

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Meierijstad



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Meierijstad

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 Uitsplitsingen	4
1.7 Leeswijzer	4
H2 Het contact	5
2.1 Het contact.....	5
2.2 Cliëntondersteuning	8
H3 De ondersteuning	10
3.1 De ontvangen ondersteuning	10
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	11
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	14
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	15
Bijlage 1 Tabellenbijlage	17
Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording	19
Bijlage 3 Respons per gemeente (schriftelijk en online)	20
Colofon	21

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 Meierijstad heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2020 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad. De vragenlijst gaat in op thema's zoals het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

Dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Het onderzoek vervult hiermee een signaleringsfunctie. De resultaten van de eerste tien vragen worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten.

De gemeente Meierijstad heeft (in samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Uden, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss en Sint Anthonis) de tien standaardvragen aangevuld met eigen vragen.

De gemeente heeft 1.183 vragenlijsten verzonden en er zijn 529 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 45%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 80% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 81% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Beide percentages zijn toegenomen ten opzichte van 2019 en zijn hoger dan in de referentiegroep.

Het gesprek

Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 42% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Nog eens 42% van de respondenten geeft aan niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek. Dit percentage is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (36%). Ook het aandeel dat niet wist dat zij iemand bij het gesprek konden vragen, is toegenomen (van 2% naar 5%).

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid van de respondenten zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 90%. Vorig jaar was dit 89%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 83% aan dat er tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing is gezocht. Dit is iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar (85%). Beide aspecten worden wel positiever gewaardeerd dan in de referentiegroep.

Cliëntondersteuning

31% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is evenveel als in 2019. In de referentiegroep weet 36% van de mogelijkheid af. De gemeente Meierijstad scoorde hierop in 2019 ook lager dan de referentiegroep.

De ondersteuning

In de gemeente Meierijstad is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (72%). In 2019 lag dit percentage op 61%. De Wmo-pas voor de regiotali is de op een na meest voorkomende ondersteuningsvorm en hiervan is in 2020 minder gebruikgemaakt dan in 2018 en 2019 (respectievelijk 28%, 33% en 39%). Na de Wmo-pas zijn een of meerdere hulpmiddelen de meest voorkomende ondersteuningsvorm (24%).

De meeste respondenten ontvangen zorg in natura (67%). Dit percentage is gelijk aan dat van vorig jaar. Iets minder respondenten dan vorig jaar financieren hun ondersteuning via een persoonsgebonden budget (6%, in 2019 was dit 8%). Het aandeel respondenten dat niet weet hoe de ondersteuning is gefinancierd, is toegenomen van 27% naar 29%.

88% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Hetzelfde geldt voor de respondenten die vinden dat de ondersteuning past bij de hulpvraag: ook dat ligt op 88%. Beide percentages zijn ten opzichte van 2019 gestegen en liggen boven dat van de referentiegroep.

Het effect van de ondersteuning

Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (84%) en dat zij zich beter kunnen redden (88%). 84% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Alle aspecten worden iets minder positief beoordeeld dan vorig jaar, maar wel iets positiever dan in 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 2020. De cliënten van de gemeente Meierijstad kunnen gebruikmaken van dagbesteding, begeleiding, kortdurend verblijf, beschermd wonen, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, regiotaxi en/of woningaanpassingen.

Aan mensen die minder dan twaalf maanden geleden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd de vragen over het contact in te vullen. Wanneer dit langer dan twaalf maanden geleden was, leert de ervaring dat mensen dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in februari-maart 2021 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. 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	1.183
Respons papieren vragenlijsten	493
Respons online vragenlijsten	36
Totale respons	529
Responspercentage	45%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99% en 5%

Er zijn 1.183 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het onlineonderzoek. In totaal hebben 493 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 36 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 45%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% 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 99% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 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. Indien beschikbaar nemen we trendfiguren van eerdere jaren op. De referentiegroep bestaat uit 61 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien standaardvragen zijn verzameld.

Alle elf gemeenten hebben dit jaar de tien standaardvragen aangevuld met eigen vragen. Voor de aanvullende vragen is geen referentiegroep beschikbaar. BMC stelt een separate bijlage beschikbaar met daarin de vergelijkingen tussen de regiogemeenten, tussen verschillende ondersteuningsvormen en de vergelijking tussen ondersteuning gefinancierd door zorg in natura of een persoonsgebonden budget.

1.6 Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar het soort voorziening en het effect van de voorziening. De resultaten hiervan kunnen bij kleine aantallen respondenten veelal alleen een indicatie van de tevredenheid geven. De aantallen zijn dan te klein om betrouwbare uitspraken op te baseren. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord worden de resultaten niet weergegeven.

1.7 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. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 2 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording. Tot slot is de respons per gemeente in de regio Oss weergegeven in bijlage 3.

