

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Zoetermeer



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1	Aanleiding onderzoek 3
	1.2	Doelgroep 3
	1.3	Onderzoeksmethode 3
	1.4	Steekproef en respons 3
	1.5	Vergelijkingen 4
	1.6	Leeswijzer 4
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	5
	2.1	Het contact 5
	2.2	De hulpvraag 8
	2.3	Het gesprek 8
	2.4	Cliëntondersteuning 11
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	13
	3.1	Hulpmiddelen 13
	3.2	Huishoudelijke hulp 15
	3.3	Woningaanpassingen 16
	3.4	Regiotaxi 17
	3.5	Individuele begeleiding 18
	3.6	Recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding 19
	3.7	Logeervoorziening 20
	3.8	Andere vormen van ondersteuning 21
	3.9	Mantelzorgers 21
HOOFDSTUK 4	KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING	22
	4.1	Kwaliteit van de ondersteuning 22
	4.2	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 23
	4.3	Opmerkingen over ondersteuning 24
HOOFDSTUK 5	TOEGANKELIJKHEID IN DE STAD	26
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	28
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	31
BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	43

Dit document 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 verplichte vragen 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 1.110 vragenlijsten verzonden en er zijn 289 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 26%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 90% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de afdeling Wmo. Van de respondenten geeft 59% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit is lager dan gemiddeld in de referentiegroep, waar dit 75% is.

82% van de respondenten geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Zij namen vooral contact op in verband met het zelf niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk. Significante verschillen tussen 2018 en 2019 zijn te zien bij het niet meer zelfstandig kunnen wassen en kleden, de noodzaak tot vervoer, het (dreigende) overbelast raken van de mantelzorger of anders (allen een stijging), alsook het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk (daling).

Het gesprek

51% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 5% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 44% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 55% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 45% was er niemand aanwezig.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een ruime meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent (85%). Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 74% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 80%.

De gemeente Zoetermeer scoort veelal iets beter dan vorig jaar en vergelijkbaar met de referentiegroep betreffende de tevredenheid over het keukentafelgesprek. Wel is een daling in tevredenheid te zien over de uiteindelijk gekozen oplossing. Niet alleen zijn minder respondenten (helemaal) tevreden, ook is de groep respondenten die helemaal niet tevreden is, gegroeid tot 6%.

Cliëntondersteuning

36% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 34%. Slechts tien 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	82%	Over het hulpmiddel: 78%
Huishoudelijke hulp	58%	Over de kwaliteit van schoonmaakwerk: 74%
Woningaanpassingen	44%	Over de kwaliteit van de aanpassing: 83%
Regiotaxi	58%	Over het gemak om een rit te boeken 66%
Individuele begeleiding thuis	14%	Over de kwaliteit van de begeleiding: 92%
Dagbesteding	15%	Over de kwaliteit van de dagbesteding: 88%
Logeervoorziening	0%	Kan niet worden weergegeven (N=4)

Er zijn ook nog andere vormen van ondersteuning. In uw gemeente maakt 10% gebruik van algemene voorzieningen, 13% van particuliere hulp en 10% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol: 88% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 25% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan.

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Van de respondenten geeft een ruime meerderheid (82%) aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. 81% heeft een betere kwaliteit van leven door de hulp. Daarnaast vindt 79% de kwaliteit van de ondersteuning goed en 82% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

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: 51% ondervindt nooit/zelden een probleem, tegenover 63% in 2018. Respondenten ondervinden ook vaker problemen met de toegankelijkheid van openbare ruimten zoals stoepen, straten en looproutes. 20% van de ondervraagden heeft hier vaak problemen mee (tegenover 16% in 2018). Daarnaast is het aantal mensen dat nooit/zelden hinder ondervindt flink gedaald van 42% naar 29%. Bij het openbaar vervoer ondervindt 13% vaak een probleem met de toegankelijkheid, 39% soms en 34% nooit of zelden.

Hoofdstuk 1 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.

Aan de uitvoering van het onderzoek zijn vaste richtlijnen verbonden, waaronder richtlijnen over de eerste tien verplichte vragen, de steekproefsamenstelling, het aanbieden van schriftelijke vragenlijsten en de datum waarop de resultaten bekend moeten zijn.¹

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2019.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in februari en maart van 2020 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 Zoetermeer heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. Er zijn 1.110 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 224 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 65 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 26%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar. De gemeente Zoetermeer heeft derhalve een relatief lage respons gehaald. Vorig jaar was de respons 31%.

Verzonden vragenlijsten	1.110
Respons papieren vragenlijsten	224
Respons online vragenlijsten	65
Totale respons	289
Responspercentage	26%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	90% en 5%

¹ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, VNG, mei 2017

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 90% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 90% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 90 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

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 75 gemeenten² voor de tien verplichte vragen en 33 gemeenten voor de aanvullende vragen uit de modelvragenlijst. In de referentiegroep zitten gemeenten die dit jaar hebben deelgenomen en gemeenten die vorig jaar hebben deelgenomen. Een gemeente zit niet twee keer in de referentiegroep: als een gemeente dit jaar en vorig jaar heeft deelgenomen, zijn de gegevens van de gemeente van vorig jaar niet meegenomen in de referentiegroep.

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. In bijlage 3 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.

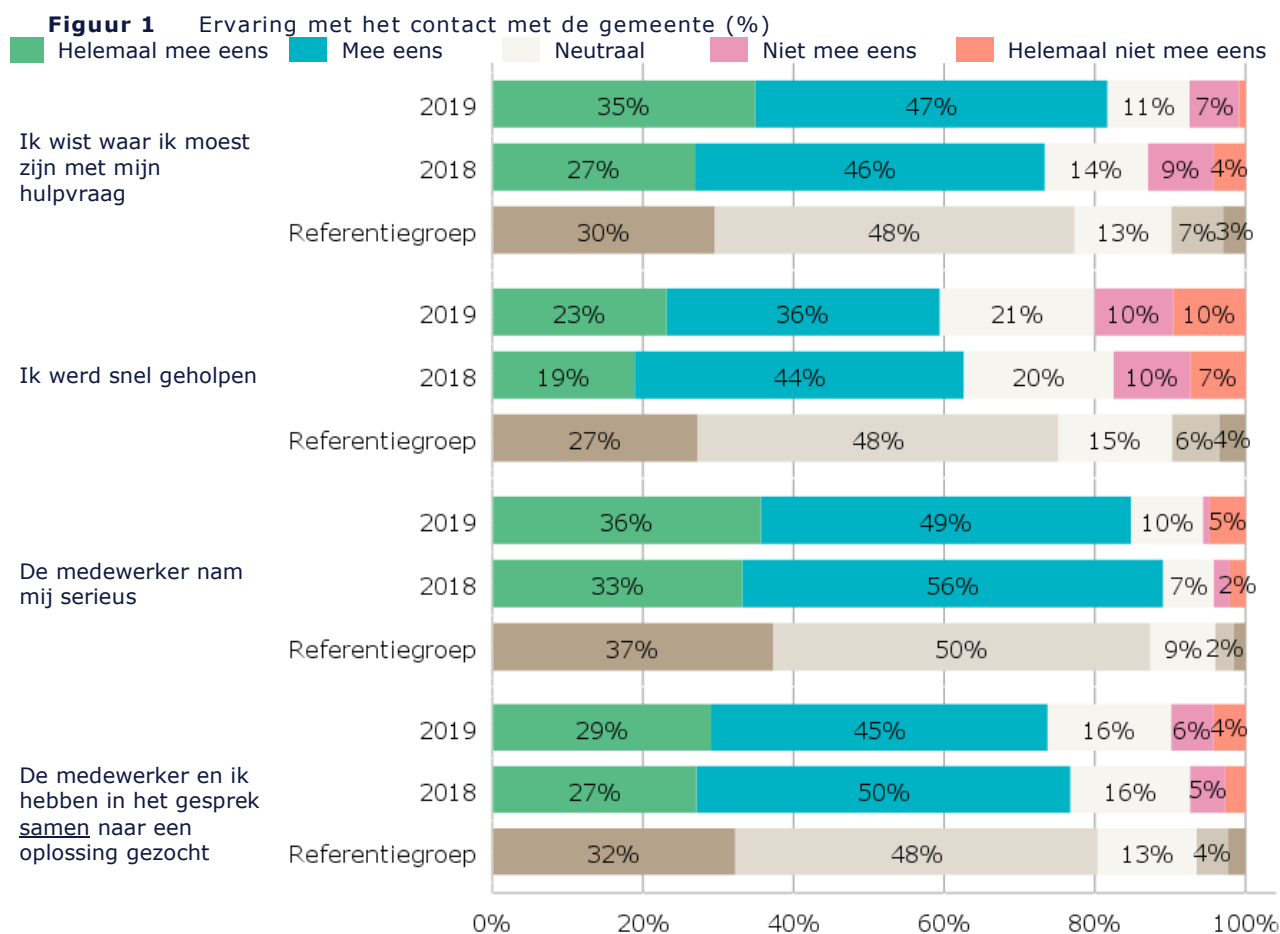
² De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam, Best, Zuidplas, Laarbeek, Molenlanden, Hatter, Enkhuizen, Barendrecht, Drechterland, Stede Broec, Ridderkerk, Brummen, Sittard-Geleen, Maasdriel, Alkmaar, Heerenveen, Oostzaan, Valkenswaard, Wormerland, Heeze-Leende, Rijssen-Holten, Heusden, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Roermond, Waadhoeke, Barneveld, Voorst, Waddinxveen, Waalwijk, Hoeksche Waard, Aalten, Doetinchem, Winterswijk, Gouda, Katwijk, Beek, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Geldrop-Mierlo, Berkelland, Bronckhorst, Montferland, Overbetuwe, Apeldoorn, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Rijswijk en Alphen aan den Rijn.

Hoofdstuk 2 Het contact

2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. In de gemeente Zoetermeer nemen inwoners contact op met de afdeling Wmo van de gemeente.

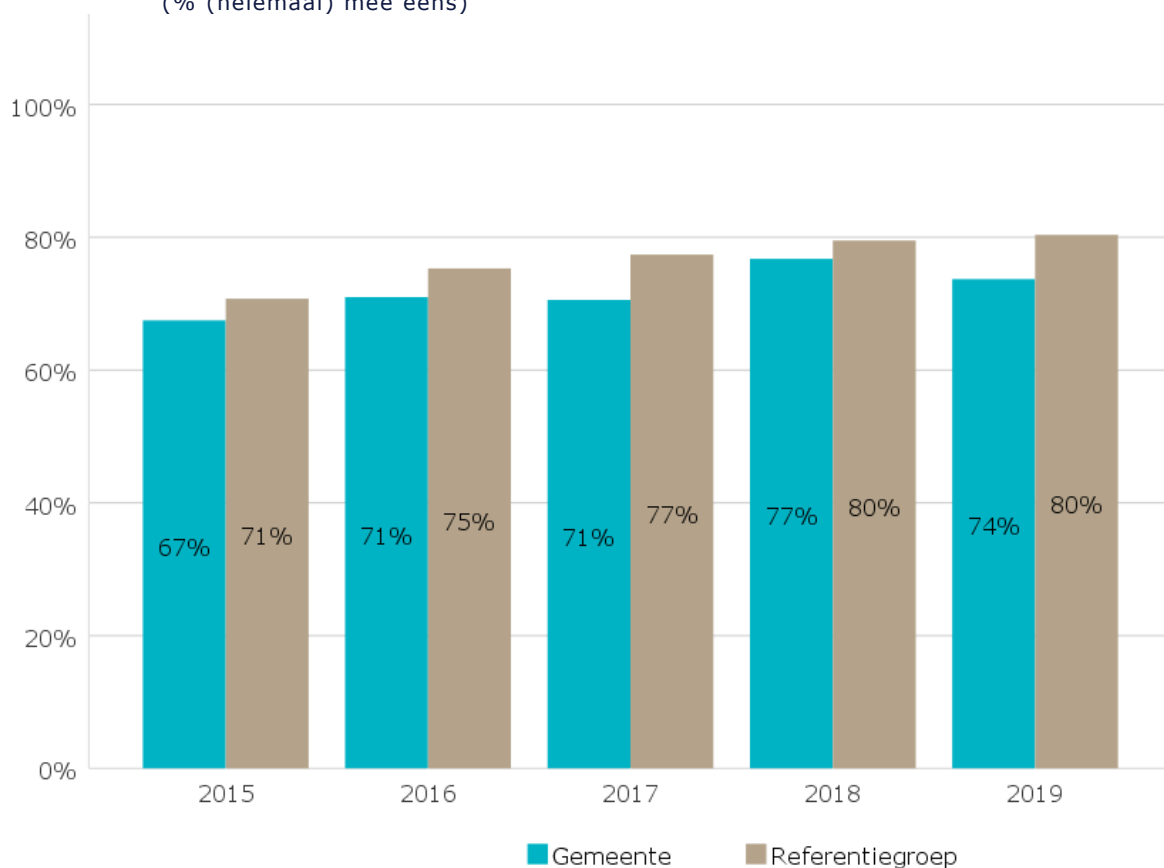
Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen. De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



In de gemeente Zoetermeer weet 82% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets verbeterd ten opzichte van vorig jaar. In vergelijking met de referentiegroep (75%) geven veel minder respondenten (59%) aan dat ze snel geholpen worden. Tevens is het percentage respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling gegroeid tot 20% ten opzichte van 17% vorig jaar. De meeste respondenten (85%) ervaren dat zij serieus genomen worden. Wel is dit percentage iets lager dan vorig jaar.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de cliënten zich op dit vlak in de afgelopen vier jaar hebben ontwikkeld.

Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)

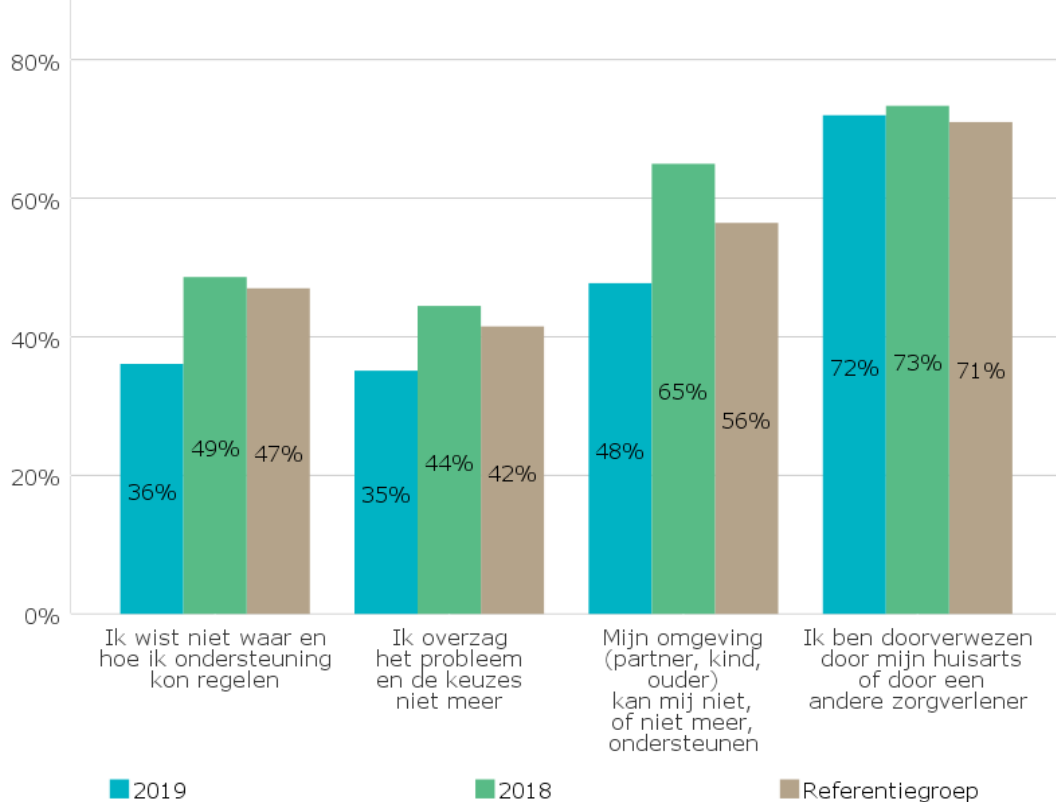


De gemeente Zoetermeer kent een kleine terugval in de positieve trend waarbij steeds meer respondenten aangaven samen met de gemeente te hebben gezocht naar een oplossing.

De volgende figuur geeft weer met welke redenen respondenten contact opnemen met de gemeente.

Over het algemeen wordt een groot deel (72%) van de respondenten naar de gemeente doorverwezen door een huisarts of een andere zorgverlener. Dit is een relatief stabiel percentage over de laatste jaren. Opvallend is wel de grote daling in respondenten die aangeven dat de omgeving de ondersteuning niet meer kan bieden, van 65% naar 48%. Ook is het percentage respondenten dat zelf niet wist hoe en waar ondersteuning te krijgen gedaald.

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



2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden, (begeleiding bij) hulp bij het huishouden en begeleiding/dagbesteding.

Tabel 2 De hulpvraag (% ja)

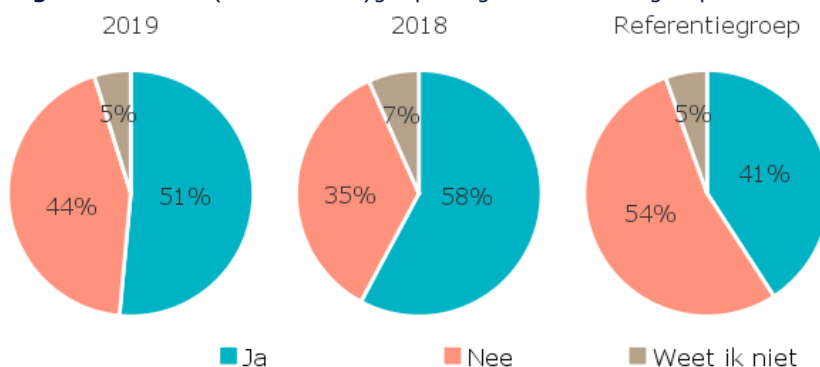
	Gemeente 2019	Gemeente 2018
omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	22%	13%
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	56%	67%
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	53%	38%
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	12%	9%
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	16%	17%
omdat ik overdag niks te doen heb	8%	6%
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	10%	12%
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	14%	20%
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	22% (b)	14%
anders	26% (b)	14%

De hulpvraag waarmee inwoners contact opnemen, loopt sterk uiteen. Toch neemt het merendeel contact op omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen. Significante verschillen tussen 2018 en 2019 zijn te zien bij het niet meer zelfstandig kunnen wassen en kleden, de noodzaak tot vervoer, het (dreigende) overbelast raken van de mantelzorger of anders (allen een stijging), alsook het niet meer aankunnen van het huishoudelijke werk (daling).

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.

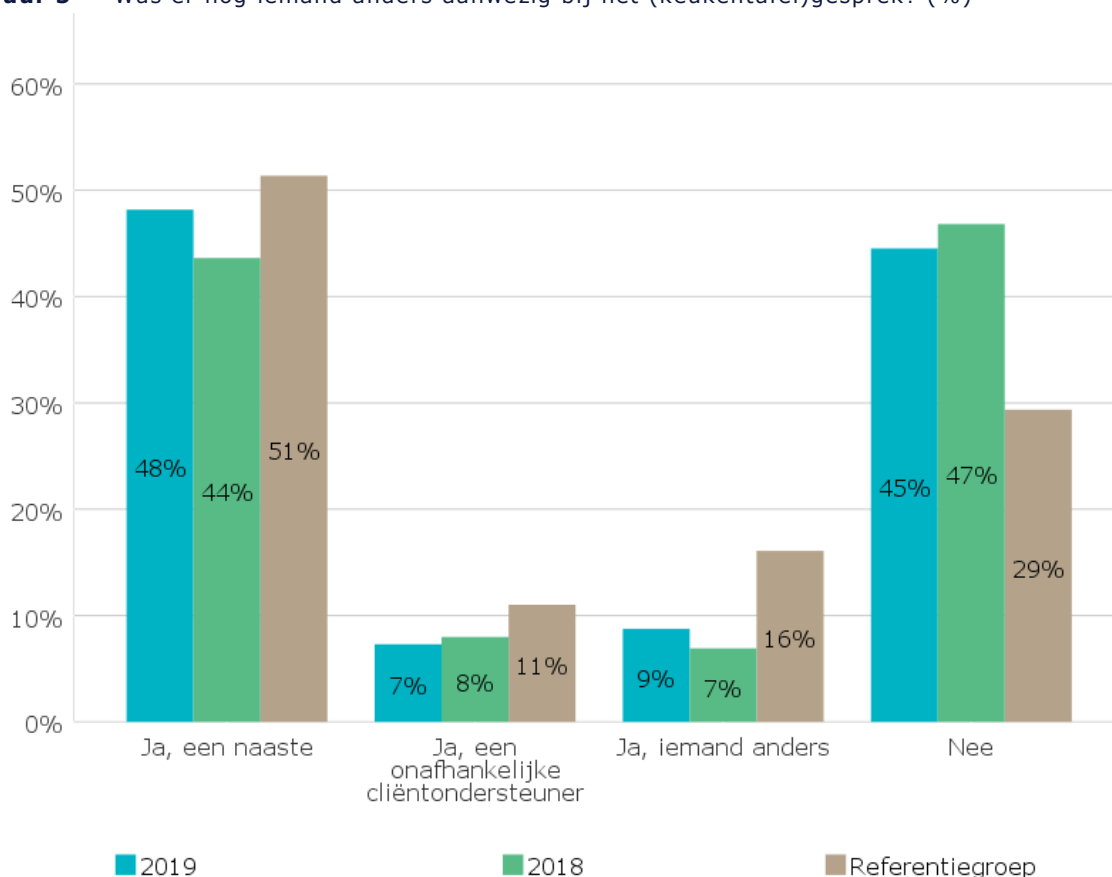
Figuur 4 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Van de respondenten heeft ongeveer de helft (51%) het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is meer dan in de referentiegroep, waar dit 41% is. Dit resultaat is enigszins vertekend omdat er in Zoetermeer voor gekozen is om iedere respondent die in 2019 een (keukentafel)gesprek heeft gevoerd aan te schrijven, en slechts een kleinere steekproef te trekken uit de groep overige klanten. Voor de referentiegroep hoeft dit niet altijd het geval te zijn, dit verschilt per 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 5 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)³

