



Clïëntervaring Wmo

Gemeente Oss

Rapport
Mei 2019
Projectnummer: PO006187
Correspondentienummer: DH-2205-9977



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1	Aanleiding onderzoek
	1.2	Doelgroep
	1.3	Steekproef en respons
	1.4	Vergelijkingen
	1.5	Uitsplitsingen
	1.6	Leeswijzer
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	5
	2.1	Het contact
	2.2	Cliëntondersteuning
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	9
	3.1	De ontvangen ondersteuning
	3.2	Kwaliteit van de ondersteuning
	3.3	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten
	3.4	Opmerkingen over ondersteuning
BIJLAGE 1	TABELLENBIJLAGE	17
BIJLAGE 2	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	20

Samenvatting

De gemeente Oss 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 in 2018 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad.

De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. 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 daarmee 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 Oss heeft (in samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Sint Anthonis en Uden) de tien verplichte vragen aangevuld met drie eigen vragen. Deze aanvullende vragen zijn voor de deelnemende regiogemeenten hetzelfde geformuleerd. Omdat de gemeente Oss vorig jaar het Wmo-onderzoek ook door BMC heeft laten uitvoeren vergelijken we waar mogelijk de uitkomsten met die van voorgaande jaren.

De gemeente Oss heeft 1.828 vragenlijsten verzonden en er zijn 681 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 37%. De resultaten voor de gemeente Oss als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Oss nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 73% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 75% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel geholpen zijn. De tevredenheid over het contact is gestegen ten opzichte van vorig jaar en hiermee ongeveer gelijk aan de referentiegroep.

Het gesprek

Bij ruim een derde van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig (35%). 27% van de respondenten gaf aan dat er een medewerker van de organisatie deelnam aan het gesprek. Van de respondenten die het gesprek met de gemeente alleen hebben gevoerd, geeft 31% als reden op dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 7% had wel iemand willen uitnodigen, maar wist niet dat dit kon en 4% had niemand die zij hiervoor konden vragen.

Respondenten is ook gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de medewerker, namelijk 87%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 79% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 78%.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het melden van een probleem of het doen van een hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 28% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 31%. 8% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

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. Cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder de bevraagde cliënten zijn hulp bij het huishouden (54%), individuele begeleiding (42%), Wmo-pas voor regiotaxi (25%), dagbesteding (21%) en een of meerdere hulpmiddelen (19%).

Een ruime meerderheid van de respondenten (86%) geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (85%). De kwaliteit van de ondersteuning wordt iets positiever ingeschat dan vorig jaar en komt hiermee iets uit boven de referentiegroep.

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen via een persoonsgebonden budget. Van de respondenten geeft 67% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 9% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 26% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd. Dit is ongeveer gelijk aan het voorgaande jaar.

Het effect van de ondersteuning

Cliënten is naar het effect van de ondersteuning gevraagd. Van de respondenten geeft de meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (82%) en dat ze zich beter kunnen redden (85%). Van de respondenten in de gemeente Oss is 80% het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Deze aspecten worden dit jaar positiever gewaardeerd dan vorig jaar.

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 voor dit jaar 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 ervaringen zijn van de cliënten in de gemeente Oss 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 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 van het beleid.

Het onderzoek bestaat uit de tien verplichte vragen die ingaan op het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De gemeente heeft deze vragen aangevuld met drie eigen vragen. De vragen gaan over de ondersteuningsvorm, de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek en de wijze waarop de ondersteuning wordt gefinancierd (zorg in natura of persoonsgebonden budget). De gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Sint Anthonis en Uden hebben deze vragen ook toegevoegd.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten voor een deel met andere gemeenten vergeleken worden. 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-clients die in 2018 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad. De cliënten van de gemeente Oss kunnen gebruikmaken van dagbesteding, begeleiding, kortdurend verblijf, beschermd wonen, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, regiotaxi en/of woningaanpassingen. Aan mensen die minder dan twaalf maanden geleden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd de vragen over het contact in te vullen. Wanneer dit langer dan twaalf maanden geleden was, leert de ervaring dat mensen dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

1.3 Steekproef en respons

Het onderzoek is in het voorjaar van 2019 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-clientsbestand. Er zijn 1.828 brieven verstuurd naar Wmo-clients met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 681 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 625 schriftelijk en 56 online. De respons is hiermee 37%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor de gemeente Oss als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 99%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken.

1.4 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van het voorgaande jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 82 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld. De resultaten zijn verzameld in de afgelopen twaalf maanden (in het begin nemen we (een deel van) de referentiegroep van 2018 ook mee). In de figuren worden de resultaten van de gemeente Oss weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijsinten weergegeven.



De gemeenten Oss, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Sint Anthonis en Uden hebben de tien verplichte vragen aangevuld met drie vragen.² Deze drie aanvullende vragen gaan over het type ondersteuning, hoe cliënten hun ondersteuning hebben geregeld (pgb en/of ZIN) en het (keukentafel)gesprek. Voor de aanvullende vragen is geen referentiegroep beschikbaar. BMC stelt een afzonderlijke 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.

1.5 Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar het soort 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.

1.6 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. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep (indien mogelijk). In bijlage 2 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Zoetermeer, Best, Zuidplas, Bloemendaal, Hatter, Gorinchem, Leerdam, Giessenlanden, Zederik, Molenwaard, Nieuwkoop, Alkmaar, Nissewaard, Barendrecht, Ridderkerk, Brummen, Heeze-Leende, Rijssen-Holt, Heerenveen, Oostzaan, Valkenswaard, Wormerland, Edam-Volendam, Katwijk, Zeewolde, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Ermelo, Winterswijk, Amsterdam, Enkhuizen, Uithoorn, Drechterland, Stede Broec, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Overbetuwe, Berkelland, Bronckhorst, Kaag en Braassem, Montferland, Smallingerland, Duiven, Voorst, Westervoort, Woudenberg, Krimpen aan den IJssel, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Beek, Den Haag, Waddinxveen, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Alphen aan den Rijn, Roermond, Waadhoeke, Diemen, Ouder-Amstel, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Gouda en Beuningen.

² De gemeenten Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert en Uden hebben nog een extra vraag over de frequentie van de mantelzorg gesteld.

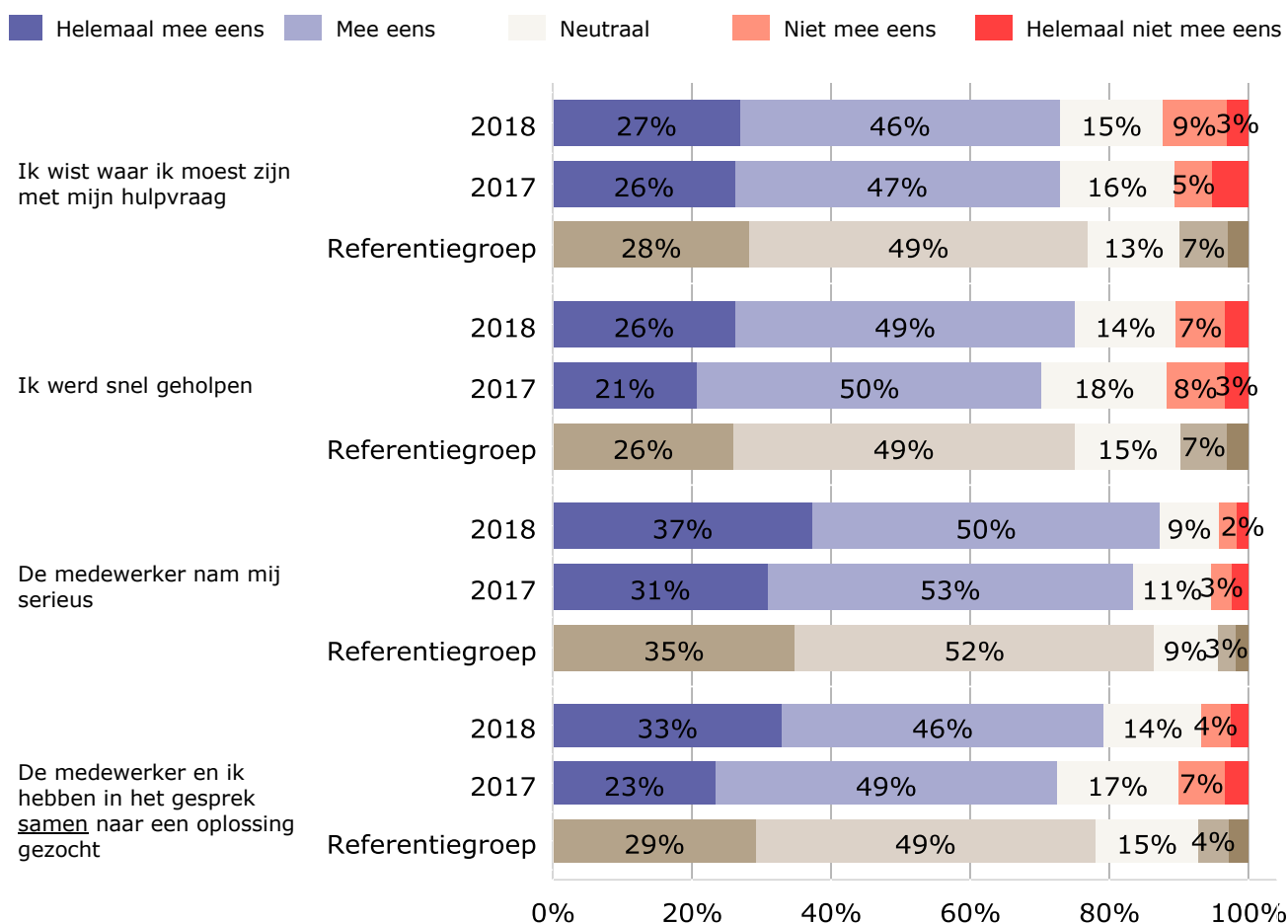
Hoofdstuk 2 Het contact

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. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Oss is gevraagd naar de ervaringen van cliënten met de gemeente.

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

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



In de gemeente Oss weet 73% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is gelijk aan vorig jaar en iets lager dan in de referentiegroep (77%). De andere drie stellingen worden positiever gewaardeerd dan vorig jaar en zijn hiermee nagenoeg gelijk aan de referentiegroep. 75% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn. 87% van de respondenten geeft aan dat de medewerker hen serieus nam. Als laatste geeft 79% van de respondenten aan dat zij samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing hebben gezocht.

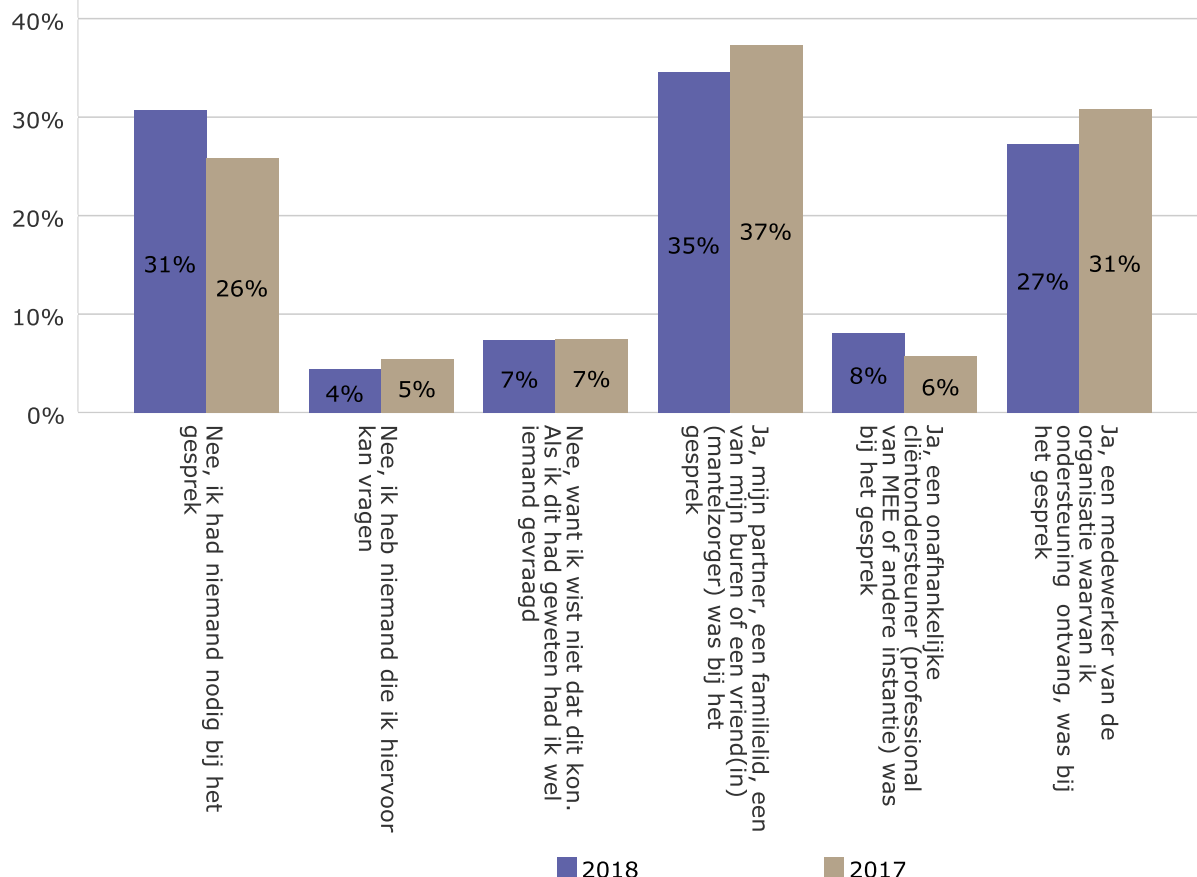
In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Oss de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord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

		dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen en opvang	anders
2018	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	71% (98)	66% (186)		76% (251)	80% (124)	79% (99)	79% (38)	69% (42)	80% (25)
	Ik werd snel geholpen	73% (99)	72% (187)		79% (253)	80% (122)	79% (97)	81% (37)	71% (42)	84% (25)
	De medewerker nam mij serieus	88% (100)	90% (183)		89% (247)	93% (123)	95% (95)	92% (36)	87% (45)	83% (24)
	De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	79% (99)	80% (179)		81% (242)	84% (118)	87% (90)	75% (36)	76% (42)	79% (24)
2017	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	69% (118)	68% (151)	55% (11)	77% (218)	77% (123)	78% (127)	83% (42)	60% (55)	71% (28)
	Ik werd snel geholpen	72% (114)	74% (150)	45% (11)	75% (222)	76% (126)	75% (132)	73% (41)	57% (53)	59% (27)
	De medewerker nam mij serieus	85% (117)	89% (150)	82% (11)	86% (224)	85% (127)	82% (130)	88% (40)	76% (54)	76% (25)
	De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	76% (106)	76% (139)	55% (11)	75% (217)	80% (115)	75% (125)	71% (41)	67% (51)	72% (25)
2016	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	65% (111)	61% (155)		70% (104)	78% (95)	72% (53)	87% (23)	61% (44)	60% (25)
	Ik werd snel geholpen	69% (112)	74% (163)		72% (104)	76% (95)	69% (52)	87% (23)	67% (43)	81% (27)
	De medewerker nam mij serieus	82% (113)	86% (159)		83% (108)	80% (95)	79% (53)	91% (23)	85% (41)	89% (27)
	De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	73% (106)	76% (152)		80% (98)	77% (90)	78% (51)	87% (23)	78% (41)	82% (27)

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

Figuur 2 Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek aanwezig te zijn? (%)



Bij ruim een derde van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig (35%). 27% van de respondenten gaf aan dat er een medewerker van de organisatie deelnam aan het gesprek. Van een onafhankelijke cliëntondersteuner is door 8% van de respondenten gebruikgemaakt.

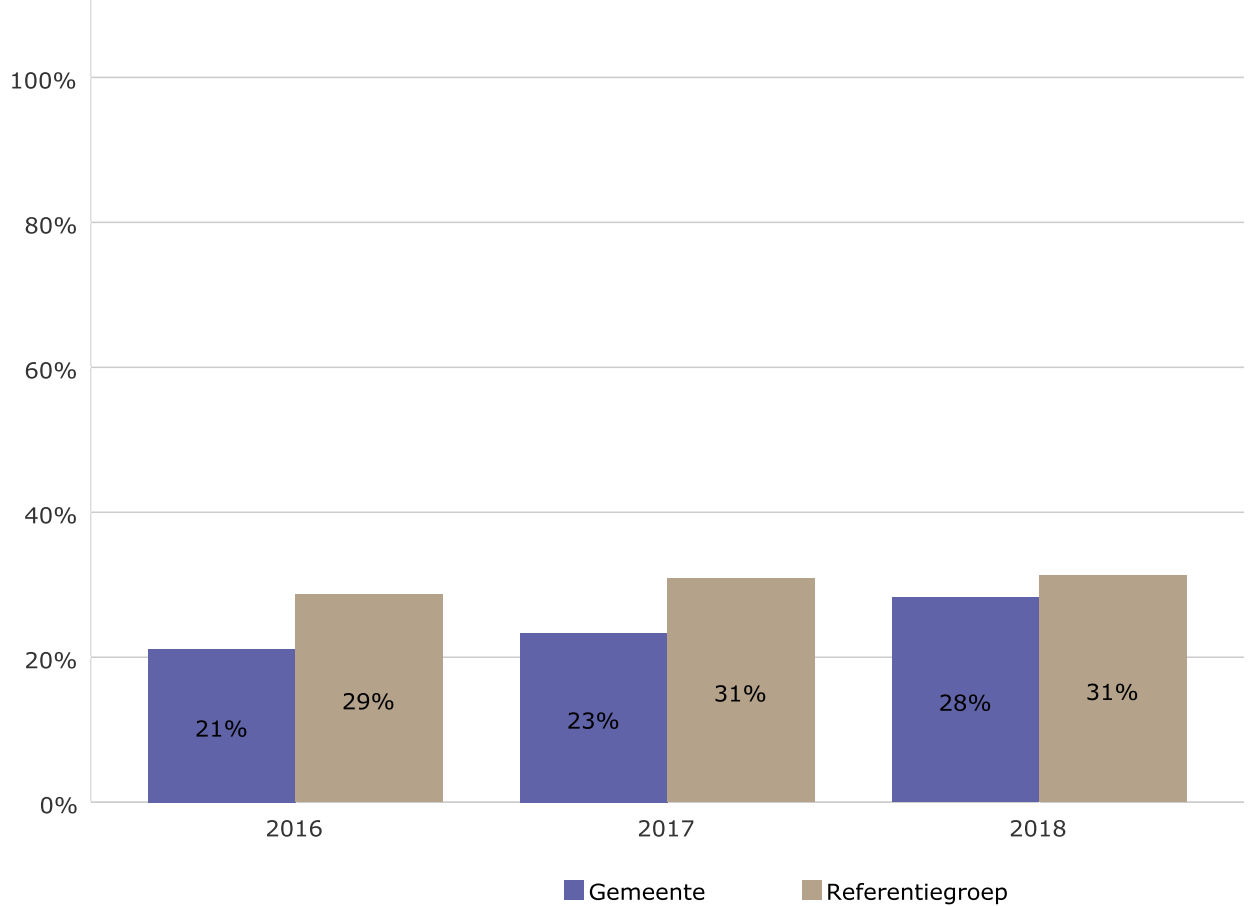
Van de respondenten die het gesprek met de gemeente alleen hebben gevoerd, geeft 31% als reden op dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 7% had wel iemand willen uitnodigen, maar wist niet dat dit kon en 4% had niemand die zij hiervoor konden vragen.

In vergelijking met de regiogemeenten valt op dat er vaker een medewerker van een organisatie deel heeft genomen aan het gesprek.

2.2 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.

Figuur 3 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de gemeente Oss is 28% van de cliënten bekend met de mogelijkheid tot cliëntondersteuning. Dit percentage is licht gestegen in de afgelopen jaren en benadert nu het percentage van de referentiegroep (31%).

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. Onderstaande tabel geeft weer van welke Wmo-voorziening cliënten gebruikmaken of hebben gemaakt. Cliënten konden meerdere antwoorden aankruisen.

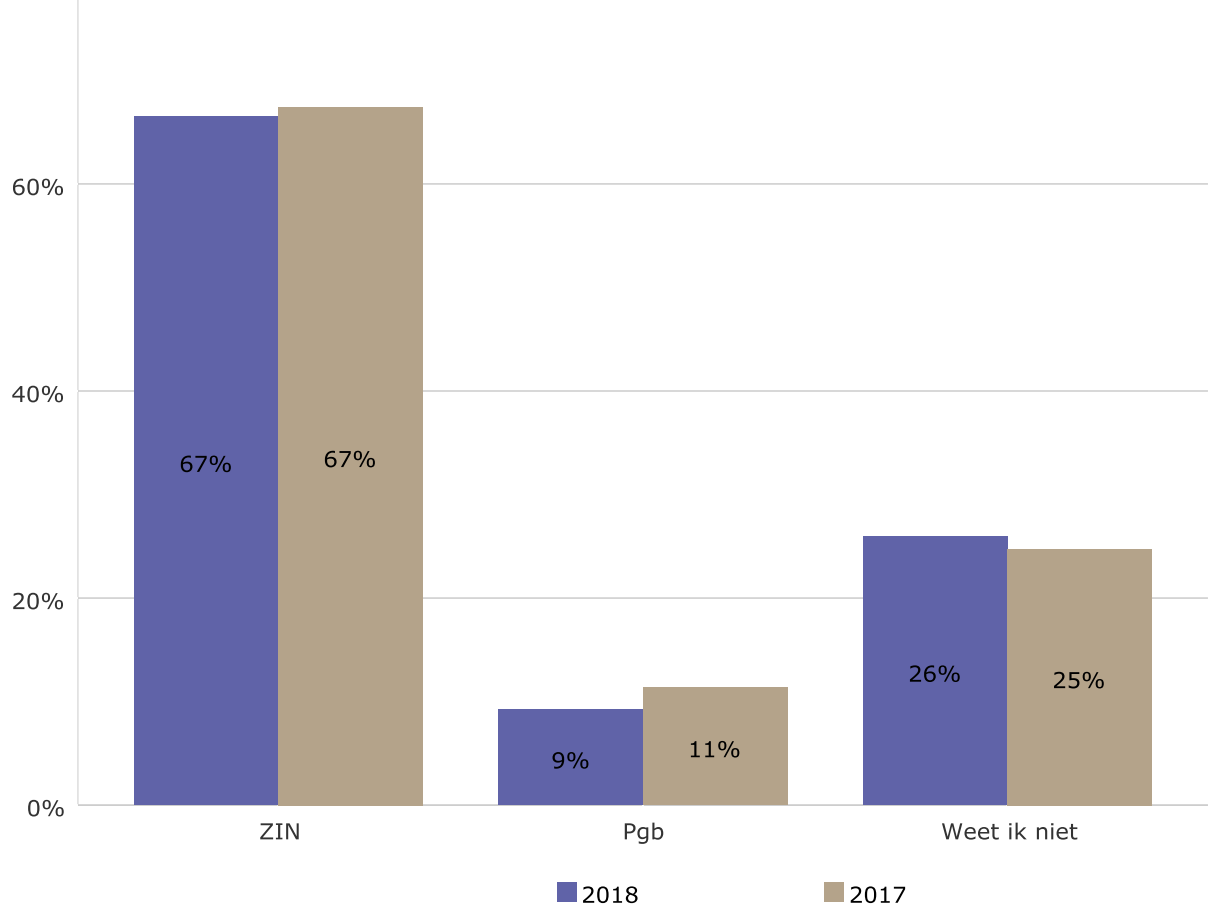
Tabel 2 Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Dagbesteding	21%	29%	40%
Individuele begeleiding	42%	38%	52%
Kortdurend verblijf	2%	3%	3%
Hulp bij het huishouden	54%	54%	34%
Wmo-pas voor de regiotaxi	25%	32%	30%
Een of meerdere hulpmiddelen	19%	29%	16%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	8%	10%	7%
Beschermd wonen en opvang	10%	16%	18%
Anders	5%	6%	5%
N	653	568	476

Het grootste deel van de bevraagde cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden (54%), individuele begeleiding (42%), Wmo-pas voor de regiotaxi (25%) en dagbesteding (21%).

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

Figuur 4 Persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?

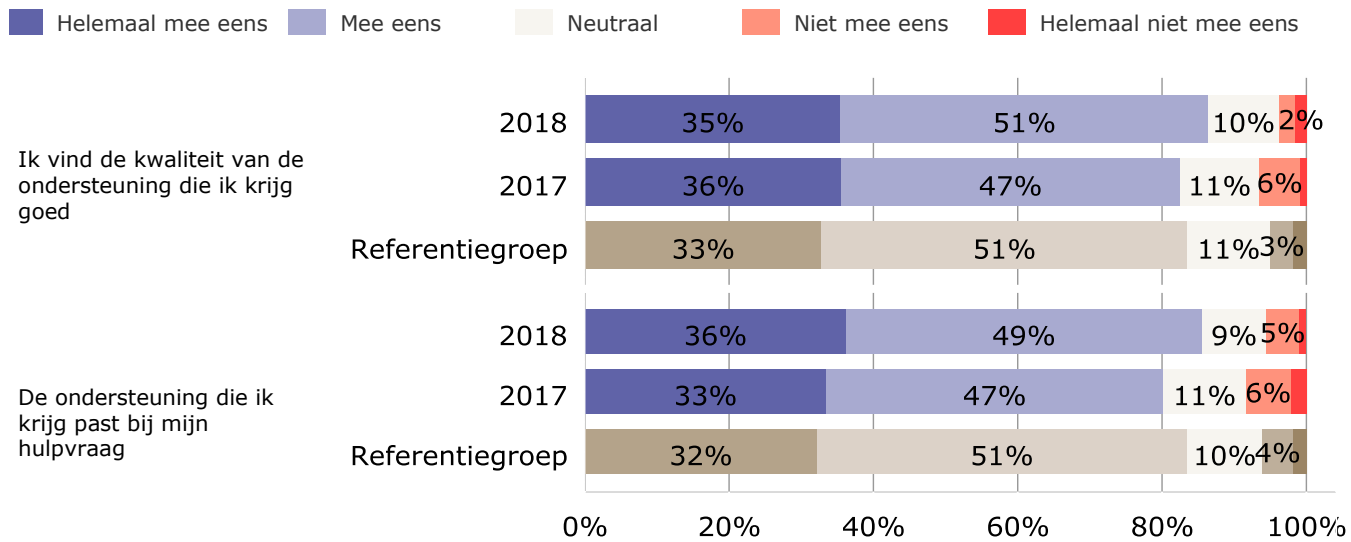


Van de respondenten geeft 67% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 9% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 26% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd. Dit is ongeveer gelijk aan het voorgaande jaar.

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 5 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



86% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en 85%³ vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van de ondersteuning wordt iets positiever ingeschat dan vorig jaar en dan in de referentiegroep.

³ In de bijlage staat 86%. In de tekst in het rapport worden afgeronde percentages opgeteld (36%+49%=85%). In de bijlage worden percentages met decimalen opgeteld (36,4%+49,3%=85,7%); dit wordt weergegeven als 86%.

In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Oss de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit 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.

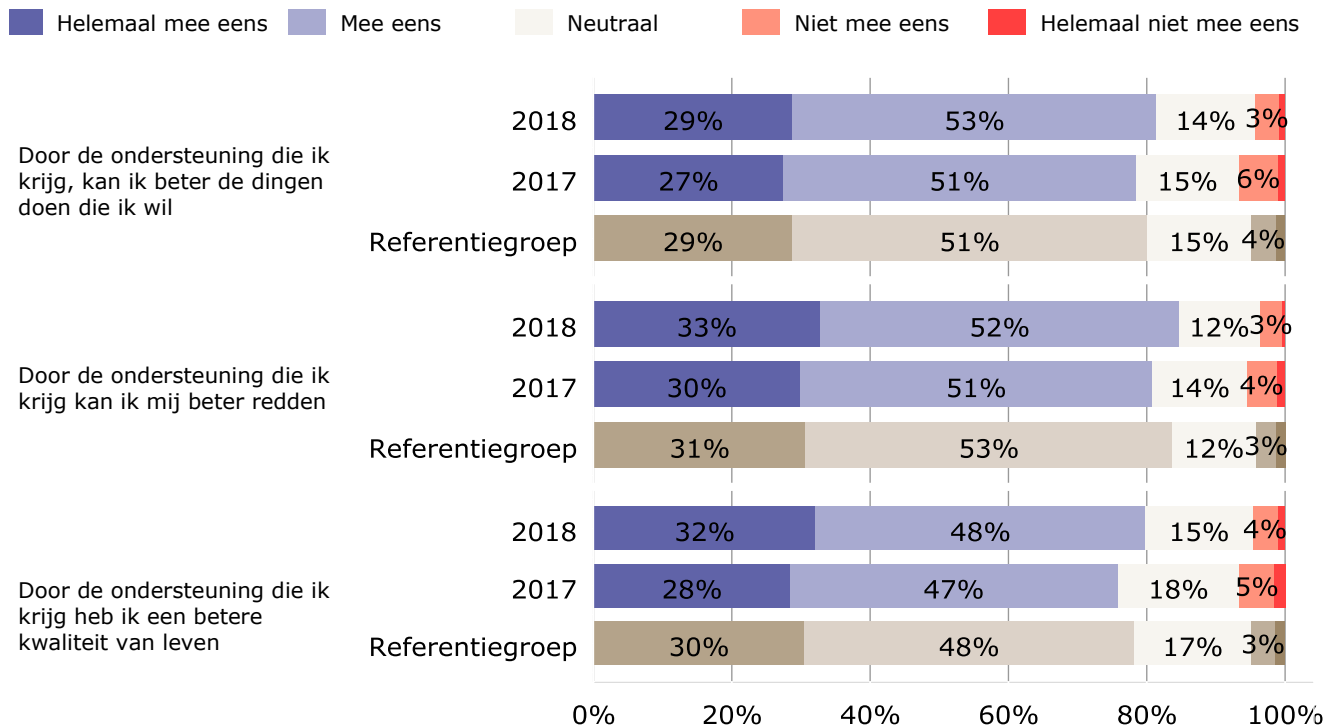
Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

		dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen en opvang	anders
2018	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	92% (130)	89% (264)	91% (11)	86% (337)	88% (160)	85% (119)	87% (47)	86% (65)	79% (29)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	88% (130)	88% (260)	80% (10)	84% (336)	86% (160)	85% (119)	83% (46)	88% (64)	79% (28)
2017	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84% (159)	87% (213)	81% (16)	80% (298)	83% (173)	75% (155)	72% (58)	82% (90)	70% (33)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	84% (159)	87% (210)	87% (15)	79% (293)	79% (173)	79% (152)	69% (55)	77% (88)	56% (32)
2016	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	79% (187)	85% (242)		80% (156)	80% (134)	71% (76)	67% (33%)	81% (84)	70% (37)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	75% (186)	80% (238)		74% (154)	75% (130)	69% (74)	69% (32)	73% (83)	61% (36)

3.3 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 7 Effect van de ondersteuning



In de gemeente Oss zijn de meeste respondenten positief over de effecten van de ondersteuning. 82% is van mening dat zij door de hulp beter de dingen kunnen doen die zij willen. 85% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn en 80% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Deze aspecten worden iets positiever gewaardeerd dan vorig jaar en dan in de referentiegroep.

Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Oss 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
2018	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81% (125)	80% (258)		85% (327)	83% (156)	86% (116)	84% (44)	77% (65)	72% (29)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	83% (126)	87% (259)		87% (333)	87% (161)	88% (118)	89% (45)	82% (65)	79% (28)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	81% (128)	80% (256)		82% (331)	84% (157)	86% (120)	83% (46)	76% (63)	78% (27)
2017	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	77% (157)	88% (208)	67% (15)	77% (287)	82% (167)	78% (153)	72% (53)	65% (88)	68% (34)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	77% (156)	88% (209)	87% (15)	81% (295)	84% (172)	82% (155)	78% (54)	72% (89)	71% (34)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	75% (156)	82% (210)	80% (15)	78% (292)	78% (170)	75% (152)	75% (55)	68% (90)	68% (34)
2016	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	74% (180)	82% (236)		72% (153)	79% (128)	73% (71)	77% (31)	81% (81)	74% (38)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	73% (180)	83% (238)		74% (153)	77% (126)	75% (71)	78% (32)	80% (82)	70% (37)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76% (182)	80% (236)		71% (153)	76% (127)	74% (73)	79% (33)	81% (80)	66% (38)

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 5 gelaten.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking	Frequentie
1	Algemene tevredenheid	60
2	Algemene ontevredenheid	23
3	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning	21
4	Tevreden over effect van ondersteuning	12
5	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening	9

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

1. *'Ik heb alleen maar lof voor de mensen waarvan ik hulp krijg.'*

'Ben dik tevreden over de ondersteuning. Er wordt altijd naar een oplossing gezocht en er wordt begrip, tijd en aandacht besteed.'

'Goede opvang en begeleiding bij dagbesteding 't Stekkie in Herpen. Vriendelijke chauffeur bij vervoer.'

'Er is goed contact geweest met de gemeente om te komen tot een passende oplossing.'

2. *'Wat huishoudelijke hulp betreft lijkt het alsof medewerkers onvoldoende opgeleid worden. Ik vind dat als het niet goed gaat, het tegen hen gezegd mag worden.'*

'Ik had er meer van verwacht. De situatie waar ik in zit en waarvoor de persoon bij mij komt, kan ik niet echt zeggen dat ik daar ondersteuning van heb.'

'Ik vind de ondersteuning die ik krijg niet goed.'

3. *'De tijd die ervoor ingecalculeerd is, is te weinig. Er wordt met verschillende factoren geen rekening gehouden.'*

'Mijn hulp redt het niet om de dingen te doen in mijn huishouden die voor mij belangrijk zijn. Ze heeft te weinig tijd waardoor ik vaak nog de zware taken moet proberen zelf te doen. Daarna kan ik lichamelijk niet veel meer.'

'Ik ben geheel rolstoel afhankelijk en krijg maar 2x 1,5 uur hulp per week. Dit is te weinig om te spreken over een betere kwaliteit van leven.'

'Thuiszorg van 2 uur per week is te weinig. Mijn hulp is nog nooit aan de bovenverdieping toe gekomen. Ze heeft 2 uur nodig voor beneden, dus slaapkamers en badkamer worden nooit gedaan.'

4. *'Ik zie weer toekomst en het einde van de tunnel is bijna in zicht.'*

'Alles loopt naar wens. Fijn dat mijn zelfstandigheid en kwaliteit van leven is gegroeid. Fijn dat Amarant alles goed heeft geregeld voor mij en ik zelf ook mag meebeslissen.'

'Dankzij begeleiding ben ik redzaam met wekelijks bezoek van mijn begeleider. Zonder hem sta ik er alleen voor en kan ik bekneld raken in ambtelijke molens of ruzies met anderen door misverstanden in communicatie.'

'Ik krijg goede tips en het is voor mij een stok achter de deur. Ze houden mij gemotiveerd. Ben er dus blij mee.'

5. *'Het is zeer lastig om uit te leggen bij medewerkers van de gemeente wat ik precies nodig heb. Ik mis inlevend vermogen bij medewerkers van de gemeente.'*

'Met veel woede, gevoel van onbegrip en tranen heb ik uiteindelijk hulp gekregen. Ik had alle hulp nodig voor de zorg voor mijn dochtertje en het huishoudelijke gedeelte. Na veel woede, tranen en moeite is er passende hulp geregeld. Ik had dit graag op een andere manier willen ervaren aangezien ik doodziek was. Gemeenten horen te helpen, niet nog meer kopzorgen te geven.'

'Ga op zoek naar transculturele hulpverlening. Mensen met diverse taal- en cultuurbekendheid. Jullie team is niet altijd even geschikt.'

'Dagbesteding, individuele begeleiding, hulpmiddelen afgewezen door de gemeente. Betere beoordeling en meer begrip gewenst voor allochtone ouderen met Islamitische achtergrond.'

Bijlage 1 Tabellenbijlage

De eerste tien vragen zijn door meer respondenten beantwoord dan de overige vragen. Dat komt omdat de eerste tien vragen wettelijk verplicht moeten worden afgenomen door alle gemeenten.

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar. Er is sprake van significantie als de kans (zeer) klein is dat een verschil door toeval ontstaan is.

De cijfers in de begeleidende tekst bij de figuren kunnen door afronding in sommige gevallen iets afwijken van de cijfers in de bijlagen.⁴

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	73% (a)	73%	65%	77%
(N)	469	402	302	19.888
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	75%	70%	72%	75%
(N)	474	407	311	20.120
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	87%	83%	83%	86%
(N)	470	409	308	20.085
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	79% (b)	72%	76%	78%
(N)	456	385	295	18.874
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	28%	23%	21%	31%
(N)	541	467	402	23.799

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

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	86%	82%	81%	83%
(N)	644	563	467	25.322
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	86% (b)	80%	78%	83%
(N)	642	554	458	25.157

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	81%	78%	77%	80%
(N)	633	551	452	24.249
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	85%	81%	78%	84%
(N)	639	557	452	24.780
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	80%	76%	77%	78%
(N)	633	556	453	24.565

BLOK 4: Extra vragen

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>			
Dagbesteding	21% (b)	29%	40%
Individuele begeleiding	42%	38%	52%
Kortdurend verblijf	2%	3%	3%
Hulp bij het huishouden	54%	54%	34%
Wmo-pas voor de regiotaxi	25% (b)	32%	30%
Een of meerdere hulpmiddelen	19% (b)	29%	16%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	8%	10%	7%
Beschermd wonen en opvang	10% (b)	16%	18%
Anders	5%	6%	5%
N	653	568	476

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (ZIN)?</i>			
ZIN	67%	67%	50%
Pgb	9%	11%	19%
Weet ik niet	26%	25%	32%
N	639	562	428

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
<i>Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?</i>		
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	31%	26%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	4%	5%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	7%	7%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	35%	37%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	8%	6%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	27%	31%
N	628	538

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 1.828

De netto steekproef: 681

De populatie: 6.385

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	27%	46%	9%	3%
Ik werd snel geholpen	26%	49%	7%	3%
De medewerker nam mij serieus	37%	50%	3%	2%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	33%	46%	4%	3%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	28%	72%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	35%	51%	2%	2%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	36%	49%	5%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	29%	53%	3%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	33%	52%	3%	0%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	32%	48%	4%	1%

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl