



Clïentervaring Wmo

Gemeente Renkum



Rapport
Juli 2017
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-1707-8602



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1 Aanleiding onderzoek	4
	1.2 Doelgroep	4
	1.3 Steekproef en respons	5
	1.4 Referentiegroep	5
	1.5 Uitsplitsingen	7
	1.6 Leeswijzer	7
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	8
	2.1 Het contact	8
	2.2 De hulpvraag	9
	2.3 Het gesprek	11
	2.4 Cliëntondersteuning	14
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	16
	3.1 De ontvangen ondersteuning	16
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	17
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	20
	3.4 Tevredenheid over lokale voorzieningen	21
HOOFDSTUK 4	MANTELZORGERS	23
	4.1 Bekendheid mantelzorger	23
	4.2 Ondersteuningsmogelijkheden	24
	4.3 Waardering ondersteuning	25
	4.4 Mantelzorgcompliment	26
	4.5 Belasting van mantelzorger	27
HOOFDSTUK 5	EFFECT VAN DE ONDERSTEUNING	28
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	32
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	35

BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	48
BIJLAGE 4	EXTRA VRAGEN VOOR GEMEENTE RENKUM	50

Samenvatting

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

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

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten.

Namens uw gemeente zijn 825 vragenlijsten verzonden en er zijn 312 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 38%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% (of 90%) en een foutmarge van 5%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons eveneens 38%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Sociaal Team. Van de respondenten geeft 70% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen.

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Met name het niet meer aankunnen van de huishoudelijke hulp en het gebrek aan passend vervoer waren redenen tot contact. Van de respondenten geeft 78% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. In de referentiegroep is dit percentage 76%. Daarbij is het belangrijk om te weten dat 39% van de respondenten in uw gemeente al eens eerder contact heeft gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

In vergelijking met de referentiegroep lijkt het erop dat respondenten in uw gemeente meer contact opnemen met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk niet meer aankunnen of omdat ze geen vervoer hebben. In Renkum weten meer mensen dan in de referentiegroep waar ze moesten zijn met de ondersteuningsvraag.

Het gesprek

49% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 5% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 46% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Dit komt niet geheel overeen met de referentiegroep,

waar 55% een gesprek gehad heeft. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 35% dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 38% was er niemand aanwezig. Opvallend is dat in Renkum meer mensen het gesprek alleen voeren en dat er minder vaak een naaste aanwezig is dan in vergelijking met de referentiegroep.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid (89%) zegt zich serieus genomen te voelen door de consultant.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 78% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 75%. Relatief het minst tevreden waren respondenten over de snelheid waarmee men geholpen is, hierover is 70% (zeer) tevreden. In de referentiegroep is dit percentage 73%.

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 29%. 13% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning. In 2015 was dit nog 7% dus het gebruik hiervan is toegenomen in een jaar tijd.

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 (82%), collectief vervoer (44%) en begeleiding/dagbesteding (13%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 59%, 41% en 12%. In Renkum maken significant meer respondenten gebruik van hulp bij het huishouden in vergelijking met de referentiegroep.

Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (91%) en behoeften (89%) voldoet. Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevestigd. 84% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dit is hoger dan de referentiegroep, waar het percentage 81% is. 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 uw gemeente maakt 16% gebruik van algemene voorzieningen, 16% van particuliere hulp en 8% van een vrijwilliger.

Mantelzorg

Als een gemeente mantelzorgers weet te bereiken, kan zij vroegtijdig zorgen voor goede ondersteuning op maat. Dat helpt mantelzorgers om op hun eigen wijze voor hun naaste te zorgen, zonder overbelast te raken. Hiervoor moeten de mantelzorgers wel in beeld bij de gemeente zijn. Aan de mantelzorgers is gevraagd of de gemeente weet dat zij mantelzorgers zijn. In Renkum is het aandeel mantelzorgers dat aangeeft dat de gemeente weet dat zij mantelzorgers zijn iets kleiner dan in de referentiegroep (46% versus 48%).

In Renkum zegt 24% van de ondervraagde mantelzorgers uitgenodigd te zijn voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning hun naaste nodig heeft. Dit is een kleiner aandeel dan in de referentiegroep (30%).

Er zijn verschillende manieren om mantelzorgers in hun zorgtaken te ondersteunen en te ontlasten. Aan de mantelzorgers is gevraagd van welke ondersteuningsvormen zij gebruikmaken. In Renkum maken de ondervraagde mantelzorgers minder vaak gebruik van de verschillende vormen van ondersteuning dan de mantelzorgers in de referentiegroep.

Ondersteuning op maat helpt mantelzorgers om op hun eigen wijze voor hun naaste te zorgen, zonder overbelast te raken. De mantelzorgers is gevraagd naar hun ervaringen met het ondersteuningsaanbod. Net als in de referentiegroep heeft een relatief groot aandeel van de ondervraagde mantelzorgers noch een positieve noch een negatieve mening over het ondersteuningsaanbod.

Ook aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij denken dat de naaste de hulp aankan. Van de respondenten denkt 60% dat de naaste de hulp aankan. Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep.

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. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (74%) en dat zij zich beter kunnen redden (82%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 79% en 81%. 80% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Dit komt nagenoeg overeen met de referentiegroep.

Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) waarmee de gemeente aan deze verplichting voldoet. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

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

De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modellijst Cliëntervaring Wmo', aangevuld met eigen vragen van de gemeente Renkum. De 'Modellijst Cliëntervaring Wmo' begint met de verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel die bestaat uit tien vragen. 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. Bij de eigen vragen wordt aansluitend ingegaan op tevredenheid met lokale voorzieningen en mantelzorg.

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

1.2 Doelgroep

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

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

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

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

1.3 Steekproef en respons

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

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

Er zijn 825 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 312 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 38%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

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

1.4 Referentiegroep

De referentiegroep bestaat uit 43 gemeenten waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld en 31 gemeenten die daarnaast 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 gemeenten die enkel een onderzoek afnemen met de tien verplichte vragen, of gemeenten die na de tien verplichte vragen eigen gekozen vragen toevoegen. Hierdoor is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter dan de referentiegroep voor de modellijstvragen.

Er zijn ook gemeenten die later begonnen zijn of op moment van schrijven nog moeten starten met de uitvoering van het onderzoek. De referentiegroep is gebaseerd op de op dit moment beschikbare data. In de loop van 2017 zullen er meer gemeenten hun resultaten bekend maken via www.waarstaatjegemeente.nl. In de tabel op de volgende pagina worden de gemeenten weergegeven die in de referentiegroep zijn opgenomen.

	Gemeente	Verplichte vragen	Modellijstvragen
1	Barneveld	X	
2	Renkum	X	X
3	Edam-Volendam	X	X
4	Oud-Beijerland	X	X
5	Binnenmaas	X	X
6	Korendijk	X	X
7	Cromstrijen	X	X
8	Strijen	X	X
9	Apeldoorn	X	X
10	Brummen	X	
11	Woudenberg	X	X
12	Enkhuizen	X	X
13	Drechterland	X	X
14	Gouda	X	X
15	's-Gravenhage	X	
16	Stede Broec	X	X
17	Waddinxveen	X	
18	Boekel	X	
19	Oss	X	
20	Uden	X	
21	Valkenswaard	X	X
22	Beek	X	X
23	Heeze-Leende	X	X
24	Landerd	X	
25	Bernheze	X	
26	Het Bildt	X	X
27	Franekeradeel	X	X
28	Harlingen	X	X
29	Leeuwarderadeel	X	X
30	Terschelling	X	X
31	Vlieland	X	X
32	Meppel	X	
33	Voorst	X	X
34	Krimpen a/d IJssel	X	
35	Best	X	X
36	Lelystad	X	X
37	Menameradiel	X	X
38	Smallingerland	X	
39	Zoetermeer	X	X
40	Sittard-Geleen	X	X
41	Diemen	X	X
42	Ouder-Amstel	X	X
43	Uithoorn	X	X

1.5 Uitsplitsingen

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

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op ervaringen met lokale voorzieningen en ervaringen van mantelzorgers. In hoofdstuk 5 staan de resultaten van de effecten van de ondersteuning. 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. Bijlage 3 bevat de verantwoording voor Waar staat je gemeente en bijlage 4 bevat de eigen vragen voor Renkum.

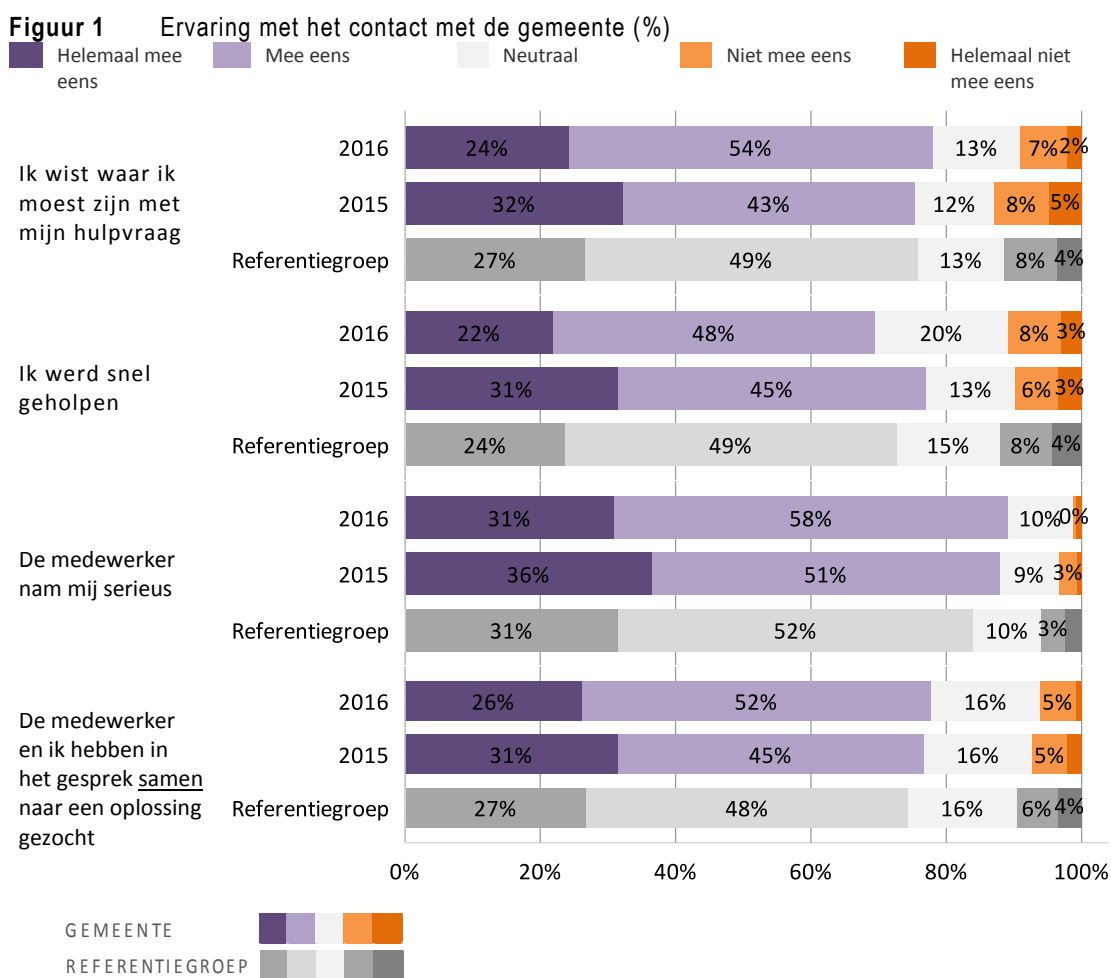
Hoofdstuk 2

Het contact

2.1 Het contact

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

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



In Renkum vond het overgrote deel van de respondenten (89%) dat de medewerker hem/haar serieus nam. Ook wist 78% waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en vond eveneens 78% dat er gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. Op deze aspecten scoort Renkum beter dan in 2015 en beter dan in de referentiegroep.

Op de stelling dat de cliënt snel geholpen werd, antwoordt 68% positief. Dat is een lager percentage dan in 2015 (76%) en de referentiegroep (73%). De gemeente Renkum zou dus de snelheid van het proces van hulpvraag naar voorziening kunnen verbeteren.

2.2 De hulpvraag

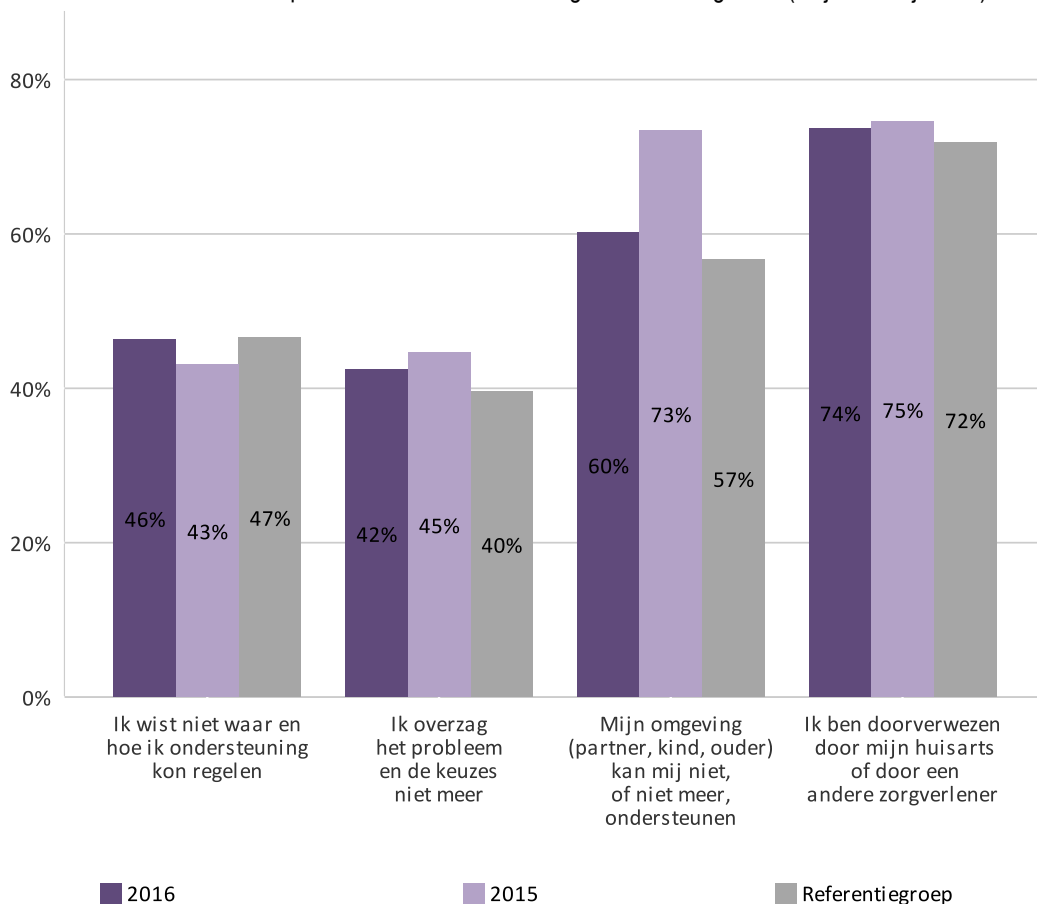
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden,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

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

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	18%	17%	21%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	78% (a)	78%	62%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	28% (a)	28%	36%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	8%	5%	9%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	12%	8%	14%
Ik heb overdag niks te doen	6%	5%	7%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	10%	9%	12%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	15%	14%	15%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	12%	10%	9%
Anders	18%	13%	19%

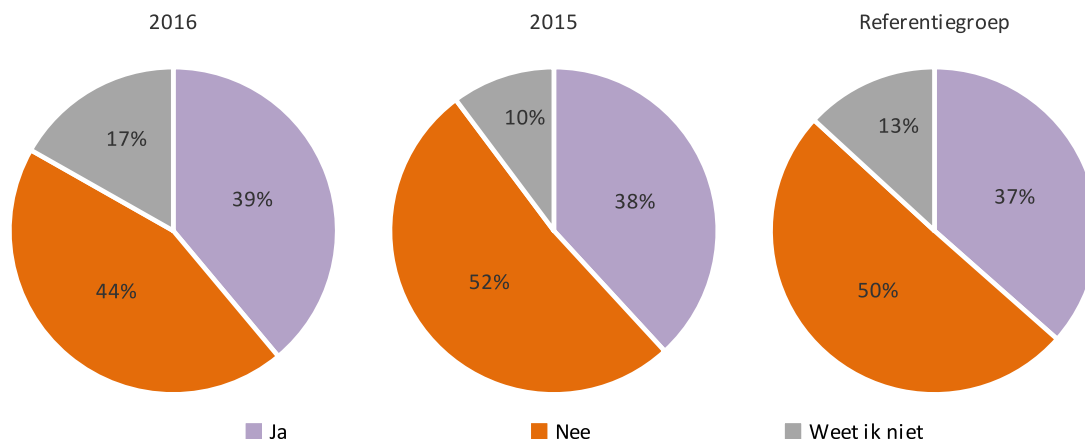
In Renkum neemt 78% contact op met de gemeente voor huishoudelijke hulp en 28% omdat zij geen vervoer hebben. Dit is een significant verschil met de referentiegroep waar 62% contact opneemt voor huishoudelijke hulp en 36% voor passend vervoer. Aanvullend neemt in Renkum 18% contact op omdat ze moeite hebben met wassen en kleden en 15% weet niet hoe ze bepaalde problemen moeten oplossen.

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



In bovenstaande figuur is te zien welke redenen meespeelden om contact op te nemen met de gemeente. In 2016 wist 46% niet waar en hoe ze ondersteuning konden regelen, dit is een verslechtering ten opzichte van 2015 toen 43% niet wist waar en hoe ze ondersteuning moesten regelen. Opvallend is dat in 2016 60% van de respondenten antwoordden dat de omgeving niet meer kon helpen, waar dat in 2015 nog 73% was. Dit betekent dat in 2016 de omgeving beter in staat is om de cliënt te ondersteunen in vergelijking met 2015. Hier wordt verder op ingegaan in het hoofdstuk over mantelzorg.

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



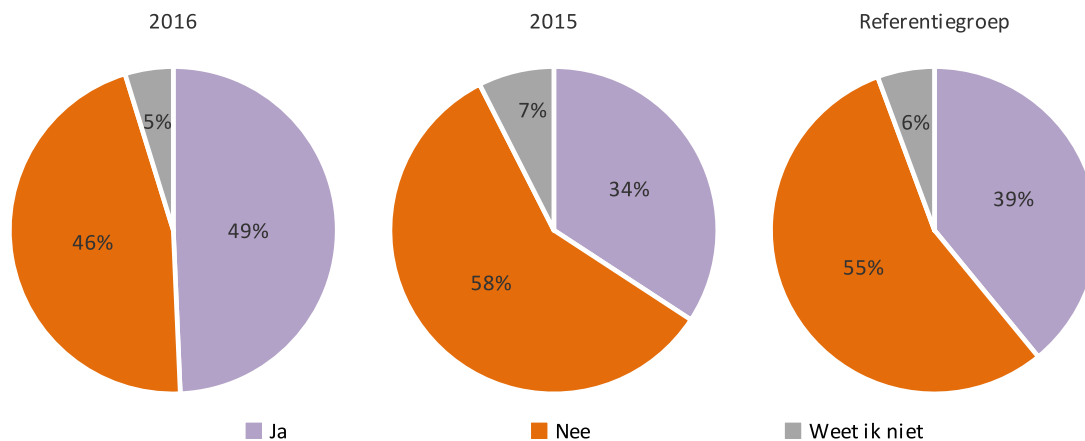
In deze figuur ziet u dat 39% van de respondenten in 2016 eerder contact had opgenomen met de gemeente over een ondersteuningsvraag; voor 44% was het in 2016 de eerste keer. In vergelijking met 2015 namen minder mensen voor het eerst contact op met de gemeente; toen was het percentage dat voor het eerst contact opnam 52%. In de referentiegroep nam 50% in 2016 voor het eerst contact op voor 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 zorg dragen voor een resultaat. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen.

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

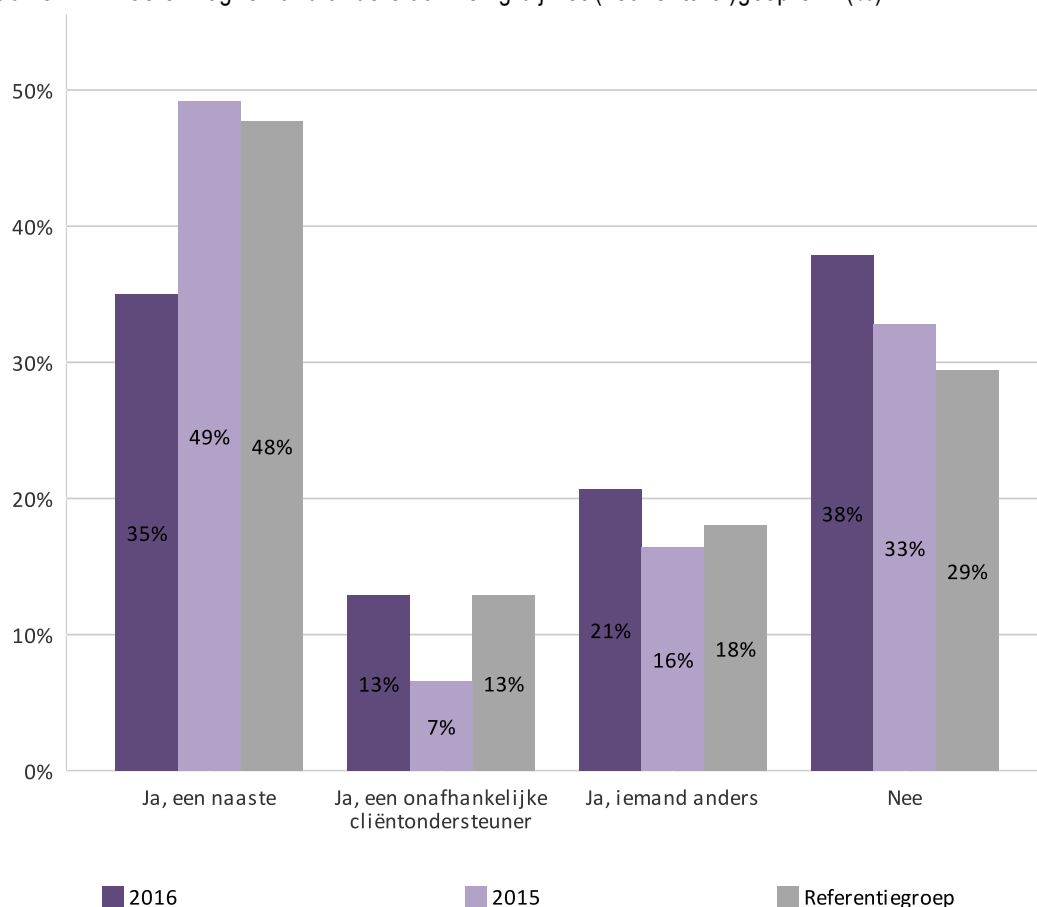
Figuur 4 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



In Renkum heeft 49% van de mensen in 2016 een keukentafel gehad, in 2015 was dit nog 34%. In vergelijking met de referentiegroep (39%) hebben in Renkum meer cliënten een gesprek gehad.