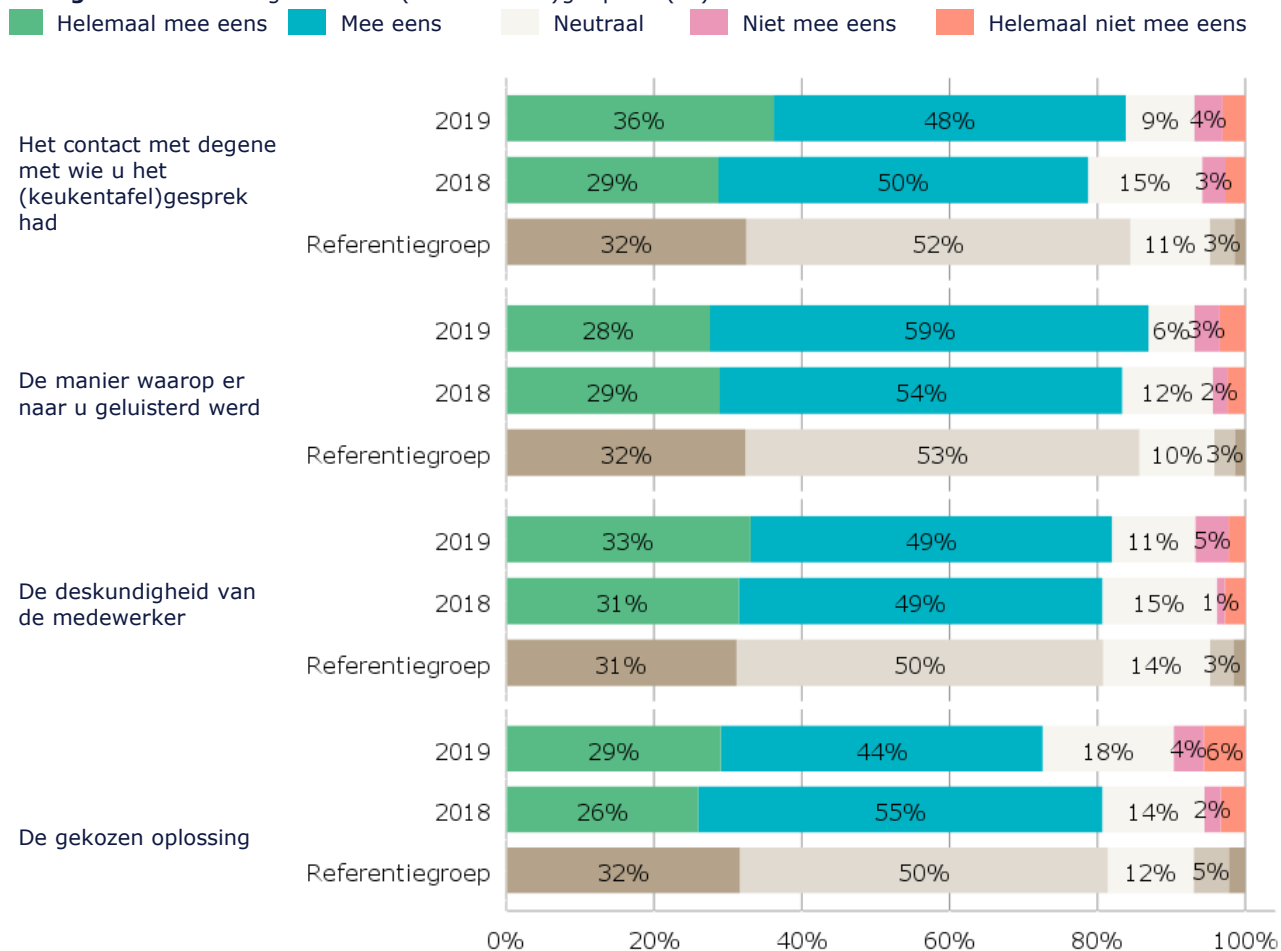


Respondenten in Zoetermeer kiezen er vaker voor een gesprek alleen te voeren dan de respondenten uit de referentiegroep (45% om 29%). Vorig jaar koos in Zoetermeer 47% van de respondenten er voor het gesprek alleen te voeren. Slechts 7% van de respondenten koos er in 2019 voor een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen bij het keukentafelgesprek. 48% van de respondenten nodigde een naaste uit.

³ Respondenten konden hier meerdere opties aankruisen bij wie er aanwezig was; daarom telt het geheel aan antwoorden op tot meer dan 100%.

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.

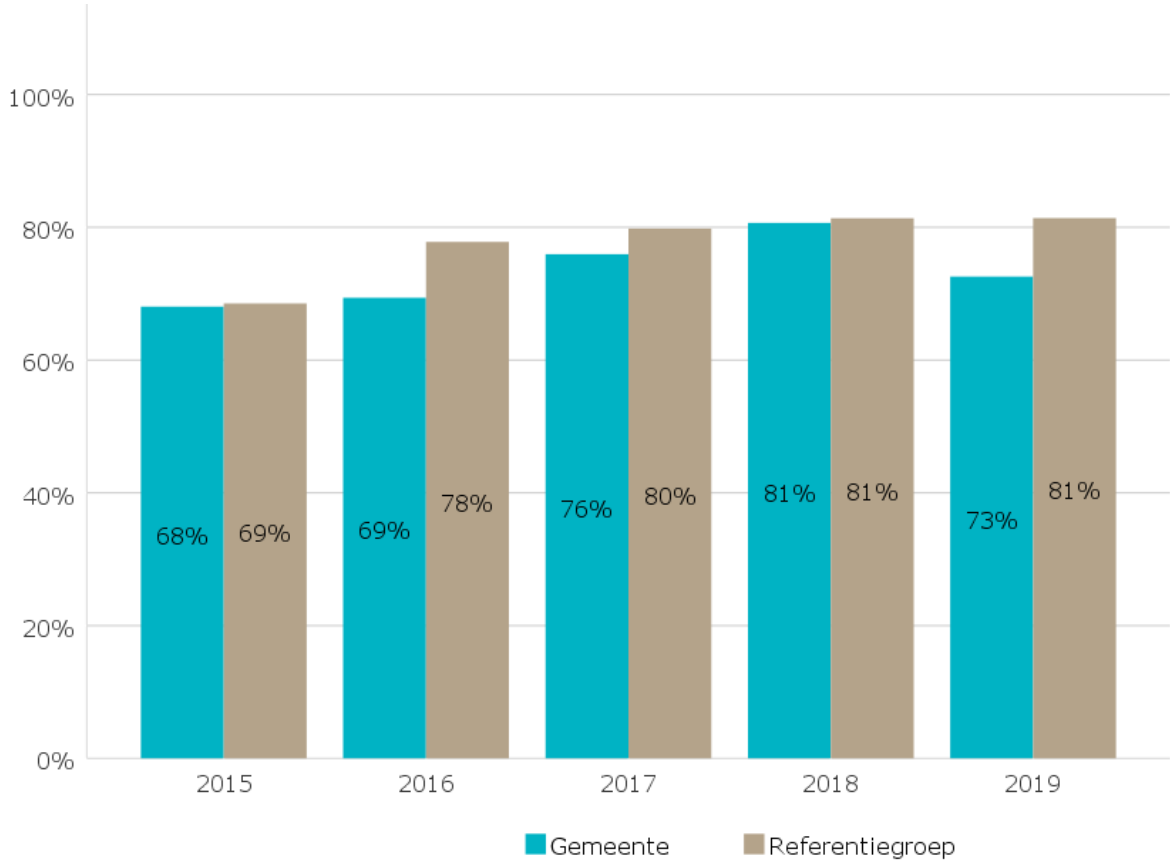
Figuur 6 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



De gemeente Zoetermeer scoort veelal iets beter dan vorig jaar en vergelijkbaar met de referentiegroep betreffende de tevredenheid over het keukentafelgesprek. Wel is een daling in tevredenheid te zien over de uiteindelijke gekozen oplossing. Niet alleen zijn minder respondenten (helemaal) tevreden, ook is de groep respondenten die (helemaal) niet tevreden is, gegroeid tot 10%.

In de volgende figuur is te zien dat de tevredenheid over de gekozen oplossing van 2015 tot en met 2018 groeide in Zoetermeer en in de referentiegroep. In de referentiegroep stagneerde deze groei vervolgens, waardoor het opvallend is dat deze in Zoetermeer nu 8% punt is gedaald.

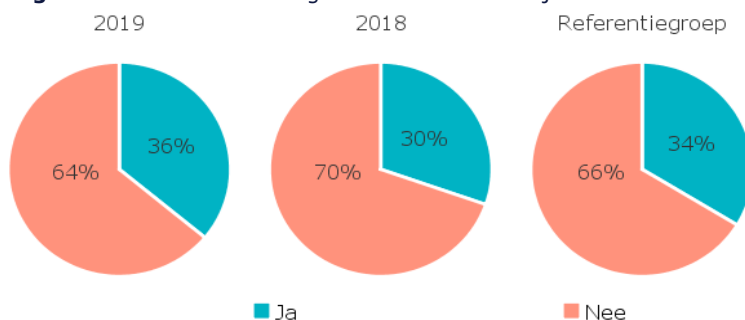
Figuur 7 De gekozen oplossing (% (helemaal) mee eens)



2.4 Cliëntondersteuning

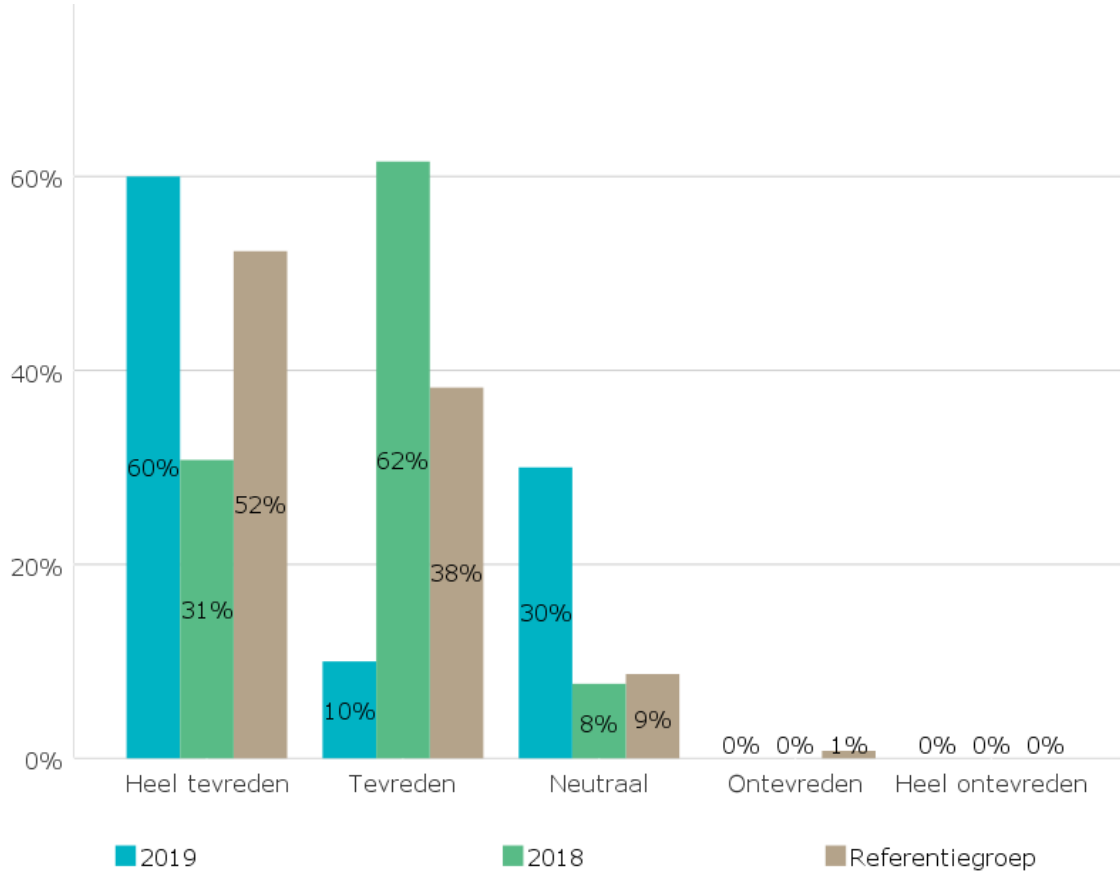
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In uw gemeente is cliëntondersteuning als volgt vormgegeven: *'Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.'*

Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is in Zoetermeer gegroeid van 30% naar 36%. Hiermee scoort uw gemeente ook hoger dan gemiddeld in de referentiegroep, waar het percentage op 34% ligt.

