

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Stede Broec



# 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	ERVARINGEN MET DE GEMEENTE	5
	2.1	Het contact 5
	2.2	Het gesprek 6
	2.3	Cliëntondersteuning 11
	2.4	Eigen kracht 13
	2.5	Mantelzorg 14
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	16
	3.1	Kwaliteit van de ondersteuning 16
	3.2	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 18
	3.3	Wat gaat goed? 19
	3.4	Wat kan beter? 20
BIJLAGE 1	TABELLENBIJLAGE	22
BIJLAGE 2	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	28

*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 Stede Broec heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien verplichte vragen aan te vullen met een selectie van vragen uit de modelvragenlijst.<sup>1</sup> De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De gemeente Stede Broec heeft 270 vragenlijsten verzonden en er zijn 140 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 52%. De resultaten zijn als geheel indicatief met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5%.

### Contact met de gemeente

Inwoners met een ondersteuningsvraag of probleem nemen contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 78% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 76% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Zij nemen vooral op advies van familie of bekenden (30%) contact op of omdat zij geen beroep kunnen doen op familie of vrienden (30%).

### Het gesprek

58% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. In 65% van de gevallen werd dit gesprek in persoon gevoerd, in 35% van de gevallen telefonisch. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 57% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 41% was er niemand aanwezig.

De Wmo-cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. Een ruime meerderheid is tevreden over het contact met degene met wie het gesprek gevoerd is (87%) en de deskundigheid van de medewerker (83%). 91% is tevreden over de gekozen oplossing. Dit is een hoger aandeel dan vorig jaar.

### Cliëntondersteuning

33% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2019 was dit 31%. 15% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van de cliëntondersteuning en 96% is daarover (zeer) tevreden.

### Eigen kracht en mantelzorg

De gemeente Stede Broec heeft aan de Wmo-cliënten gevraagd wat zij zelf hebben gedaan voordat zij contact opnamen met de gemeente met hun hulpvraag. 54% van de respondenten heeft hulp gevraagd aan familie en bekenden. 27% heeft niets gedaan en 24% heeft zelf ondersteuning of hulp betaald.

---

<sup>1</sup> De modelvragenlijst is een uitgebreide vragenlijst met standaardvragen. Deze vragenlijst wordt door diverse gemeenten afgenomen zodat vergelijking mogelijk is.

38% van de ondervraagden heeft een mantelzorger, 60% heeft dat niet. In 40% van de gevallen is de mantelzorger geregistreerd bij de gemeente. De gemeente Stede Broec heeft voorzieningen voor mantelzorgers. De respondent en/of de mantelzorger zijn het meest bekend met respijtzorg (53%), gevolgd door de mogelijkheden bij welzijnsstichtingen (47%) en de HHT-regeling (40%) en de onafhankelijke cliëntondersteuning (40%).

### **De ondersteuning**

84% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 90% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Bij huishoudelijke hulp voldoet de ondersteuning het vaakst aan de behoeften van de respondenten (87% helemaal/grotendeels), gevolgd door vervoersvoorziening (82% helemaal/grotendeels) en dagbesteding (79% helemaal/grotendeels).

### **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 (86%) en dat zij zich beter kunnen redden (86%). 83% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.

# 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 dit onderzoek 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.<sup>2</sup>

## 1.2 Doelgroep

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

## 1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in de zomer 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 Stede Broec heeft alle inwoners die in 2019 een Wmo-maatwerkvoorziening hebben ontvangen aangeschreven. De gemeente heeft er daarmee voor gekozen om geen cliënten aan te schrijven die in de jaren daarvoor een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Hierdoor is het aantal verzonden vragenlijsten en het aantal respondenten lager dan voorgaande jaren.

Verzonden vragenlijsten	270
Respons papieren vragenlijsten	120
Respons online vragenlijsten	20
<b>Totale respons</b>	<b>140</b>
<b>Responspercentage</b>	<b>52%</b>
<b>Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge</b>	<b>95% en 5%</b>

<sup>2</sup> Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, VNG, mei 2017

Er zijn 270 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 120 respondenten de papieren vragenlijst en 20 respondenten de online vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is hiermee 40%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn indicatief met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%<sup>3</sup>. 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. Vanwege het feit dat alleen de nieuwe cliënten zijn aangeschreven hebben minder cliënten meegedaan aan het onderzoek en is de betrouwbaarheid van het onderzoek lager.

### **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.

U heeft ervoor gekozen om de tien verplichte vragen te stellen, aangevuld met een selectie van vragen uit de modelvragenlijst. Omdat meerdere gemeenten de modelvragenlijst gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 55 gemeenten<sup>4</sup> voor de tien verplichte vragen en 23 gemeenten voor de aanvullende vragen uit de modelvragenlijst.

### **1.6 Leeswijzer**

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang. De ervaringen met cliëntondersteuning en mantelzorg worden hier eveneens behandeld. In hoofdstuk 3 worden de ervaringen met de ondersteuning 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.

---

<sup>3</sup> Bij betrouwbaarheidsniveau van 90% zijn de resultaten wel betrouwbaar.

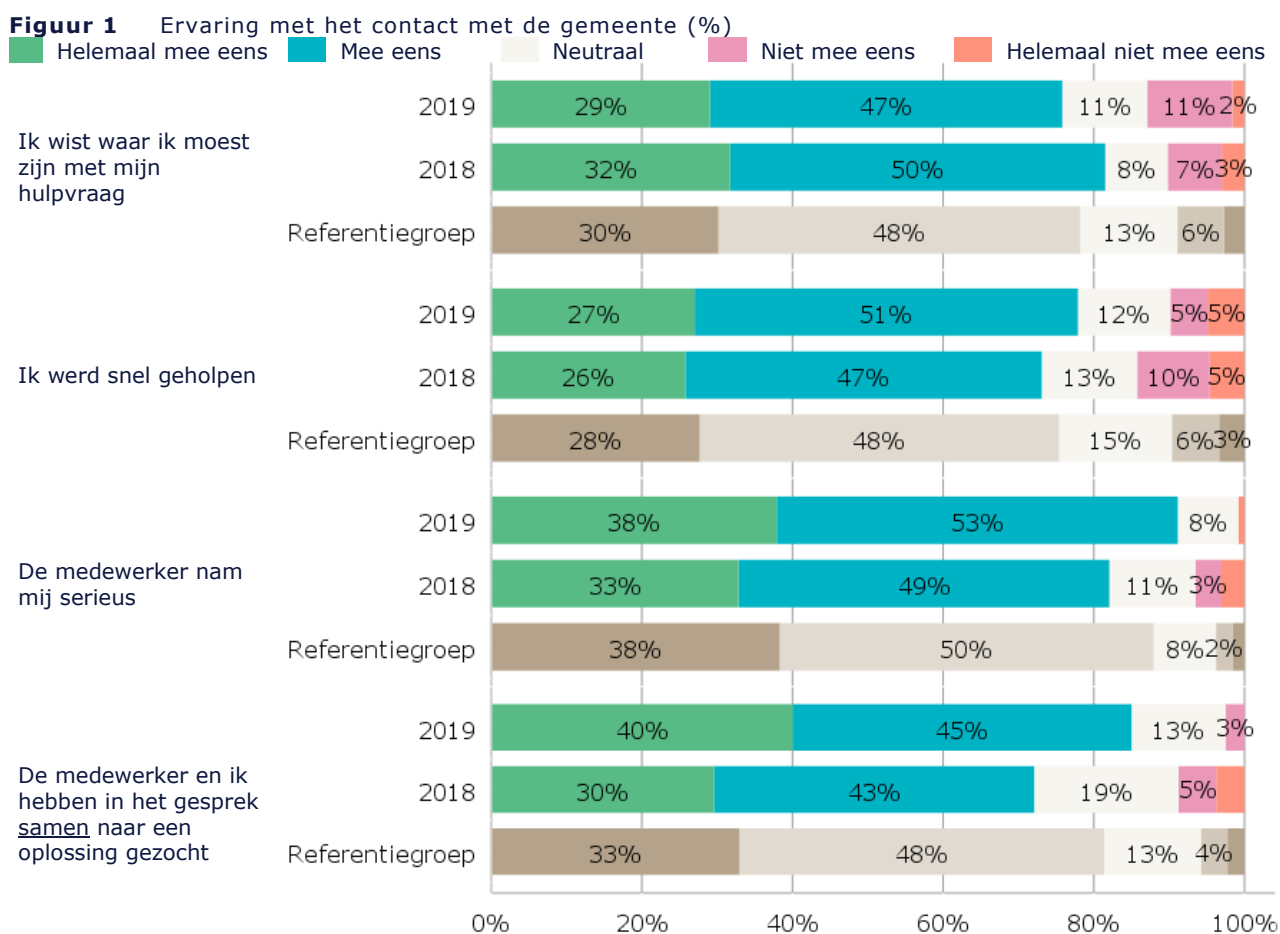
<sup>4</sup> De gemeenten in de referentiegroep zijn: Beek, Rijssen-Holtten, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Barneveld, Barneveld, Sittard-Geleen, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, West Maas en Waal, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam totaal, Best, Zuidplas, Laarbeek, Molenlanden, Enkhuizen, Barendrecht, Drechterland, Stede Broec, Ridderkerk, Brummen, Maasdriel, Alkmaar, Heerenveen, Oostzaan, Valkenswaard, Wormerland, Heeze-Leende, Heusden, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Enkhuizen, Drechterland, Overbetuwe en Katwijk.

## Hoofdstuk 2 Ervaringen met de gemeente

### 2.1 Het contact

In de gemeente Stede Broec nemen inwoners met een ondersteuningsvraag contact op met 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 uw gemeente weet 76% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van vorig jaar, toen 82% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is toegenomen. Dit jaar beaamt 78% dat zij snel zijn geholpen. Vorig jaar was dit nog 73%. Het serieus genomen worden door de medewerker en het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken, worden positiever gewaardeerd dan vorig jaar. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op de meeste aspecten vergelijkbaar.



De gemeente Stede Broec heeft vragen gesteld over de reden waarom inwoners contact opnamen met de gemeente. De antwoorden volgen hieronder.

**Tabel 1** Waarom heeft u uiteindelijk contact gezocht met de gemeente?

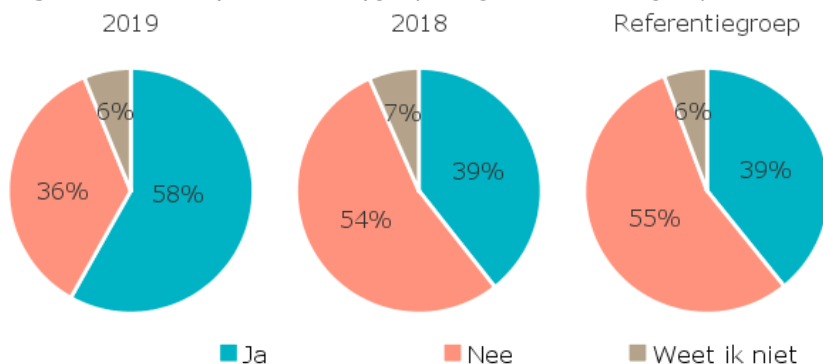
	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ik wist niet waar of hoe ik de hulp of ondersteuning moest regelen	22%	14%
De situatie was verergerd (en niet langer houdbaar)	28%	34%
Ik wil of kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren	30%	31%
Ik ben doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener	28%	33%
De kosten/eigen bijdrage van de hulp of ondersteuning zijn te hoog	6%	10%
De hulp of ondersteuning die ik zou willen krijgen is alleen via de gemeente verkrijgbaar	30%	34%
Ik heb contact opgenomen op advies van familie of bekenden	30%	18%
Andere reden	7%	9%
N	135	318

30% van de respondenten heeft op advies van familie of bekenden contact opgenomen met de gemeente. Vorig jaar was dit 18%. Eveneens 30% wil of kan geen beroep doen op familie of vrienden. Ook geeft 30% van de respondenten aan dat de hulp of ondersteuning alleen via de gemeente verkrijgbaar is.

## 2.2 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.

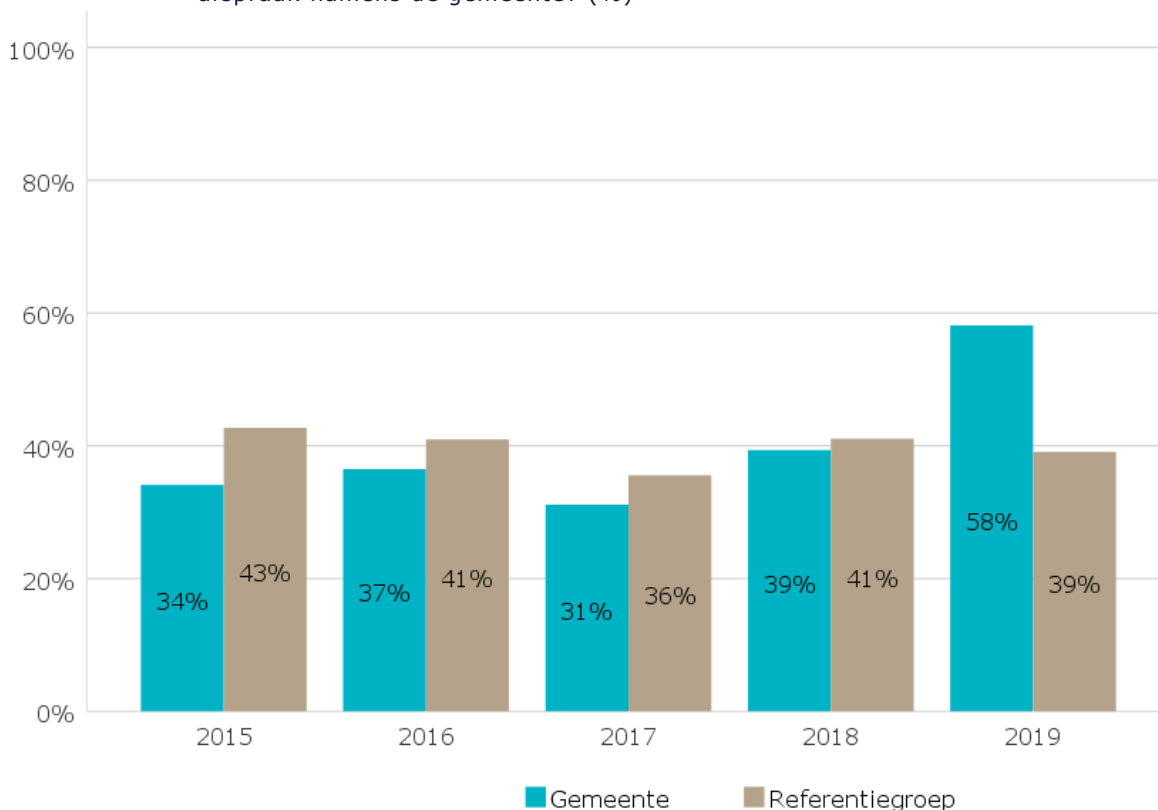
**Figuur 2** Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Van de respondenten in de gemeente Stede Broec heeft 58% een gesprek gehad. In figuur 3 is te zien dat door de jaren heen een steeds groter aandeel respondenten een gesprek heeft gehad en dat er met name een grote toename is tussen 2018 en 2019.

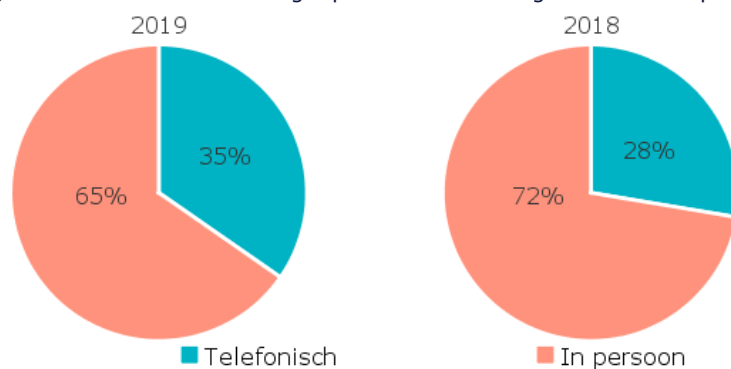


**Figuur 3** Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente? (%)



Aan respondenten die in 2019 een gesprek hebben gehad is gevraagd of het gesprek telefonisch of in persoon gevoerd is.

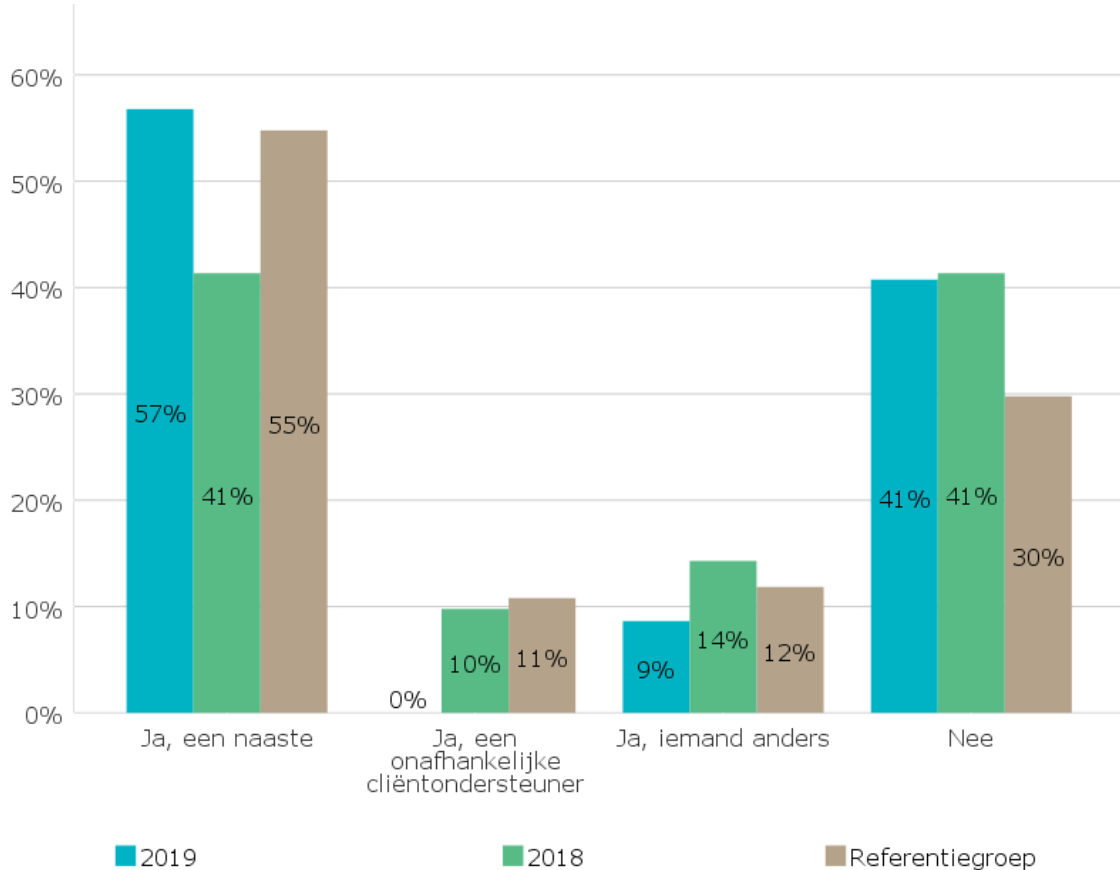
**Figuur 4** Heeft u dit gesprek telefonisch gevoerd of in persoon? (%)



In 65% van de gevallen is het contact met de gemeente persoonlijk geweest, in 35% van de gevallen is het gesprek telefonisch gevoerd. In 2018 was 72% van de gesprekken in persoon.

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.

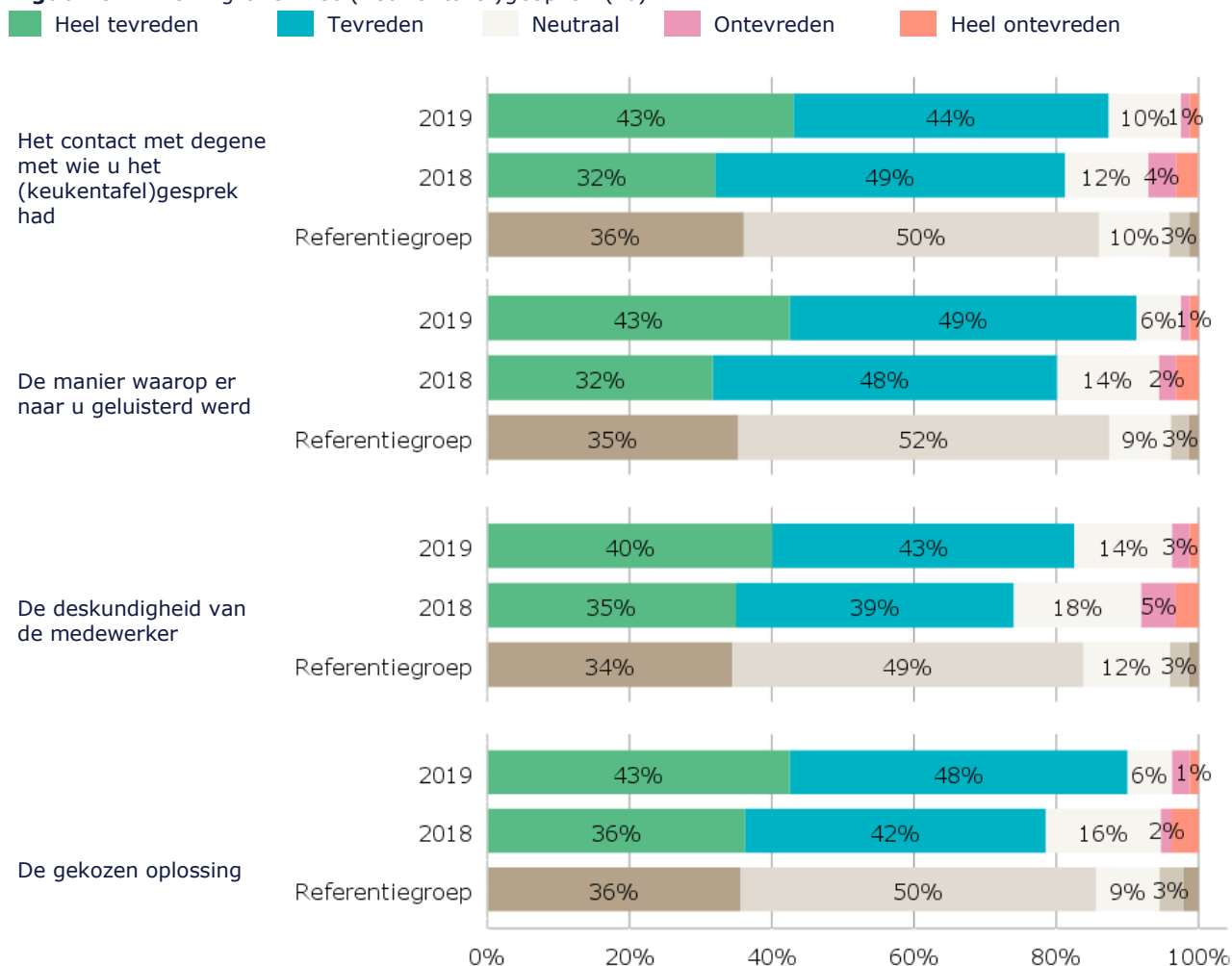
**Figuur 5** Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



Bovenstaande figuur laat zien dat er in de gemeente Stede Broec meestal iemand bij het gesprek aanwezig is. 57% van de respondenten antwoordt dat er een naaste aanwezig was, 9% antwoordt dat er (ook) iemand anders bij het gesprek was. 41% van de respondenten heeft het gesprek alleen gevoerd.

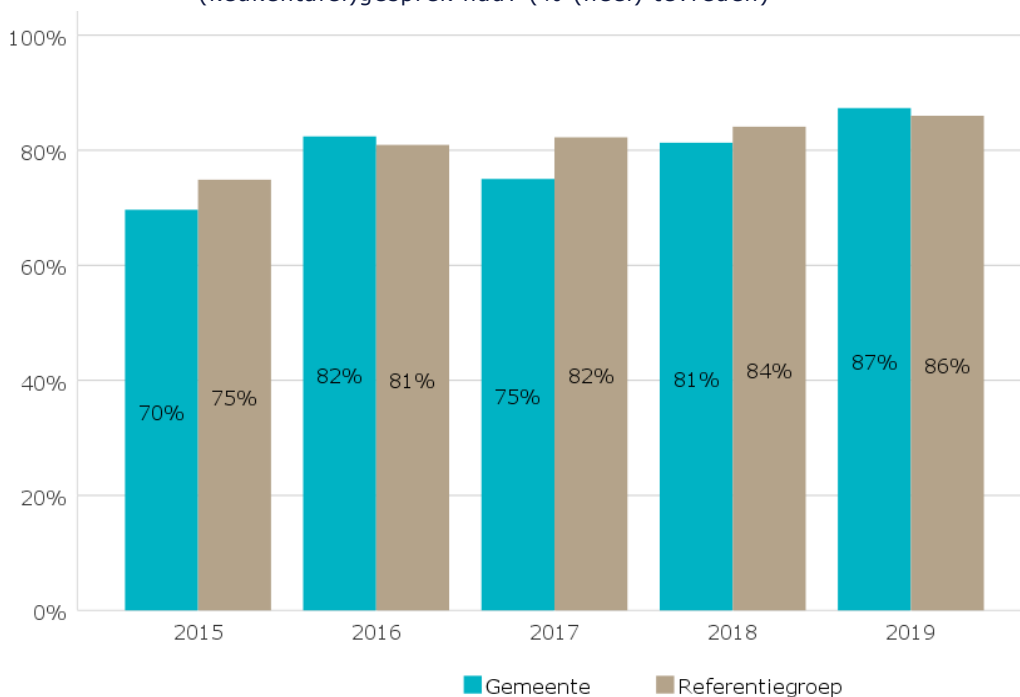
Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consultant vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten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

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



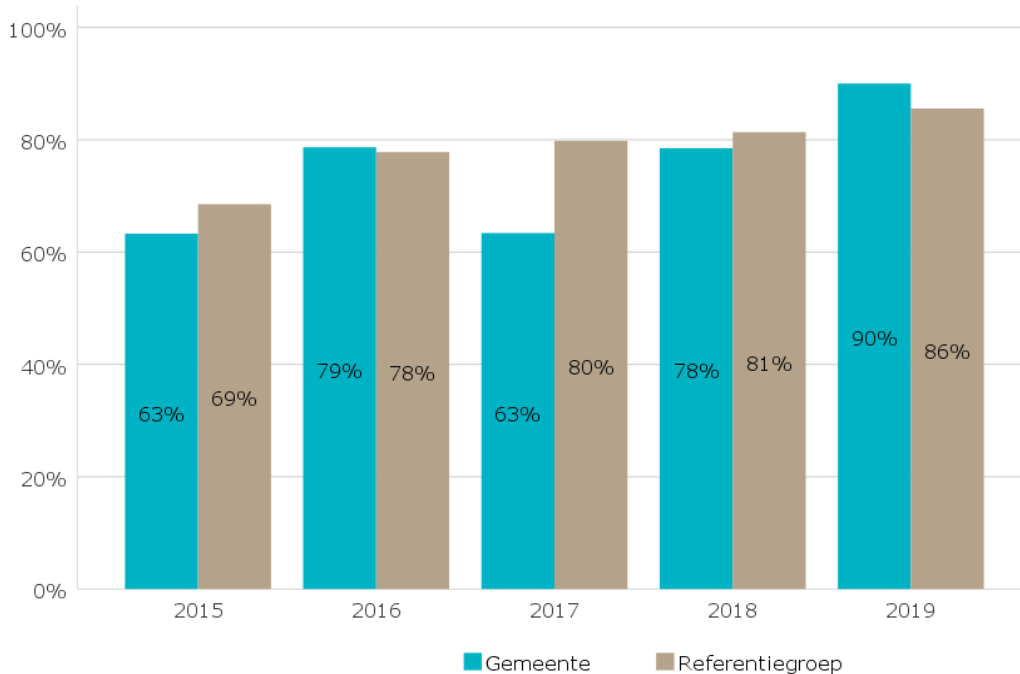
Over het geheel genomen zijn respondenten in de gemeente Stede Broec positief over het (keukentafel)gesprek. Het valt op dat alle aspecten rondom het (keukentafel)gesprek positiever worden beoordeeld dan in het voorgaande jaar. Ten opzichte van de referentiegroep is het aandeel met een positief oordeel veelal vergelijkbaar groot.

**Figuur 7** Hoe tevreden bent u over het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had? (% (heel) tevreden)



Er is de afgelopen drie jaar een stijgende trend te zien bij de tevredenheid over het contact met de medewerker tijdens het (keukentafel)gesprek.

**Figuur 8** Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing? (% (heel) tevreden)

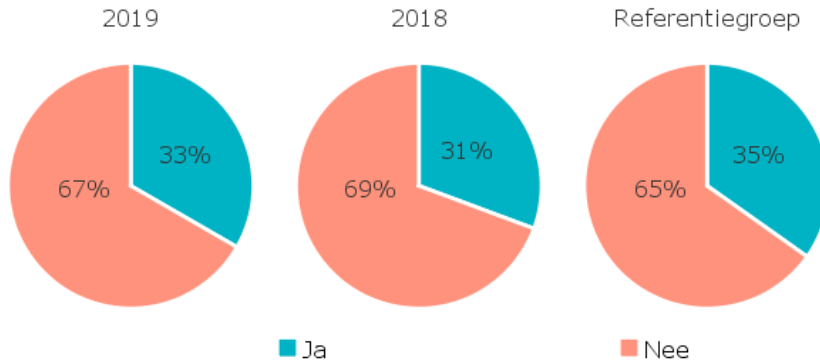


Eveneens is er de afgelopen drie jaar een stijgende lijn zichtbaar bij de tevredenheid over de gekozen oplossing.

### 2.3 Cliëntondersteuning

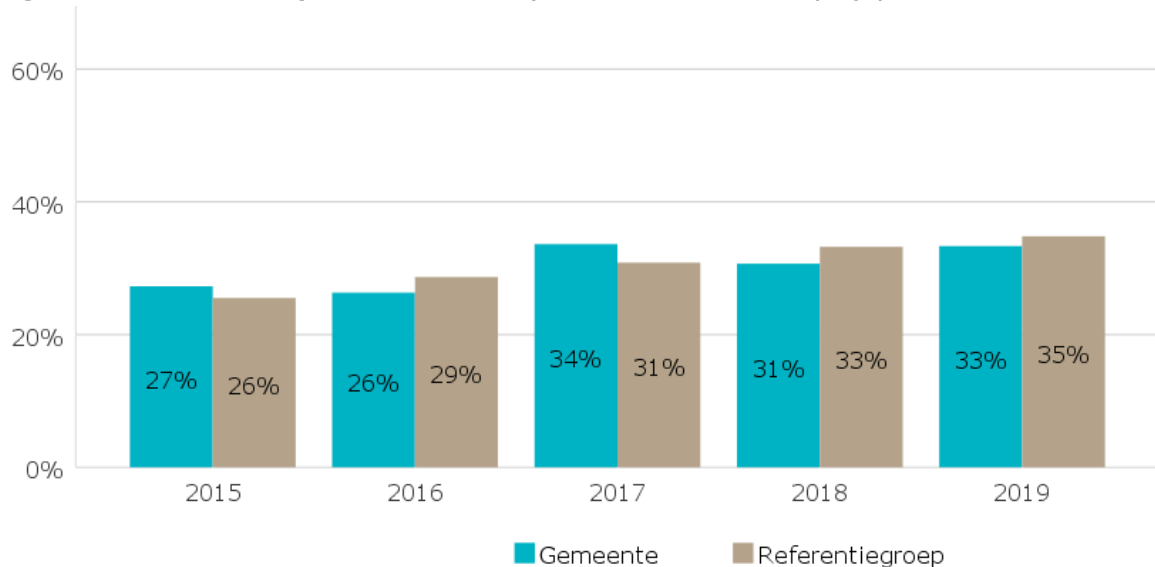
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Stede Broec wordt een cliëntondersteuner omschreven als iemand die helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning.

**Figuur 9** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de gemeente Stede Broec is 67% van de cliënten niet bekend met de cliëntondersteuning, 33% is dat wel. De bekendheid is iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar. De bekendheid is vergelijkbaar met de referentiegroep.

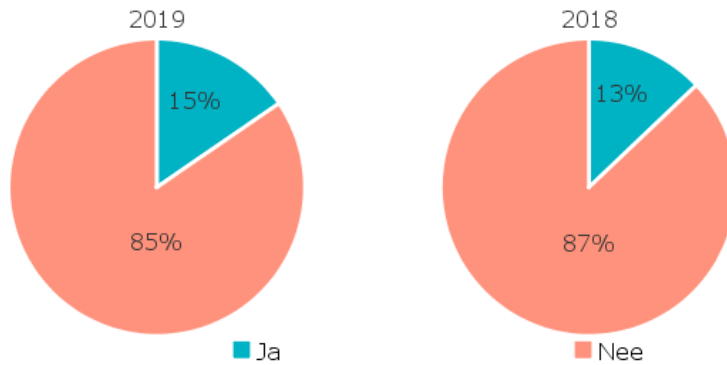
**Figuur 10** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is door de jaren heen gestegen, zoals figuur 10 laat zien. In 2015 was 26% ermee bekend en in 2019 is dat 35%.

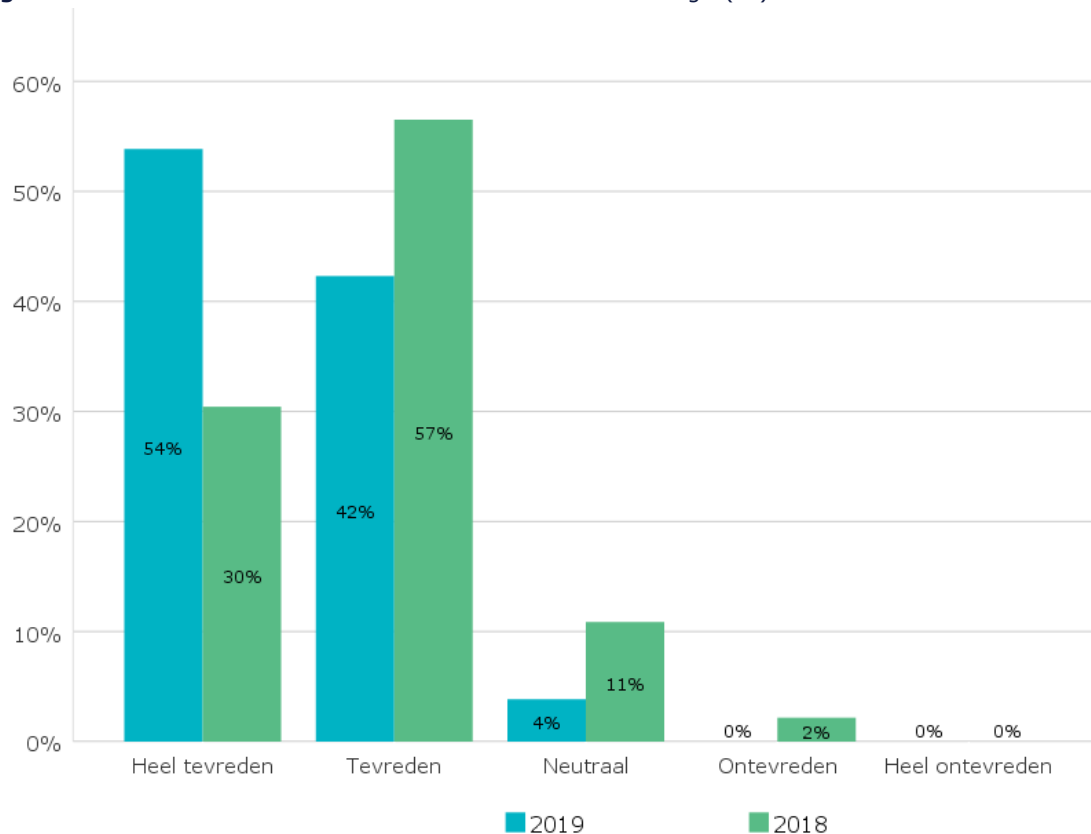
Aan de respondenten is gevraagd of ze gebruikgemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner en hoe tevreden ze waren over de cliëntondersteuning.

**Figuur 11** Heeft u het afgelopen jaar gebruikgemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner? (%)



15% van de respondenten heeft gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

**Figuur 12** Bent u tevreden over de cliëntondersteuning? (%)

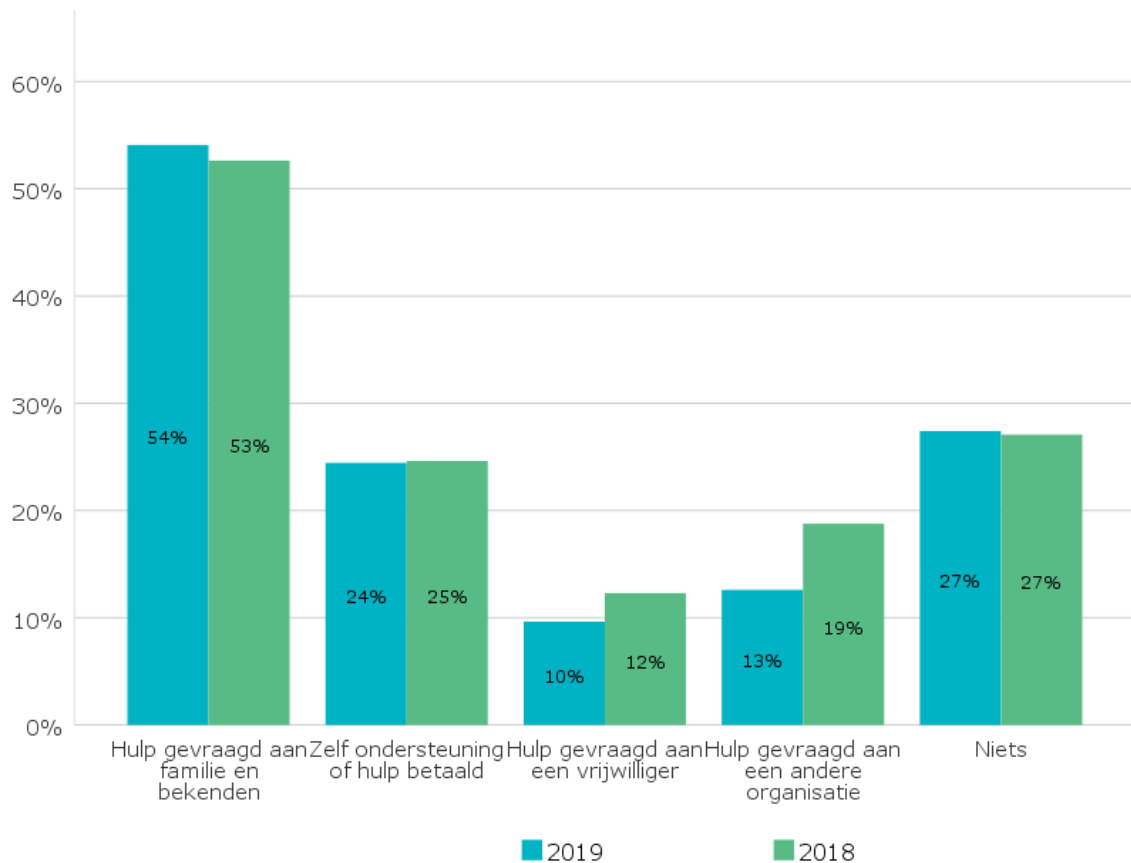


Van de respondenten die gebruikmaakten van cliëntondersteuning, is 54% heel tevreden. Dat is een hoger aandeel dan vorig jaar, toen dit 30% was. 42% van de respondenten is tevreden. In totaal zijn relatief meer respondenten (heel) tevreden over de geboden cliëntondersteuning.

## 2.4 Eigen kracht

In de Wmo wordt gekeken of mensen zelf de mogelijkheid hebben om (een deel van) hun hulpvraag zelf op te lossen.

**Figuur 13** Wat heeft u zelf gedaan om uw probleem of situatie op te lossen voordat u naar de Wmo van de gemeente bent gegaan? (%)



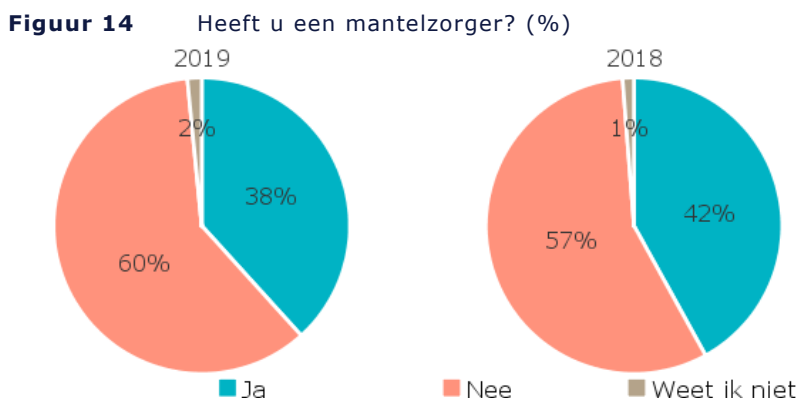
In de gemeente Stede Broec heeft 54% van de respondenten hulp gevraagd aan familie en bekenden. 27% heeft niets gedaan en 24% heeft zelf ondersteuning of hulp betaald.



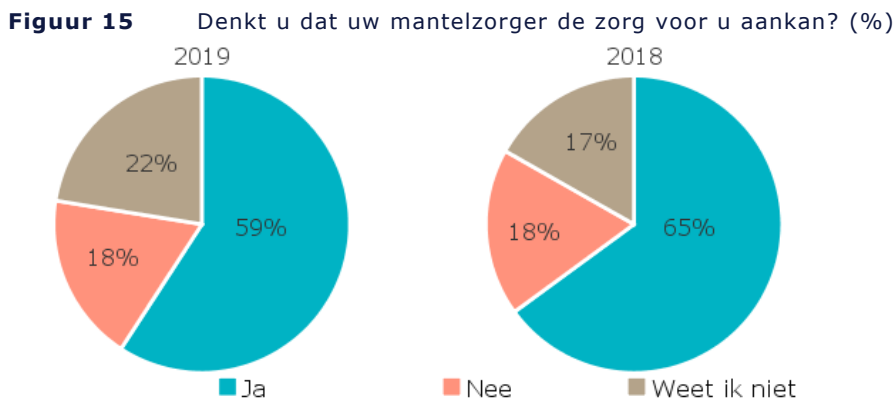
## 2.5 Mantelzorg

De gemeente Stede Broec heeft vragen gesteld over mantelzorg. Een mantelzorg is *iemand die langdurig (meer dan 3 maanden), intensief (meer dan 8 uur per week) en onbetaald voor een partner, ouder, kind, of ander familielid, vriend of kennis zorgt die vanwege een chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd zorg nodig heeft*. 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 mantelzorg niet overbelast is of dreigt te raken.

De gemeente Stede Broec wil mantelzorgers ondersteunen of verwijzen naar het juiste ondersteuningsaanbod.



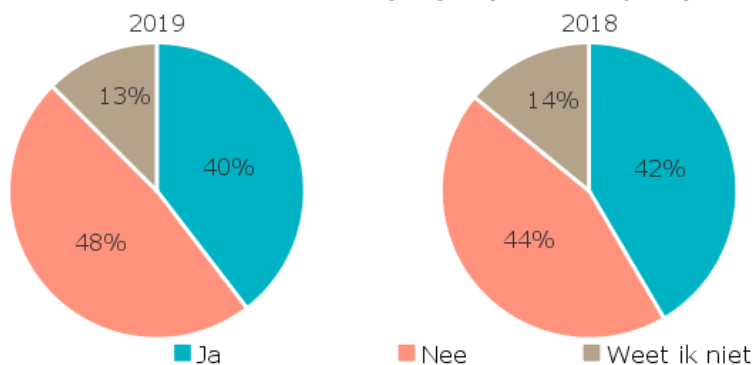
38% van de ondervraagden heeft een mantelzorg, 60% heeft dat niet.



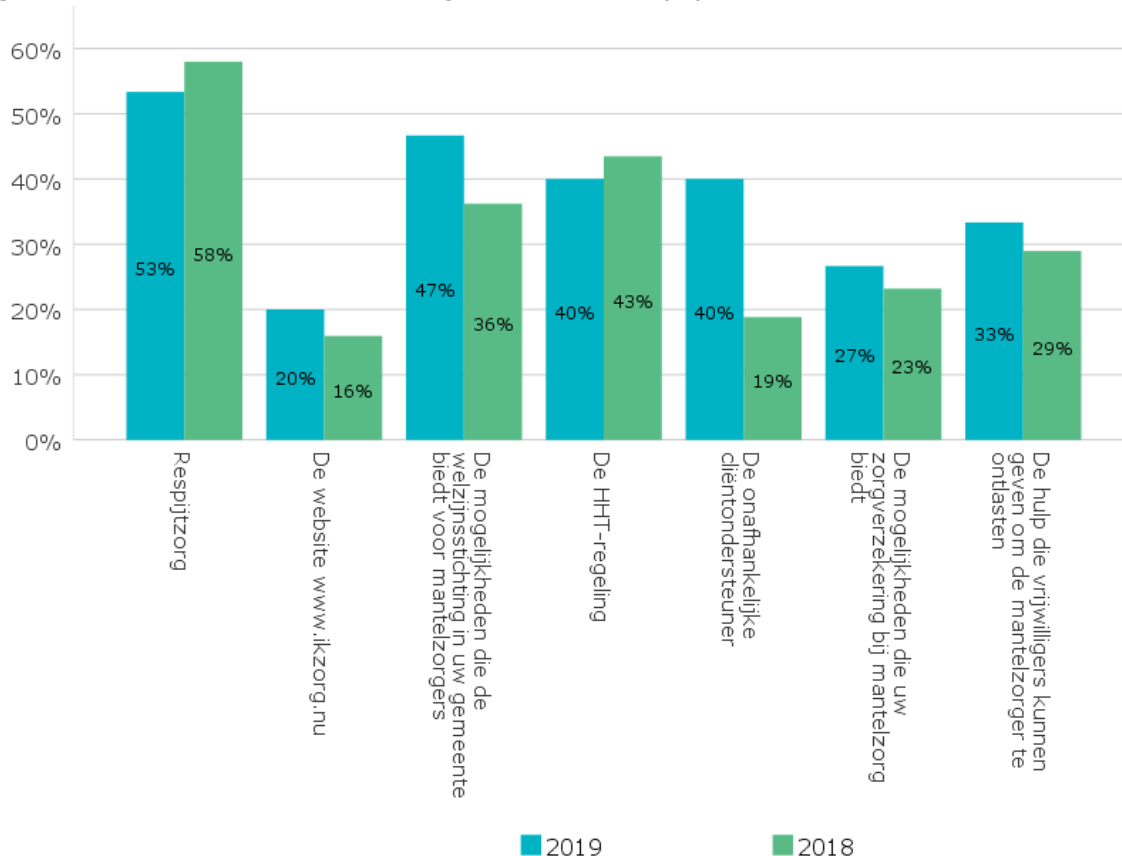
Op de vraag of de mantelzorg de ondersteuning aankan, antwoordt 59% van wel. 18% is van mening dat de mantelzorg de hulp niet aankan.

Mantelzorgers kunnen geregistreerd worden bij de gemeente. In 40% van de gevallen is de mantelzorger geregistreerd, bij 48% is dit niet zo.

**Figuur 16** Staat uw mantelzorger geregistreerd bij de gemeente? (%)



**Figuur 17** Bent u of uw mantelzorger bekend met... (%)



In figuur 17 is te zien of de respondent of de mantelzorger bekend is met bepaalde voorzieningen voor mantelzorgers. Het meest bekend is respijtzorg (53%), gevolgd door de mogelijkheden bij welzijnsstichtingen (47%), de HHT-regeling (40%) en de onafhankelijke cliëntondersteuning (40%).

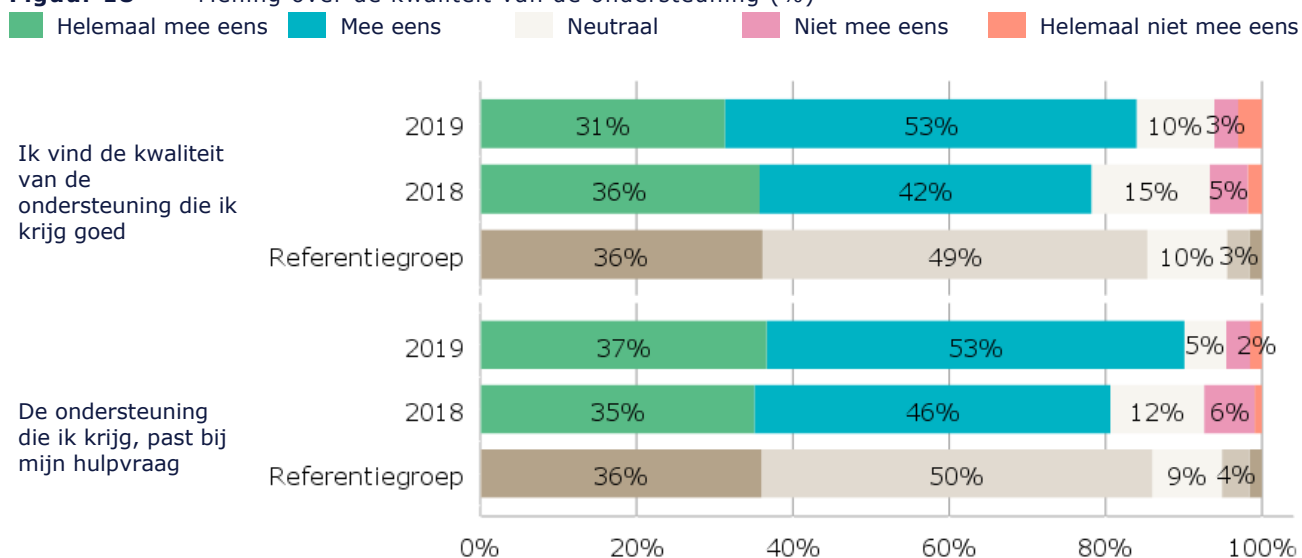
## Hoofdstuk 3 De ondersteuning

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 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.

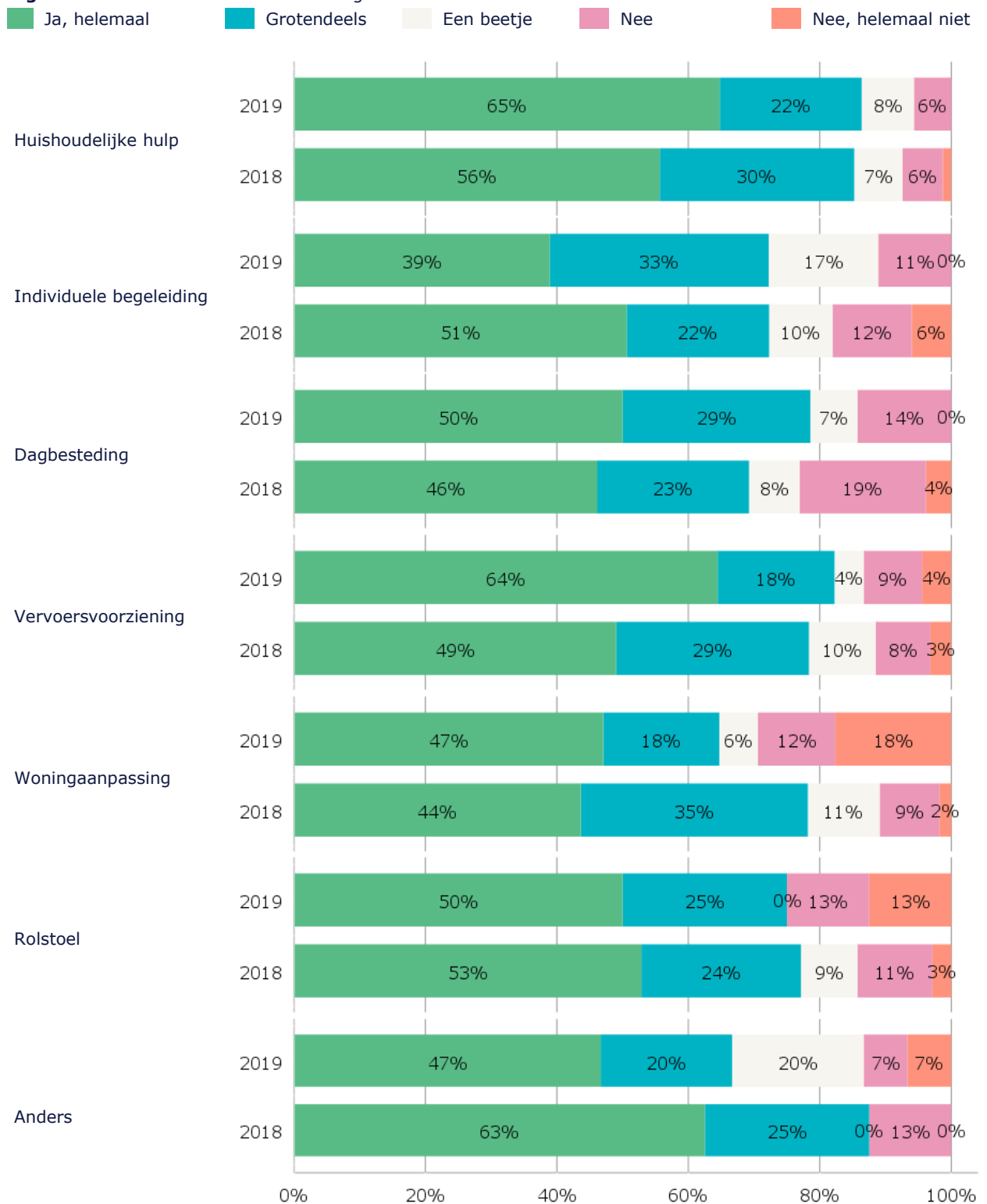
**Figuur 18** Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



Het overgrote deel van de respondenten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (84%) en past bij hun hulpvraag (90%). Zowel de kwaliteit van de ondersteuning als de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag worden positiever gewaardeerd dan in het voorgaande jaar. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente voor wat betreft de kwaliteit en de aansluiting van de ondersteuning vergelijkbaar.

Vervolgens is gevraagd of de respondent tevreden is met de toegekende voorziening.

**Figuur 19** Voldoet de ondersteuning aan de behoefte?

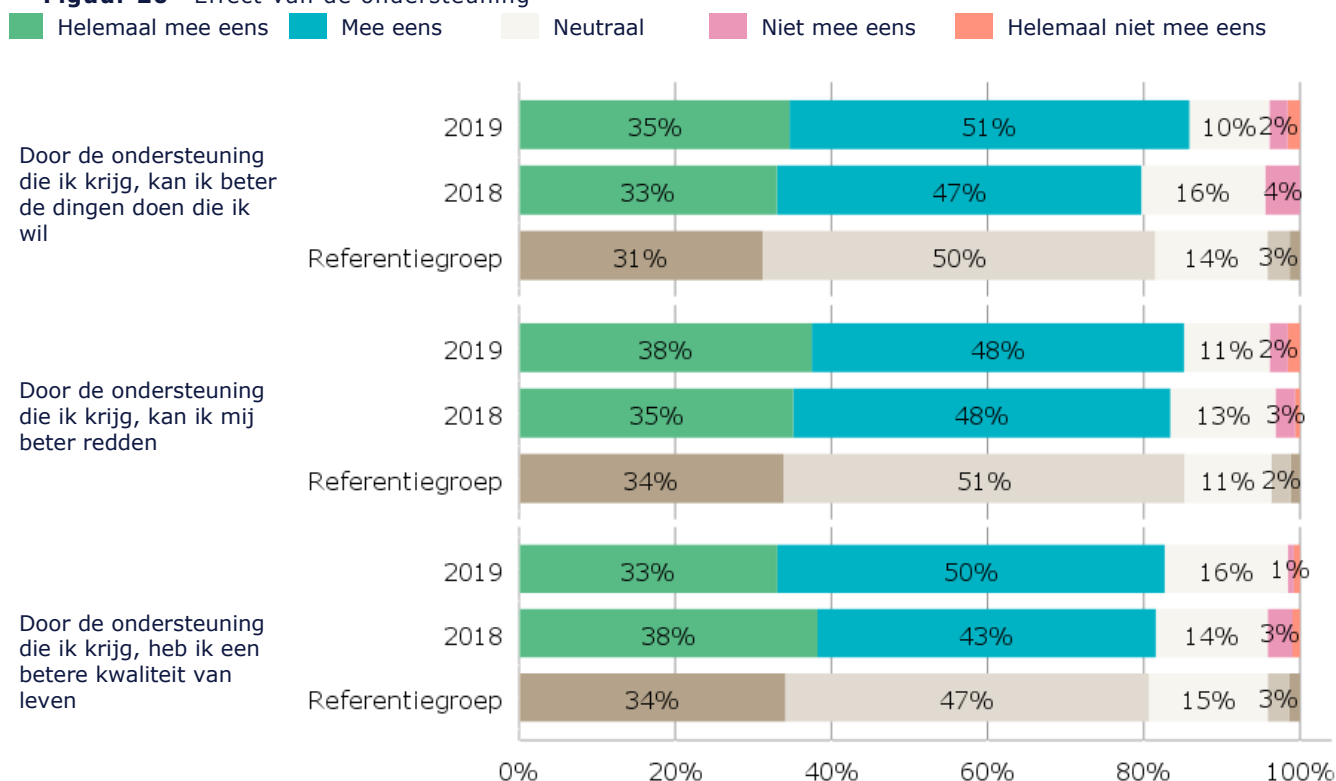


Bij huishoudelijke hulp voldoet de ondersteuning het vaakst aan de behoeften (87% helemaal/grotendeels), gevolgd door vervoersvoorziening (82% helemaal/grotendeels) en dagbesteding (79% helemaal/grotendeels). Opvallend is dat respondenten in 2019 vaker aangeven dat de dagbesteding aan de behoeften voldoet. In 2019 voldoet de woningaanpassing minder aan de behoeften dan in 2018.

### 3.2 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



In de gemeente Stede Broec zijn respondenten positief over de effecten van de ondersteuning. 86% is van mening dat zij door de hulp beter de dingen kunnen doen die zij willen, 86% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn en 83% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Alle effecten worden in iets sterkere mate ervaren dan vorig jaar. In vergelijking met de referentiegroep worden de effecten eveneens in iets sterkere mate ervaren.

### 3.3 Wat gaat goed?

De gemeente Stede Broec heeft extra vragen gesteld om te achterhalen waarover cliënten tevreden en ontevreden zijn. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde positieve opmerkingen weer. 94 respondenten hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid om in een open tekstvlak aan te geven waar zij tevreden over zijn. Het grootste aantal opmerkingen betreft de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning en dan met name de hulp in de huishouding. Onder de tabel staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

De Wmo-clieënten hadden ook de ruimte om een algemene opmerking te maken over de ondersteuning. De meeste respondenten gebruikten dit tekstvlak om nogmaals hun genoegen of ongenoegen te uiten over de ondersteuning of het effect van de ondersteuning.

**Tabel 2** Top 5 opmerkingen tevreden over de ondersteuning (aantal)

Opmerking	
1	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (vooral hulp in de huishouding) (27)
2	Algemene tevredenheid (20)
3	Tevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening (12)
4	Tevreden over het effect van de ondersteuning (11)
5	Tevreden over de kwaliteit van het hulpmiddel (8)

1. *'Prettige huishoudelijke hulp!'*

*'Ben heel tevreden over de hulp die ik nu krijg. Vooral voor m'n reuma handen en polsen. M'n man is weer wat beter na zijn levensbedreigende operatie van zijn aorta.'*

*'We hebben een goede vaste huishoudelijke hulp van Wilgaerden.'*

2. *'Over alles.'*

*'Nu ben ik heel tevreden.'*

*'Alles, we worden goed bijgestaan. Wij zijn tevreden.'*

3. *'Luisterend oor, denken in mogelijkheden, bieden van adequate oplossingen. Vriendelijk, helder communicerend en ter zake deskundige medewerkers.'*

*'Ik werd heel vriendelijk en snel geholpen.'*

*'De oprechte betrokkenheid van de Wmo-consulente. De nette verslaglegging en uitleg waarom er gekozen is voor deze beschikking. In korte tijd kregen wij de juiste hulp.'*

4. *'Dankzij de mogelijkheid van Valys kan ik weer bij mijn dochter op bezoek.'*

*'Scootmobiel is een grote verrijking in m'n leven.'*

*'Mijn vrijheid om naar buiten te gaan, dank u hiervoor!'*

5. *'Over de driewiel fiets.'*

*'Mijn scooter en de vlotte afhandeling.'*

*'Mooi materiaal.'*

### 3.4 Wat kan beter?

Cliënten hebben ook de ruimte gekregen om aan te geven waarover zij ontevreden zijn. 54 respondenten hebben gebruikgemaakt van dit open tekstvlak. Tabel 3 geeft een top 4 van de opmerkingen die het meest genoemd zijn weer. Opvallend is dat zeventien respondenten dit tekstvlak ook gebruikten om aan te geven dat ze nergens ontevreden over zijn. Onder de tabel staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

**Tabel 3** Top 4 opmerkingen ontevreden over de ondersteuning (aantal)

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid (17)
2	De duur van de aanvraag (snelheid) (9)
3	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening (7)
4	Kwaliteit ondersteuning (hulp in het huishouden) (5)

1. *'Hele vriendelijke hulpverleners!!! Thuiszorg perfect! Huishoudelijke hulp perfect! We zijn blij!!!'*

*'Ik ben niet ontevreden.'*

*'Nergens ontevreden over.'*

2. *'Dat het lang duurde voordat ik hulp kreeg.'*

*'Over het feit dat na de aanvraag er zes weken geen contact is opgenomen, dat jullie ermee bezig waren. Dan zit je een hele tijd in het ongewisse.'*

*'De snelheid waarmee aanvragen opgepakt worden.'*

3. *'Bevestigd in mijn vermoeden dat er geen proactieve houding is én ontmoedigingsbeleid.'*

*'Het eerste telefooncontact met de gemeente was onaangenaam. Er werd in dit gesprek zelfs gevraagd naar het inkomen en of we de hulp zelf konden regelen c.q. inhuren.'*

*'Over de strijd omtrent de verlenging, dat Tzorg mij een half uur minder gaf en na het telefoongesprek vol bleef houden aan 2,5 uur. Later werd er teruggebeld dat het toch 3 uur bleef.'*



4. *'Datum van toekenning erg ver in de toekomst, d.w.z. acute hulp was nodig. Slechte uitvoering van het schoonmaakbedrijf Tzorg, jonge meisjes die amper weten hoe ze schoon moeten maken.'*

*'Kwaliteit van werk is zeer matig. Ben blij dat ik er maar even gebruik van hoefde te maken. Maar wel triest voor degenen die afhankelijk zijn van deze hulp.'*

*'De toegewezen huishoudelijke hulp voldoet niet. De hulp is onvolledig in haar werk.'*

## Bijlage 1 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.*

### Contact

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
<b>Contact</b>						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)	76%	82%	77%	74%	72%	78%
(N)	124	265	184	178	178	17.833
Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)	78%	73%	69%	77%	72%	75%
(N)	122	260	186	181	183	18.053
De medewerker nam mij serieus (% (helemaal) mee eens)	91% (b)	82%	78%	84%	83%	88%
(N)	124	262	184	183	181	18.059
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (% (helemaal) mee eens)	85% (b)	72%	64%	73%	65%	81%
(N)	120	240	170	165	166	17.155
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	33%	31%	34%	26%	27%	35%
(N)	132	313	232	247	242	19.506

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Waarom heeft u uiteindelijk contact gezocht met de gemeente?</b>		
Ik wist niet waar of hoe ik de hulp of ondersteuning moest regelen	22% (b)	14%
De situatie was verergerd (en niet langer houdbaar)	28%	34%
Ik wil of kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren	30%	31%
Ik ben doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener	28%	33%
De kosten/eigen bijdrage van de hulp of ondersteuning zijn te hoog	6%	10%
De hulp of ondersteuning die ik zou willen krijgen is alleen via de gemeente verkrijgbaar	30%	34%
Ik heb contact opgenomen op advies van familie of bekenden	30% (b)	18%
Andere reden	7%	9%
N	135	318

### Ervaringen met de gemeente

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
<b>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</b>						
Ja	58% (a,b)	39%	31%	37%	34%	39%
Nee	36% (a,b)	54%	63%	58%	61%	55%
Weet ik niet	6%	7%	5%	6%	5%	6%
(N)	129	348	257	263	261	3.484

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Heeft u dit gesprek telefonisch gevoerd of in persoon?</b>		
Telefonisch	35%	28%
In persoon	65%	72%
(N)	75	123

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
<b>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</b>						
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)	57% (b)	41%	35%	38%	43%	55%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	0% (a,b)	10%	21%	23%	13%	11%
Ja, iemand anders	9%	14%	19%	26%	27%	12%
Nee	41% (a)	41%	31%	29%	30%	30%
(N)	81	133	78	93	89	1.358

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
<b>Bent u tevreden over:</b>						
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (% (heel) tevreden)	87%	81%	75%	82%	70%	86%
(N)	79	128	76	91	89	3.692
De manier waarop er naar u geluisterd werd (% (heel) tevreden)	91% (b)	80%	80%	83%	73%	87%
(N)	80	126	76	90	88	3.718
De deskundigheid van de medewerker (% (heel) tevreden)	83%	74%	70%	80%	65%	84%
(N)	80	123	74	89	85	3.668
De gekozen oplossing (% (heel) tevreden)	90% (b)	78%	63%	79%	63%	86%
(N)	80	130	71	89	79	3.652

### Clientondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Heeft u het afgelopen jaar gebruikgemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner?</b>		
Ja	15%	13%
Nee	85%	87%
(N)	123	325

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Tevredenheid over cliëntondersteuner</b>		
De cliëntondersteuning (% (heel) tevreden)	96%	87%
(N)	26	46

## Eigen kracht

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Wat heeft u zelf gedaan om uw probleem of situatie op te lossen voordat u naar de Wmo van de gemeente bent gegaan?</b>		
Hulp gevraagd aan familie en bekenden	54%	53%
Zelf ondersteuning of hulp betaald	24%	25%
Hulp gevraagd aan een vrijwilliger	10%	12%
Hulp gevraagd aan een andere organisatie	13%	19%
Niets	27%	27%
(N)	135	325

## Mantelzorg

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Heeft u een mantelzorg?</b>		
Ja	38%	42%
Nee	60%	57%
Weet ik niet	2%	1%
(N)	128	324

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Denkt u dat uw mantelzorg de zorg voor u aankan?</b>		
Ja	59%	65%
Nee	18%	18%
Weet ik niet	22%	17%
(N)	49	137

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Staat uw mantelzorg geregistreerd bij de gemeente?</b>		
Ja	40%	42%
Nee	48%	44%
Weet ik niet	13%	14%
(N)	48	142

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Bent u of uw mantelzorg bekend met...</b>		
Respijtzorg	53%	58%
De website <a href="http://www.ikzorg.nu">www.ikzorg.nu</a>	20%	16%
De mogelijkheden die de welzijnsstichting in uw gemeente biedt voor mantelzorgers	47%	36%
De HHT-regeling	40%	43%
De onafhankelijke cliëntondersteuner	40%	19%
De mogelijkheden die uw zorgverzekering bij mantelzorg biedt	27%	23%
De hulp die vrijwilligers kunnen geven om de mantelzorg te ontlasten	33%	29%
(N)	15	69

## Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)	84%	78%	82%	83%	80%	85%
(N)	131	330	245	252	254	21.405
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)	90% (b)	81%	82%	83%	79%	86%
(N)	131	325	240	253	252	21.304

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften? (% ja, helemaal/grotendeels)</b>		
Huishoudelijke hulp	86%	85%
N	88	230
Individuele begeleiding	72%	72%
N	18	83
Dagbesteding	79%	69%
N	14	52
Vervoersvoorziening	82%	78%
N	45	157
Woningaanpassing	65%	78%
N	17	55
Rolstoel	75%	77%
N	16	70
Anders	67%	88%
N	15	24

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<b>Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften? (% ja, helemaal/grotendeels)</b>		
Bij tenminste een van de voorzieningen een mening gegeven	97%	97%
Huishoudelijke hulp	65%	67%
Individuele begeleiding	13%	24%
Dagbesteding	10%	15%
Vervoersvoorziening	33%	46%
Woningaanpassing	12%	16%
Rolstoel	12%	20%
Anders	11%	7%

### Effect van de ondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>						
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)	86%	80%	80%	75%	81%	81%
(N)	127	315	237	236	241	20.562
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (% (helemaal) mee eens)	85%	83%	83%	81%	87%	85%
(N)	128	319	240	246	253	21.055
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens)	83%	82%	79%	75%	79%	81%
(N)	127	314	234	240	240	20.807



## Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 270

Netto respons: 140

Populatie: 270

### BLOK 1: Contact

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
<b>Contact</b>					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	29%	47%	11%	11%	2%
Ik werd snel geholpen	27%	51%	12%	5%	5%
De medewerker nam mij serieus	38%	53%	8%	0%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	40%	45%	12%	2%	0%

	Ja	Nee
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	33%	67%

### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	31%	53%	10%	3%	3%
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	37%	53%	5%	3%	2%

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	35%	51%	10%	2%	2%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	38%	48%	11%	2%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	33%	50%	16%	1%	1%

# BMC

YACHT GROUP

---

BMC Onderzoek  
Postbus 10242  
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00  
[info@bmc.nl](mailto:info@bmc.nl)

[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)