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

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



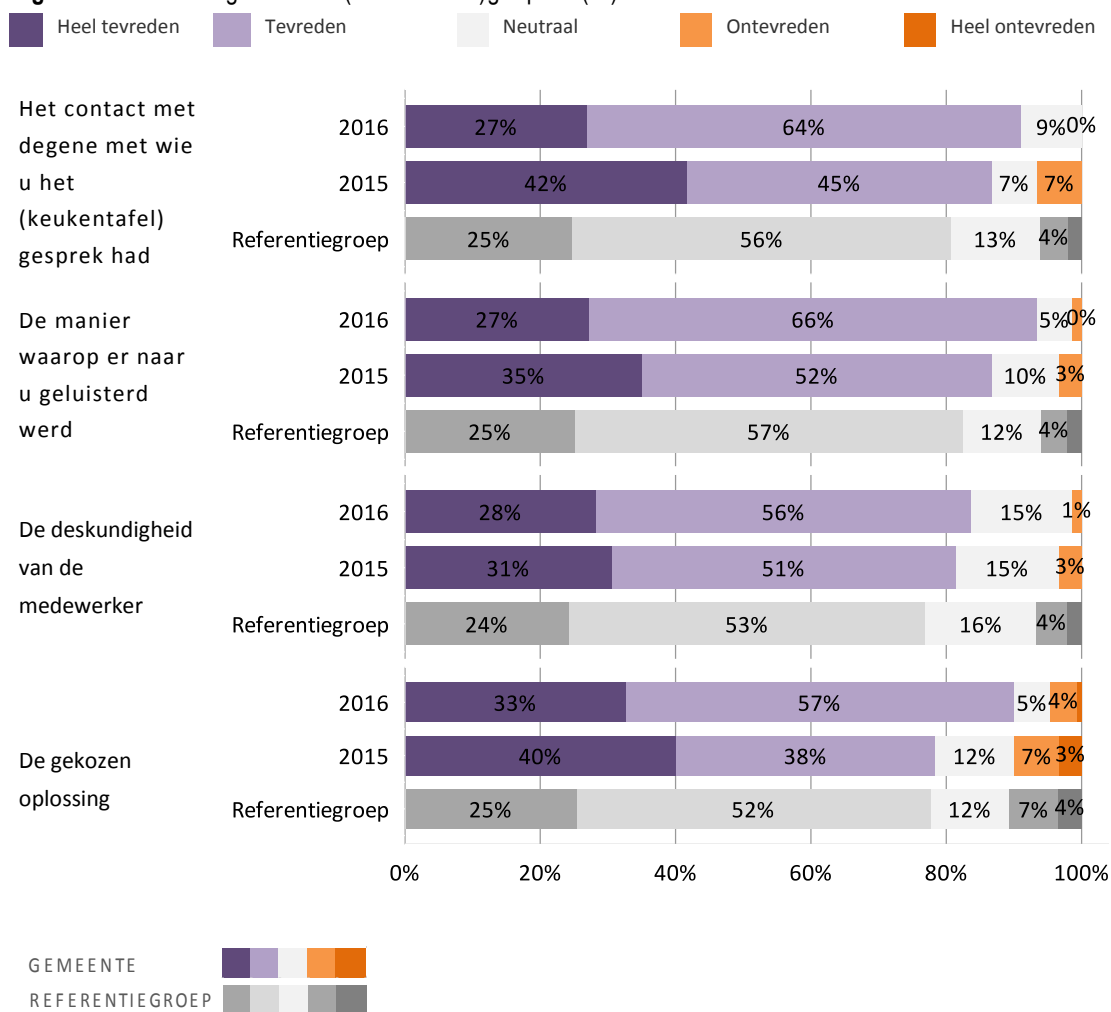
In 2016 voerden minder mensen het (keukentafel)gesprek met een naaste (35%) in vergelijking met 2015 (49%) en de referentiegroep (48%). Ook voerde in 2016 38% van de respondenten het (keukentafel)gesprek alleen, waar dat in 2015 nog in 33% van de gevallen voorkwam. Het percentage respondenten dat gebruikmaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner is gestegen van 7% in 2015 naar 13% in 2016.

Het valt op dat in Renkum meer mensen het gesprek alleen voeren en dat er minder vaak een naaste bij aanwezig is. Tegelijkertijd weten meer mensen de onafhankelijke cliëntondersteuner te vinden of is er iemand anders bij het gesprek aanwezig.

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

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

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



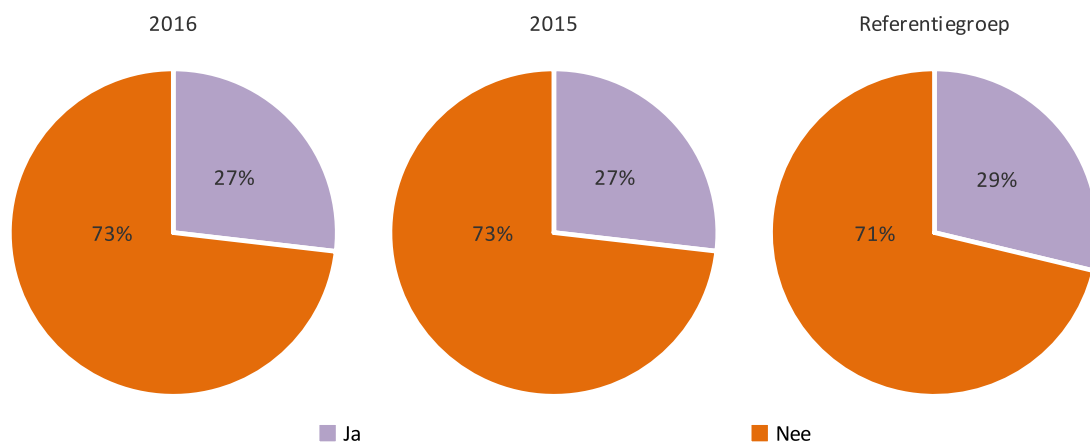
In bovenstaande figuur is te zien dat respondenten in 2016 meer tevreden zijn over het (keukentafel)gesprek in vergelijking met 2015 en de referentiegroep. In Renkum zijn respondenten in 2016 het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (93%) en het contact met degene die het gesprek voerde (91%). Ook is 90% tevreden over de gekozen oplossing en vindt 84% de medewerker deskundig.

2.4 Cliëntondersteuning

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

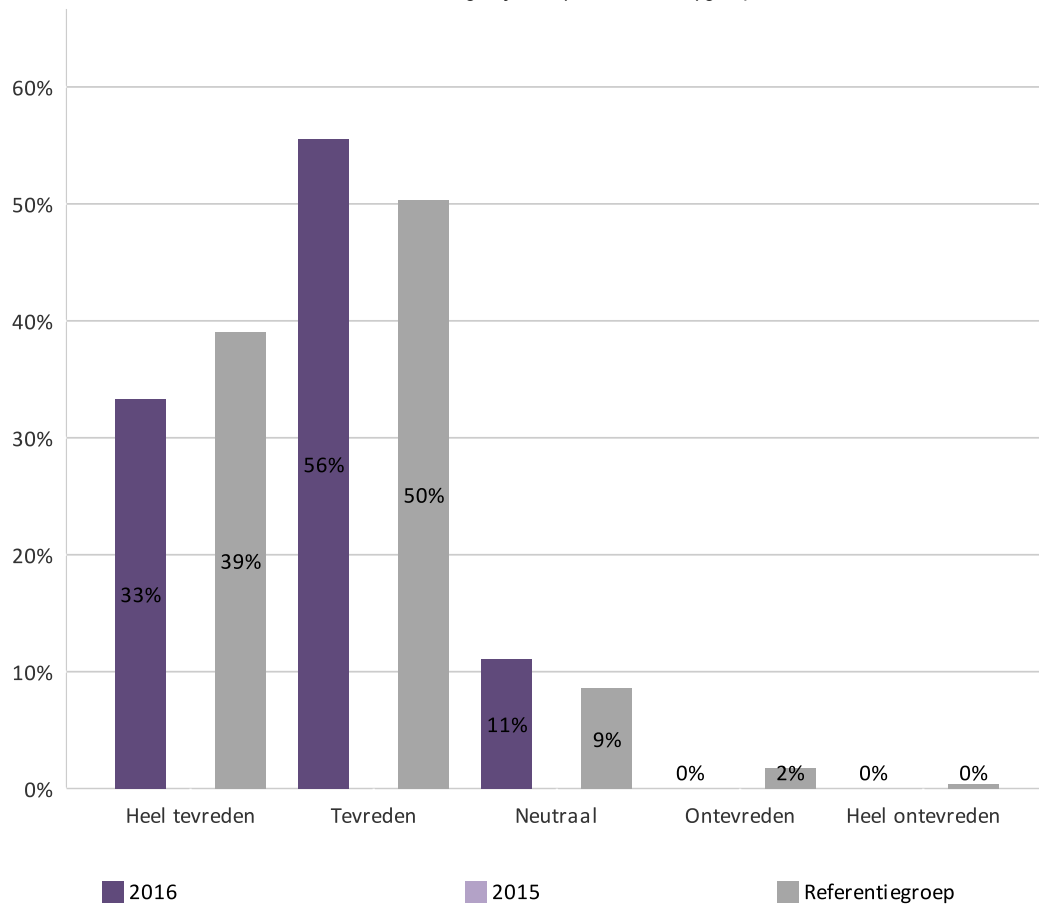
In 2016 bleek 26% van de respondenten bekend te zijn met cliëntondersteuning. 86% hiervan was er tevreden over (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

Figuur 7 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



In Renkum is 73% onbekend met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner, 27% was dit wel. Deze percentages waren hetzelfde in 2015. In de referentiegroep zijn iets meer mensen (29%) bekend met de cliëntondersteuning.

Figuur 8 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



In deze figuur is te zien in hoeverre mensen tevreden waren met de cliëntondersteuning, indien zij daar gebruik van hebben gemaakt. Hieruit blijkt dat 88% (zeer) tevreden is, in de referentiegroep is dit 89%.

Hoofdstuk 3

De ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

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

Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)

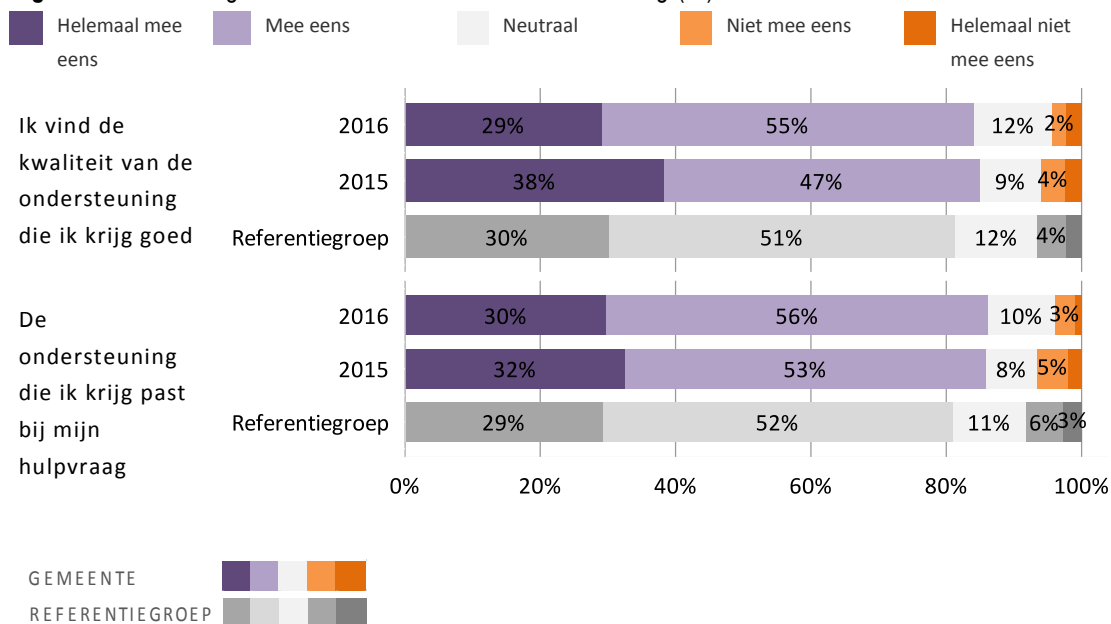
	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Rolstoel	12%	11%	19%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	16%	17%	19%
Hulp bij het huishouden	82%	83%	59%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	13%	10%	12%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	44%	48%	41%
Financiële vergoeding voor vervoer	5%	3%	5%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	10%	7%	11%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	10%	5%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	13%	7%	12%
Logeervoorziening/logeerhuis	0%	1%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	0%	1%	1%
Anders	9%	6%	11%

In bovenstaande tabel is te zien van welke ondersteuningsvormen respondenten gebruikmaken. In Renkum maakt 82% gebruik van hulp bij het huishouden, 44% van een collectieve vervoerspas en 16% van een scootmobiel. De mate waarin cliënten in Renkum gebruikmaken van huishoudelijke hulp wijkt significant af van de referentiegroep, waar 59% huishoudelijke hulp ontvangt.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

Figuur 9 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



In Renkum vindt in 2016 84% de kwaliteit van de ondersteuning goed en 86% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit komt nagenoeg overeen met de referentiegroep.

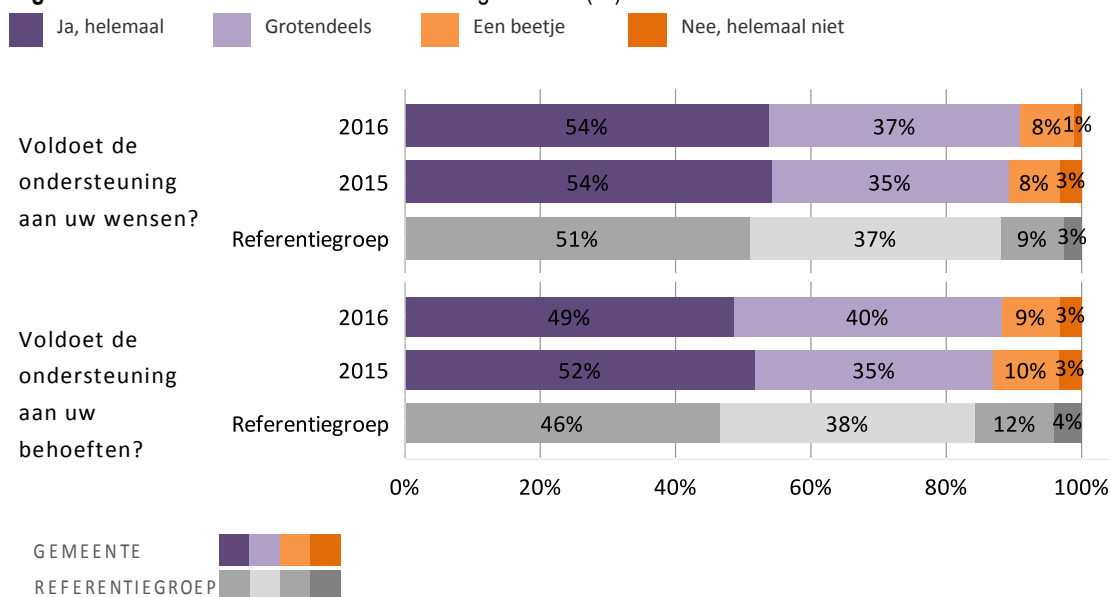
In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages ‘mee eens’ en ‘helemaal mee eens’ zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op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

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

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>% (Helemaal) mee eens</i>							
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	74% (N=34)	87% (N=47)	85% (N=237)	84% (N=37)	84% (N=131)	79% (N=14)	88% (N=56)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	76% (N=33)	91% (N=47)	87% (N=236)	81% (N=36)	87% (N=128)	79% (N=14)	89% (N=55)

In bovenstaande tabel is de beleving van de kwaliteit van de ondersteuning afgezet tegen het type ondersteuning dat iemand krijgt. Over het algemeen zijn alle respondenten, ongeacht hun voorziening, positief over de ondersteuning. Het meest positief zijn respondenten met een scootmobiel: 91% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en 87% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Van de mensen met huishoudelijke hulp, veruit de grootste groep, vindt 87% dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en 85% is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is.

Figuur 10 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



In de vorige figuur is te zien dat de ondersteuning in 2016 in 91% van de gevallen voldoet aan de wensen en in 89% aan de behoeften. In 2016 zijn respondenten iets vaker positief over beide stellingen in vergelijking met 2015. In de referentiegroep vindt men zowel in 2015 als in 2016 iets minder vaak dat de ondersteuning aan de wensen voldoet (88%) en aan de behoeften voldoet (84%).

In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning aansluiting op hun wensen en behoeften ervaren. De percentages 'ja, helemaal' en 'grotendeels' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren aansluiting hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

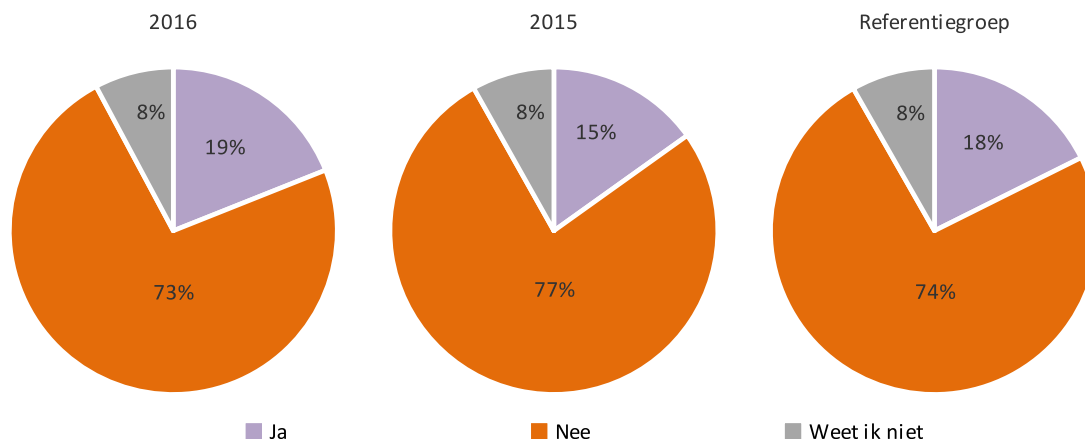
Tabel 4 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% Ja, helemaal/grotendeels)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>%Ja helemaal - Grotendeels</i>							
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?	94% (N=34)	93% (N=41)	92% (N=209)	91% (N=34)	92% (N=119)	80% (N=10)	90% (N=51)
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?	85% (N=33)	90% (N=41)	89% (N=202)	85% (N=33)	88% (N=113)	75% (N=12)	90% (N=50)

Bovenstaande tabel laat zien dat mensen met een rolstoel het meest vaak vinden dat de ondersteuning aan hun wensen voldoet (94%), gevolgd door mensen met een scootmobiel (93%) en een collectief vervoerspasje (92%). Mensen met een scootmobiel en begeleiding vinden het meest vaak dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeften (90%), gevolgd door mensen met hulp in het huishouden (89%).

Figuur 11 laat zien bij hoeveel respondenten er in het afgelopen jaar iets veranderd is in de ondersteuning die men ontvangt.

Figuur 11 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)



In Renkum is in 2016 voor 73% van de mensen niks veranderd in de ondersteuning. Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep (74%) en het zijn iets minder mensen dan in 2015 (77%). In 2016 is voor 19% van de respondenten wel iets gewijzigd.

Tabel 5 Mate waarin de ondersteuning voldoet naar verandering in ondersteuning (%)

	%Ja helemaal - grotendeels	%Een beetje - helemaal niet
<i>Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?</i>		
Afgelopen jaar wel iets veranderd in de ondersteuning	84%	16%
Afgelopen jaar niets veranderd in de ondersteuning	93%	7%
<i>Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?</i>		
Afgelopen jaar wel iets veranderd in de ondersteuning	83%	17%
Afgelopen jaar niets veranderd in de ondersteuning	90%	10%

In bovenstaande tabel is een uitsplitsing gemaakt naar de mate waarin de kwaliteit voldoet aan de wensen en behoeften in relatie tot wijziging van de ondersteuning. Opvallend is dat bij mensen waarbij het afgelopen jaar niets veranderd is, de ondersteuning beter voldoet aan de wensen (93%) en behoeften (90%). Bij mensen waarbij wel iets veranderd is, vindt men in 84% van de gevallen dat de ondersteuning voldoet aan de wensen en in 83% dat deze voldoet aan de behoeften.

