

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Zoetermeer



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Zoetermeer

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 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
H2 Het contact	5
2.1 Het contact	5
2.2 De hulpvraag	7
2.3 Het gesprek	8
2.4 Cliëntondersteuning	12
H3 De ondersteuning	13
3.1 Hulpmiddelen	13
3.2 Huishoudelijke hulp	14
3.3 Woningaanpassing	16
3.4 Individuele begeleiding	17
3.5 Logeeropvang	17
3.6 Andere vormen van ondersteuning	18
H4 Kwaliteit van de ondersteuning	19
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning	19
4.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	20
4.3 Opmerkingen over ondersteuning	21
Bijlage 1 Tabellenbijlage	24
Colofon	1

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. Uw gemeente 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 1.400 vragenlijsten verzonden en er zijn 471 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 34%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Door het hele document heen worden de cijfers vergeleken met de resultaten van vorig jaar. Toen waren de resultaten echter op toeval gebaseerd (indicatief), waardoor de verschillen soms groter uitvallen dan zij in werkelijkheid zijn geweest.

Contact met de gemeente

In de gemeente Zoetermeer weet 77% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets hoger ten opzichte van vorig jaar en gelijk aan de referentiegroep. Wel is ook de groep respondenten die het niet met de stelling eens is gegroeid naar 12%. Het grootste verbeterpunt lijkt de snelheid waarmee inwoners worden geholpen. In vergelijking met de referentiegroep (74%) geven (veel) minder respondenten (55%) aan dat ze snel geholpen worden. Tevens is het percentage respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling gegroeid tot 24% ten opzichte van 22% vorig jaar. De meeste respondenten (76%) ervaren dat zij serieus genomen worden, al is deze score lager dan in de referentiegroep (86%). Ten slotte stelt een ruime meerderheid van 66% dat de medewerker van de gemeente samen met de respondent heeft gezocht naar een oplossing. Dit is eveneens een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (70%). De score in de referentiegroep is 79%.

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 37% het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar (38%).

Respondenten in Zoetermeer kiezen er significant vaker voor een gesprek alleen te voeren dan de respondenten uit de referentiegroep (58% om 41%). Vorig jaar koos in Zoetermeer 48% van de respondenten er voor het gesprek alleen te voeren. Ook zien we dat 5% van de respondenten er voor koos een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen bij het keukentafelgesprek. Dit is significant lager dan vorig jaar (12%) en de referentiegroep (11%). 34% van de respondenten nodigde een naaste uit.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. De gemeente Zoetermeer scoort ten opzichte van 2020 over alle aspecten samengenomen ongeveer gelijk. Zo is het aandeel respondenten dat tevreden is over de gekozen oplossing gestegen naar 70%, maar het aandeel respondenten dat (heel) tevreden is over de deskundigheid van medewerkers licht gedaald naar 68%.

Minder positief is het feit dat het aandeel (heel) ontevreden respondenten op alle zes de stellingen is gestegen.

Cliëntondersteuning

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is in Zoetermeer ongeveer gelijk gebleven met 29% van de respondenten die weet dat zij gebruik konden maken van deze vorm van ondersteuning. Hiermee scoort uw gemeente dit jaar lager dan gemiddeld in de referentiegroep, waar het percentage op 34% ligt.

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	49%	Over het hulpmiddel: 83%
Huishoudelijke hulp	72%	Over de kwaliteit van schoonmaakwerk: 72%
Woningaanpassingen	21%	Over de kwaliteit van de aanpassing: 80%
Individuele begeleiding thuis	14%	Over de kwaliteit van de begeleiding: 82%
Logeervoorziening	1%	Kan niet worden weergegeven (N=7)

Er zijn ook nog andere vormen van ondersteuning. In uw gemeente maakt 13% gebruik van algemene voorzieningen, 12% van particuliere hulp en 9% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol: 89% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 29% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan, een stijging ten opzichte van vorig jaar (23%).

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Van de respondenten vindt 79% de kwaliteit van de ondersteuning goed en nog eens 77% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De scores zijn hiermee net hoger dan vorig jaar maar blijven onder het niveau van de referentiegroep.

Het effect van de ondersteuning op het leven is in 2021 op alle aspecten eveneens gestabiliseerd of toegenomen ten opzichte van het jaar ervoor. Zo geven de meeste respondenten aan dat de ondersteuning hen helpt de dingen te doen die zij willen (74%), zichzelf beter te kunnen redden (81%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (75%). Hiermee scoort uw gemeente nog wel iets lager dan de referentiegroep.

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 2021.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in april en mei 2022 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurd 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	1.400
Respons papieren vragenlijsten	387
Respons online vragenlijsten	84
Totale respons	471
Responspercentage	34%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 1.400 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 387 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 84 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 34%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 40% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% 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 95% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 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. Door het hele document heen worden de cijfers vergeleken met de resultaten van vorig jaar. Toen waren de resultaten echter op toeval gebaseerd (indicatief), waardoor de verschillen soms groter uitvallen dan zij in werkelijkheid zijn geweest.

Omdat meerdere gemeenten de modelvragenlijst gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 57 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen en 26 gemeenten voor de aanvullende vragen uit de modelvragenlijst. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen 2021 en 2022.

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. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Waalwijk, Rijssen-Holtén, Doetinchem, Duiven, Westervoort, Oostzaan, Gorinchem, Rijswijk, West Maas en Waal, Wormerland, Bronckhorst, Vijfheerenlanden, Hoeksche Waard, Molenlanden, Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Best, Apeldoorn, Den Haag, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Aalten, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Sittard-Geleen, Heeze-Leende, Valkenswaard, Amsterdam, Brummen, Alkmaar, Maasdriel, Edam-Volendam, Montferland, Katwijk, Waddinxveen, Barneveld.

H2 | Het contact

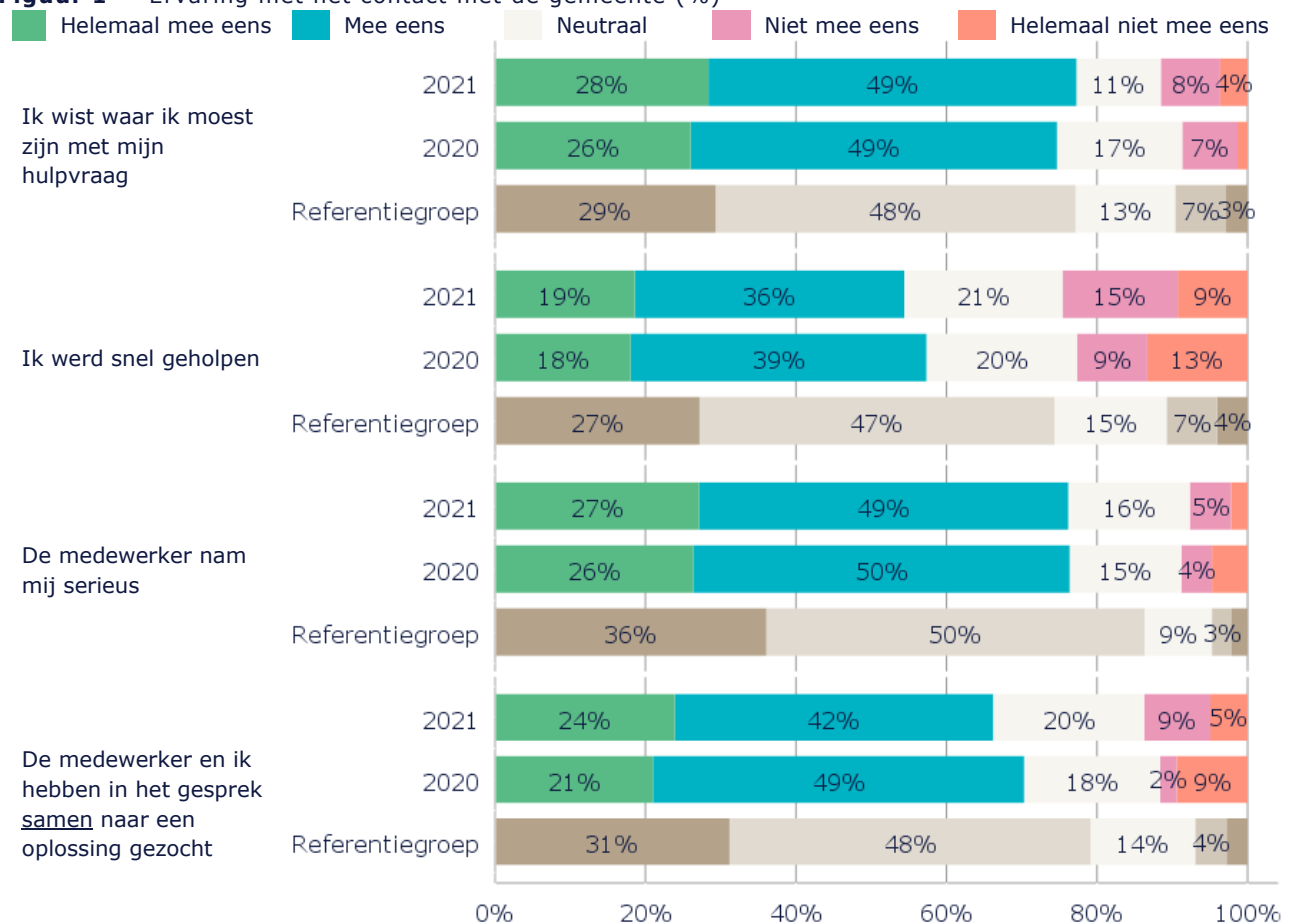
2.1 Het contact

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.

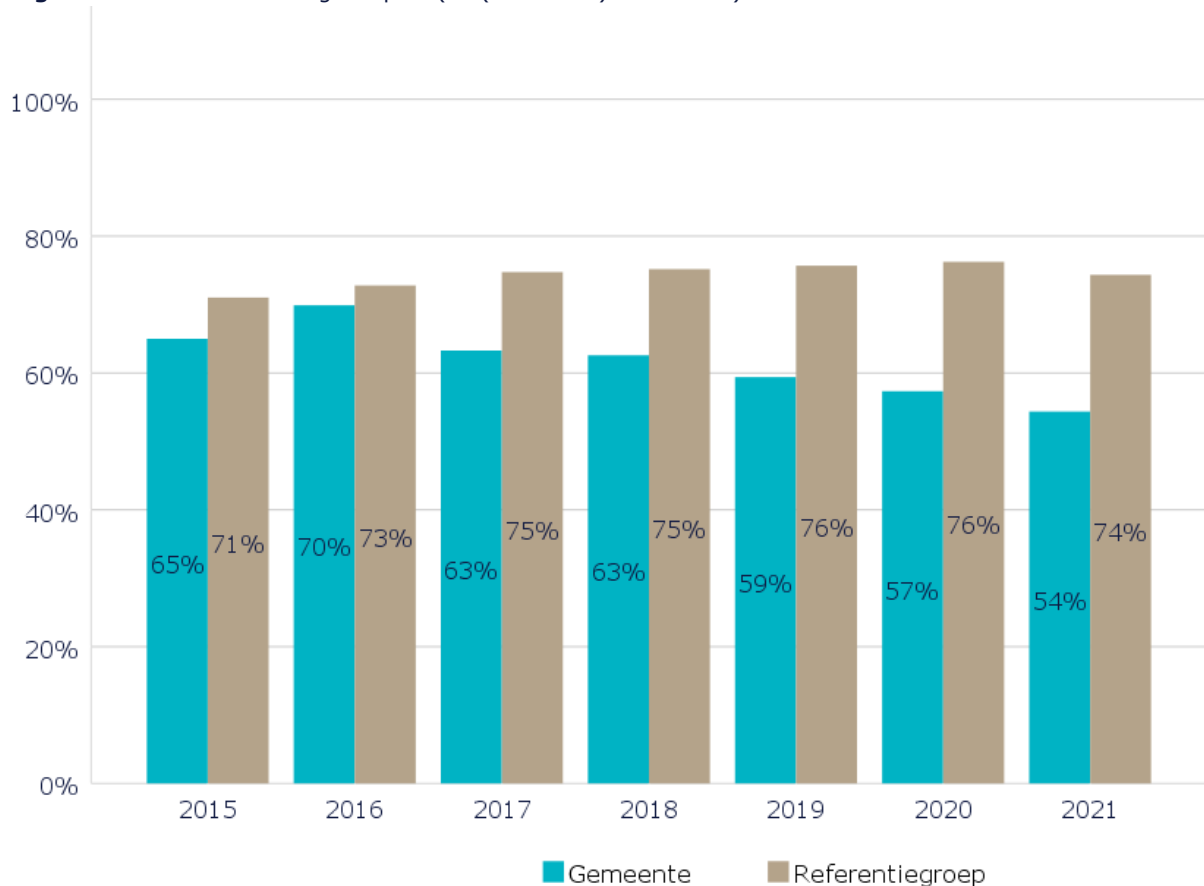
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Zoetermeer weet 77% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets hoger ten opzichte van vorig jaar en gelijk aan de referentiegroep. Wel is ook de groep respondenten die het niet met de stelling eens is gegroeid naar 12%. Het grootste verbeterpunt lijkt de snelheid waarmee inwoners worden geholpen. In vergelijking met de referentiegroep (74%) geven (veel) minder respondenten (55%) aan dat ze snel geholpen worden. Tevens is het percentage respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling gegroeid tot 24% ten opzichte van 22% vorig jaar.

De meeste respondenten (76%) ervaren dat zij serieus genomen worden, al is deze score lager dan in de referentiegroep (86%). Ten slotte stelt een ruime meerderheid van 66% dat de medewerker van de gemeente samen met de respondent heeft gezocht naar een oplossing. Dit is eveneens een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (70%). De score in de referentiegroep is 79%.

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

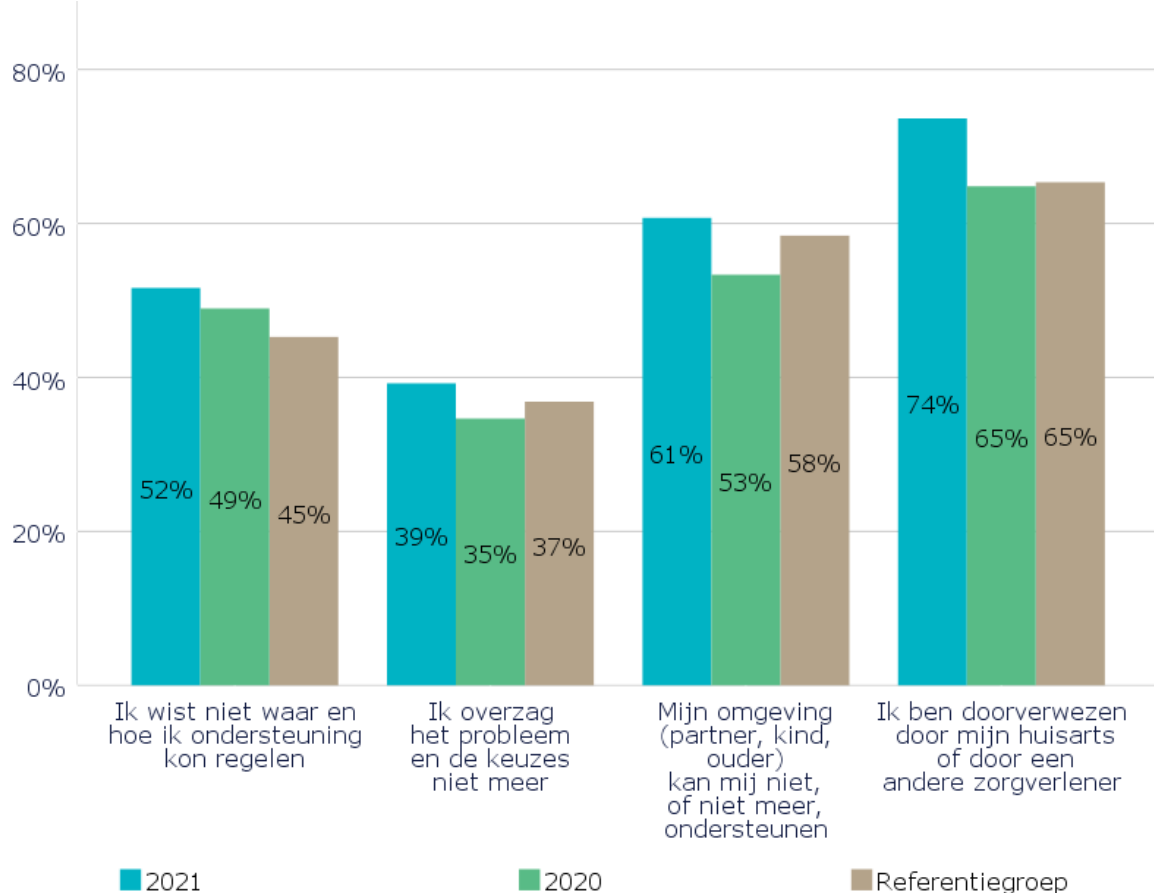


Opvallend is vooral de nieuwe daling in tevredenheid rond de snelheid waarmee respondenten geholpen zeggen te worden. Deze daling is ingezet vanaf 2017, terwijl de referentiegroep al sinds die periode stabiel rond de 75% tevredenheid zit.

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. nee)



Over het algemeen wordt een groot deel van de respondenten naar de gemeente doorverwezen door een huisarts of een andere zorgverlener (74%). Dit was een relatief stabiel percentage over de laatste jaren, maar dit jaar valt deze categorie hoger uit. Opvallend is verder dat bij alle vier categorieën een stijging is te zien. Dit geeft aan dat de problemen die inwoners ervaren op alle vlakken zijn toegenomen. Zo hebben zij vaker het idee dat zij het probleem en de keuzes niet meer overzien (39%) of dat hun omgeving hen niet langer kan ondersteunen (61%). Ook wisten zij in toenemende mate niet waar en hoe zij ondersteuning konden regelen (52%).

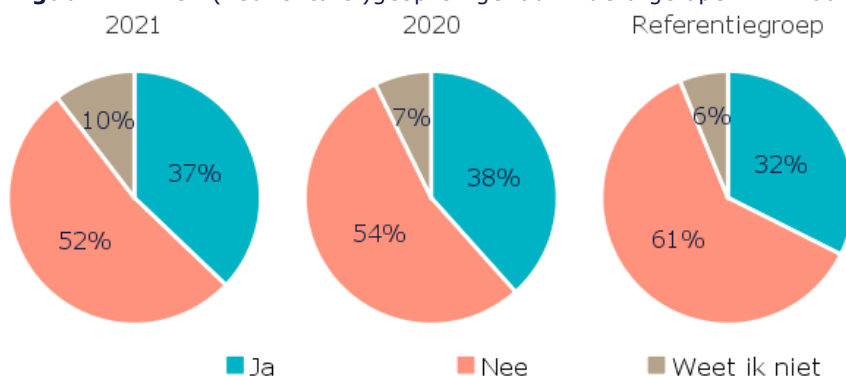
De hulpvraag waarmee inwoners contact opnemen, loopt sterk uiteen. Toch neemt het merendeel contact op omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen (significante stijging naar 76%) of omdat zij nergens meer naartoe kunnen omdat ze geen vervoer hebben (34%). Juist significant minder respondenten geven aan dat zij overdag niks te doen hebben en daarom contact zochten (5%). Positief is te zien dat het percentage respondenten dat aangeeft dat de mantelzorger overbelast is of dreigt te raken licht is afgenomen naar 17%.

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

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	18%	22%
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankan	76% (b)	61%
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	34%	38%
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	14%	14%
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	14%	16%
omdat ik overdag niks te doen heb	5% (b)	10%
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	10%	9%
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	13%	13%
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	17%	19%
anders	18%	22%

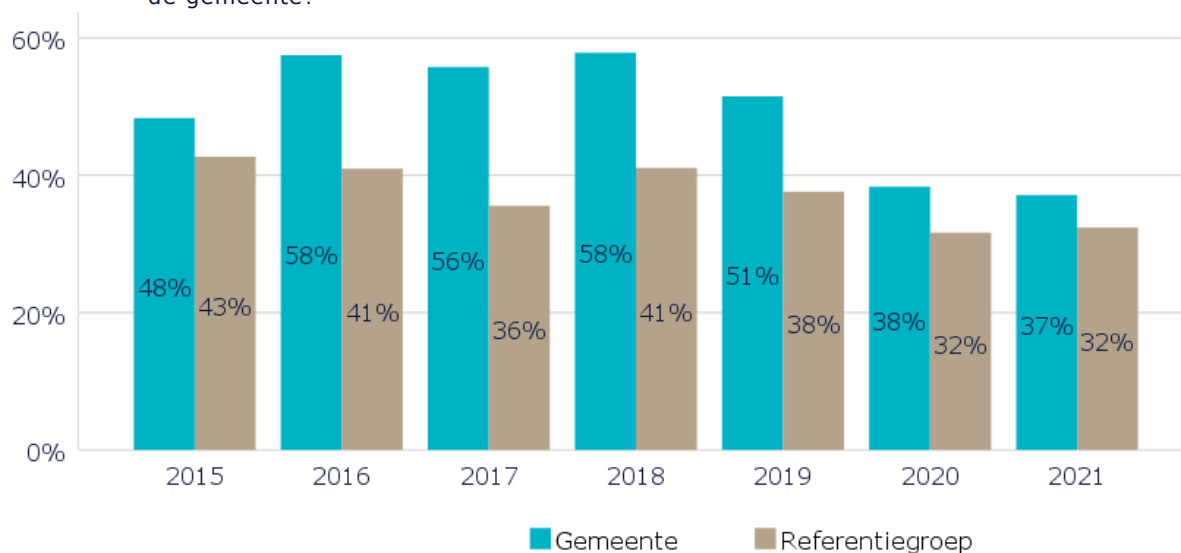
2.3 Het gesprek

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 37% het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is hoger dan de referentiegroep (32%) en ongeveer dezelfde score ten opzichte van vorig jaar (38%). Gekeken naar de trend over de afgelopen jaren (zie figuur 5) blijkt dat het percentage keukentafelgesprekken in de coronaperiode stabiel rond de 37% heeft gelegen. Het is waarschijnlijk dat de coronacrisis aan het relatief grote verschil ten opzichte van 2019 en eerder ten grondslag ligt. Door de coronamaatregelen was het voeren van fysieke keukentafelgesprekken ook in 2021 meermaals niet of 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.

Tabel 2 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)

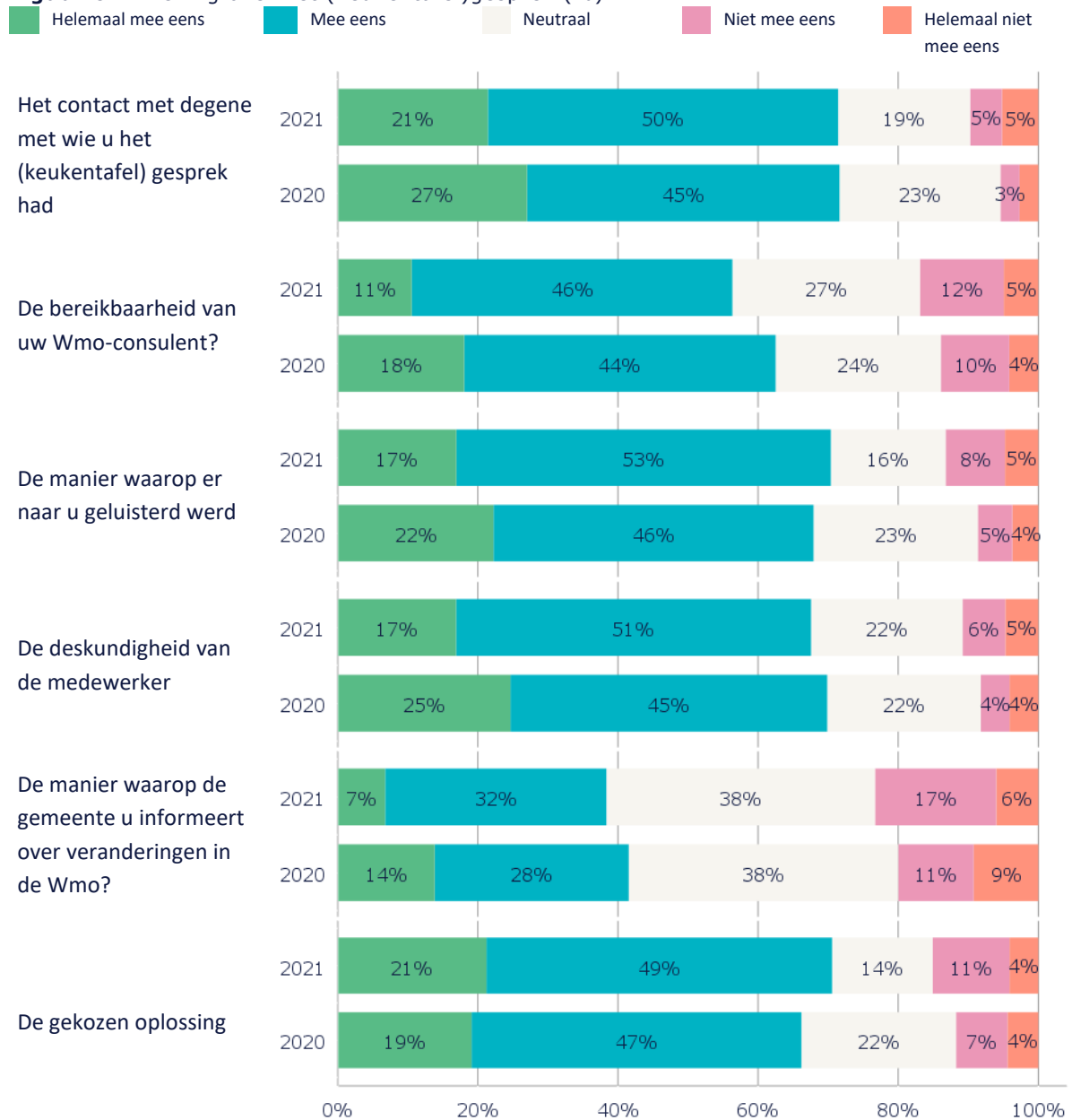
	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2021
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?								
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	34%	42%	48%	44%	48%	45%	40%	41%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	5% (a,b)	12%	7%	8%	14%	10%	7%	11%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	8%	5%	9%	7%	10%	17%	11%	13%
Nee (%aangekruist)	58% (a)	48%	45%	47%	37%	35%	47%	41%
(N)	161	73	137	188	211	192	174	1.087

Respondenten in Zoetermeer kiezen er significant vaker voor een gesprek alleen te voeren dan de respondenten uit de referentiegroep (58% om 41%). Vorig jaar koos in Zoetermeer 48% van de respondenten er voor het gesprek alleen te voeren.

Ook zien we dat 5% van de respondenten er voor koos een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen bij het keukentafelgesprek. Dit is significant lager dan vorig jaar (12%) en de referentiegroep (11%). 34% van de respondenten nodigde een naaste uit.

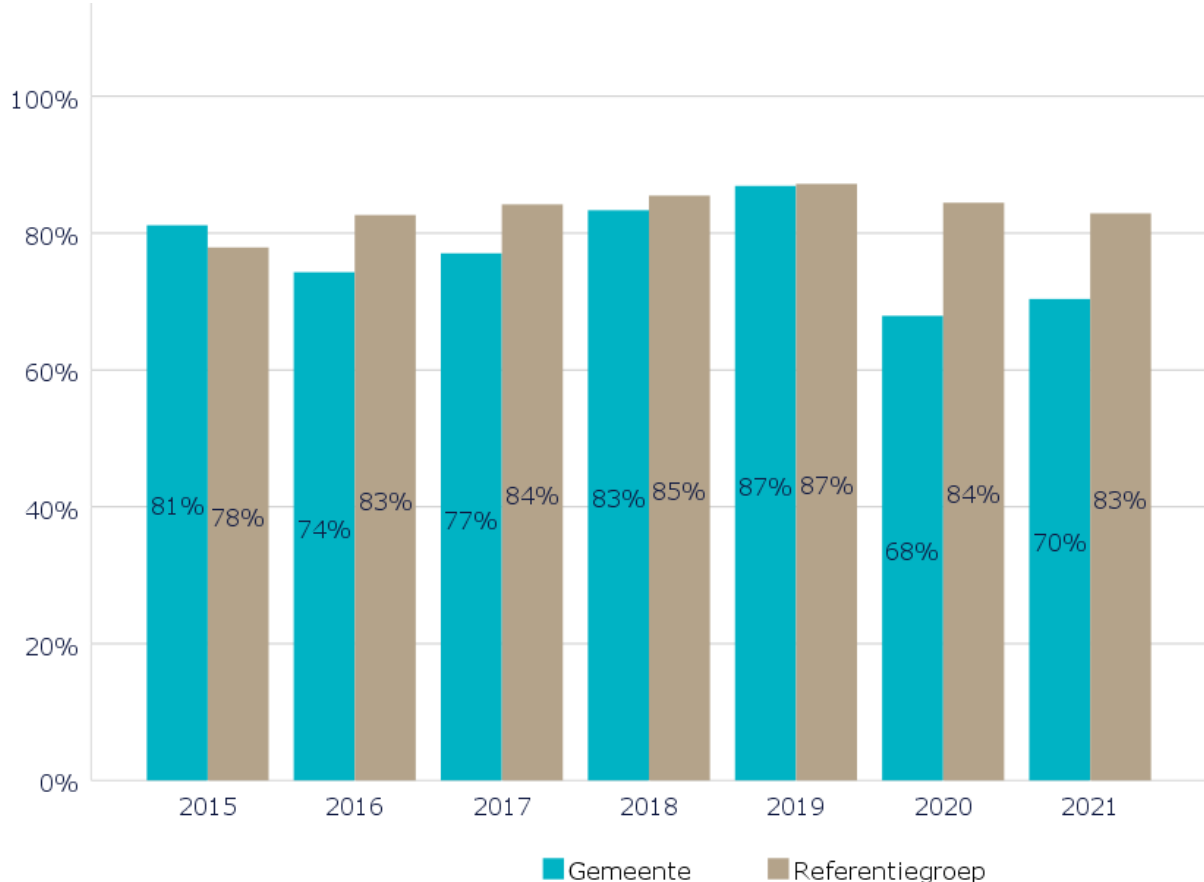
Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten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

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



De gemeente Zoetermeer scoort ten opzichte van 2020 over alle aspecten samengenomen ongeveer gelijk. Zo is het aandeel respondenten dat tevreden is over de gekozen oplossing gestegen naar 70%, maar het aandeel respondenten dat (heel) tevreden is over de deskundigheid van medewerkers licht gedaald naar 68%. Minder positief is het feit dat het aandeel (heel) ontevreden respondenten op alle zes de stellingen is gestegen.