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

H2 | Het contact

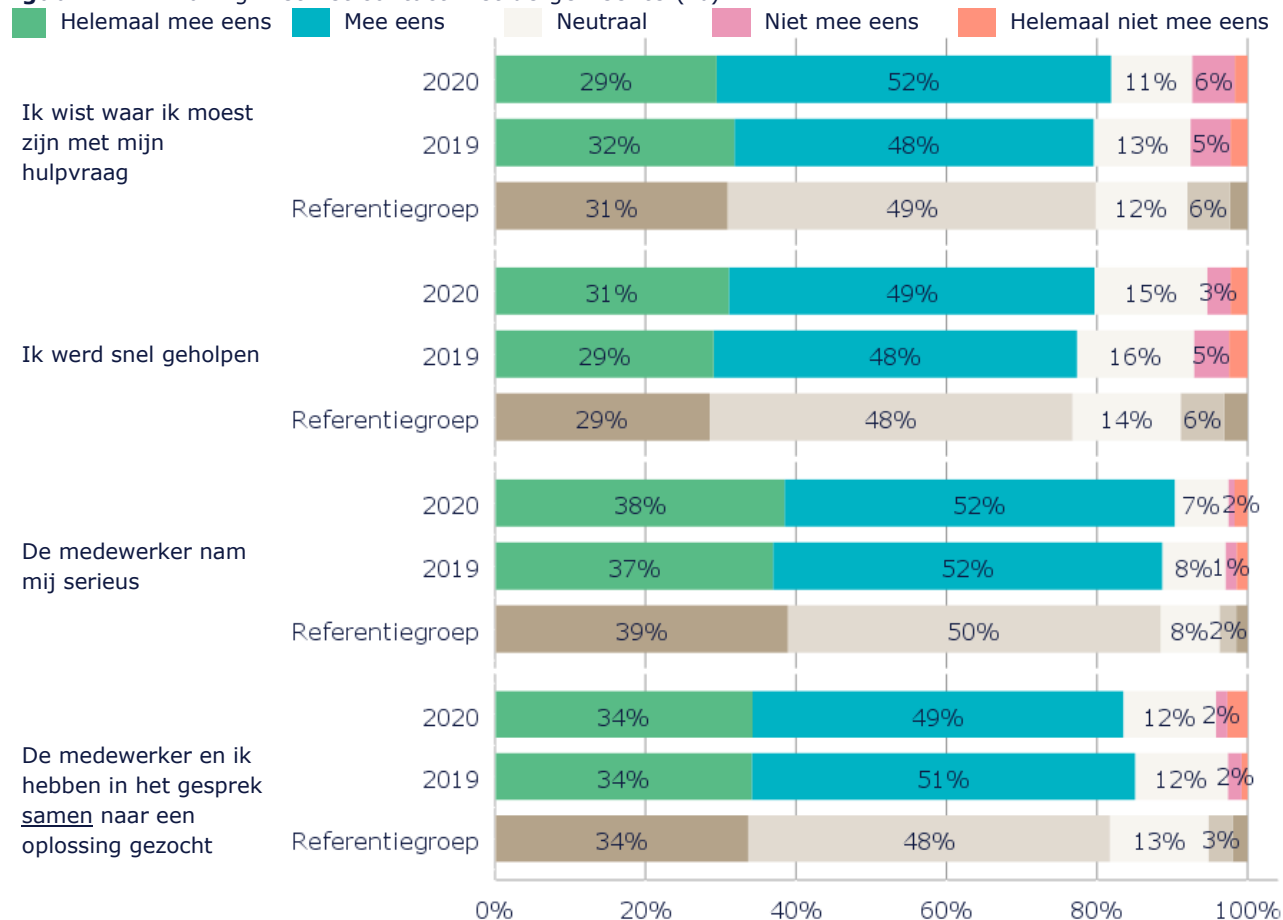
2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terechtkunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Meierijstad nemen inwoners contact op met de gemeente bij een hulpvraag.

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.

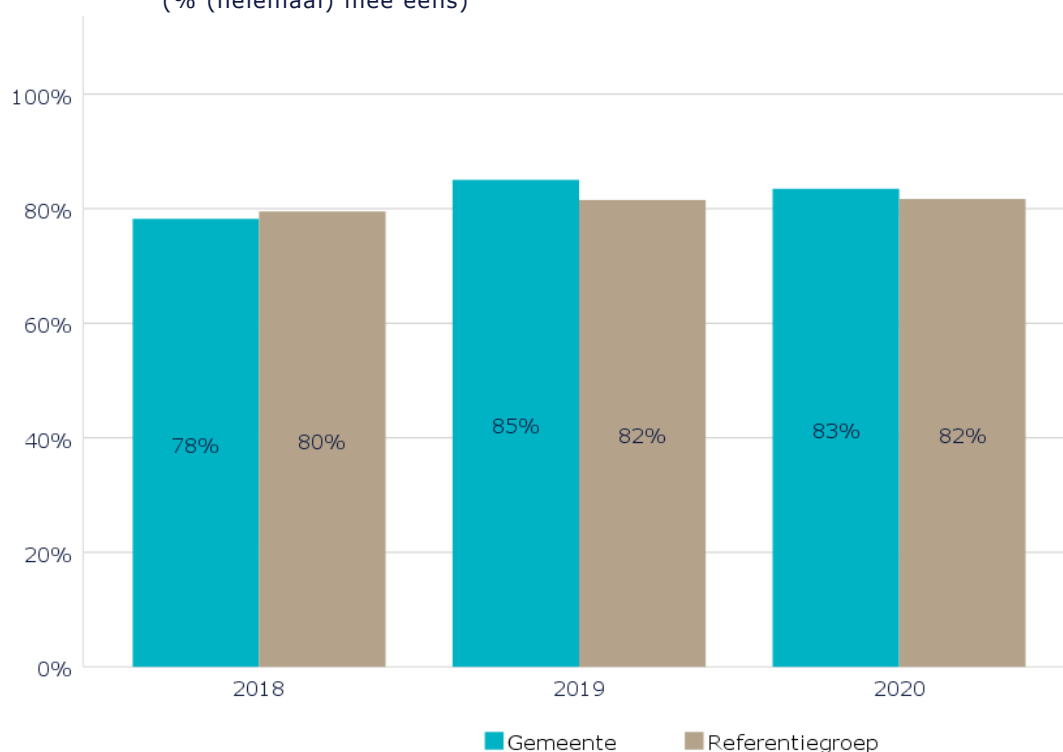
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Meierijstad weet 81% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets meer dan vorig jaar toen 80% dit wist. De meerderheid van de respondenten vindt dat zij snel geholpen zijn (80%). Ook geeft 90% van de respondenten aan door de medewerker serieus te zijn genomen. Beide percentages zijn ten opzichte van 2019 toegenomen (respectievelijk 77% en 89%). Tot slot geeft 83% aan in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. Dit percentage lag vorig jaar iets hoger, namelijk op 85%. De gemeente Meierijstad scoort op alle aspecten hoger dan de referentiegroep.

Bekijken we de ontwikkeling over de tijd dan is te zien dat de waardering voor alle stellingen ieder jaar stijgt, behalve bij de stelling 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht'. Dit jaar is daar een geringe afname zichtbaar.

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



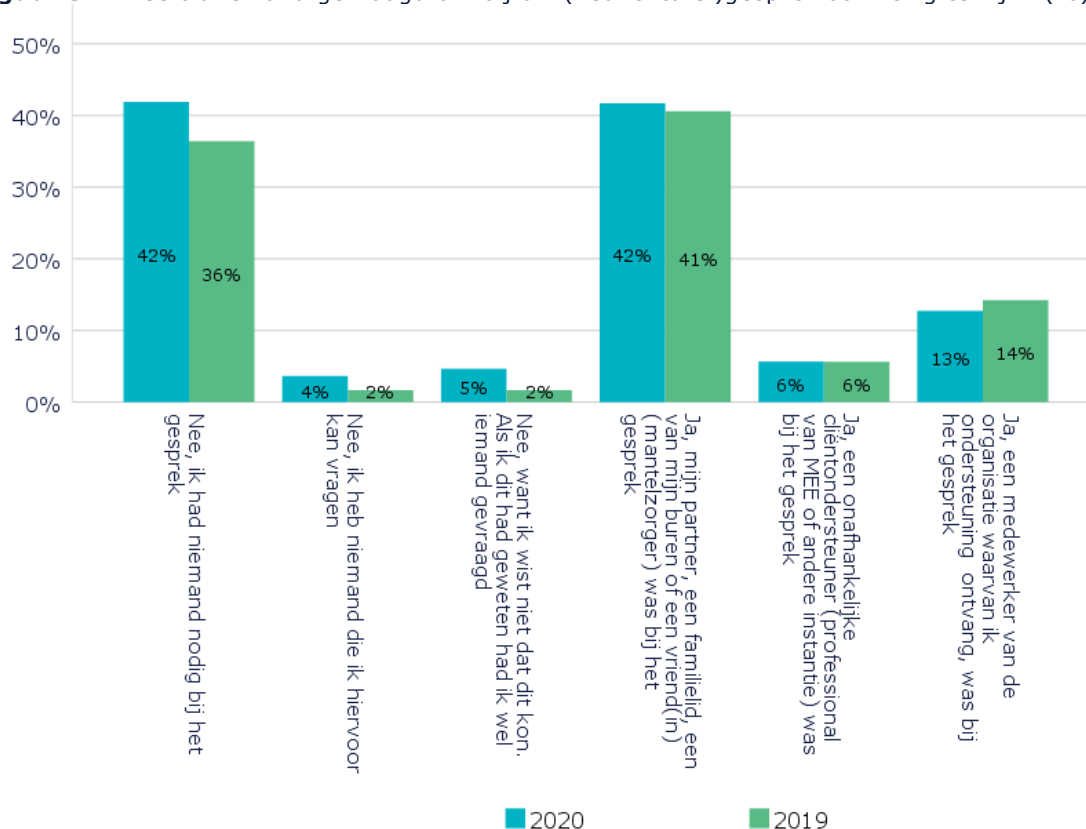
In de volgende tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Meierijstad de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren kwaliteit hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

Tabel 1 Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2020									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	72% (36)	60% (a) (40)		86% (a) (253)	80% (98)	92% (b) (84)	87% (46)		100% (b) (16)
Ik werd snel geholpen	69% (35)	70% (44)		82% (a) (255)	77% (96)	81% (85)	74% (46)		86% (14)
De medewerker nam mij serieus	76% (a) (37)	83% (42)		92% (254)	85% (95)	90% (83)	80% (46)		92% (13)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	81% (32)	73% (40)		86% (243)	82% (89)	85% (81)	82% (45)		92% (12)
2019									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	70% (37)	69% (72)		81% (227)	80% (114)	78% (89)	86% (43)	73% (11)	71% (24)
Ik werd snel geholpen	65% (37)	69% (77)		81% (236)	75% (114)	73% (88)	81% (43)	92% (12)	(23)
De medewerker nam mij serieus	78% (37)	87% (76)		89% (236)	89% (114)	87% (89)	93% (44)	83% (12)	78% (23)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	78% (36)	83% (72)		85% (222)	86% (205)	82% (85)	90% (40)	100% (11)	77% (22)

Aan de cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het (keukentafel)gesprek aanwezig te zijn. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

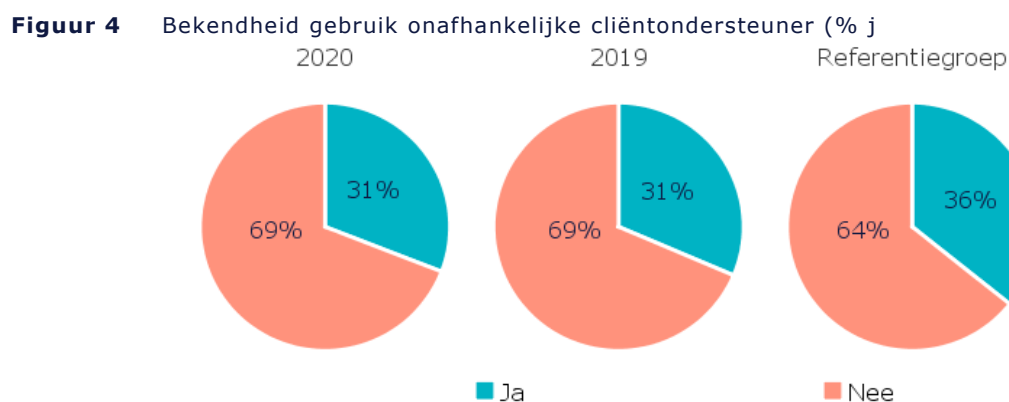
Figuur 3 Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek aanwezig te zijn? (%)



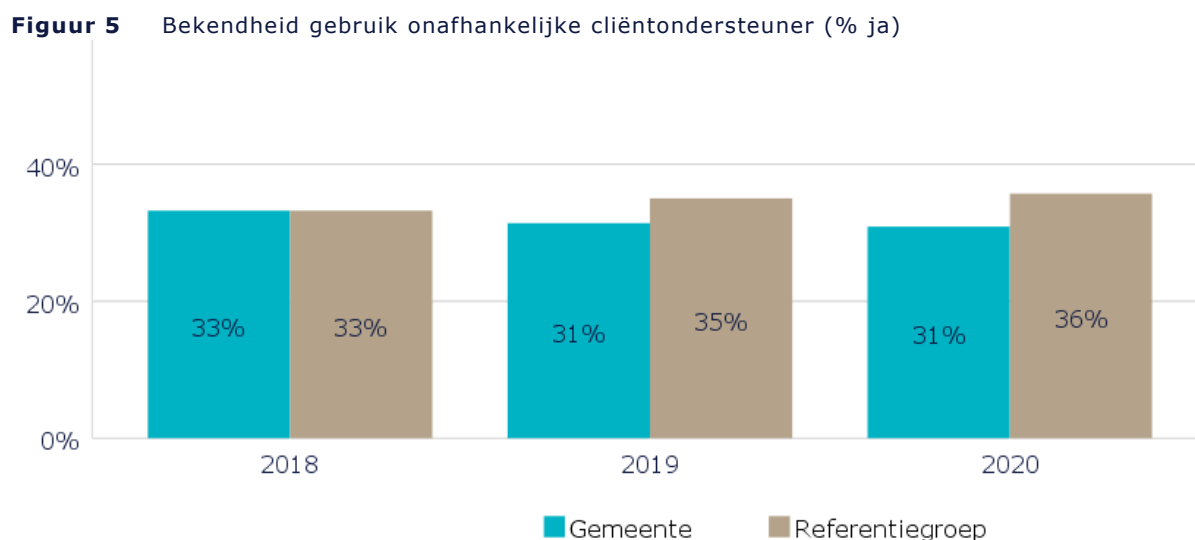
42% van de respondenten geeft aan de partner, een familielid, een van de buren of een vriend(in) (mantelzorger) te hebben gevraagd bij dit gesprek aanwezig te zijn. Dit is evenveel als het percentage dat aangeeft niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek. Het percentage dat niet wist dat zij iemand bij het gesprek konden vragen, is toegenomen van 2% naar 5%. Ten opzichte van de vorige meting geeft een hoger percentage respondenten, namelijk 42%, aan dat ze niemand nodig hadden bij het gesprek. Dit was 36%.

2.2 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven, vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.



In de gemeente Meierijstad geeft 31% van de respondenten aan bekend te zijn met het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is gelijk aan het percentage van vorig jaar. In de referentiegroep ligt het percentage hoger, namelijk op 36%.



Bovenstaande figuur laat zien dat de afname van de bekendheid tussen 2019 en 2020 is gestagneerd en dat het percentage al twee jaar onder dat van de referentiegroep ligt. In 2018 was de bekendheid het grootst en gelijk aan die in de referentiegroep, namelijk 33%.

H3 | De ondersteuning

3.1 De ontvangen 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.

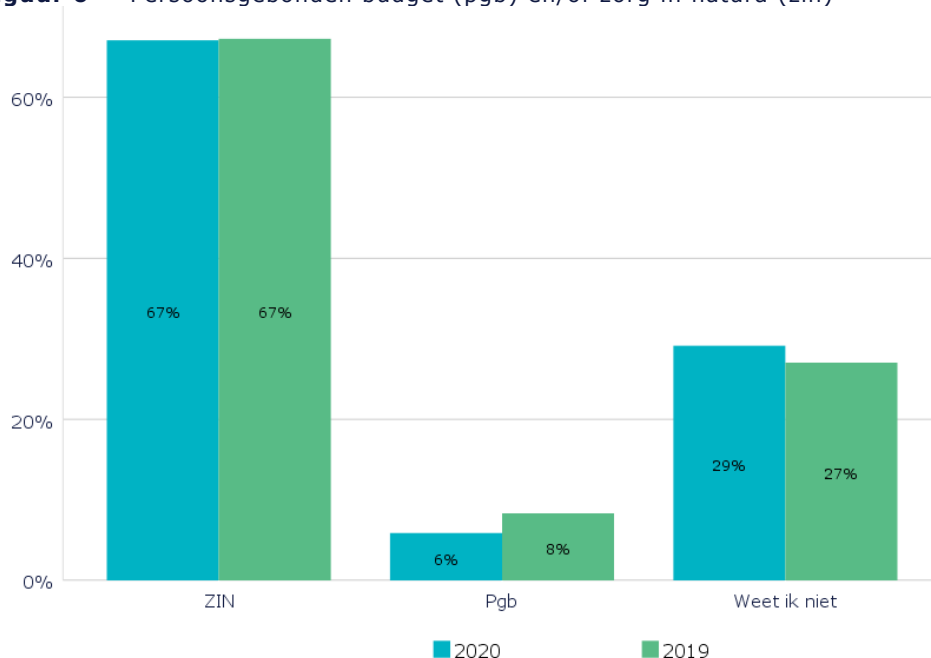
Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Dagbesteding	11%	10%	17%
Individuele begeleiding	13%	19%	24%
Kortdurend verblijf	1%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	72%	61%	64%
Wmo-pas voor de regiotaxi	28%	33%	39%
Een of meerdere hulpmiddelen	24%	24%	33%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	12%	10%	14%
Beschermd wonen en opvang	2%	3%	4%
Anders	4%	6%	6%
N=	516	531	418

In de gemeente Meierijstad is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (72%). Opvallend is de daling in de periode 2018-2019, waarna het in deze laatste meting over 2020 met 11% is gestegen ten opzichte van 2019 (was 61%). De op een na meest voorkomende ondersteuningsvorm is de Wmo-pas voor de regiotaxi (28%). Hier wordt over de jaren heen steeds minder gebruik van gemaakt (39% in 2018, 33% in 2019). Wat ook opvalt is de daling van de voorziening individuele begeleiding. Van 24% in 2018, naar 13% in 2020.

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen via een persoonsgebonden budget. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

Figuur 6 Persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (zin)

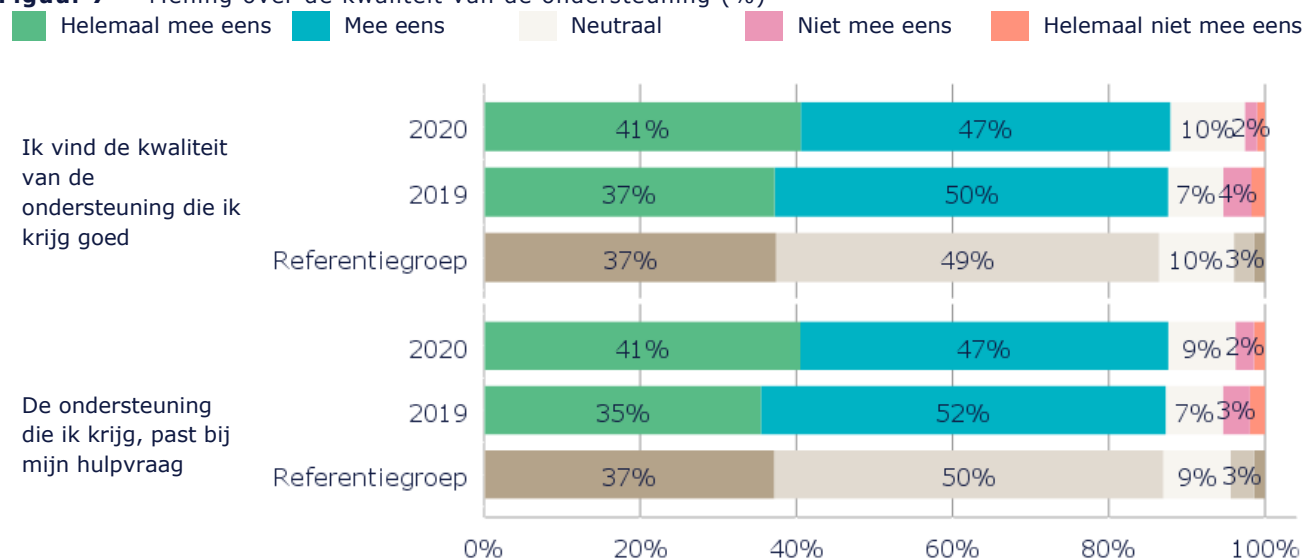


De meeste respondenten ontvangen zorg in natura (67%). Dit is gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting. Het deel dat via een persoonsgebonden budget ondersteuning regelt, is afgenomen van 8% naar 6%. De groep die niet weet hoe de ondersteuning wordt gefinancierd, is toegenomen van 27% naar 29%.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

