

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Zoetermeer



# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport  
Gemeente Zoetermeer

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>H1   Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding onderzoek .....	4
1.2 Doelgroep.....	4
1.3 Onderzoeksmethode .....	4
1.4 Steekproef en respons .....	4
1.5 Vergelijkingen .....	5
1.6 Leeswijzer .....	5
<b>H2   Het contact</b>	<b>6</b>
2.1 Het contact.....	6
2.2 De hulpvraag .....	7
2.3 Het gesprek .....	9
2.4 Cliëntondersteuning .....	13
<b>H3   De ondersteuning</b>	<b>14</b>
3.1 Hulpmiddelen.....	14
3.2 Huishoudelijke hulp .....	15
3.3 Woningaanpassing .....	17
3.4 Regiotaxi.....	18
3.5 Individuele begeleiding .....	19
3.6 Recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding.....	20
3.7 Logeervoorziening .....	21
3.8 Andere vormen van ondersteuning .....	21
3.9 Mantelzorger.....	22
<b>H4   Kwaliteit van de ondersteuning</b>	<b>23</b>
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning .....	23
4.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten .....	24
4.3 Opmerkingen over ondersteuning .....	25
<b>H5   Toegankelijkheid in de stad</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten</b>	<b>28</b>
<b>Bijlage 2 Tabellenbijlage</b>	<b>31</b>
<b>Colofon</b>	<b>44</b>

*Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.*

# Samenvatting

De gemeente Zoetermeer heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De gemeente Zoetermeer heeft 1.003 vragenlijsten verzonden en er zijn 222 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 22%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn dit jaar dan ook indicatief. Dit betekent dat de resultaten een goede indicatie geven van de resultaten maar niet representatief zijn voor de mening van de gehele doelgroep.

## Contact met de gemeente

In de gemeente Zoetermeer weet 75% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets minder hoog ten opzichte van vorig jaar en de referentiegroep. In vergelijking met de referentiegroep (77%) geven minder respondenten (57%) aan dat ze snel geholpen worden. Tevens is het percentage respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling gegroeid tot 22% ten opzichte van 20% vorig jaar. De meeste respondenten (76%) ervaren dat zij serieus genomen worden. Wel is dit percentage iets lager dan vorig jaar. Ten slotte stelt een ruime meerderheid van 70% dat de medewerker van de gemeente samen met de respondent heeft gezocht naar een oplossing. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (74%).

Respondenten namen vooral contact op met de gemeente omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen of omdat zij nergens meer naartoe kunnen omdat ze geen vervoer hebben. Positief is te zien dat het percentage respondenten dat aangeeft dat de mantelzorger overbelast is of dreigt te raken licht is afgenomen.

## Het gesprek

Van de respondenten heeft 38% het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (51%). Gekeken naar de trend over de afgelopen jaren blijkt dit een trendbreuk voor de gemeente Zoetermeer.

Waarschijnlijk ligt de coronacrisis aan deze trendbreuk ten grondslag. Door de coronamaatregelen was het voeren van fysieke keukentafelgesprekken in 2020 niet of zeer beperkt mogelijk.

Respondenten in Zoetermeer kiezen er vaker voor een gesprek alleen te voeren dan de respondenten uit de referentiegroep (48% om 30%). Ook zien we dat 12% van de respondenten er in 2020 voor koos een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen bij het keukentafelgesprek. 42% van de respondenten nodigde een naaste uit.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. De gemeente Zoetermeer scoort ten opzichte van 2019 op de metingen van tevredenheid over het keukentafelgesprek minder goed. Positief is dat nog altijd een flinke meerderheid over alle stellingen tevreden is. Zo is 72% van de respondenten tevreden

over het contact met de gemeente, vindt 68% dat er goed naar hen geluisterd is, 70% dat de medewerker deskundig is en is 66% tevreden over de gekozen oplossing.

### Cliëntondersteuning

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is in Zoetermeer gedaald van 36% naar 28%. Slechts enkele respondenten hebben ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning. Door dit kleine aantal respondenten kunnen we geen conclusies trekken over de tevredenheid van deze groep met betrekking tot de cliëntondersteuning.

### De ondersteuning

In onderstaande tabel wordt per voorziening het gebruik door de respondenten en de tevredenheid weergegeven.

**Tabel 1**   Tevredenheid per voorziening

Voorziening	% gebruik	% (heel) tevreden
Hulpmiddelen	66%	Over het hulpmiddel: 74%
Huishoudelijke hulp	56%	Over de kwaliteit van schoonmaakwerk: 73%
Woningaanpassingen	42%	Over de kwaliteit van de aanpassing: 80%
Regiotaxi	49%	Over het gemak om een rit te boeken 81%
Individuele begeleiding thuis	14%	Over de kwaliteit van de begeleiding: 93%
Dagbesteding	17%	Over de kwaliteit van de dagbesteding: 89%
Logeervoorziening	0%	Kan niet worden weergegeven (N=4)

Er zijn ook nog andere vormen van ondersteuning. In uw gemeente maakt 7% gebruik van algemene voorzieningen, 18% van particuliere hulp en 8% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol: 86% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 23% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan.

### Kwaliteit en effect van de ondersteuning

We zien dat het effect van de ondersteuning op het leven in 2020 is afgenomen. Alsnog geven de meeste respondenten aan dat de ondersteuning hen helpt de dingen te doen die zij willen (74%), zichzelf beter te kunnen redden (76%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (72%). Van de respondenten vindt 76% de kwaliteit van de ondersteuning goed en eveneens 76% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De scores zijn hiermee net iets lager dan vorig jaar.

### Toegankelijkheid in de stad

Voor Wmo-cliënten die zich met hulpmiddelen voortbewegen is het belangrijk dat de gemeente hierop gebouwd is. Dat stelt hen in staat om te participeren. De toegankelijkheid van gebouwen lijkt iets meer problemen op te leveren dan vorig jaar: 10% ondervindt vaak een probleem, tegenover 7% in 2019. Respondenten ondervinden ook vaker problemen met de toegankelijkheid van openbare ruimten, zoals stoepen, straten en looproutes. 26% van de ondervraagden heeft hier vaak problemen mee (tegenover 20% in 2019). Bij het openbaar vervoer ondervindt 12% vaak een probleem met de toegankelijkheid, 40% soms en 35% nooit of zelden.

# H1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

## 1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2020.

## 1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in maart en april 2021 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

## 1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	1.003
Respons papieren vragenlijsten	175
Respons online vragenlijsten	47
<b>Totale respons</b>	222
<b>Responspercentage</b>	22%

Er zijn 1.003 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het onlineonderzoek. In totaal hebben 175 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 22 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 22%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 40% gangbaar.

Helaas is dit jaar het percentage en het aantal absolute respondenten lager dan afgelopen jaren, en ook lager dan de gangbare respons. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn dit jaar dan ook indicatief. Dit betekent dat de resultaten een goede indicatie geven van de resultaten maar niet representatief zijn voor de mening van de gehele doelgroep.

## 1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten de modelvragenlijst gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 63 gemeenten<sup>1</sup> voor de tien standaardvragen en 27 gemeenten voor de aanvullende vragen uit de modelvragenlijst.

Belangrijk in het vergelijk met de referentiegroep is dat deze deels bestaat uit gemeenten die het onderzoek in 2020 hebben uitgevoerd. Dit betreft onderzoek over het jaar 2019, toen cliënten nog geen gevolgen van de coronamaatregelen ondervonden. In 2020 moesten veel gemeenten, waaronder Zoetermeer, soms noodgedwongen overgaan tot beslissingen die een effect hebben op de tevredenheid van cliënten. Zo werden huisbezoeken en keukentafelgesprekken (tijdelijk) niet of minder (uit)gevoerd. De resultaten van de referentiegroep dienen daarom te worden gebruikt ter indicatie. Een rechtstreeks vergelijk is niet mogelijk.

## 1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. Hoofdstuk 4 beschrijft de kwaliteit en het effect van de ondersteuning en hoofdstuk 5 gaat over de toegankelijkheid in de stad. In bijlage 1 staat de onderzoeksverantwoording beschreven en ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

---

<sup>1</sup> De gemeenten in de referentiegroep zijn: Zoetermeer, West Maas en Waal, Valkenswaard, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Amsterdam, Best, Waalwijk, Sittard-Geleen, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Vijfheerenlanden, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Heerenveen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Voorst, Rijswijk, Waadhoeke, Alkmaar, Oostzaan, Wormerland, Berkelland, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Beek, Rijssen-Holten, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Barneveld, Smallingerland, Zuidplas.



## H2 | Het contact

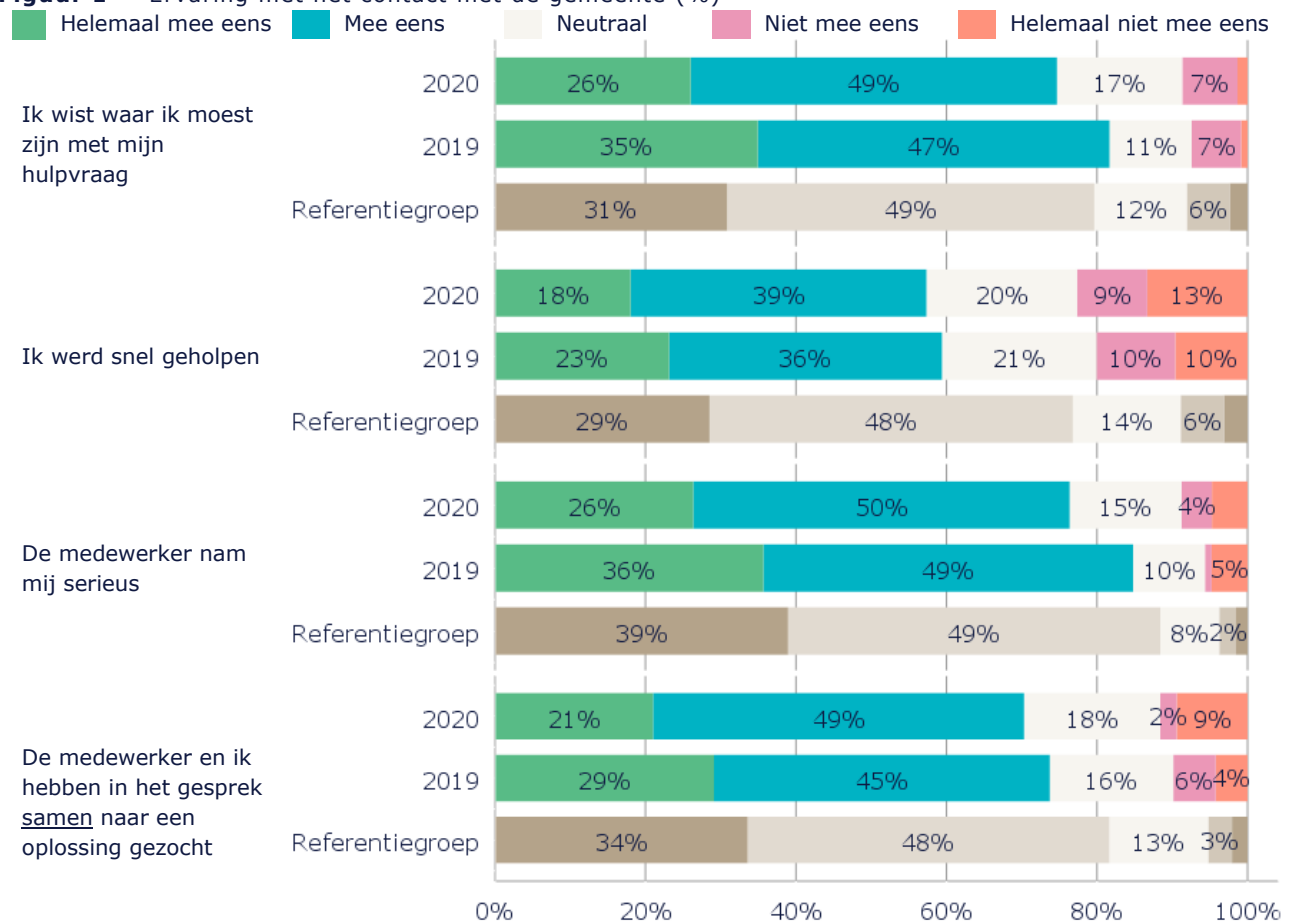
### 2.1 Het contact

In de gemeente Zoetermeer nemen inwoners contact op met de afdeling Wmo van de gemeente.

Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

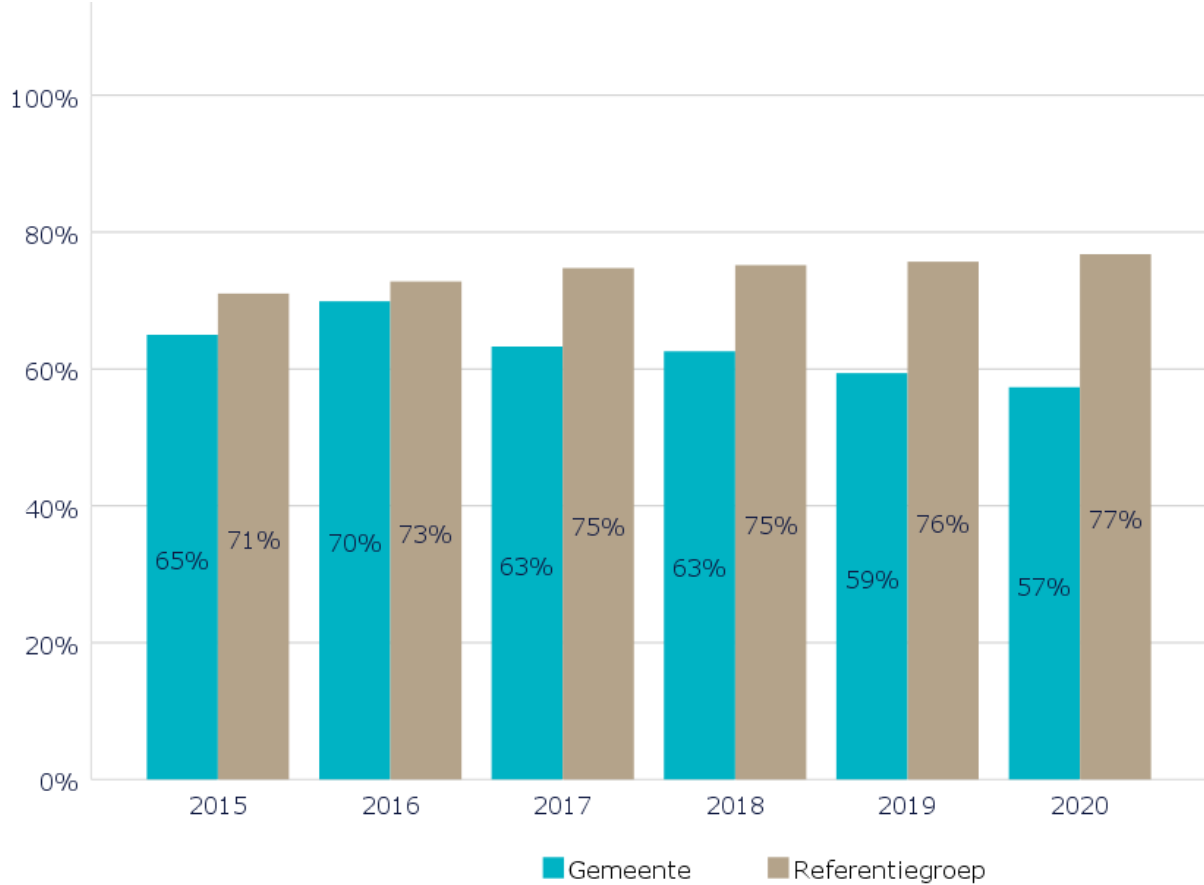
**Figuur 1** Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Zoetermeer weet 75% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets minder hoog ten opzichte van vorig jaar en de referentiegroep. In vergelijking met de referentiegroep (77%) geven minder respondenten (57%) aan dat ze snel geholpen worden. Ook is het percentage respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling gegroeid tot 22% ten opzichte van 20% vorig jaar. De meeste respondenten (76%) ervaren dat zij serieus genomen worden. Wel is dit percentage iets lager dan vorig jaar. Ten slotte stelt een ruime meerderheid van 70% dat de medewerker van de gemeente samen met de respondent heeft gezocht naar een oplossing. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (74%).

Opvallend is vooral de daling in tevredenheid rond de snelheid waarmee respondenten geholpen zeggen te worden. Deze daling is ingezet vanaf 2017, terwijl de referentiegroep een stijgende lijn laat zien.

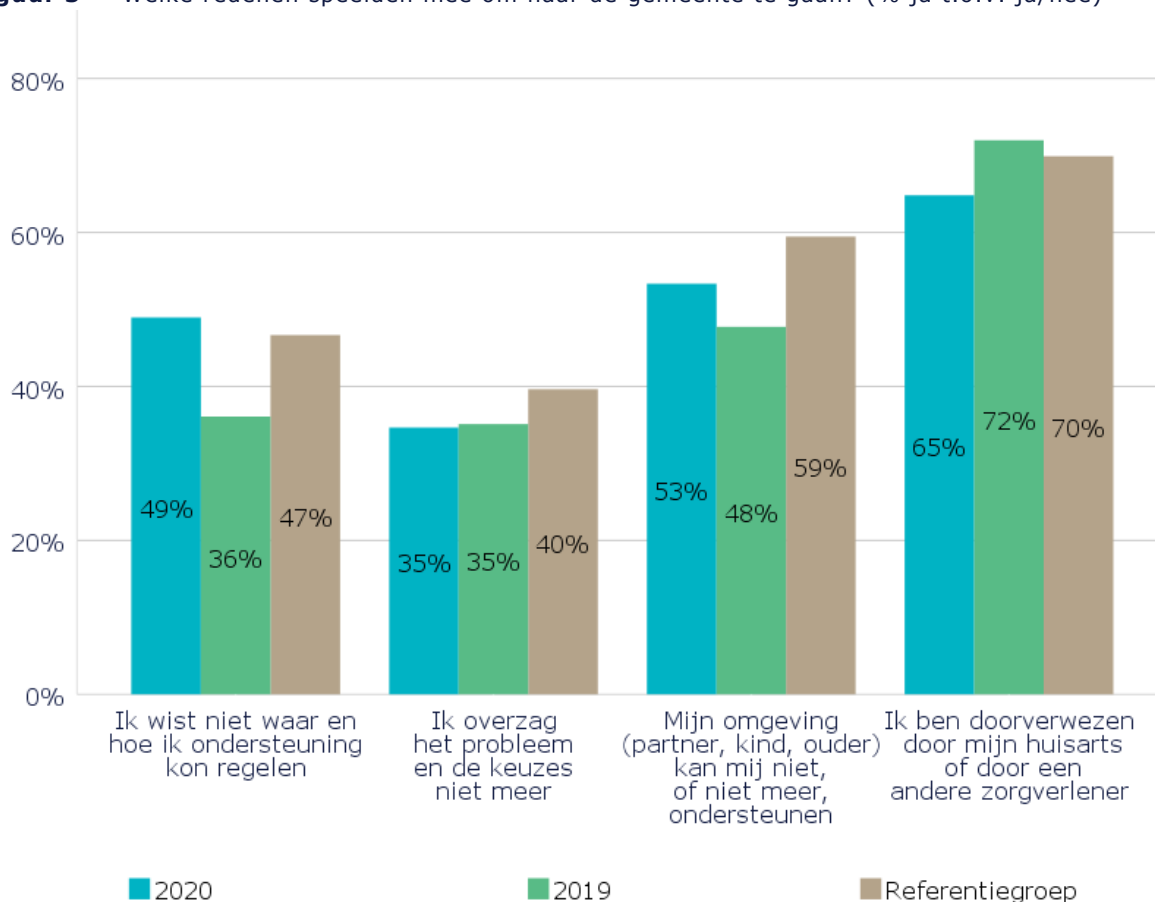
**Figuur 2** Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



## 2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. De volgende figuur geeft weer met welke redenen respondenten contact opnemen met de gemeente.

**Figuur 3** Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan? (% ja t.o.v. ja/nee)



Over het algemeen wordt een groot deel (72%) van de respondenten naar de gemeente doorverwezen door een huisarts of een andere zorgverlener (65%). Dit is een relatief stabiel percentage over de laatste jaren, al valt deze categorie dit jaar wat lager uit. Opvallend is wel de stijging in respondenten die aangeven dat de omgeving de ondersteuning niet meer kan bieden, van 48% naar 53%. Zeker door de coronamaatregelen is het relevant dat de omgeving, indien nodig, kan bijspringen. Dat lijkt dus in toenemende mate een probleem in Zoetermeer. Kanttekening is dat dit percentage in de referentiegroep, waarin ook gemeenten zitten met onderzoek over 2019 (voor de coronacrisis), hoger ligt. De score is daarom, ondanks de stijging, relatief positief.

De hulpvraag waarmee inwoners contact opnemen, loopt sterk uiteen. Toch neemt het merendeel contact op omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen of omdat zij nergens meer naartoe kunnen omdat ze geen vervoer hebben. Positief is te zien dat het percentage respondenten dat aangeeft dat de mantelzorger overbelast is of dreigt te raken licht is afgenomen.

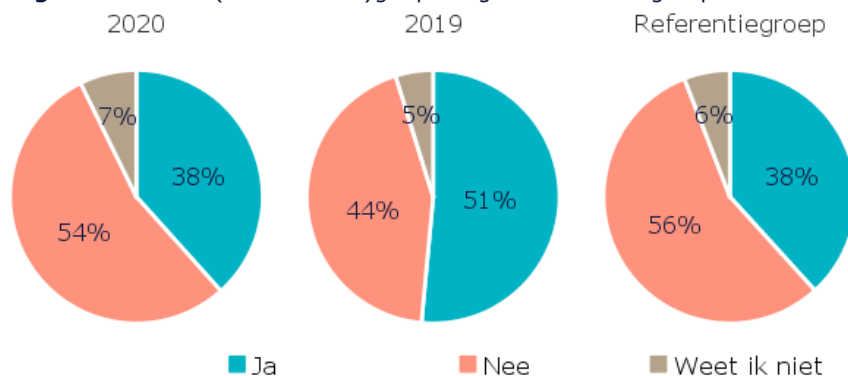
**Tabel 1** Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019
omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	22%	22%
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankan	61%	56%
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	38%	53%
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	14%	12%
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	16%	16%
omdat ik overdag niks te doen heb	10%	8%
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	9%	10%
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	13%	14%
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	19%	22%
anders	22%	26%

### 2.3 Het gesprek

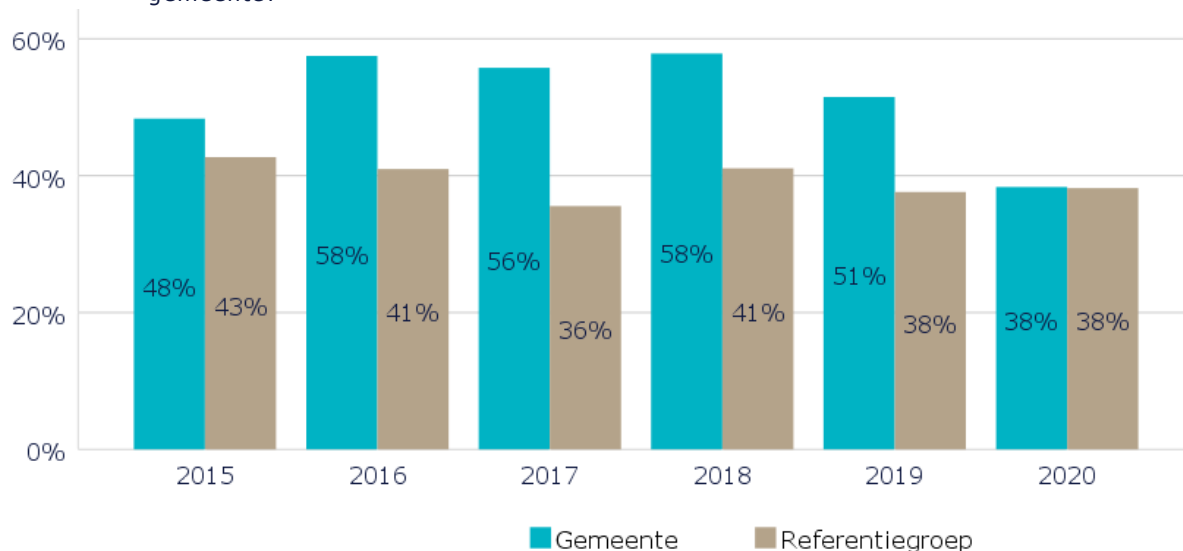
Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden.

**Figuur 4** Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



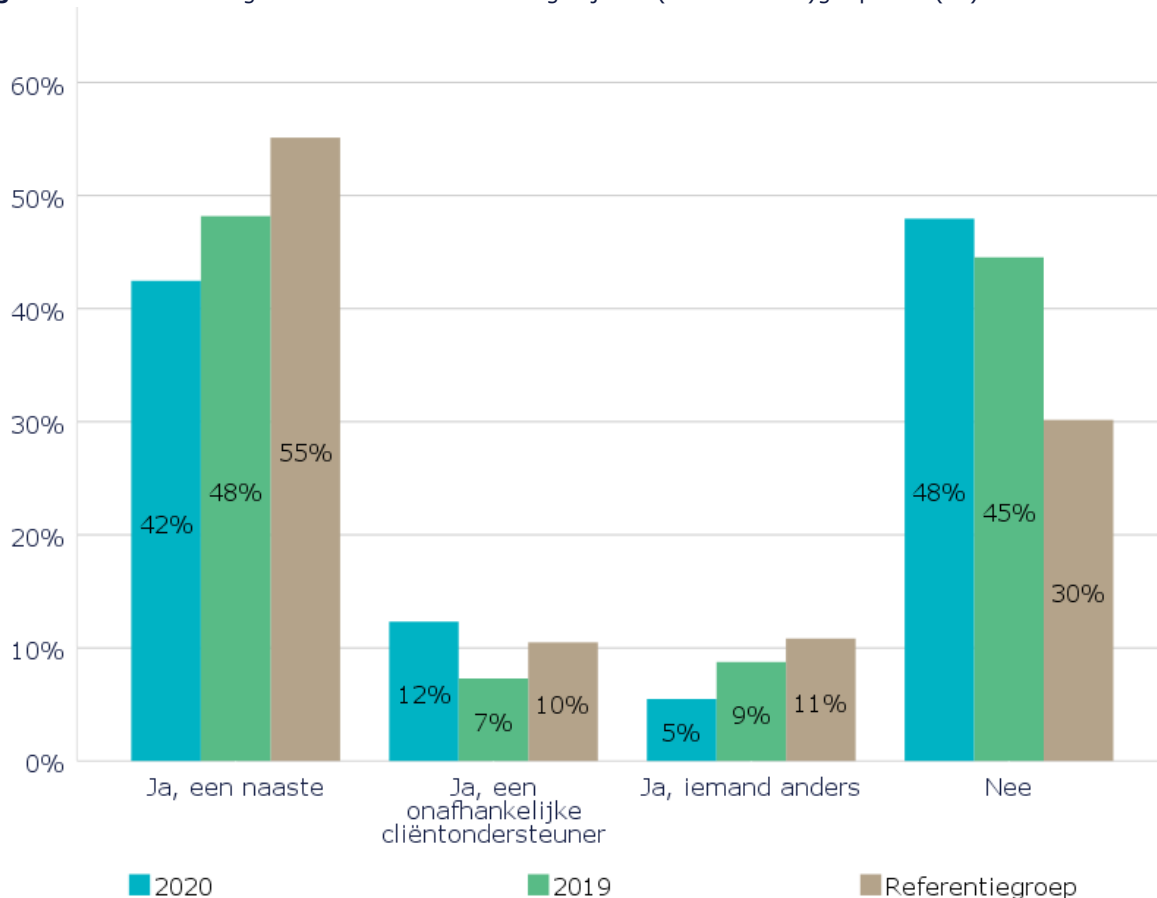
Van de respondenten heeft 38% het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is exact gelijk aan de referentiegroep en een daling ten opzichte van vorig jaar (51%). Gekeken naar de trend over de afgelopen jaren (zie figuur 5) blijkt dit een trendbreuk voor de gemeente Zoetermeer. Mogelijk ligt de coronacrisis aan deze trendbreuk ten grondslag. Door de coronamaatregelen was het voeren van fysieke keukentafelgesprekken in 2020 lange tijd niet of zeer beperkt mogelijk.

**Figuur 5** Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?



Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

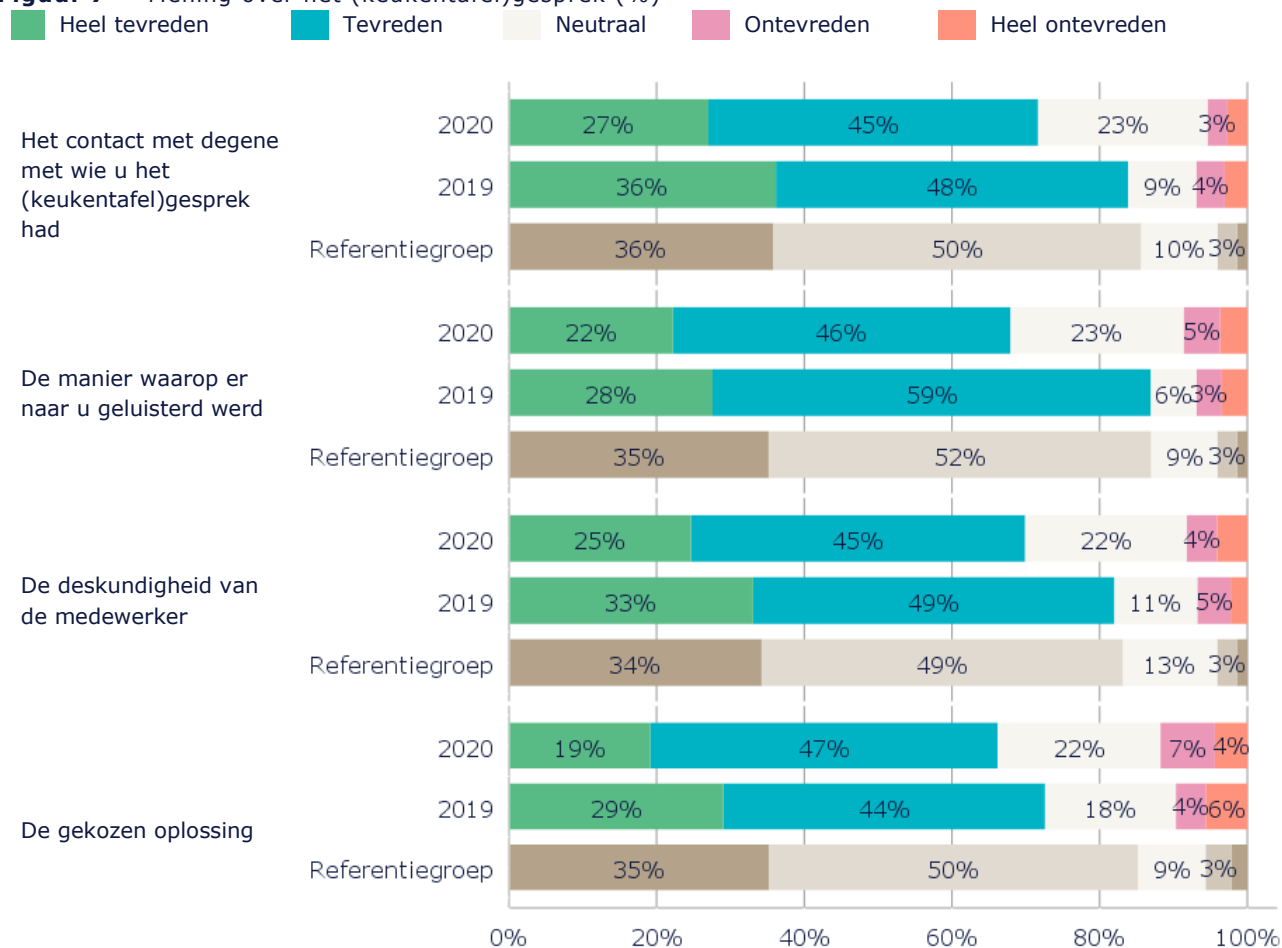
**Figuur 6** Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



Respondenten in Zoetermeer kiezen er vaker voor een gesprek alleen te voeren dan de respondenten uit de referentiegroep (48% om 30%). Vorig jaar koos in Zoetermeer 45% van de respondenten er voor het gesprek alleen te voeren. Ook zien we dat 12% van de respondenten er in 2020 voor koos een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen bij het keukentafelgesprek. 42% van de respondenten nodigde een naaste uit.

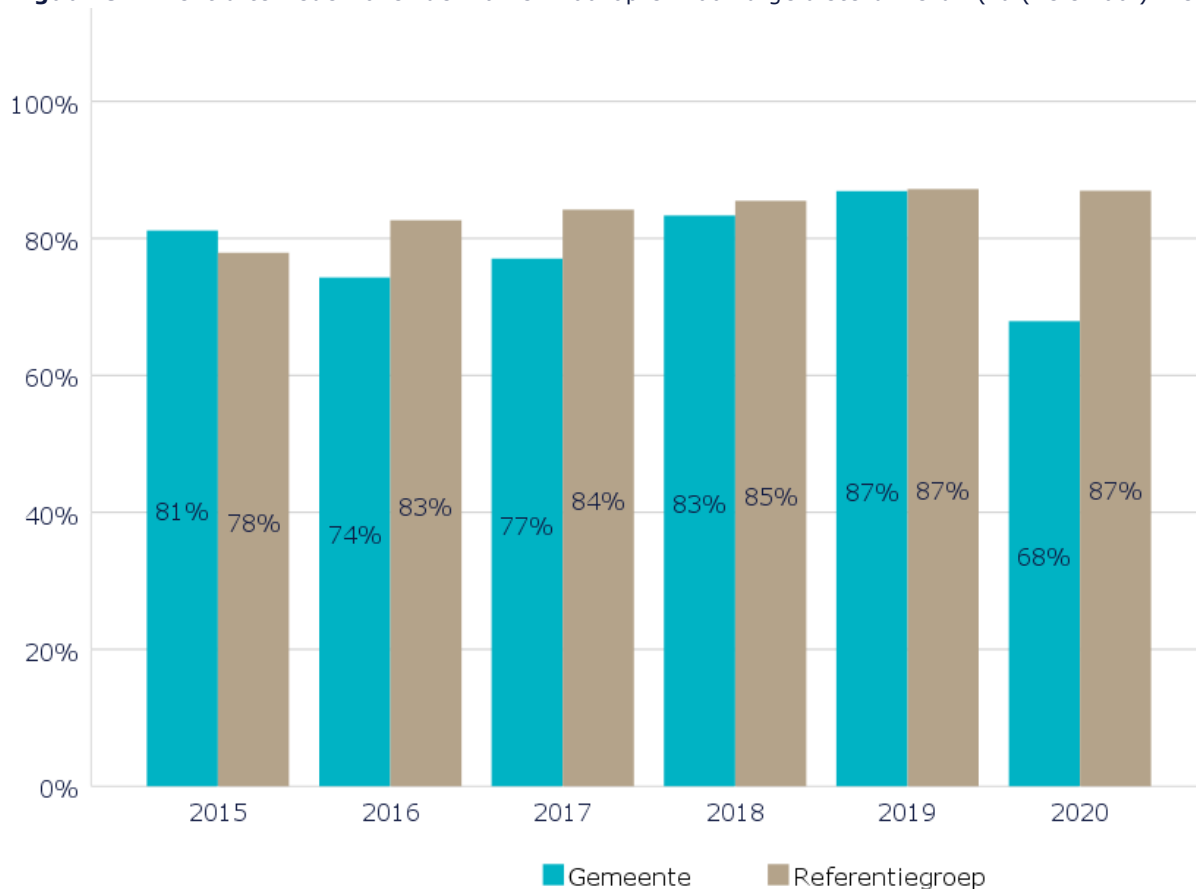
Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

**Figuur 7** Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



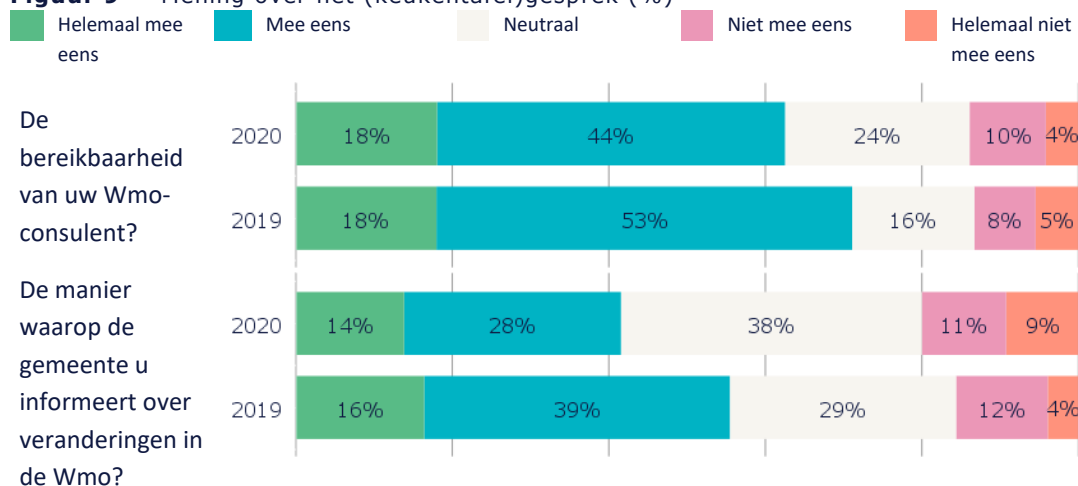
De gemeente Zoetermeer scoort ten opzichte van 2019 op alle aspecten minder goed. Positief is dat nog altijd een flinke meerderheid over alle stelingen tevreden is. Zo is 72% van de respondenten tevreden over het contact met de gemeente, vindt 68% dat er goed naar hen geluisterd is, 70% dat de medewerker deskundig is en is 66% tevreden over de gekozen oplossing.

**Figuur 8** Bent u tevreden over de manier waarop er naar u geluisterd werd? (% (helemaal) mee eens)



De terugval in tevredenheid over de manier waarop er door de gemeentelijk medewerker is geluisterd is begrijpelijk in de context. Huisbezoeken zijn door de coronamaatregelen maandenlang niet toegestaan geweest, en daarna slechts beperkt. Hierdoor konden bijvoorbeeld woningaanpassingen beperkt worden beoordeeld.

**Figuur 9** Mening over het (keukentafel)gesprek (%)

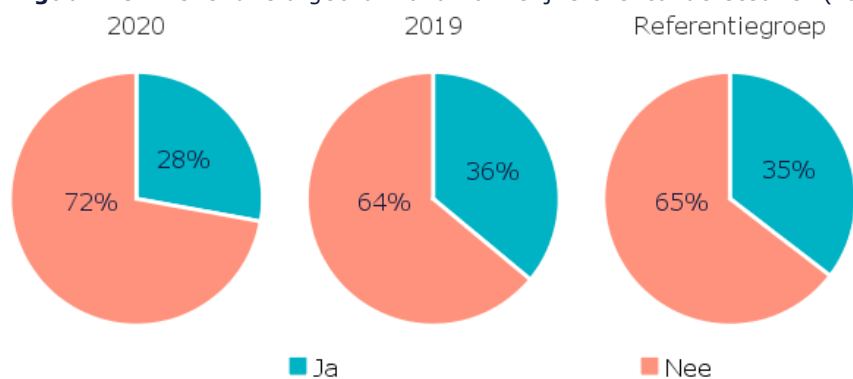


Zoetermeer heeft zelf nog twee vragen toegevoegd om de mening over het keukentafelgesprek te meten. Uit deze twee vragen blijkt dat ook de tevredenheid over de bereikbaarheid van de Wmo-consulent en de manier waarop de gemeente de respondenten informeert over veranderingen in de Wmo is afgenomen ten opzichte van 2019.

## 2.4 Cliëntondersteuning

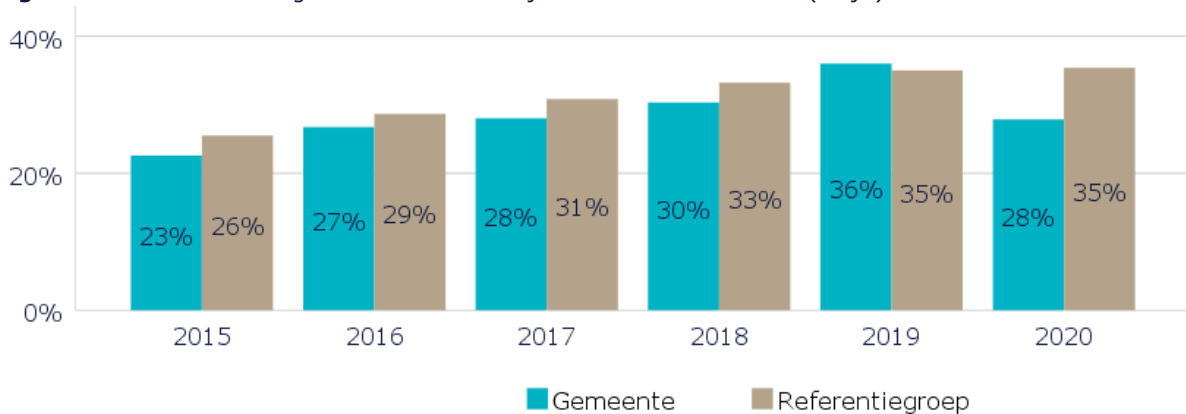
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Zoetermeer was onafhankelijke cliëntondersteuning in 2020 belegd bij ZoSamen.

**Figuur 10** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is in Zoetermeer gedaald van 36% naar 28%. Hiermee scoort uw gemeente dit jaar lager dan gemiddeld in de referentiegroep, waar het percentage op 35% ligt.

**Figuur 11** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)





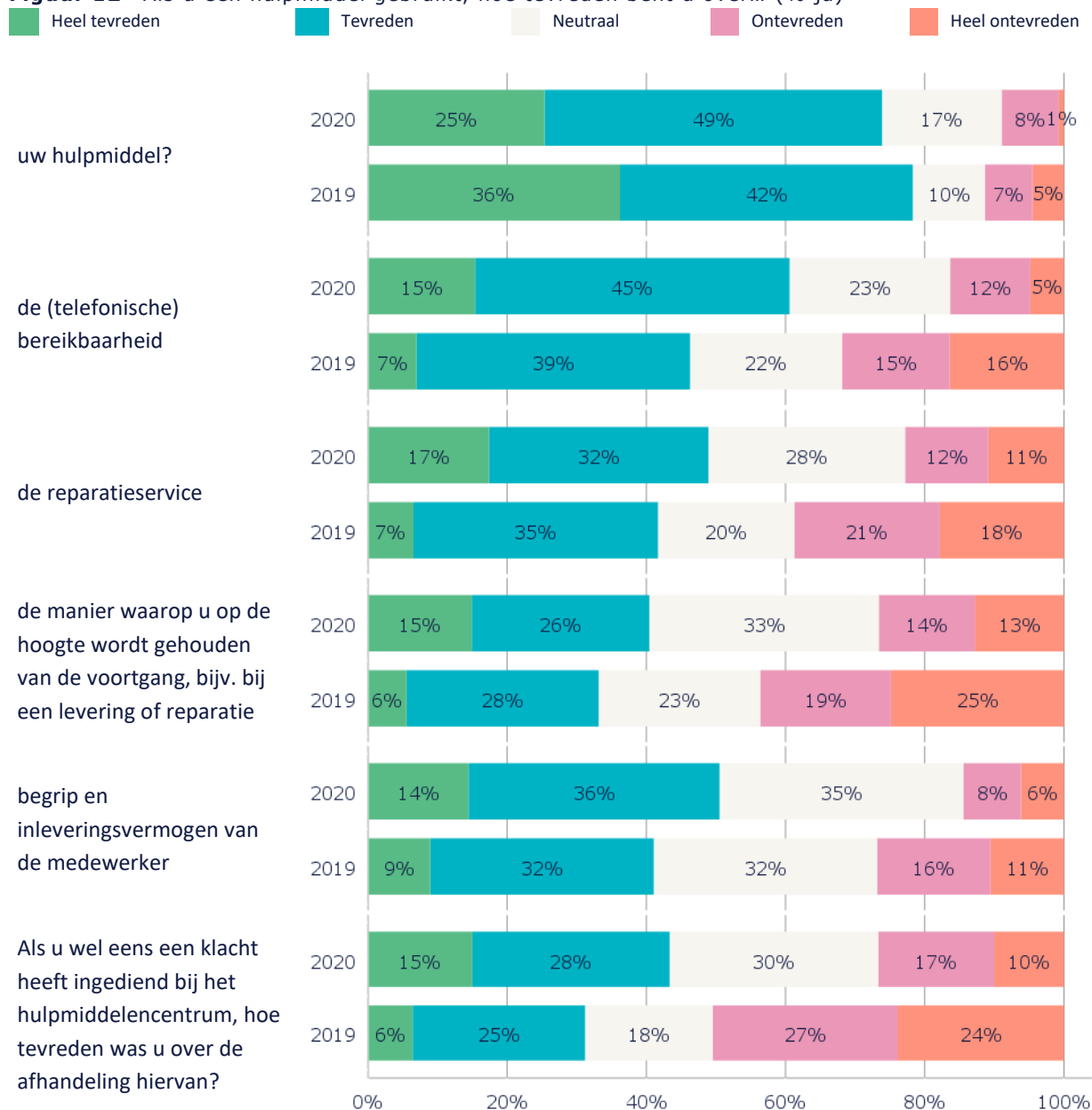
## H3 | De ondersteuning

### 3.1 Hulpmiddelen

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. Daarnaast kunnen ze natuurlijk ook nog informele ondersteuning ontvangen of gebruikmaken van algemene of particuliere voorzieningen.

Van alle respondenten gebruikt 66% een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets of losse douchestoel. Onderstaande vragen zijn dus door dat deel van de respondenten ingevuld. Vorig jaar was het aandeel respondenten dat een hulpmiddel gebruikte nog 82%.

**Figuur 12** Als u een hulpmiddel gebruikt, hoe tevreden bent u over... (% ja)



Van de respondenten met een hulpmiddel is 74% (heel) tevreden, waarmee Zoetermeer lager scoort dan vorig jaar (78%). De tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening is echter in alle categorieën toegenomen. Respondenten geven aan dat de telefonische bereikbaarheid (van 46% naar 60%), de reparatieservice (van 42% naar 49%), de manier waarop cliënten geïnformeerd worden over een levering of reparatie (van 34% naar 41%), het begrip en inlevingsvermogen van de gemeentelijke medewerker (van 41% naar 50%) en de afhandeling van klachten (van 31% naar 43%) allemaal meer naar tevredenheid zijn dan in 2019.

Respondenten konden in een open tekstvlak opmerkingen schrijven over de hulpmiddelen. Het is goed te beseffen dat het vaak ontevreden cliënten zijn die een opmerking maken. Het is dus geen afspiegeling van de hele populatie, maar het geeft wel een beeld over mogelijke problemen met (de reparatie en levering van) de hulpmiddelen. Een aantal respondenten geeft aan – net als de afgelopen drie jaar – dat ze zelf een rollator, scootmobiel of rolstoel hebben aangeschaft om niet afhankelijk te zijn van de gemeente. Ook valt op dat veel respondenten klachten hebben over het onderhoud en reparaties van hulpmiddelen.

*'Na al die jaren die ik ze heb, is er voor het eerst een controle over de douchestoel en douchebeugels gedaan. De scootmobiel wordt goed gecontroleerd.'*

*'Geen controles.'*

*'De rolstoel is meer dan een jaar niet gecontroleerd.'*

*'Heb zelf een nieuwe scootmobiel aangeschaft.'*

*'Als ik een nieuw hulpmiddel nodig heb, kom ik boven op de stapel. Ik moet dan 14 weken wachten terwijl ik al bekend ben bij de gemeente als Wmo-gebruiker. Heel slecht is dat!'*

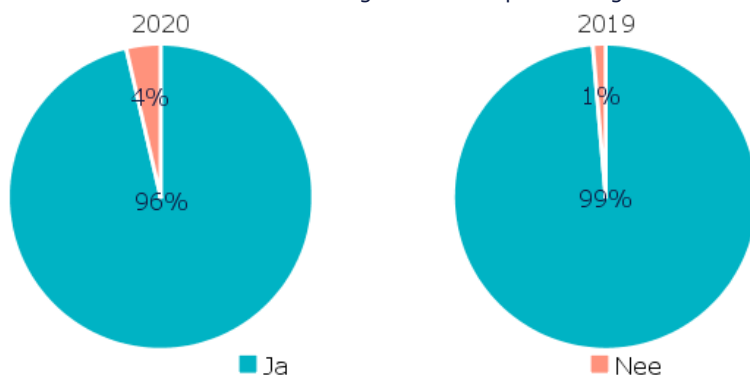
*'Douchestoel heb ik zelf betaald.'*

### 3.2 Huishoudelijke hulp

Aan de respondenten is gevraagd om een oordeel te geven over de volgende aspecten van de organisatie waarvan zij hulp ontvangen als het gaat om huishoudelijke hulp.

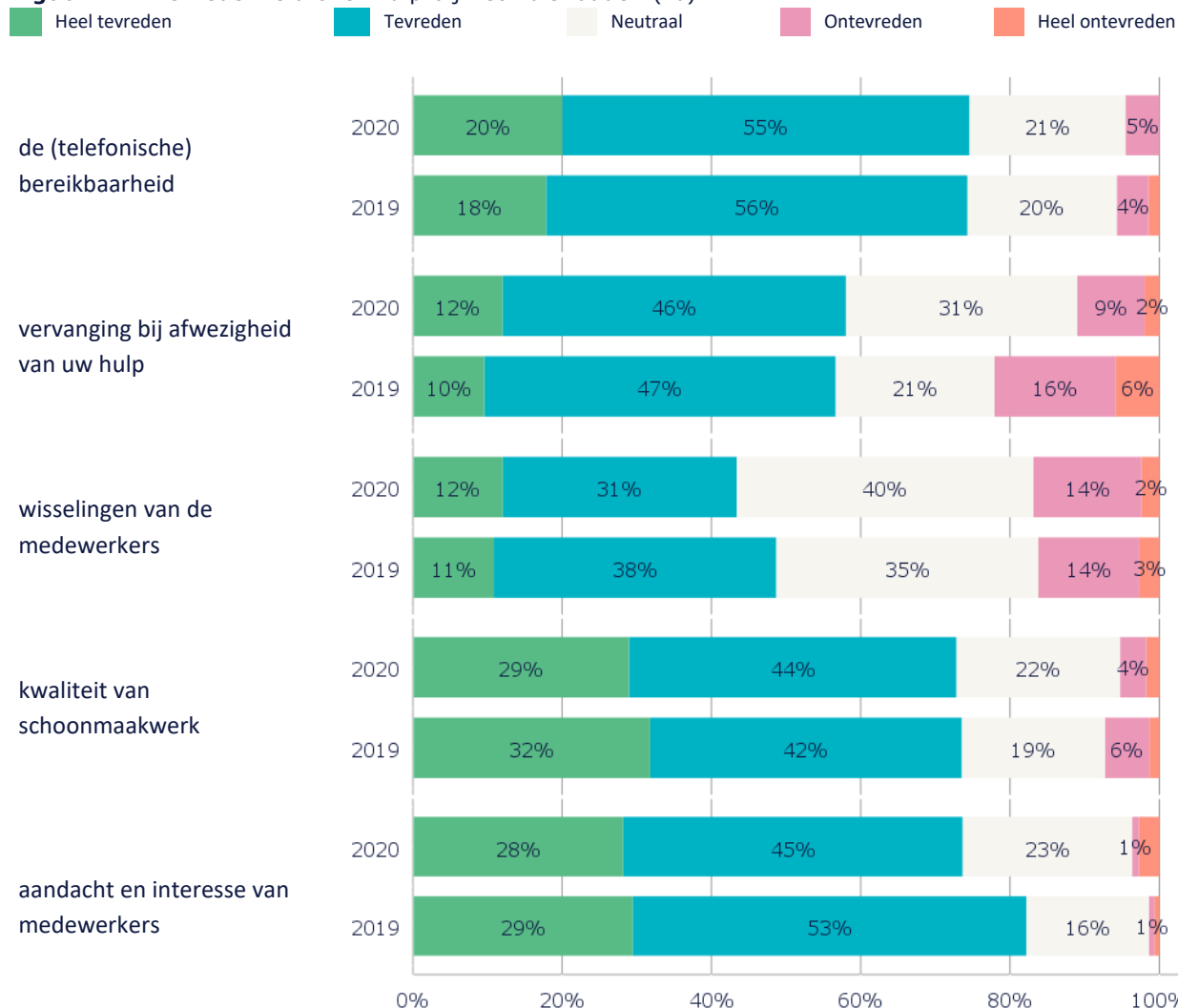
In 2020 had 56% van de respondenten huishoudelijke ondersteuning. Hiervan ontving 72% de ondersteuning door Zorg In Natura (ZIN). 28% maakte gebruik van een persoonsgebonden budget (pgb). Dit aandeel is iets gestegen ten opzichte van 2019 (toen respectievelijk 82% en 18%).

**Figuur 13** Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?



Van de respondenten geeft 96% aan de huishoudelijke ondersteuning die is toegekend ook daadwerkelijk te hebben ontvangen. In 2019 was dit nog 99%.

**Figuur 14** Tevredenheid over hulp bij het huishouden (%)



Op de meeste aspecten is de tevredenheid over de hulp bij het huishouden gelijk gebleven of licht afgenomen. De verschillen met 2019 zijn echter klein. De grootste afname in tevredenheid is te zien rond de aandacht en interesse van medewerkers. Hier daalde het percentage (heel) tevreden cliënten met 9%. Een positieve ontwikkeling is wel dat het aandeel ontevreden respondenten op meerdere vragen eveneens gedaald is, zoals rond vervanging bij afwezigheid van de vaste hulp. Bij dit voorbeeld zien we een daling in ontevreden respondenten van 22% naar 11%.

Respondenten konden in een open tekstvlak opmerkingen schrijven over de hulp bij het huishouden. De meeste mensen gebruiken het tekstvlak om een compliment aan de vaste hulp te geven. Wanneer er een klacht wordt benoemd, gaat dit vaak over (tijdelijke) vervanging. Een enkeling is ontevreden.

*'Prima hulp! Niets is te veel!'*

*'Ik ben heel tevreden met mijn hulp. Hopelijk mag ik ze lang houden.'*

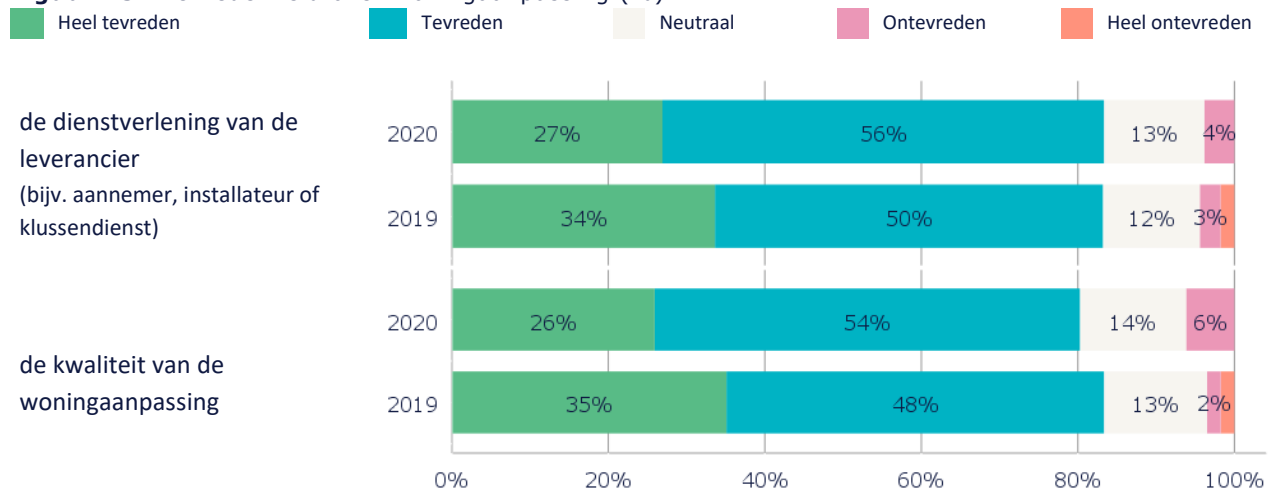
*'Vooral de wisselende thuishulpen voor huishoudelijke hulp hadden niet altijd een mondkapje in de coronatijd. Heb dit al tweemaal zelf moeten geven.'*

*'Wisselingen zijn niet fijn. Vooral niet als de vorige medewerker voldeed.'*

### 3.3 Woningaanpassing

Van de respondenten blijkt 42% een woningaanpassing te hebben vanuit de Wmo.

**Figuur 15** Tevredenheid over woningaanpassing (%)



Van de respondenten met een woningaanpassing is 83% (heel) tevreden over de dienstverlening van de leverancier en 80% is tevreden over de kwaliteit van de woningaanpassing. Hiermee scoort uw gemeente vergelijkbaar aan 2019.

Ook over de woningaanpassing konden respondenten opmerkingen achterlaten in het open tekstvlak. Grosso modo zijn de respondenten tevreden.

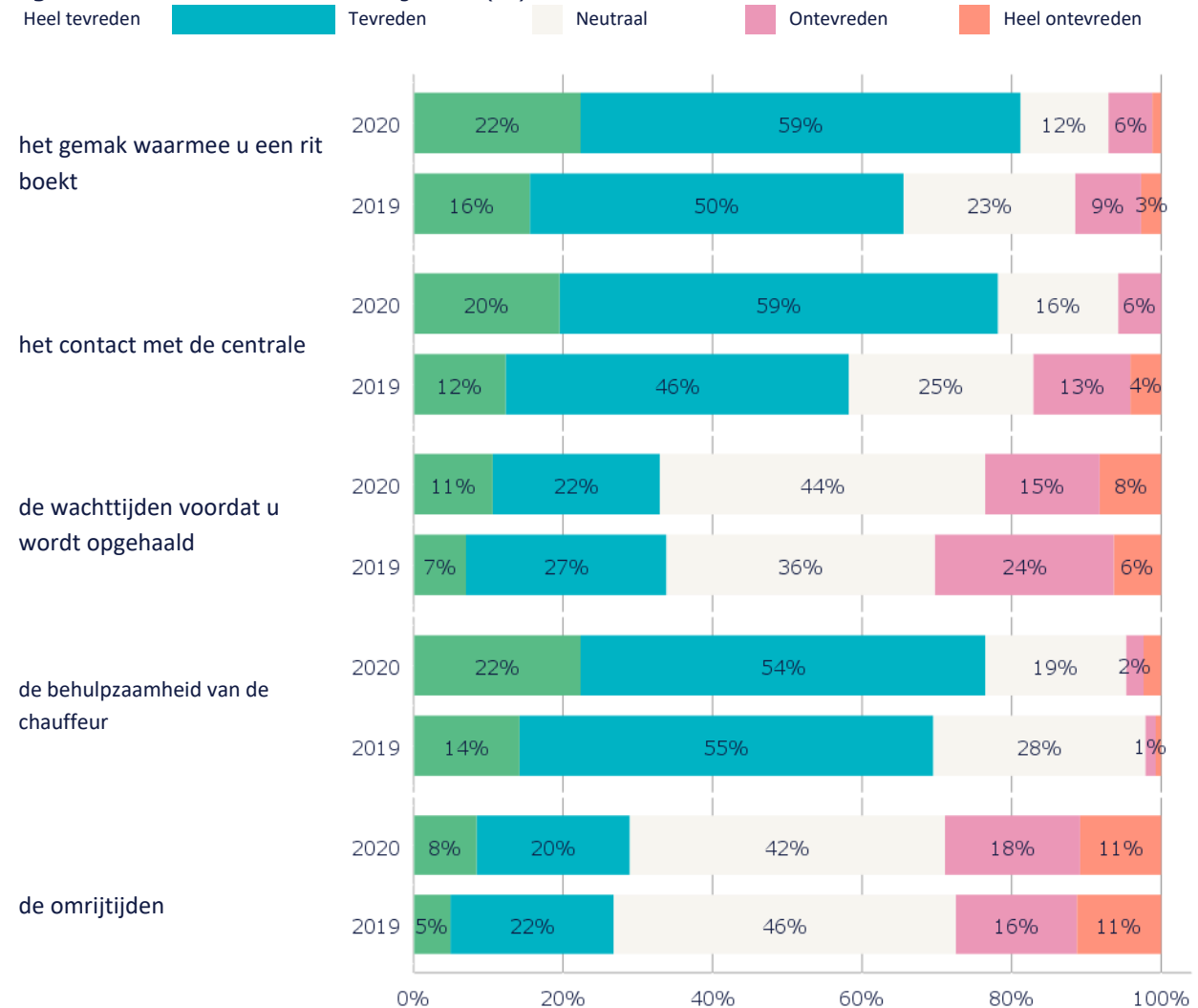
*'Ik heb veel plezier aan mijn inloopdouche.'*

*'Het is allemaal naar mijn zin.'*

### 3.4 Regiotaxi

49% van de respondenten heeft een pasje voor de regiotaxi (in 2019 was dit 58%). In onderstaande figuur is de tevredenheid over de verschillende aspecten van de regiotaxi weergegeven.

**Figuur 16** Tevredenheid over regiotaxi (%)



In vergelijking met 2019 zijn respondenten meer tevreden over de regiotaxi. Vooral het gemak waarmee een rit kan worden geboekt en het contact met de centrale worden positiever beoordeeld. Vorig jaar was 66% (heel) tevreden over het gemak waarmee een rit kon worden geboekt, dit jaar is dat gestegen naar 81%. En vorig jaar was 58% (heel) tevreden over het contact met de centrale, dit jaar is dat gestegen naar 79%. De wachttijden en de omrijtijden blijven voor veel respondenten een punt van kritiek, hierover zijn de meeste respondenten neutraal. Wel zijn relatief meer respondenten positief over de behulpzaamheid van de chauffeur.

Uit de opmerkingen van respondenten die gebruikmaken van de regiotaxi blijkt dat een aantal mensen problemen ervaart als gevolg van het te laat komen van de taxi. Te lange wachttijden en de telefonische bereikbaarheid van de centrale komen, net als vorig jaar, meermaals naar voren.

*'Ben nog nooit op tijd aangekomen op afspraak of weer thuis.'*

*'Soms is regiotaxi veel te vroeg. Soms een half uur eerder.'*

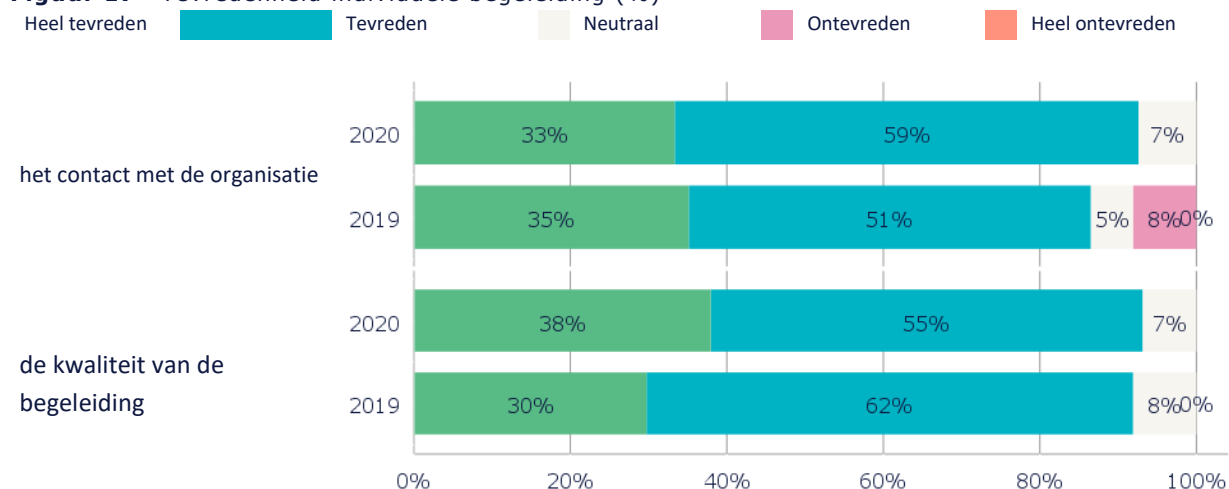
*'Bereikbaarheid moet beter.'*

*'De meeste chauffeurs zijn echt zeer behulpzaam. Soms zit er een mindere tussen.'*

### 3.5 Individuele begeleiding

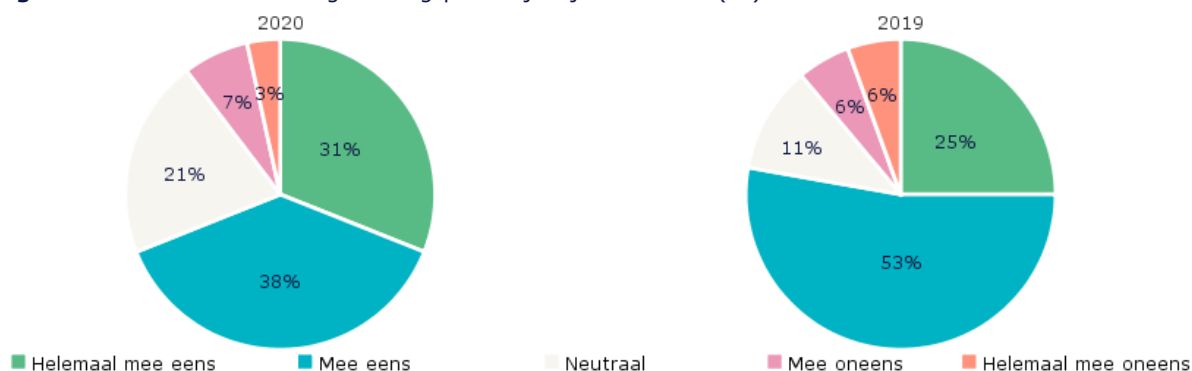
Van de respondenten krijgt 14% individuele begeleiding thuis. In 2019 was dit ook 14%. 65% van deze respondenten ontvangt de individuele begeleiding als ZIN, 35% als pgb. Hier zit nauwelijks verschil in met afgelopen jaar, toen het 66% om 34% was. 93% geeft aan dat de toegekende hulp is ontvangen. Vorig jaar was dat 92%.

**Figuur 17** Tevredenheid individuele begeleiding (%)



Van de respondenten is 92% (heel) tevreden over het contact met de organisatie. 93% is (heel) tevreden over de kwaliteit van de begeleiding. Beide scores zijn een verbetering ten opzichte van 2019. Daarbij is tevens op te merken dat geen van de respondenten nog ontevreden was over het contact met de organisatie, waar 8% dat nog wel was in 2019.

**Figuur 18** Hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%)



69% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de hoeveelheid begeleiding past bij de behoefte. In 2019 was dit 78%. Deze daling gaat ten koste van een stijgende groep respondenten die 'neutraal' als antwoord geeft. Het aandeel ontevreden respondenten is ongeveer gelijk gebleven (10% om 12% in 2019).

In de open tekstvlakken geven slechts enkele respondenten een open antwoord. De strekking van deze antwoorden is dat zij blij zijn met (het effect van) de individuele begeleiding.

*'Door mijn individuele begeleiding kan ik wat structuur opbouwen, mijn ei kwijt en de taak als mantelzorg voor mijn man relativeren en beter aan.'*

### 3.6 Recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding

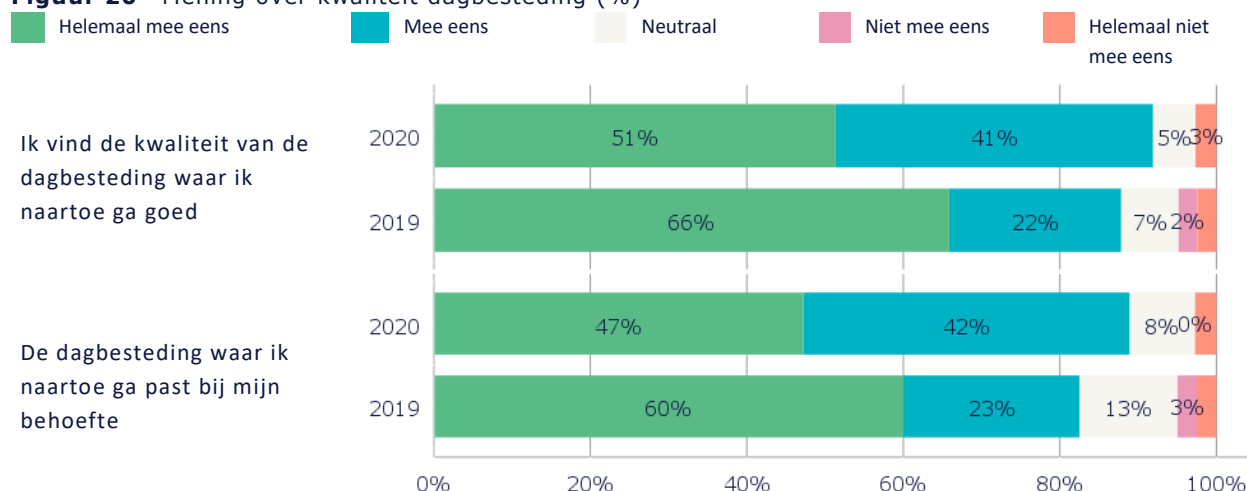
17% van de respondenten maakt gebruik van recreatieve dagbesteding. Daarnaast maakt 63% van de respondenten gebruik van arbeidsmatige dagbesteding. Dit is exact gelijk aan 2019, toen ook 63% van de respondenten aangaf gebruik te maken van arbeidsmatige dagbesteding.

**Figuur 19** Maakt u gebruik van dagbesteding? (%)



De tevredenheid over in hoeverre de kwaliteit van de dagbesteding past bij de behoefte is ten opzichte van vorig jaar licht gestegen, naar 92%. Positief is dat ook de kwaliteit van de dagbesteding iets beter beoordeeld wordt ten opzichte van 2019. Ook hier is liefst 89% tevreden over.

**Figuur 20** Mening over kwaliteit dagbesteding (%)



In onderstaande tabel is te zien waar mensen dagbesteding volgen. Net als over 2019 geven de meeste respondenten aan dagbesteding via Vierstroom te volgen. Opvallend is een flink toename van mensen die dagbesteding volgen bij Tuingezel.

**Tabel 2** Bij welke organisatie volgt u dagbesteding?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Reakt	0%	3%
Gemiva	14%	5%
WZH Oosterheem	0% (b)	10%
Middin	0%	3%
Fonteyenburg	0%	5%
Palet Welzijn	8%	8%
Ipse de Bruggen	3%	8%
Teamwerk Zorg BV	3%	0%
Activisie	3%	0%
Vierstroom	31%	41%
Tuingezel	19% (b)	3%
Anders	19%	15%

### 3.7 Logeervoorziening

Slechts 2% van de respondenten die een antwoord heeft gegeven op de vraag of zij gebruikmaken van een logeervoorziening maakt hier weleens gebruik van. Helaas zijn er te weinig respondenten om de tevredenheid over de logeervoorziening weer te geven (N=4).

### 3.8 Andere vormen van ondersteuning

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar ook particuliere hulp.



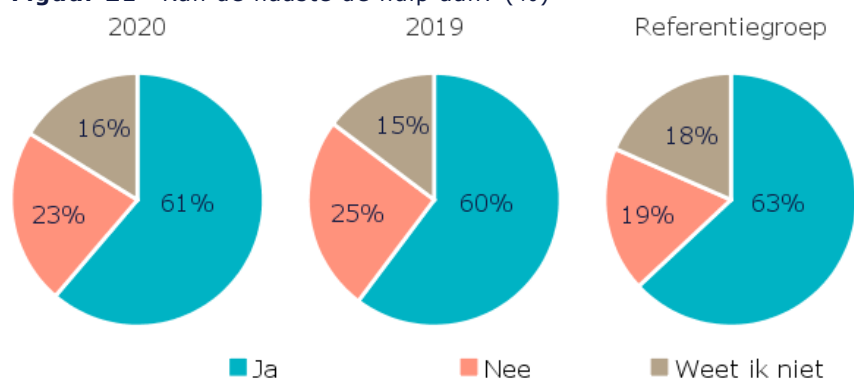
**Tabel 3** Andere ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentie- groep 2020
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	7%	10%	12%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	18%	13%	17%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	8%	10%	8%
Hulp van partner, familie, vrienden of bureu	86%	88%	87%

In het algemeen is het zo dat een groot deel van de Wmo-cliënten hulp van een naaste ontvangt. In de gemeente Zoetermeer is dat 86%. 7% maakt gebruik van algemene voorzieningen. Dit is ten opzichte van 2019 gedaald (toen maakte 10% hiervan gebruik). 18% heeft in 2020 een particuliere schoonmaakster gehad. Dit ligt ongeveer gelijk aan de referentiegroep en hoger dan afgelopen jaar.

### 3.9 Mantelzorger

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

**Figuur 21** Kan de naaste de hulp aan? (%)

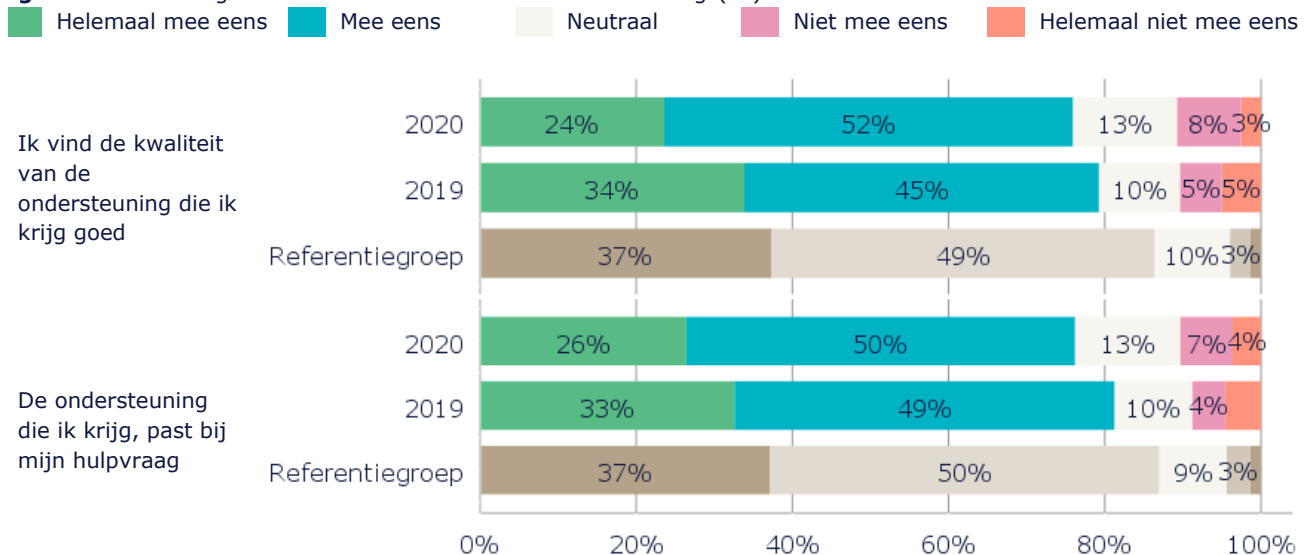
61% van de respondenten geeft aan dat de naaste de hulp aankan, een kwart van de respondenten vindt van niet. 15% weet dit niet. De antwoorden verschillen niet veel ten opzichte van vorig jaar. Wel geeft een iets groter percentage aan dat de naaste de zorg niet aankan in vergelijking met de referentiegroep.

## H4 | Kwaliteit van de ondersteuning

Respondenten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

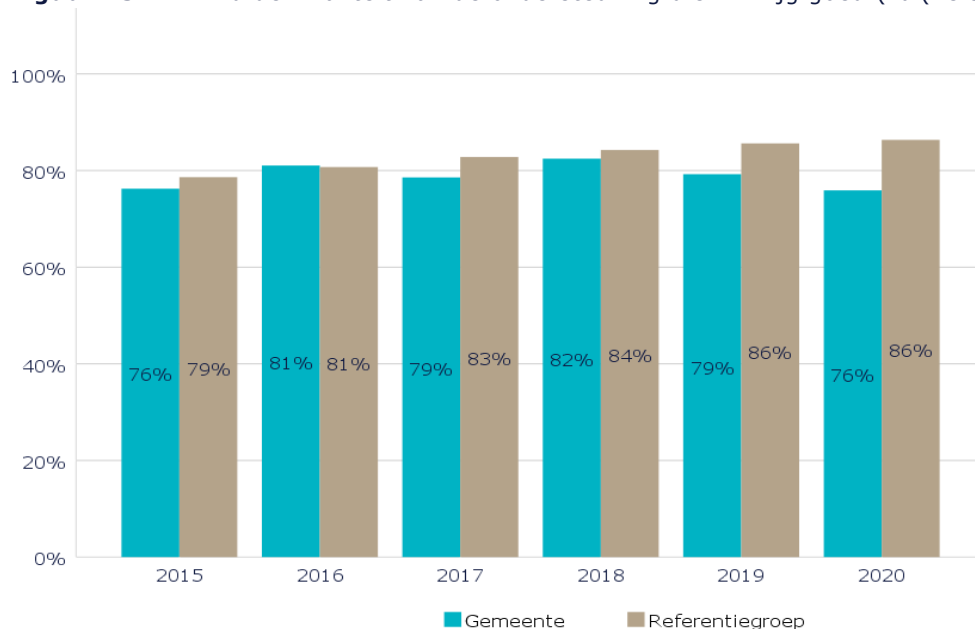
### 4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

**Figuur 22** Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



Van de respondenten vindt 76% de kwaliteit van de ondersteuning goed en eveneens 76% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De scores zijn hiermee net iets lager dan vorig jaar en blijven onder het niveau van de referentiegroep.