Figuur 7 Bent u tevreden over de manier waarop er naar u geluisterd werd? (% (helemaal) mee eens)

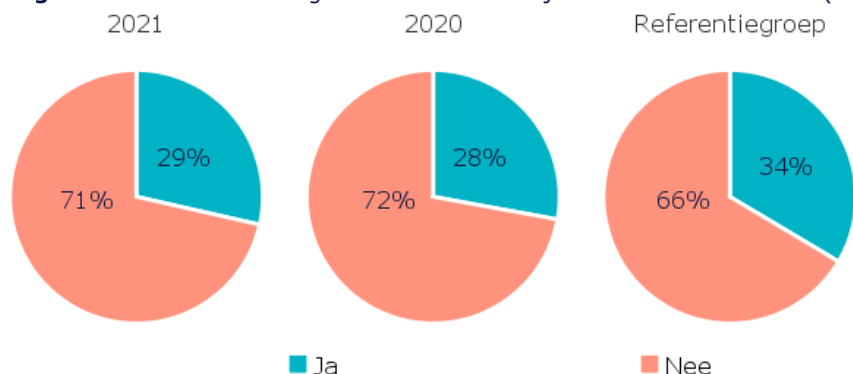


De terugval in tevredenheid over de manier waarop er door de gemeentelijk medewerker is geluisterd is deels te verklaren door de context. Huisbezoeken zijn door de coronamaatregelen in 2020 en 2021 maandenlang niet toegestaan geweest, en daarna slechts beperkt. Echter is de terugval in de referentiegroep in dezelfde periode veel kleiner. Er lijkt in Zoetermeer derhalve een versterkende factor aan de terugval ten grondslag te liggen.

2.4 Cliëntondersteuning

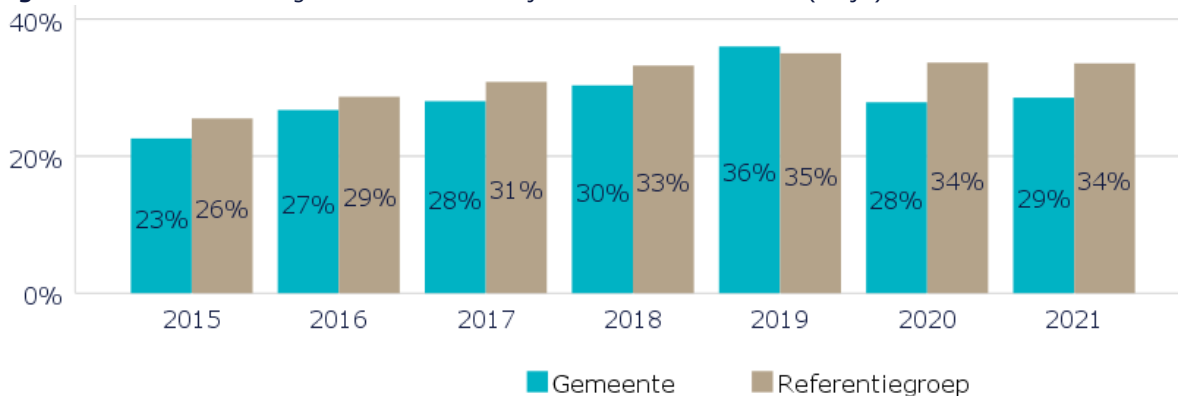
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven.

Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is in Zoetermeer ongeveer gelijk gebleven met 29% van de respondenten die weet dat zij gebruik konden maken van deze vorm van ondersteuning. Hiermee scoort uw gemeente dit jaar lager dan gemiddeld in de referentiegroep, waar het percentage op 34% ligt.

Figuur 9 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



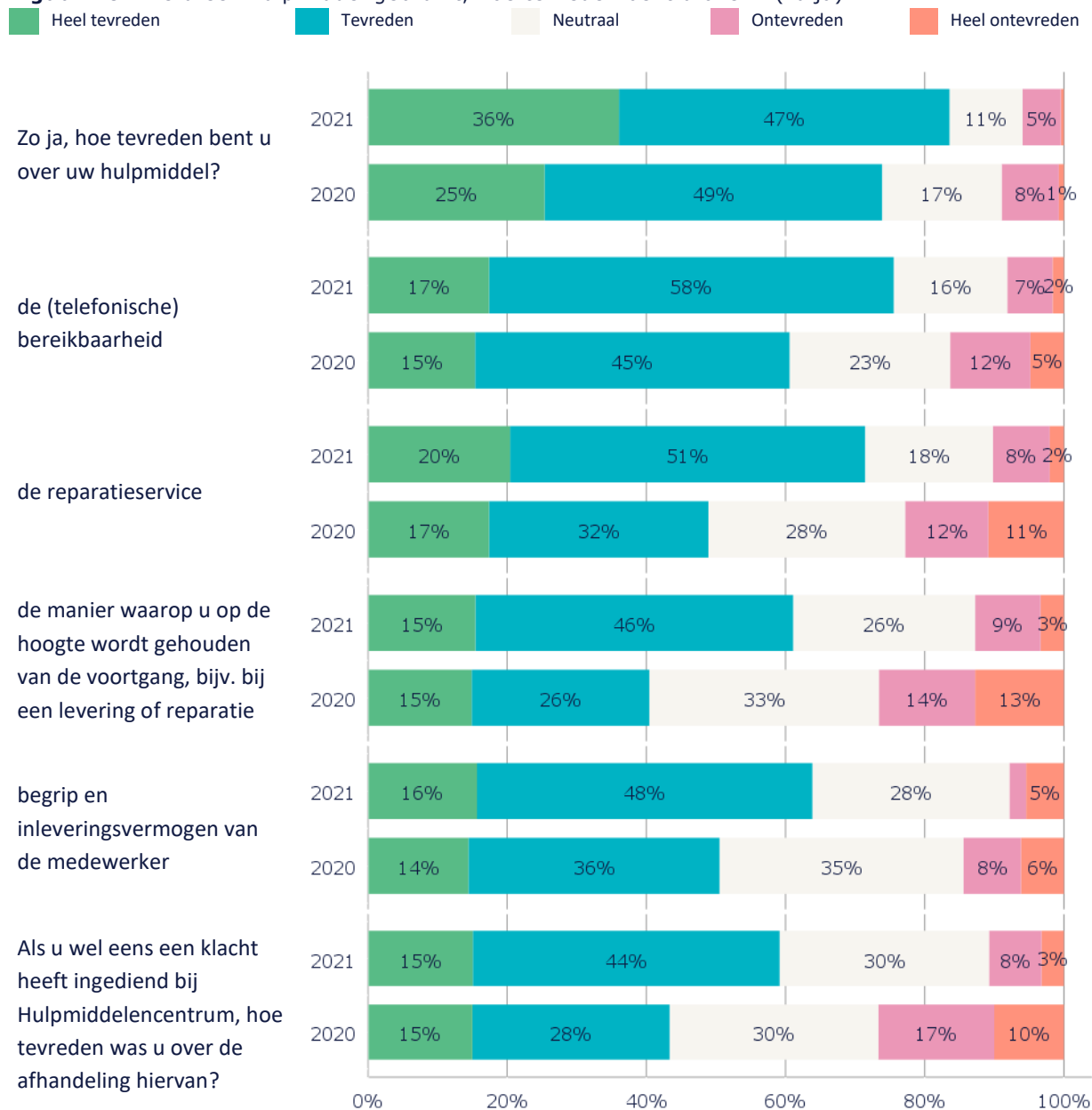
H3 | De ondersteuning

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 49% 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 66%.

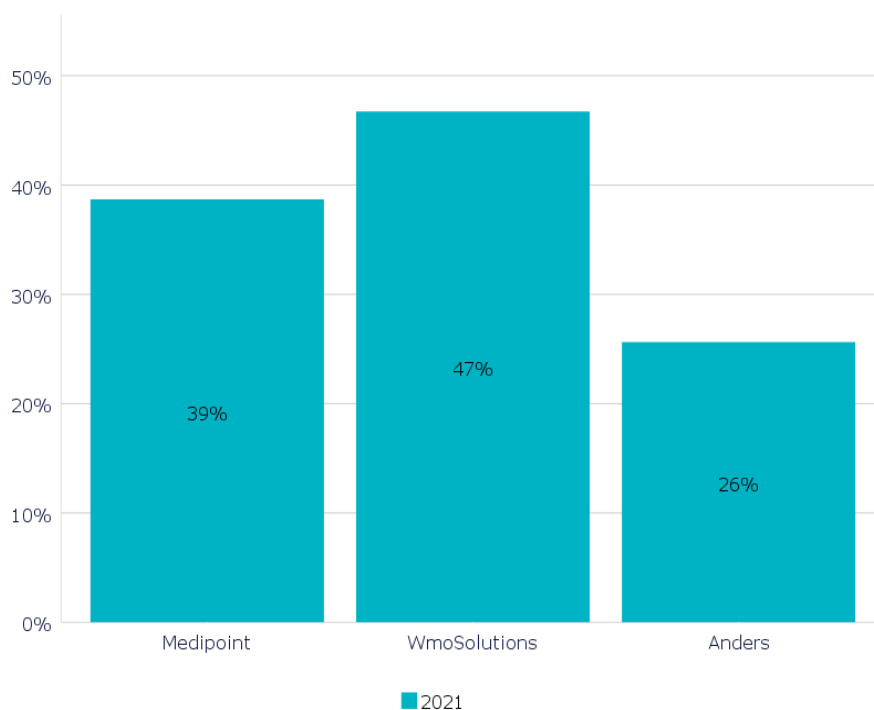
Figuur 10 Als u een hulpmiddel gebruikt, hoe tevreden bent u over... (% ja)



Van de respondenten met een hulpmiddel is 83% (heel) tevreden, waarmee Zoetermeer hoger scoort dan vorig jaar (74%). De tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening is daarnaast bij alle categorieën toegenomen. Respondenten geven aan dat de telefonische bereikbaarheid (van 60% naar 75%), de reparatieservice (van 49% naar 71%), de manier waarop cliënten geïnformeerd worden over een levering of reparatie (van 41% naar 61%), het begrip en inlevingsvermogen van de gemeentelijke medewerker (van 50% naar 64%) en de afhandeling van klachten (van 43% naar 59%) allemaal meer naar tevredenheid zijn dan in 2020.

Ten slotte is aan de respondenten met een hulpmiddel gevraagd welke organisatie dit hulpmiddel verzorgde. Hieruit blijkt 47% van de respondenten een hulpmiddel te hebben van WmoSolutions, 39% van Medipoint en 26% van een andere organisatie. De aantallen tellen op tot boven 100% omdat respondenten meerdere antwoorden konden aankruisen.

Figuur 11 Van welke hulpmiddelen leverancier maakte u in 2021 gebruik?



3.2 Huishoudelijke hulp

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

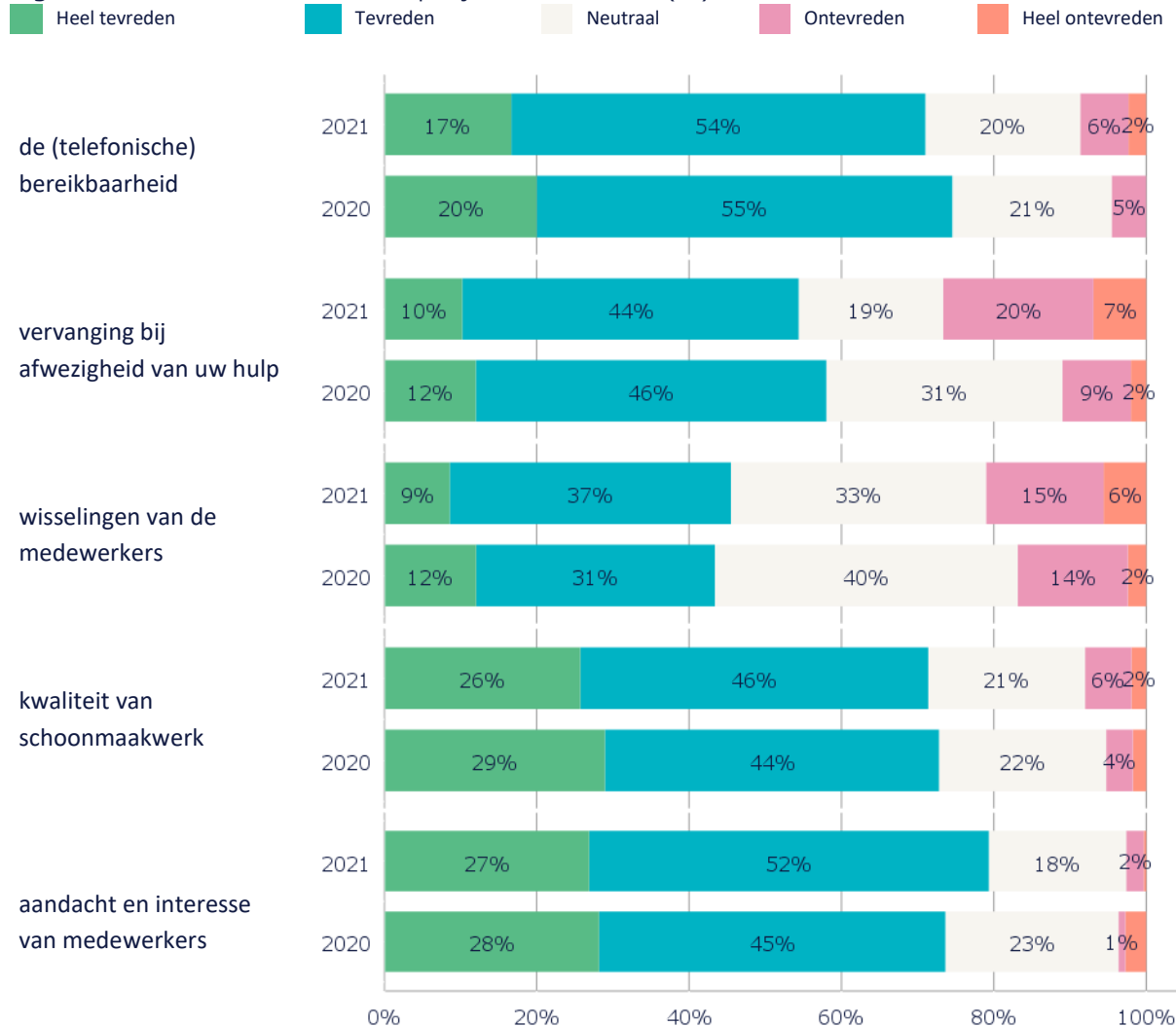
In 2021 had 72% van de respondenten huishoudelijke ondersteuning. Hiervan ontving 84% de ondersteuning door Zorg In Natura (ZIN). 16% maakte gebruik van een persoonsgebonden budget (pgb). Dit aandeel is gedaald ten opzichte van 2020 (toen respectievelijk 72% en 28%).

Figuur 12 Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?



Van de respondenten geeft 97% aan de huishoudelijke ondersteuning die is toegekend ook daadwerkelijk te hebben ontvangen. In 2020 was dit 96%.

Figuur 13 Tevredenheid over hulp bij het huishouden (%)

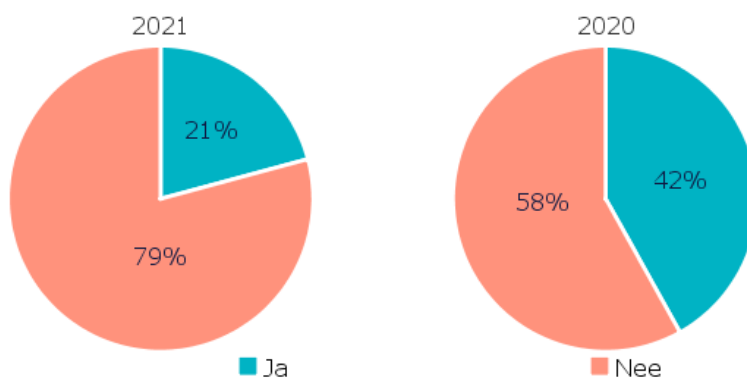


Op de meeste aspecten is de tevredenheid over de hulp bij het huishouden licht gestegen of afgenomen, zodat de gemiddelde tevredenheid vergelijkbaar is met die van vorig jaar. Een opvallend verschil met 2020 is echter de toename van de groep respondenten die uitgesproken (heel) ontevreden is op enkele stellingen. Bijvoorbeeld de ontevredenheid bij vervanging is flink toegenomen, van 11% in 2020 naar 27% in 2021. Ook bij wisselingen van medewerkers is een iets grotere groep ontevreden, van 16% in 2020 naar 21% in 2021.

3.3 Woningaanpassing

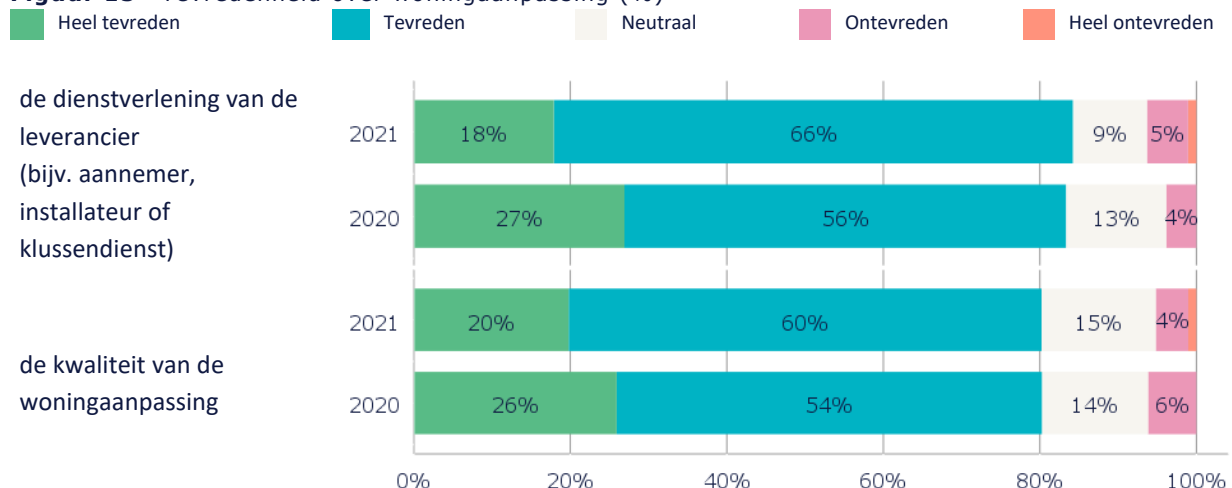
Van de respondenten blijkt 21% een woningaanpassing te hebben vanuit de Wmo. Dit is een veel kleinere groep dan vorig jaar, toen dit percentage 42% was.

Figuur 14 Heeft u een woningaanpassing via de Wmo?



Van de respondenten met een woningaanpassing is 84% (heel) tevreden over de dienstverlening van de leverancier en 80% is tevreden over de kwaliteit van de woningaanpassing. Hiermee scoort uw gemeente vergelijkbaar aan 2020.

