

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Renkum

BMC | onderzoek

Rapport
Oktober 2016
I. Dooms BBA
A. van den Heuvel
A. Olsthoorn
Projectnummer: 840070
Correspondentienummer: DH-0610-8022



INHOUD

INLEIDING		1
SAMENVATTING		3
HOOFDSTUK 1	ACHTERGROND EN DOELEN WMO	6
	1.1 Wmo 2015	6
	1.2 Achtergrond onderzoek	6
HOOFDSTUK 2	CONTACT MET DE GEMEENTE	7
	2.1 Het contact	7
	2.2 Hulpvraag	9
	2.3 Het gesprek	10
	2.4 Cliëntondersteuning	13
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	15
	3.1 De ontvangen ondersteuning	15
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	16
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	19
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	22
HOOFDSTUK 4	MANTELZORGERS	24
BIJLAGE 1	VERANTWOORDING	30
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	33

Inleiding

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. De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modellijst Cliëntervaring Wmo'. De gemeente Renkum heeft ervoor gekozen om vragen toe te voegen over algemene voorzieningen en vragen gericht aan mantelzorgers over mantelzorgondersteuning.

Doelstelling van het onderzoek is te achterhalen wat de cliëntervaringen zijn van Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid.

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.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2015. In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2015 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2015 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.

Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC hebben de deelnemende gemeenten een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. In totaal zijn in uw gemeente 470 Wmo-cliënten aangeschreven, waarvan 208 cliënten hebben deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Daarmee is de respons 44%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 37%.

Referentiegroep

Er zijn 49 gemeenten die gebruik hebben gemaakt van de (aangepaste) modellijst Wmo. 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 ook 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, namelijk in totaal 66 gemeenten.

Uitsplitsingen

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

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 gaat over de doelen van de Wmo en de achtergronden van het onderzoek. 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. Als laatste gaat hoofdstuk 4 verder in op mantelzorgers. 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.

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. 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. Deze vragenlijst gaat in op thema's als de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning. Daarnaast heeft de gemeente Renkum ervoor gekozen extra vragen aan mantelzorgers te stellen.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2015.

De gemeente Renkum heeft 470 vragenlijsten verzonden en er zijn 208 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 44%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 37%.

Contact met de gemeente

Wmo-cliënten in de gemeente Renkum zijn over het algemeen iets positiever over het toegangsproces dan in de referentiegroep. Met name over de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelden. In de gemeente Renkum waren meer cliënten die contact opnamen omdat hun omgeving de zorg of ondersteuning niet langer aankonden, namelijk 73% ten opzichte van 59% in de referentiegroep. 75% van de respondenten is doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener voor ondersteuning vanuit de Wmo. Dat is iets meer dan in de referentiegroep. In de gemeente Renkum wisten iets meer cliënten hoe zij zorg en ondersteuning konden regelen dan in de referentiegroep.

Het gesprek

34% van de respondenten geeft aan de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 58% geeft aan dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. In de referentiegroep geven meer cliënten aan dat er een gesprek heeft plaatsgevonden, namelijk 43%.

Van de respondenten die een gesprek hebben gehad, geeft 49% aan dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 33% was er niemand aanwezig.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid van de respondenten (88%) geeft aan dat zij zich serieus genomen voelen door de consulent.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 77% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 72%. Respondenten

waren het meest tevreden over het contact met de consultant en de manier waarop er werd geluisterd, namelijk 87% was hierover (zeer) tevreden. Relatief het minst tevreden waren respondenten over de gekozen oplossing, hierover is 78% (zeer) tevreden.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 27% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 26%. 7% van de respondenten geeft aan dat er een cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek. Dat is aanzienlijk minder dan in de referentiegroep waar dit percentage 20% is.

De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Respondenten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (83%) en collectief vervoer (48%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 58% en 44%.

Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (89%) en behoeften (87%) voldoet. Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevestigd. 85% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dit is hoger dan de referentiegroep (80%). 86% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

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 de gemeente Renkum maakt 14% gebruik van algemene voorzieningen, 20% van particuliere hulp en 8% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 84% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 12% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aan kan. Dat is minder dan in de referentiegroep, waar 25% aangeeft dat de naaste de zorg niet meer aan kan.

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. Respondenten 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 (74%) en zich beter kunnen redden (88%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 74% en 80%. De ondersteuning draagt onder andere bij aan algemene dagelijkse verrichtingen zoals het regelen van financiën, het op orde houden van het huishouden en de mogelijkheid om familie en bekenden te zien of spreken. 79% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Dit is iets hoger dan in de referentiegroep.

Mantelzorg

De gemeente Renkum heeft aan de modelvragenlijst een aantal vragen toegevoegd over mantelzorg. 38% van de mantelzorgers geeft aan dat de gemeente op de hoogte is dat de betreffende persoon mantelzorger is. 23% geeft aan dat de gemeente dit niet weet en dat zij wel zouden willen dat de gemeente op de hoogte is.

Gemeenten kunnen mantelzorgers gemakkelijker ondersteunen als zij mantelzorgers in het zicht hebben en door hen actief te betrekken bij het (keuken)tafelgesprek. Minder dan in de referentiegroep zijn mantelzorgers voor dit gesprek uitgenodigd, namelijk 18% ten opzichte van 25% in de referentiegroep.

82% van de mantelzorgers geeft aan geen gebruik te maken van ondersteuning. In de referentiegroep is dit 73%. Het meest wordt gebruikgemaakt van informatie en advies (16%). Het minst positief zijn mantelzorgers over de vindbaarheid van de ondersteuning. 29% van de mantelzorgers is het (helemaal) oneens met de stelling dat zij weten waar ze kunnen aankloppen.

Hoofdstuk 1

Achtergrond en doelen Wmo

1.1 Wmo 2015

Gemeenten hebben in de nieuwe Wmo een bredere verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijke 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). Mensen die voor hun begeleiding (gericht op bevordering, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid) een beroep deden op de AWBZ, kunnen zich nu wenden tot de gemeente. Het gedeelte van deze doelgroep dat verzorging nodig heeft die in het verlengde van de begeleiding wordt geleverd en daarmee samenhangt, valt sinds 1 januari 2015 ook onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

1.2 Achtergrond onderzoek

Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners. Nieuw in de Wmo 2015 is dat gemeenten een verplichte, gestandaardiseerde vragenlijst moeten gebruiken. Dat maakt een vergelijking tussen gemeenten (in elk geval voor dat deel) onderling mogelijk. Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de Wmo in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de Wmo behaald worden in de ogen van de cliënt. 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 verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel bestaat uit tien vragen en is daarmee relatief beknopt. De modellijst biedt 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.

Hoofdstuk 2

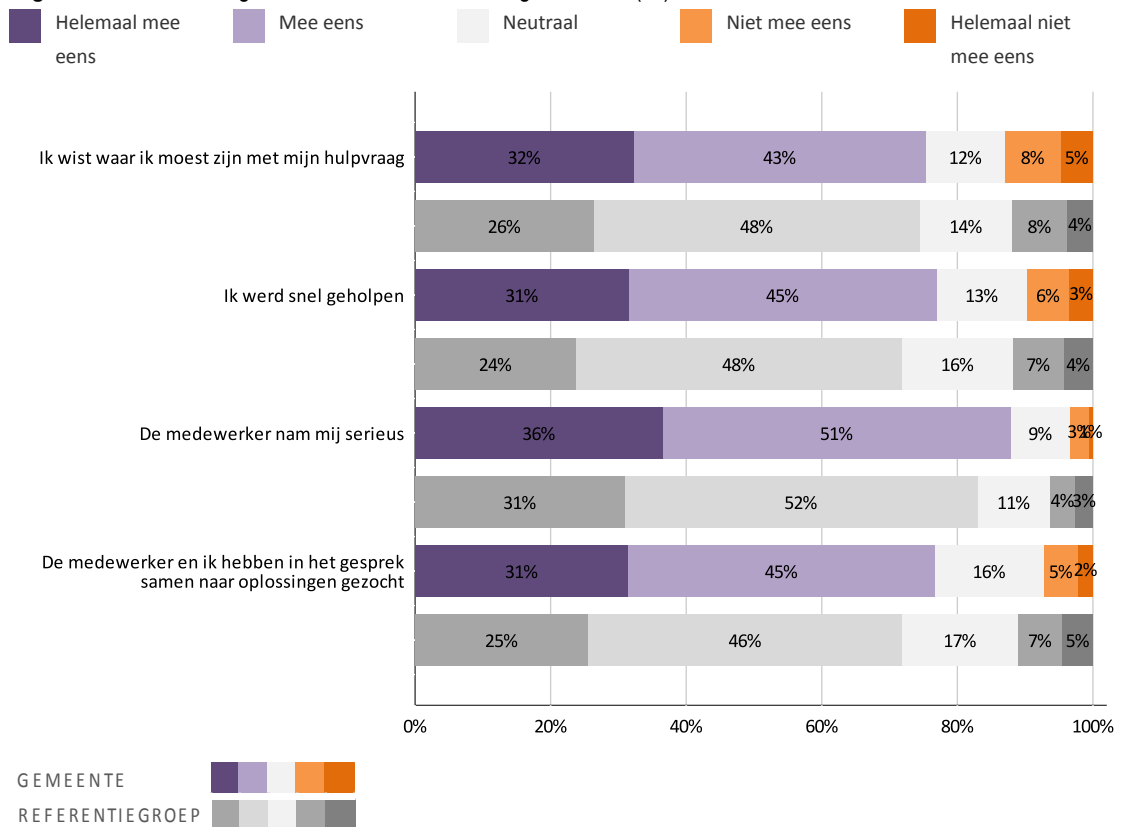
Contact met de gemeente

2.1 Het contact

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

De volgende figuur toont de ervaring van Wmo-cliënten met de toegang.

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



Wmo-cliënten in de gemeente Renkum zijn over het algemeen iets positiever over het toegangsproces dan in de referentiegroep. Met name over de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelden, namelijk 87% van de respondenten was het (zeer) eens met de positief geformuleerde stelling.

Inwoners kloppen met verschillende ondersteuningsvragen bij de gemeente aan. 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.

Figuur 2 Redenen om contact op te nemen met de gemeente (% ja t.o.v. ja/nee)



De redenen waarom cliënten contact opnemen met de gemeente verschillen in de gemeente Renkum niet sterk van de referentiegroep. In de gemeente Renkum waren meer cliënten die contact opnamen omdat hun omgeving de zorg of ondersteuning niet langer aankonden, namelijk 73% ten opzichte van 59% in de referentiegroep.

In de gemeente Renkum wisten iets meer cliënten hoe zij zorg en ondersteuning konden regelen dan in de referentiegroep. Goede informatievoorziening en warme overdracht kunnen belangrijk zijn voor de cliëntervaringen.

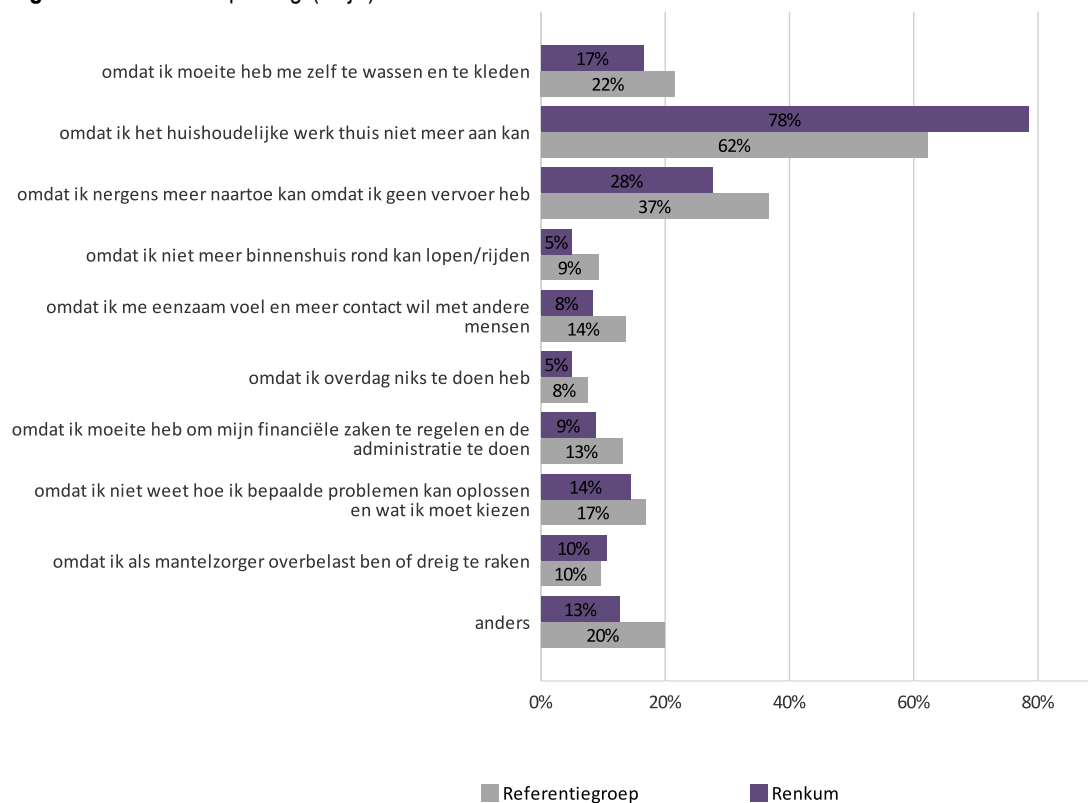
Bij 73% van de cliënten kon de omgeving niet of niet langer ondersteuning bieden aan de cliënt en heeft de cliënt (onder andere) daarom contact gezocht met de gemeente. Dit is van belang om te weten omdat het beleid van veel gemeenten in Nederland erop gericht is om zoveel als mogelijk het netwerk van cliënten te betrekken in de oplossing van de ondersteuningsvraag. Echter, in sommige gevallen zijn de mogelijkheden van het netwerk reeds benut en nemen cliënten daarna pas (in de laatste fase van de hulpvraag) contact op met de gemeente.

75% van de respondenten is doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener voor ondersteuning vanuit de Wmo. Dat is iets meer dan in de referentiegroep. Doorverwijzende partijen kunnen dus erg belangrijk zijn. Goede samenwerking en communicatie kunnen een positieve bijdrage leveren aan de ervaringen van cliënten.

2.2 Hulpvraag

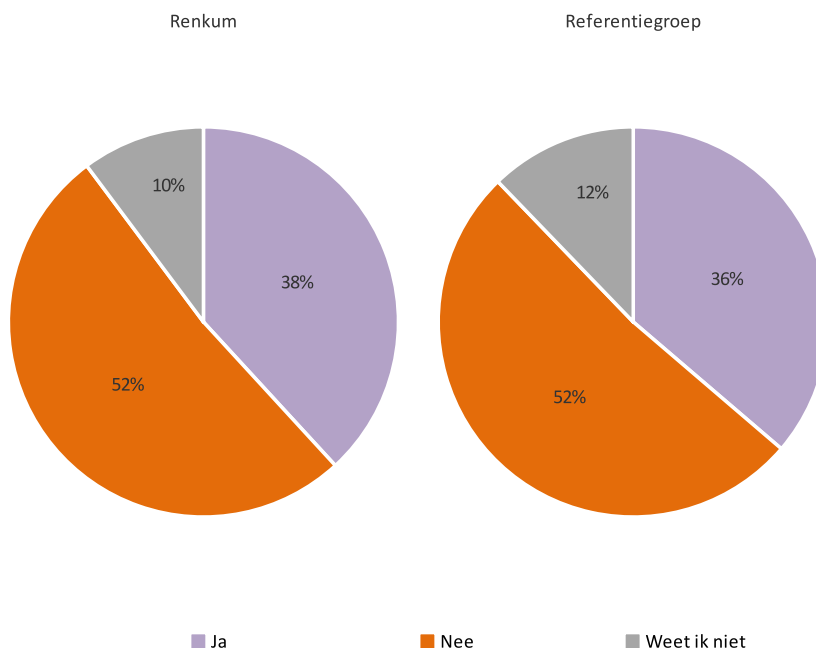
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente.

Figuur 3 De hulpvraag (% ja)



De meeste cliënten nemen contact op in verband met huishoudelijke hulp (78%). Dat is aanzienlijk meer dan in de referentiegroep. Het lijkt erop dat cliënten vaker de gemeente Renkum benaderen voor de 'traditionele' Wmo-voorzieningen.

Figuur 4 Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)



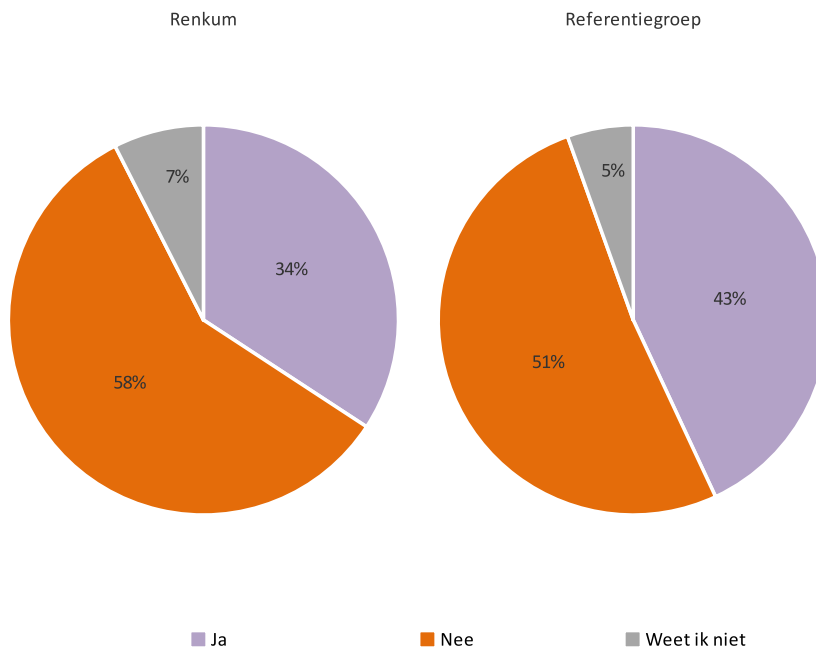
In de figuur hierboven staat weergegeven dat iets meer dan de helft van de cliënten voor het eerst contact opnam met de gemeente. 38% van de cliënten had al eerder contact gehad over een ondersteuningsvraag.

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 zorgdragen 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.

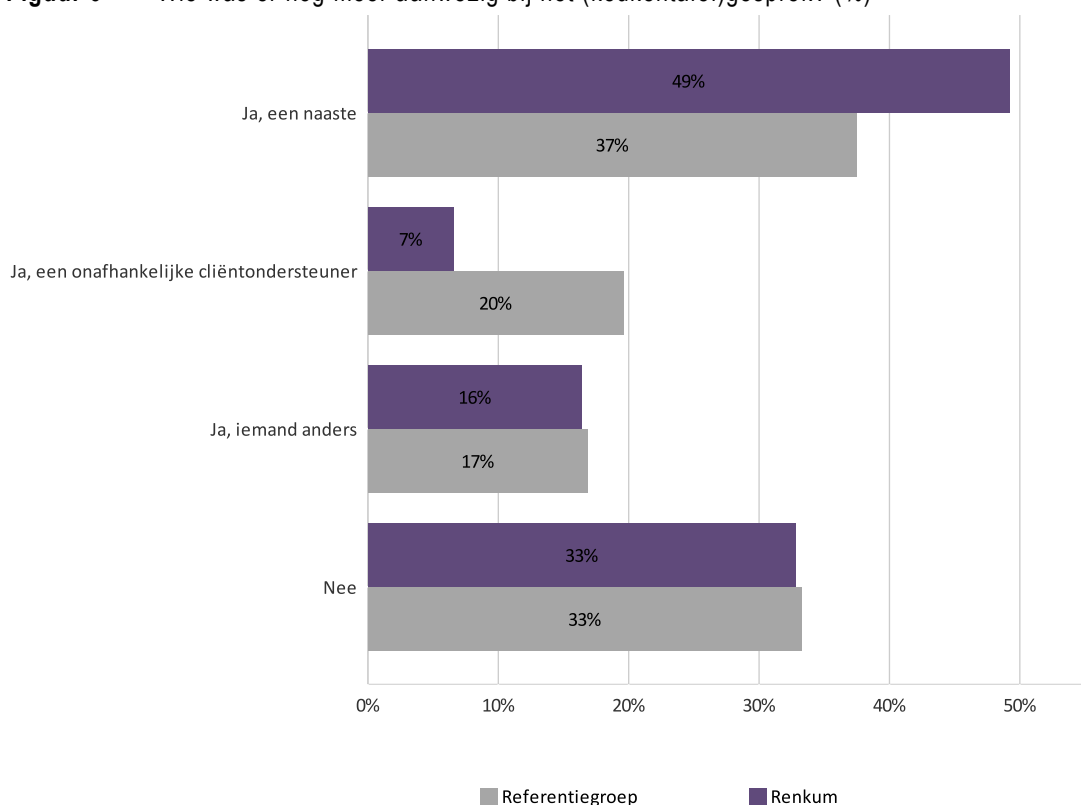
Figuur 5 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



In de gemeente Renkum zijn minder (keukentafel)gesprekken gevoerd met cliënten dan in de referentiegroep. Namelijk 34%, ten opzichte van 43% in de referentiegroep. Onder de respondenten in de referentiegroep bevinden zich ook cliënten met een herindicatie die zonder een persoonlijk gesprek een verlenging hebben gekregen.

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 6 Wie was er nog meer aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)

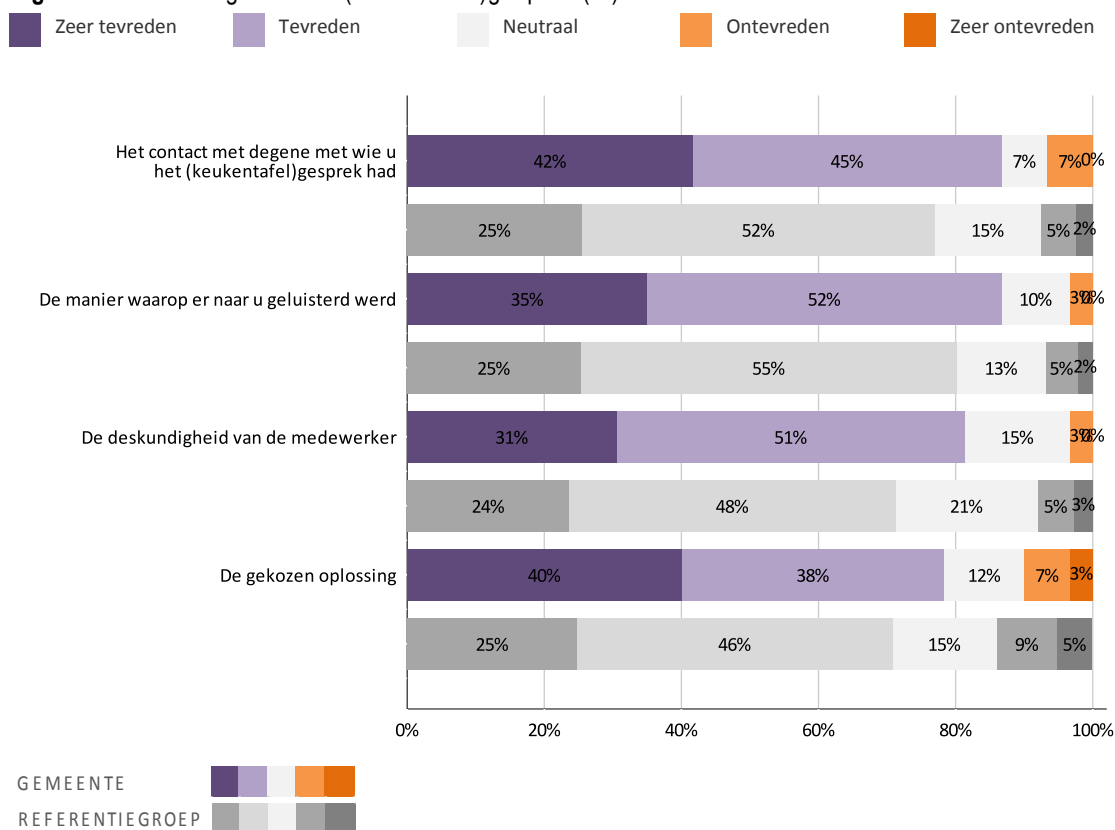


In de gemeente Renkum was er vaker dan in referentiegroep een naaste aanwezig bij het gesprek, namelijk bij 49% van de gesprekken. In de referentiegroep is dit bij 37% van de gesprekken het geval. Daarnaast wordt er aanzienlijk minder gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, namelijk bij slechts 7% van de gesprekken. In de referentiegroep is dit 20%.

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 klanten.

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

Figuur 7 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



In de gemeente Renkum zijn cliënten positiever over het persoonlijke gesprek dan in de referentiegroep. Het meest positief zijn cliënten over het contact met de consulent en de manier waarop er naar hen geluisterd werd. 87% van de cliënten is hier (zeer) tevreden over. Iets minder positief zijn cliënten over de gekozen oplossing, maar nog steeds een meerderheid van 78% is hierover zeer tevreden. In de referentiegroep is dit 71%.

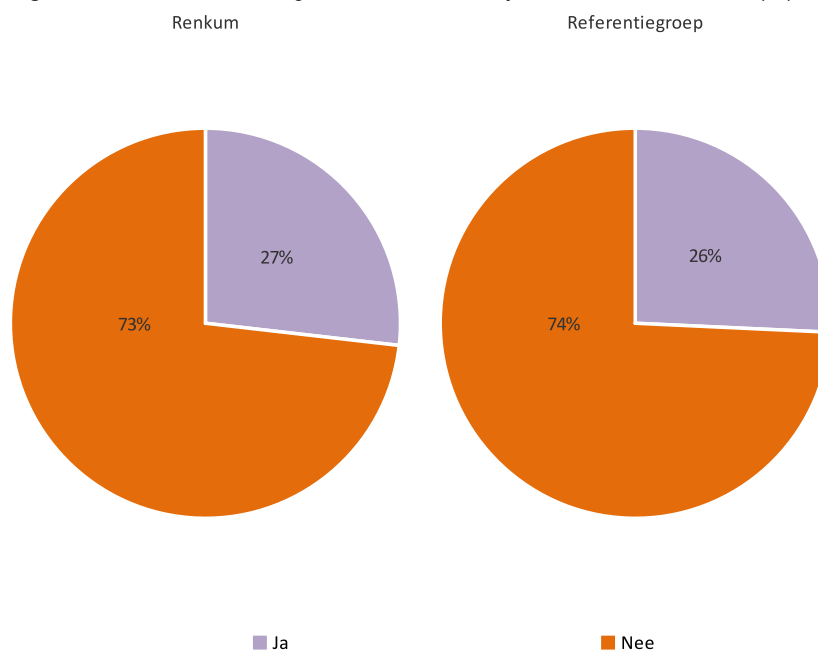
2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Voor gemeenten betekent dit een herijking van het beleid voor cliëntondersteuning. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.

De Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als:

'Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.'

Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



Al eerder is beschreven dat in de gemeente Renkum aanzienlijk minder gebruik wordt gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Respondenten is ook gevraagd of zij bekend zijn met deze mogelijkheid. 27% van de cliënten is bekend met de mogelijkheid tot cliëntondersteuning. Dit is ongeveer gelijk aan de referentiegroep waar 26% van de cliënten bekend is met cliëntondersteuning.

Indien cliënten gebruik hebben gemaakt van cliëntondersteuning is hen gevraagd hoe tevreden zij hierover waren. Minder dan tien cliënten hebben deze vraag kunnen beantwoorden dus de gegevens kunnen niet worden weergegeven.

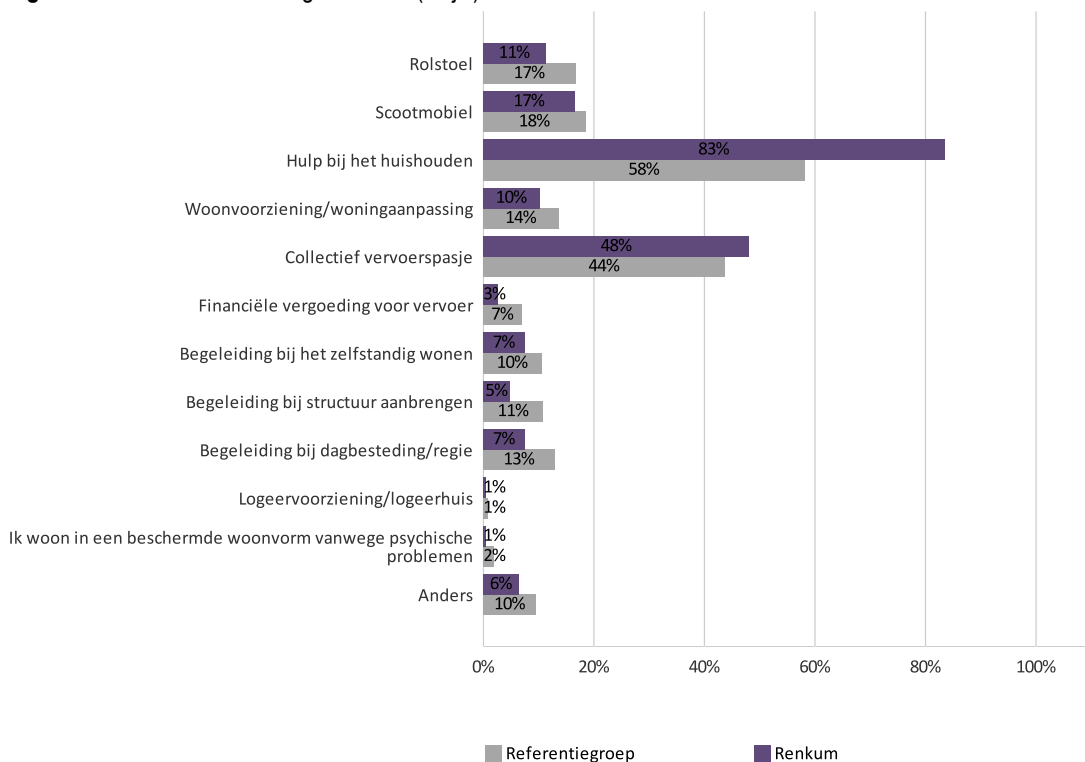
Hoofdstuk 3

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. Gevraagd is welke ondersteuningsvormen cliënten ontvangen.

Figuur 9 Ondersteuningsvormen (% ja)

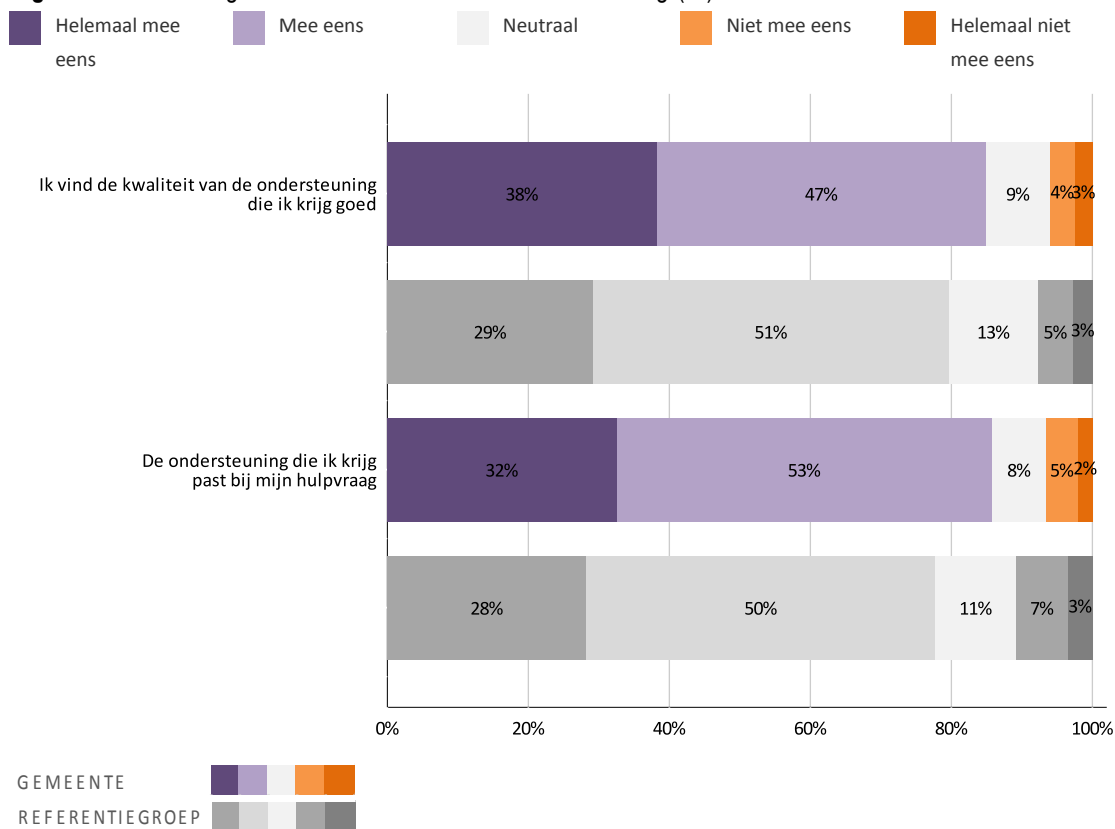


De meeste cliënten ontvangen ondersteuning bij het huishouden (83%) en collectief vervoer (48%). In vergelijking met de referentiegroep ontvangen aanzienlijk meer cliënten hulp bij het huishouden.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

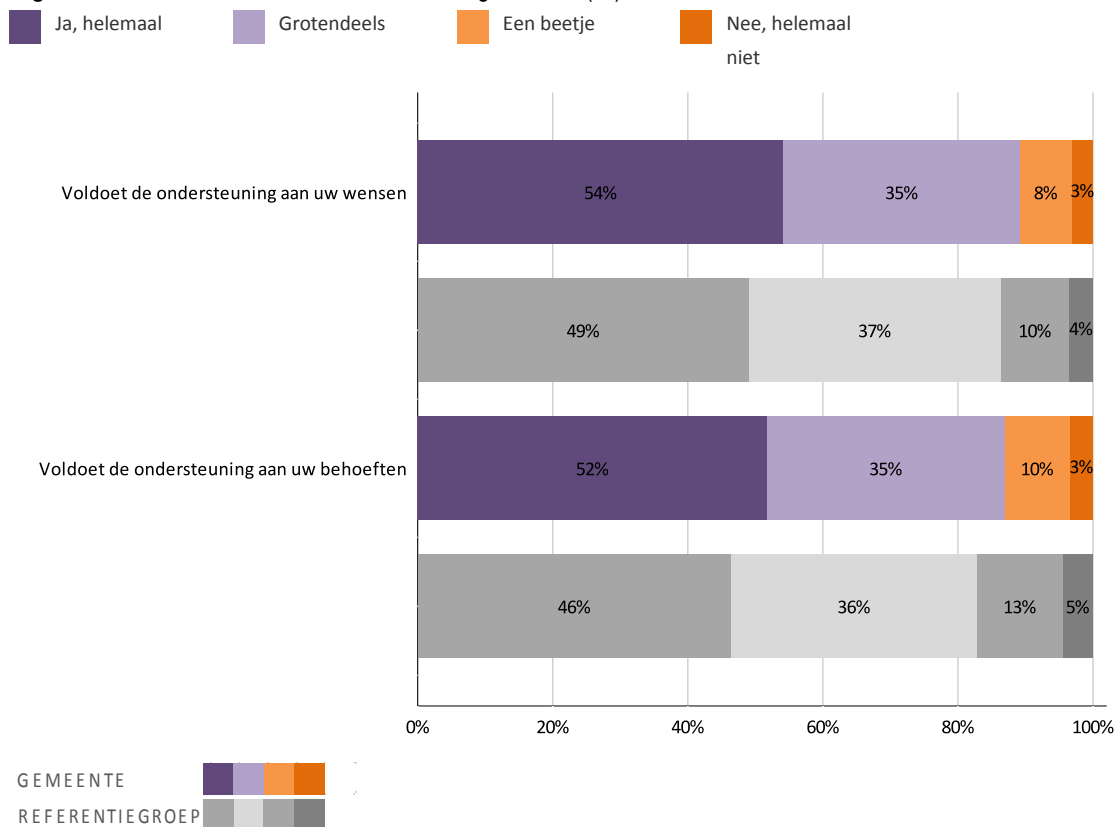
Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



In de gemeente Renkum zijn cliënten positiever over de ervaren kwaliteit dan in de referentiegroep. Een grote meerderheid is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (85%) en is het (zeer) eens met de stelling dat de ondersteuning passend is (85%).

Cliënten is gevraagd of de ondersteuning voldoet aan hun wensen en behoeften. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande figuur.

Figuur 11 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



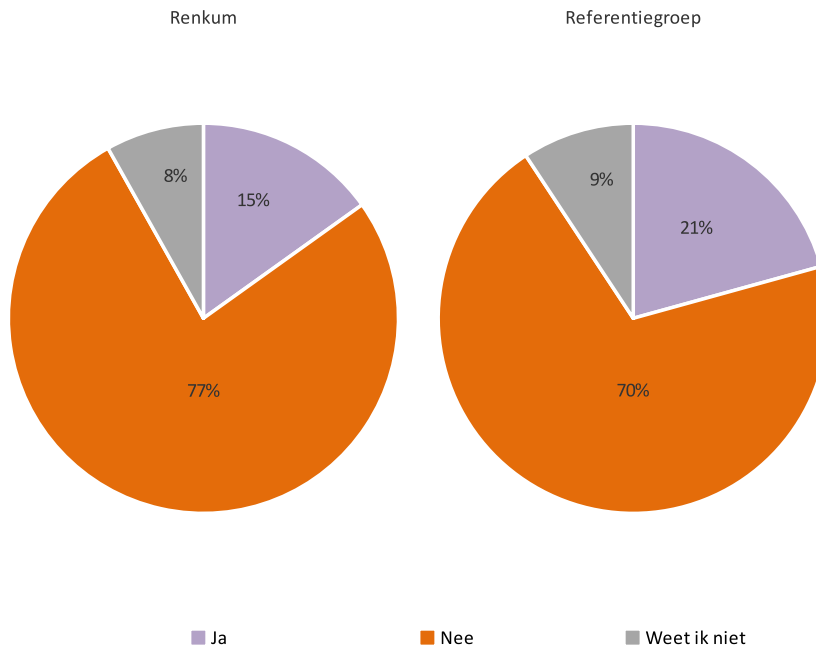
Iets meer dan in de referentiegroep zijn cliënten het (helemaal) eens met de vraag of de ondersteuning voldoet aan de wensen en behoeften. In de gemeente Renkum is dit voor beide vragen 89%. In de referentiegroep is dit 86% en 82%.

Vanwege forse bezuinigingsopgaven werd in de aanloop naar de Wmo 2015 al duidelijk dat veel gemeenten voornemens waren om de bezuinigingen te realiseren door de huishoudelijke ondersteuning te beperken of in het geheel stop te zetten. In 2015 zijn in Nederland grote herindicatie-operaties uitgevoerd en hebben veel mensen minder uren gekregen¹.

¹ De Centrale Raad van Beroep heeft op 18 mei 2016, in een drietal rechtszaken die waren aangespannen tegen de gemeenten Utrecht en Aa en Hunze, verklaard dat gemeenten zonder duidelijke onderbouwing niet mogen korten op huishoudelijke hulp die valt onder de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo).

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

Figuur 12 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)

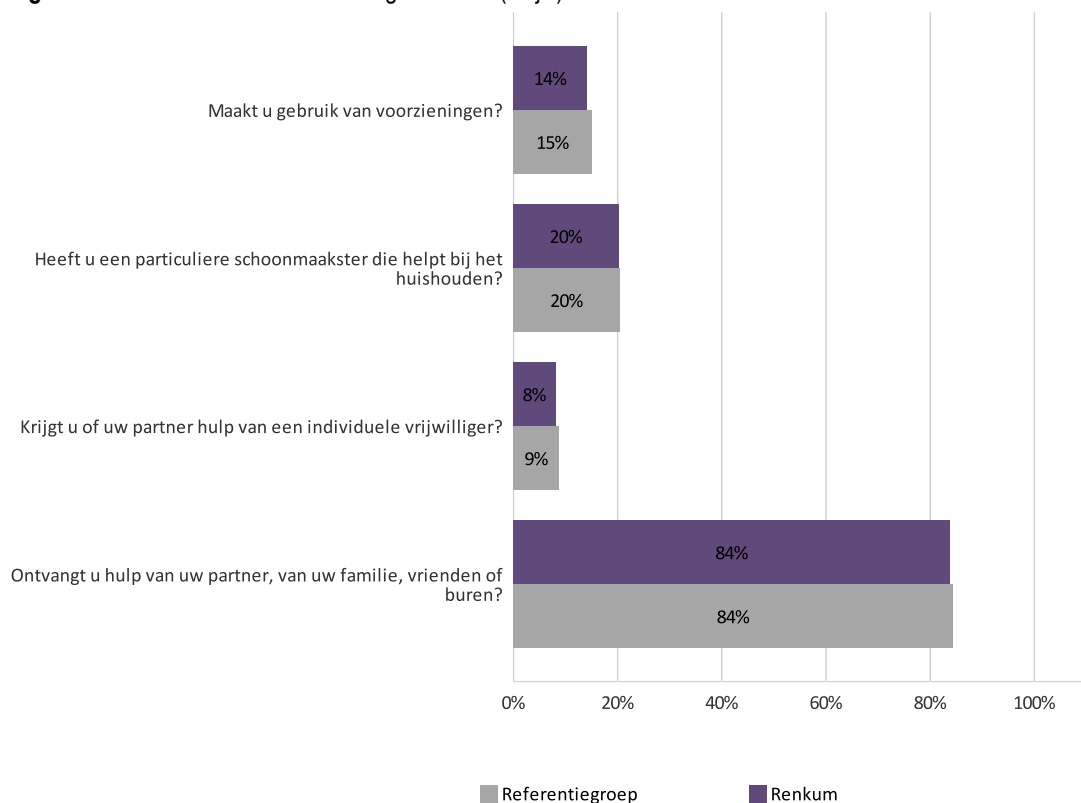


Ongeveer driekwart van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning of hulp hetzelfde is gebleven. 15% van de cliënten geeft aan dat er iets veranderd is. Dat is iets minder dan in de referentiegroep.

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. Tegenwoordig geeft dit een totaalbeeld van de zorgwaarde en het zorggebruik van Wmo-cliënten.

Figuur 13 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

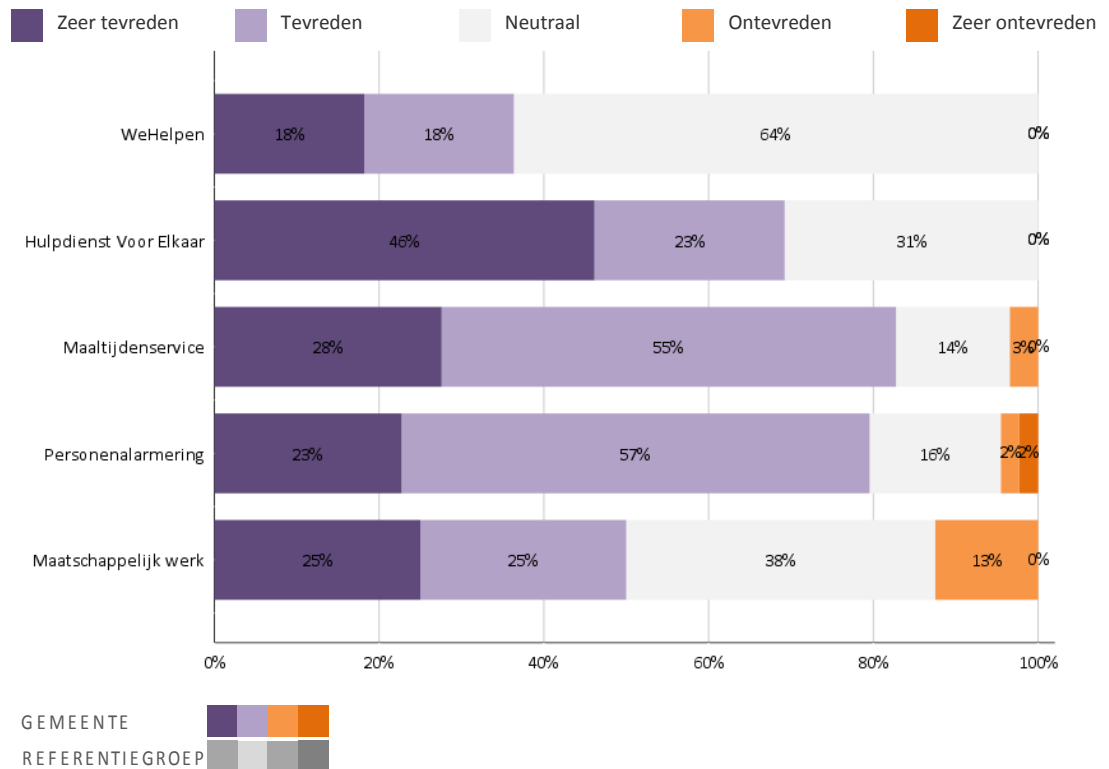


Evenals in de referentiegroep ontvangt het merendeel van de cliënten (84%) ondersteuning vanuit het directe netwerk, zoals partner, familie of kennissen. 20% van de cliënten maakt gebruik van particuliere huishoudelijke hulp en 14% van de cliënten maakt gebruik van algemene voorzieningen. Dit komt nagenoeg overeen met de referentiegroep.

Individuele voorzieningen behoren een goede aansluiting te vinden op de algemene voorzieningen en de ondersteuning vanuit het netwerk van de cliënt. Op deze manier komen de beleidsdoelstellingen van veel gemeenten dichterbij. Dit vraagt om een tijdsinvestering en samenwerking om deze aansluiting te vinden. En om een bestendig, uitgebreid en bekend aanbod van algemene voorzieningen.

De gemeente Renkum heeft vragen toegevoegd aan de modelvragenlijst over het gebruik van algemene voorzieningen. Cliënten is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de voorzieningen waar zij gebruik van maken. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande figuur. Omdat weinig cliënten deze vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten indicaties. Wanneer minder dan tien respondenten de vraag hebben beantwoord worden de resultaten niet weergegeven.

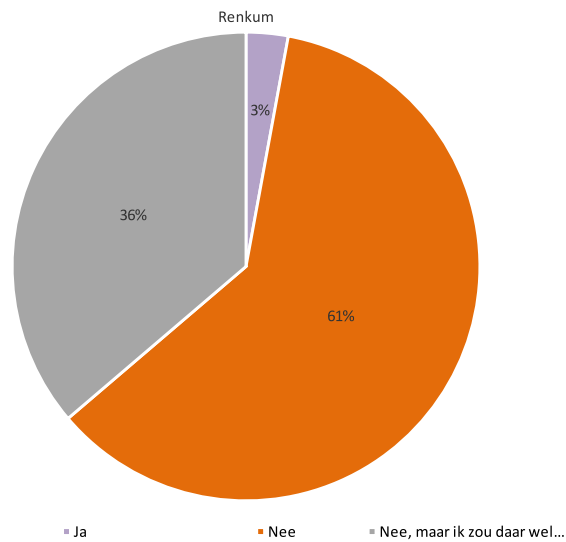
Figuur 14 Tevredenheid algemene ondersteuning



Grotere tevredenheid lijkt te bestaan over de maaltijdservice en personalarmering. Hierover is respectievelijk 83% en 80% (zeer) tevreden. Over Hulpdiensten Voor Elkaar is 69% (zeer) tevreden, over het Maatschappelijk werk 50% en over WeHelpen 36%.

De gemeente Renkum heeft cliënten gevraagd of zij gebruikmaken van de meerkostenregeling Chronisch zieken en, als zij daar geen gebruik van maakten, of zij daar meer van willen weten.

Figuur 15 Meerkostenregeling Chronisch zieken



Bijna twee derde van de respondenten maakt geen gebruik van de meerkostenregeling voor Chronisch zieken en ruim een derde geeft aan hier meer van te willen weten. Slechts 3% geeft aan hier niet meer over te willen weten.

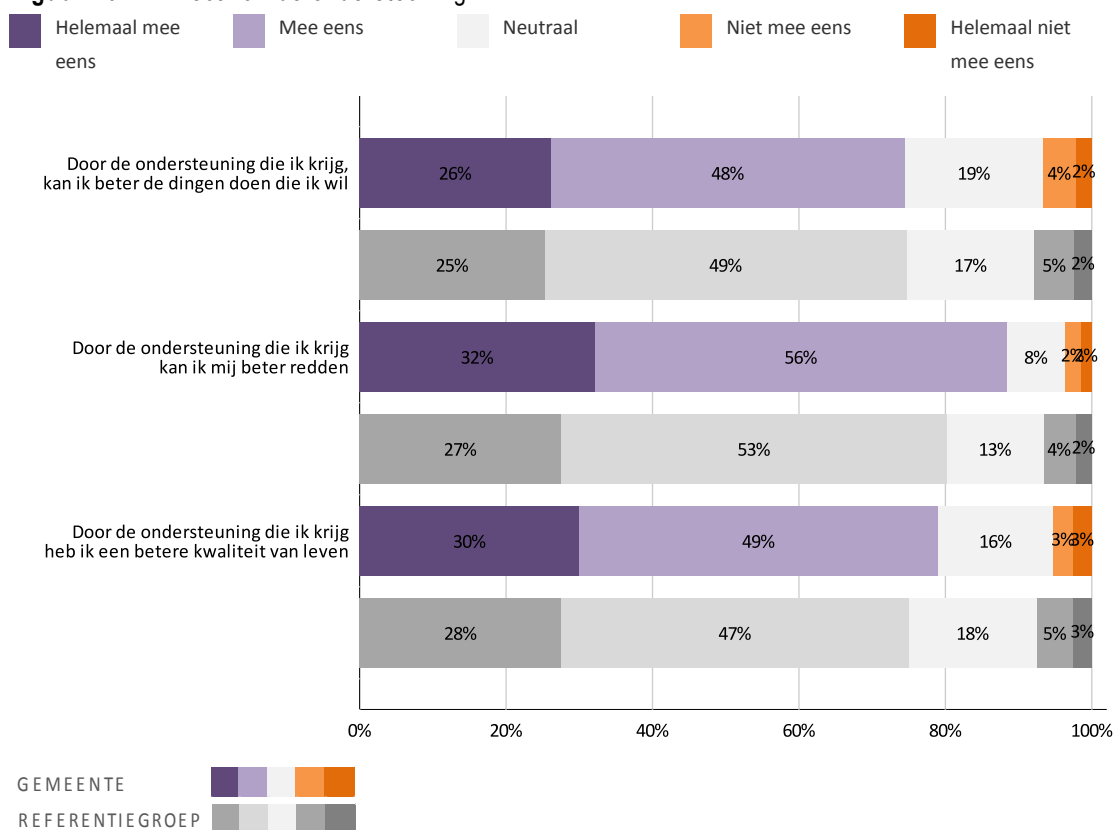
3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Gemeenten hebben in de nieuwe Wmo een bredere verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijke 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).

Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie wordt gemeten via de ervaring van klanten met de volgende stellingen:

- Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.
- Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.
- Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.

Figuur 16 Effect van de ondersteuning

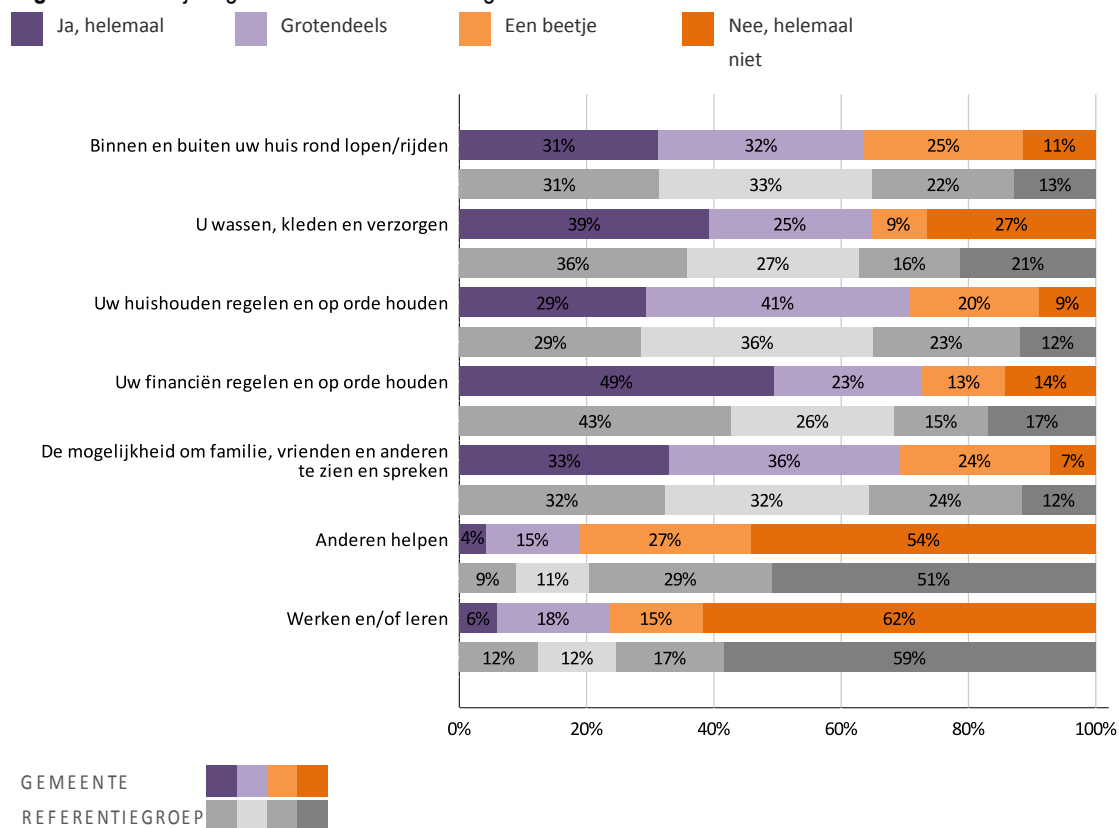


De effecten van de Wmo-ondersteuning lijken groter dan in de referentiegroep. Cliënten zijn het vaker (helemaal) eens met de stelling dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden, namelijk 88% ten opzichte van 78% in de referentiegroep.

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

In onderstaande figuur ziet u de uitkomsten van het ervaren effect van alle ondersteuning die cliënten ontvangen (zowel formeel als informeel) op deze verschillende aspecten van zelfredzaamheid en participatie.

Figuur 17 Bijdrage van de ondersteuning aan:



De bijdrage van de Wmo-ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie lijkt voor alle onderdelen groter of nagenoeg gelijk aan de referentiegroep. De ondersteuning aan Wmo-clieënten levert in de meeste gevallen een bijdrage aan het huishouden (70%) en het op orde houden en regelen van de financiën (72%). Ook kunnen de mogelijkheid om familie en bekenden te zien en mobiliteit gezien worden als een belangrijke bijdrage van de Wmo-ondersteuning.

Hoofdstuk 4

Mantelzorgers

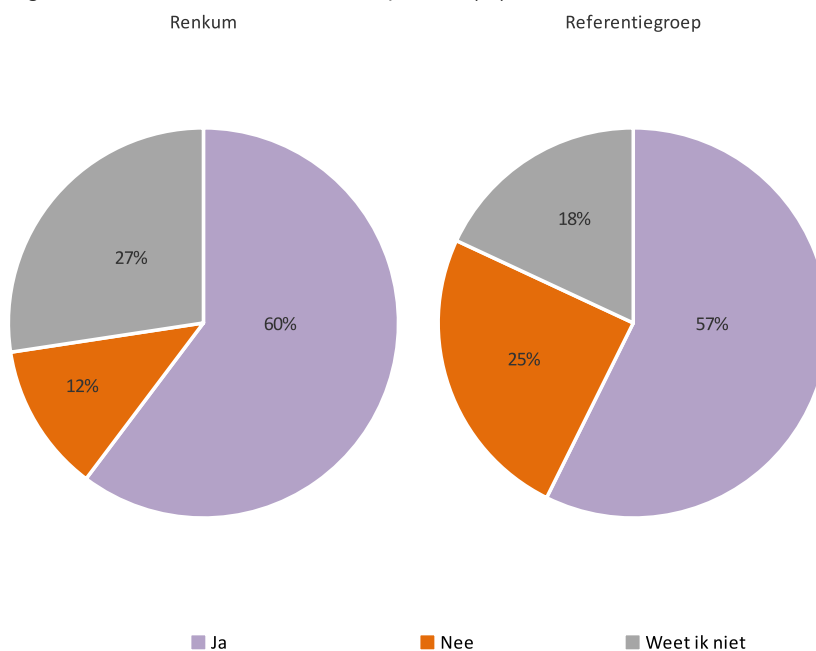
Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis.

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.

De gemeente Renkum heeft aan de modelvragenlijst een aantal vragen toegevoegd over mantelzorg. De resultaten worden in dit hoofdstuk weergegeven.

Aan cliënten is gevraagd of zij inschatten of hun naaste de zorg aankan.

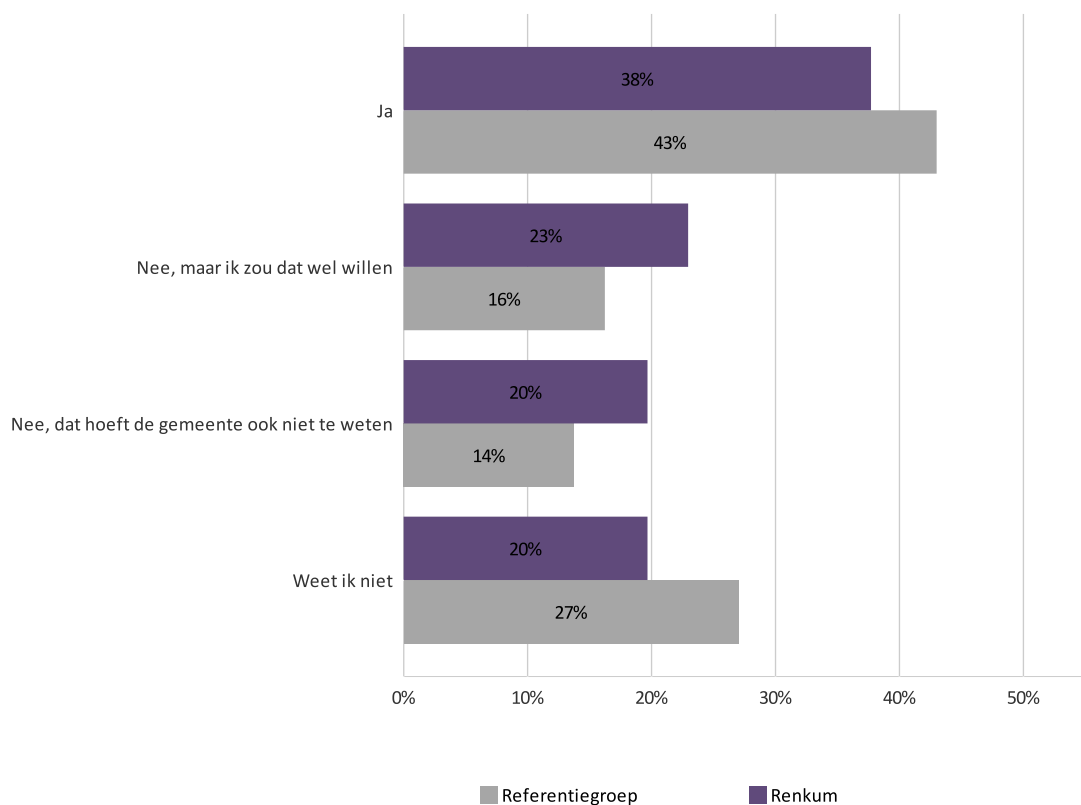
Figuur 18 Kan de naaste de hulp aan? (%)



Minder vaak dan in de referentiegroep geven cliënten aan dat zij inschatten dat hun naaste de zorg voor hen niet aankan, namelijk 12% ten opzichte van 25% in de referentiegroep. Het percentage cliënten dat deze inschatting niet kan maken, is groter. 27% van de respondenten weet niet of de naaste de zorg of ondersteuning aan kan. In de referentiegroep is dit 18%.

Aan mantelzorgers is gevraagd of de gemeente op de hoogte is van hun positie als mantelzorger.

Figuur 19 Is de gemeente op de hoogte van het mantelzorgerschap?

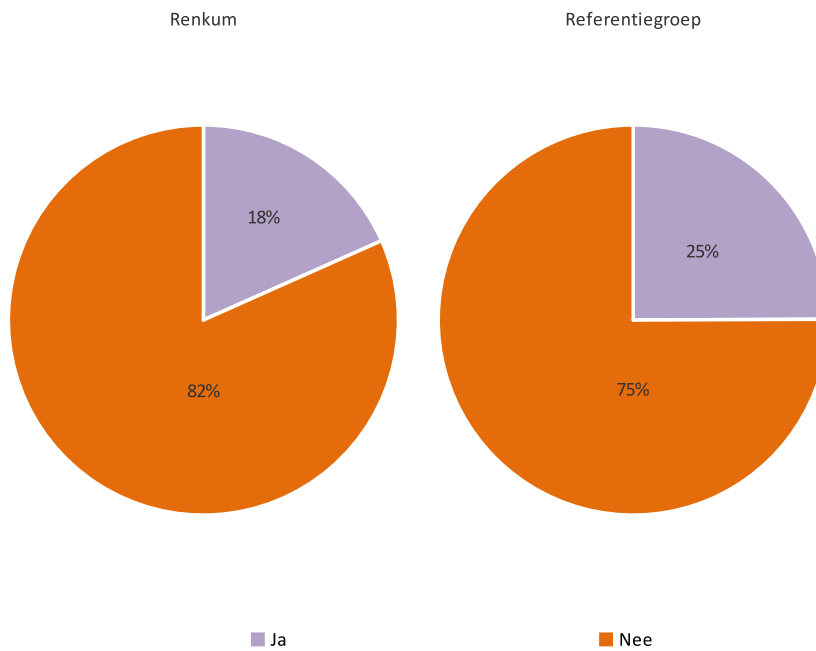


38% van de mantelzorgers geeft aan dat de gemeente op de hoogte is dat de betreffende persoon mantelzorger is.² 23% geeft aan dat de gemeente dit niet weet en dat zij wel zouden willen dat de gemeente op de hoogte is.

² Hierbij moet in acht genomen worden dat de vragenlijst is uitgezet onder Wmo-cliënten.

De gemeente kan inspelen op het ondersteunen van cliënten en mantelzorgers door mantelzorgers actief uit te nodigen bij het (keukentafel)gesprek. Of door ze hiertoe aan te sporen. Mantelzorgers is gevraagd of zij zijn uitgenodigd bij het gesprek.

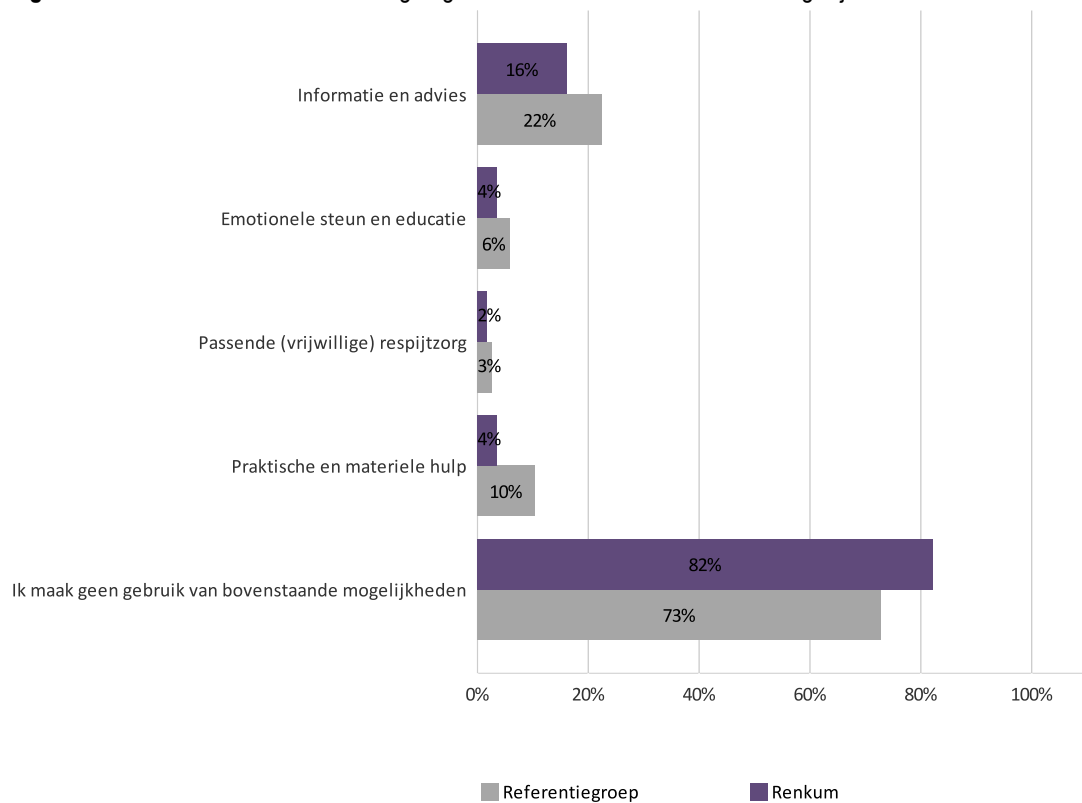
Figuur 20 Heeft de gemeente u uitgenodigd voor een gesprek?



Minder dan in de referentiegroep zijn mantelzorgers hiertoe uitgenodigd, namelijk 18% ten opzichte van 25%.

Mantelzorgers kunnen verschillende ondersteuningsmogelijkheden worden geboden. Respondenten is ook gevraagd of zij daar gebruik van maken.

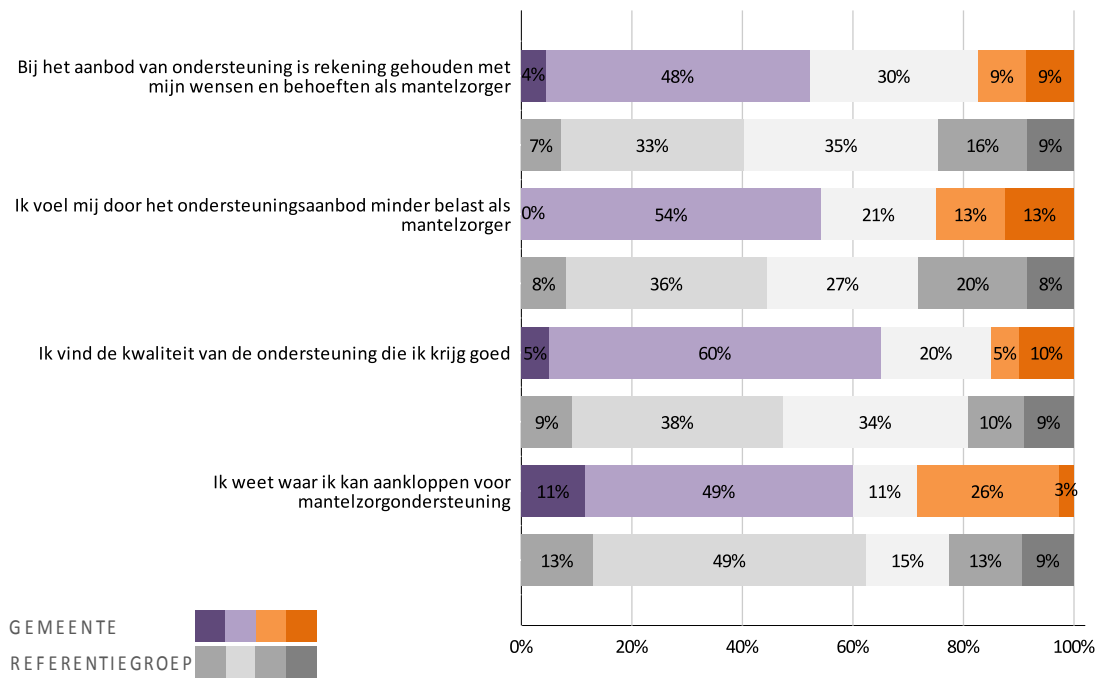
Figuur 21 Maakt u als mantelzorger gebruik van de onderstaande mogelijkheden?



Een klein aandeel van de mantelzorgers maakt gebruik van dergelijke ondersteuning. 82% doet dit niet. Het meest wordt gebruikgemaakt van informatie en advies (16%).

Indien mantelzorgers gebruikmaken van dergelijke ondersteuning is gevraagd hoe tevreden zij hierover zijn of waren. Dit is gedaan door mantelzorgers stellingen voor te leggen over de ondersteuning en de vindbaarheid van de ondersteuning. De resultaten staan weergegeven in de volgende figuur.

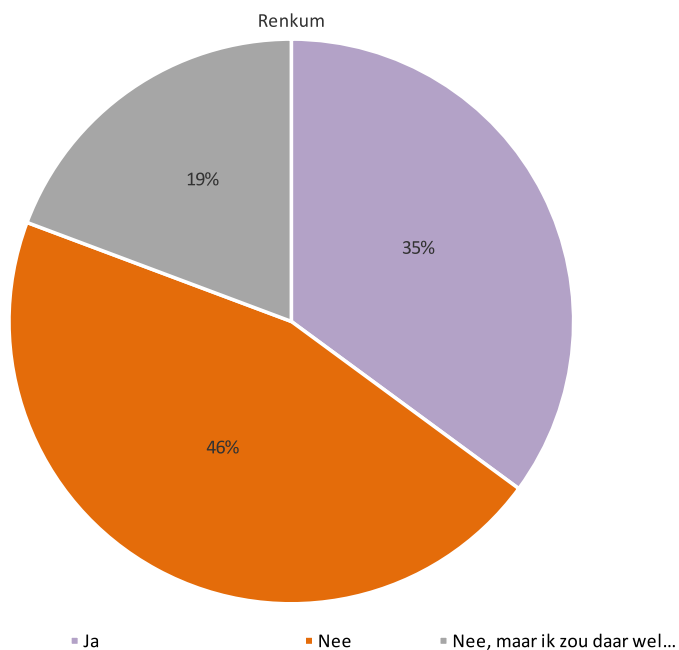
Figuur 22 Ervaringen met ondersteuning voor mantelzorgers



Het minst positief zijn mantelzorgers over de vindbaarheid van de ondersteuning. 29% van de mantelzorgers is het (helemaal) oneens met de stelling dat zij weten waar ze kunnen aankloppen. Indien ondersteuning wordt geboden is een meerderheid van de mantelzorgers (50%-60%) hierover tevreden. Dat is meer dan in de referentiegroep.

Als laatste is aan mantelzorgers gevraagd of zij gebruikmaken van het mantelzorgcompliment. En als zij dit niet deden of zij hier meer van zouden willen weten.

Figuur 23 Gebruik mantelzorgcompliment



35% van de mantelzorgers geeft aan gebruik te maken van het mantelzorgcompliment. 19% van de mantelzorgers geeft aan geen gebruik te maken van het mantelzorgcompliment maar zou hierover wel meer informatie willen.

Bijlage 1

Verantwoording

Het onderzoek is in de zomer van 2016 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.

Respons

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

Er zijn 470 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 208 Wmo-cliënten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 44%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 35% gangbaar.

Achtergrond cliënten

Tabel 1 Leeftijd respondenten (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
0 t/m 17	0%	1%
18 t/m 25	2%	2%
26 t/m 35	1%	3%
36 t/m 45	4%	4%
46 t/m 55	2%	7%
56 t/m 65	9%	11%
66 t/m 74	16%	16%
75+	66%	55%

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

Tabel 2 Opleidingsniveau respondenten (%)

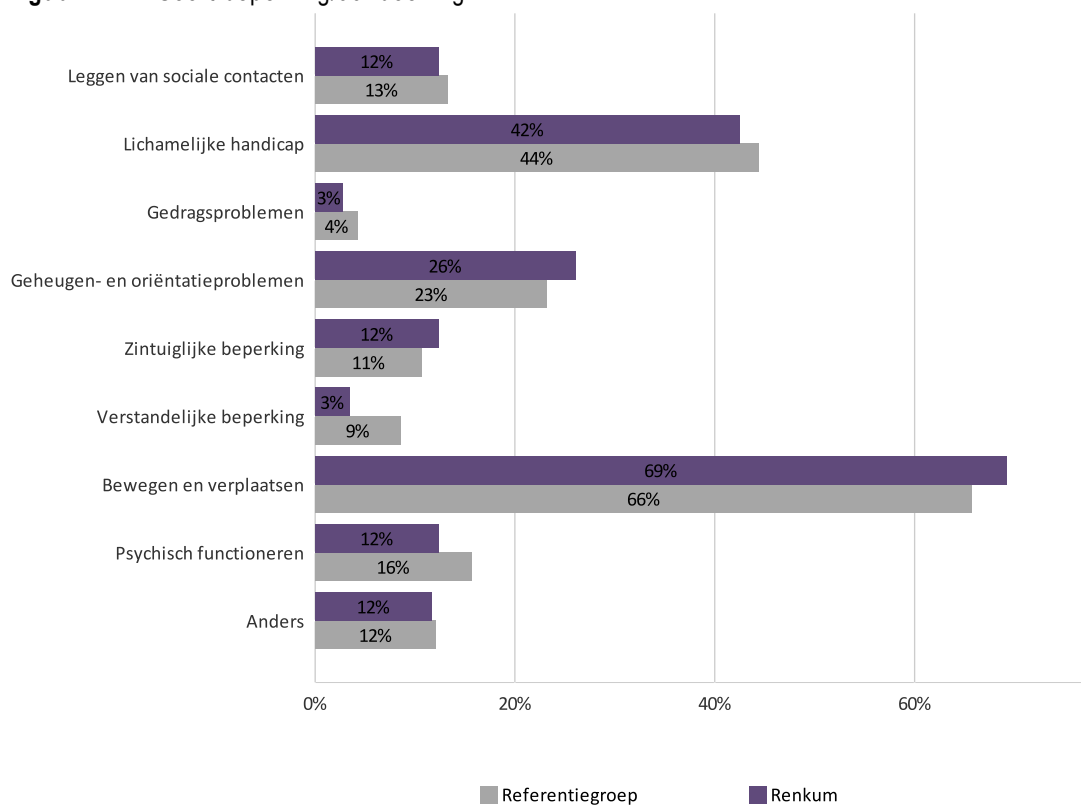
	Uw gemeente	Referentiegroep
Lagere school/Basisschool	25%	31%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	11%	19%
VMBO theoretisch/ MAVO/(M)ULO	23%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	8%	6%
MBO	12%	12%
HBO/Universiteit	14%	8%
Anders	7%	7%

40% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Op de vraag of de cliënt een beperking of aandoening heeft, antwoordt 86% 'ja'.

Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie de volgende figuur).

Figuur 24 Soort beperking/aandoening



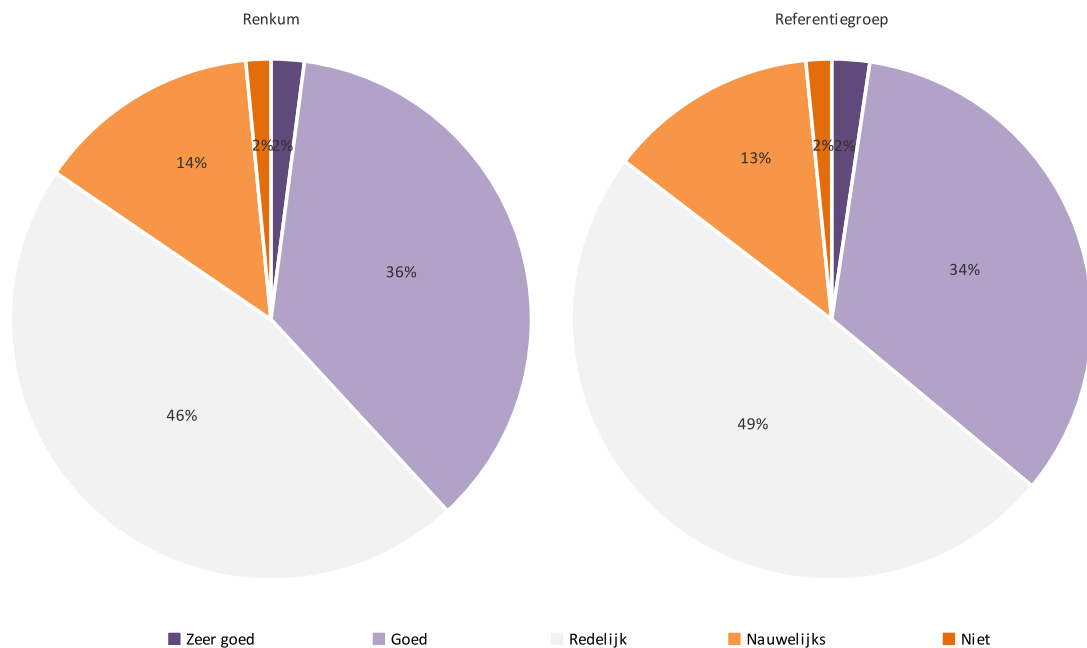
Aan de cliënt is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie van de respondenten eruit ziet.

Tabel 3 Woonsituatie respondenten (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ik woon zelfstandig	87%	73%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	5%	10%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	1%	4%
Ik woon in een tehuis/ instelling	4%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	1%
Anders	4%	5%

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 cliënt financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u hieronder.

Figuur 25 Financieel kunnen rondkomen?



Bijlage 2

Tabellenbijlage

BLOK 1: Contact

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	75%	N=146	74%	N=11116
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	77%	N=143	72%	N=11206
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	88%	N=148	83%	N=11195
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	77%	N=137	72%	N=10431
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	27%	N=179	26%	N=14777

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	85%	N=199	80%	N=14759
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	86%	N=197	78%	N=14618

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	74%	N=180	75%	N=13923
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	88%	N=190	80%	N=14392
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	79%	N=190	75%	N=14229

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Contact				
Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?				
Ja	38%	N=186	36%	N=8098
Nee	52%	N=186	52%	N=8098
Weet ik niet	52%	N=186	52%	N=8098
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?				
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	17%	N=181	22%	N=6479
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	78%	N=181	62%	N=6479
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	28%	N=181	37%	N=6479
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	5%	N=181	9%	N=6479
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	8%	N=181	14%	N=6479
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	5%	N=181	8%	N=6479
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	9%	N=181	13%	N=6479
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	14%	N=181	17%	N=6479
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	10%	N=181	10%	N=6479
Anders (%ja)	13%	N=181	20%	N=6479
Redenen om naar de gemeente te gaan				
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	43%	N=65	48%	N=3220
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	45%	N=56	42%	N=2521

Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	73%	N=79	59%	N=3245
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	75%	N=110	72%	N=4520
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?				
Ja	34%	N=187	43%	N=9663
Nee	58%	N=187	51%	N=9663
Weet ik niet	7%	N=187	5%	N=9663
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?				
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	49%	N=61	37%	N=5570
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	7%	N=61	20%	N=5570
Ja, iemand anders (%aangekruist)	16%	N=61	17%	N=5570
Nee (%aangekruist)	33%	N=61	33%	N=5570
Tevredenheid over cliëntondersteuner				
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)		N=2	78%	N=239
Bent u tevreden over:				
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	87%	N=60	77%	N=3817
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	87%	N=60	80%	N=3799
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	81%	N=59	71%	N=3629
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	78%	N=60	71%	N=3643

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente				
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?				
Rolstoel (%ja)	11%	N=187	17%	N=8248
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts) (%ja)	17%	N=187	18%	N=8248
Hulp bij het huishouden (%ja)	83%	N=187	58%	N=8248
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	10%	N=187	14%	N=8248
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	48%	N=187	44%	N=8248
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	3%	N=187	7%	N=8248
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	7%	N=187	10%	N=8248
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	5%	N=187	11%	N=8248
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	7%	N=187	13%	N=8248
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	1%	N=187	1%	N=8248
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	1%	N=187	2%	N=8248
Anders (%ja)	6%	N=187	10%	N=8248
Kwaliteit van alle ondersteuning				
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	89%	N=157	86%	N=5977
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	87%	N=145	83%	N=5718
Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?				
Ja	15%	N=172	21%	N=6900
Nee	77%	N=172	70%	N=6900
Weet ik niet	8%	N=172	9%	N=6900

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Overige ondersteuning				
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	14%	N=99	15%	N=5860
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	20%	N=99	20%	N=5860
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	8%	N=99	9%	N=5860
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burens? (%ja)	84%	N=99	84%	N=5860
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?				
Ja	60%	N=73	52%	N=5481
Nee	12%	N=73	23%	N=5481
Weet ik niet	27%	N=73	17%	N=5481
		Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	
Overige ondersteuning				
WeHelpen		36%		N=11
Hulpdienst Voor Elkaar		69%		N=13
Maaltijdservice		83%		N=29
Personenalarmering		80%		N=44
Maatschappelijk werk		50%		N=16
Jongerenwerk		.%		N=2
Buurtopbouwwerk		.%		N=3
Maakt u gebruik van de meerkostenregeling chronisch zieken				
Ja		3%		N=138
Nee		61%		N=138
Nee, maar ik zou daar wel graag meer over willen weten		36%		N=138

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

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie				
Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...				
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	64%	N=96	65%	N=4976
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	65%	N=79	63%	N=3685
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	71%	N=123	65%	N=5408
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	73%	N=77	68%	N=4267
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	69%	N=97	64%	N=5097
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	19%	N=48	20%	N=2346
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	24%	N=34	25%	N=2086

BLOK 8: Over uzelf

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Over uzelf				
Bent u een man of een vrouw?				
Man	33%	N=188	33%	N=8795
Vrouw	67%	N=188	67%	N=8795
Wat is uw leeftijd?				
0 t/m 17	0%	N=198	1%	N=11769
18 t/m 25	2%	N=198	2%	N=11769
26 t/m 35	1%	N=198	3%	N=11769
36 t/m 45	4%	N=198	4%	N=11769
46 t/m 55	2%	N=198	7%	N=11769
56 t/m 65	9%	N=198	11%	N=11769
66 t/m 74	16%	N=198	16%	N=11769
75+	66%	N=198	55%	N=11769
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	86%	N=179	90%	N=8272
Beperking of aandoening				
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	12%	N=146	13%	N=8881
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	42%	N=146	44%	N=8881
Gedragsproblemen (% aangekruist)	3%	N=146	4%	N=8881
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	26%	N=146	23%	N=8881
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	12%	N=146	11%	N=8881
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	3%	N=146	9%	N=8881
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	69%	N=146	66%	N=8881
Psychisch functioneren (% aangekruist)	12%	N=146	16%	N=8881
Anders (% aangekruist)	12%	N=146	12%	N=8881

Wat is uw woonsituatie?				
Ik woon zelfstandig	87%	N=194	73%	N=11289
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	5%	N=194	10%	N=11289
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	1%	N=194	4%	N=11289
Ik woon in een tehuis/instelling	4%	N=194	6%	N=11289
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	N=194	1%	N=11289
Anders	7%	N=186	7%	N=8100
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?				
Lagere school/Basisschool	25%	N=186	31%	N=8100
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	11%	N=186	19%	N=8100
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	23%	N=186	17%	N=8100
HAVO, MMS, HBS, VWO	8%	N=186	6%	N=8100
MBO	12%	N=186	12%	N=8100
HBO/Universiteit	14%	N=186	8%	N=8100
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	38%	N=194	36%	N=11314
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?				
Nee	60%	N=194	51%	N=9378
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	34%	N=194	38%	N=9378
Ja, van een hulp- of zorgverlener	6%	N=194	9%	N=9378
Ja, van iemand anders	1%	N=194	2%	N=9378



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl