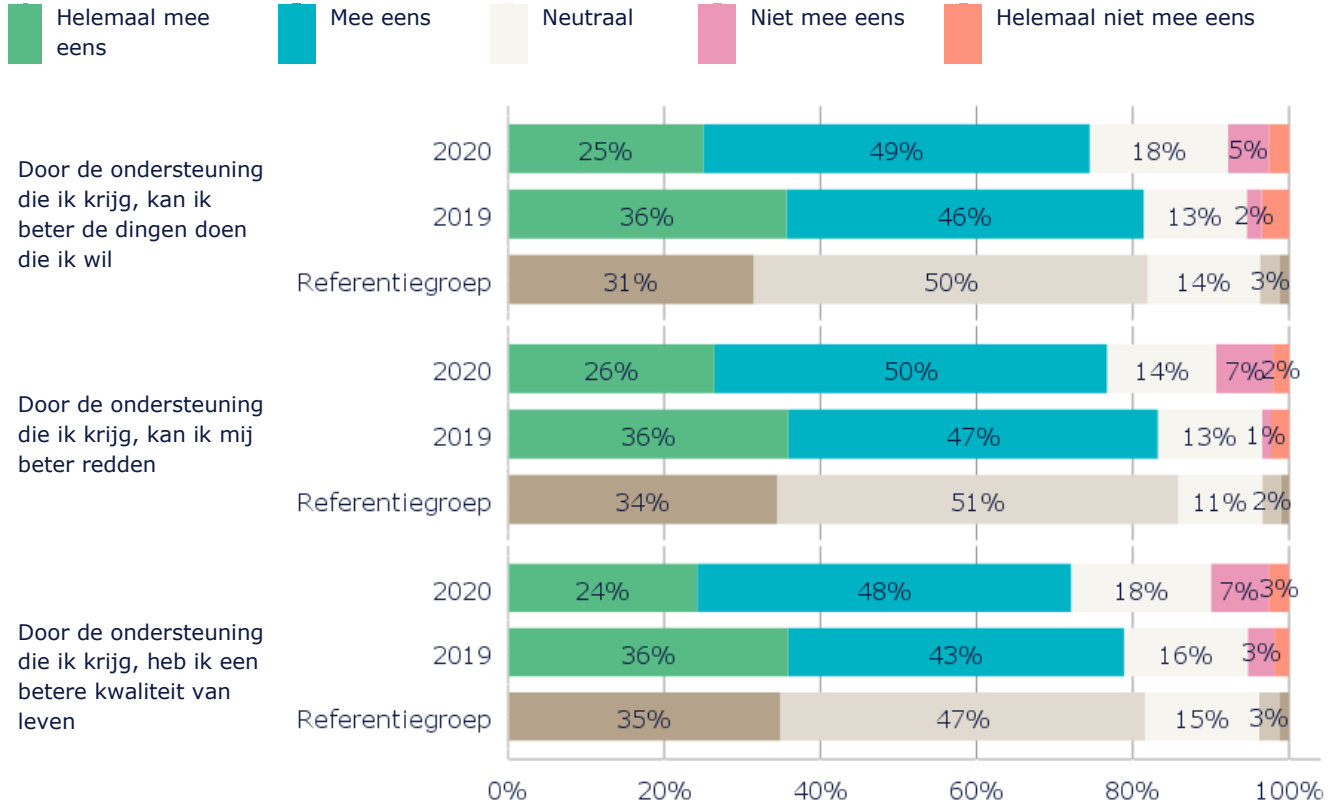
**Figuur 23** Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



## 4.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

**Figuur 24** Effect van de ondersteuning



We zien dat het effect van de ondersteuning op het leven in 2020 op alle aspecten is afgenomen. Alsnog geven de meeste respondenten aan dat de ondersteuning hen helpt de dingen te doen die zij willen (74%), zichzelf beter te kunnen redden (76%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (72%). Hiermee scoort uw gemeente lager dan de referentiegroep.

Zelfredzaamheid en participatie zijn onderverdeeld in algemene dagelijkse levensverrichtingen. In tabel 4 ziet u de uitkomsten van het ervaren effect van alle ondersteuning die respondenten ontvangen (zowel formeel als informeel) op deze verschillende aspecten van zelfredzaamheid en participatie.

**Tabel 4** Bijdrage van de ondersteuning aan ...

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentie groep 2020
<b><i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i></b>			
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	68%	74%	65%
(N)	157	231	1.722
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	49%	57%	61%
(N)	115	154	1.332
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	58%	73%	66%
(N)	142	187	1.945
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	61%	68%	67%
(N)	111	142	1.373
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	66%	71%	67%
(N)	139	199	1.766
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	31%	26%	21%
(N)	62	96	838
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	25%	22%	25%
(N)	44	67	646

De ondersteuning draagt voor de respondenten het meest bij aan het binnen en buiten huis rond lopen of rijden (68%), de mogelijkheid familie en vrienden te zien en spreken (66%) en het regelen van de financiën (61%).

### 4.3 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 3 van de meest genoemde opmerkingen weer.

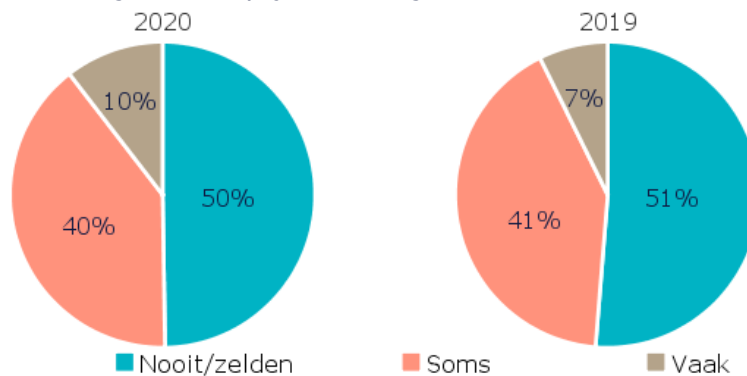
**Tabel 5** Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
<b>1</b>	Algemene tevredenheid/dankbaarheid (6 keer, 18%)
<b>2</b>	Ontevreden over kwaliteit ondersteuning (4 keer, 12%)
<b>3</b>	Algemene ontevredenheid (3 keer, 9%)

## H5 | Toegankelijkheid in de stad

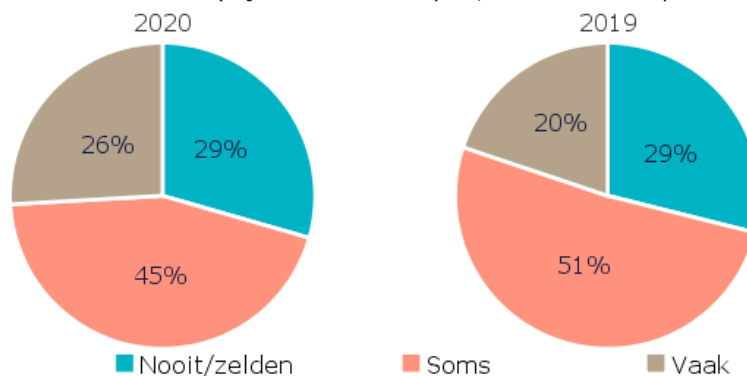
Aanvullend zijn er vragen aan de cliënten gesteld die betrekking hebben op de toegankelijkheid in de stad. Voor Wmo-clënten die zich soms met hulpmiddelen voortbewegen is het belangrijk dat de gemeente hierop gebouwd is. Dat stelt hen in staat om te participeren.

**Figuur 25** Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen (bijvoorbeeld gemeentehuis, bibliotheek, sporthal)?



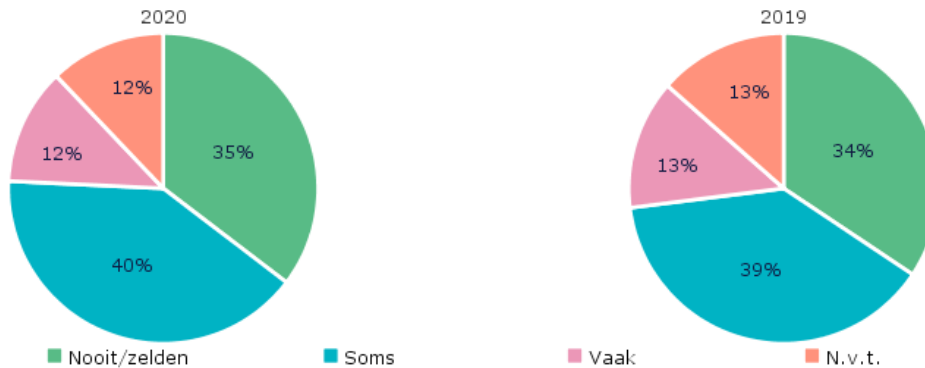
De toegankelijkheid van gebouwen lijkt niet veel problemen op te leveren. Ten opzichte van vorig jaar geven iets meer respondenten aan vaak hinder te ondervinden (10% om 7%). Het percentage respondenten dat aangeeft nooit of soms last te hebben van de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen is ten opzichte van vorig jaar bijna gelijk gebleven.

**Figuur 26** Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten (bijvoorbeeld stoepen, straten en looproutes)?



26% van de respondenten geeft aan vaak problemen te ondervinden met de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten. Dit is een stijging ten opzichte van 2019, toen dit 20% was. Het aantal ondervraagden dat nooit/zelden hinder ondervindt, is gelijk gebleven (29%).

**Figuur 27** Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer (bijvoorbeeld het in- en uitstappen, de afstand tot de halte)?



Bij het openbaar vervoer ondervindt 35% van de respondenten nooit/zelden problemen met de toegankelijkheid. 12% maakt nooit gebruik van het openbaar vervoer en 52% van de respondenten ervaart soms tot vaak problemen. Dit is gelijk aan 2019.

# Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

**Tabel 6** Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentiegroep 2020
0 t/m 17	0%	2%	0%
18 t/m 25	2%	1%	2%
26 t/m 35	5%	2%	3%
36 t/m 45	2%	1%	3%
46 t/m 55	5%	9%	6%
56 t/m 65	18%	17%	12%
66 t/m 74	23%	20%	20%
75+	45%	47%	54%

Ook is gevraagd naar het opleidingsniveau. De uitkomst op die vraag geeft het onderstaande beeld.

**Tabel 7** Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentiegroep 2020
Lagere school/Basisschool	16%	16%	22%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	17%	19%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	26%	22%	18%
HAVO, MMS, HBS, VWO	10%	12%	7%
MBO	13%	14%	15%
HBO/Universiteit	11%	10%	10%
Anders	6%	7%	7%

50% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 47%.

Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie tabel 8).

**Tabel 8** Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentiegroep 2020
	Leggen van sociale contacten	10%	8%
Lichamelijke handicap	51%	56%	44%
Gedragsproblemen	3%	2%	3%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	27%	25%	22%
Zintuiglijke beperking	10%	11%	9%
Verstandelijke beperking	3%	4%	5%
Bewegen en verplaatsen	65%	76%	65%
Psychisch functioneren	10%	11%	13%
Anders	12%	11%	14%

De meest genoemde beperkingen zijn beperkingen op het vlak van bewegen en verplaatsen (65%) en een lichamelijke handicap (51%).

Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruitziet.

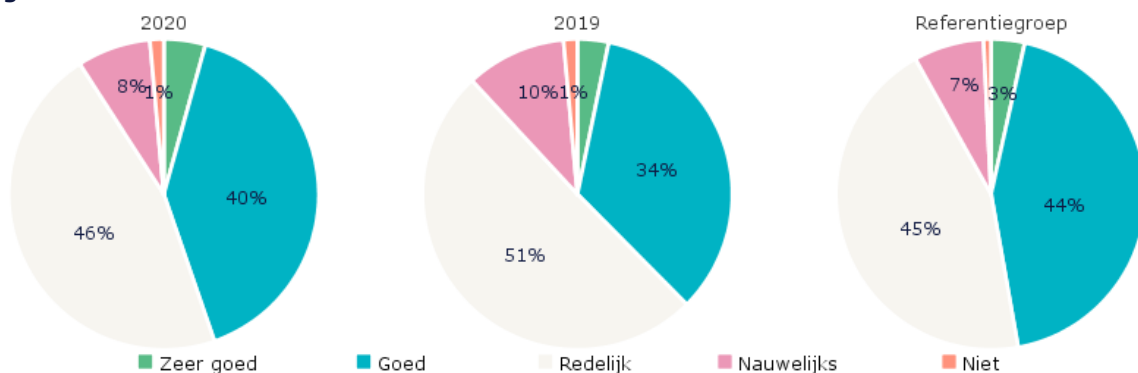
**Tabel 9** Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentiegroep 2020
	Ik woon zelfstandig	74%	71%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	9%	14%	8%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	4%	4%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	3%	3%	3%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	1%	0%
Anders	10%	8%	6%

Er wordt steeds vaker van inwoners verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die inwoners zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de inwoner financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u in figuur 28.



**Figuur 28** Financieel kunnen rondkomen?



Van de Wmo-cliënten in de gemeente Zoetermeer geeft 9% aan niet of nauwelijks rond te kunnen komen. Dat is een lichte afname van 2% ten opzichte van 2019 (het jaar ervoor was eveneens een afname van 2% te zien).

## Bijlage 2 Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

### BLOK 1: Contact

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Contact</b>							
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	75%	82%	73%	73%	75%	80%	80%
(N)	150	229	285	350	306	255	17.714
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	57% (a)	59%	63%	63%	70%	65%	77%
(N)	150	229	286	365	309	257	17.924
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	76% (a,b)	85%	89%	82%	82%	80%	88%
(N)	148	230	283	358	301	256	17.906
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	70% (a)	74%	77%	71%	71%	67%	82%
(N)	138	213	258	333	293	243	17.083
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>							
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	28% (a)	36%	30%	28%	27%	23%	35%
(N)	201	261	323	389	329	372	20.052

### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>							
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	76% (a)	79%	82%	79%	81%	76%	86%
(N)	195	260	342	406	348	383	22.144
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	76% (a)	81%	83%	81%	79%	79%	87%
(N)	193	261	341	407	348	374	22.013

### BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>							
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	74% (a)	81%	84%	77%	77%	76%	82%
(N)	192	258	327	382	338	347	21.176
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	77% (a)	83%	86%	80%	80%	80%	86%
(N)	193	262	332	393	345	371	21.744
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	72% (a)	79%	80%	71%	73%	72%	82%
(N)	190	265	333	386	339	365	21.499

### BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?</b>						
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	22%	22%	13%	19%	18%	16%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	61%	56%	67%	57%	60%	78%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	38% (b)	53%	38%	41%	39%	38%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	14%	12%	9%	11%	13%	11%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	16%	16%	17%	15%	15%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	10%	8%	6%	7%	8%	5%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	9%	10%	12%	18%	21%	10%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	13%	14%	20%	23%	21%	14%
Omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken (%ja)	19%	22%	14%	21%	18%	12%
Anders (%ja)	22%	26%	14%	19%	20%	15%
N	188	258	341	388	351	370

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Redenen om naar de gemeente te gaan</b>							
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	49%	36%	49%	47%	47%	46%	47%
(N)	96	133	146	188	157	131	1.484
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	35%	35%	44%	43%	43%	34%	40%
(N)	75	94	126	149	134	109	1.158
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	53%	48%	65%	58%	57%	51%	59%
(N)	75	111	137	163	149	140	1.380
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	65%	72%	73%	76%	76%	70%	70%
(N)	108	157	210	238	224	193	1.953

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</b>							
Ja	38% (b)	51%	58%	56%	58%	48%	38%
Nee	54% (b)	44%	35%	37%	37%	44%	56%
Weet ik niet	7%	5%	7%	7%	6%	8%	6%
(N)	206	270	344	409	360	393	4.216

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</b>							
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	42% (a)	48%	44%	48%	45%	40%	55%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	12%	7%	8%	14%	10%	7%	10%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	5%	9%	7%	10%	17%	11%	11%
Nee (%aangekruist)	48% (a)	45%	47%	37%	35%	47%	30%
(N)	73	137	188	211	192	174	1.410

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
<b>Tevredenheid over cliëntondersteuner</b>							
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	.%	70%	92%	96%	94%	73%	98%
(N)	7	10	13	24	16	11	134

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Bent u tevreden over:</b>							
Het contact met uw Wmo- consulent (%(heel)tevreden)	72% (a,b)	84%	79%	78%	78%	79%	
N	74	130	188	200	188	155	
De bereikbaarheid van uw Wmo- consulent (%(heel)tevreden)	63%	71%	67%	66%	61%	64%	
N	72	128	177	188	179	134	
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	68% (a,b)	87%	83%	77%	74%	81%	
N	81	145	204	231	210	175	
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	70% (a,b)	82%	81%	75%	73%	70%	
N	73	133	181	193	187	155	
De manier waarop de gemeente u informeert over de veranderingen in de Wmo (%(heel)tevreden)	14%	16%	12%	9%	8%	10%	
N	65	128	163	171	167	154	
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	66% (a)	73%	81%	76%	69%	68%	
N	68	124	181	187	183	144	

## BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Hulpmiddel</b>						
Gebruikt u een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, losse douchestoel (%ja)	66% (b)	82%	46%	47%	55%	55%
N	211	276	306	412	368	405

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Hulpmiddel</b>						
Hoe tevreden bent u over uw hulpmiddel (%(heel)tevreden)	74%	78%	84%	83%	83%	80%
N	134	221	171	184	185	212
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	61% (b)	46%	69%	72%	77%	68%
N	104	201	127	138	158	157
De reparatieservice (%(heel)tevreden)	49%	42%	54%	64%	67%	61%
N	92	168	97	104	130	129
De manier waarop u op de hoogte wordt gehouden van de voortgang, bijv. bij een levering of reparatie (%(heel)tevreden)	40%	33%	46%	57%	62%	52%
N	94	181	107	117	138	123
Begrip en inleveringsvermogen vande medewerker (%(heel)tevreden)	51%	41%	65%	63%	64%	55%
N	97	190	116	125	143	144
Als u wel eens een klacht heeft ingediend bij Hulpmiddelencentrum, hoe tevreden was u over de afhandeling hiervan (%(heel)tevreden)	43%	31%	43%	40%	52%	45%
N	60	109	49	58	56	71

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Hulp bij het huishouden</b>						
Heeft u huishoudelijke hulp via de Wmo? (%ja)	56%	58%	63%	50%	50%	75%
N	212	278	359	418	367	407

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (pgb)?			
ZIN	72%	82%	86%
Pgb	28%	18%	14%
N	103	132	182

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen??			
Ja	96%	99%	97%
Nee	4%	1%	3%
N	110	147	197

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Hulp bij het huishouden</b>						
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	75%	74%	75%	81%	84%	83%
N	110	140	194	194	161	254
Vervanging bij afwezigheid van uw hulp (%(heel)tevreden)	58%	57%	57%	64%	79%	75%
N	100	136	171	176	140	247
Wisselingen van de medewerkers (%(heel)tevreden)	43%	49%	51%	44%	72%	49%
N	83	111	149	143	109	179
Kwaliteit van schoonmaakwerk (%(heel)tevreden)	73%	74%	79%	80%	84%	81%
N	114	151	207	199	171	273
Aandacht en interesse van medewerkers (%(heel)tevreden)	74%	82%	82%	79%	86%	82%
N	110	146	199	195	168	258

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Woningaanpassing</b>						
Heeft u woningaanpassingen via de Wmo (%ja)	42%	44%	22%	23%	29%	31%
N	210	269	356	416	368	395

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Woningaanpassing</b>						
De dienstverlening van de leverancier (%(heel)tevreden)	83%	83%	79%	88%	89%	86%
N	78	113	68	91	94	109
De kwaliteit van de woningaanpassing (%(heel)tevreden)	80%	83%	84%	85%	90%	88%
N	81	114	74	89	94	111

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Wmo-pasje</b>						
Heeft u een Wmo-pasje voor de Regiotaxi (%ja)	49%	58%	53%	51%	49%	60%
N	214	277	364	427	366	411

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Wmo-pasje</b>						
Het gemak waarmee u een rit boekt (%(heel)tevreden)	81% (b)	66%	80%	83%	81%	84%
N	85	148	166	186	162	223
Het contact met de centrale? (%(heel)tevreden)	78% (b)	58%	78%	78%	81%	83%
N	87	146	160	183	157	219
De wachttijden voordat u wordt opgehaald (%(heel)tevreden)	33%	34%	42%	48%	46%	45%
N	85	142	161	182	157	219
De behulpzaamheid van de chauffeur (%(heel)tevreden)	76%	70%	73%	80%	78%	78%
N	85	141	158	182	156	220
De omrijtijden (%(heel)tevreden)	29%	27%	35%	42%	39%	36%
N	83	142	157	177	152	212

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Individuele begeleiding</b>						
Ontvangt u individuele begeleiding thuis (%ja)	14%	14%	18%	24%	23%	11%
N	211	271	356	414	361	400

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (pgb)?			
ZIN	65%	66%	69%
Pgb	35%	34%	31%
N	26	35	55



	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?			
Ja	93%	92%	98%
Nee	7%	8%	2%
N	29	39	59

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Individuele begeleiding</b>						
Het contact met de organisatie (%(heel)tevreden)	93%	86%	80%	83%	88%	79%
N	27	37	64	88	65	34
De kwaliteit van de begeleiding (%(heel)tevreden)	93%	92%	77%	93%	94%	86%
N	29	37	65	89	67	35
De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%(heel)tevreden)	69%	78%	73%	78%	78%	59%
N	29	36	60	96	73	39

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
<b>Dagbesteding</b>				
Ja, recreatieve dagbesteding	17%	15%	14%	13%
Ja, arbeidsmatige dagbesteding	63%	63%	1%	2%
Nee	17%	20%	82%	83%
Weet ik niet	3%	3%	2%	2%
N	195	260	335	383

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
<b>Bij welke organisatie volgt u dagbesteding?</b>				
Reakt	0%	3%	8%	7%
Gemiva	14%	5%	0%	9%
WZH Oosterheem	0% (b)	10%	6%	5%
Middin	0%	3%	4%	0%
Fonteynenburg	0%	5%	12%	4%
Palet Welzijn	8%	8%	10%	21%
Ipsse de Bruggen	3%	8%	2%	4%
Teamwerk Zorg BV	3%	0%	0%	2%
Activisie	3%	0%	8%	4%
Vierstroom	31%	41%	37%	27%
Tuingezel	19% (b)	3%	2%	4%
Anders	19%	15%	10%	14%
N	36	39	49	56

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ik vind de kwaliteit van de dagbesteding waar ik naartoe ga goed (%(helemaal)mee eens)	92%	88%	83%	86%	74%	82%
N	37	41	52	56	19	11
De dagbesteding waar ik naartoe ga past bij mijn behoefte (%(helemaal)mee eens)	89%	83%	87%	87%	76%	82%
N	36	40	53	54	17	11

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Logeeropvang</b>						
Maakt u wel eens gebruik van de logeeropvang? (%ja)	2%	1%	2%	1%	1%	1%
N	212	278	356	418	369	412
Zo ja, voldoet dit aan uw behoeften? (%(helemaal)mee eens)	.%	.%	.%	.%	.%	.%
N	6	4	6	5	4	5

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<b>Fysieke toegankelijkheid</b>						
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen %(nooit/zelden)	50%	51%	63%	65%	59%	60%
N	191	273	340	395	352	366
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten %(nooit/zelden)	29%	29%	42%	45%	40%	37%
N	197	277	346	401	354	383
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer %(nooit/zelden)	17%	20%	28%	34%	29%	20%
N	203	280	343	413	364	394

## BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Overige ondersteuning</b>							
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	7%	10%	14%	8%	14%	16%	12%
(N)	137	193	211	254	210	227	1.803
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	18%	13%	17%	20%	16%	17%	17%
(N)	137	193	211	254	210	227	1.803
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	8%	10%	8%	11%	5%	7%	8%
(N)	137	193	211	254	210	227	1.803
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of bureu? (%ja)	86%	88%	89%	86%	90%	87%	87%
(N)	137	193	211	254	210	227	1.803

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</b>							
Ja	61%	60%	58%	52%	52%	56%	63%
Nee	23%	25%	22%	25%	27%	22%	19%
Weet ik niet	16%	15%	20%	23%	22%	22%	18%
(N)	111	156	173	192	180	169	1.904

## BLOK 7: Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2020
<b>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</b>							
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	68%	74%	64%	59%	67%	64%	65%
(N)	157	231	228	244	236	236	1.722
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	49% (a)	57%	51%	54%	63%	51%	61%
(N)	115	154	175	206	175	182	1.332
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	58% (b)	73%	61%	56%	63%	61%	66%
(N)	142	187	236	266	232	231	1.945
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	61%	68%	63%	64%	71%	67%	67%
(N)	111	142	191	236	213	201	1.373
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	66%	71%	59%	61%	63%	63%	67%
(N)	139	199	232	252	218	249	1.766
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	31%	26%	26%	22%	21%	14%	21%
(N)	62	96	126	146	112	111	838
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	25%	22%	21%	26%	23%	10%	25%
(N)	44	67	86	114	90	82	646

## BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Bent u een man of een vrouw?</b>							
Man	32%	34%	31%	37%	38%	25%	34%
Vrouw	68%	66%	69%	63%	62%	75%	66%
(N)	214	273	354	409	357	400	4.701

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Wat is uw leeftijd?</b>							
0 t/m 17	0%	2%	1%	2%	2%	1%	0%
18 t/m 25	2%	1%	3%	4%	2%	1%	2%
26 t/m 35	5%	2%	3%	4%	4%	1%	3%
36 t/m 45	2%	1%	2%	3%	5%	2%	3%
46 t/m 55	5%	9%	6%	8%	10%	4%	6%
56 t/m 65	18% (a)	17%	13%	14%	16%	11%	12%
66 t/m 74	23%	20%	23%	23%	22%	16%	20%
75+	45% (a)	47%	48%	42%	40%	64%	54%
(N)	214	277	365	425	371	405	8.072

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	93% (a)	94%	86%	87%	90%	88%	86%
(N)	205	269	342	391	354	381	3.041
<b>Beperking of aandoening</b>							
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	10%	8%	14%	13%	14%	12%	11%
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	51%	56%	40%	43%	48%	46%	44%
Gedragsproblemen (% aangekruist)	3%	2%	3%	4%	4%	2%	3%
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	27%	25%	30%	27%	17%	21%	22%
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	10%	11%	11%	11%	9%	15%	9%
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	3%	4%	5%	7%	7%	3%	5%
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	65% (b)	76%	68%	64%	68%	72%	65%
Psychisch functioneren (% aangekruist)	10%	11%	17%	19%	18%	12%	13%
Anders (% aangekruist)	12%	11%	15%	13%	10%	10%	14%
(N)	196	254	294	335	311	331	2.560

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Wat is uw woonsituatie?</b>							
Ik woon zelfstandig	74%	71%	77%	77%	80%	83%	79%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	9%	14%	8%	7%	10%	9%	8%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	4%	4%	5%	6%	4%	2%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	3%	3%	3%	2%	2%	3%	3%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	10%	8%	6%	7%	4%	2%	6%
(N)	207	266	354	411	361	405	3.800

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</b>							
Lagere school/Basisschool	16% (a)	16%	22%	18%	22%	27%	22%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	17%	19%	15%	16%	18%	15%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	26% (a)	22%	24%	19%	20%	28%	18%
HAVO, MMS, HBS, VWO	10%	12%	10%	8%	8%	7%	7%
MBO	13%	14%	15%	17%	14%	12%	15%
HBO/Universiteit	11%	10%	10%	12%	11%	6%	10%
Anders	7%	7%	5%	8%	7%	6%	7%
(N)	200	255	329	408	348	380	6.556

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	45%	38%	39%	36%	32%	35%	47%
(N)	208	277	353	413	361	395	6.395

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</b>							
Nee	50%	57%	57%	56%	58%	57%	53%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	41% (a)	37%	35%	32%	28%	37%	32%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	5%	5%	7%	10%	12%	4%	5%
Ja, van iemand anders	4% (a,b)	1%	2%	2%	2%	2%	10%
(N)	214	282	360	426	366	410	4.037

## BMC

Databankweg 26D  
3821 AL Amersfoort

P.O. box 490  
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00  
info@bmc.nl  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

KvK BMC Advies 32078667  
IBAN NL91ABNA0504035754  
BTW NL80.86.63.598 B.01

## Colofon

Juni 2021

Naam adviseurs : Wouter Witteveen  
Projectnummer : PO018990  
Correspondentienummer : DH-1606-1097

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)