

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Rijswijk



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Rijswijk

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding onderzoek	4
1.2 Doelgroep.....	4
1.3 Onderzoeksmethode	4
1.4 Steekproef en respons	4
1.5 Vergelijkingen	5
1.6 Uitsplitsingen	5
1.7 Leeswijzer	5
H2 Het contact	6
2.1 Het contact	6
2.2 De hulpvraag	8
2.3 Het gesprek	10
2.4 Cliëntondersteuning	13
H3 De ondersteuning	15
3.1 De ontvangen ondersteuning	15
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	16
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	18
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	21
H4 Ervaringen in de coronaperiode	23
4.1 Minder ondersteuning in coronaperiode	23
4.2 Verandering kwaliteit ondersteuning door corona	24
4.3 Contact via beeldbellen	24
4.4 Mantelzorg	25
4.5 Tevredenheid in coronaperiode.....	27
4.6 Opmerkingen over ondersteuning in coronatijd	27
Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten	29
Bijlage 2 Tabellenbijlage	30
Colofon	41

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

De gemeente Rijswijk heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met vragen uit de modelvragenlijst, eigen vragen en de coronavragenlijst. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De gemeente heeft 1.155 vragenlijsten verzonden en er zijn 360 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 31.2%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%, doordat de voor de totale populatie (3.884) benodigde absolute respons (350) behaald is.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Zorgloket. Van de respondenten geeft 70% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 77% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag.

De grootste groep respondenten neemt contact op omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (52%). Ook in de referentiegroep is dit de grootste reden om contact op te nemen. Ook geeft een groot aandeel (43%) aan dat zij contact hebben opgenomen omdat zij nergens naartoe kunnen omdat zij geen vervoer hebben. 10% van de respondenten geeft aan dat zij als mantelzorger overbelast zijn of dreigen te raken. Eveneens 10% van de respondenten ervaart eenzaamheidsklachten.

Het gesprek

20% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 6% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 73% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 58% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 42% was er niemand aanwezig.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de medewerker, namelijk 83%.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 74% aan dat er tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing is gezocht. Vorig jaar was dit 70%. Respondenten zijn het meest tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd en de deskundigheid van de medewerkers, namelijk 93% en 89% is hierover (zeer) tevreden. Ook zijn respondenten erg tevreden over het contact met degene met wie zij het gesprek voerden en de gekozen oplossing. Hierover is respectievelijk 88% en 86% (zeer) tevreden.

Ook is gevraagd naar onnodige regels en administratieve handelingen gedurende (zorg)trajecten. Hierop antwoordt veruit het grootste deel (88%) van de respondenten dat zij deze niet zijn tegengekomen. Toch stelt 12% dus dat zij deze wel als zodanig ervaren.

Cliëntondersteuning

25% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Vorig jaar was dit nog 35%. 7% van de respondenten die een keukentafelgesprek hebben gevoerd heeft daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning.

De ondersteuning

De meest ontvangen ondersteuningsvorm is hulp bij het huishouden (48%) – al is dit percentage significant lager dan in de referentiegroep – gevolgd door de collectieve vervoerspas (46%), scootmobiel (37%) en woonvoorziening (23%), die juist significant hoger liggen dan in de referentiegroep. In vergelijking met de referentiegroep zijn er daarnaast significante verschillen. Ook het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van begeleiding bij het aanbrengen van structuur is significant verschillend van de referentiegroep. In dit geval is dit significant lager.

79% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 83% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Op deze punten scoort de gemeente Rijswijk respectievelijk gelijk en beter dan vorig jaar, maar significant lager ten opzichte van de referentiegroep.

Respondenten met een woonvoorziening (82%), scootmobiel en hulp bij het huishouden (beiden 80%) zijn het meest tevreden over de kwaliteit van de hulpverlening. De groep respondenten met begeleiding (73%) of een rolstoel (75%) is het minst tevreden over deze kwaliteit. Vooral de begeleiding wijkt af van de referentiegroep (86%). Op de vraag of de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag antwoorden eveneens respondenten met een rolstoel of begeleiding het minst positief.

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 (83%) en dat zij zich beter kunnen redden (87%). 79% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.

Het effect van corona

Meer dan driekwart van de respondenten (77%) antwoordt negatief op de vraag of zij meer of minder ondersteuning hebben ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen. 14% van de respondenten stelt wel minder ondersteuning te hebben ontvangen, en nog eens 4% veel minder. Een gelijk aandeel respondenten (4%) stelt door de coronamaatregelen juist meer ondersteuning te hebben ontvangen. 1% geeft aan zelfs veel meer ondersteuning te hebben ontvangen.

Het minder ontvangen van ondersteuning was voor veel respondenten problematisch. 9% van de respondenten die minder ondersteuning hebben gehad geeft aan dat dit 'zeer' problematisch was. 19% vond het 'redelijk' problematisch, en nog eens 56% vond dit 'een beetje' problematisch. Slechts 3% vond het minder ontvangen van ondersteuning helemaal niet problematisch.

Positief is dat de meerderheid van de respondenten (82%) niet ervaart dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronamaatregelen is veranderd. Daartegenover vindt 16% dat de kwaliteit van de ondersteuning (een beetje) slechter is geworden.

7% van de respondenten heeft gedurende de coronaperiode via videobellen contact gehad met de organisatie die hen ondersteuning biedt. Aan de respondenten die via beeldbellen contact hebben gehad is gevraagd hoe dit contact is ervaren. Daaruit blijkt dat 56% dit contact als goed bestempelt. Nog eens 33% vindt dit redelijk. 11% is ontevreden. Aan de respondenten die geen contact hebben gehad via beeldbellen is gevraagd waarom dit niet gebeurd is. Daaruit blijkt dat de voornaamste reden is dat er geen reden toe was (44%). 14% acht zichzelf niet digitaal vaardig genoeg en 9% had er geen behoefte aan. 4% van de respondenten stelt geen contact via beeldbellen te hebben gehad maar dit wel te willen.

Een meerderheid van de respondenten (59%) is (zeer) tevreden over de inspanningen van het Zorgloket tijdens de coronaperiode. Nog eens 34% is neutraal, waardoor slechts 6% ontevreden en 1% zeer ontevreden is. Een vergelijkbaar beeld zien we voor de aanbieders, al is de tevredenheid daar hoger. 65% is (zeer) tevreden over de aanbieders. 29% is neutraal en slechts 6% is (zeer) ontevreden over de inspanningen van aanbieders in coronatijd.

Ten slotte is gevraagd naar mantelzorg. In uw gemeente ontvangt 45% van de respondenten mantelzorg. Zij ontvangen hun mantelzorg voornamelijk van een partner (41%), kind (38%) of ander familielid (10%). Ook vrienden en kennissen (7%) en burens (2%) dragen bij.

De grootste groep (53%) geeft aan evenveel mantelzorg te hebben ontvangen als voor de coronaperiode. Een klein deel (9%) geeft aan (veel) minder mantelzorg te hebben ontvangen in 2020, als gevolg van corona. Daartegenover staat een groep van 38% die aangeeft juist (veel) meer mantelzorg te hebben ontvangen. Voor ruim een derde van de mantelzorgers van Wmo-cliënten is de zorgtaak daarom toegenomen in 2020.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2020.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in juni en juli 2021 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	1.155
Respons papieren vragenlijsten	341
Respons online vragenlijsten	19
Totale respons	360
Responspercentage	31,2%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 1.155 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het onlineonderzoek. In totaal hebben 341 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en negentien respondenten de onlinevragenlijst. Het responspercentage is hiermee 31.2%. Voor schriftelijk en onlineonderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Dit komt doordat het absolute aantal respondenten hoog genoeg is in verhouding tot de totale populatie (3.884), welke een minimum van 350 respondenten voor representatieve resultaten vereiste.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten de modelvragenlijst gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 66 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen en 27 gemeenten voor de aanvullende vragen uit de modelvragenlijst. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen 2020 en 2021.

1.6 Uitsplitsingen

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

1.7 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. Hoofdstuk 4 gaat ten slotte in op de ervaringen van de respondenten in de coronaperiode. In bijlage 1 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

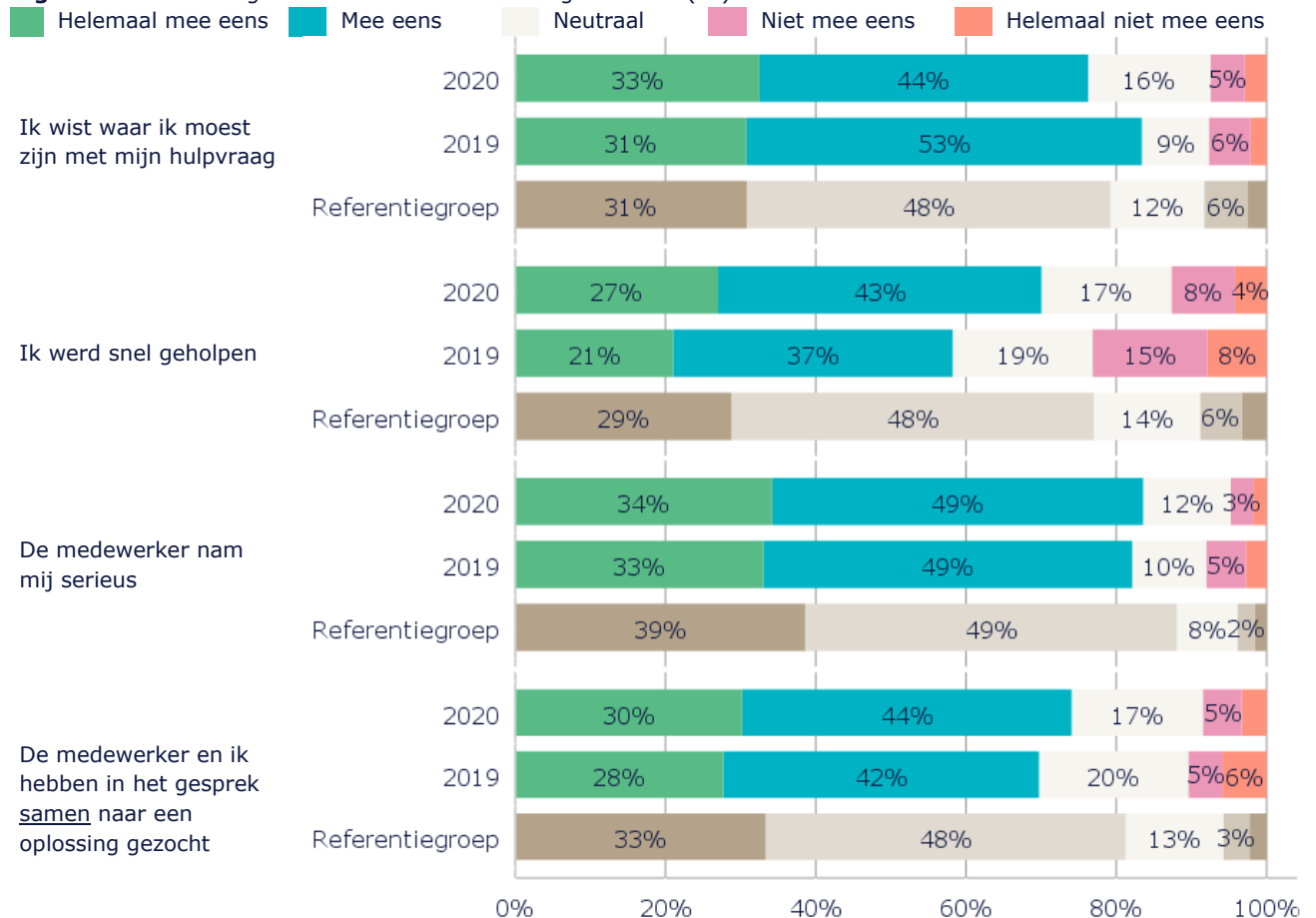
¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Hoeksche Waard, Doetinchem, Den Haag, Best, Waalwijk, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Oude IJsselstreek, Gorinchem, Aalten, Voorst, Enkhuzen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Oostzaan, Wormerland, Smallingerland, Heeze-Leende, Molenlanden, Zoetermeer, West Maas en Waal, Valkenswaard, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Amsterdam, Barneveld, Rijswijk, Berkelland, Hatter, Winterswijk, Montferland, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Heerenveen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Waadhoeke, Alkmaar, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, Rijssen-Holten, Waddinxveen, Zuidplas.