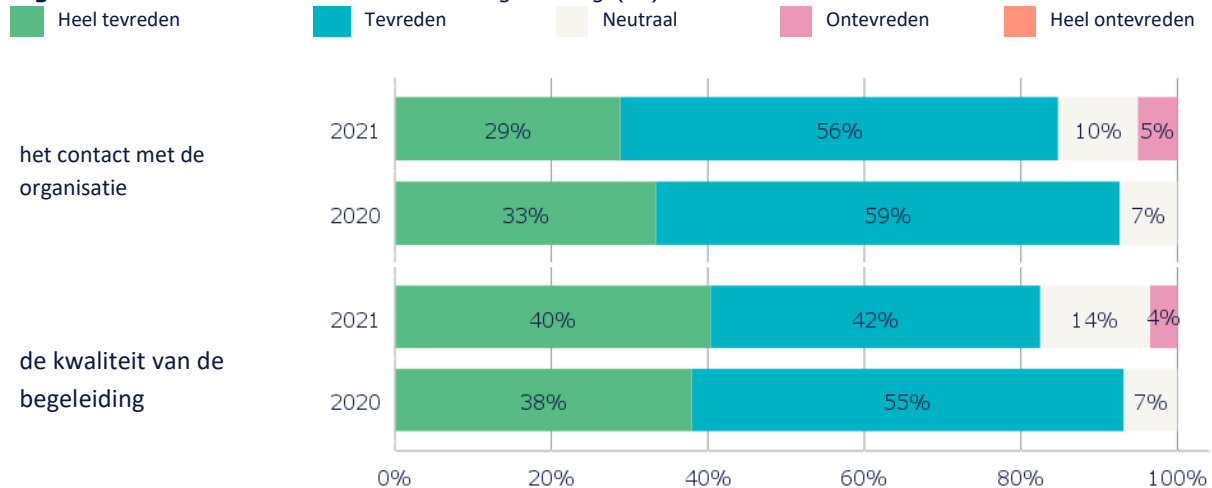
Figuur 15 Tevredenheid over woningaanpassing (%)



3.4 Individuele begeleiding

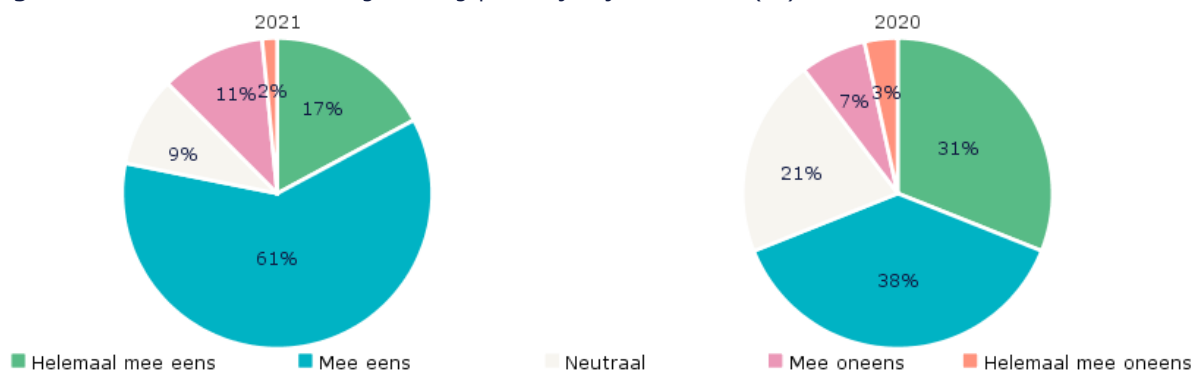
Van de respondenten krijgt 14% individuele begeleiding thuis. In 2020 én 2019 was dit ook 14%. 70% van deze respondenten ontvangt de individuele begeleiding als ZIN, 30% als pgb. Hier zit nauwelijks verschil in met afgelopen jaar, toen het 65% om 35% was. 97% geeft aan dat de toegekende hulp is ontvangen. Vorig jaar was dat 93%.

Figuur 16 Tevredenheid individuele begeleiding (%)



Van de respondenten is 85% (heel) tevreden over het contact met de organisatie. 82% is (heel) tevreden over de kwaliteit van de begeleiding. Beide scores zijn wat lager dan in 2020. Vorig jaar was geen enkele respondent ontevreden over de individuele begeleiding. Dit jaar is deze groep wel weer zichtbaar met respectievelijk 5% en 4%.

Figuur 17 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 2020 was dit 69%. Deze stijging is volledig debet aan een afname in de 'neutrale' groep, aangezien er ook een lichte stijging te zien is in ontevreden respondenten (van 10% naar 13%).

3.5 Logeeropvang

Slechts 1% 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=7).

3.6 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)

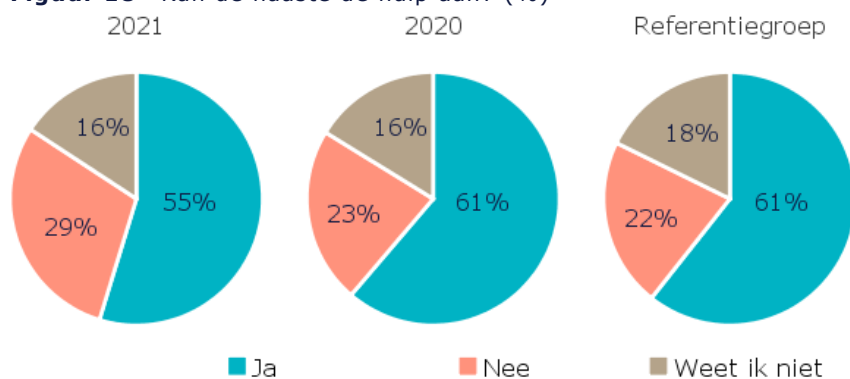
	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentiegroep 2021
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	13%	7%	11%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	12%	18%	14%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	9%	8%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of bureu	89%	86%	89%

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 in 2021 89%. 13% maakt gebruik van algemene voorzieningen. Dit is ten opzichte van 2020 gestegen (toen maakte 7% hiervan gebruik). 12% heeft in 2021 een particuliere schoonmaakster gehad. Dit ligt ongeveer gelijk aan de referentiegroep en lager dan afgelopen jaar. Nog eens 9% maakte gebruik van ondersteuning van een individuele vrijwilliger, zoals een maatje of coach.

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 18 Kan de naaste de hulp aan? (%)



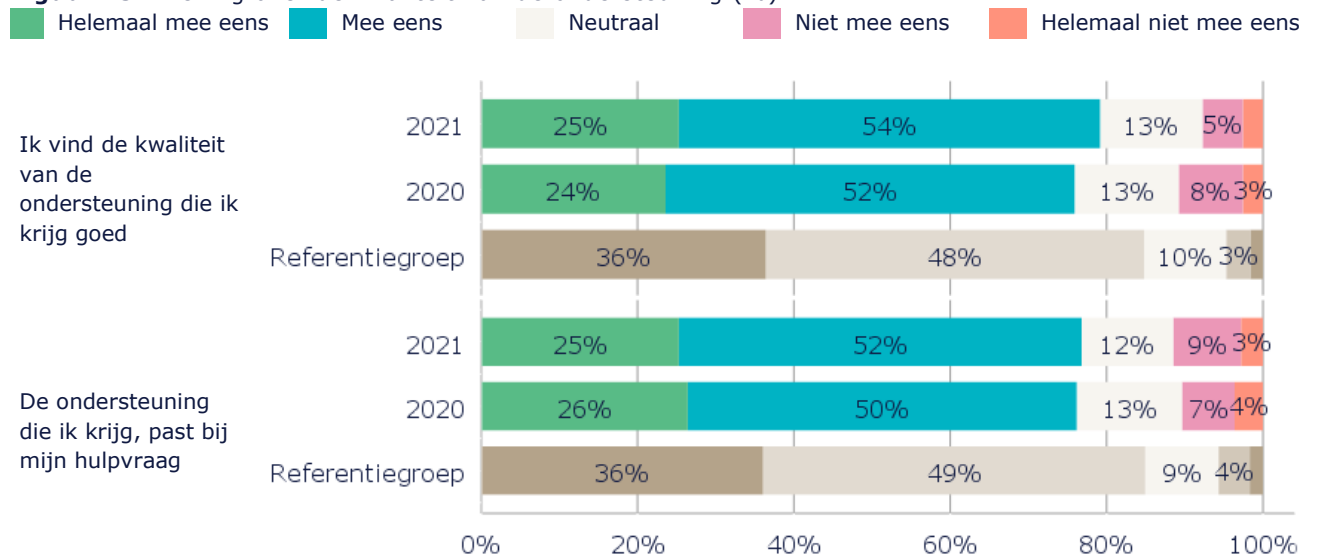
55% van de respondenten geeft aan dat de naaste de hulp aankan, 29% van de respondenten vindt van niet. 16% weet dit niet. De groep respondenten die aangeeft dat de mantelzorger de hulp eigenlijk niet aankan, is daarmee gegroeid ten opzichte van vorig jaar (23%). Ook is dit resultaat hoger dan in de referentiegroep (22%).

H4 | Kwaliteit van de ondersteuning

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

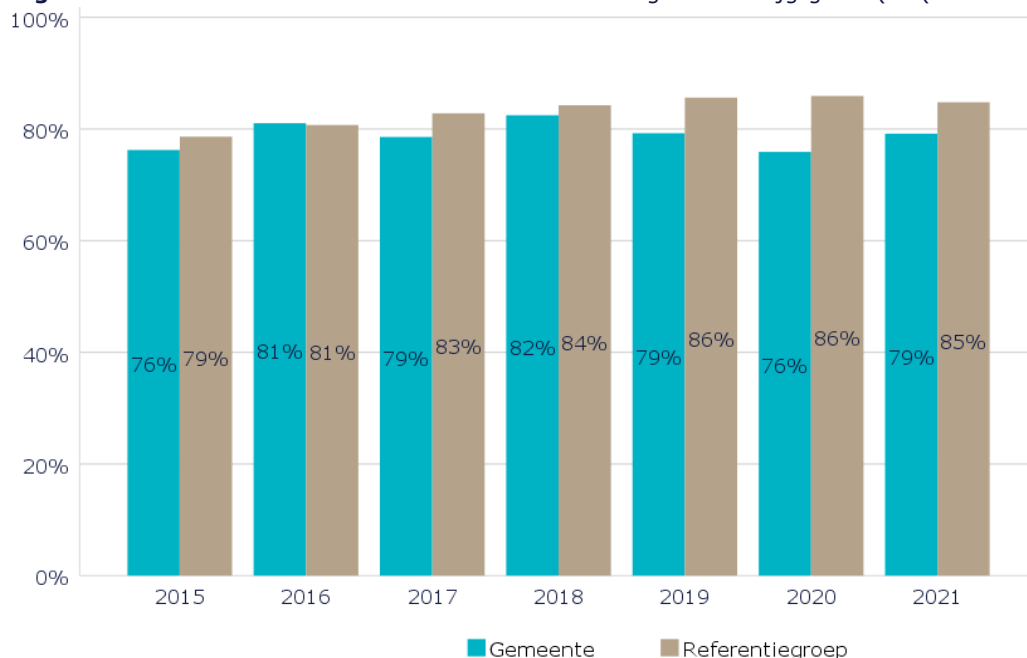
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Figuur 19 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



Van de respondenten vindt 79% de kwaliteit van de ondersteuning goed en nog eens 77% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De scores zijn hiermee net hoger dan vorig jaar maar blijven onder het niveau van de referentiegroep.

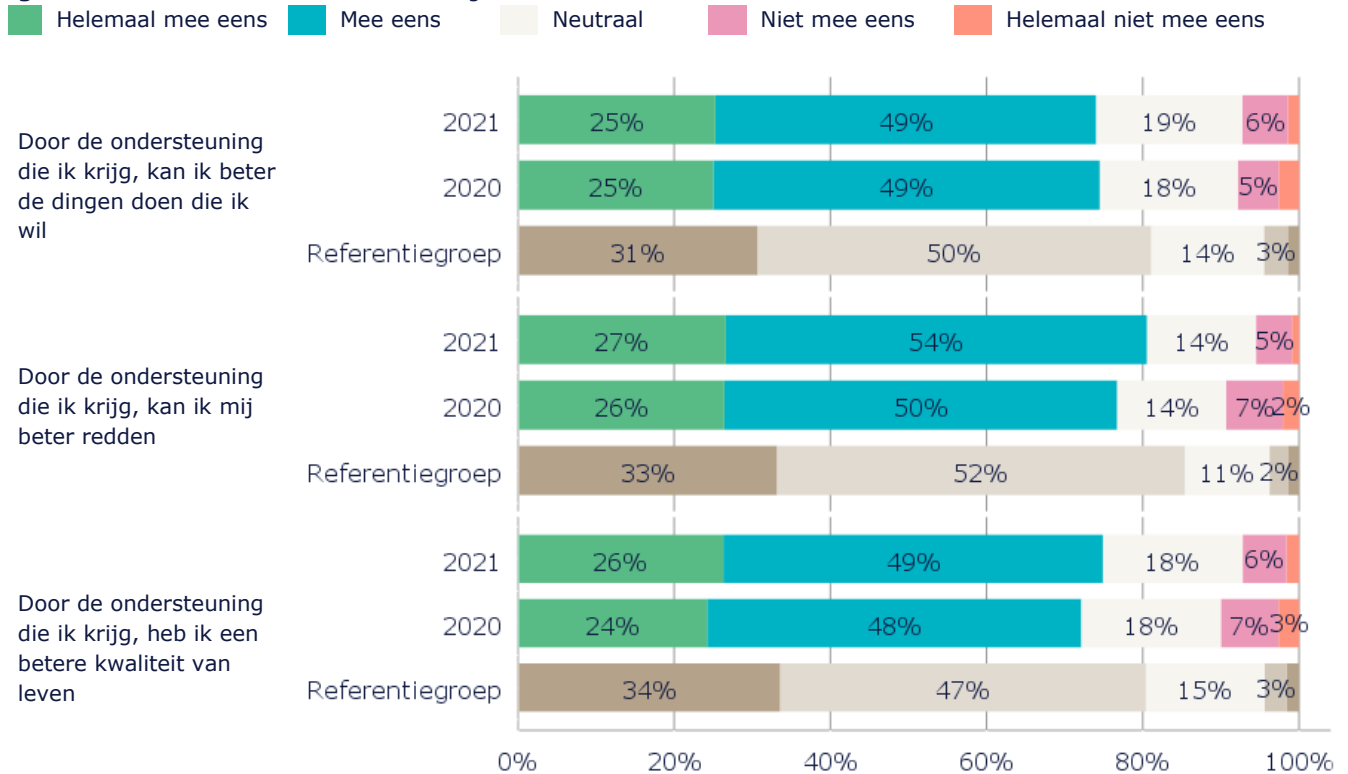
Figuur 20 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



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 21 Effect van de ondersteuning



We zien dat het effect van de ondersteuning op het leven in 2021 op alle aspecten is gestabiliseerd of toegenomen. Zo geven de meeste respondenten aan dat de ondersteuning hen helpt de dingen te doen die zij willen (74%), zichzelf beter te kunnen redden (81%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (75%). Hiermee scoort uw gemeente nog wel iets lager dan de referentiegroep.

Zelfredzaamheid en participatie zijn onderverdeeld in algemene dagelijkse levensverrichtingen. In de volgende 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 4 Bijdrage van de ondersteuning aan ...

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentie- groep 2021
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>			
Binnen en buiten uw huis rondlopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	67%	68%	67%
(N)	269	157	1.832
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	58%	49%	61%
(N)	192	115	1.341
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	59%	58%	65%
(N)	288	142	1.999
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	62%	61%	65%
(N)	204	111	1.415
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	61%	66%	65%
(N)	272	139	1.798
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	23%	31%	23%
(N)	154	62	886
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	23%	25%	24%
(N)	100	44	666

De ondersteuning draagt voor de respondenten het meest bij aan het binnens- en buitenshuis rondlopen of rijden (67%), de mogelijkheid familie en vrienden te zien en spreken (61%) en het regelen van de financiën (62%). De scores zijn erg vergelijkbaar met vorig jaar.

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 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

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

	Opmerking
1	Ontevreden over snelheid/duur aanvraag (12)
2	Tevreden over kwaliteit ondersteuning (11)
3	Algemene tevredenheid/dankbaarheid (10)
4	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning (9)
5	Ontevreden over kwaliteit huishoudelijke ondersteuning (7)

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1.

'Ondersteuning door de gemeente is slecht! Aanvraag rolstoel en douchestoel in december gedaan. 7 + 9 mei pas ontvangen. Dankzij tussenkomst van organisatie MEE.'

'Alles neemt heel veel tijd in beslag, van de aanvraag van een parkeerkaart tot het leveren van een rolstoel met handbike. Wachtijd drie tot zes maanden minimaal!'

'Ik wacht nog op toestemming voor de Regiotaxi en de Valys. Ik kom nu nergens en ook mijn hobbies kan ik niet proberen te hervatten.'

'Ik heb er ontzettend achteraan moeten zitten om tot een cliëntondersteuner te komen. En zo via de gemeente de bij mij passende hulp te ontvangen. De Wmo-consulent was een fijn mens maar het moest lang duren en over vele schijven voordat het eindelijk geregeld was.'

'Als je tegenwoordig iets aanvraagt, duurt het wel 16 tot 18 weken!'

'Door het verlies van mijn partner had ik in een keer hulp nodig in een verdrietige periode. Dan is het wel vervelend dat er een wachtperiode is van 13 weken en dat ik bij elke verandering weer een keukentafelgesprek moet! Mijn handicap verandert niet.'

'De beschikking na mijn aanvraag voor de Regiotaxi duurde lang (8 weken).'

'De wachtijd bij de Wmo is erg lang. Als je na het afkeuren van bijvoorbeeld je rolstoel niet tevreden bent over de vervanging, wordt er gelijk gezegd: vraag een nieuwe aan. Wachtijd weer vier maanden!'
2.

'De voorzieningen van de Wmo zoals scootmobiel en huishoudelijke hulp ben ik erg blij mee. Goed werk van de Wmo.'

'De ondersteuning is prima.'

'Heel prettige ondersteuning.'

'Ze doet alles goed onderhouden. Stofzuigen, stoffen, douche schoonmaken, toilet schoonmaken.'
'Ik heb de Regiotaxi. Als ik er gebruik van maak, ben ik er zeer tevreden over.'

'Heel blij met de hulp die ik gekregen had. Ik merk nu dat ik zonder die hulp mentaal en fysiek een stuk minder ben. Ik heb die hulp dus echt nodig en vind het jammer dat het gestopt is. Dankbaar met de hulp die ik gekregen heb!!'
3.

'Blij met wat ik krijg en hulp van de kinderen.'

'Wij zijn dankbaar voor de ondersteuning.'

'Ik ben blij dat ik in Zoetermeer woon. Goede hulp en ondersteuningsmogelijkheden.'

'Ik ben heel tevreden en mijn man ook. Beiden hebben wij handicaps en veel baat bij de hulpmiddelen.'
4.

'Ik woon in een eengezinswoning. Het eerste jaar had ik drie uren huishoudelijke hulp hetgeen echt nodig is. Nu krijg ik maar twee uren per week en dat is niet genoeg.'

'Heb één keer per week twee uur hulp, maar geen tijd om extra dingen te doen. Eigenlijk zou het drie uur moeten.'

'Twee uren per week huishoudelijke hulp is echt weinig. De medewerker doet alleen basiswerkzaamheden zoals afstoffen, stofzuigen, dweilen en douche en wc's schoonmaken. Ik heb geen andere hulp. Ik moet van mijn specialist vaker rusten om fatsoenlijk te functioneren vanwege mijn ziekte.'

'Nu heb ik 2 uur per 14 dagen huishoudelijke hulp. Zou er graag wat uren verkrijgen. Bijvoorbeeld 3 uur per 14 dagen.'

5. *'Huishoudelijke hulp was geen succes.'*

'Beste mensen! Ik wou dat ik alles zelf nog kon. Ik geef de huishoudelijke hulp een 6+. Soms ben ik niet tevreden over haar!'

'Afspraken die gemaakt zijn over taken in het huishouden worden niet altijd gedaan. Mevrouw heeft moeite met wisseling. Niet alle hulpen zijn goed.'

Bijlage 1 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 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Contact								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	77%	75%	82%	73%	73%	75%	80%	77%
(N)	356	150	229	285	350	306	255	14.331
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)me eens)	54% (a)	57%	59%	63%	63%	70%	65%	74%
(N)	366	150	229	286	365	309	257	14.595
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)me eens)	76% (a)	76%	85%	89%	82%	82%	80%	86%
(N)	365	148	230	283	358	301	256	14.520
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)me eens)	66% (a)	70%	74%	77%	71%	71%	67%	79%
(N)	343	138	213	258	333	293	243	13.819
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	29% (a)	28%	36%	30%	28%	27%	23%	34%
(N)	389	201	261	323	389	329	372	16.221

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Kwaliteit van de ondersteuning								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	79% (a)	76%	79%	82%	79%	81%	76%	85%
(N)	427	195	260	342	406	348	383	18.055
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	77% (a)	76%	81%	83%	81%	79%	79%	85%
(N)	427	193	261	341	407	348	374	17.986

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Wat levert de ondersteuning mij op?								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	74% (a)	74%	81%	84%	77%	77%	76%	81%
(N)	427	192	258	327	382	338	347	17.222
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	81% (a)	77%	83%	86%	80%	80%	80%	85%
(N)	436	193	262	332	393	345	371	17.763
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	75% (a)	72%	79%	80%	71%	73%	72%	80%
(N)	430	190	265	333	386	339	365	17.568

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?							
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	18%	22%	22%	13%	19%	18%	16%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankan (%ja)	76% (b)	61%	56%	67%	57%	60%	78%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	34%	38%	53%	38%	41%	39%	38%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	14%	14%	12%	9%	11%	13%	11%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	14%	16%	16%	17%	15%	15%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	5% (b)	10%	8%	6%	7%	8%	5%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	10%	9%	10%	12%	18%	21%	10%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	13%	13%	14%	20%	23%	21%	14%
Omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken (%ja)	17%	19%	22%	14%	21%	18%	12%
Anders (%ja)	18%	22%	26%	14%	19%	20%	15%
N	442	188	258	341	388	351	370

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Redenen om naar de gemeente te gaan								
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	52%	49%	36%	49%	47%	47%	46%	45%
(N)	186	96	133	146	188	157	131	1.321
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	39%	35%	35%	44%	43%	43%	34%	37%
(N)	158	75	94	126	149	134	109	1.052
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	61%	53%	48%	65%	58%	57%	51%	58%
(N)	191	75	111	137	163	149	140	1.251
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	74% (a)	65%	72%	73%	76%	76%	70%	65%
(N)	292	108	157	210	238	224	193	1.686
	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?								
Ja	37% (a)	38%	51%	58%	56%	58%	48%	32%
Nee	52% (a)	54%	44%	35%	37%	37%	44%	61%
Weet ik niet	10% (a)	7%	5%	7%	7%	6%	8%	6%
(N)	450	206	270	344	409	360	393	4.415
	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?								
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	34%	42%	48%	44%	48%	45%	40%	41%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	5% (a,b)	12%	7%	8%	14%	10%	7%	11%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	8%	5%	9%	7%	10%	17%	11%	13%
Nee (%aangekruist)	58% (a)	48%	45%	47%	37%	35%	47%	41%
(N)	161	73	137	188	211	192	174	1.087

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Tevredenheid over cliëntondersteuner								
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	.%	.%	70%	92%	96%	94%	73%	88%
(N)	8	7	10	13	24	16	11	118

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Bent u tevreden over ...								
Het contact met uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	71% (a)	72%	84%	79%	78%	78%	79%	83%
N	154	74	130	188	200	188	155	2.919
De bereikbaarheid van uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	56%	63%	71%	67%	66%	61%	64%	.%
N	142	72	128	177	188	179	134	
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	70% (a)	68%	87%	83%	77%	74%	81%	83%
N	189	81	145	204	231	210	175	2.978
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	68% (a)	70%	82%	81%	75%	73%	70%	80%
N	148	73	133	181	193	187	155	2.901
De manier waarop de gemeente u informeert over de veranderingen in de Wmo (%(heel)tevreden)	7%	14%	16%	12%	9%	8%	10%	.%
N	133	65	128	163	171	167	154	
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	71% (a)	66%	73%	81%	76%	69%	68%	83%
N	146	68	124	181	187	183	144	2.904

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulpmiddel							
Gebruikt u een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, losse douchestoel (%ja)	49% (b)	66%	82%	46%	47%	55%	55%
N	452	211	276	306	412	368	405

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulpmiddel							
Hoe tevreden bent u over uw hulpmiddel (%(heel)tevreden)	84% (b)	74%	78%	84%	83%	83%	80%
N	219	134	221	171	184	185	212
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	76% (b)	61%	46%	69%	72%	77%	68%
N	184	104	201	127	138	158	157
De reparatieservice (%(heel)tevreden)	71% (b)	49%	42%	54%	64%	67%	61%
N	147	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)	61% (b)	40%	33%	46%	57%	62%	52%
N	149	94	181	107	117	138	123
Begrip en inleveringsvermogen vande medewerker (%(heel)tevreden)	64% (b)	51%	41%	65%	63%	64%	55%
N	166	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)	59%	43%	31%	43%	40%	52%	45%
N	93	60	109	49	58	56	71

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulp bij het huishouden							
Heeft u huishoudelijke hulp via de Wmo? (%ja)	72% (b)	56%	58%	63%	50%	50%	75%
N	459	212	278	359	418	367	407

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (PGB)?				
ZIN	84% (b)	72%	82%	86%
PGB	16% (b)	28%	18%	14%
N	267	103	132	182

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?				
Ja	97%	96%	99%	97%
Nee	3%	4%	1%	3%
N	309	110	147	197

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulp bij het huishouden							
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	71%	75%	74%	75%	81%	84%	83%
N	300	110	140	194	194	161	254
Vervanging bij afwezigheid van uw hulp (%(heel)tevreden)	54%	58%	57%	57%	64%	79%	75%
N	274	100	136	171	176	140	247
Wisselingen van de medewerkers (%(heel)tevreden)	45%	43%	49%	51%	44%	72%	49%
N	233	83	111	149	143	109	179
Kwaliteit van schoonmaakwerk (%(heel)tevreden)	71%	73%	74%	79%	80%	84%	81%
N	311	114	151	207	199	171	273
Aandacht en interesse van medewerkers (%(heel)tevreden)	79%	74%	82%	82%	79%	86%	82%
N	305	110	146	199	195	168	258

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Woningaanpassing							
Heeft u woningaanpassingen via de Wmo (%ja)	21% (b)	42%	44%	22%	23%	29%	31%
N	437	210	269	356	416	368	395

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Woningaanpassing							
De dienstverlening van de leverancier (%(heel)tevreden)	84%	83%	83%	79%	88%	89%	86%
N	95	78	113	68	91	94	109
De kwaliteit van de woningaanpassing (%(heel)tevreden)	80%	80%	83%	84%	85%	90%	88%
N	96	81	114	74	89	94	111

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Individuele begeleiding							
Ontvangt u individuele begeleiding thuis (%ja)	14%	14%	14%	18%	24%	23%	11%
N	451	211	271	356	414	361	400

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (PGB)?				
ZIN	70%	65%	66%	69%
PGB	30%	35%	34%	31%
N	54	26	35	55

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?				
Ja	97%	93%	92%	98%
Nee	3%	7%	8%	2%
N	63	29	39	59

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Individuele begeleiding							
Het contact met de organisatie (%(heel)tevreden)	85%	93%	86%	80%	83%	88%	79%
N	59	27	37	64	88	65	34
De kwaliteit van de begeleiding (%(heel)tevreden)	82%	93%	92%	77%	93%	94%	86%
N	57	29	37	65	89	67	35
De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%(heel)tevreden)	78%	69%	78%	73%	78%	78%	59%
N	64	29	36	60	96	73	39

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Logeeropvang							
Maakt u wel eens gebruik van de logeeropvang? (%ja)	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%
N	455	212	278	356	418	369	412
Zo ja, voldoet dit aan uw behoeften? (%(helemaal)mee eens)	N < 10	N < 10	N < 10	N < 10	N < 10	N < 10	N < 10
N	7	6	4	6	5	4	5

	Gemeente 2021
Van welke hulpmiddelen leverancier maakte u in 2021 gebruik? (Meerdere antwoorden mogelijk)	
Medipoint (%ja)	39%
(N)	199
WmoSolutions (%ja)	47%
(N)	199
Anders (%ja)	26%
(N)	199

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Overige ondersteuning								
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	13%	7%	10%	14%	8%	14%	16%	11%
(N)	259	137	193	211	254	210	227	1.852
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	12%	18%	13%	17%	20%	16%	17%	14%
(N)	259	137	193	211	254	210	227	1.852
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	9%	8%	10%	8%	11%	5%	7%	9%
(N)	259	137	193	211	254	210	227	1.852
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of bureu? (%ja)	89%	86%	88%	89%	86%	90%	87%	89%
(N)	259	137	193	211	254	210	227	1.852

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?								
Ja	55%	61%	60%	58%	52%	52%	56%	59%
Nee	29% (a)	23%	25%	22%	25%	27%	22%	21%
Weet ik niet	16%	16%	15%	20%	23%	22%	22%	17%
(N)	190	111	156	173	192	180	169	1.683

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

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>								
binnen en buiten uw huis rondlopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	67%	68%	74%	64%	59%	67%	64%	67%
(N)	269	157	231	228	244	236	236	1.832
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	58%	49%	57%	51%	54%	63%	51%	61%
(N)	192	115	154	175	206	175	182	1.341
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	59% (a)	58%	73%	61%	56%	63%	61%	65%
(N)	288	142	187	236	266	232	231	1.999
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	62%	61%	68%	63%	64%	71%	67%	65%
(N)	204	111	142	191	236	213	201	1.415
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	61%	66%	71%	59%	61%	63%	63%	65%
(N)	272	139	199	232	252	218	249	1.798
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	23%	31%	26%	26%	22%	21%	14%	23%
(N)	154	62	96	126	146	112	111	886
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	23%	25%	22%	21%	26%	23%	10%	24%
(N)	100	44	67	86	114	90	82	666

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91 ABNA 0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Augustus 2022

Classificatie : Vertrouwelijk
Naam adviseur : Wouter Witteveen
Projectnummer : PO025323
Correspondentienummer : DH-1008-1609

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl