

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Zoetermeer



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Zoetermeer

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding onderzoek	4
1.2 Doelgroep.....	4
1.3 Onderzoeksmethode	4
1.4 Steekproef en respons	4
1.5 Vergelijkingen	5
1.6 Leeswijzer	5
H2 Het contact	6
2.1 Het contact	6
2.2 De hulpvraag	8
2.3 Het gesprek	9
2.4 Cliëntondersteuning	13
H3 De ondersteuning	15
3.1 Hulpmiddelen.....	15
3.2 Huishoudelijke hulp	17
3.3 Woningaanpassing.....	18
3.4 Individuele begeleiding	19
3.5 Logeeropvang	20
3.6 Andere vormen van ondersteuning	21
H4 Kwaliteit van de ondersteuning	23
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning	23
4.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	24
4.3 Open antwoorden	26
Bijlage 1 Tabellenbijlage	28
Colofon	41

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

Samenvatting

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

De gemeente Zoetermeer heeft 1.835 vragenlijsten verzonden en er zijn 600 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 33%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

In de gemeente Zoetermeer weet 78% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar (77%) en gelijk aan de referentiegroep. Positief is daarnaast dat de groep respondenten die het niet met de stelling eens is, is gedaald naar 8%. Opnieuw is de snelheid waarmee inwoners worden geholpen een groot verbeterpunt. In vergelijking met de referentiegroep (73%) geven (veel) minder respondenten (52%) aan dat ze snel geholpen worden. Tevens is het percentage respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling juist gegroeid tot 26% ten opzichte van 24% vorig jaar.

Positiever is het beeld bij de stelling 'de medewerker nam mij serieus'. Hier stelt een ruime meerderheid van 74% dat zij zich serieus genomen voelen. Dit is wel een lagere score dan in de referentiegroep (86%). Ten slotte stelt 63% van de respondenten dat de medewerker van de gemeente samen met hen naar een oplossing heeft gezocht. Dit is eveneens een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (66%). De score in de referentiegroep is 79%.

Het merendeel van de respondenten in uw gemeente vraagt om hulp omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen (77%) of omdat zij nergens meer naartoe kunnen omdat ze geen vervoer hebben (36%). Beide resultaten zijn ongeveer gelijk aan vorig jaar. Voor de rest lopen de redenen flink uiteen.

Het gesprek

Van de respondenten heeft 43% het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is stukken hoger dan in de referentiegroep (29%) en dan vorig jaar (37%).

De meeste respondenten (63%) in Zoetermeer kiezen ervoor het intakegesprek alleen te voeren. Dit aandeel is gegroeid ten opzichte van vorig jaar en is tot aan 2015 nooit zo hoog geweest. Als er toch iemand aansluit bij het gesprek is dit meestal een naaste (31%) en in veel mindere mate sluit een onafhankelijke cliëntondersteuner van Adviespunt Zorgbelang (3%) aan.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. Deze is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Er zijn wel wat kleine verschillen tussen de aspecten. Zo zien we lichte dalingen in tevredenheid over de gekozen oplossing en het contact met degene die het keukentafelgesprek voerde met de respondent. Daartegenover staan stijgingen in tevredenheid over de informatievoorziening rond veranderingen in de Wmo, deskundigheid van de medewerker en bereikbaarheid van de consulent.

Ten slotte is het, met de stijging in tevredenheid op drie van de vijf stellingen die de tevredenheid over het keukentafelgesprek meten, opvallend dat het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is, eveneens is gestegen op vier van de zes stellingen. We zien door het hele onderzoek heen een verschuiving naar de uitersten.

Cliëntondersteuning

12% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning van Adviespunt Zorgbelang. 2% van de respondenten die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning van Adviespunt Zorgbelang heeft ook daadwerkelijk contact gehad met deze cliëntondersteuning en 79% is daarover (zeer) tevreden.

Inzet van ondersteuning

In onderstaande tabel wordt per voorziening het gebruik door de respondenten en de tevredenheid weergegeven.

Tabel 1 Tevredenheid per voorziening

Voorziening	% gebruik	% (heel) tevreden
Hulpmiddelen	46%	Over het hulpmiddel: 81%
Huishoudelijke hulp	74%	Over de kwaliteit van schoonmaakwerk: 69%
Woningaanpassingen	17%	Over de kwaliteit van de aanpassing: 83%
Individuele begeleiding thuis	14%	Over de kwaliteit van de begeleiding: 90%
Logeervoorziening	1%	Kan niet worden weergegeven (N=7)

Er zijn ook nog andere vormen van ondersteuning. In uw gemeente maakt 17% gebruik van algemene voorzieningen, 12% van particuliere schoonmaak en 9% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin een belangrijke rol: 86% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 29% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan, precies gelijk aan vorig jaar.

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Van de respondenten vindt 74% de kwaliteit van de ondersteuning goed en nog eens 78% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De scores zijn hiermee gemiddeld ongeveer gelijk aan vorig jaar maar blijven onder het niveau van de referentiegroep.

Het effect van de ondersteuning op het leven is in 2022 op alle aspecten iets afgenomen ten opzichte van het jaar ervoor. Zo geven de meeste respondenten aan dat de ondersteuning hen helpt de dingen te doen die zij willen (73% ten opzichte van 74% vorig jaar), zichzelf beter te kunnen redden (78% ten opzichte van 81% vorig jaar) en een betere kwaliteit van leven te hebben (71% ten opzichte van 75% vorig jaar). Hiermee scoort uw gemeente opnieuw lager dan de referentiegroep.

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 2022.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in februari en maart 2023 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

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

Verzonden vragenlijsten	1.835
Respons papieren vragenlijsten	515
Respons online vragenlijsten	85
Totale respons	600
Responspercentage	33%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 1.835 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 515 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 85 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 33%. 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 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 betrouwbaarheidsmarge.

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.

De referentiegroep bestaat uit 42 gemeenten¹. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen 2022 en 2023.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. Hoofdstuk 4 beschrijft de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Best, Oostzaan, Wormerland, Aalten, Waalwijk, Rijssen-Holten, Doetinchem, Duiven, Westervoort, Gorinchem, Rijswijk, West Maas en Waal, Bronckhorst, Vijfheerenlanden, Hoeksche Waard, Molenlanden, Apeldoorn, Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Edam-Volendam, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Alkmaar, Brummen, Katwijk, Kaag en Braassem, Maasdriel, Montferland, Barneveld.

H2 | Het contact

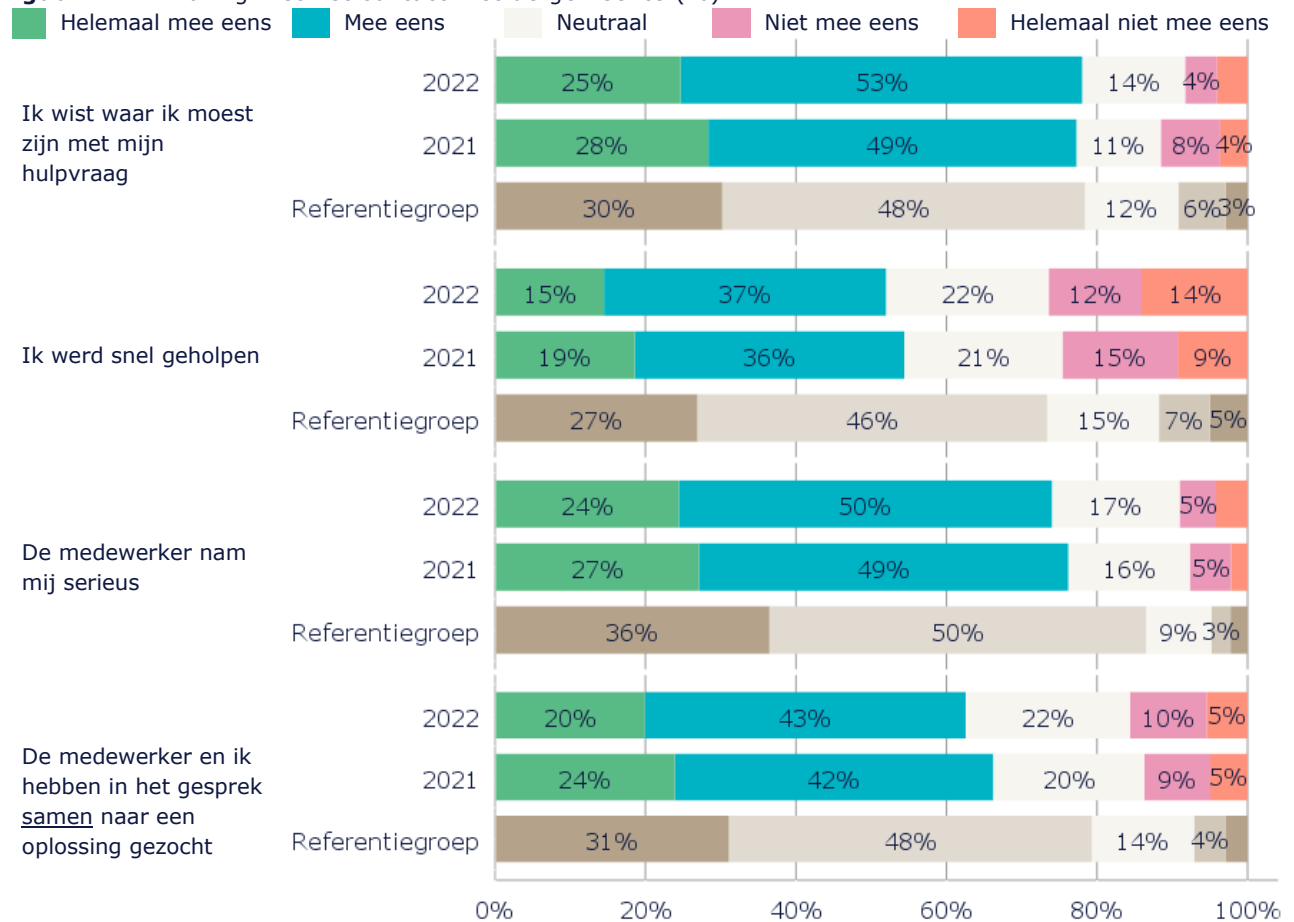
2.1 Het contact

In de gemeente Zoetermeer nemen inwoners contact op met de afdeling Wmo van de gemeente.

Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

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

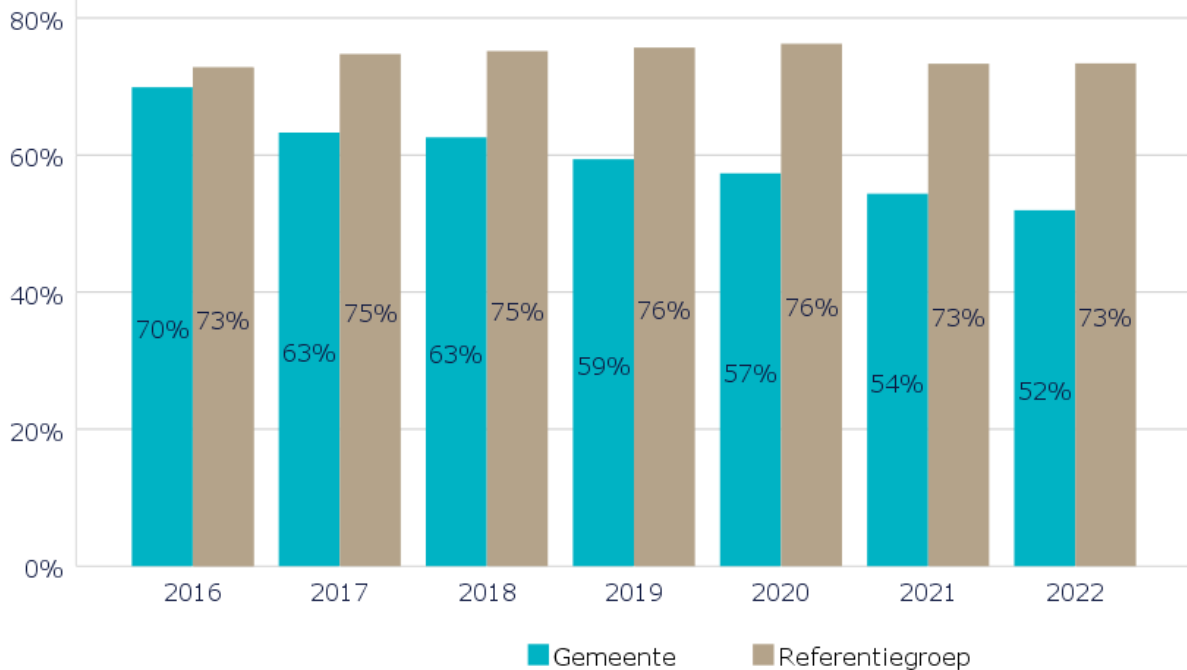
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Zoetermeer weet 78% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar (77%) en gelijk aan de referentiegroep. Positief is daarnaast dat de groep respondenten die het niet met de stelling eens is, is gedaald naar 8%. Opnieuw is de snelheid waarmee inwoners worden geholpen een groot verbeterpunt. In vergelijking met de referentiegroep (73%) geven (veel) minder respondenten (52%) aan dat ze snel geholpen worden. Tevens is het percentage respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling juist gegroeid tot 26% ten opzichte van 24% vorig jaar.

Positiever is het beeld bij de stelling 'de medewerker nam mij serieus'. Hier stelt een ruime meerderheid van 74% dat zij zich serieus genomen voelen. Dit is wel een lagere score dan in de referentiegroep (86%). Ten slotte stelt 63% van de respondenten dat de medewerker van de gemeente samen met hen naar een oplossing heeft gezocht. Dit is eveneens een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (66%). De score in de referentiegroep is 79%.

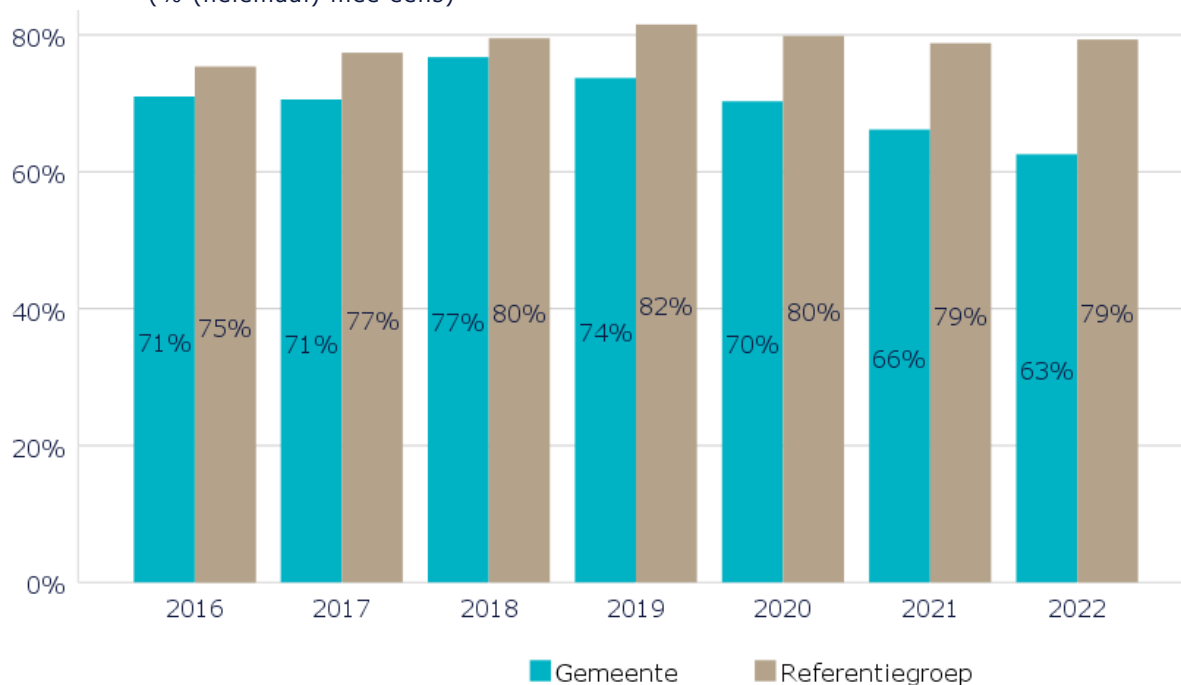
Figuur 2 Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



Wanneer we kijken naar de trends sinds 2016 ontstaat het beeld dat de gemeentelijke toegang in Zoetermeer al langere tijd in negatieve zin afwijkt van het landelijke beeld. Zorgwekkend is dat de discrepantie in resultaten groeit. Zo laat figuur 2 zien dat de snelheid waarmee inwoners worden geholpen al sinds de eerste meting minder positief wordt beoordeeld, maar dat het verschil tussen de lokale beleving en een landelijke beleving gegroeid is van 3% naar 21%.

Figuur 3 laat daarnaast zien dat eenzelfde daling is ingezet wanneer wordt uitgevraagd of er samen met de inwoner is gezocht naar een oplossing. In 2018 zat de gemeente Zoetermeer nog redelijk gemiddeld qua score, waarna de daling definitief werd ingezet. Daardoor is ook hier het verschil inmiddels gegroeid tot 16%.

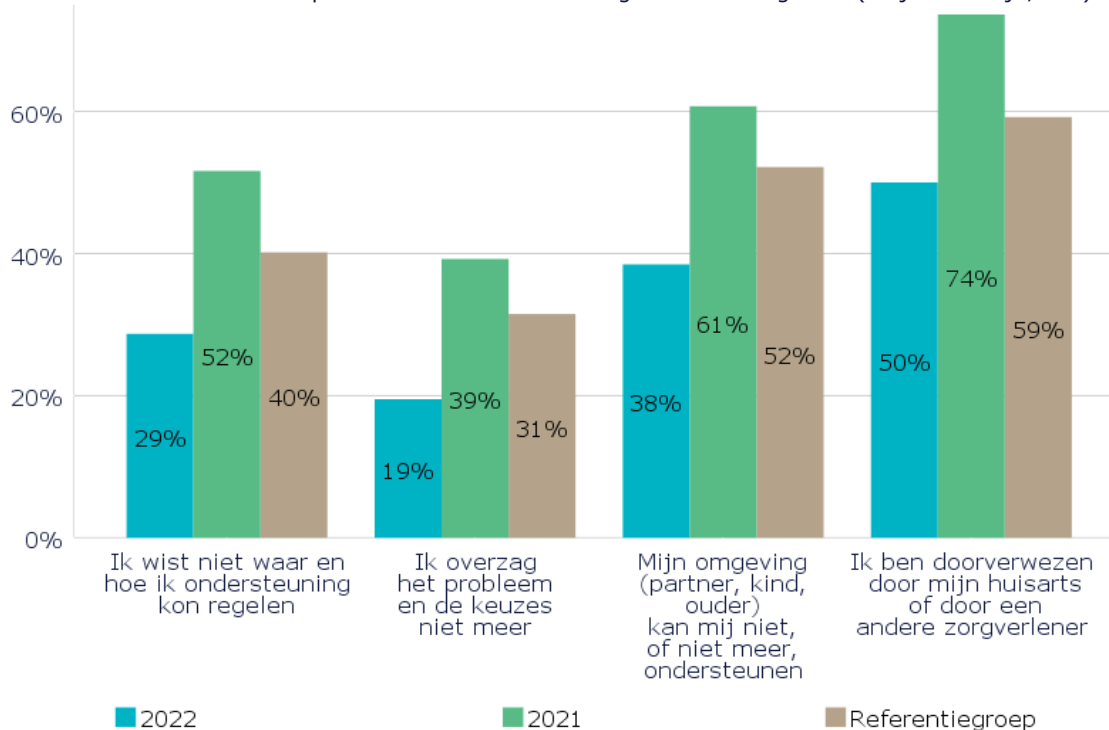
Figuur 3 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



2.2 De hulpvraag

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

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



Opvallend is dat opnieuw het grootste deel van de respondenten naar de gemeente is doorverwezen door een huisarts of een andere zorgverlener (50%), maar dat dit aandeel substantieel gedaald is ten opzichte van vorig jaar (74%). Hierbij moet worden opgemerkt dat vorig jaar een opvallend hoge score was, waar het in de jaren ervoor rond de 65% lag. Daarnaast is een daling zichtbaar op alle antwoordcategorieën. Zo is de tweede meest gegeven reden om naar de gemeente te gaan de belastbaarheid van de omgeving van de respondenten. 38% van de respondenten stelt dat hun omgeving hen niet langer kon ondersteunen, maar ook hier geldt dat dit vorig jaar nog 61% was. Zo is de stijging op alle vier de aspecten die in 2021 zichtbaar was omgeslagen. Respondenten hebben ook minder vaak het idee dat zij het probleem en de keuzes niet meer overzien (19%) en geeft een kleiner aandeel aan niet precies te weten waar en hoe zij ondersteuning moesten regelen (29%).

Tabel 2 Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?

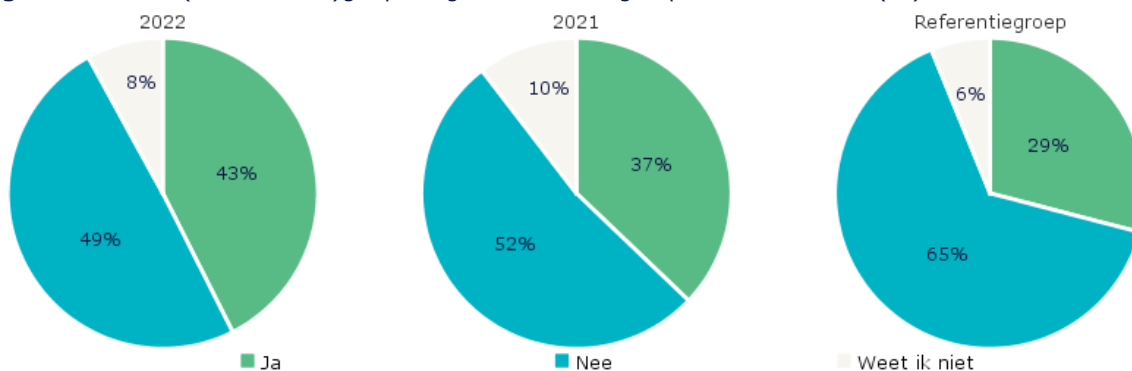
	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020
omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	13%	18%	22%
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankan	77%	76%	61%
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	36%	34%	38%
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	9%	14%	14%
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	13%	14%	16%
omdat ik overdag niks te doen heb	5%	5%	10%
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	12%	10%	9%
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	16%	13%	13%
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	17%	17%	19%
anders	21%	18%	22%

De hulpvraag waarmee inwoners contact opnemen, loopt ook dit jaar sterk uiteen. Het merendeel van de respondenten in uw gemeente neemt contact op omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen (77%) of omdat zij nergens meer naartoe kunnen omdat ze geen vervoer hebben (36%). Beide resultaten zijn ongeveer gelijk aan vorig jaar. De resultaten tellen op tot boven de 100% omdat respondenten meerdere antwoorden konden aankruisen.

2.3 Het gesprek

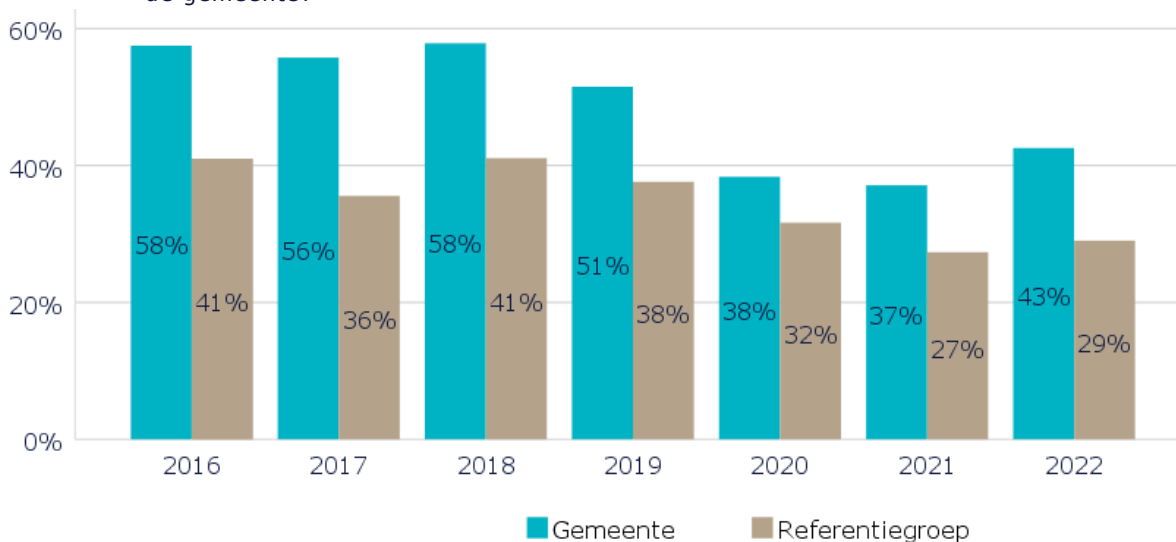
Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden.

Figuur 5 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Van de respondenten heeft 43% het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is stukken hoger dan de referentiegroep (29%) en vorig jaar (37%). Als we kijken naar de trend over de afgelopen jaren (zie figuur 6) blijkt dat het aandeel respondenten met een keukentafelgesprek in de coronaperiode gedaald was en nu weer aan het herstellen is. Echter, het niveau van voor de coronaperiode is nog niet bereikt.

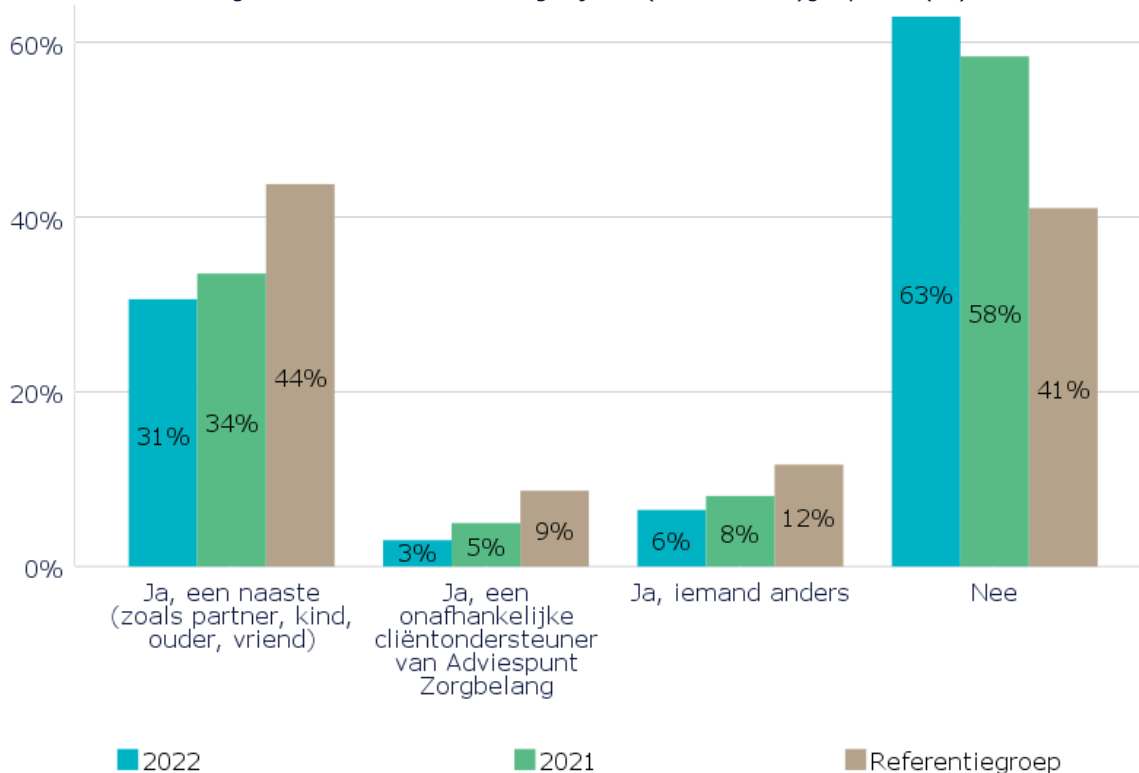
Figuur 6 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?



De client kan het gesprek samen voeren met iemand die de situatie goed kent, zoals een familielid, goede kennis of mantelzorg. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

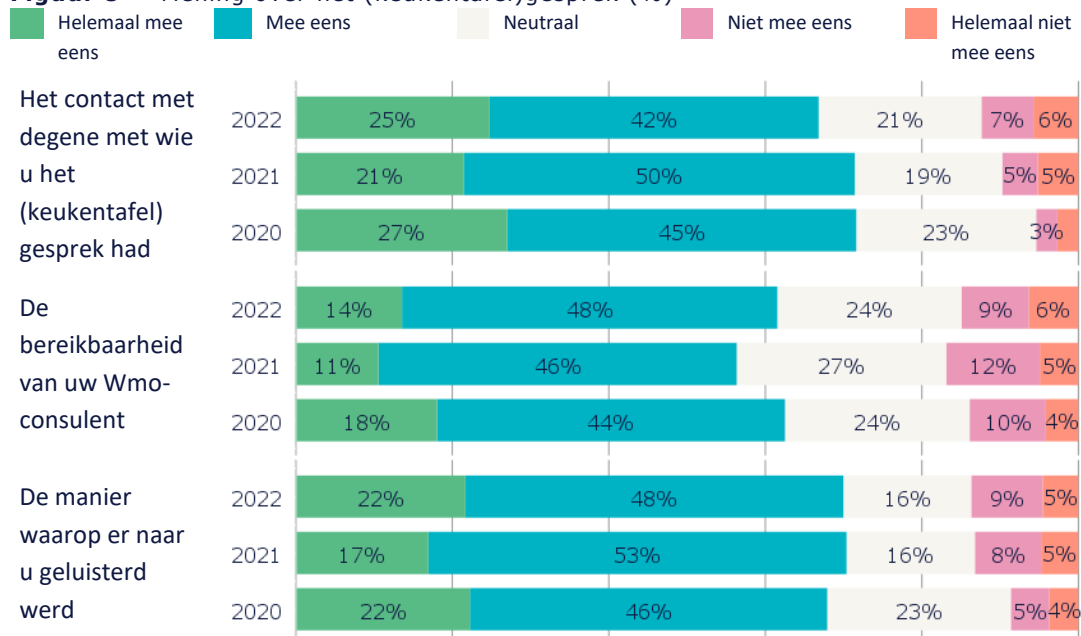
Figuur 7 laat zien dat de meeste respondenten het gesprek alleen voeren. Dit aandeel is gegroeid ten opzichte van vorig jaar. Vergelijken met de referentiegroep is het een stuk hoger. Als er toch iemand aansluit bij het gesprek is dit meestal een naaste.

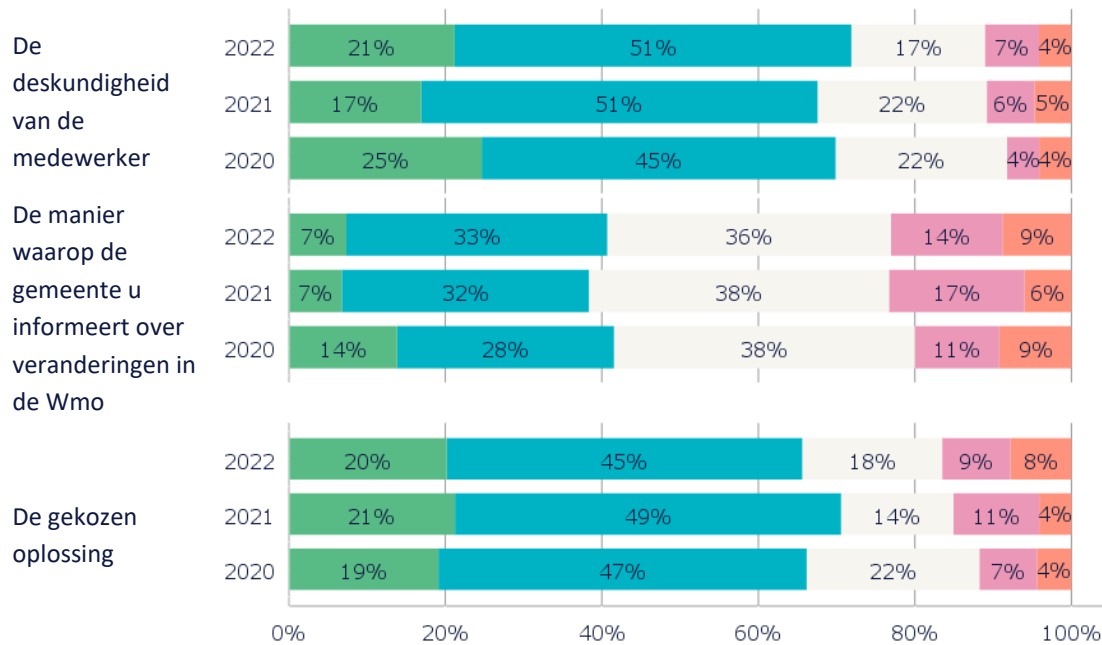
Figuur 7 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



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

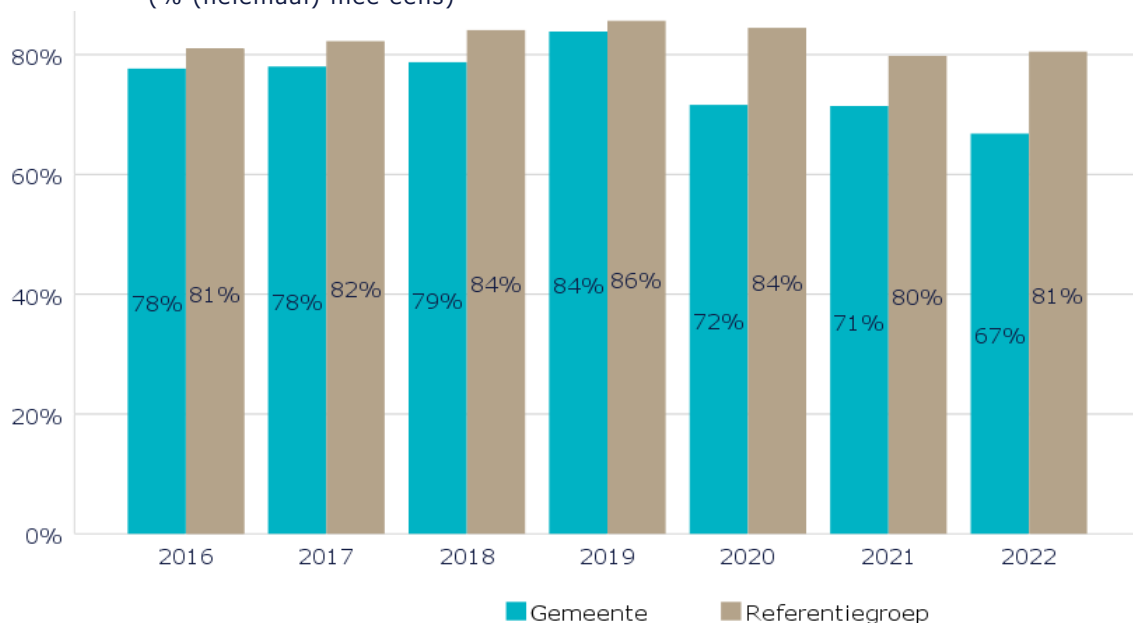
Figuur 8 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)





De gemeente Zoetermeer scoort ten opzichte van 2021 op alle aspecten samengenomen ongeveer gelijk. Dit houdt in dat de tevredenheid over het keukentafelgesprek gemiddeld gelijk is gebleven. Er zijn wel wat kleine verschillen tussen de aspecten. Zo zien we lichte dalingen in tevredenheid over de gekozen oplossing en het contact met degene die het keukentafelgesprek voerde met de respondent. Daartegenover staan stijgingen in tevredenheid over de informatievoorziening rond veranderingen in de Wmo, deskundigheid van de medewerker en bereikbaarheid van de consulent. Ten slotte is het, met de stijging in tevredenheid op drie stellingen, opvallend dat het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is eveneens is gestegen op vier van de zes stellingen.

Figuur 9 Tevredenheid over het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (% (helemaal) mee eens)



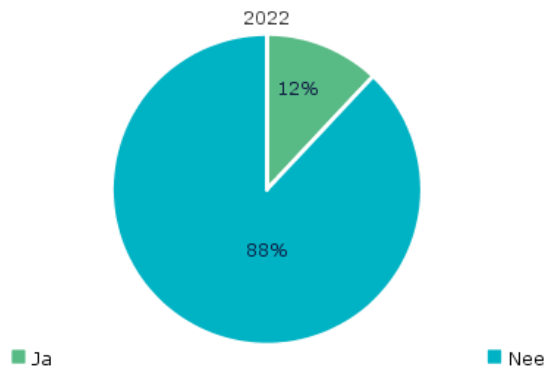
Figuur 9 laat zien dat de tevredenheid over het contact met degene die het keukentafelgesprek met de respondent voerde de afgelopen jaren, na een langzame opmars, in een dip is komen te zitten. Het verschil met de referentiegroep is inmiddels gegroeid tot 14 procentpunten.

2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Zoetermeer is dit belegd bij het Adviespunt Zorgbelang.

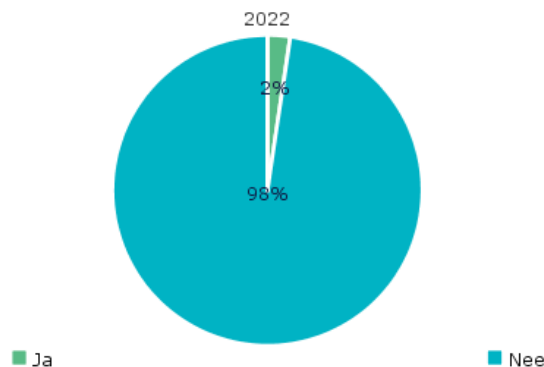
Gevraagd naar de bekendheid van de cliëntondersteuning door Adviespunt Zorgbelang stelt 12% van de respondenten dit te kennen.

Figuur 10 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning van Adviespunt Zorgbelang (% ja)



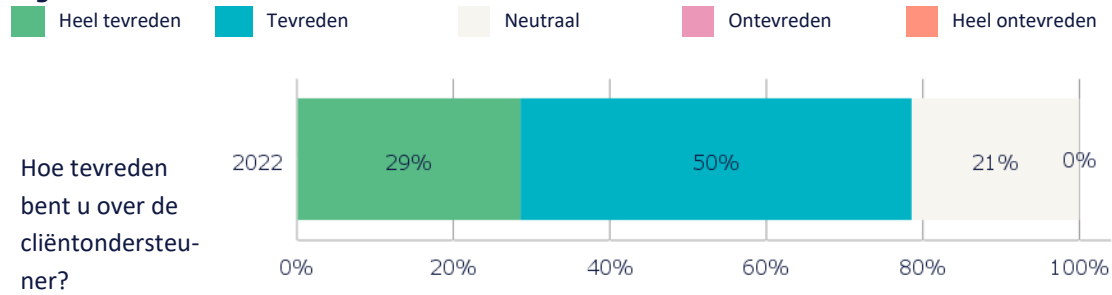
Aan de respondenten die bovenstaande met 'ja' hebben beantwoord, is vervolgens gevraagd of zij ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit blijkt te gelden voor 2% van deze groep.

Figuur 11 Heeft u contact gehad met een cliëntondersteuner van Adviespunt Zorgbelang?



Ten slotte is aan de respondenten die daadwerkelijk contact hebben gehad met een onafhankelijke cliëntondersteuner gevraagd hoe tevreden zij hierover zijn. In totaal blijkt 79% (heel) tevreden. 21% is neutraal, niemand is uitgesproken ontevreden.

Figuur 12 Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuner?



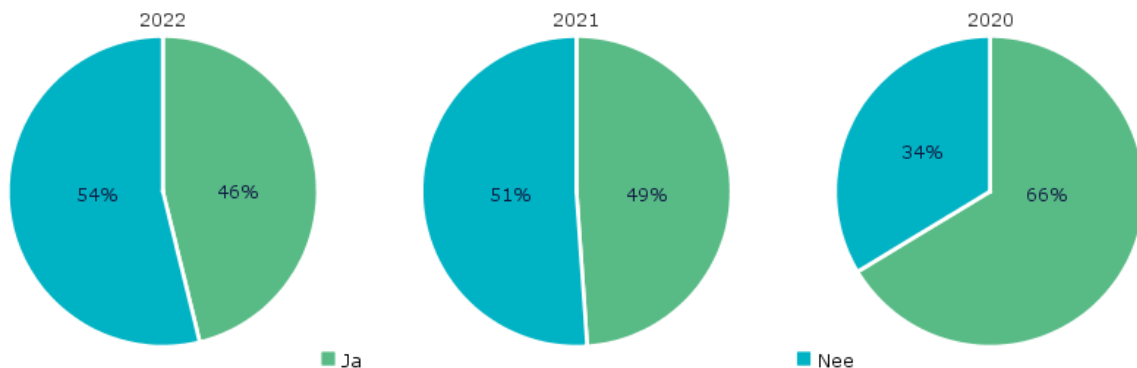
H3 | De ondersteuning

3.1 Hulpmiddelen

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. Voordat we ons hier op richten lopen we echter meerdere Wmo-maatwerkvoorzieningen af. Hoe hoog is het gebruik bij verschillende voorzieningen en gaat alles naar tevredenheid?

Van alle respondenten gebruikt 46% een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets of losse douchestoel. Onderstaande vragen zijn dus door dat deel van de respondenten ingevuld. Vorig jaar was het aandeel respondenten dat een hulpmiddel gebruikte nog 49%. De daling die tussen 2020 en 2021 is ingezet is daarmee stabiel gebleven.

Figuur 13 Gebruikt u een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, losse douchestoel?

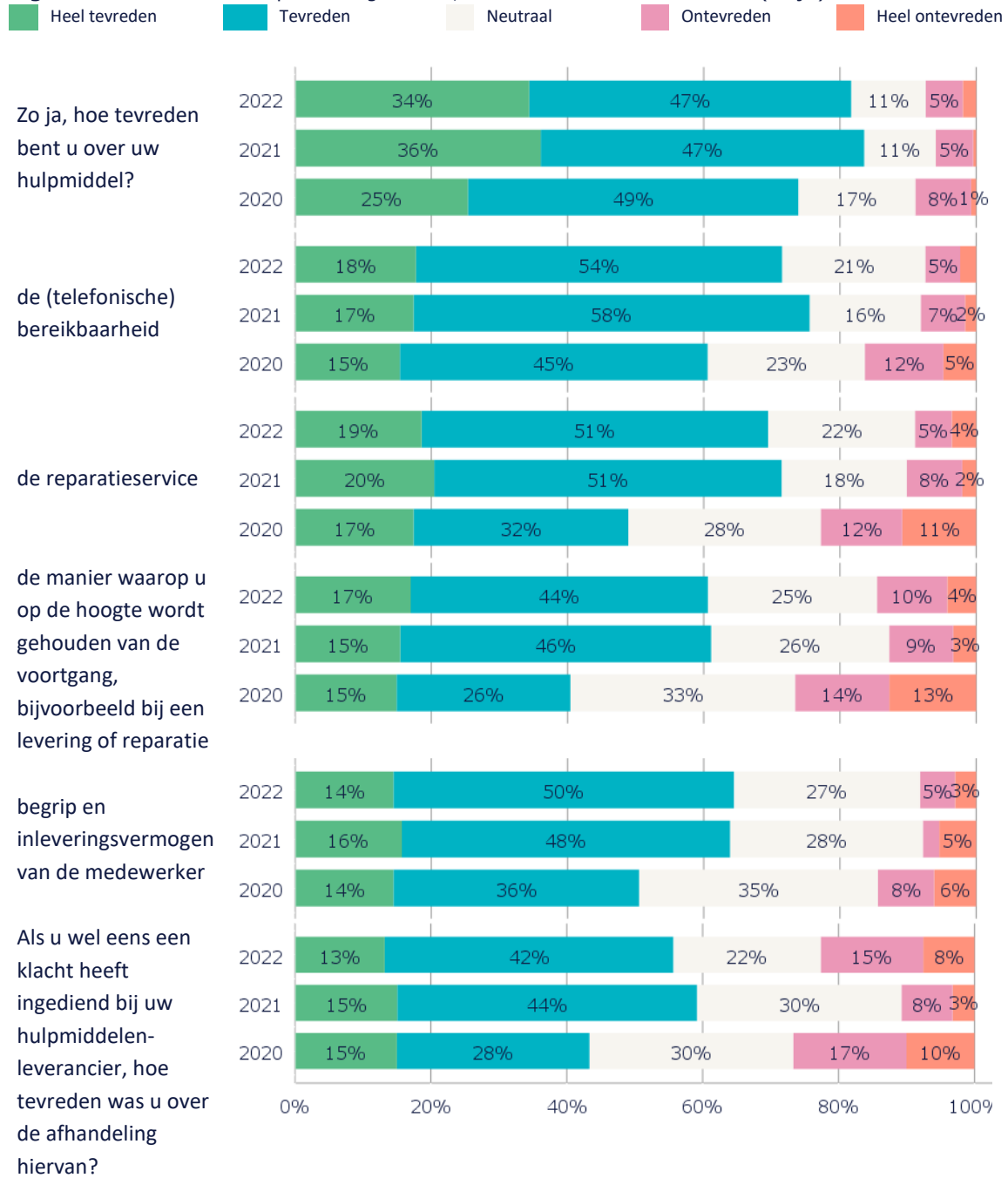


Om te toetsen of en hoe tevreden respondenten zijn over verschillende aspecten van/rond hun hulpmiddel is een aantal vragen gesteld. Allereerst is de algemene vraag 'hoe tevreden bent u over uw hulpmiddel?' gesteld. Hieruit blijkt dat een ongeveer even groot deel als vorig jaar (81% tegenover 83%) (heel) tevreden is over het hulpmiddel. Wel is de groep respondenten die ontevreden is gegroeid, zij het met 1%.

Vervolgens zijn vragen over de dienstverlening van de hulpmiddelenleverancier gesteld. De telefonische bereikbaarheid wordt in dat kader iets minder positief ervaren dan het jaar hiervoor, maar nog altijd is 72% van de respondenten hierover tevreden. Net een kleiner aandeel (70%) is tevreden over de reparatieservice. Positief is dat in beide gevallen het aandeel ontevreden respondenten iets is gedaald.

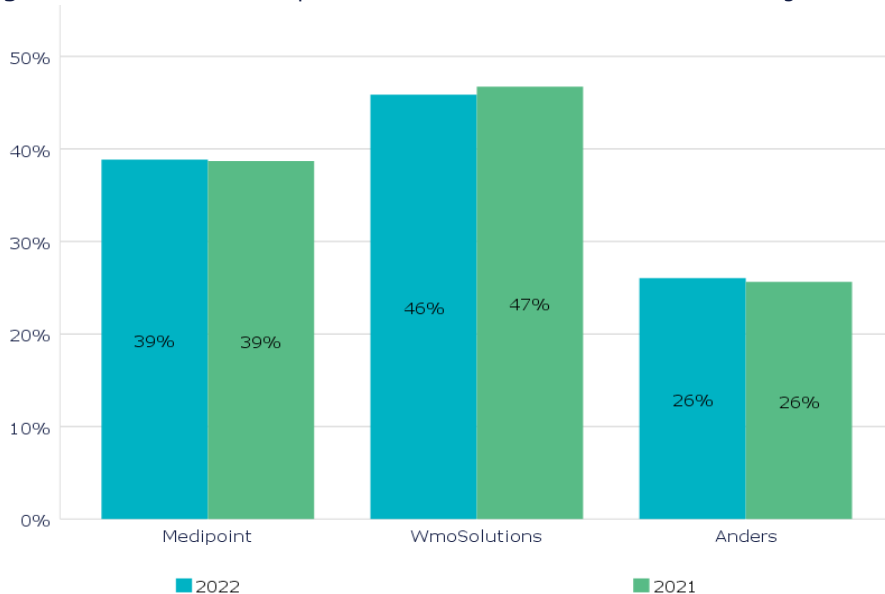
Ten slotte is gevraagd hoe goed men op de hoogte wordt gehouden van de voortgang bij leveringen en reparaties (61% (heel) tevreden), of medewerkers van de leverancier begrip en inlevingsvermogen tonen (64% (heel) tevreden) en hoe tevreden men is over de afhandeling van ingediende klachten (55% (heel) tevreden). Telkens is ongeveer een kwart van de respondenten, een relatief grote groep, neutraal. Opvallend is vooral dat de afhandeling van klachten dit jaar een groter aandeel expliciet ontevreden respondenten telt (23%). Hier lijkt het grootste verbeterpunt te liggen voor de leveranciers.

Figuur 14 Als u een hulpmiddel gebruikt, hoe tevreden bent u over... (% ja)



Aan de respondenten met een hulpmiddel is gevraagd welke organisatie dit hulpmiddel verzorgde. Hieruit blijkt 46% van de respondenten een hulpmiddel te hebben van WmoSolutions, 39% van Medipoint en 26% van een andere organisatie. De aantallen tellen op tot boven 100% omdat respondenten meerdere antwoorden konden aankruisen.

Figuur 15 Van welke hulpmiddelenleverancier maakte u in 2022 gebruik?

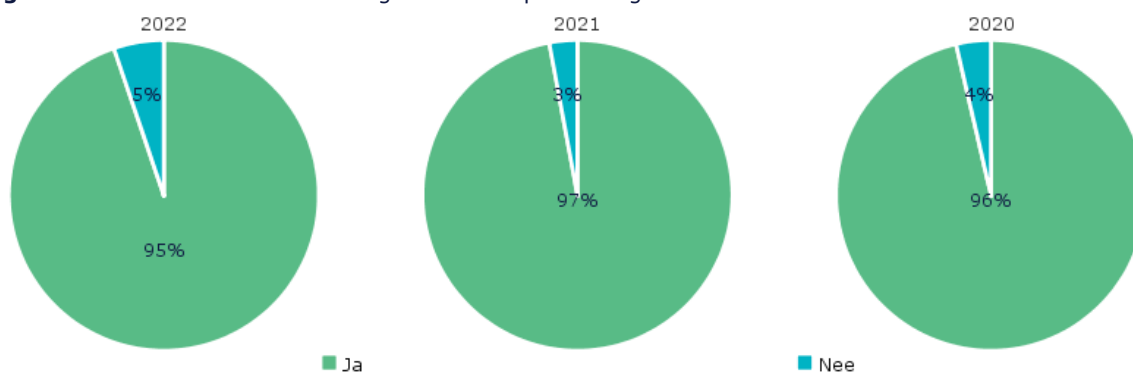


3.2 Huishoudelijke hulp

Aan de cliënten is gevraagd om een oordeel te geven over een aantal aspecten van de organisatie waarvan zij hulp ontvangen als het gaat om huishoudelijke hulp.

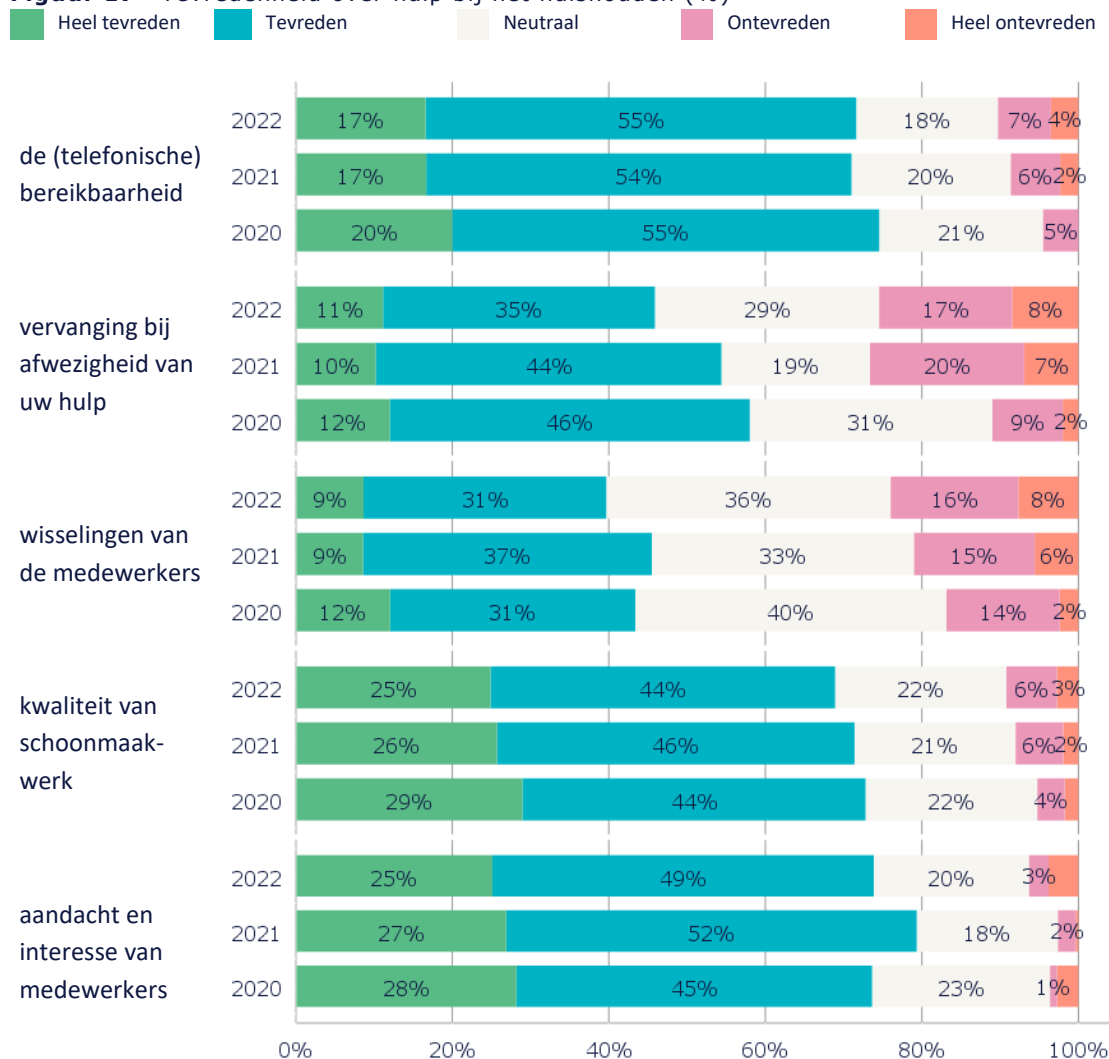
In 2022 had 74% van de respondenten huishoudelijke ondersteuning. Dit aandeel is ongeveer gelijk aan vorig jaar (72%). Van deze respondenten ontving 85% de ondersteuning via zorg in natura (ZIN). 16% maakte gebruik van een persoonsgebonden budget (pgb).

Figuur 16 Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?



Van de respondenten geeft 95% aan de huishoudelijke ondersteuning die is toegekend ook daadwerkelijk te hebben ontvangen. In 2021 was dit 97%, het jaar ervoor 96%.

Figuur 17 Tevredenheid over hulp bij het huishouden (%)

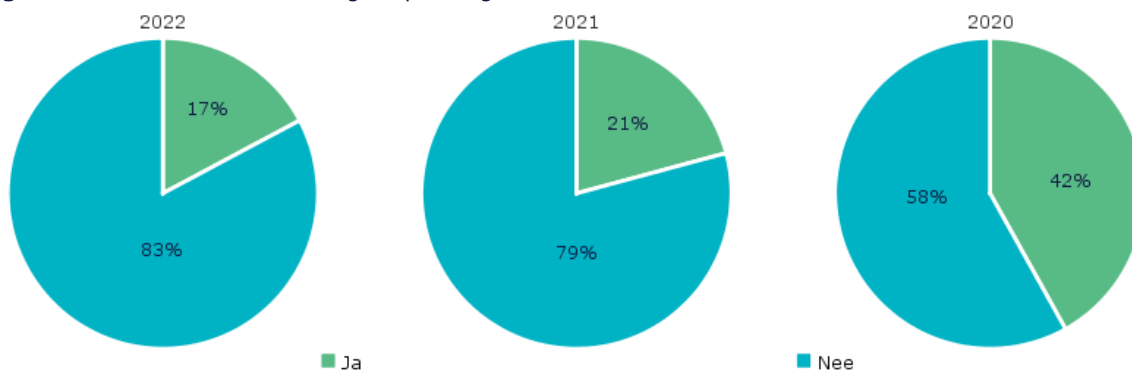


Het afgelopen jaar is de tevredenheid over de hulp bij het huishouden gemiddeld iets afgenomen, waarbij we zien dat vooral de ontevredenheid door personeelstekorten voor steeds meer problemen zorgt, waardoor veel wisselingen volgen en vervanging bij uitval moeilijk is. Een opvallend verschil met 2021 is daarnaast de toename van de groep respondenten die uitgesproken (heel) ontevreden is op enkele stellingen. Bijvoorbeeld de ontevredenheid bij de al genoemde wisselingen is opnieuw toegenomen, van 16% in 2020 naar 26% in 2022. Vervelend is dat nu ook de aandacht en interesse van medewerkers en de kwaliteit van het schoonmaakwerk minder goed beoordeeld worden.

3.3 Woningaanpassing

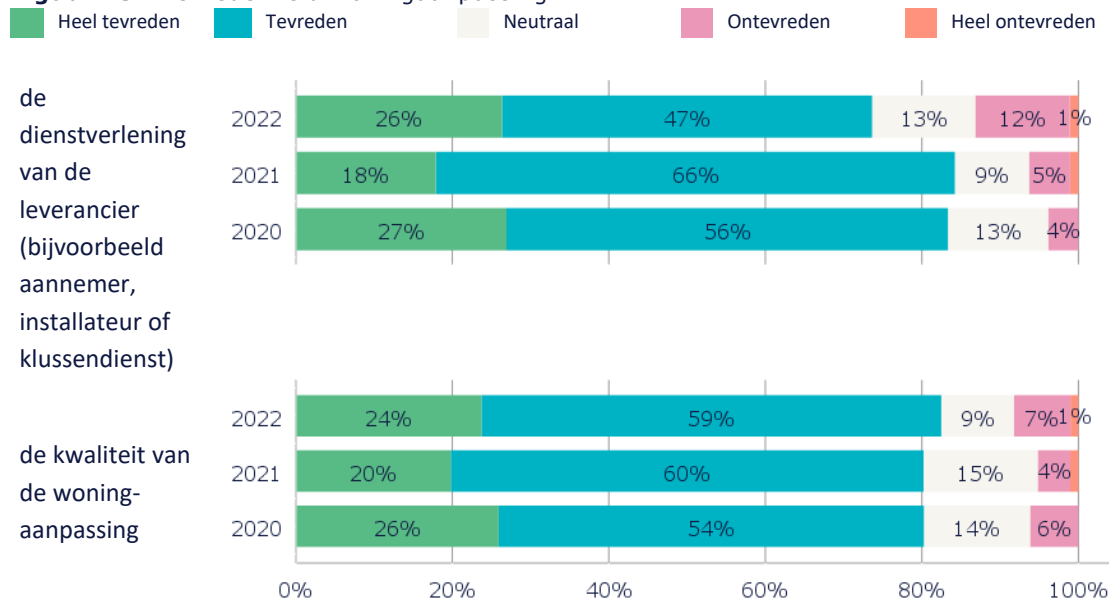
Van de respondenten blijkt 17% een woningaanpassing te hebben vanuit de Wmo. Dit is een veel kleinere groep dan in 2020, toen dit percentage 42% was. Vorig jaar had nog een aandeel van 21% van de respondenten een woningaanpassing.

Figuur 18 Heeft u een woningaanpassing via de Wmo?



Van de respondenten met een woningaanpassing is 73% (heel) tevreden over de dienstverlening van de leverancier en 83% is tevreden over de kwaliteit van de woningaanpassing. Dit betreft respectievelijk een (flinke) daling en stijging in tevredenheid. Opvallend is daarom dat op beide stellingen het aandeel heel tevreden respondenten is gestegen. Daartegenover staat een stijging in het aandeel uitgesproken ontevreden respondenten op beide stellingen. Zo trekt het beeld waarbij we een verschuiving zien naar de uitersten van de tevredenheidschaal ook bij deze vragen door.

Figuur 19 Tevredenheid woningaanpassing

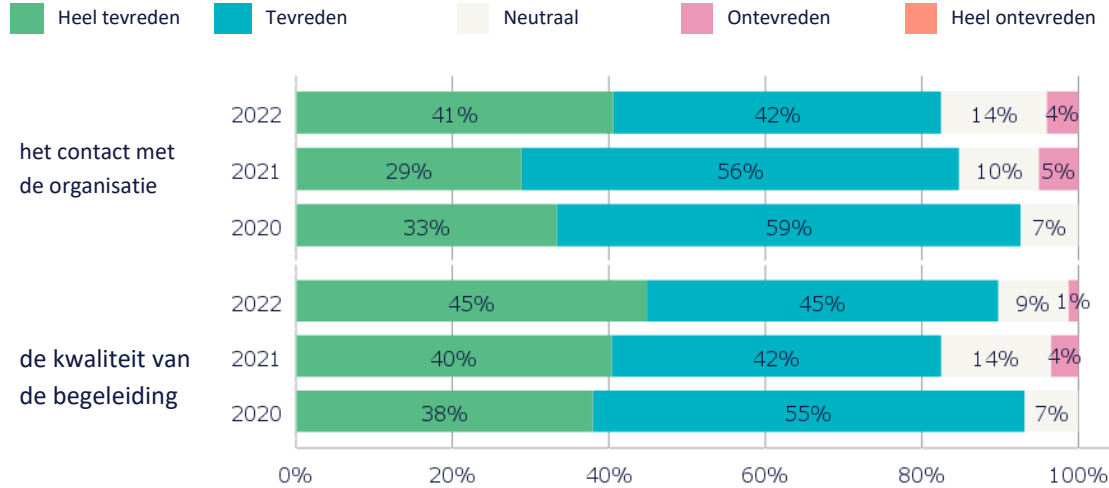


3.4 Individuele begeleiding

Van de respondenten krijgt 14% individuele begeleiding thuis. In 2021 én 2020 was dit ook 14%. 77% van deze respondenten ontvangt de individuele begeleiding via ZIN, 23% via een pgb. De groep die individuele begeleiding via zorg in natura ontvangt, groeit zo door. In 2020 was dit nog 65%, vorig jaar 70%. 92% geeft aan dat de toegekende hulp is ontvangen. Maar liefst 8% van de respondenten stelt dat zij de toegekende hulp niet hebben ontvangen. Vorig jaar was dat slechts 3%.

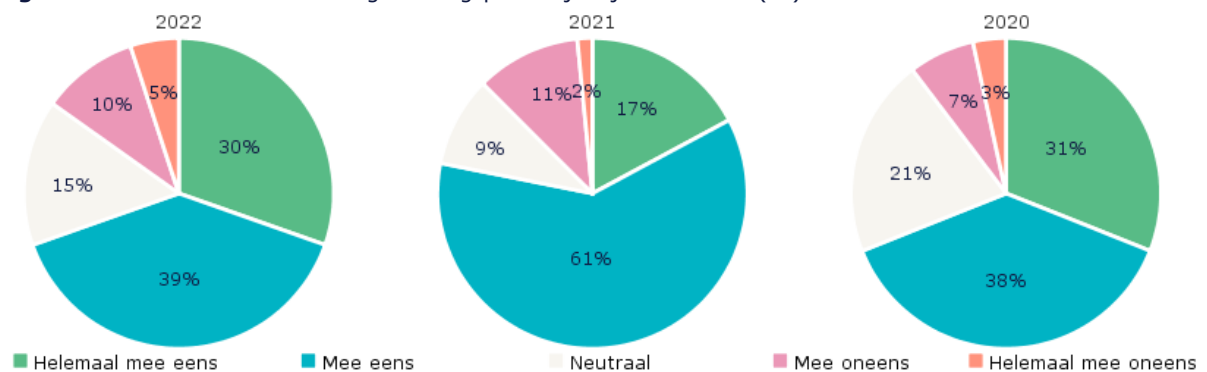
Van de respondenten is 83% (heel) tevreden over het contact met de organisatie. Dit neemt al enkele jaren af, maar positief is dat het aandeel ontevreden respondenten is gestagneerd. We zien nu vooral meer neutrale ervaringen. Nog positiever is dat maar liefst 90% van de respondenten (heel) tevreden is over de kwaliteit van de begeleiding. Zo wordt de goede score uit 2020 bijna geëvenaard, maar dit jaar zijn er al wel meer respondenten die uitgesproken heel tevreden zijn over de kwaliteit.

Figuur 20 Tevredenheid individuele begeleiding



69% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de hoeveelheid begeleiding past bij de behoefte. In 2021 was dit 78%, maar de score is wel gelijk aan die uit 2020. Het aandeel respondenten dat het (helemaal) oneens is over of de hoeveelheid begeleiding passend is, is slechts licht gestegen met 2%, al is de groep die het helemaal oneens is met de stelling wel meer dan verdubbeld.

Figuur 21 De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%)



3.5 Logeeropvang

Slechts 1% van de respondenten die een antwoord heeft gegeven op de vraag of zij gebruikmaken van een logeervoorziening maakt hier weleens gebruik van. Helaas zijn er te weinig respondenten om de tevredenheid over de logeervoorziening weer te geven (N=7).

3.6 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 particuliere hulp.

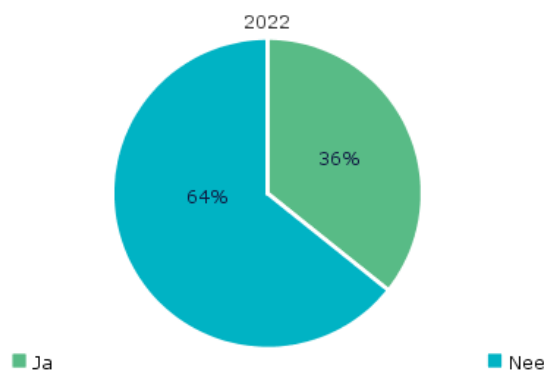
Tabel 3 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Referentie- groep 2022
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	17%	13%	13%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	12%	12%	13%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	9%	9%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of bureu	86%	89%	89%

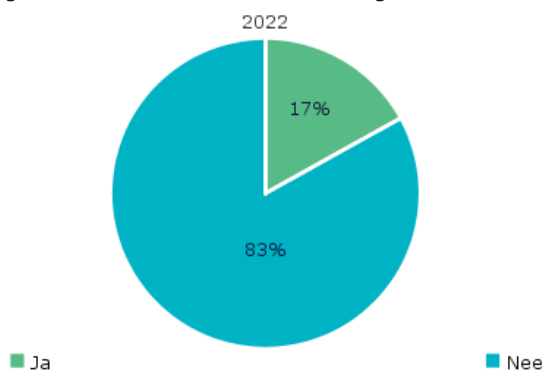
In het algemeen is het zo dat een groot deel van de Wmo-cliënten hulp van een naaste ontvangt. In de gemeente Zoetermeer is dat in 2022 86%. Een groep van 17% maakt gebruik van algemene voorzieningen. Dit is ten opzichte van 2021 gestegen (toen maakte 13% hiervan gebruik). Opnieuw heeft 12% van de respondenten een particuliere schoonmaakster die helpt in het huishouden, gelijk aan de afgelopen jaren en de referentiegroep. Nog eens 9% maakt gebruik van ondersteuning van een individuele vrijwilliger, zoals een maatje of coach.

Dit jaar is voor het eerst ugevraagd of cliënten bekend zijn met inZet, de centrale organisatie voor zorg, welzijn en advies bij opvoeding. Uit deze vraag blijkt dat 36% van de respondenten bekend is met deze organisatie.

Figuur 22 Bent u bekend met inZet?



Figuur 23 Heeft u gebruikgemaakt van de dienstverlening van inZet?

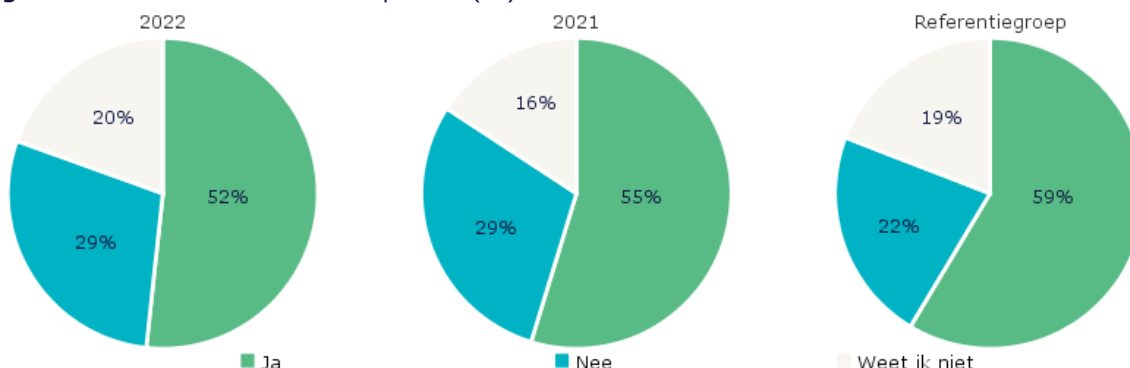


Desgevraagd stelt 17% van de respondenten dat zij ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van inZet.

Mantelzorgers

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. De ondersteuning van Wmo-clënten 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 24 Kan de naaste de hulp aan? (%)



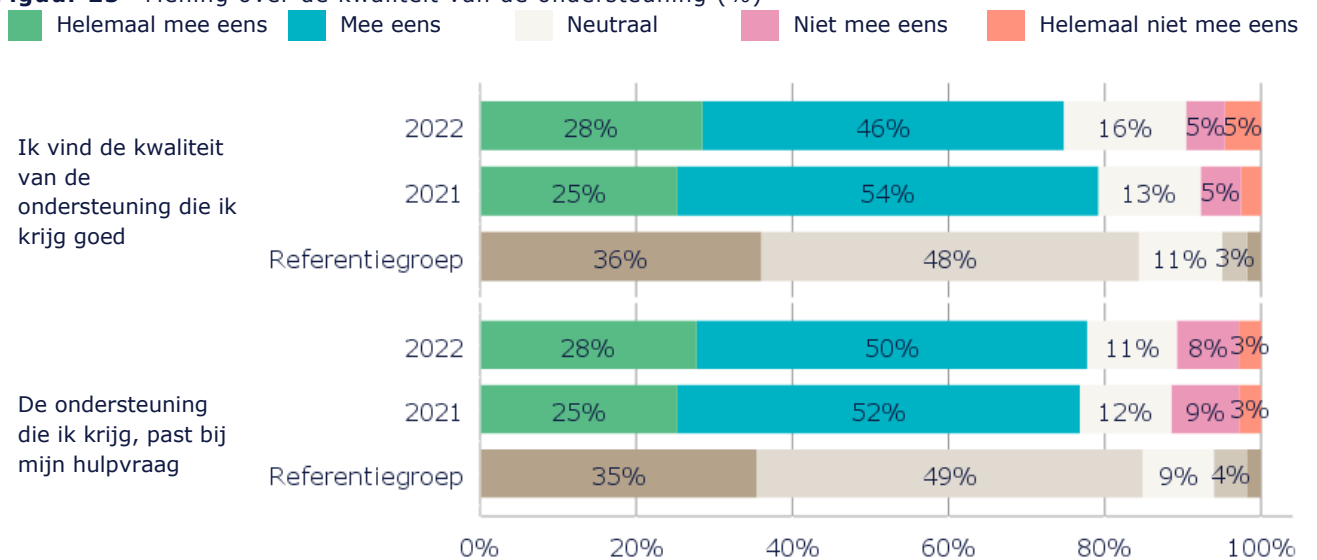
Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat de naaste de hulp aankan. Daartegenover staat een groep van 29% die denkt dat de mantelzorger eigenlijk overvraagd wordt. 20% kan de inschatting niet goed maken. De verdeling is redelijk gelijk aan vorig jaar, maar ten opzichte van de referentiegroep zien we wel dat een wat kleiner aandeel verwacht dat de mantelzorger de hulp aankan. Het is interessant om te zien of dit beeld de komende jaren doorzet, of dat mantelzorgers juist weer meer aankunnen op termijn.

H4 | Kwaliteit van de ondersteuning

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

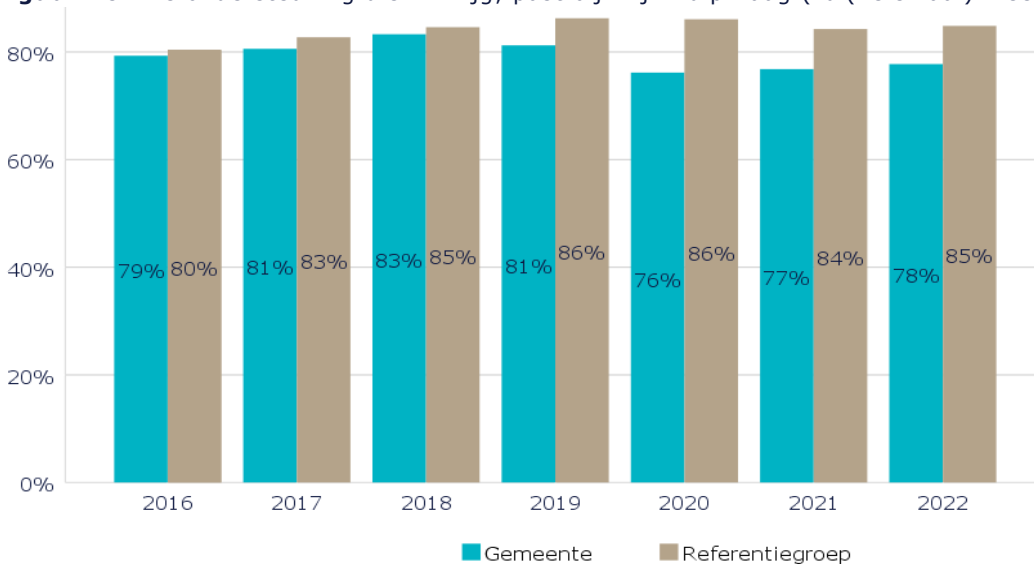
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Figuur 25 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



De tevredenheid van de respondenten over de algemene kwaliteit van de ondersteuning ligt ook dit jaar helaas een stuk onder die van de referentiegroep. Zo stelt – weliswaar een mooie meerderheid van – 74% van de respondenten dat zij de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden. In de referentiegroep is dit echter 84%. Bij de vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag stelt 78% dat dit zo is. Positief is dat er wel een kleine stijgende lijn zit in de ervaren aansluiting tussen de ondersteuning en hulpvraag.

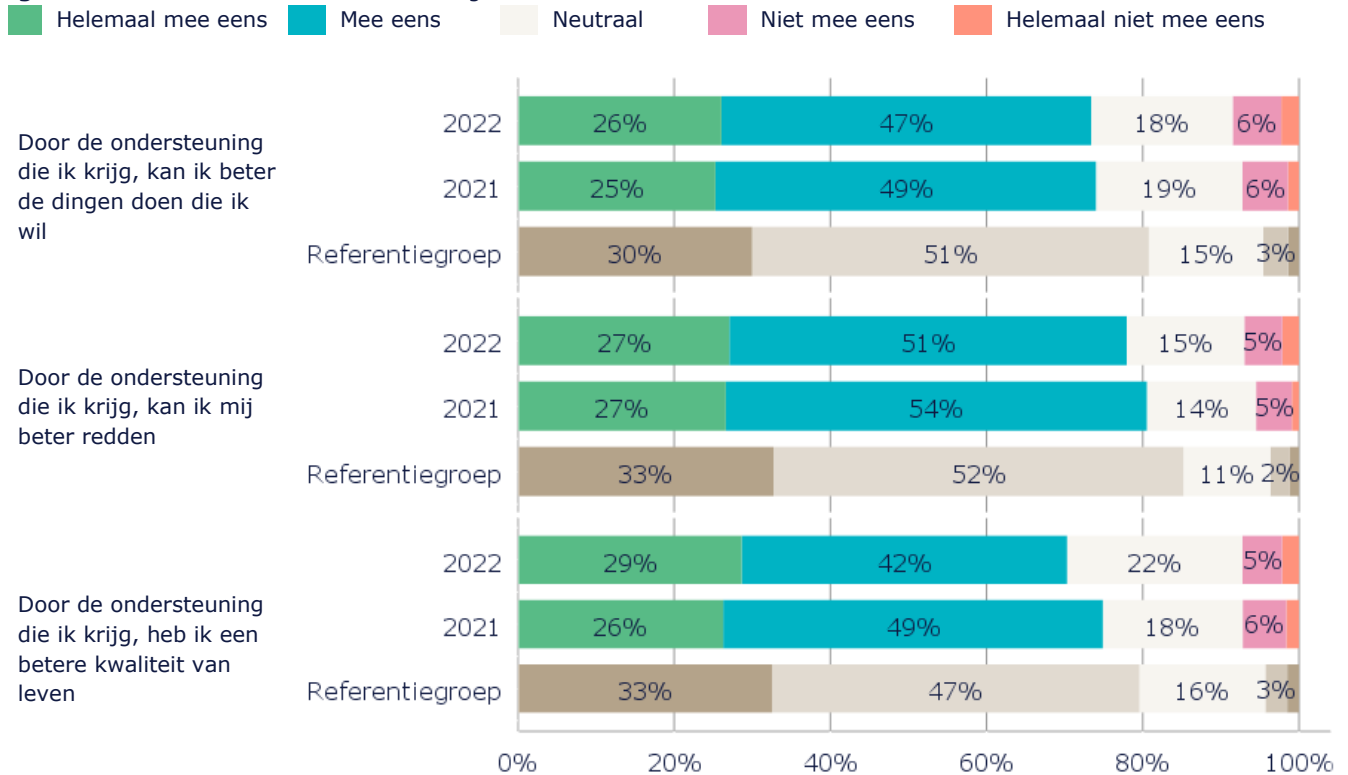
Figuur 26 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



4.2 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.

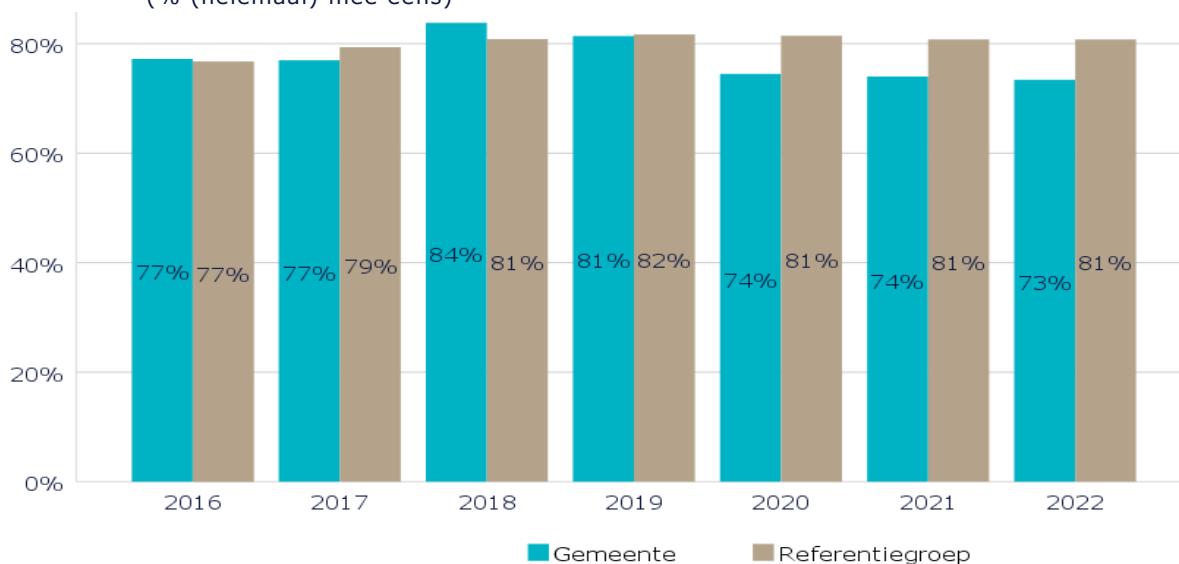
Figuur 27 Effect van de ondersteuning



We zien dat het effect van de ondersteuning op het leven in 2022 op alle aspecten iets is afgenomen. Wel betreft het telkens een grote meerderheid die grote effecten ervaart van de ondersteuning. Zo geven de meeste respondenten aan dat de ondersteuning hen helpt de dingen te doen die zij willen (73%), zichzelf beter te kunnen redden (78%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (71%). Hiermee scoort uw gemeente lager dan de referentiegroep.

Het is helaas geen uitzondering dat de scores lager zijn dan de referentiegroep. Wat betreft het ervaren effect op het beter de dingen kunnen doen die men wil, is te zien dat slechts eenmaal (in 2018) een hogere score dan de referentiegroep is behaald. Sindsdien is het verschil met de referentiegroep toegenomen.

Figuur 28 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)



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

Tabel 4 Bijdrage van de ondersteuning aan ...

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Referentie- groep 2022
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>			
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	63%	67%	65%
(N)	340	269	1.405
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	58%	58%	59%
(N)	235	192	1.008
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	63%	59%	65%
(N)	383	288	1.560
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	68%	62%	66%
(N)	266	204	1.103
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	67%	61%	67%
(N)	352	272	1.403
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	24%	23%	24%
(N)	184	154	666
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	28%	23%	24%
(N)	134	100	519

4.3 Open antwoorden

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	Ontevreden over kwaliteit van de huishoudelijke hulp/afgegeven tijd voor huishoudelijke hulp (30)
2	Algemene dankbaarheid voor en tevredenheid over de hulp van de gemeente (29)
3	De aanvraagperiode of levering van een hulpmiddel duurt te lang (24)
4	Ontevredenheid over bereikbaarheid en service van de gemeente/het Wmo-loket (13)
5	Tevredenheid over huishoudelijke ondersteuning (13)

Wat opvalt, is dat er dit jaar meer ontevredenheid bestaat over huishoudelijke hulp en de aanvraagperiode of levering van een voorziening dan normaal is bij een open vraag aan het einde van de vragenlijst. Het is bijna altijd zo dat een uitgesproken dankwoord aan de gemeente de top 5 aan opmerkingen aanvoert. Dit jaar vinden we deze opmerkingen echter terug op plek 2 en maar vlak boven het aandeel respondenten dat de aanvraagperiode veel te lang vindt. Voorbeelden die worden gegeven betreffen respondenten die lange perioden op hulpmiddelen hebben moeten wachten, of zelfs pas tien maanden na het verzoek een gesprek voor het aanvragen van een gehandicaptenparkeerplaats ingepland kregen. Wat betreft de ontevredenheid over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp zijn hier de respondenten die ontevreden zijn over het aantal afgegeven uur bij opgeteld. Vaak is het namelijk een combinatie van deze factoren waardoor men ontevreden is. Opvallend is dat, als een aanbieder van huishoudelijke hulp wordt genoemd, dit veelal klachten over Royal Topzorg zijn. Meerdere respondenten benoemen dat hulp van deze organisatie vaak niet komt, zeer gebrekkig Nederlands spreekt, met klachten onvoldoende wordt gedaan en dat zij na een overstap naar de Vierstroom veel meer tevreden zijn geworden.

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

- 'De schoonmaakhulp maakt niet goed schoon. En sinds januari zijn we ook gekort op de uren. Onvoldoende!'*

'Huishoudelijke ondersteuning. Sinds juni '22 is er 2x iemand geweest in plaats van elke week. Drama!'

'Royal Topzorg was waardeloos. De hulpen spreken geen Nederlands en kwamen niet. Ik kon niet alles uitleggen wat ze qua schoonmaken moest doen. Ik ben blij dat ik kon overstappen naar de Vierstroom.'

'Hulp van Royal Topzorg is slecht tot zeer slecht.'

'Waarom een huishoudelijke hulp die geen woord Nederlands spreekt of begrijpt? Ik ben bijna 80. Vind dit vreselijk. Er gingen dingen fout en ook kapot, maar ik spreek geen Turks, dus hoe vertel ik dat?'
- 'Vind het fantastisch wat de gemeente Zoetermeer voor de ouderen in deze gemeente doet en de Wmo!'*

'Ben op dit moment erg dankbaar voor de hulp die ik krijg.'

'Ben heel tevreden over de manier waarop er invulling wordt gegeven aan de mogelijkheden die de Wmo biedt.'

'Ik ben de medewerkster zeer dankbaar die me op een moeilijk moment heeft geholpen. Ze luisterde naar me, belde me terug tot mijn probleem was opgelost. Heel vriendelijk en bekwaam. Bedankt!'

3. *'Ik wacht al 8 maanden op aanvraag voor aanpassing of andere scootmobiel. Wel héél erg lang... Wanneer ga ik eens wat horen?'*

'Ik heb gevraagd om een parkeervergunning voor gehandicapten in mei 2022. Eind maart 2023 heb ik een afspraak bij de gemeente hierover.'

'Ik ben zeer ontevreden over de manier waarop de gemeente is omgegaan met mijn aanvraag voor huishoudelijke hulp. Moest zéér lang wachten op antwoord, werd volledig afgescheept.'

'Heb negen maanden op traplift gewacht. In die tussentijd niets gehoord van de Wmo, ook niet nadat ik iedere maand heb gebeld dat ik graag contact wilde. Werd niet gemeld bij de Wmo.'

'Ik heb de lange wachttijd en slechte communicatie mogen ervaren voordat mijn indicatie bij een andere organisatie werd verlengd. Ik heb nu ook een aanvraag lopen voor huishoudelijke hulp via de Wmo. De wachttijd van minimaal een half jaar is schandalig!'

4. *'Blij en tevreden met mijn ondersteuning nu. Bij de gemeente werd ik slecht geholpen. Geen ervaring, deskundigheid. Slecht bereikbaar!'*

'Het contact krijgen met de wijkpost voor de status van mijn aanvraag was dramatisch. 3x moeten bellen met tussenposes van weken en elke 3x alles opnieuw moeten uitleggen. Er was niks vastgelegd. Erg onprofessioneel!'

'Ik ben in 2022 mijn dagbesteding kwijtgeraakt door een fout van het Wmo. Ik heb maanden thuis gezeten. Er is vanuit Wmo geen communicatie naar mij geweest. Er is over mij gepraat en voor mij besloten. Hier ben ik kwaad over. Ik wil meer betrokken worden. Communicatie moet beter.'

5. *'Wij zijn zeer tevreden over de huishoudelijke hulp.'*

'Ik ben zeer dankbaar voor de mogelijkheid om een hulp voor het schoonmaken van mijn woning te hebben.'

'Zeer tevreden over huishoudelijke hulp. Zeer vriendelijk en betrouwbaar.'

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 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Contact								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	78%	77%	75%	82%	73%	73% (c)	75%	78%
(N)	446	356	150	229	285	350	306	11.029
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)me eens)	52% (a)	54%	57%	59%	63%	63%	70%	73%
(N)	462	366	150	229	286	365	309	11.487
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)me eens)	74% (a)	76%	76%	85%	89%	82%	82%	86%
(N)	454	365	148	230	283	358	301	11.428
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)me eens)	63% (a)	66%	70%	74%	77%	71%	71%	79%
(N)	422	343	138	213	258	333	293	10.861

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Kwaliteit van de ondersteuning								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)me eens)	75% (a)	79%	76%	79%	82%	79%	81%	84%
(N)	562	427	195	260	342	406	348	13.619
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	78% (a)	77%	76%	81%	83%	81%	79%	85%
(N)	566	427	193	261	341	407	348	13.572

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Wat levert de ondersteuning mij op?								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)me eens)	73% (a)	74%	74%	81%	84%	77%	77%	81%
(N)	530	427	192	258	327	382	338	12.934
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)me eens)	78% (a)	81%	77%	83%	86%	80%	80%	85%
(N)	558	436	193	262	332	393	345	13.356
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)me eens)	70% (a)	75%	72%	79%	80%	71%	73%	80%
(N)	552	430	190	265	333	386	339	13.232

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?							
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	13%	18%	22%	22%	13%	19%	18%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankan (%ja)	77%	76%	61%	56%	67%	57%	60% (c)
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	36%	34%	38%	53%	38%	41%	39%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	9%	14%	14%	12%	9%	11%	13%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	13%	14%	16%	16%	17%	15%	15%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	5%	5%	10%	8%	6%	7%	8%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	13%	10%	9%	10%	12%	18%	21% (c)
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	16%	13%	13%	14%	20%	23%	21% (c)
Omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken (%ja)	17%	17%	19%	22%	14%	21%	18% (c)
Anders (%ja)	21%	18%	22%	26%	14%	19%	20%
N	560	442	188	258	341	388	351

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Redenen om naar de gemeente te gaan								
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	29% (a,b)	52%	49%	36%	49%	47%	47%	40%
(N)	425	186	96	133	146	188	157	1.498
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	19% (a,b)	39%	35%	35%	44%	43%	43%	31%
(N)	395	158	75	94	126	149	134	1.265
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	38% (a,b)	61%	53%	48%	65%	58%	57%	52%
(N)	421	191	75	111	137	163	149	1.431
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	50% (a,b)	74%	65%	72%	73%	76%	76%	59%
(N)	482	292	108	157	210	238	224	1.792

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met een Wmo-consulent?								
Ja	43% (a)	37%	38%	51%	58%	56% (c)	58% (c)	29%
Nee	49% (a)	52%	54%	44%	35%	37%	37%	65%
Weet ik niet	8%	10%	7%	5%	7%	7%	6%	6%
(N)	564	450	206	270	344	409	360	2.517

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?								
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	31% (a)	34%	42%	48%	44%	48%	45%	44%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	3% (a)	5%	12%	7%	8%	14% (c)	10%	9%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	6% (a)	8%	5%	9%	7%	10%	17%	12%
Nee (%aangekruist)	63% (a)	58%	48%	45%	47%	37%	35% (c)	41%
(N)	232	161	73	137	188	211	192	623

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Bent u tevreden over ...							
Het contact met uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	67% (a)	71%	72%	84%	79%	78%	78%
N	226	154	74	130	188	200	188
De bereikbaarheid van uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	62%	56%	63%	71%	67%	66%	61%
N	221	142	72	128	177	188	179
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	70% (a)	70%	68%	87%	83%	77%	74%
N	263	189	81	145	204	231	210
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	72% (a)	68%	70%	82%	81%	75%	73%
N	217	148	73	133	181	193	187
De manier waarop de gemeente u informeert over de veranderingen in de Wmo (%(heel)tevreden)	7%		14%	16%	12%	9%	8%
N	204	133	65	128	163	171	167
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	66% (a)	71%	66%	73%	81%	76%	69%
N	218	146	68	124	181	187	183

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Hulpmiddel							
Gebruikt u een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, losse douchestoel (%ja)	46%	49%	66%	82%	46%	47% (c)	55%
N	574	452	211	276	306	412	368

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Hulpmiddel							
Hoe tevreden bent u over uw hulpmiddel (%(heel)tevreden)	82%	84%	74%	78%	84%	83%	83%
N	256	219	134	221	171	184	185
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	71%	76%	61%	46%	69%	72%	77%
N	214	184	104	201	127	138	158
De reparatieservice (%(heel)tevreden)	69%	71%	49%	42%	54%	64%	67%
N	167	147	92	168	97	104	130
De manier waarop u op de hoogte wordt gehouden van de voortgang, bijv. bij een levering of reparatie (%(heel)tevreden)	61%	61%	40%	33%	46%	57%	62%
N	165	149	94	181	107	117	138
Begrip en inleveringsvermogen vande medewerker (%(heel)tevreden)	64%	64%	51%	41%	65%	63%	64%
N	194	166	97	190	116	125	143
Als u wel eens een klacht heeft ingediend bij Hulpmiddelencentrum, hoe tevreden was u over de afhandeling hiervan (%(heel)tevreden)	56%	59%	43%	31%	43%	40%	52%
N	106	93	60	109	49	58	56

	Gemeente 2022	Gemeente 2021
Van welke hulpmiddelenleverancier maakte u in 2021 gebruik? (Meerdere antwoorden mogelijk)		
Medipoint (%ja)	39%	39%
(N)	242	199
WmoSolutions (%ja)	46%	47%
(N)	242	199
Anders (%ja)	26%	26%
(N)	242	199

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Hulp bij het huishouden							
Heeft u huishoudelijke hulp via de Wmo? (%ja)	74%	72%	56%	58%	63%	50%	50% (c)
N	585	459	212	278	359	418	367

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (PGB)?					
ZIN	85%	84%	72%	82%	86%
PGB	15%	16%	28%	18%	14%
N	336	267	103	132	182

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen??					
Ja	95%	97%	96%	99%	97%
Nee	5%	3%	4%	1%	3%
N	402	309	110	147	197

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Hulp bij het huishouden							
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	72%	71%	75%	74%	75%	81%	84%
N	398	300	110	140	194	194	161
Vervanging bij afwezigheid van uw hulp (%(heel)tevreden)	46%	54%	58%	57%	57%	64% (c)	79%
N	377	274	100	136	171	176	140
Wisselingen van de medewerkers (%(heel)tevreden)	40%	45%	43%	49%	51%	44% (c)	72% (c)
N	300	233	83	111	149	143	109
Kwaliteit van schoonmaakwerk (%(heel)tevreden)	69%	71%	73%	74%	79%	80%	84%
N	402	311	114	151	207	199	171
Aandacht en interesse van medewerkers (%(heel)tevreden)	74%	79%	74%	82%	82%	79%	86%
N	394	305	110	146	199	195	168

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Woningaanpassing							
Heeft u woningaanpassingen via de Wmo (%ja)	17%	21%	42%	44%	22%	23% (c)	29%
N	569	437	210	269	356	416	368

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Woningaanpassing							
De dienstverlening van de leverancier (%(heel)tevreden)	74%	84%	83%	83%	79%	88%	89%
N	91	95	78	113	68	91	94
De kwaliteit van de woningaanpassing (%(heel)tevreden)	82%	80%	80%	83%	84%	85%	90%
N	97	96	81	114	74	89	94

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Individuele begeleiding							
Ontvangt u individuele begeleiding thuis (%ja)	14%	14%	14%	14%	18%	24%	23% (c)
N	576	451	211	271	356	414	361

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (PGB)?					
ZIN	77%	70%	65%	66%	69%
PGB	23%	29%	35%	34%	31%
N	73	54	26	35	55

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?					
Ja	92%	97%	93%	92%	98%
Nee	8%	3%	7%	8%	2%
N	83	63	29	39	59

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Individuele begeleiding							
Het contact met de organisatie (%(heel)tevreden)	82%	85%	93%	86%	80%	83%	88%
N	74	59	27	37	64	88	65
De kwaliteit van de begeleiding (%(heel)tevreden)	90%	83%	93%	92%	77%	93%	94%
N	78	57	29	37	65	89	67
De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%(heel)tevreden)	70%	78%	69%	78%	73%	78%	78% (c)
N	79	64	29	36	60	96	73

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Logeeropvang							
Maakt u wel eens gebruik van de logeeropvang? (%ja)	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%
N	584	455	212	278	356	418	369
Zo ja, voldoet dit aan uw behoeften? (%(helemaal)mee eens)	.%	.%	.%	.%	.%	.%	.%
N	7	7	6	4	6	5	4

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Overige ondersteuning								
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	17%	13%	7%	10%	14%	8% (c)	14%	13%
(N)	317	259	137	193	211	254	210	1.431
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	12%	12%	18%	13%	17%	20%	16%	13%
(N)	317	259	137	193	211	254	210	1.431
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	9%	9%	8%	10%	8%	11%	5%	9%
(N)	317	259	137	193	211	254	210	1.431
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of buren? (%ja)	86%	89%	86%	88%	89%	86%	90%	89%
(N)	317	259	137	193	211	254	210	1.431

	Gemeente 2022
Bent u bekend met inZet?	
Ja	36%
Nee	64%
N	557

	Gemeente 2022
Heeft u gebruikgemaakt van de dienstverlening van inZet?	
Ja	17%
Nee	83%
N	543

	Gemeente 2022
Zo ja, hoe tevreden bent u over de dienstverlening?	
Heel tevreden	23%
Tevreden	51%
Neutraal	17%
Ontevreden	6%
Heel ontevreden	3%
N	543

	Gemeente 2022
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner van Adviespunt Zorgbelang?	
Ja	12%
Nee	88%
N	558

	Gemeente 2022
Heeft u contact gehad met een cliëntondersteuner van Adviespunt Zorgbelang?	
Ja	2%
Nee	98%
N	551

	Gemeente 2022
Zo ja, hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuning?	
Heel tevreden	29%
Tevreden	50%
Neutraal	21%
Ontevreden	0%
Heel ontevreden	0%
N	14

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?								
Ja	52%	55%	61%	60%	58%	52%	52%	57%
Nee	29% (a)	29%	23%	25%	22%	25%	27%	22%
Weet ik niet	20%	16%	16%	15%	20%	23%	22%	19%
(N)	205	190	111	156	173	192	180	1.799

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

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...								
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	63%	67%	68%	74%	64%	59%	67%	65%
(N)	340	269	157	231	228	244	236	1.405
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	58%	58%	49%	57%	51%	54%	63% (c)	59%
(N)	235	192	115	154	175	206	175	1.008
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	63%	59%	58%	73%	61%	56%	63%	65%
(N)	383	288	142	187	236	266	232	1.560
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	68%	62%	61%	68%	63%	64%	71%	66%
(N)	266	204	111	142	191	236	213	1.103
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	67%	61%	66%	71%	59%	61%	63%	67%
(N)	352	272	139	199	232	252	218	1.403
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	24%	23%	31%	26%	26%	22%	21%	24%
(N)	184	154	62	96	126	146	112	666
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	28%	23%	25%	22%	21%	26% (c)	23% (c)	24%
(N)	134	100	44	67	86	114	90	519

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

Mei 2023

Classificatie : Intern gebruik
Naam adviseur : Wouter Witteveen
Kenmerknummer : PO032962-1948

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