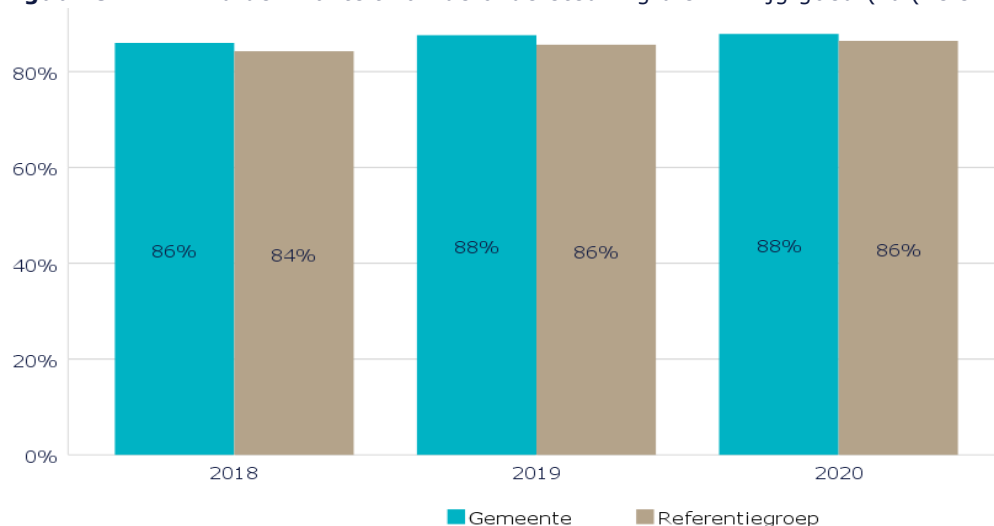
Figuur 7 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



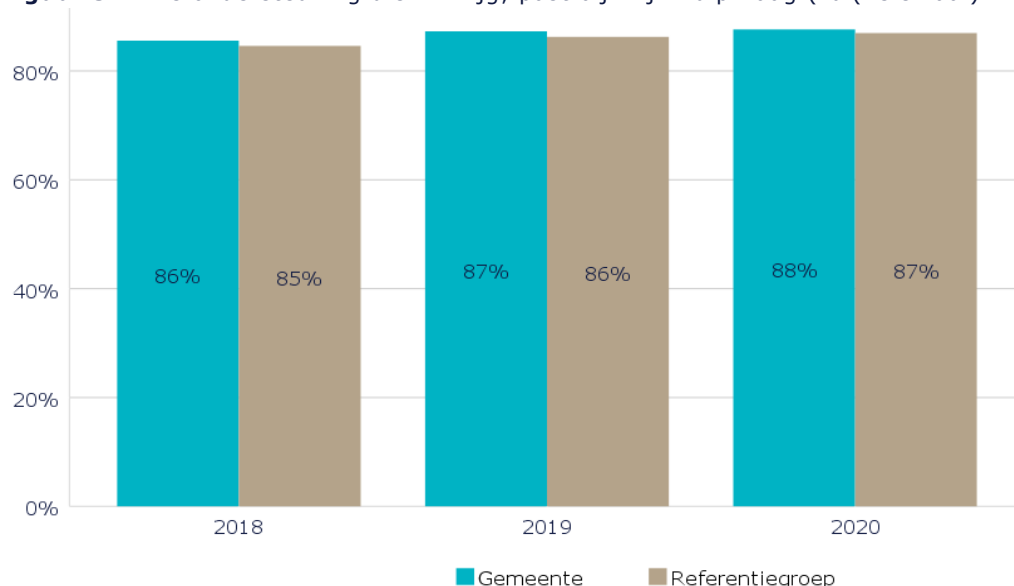
88% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. Dit ligt iets hoger dan vorig jaar (87%) en de referentiegroep (86%). Nog eens 88% vindt dat de ondersteuning past bij zijn/haar hulpvraag. Ook dit percentage is toegenomen ten opzichte van 2019 (87%) en ligt boven dat van de referentiegroep (87%).

De volgende figuren laten de ontwikkeling op de vraag over de kwaliteit van de ondersteuning in tijd zien. Beide figuren laten zien dat cliënten in de loop der jaren de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning positiever zijn gaan ervaren. Alleen bij de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' blijft het percentage tussen 2019 en 2020 gelijk. Vanaf 2018 zijn respondenten uit de gemeente Meierijstad positiever over de kwaliteit van de ondersteuning dan de referentiegroep.

Figuur 8 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



Figuur 9 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren kwaliteit hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

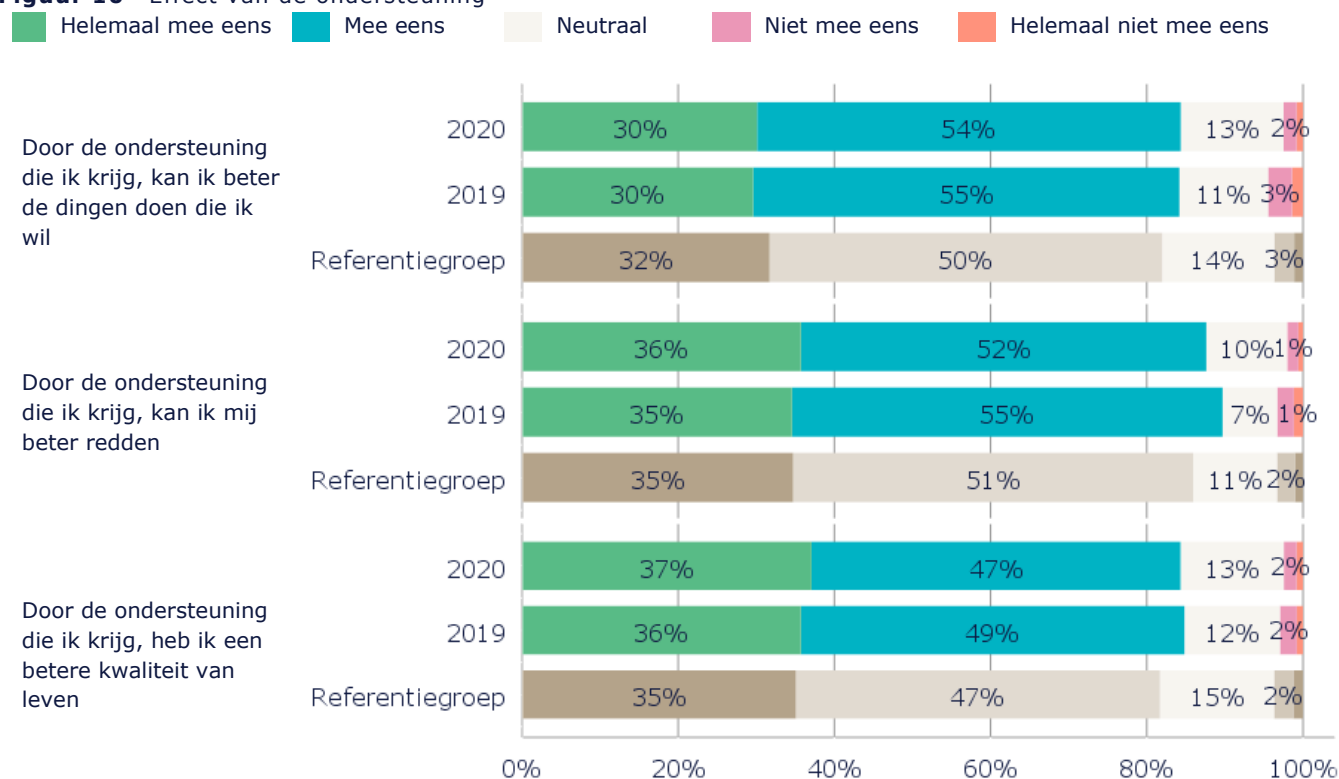
Tabel 3 Waardering kwaliteit naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2020									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84% (57)	94% (65)		89% (359)	88% (142)	89% (116)	86% (58)	60% (b) (10)	90% (20)
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	82% (56)	94% (65)		88% (357)	87% (142)	89% (116)	86% (58)	70% (10)	100% (b) (20)
2019									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88% (52)	92% (98)		88% (317)	84% (161)	82% (115)	82% (49)	94% (17)	70% (27)
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	87% (52)	91% (97)		88% (313)	85% (157)	83% (114)	82% (50)	94% (16)	82% (28)

3.3 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 10 Effect van de ondersteuning



In de gemeente Meierijstad zijn de meeste respondenten positief over de effecten van de ondersteuning die zij ervaren. 84% geeft aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen. Vorig jaar gold dit voor 85%. Een iets kleiner deel dan vorig jaar geeft aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden: in 2019 was dit 90%, in 2020 is dit 88%. Tot slot ervaart 84% door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Ook dit percentage is iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (85%), maar ligt – net als de andere percentages – boven dat van de referentiegroep.

Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op het ervaren effect van de ondersteuning hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per beperking en ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

Tabel 4 Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2020									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81% (52)	78% (b) (65)		86% (347)	89% (a) (140)	93% (b) (114)	95% (a) (59)		83% (18)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	74% (a) (54)	84% (64)		89% (353)	91% (141)	93% (a) (116)	98% (b) (61)		100% (20)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76% (55)	84% (63)		85% (349)	85% (140)	87% (116)	95% (a) (58)		89% (19)
2019									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	84% (49)	91% (95)		84% (298)	84% (152)	83% (114)	86% (50)	87% (15)	82% (28)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	86% (50)	92% (97)		91% (313)	87% (158)	86% (117)	88% (50)	94% (16)	83% (30)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	86% (49)	86% (95)		86% (306)	83% (157)	86% (118)	86% (51)	94% (17)	76% (29)

3.4 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. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 5 gelaten.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (26)
2	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning (20)
3	Algemene tevredenheid (11)
4	Geen of weinig gebruik van ondersteuning door corona (7)
5	Tevreden over het effect van de ondersteuning (5)

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

1. *'Ik ben blij dat ik hulp krijg. Dit zou ik zelf niet kunnen doen vanwege het feit dat er met mijn operaties veel dingen fout zijn gegaan jammer genoeg. Ik ben er wel dankbaar voor, dat er hulp is!'*

'Ben tevreden met de hulp die ik krijg. Dat is heel erg belangrijk (goede steun en begeleiding) in mijn situatie (leven).'

'Ik ben heel blij met de ondersteuning die we krijgen. Ze kan goed luisteren. Goede klik met elkaar.'

'Ik heb de ondersteuning heel positief ervaren.'
2. *'Graag wat meer 'tijd' ondersteuning dan 1,5 uur per week.'*

'Sinds kort andere hulp gekregen i.v.m. herindeling. Niet helemaal eens met de tijd die ze aanwezig is (niet de gehele afgesproken 2 uur aanwezig).'

'1 uur huishoudelijke hulp is zeer weinig. Mag gerust 2 uurtjes zijn, geen overbodige luxe.'

'Zou graag een half uur meer huishoudelijke hulp hebben.'
3. *'Ik ben in alle opzichten tevreden.'*

'Ben dankbaar dat de gemeente deze ondersteuning geeft. Bedankt!'

'Wij zijn blij dat we dit allemaal krijgen. Heel dankbaar.'

'Ik wil iedereen bedanken dat ik een driewielerfiets kreeg.'
4. *'In de coronatijd heb ik minder hulp gehad omdat ik bang was besmet te raken. Deze hulp komt bij heel veel mensen en dat is best risicovol.'*

'Nog niet veel gebruikt, helaas, door coronaperiode.'

'Regiotaxi voor een half jaar geen gebruik van gemaakt wegens corona.'
5. *'Door de 3 faciliteiten die ik van de Wmo/gemeente krijg, is mijn leven compleet. Daar mag de gemeente qua geld niet op bezuinigen. Dus uitgeven dat geld en zien als je eigen geld.'*

'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter voor mijn man zorgen.'

'De ondersteuning heb ik heel hard nodig omdat ik het in mijn eentje niet red en weinig hulp heb van familie. Leven zonder ondersteuning is met mijn ziekte (manisch depressiviteit) niet mogelijk.'

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. De cijfers in de begeleidende tekst bij de figuren kunnen door afronding in sommige gevallen iets afwijken van de cijfers in de bijlagen.²

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2020
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	82%	80%	77%	80%
(N)	353	396	309	17.591
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	80%	77%	71%	77%
(N)	354	406	315	17.799
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	90%	89%	85%	88%
(N)	351	406	317	17.785
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	83%	85%	78%	82%
(N)	333	381	303	16.973
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	31% (a)	31%	33%	36%
(N)	408	414	328	19.852

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2020
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	88%	88%	86%	86%
(N)	503	524	400	21.950
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	88%	87%	86%	87%
(N)	501	519	402	21.826

² In de tekst van het rapport gaan we bij de optelling van de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' uit van de afgeronde percentages (bijvoorbeeld 30%+40%=70%). In de bijlagen wordt met cijfers achter de komma gerekend (bijvoorbeeld 30,4%+40,4%=70,8%); dit wordt afgerond naar 71%.

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2020
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	84%	84%	83%	82%
(N)	485	493	395	21.012
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	88%	90%	87%	86%
(N)	493	515	395	21.574
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	84%	85%	84%	82%
(N)	491	507	396	21.336

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?			
Dagbesteding	11%	10%	17%
Individuele begeleiding	13% (b)	19%	24%
Kortdurend verblijf	1%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	72% (b)	61%	64%
Wmo-pas voor de regiotaxi	28%	33%	39%
Een of meerdere hulpmiddelen	24%	24%	33%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	12%	10%	14%
Beschermd wonen en opvang	2%	3%	4%
Anders	4%	6%	6%
N	516	531	418

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?			
ZIN	67%	67%	60%
Pgb	6%	8%	15%
Weet ik niet	29%	27%	27%
N	477	492	380

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?			
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	42%	36%	31%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	4%	2%	5%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	5% (b)	2%	6%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	42%	41%	46%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	6%	6%	9%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	13%	14%	23%
N	494	478	398

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 1.183

Netto respons: 529

Populatie: 4.576

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	29%	52%	11%	6%	2%
Ik werd snel geholpen	31%	49%	15%	3%	2%
De medewerker nam mij serieus	38%	52%	7%	1%	2%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	34%	49%	12%	2%	3%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	31%	69%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	41%	47%	10%	2%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	41%	47%	9%	2%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Wat levert de ondersteuning mij op?					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	30%	54%	13%	2%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	36%	52%	10%	1%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	37%	47%	13%	2%	1%

Bijlage 3 Respons per gemeente (schriftelijk en online)

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	469	0	469
Boekel	186	21	207
Boxmeer	457	32	489
Cuijk	388	41	429
Grave	344	27	371
Landerd	338	15	353
Meerijstad	493	36	529
Mill en Sint Hubert	286	4	290
Oss	660	37	697
Sint Anthonis	237	8	245
Uden	453	56	509

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

P.O. box 490
3800 AL Amersfoort

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

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

Colofon

Juni 2021

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Pauline de Jong Özlem Yalçın
Projectnummer	:	PO018990
Correspondentienummer	:	DH-1706-1104

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