3.3 Andere vormen van ondersteuning

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

Tabel 6 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

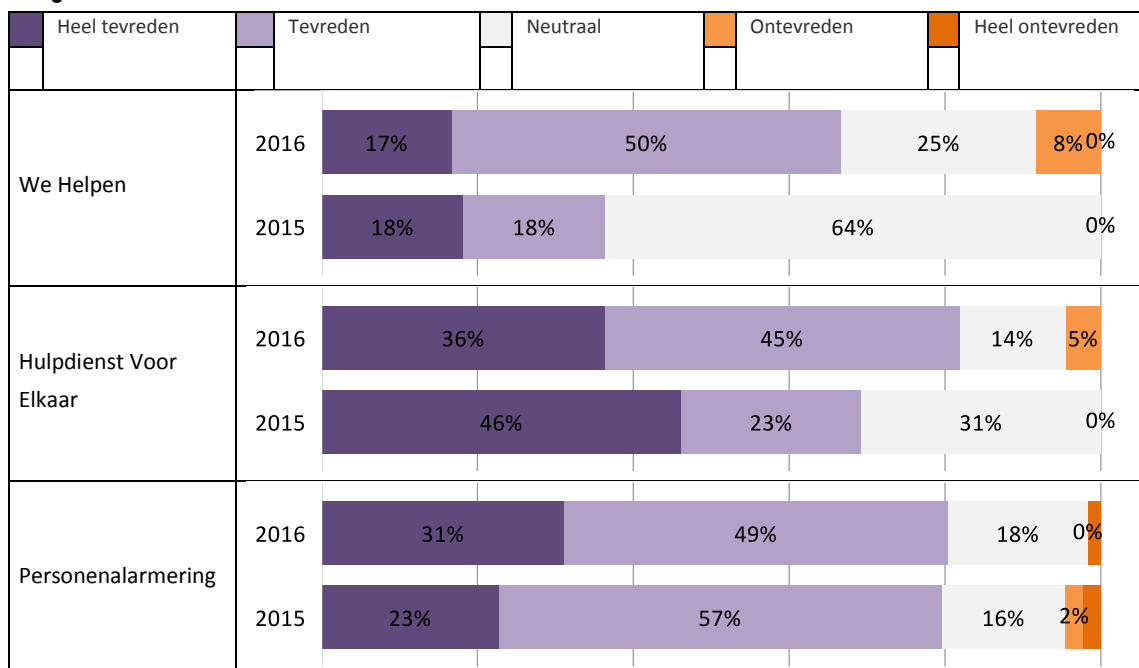
	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	16%	14%	12%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	16%	20%	20%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	8%	8%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of burens	84%	84%	87%

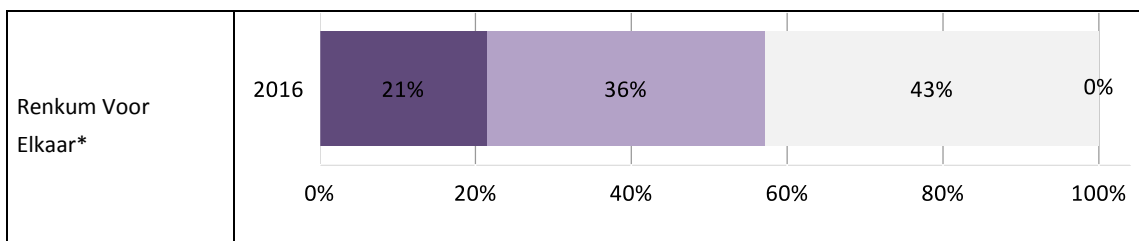
In zowel 2015 als 2016 kreeg 84% van de respondenten hulp van een partner, familielid, vrienden of burens. Dit is iets minder dan de referentiegroep waar 87% hulp krijgt uit het persoonlijk netwerk. In 2016 maakt 16% van de respondenten gebruik van algemene voorzieningen en eveneens 16% heeft een particuliere schoonmaakster.

3.4 Tevredenheid over lokale voorzieningen

Respondenten is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over lokale voorzieningen.

Figuur 12

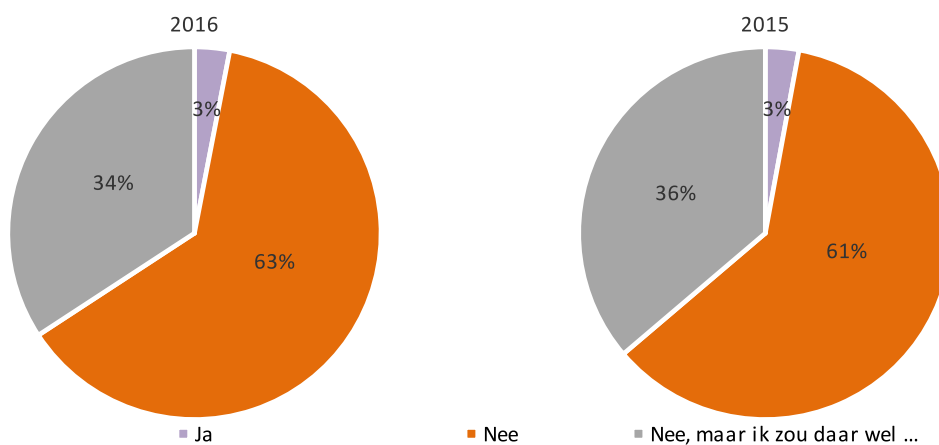




*Renkum Voor Elkaar was ten tijde van de uitvoering van het onderzoek (voorjaar 2017) pas een paar maanden actief, dus de resultaten over Renkum Voor Elkaar dienen uiterst voorzichtig geïnterpreteerd worden.

Respondenten die gebruikmaken van Hulpdienst Voor Elkaar zijn daar het meest vaak (zeer) tevreden over (81%), gevolgd door Personenalarmering (80%) en We Helpen (67%).

In Renkum kunnen cliënten gebruikmaken van de meerkostenregeling chronisch zieken en gehandicapten. 63% maakt daar geen gebruik van, in 2015 was dit 61%.



Hoofdstuk 4 Mantelzorgers

De gemeente Renkum heeft ervoor gekozen om vragen toe te voegen voor mantelzorgers. Indien de aangeschreven cliënt een mantelzorger heeft, is aan degene gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden.

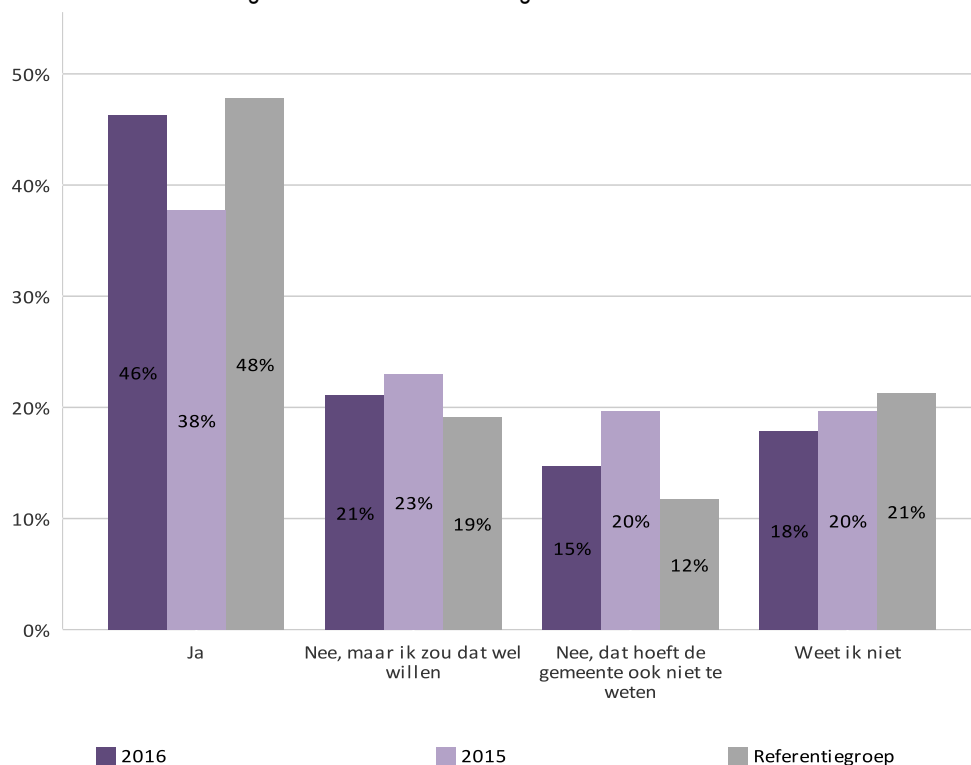
Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis die vanwege een chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd zorg nodig heeft.

De gemeente Renkum heeft hiervoor aansluiting gezocht bij de door Mezzo ontwikkelde standaardvragenlijst. Hierdoor is voor deze vragen vergelijking van de resultaten met een referentiegroep mogelijk. Van de in totaal 312 ingevulde vragenlijsten hebben in uw gemeente 95 mantelzorgers de mantelzorgvragen beantwoord. Hiermee is het percentage mantelzorgers onder de respondenten 30%.

4.1 Bekendheid mantelzorger

Als een gemeente mantelzorgers weet te bereiken, kan zij vroegtijdig zorgen voor goede ondersteuning op maat. Dat helpt mantelzorgers om op hun eigen wijze voor hun naaste te zorgen, zonder overbelast te raken. Ook voor de waardering is het belangrijk dat de gemeente mantelzorgers weet te vinden. Aan de mantelzorgers is gevraagd of de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn.

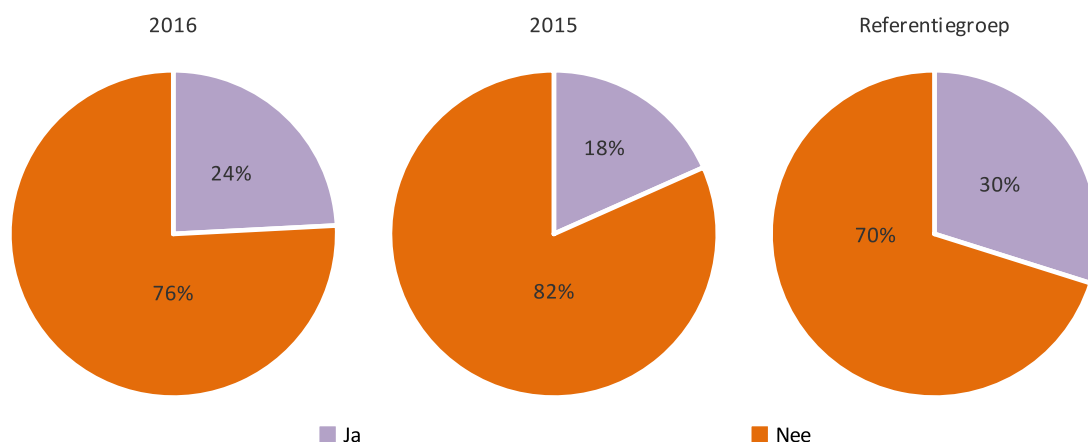
Figuur 13 Bekendheid gemeente met mantelzorger



In Renkum is het aandeel mantelzorgers dat aangeeft dat de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn iets kleiner dan in de referentiegroep (46% versus 48%).

Tijdens het keukentafelgesprek onderzoekt de gemeente wat iemand met een hulpvraag zelf nog kan en hoe zijn/haar sociale netwerk kan helpen. Als de ondersteuning van de gemeente aansluit op de behoefte van de aanvrager én op die van de mantelzorger, kan de mantelzorg langer worden volgehouden. Het is daarom goed dat er met en niet slechts over de mantelzorger gesproken wordt. Onderstaande figuur geeft weer of de ondervraagde mantelzorger door de gemeente Renkum is uitgenodigd voor een gesprek. In Renkum is een kleiner aandeel mantelzorgers (24%) uitgenodigd voor een gesprek dan gemiddeld in de referentiegroep.

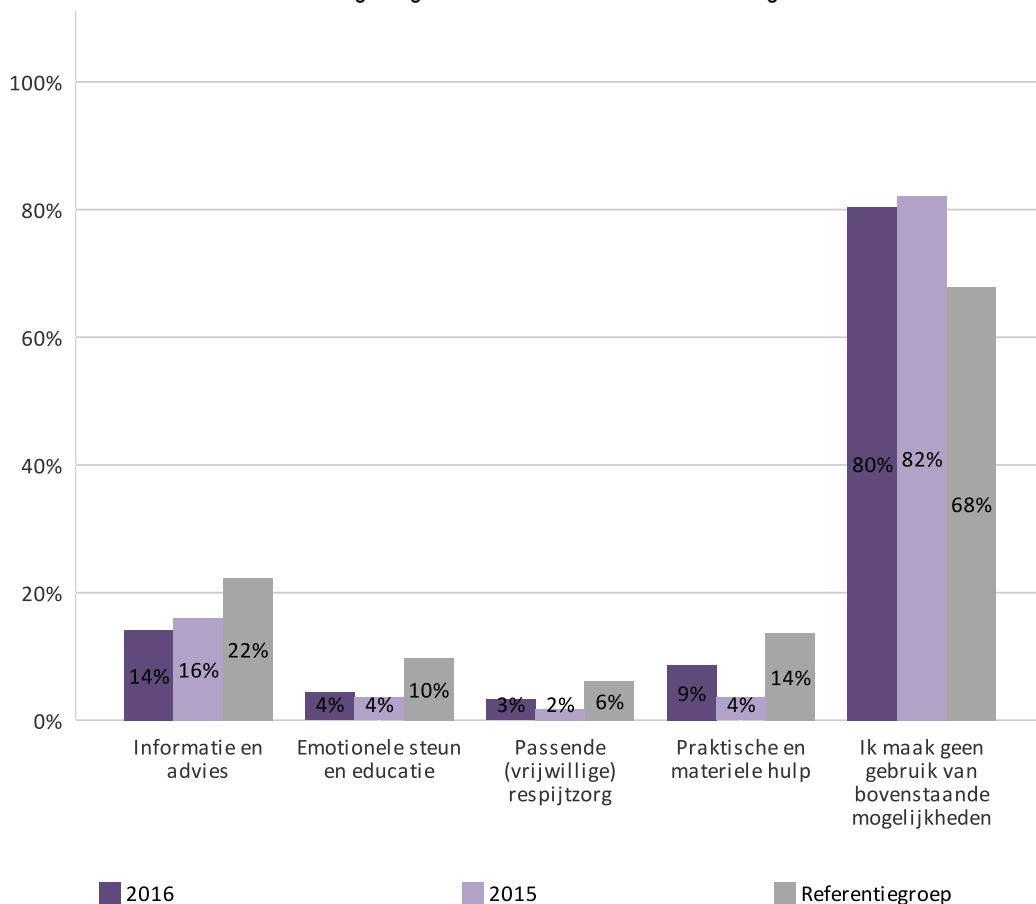
Figuur 14 Gemeente heeft mantelzorger uitgenodigd voor gesprek



4.2 Ondersteuningsmogelijkheden

Er zijn verschillende manieren om mantelzorgers in hun zorgtaken te ondersteunen en te ontlasten. Aan de mantelzorgers is gevraagd van welke ondersteuningsvormen zij gebruikmaken. In Renkum maken de ondervraagde mantelzorgers minder vaak gebruik van de verschillende vormen van ondersteuning dan de mantelzorgers in de referentiegroep. Als ze gebruikmaken van ondersteuning is dit vooral van informatie en advies (14%).

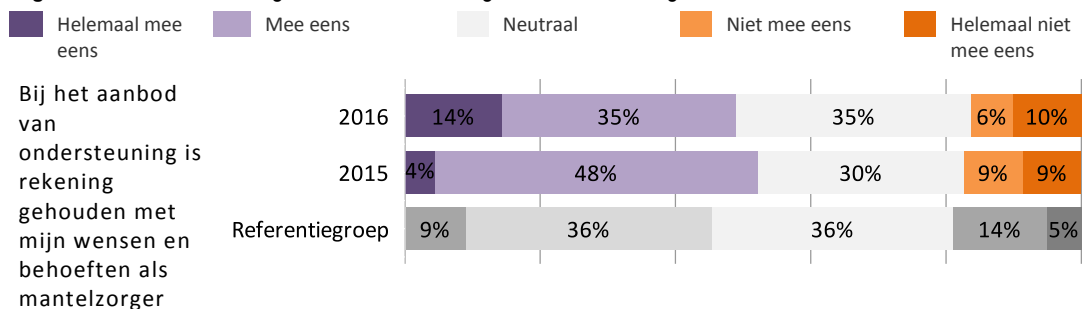
Figuur 15 Mate waarin mantelzorgers gebruik maken van ondersteuning

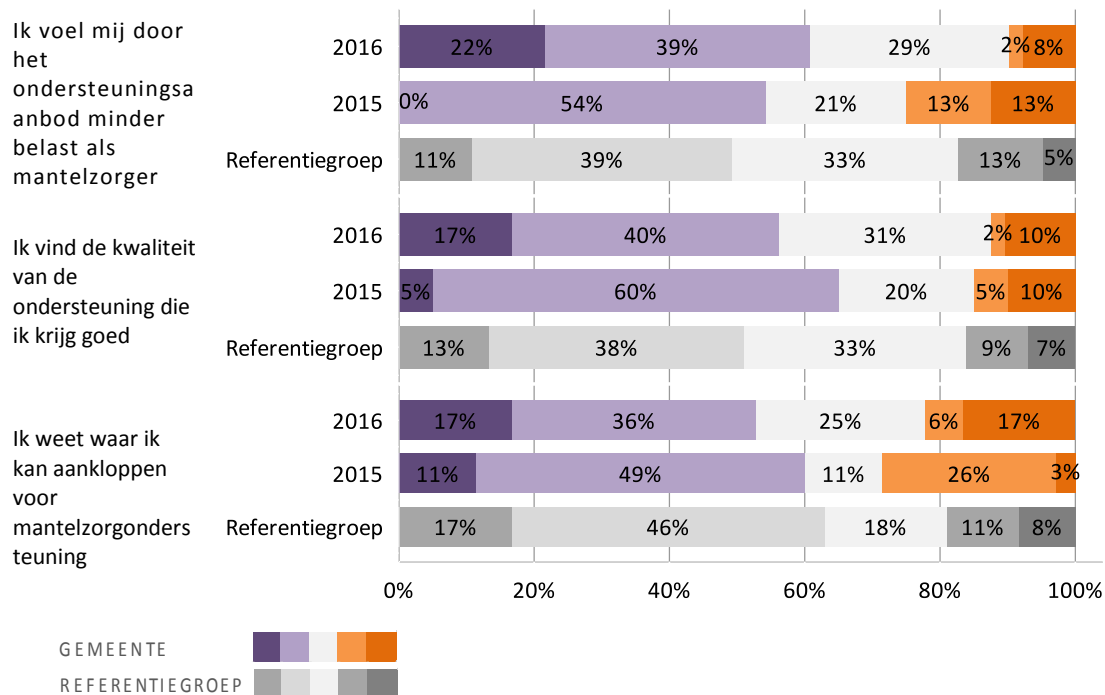


4.3 Waardering ondersteuning

Bij een verzoek voor Wmo-ondersteuning heeft de gemeente een onderzoeksplicht. Zij moet nagaan wat de aanvrager zelf kan, al dan niet met hulp van mantelzorgers en vrijwilligers. De onderzoeksplicht houdt ook in dat, behalve naar de mogelijkheden, ook naar de grenzen van de belastbaarheid van de mantelzorgers gekeken wordt. En dat ook de ondersteuningsbehoefte in kaart wordt gebracht. Ondersteuning op maat helpt mantelzorgers om op hun eigen wijze voor hun naaste te zorgen, zonder overbelast te raken. In onderstaande figuur is de ervaring van de mantelzorgers met de ondersteuning weergegeven.

Figuur 16 Waardering van ondersteuning voor mantelzorgers



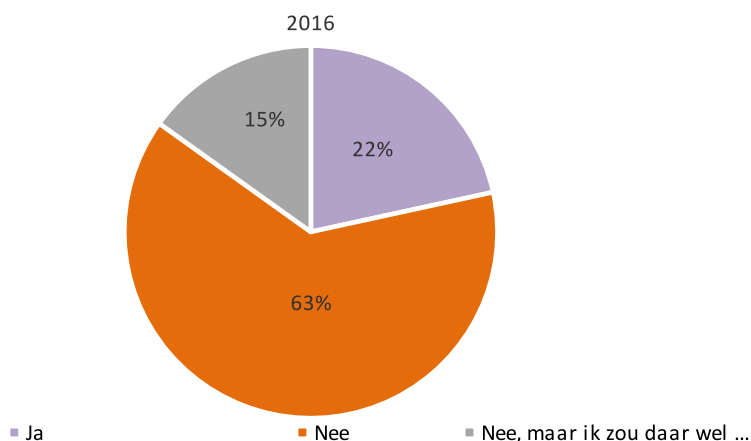


Net als in de referentiegroep heeft een relatief groot aandeel van de ondervraagde mantelzorgers noch een positieve noch een negatieve mening over het ondersteuningsaanbod.

4.4 Mantelzorgcompliment

In Renkum kunnen mantelzorgers aanspraak maken op een mantelzorgcompliment. Dit is een blijk van waardering van de gemeente aan de mantelzorger. Het compliment bestaat uit een geldbedrag van € 150 of een waardebon die recht geeft op tien uur huishoudelijke hulp.

Figuur 17 Mate van gebruik van mantelzorgcompliment



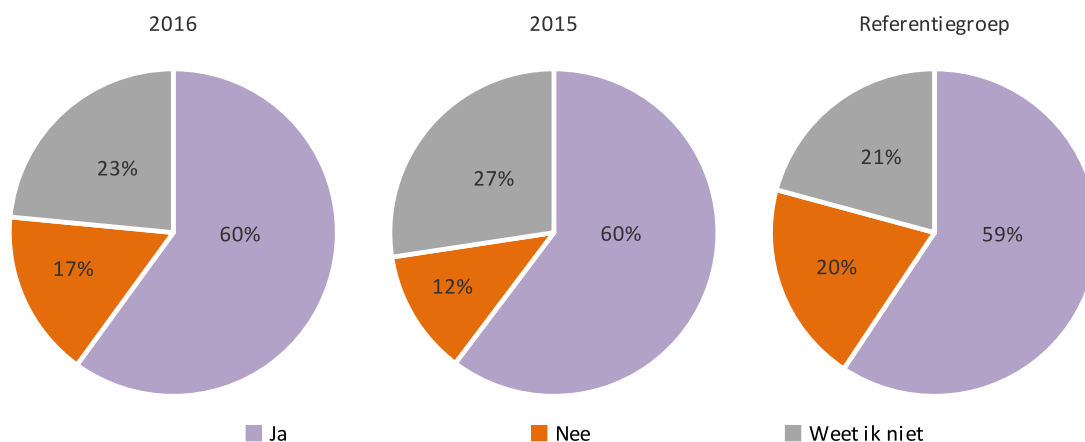
Van de respondenten maakt 22% wel en 63% geen gebruik van het mantelzorgcompliment. 15% zou er graag meer over willen weten.

4.5 Belasting van mantelzorgers

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.

BMC heeft in 2016 voor meer dan 100 gemeenten het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Uit al deze onderzoeken bleek dat in 2015 84% van de respondenten hulp kreeg van familie, vrienden of buren. 24% had het idee dat zij dat niet goed aankunnen (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

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



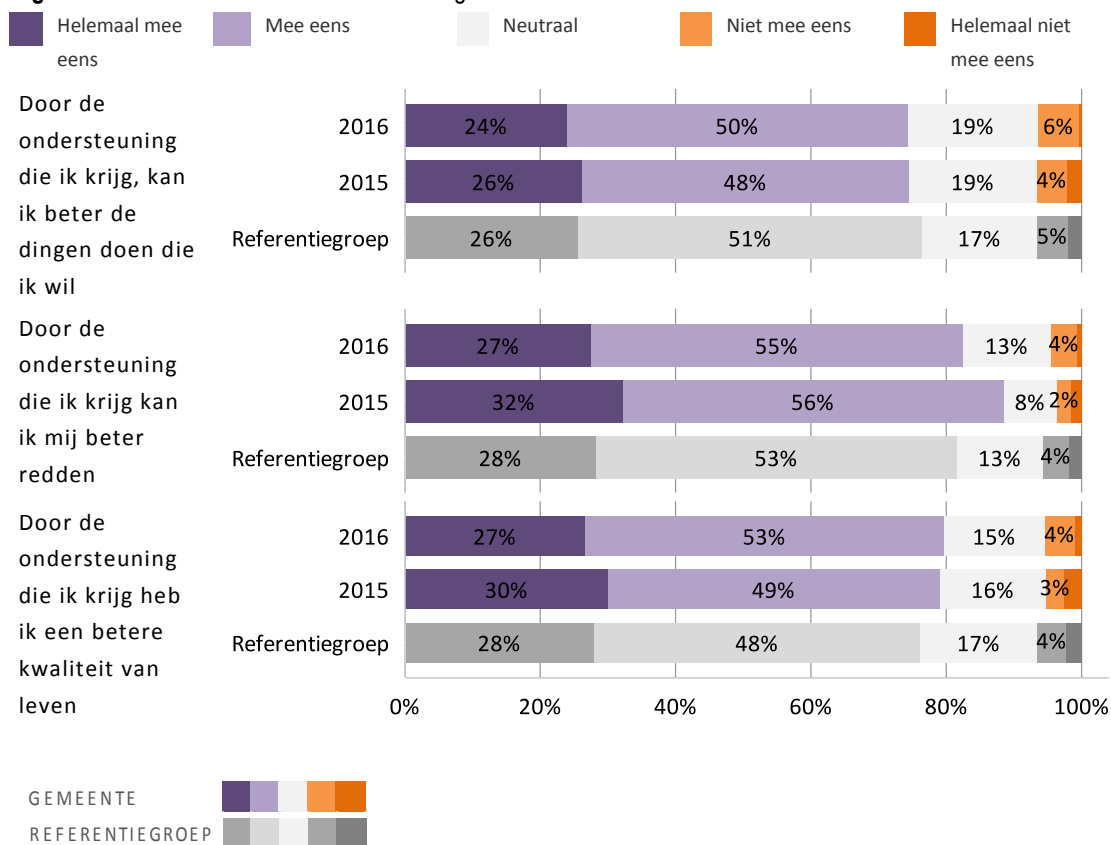
In Renkum denkt 60% van de respondenten dat de mantelzorger de hulp aankan. Dit is gelijk aan 2015 en vergelijkbaar met de referentiegroep (59%). In Renkum denkt 17% van de respondenten dat de mantelzorger de hulp niet aankan, in 2015 was dit nog 12%.

Hoofdstuk 5

Effect van de ondersteuning

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

Figuur 19 Effect van de ondersteuning



Op de stellingen over het effect van de ondersteuning, blijkt dat respondenten het het meest eens zijn met de stelling dat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden (82%). Dit was in 2015 88%. In vergelijking met de referentiegroep vinden respondenten in Renkum vaker dat de ondersteuning leidt tot een betere kwaliteit van leven (90% versus 86%). De respondenten in Renkum laten op de overige stellingen over de effecten van ondersteuning vergelijkbare resultaten zien met de referentiegroep.

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

Tabel 7 Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>%(Helemaal)mee eens</i>							
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	74% (N=31)	91% (N=46)	75% (N=219)	74% (N=35)	73% (N=124)	64% (N=14)	75% (N=53)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	77% (N=31)	85% (N=46)	85% (N=230)	76% (N=34)	85% (N=124)	79% (N=14)	83% (N=52)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	82% (N=33)	88% (N=48)	81% (N=231)	89% (N=36)	80% (N=127)	93% (N=14)	84% (N=56)

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

In de volgende 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 8 Bijdrage van de ondersteuning aan

	Gemeente	Respons per	Gemeente	Respons per	Referentie	Respons per
	2016 (% helemaal/ grotendeels)	vraag	2015 (% helemaal/ grotendeels)	vraag	groep (% helemaal/ grotendeels)	vraag
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden	63%	N=139	64%	N=96	66%	N=3777
u wassen, kleden en verzorgen	67%	N=103	65%	N=79	64%	N=2989
uw huishouden regelen en op orde houden	72%	N=182	71%	N=123	67%	N=4094
uw financiën regelen en op orde houden	71%	N=117	73%	N=77	69%	N=3204
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken	68%	N=133	69%	N=97	66%	N=3776
anderen helpen	29%	N=59	19%	N=48	24%	N=1708
werken en/of leren	40%	N=35	24%	N=34	27%	N=1400

De ondersteuning (zowel formeel als informeel) draagt voor de respondenten in Renkum het meest bij aan het regelen en op orde houden van het huishouden (72%) en de financiën (71%). Ook in 2015 droeg de ondersteuning het meeste bij aan deze vormen van zelfredzaamheid. In 2015 en 2016 droeg de ondersteuning het minst vaak bij aan het helpen van anderen (respectievelijk 19% en 29%).

Opmerkingen over ondersteuning

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

Tabel 9 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	De Eigen Bijdrage voor de huishoudelijke hulp is te hoog
2	De huishoudelijke hulp heeft te weinig tijd om klusjes uit te voeren
3	Men is tevreden over de ondersteuning
4	De ondersteuning komt niet snel genoeg op gang.
5	Mensen willen meer tijd om inzicht te geven in de persoonlijke situatie

De meest genoemde opmerkingen zijn een uiting van onvrede over de hoogte van de eigen bijdrage en het aantal uren dat de respondent hulp/zorg/begeleiding ontvangt (afname). Het merendeel hiervan heeft betrekking op huishoudelijk hulp. Aan de andere kant zijn er ook veel respondenten die een blijk van waardering geven. Hieronder worden enkele opmerkingen weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. *'Ik was bijzonder tevreden over de ondersteuning maar door de verhoging van 8% voor mijn Eigen Bijdrage kan ik niet meer de ondersteuning betalen die ik nodig heb. Hier ben ik zeer ontevreden over.'*
2. *'Mijn huishoudelijke hulp komt niet toe aan afstoffen en zemen.'
'Alleen huishoudelijke hulp voor 3 uur per week, ik wil graag 4,5 uur. Ze komt niet toe aan de was strijken.'*
3. *'Ik ben tevreden over de medewerkers van de Wmo, praktisch en betrokken. Mijn complimenten.'
'Ik word serieus genomen en samen pakken we mijn problemen aan. Ik heb meer rust in mijn hoofd en dat voorkomt dat ik impulsief reageer.'*
4. *'Ik heb vele weken moeten wachten op huishoudelijke ondersteuning. Dat lijkt nergens op, zou sneller moeten.'*
5. *'Misschien kan de gemeente meer tijd inruimen voor gesprekken met cliënten.'
'Ik wil graag een keer een gezellig gesprek hebben met een medewerker om mijn verhaal te kunnen vertellen.'*

Bijlage 1

Achtergrondgegevens respondenten

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

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

Tabel 10 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
0 t/m 17	0%	0%	1%
18 t/m 25	1%	2%	2%
26 t/m 35	1%	1%	3%
36 t/m 45	3%	4%	4%
46 t/m 55	6% (b)	2%	7%
56 t/m 65	9%	9%	12%
66 t/m 74	14% (a)	16%	18%
75+	66% (a)	66%	54%

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

Tabel 11 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Lagere school/Basisschool	22% (a)	25%	28%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	16% (a)	11%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	21%	23%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	7%	8%	6%
MBO	15%	12%	12%
HBO/Universiteit	15% (a)	14%	8%
Anders	5%	7%	7%

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

Tabel 12 Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Leggen van sociale contacten	10%	12%	12%
Lichamelijke handicap	34% (a)	42%	46%
Gedragsproblemen	4%	3%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	20%	26%	22%
Zintuiglijke beperking	14% (a)	12%	10%
Verstandelijke beperking	2% (a)	3%	8%
Bewegen en verplaatsen	62%	69%	67%
Psychisch functioneren	15%	12%	15%
Anders	13%	12%	11%

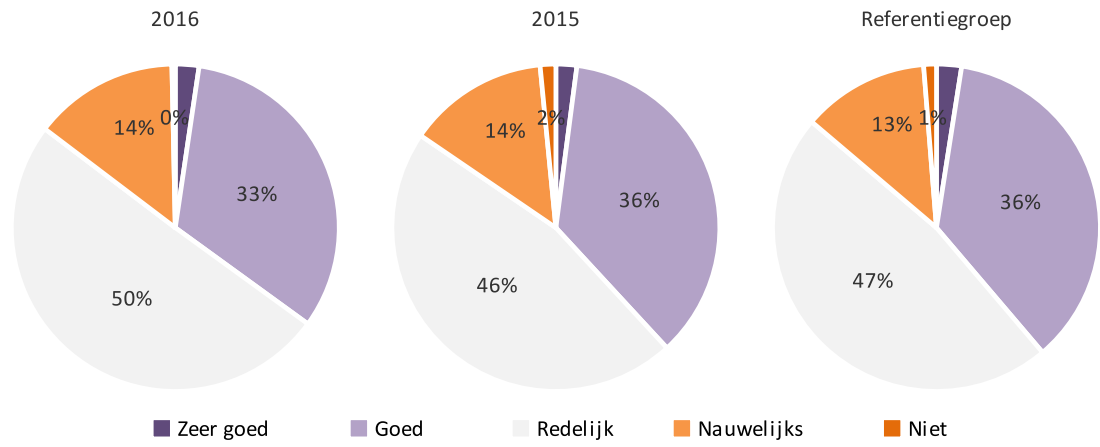
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

Tabel 13 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Ik woon zelfstandig	83% (a)	87%	75%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	8%	5%	10%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	1% (a)	1%	3%
Ik woon in een tehuis/instelling	4%	4%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	0%	0%
Anders	4%	4%	6%

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de respondent financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u in figuur 20.

Figuur 20 Financieel kunnen rondkomen?



Bijlage 2

Tabellenbijlage

Omdat de eerste tien vragen verplicht zijn voor alle gemeenten is de N hoger bij de eerste tien vragen.

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

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Contact</i>						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	78%	N=231	75%	N=146	76%	N=8757
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)me eens)	69%	N=229	77%	N=143	73%	N=8772
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)me eens)	89% (a)	N=230	88%	N=148	84%	N=8756
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)me eens)	78%	N=211	77%	N=137	74%	N=8198
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	27%	N=272	27%	N=179	29%	N=10745

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)me eens)	84%	N=300	85%	N=199	81%	N=11286
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	86% (a)	N=296	86%	N=197	81%	N=11225

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>						
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)me eens)	74%	N=276	74%	N=180	76%	N=10651
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)me eens)	82%	N=284	88%	N=190	82%	N=11001
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)me eens)	80%	N=290	79%	N=190	76%	N=10845

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?</i>						
Ja	39%	N=280	38%	N=186	37%	N=5900
Nee	17% (b)	N=280	10%	N=186	13%	N=5900
Weet ik niet	44% (a)	N=280	52%	N=186	50%	N=5900

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?</i>						
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	18%	N=271	17%	N=181	21%	N=5680
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	78% (a)	N=271	78%	N=181	62%	N=5680
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	28% (a)	N=271	28%	N=181	36%	N=5680
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	8%	N=271	5%	N=181	9%	N=5680
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	12%	N=271	8%	N=181	14%	N=5680
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	6%	N=271	5%	N=181	7%	N=5680
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	10%	N=271	9%	N=181	12%	N=5680
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan	15%	N=271	14%	N=181	15%	N=5680

oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)						
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	12%	N=271	10%	N=181	9%	N=5680
Anders (%ja)	18%	N=271	13%	N=181	19%	N=5680

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentie groep	Respons per vraag
<i>Redenen om naar de gemeente te gaan</i>						
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	46%	N=108	43%	N=65	47%	N=2437
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	42%	N=92	45%	N=56	40%	N=1859
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	60%	N=118	73%	N=79	57%	N=2274
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	74%	N=152	75%	N=110	72%	N=3146

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</i>						
Ja	49% (a,b)	N=294	34%	N=187	39%	N=6866
Nee	46% (a,b)	N=294	58%	N=187	55%	N=6866
Weet ik niet	5%	N=294	7%	N=187	6%	N=6866

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>						
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	35% (a)	N=140	49%	N=61	48%	N=2600
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	13%	N=140	7%	N=61	13%	N=2600
Ja, iemand anders (%aangekruist)	21%	N=140	16%	N=61	18%	N=2600
Nee (%aangekruist)	38% (a)	N=140	33%	N=61	29%	N=2600

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Tevredenheid over cliëntondersteuner</i>						
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	89%	N=18	.%	N=3	89%	N=292

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u tevreden over:</i>						
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	91% (a)	N=134	87%	N=60	81%	N=2534
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	93% (a)	N=136	87%	N=60	82%	N=2543
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	84%	N=135	81%	N=59	77%	N=2489
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	90% (a,b)	N=129	78%	N=60	78%	N=2422

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2016	Respon s per vraag	Gemeente 2015	Respon s per vraag	Referentiegroep	Respon s per vraag
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>						
Rolstoel (%ja)	12% (a)	N=299	11%	N=187	19%	N=6292
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts) (%ja)	16%	N=299	17%	N=187	19%	N=6292
Hulp bij het huishouden (%ja)	82% (a)	N=299	83%	N=187	59%	N=6292
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	13%	N=299	10%	N=187	12%	N=6292
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	44%	N=299	48%	N=187	41%	N=6292
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	5%	N=299	3%	N=187	5%	N=6292
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	10%	N=299	7%	N=187	11%	N=6292
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	10%	N=299	5%	N=187	10%	N=6292
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	13% (b)	N=299	7%	N=187	12%	N=6292
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	0%	N=299	1%	N=187	1%	N=6292
Ik woon in een beschermd woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	0%	N=299	1%	N=187	1%	N=6292
Anders (%ja)	9%	N=299	6%	N=187	11%	N=6292

	Gemeente 2016	Respon s per vraag	Gemeente 2015	Respon s per vraag	Referentiegroep	Respon s per vraag
<i>Kwaliteit van alle ondersteuning</i>						
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	91%	N=253	89%	N=157	88%	N=4839

Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	88%	N=245	87%	N=145	84%	N=4933
--	-----	-------	-----	-------	-----	--------

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?</i>						
Ja	19%	N=269	15%	N=172	18%	N=4600
Nee	73%	N=269	77%	N=172	74%	N=4600
Weet ik niet	8%	N=269	8%	N=172	8%	N=4600

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Overige ondersteuning</i>						
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	16%	N=166	14%	N=99	12%	N=3913
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	16%	N=166	20%	N=99	20%	N=3913
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	8%	N=166	8%	N=99	9%	N=3913
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen? (%ja)	84%	N=166	84%	N=99	87%	N=3913

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>						
Ja	60%	N=115	60%	N=73	59%	N=3320
Nee	17%	N=115	12%	N=73	20%	N=3320
Weet ik niet	23%	N=115	27%	N=73	21%	N=3320

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

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>						
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	63%	N=139	64%	N=96	66%	N=3777
u wassen, kleden en verzorgen(% helemaal/grotendeels)	67%	N=103	65%	N=79	64%	N=2989
uw huishouden regelen en op orde houden(% helemaal/grotendeels)	72%	N=182	71%	N=123	67%	N=4094
uw financiën regelen en op orde houden(% helemaal/grotendeels)	71%	N=117	73%	N=77	69%	N=3204
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken(% helemaal/grotendeels)	68%	N=133	69%	N=97	66%	N=3776
anderen helpen(% helemaal/grotendeels)	29%	N=59	19%	N=48	24%	N=1708
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	40%	N=35	24%	N=34	27%	N=1400

BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>						
Man	30%	N=294	33%	N=188	34%	N=7060
Vrouw	70%	N=294	67%	N=188	66%	N=7060

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw leeftijd?</i>						
0 t/m 17	0%	N=307	0%	N=198	1%	N=7813
18 t/m 25	1%	N=307	2%	N=198	2%	N=7813
26 t/m 35	1%	N=307	1%	N=198	3%	N=7813
36 t/m 45	3%	N=307	4%	N=198	4%	N=7813
46 t/m 55	6% (b)	N=307	2%	N=198	7%	N=7813
56 t/m 65	9%	N=307	9%	N=198	12%	N=7813
66 t/m 74	14% (a)	N=307	16%	N=198	18%	N=7813
75+	66% (a)	N=307	66%	N=198	54%	N=7813

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	87%	N=282	86%	N=179	88%	N=6601
<i>Beperking of aandoening</i>						
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	10%	N=224	12%	N=146	12%	N=5642
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	34% (a)	N=224	42%	N=146	46%	N=5642
Gedragsproblemen (% aangekruist)	4%	N=224	3%	N=146	4%	N=5642
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	20%	N=224	26%	N=146	22%	N=5642
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	14% (a)	N=224	12%	N=146	10%	N=5642

Verstandelijke beperking (% aangekruist)	2% (a)	N=224	3%	N=146	8%	N=5642
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	62%	N=224	69%	N=146	67%	N=5642
Psychisch functioneren (% aangekruist)	15%	N=224	12%	N=146	15%	N=5642
Anders (% aangekruist)	13%	N=224	12%	N=146	11%	N=5642

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>						
Ik woon zelfstandig	83% (a)	N=296	87%	N=194	75%	N=6920
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	8%	N=296	5%	N=194	10%	N=6920
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	1% (a)	N=296	1%	N=194	3%	N=6920
Ik woon in een tehuis/instelling	4%	N=296	4%	N=194	6%	N=6920
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	N=296	0%	N=194	0%	N=6920
Anders	4%	N=296	4%	N=194	6%	N=6920

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>						
Lagere school/ Basisschool	22% (a)	N=292	25%	N=186	28%	N=6352
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	16% (a)	N=292	11%	N=186	21%	N=6352
VMBO theoretisch/ MAVO/(M)ULO	21%	N=292	23%	N=186	17%	N=6352
HAVO, MMS, HBS, VWO	7%	N=292	8%	N=186	6%	N=6352

MBO	15%	N=292	12%	N=186	12%	N=6352
HBO/Universiteit	15% (a)	N=292	14%	N=186	8%	N=6352
Anders	5%	N=292	7%	N=186	7%	N=6352

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	35%	N=300	38%	N=194	39%	N=7327

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>						
Nee	58%	N=303	60%	N=194	53%	N=7020
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	33%	N=303	34%	N=194	38%	N=7020
Ja, van een hulp- of zorgverlener	7%	N=303	6%	N=194	8%	N=7020
Ja, van iemand anders	3%	N=303	1%	N=194	2%	N=7020

BLOK 9: Overige ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>% (Heel) tevreden</i>				
WeHelpen	67%	N=24	36%	N=11
Hulpdienst Voor Elkaar	82%	N=22	69%	N=13
Personenalarmering	80%	N=61	80%	N=44
Renkum Voor Elkaar	57%	N=14		

BLOK 10: Vragen voor mantelzorg

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Weet de gemeente dat u mantelzorg bent?</i>						
Ja	46%	N=95	38%	N=61	48%	N=366
Nee, maar ik zou dat wel willen	21%	N=95	23%	N=61	19%	N=366
Nee, dat hoeft de gemeente ook niet te weten	15%	N=95	20%	N=61	12%	N=366
Weet ik niet	18%	N=95	20%	N=61	21%	N=366

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft de gemeente u uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning uw naaste nodig heeft?</i>						
Ja	23%	N=94	18%	N=60	29%	N=469
Nee	73%	N=94	82%	N=60	69%	N=469

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Maakt u als mantelzorg gebruik van de onderstaande mogelijkheden?</i>						
Informatie en advies	14%	N=92	16%	N=56	22%	N=439
Emotionele steun en educatie	4%	N=92	4%	N=56	10%	N=439
Passende (vrijwillige) respijtzorg	3%	N=92	2%	N=56	6%	N=439
Praktische en materiele hulp	9%	N=92	4%	N=56	14%	N=439
Ik maak geen gebruik van bovenstaande mogelijkheden	80% (a)	N=92	82%	N=56	68%	N=439

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?</i>						
Bij het aanbod van ondersteuning is rekening gehouden met mijn wensen en behoeften als mantelzorger (% (Helemaal) mee eens)	49%	N=49	52%	N=23	45%	N=269
Ik voel mij door het ondersteuningsaanbod minder belast als mantelzorger (% (Helemaal) mee eens)	61%	N=51	54%	N=24	49%	N=270
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (Helemaal) mee eens)	56%	N=48	65%	N=20	51%	N=241
Ik weet waar ik kan aankloppen voor mantelzorgondersteuning (% (Helemaal) mee eens)	53%	N=72	60%	N=35	63%	N=299

Bijlage 3

Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

De bruto steekproef is: 825

De netto steekproef is: 312

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Contact</i>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	24%	54% (b)	7%	2%
Ik werd snel geholpen	22% (b)	48%	8%	3%
De medewerker nam mij serieus	31%	58%	0% (a)	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	26%	52%	5%	1% (a)

	(%ja)	(%nee)
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	27%	73%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	29% (b)	55%	2%	2%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	30%	56%	3%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	24%	50%	6%	0%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	27%	55%	4%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	27%	53%	4%	1%

Bijlage 4

Extra vragen voor gemeente Renkum

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>% (Heel) tevreden</i>				
WeHelpen	67%	N=24	36%	N=11
Hulpdienst Voor Elkaar	82%	N=22	69%	N=13
Personenalarmering	80%	N=61	80%	N=44
Renkum Voor Elkaar	57%	N=14		

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Maakt u gebruik van het mantelzorgcompliment?</i>		
Ja	22%	N=278
Nee	63%	N=278
Nee, maar ik zou daar wel graag meer over willen weten	15%	N=278

POSTADRES

Postbus 490

3800 AL Amersfoort

TELEFOON

033 - 496 52 00

INTERNET

www.bmc.nl