Figuur 9 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



Een zeer kleine groep respondenten heeft daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning (N=10). De meeste van deze respondenten (zes) geven aan heel tevreden te zijn met de inzet van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is veel meer dan vorig jaar en ligt hoger dan in de referentiegroep. Daarnaast gaven drie respondenten aan neutraal te zijn over de cliëntondersteuner. Geen enkele respondent is (heel) ontevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner.

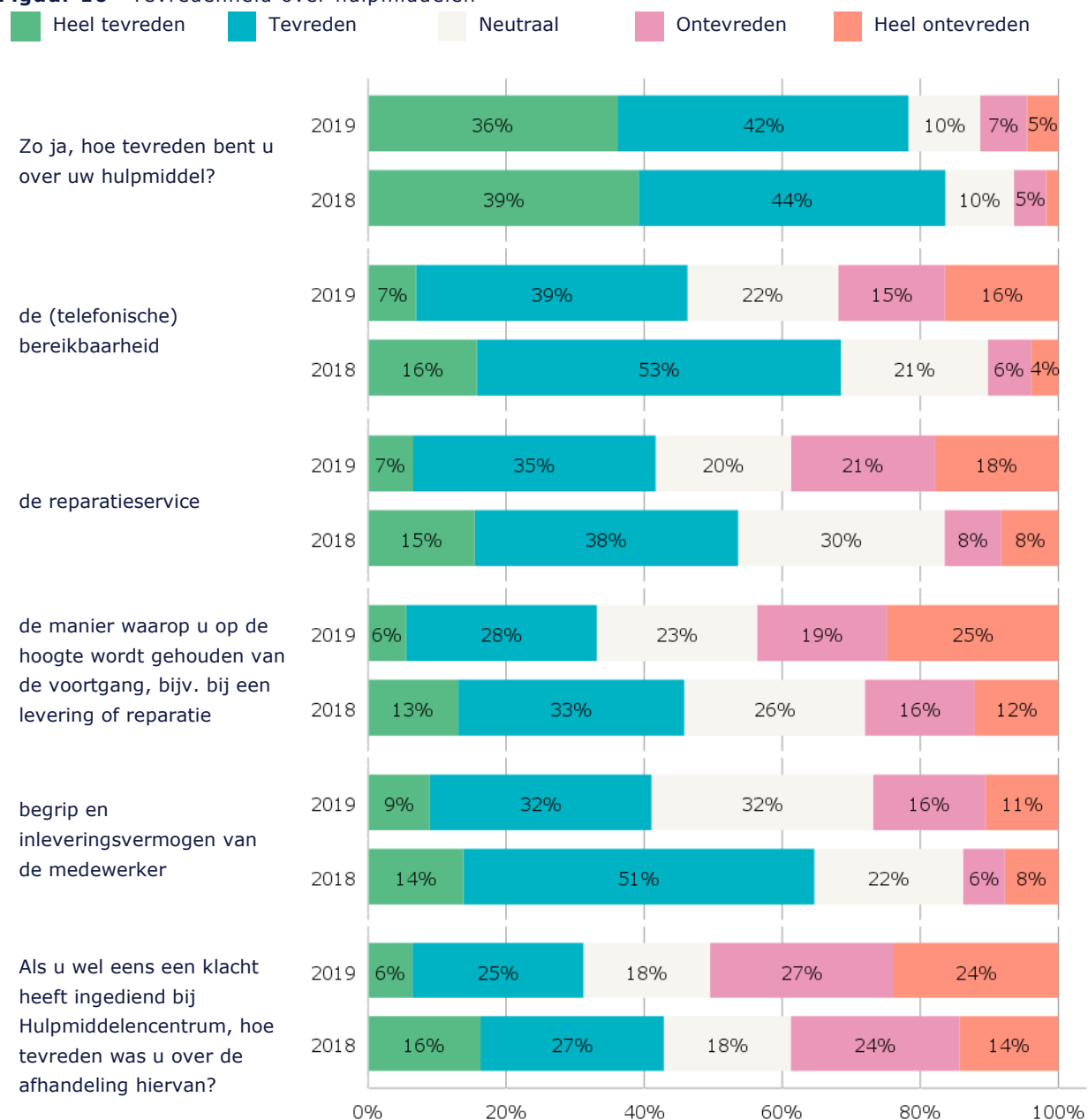
Hoofdstuk 3 De ondersteuning

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.

3.1 Hulpmiddelen

Van alle respondenten gebruikt 81% een hulpmiddel; onderstaande vragen zijn dus door dat deel van de respondenten ingevuld.

Figuur 10 Tevredenheid over hulpmiddelen



Van de respondenten met een hulpmiddel is 78% (heel) tevreden, waarmee Zoetermeer lager scoort dan vorig jaar (83%). De tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening is in alle categorieën afgenomen. Respondenten geven aan dat de telefonische bereikbaarheid (van 69% naar 46%), de reparatieservice (van 53% naar 42%), de manier waarop cliënten geïnformeerd worden over een levering of reparatie (van 46% naar 34%), het begrip en inlevingsvermogen van de gemeentelijke medewerker (van 65% naar 41%) en afhandeling van klachten (van 43% naar 31%) allemaal minder naar tevredenheid zijn dan in 2018.

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 twee jaar – dat ze uiteindelijk 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 de levering, het onderhoud en reparaties en de wachttijden bij deze situaties van scootmobielen.

'Mijn scootmobiel is niet in orde, ook bij terugkeer van reparatie is hij niet goed nagekeken en de wachttijden zijn ontzettend lang.'

'Heb rolstoel en scootmobiel zelf gekocht. Zit al 17 jaar in rolstoel en kan niet zonder. Ik kan niet wachten op reparatie gemeentelijke reparateur.'

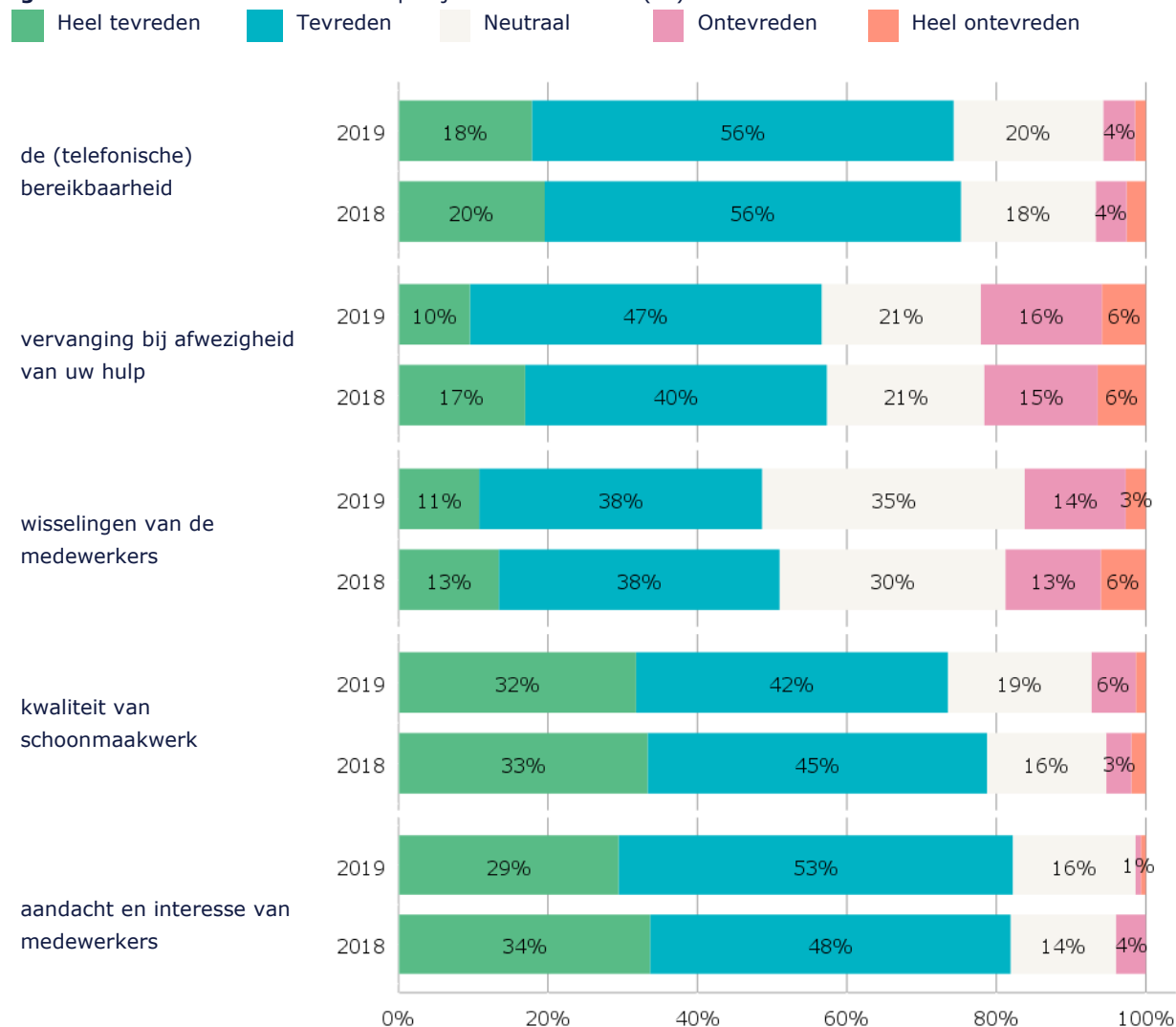
'Als je het hulpmiddelencentrum wijst op de 24-uurs service zoals door de gemeente is voorgeschreven, wordt dit ontkend en komt men pas na 5 of 6 dagen.'

'Ik heb een scootmobiel en ben tevreden.'

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.

Figuur 11 Tevredenheid over hulp bij het huishouden (%)



Op de meeste aspecten is de tevredenheid over de hulp bij het huishouden licht afgenomen. De verschillen met 2018 zijn echter klein. De grootste afname in tevredenheid is bij de kwaliteit van schoonmaakwerk, hier daalde het percentage (heel) tevreden klanten met 4%.

Geleverde huishoudelijke hulp

58% van de respondenten heeft hulp bij het huishouden; in 2018 was dit 63%. Van deze respondenten ontvangt 82% dit in zorg in natura en 18% via een persoonsgebonden budget (pgb). 99% van de respondenten geeft aan dat ze de zorg hebben ontvangen zoals dat is afgesproken.

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.

'Deze dame is super, wil nooit een andere.'

'Ben heel tevreden over haar. Dat ze maar altijd mag blijven.'

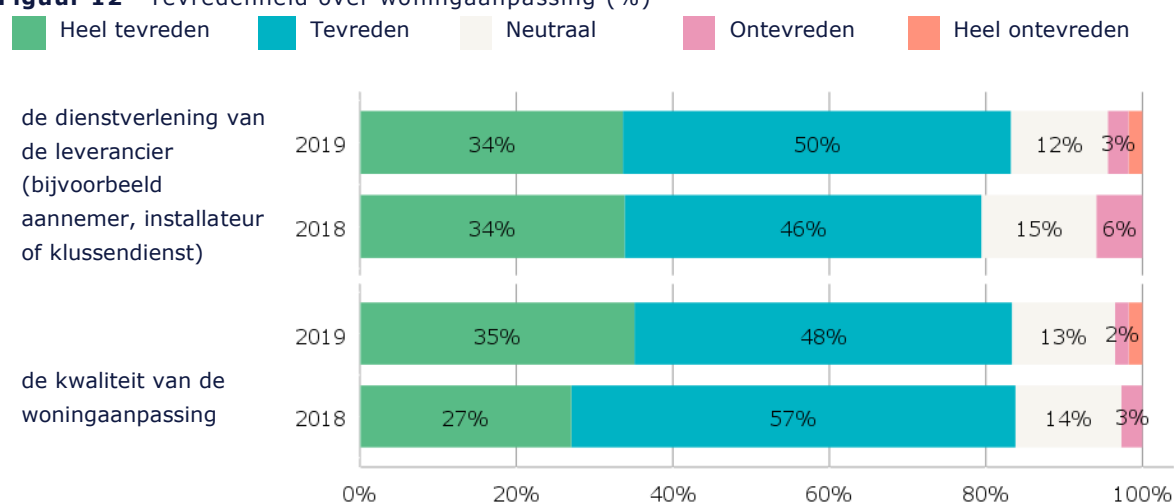
'Als mijn vaste hulp er niet is dan komt er weer een ander. Moet je alles weer uitleggen. Dat vind ik vervelend.'

'Zou wel prettig zijn als er wat meer gekwalificeerde hulpen zouden zijn.'

3.3 Woningaanpassingen

Van de respondenten heeft 44% een woningaanpassing (was 22% in 2018).

Figuur 12 Tevredenheid over woningaanpassing (%)



Van de respondenten met een woningaanpassing is 84% (heel) tevreden over de dienstverlening van de leverancier en 83% is tevreden over de kwaliteit van de woningaanpassing. Hiermee scoort uw gemeente iets beter dan over 2018, waarbij het percentage respondenten dat aangeeft heel tevreden te zijn over de kwaliteit van de woningaanpassing ook is gestegen (35% ten opzichte van 27% vorig jaar).

Ook over de woningaanpassing kon men opmerkingen achterlaten in het open tekstvlak. Grosso modo zijn de respondenten tevreden. Wel is in vergelijking met vorig jaar te merken dat meer respondenten wachttijden benoemen die zorgen voor een minder positief beeld.

'Ben tevreden met mijn woningaanpassing.'

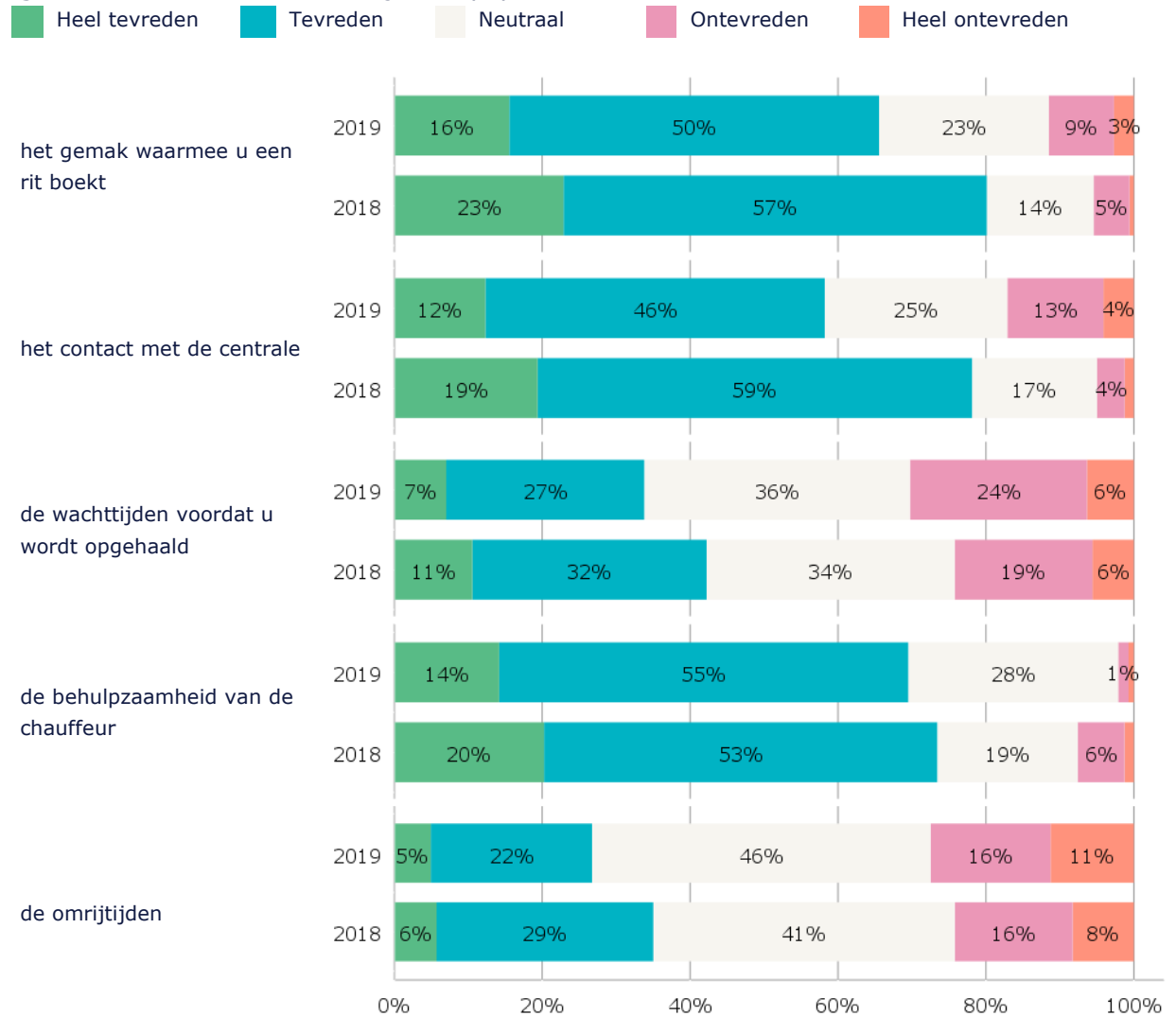
'Lange wachttijd.'

'Aanvraag woningaanpassing loopt sinds december 2019. Nog steeds niks gehad.'

3.4 Regiotaxi

58% van de respondenten heeft een pasje voor de regiotaxi (in 2018 was dit 53%). In onderstaande figuur is de tevredenheid over verschillende aspecten van de regiotaxi weergegeven.

Figuur 13 Tevredenheid over regiotaxi (%)



In vergelijking met 2018 zijn respondenten minder tevreden over de regiotaxi. Vooral het gemak waarmee een rit kan worden geboekt en het contact met de centrale worden minder positief beoordeeld. Vorig jaar was 80% (heel) tevreden over het gemak waarmee een rit wordt geboekt, dit jaar is dat gedaald naar 66%. En vorig jaar was 78% (heel) tevreden over het contact met de centrale, dit jaar is dat gedaald naar 58%. De wachttijden en de omrijtijden blijven voor veel respondenten een punt van kritiek, net als vorig jaar (de tevredenheid is afgenomen). Ook zijn relatief minder respondenten positief over de behulpzaamheid van de chauffeur.

In 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 meermaals naar voren. Een enkeling merkt recent juist verbetering op deze punten.

'Centrale slecht bereikbaar. Ben 1x te laat gekomen op een medische afspraak en 3x ruim anderhalf uur moeten wachten op terugrit.'

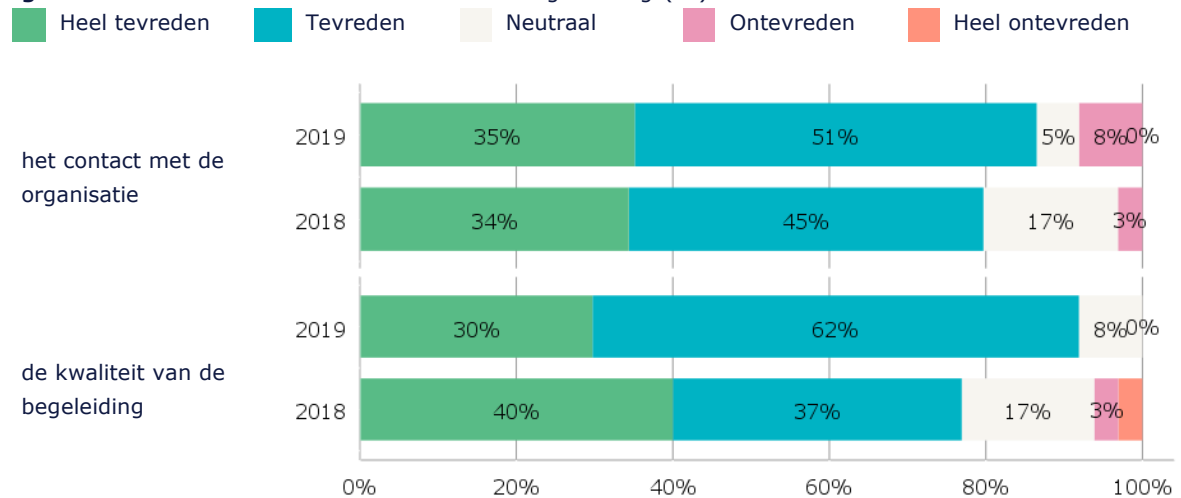
'Telefonische bereikbaarheid is slecht.'

'De regiotaxi is een hele periode slecht geweest qua telefonische bereikbaarheid en wachttijden. Nu een stuk beter na overname Conexxion.'

3.5 Individuele begeleiding

Van de respondenten krijgt 14% individuele begeleiding thuis. In 2018 was dit nog 18%.

Figuur 14 Tevredenheid over individuele begeleiding (%)

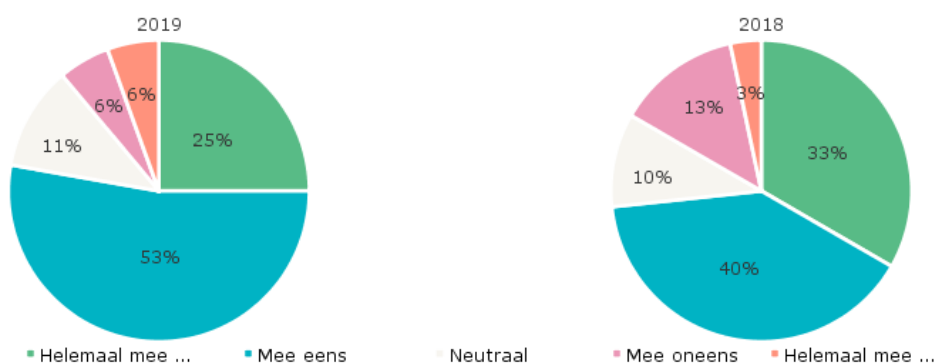


Van de respondenten is 86% (heel) tevreden over het contact met de organisatie. 92% is (heel) tevreden over de kwaliteit van de begeleiding, wat ten opzichte van 2018 wel aanzienlijk is verbeterd (in 2018 was dit 77%). Hiermee zit uw gemeente weer op het tevredenheidsniveau van 2017 (93%).

Geleverde begeleiding

14% van de respondenten ontvangt individuele begeleiding thuis. Van deze respondenten ontvangt 66% dit in de vorm van zorg in natura en 34% via een persoonsgebonden budget. 92% van de respondenten geeft aan dat ze de zorg hebben ontvangen zoals dat is afgesproken.

Figuur 15 De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%)

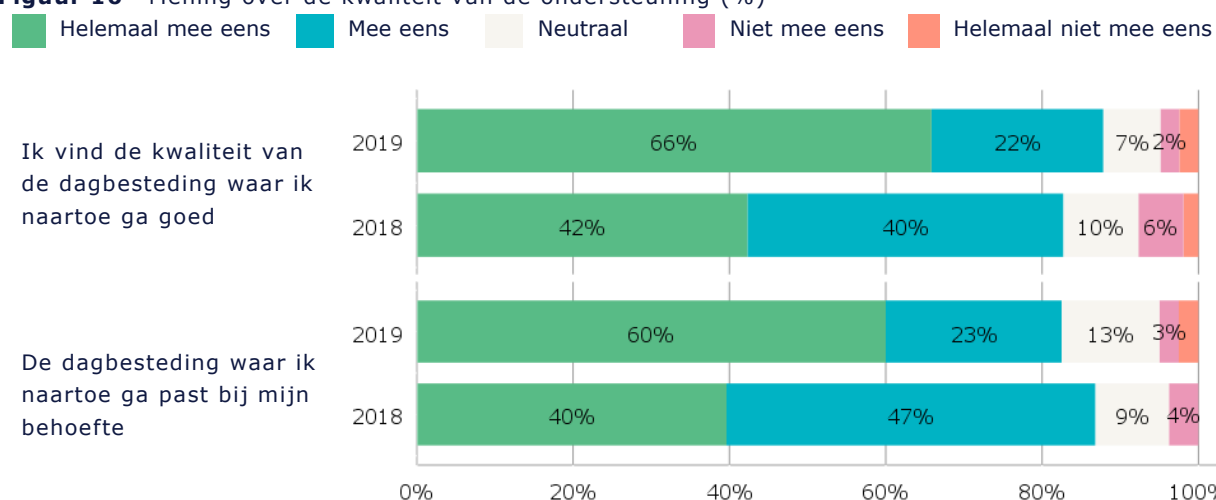


78% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de hoeveelheid begeleiding past bij de behoefte. In 2018 was dit 73%. Daarnaast geven minder respondenten (12%) aan dat de hoeveelheid (helemaal) niet past bij de behoefte, waar dit in 2018 16% was.

3.6 Recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding

20% van de respondenten maakt gebruik van recreatieve dagbesteding. Daarnaast maakt 63% van de respondenten gebruik van arbeidsmatige dagbesteding. Dit is een grote stijging ten opzichte van 2018, toen slechts 1% van de respondenten aangaf gebruik te maken van arbeidsmatige dagbesteding.

Figuur 16 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



De tevredenheid over in hoeverre de kwaliteit van de dagbesteding past bij de behoefte is ten opzichte van vorig jaar licht gedaald. Positief is dat de kwaliteit van de dagbesteding iets beter beoordeeld wordt ten opzichte van 2018.

Tabel 3 Bij welke organisatie volgt u dagbesteding?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Reakt	3%	8%
Gemiva	5%	0%
WZH Oosterheem	10%	6%
Middin	3%	4%
Fonteynenburg	5%	12%
Palet Welzijn	8%	10%
Ipse de Bruggen	8%	2%
Teamwerk Zorg BV	0%	0%
Activisie	0%	8%
Vierstroom	41%	37%
Tuingezel	3%	2%
Anders	15%	10%

In bovenstaande tabel is te zien waar mensen dagbesteding volgen. Net als over 2018 geven de meeste respondenten aan dagbesteding via Vierstroom te volgen. De meeste respondenten geven in de opmerkingen aan tevreden te zijn. Opvallend is dat er door twee respondenten gevraagd wordt om een groep voor kinderen die net 18 gaan worden. De respondenten vinden dat dagbesteding voor 18-jarigen er anders uit zou moeten zien dan dagbesteding voor mensen van 50 jaar of ouder.

'Dat ik er nog maar jaren naartoe mag gaan.'

'Jammer is dat na school en het beperken van de leeftijd van 18 jaar dat alle deuren worden gesloten en je naar dagbesteding moet met allemaal volwassenen van 50 jaar of ouder. Dit sluit totaal niet aan bij 18-jarigen. Slecht geregeld.'

3.7 Logeervoorziening

Minder dan 2% van de respondenten maakt gebruik van een logeervoorziening. 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 4 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

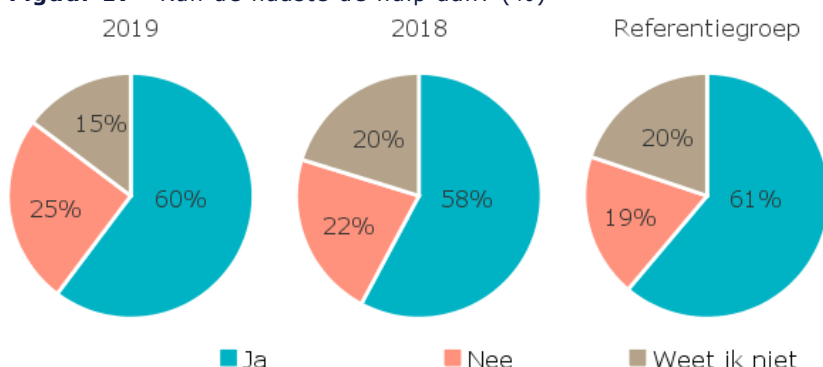
	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	10%	14%	13%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	13%	17%	19%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	10%	8%	10%
Hulp van partner, familie, vrienden of burens	88%	89%	86%

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 88%. 10% maakt gebruik van algemene voorzieningen. Dit is ten opzichte van 2018 gedaald (toen maakte 14% hiervan gebruik). 13% heeft in 2019 een particuliere schoonmaakster gehad, dit ligt onder het gemiddelde van de referentiegroep.

3.9 Mantelzorgers

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 17 Kan de naaste de hulp aan? (%)



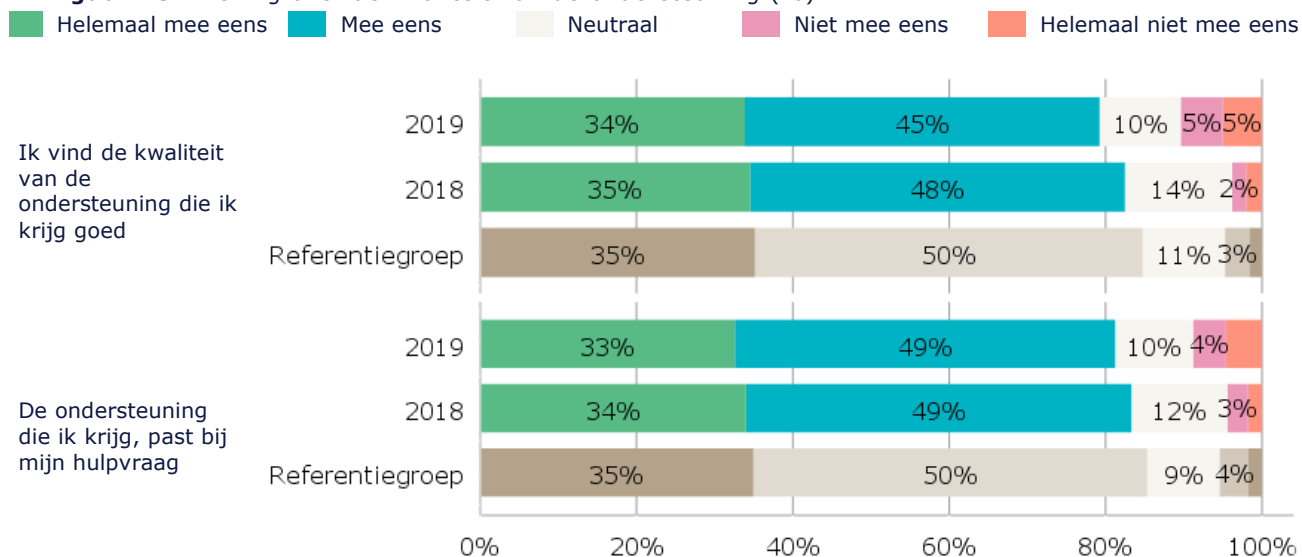
60% van de respondenten geeft aan dat de naaste de hulp aankan, een kwart van de respondenten vindt van niet. 15% weet dit niet. De antwoorden verschillen niet veel ten opzichte van vorig jaar. Wel geeft een iets groter percentage aan dat de naaste de zorg niet aankan in vergelijking met de referentiegroep.

Hoofdstuk 4 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.

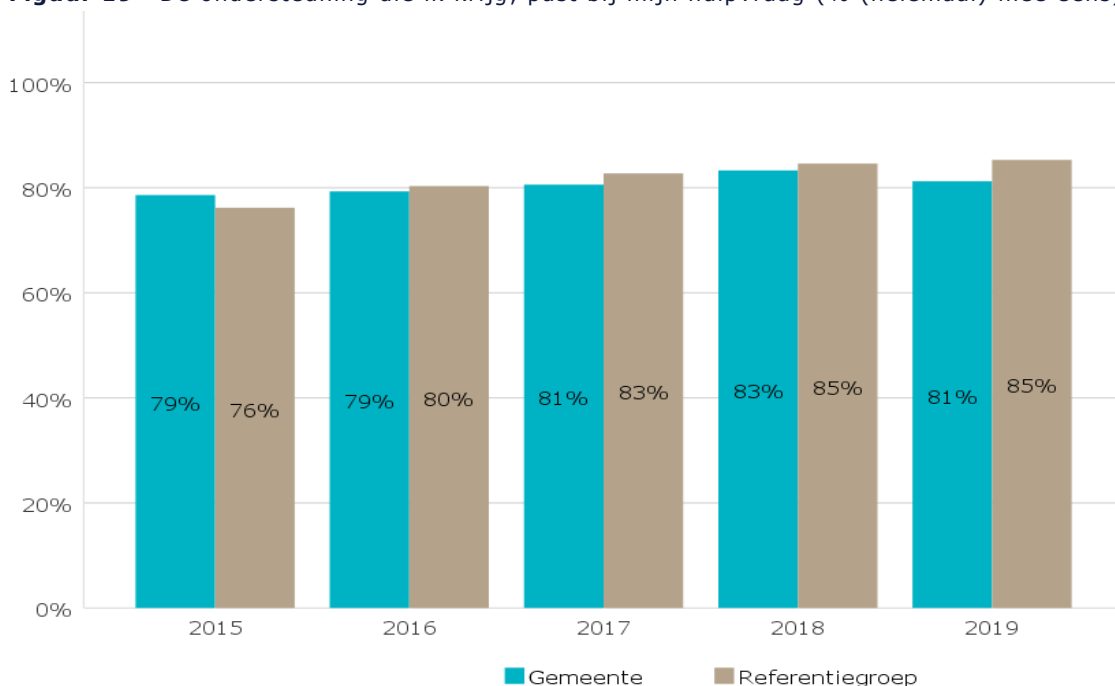
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Figuur 18 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



Van de respondenten vindt 79% de kwaliteit van de ondersteuning goed en 82% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De scores zijn hiermee net wat lager dan vorig jaar, en blijven net onder het niveau van de referentiegroep.

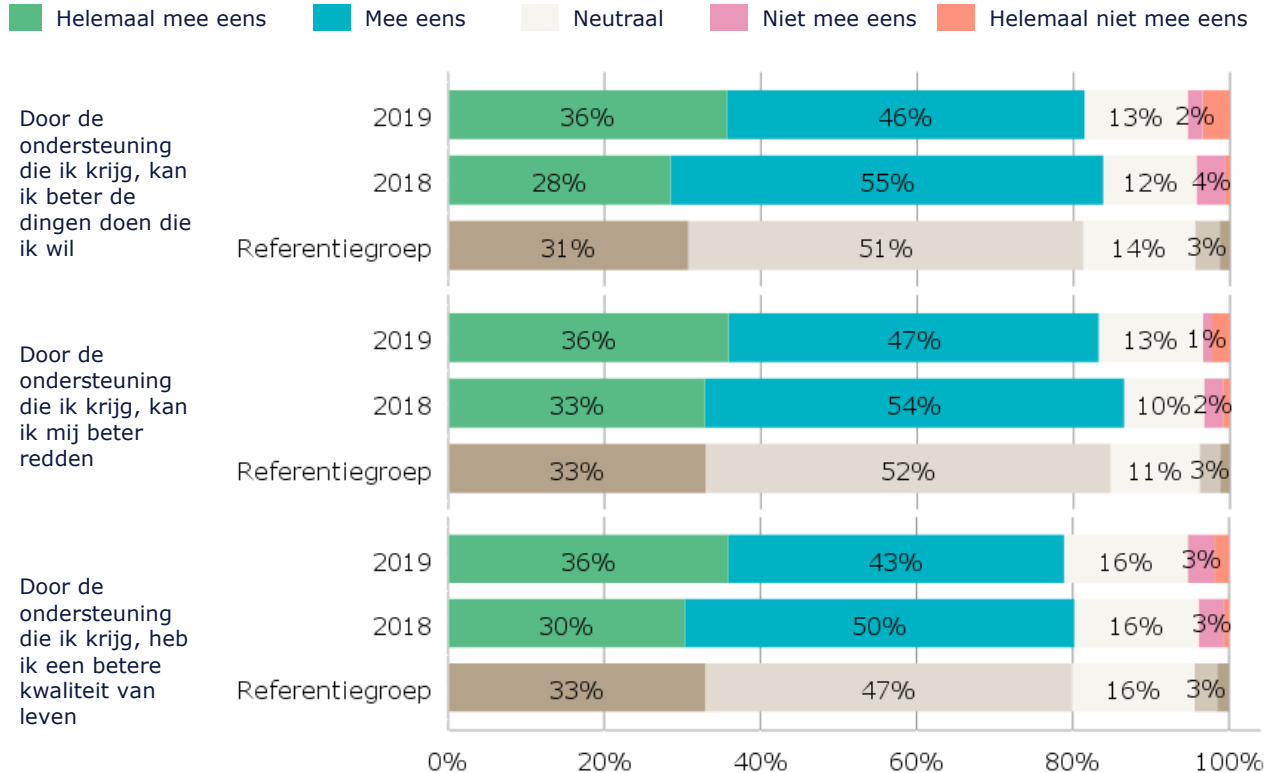
Figuur 19 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



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 20 Effect van de ondersteuning



We zien dat het effect van de ondersteuning op het leven in 2019 op alle aspecten licht is afgenomen. Alsnog geven veruit de meeste respondenten aan dat de ondersteuning hen helpt de dingen te doen die zij willen (82%), zichzelf beter te kunnen redden (83%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (79%). Hiermee scoort uw gemeente vergelijkbaar met de referentiegroep. Ook positief is het feit dat het percentage respondenten dat het helemaal met de stellingen eens was op alle drie de stellingen is toegenomen.

Zelfredzaamheid en participatie zijn onderverdeeld in algemene dagelijkse levensverrichtingen. In onderstaande tabel 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 5 Bijdrage van de ondersteuning aan ... (% helemaal/grotendeels en (N))

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>			
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden	74% (231)	64% (228)	67% (2.477)
u wassen, kleden en verzorgen	57% (154)	51% (175)	62% (1.944)
uw huishouden regelen en op orde houden	73% (187)	61% (236)	67% (2.641)
uw financiën regelen en op orde houden	68% (142)	63% (191)	69% (2.046)
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken	71% (199)	59% (232)	67% (2.512)
anderen helpen	26% (96)	26% (126)	26% (1.121)
werken en/of leren	22% (67)	21% (86)	27% (952)

De ondersteuning draagt voor de respondenten het meest bij aan het binnen en buiten huis rond lopen of rijden (74%), het huishouden (73%) en de mogelijkheid familie en vrienden te zien en spreken (71%). Ten opzichte van vorig jaar zijn alle bovenstaande effecten, op het anderen helpen na, gestegen.

4.3 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De meeste opmerkingen hebben betrekking op de tevredenheid over de ondersteuning. Voor de rest zijn er meerdere respondenten die aangeven dat ze lang moeten wachten op het ontvangen van hulp, hebben respondenten klachten over het hulpmiddelencentrum, de ontvangen huishoudelijke hulp of de scootmobiel en rolstoel.

Het is verder goed te beseffen dat mensen die een opmerking plaatsen, vaak iets willen melden. Onderstaande citaten zijn illustratief en niet representatief voor het geheel. Er zijn in totaal 99 opmerkingen gemaakt op een populatie van 289 respondenten. Daarvan hebben 23 personen 'n.v.t.', 'nee' of 'geen' ingevuld.

Tabel 6 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (in absoluut aantal)

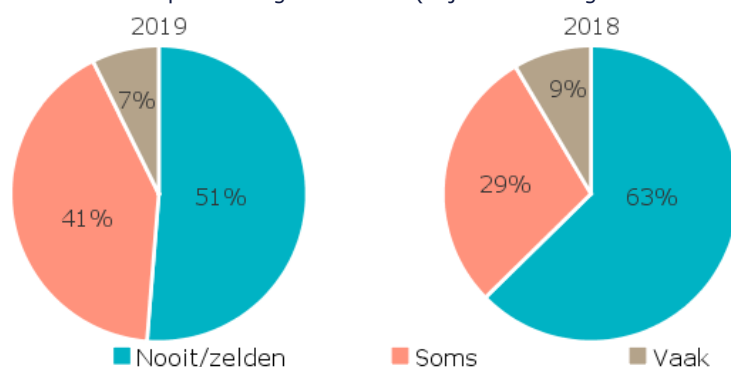
	Opmerking
1	Algemene tevredenheid (22)
2	Wachttijd (11)
3	Klachten over Hulpmiddelencentrum (9)
4	Ontevreden over huishoudelijke hulp (5)
5	Ontevreden over scootmobiel/rolstoel (5)

1. *'Is goed geregeld.'*
'Ik ben heel dankbaar dat zo'n instelling bestaat. De hulp is tot nu toe erg belangrijk voor mij.'
'Kan mij uitstekend redden met mijn scootmobiel en rolstoel.'
2. *'Vond dat ik te lang moest wachten.'*
'Hulpvragen duren veel te lang, waardoor mijn gezondheid achteruit gaat.'
3. *'De ondersteuning van het hulpmiddelencentrum zou een stuk beter kunnen.'*
'Ondersteuning ten aanzien van hulpmiddelen is problematisch. Defecten worden te laat, niet of niet adequaat opgepakt. Ik moet overal achteraan bellen en vaak monteurs meermalen corrigeren, anders gebeuren dingen niet of vorderen zaken niet, of kan ik na korte tijd weer bellen voor een ander gebrek. Kortom: ondersteuning door het HMC gaat niet goed.'
4. *'De afgelopen jaren heb ik meerdere hulpen gehad van verschillende organisaties. Helaas hebben zij niet de hulp kunnen bieden die ik nodig heb. Daar ben ik ontevreden over. Sinds 1 week heb ik een nieuwe hulp en hoop dat zij de laatste zal zijn. Verder ben ik wel tevreden over mijn scootmobiel en taxivergoeding.'*
'Niet alle hulpen zijn even goed, maar over het algemeen gaat het wel.'
5. *'Als het gaat over de rolstoel, die is beneden peil. Je moet het zelf maar uitzoeken met de leverancier.'*
'De kwaliteit van de rolstoel is niet goed.'

Hoofdstuk 5 Toegankelijkheid in de stad

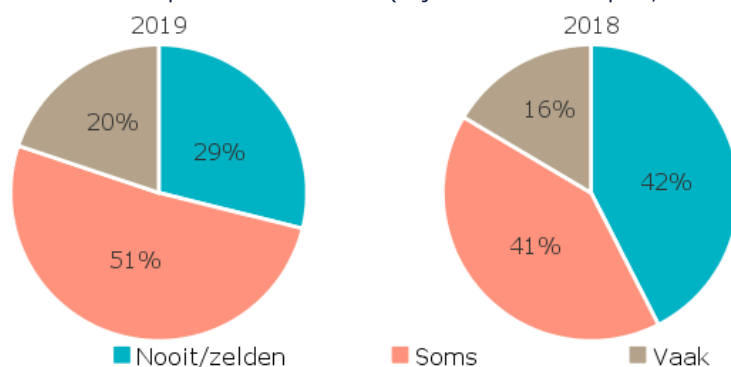
Aanvullend zijn er vragen aan de cliënten gesteld die betrekking hebben op de toegankelijkheid in de stad. Voor Wmo-cliënten die zich soms met hulpmiddelen voortbewegen is het belangrijk dat de gemeente hierop gebouwd is. Dat stelt hen in staat om te participeren.

Figuur 21 Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen? (Bijvoorbeeld gemeentehuis, bibliotheek, sporthal)



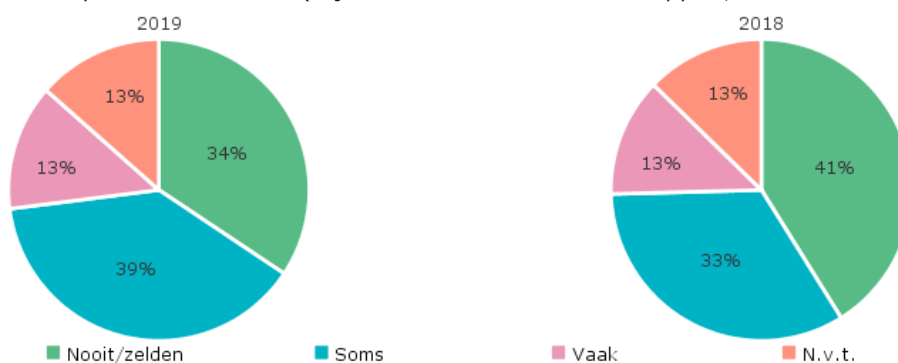
De toegankelijkheid van gebouwen lijkt niet veel problemen op te leveren. Ten opzichte van vorig jaar geven minder respondenten aan vaak hinder te ondervinden. Wel is het percentage respondenten dat aangeeft nooit last te hebben van de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen ten opzichte van vorig jaar gedaald van 63% naar 51%.

Figuur 22 Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten? (Bijvoorbeeld stoepen, straten en looproutes)



20% van de respondenten geeft aan vaak problemen te ondervinden met de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten. Dit is een stijging ten opzichte van 2018. Het aantal ondervraagden dat nooit/zelden hinder ondervindt, is flink gedaald naar 29%.

Figuur 23 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 34% van de respondenten nooit/zelden problemen met de toegankelijkheid. 13% maakt nooit gebruik van het openbaar vervoer en 52% van de respondenten ervaart soms tot vaak problemen. Dit is een stijging ten aanzien van 2018 (46%).

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 1 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
0 t/m 17	2%	1%	1%
18 t/m 25	1%	3%	2%
26 t/m 35	2%	3%	3%
36 t/m 45	1%	2%	4%
46 t/m 55	9%	6%	6%
56 t/m 65	17%	13%	11%
66 t/m 74	20%	23%	18%
75+	47%	48%	56%

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

Tabel 2 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Lagere school/basisschool	16%	22%	27%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	19%	15%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	22%	24%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	12%	10%	6%
MBO	14%	15%	13%
HBO/Universiteit	10%	10%	8%
Anders	7%	5%	7%

43% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 50%.

Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 94% 'ja'. Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak:

Tabel 3 Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Leggen van sociale contacten	8%	14%	12%
Lichamelijke handicap	56%	40%	44%
Gedragsproblemen	2%	3%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	25%	30%	23%
Zintuiglijke beperking	11%	11%	11%
Verstandelijke beperking	4%	5%	6%
Bewegen en verplaatsen	76%	68%	66%
Psychisch functioneren	11%	17%	16%
Anders	11%	15%	12%

De meest genoemde beperkingen zijn beperkingen op het vlak van bewegen en verplaatsen (76%) en een lichamelijke handicap (56%). Bij 'anders' noemen de respondenten specifieke ziekten, zoals pijnklachten, MS, hartklachten en pleinvrees.

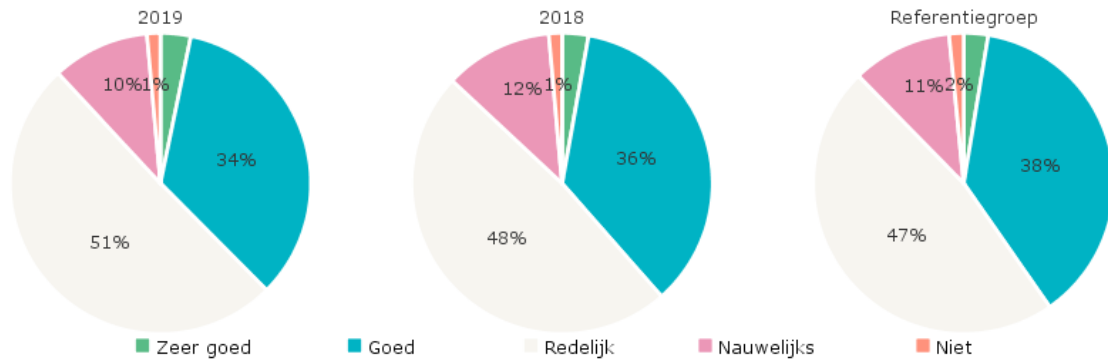
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

Tabel 4 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Ik woon zelfstandig	71%	77%	78%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	14%	8%	9%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	4%	5%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	3%	3%	4%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	0%	0%
Anders	8%	6%	5%

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 hieronder.

Figuur 24 Financieel kunnen rondkomen?



Van de Wmo-cliënten in de gemeente Zoetermeer geeft 11% aan niet of nauwelijks rond te kunnen komen. Dat is een lichte afname van 2% ten opzichte van 2018 (het jaar ervoor was een afname van 3% te zien).

Bijlage 2 Tabellenbijlage

De eerste tien vragen zijn door meer respondenten beantwoord dan de overige vragen. Dat komt omdat de eerste tien vragen wettelijk verplicht moeten worden afgenomen door alle gemeenten.

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 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	82% (b)	73%	73%	75%	80%	77%
(N)	229	285	350	306	255	22.189
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	59% (a)	63%	63%	70%	65%	75%
(N)	229	286	365	309	257	22.435
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	85%	89%	82%	82%	80%	87%
(N)	230	283	358	301	256	22.426
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	74% (a)	77%	71%	71%	67%	80%
(N)	213	258	333	293	243	21.202
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	36%	30%	28%	27%	23%	34%
(N)	261	323	389	329	372	25.037

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	79% (a)	82%	79%	81%	76%	85%
(N)	260	342	406	348	383	27.187
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81%	83%	81%	79%	79%	85%
(N)	261	341	407	348	374	27.031

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	81%	84%	77%	77%	76%	81%
(N)	258	327	382	338	347	26.028
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	83%	86%	80%	80%	80%	85%
(N)	262	332	393	345	371	26.588
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	79%	80%	71%	73%	72%	80%
(N)	265	333	386	339	365	26.288

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

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

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Redenen om naar de gemeente te gaan						
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	36% (a,b)	49%	47%	47%	46%	47%
(N)	133	146	188	157	131	1.969
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	35%	44%	43%	43%	34%	42%
(N)	94	126	149	134	109	1.566
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	48% (b)	65%	58%	57%	51%	56%
(N)	111	137	163	149	140	1.766
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	72%	73%	76%	76%	70%	71%
(N)	157	210	238	224	193	2.467

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?						
Ja	51% (a)	58%	56%	58%	48%	41%
Nee	44% (a,b)	35%	37%	37%	44%	53%
Weet ik niet	5%	7%	7%	6%	8%	5%
(N)	270	344	409	360	393	6.635

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?						
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	48%	44%	48%	45%	40%	51%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	7%	8%	14%	10%	7%	11%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	9% (a)	7%	10%	17%	11%	16%
Nee (%aangekruist)	45% (a)	47%	37%	35%	47%	29%
(N)	137	188	211	192	174	2.448

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Tevredenheid over cliëntondersteuner						
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	70% (a)	92%	96%	94%	73%	91%
(N)	10	13	24	16	11	203

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Bent u tevreden over:						
Het contact met uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	84%	79%	78%	78%	79%	84%
N	130	188	200	188	155	4.923
De bereikbaarheid van uw Wmo- consulent (%(heel)tevreden)	71%	67%	66%	61%	64%	.%
N	128	177	188	179	134	
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	87%	83%	77%	74%	81%	86%
N	145	204	231	210	175	4.916
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	82%	81%	75%	73%	70%	81%
N	133	181	193	187	155	4.850
De manier waarop de gemeente u informeert over de veranderingen in de Wmo (%(heel)tevreden)	16%	12%	9%	8%	10%	.%
N	128	163	171	167	154	
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	73% (a)	81%	76%	69%	68%	81%
N	124	181	187	183	144	4.782

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

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

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulpmiddel					
Hoe tevreden bent u over uw hulpmiddel (%(heel)tevreden)	78%	84%	83%	83%	80%
N	221	171	184	185	212
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	46% (b)	69%	72%	77%	68%
N	201	127	138	158	157
De reparatieservice (%(heel)tevreden)	42%	54%	64%	67%	61%
N	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)	33% (b)	46%	57%	62%	52%
N	181	107	117	138	123
Begrip en inleveringsvermogen van de medewerker (%(heel)tevreden)	41% (b)	65%	63%	64%	55%
N	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)	31%	43%	40%	52%	45%
N	109	49	58	56	71

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

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

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

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

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

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

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Wmo-pasje voor de regiotaxi					
Heeft u een Wmo-pasje voor de regiotaxi (%ja)	58%	53%	51%	49%	60%
N	277	364	427	366	411

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

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

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

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

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

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Dagbesteding			
Ja, recreatieve dagbesteding	15%	14%	13%
Ja, arbeidsmatige dagbesteding	63% (b)	1%	2%
Nee	20% (b)	82%	83%
Weet ik niet	3%	2%	2%
N	260	335	383

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Bij welke organisatie volgt u dagbesteding?			
Reakt	3%	8%	7%
Gemiva	5%	0%	9%
WZH Oosterheem	10%	6%	5%
Middin	3%	4%	0%
Fonteyenburg	5%	12%	4%
Palet Welzijn	8%	10%	21%
Ipse de Bruggen	8%	2%	4%
Teamwerk Zorg BV	0%	0%	2%
Activisie	0%	8%	4%
Vierstroom	41%	37%	27%
Tuingezel	3%	2%	4%
Anders	15%	10%	14%
N	39	49	56

	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)	88%	83%	86%	74%	82%
N	41	52	56	19	11
De dagbesteding waar ik naartoe ga past bij mijn behoefte %(helemaal)mee eens)	83%	87%	87%	76%	82%
N	40	53	54	17	11

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

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

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Overige ondersteuning						
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	10%	14%	8%	14%	16%	13%
(N)	193	211	254	210	227	2.964
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	13%	17%	20%	16%	17%	19%
(N)	193	211	254	210	227	2.964
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	10%	8%	11%	5%	7%	10%
(N)	193	211	254	210	227	2.964
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen? (%ja)	88%	89%	86%	90%	87%	86%
(N)	193	211	254	210	227	2.964

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?						
Ja	60%	58%	52%	52%	56%	61%
Nee	25%	22%	25%	27%	22%	19%
Weet ik niet	15%	20%	23%	22%	22%	20%
(N)	156	173	192	180	169	2.633

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

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...						
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	74% (a,b)	64%	59%	67%	64%	67%
(N)	231	228	244	236	236	2.477
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	57%	51%	54%	63%	51%	62%
(N)	154	175	206	175	182	1.944
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	73% (b)	61%	56%	63%	61%	67%
(N)	187	236	266	232	231	2.641
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	68%	63%	64%	71%	67%	69%
(N)	142	191	236	213	201	2.046
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	71% (b)	59%	61%	63%	63%	67%
(N)	199	232	252	218	249	2.512
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	26%	26%	22%	21%	14%	26%
(N)	96	126	146	112	111	1.121
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	22%	21%	26%	23%	10%	27%
(N)	67	86	114	90	82	952

BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Bent u een man of een vrouw?						
Man	34%	31%	37%	38%	25%	34%
Vrouw	66%	69%	63%	62%	75%	66%
(N)	273	354	409	357	400	6.402

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Wat is uw leeftijd?						
0 t/m 17	2% (a)	1%	2%	2%	1%	1%
18 t/m 25	1%	3%	4%	2%	1%	2%
26 t/m 35	2%	3%	4%	4%	1%	3%
36 t/m 45	1% (a)	2%	3%	5%	2%	4%
46 t/m 55	9%	6%	8%	10%	4%	6%
56 t/m 65	17% (a)	13%	14%	16%	11%	11%
66 t/m 74	20%	23%	23%	22%	16%	18%
75+	47% (a)	48%	42%	40%	64%	56%
(N)	277	365	425	371	405	9.520

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	94% (a,b)	86%	87%	90%	88%	87%
(N)	269	342	391	354	381	4.729
Beperking of aandoening						
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	8% (a,b)	14%	13%	14%	12%	12%
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	56% (a,b)	40%	43%	48%	46%	44%
Gedragsproblemen (% aangekruist)	2%	3%	4%	4%	2%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	25%	30%	27%	17%	21%	23%
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	11%	11%	11%	9%	15%	11%
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	4%	5%	7%	7%	3%	6%
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	76% (a,b)	68%	64%	68%	72%	66%
Psychisch functioneren (% aangekruist)	11% (a,b)	17%	19%	18%	12%	16%
Anders (% aangekruist)	11%	15%	13%	10%	10%	12%
(N)	254	294	335	311	331	4.076

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Wat is uw woonsituatie?						
Ik woon zelfstandig	71% (a)	77%	77%	80%	83%	78%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	14% (a,b)	8%	7%	10%	9%	9%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	4%	5%	6%	4%	2%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	3%	3%	2%	2%	3%	4%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	8%	6%	7%	4%	2%	5%
(N)	266	354	411	361	405	5.016

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?						
Lagere school/basisschool	16% (a,b)	22%	18%	22%	27%	27%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	19%	15%	16%	18%	15%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	22%	24%	19%	20%	28%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	12% (a)	10%	8%	8%	7%	6%
MBO	14%	15%	17%	14%	12%	13%
HBO/Universiteit	10%	10%	12%	11%	6%	8%
Anders	7%	5%	8%	7%	6%	7%
(N)	255	329	408	348	380	7.155

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	38%	39%	36%	32%	35%	40%
(N)	277	353	413	361	395	8.412

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?						
Nee	57% (a)	57%	56%	58%	57%	50%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	37%	35%	32%	28%	37%	33%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	5%	7%	10%	12%	4%	7%
Ja, van iemand anders	1% (a)	2%	2%	2%	2%	10%
(N)	282	360	426	366	410	5.190

Bijlage 3 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 1.110

Netto respons: 289

Populatie: 2.481

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	35%	47%	7%	1%
Ik werd snel geholpen	23%	36%	10%	10%
De medewerker nam mij serieus	36%	49%	1%	5%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	29%	45%	6%	4%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	36%	64%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	34%	45%	5%	5%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	33%	49%	4%	5%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	36%	46%	2%	3%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	36%	47%	1%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	36%	43%	3%	2%

BMC

YACHT GROUP

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl