

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Grave



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Grave

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek	3
1.2 Doelgroep.....	3
1.3 Onderzoeksmethode	3
1.4 Steekproef en respons	3
1.5 Vergelijkingen	4
1.6 Uitsplitsingen	4
1.7 Afronding	5
1.8 Leeswijzer	5
H2 Het contact	6
2.1 Het contact	6
2.2 Cliëntondersteuning	9
H3 De ondersteuning	11
3.1 De ontvangen ondersteuning	11
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	13
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	14
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	17
Bijlage 1 Tabellenbijlage	19
Bijlage 2 Respons per gemeente (schriftelijk en online)	22
Colofon	23

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 Grave heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2021 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad. De vragenlijst gaat in op thema's zoals het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

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

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

De gemeente heeft 829 vragenlijsten verzonden en er zijn 317 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 38,2%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 97,7% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de Frontoffice Wmo. Van de respondenten geeft 85% aan te weten waar ze moeten zijn met een hulpvraag. 81% is het (helemaal) eens met de stelling snel te zijn geholpen. Nog eens 90% geeft aan dat de medewerker hen serieus nam. Tot slot heeft 83% in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. De stellingen worden in vergelijkbare of iets hogere mate beoordeeld dan vorig jaar en iets hoger dan in de referentiegroep.

Het gesprek

Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 47% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. 36% van de respondenten geeft aan niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek. Dit percentage is iets afgenomen ten opzichte van 2020 (40%). 15% van de respondenten heeft een medewerker van de zorgorganisatie gevraagd bij het gesprek aanwezig te zijn.

Cliëntondersteuning

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan bekend te zijn met het gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning (51%). Dit is toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting (44%). In de referentiegroep ligt het percentage lager (34%). De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning ligt hoger dan eerder gemeten in het cliëntervaringsonderzoek in uw gemeente.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (72%), Wmo-pas voor de regiotaxi (31%) en een of meerdere hulpmiddelen (26%). Dit is gelijk aan de volgorde van vorig jaar. Het percentage dat een of meerdere hulpmiddelen ontvangt is toegenomen ten opzichte van de vorige meting (22%).

78% van de respondenten geeft aan de ondersteuning in natura te ontvangen. Dit percentage is toegenomen ten opzichte van vorig jaar; toen was dit 69%. Het aandeel dat via een persoonsgebonden budget ondersteuning ontvangt, is gedaald van 7% naar 3%. 20% geeft aan niet te weten hoe de financiering is geregeld.

Van de respondenten geeft 88% aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden en 89% geeft aan dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. Beide stellingen worden vergelijkbaar beoordeeld ten opzichte van de vorige meting. Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Grave iets hoger.

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 (85%) en dat zij zich beter kunnen redden (92%). 83% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Ten opzichte van de referentiegroep worden alle drie de stellingen iets positiever of vergelijkbaar gewaardeerd.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

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

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

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2021. De cliënten van de gemeente Grave kunnen gebruikmaken van dagbesteding, begeleiding, kortdurend verblijf, beschermd wonen, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, regiotaxi en/of woningaanpassingen.

Aan inwoners 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 inwoners dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

1.3 Onderzoeksmethode

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

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven.

Verzonden vragenlijsten	829
Respons papieren vragenlijsten	295
Respons online vragenlijsten	22
Totale respons	317
Responspercentage	38,2%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	97,7% en 5%

Er zijn 829 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 295 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 22 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 38,2%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 97,7% 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 97,7% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 97,7 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. Indien beschikbaar nemen we trendfiguren van eerdere jaren op. De referentiegroep bestaat uit 54 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien standaardvragen zijn verzameld.

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

1.6 Uitsplitsingen

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

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

1.7 Afronding

In dit onderzoek worden de afgeronde percentages weergegeven. Vanaf ,5% wordt er naar boven afgerond. Het is in sommige gevallen mogelijk dat de percentages niet tot 100% optellen (zie onderstaande tabel).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Totaal
Niet-afgerond	40,5% (81)	50% (100)	6,5% (13)	1% (2)	2% (4)	100% (200 respondenten)
Afgerond (zoals in rapportage)	41%	50%	7%	1%	2%	101% (200 respondenten)
Niet-afgerond	40,2% (201)	30,2% (151)	10,4% (52)	10% (50)	9% (45)	(100%) (499 respondenten)
Afgerond (zoals in rapportage)	40%	30%	10%	10%	9%	99% (499 respondenten)

1.8 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 2 is de respons per gemeente in de regio Oss weergegeven.

H2 | Het contact

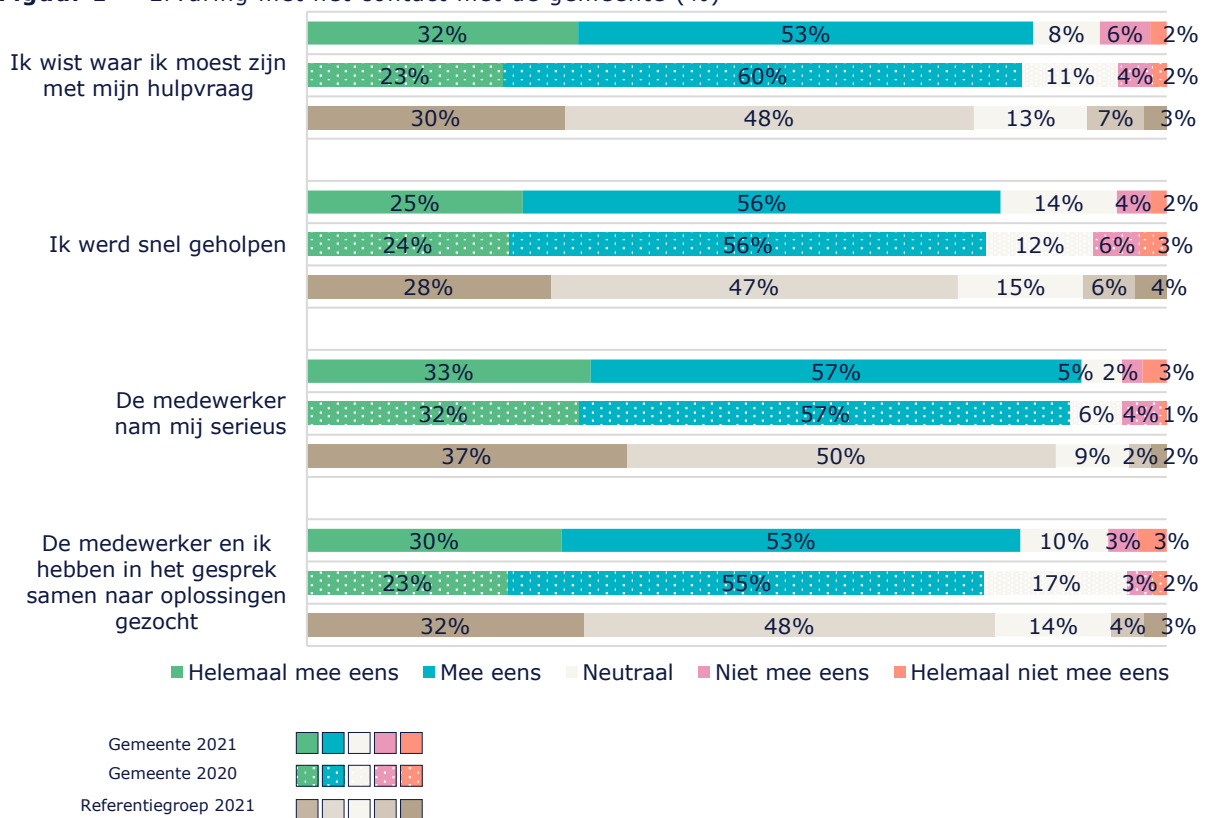
2.1 Het contact

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

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 (%)



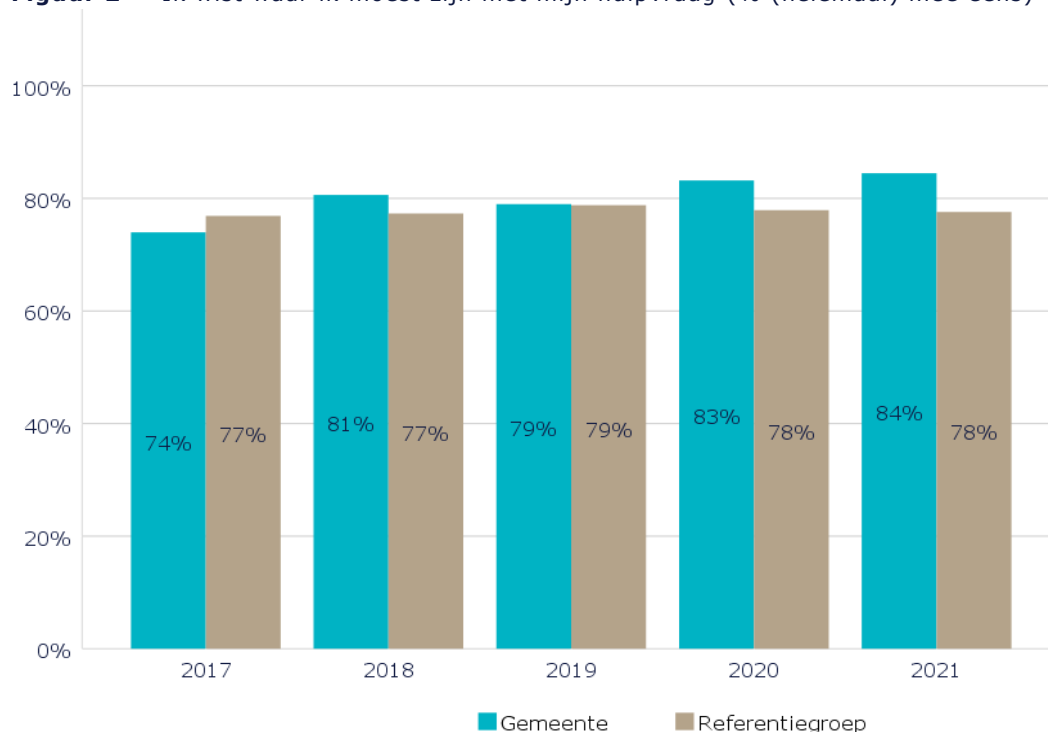
In uw gemeente weet 85% van de respondenten waar ze moeten zijn met een hulpvraag. Daarnaast is 81% het (helemaal) eens met de stelling snel te zijn geholpen en geeft 90% van de respondenten aan dat de medewerker hen serieus nam. Alle drie de stellingen zijn vergelijkbaar met de vorige meting beoordeeld (respectievelijk 83%, 80% en 89%).

Tot slot geeft 83% aan in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. Vorig jaar lag dit percentage iets lager, namelijk op 78%.

Alle stellingen worden iets hoger beoordeeld dan in de referentiegroep (respectievelijk 78%, 75%, 87% en 80%).

In onderstaande figuur is te zien dat de bekendheid met de toegang ('ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag') deze meting hoger is beoordeeld dan eerder gemeten in het cliëntervaringsonderzoek in de gemeente Grave.

Figuur 2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



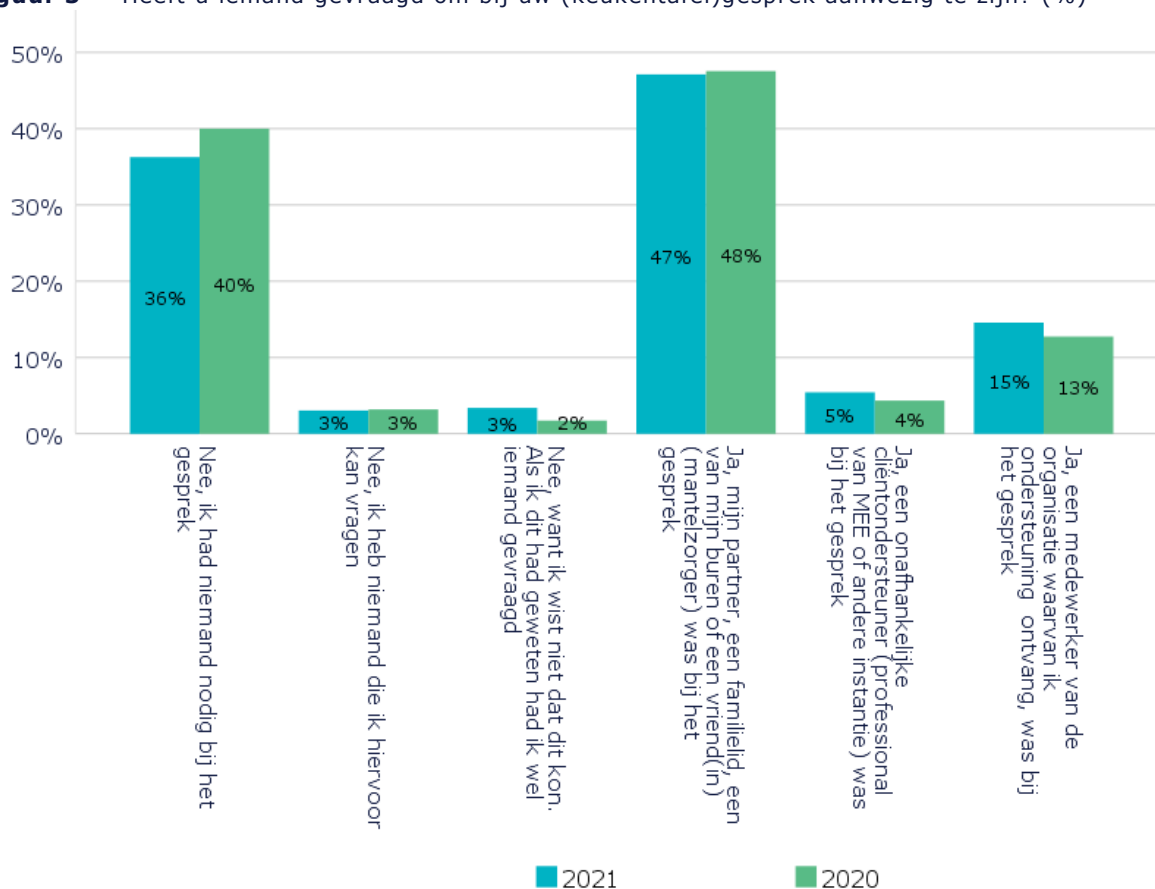
In de volgende tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Grave de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord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

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

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2021									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	67% (18)	55% (22)		90% (144)	83% (52)	75% (53)	89% (28)		82% (11)
Ik werd snel geholpen	76% (17)	65% (20)		84% (144)	82% (51)	80% (56)	74% (27)		73% (11)
De medewerker nam mij serieus	89% (18)	64% (22)		95% (148)	90% (52)	84% (57)	80% (30)		73% (11)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	89% (18)	62% (21)		83% (145)	82% (51)	85% (54)	75% (28)		64% (11)

Aan de cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur. De meeste respondenten hebben de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) gevraagd bij het gesprek aanwezig te zijn (47%). Dit aandeel is vergelijkbaar met dat van de vorige meting (48%). Een afname is te zien in het aandeel respondenten dat aangeeft niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek. Vorig jaar was dit nog 40%, nu is dit 36%. Ook heeft 15% van de respondenten een medewerker van de organisatie van wie men ondersteuning ontvangt gevraagd om bij het gesprek te zijn. Vorig jaar was dit vergelijkbaar (13%).

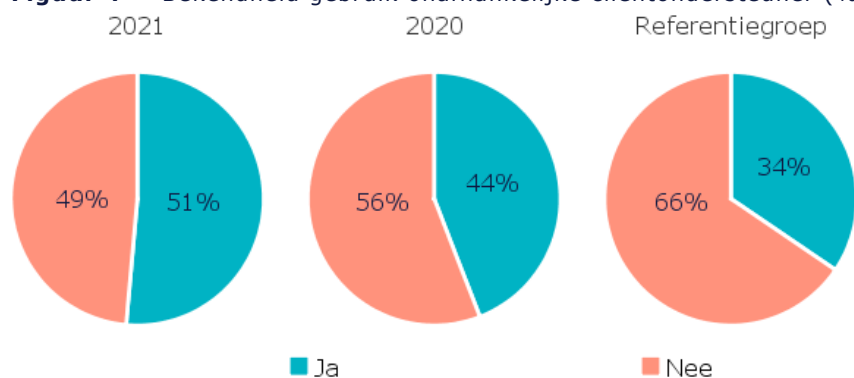
Figuur 3 Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek aanwezig te zijn? (%)



2.2 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. Vaak wordt het geboden via MEE, KBO, een ouderenadviseur of andere ondersteuner.

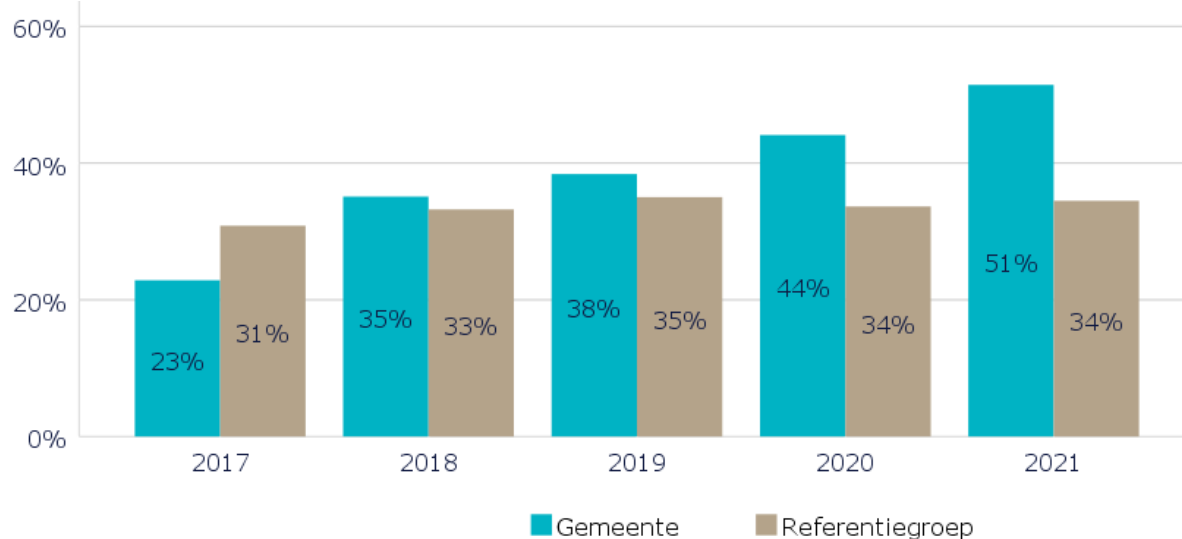
Figuur 4 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



De helft van de respondenten geeft aan bekend te zijn met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner (51%). Dit is toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting, toen 44% hier bekend mee was. In de referentiegroep ligt het percentage nog lager, namelijk op 34%.

Bekijken we de bekendheid met het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner over de jaren, dan valt op dat het dit jaar hoger ligt dan eerder gemeten in het cliëntervaringsonderzoek in de gemeente Grave. Ieder jaar neemt de bekendheid iets toe. In de referentiegroep is een andere ontwikkeling te zien, daar blijft het percentage redelijk stabiel.

Figuur 5 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



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.

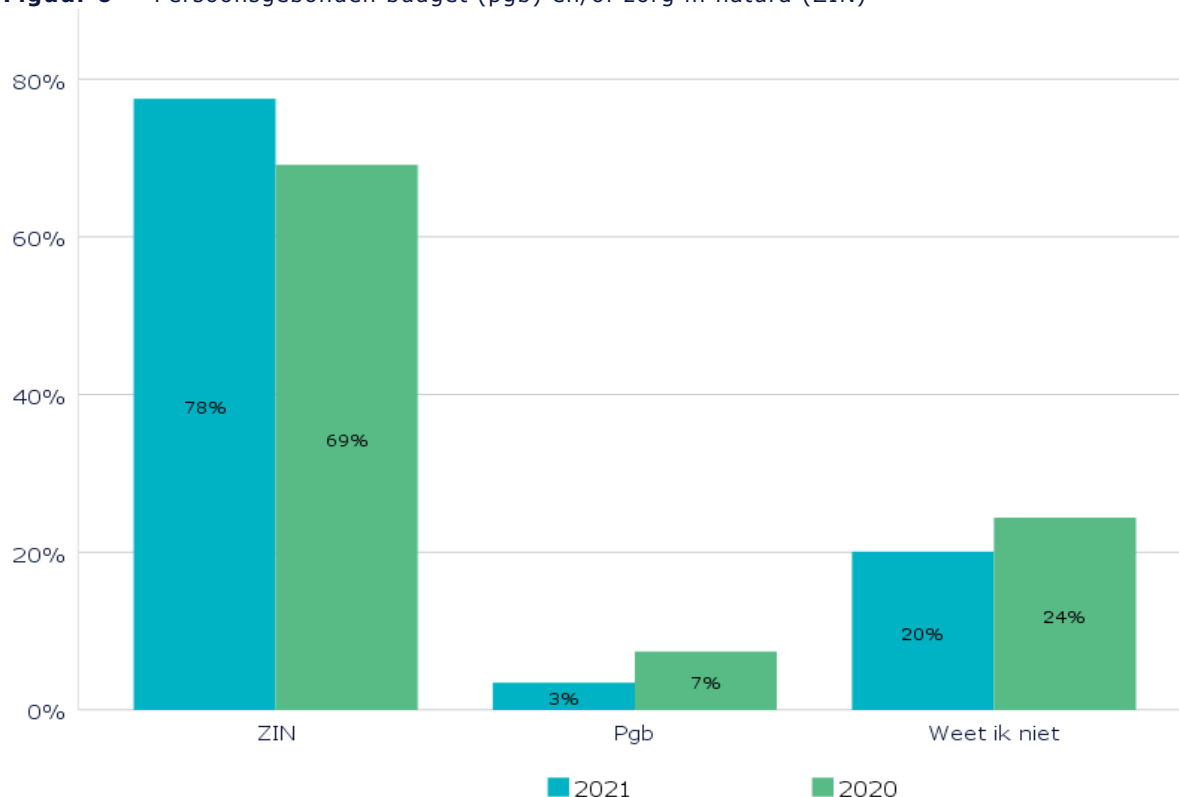
Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Dagbesteding	9%	12%
Individuele begeleiding	11%	13%
Kortdurend verblijf	0%	2%
Hulp bij het huishouden	72%	70%
Wmo-pas voor de regiotaxi	31%	33%
Een of meerdere hulpmiddelen	26%	22%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	12%	12%
Beschermd wonen en opvang	0%	3%
Anders	4%	5%
N	308	353

De meest voorkomende ondersteuningsvorm in de gemeente Grave is, net als vorig jaar, hulp bij het huishouden (72%). Daarna volgen de Wmo-pas voor de regiotaxi (31%) en een of meerdere hulpmiddelen (26%). Dit is dezelfde volgorde als vorig jaar. Wel is het aandeel dat een of meerdere hulpmiddelen ontvangt iets toegenomen (van 22% naar 26%).

Aan cliënten is ook gevraagd hoe zij de ondersteuning ontvangen: via zorg in natura (ZIN) of zelf regelen met een persoonsgebonden budget (pgb). De resultaten zijn weergegeven in onderstaande figuur.

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

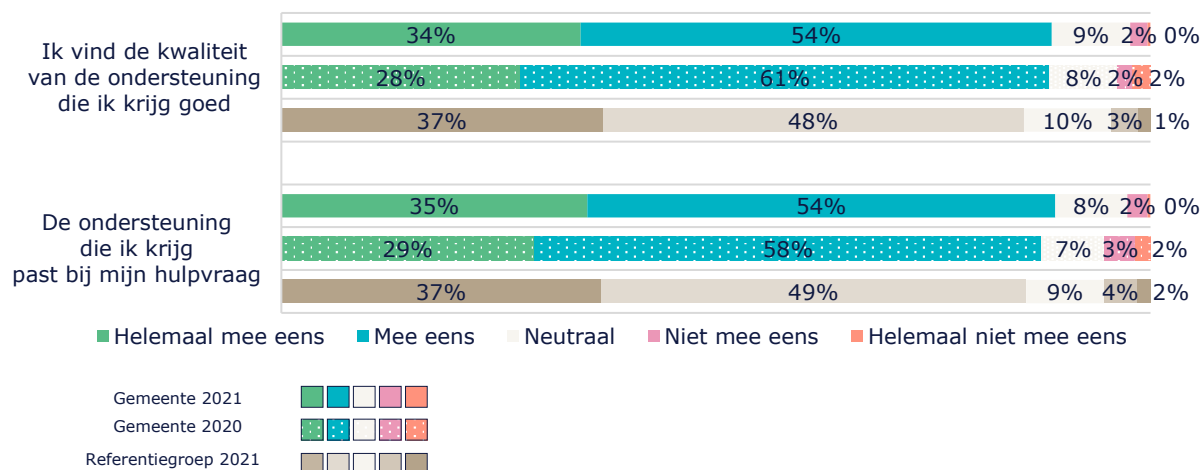


Uit de resultaten blijkt dat de meerderheid via zorg in natura (ZIN) ondersteuning ontvangt. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar: van 69% naar 78%. Het aandeel respondenten dat via een persoonsgebonden budget ondersteuning ontvangt, is iets afgenomen (van 7% naar 3%). Tot slot geeft 20% aan niet te weten hoe de ondersteuning is geregeld. Dit aandeel is iets gedaald ten opzichte van de vorige meting (24%).

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

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



Uit bovenstaande figuur is af te leiden dat de meerderheid van de respondenten tevreden is over de kwaliteit van de ondersteuning. Zo geeft 88% aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden. Daarnaast is 89% het eens met de stelling dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Beide stellingen worden vergelijkbaar beoordeeld ten opzichte van de vorige meting (respectievelijk 89% en 87%). Wel scoort uw gemeente iets hoger op de stellingen dan de referentiegroep (respectievelijk 85% en 86%).

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.

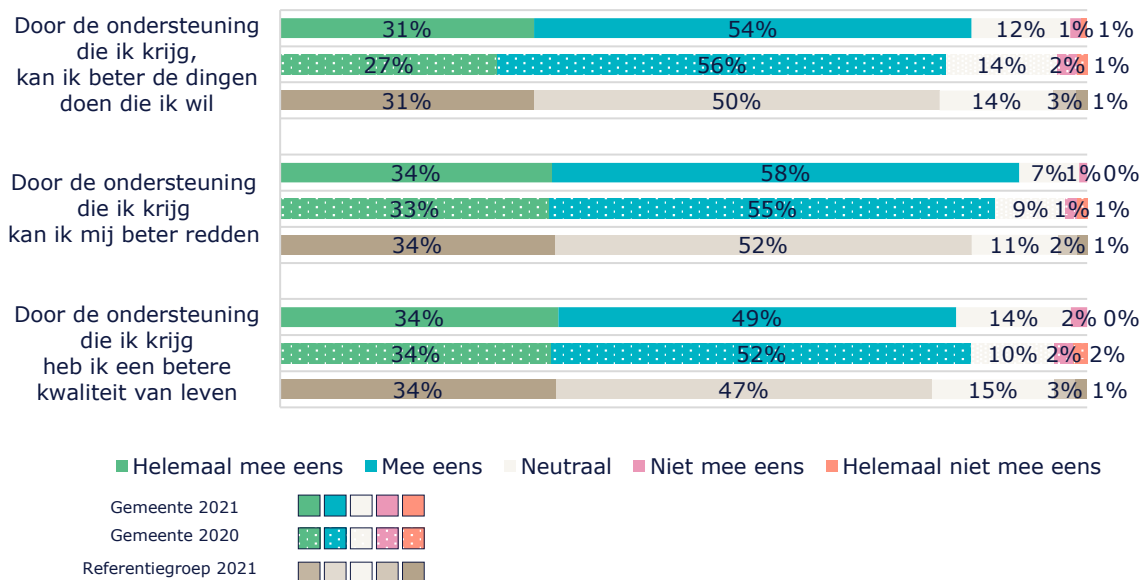
Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2021									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	89% (28)	90% (30)		91% (216)	93% (92)	87% (75)	89% (35)		75% (12)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	96% (28)	94% (31)		90% (219)	91% (91)	85% (75)	94% (34)		83% (12)

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 8 Effect van de ondersteuning



Aan de cliënten zijn bovenstaande stellingen voorgelegd. Uit de resultaten valt op te maken dat de meerderheid van de respondenten een of meerdere effecten van de ondersteuning ervaart. Zo geeft 85% van de respondenten aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die men wil. Vorig jaar was dit 83%.

Ook geeft 92% aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden. Dit ligt iets hoger dan vorig jaar, toen 88% het (helemaal) eens was met deze stelling.

Tot slot is 83% het (helemaal) eens met de stelling door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben. Dit aandeel is iets afgenomen ten opzichte van voorgaande meting (86%).

Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Grave iets hoger of vergelijkbaar (respectievelijk 81%, 86% en 81%).

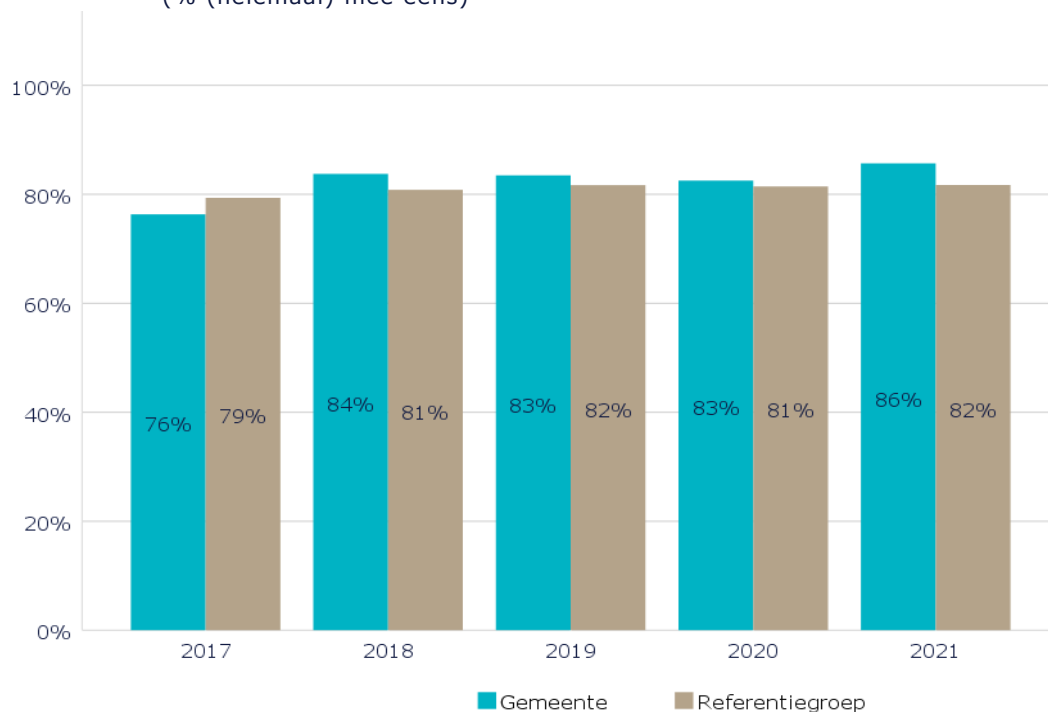
Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren. De percentages 'mee eens'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

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

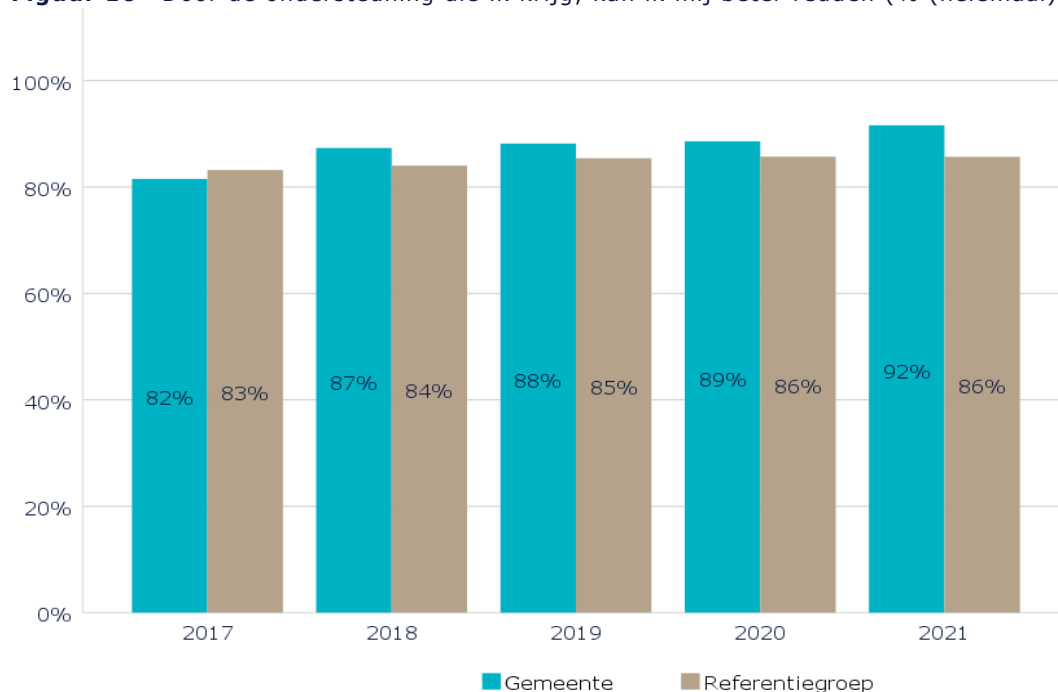
	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2021									
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	92% (26)	94% (32)		84% (203)	90% (87)	85% (79)	86% (36)		92% (12)
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	92% (25)	100% (32)		93% (215)	93% (91)	89% (79)	94% (36)		100% (12)
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	89% (28)	84% (32)		83% (213)	87% (87)	85% (79)	92% (36)		100% (12)

In onderstaande twee figuren is te zien dat de beoordeling van de eerste twee stellingen ('door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' en 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden') dit jaar hoger is dan eerder gemeten in het cliëntervaringsonderzoek in de gemeente Grave.

Figuur 9 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)



Figuur 10 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (% (helemaal) mee eens)



3.4 Opmerkingen over ondersteuning

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

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid (10)
2	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning (6)
3	Tevreden over kwaliteit ondersteuning (5)
4	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid (4)
5	Ontevreden over wisselen/vervanging/absentie hulp (3)

Het grootste aantal opmerkingen betreft algemene tevredenheid/dankbaarheid. Hieronder staan enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen.

1. *'Heel tevreden.'*

'Ondersteuning is top!!!'

'Kan alleen maar zeggen dat ik heel goed geholpen ben.'

'Ik ben er erg blij mee.'

2. *'De ondersteuning is goed, maar te weinig. Ik zou graag 1 uur per week meer willen hebben, er blijven teveel dingen zitten.'*

'Mijn beperkingen zijn het laatste jaar steeds erger geworden. De hulpuren zijn aan de minimale kant.'

'Heb al vijf maanden te weinig uren. Weliswaar overmacht door erg veel langdurig ziekteverzuim. Terwijl door versnelde achteruitgang van mijn fysiek ik meer uren zou willen aanvragen, is nu dus zinloos. Werk blijft liggen. Heel jammer! Kwaliteit van leven is nu dus nul.'

'De hulp in de huishouding is slechts 2,5 uur en dat is veel te weinig voor een slechtiende vrouw van 93 (moeilijk ter been).'

3. *'Hulp in de huishouding is prima!'*

'Buurtzorg verzorgt de hulp voortreffelijk. Bij eventuele problemen wordt een goede oplossing, bijvoorbeeld vervanging, geregeld.'

'Met de hulp die ik heb nu ben ik blij en dankbaar.'

'De begeleiding acht ik als heel belangrijk en behulpzaam. Ik hoop dat de gemeente hiermee blijft doorgaan, niet alleen voor mijzelf maar voor iedereen die de extra hulp nodig heeft.'

4. *'Weinig medewerking.'*

'Sinds ik bij Zilverzorg ben, verloopt de zorg niet prettig. Geen prettig bureau. Geen contact, geen overleg.'

'Medewerkster moet veel beter luisteren en niet haar wil opdringen. Haar collega heeft het super fijn opgelost.'

5. *'Heb moeten wachten (weken) tot ik ondersteuning kreeg. In korte tijd twee medewerkers, daarna weken niets. Nu een medewerker met taalbarrière. Moeizaam!'*

'Als de ondersteuning loopt zoals het hoort, maar bij ziekte van de hulpverlener (Zilverzorg) dan zijn het moeilijk oplosbare problemen!'

'Ik heb ongeveer 1 jaar ondersteuning gehad via Buurtzorg. Nadat ik in dat jaar tien verschillende hulpkrachten heb gehad (door verloop en andere redenen (niet mijnerzijds)). Met de organisatie kreeg ik bij hulp nummer elf een klein meningsverschil, waarna me gezegd werd dat ik me maar bij een andere organisatie moest melden. Vandaar dat ik Buurtzorg heb gewaardeerd met een 5. Nu heb ik hulp via Zilverzorg.'

Bijlage 1 Tabellenbijlage

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2021
Contact						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	84% (a)	83%	79%	81%	74%	78%
(N)	206	232	290	227	146	15.088
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	81%	79%	78%	80%	80%	76%
(N)	207	234	296	230	150	15.362
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	90%	89%	87%	90%	88%	87%
(N)	212	233	293	229	149	15.253
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	83%	79%	81%	86%	77%	80%
(N)	206	222	277	215	142	14.533
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	51% (a)	44%	38%	35%	23%	34%
(N)	245	288	289	245	140	16.975

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2021
Kwaliteit van de ondersteuning						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	89%	88%	91%	88%	85%	85%
(N)	299	345	360	295	162	18.274
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	89%	87%	92%	88%	82%	86%
(N)	301	343	362	290	161	18.199

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2021
Wat levert de ondersteuning mij op?						
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	86%	83%	83%	84%	76%	82%
(N)	286	326	345	283	152	17.406
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	92% (a)	89%	88%	87%	82%	86%
(N)	297	342	355	292	157	17.957
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	84%	86%	82%	83%	81%	81%
(N)	296	342	352	293	156	17.745

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?					
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	36%	40%	30%	31%	22%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	3%	3%	2%	3%	4%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	3%	2%	3%	6%	4%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	47%	48%	50%	47%	59%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	5%	4%	3%	6%	5%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	15%	13%	12%	20%	18%
N	295	345	335	294	167

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?					
Dagbesteding	9%	12%	11%	15%	13%
Individuele begeleiding	11%	13%	12%	16%	18%
Kortdurend verblijf	0%	2%	1%	1%	2%
Hulp bij het huishouden	72%	70%	65%	62%	63%
Wmo-pas voor de regiotaxi	31%	33%	36%	39%	30%
Een of meerdere hulpmiddelen	26%	22%	26%	21%	25%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	12%	12%	10%	11%	11%
Beschermd wonen en opvang	0% (b)	3%	2%	4%	2%
Anders	4%	5%	4%	4%	4%
N	308	353	368	295	165

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?					
ZIN	78% (b)	69%	72%	78%	79%
PGB	3% (b)	7%	7%	5%	7%
Weet ik niet	20%	24%	23%	19%	18%
N	289	324	349	289	163

Bijlage 2 Respons per gemeente (schriftelijk en online)

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	449	0	449
Boekel	194	24	218
Boxmeer	372	31	403
Cuijk	355	23	378
Grave	295	22	317
Landerd	283	18	301
Meerijstad	445	46	491
Mill en Sint Hubert	207	15	222
Oss	708	33	741
Sint Anthonis	229	11	240
Uden	407	30	437

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

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

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

Colofon

Juni 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Özlem Yalçın Pauline de Jong
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-1706-1550

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)