H2 | Het contact

2.1 Het contact

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

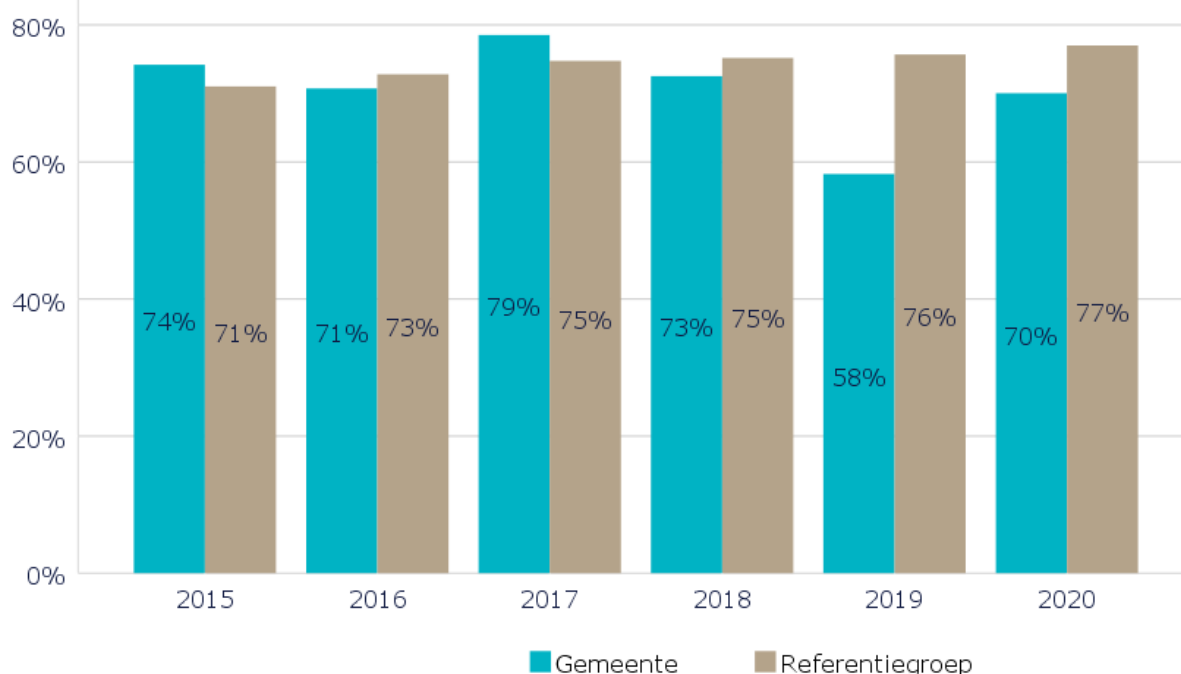
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In uw gemeente weet 77% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een lager aantal dan afgelopen jaar (84%) en de referentiegroep (79%), maar evenwel een hoog percentage. Positiever is de score op de overige drie vragen die de ervaringen van de respondenten met de toegang meten.

Vooraf over de snelheid waarmee men in uw gemeente is geholpen is men meer tevreden (70% tegenover 58% vorig jaar). Ook is men vaker dan vorig jaar van mening dat de medewerker hen serieus nam (83% om 82%) en geeft men aan dat er samen met de medewerker is gezocht naar een oplossing (74% om 70%). Wel liggen de scores in alle gevallen onder de referentiegroep, maar daar lijkt uw gemeente wel naar toe te groeien.

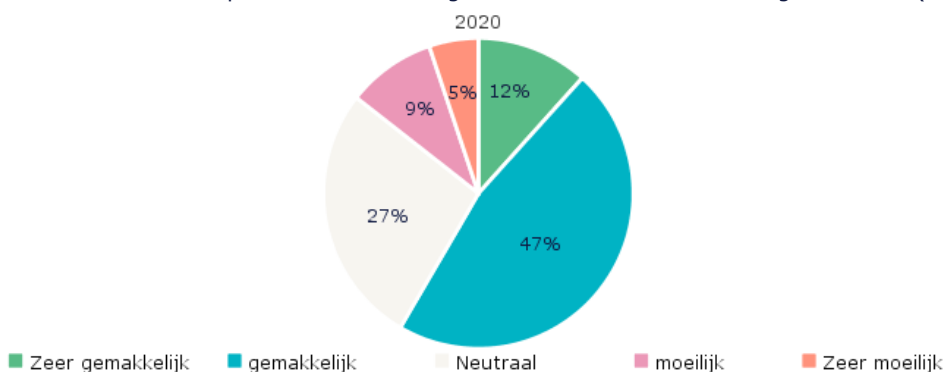
Figuur 2 Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



Wanneer we verder terugkijken dan afgelopen jaar zien we dat de snelheid waarmee respondenten werden geholpen nog niet is teruggekeerd op het niveau van voor de daling in 2019. Wel sluit het huidige percentage beter aan in vergelijking met eerdere jaren.

Daarnaast vindt een meerderheid van de respondenten het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning (zeer) gemakkelijk (59%). Nog eens een kwart (27%) is neutraal in de beoordeling van dit proces. 9% van de respondenten vond het moeilijk, 5% is van mening dat het zelfs zeer moeilijk was.

Figuur 3 Hoe heeft u het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning ervaren? (%)



2.2 De hulpvraag

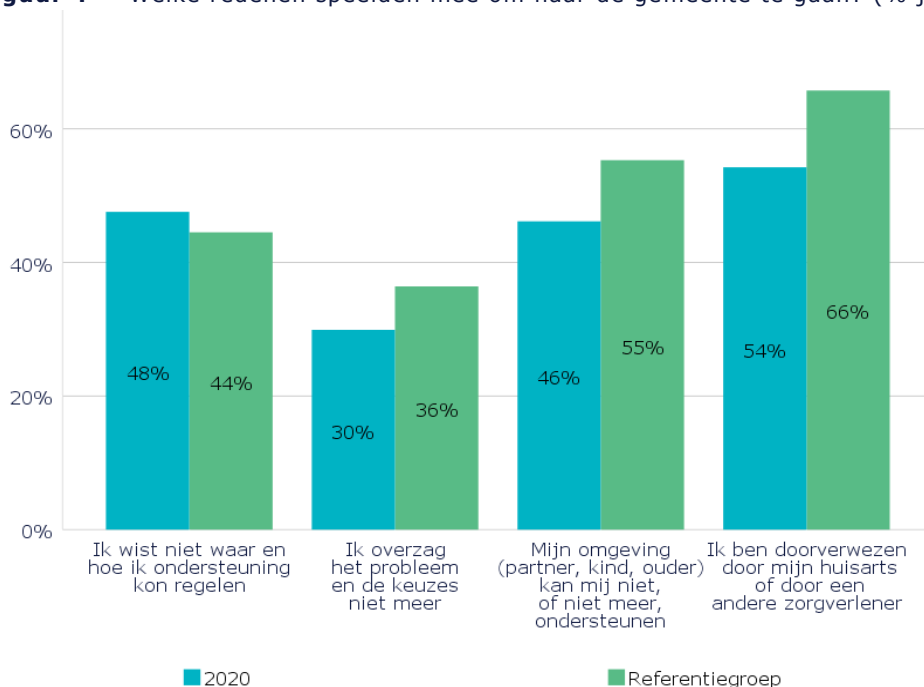
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. De volgende tabel geeft weer met welke redenen respondenten contact opnemen met de gemeente.

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

	Gemeente	Referentiegroep
	2020	2020
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	19%	16%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	52%	64%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	43%	32%
Ik kan niet meer binnenshuis rondlopen/rijden	11%	9%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	10%	11%
Ik heb overdag niks te doen	6%	6%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	9%	9%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	12%	14%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	10%	11%
Anders	29%	19%

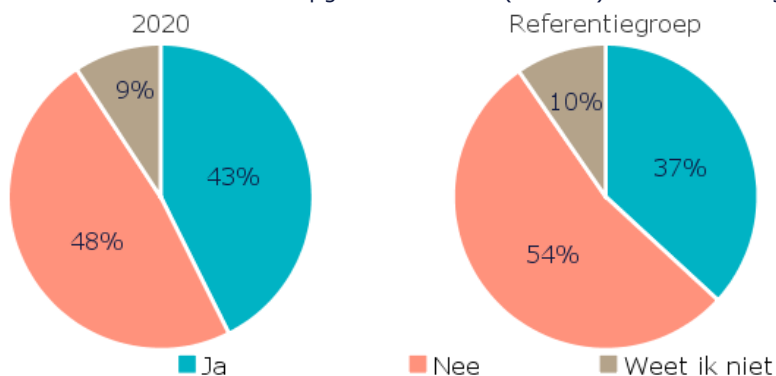
De meeste respondenten nemen contact op omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (52%). Ook in de referentiegroep is dit de grootste reden om contact op te nemen. Ook geeft een groot aandeel (43%) aan dat zij contact hebben opgenomen omdat zij nergens naartoe kunnen omdat zij geen vervoer hebben. 10% van de respondenten geeft aan dat zij als mantelzorger overbelast zijn of dreigen te raken. Eveneens 10% van de respondenten ervaart eenzaamheidsklachten.

Figuur 4 Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan? (% ja t.o.v. nee)



De meest gekozen reden om naar de gemeente te gaan is dat cliënten zijn doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener, al is dit aandeel lager dan in de referentiegroep (54% om 66%). Daartegenover geven respondenten uit uw gemeente vaker aan dat zij niet wisten waar en hoe zij ondersteuning konden regelen. Dit resultaat wijkt echter niet enorm af van de referentiegroep: slechts 4% verschil.

Figuur 5 Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)

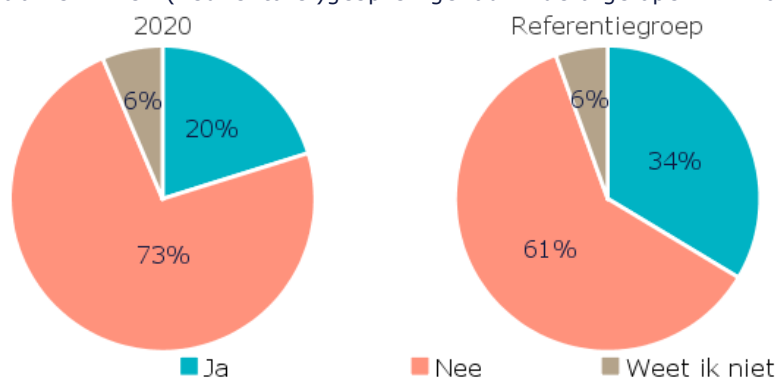


In figuur 5 ziet u dat 48% van de respondenten nog niet eerder contact had opgenomen met de gemeente voor een andere ondersteuningsvraag. 43% had al wel eerder contact gehad met de gemeente. Dit is een iets hoger percentage dan in de referentiegroep waar 37% eerder contact opgenomen heeft.

2.3 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een resultaatverplichting: het zorgdragen 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.

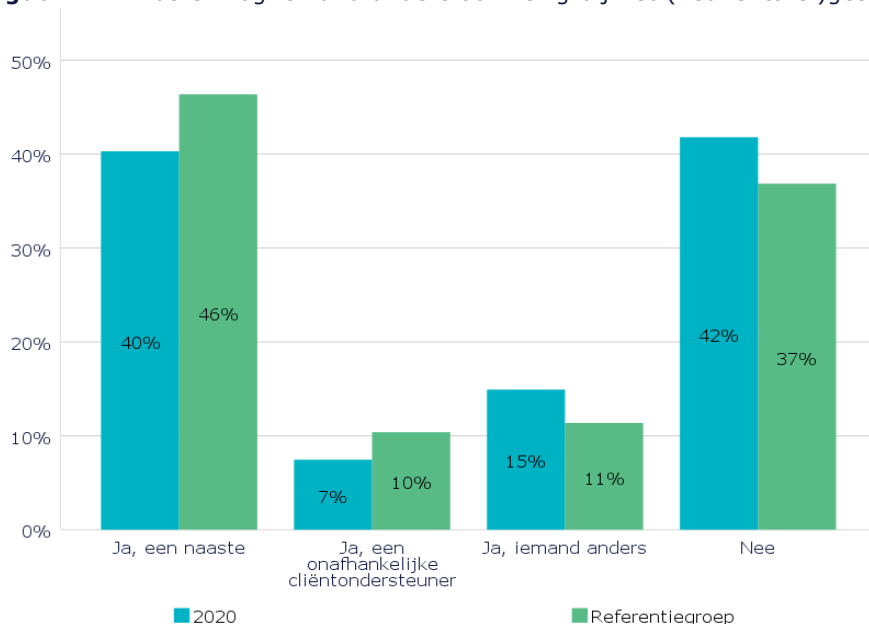
Figuur 6 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Uit figuur 6 blijkt dat in 20% van de gevallen de respondenten de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek hebben gehad. Dat is 14% lager dan in de referentiegroep. Dit verschil is significant.

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.

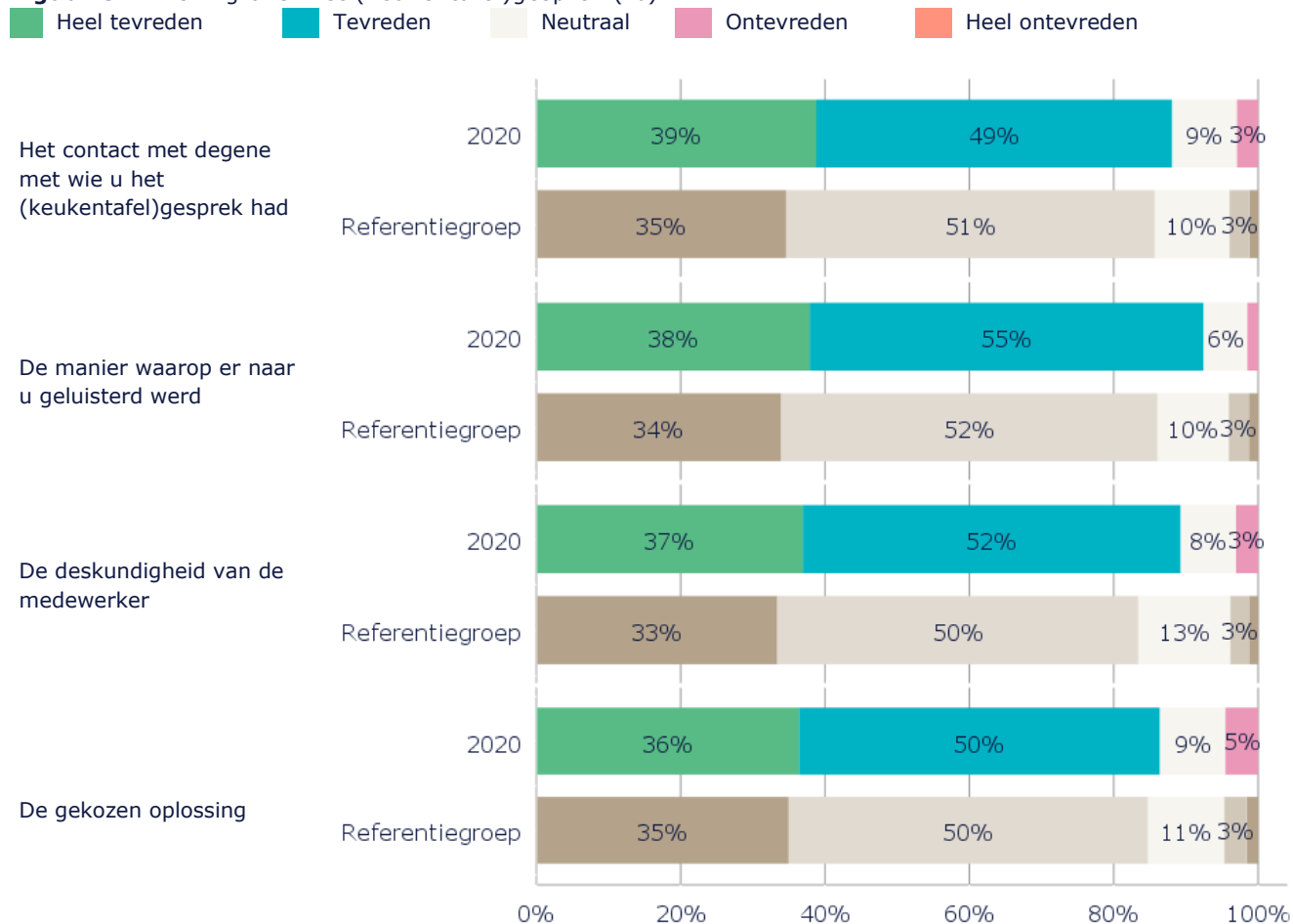
Figuur 7 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



In Rijswijk was er in 58% van de gevallen iemand bij het (keukentafel)gesprek aanwezig (42% antwoordt 'nee'). In 40% van de gevallen was dit een naaste, in 7% van de gevallen een onafhankelijke cliëntondersteuner en in 15% van de gevallen iemand anders.

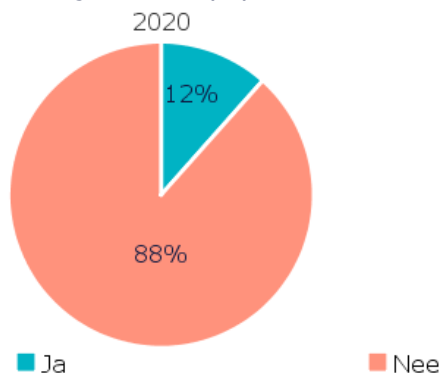
Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten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

Figuur 8 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



In vergelijking met de referentiegroep is de mening over het (keukentafel)gesprek iets positiever. Respondenten zijn het meest tevreden over de manier waarop naar hen geluisterd werd (93%) en het minst over de gekozen oplossing. Dit laatste is echter relatief, want van deze respondenten is nog steeds 86% (zeer) tevreden over de deskundigheid. De scores over de ervaringen met het keukentafelgesprek zijn daarmee in uw gemeente erg mooi.

Figuur 9 Bent u in uw (zorg)traject regels en administratieve handelingen tegengekomen die u als onnodig ervaart? (%)



Gevraagd naar onnodige regels en administratieve handelingen gedurende (zorg)trajecten geeft veruit het grootste deel (88%) van de respondenten aan dat zij deze niet zijn tegengekomen. Toch stelt 12% dat zij deze wel als zodanig ervaren. Aan deze respondenten is gevraagd welke voorbeelden zij hebben. Daaruit volgen de onderstaande antwoorden, waaruit vooral blijkt dat men de soms logge en trage gang van zaken als onnodig ervaart. Onderstaande antwoorden zijn bijna alle antwoorden die gegeven zijn. Slechts een paar dubbele antwoorden zijn niet weergegeven.

'Na aanvraag heb ik bijna een jaar op antwoord moeten wachten.'

'Verouderde informatie en niet beantwoorde mail of telefoon bij hulpvraag.'

'Het duurde allemaal zo lang.'

'Na een paar dagen gebeld door zorgverlener hoe de rolstoel bevalt, dit is te vroeg en zie liefst dat ze dit na een paar weken doen (of een tweede keer na een tijdje gebruik).'

'Het 40-uren systeem dat per jaar wordt toegekend maar dat in een halfjaar moet worden opgemaakt. Hoe ga je met dat laatste halfjaar om, laat je het dan maar vervuilen? Echt een belachelijk besluit.'

'Terugbelafsprake duurt te lang.'

'Veel te veel formulieren met dezelfde vragen.'

'Met een Gehandicaptenparkeerkaart moet een passagierskaart ook apart worden aangemeld. Dit zou 1 keer aanmelden voor een langere tijd moeten zijn, zoals bijvoorbeeld in Delft (1x per jaar). Hierdoor een bekeuring opgelopen omdat ik dit in coronatijd vergeten was.'

'Volgens mij kunnen jullie eerder reageren. Als ik niks meer kan, moet ik 3 maanden wachten voor ik extra huishoudelijke hulp aan kan vragen.'

'Toezending maandelijks facturen; voldoende controle via mijn bankafschriften.'

'Regelmatig krijg ik een brief dat ik in aanmerking kom voor een scootmobiel, maar die heb ik al.'

'De hulp moet iedere keer invullen wat ze heeft gedaan. Er is nog nooit naar gekeken of naar gevraagd. Het water dat ze gebruiken is maar een klein laagje in de emmer en ze mogen geen Ajax of chloor gebruiken.'

'Bij logeerrespijt elke keer een nieuw zorgplan nodig, terwijl de heer eerder slechter dan beter ter been zal worden. Graag voor meerdere jaren toestemming als dat past.'

'Te veel papierwerk.'

'Bij verhuizen van zelfstandig wonen in een andere gemeente naar zorgcentrum in Rijswijk gaat het hele Wmo-proces opnieuw. Hierdoor maandenlang zonder rolstoel en dus niet mobiel.'

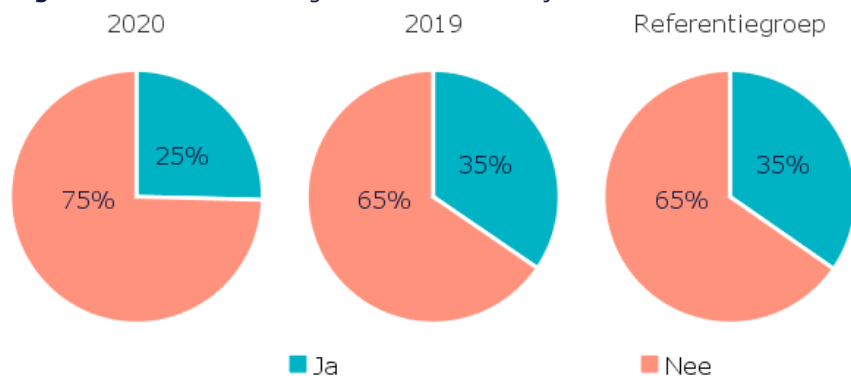
'Opnieuw een ondersteuning te moeten aanvragen, terwijl een aanpassing aan het bestaande ondersteuningsplan voldoende zou zijn.'

'Over de eigen bijdrage heb ik meerdere keren wisselende informatie ontvangen die voor onduidelijkheid hebben gezorgd.'

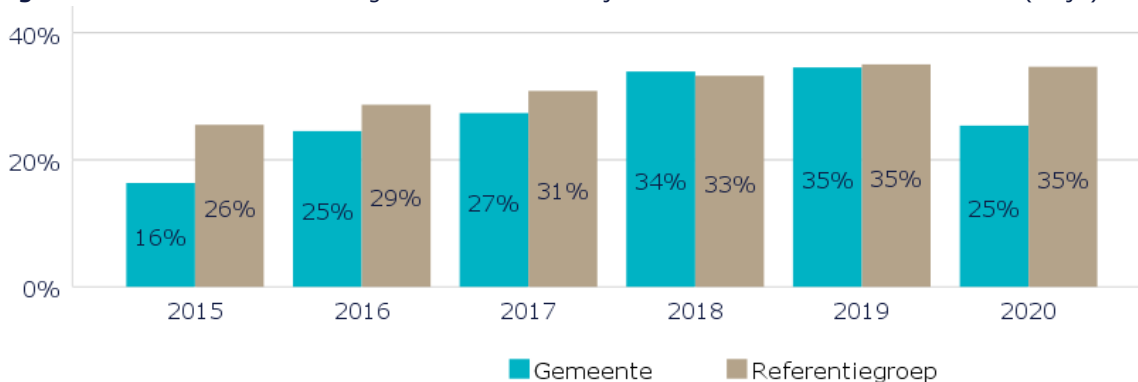
2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Rijswijk is de mogelijkheid tot cliëntondersteuning bekend bij 25% van de respondenten. Dit is een flinke afname ten opzichte van 2019, toen 35% van de respondenten dit aanbod kende. Ook is het lager dan het niveau in de referentiegroep (35%).

Figuur 10 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner 2021 (% ja)



Figuur 11 Trend bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner sinds 2015 (% ja)



De daling is opvallend, aangezien er sinds de start van de Wmo in 2015 elk jaar een stijging in de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner te zien is.

Aan alle respondenten die gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning is in dit onderzoek gevraagd aan te geven hoe tevreden zij hierover waren. Deze resultaten kunnen niet worden weergegeven, omdat bleek dat in dit onderzoek minder dan tien respondenten daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning en deze vraag hebben beantwoord. Om de anonimiteit in dit onderzoek te waarborgen en in het kader van herleidbaarheid van de antwoorden, mogen wij resultaten van een vraag niet weergeven als minder dan tien personen deze hebben ingevuld.

H3 | De ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. Daarnaast kunnen ze natuurlijk ook nog informele ondersteuning ontvangen of gebruikmaken van algemene of particuliere voorzieningen.

Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)

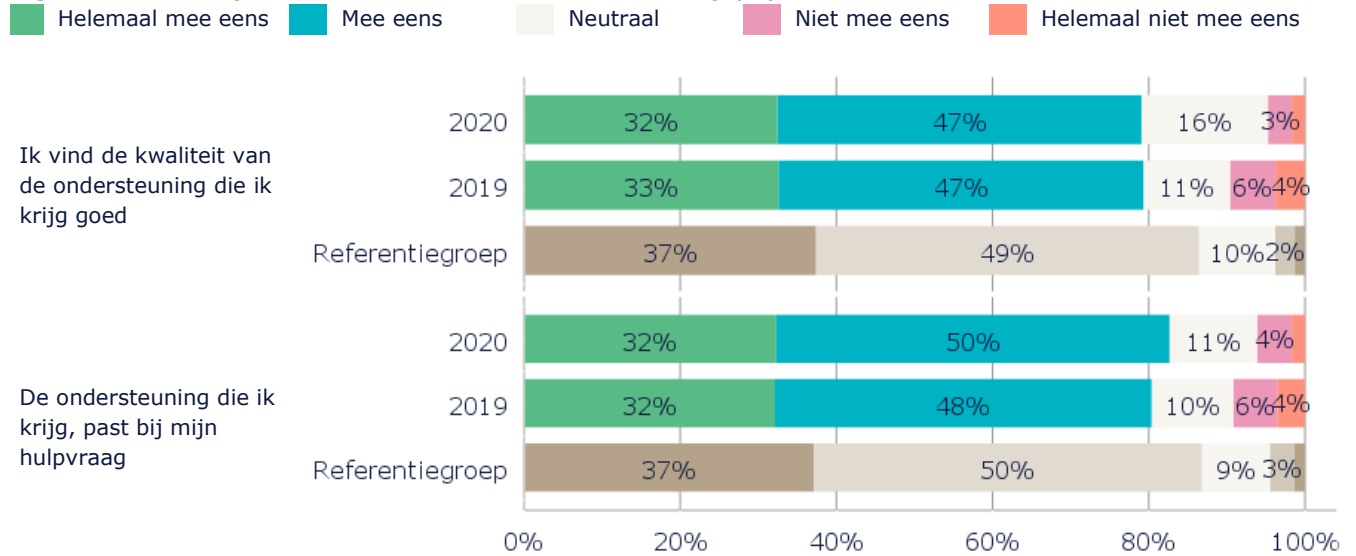
	Gemeente	Referentiegroep
	2020	2020
Rolstoel	18%	15%
Scotmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	37%	19%
Hulp bij het huishouden	48%	63%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	23%	14%
Collectieve vervoerspas (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	46%	32%
Financiële vergoeding voor vervoer	4%	5%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	7%	8%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	5%	9%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	8%	10%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	1%	1%
Anders	10%	9%

De meest ontvangen ondersteuningsvorm is hulp bij het huishouden (48%) – al is dit percentage lager dan in de referentiegroep – gevolgd door de collectieve vervoerspas (46%), scootmobiel (37%) en woonvoorziening (23%), die juist hoger liggen dan in de referentiegroep. In vergelijking met de referentiegroep zijn er daarnaast nog meer significante verschillen. Ook het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van begeleiding bij het aanbrengen van structuur is significant verschillend van de referentiegroep. In dit geval is dit lager.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

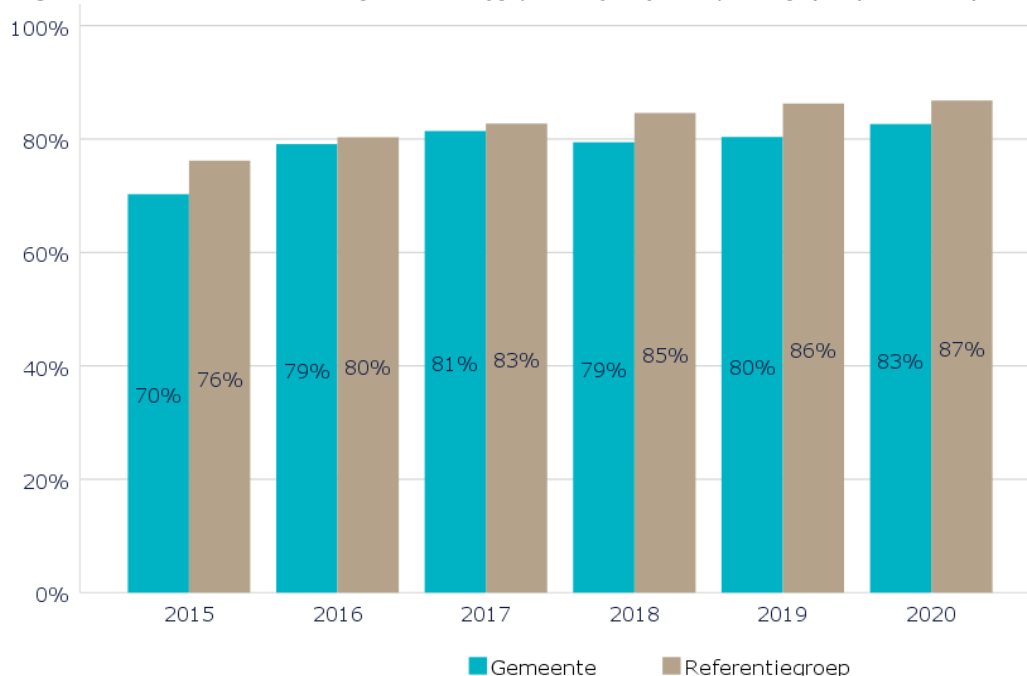
Clïënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 12 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



79% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 82% is van mening dat deze ondersteuning past bij hun hulpvraag. Op beide punten scoort de gemeente Rijswijk significant lager dan het niveau in de referentiegroep. Wel scoort de gemeente iets beter dan vorig jaar op de tweede stelling. Uit figuur 13 blijkt dat de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag nog nooit zo hoog werd beoordeeld in uw gemeente.

Figuur 13 De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



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

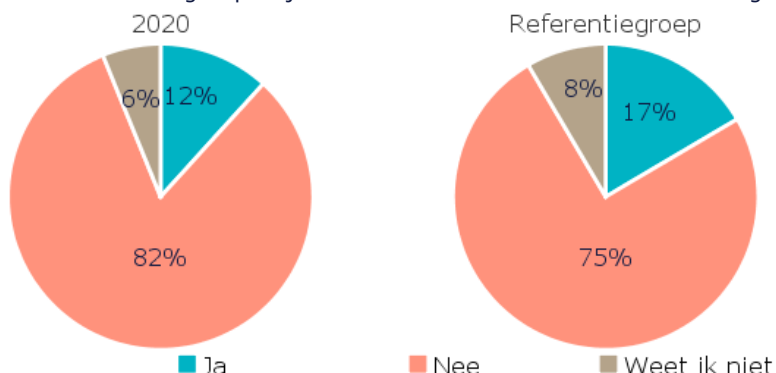
Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening/ woningaanpassing	Collectief vervoerspas	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
Gemeente	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	75% (N=56)	80% (N=109)	80% (N=144)	82% (N=67)	79% (N=128)	<i>N<10</i> (N=40)
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	75% (N=55)	86% (N=107)	82% (N=142)	85% (N=68)	83% (N=128)	<i>N<10</i> (N=40)
Referentiegroep	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	80% (N=400)	83% (N=452)	84% (N=1.770)	83% (N=381)	83% (N=814)	85% (N=134)
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	81% (N=397)	84% (N=449)	85% (N=1.763)	88% (N=379)	84% (N=813)	85% (N=134)

Als we kijken naar de uitsplitsing naar vormen van ondersteuning, zien we dat respondenten, in vergelijking met de referentiegroep, over het algemeen even of iets minder tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit past bij het beeld van figuur 12. Opvallend is wel dat respondenten met begeleiding (73%) of een rolstoel het minst tevreden zijn over de kwaliteit (75%). Vooral de begeleiding wijkt af van de referentiegroep (86%). Op de vraag of de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag antwoorden de respondenten eveneens iets minder positief dan de referentiegroep, al scoort uw gemeente nog steeds goed met een gemiddelde tevredenheid van 82% van de respondenten. Opnieuw zien we hier dat respondenten met een rolstoel of begeleiding het minst positief zijn.

Onderstaande figuur laat zien bij welk aandeel respondenten er in het afgelopen jaar iets veranderd is in de ondersteuning die men ontvangt.

Figuur 14 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)

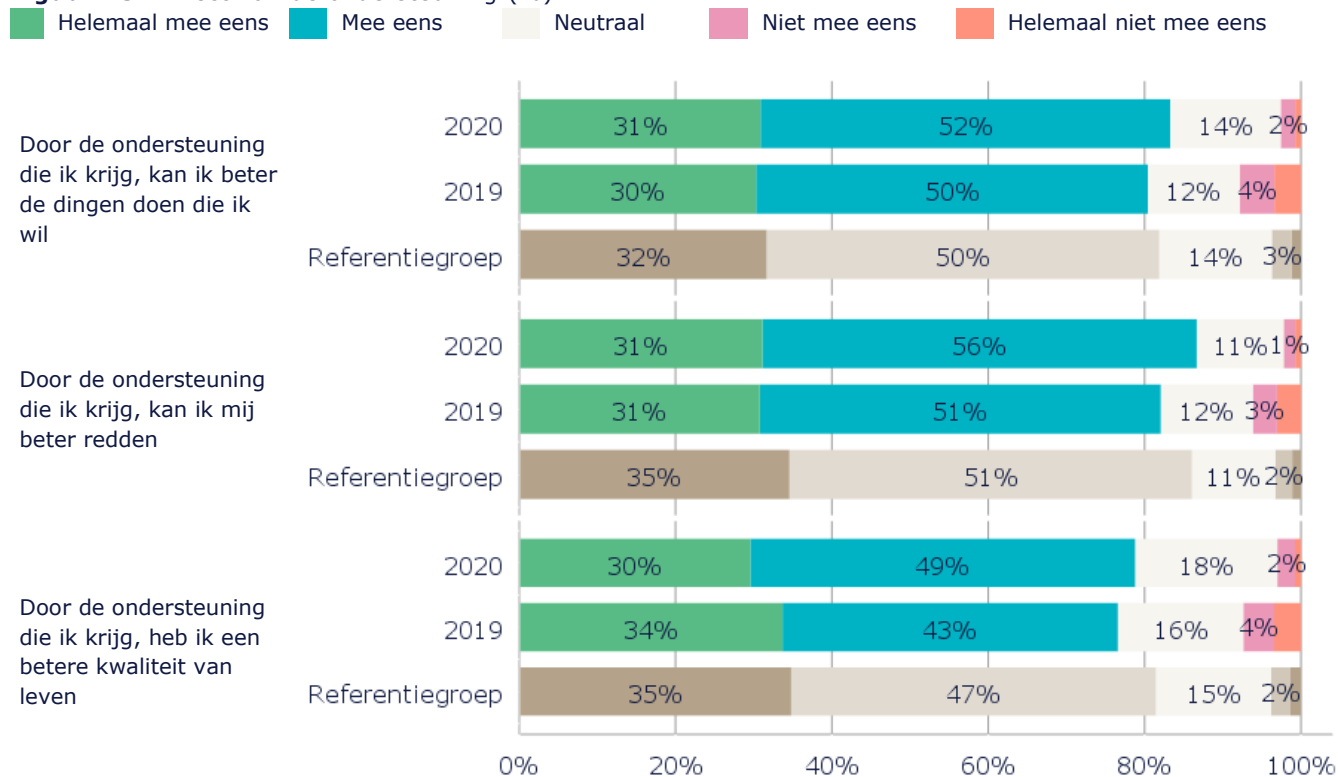


In 12% van de gevallen is er het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning. Mensen waarbij er niets veranderd is in de ondersteuning oordelen in de regel positiever over de aansluiting van de voorziening op hun wensen en behoeften dan mensen waarbij er wel iets in de ondersteuning veranderd is.

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 15 Effect van de ondersteuning (%)



Bij de effecten van de ondersteuning zien we dat de tevredenheid ten opzichte van de vorige meting op alle drie de vragen is toegenomen. 83% van de respondenten kan beter doen wat ze willen dankzij de ondersteuning en 87% is van mening dat zij zich beter kunnen redden. Daarnaast is 79% van de respondenten van mening dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben.

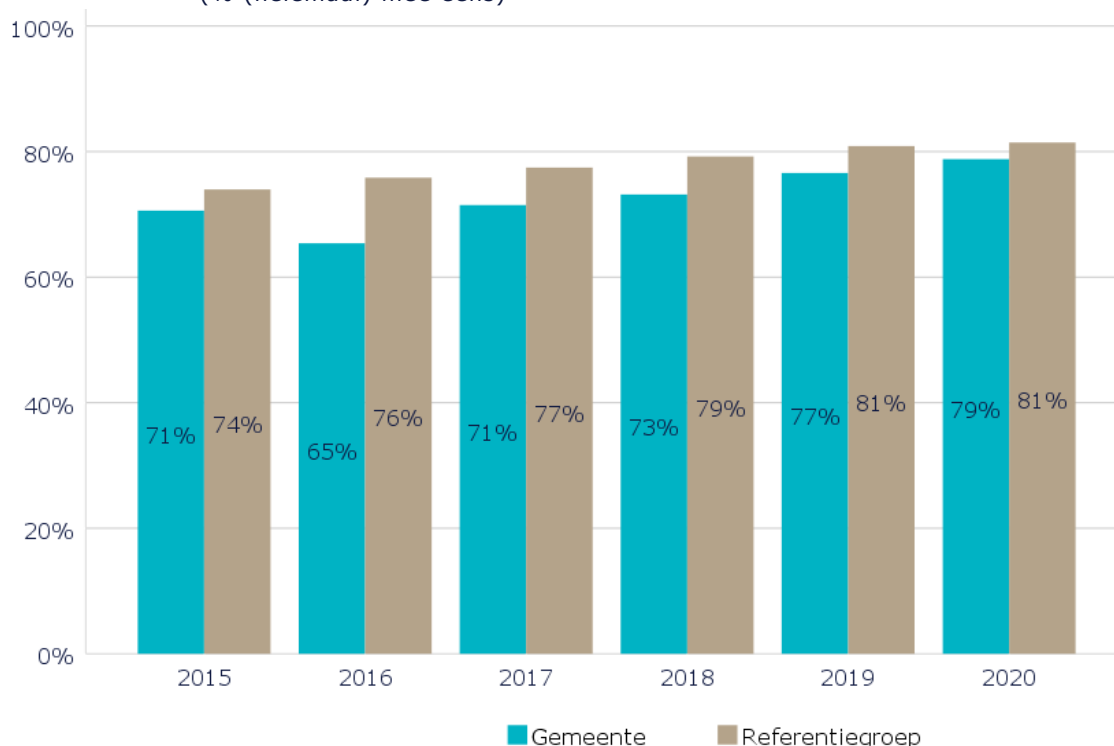
Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren. De percentages 'mee eens'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

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

	Rolstoel	Scotmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening/ woningaanpassing	Collectievevervoers as	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding	
Gemeente	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (N=50)	82% (N=50)	87% (N=106)	83% (N=136)	96% (N=67)	88% (N=116)	<i>N<10</i> (N=39)	
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (N=50)	86% (N=50)	89% (N=105)	89% (N=137)	91% (N=66)	90% (N=120)	<i>N<10</i> (N=38)	
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven (N=52)	79% (N=52)	86% (N=104)	80% (N=134)	91% (N=65)	82% (N=115)	<i>N<10</i> (N=39)	
Referentiegroep	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (N=389)	79% (N=389)	86% (N=458)	79% (N=1.631)	84% (N=376)	82% (N=770)	86% (N=131)	79% (N=413)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (N=392)	82% (N=392)	88% (N=457)	87% (N=1.736)	90% (N=389)	86% (N=796)	87% (N=135)	84% (N=415)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven (N=386)	76% (N=386)	82% (N=452)	80% (N=1.673)	82% (N=377)	80% (N=778)	82% (N=131)	83% (N=417)

Figuur 16 laat ten slotte zien dat de score op de kwaliteit van leven weliswaar nog iets onder het niveau van de referentiegroep zit, maar dat hier opnieuw gestaag naartoe gegroeid wordt. De score van dit jaar (79%) is de hoogste score de start van de meting in 2015. Het verschil met de referentiegroep is nog slechts 2%.

Figuur 16 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens)



Zelfredzaamheid en participatie zijn onderverdeeld in algemene dagelijkse levensverrichtingen. In onderstaande tabel ziet u de uitkomsten van het ervaren effect van alle ondersteuning die respondenten ontvangen (zowel formeel als informeel) op deze verschillende aspecten van zelfredzaamheid en participatie, waaruit blijkt dat de scores op bijna alle aspecten beter zijn dan de referentiegroep.

Tabel 5 Bijdrage van de ondersteuning aan ... (% helemaal/grotendeels mee eens)

	Gemeente 2020	Referentiegroep 2020
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>		
binnen en buiten uw huis rondlopen/rijden	70%	66%
u wassen, kleden en verzorgen	67%	60%
uw huishouden regelen en op orde houden	68%	66%
uw financiën regelen en op orde houden	68%	67%
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken	71%	65%
anderen helpen	23%	24%
werken en/of leren	27%	25%

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 6 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tevreden algemeen
2	Ontevreden algemeen
3	Tevreden over effect ondersteuning
4	Beperking in mogelijkheden taken huishoudelijke ondersteuning
5	Uren huishoudelijke ondersteuning te weinig

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

- 'Alles loopt perfect.'*

'Ik ben tevreden over de hulp en ondersteuning.'

'De hulp die wij krijgen vinden mijn man en ik een hele goede oplossing. Super.'
- 'Heb meerdere zorg en niet alle naar tevredenheid.'*

'Ik krijg geen ondersteuning, af en toe mijn dochter. Ik ben erg eenzaam.'

'Wat ik kwijt wil is dat als ik aanpassingen vraag dat zonder te vragen waarom wordt afgewezen. Bij gesprekken met kennissen hoor ik van hen dat zij van alles van de Wmo krijgen, bijvoorbeeld € 3.000 om de badkamer te veranderen. Ik kan u zeggen dat ik er veel slechter aan toe ben en krijg niet eens vanwege zwaar reuma een nieuwe kraan. Rijswijk staat als heel slecht aangeschreven.'
- 'Na ziekte is mijn rijbewijs niet verlengd. De regiotaxi en Valies helpen mij de dingen te doen die niet meer mogelijk zijn. Een schitterende oplossing!'*

'Het geeft mij meer zelfstandigheid en zelfvertrouwen.'

'Ik ben blij met de hulp die ik krijg zodat ik nog wat energie over heb/minder pijn. Om nog wat leuke te doen en naar buiten te gaan met de scootmobiel.'
- 'De hulp die ik krijg mag de ramen buiten niet zemen. Ik moet dan maar een glazenwasser nemen. Er wordt gezegd dat ouderen niemand binnen mogen laten...'*

'Huishoudelijke hulp is niks en ik wil graag een andere provider.'

'Thuishulp mag en kan sommige taken niet uitvoeren die gewenst zijn.'

5. *'Twee uur in de week is erg krap.'*

'Huishoudelijke hulp is teruggebracht in uren waardoor er telkens wat blijft liggen wat toch gedaan moet worden.'

'Meer hulp in de huishouding en begeleiding.'

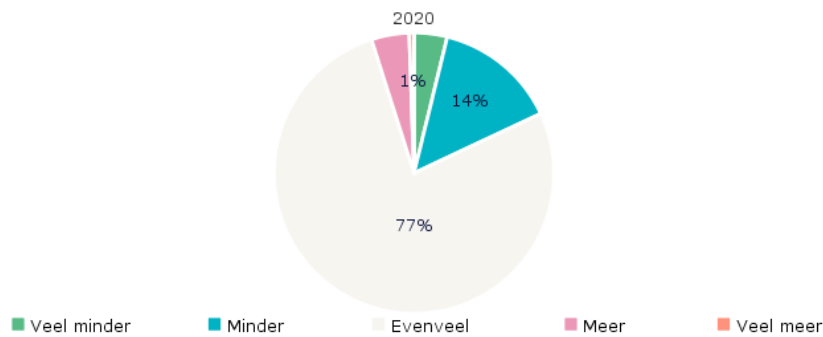
H4 | Ervaringen in de coronaperiode

In dit hoofdstuk komt aan bod welke effecten van de coronamaatregelen op de ondersteuning die zij ontvangen respondenten hebben ervaren. Er is gevraagd naar de hoeveelheid en kwaliteit van ondersteuning. Daarnaast is gevraagd hoe cliënten in de coronatijd contact hebben gehad met de zorgaanbieder en of men mantelzorg ontvangen heeft. Ten slotte is gevraagd hoe tevreden de cliënten zijn over de inspanningen van de gemeente en aanbieder in de coronaperiode.

4.1 Minder ondersteuning in coronaperiode

De cliënten is gevraagd of zij in het afgelopen jaar minder ondersteuning hebben ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen.

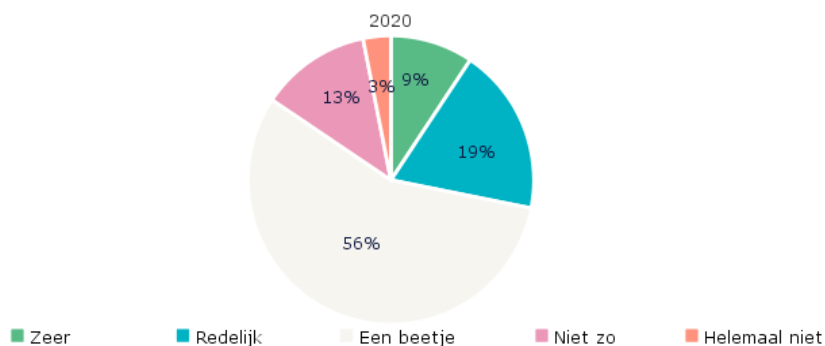
Figuur 17 Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder ondersteuning ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen? (%)



Meer dan driekwart van de respondenten (77%) antwoordt dat zij evenveel ondersteuning hebben ontvangen. 14% van de respondenten stelt minder ondersteuning te hebben ontvangen en 4% veel minder. Opvallend is dat er een even groot aandeel respondenten (4%) is die stellen door de coronamaatregelen juist meer ondersteuning te hebben ontvangen, waar de coronamaatregelen in de regel juist beperkend werken.

Aan respondenten die minder ondersteuning hebben ontvangen door de coronamaatregelen is gevraagd of dit problematisch was. Dit blijkt voor velen zo te zijn. 9% van de respondenten geeft aan dat dit 'zeer' problematisch was. 19% vond het 'redelijk' problematisch, en nog eens 56% vond dit 'een beetje' problematisch.

Figuur 18 Was het (tijdelijk) minder ontvangen van ondersteuning voor u problematisch?



4.2 Verandering kwaliteit ondersteuning door corona

De volgende tabel toont of en in welke mate respondenten vinden dat de kwaliteit van de ondersteuning is veranderd als gevolg van de coronacrisis.

Tabel 7 Is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis? (% , N=174)

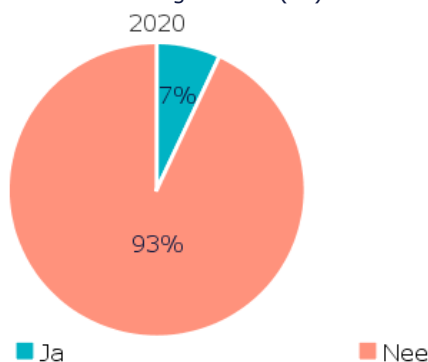
	Gemeente 2020
Is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis?	
Ja, het is slechter geworden	4%
Ja, het is een beetje slechter geworden	12%
Nee, het is hetzelfde gebleven	82%
Ja, het is een beetje beter geworden	1%
Ja, het is beter geworden	1%

De meerderheid van de respondenten (82%) vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronacrisis hetzelfde is gebleven. Daartegenover vindt 16% dat de kwaliteit van de ondersteuning (een beetje) slechter is geworden.

4.3 Contact via beeldbellen

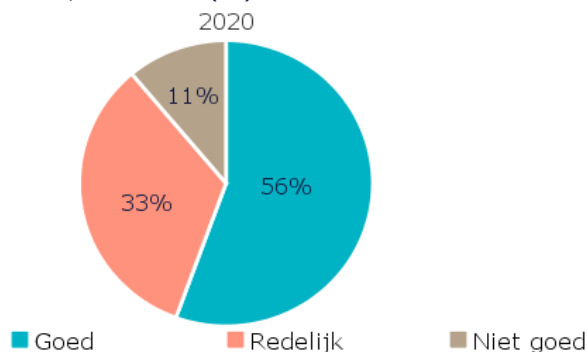
Cliënten is ook gevraagd of zij in de coronaperiode via beeldbellen contact hebben gehad met de organisatie die hen ondersteuning biedt. Slechts 7% heeft dit gehad.

Figuur 19 Heeft u in de coronaperiode door middel van beeldbellen contact gehad met de organisatie die u ondersteuning biedt? (%)



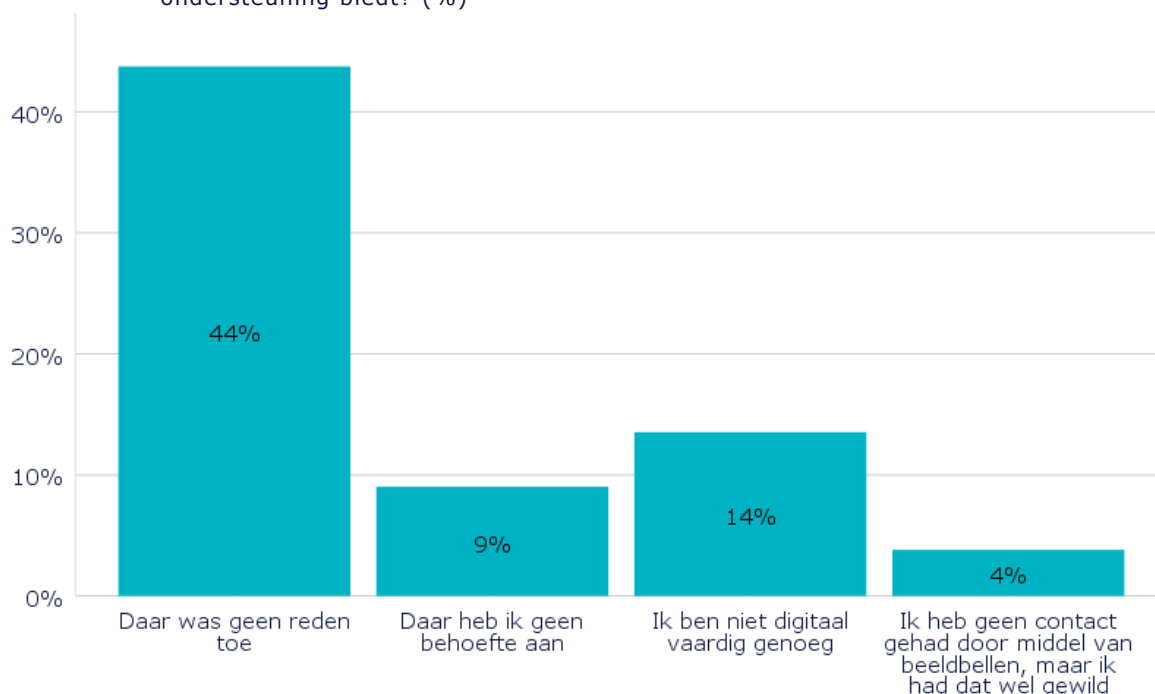
56% van de respondenten ervaart dit contact via beeldbellen als goed. Nog eens 33% vond dit redelijk. 11% is ontevreden.

Figuur 20 Hoe is het contact door middel van beeldbellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt, bevallen? (%)



Aan de respondenten die geen contact hebben gehad via beeldbellen is gevraagd waarom dit niet gebeurd is. Daaruit blijkt dat de voornaamste reden is dat er geen reden toe was (44%). 14% acht zichzelf niet digitaal vaardig genoeg en 9% had er geen behoefte aan. 4% van de respondenten stelt geen contact via beeldbellen te hebben gehad maar dit wel te willen.

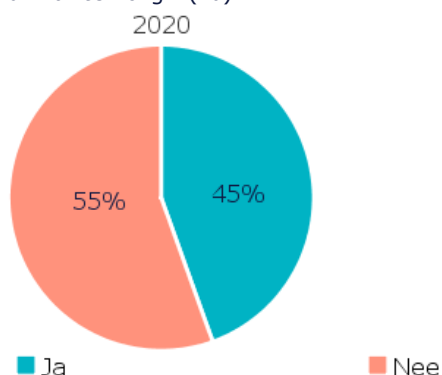
Figuur 21 Waarom heeft u geen contact gehad door middel van beeldbellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt? (%)



4.4 Mantelzorg

Mantelzorg is een belangrijke vorm van zorg en contact geweest. Gedurende de coronaperiode is deze vorm van zorg alleen maar belangrijker geworden. Er is daarom aan de cliënten gevraagd of zij mantelzorg ontvangen. Dit blijkt voor een minderheid zo te zijn in de gemeente Rijswijk (45%).

Figuur 22 Ontvangt u mantelzorg? (%)



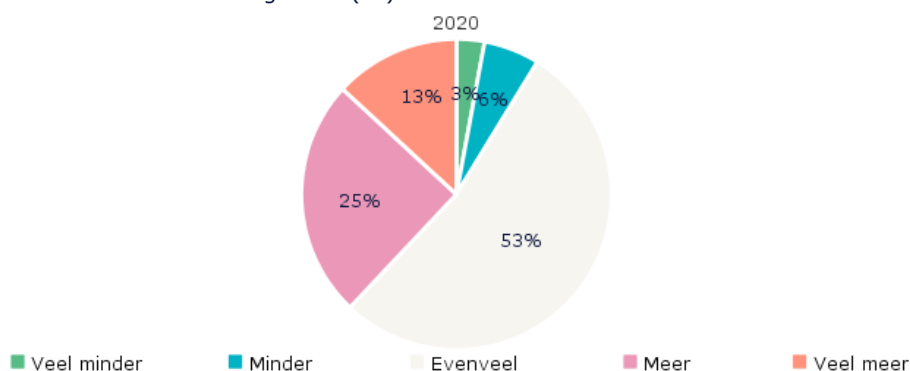
Zij ontvangen hun mantelzorg voornamelijk van een partner (41%), kind (38%) of ander familielid (10%). Ook vrienden en kennissen (7%) en burens (2%) dragen bij.

Tabel 8 Van wie ontvangt u mantelzorg? (% , N=125)

	Gemeente 2020
Partner	41%
Kind	38%
Ander familielid	10%
Vriend of kennis	7%
Buur	2%
Andere naaste	2%

Ten slotte is aan de respondenten die mantelzorg ontvangen gevraagd of zij in 2020 meer of minder hulp van een mantelzorger hebben ontvangen, als gevolg van de coronamaatregelen. Hierdoor worden de gevolgen van corona goed zichtbaar.

Figuur 23 Heeft u het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen? (%)

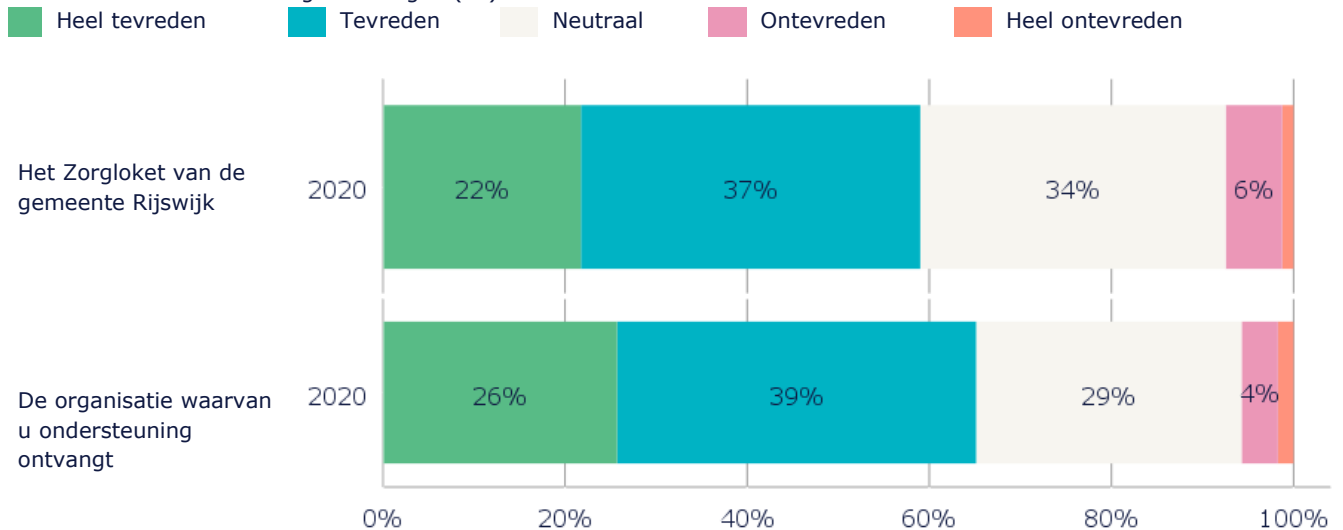


De grootste groep (53%) geeft aan evenveel mantelzorg te hebben ontvangen als voor de coronaperiode. Een klein deel (9%) geeft aan (veel) minder mantelzorg te hebben ontvangen in 2020, als gevolg van corona. Daartegenover staat een groep van 38% die aangeeft juist (veel) meer mantelzorg te hebben ontvangen. Voor ruim een derde van de mantelzorgers van Wmo-cliënten is de zorgtaak daarom toegenomen in 2020.

4.5 Tevredenheid in coronaperiode

Tot slot is aan de cliënten gevraagd of zij tevreden zijn over de inspanningen van de gemeente en organisaties waarvan zij ondersteuning ontvangen, om in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen.

Figuur 24 Bent u tevreden over de inspanningen van de gemeente en organisaties waarvan u ondersteuning ontvangt? (%)



Een meerderheid van de respondenten (59%) is (zeer) tevreden over de inspanningen van het Zorgloket van de gemeente. Nog eens 34% is neutraal, waardoor slechts 6% ontevreden en 1% zeer ontevreden is.

Een vergelijkbaar beeld zien we voor de aanbieders, al is de tevredenheid daar hoger. 65% is (zeer) tevreden over de aanbieders. 29% is neutraal en slechts 6% is (zeer) ontevreden over de inspanningen van aanbieders in coronatijd.

4.6 Opmerkingen over ondersteuning in coronatijd

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij in de coronaperiode hebben ontvangen. De antwoorden liepen zo uiteen dat besloten is geen top 5 te maken, maar een weergave van verschillende invalshoeken door middel van directe quotes.

'De oliebolnactie heb ik erg gewaardeerd. Vond het zó fijn, die extra aandacht even in deze moeilijke periode.'

'Veel wisselingen gehad in huishoudelijke hulp.'

'Ik wil hulp en wil praten over mijn probleem, maar ben met huisarts al een jaar op zoek. Maar dat is niet gelukt. Psycholoog? Heb veel dips.'

'Klein Westland was lief. Hebben de cliënten zelfs gebeld. Dat vond ik heel aardig.'

'Mijn partner heeft zoveel mogelijk extra ondersteuning geleverd.'

'De ondersteuning is steeds doorgedaan, zowel van thuiszorg als ook de individuele begeleiding.'

'Ik heb veel binnen gezeten.'

'Alles was prima geregeld!'

'Ik ben goed te woord gestaan door de gemeente en welzijn Rijswijk, maatschappelijk werk.'

'Is hetzelfde gebleven als voor corona.'

'Door de vele beperkingen van de lockdown heb ik maar weinig gebruik kunnen maken van de regiotaxi.'

'Ik heb geen enkele ondersteuning ervaren.'

'Thuiszorg belt altijd netjes als er in de situatie iets wijzigt.'

'Mijn dochters hebben in het begin van corona om de beurt wekelijks mijn boodschappen gedaan.'

'Het verzorgingshuis heeft voor alle bewoners fantastisch werk geleverd!'

'Geen verschil.'

'Gemeente was slecht bereikbaar.'

'Ik heb geen verschil gemerkt.'

'Meer contact op afstand of geen contact.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 9 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2020	Referentiegroep 2020
0 t/m 17	1%	0%
18 t/m 25	1%	2%
26 t/m 35	1%	2%
36 t/m 45	2%	4%
46 t/m 55	5%	6%
56 t/m 65	12%	12%
66 t/m 74	21%	19%
75+	57%	54%

Bijlage 2 Tabellenbijlage

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Contact (% (helemaal) mee eens)							
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	76% (b)	83%	81%	72%	68%	78%	79%
(N)	240	325	298	273	184	214	18.668
Ik werd snel geholpen	70% (a,b)	58%	73%	79%	71%	74%	77%
(N)	237	328	302	270	181	213	18.958
De medewerker nam mij serieus	84% (a)	82%	86%	84%	80%	81%	88%
(N)	231	324	300	269	177	208	18.855
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	74% (a)	70%	75%	75%	73%	62%	81%
(N)	212	307	288	242	163	186	17.959
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)							
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	25% (a,b)	35%	34%	27%	25%	16%	35%
(N)	327	388	295	351	204	330	21.141

	Gemeente 2020
Hoe heeft u het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning ervaren?	
Zeer gemakkelijk	12%
Gemakkelijk	47%
Neutraal	27%
Moeilijk	9%
Zeer moeilijk	5%
(N)	291

BLOK 2: Extra vragen contact met gemeente

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of probleem?							
Ja	43% (a)			40%	40%	44%	37%
Nee	48%			46%	48%	46%	54%
Weet ik niet	9%			14%	12%	10%	10%
(N)	345			330	197	322	3.222

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente? (% ja)							
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	19%			17%	18%	20%	16%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	52% (a)			68%	60%	60%	64%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	43% (a)			27%	39%	36%	32%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	11%			9%	11%	10%	9%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	10%			13%	14%	10%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb	6%			6%	5%	6%	6%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	9%			13%	14%	9%	9%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	12%			18%	17%	13%	14%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	10%			6%	8%	8%	11%
Anders	29% (a)			22%	22%	27%	19%
(N)	301			314	174	258	2.661

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Redenen om naar de gemeente te gaan (% ja)							
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen	48%			47%	58%	49%	44%
(N)	164			155	102	117	1.225
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	30%			36%	45%	47%	36%
(N)	107			116	73	91	921
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	46% (a)			56%	61%	55%	55%
(N)	130			125	84	109	1.094
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	54% (a)			71%	71%	68%	66%
(N)	153			175	106	138	1.479

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?							
Ja	20% (a)			21%	33%	36%	34%
Nee	73% (a)			72%	60%	59%	61%
Weet ik niet	6%			7%	7%	5%	6%
(N)	342			363	205	332	4.241

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (% aangekruist)							
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)	40%			46%	55%	45%	46%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	7%			12%	9%	6%	10%
Ja, iemand anders	15%			11%	9%	8%	11%
Nee	42%			35%	32%	47%	37%
(N)	67			74	66	118	1.622

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Hoe tevreden bent u tevreden over... (% (heel) tevreden)							
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had	88%			74%	79%	64%	86%
(N)	67			70	66	113	4.845
De manier waarop er naar u geluisterd werd	92%			82%	80%	73%	86%
(N)	66			67	64	107	4.860
De deskundigheid van de medewerker	89%			79%	73%	61%	83%
(N)	65			66	64	103	4.796
De gekozen oplossing	86%			75%	73%	63%	85%
(N)	66			63	62	101	4.798

BLOK 3: Kwaliteit van ondersteuning

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)							
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	79% (a)	79%	79%	82%	75%	74%	86%
(N)	296	396	315	363	201	302	23.192
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	83% (a)	80%	79%	81%	79%	70%	87%
(N)	294	392	316	355	201	296	23.049

BLOK 4: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Wat levert de ondersteuning mij op? (% (helemaal) mee eens)							
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	83%	80%	78%	73%	78%	70%	82%
(N)	269	383	315	343	179	282	22.098
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	87%	82%	82%	80%	82%	77%	86%
(N)	270	390	314	349	191	295	22.770
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	79%	77%	73%	71%	65%	71%	81%
(N)	264	380	313	347	182	289	22.500

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? (%ja)							
Rolstoel	18%			20%	21%	24%	15%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)	37% (a)			30%	33%	32%	19%
Hulp bij het huishouden	48% (a)			67%	49%	58%	63%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	23% (a)			19%	21%	21%	14%
Collectieve vervoerspas (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	46% (a)			30%	48%	35%	32%
Financiële vergoeding voor vervoer	4%			8%	10%	14%	5%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	7%			8%	9%	5%	8%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	5% (a)			5%	6%	5%	9%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	8%			8%	3%	6%	10%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%			1%	0%	1%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	1%			1%	0%	1%	1%
Anders	10%			8%	9%	9%	9%
(N)	319			366	187	309	3.485

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?							
Ja	12% (a)			18%	17%	26%	17%
Nee	82% (a)			73%	75%	64%	75%
Weet ik niet	6%			9%	7%	10%	8%
(N)	340			316	162	271	2.591

BLOK 6: Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ... (% helemaal/grotendeels)							
binnen en buiten uw huis rondlopen/rijden	70%			67%	67%	59%	66%
(N)	199			205	141	185	1.547
u wassen, kleden en verzorgen	67%			58%	52%	60%	60%
(N)	109			148	94	126	1.122
uw huishouden regelen en op orde houden	68%			63%	58%	60%	66%
(N)	157			219	123	174	1.592
uw financiën regelen en op orde houden	68%			62%	59%	64%	67%
(N)	111			154	91	138	1.180
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken	71%			64%	60%	57%	65%
(N)	182			197	123	192	1.512
anderen helpen	23%			19%	13%	17%	24%
(N)	65			107	61	81	677
werken en/of leren	27%			22%	10%	12%	25%
(N)	48			82	49	52	525

BLOK 7: Vragen over coronaperiode

	Gemeente 2020
Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder ondersteuning ontvangen als gevolg van coronamaatregelen?	
Veel minder	4%
Minder	14%
Evenveel	77%
Meer	4%
Veel meer	1%
(N)	183

	Gemeente 2020
Was het (tijdelijk) minder ontvangen van ondersteuning voor u problematisch?	
Zeer	9%
Redelijk	19%
Een beetje	56%
Niet zo	13%
Helemaal niet	3%
(N)	32

	Gemeente 2020
Is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis?	
Ja, het is slechter geworden	4%
Ja, het is een beetje slechter geworden	12%
Nee, het is hetzelfde gebleven	82%
Ja, het is een beetje beter geworden	1%
Ja, het is beter geworden	1%
(N)	174

	Gemeente 2020
Heeft u in de coronaperiode door middel van beeldbellen contact gehad met de organisatie die u ondersteuning biedt?	
Ja	7%
Nee	93%
(N)	288

	Gemeente 2020
Hoe is het contact door middel van beeldbellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt, bevallen?	
Goed	56%
Redelijk	33%
Niet goed	11%
(N)	18

	Gemeente 2020
Waarom heeft u geen contact gehad door middel van beeldbellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt?	
Daar was geen reden toe	44%
Daar heb ik geen behoefte aan	9%
Ik ben niet digitaal vaardig genoeg	14%
Ik heb geen contact gehad door middel van beeldbellen, maar ik had dat wel gewild	4%
(N)	288

	Gemeente 2020
Ontvangt u mantelzorg?	
Ja	45%
Nee	55%
(N)	337

	Gemeente 2020
Van wie ontvangt u mantelzorg?	
Partner	41%
Kind	38%
Ander familielid	10%
Vriend of kennis	7%
Buur	2%
Andere naaste	2%
(N)	125

	Gemeente 2020
Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen als gevolg van coronamaatregelen	
Veel minder	3%
Minder	6%
Evenveel	53%
Meer	25%
Veel meer	13%
(N)	137

BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Wat is uw leeftijd?							
0 t/m 17	1%			0%	0%	0%	0%
18 t/m 25	1%			2%	1%	1%	2%
26 t/m 35	1%			3%	3%	1%	2%
36 t/m 45	2%			3%	2%	3%	4%
46 t/m 55	5%			7%	4%	7%	6%
56 t/m 65	12%			11%	16%	13%	12%
66 t/m 74	21%			14%	16%	14%	19%
75+	57%			60%	58%	62%	54%
(N)	350			383	212	347	9.427

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2020
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?							
Nee	59% (a)			63%	57%	61%	51%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	35% (a)			28%	37%	34%	27%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	4%			7%	4%	4%	5%
Ja, van iemand anders	2% (a)			2%	1%	1%	17%
(N)	357			384	217	349	4.318

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

P.O. box 490
3800 AL Amersfoort

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

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

Colofon

September 2021

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseur	:	Wouter Witteveen
Projectnummer	:	PO018990
Correspondentienummer	:	DH-1609-1212

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