



# Clïentervaring Wmo

Gemeente Heeze-Leende



Rapport  
Juli 2017  
Projectnummer: P002315  
Correspondentienummer: DH-1707-8609



# INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1 Aanleiding onderzoek	4
	1.2 Doelgroep	4
	1.3 Steekproef en respons	5
	1.4 Referentiegroep	5
	1.5 Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	6
	2.1 Het contact	6
	2.2 De hulpvraag	7
	2.3 Het gesprek	9
	2.4 Cliëntondersteuning	11
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	13
	3.1 De ontvangen ondersteuning	13
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	14
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	15
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	17
HOOFDSTUK 4	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	19
	4.1 Wmo-ondersteuning: wat gaat goed en wat kan beter?	19
	4.2 Opmerkingen over ondersteuning	20
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	22
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	25

## Samenvatting

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

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

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

### Contact met de gemeente

Inwoners nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met Het Sociaal team (voorheen loket maatschappelijke ondersteuning) van de gemeente Heeze-Leende. Van de respondenten geeft 72% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen.

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Met name het huishoudelijke werk niet meer aankunnen en niet meer mobiel zijn, waren redenen tot contact. Het grootste deel (60%) van de respondenten kwam bij de gemeente terecht omdat zij waren doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener.

Van de respondenten geeft 86% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. Vorig jaar was dit nog 71%. Daarbij is het belangrijk om te weten dat 49% van de respondenten in uw gemeente al eens eerder contact heeft gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

### Het gesprek

30% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 3% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 67% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Dit is minder dan in de referentiegroep, waar 41% een keukentafelgesprek heeft gehad. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 64% aan dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de medewerker waar ze contact mee hadden (84%) en de manier waarop er naar hen geluisterd werd (86% is hierover tevreden). Over de uiteindelijk gekozen oplossing is 73% van de respondenten (zeer) tevreden (18% is neutraal), maar het is goed te beseffen dat er ook een groep van een kleine 10% ontevreden hierover is.

### Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen van ondersteuning of het melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 37% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep wist 31% van de respondenten van deze mogelijkheid.

### De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Een belangrijk onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (32%) en collectieve vervoerspas (46%).<sup>1</sup> Een deel van de respondenten ontvangt dus zowel huishoudelijke hulp als een vervoerspas. In de referentiegroep is dit respectievelijk 56% en 47%. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (87%) en behoeften (84%) voldoet. Dat zijn goede cijfers.

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning, zoals algemene voorzieningen, informele hulp van het netwerk of een vrijwilliger, maar ook particuliere hulp. In uw gemeente maakt 10% gebruik van algemene voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in het buurthuis, was- en strijkservice of een boodschappenservice (dit was in 2015 nog 15%). Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 83% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft 16% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. In de referentiegroep is dit aandeel 20%. Het mantelzorgnetwerk lijkt in Heeze-Leende dus niet in grote mate overbelast te zijn.

### Het effect van de ondersteuning

Zowel formele als informele ondersteuning dragen bij aan de oplossing van de hulpvraag. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. Belangrijker is het effect van de ondersteuning. Cliënten is naar dit effect gevraagd. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (77%) en zich beter kunnen redden in het dagelijks leven (77%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 77% en 81%. 78% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van

<sup>1</sup> Vanaf 2015 is ervoor gekozen om de huishoudelijke uit de Wmo te halen en als een marktproduct te organiseren.

leven ervaren. In de referentiegroep ervaart 76% van de respondenten een betere kwaliteit van leven.

De ondersteuning draagt het meeste bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (76%), gevolgd door binnen en buiten het huis rondlopen of rijden (74%). Deze effecten worden in Heeze-Leende duidelijk sterker ervaren dan in de referentiegroep, wat ook geldt voor 'werken en/of leren' als resultaat.

## 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 aan deze verplichting voldoet. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

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

De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modellijst Cliëntervaring Wmo'.

De 'Modellijst Cliëntervaring Wmo' begint met de verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel die bestaat uit tien vragen. De modellijst biedt daarnaast verdiepende vragen over de toegang, verdiepende vragen over ervaring met de (overige) ondersteuning en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking waardoor kan worden gezocht naar mogelijke verbanden.

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

#### 1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De meeste respondenten uit uw gemeente ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening. Een deel van de respondenten ontvangt meerdere vormen van ondersteuning.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

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

Aan mensen die minder dan twaalf maanden geleden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd de vragen over het contact in te vullen. Wanneer dit langer dan twaalf maanden geleden was, leert de ervaring dat mensen dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

### 1.3 Steekproef en respons

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

De gemeente heeft in overleg met BMC Onderzoek een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand van cliënten die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen.

Er zijn 406 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het onlineonderzoek. In totaal hebben 164 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. De respons is hiermee 40,3%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

### 1.4 Referentiegroep

De referentiegroep bestaat op dit moment uit 35 gemeenten<sup>2</sup> waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld. Deze gemeenten gelden als uw referentiegroep in dit rapport. Het is voor alle gemeenten verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. Er zijn gemeenten die enkel een onderzoek afnemen met de tien verplichte vragen, of gemeenten die na de tien verplichte vragen eigen gekozen vragen toevoegen. Hierdoor is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter dan de referentiegroep voor de modellijstvragen.

### 1.5 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 hoofdstuk 4 wordt beschreven wat goed gaat en wat beter kan. In bijlage 1 staat de onderzoeksverantwoording beschreven en ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

---

<sup>2</sup> Apeldoorn, Brummen, Woudenberg, Enkhuzen, Drechterland, Gouda, s-Gravenhage, Stede Broec, Waddinxveen, Boekel, Oss, Uden, Valkenswaard, Beek, Heeze-Leende, Landerd, Bernheze, Het Bildt, Franekeradeel, Harlingen, Leeuwarderadeel, Terschelling, Vlieland, Meppel, Voorst, Krimpen a/d IJssel, Best, Lelystad, Menameradiel, Smallingerland, Zoetermeer, Sittard-Geleen, Diemen, Ouder- Amstel, Uithoorn.

## Hoofdstuk 2

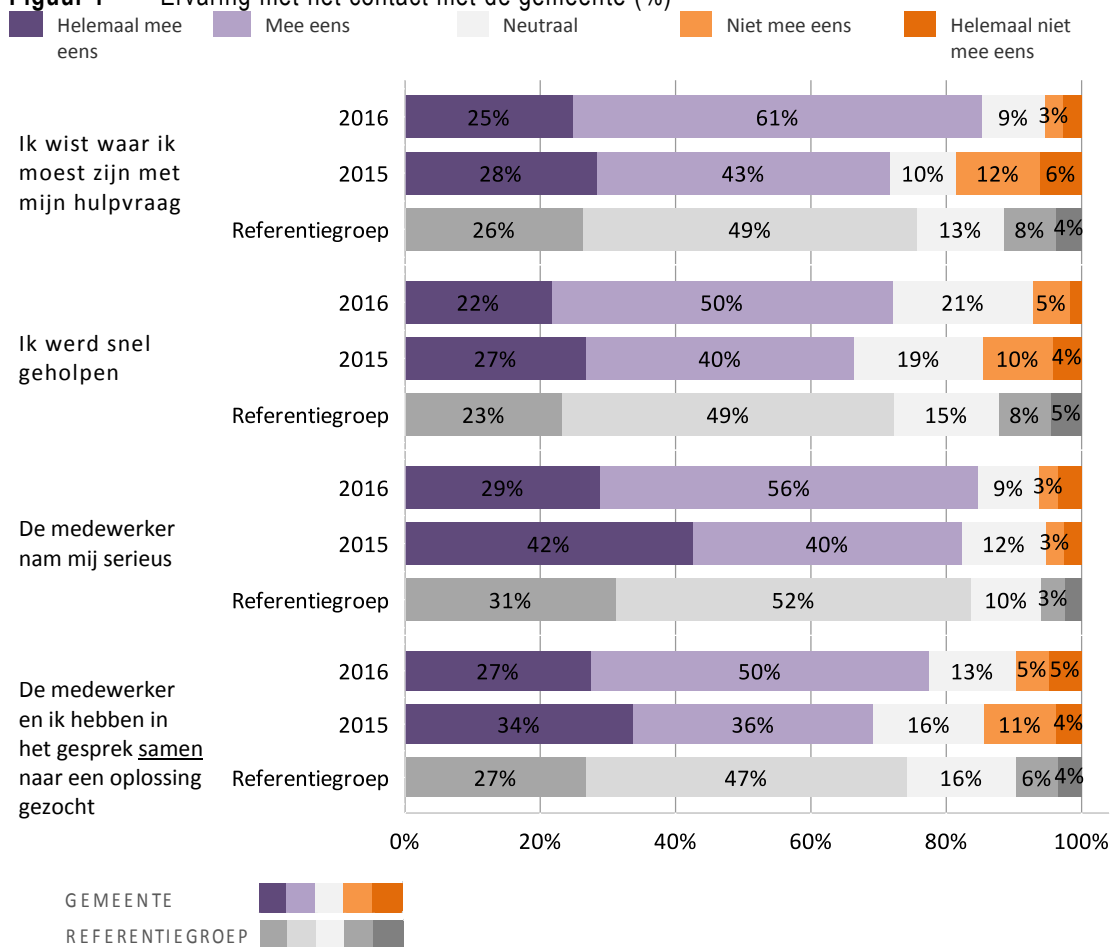
### Het contact

#### 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.

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

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



De respondenten in de gemeente Heeze-Leende zijn over alle aspecten die betrekking hebben op de toegang positiever dan vorig jaar. Dit jaar weten ze bijvoorbeeld veel vaker waar ze met hun hulpvraag heen kunnen (86% wist dit in 2016 tegenover 71% in 2015). Ook ten opzichte van de referentiegroep scoort Heeze-Leende dit jaar net iets beter.



## 2.2 De hulpvraag

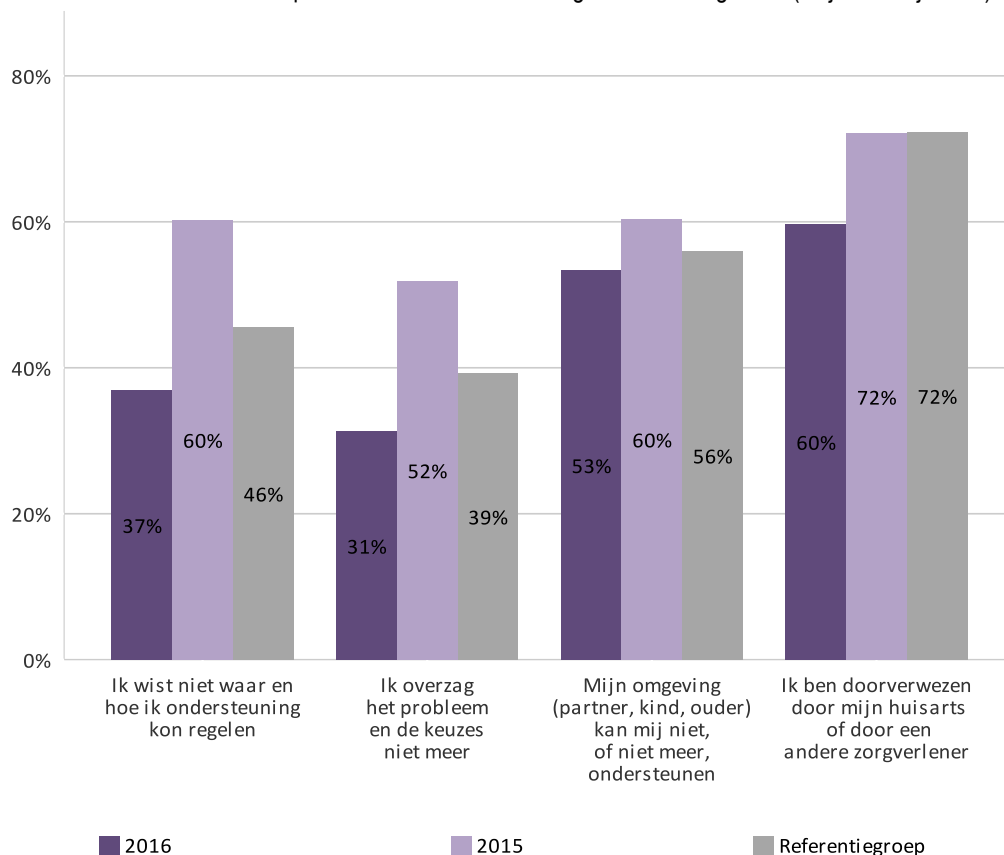
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden,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

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

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
<b>Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden</b>	21%	31%	20%
<b>Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan</b>	44%	56%	60%
<b>Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb</b>	47%	52%	38%
<b>Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden</b>	11%	18%	9%
<b>Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen</b>	16%	20%	14%
<b>Ik heb overdag niks te doen</b>	9%	14%	7%
<b>Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen</b>	10%	18%	13%
<b>Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen</b>	13%	24%	16%
<b>Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken</b>	10%	12%	8%
<b>Anders</b>	24%	23%	19%

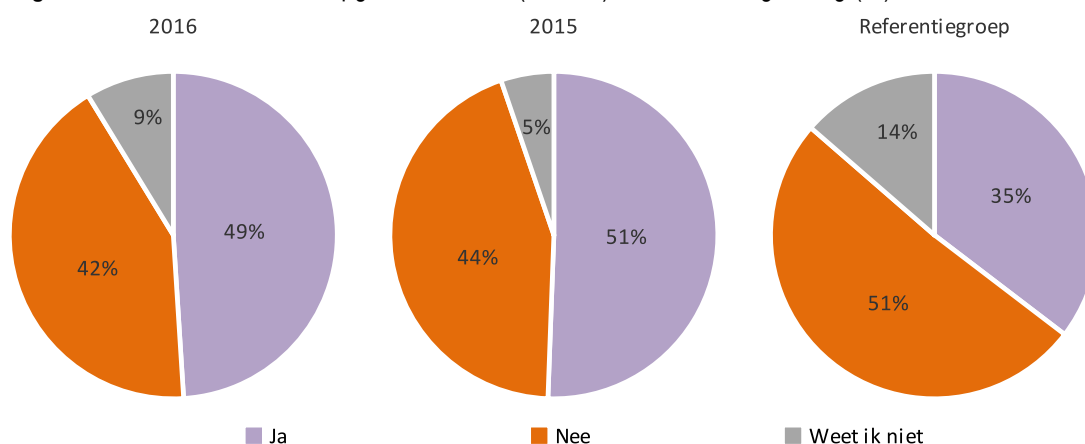
Ten opzichte van vorig jaar zijn er minder cliënten die contact opnemen met de gemeente omdat ze moeite hebben om zichzelf te wassen en kleden. De meeste respondenten nemen contact op omdat ze het huishouden niet meer aankunnen of omdat ze geen vervoer hebben. In Heeze-Leende nemen in vergelijking met de referentiegroep meer mensen contact op voor vervoersproblemen en minder mensen voor huishoudelijke hulp.

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



De meest gekozen reden om naar de gemeente te gaan is een doorverwijzing van de huisarts of een andere zorgverlener. In tegenstelling tot vorig jaar zijn er minder mensen die naar de gemeente stapten omdat ze het probleem en de keuzes niet meer overzagen.

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



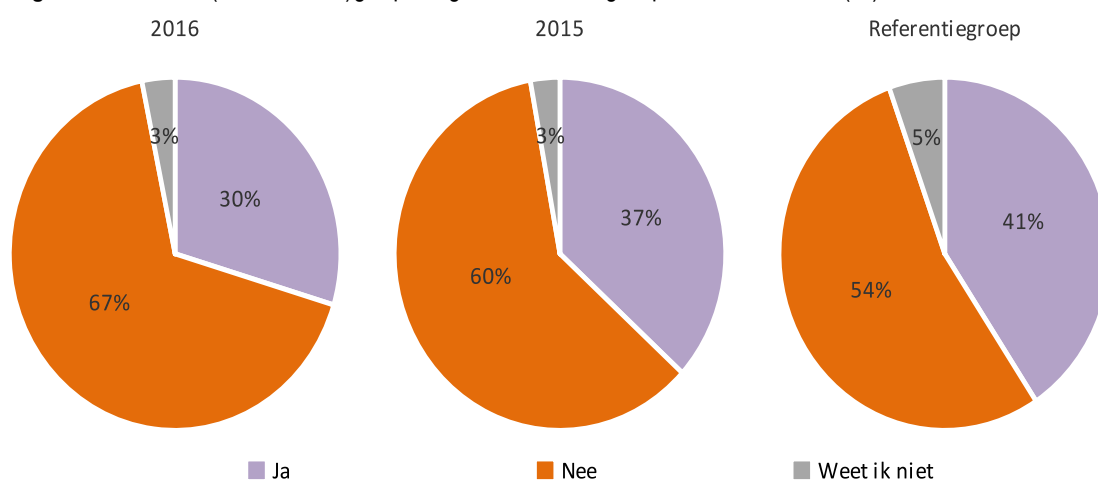
In Heeze-Leende heeft bijna de helft al eerder contact opgenomen met de gemeente voor een andere ondersteuningsvraag. Dit is meer dan in de referentiegroep waar dit ongeveer een derde betreft.

### 2.3 Het gesprek

In de Wmo 2015 is het ‘automatische’ recht op zorg en ondersteuning komen te vervallen. Er wordt niet langer gesproken over ‘compensatieplicht’; de gemeente heeft nu een ‘resultaatverplichting’: niet de compensatie van een gebrek staat centraal, maar het zorg dragen voor een resultaat. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen.

Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger. Soms is een persoonlijk gesprek niet nodig. Bijvoorbeeld bij cliënten die al jaren bekend zijn of die kortgeleden nog gesproken zijn. De gemeente maakt deze afweging.

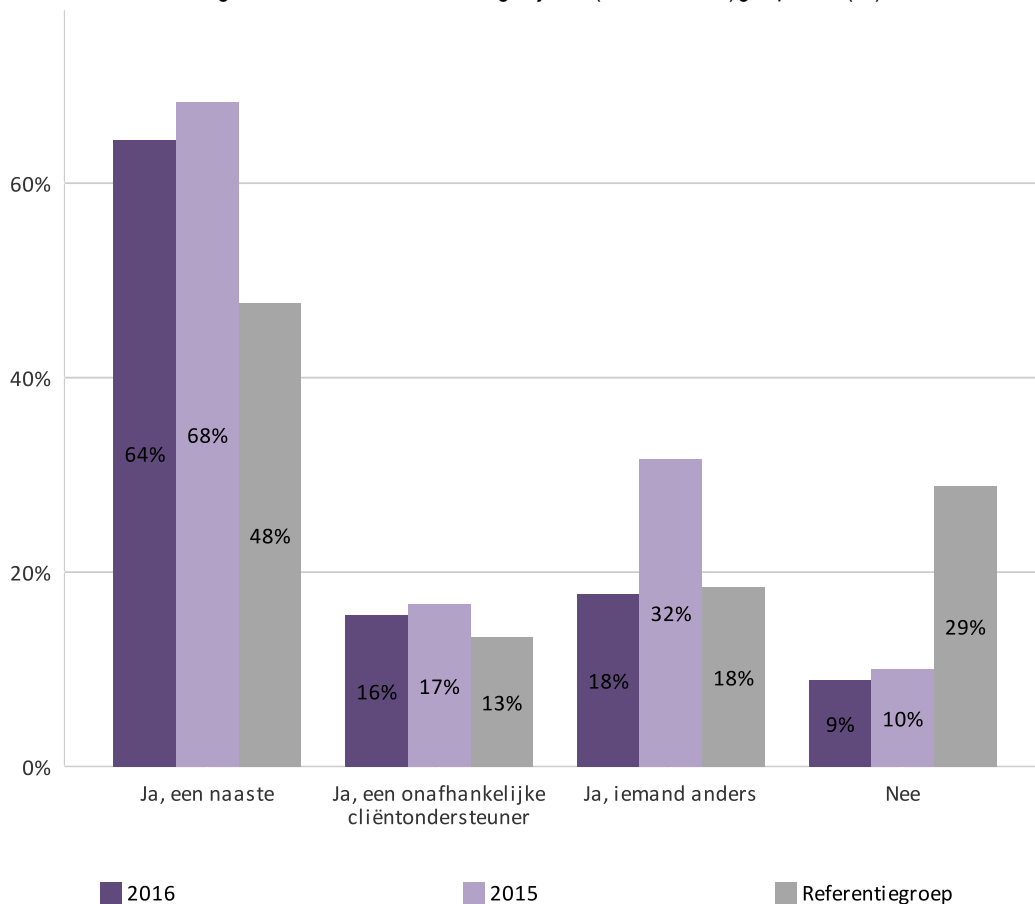
**Figuur 4** Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Uit bovenstaande figuur blijkt dat in 30% van de gevallen de respondenten de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek hebben gehad, dat is 7% minder dan vorig jaar en ook 11% minder vergeleken met de referentiegroep. Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in het feit dat er ook respondenten zijn aangeschreven die al voor 2016 een maatwerkvoorziening hadden. De gemeente Heeze-Leende voert in principe altijd een keukentafelgesprek als er een aanvraag wordt ingediend.

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

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

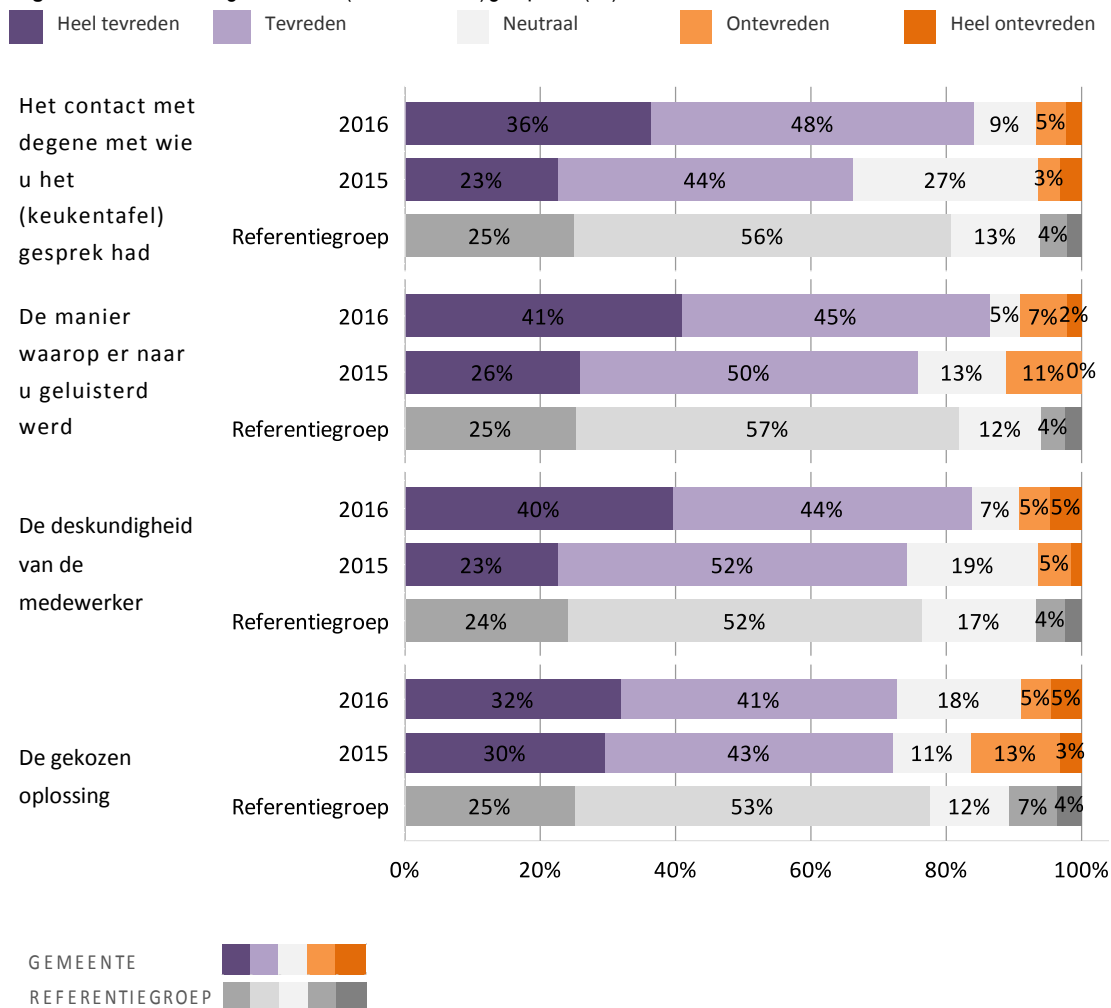


In Heeze-Leende was er in 91% van de gevallen iemand bij het keukentafelgesprek aanwezig. In 64% van de gevallen was dit een naaste. Dit is meer dan in de referentiegroep waar in 61% van de gevallen iemand anders bij het gesprek aanwezig was.

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

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

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

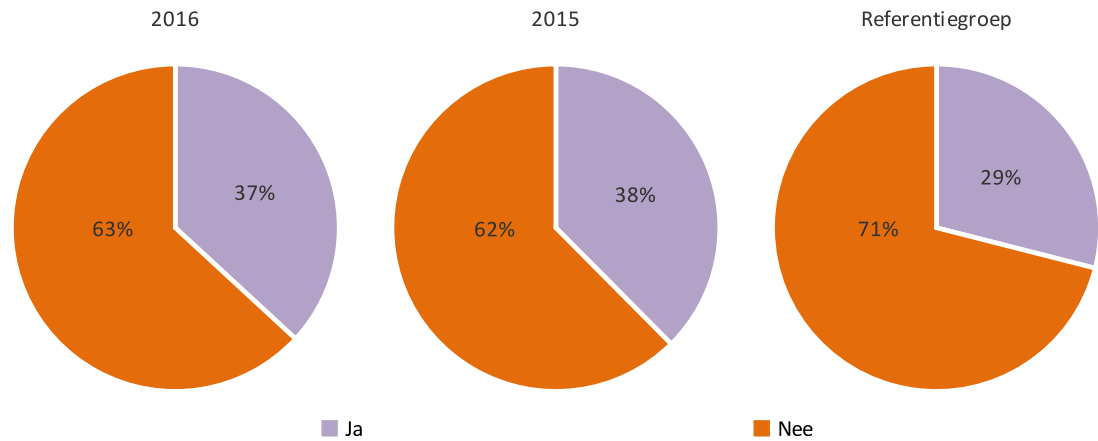


Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid over de aspecten van het keukentafelgesprek overal gestegen. Het meest tevreden zijn cliënten over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (86%). Ook ten opzichte van de referentiegroep scoort Heeze-Leende overal net iets beter, alleen niet als het gaat om de gekozen oplossing, maar hier is alsnog een ruime meerderheid (73%) tevreden over.

## 2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting. In uw gemeente is cliëntondersteuning als volgt vormgegeven: een cliëntondersteuner is iemand die u kan helpen het gesprek voor te bereiden en u kan ondersteunen tijdens het gesprek, als u het moeilijk vindt uw probleem te verwoorden.

**Figuur 7** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



In de gemeente Heeze-Leende is 37% van de respondenten bekend met cliëntondersteuning; dit is 8% meer vergeleken met de referentiegroep. Respondenten konden ook aangeven hoe tevreden ze waren over de cliëntondersteuning, maar op deze vraag hebben minder dan tien respondenten gereageerd, waardoor de N te laag is om weer te geven.

## Hoofdstuk 3

### De ondersteuning

#### 3.1 De ontvangen ondersteuning

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

**Tabel 2** Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Rolstoel	22%	25%	17%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	23%	18%	18%
Hulp bij het huishouden	32%	35%	56%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	19%	20%	12%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	46%	49%	47%
Financiële vergoeding voor vervoer	11%	6%	4%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	5%	9%	11%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	7%	16%	11%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	12%	17%	12%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	2%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	2%	2%	2%
Anders	14%	13%	12%

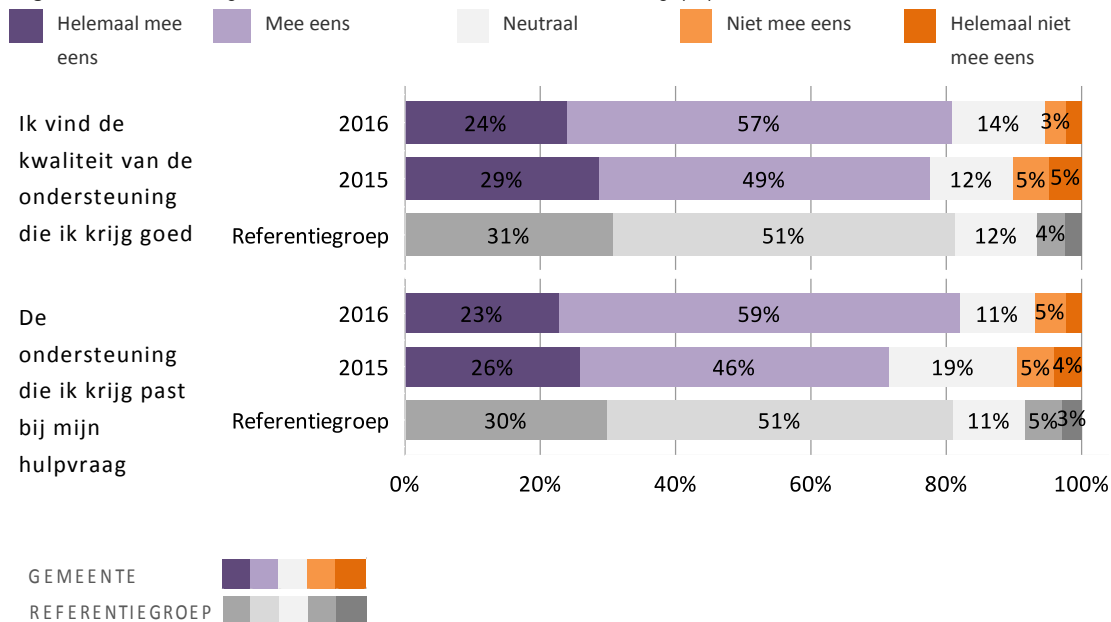
De meest ontvangen ondersteuningsvorm is een collectief vervoerspasje, gevolgd door hulp bij het huishouden. Vergeleken met de referentiegroep wordt er minder hulp bij het huishouden ontvangen.<sup>3</sup> Ook is er minder sprake van begeleiding bij het structuur aanbrengen en dagbesteding.

<sup>3</sup> Verklaring hiervoor is dat de huishoudelijke hulp in 2016 niet in de Wmo als maatwerkvoorziening, maar als marktproduct werd aangeboden.

### 3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

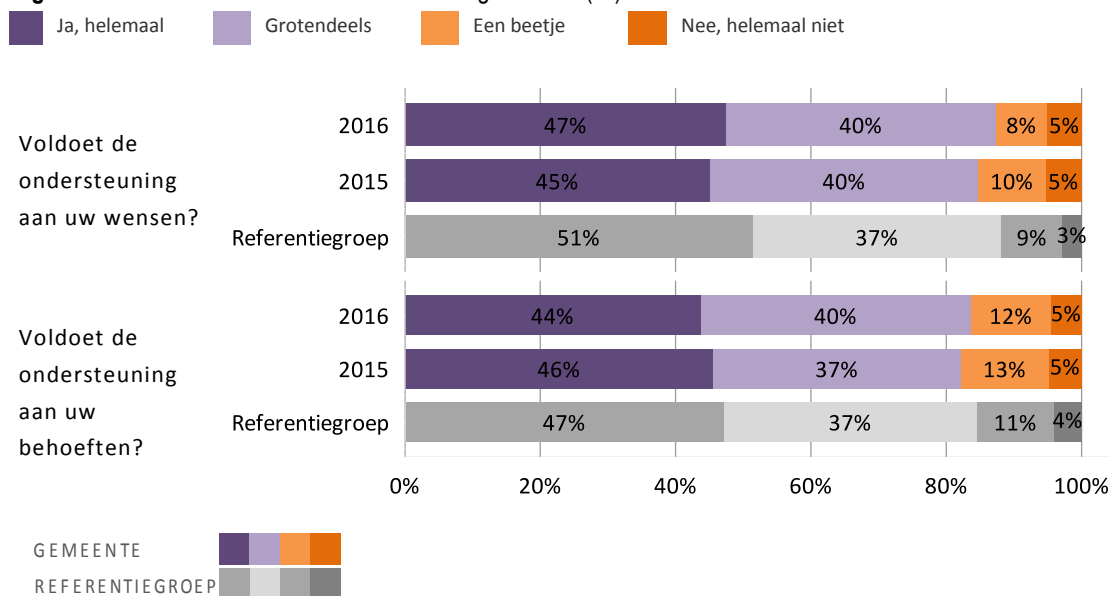
Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

**Figuur 8** Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



81% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 82% is van mening dat deze ondersteuning ook past bij de hulpvraag. Op beide vlakken zijn de respondenten net wat positiever dan vorig jaar.

**Figuur 9** Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)

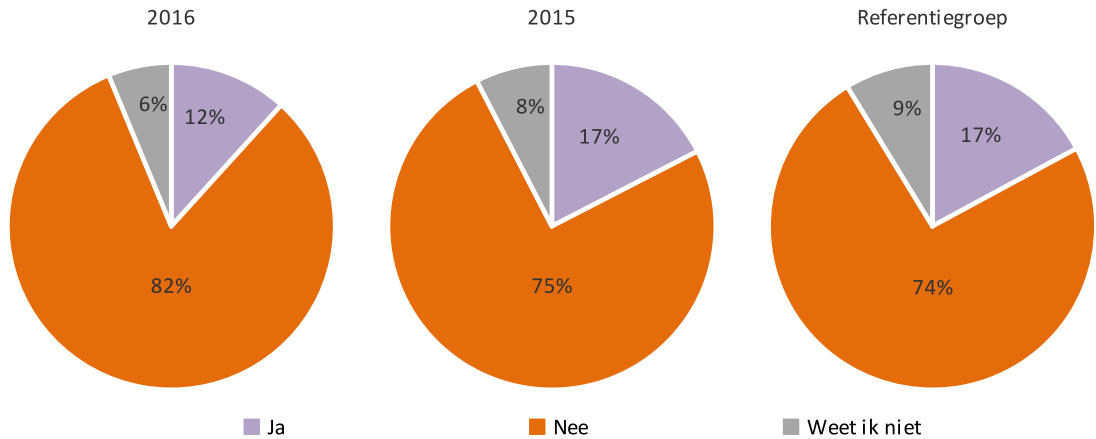




De meeste respondenten zijn van mening dat de ondersteuning helemaal of grotendeels voldoet aan de wensen (87%) en de behoeften (84%). De waardering van 2016 komt erg overeen met die van 2015 en die in de referentiegroep.

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

**Figuur 10** Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)



In slechts 12% van de gevallen is er het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning. Dat is 5% minder vergeleken met vorig jaar en de referentiegroep.

### 3.3 Andere vormen van ondersteuning

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar ook zelf ingekochte particuliere hulp. Tezamen geeft dit een totaalbeeld van de zorgzwaarte en het zorggebruik van Wmo-cliënten.

**Tabel 3** Andere ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	10%	15%	13%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	35%	32%	21%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	12%	12%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of burens	83%	88%	85%

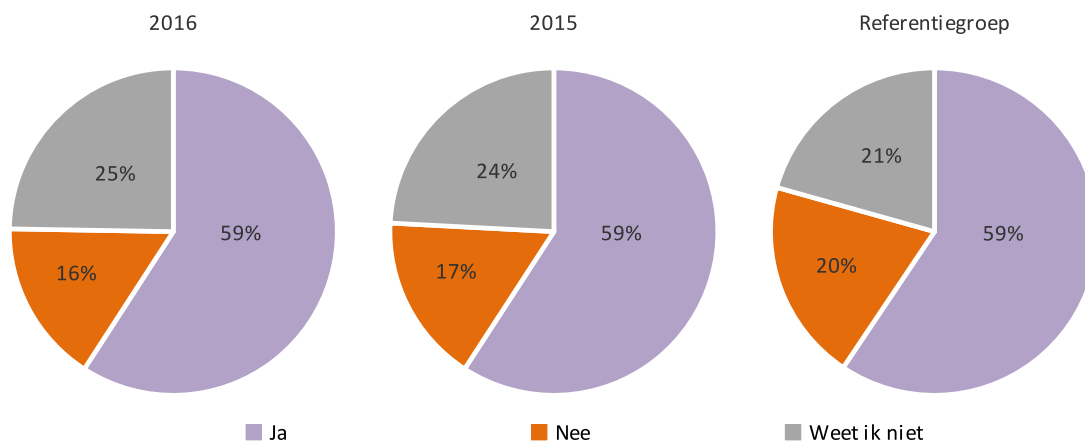
83% van de respondenten krijgt naast Wmo-ondersteuning ook nog hulp van een partner, vrienden of buren en ruim een derde heeft een particuliere schoonmaakster. Ten opzichte van vorig jaar maken minder mensen (10%) gebruik van algemene voorzieningen, zoals activiteiten in het buurthuis, boodschappenservice of de was- en strijkdienst.

### Mantelzorgers

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

De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

**Figuur 11** Kan de naaste de hulp aan? (%)

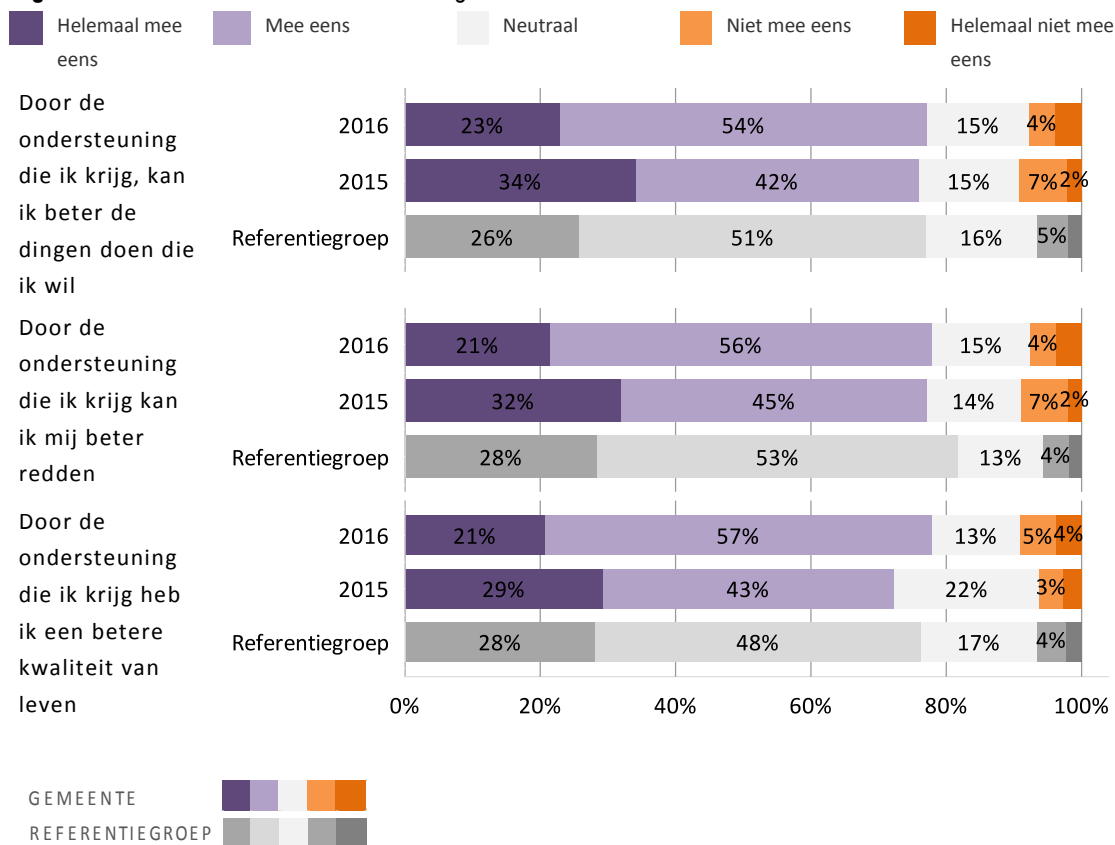


In Heeze-Leende vindt 59% van de respondenten dat de naaste het aankan om hulp en ondersteuning te bieden. De percentages van 2016 zijn vergelijkbaar met de vorige meting en de referentiegroep.

### 3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

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

**Figuur 12** Effect van de ondersteuning



Bij de effecten van de ondersteuning zien we dat Heeze-Leende vergelijkbaar scoort met de referentiegroep als het gaat om de dingen doen die ze willen en de kwaliteit van leven. Op dit laatste vlak is ten opzichte van de vorige meting net iets beter gescoord; 78% van de respondenten is van mening dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben.

Zelfredzaamheid en participatie zijn ook nader uitgewerkt in een onderverdeling van de 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.

**Tabel 4** Bijdrage van de ondersteuning aan

	Gemeente 2016 (helemaal/ grotendeels)	Gemeente 2015 (helemaal/ grotendeels)	Referentie groep (helemaal/ grotendeels)
Binnen en buiten uw huis rondlopen/rijden	74%	72%	65%
U wassen, kleden en verzorgen	71%	68%	62%
Uw huishouden regelen en op orde houden	65%	69%	66%
Uw financiën regelen en op orde houden	72%	71%	68%
De mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken	76%	74%	66%
Anderen helpen	24%	25%	23%
Werken en/of leren	33%	21%	27%

De ondersteuning draagt het meeste bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (76%), gevolgd door binnen en buiten het huis rondlopen of rijden (74%). Deze effecten worden in Heeze-Leende duidelijk sterker ervaren dan in de referentiegroep, wat ook geldt voor werken en/of leren.

## Hoofdstuk 4

### Wat gaat goed en wat kan beter?

#### 4.1 Wmo-ondersteuning: wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen, maar ook wat zij als minder goed ervaren. Wij hebben deze opmerkingen per onderdeel in een top 3 gezet.

**Tabel 5** Wat kan beter?

	Opmerking
1	Lange wachttijden
2	Ondersteuning zelf
3	Communicatie met gemeente

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat er beter zou kunnen.

- 'Het duurde erg lang voor mijn aanvraag werd behandeld. Wijzigingen die ik doorgaf werden niet verwerkt wat ook nu weer blijkt met een adreswijziging.'*

*'De tijd die soms nodig is voor simpele voorzieningen.'*

*'De verwerkingstijd, ondanks de toezegging van en snel antwoord (ik was immers bekend bij de gemeente).'*
- 'Er is zoveel bezuinigd dat ik niets meer ontvang. Ze kunnen alleen maar vertellen dat ik niets krijg.'*

*'Het taxivervoer geeft me vaak stress omdat zij zich niet aan de gemaakte afspraken houden.'*

*'Dat er een groot bedrag betaald moet worden per maand wanneer er een nieuwe traplift moet komen. De huidige traplift is 29 jaar oud!'*
- 'Dat ze iets beloven en niet doen. De maatschappelijk werker zou nog komen, maar die heb ik nooit meer gezien. Bij mij is dan het vertrouwen weg. En om het dan terug te krijgen is een hele kunst.'*

*'Nadat de zorgvraag (rolstoel) in behandeling is genomen, moest ik er toch zelf nog achteraan bellen.'*

*'Geen woningaanpassing. Moet verhuizen, maar dat is financieel niet mogelijk. Wordt niet echt mee gedacht.'*

**Tabel 6** Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Tevreden over hulp en ondersteuning
2	Gesprekken met gemeente
3	Professionaliteit medewerkers

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

- ‘Ze hebben mij goed geholpen. Daardoor kan ik mezelf beter verplaatsen en heb ik meer vrijheid.’*

*‘Ik werd gehoord. Men neemt me serieus. Mijn begeleiding helpt me goed en passend.’*

*‘Dat je samen tot een oplossing kan komen die voor beide partijen werkt, wordt ook serieus genomen.’*
- ‘Voldoende uren, ontlast in huishouden, werd serieus genomen en er werd gekeken naar een passende oplossing.’*

*‘Aandacht een luisterend oor, positief gesprek, meedenken over de problemen en hulp. Zeer tevreden!’*

*‘Luisteren, adviseren en helpen zeer goed. Ik ben “dik” tevreden.’*
- ‘De gemeente speelt snel in op problemen en koppelt snel terug en zoekt naar oplossingen. Julie zijn betrokken, warm, inlevend, kortom geweldig.’*

*‘Zeer te spreken over begrip en medewerking. Afhandeling ging snel en soepel. Bedankt daarvoor.’*

*‘Prettig gesprek gehad met de Wmo over mijn hulpvraag. Ik voel me begrepen.’*

#### 4.2 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten ook nog opmerkingen meegeven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 3 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 3 gelaten.

**Tabel 7** Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tevreden over ondersteuning
2	Ontevreden over (mate van) ondersteuning
3	Tips aan de gemeente

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

1. *'Met name wil ik nog even noemen: traplift, scootmobiel en taxibus. Daar zou ik niet buiten kunnen. In en uit huis is dit alles absoluut noodzakelijk voor mij! Ik ben daar ook zeer dankbaar voor!'*

*'Ik ben zeer tevreden over de ondersteuning die degenen krijgen waarvoor ik mantelzorger ben.'*

2. *'De enige oplossing die ik heb gekregen is een toiletstoel. Voor mij erg gênant want mijn man moet de emmer leegmaken omdat ik mijn handen nodig heb om me aan de trap vast te houden zodat ik niet val.'*

*'Jammer dat het vervoer niet volledig vergoed wordt.'*

3. *'De aanvraag is goed gegaan, maar ik mis een stukje nazorg. Er is niet gevraagd of alles nu goed liep of dat ik nog meer ondersteuning nodig had.'*

## Bijlage 1

### Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

**Tabel 8** Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
0 t/m 17	3%	0%	1%
18 t/m 25	4%	2%	2%
26 t/m 35	2%	4%	3%
36 t/m 45	3%	3%	4%
46 t/m 55	7%	9%	7%
56 t/m 65	13%	12%	13%
66 t/m 74	13%	11%	18%
75+	55%	59%	52%

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

**Tabel 9** Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Lagere school/Basisschool	28%	34%	26%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	15%	13%	22%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	15%	10%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	9%	9%	6%
MBO	12%	15%	13%
HBO/Universiteit	13%	11%	8%
Anders	9%	8%	7%

57% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 46%.

Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 88% 'ja'. Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie tabel 10).



**Tabel 10** Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Leggen van sociale contacten	15%	23%	12%
Lichamelijke handicap	58%	53%	45%
Gedragsproblemen	6%	7%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	25%	26%	22%
Zintuiglijke beperking	8%	12%	10%
Verstandelijke beperking	14%	10%	7%
Bewegen en verplaatsen	74%	68%	66%
Psychisch functioneren	14%	18%	15%
Anders	6%	12%	11%

De meest genoemde beperkingen zijn beperkingen op het vlak van bewegen en verplaatsen (74%) en een lichamelijke handicap (58%). Bij 'anders' noemen de respondenten specifieke ziekten, bijvoorbeeld: reuma, epilepsie, hartklachten, Parkinson, et cetera.

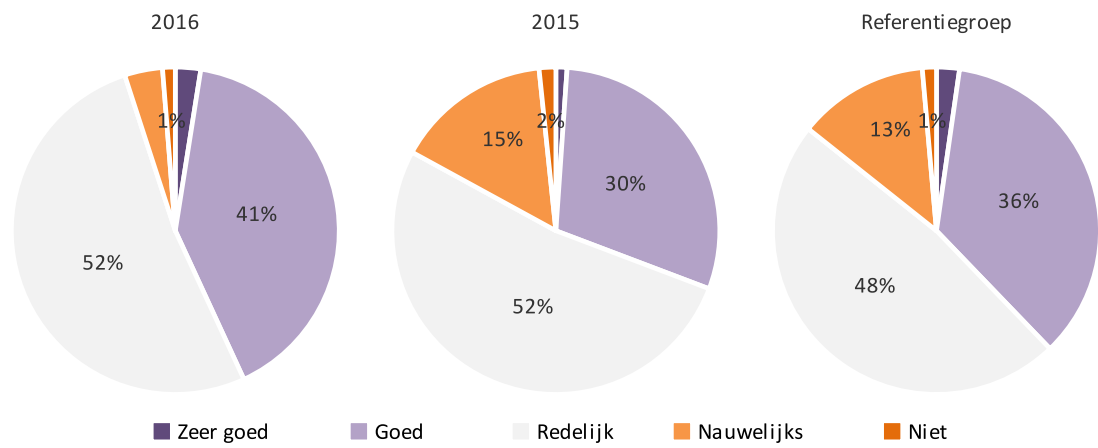
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

**Tabel 11** Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Ik woon zelfstandig	61%	67%	76%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	14%	14%	9%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	6%	3%	3%
Ik woon in een tehuis/instelling	12%	8%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	1%	0%
Anders	6%	6%	6%

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de respondent financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u in figuur 13.

**Figuur 13** Financieel kunnen rondkomen?



In Heeze-Leende kan 93% van de respondenten goed tot redelijk rondkomen. Opvallend is dat het percentage dat goed kan rondkomen met 11% is gestegen ten opzichte van 2015.

## Bijlage 2

### Tabellenbijlage

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

#### BLOK 1: Contact

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Contact</i>						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	85% (a,b)	N=109	72%	N=113	76%	N=7477
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)me eens)	72%	N=111	66%	N=116	72%	N=7514
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)me eens)	85%	N=111	82%	N=113	84%	N=7486
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)me eens)	77%	N=102	69%	N=104	74%	N=7042
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	37% (a)	N=141	38%	N=165	29%	N=9066

### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	81%	N=130	78%	N=147	81%	N=9552
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	82% (b)	N=128	71%	N=147	81%	N=9502

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

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>						
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	77%	N=127	76%	N=141	77%	N=9047
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	78%	N=131	77%	N=144	82%	N=9316
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	78%	N=131	72%	N=144	76%	N=9196

**BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente**

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?</i>						
Ja	49% (a)	N=149	51%	N=172	35%	N=4358
Nee	9%	N=149	5%	N=172	14%	N=4358
Weet ik niet	42% (a)	N=149	44%	N=172	51%	N=4358

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?</i>						
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	21%	N=135	31%	N=147	20%	N=4303
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	44% (a,b)	N=135	56%	N=147	60%	N=4303
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	47% (a)	N=135	52%	N=147	38%	N=4303
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	11%	N=135	18%	N=147	9%	N=4303
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	16%	N=135	20%	N=147	14%	N=4303
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	9%	N=135	14%	N=147	7%	N=4303
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	10%	N=135	18%	N=147	13%	N=4303

Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	13% (b)	N=135	24%	N=147	16%	N=4303
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	10%	N=135	12%	N=147	8%	N=4303
Anders (%ja)	24%	N=135	23%	N=147	19%	N=4303

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentie groep	Respons per vraag
<i>Redenen om naar de gemeente te gaan</i>						
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	37% (b)	N=65	60%	N=73	46%	N=1877
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	31% (b)	N=48	52%	N=52	39%	N=1424
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	53%	N=60	60%	N=53	56%	N=1724
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	60% (a)	N=72	72%	N=86	72%	N=2417

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</i>						
Ja	30% (a)	N=155	37%	N=174	41%	N=5281
Nee	67% (a)	N=155	60%	N=174	54%	N=5281
Weet ik niet	3%	N=155	3%	N=174	5%	N=5281

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>						
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	64% (a)	N=45	68%	N=60	48%	N=2084
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	16%	N=45	17%	N=60	13%	N=2084
Ja, iemand anders (%aangekruist)	18%	N=45	32%	N=60	18%	N=2084
Nee (%aangekruist)	9% (a)	N=45	10%	N=60	29%	N=2084

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Tevredenheid over cliëntondersteuner</i>						
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	.%	N=6	80%	N=10	89%	N=237

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u tevreden over:</i>						
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	84% (b)	N=44	66%	N=62	81%	N=2036
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	86%	N=44	76%	N=62	82%	N=2045
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	84%	N=43	74%	N=62	76%	N=1999
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	73%	N=44	72%	N=61	78%	N=1949

**BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente**

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>						
Rolstoel (%ja)	22%	N=149	25%	N=171	17%	N=4733
Scotmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts) (%ja)	23%	N=149	18%	N=171	18%	N=4733
Hulp bij het huishouden (%ja)	32% (a)	N=149	35%	N=171	56%	N=4733
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	19% (a)	N=149	20%	N=171	12%	N=4733
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	46%	N=149	49%	N=171	47%	N=4733
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	11% (a)	N=149	6%	N=171	4%	N=4733
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	5% (a)	N=149	9%	N=171	11%	N=4733
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	7% (b)	N=149	16%	N=171	11%	N=4733
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	12%	N=149	17%	N=171	12%	N=4733
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	1%	N=149	2%	N=171	1%	N=4733
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	2%	N=149	2%	N=171	2%	N=4733
Anders (%ja)	14%	N=149	13%	N=171	12%	N=4733



	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van alle ondersteuning</i>						
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	87%	N=118	85%	N=131	88%	N=3553
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	84%	N=110	82%	N=123	84%	N=3701

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?</i>						
Ja	12%	N=128	17%	N=132	17%	N=3226
Nee	82% (a)	N=128	75%	N=132	74%	N=3226
Weet ik niet	6%	N=128	8%	N=132	9%	N=3226

#### BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Overige ondersteuning</i>						
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	10%	N=121	15%	N=148	13%	N=2872
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	35% (a)	N=121	32%	N=148	21%	N=2872

Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	12%	N=121	12%	N=148	9%	N=2872
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of buren? (%ja)	83%	N=121	88%	N=148	85%	N=2872

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>						
Ja	59%	N=93	59%	N=120	59%	N=2495
Nee	16%	N=93	17%	N=120	20%	N=2495
Weet ik niet	25%	N=93	24%	N=120	21%	N=2495

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

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>						
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	74%	N=90	72%	N=106	65%	N=2869
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	71%	N=73	68%	N=94	62%	N=2278
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	65%	N=77	69%	N=115	66%	N=3082
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	72%	N=72	71%	N=86	68%	N=2460
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	76% (a)	N=93	74%	N=105	66%	N=2929
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	24%	N=37	25%	N=51	23%	N=1310
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	33%	N=33	21%	N=39	27%	N=1127

**BLOK 8: Over uzelf**

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>						
Man	42% (a)	N=159	39%	N=179	34%	N=5498
Vrouw	58% (a)	N=159	61%	N=179	66%	N=5498

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw leeftijd?</i>						
0 t/m 17	3% (a,b)	N=157	0%	N=181	1%	N=6173
18 t/m 25	4%	N=157	2%	N=181	2%	N=6173
26 t/m 35	2%	N=157	4%	N=181	3%	N=6173
36 t/m 45	3%	N=157	3%	N=181	4%	N=6173
46 t/m 55	7%	N=157	9%	N=181	7%	N=6173
56 t/m 65	13%	N=157	12%	N=181	13%	N=6173
66 t/m 74	13%	N=157	11%	N=181	18%	N=6173
75+	55%	N=157	59%	N=181	52%	N=6173

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	88%	N=153	93%	N=175	88%	N=5076
<i>Beperking of aandoening</i>						
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	15%	N=126	23%	N=155	12%	N=4340
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	58% (a)	N=126	53%	N=155	45%	N=4340
Gedragsproblemen (% aangekruist)	6%	N=126	7%	N=155	4%	N=4340
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	25%	N=126	26%	N=155	22%	N=4340
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	8%	N=126	12%	N=155	10%	N=4340

Verstandelijke beperking (% aangekruist)	14% (a)	N=126	10%	N=155	7%	N=4340
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	74%	N=126	68%	N=155	66%	N=4340
Psychisch functioneren (% aangekruist)	14%	N=126	18%	N=155	15%	N=4340
Anders (% aangekruist)	6%	N=126	12%	N=155	11%	N=4340

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>						
Ik woon zelfstandig	61% (a)	N=155	67%	N=181	76%	N=5311
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	14% (a)	N=155	14%	N=181	9%	N=5311
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	6%	N=155	3%	N=181	3%	N=5311
Ik woon in een tehuis/instelling	12% (a)	N=155	8%	N=181	6%	N=5311
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	N=155	1%	N=181	0%	N=5311
Anders	6%	N=155	6%	N=181	6%	N=5311

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>						
Lagere school/ Basisschool	28%	N=151	34%	N=175	26%	N=4789
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	15% (a)	N=151	13%	N=175	22%	N=4789
VMBO theoretisch/ MAVO/(M)ULO	15%	N=151	10%	N=175	17%	N=4789
HAVO, MMS, HBS, VWO	9%	N=151	9%	N=175	6%	N=4789

<b>MBO</b>	12%	N=151	15%	N=175	13%	N=4789
<b>HBO/Universiteit</b>	13%	N=151	11%	N=175	8%	N=4789
<b>Anders</b>	9%	N=151	8%	N=175	7%	N=4789

	<b>Gemeente 2016</b>	<b>Respons per vraag</b>	<b>Gemeente 2015</b>	<b>Respons per vraag</b>	<b>Referentiegroep</b>	<b>Respons per vraag</b>
<b>In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)</b>	43% (b)	N=160	31%	N=182	38%	N=5701

	<b>Gemeente 2016</b>	<b>Respons per vraag</b>	<b>Gemeente 2015</b>	<b>Respons per vraag</b>	<b>Referentiegroep</b>	<b>Respons per vraag</b>
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>						
<b>Nee</b>	43% (a)	N=162	38%	N=184	54%	N=5381
<b>Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)</b>	49% (a)	N=162	51%	N=184	36%	N=5381
<b>Ja, van een hulp- of zorgverlener</b>	6%	N=162	8%	N=184	8%	N=5381
<b>Ja, van iemand anders</b>	2%	N=162	3%	N=184	2%	N=5381

POSTADRES

Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

TELEFOON

033 - 496 52 00

INTERNET

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