

Clëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Duiven



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Duiven

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek	3
1.2 Doelgroep	3
1.3 Onderzoeksmethode	3
1.4 Steekproef en respons.....	3
1.5 Vergelijkingen	4
1.6 Leeswijzer	4
H2 Het contact in 2022	5
2.1 Het contact	5
2.2 Het gesprek	6
2.3 Cliëntondersteuning	8
H3 De ondersteuning	10
3.1 De ontvangen ondersteuning.....	10
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning.....	11
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	14
Bijlage 1 Tabellenbijlage	16
Colofon	20

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

Samenvatting

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

De gemeente heeft 1.015 vragenlijsten verzonden en er zijn 433 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 47%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Wmo-loket. 83% van de respondenten geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is een stuk hoger dan vorig jaar (77%) en de referentiegroep (78%).

Het gesprek

41% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 4% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 55% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 53% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 30% was er niemand aanwezig.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. Een overgrote meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 87%.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 77% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 79%. Respondenten zijn het meest tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd (88%).

Cliëntondersteuning

38% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 36%. 13% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning en 85% is daarover (heel) tevreden.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn huishoudelijke ondersteuning (78%), vervoerspas voor collectief vervoer van Avan (21%) en vervoersvoorzieningen als scootmobiel of driewiel fiets (19%). Positief is daarbij te zien dat de ervaren kwaliteit dit jaar hoger ligt dan over 2021. Zowel de kwaliteit van de ondersteuning (85% ten opzichte van 81% in 2021) als de aansluiting van de ondersteuning bij de hulpvraag (84% ten opzichte van 81% in 2021) wordt iets beter beoordeeld. Het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is daalde daarnaast eveneens iets.

Om een nog beter beeld te krijgen over welke vormen van Wmo-voorzieningen de respondenten wel ontevreden zijn is cliënten via een tweetrapsvraag gevraagd aan te vinken welk type ondersteuning hen ontevreden stemt.

Hieruit blijkt de ontevredenheid per voorziening ongeveer de verdeling van de afgegeven voorzieningen te volgen. Zo stelt 46% van de niet volledig tevreden respondenten dit te zijn over huishoudelijke ondersteuning, gevolgd door respectievelijk 22% en 21% die ditzelfde stellen over de vervoersvoorzieningen en de collectieve vervoerspas. Over dagbesteding geeft slechts 3% aan niet tevreden te zijn. Op basis van de verdeling van voorzieningen zijn de resultaten zoals verwacht bij de situatie dat ontevreden respondenten gelijkmatig zijn verdeeld over de voorzieningen. Dit betekent dat er geen voorziening is waarover respondenten opvallend vaak ontevreden zijn.

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 (84%) en dat zij zich beter kunnen redden (88%). 82% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Door de stijging op het ervaren effect van de hulp op de kwaliteit van leven scoort uw gemeente hiermee boven de referentiegroep. Op 2020 na is dit de hoogste score sinds de start van de meting in 2016.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2022.

1.3 Onderzoeksmethode

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

1.4 Steekproef en respons

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

Verzonden vragenlijsten	1.015
Respons papieren vragenlijsten	433
Respons online vragenlijsten	45
Totale respons	478
Responspercentage	47%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99% en 5%

Er zijn 1.015 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 433 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 45 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 47%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

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

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport waar mogelijk vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten vergelijkbare vragen gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 43 gemeenten¹ voor de tien standaard vragen.

1.6 Leeswijzer

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

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

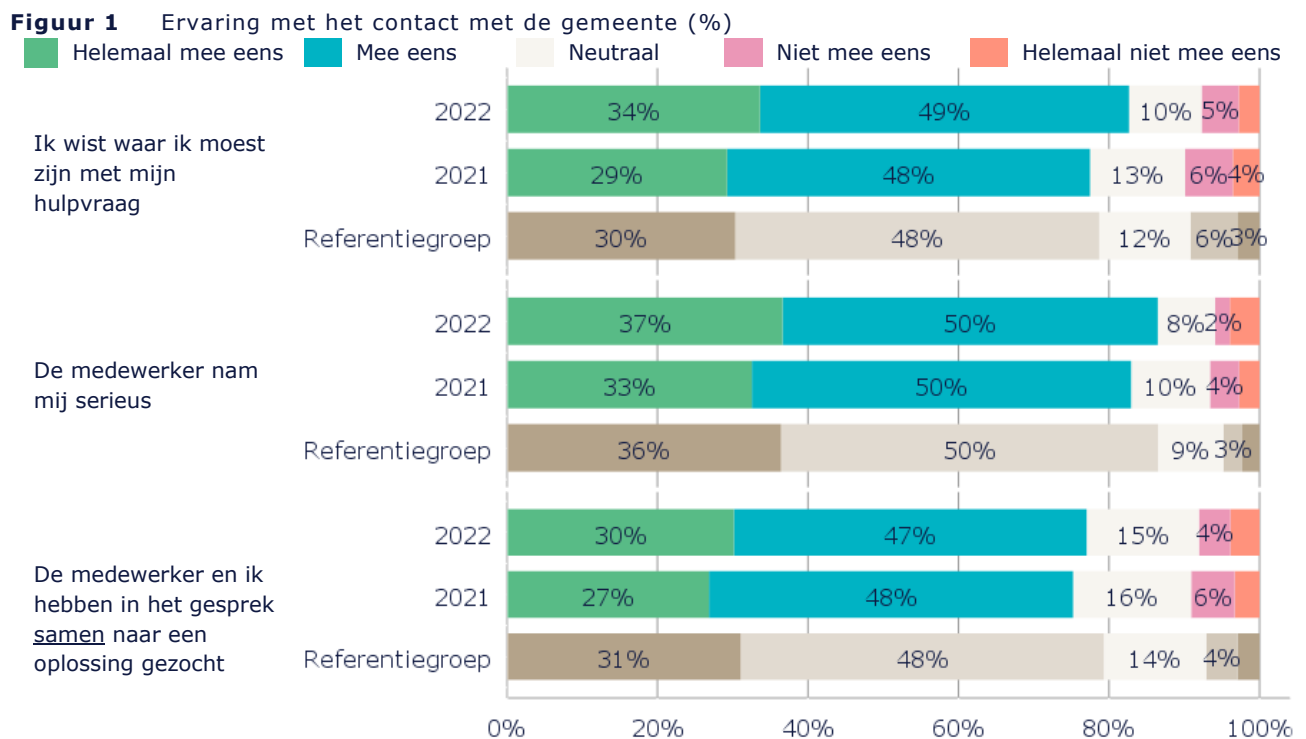
H2 | Het contact in 2022

2.1 Het contact

In de gemeente Duiven nemen inwoners contact op met het Wmo-loket.

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

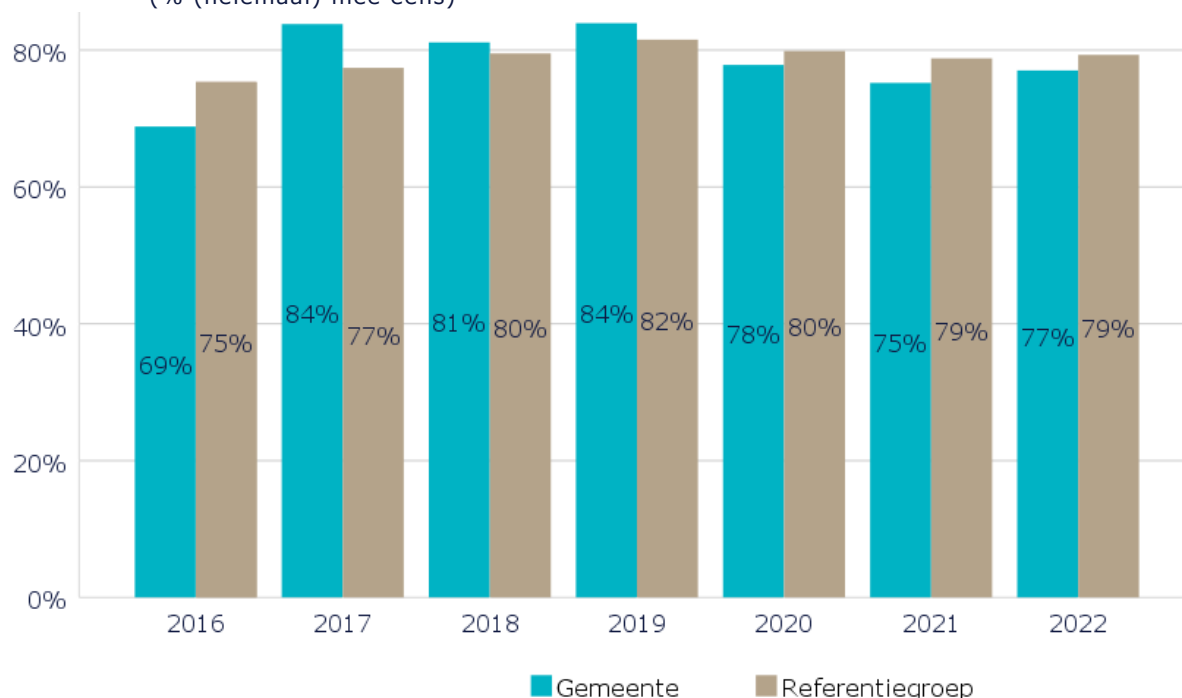
De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



In uw gemeente wist 83% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is een stuk hoger dan vorig jaar (77%). Doordat er sprake is van een stijging is de score hoger dan de referentiegroep (78%). Wanneer de respondent zich daadwerkelijk melddeervaarde hij in 87% van de gevallen dat hij serieus werd genomen door de consulent. 5% ervaarde dit expliciet niet. Deze score is eveneens hoger dan vorig jaar (83%) en de referentiegroep (86%). Ten slotte stelt 77% van de respondenten dat de gemeentelijk medewerker in samenspraak met de respondent heeft gezocht naar een oplossing. Ook dit is iets hoger ten opzichte van vorig jaar.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld.

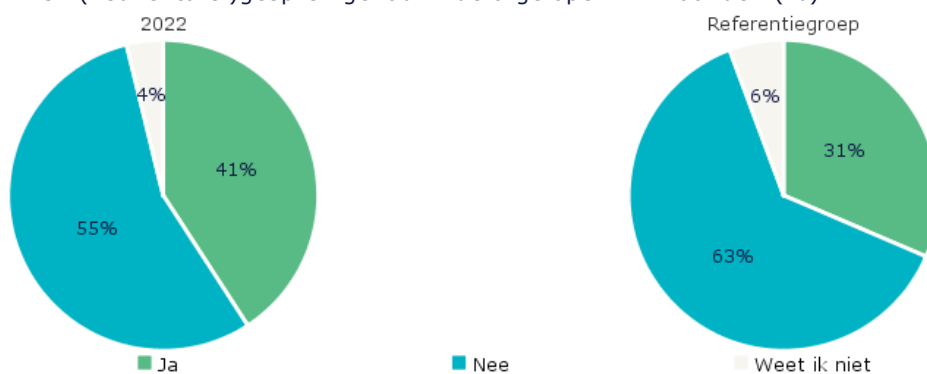
Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



2.2 Het gesprek

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

Figuur 3 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)

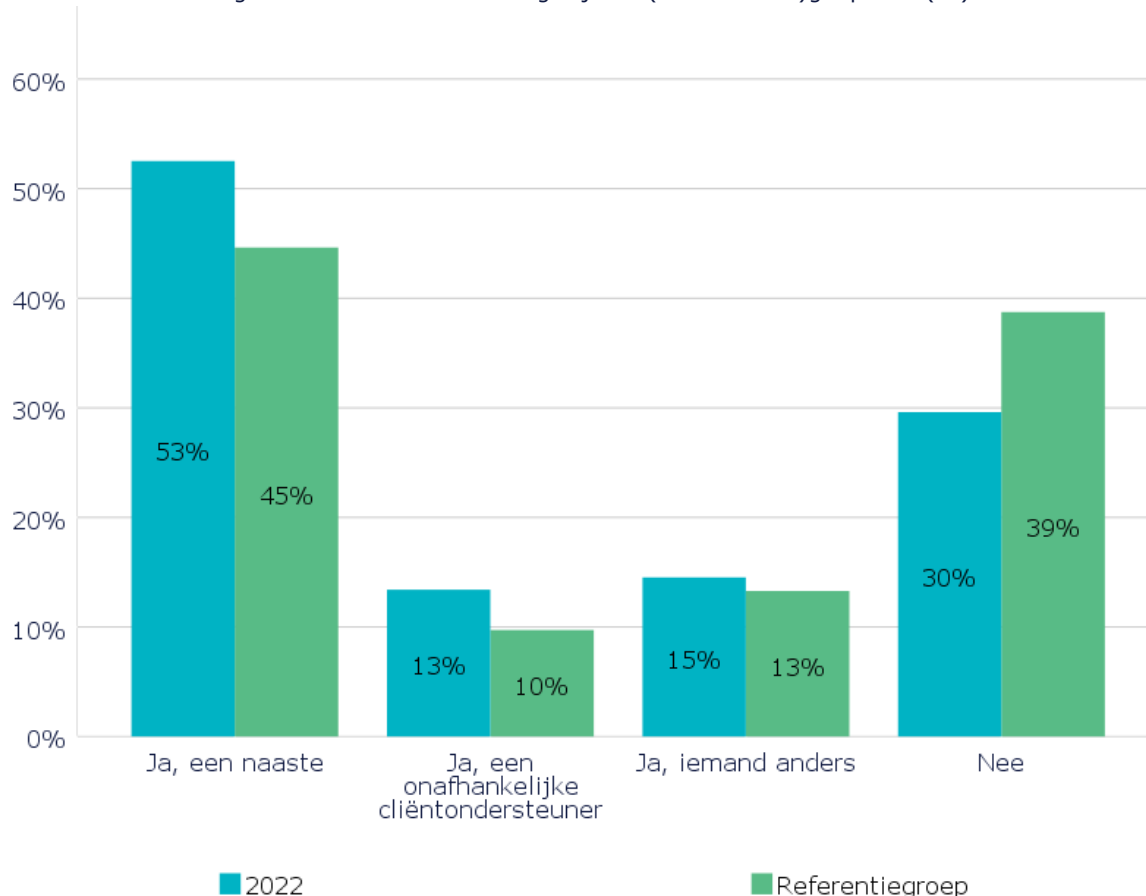


Van de respondenten die in maart 2023 benaderd zijn met de vragenlijst stelt 41% dat zij in de afgelopen 12 maanden een keukentafelgesprek hebben gehad. Dit is meer dan in de referentiegroep. Aan alle respondenten die deze vraag met 'ja' hebben beantwoord is gevraagd te reflecteren op de ervaringen met het keukentafelgesprek.

Onderstaande betreft derhalve alleen antwoorden van respondenten die daadwerkelijk een keukentafelgesprek hebben gevoerd.

Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

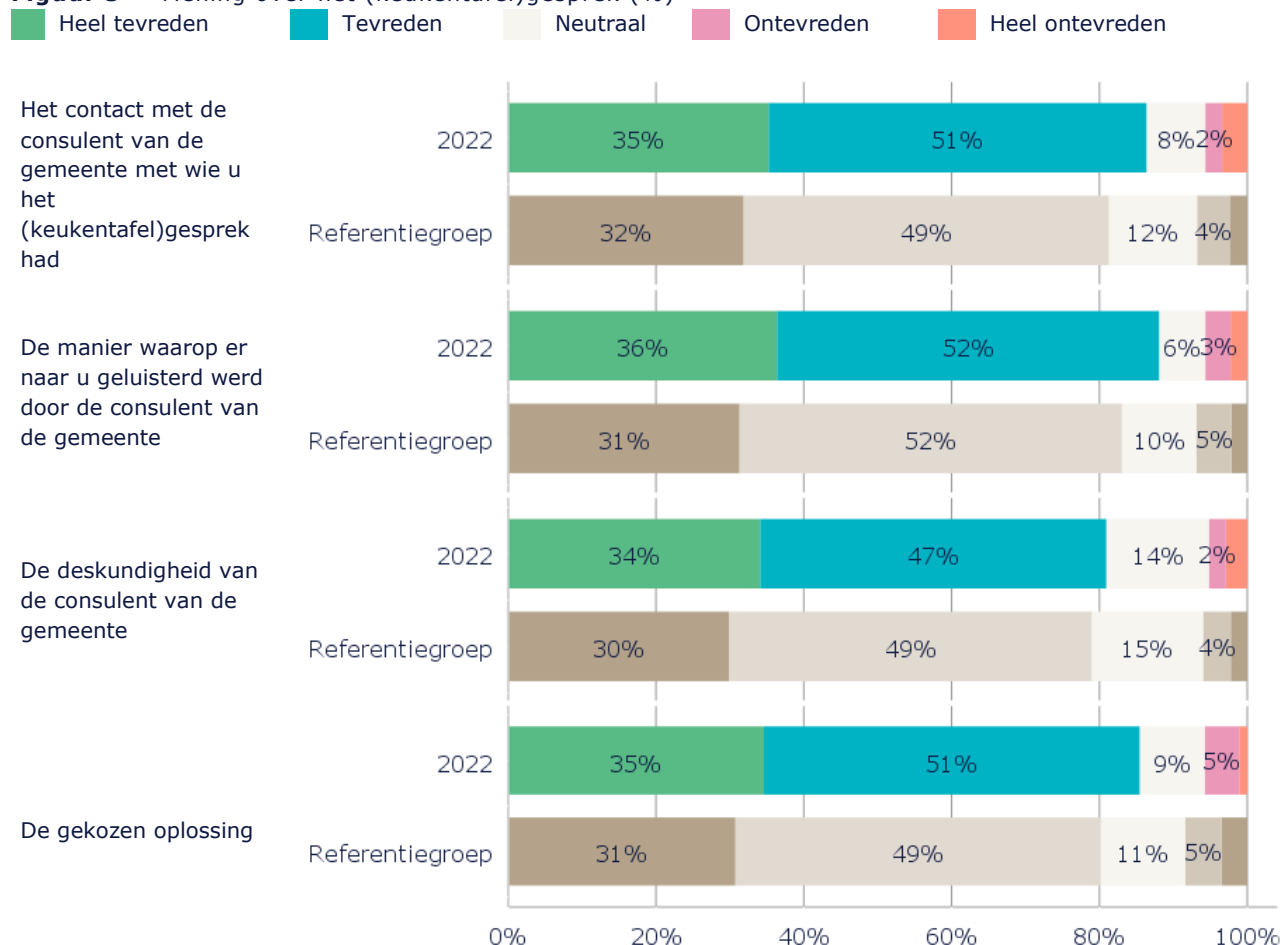
Figuur 4 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



In uw gemeente voerde 30% van de respondenten het keukentafelgesprek alleen met de consulent. Dit betekent dat een ruime meerderheid iemand bij het keukentafelgesprek heeft gevraagd ter ondersteuning. Zo was er een naaste aanwezig in 53% van de gevallen. 13% van de respondenten heeft een onafhankelijke cliëntondersteuner gevraagd om aanwezig te zijn bij dit gesprek. Nog eens 15% stelt dat er iemand anders aanwezig was die niet onder de categorie 'naaste' of 'onafhankelijke cliëntondersteuner' valt.

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

Figuur 5 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



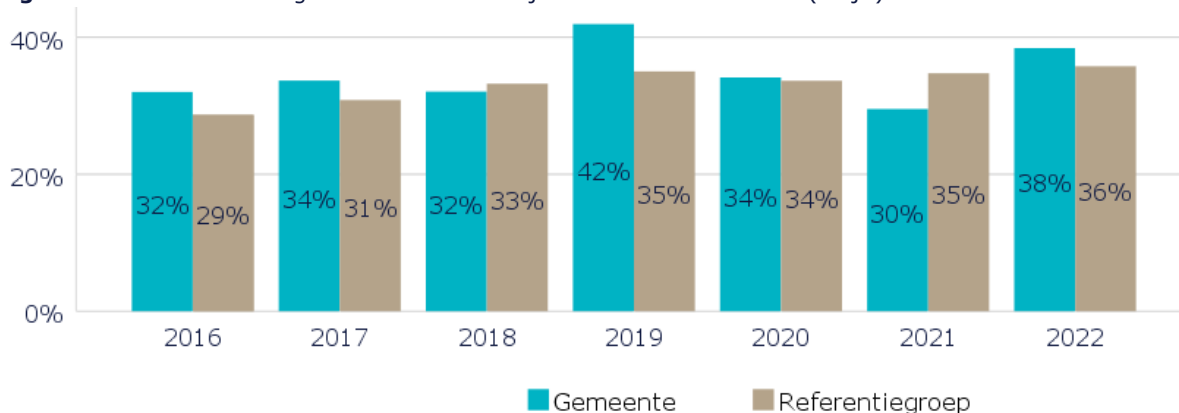
Wat opvalt, is dat een overgroot deel van de respondenten (telkens minimaal 81%) (heel) tevreden is over het keukentafelgesprek. Uitgeplitst naar verschillende factoren die de tevredenheid inzichtelijk maken blijkt dat respondenten het meest tevreden zijn over de manier waarop er naar hen werd geluisterd (88%). Bijna net zo tevreden (86%) zijn respondenten over de gekozen oplossing. Het minst tevreden, waarbij toch meer dan driekwart van de respondenten (81%) (heel) tevreden is, zijn respondenten over de deskundigheid van de consulent. De resultaten zijn gemiddeld genomen beter dan in de referentiegroep.

2.3 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Duiven is cliëntondersteuning georganiseerd bij drie verschillende organisaties, te weten 'MEE Oost', 'Adviespunt Zorgbelang' en 'Sante/Mikado'.

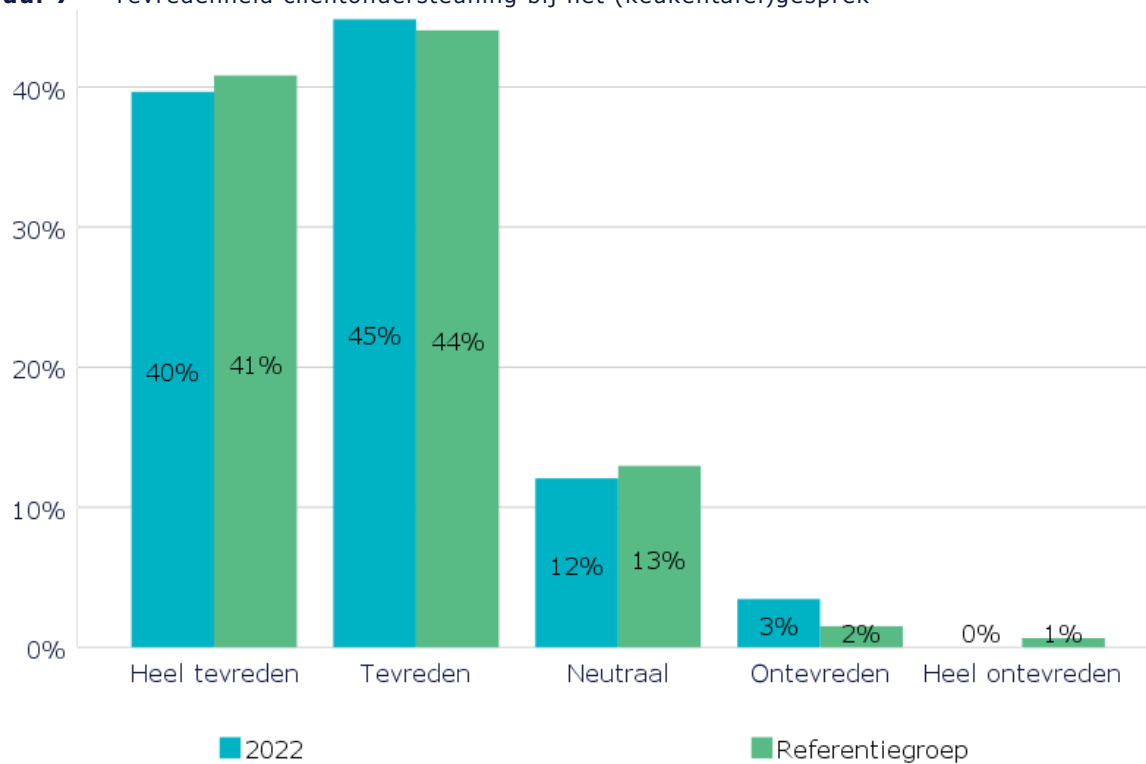
Gevraagd naar de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning stelt 38% van de respondenten dit concept te kennen. Dit is een stuk hoger dan de afgelopen jaren en blijft daarmee voor het eerst sinds 2019 ook hoger dan in de referentiegroep.

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Ten slotte is het interessant uit te vragen hoe tevreden respondenten zijn over de onafhankelijke cliëntondersteuner als zij hier gebruik van hebben gemaakt. Bij figuur 4 was al te zien dat 13% van de respondenten die dit jaar een keukentafelgesprek hebben gehad gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Aan deze cliënten is gevraagd hoe tevreden zij zijn met deze ondersteuning.

Figuur 7 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



Figuur 7 laat zien dat de tevredenheid groot is. 85% van de respondenten is (heel) tevreden, nog eens 12% is neutraal. Dit betekent dat slechts 3% van de respondenten (heel) ontevreden is. Dit is gelijk aan de referentiegroep.

H3 | 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 1 Ondersteuningsvormen (% ja)

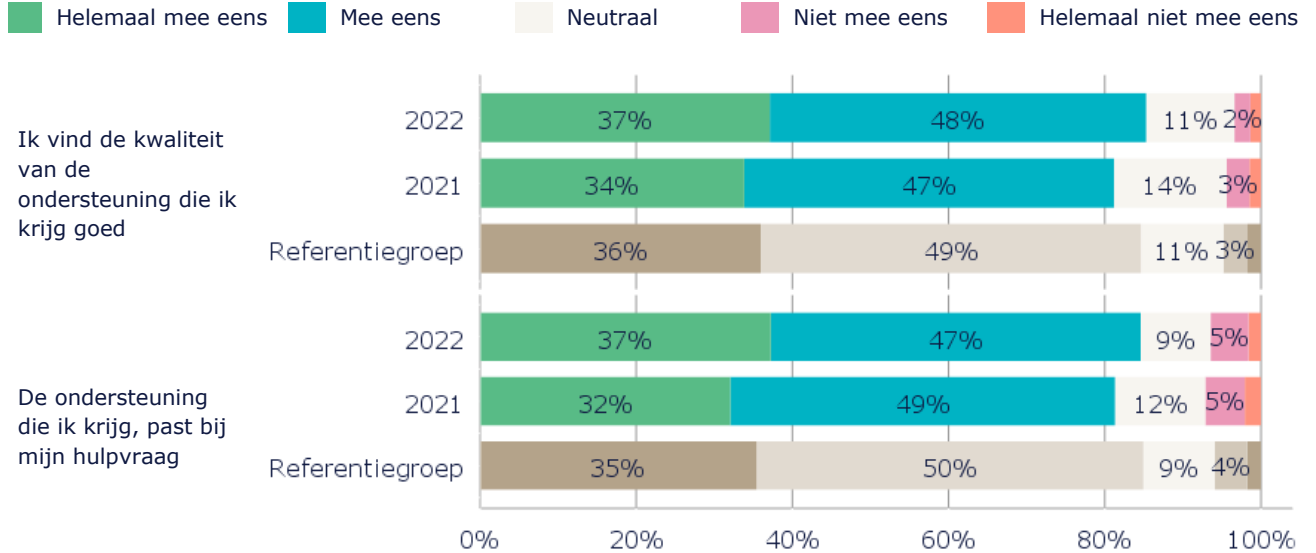
	Gemeente 2022
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>	
Rolstoel (%ja)	9%
Vervoersvoorziening bijvoorbeeld een scootmobiel, driewiel fiets, autoaanpassing, et cetera (%ja)	19%
Vervoerspas voor collectief vervoer (Avan) (%ja)	21%
Woonvoorziening bijvoorbeeld een tillift, aangepaste douchestoel, et cetera (%ja)	5%
Woonaanpassing bijvoorbeeld een traplift, automatische deuropeners, et cetera (%ja)	6%
Huishoudelijke ondersteuning (%ja)	78%
Individuele begeleiding (%ja)	10%
Dagbesteding (groepsbegeleiding) (%ja)	4%
Beschermde woonvorm (%ja)	0%
Anders (%ja)	10%
(N)	462

In Duiven is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (78%), gevolgd door de vervoerspas voor collectief vervoer (21%) en vervoersvoorzieningen zoals scootmobiel en driewiel fiets (19%).

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

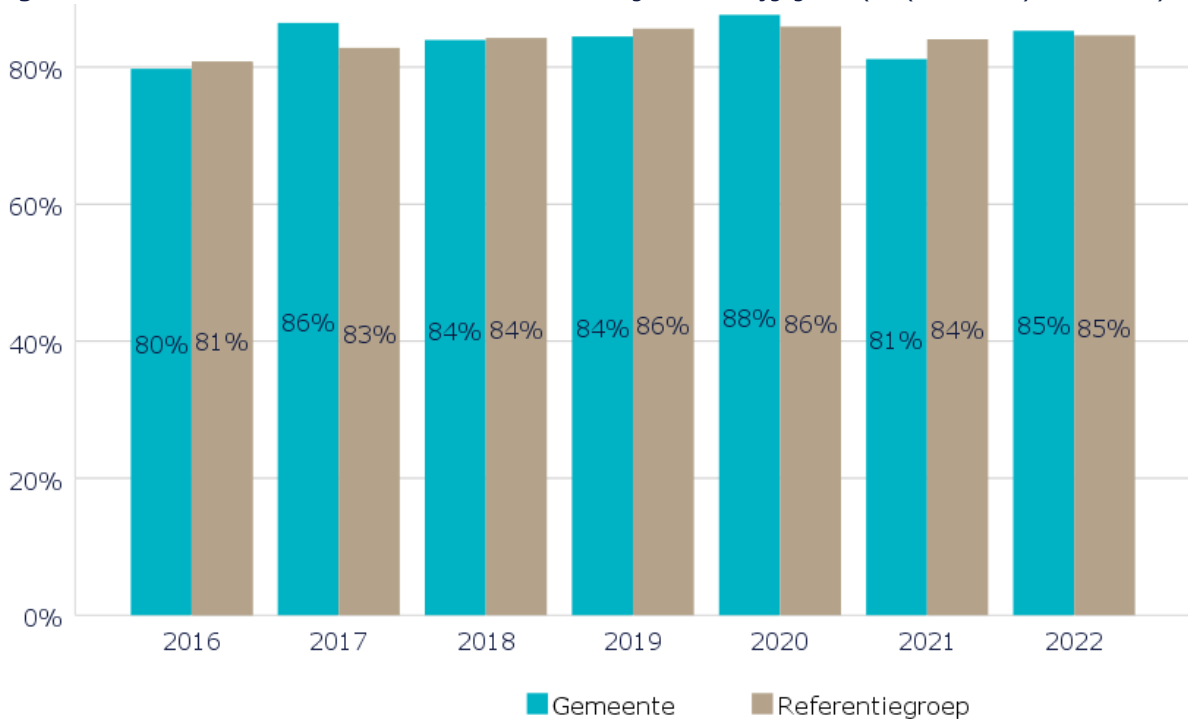
Clënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

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



Positief is daarbij te zien dat de ervaren kwaliteit dit jaar hoger ligt dan over 2021. Zowel de kwaliteit van de ondersteuning (85% ten opzichte van 81% in 2021) als de aansluiting van de ondersteuning bij de hulpvraag (84% ten opzichte van 81% in 2021) wordt iets beter beoordeeld. Het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is, daalde daarnaast eveneens iets.

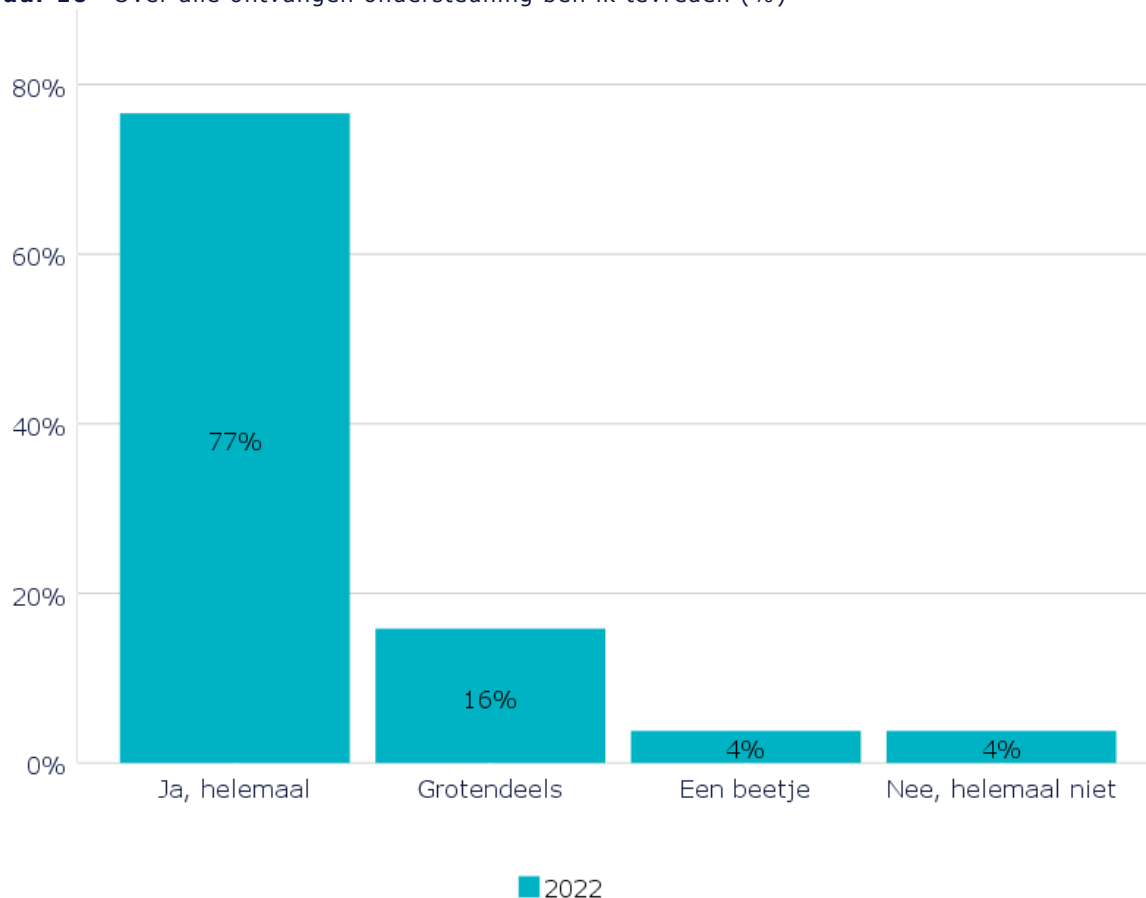
Figuur 9 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



De kwaliteit van de ondersteuning wordt daarmee heel gemiddeld beoordeeld als we kijken naar de resultaten van de afgelopen jaren.

Om een nog beter beeld te krijgen over welke vormen van Wmo-voorzieningen de respondenten wel ontevreden zijn is respondenten via een tweetrapsvraag gevraagd aan te vinken welk type ondersteuning hen ontevreden stemt. Allereerst is de stelling 'ik ben tevreden over alle ondersteuning (*van tabel 1, red.*)' geformuleerd.

Figuur 10 Over alle ontvangen ondersteuning ben ik tevreden (%)



76% beantwoordt deze stelling met een volmondig 'ja, helemaal'. Echter, dit betekent dat 24% niet 100% tevreden is over de ontvangen Wmo-voorzieningen. Gelukkig is 16% 'grotendeels' tevreden, 4% 'een beetje' en slechts 4% 'helemaal niet'. Aan al deze respondenten (dus tezamen 24% van het totaal) is gevraagd aan te geven over welk type ondersteuning zij niet 100% tevreden zijn.

Tabel 2 Over deze ondersteuning ben ik niet tevreden

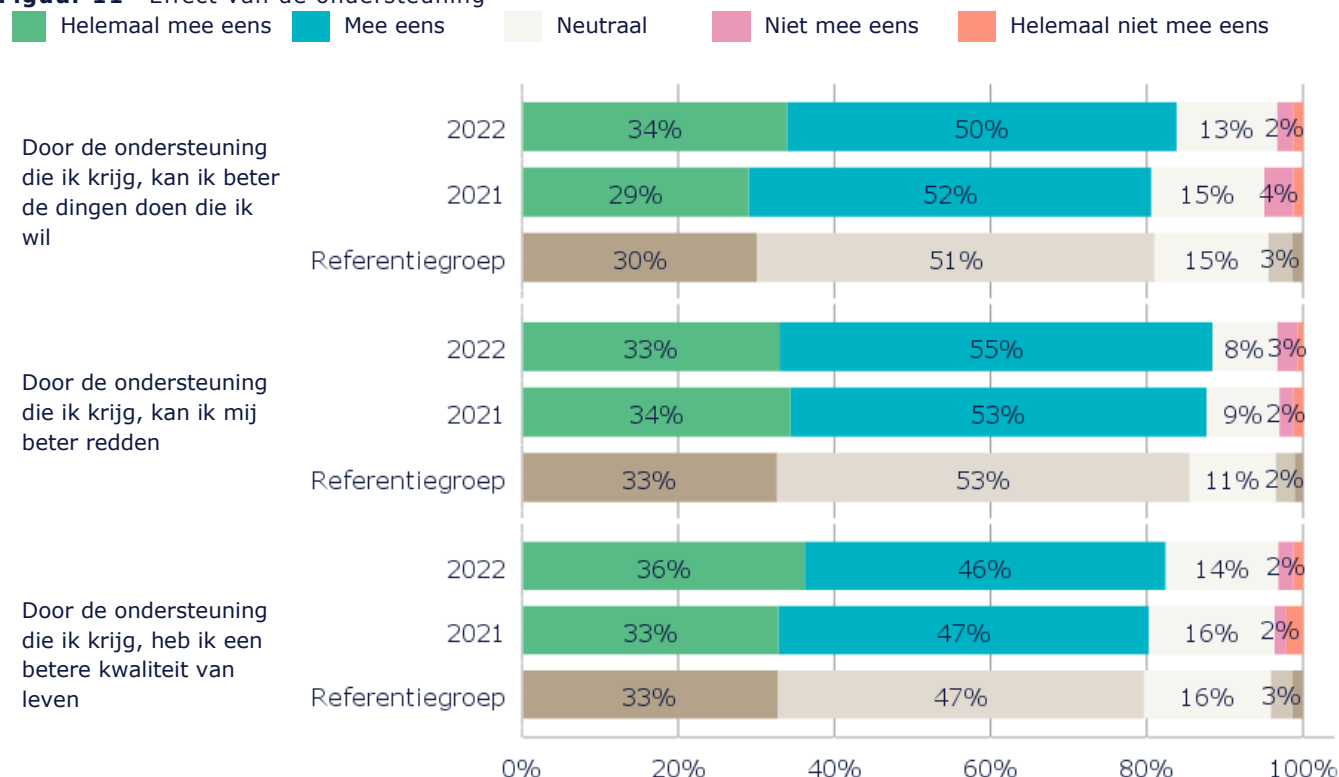
	Gemeente 2022
Over deze ondersteuning ben ik niet tevreden	
Rolstoel (%ja)	8%
Vervoersvoorziening bijvoorbeeld een scootmobiel, driewiel fiets, autoaanpassing, et cetera (%ja)	22%
Vervoerspas voor collectief vervoer (Avan) (%ja)	21%
Woonvoorziening bijvoorbeeld een tillift, aangepaste douchestoel, et cetera (%ja)	8%
Woonaanpassing bijvoorbeeld een traplift, automatische deuropeners, et cetera (%ja)	11%
Huishoudelijke ondersteuning (%ja)	46%
Individuele begeleiding (%ja)	7%
Dagbesteding (groepsbegeleiding) (%ja)	3%
Beschermde woonvorm (%ja)	1%
Anders (%ja)	26%
(N)	76

Hieruit blijkt de ontevredenheid per voorziening ongeveer de verdeling van de afgegeven voorzieningen van tabel 1 te volgen. Zo stelt 46% van de niet volledig tevreden respondenten dit te zijn over huishoudelijke ondersteuning, gevolgd door respectievelijk 22% en 21% die ditzelfde stellen over de vervoersvoorzieningen en de collectieve vervoerspas. Over dagbesteding geeft slechts 3% aan niet tevreden te zijn. Op basis van de verdeling van tabel 1 zijn de resultaten zoals verwacht bij de situatie dat ontevreden respondenten gelijkmatig zijn verdeeld over de voorzieningen. Dit betekent dat er geen voorziening is waarover respondenten opvallend vaak ontevreden zijn.

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

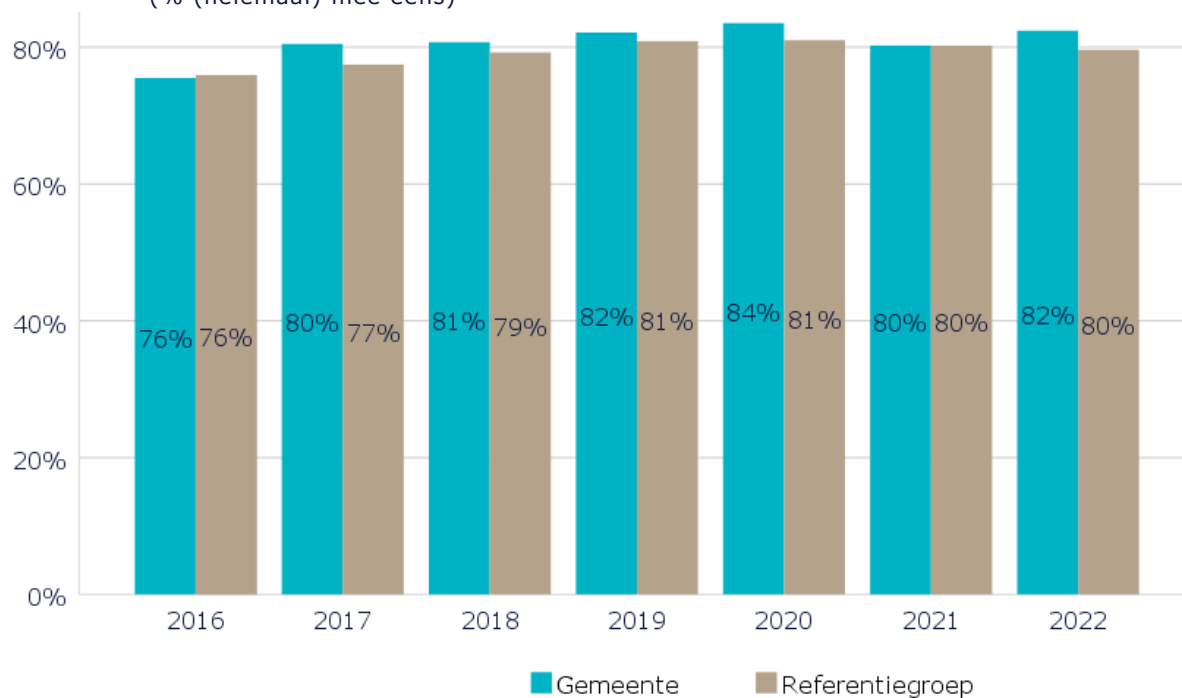
Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 11 Effect van de ondersteuning



84% van de respondenten stelt dat de ondersteuning helpt in het dagelijks leven, zodat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. De score is beter dan vorig jaar en de referentiegroep. Het grootst ervaren effect van de ondersteuning is dat respondenten zich beter kunnen redden. 88% van de respondenten stelt dit effect te ervaren. Ten slotte stelt 82% dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben.

Figuur 12 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven
(% (helemaal) mee eens)



Door de stijging op het ervaren effect van de hulp op de kwaliteit van leven scoort uw gemeente hiermee hoger dan de referentiegroep. Op 2020 na is dit de hoogste score sinds de start van de meting in 2016.

Bijlage 1 | Tabellenbijlage

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83%	77%	82%	79%	81%	83%	80%	79%
(N)	363	253	315	290	291	263	214	10.499
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	.%	70%	77%	76%	76%	77%	74%	74%
(N)		256	315	296	289	270	214	10.275
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	86%	83%	88%	88%	86%	90%	80%	86%
(N)	355	258	314	300	287	268	211	10.867
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	77%	75%	78%	84%	81%	84%	69%	79%
(N)	335	242	293	280	270	253	202	10.332

	Gemeente 2022	Referentiegroep 2022
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?		
Ja	41% (a)	31%
Nee	55% (a)	63%
Weet ik niet	4%	6%
(N)	446	3.344

	Gemeente 2022	Referentiegroep 2022
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?		
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	53%	45%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	13%	10%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	15%	13%
Nee (%aangekruist)	30% (a)	39%
(N)	179	937

	Gemeente 2022	Referentiegroep 2022
Tevredenheid over cliëntondersteuner		
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	84%	85%
(N)	58	445

	Gemeente 2022	Referentiegroep 2022
Bent u tevreden over ...		
Het contact met de consulent van de gemeente met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	86%	81%
(N)	176	2.370
De manier waarop er naar u geluisterd werd door de consulent van de gemeente (%(heel)tevreden)	88%	83%
(N)	176	2.399
De deskundigheid van de consulent van de gemeente (%(heel)tevreden)	81%	79%
(N)	173	2.329
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	85% (a)	80%
(N)	364	2.691

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	85%	81%	88%	84%	84%	86%	80%	85%
(N)	442	340	388	354	324	288	252	12.889
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85%	81%	89%	87%	86%	87%	79%	85%
(N)	435	337	387	352	321	289	249	12.851

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2022
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	84%	81%	83%	84%	83%	84%	78%	81%
(N)	389	324	375	342	311	283	242	12.199
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	88%	88%	88%	89%	86%	86%	78%	85%
(N)	422	332	389	347	311	285	252	12.641
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	82%	80%	84%	82%	81%	80%	76%	80%
(N)	409	329	382	347	311	287	249	12.501

BLOK 4: Ervaringen met de ondersteuning van de gemeente

	Gemeente 2022
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?	
Rolstoel (%ja)	9%
Vervoersvoorziening bijvoorbeeld een scootmobiel, driewiel fiets, autoaanpassing, et cetera (%ja)	19%
Vervoerspas voor collectief vervoer (Avan) (%ja)	21%
Woonvoorziening bijvoorbeeld een tillift, aangepaste douchestoel, et cetera (%ja)	5%
Woonaanpassing bijvoorbeeld een traplift, automatische deuropeners, et cetera (%ja)	6%
Huishoudelijke ondersteuning (%ja)	78%
Individuele begeleiding (%ja)	10%
Dagbesteding (groepsbegeleiding) (%ja)	4%
Beschermde woonvorm (%ja)	0%
Anders (%ja)	10%
(N)	462

	Gemeente 2022
Over alle ontvangen ondersteuning van vraag 17 tot en met 26 ben ik tevreden	
Ja, helemaal (%)	77%
Grotendeels (%)	16%
Een beetje (%)	4%
Nee, helemaal niet (%)	4%
(N)	423

	Gemeente 2022
Over deze ondersteuning ben ik niet tevreden	
Rolstoel (%ja)	8%
Vervoersvoorziening bijvoorbeeld een scootmobiel, driewiel fiets, autoaanpassing, et cetera (%ja)	22%
Vervoerspas voor collectief vervoer (Avan) (%ja)	21%
Woonvoorziening bijvoorbeeld een tillift, aangepaste douchestoel, et cetera (%ja)	8%
Woonaanpassing bijvoorbeeld een traplift, automatische deuropeners, et cetera (%ja)	11%
Huishoudelijke ondersteuning (%ja)	46%
Individuele begeleiding (%ja)	7%
Dagbesteding (groepsbegeleiding) (%ja)	3%
Beschermde woonvorm (%ja)	1%
Anders (%ja)	26%
(N)	76

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Juni 2023

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Wouter Witteveen
Kenmerknummer	:	PO032962-2000

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)