



Clïentervaring Wmo

Gemeente Stein



Rapport
September 2017
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-1809-8763



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1 Aanleiding onderzoek	4
	1.2 Doelgroep	4
	1.3 Steekproef en respons	5
	1.4 Referentiegroep	5
	1.5 Uitsplitsingen/significante verschillen	5
	1.6 Leeswijzer	6
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	7
	2.1 Het contact	7
	2.2 De hulpvraag	8
	2.3 Het gesprek	10
	2.4 Cliëntondersteuning	13
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	15
	3.1 De ontvangen ondersteuning	15
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	15
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	19
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	21
	3.5 Opmerkingen over ondersteuning	23
HOOFDSTUK 4	MANTELZORG	24
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	27
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	30
BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	43

Samenvatting

De gemeente Stein heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met de modelvragenlijst en met eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten. Uw gemeente heeft vorig jaar het Wmo-onderzoek ook door BMC Onderzoek laten uitvoeren. Waar mogelijk hebben we vergelijkingsgegevens toegevoegd aan de rapportage.

Uw gemeente heeft 835 vragenlijsten verzonden en er zijn 227 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 27%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 90% en een foutenmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Van de respondenten geeft 74% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 55% werd snel geholpen, 77% voelde zich serieus genomen en 71% heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht.

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Met name het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk (65%) en gebrek aan vervoer (38%) waren reden tot contact. Daarbij speelde voor 71% van de respondenten mee dat zij zijn doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener. 41% van de respondenten in uw gemeente heeft al eens eerder contact gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

In vergelijking met de referentiegroep lijkt het erop dat respondenten in uw gemeente minder snel geholpen zijn. In vergelijking met de uitkomsten van vorig jaar valt op dat meer respondenten zich serieus genomen voelen en dat meer respondenten samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht.

Het gesprek

53% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 4% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 43% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Dit is iets minder dan vorig jaar en iets meer dan in

de referentiegroep. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 80% aan dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 20% was er niemand aanwezig. Dat is een verbetering ten opzichte van vorig jaar.

Respondenten waren het meest tevreden over de manier waarop naar hen geluisterd werd, namelijk 74% was hierover (zeer) tevreden. Relatief het minst tevreden waren respondenten over de gekozen oplossing; hierover is 62% (zeer) tevreden.

In vergelijking met de referentiegroep lijkt het erop dat respondenten in de gemeente Stein minder positief oordelen over het gesprek, met name over de gekozen oplossing.

De gemeente heeft enkele eigen vragen toegevoegd over het contact met de gemeente. 57% van de respondenten is (heel) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. 62% is (heel) tevreden over de tijd die voor hen werd genomen en 52% is (heel) tevreden over de informatie over de vervolgstappen na het gesprek.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 33% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 28%. Van degenen die daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van cliëntondersteuning is vrijwel iedereen tevreden (elf respondenten).

De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Respondenten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (59%) en het collectief vervoerspasje (49%).

Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (78%) en behoeften (74%) voldoet. Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevestigd. 71% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Eveneens 71% vindt de ondersteuning passend bij de hulpvraag. Dit is iets minder dan in de referentiegroep.

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning, zoals algemene voorzieningen, informele hulp van het netwerk of een vrijwilliger, maar ook particuliere hulp. In uw gemeente maakt 12% gebruik van algemene voorzieningen, 14% van particuliere hulp en 13% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 87% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 19% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan.

Het effect van de ondersteuning

Zowel formele als informele ondersteuning dragen bij aan de oplossing van de hulpvraag. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. Belangrijker is 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 (75%) en dat zij zich beter kunnen redden (76%). 71% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Het eerste aspect wordt dit jaar positiever beoordeeld dan vorig jaar. Bij het tweede aspect valt op dat de referentiegroep iets positiever scoort.

Mantelzorgers

103 mantelzorgers van respondenten hebben de aanvullende vragen over mantelzorg ingevuld. Iets meer dan de helft (58%) geeft aan dat de gemeente op de hoogte is van hun mantelzorgsituatie. 33% van de mantelzorgers is uitgenodigd voor het keukentafelgesprek.

De meeste respondenten (70%) maken geen gebruik van enige vorm van mantelzorgondersteuning. 62% van de mantelzorgers weet wel waar ze moeten aankloppen voor mantelzorgondersteuning. De respondenten zijn over het algemeen minder positief over het ondersteuningsaanbod en de kwaliteit van de ondersteuning dan de referentiegroep.

Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) waarmee de gemeente Stein aan deze verplichting voldoet. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

Doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de cliëntervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente met betrekking tot de uitvoering van de Wmo en in hoeverre de gestelde resultaten en effecten van de Wmo behaald worden in de ogen van de Wmo-cliënten. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid. We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring, deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering.

De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modellijst Cliëntervaring Wmo'. De 'Modellijst Cliëntervaring Wmo' begint met de verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel die bestaat uit tien vragen. De modellijst biedt daarnaast verdiepende vragen over de toegang, verdiepende vragen over ervaring met de (overige) ondersteuning en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking waardoor kan worden gezocht naar mogelijke verbanden. Daarnaast heeft de gemeente Stein ervoor gekozen om extra vragen toe te voegen voor mantelzorgers van Wmo-cliënten.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met andere gemeenten vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2016 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2016 Wmo-cliënt zijn geworden en sindsdien niet meer door een consulent zijn gezien.

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 Steekproef en respons

Het onderzoek is in mei 2017 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Respondenten konden kiezen of zij de meegestuurde schriftelijke vragenlijst invulden of de online vragenlijst, waarvoor in de uitnodigingsbrief een uniek wachtwoord was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. Er zijn 835 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. Er zijn 244 vragenlijsten door respondenten naar de gemeente gestuurd die vervolgens opgestuurd zijn naar het scanbureau. Op de dataset die BMC vervolgens ontvangt wordt een verplichte opschoning uitgevoerd volgens de instructies van de VNG. Zo worden bijvoorbeeld lege vragenlijsten of niet volledig ingevulde vragenlijsten uit de dataset gehaald.

Het uiteindelijke aantal vragenlijsten dat gebruikt kon worden voor het onderzoek is 227 en daarmee is de respons 27%. 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 90% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 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.

1.4 Referentiegroep

De referentiegroep bestaat uit 59 gemeenten waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld en 46 gemeenten die daarnaast gebruik hebben gemaakt van de (aangepaste) modellijst Wmo. Deze gemeenten gelden als uw referentiegroep in dit rapport. Het is voor alle gemeenten verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. Er zijn gemeenten die enkel een onderzoek afnemen met de tien verplichte vragen, of gemeenten die na de tien verplichte vragen eigen gekozen vragen toevoegen. Hierdoor is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter dan de referentiegroep voor de modellijstvragen.

1.5 Uitsplitsingen/significante verschillen

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.

In een aantal tabellen kan het voorkomen dat er een (a) of een (b) opgenomen is. Indien er een (a) achter het percentage staat, is er sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er sprake van een significant verschil met vorig jaar.

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 gaat over de ervaringen van mantelzorgers van Wmo-cliënten. In bijlage 1 staat de onderzoeksverantwoording beschreven en ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. Bijlage 3 bevat de gegevens voor de aanlevering aan waarstaatjegemeente.nl.

Hoofdstuk 2

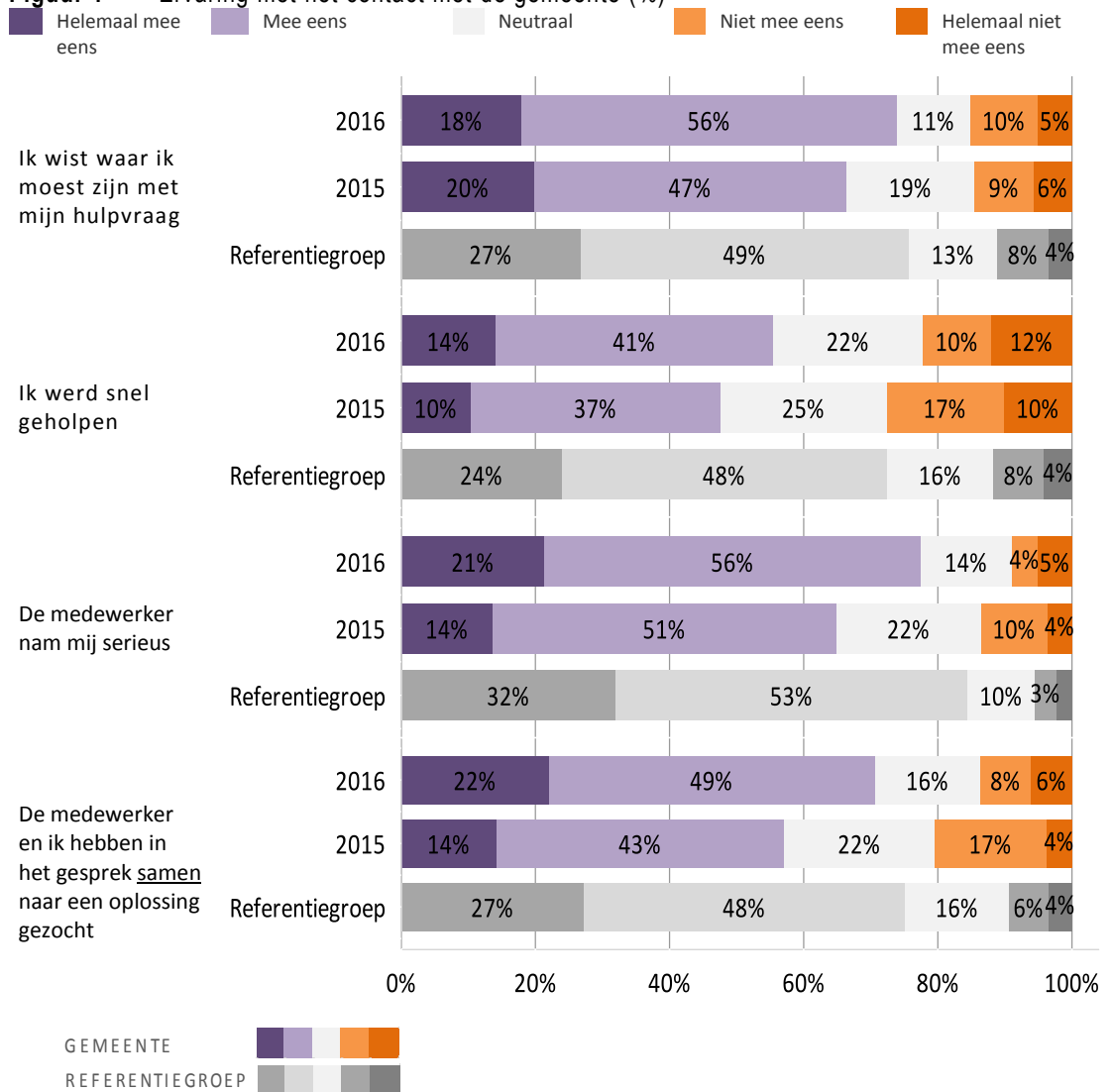
Het contact

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 terecht kunnen met hun hulpvraag.

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

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



74% van de respondenten in Stein wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 55% werd snel geholpen. 77% is van mening dat zij serieus werden genomen door de medewerker en 71% heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht tijdens het gesprek. In vergelijking met de referentiegroep valt op dat de respondenten in Stein minder snel

geholpen zijn. Aan de andere kant scoort de gemeente op de laatste twee items een stuk beter dan vorig jaar.

2.2 De hulpvraag

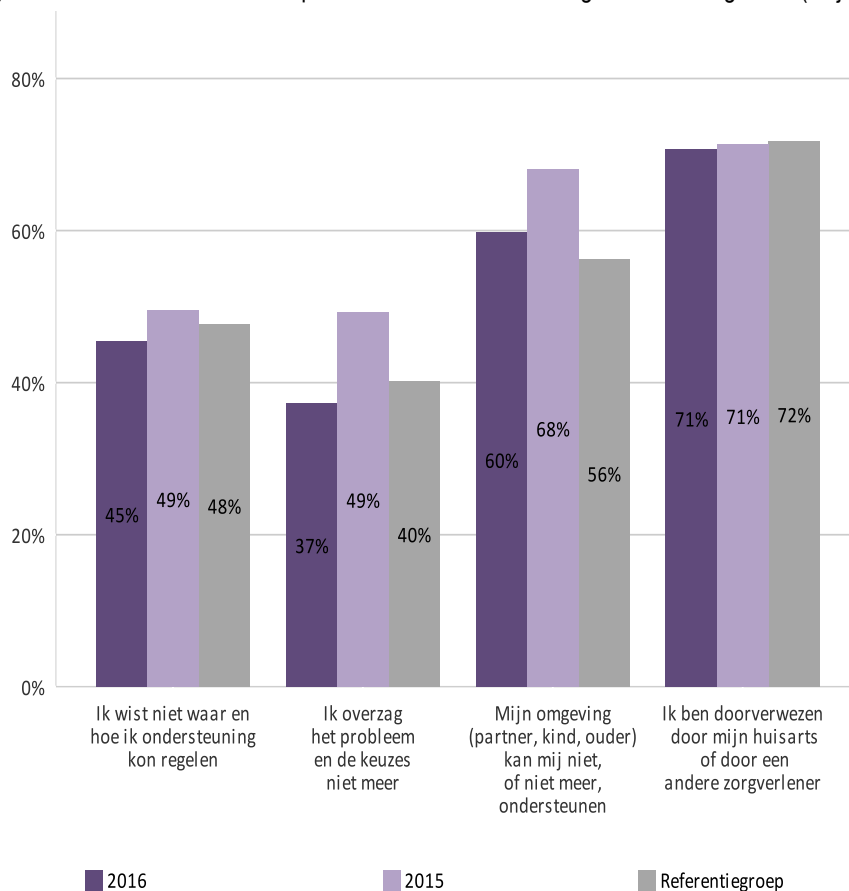
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden,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

Tabel 1 Waarom nam u contact op met de gemeente? (% ja)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	26%	28%	21%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	65%	64%	61%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	38%	33%	37%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	11%	14%	10%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	17%	18%	14%
Ik heb overdag niks te doen	7%	8%	7%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	11%	14%	12%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	16%	23%	15%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	12%	14%	10%
Anders	20%	20%	19%

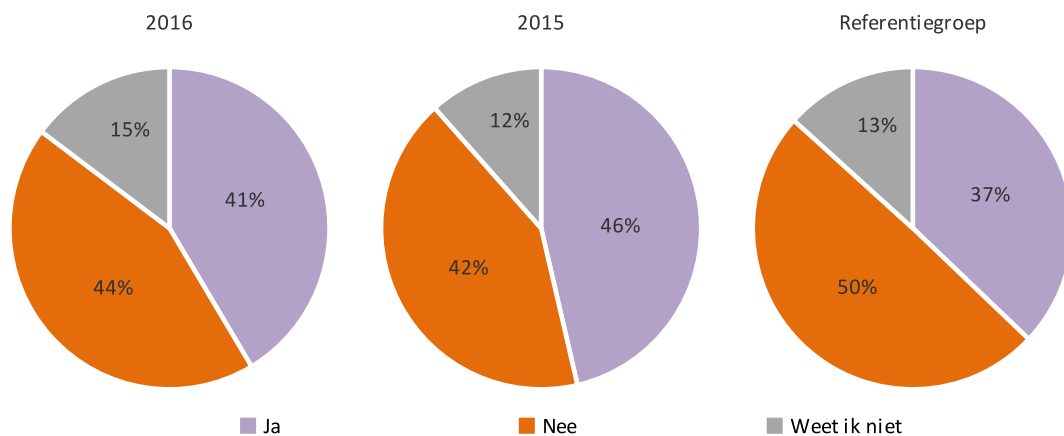
In Stein namen de meeste respondenten contact op vanwege het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk (65%), gebrek aan vervoer (38%) en moeite met wassen en aankleden (26%). Dat is ongeveer gelijk aan de uitkomsten van vorig jaar en de referentiegroep.

Figuur 2 Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan? (% ja t.o.v. ja/nee)



71% van de respondenten is doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener. Bij 60% speelde mee dat hun omgeving hen niet meer kon ondersteunen. Bijna de helft (45%) wist niet waar of hoe de ondersteuning geregeld kon worden en 37% overzag het probleem en de keuzes niet meer. Er zijn geen opvallende verschillen met de uitkomsten van vorig jaar of de referentiegroep.

Figuur 3 Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)



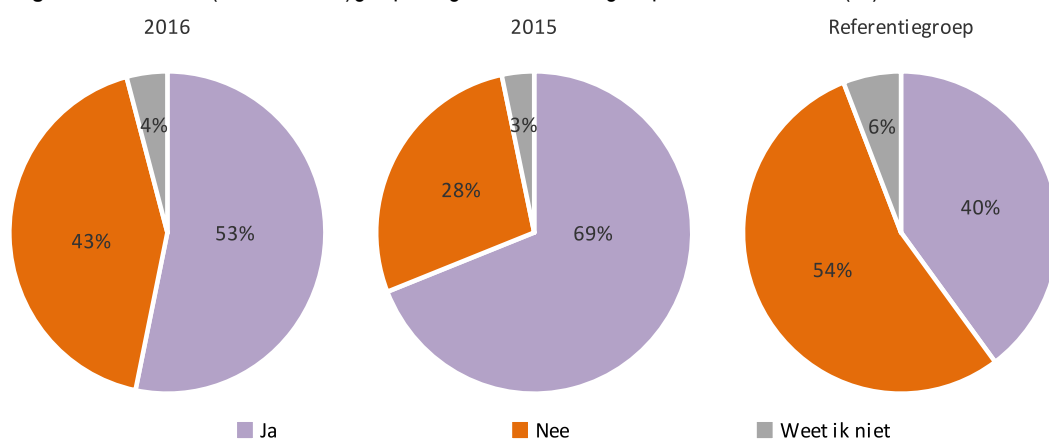
41% heeft eerder contact gehad met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag.

2.3 Het gesprek

In de Wmo 2015 is het 'automatische' recht op zorg en ondersteuning komen te vervallen. Er wordt niet langer gesproken over 'compensatieplicht'; de gemeente heeft nu een 'resultaatverplichting': niet de compensatie van een gebrek staat centraal, maar het zorg dragen voor een resultaat. 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. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger. Soms is een persoonlijk gesprek niet nodig. Bijvoorbeeld bij cliënten die al jaren bekend zijn of die kortgeleden nog gesproken zijn. De gemeente maakt deze afweging.

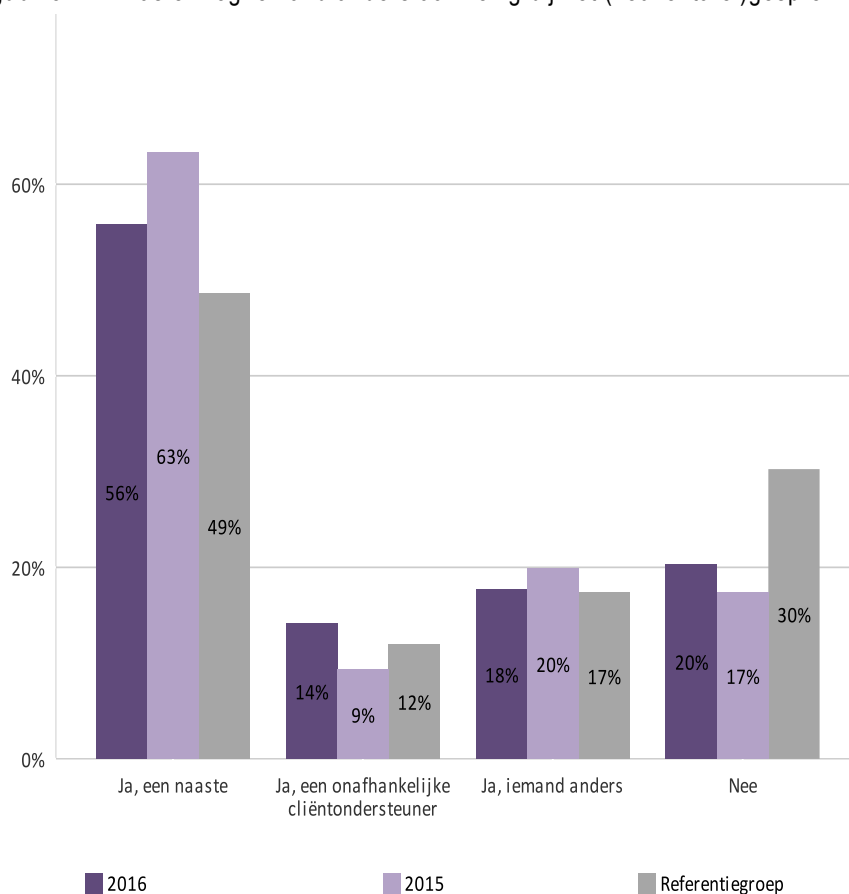
Figuur 4 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



53% van de respondenten in Stein heeft de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek gehad.

Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand anders die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Een cliënt kan voor ondersteuning bij het gesprek ook gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (hierover meer in de volgende paragraaf). Dit kan ook iemand van de gemeente zijn, zolang deze persoon maar onafhankelijk kan handelen.

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

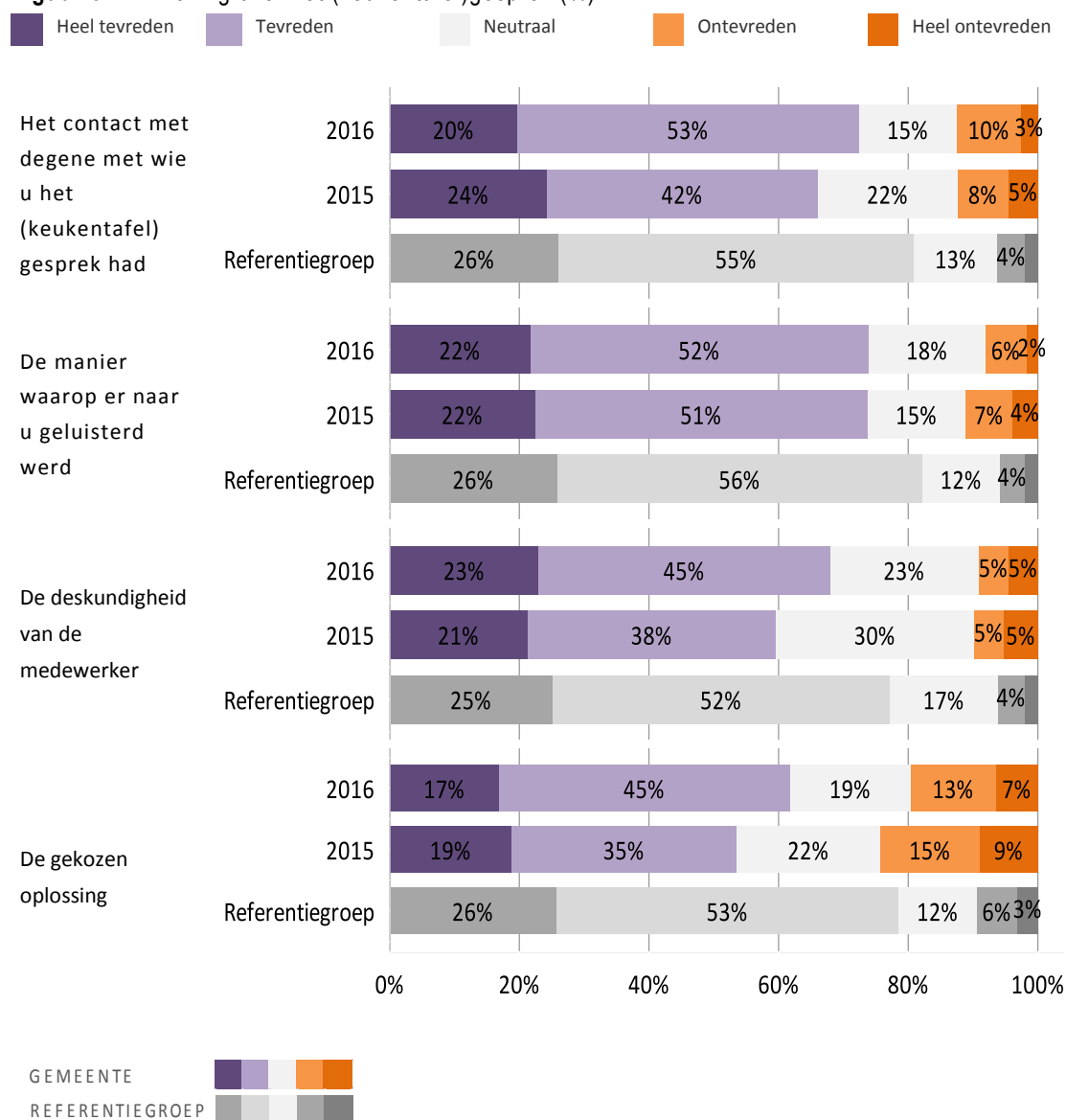


20% van de respondenten voerde het keukentafelgesprek alleen. Dat is een stuk minder dan in de referentiegroep.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van de eigen kracht van cliënten: wat de cliënt zelf kan doen of zelf via de sociale omgeving kan organiseren. Hierbij is de persoonlijke situatie van de cliënt van belang. De persoonlijke situatie in beeld brengen zorgt ervoor dat burgers zich serieus genomen voelen en dit zorgt doorgaans voor meer tevreden cliënten.

In de volgende figuur wordt weergegeven hoe de uitkomst is in uw gemeente met betrekking tot het (keukentafel)gesprek.

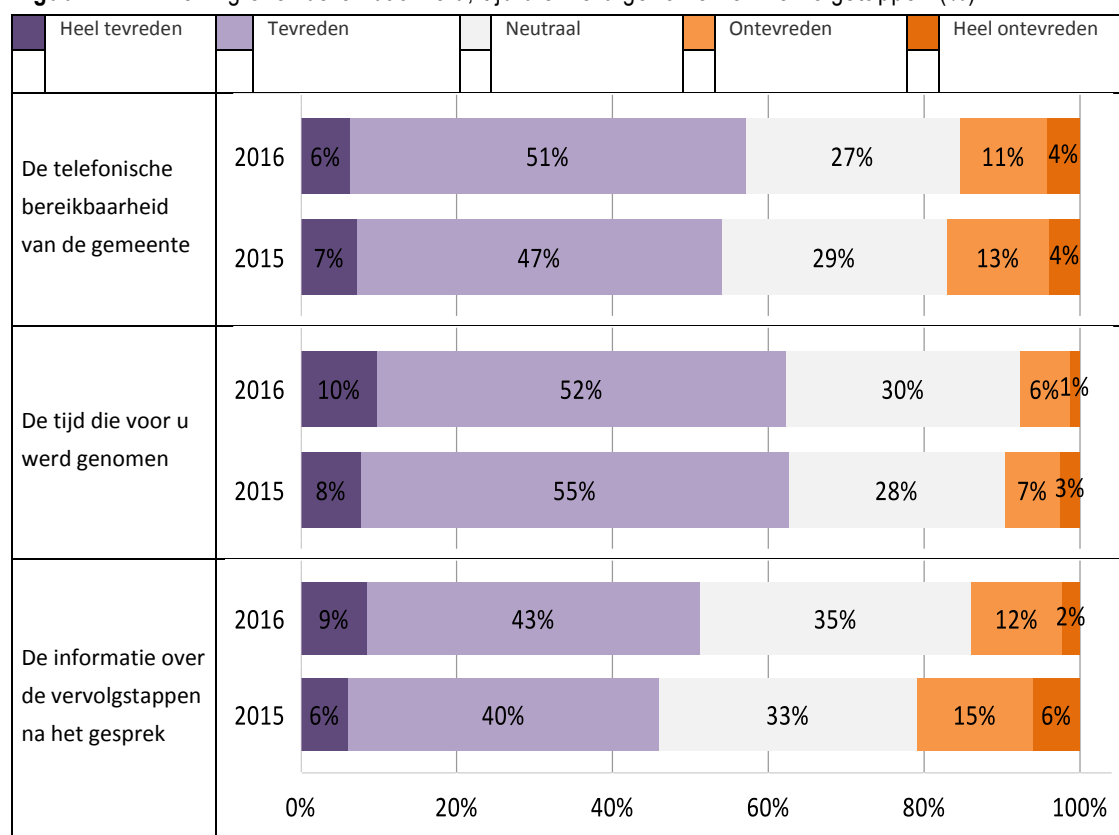
Figuur 6 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



Ten opzichte van de referentiegroep is de beoordeling van de respondenten in Stein iets minder positief. Met name over de gekozen oplossing is men minder tevreden. Daarentegen valt wel op dat binnen Stein de beoordeling op alle aspecten van het keukentafelgesprek positiever is dan het jaar ervoor.

De gemeente heeft een extra vraag toegevoegd over de telefonische bereikbaarheid, de tijd die voor de cliënten werd genomen en de informatie over de vervolgstappen na het gesprek. De resultaten staan in de volgende figuur.

Figuur 7 Mening over bereikbaarheid, tijd die werd genomen en vervolgstappen (%)



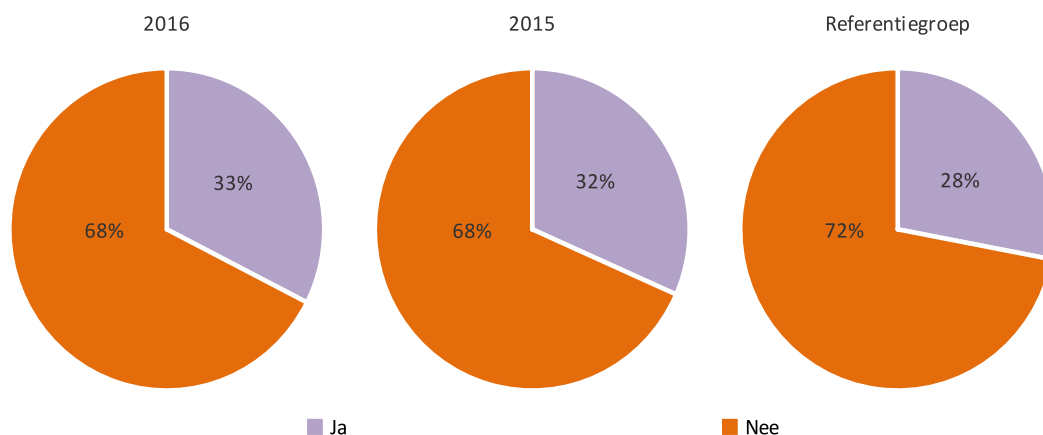
57% van de respondenten is (heel) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. 62% is (heel) tevreden over de tijd die voor hen werd genomen en 52% is (heel) tevreden over de informatie over de vervolgstappen na het gesprek.

2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.

In 2016 bleek 26% van de respondenten bekend te zijn met cliëntondersteuning. 86% hiervan was er tevreden over (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

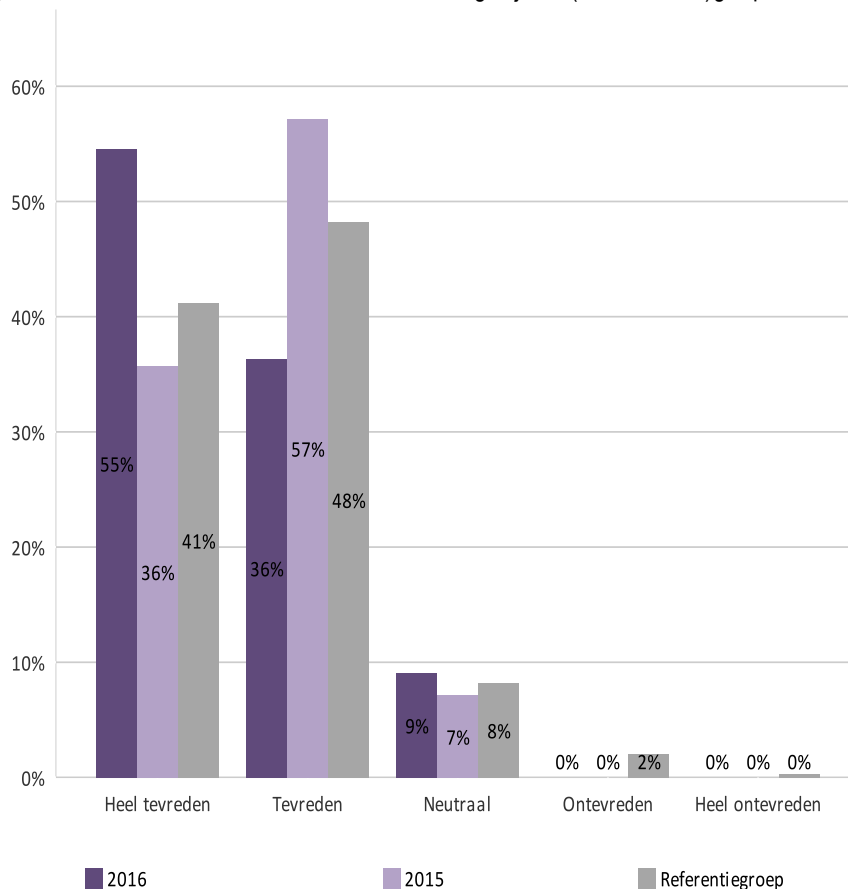
Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



33% van de respondenten in Stein is bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat is ongeveer gelijk aan vorig jaar en de referentiegroep.

In de volgende figuur is de tevredenheid weergegeven van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van cliëntondersteuning.

Figuur 9 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



Vrijwel alle respondenten (91%) zijn (heel) tevreden. Let wel, het gaat hier om elf respondenten.

Hoofdstuk 3

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)

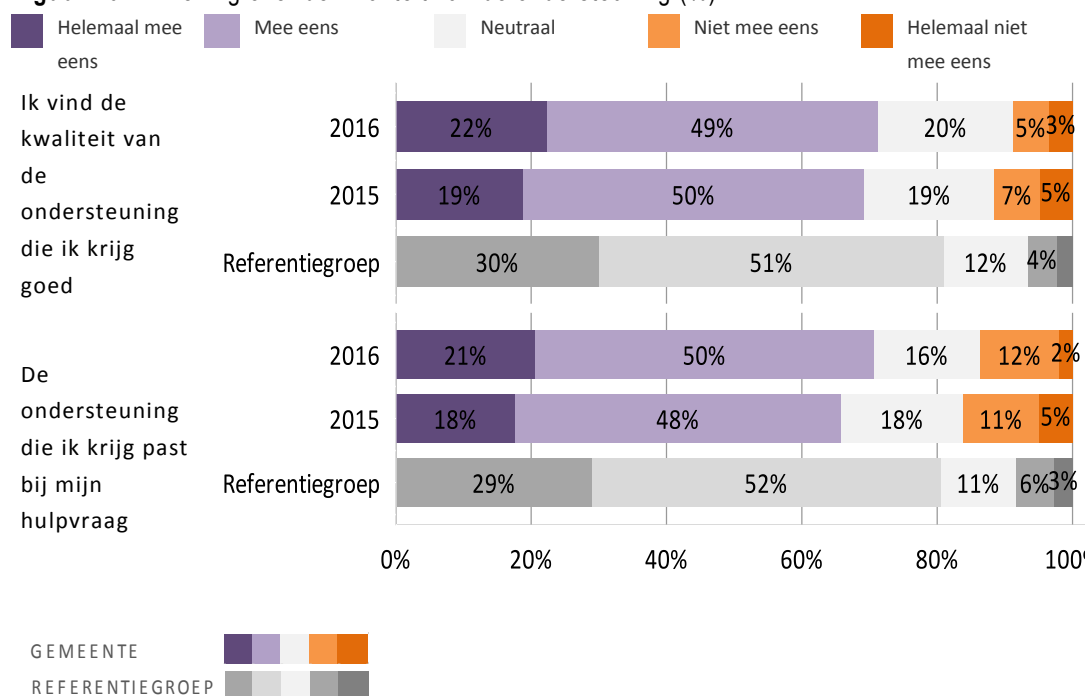
	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Rolstoel	18%	22%	19%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	18%	21%	19%
Hulp bij het huishouden	59%	56%	57%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	18% (a)	16%	13%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	49%	42%	43%
Financiële vergoeding voor vervoer	4%	3%	5%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	8%	8%	10%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	8%	10%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	12%	14%	12%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	0%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	2%	0%	1%
Anders	11%	9%	11%

De meest voorkomende voorzieningen onder de respondenten in Stein zijn hulp bij het huishouden (59%) en een collectief vervoerspasje (49%). Er zijn in Stein iets meer respondenten met een woonvoorziening dan in de referentiegroep.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



71% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Eveneens 71% vindt dat de ondersteuning bij hun hulpvraag past. Dit is een iets minder hoog percentage dan in de referentiegroep maar het is wel een stijging ten opzichte van de uitkomsten van vorig jaar.

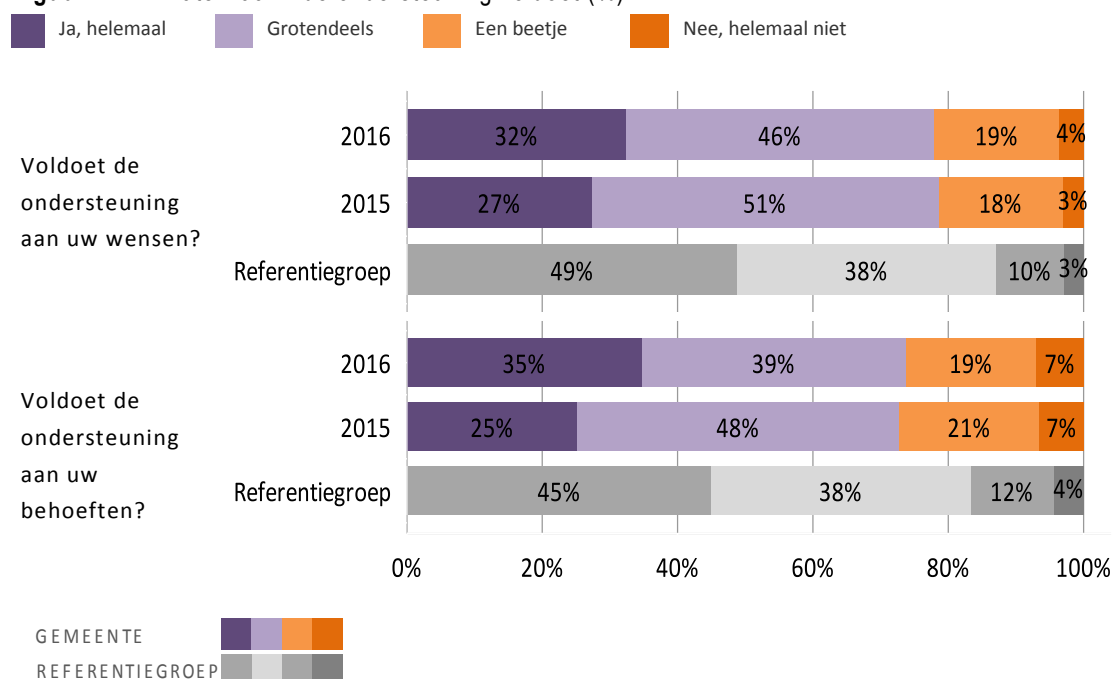
In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op het ervaren effect van de ondersteuning 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 ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>%(Helemaal)mee eens</i>							
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	50% (N=32)	56% (N=36)	70% (N=120)	56% (N=34)	69% (N=94)	63% (N=8)	74% (N=35)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	58% (N=33)	53% (N=36)	67% (N=120)	59% (N=34)	71% (N=95)	50% (N=8)	71% (N=35)

De respondenten met rolstoelen, scootmobielen en woningaanpassingen lijken iets minder tevreden over de kwaliteit en de mate waarin de ondersteuning bij de hulpvraag past.

Figuur 11 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



Voor 78% voldoet de ondersteuning aan hun wensen, voor 74% voldoet de ondersteuning aan hun behoeften. Deze percentages zijn iets lager dan in de referentiegroep. Ze zijn ongeveer gelijk aan de uitkomsten van vorig jaar.

In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning aansluiting op hun wensen en behoeften ervaren. De percentages 'ja, helemaal' en 'grotendeels' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren aansluiting 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.

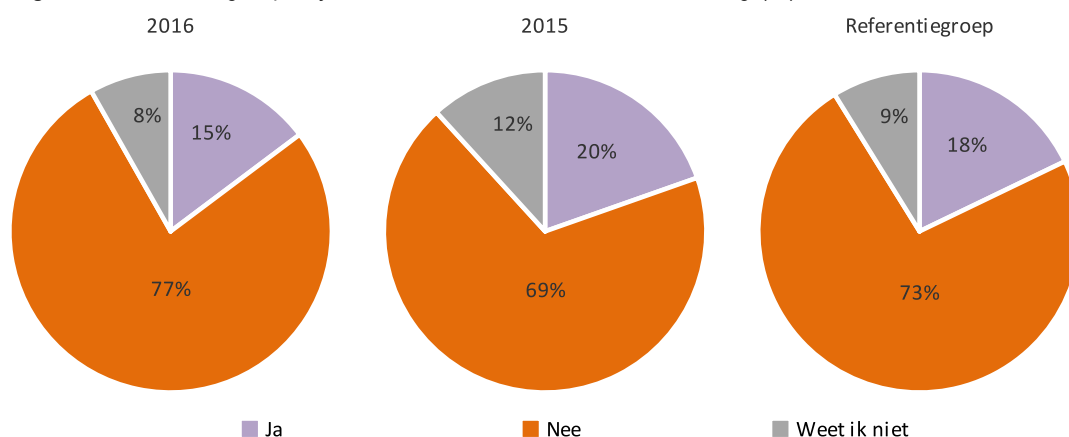
Tabel 4 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% Ja, helemaal/grotendeels)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>%Ja helemaal - Grotendeels</i>							
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?	74% (N=27)	75% (N=28)	79% (N=106)	71% (N=31)	75% (N=85)	71% (N=7)	75% (N=32)
Voldoet de ondersteuning aan uw behoefte?	68% (N=25)	71% (N=24)	71% (N=96)	61% (N=28)	73% (N=82)	71% (N=7)	74% (N=31)

Er zijn weinig verschillen tussen de percentages per voorziening.

De volgende figuur laat zien bij hoeveel respondenten er in het afgelopen jaar iets veranderd is in de ondersteuning die men ontvangt.

Figuur 12 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)



Voor 15% is het afgelopen jaar iets veranderd aan de ondersteuning. Dat is ongeveer gelijk aan het percentage van vorig jaar en aan de referentiegroep.

Tabel 5 Mate waarin de ondersteuning voldoet naar verandering in ondersteuning (%)

	%Ja helemaal - grotendeels	%Een beetje - helemaal niet
<i>Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?</i>		
Afgelopen jaar wel iets veranderd in de ondersteuning	68%	32%
Afgelopen jaar niets veranderd in de ondersteuning	79%	21%

	%Ja helemaal - grotendeels	%Een beetje - helemaal niet
<i>Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?</i>		
Afgelopen jaar wel iets veranderd in de ondersteuning	68%	32%
Afgelopen jaar niets veranderd in de ondersteuning	75%	25%

Of het afgelopen jaar iets veranderd is in de ondersteuning lijkt weinig samen te hangen met de tevredenheid over de wensen en behoeften.

3.3 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 zelf ingekochte particuliere hulp. Dit betreft dus ondersteuning die geen onderdeel vormt van de Zorg in Natura. Tezamen geeft dit een totaalbeeld van de zorgwaarde en het zorggebruik van Wmo-cliënten.

Tabel 6 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	12%	9%	12%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	14% (a)	18%	20%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	13% (b)	6%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of bureu	87%	87%	86%

Er zijn in Stein iets minder respondenten met een particuliere schoonmaakster dan in de referentiegroep. Van de twintig respondenten die aangeven particuliere hulp te ontvangen in Stein hebben er tien overigens ook hulp bij het huishouden. Dit jaar zijn er iets meer respondenten die hulp krijgen van een vrijwilliger dan vorig jaar.

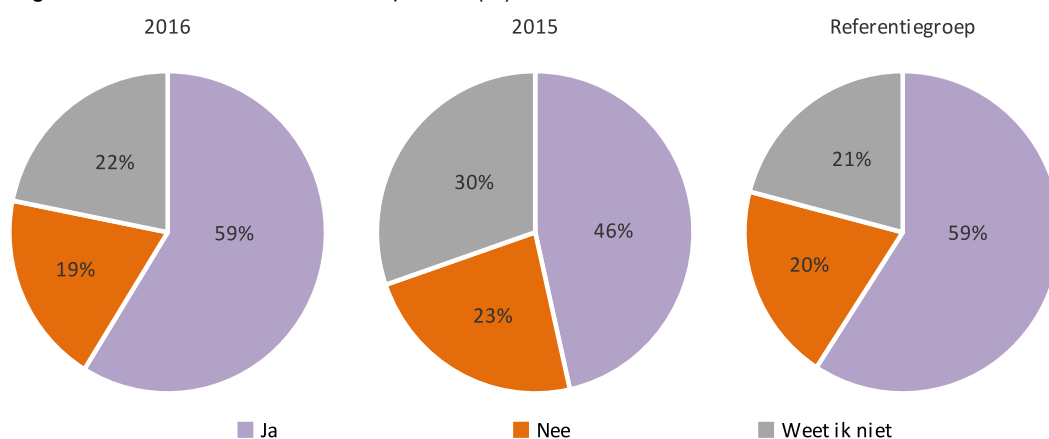
Mantelzorgers

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis.

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.

In 2016 kreeg 84% van de respondenten hulp van familie, vrienden of bureu. 24% had het idee dat zij dat niet goed aankunnen (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

Figuur 13 Kan de naaste de hulp aan? (%)

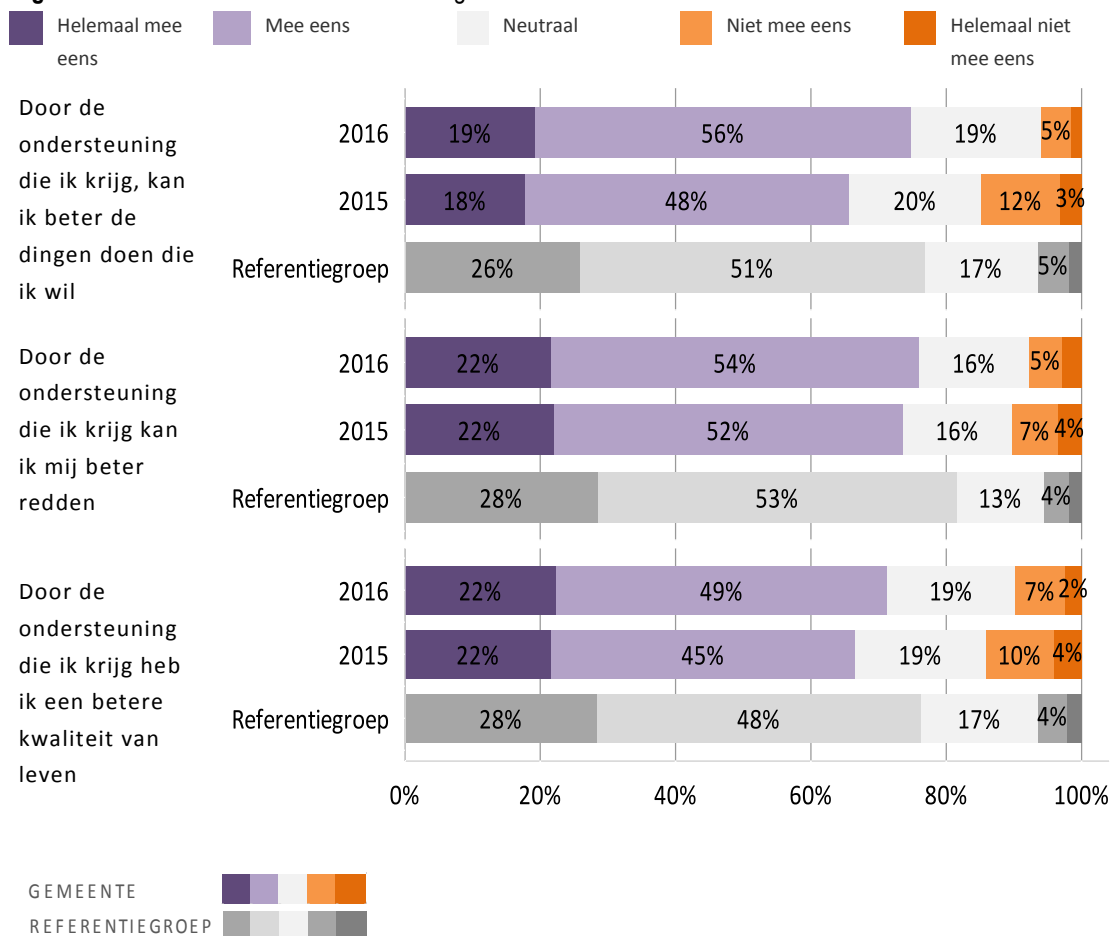


59% van de respondenten zegt dat de naaste de hulp aankan. Dit is meer dan vorig jaar. Het verschil lijkt echter te komen van de kleinere groep die 'weet ik niet' antwoordt.

3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Gemeenten hebben een brede verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijk verkeer (participatie). Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid).

Figuur 14 Effect van de ondersteuning



75% van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen, 76% kan zich beter redden door de ondersteuning en 71% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Het eerste aspect wordt dit jaar positiever beoordeeld dan vorig jaar. Bij het tweede aspect valt op dat de referentiegroep iets positiever scoort.

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 7 Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>%(Helemaal)mee eens</i>							
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	71% (N=35)	76% (N=34)	69% (N=113)	67% (N=36)	79% (N=94)	57% (N=7)	76% (N=33)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	68% (N=34)	71% (N=34)	74% (N=119)	68% (N=37)	77% (N=93)	57% (N=7)	88% (N=33)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	60% (N=35)	77% (N=35)	69% (N=118)	67% (N=36)	75% (N=93)	71% (N=7)	88% (N=32)

Zelfredzaamheid en participatie zijn ook nader uitgewerkt in een onderverdeling van de 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 8 Bijdrage van de ondersteuning aan ...

	Gemeente 2016 (% helemaal/ grotendeels)	Respons per vraag	Gemeente 2015 (% helemaal/ grotendeels)	Respons per vraag	Referentie groep (% helemaal/ grotendeels)	Respons per vraag
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden	66%	N=131	66%	N=143	66%	N=4596
u wassen, kleden en verzorgen	63%	N=107	70%	N=122	65%	N=3600
uw huishouden regelen en op orde houden	66%	N=125	66%	N=156	67%	N=4918
uw financiën regelen en op orde houden	61% (b)	N=105	74%	N=128	69%	N=3861
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken	69%	N=130	61%	N=150	66%	N=4599
anderen helpen	20%	N=69	16%	N=73	24%	N=2097
werken en/of leren	19%	N=54	15%	N=52	27%	N=1699

De ondersteuning draagt, voor degenen voor wie van toepassing, het meest bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken, het huishouden te regelen en op orde te houden en binnen en buiten het huis lopen of rijden.

3.5 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven.

Wat verder opvalt, is dat een aantal respondenten ontevreden is over de kwaliteit van de voorziening. Het gaat dan bijvoorbeeld om rolstoelen of scootmobielen die niet aan de behoeften van de respondenten voldoen, of om huishoudelijke taken die niet uitgevoerd (mogen) worden, zoals ramen wassen. Ook is een aantal respondenten ontevreden over het aantal uren hulp bij het huishouden; zij vinden dat te weinig. Enkele respondenten melden dat de wachttijd tot de voorziening er was, erg lang was.

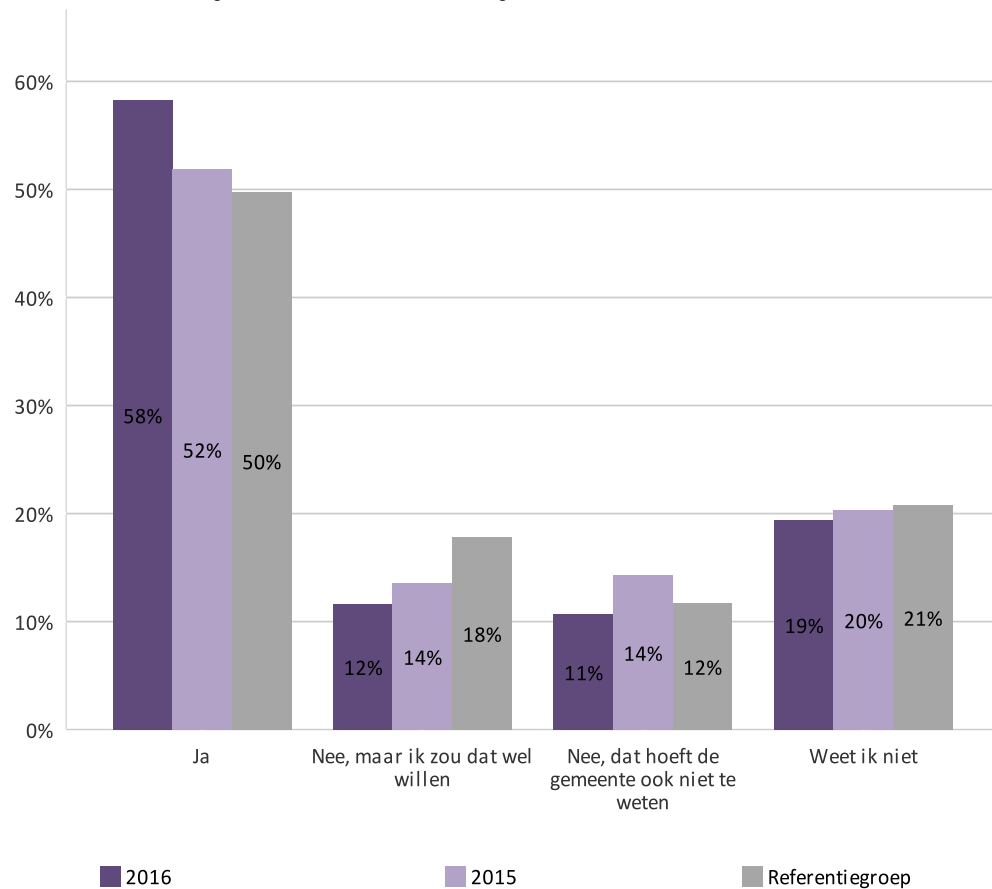
Hoofdstuk 4

Mantelzorg

De gemeente Stein heeft ervoor gekozen om een extra set vragen aan de vragenlijst toe te voegen. Deze vragen zijn bedoeld voor de mantelzorgers van de cliënten die de vragenlijst hebben ontvangen. 103 mantelzorgers van cliënten hebben de vragen beantwoord.

Aan de mantelzorgers is gevraagd of de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn.

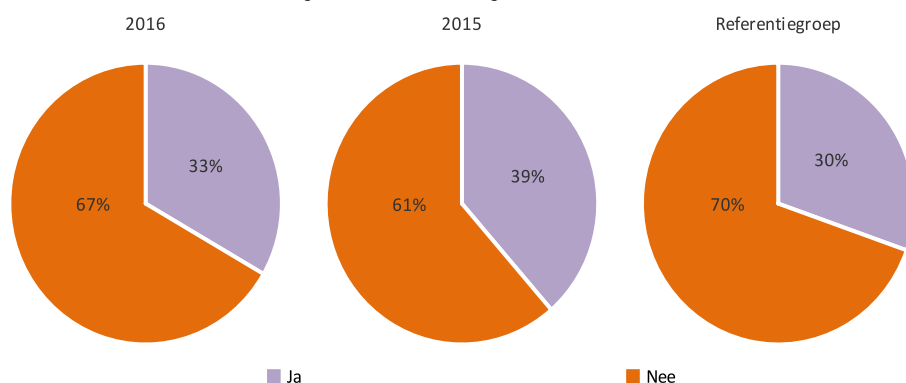
Figuur 15 Weet de gemeente dat u mantelzorger bent?



Iets meer dan de helft (58%) van de mantelzorgers zegt dat de gemeente op de hoogte is van hun mantelzorgsituatie. Een klein deel (12%) zou wel willen dat de gemeente hiervan op de hoogte is.

Het keukentafelgesprek is de meest voor de hand liggende manier voor gemeenten om inzicht te krijgen in de mantelzorgsituatie van een cliënt. Het is belangrijk dat mantelzorgers worden uitgenodigd om bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn.

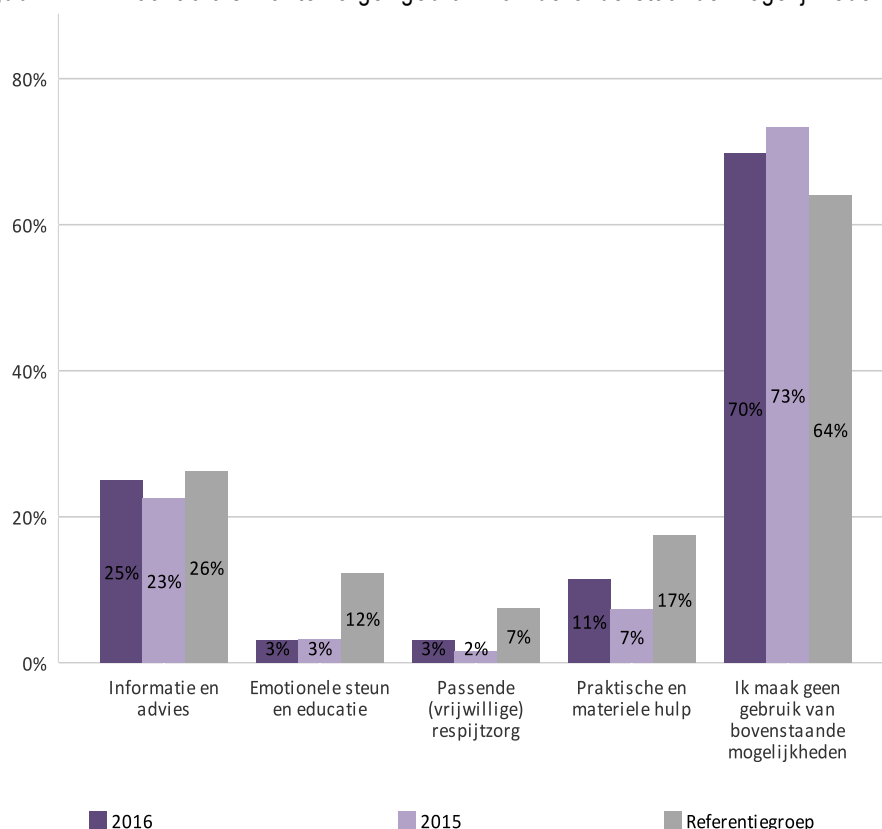
Figuur 16 Heeft de gemeente u uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning uw naaste nodig heeft?



33% van de respondenten was als mantelzorger uitgenodigd voor het gesprek.

Gemeenten bieden verschillende vormen van mantelzorgondersteuning. Aan de mantelzorgers is gevraagd of zij gebruikmaken van een van deze vormen.

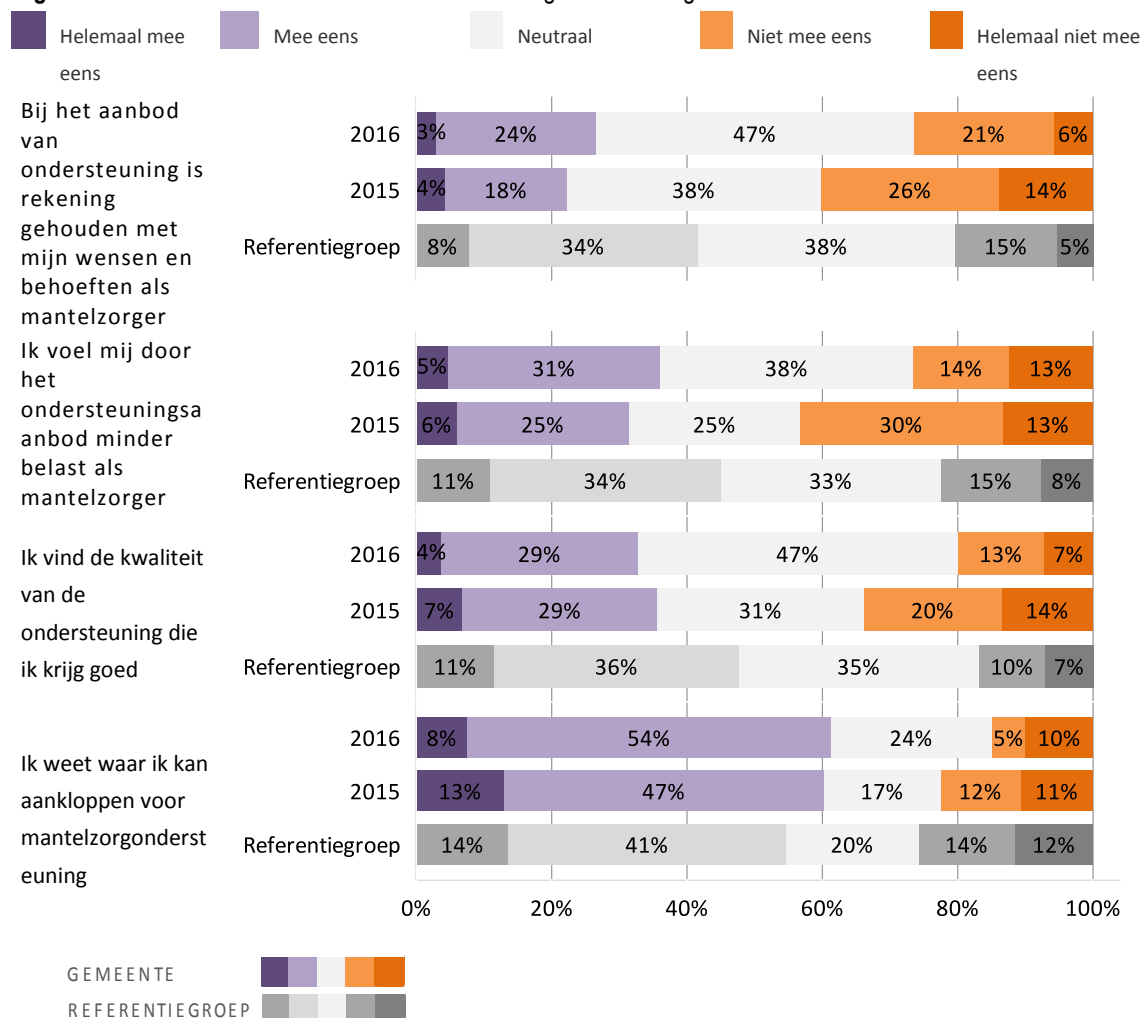
Figuur 17 Maakt u als mantelzorger gebruik van de onderstaande mogelijkheden?



De meeste respondenten (70%) maken geen gebruik van enige vorm van mantelzorgondersteuning. De meest gebruikte ondersteuning is informatie en advies (25%).

Aan de mantelzorgers is een aantal stellingen voorgelegd over de ondersteuning.

Figuur 18 Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?



62% van de respondenten weet waar ze kunnen aankloppen voor mantelzorg-ondersteuning. Verder is men over het algemeen minder positief over het ondersteuningsaanbod en de kwaliteit van de ondersteuning dan de referentiegroep. Het is op basis van dit onderzoek niet te zeggen welke ervaringen de mantelzorgers hebben met het ondersteuningsaanbod of wat ze eventueel in het aanbod missen. Dit is mogelijk een interessant onderwerp voor verdiepend (kwalitatief) onderzoek.

Bijlage 1

Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

De volgende tabel toont de leeftijdsopbouw.

Tabel 9 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
0 t/m 17	1%	1%	1%
18 t/m 25	3%	1%	2%
26 t/m 35	3%	4%	3%
36 t/m 45	2%	4%	4%
46 t/m 55	4%	5%	7%
56 t/m 65	11%	12%	12%
66 t/m 74	20%	20%	18%
75+	57%	54%	55%

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

Tabel 10 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Lagere school/Basisschool	32%	35%	28%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	22%	23%	22%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	17%	15%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	2% (a)	5%	6%
MBO	13%	11%	12%
HBO/Universiteit	6%	6%	8%
Anders	7%	5%	8%

57% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 93% 'ja'.

Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie tabel 11).

Tabel 11 Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Leggen van sociale contacten	10%	16%	12%
Lichamelijke handicap	48%	50%	46%
Gedragsproblemen	4%	4%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	26%	32%	22%
Zintuiglijke beperking	11%	13%	10%
Verstandelijke beperking	8%	10%	8%
Bewegen en verplaatsen	73%	72%	67%
Psychisch functioneren	11%	15%	14%
Anders	7%	10%	10%

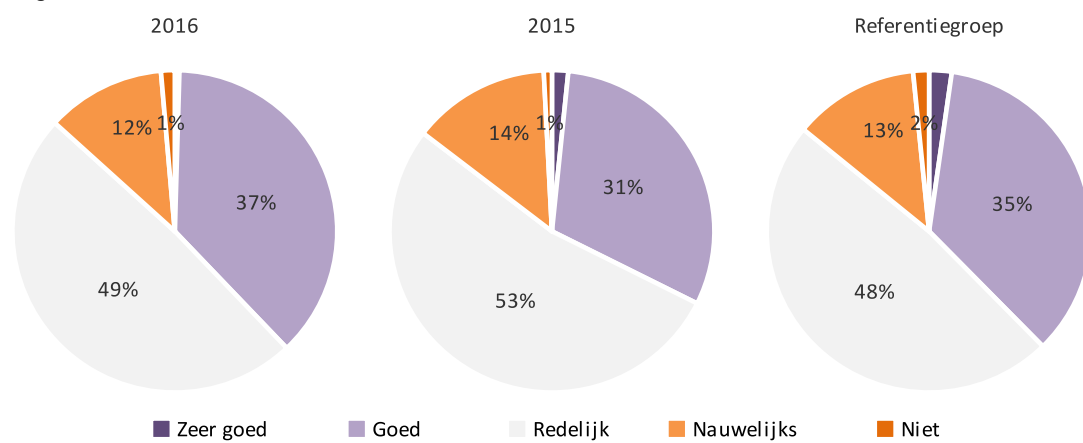
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

Tabel 12 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Ik woon zelfstandig	65% (a)	64%	75%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	16% (a)	17%	10%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	6% (a)	5%	3%
Ik woon in een tehuis/instelling	2% (a)	5%	5%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	1%	0%
Anders	11% (a)	7%	6%

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de respondent financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u in figuur 19.

Figuur 19 Financieel kunnen rondkomen?



Bijlage 2

Tabellenbijlage

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

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Contact</i>						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	74%	N=157	66%	N=172	76%	N=13719
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	55% (a)	N=157	48%	N=166	72%	N=13794
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	77% (a,b)	N=155	65%	N=162	84%	N=13756
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	71% (b)	N=146	57%	N=156	75%	N=12909
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	33%	N=200	32%	N=234	28%	N=16683

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	71% (a)	N=202	69%	N=224	81%	N=17563
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	71% (a)	N=204	66%	N=222	80%	N=17468

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>						
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	75% (b)	N=198	66%	N=215	77%	N=16565
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	76% (a)	N=204	74%	N=223	82%	N=17122
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	71%	N=202	67%	N=218	76%	N=16898

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?</i>						
Ja	41%	N=210	46%	N=233	37%	N=7238
Nee	15%	N=210	12%	N=233	13%	N=7238
Weet ik niet	44%	N=210	42%	N=233	50%	N=7238

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?</i>						
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	26%	N=193	28%	N=214	21%	N=6932
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	65%	N=193	64%	N=214	61%	N=6932
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	38%	N=193	33%	N=214	37%	N=6932
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	11%	N=193	14%	N=214	10%	N=6932
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	17%	N=193	18%	N=214	14%	N=6932
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	7%	N=193	8%	N=214	7%	N=6932
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	11%	N=193	14%	N=214	12%	N=6932

Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	16%	N=193	23%	N=214	15%	N=6932
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	12%	N=193	14%	N=214	10%	N=6932
Anders (%ja)	20%	N=193	20%	N=214	19%	N=6932

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentie groep	Respons per vraag
<i>Redenen om naar de gemeente te gaan</i>						
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	45%	N=88	49%	N=93	48%	N=2993
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	37%	N=75	49%	N=69	40%	N=2298
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	60%	N=87	68%	N=97	56%	N=2775
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	71%	N=109	71%	N=122	72%	N=3819

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</i>						
Ja	53% (a,b)	N=216	69%	N=242	40%	N=8897
Nee	43% (a,b)	N=216	28%	N=242	54%	N=8897
Weet ik niet	4%	N=216	3%	N=242	6%	N=8897

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>						
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	56%	N=113	63%	N=161	49%	N=3444
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	14%	N=113	9%	N=161	12%	N=3444
Ja, iemand anders (%aangekruist)	18%	N=113	20%	N=161	17%	N=3444
Nee (%aangekruist)	20% (a)	N=113	17%	N=161	30%	N=3444

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Tevredenheid over cliëntondersteuner</i>						
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	91%	N=11	93%	N=14	89%	N=340

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u tevreden over:</i>						
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	72% (a)	N=112	66%	N=153	81%	N=5695
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	74% (a)	N=111	74%	N=152	82%	N=5702
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	68% (a)	N=109	60%	N=151	77%	N=5618
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	62% (a)	N=107	53%	N=144	79%	N=5518

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>						
Rolstoel (%ja)	18%	N=213	22%	N=243	19%	N=8031
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts) (%ja)	18%	N=213	21%	N=243	19%	N=8031
Hulp bij het huishouden (%ja)	59%	N=213	56%	N=243	57%	N=8031
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	18% (a)	N=213	16%	N=243	13%	N=8031
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	49%	N=213	42%	N=243	43%	N=8031
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	4%	N=213	3%	N=243	5%	N=8031
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	8%	N=213	8%	N=243	10%	N=8031
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	8%	N=213	10%	N=243	10%	N=8031
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	12%	N=213	14%	N=243	12%	N=8031
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	1%	N=213	0%	N=243	1%	N=8031
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	2%	N=213	0%	N=243	1%	N=8031
Anders (%ja)	11%	N=213	9%	N=243	11%	N=8031

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van alle ondersteuning</i>						
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	78% (a)	N=167	79%	N=191	87%	N=6212
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	74% (a)	N=156	73%	N=183	83%	N=6234

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?</i>						
Ja	15%	N=183	20%	N=204	18%	N=6116
Nee	77%	N=183	69%	N=204	73%	N=6116
Weet ik niet	8%	N=183	12%	N=204	9%	N=6116

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Overige ondersteuning</i>						
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	12%	N=158	9%	N=169	12%	N=5076
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	14% (a)	N=158	18%	N=169	20%	N=5076

Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	13% (b)	N=158	6%	N=169	9%	N=5076
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen? (%ja)	87%	N=158	87%	N=169	86%	N=5076

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>						
Ja	59% (b)	N=119	46%	N=142	59%	N=4012
Nee	19%	N=119	23%	N=142	20%	N=4012
Weet ik niet	22%	N=119	30%	N=142	21%	N=4012

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

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>						
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	66%	N=131	66%	N=143	66%	N=4596
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	63%	N=107	70%	N=122	65%	N=3600
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	66%	N=125	66%	N=156	67%	N=4918
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	61% (b)	N=105	74%	N=128	69%	N=3861
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	69%	N=130	61%	N=150	66%	N=4599

anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	20%	N=69	16%	N=73	24%	N=2097
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	19%	N=54	15%	N=52	27%	N=1699

BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>						
Man	33%	N=209	35%	N=237	34%	N=9059
Vrouw	67%	N=209	65%	N=237	66%	N=9059

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw leeftijd?</i>						
0 t/m 17	1%	N=220	1%	N=252	1%	N=12227
18 t/m 25	3%	N=220	1%	N=252	2%	N=12227
26 t/m 35	3%	N=220	4%	N=252	3%	N=12227
36 t/m 45	2%	N=220	4%	N=252	4%	N=12227
46 t/m 55	4%	N=220	5%	N=252	7%	N=12227
56 t/m 65	11%	N=220	12%	N=252	12%	N=12227
66 t/m 74	20%	N=220	20%	N=252	18%	N=12227
75+	57%	N=220	54%	N=252	55%	N=12227

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	93%	N=215	95%	N=234	89%	N=7930
<i>Beperking of aandoening</i>						
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	10%	N=185	16%	N=218	12%	N=6798
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	48%	N=185	50%	N=218	46%	N=6798
Gedragsproblemen (% aangekruist)	4%	N=185	4%	N=218	4%	N=6798
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	26%	N=185	32%	N=218	22%	N=6798

Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	11%	N=185	13%	N=218	10%	N=6798
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	8%	N=185	10%	N=218	8%	N=6798
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	73%	N=185	72%	N=218	67%	N=6798
Psychisch functioneren (% aangekruist)	11%	N=185	15%	N=218	14%	N=6798
Anders (% aangekruist)	7%	N=185	10%	N=218	10%	N=6798

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>						
Ik woon zelfstandig	65% (a)	N=217	64%	N=242	75%	N=8346
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	16% (a)	N=217	17%	N=242	10%	N=8346
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	6% (a)	N=217	5%	N=242	3%	N=8346
Ik woon in een tehuis/instelling	2% (a)	N=217	5%	N=242	5%	N=8346
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	N=217	1%	N=242	0%	N=8346
Anders	11% (a)	N=217	7%	N=242	6%	N=8346

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>						
Lagere school/ Basisschool	32%	N=216	35%	N=234	28%	N=11137
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	22%	N=216	23%	N=234	22%	N=11137

VMBO theoretisch/ MAVO/(M)ULO	17%	N=216	15%	N=234	17%	N=11137
HAVO, MMS, HBS, VWO	2% (a)	N=216	5%	N=234	6%	N=11137
MBO	13%	N=216	11%	N=234	12%	N=11137
HBO/Universiteit	6%	N=216	6%	N=234	8%	N=11137
Anders	7%	N=216	5%	N=234	8%	N=11137

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	38%	N=219	32%	N=247	38%	N=12324

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>						
Nee	43% (a)	N=223	36%	N=251	53%	N=9115
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	43% (b)	N=223	54%	N=251	38%	N=9115
Ja, van een hulp- of zorgverlener	10%	N=223	8%	N=251	7%	N=9115
Ja, van iemand anders	4% (a)	N=223	2%	N=251	2%	N=9115

BLOK 9: Extra vragen van de gemeente – contact

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
De telefonische bereikbaarheid van de gemeente	57%	N=142	54%	N=152
De tijd die voor u werd genomen	62%	N=143	63%	N=155
De informatie over de vervolgstappen na het gesprek	51%	N=129	46%	N=148

BLOK 10: Extra vragen van de gemeente – voor mantelzorgers

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Weet de gemeente dat u mantelzorger bent?</i>						
Ja	58%	N=103	52%	N=133	50%	N=573
Nee, maar ik zou dat wel willen	12%	N=103	14%	N=133	18%	N=573
Nee, dat hoeft de gemeente ook niet te weten	11%	N=103	14%	N=133	12%	N=573
Weet ik niet	19%	N=103	20%	N=133	21%	N=573

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft de gemeente u uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning uw naaste nodig heeft?</i>						
Ja	27%	N=99	32%	N=137	29%	N=568
Nee	55% (a)	N=99	51%	N=137	67%	N=568

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Maakt u als mantelzorger gebruik van de onderstaande mogelijkheden?</i>						
Informatie en advies	25%	N=96	23%	N=124	26%	N=766
Emotionele steun en educatie	3% (a)	N=96	3%	N=124	12%	N=766
Passende (vrijwillige) respijtzorg	3%	N=96	2%	N=124	7%	N=766
Praktische en materiele hulp	11%	N=96	7%	N=124	17%	N=766
Ik maak geen gebruik van bovenstaande mogelijkheden	70%	N=96	73%	N=124	64%	N=766

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?</i>						
Bij het aanbod van ondersteuning is rekening gehouden met mijn wensen en behoeften als mantelzorger (% (Helemaal) mee eens)	26% (a)	N=68	22%	N=72	42%	N=337
Ik voel mij door het ondersteuningsaanbod minder belast als mantelzorger (% (Helemaal) mee eens)	36%	N=64	31%	N=67	45%	N=525
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (Helemaal) mee eens)	33% (a)	N=55	36%	N=59	48%	N=296
Ik weet waar ik kan aankloppen voor mantelzorgondersteuning (% (Helemaal) mee eens)	61%	N=80	60%	N=93	55%	N=612

Bijlage 3

Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

De bruto steekproef is: 835

De netto steekproef is: 227

De populatie is: 1.327

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Contact</i>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	18% (a)	56%	10%	5%
Ik werd snel geholpen	14% (a)	41%	10%	12% (a)
De medewerker nam mij serieus	21% (a)	56%	4% (b)	5% (a)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	22%	49%	8% (b)	6%

	(%ja)	(%nee)
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	33%	68%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	22% (a)	49%	5%	3%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	21% (a)	50%	12% (a)	2%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	19% (a)	56%	5% (b)	2%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	22% (a)	54%	5%	3%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	22%	49%	7% (a)	2%

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl