

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Lelystad



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Lelystad

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	5
2.1 Het contact	5
2.2 De hulpvraag	8
2.3 Het gesprek	9
2.4 Cliëntondersteuning	12
H3 De ondersteuning	14
Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten	24
Bijlage 2 Tabellenbijlage	26
Colofon	33

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 Lelystad heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen en een aantal vragen uit de modelvragenlijst. 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 1.500 vragenlijsten verzonden en er zijn 578 vragenlijsten ingevuld. Daarmee is een responspercentage bereikt van 38,5%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 4,85%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Sociaal Wijkteam. Van de respondenten geeft 77% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 73% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Zij namen vooral contact op omdat zij het huishoudelijk werk thuis niet meer aankonden (72%). Dit percentage ligt wat hoger dan vorig jaar (62%). Ook namen veel respondenten contact op omdat ze nergens heen konden omdat ze geen vervoer hadden (29%). Dit percentage ligt lager dan vorig jaar (38%). Verder gaven veel respondenten aan contact op te nemen omdat ze niet wisten hoe ze bepaalde problemen konden oplossen en wat ze moesten kiezen (20%).

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over het contact. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 89%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 83% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 81%.

Het gesprek

Van de respondenten zegt 50% in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad met het Sociaal Wijkteam. 34% heeft dat gesprek gevoerd met een medewerker van de organisatie die de ondersteuning levert. 6% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 29% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 41% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 46% was er niemand aanwezig. Dit jaar was er een daling in het aandeel mensen dat het gesprek in aanwezigheid van een naaste voerde: in 2019 nodigde nog 57% een naaste uit. Mogelijk is deze daling gedeeltelijk te wijten aan de coronamaatregelen die in een groot deel van 2020 golden.

Gekeken naar de meningen over het keukentafelgesprek zijn de respondenten het meest tevreden over de stellingen 'er werd goed naar me geluisterd' (90%), 'het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig' (88%) en 'ik begreep de medewerker' (89%). De twee laatstgenoemde stellingen zijn ook ten opzichte van vorig jaar licht toegenomen. De sterkste daling is te zien bij de stellingen 'het Sociaal Wijkteam is goed vindbaar' (64% (zeer) tevreden) en 'het gebouw waar het Sociaal

Wijkteam zit is goed toegankelijk' (60% (zeer) tevreden). Opgemerkt moet worden dat bij beide stellingen het aantal 'neutraal' voornamelijk is toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Mogelijk zijn de coronamaatregelen op het (fysieke) contact met het Sociaal Wijkteam van invloed geweest.

De ondersteuning

Bij respondenten in de gemeente Lelystad is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (70%), gevolgd door de regiotaxi (39%). Hoewel dit vorig jaar ook de meest voorkomende ondersteuningsvormen waren, zijn er wel verschillen met vorig jaar. Er is een stijging in het aantal respondenten dat huishoudelijke ondersteuning ontvangt (van 62% vorig jaar naar 70% dit jaar). Er zijn relatief minder respondenten die ondersteuning door de regiotaxi ontvangen: vorig jaar antwoordde 49% dat ze deze ondersteuningsvorm ontvingen, dit jaar is dat 39%.

Er zijn ook nog andere vormen van ondersteuning. Zo ontvangen sommige cliënten ook informele ondersteuning. Het netwerk van respondenten speelt hierin een belangrijke rol. In 2019 ontving 61% van de respondenten hulp van een naaste. In 2020 is dit teruggelopen naar 55%. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft 26% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Vorig jaar was dit 25%.

Het effect van de ondersteuning

Respondenten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning. Ten opzichte van vorig jaar is de waardering over de kwaliteit van de ondersteuning gestegen. 85% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed, ten opzichte van 80% vorig jaar. 86% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, ten opzichte van 84% vorig jaar. Deze percentages komen redelijk overeen met de referentiegroep.

Eigen bijdrage en persoonsgebonden budget

Cliënten van 18 jaar of ouder moeten voor hun ondersteuning vanuit de Wmo een eigen bijdrage betalen. De hoogte van de eigen bijdrage was tot en met 2018 afhankelijk van inkomen, vermogen, leeftijd en gezinssamenstelling. Met de invoering van het abonnementstarief in 2019 is de eigen bijdrage voor iedereen gelijkgetrokken, ongeacht het inkomen of de draagkracht. Aan de respondenten is gevraagd of zij tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd zijn over de hoogte van de eigen bijdrage: 89% zegt hierover te zijn geïnformeerd.

Net als vorig jaar heeft een klein aandeel respondenten een persoonsgebonden budget om de ondersteuning te financieren (9%). Voor 5% van de respondenten wordt de ondersteuning deels gefinancierd uit een persoonsgebonden budget.

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 2020. De meeste respondenten uit uw gemeente ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening. Een deel van de respondenten ontvangt meerdere vormen van ondersteuning. In dit onderzoek zijn enkel cliënten aangeschreven die in 2020 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden. Waar in vorige onderzoeken ook cliënten die in dat jaar niet (opnieuw) Wmo-cliënt waren geworden aan werden geschreven, was deze groep groot genoeg om betrouwbare resultaten te behalen.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in februari 2021 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

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

Verzonden vragenlijsten	1.500
Respons papieren vragenlijsten	498
Respons online vragenlijsten	80
Totale respons	578
Responspercentage	38,5%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99% en 4,85%

Er zijn 1.500 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het onlineonderzoek. In totaal hebben 498 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 80 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 38,5%. 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 4,85%. 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 4,85% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 van de 100 gevallen 4,85% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met waar mogelijk en van toepassing de resultaten van voorgaande jaren en het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit negentien gemeenten¹ voor de tien standaardvragen waarvan de resultaten van de tien standaardvragen zijn verzameld. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld in de periode januari tot april 2021.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van de respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In dit hoofdstuk komen ook de ervaringen met de eigen bijdrage en het pgb aan bod. In bijlage 1 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten in de gemeente Lelystad. Bijlage 2 bevat de tabellen met de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

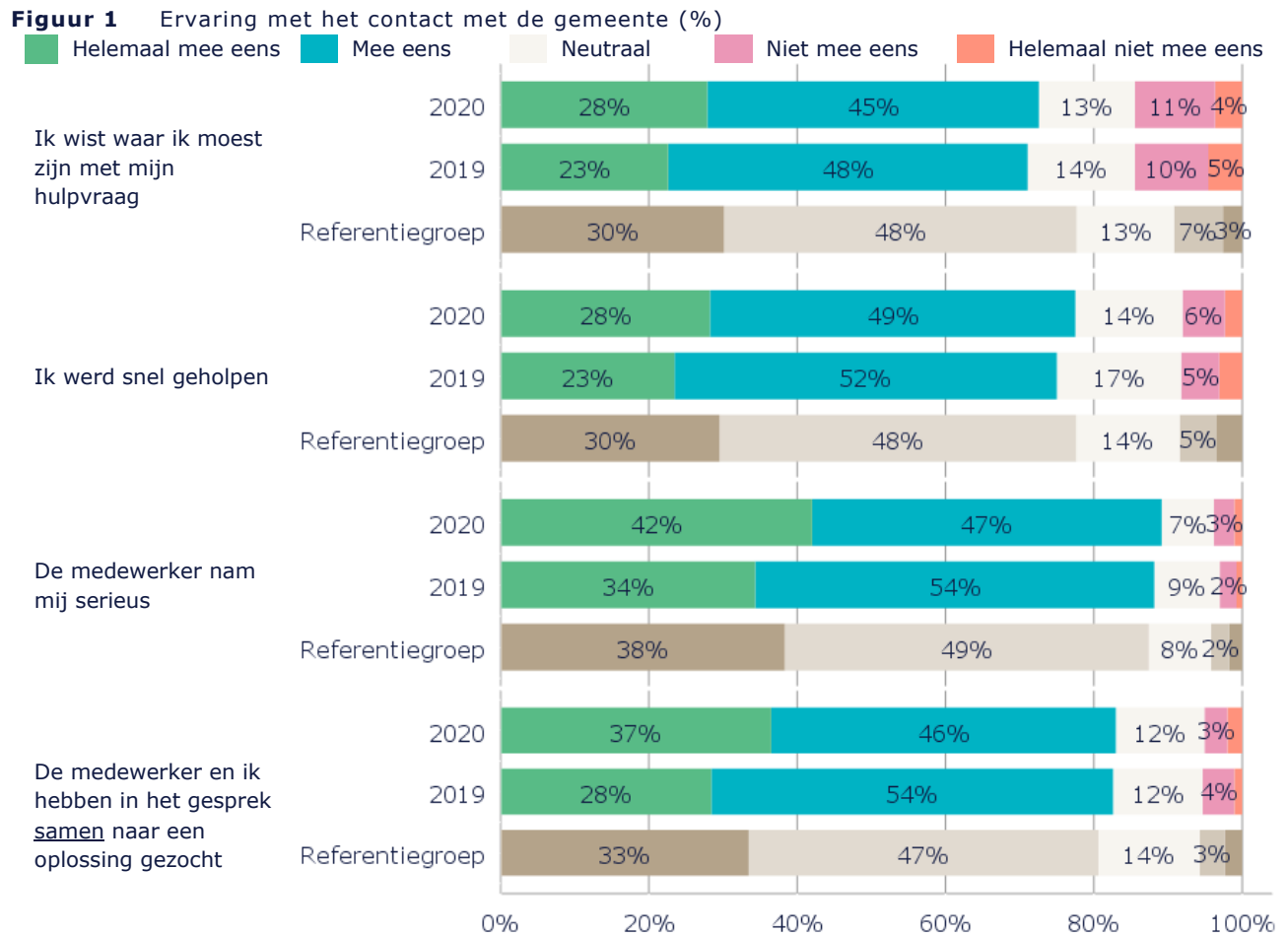
¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Zoetermeer, West Maas en Waal, Valkenswaard, Boekel, Boxmeer, Gave, Mill en St. Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Amsterdam, Best.

H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Lelystad nemen inwoners contact op met het Sociaal Wijkteam. 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.

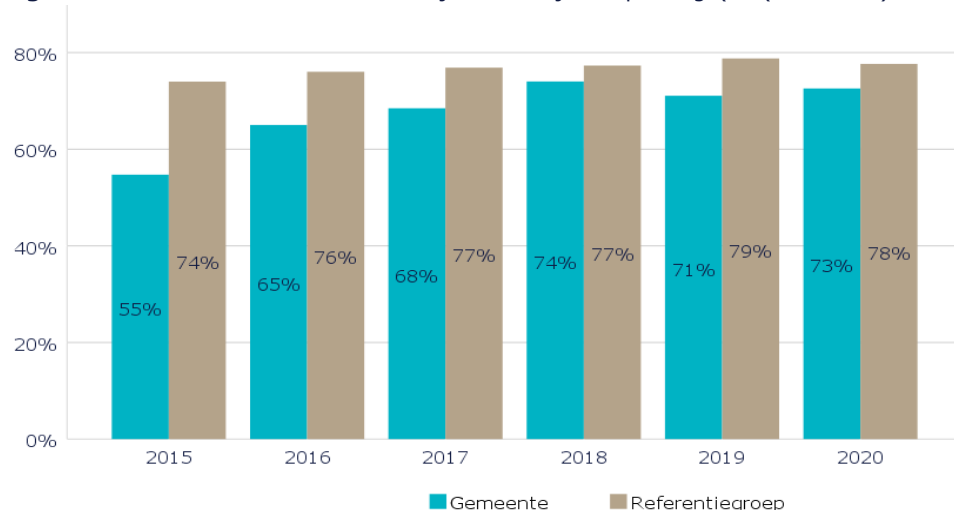


In uw gemeente weet 73% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar, toen 71% aangaf te weten waar ze met hun hulpvraag moesten zijn. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Lelystad lager: 78% weet waar ze naartoe moeten met hun hulpvraag.

Het aandeel respondenten dat snel is geholpen is gestegen van 75% vorig jaar naar 77% dit jaar. Ook vinden relatief iets meer respondenten dat ze serieus werden genomen door de medewerker (89% ten opzichte van 88% vorig jaar). 83% geeft aan dat ze in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Lelystad op deze stellingen vergelijkbaar hoog.

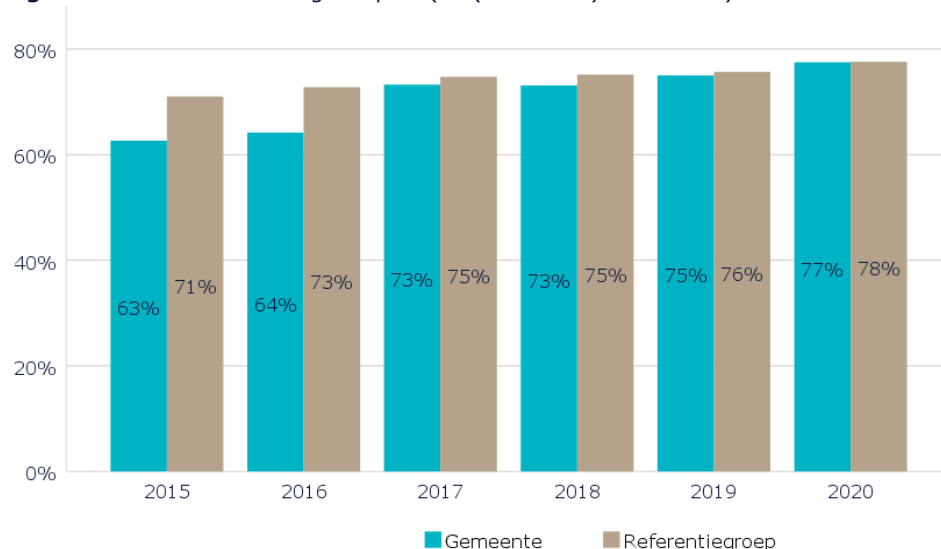
Gekeken naar de uitkomsten van de afgelopen jaren op de vraag 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' is een opwaartse trend zichtbaar: van 55% in 2015 naar 73% in 2020. Echter ligt het resultaat in de gemeente Lelystad jaarlijks lager dan in de referentiegroep.

Figuur 2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



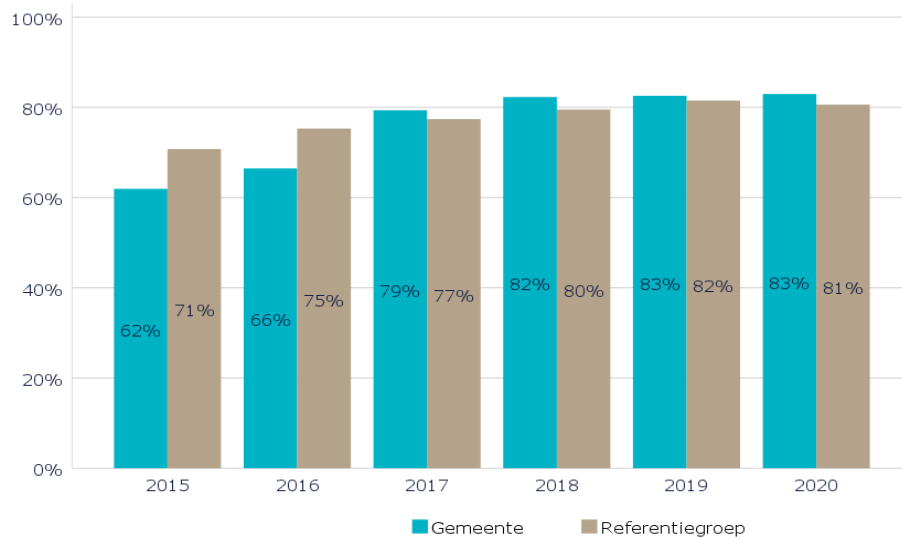
We zagen de afgelopen jaren een stijgende trend in het aandeel respondenten dat aangeeft snel geholpen te worden. Ook dit jaar is een lichte stijging te zien, van 75% naar 77%. Het aantal respondenten dat aangeeft snel geholpen te worden is dit jaar iets lager dan de vergelijkingsgroep, maar redelijk vergelijkbaar.

Figuur 3 Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



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



Over de afgelopen jaren was een positief stijgende trend zichtbaar. In 2017 gaf 79% van de respondenten aan samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht, in 2018 was dit 82% en in 2019 83%. Dit jaar markeert een afvlakking van deze groei met, evenals vorig jaar, 83% van de respondenten die aangeven samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Lelystad de afgelopen jaren ook beter: zo was dit jaar 81% het (helemaal) eens met de stelling, in 2019 82%.

2.2 De hulpvraag

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

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

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	15%	16%	18%	17%	19%	20%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	72%	62%	64%	62%	59%	67%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	29%	38%	35%	36%	45%	33%
Ik kan niet meer binnenshuis rondlopen/rijden	10%	9%	11%	10%	11%	14%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	15%	12%	14%	16%	20%	13%
Ik heb overdag niks te doen	9%	7%	6%	8%	10%	9%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	13%	10%	19%	19%	16%	14%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	20%	16%	26%	28%	16%	18%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	13%	9%	10%	7%	6%	9%
Anders	16%	15%	18%	19%	22%	19%

De meeste respondenten namen contact op met de gemeente omdat ze het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (72%). 29% van de respondenten geeft aan nergens meer naartoe te kunnen omdat ze geen vervoer hebben. Dat is een daling ten opzichte van vorig jaar (38%).

Verder zien we bij bijna alle stellingen een stijging ten opzichte van vorig jaar. Opvallend is dat er een stijging zichtbaar is in het aantal respondenten dat contact heeft opgenomen om hulp te vragen bij de financiële zaken en administratie (13% ten opzichte van 10% vorig jaar) en om hulp te vragen bij het oplossen van problemen (20% ten opzichte van 16% vorig jaar).

2.3 Het gesprek

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

Tabel 2 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Heeft u afgelopen 12 maanden een gesprek gehad over uw ondersteuningsvraag?				
Ja, ik heb een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam	50%	49%	52%	52%
Ja, ik heb een gesprek over de inzet van ondersteuning gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert	34%	31%	26%	28%
Nee	29% (b) ²	35%	33%	31%
Weet niet	6%	4%	6%	8%
N	538	486	381	379

Uit tabel 2 blijkt dat de meerderheid van de respondenten een (keukentafel)gesprek heeft gehad in de afgelopen twaalf maanden. 50% van hen heeft dit gesprek gevoerd met een medewerker van het Sociaal Wijkteam. Dit percentage is iets hoger dan de vorige metingen over 2019 (49%). 34% heeft een gesprek gehad met een medewerker van de organisatie die de ondersteuning levert. Dat is een hoger aandeel dan vorig jaar (31%). 29% van de respondenten zegt geen gesprek te hebben gehad over de ondersteuningsaanvraag. Vorig jaar was dit percentage 35%, het jaar daarvoor 33%.

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.

Tabel 3 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)

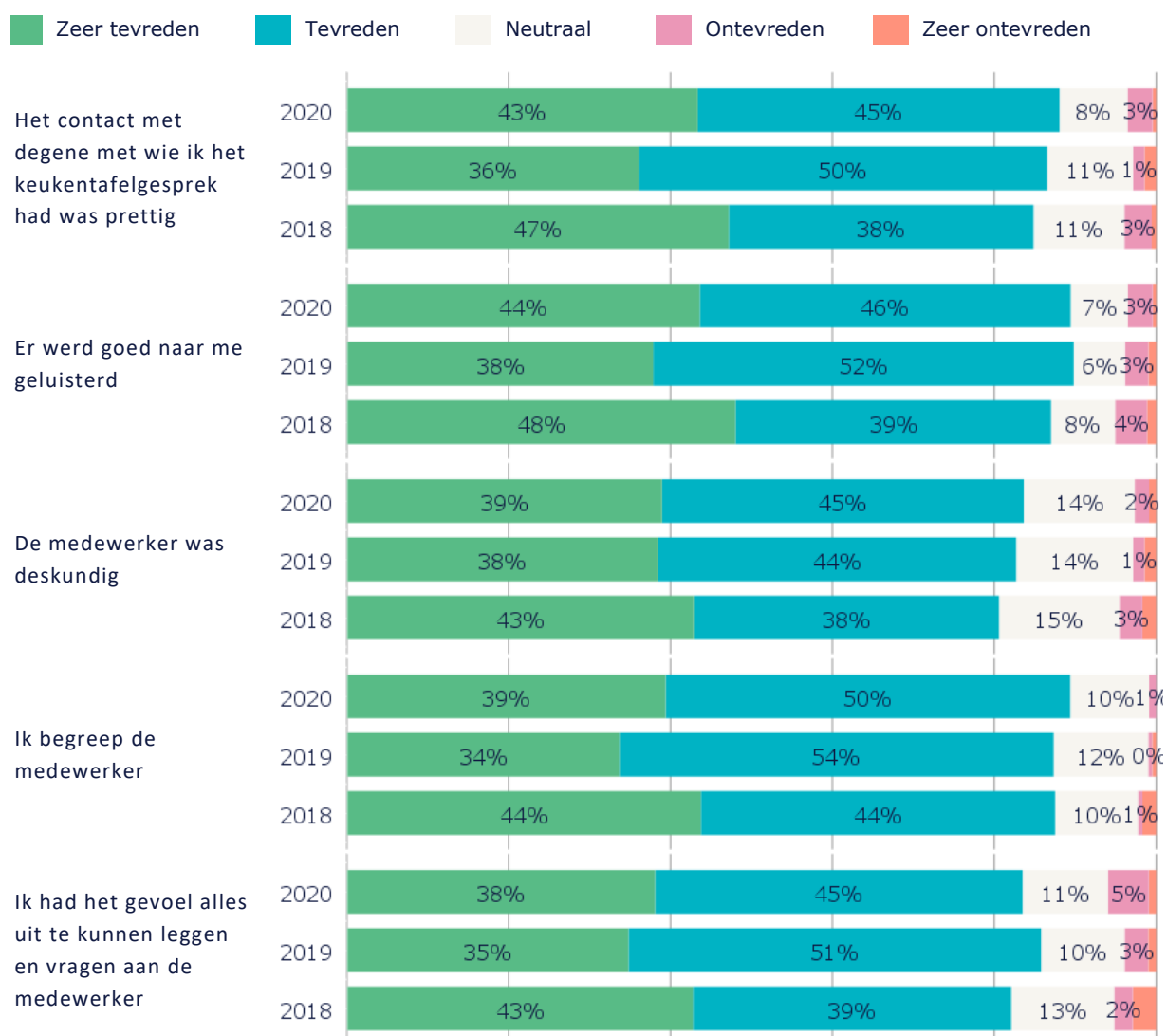
	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?				
Ja, een naaste	41% (b)	57%	41%	44%
Ja, iemand anders	17%	16%	25%	16%
Nee	46% (b)	32%	37%	43%
N	214	193	164	164

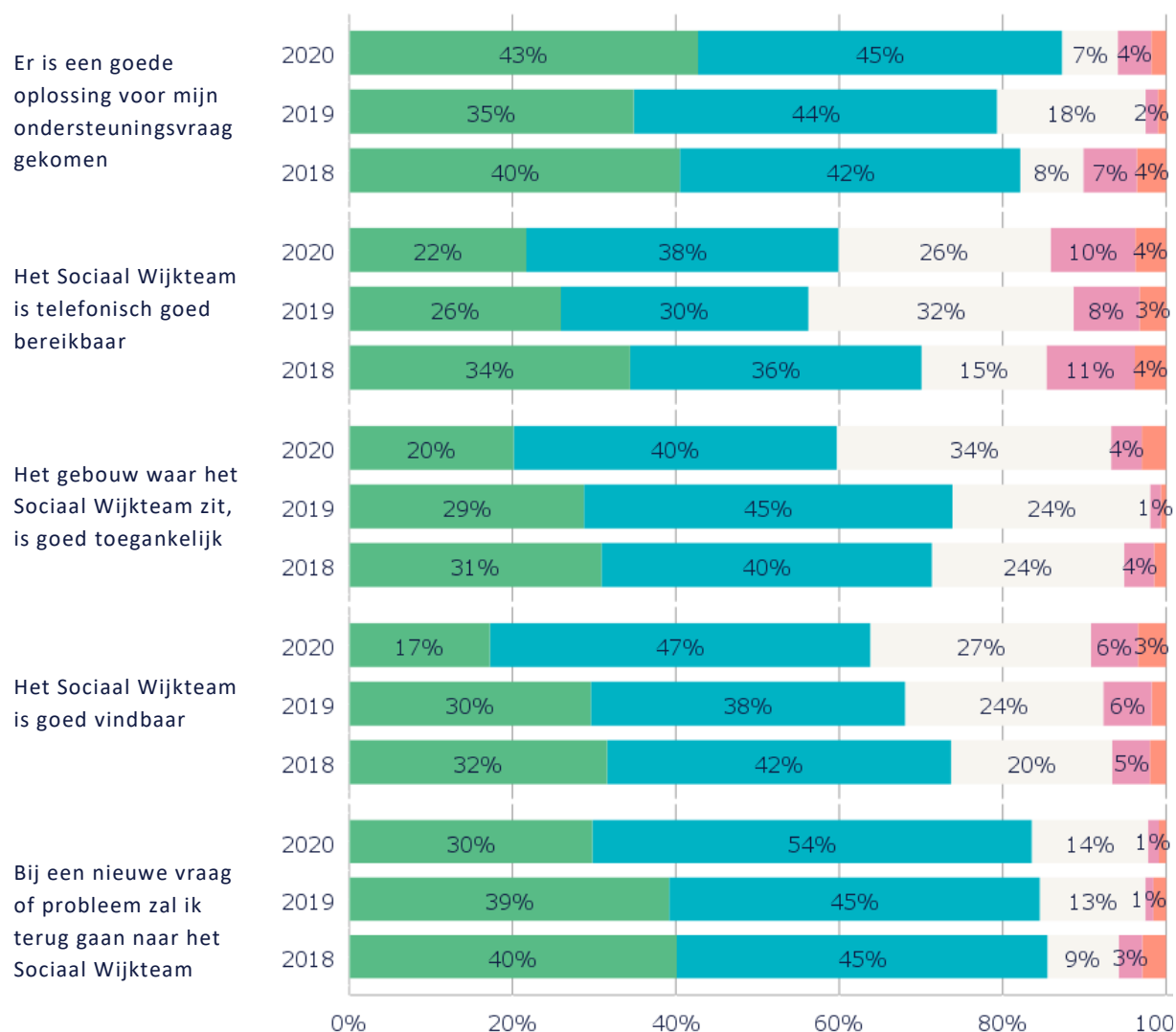
² Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

41% van de respondenten heeft het gesprek gevoerd met een naaste. Dat is een flinke daling ten opzichte van vorig jaar, toen 57% een naaste bij het gesprek uitnodigde. 17% van de respondenten zegt dat er bij het gesprek nog iemand anders aanwezig was. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar, toen dit nog 16% was. Daarentegen geeft 46% aan dat er niemand bij het gesprek aanwezig was. In 2019 was dit nog 32% en in 2018 37%. We kunnen concluderen dat dit jaar in verhouding meer cliënten het gesprek alleen voerden. Dat is gezien de coronamaatregelen niet verrassend.

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

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



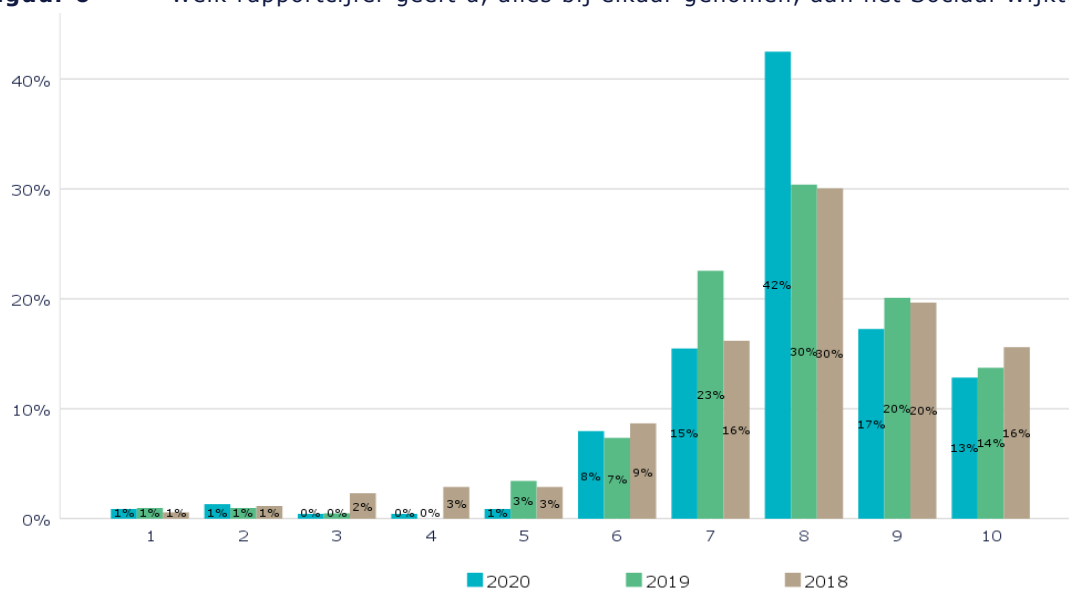


De respondenten zijn het meest tevreden over de stellingen 'er werd goed naar me geluisterd' (90%), 'het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig' (88%) en 'ik begreep de medewerker' (89%). De twee laatstgenoemde stellingen zijn ook ten opzichte van vorig jaar licht toegenomen.

De sterkste daling is te zien bij de stellingen 'het Sociaal Wijkteam is goed vindbaar' (64% (zeer) tevreden) en 'het gebouw waar het Sociaal Wijkteam zit is goed toegankelijk' (60% (zeer) tevreden). Opgemerkt moet worden dat bij beide stellingen het aantal 'neutraal' voornamelijk is toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Mogelijk zijn de coronamaatregelen op het (fysieke) contact met het Sociaal Wijkteam van invloed geweest.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd welk cijfer ze geven aan het Sociaal Wijkteam. Gemiddeld geven respondenten een 7,9. Vorig jaar was dit een 7,8 en het jaar daarvoor een 7,7. In figuur 6 is te zien dat veruit de meeste respondenten een 8 als rapportcijfer geven voor het Sociaal Wijkteam (42%). Een iets kleiner aandeel respondenten geeft een 10 (13% ten opzichte van 14% vorig jaar).

Figuur 6 Welk rapportcijfer geeft u, alles bij elkaar genomen, aan het Sociaal Wijkteam?

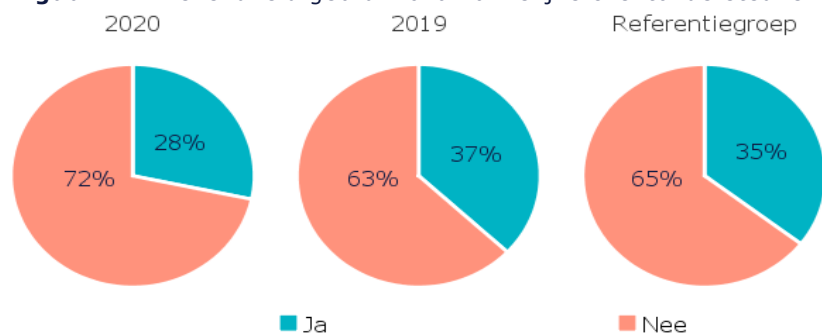


2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Lelystad is een onafhankelijke cliëntondersteuner *iemand die lid is van het Sociaal Wijkteam die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning*.

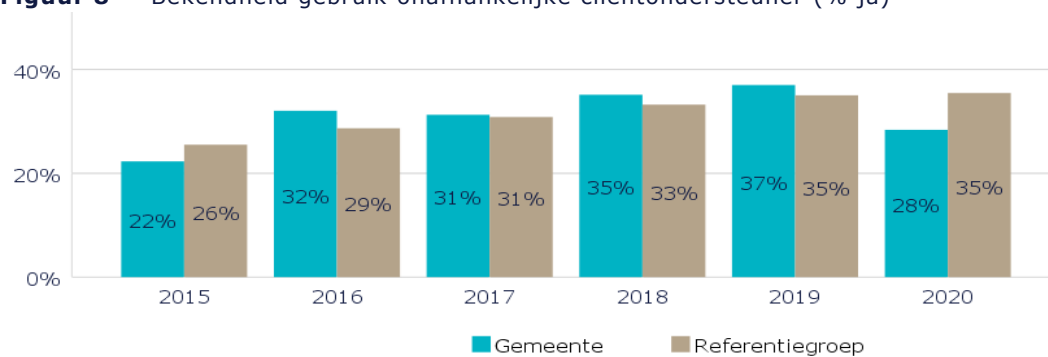
28% van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. 72% is dat niet. Zowel vorig jaar als in de referentiegroep zijn respondenten beter bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Figuur 7 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de volgende trendfiguur is te zien dat, na de afgelopen jaren een stijgende trend in het aandeel respondenten dat aangeeft bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner, er in 2020 voor het eerst een daling te zien is. Daarmee zakt de gemeente Lelystad weer onder de referentiegroep.

Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



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.

In onderstaande tabel zijn de verschillende ondersteuningsvormen opgenomen. Respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoorden aankruisen, waardoor de som van de percentages hoger oploopt dan 100%.

Tabel 4 Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de Wmo? (% ja)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Rolstoel	18%	18%	16%	13%	26%	24%
Scootmobiel	35%	34%	37%	33%	41%	34%
Huishoudelijke ondersteuning	70% (b)	62%	69%	62%	53%	68%
Woonvoorziening/woningaanpassing	21%	19%	19%	20%	20%	17%
Regiotaxi	39% (b)	49%	45%	48%	56%	54%
Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen	15%	13%	25%	20%	14%	17%
Dagbesteding	11%	10%	13%	14%	12%	11%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	0%	1%	1%	1%	2%
Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra	3%	4%	6%	5%	7%	3%
Hulp van een vrijwilliger	3%	2%	4%	6%	3%	6%
Anders	6%	5%	6%	8%	2%	6%

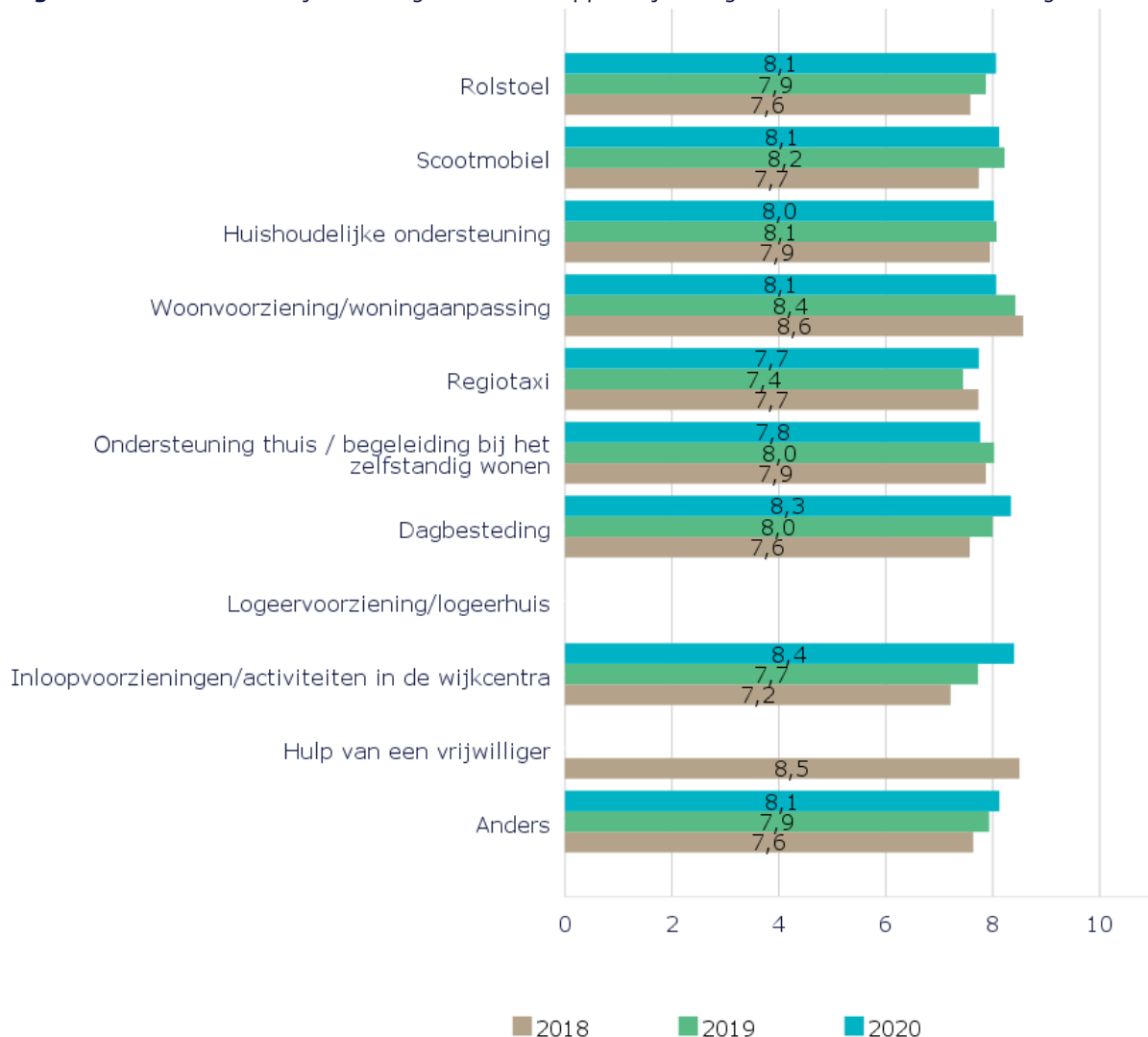
In uw gemeente is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (70%), gevolgd door de regiotaxi (39%). Hoewel dit vorig jaar ook de meest voorkomende ondersteuningsvormen waren, zijn er wel verschillen met vorig jaar. Er was een stijging in het aantal mensen dat huishoudelijke ondersteuning ontvangt (van 62% vorig jaar naar 70% dit jaar). Er zijn relatief minder respondenten die ondersteuning door de regiotaxi ontvangen: vorig jaar antwoordde 49% dat ze deze ondersteuningsvorm ontvingen, dit jaar is dat 39%.

Onder de categorie 'Anders' hebben respondenten vaak de ontvangen ondersteuningsvorm toegelicht. De volgende ondersteuningsvormen zijn genoemd:

- Aangepaste fiets
- Financiële ondersteuning
- Pgb-ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd wat voor rapportcijfer ze geven aan de ondersteuning die ze ontvangen. 'Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra' scoort een hoog cijfer: gemiddeld een 8,4. Vorig jaar gaven respondenten gemiddeld een 7,7.

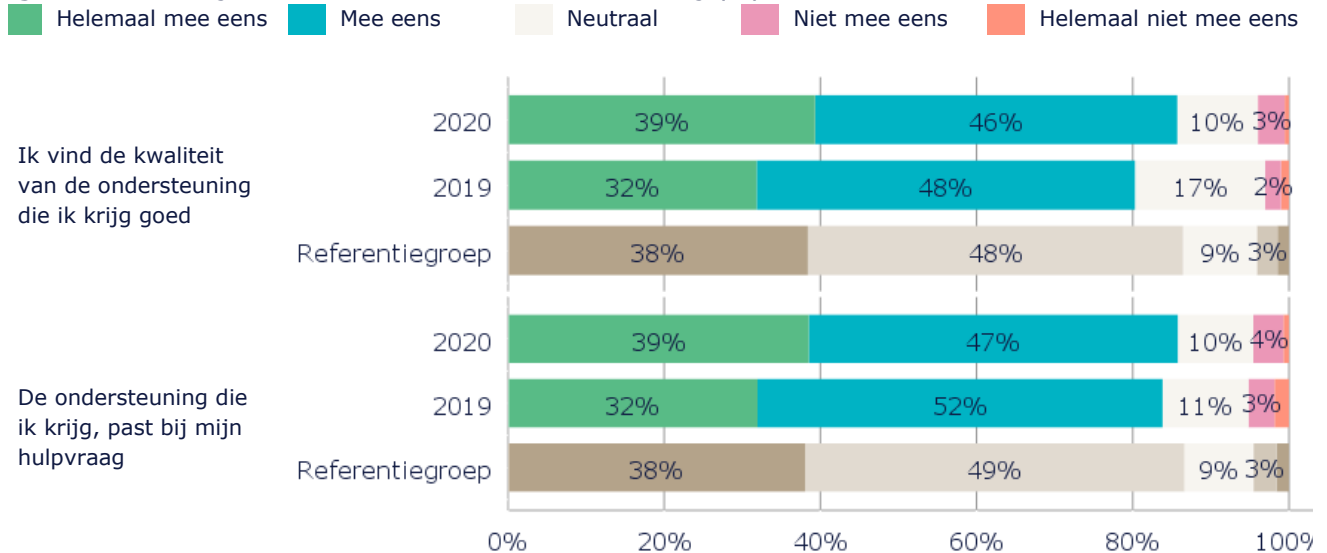
Figuur 9 Wilt u daarbij ook aangeven welk rapportcijfer u geeft voor die ondersteuning?



3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

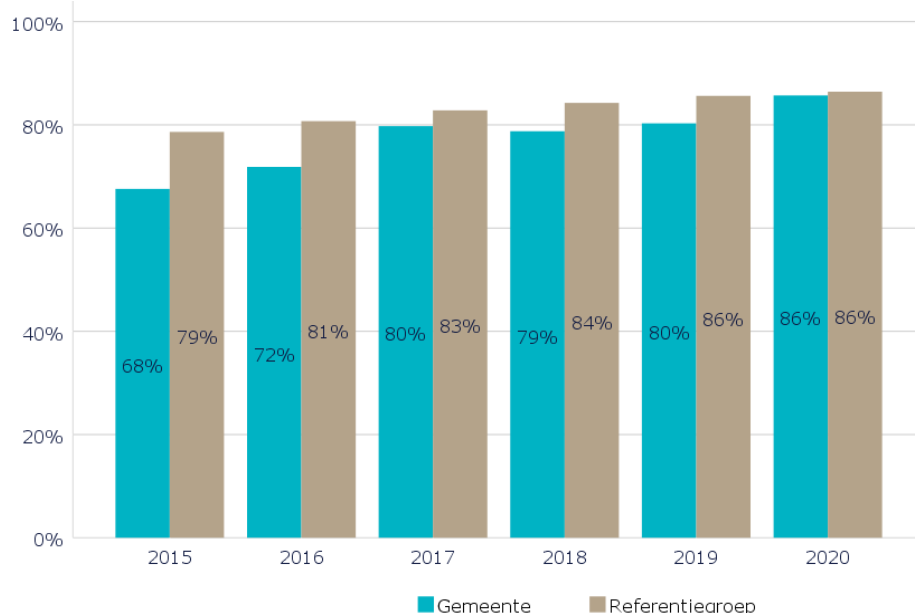
Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



Ten opzichte van vorig jaar is de waardering over de kwaliteit van de ondersteuning gestegen. 85% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed, ten opzichte van 80% vorig jaar. 86% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, ten opzichte van 84% vorig jaar. Deze percentages komen redelijk overeen met de referentiegroep.

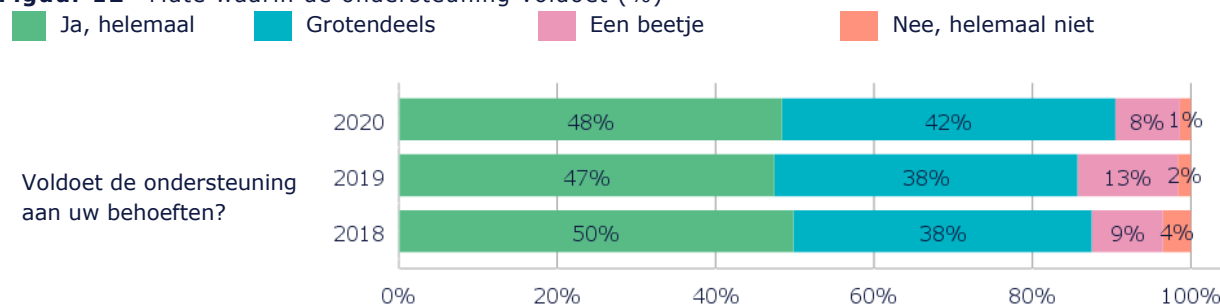
In de volgende trendfiguur is te zien dat sinds de eerste meting in 2015 een over het algemeen stijgende trend te zien is in het aandeel respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. In 2018 was 79% het hiermee eens, in 2019 80% en dit jaar 86%. Dit jaar is het aandeel respondenten dat het (helemaal) eens is met deze stelling voor het eerst gelijk aan de referentiegroep.

Figuur 11 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



90% van de respondenten is van mening dat de ondersteuning helemaal of grotendeels voldoet aan de behoeften, ten opzichte van 85% in de vorige meting. Slechts 1% geeft aan dat de ondersteuning helemaal niet voldoet aan de behoeften.

Figuur 12 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



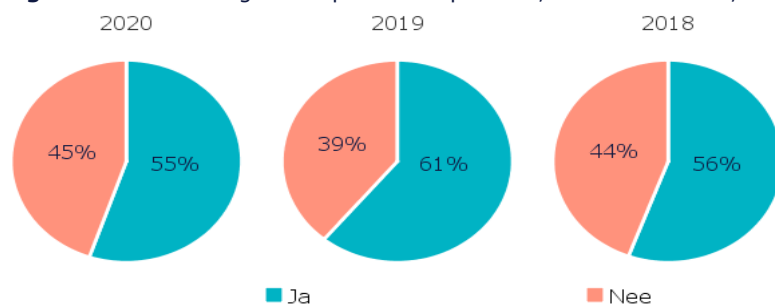
3.3 Andere vormen van ondersteuning

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 particuliere hulp.

Mantelzorgers

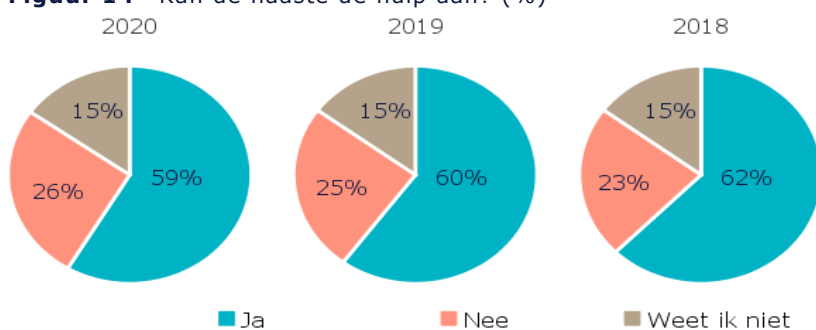
Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

Figuur 13 Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden en/of burenen?



In 2019 ontving nog 61% van de respondenten hulp van een naaste. In 2020 is dit teruggelopen naar 55%.

Figuur 14 Kan de naaste de hulp aan? (%)

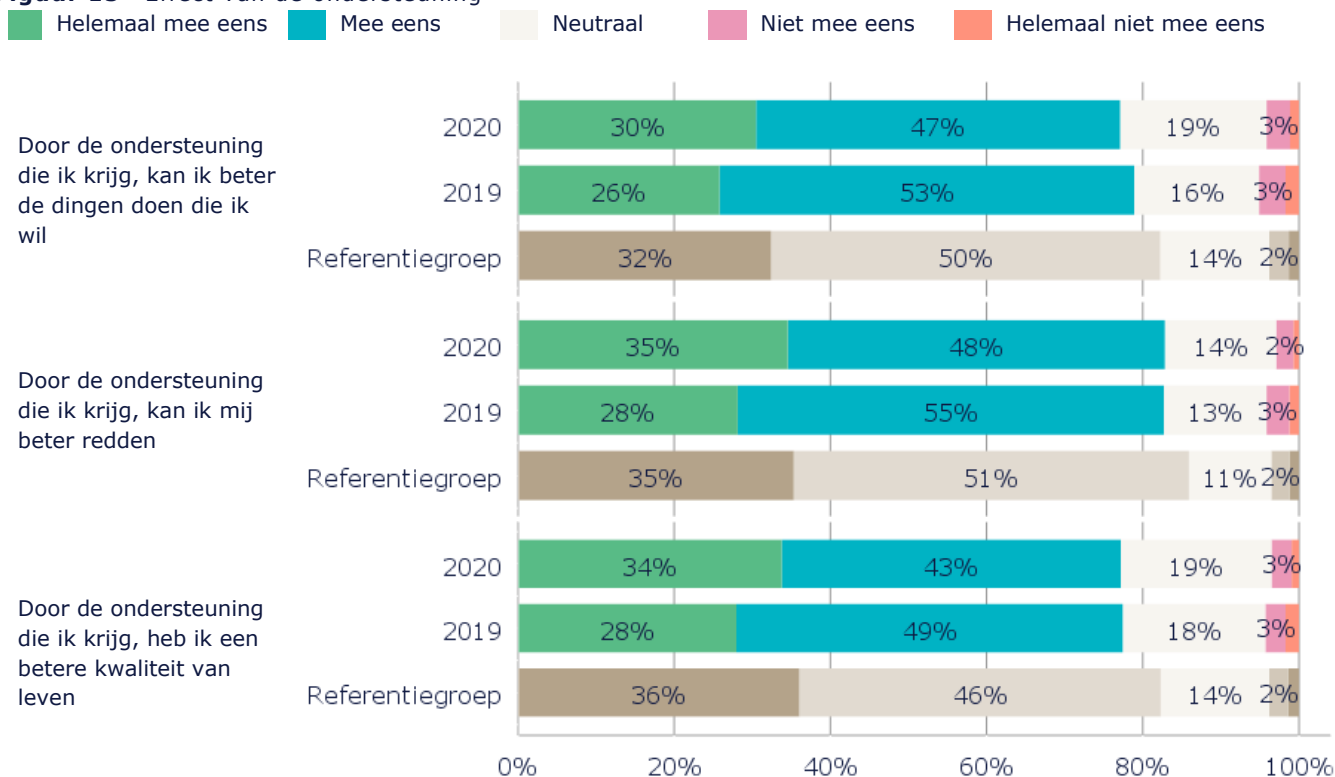


Volgens 59% van de respondenten kan de naaste de hulp wel aan. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar. Ten opzichte van vorig jaar is een lichte stijging te zien in het percentage respondenten dat denkt dat de naaste de hulp niet aankan (26% ten opzichte van 25% vorig jaar).

3.4 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 15 Effect van de ondersteuning



De waardering van het effect van de ondersteuning op het leven is vergelijkbaar met vorig jaar. 77% van de respondenten kan beter de dingen doen die zij willen, 83% kan zich beter redden en 77% heeft een betere kwaliteit van leven.

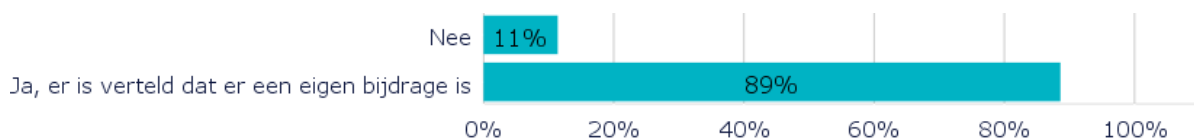
Met alle stellingen zijn wel relatief meer respondenten het helemaal eens ten opzichte van vorig jaar. Zo vond vorig jaar 28% van de respondenten dat zij een veel betere kwaliteit van leven hebben, dit jaar is dat 34%. Ook vond vorig jaar 28% van de respondenten dat zij zich veel beter konden redden, dit jaar is dat 35%. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Lelystad wat lager op alle stellingen.

3.5 Eigen bijdrage en persoonsgebonden budget (pgb)

Cliënten van 18 jaar of ouder moeten voor hun ondersteuning vanuit de Wmo een eigen bijdrage betalen. De hoogte van de eigen bijdrage was tot en met 2018 afhankelijk van inkomen, vermogen, leeftijd en gezinssamenstelling. Met de invoering van het abonnementstarief in 2019 is de eigen bijdrage (voor huishoudelijke hulp) voor iedereen gelijkgetrokken, ongeacht het inkomen of de draagkracht.

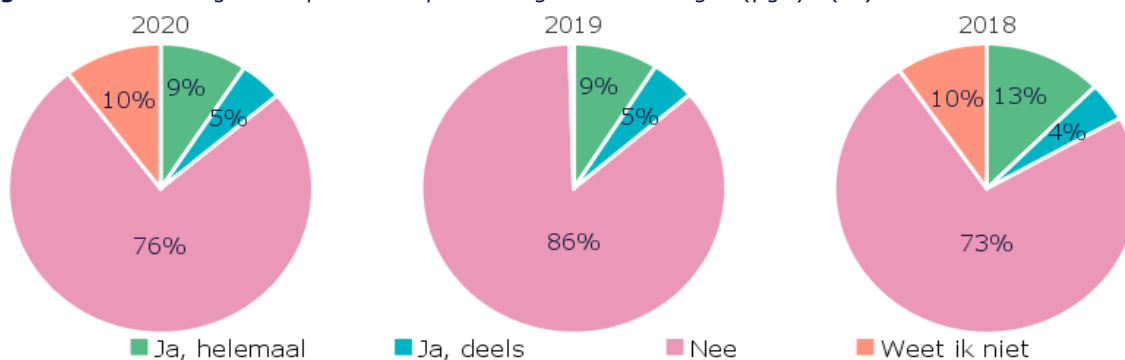
In onderstaande figuur ziet u of de respondenten tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd zijn over de hoogte van de eigen bijdrage: 89% zegt hierover te zijn geïnformeerd.

Figuur 16 Bent u tijdens het (keukentafel)gesprek geïnformeerd over de eigen bijdrage? (%)



Net als vorig jaar heeft een klein aandeel respondenten een persoonsgebonden budget om de ondersteuning te financieren (9%). Voor 5% van de respondenten wordt de ondersteuning deels gefinancierd uit een persoonsgebonden budget. Relatief minder respondenten dan vorig jaar hebben geen persoonsgebonden budget (76% ten opzichte van 86% in 2019). Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een groter aandeel respondenten dat niet weet of zij hulp krijgen via een persoonsgebonden budget.

Figuur 17 Ontvangt u hulp via een persoonsgebondenbudget (pgb)? (%)



3.6 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 4 van de meest genoemde opmerkingen weer. Het grootste deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak niet. Verder gebruiken veel respondenten het open tekstvak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven (42 opmerkingen) of ze hebben geen opmerkingen (36 opmerkingen). Deze zijn buiten de top 4 gelaten.

Het grootste deel van de opmerkingen zijn algemene uitingen van tevredenheid. Verder zijn er veel opmerkingen over de huishoudelijke hulp die men ontvangt. Respondenten geven aan dat dit te weinig is. Een ander deel van de respondenten is ontevreden over de duur van de aanvraag en de lage snelheid van handelen en communicatie. Meerdere respondenten geven aan dat hun aanvraag nog in behandeling is of dat zij lang hebben moeten wachten voordat bijvoorbeeld de huishoudelijke hulp werd gestart.

Naast een groot aantal uitingen van algemene tevredenheid, zijn er ook respondenten die het positieve effect van de ondersteuning op hun leven beschrijven. Onder de tabel worden enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid (41)
2	Niet genoeg huishoudelijke hulp (20)
3	Ontevredenheid over lange duur aanvraag, snelheid van handelen en communicatie (16)
4	Dankbaar voor positief effect van de hulp (9)

1. *'Ik kreeg ondersteuning voor mijn mantelzorgende rol voor mijn man. We waren erg blij en tevreden over deze hulp!'*

'De ondersteuning is uiterst klantvriendelijk en klantgericht. Gemeente en woonzorg: chapeau!'

'Mijn ondersteuners zijn echt ervaringsdeskundigen die mij heel goed kunnen helpen. Ik ben erg tevreden.'

2. *'Mijn huishoudelijke hulp mag veel dingen niet doen, zoals de wat zwaardere en grotere dingen, waardoor het op veel plekken vies en stoffig blijft.'*

'De huishoudelijke hulp van de Wmo gaat voor een schoon en leefbaar huis. De dames moeten snel werken, waardoor "schoon" een relatief begrip is. Oppervlakkig is het schoon, maar niet écht.'

'De tijdsbeperking voor de huishoudelijke ondersteuning maakt het alleen mogelijk om basis huishouding te doen. 3 uur in plaats van 2 uur zou beter zijn.'

3. *'Alles gaat langzaam. Ten eerste verloopt de communicatie vanuit de hulpverlening moeizaam, waardoor dingen langzaam en rommelig verlopen. Ook moest ik maanden wachten op de start van de hulpverlening.'*

'Na de intake duurde het 2 maanden!! voordat er daadwerkelijk huishoudelijke hulp kwam. Dit was met spoed aangevraagd.'

'Ik heb ruim een half jaar moeten wachten op zwaardere accu's voor mijn rolstoel. Toen ik eindelijk de accu's kreeg, bleken ze stuk.'

4. *'Doordat ik altijd dezelfde persoon ontvang, geeft mij dat veel rust en tevredenheid.'*

'Als ik de ondersteuning niet zou krijgen zou ik niet zelfstandig kunnen wonen!'

'Zonder deze hulpverlening had ik het niet gered en zou ik niet weten waar ik nu geweest was. De weg naar instanties waar ik zaken moest regelen had ik zelf nooit gevonden en dan had ik het waarschijnlijk opgegeven.'

3.7 Ideeën verbetering ondersteuning

Tot slot heeft de gemeente Lelystad gevraagd of de cliënten nog ideeën hebben over hoe ze de ondersteuning kunnen verbeteren. De meeste respondenten hebben dit tekstvlak gebruikt om meer of andere vormen van ondersteuning te vragen (negentien opmerkingen). Een aantal geeft als tip om beter, sneller of meer te communiceren (zeven opmerkingen) en oplossingen beter op de cliënt en hulpvraag af te stemmen (drie opmerkingen).

'Het mag allemaal wat socialer en menselijker, meedenken met de cliënt i.p.v. cliënt maar met ideeën laten komen en dan nee verkopen of ja zeggen en nee doen.'

'De dame waarmee mijn partner het keukentafelgesprek had, liet wekenlang niets meer van zich horen en was ook niet te bereiken. Zorg voor betere communicatie.'

'Daadwerkelijk naar het benodigde budget te kijken en niet alles afdoen als gebruikelijke zorg of proberen de zorg naar een ZIN-instelling te verleggen.'

'Het zou fijn zijn als de aanvraagformulieren en regels van de gemeente en instanties in het algemeen meer in gewone mensentaal geschreven werden. Dan begrijpen mensen beter wat er bedoeld wordt en kunnen ze ook meer zelf doen.'

'Meer leuke activiteiten in de buurthuizen rond kersttijd voor alleenstaande ouderen.'

'Betere en meer informatie over pgb's, dat je deze ook kan krijgen. Ik moet helemaal zelf uitzoeken hoe dat zit en hoe dat moet.'

'Het zou fijn zijn als er bij het kiezen van de zorginstantie meer informatie over de verschillende instanties kan worden gegeven. Ik moest kiezen tussen negen instanties, maar wist van geen van alle iets.'

Zeven respondenten hebben een klacht over de regiotaxi. Hierbij spreken meerdere respondenten over dat ziekenhuizen buiten Lelystad met de regiotaxi niet bereikbaar zijn, wat het erg lastig maakt om hier te komen.

'De regiotaxi is alleen in Lelystad en Valys is maximaal 25 kilometer buiten de regio. Als ik naar Almere ziekenhuis moet dan is er voor mij geen vervoer, behalve een normale taxi. Dat is erg duur.'

'Het vervoer naar Almere ziekenhuis is 15 euro, heen en terug dus 30 euro. Dit is eigenlijk te veel voor mijn budget. Zorg ervoor dat dit ook mogelijk is met de regiotaxi.'

'Het vervoer met de regiotaxi zou wat mij betreft wat klantvriendelijker mogen. De wachttijden zijn vaak erg lang. Ook mist er communicatie over veranderingen, zoals de prijsverhoging van een taxirit van € 1,90 naar € 2,50. Hier werd niet over gecommuniceerd. Dat loopt op tot best een groot verschil en dat is even schrikken als je dat niet weet.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 6 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
0 t/m 17	0%	0%	0%	0%	1%	0%
18 t/m 25	1%	1%	2%	3%	2%	3%
26 t/m 35	2%	2%	4%	3%	2%	2%
36 t/m 45	4%	5%	5%	4%	4%	7%
46 t/m 55	6%	7%	11%	10%	11%	9%
56 t/m 65	19%	17%	17%	18%	20%	15%
66 t/m 74	32%	28%	26%	22%	26%	23%
75+	36%	41%	34%	39%	34%	41%

Tabel 7 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>						
Ik woon alleen	52%	49%	57%	63%	54%	57%
Ik woon met mijn partner/gezin	45%	46%	35%	30%	36%	33%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	0%	0%	3%	2%	3%	3%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	1%	1%	0%	0%	1%
Anders	3%	4%	4%	4%	6%	6%
N	569	510	399	404	424	349

Tabel 8 Hoogte van het netto maandinkomen van het huishouden (%)

	Gemeente 2020
<i>Hoeveel bedraagt ongeveer het netto maandinkomen van uw huishouden? (inclusief vakantiegeld en exclusief kinderbijslag)</i>	
Geen eigen inkomen	2%
Minder dan € 1.250 per maand	25%
Tussen € 1.250 en € 1.700 per maand	30%
Tussen € 1.700 en € 2.250 per maand	22%
Tussen € 2.250 en € 3.650 per maand	17%
Meer dan € 3.650 per maand	3%
N	530

Daarnaast is aan de respondenten gevraagd in welke wijk in de gemeente Lelystad zij wonen. Dit is te zien in onderstaande tabel.

Tabel 9 In welke wijk woont u? (%)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<i>In welke wijk woont u?</i>						
Atolwijk (inclusief De Veste, De Schans, De Meent, Buitenhof)	15%	15%	14%	13%	12%	11%
Bolder (Gondel, Kogge, Kempenaar, Schouw)	12%	14%	11%	12%	12%	14%
Boswijk	17%	13%	15%	13%	15%	16%
Havendiep (Botter, Grietenij, Hoven/Ziekenhuis, Landstrekenwijk, Schoener, Tjalk)	12%	15%	16%	17%	13%	17%
Kustwijk (inclusief Batavia-Haven e.o., Golfpark, Golfresort, Parkhaven)	7%	9%	8%	8%	6%	7%
Lelystad-Haven (inclusief Hollandse Hout, Noordersluis)	4%	3%	4%	2%	5%	2%
Stadshart (Centrum-Noord, -Midden, -Station en -Zuid)	14%	13%	12%	15%	14%	14%
Waterwijk (inclusief De Landerijen)	9%	9%	10%	10%	12%	8%
Warande	1% (b)	0%	0%	1%	0%	1%
Zuiderzeewijk (inclusief Groene Velden, Jagersveld)	8%	7%	9%	8%	8%	7%
Buitengebied	1%	1%	1%	1%	1%	1%
N	556	490	387	388	410	336

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>						
Man	40%	36%	36%	34%	33%	31%
Vrouw	60%	64%	64%	66%	67%	69%
(N)	566	493	390	379	394	332

Bijlage 2 Tabellenbijlage

De eerste tien vragen zijn door meer respondenten beantwoord dan de overige vragen. Dat komt omdat de eerste tien vragen wettelijk verplicht moeten worden afgenomen door alle gemeenten.

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 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
Contact							
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	73% (a)	71%	74%	68%	65%	55%	78%
(N)	463	394	304	311	326	254	6.208
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	77%	75%	73%	73%	64%	63%	78%
(N)	471	388	305	318	324	249	6.298
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	88%	87%	86%	77%	75%	87%
(N)	469	396	312	319	326	254	6.276
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	83%	83%	82%	79%	66%	62%	81%
(N)	452	373	305	305	313	247	6.015
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner							
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	28% (a,b)	37%	35%	31%	32%	22%	35%
(N)	511	454	353	355	387	314	6.994

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
Kwaliteit van de ondersteuning							
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	86% (b)	80%	79%	80%	72%	68%	86%
(N)	552	487	391	390	405	327	8.253
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	86%	84%	81%	75%	66%	61%	87%
(N)	548	482	384	391	404	319	8.194

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
Wat levert de ondersteuning mij op?							
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	77% (a)	79%	76%	75%	67%	63%	82%
(N)	528	469	370	371	383	309	7.902
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	83% (a)	83%	80%	78%	72%	65%	86%
(N)	547	480	382	383	400	315	8.118
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	77% (a)	77%	74%	70%	65%	60%	82%
(N)	539	465	371	378	391	314	8.061

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?						
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	15%	16%	18%	17%	19%	20%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	72% (b)	62%	64%	62%	59%	67%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	29% (b)	38%	35%	36%	45%	33%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	10%	9%	11%	10%	11%	14%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	15%	12%	14%	16%	20%	13%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	9%	7%	6%	8%	10%	9%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	13%	10%	19%	19%	16%	14%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	20%	16%	26%	28%	16%	18%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	13% (b)	9%	10%	7%	6%	9%
Anders (%ja)	16%	15%	18%	19%	22%	19%
(N)	523	459	374	365	364	308

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Heeft u afgelopen 12 maanden een gesprek gehad over uw ondersteuningsvraag?					
Ja, ik heb een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam	50%	49%	52%	52%	50%
Ja, ik heb een gesprek over de inzet van ondersteuning gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert	34%	31%	26%	28%	26%
Nee	29% (b)	35%	33%	31%	36%
Weet niet	6%	4%	6%	8%	6%
N	538	486	381	379	390

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?				
Ja, een naaste	41% (b)	57%	41%	44%
Ja, iemand anders	17%	16%	25%	16%
Nee	46% (b)	32%	37%	43%
N	214	193	164	164

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Bent u het eens met de volgende stellingen?						
Het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig (%(helemaal)mee eens)	88%	87%	85%	80%	72%	71%
N	226	208	178	173	186	178
Er werd goed naar me geluisterd (%(helemaal)mee eens)	89%	90%	87%	82%	77%	78%
N	227	206	177	174	192	179
De medewerker was deskundig (%(helemaal)mee eens)	84%	83%	81%	77%	66%	62%
N	226	208	175	173	183	173
Ik begreep de medewerker (%(helemaal)mee eens)	89%	87%	88%	84%	73%	72%
N	226	205	176	170	184	179
Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker (%(helemaal)mee eens)	83%	86%	82%	83%	68%	66%
N	218	204	173	169	182	167
Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen (%(helemaal)mee eens)	87% (b)	79%	82%	75%	61%	53%
N	220	198	168	167	181	169
Het Sociaal Wijkteam is telefonisch goed bereikbaar (%(helemaal)mee eens)	60%	56%	70%	66%	51%	52%
N	212	185	157	154	172	158
Het gebouw waar het Sociaal Wijkteam zit, is goed toegankelijk (%(helemaal)mee eens)	60% (b)	74%	71%	63%	58%	61%
N	134	153	136	127	128	121

Het Sociaal Wijkteam is goed vindbaar (%(helemaal)mee eens)	64%	68%	74%	66%	60%	51%
N	174	169	152	151	141	144
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik teruggaan naar het Sociaal Wijkteam (%(helemaal)mee eens)	84%	85%	85%	81%	76%	68%
N	225	194	172	165	174	165

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Welk rapportcijfer geeft u, alles bij elkaar genomen, aan het Sociaal Wijkteam? (gemiddelde)	7,9	7,8	7,7	7,6	7,1	6,8
N	226	204	173	171	202	176

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Kwaliteit van alle ondersteuning						
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	90% (b)	86%	87%	82%	76%	65%
(N)	430	363	311	295	308	199

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Rolstoel						
aangekruist	18%	18%	16%	13%	26%	24%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,1	7,9	7,6	7,6	6,9	6,8
N	63	47	36	33	65	46
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)						
aangekruist	35%	34%	37%	33%	41%	34%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,1	8,2	7,7	7,6	7,3	7,6
N	114	95	92	84	112	70

Huishoudelijke ondersteuning						
aangekruist	70% (b)	62%	69%	62%	53%	68%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,0	8,1	7,9	7,4	7,3	6,5
N	249	182	183	154	138	127
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)						
aangekruist	21%	19%	19%	20%	20%	17%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,1	8,4	8,6	8,0	7,5	8,2
N	77	59	44	44	50	26
Regiotaxi						
aangekruist	39% (b)	49%	45%	48%	56%	54%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,7	7,4	7,7	7,6	7,5	7,2
N	111	121	105	103	143	97
Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen						
aangekruist	15%	13%	25%	20%	14%	17%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,8	8,0	7,9	7,9	8,0	7,4
N	55	38	69	52	34	30
Dagbesteding						
aangekruist	11%	10%	13%	14%	12%	11%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,3	8,0	7,6	8,1	7,9	7,7
N	38	32	35	36	27	15
Logeervoorziening/logeerhuis						
aangekruist	1%	0%	1%	1%	1%	2%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	.	.	.	.	.	.
N	3	1	1	2	1	2
Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra						
aangekruist	3%	4%	6%	5%	7%	3%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,4	7,7	7,2	.	7,7	.
N	10	11	14	8	17	3

Hulp van een vrijwilliger						
aangekruist	3%	2%	4%	6%	3%	6%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	.	.	8,5	8,3		.
N	9	3	10	13	7	9
Anders						
aangekruist	6%	5%	6%	8%	2%	6%
N	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,1	7,9	7,6	7,8		6,7
N	16	15	11	16	3	10

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden en/of bureu? (%Ja)	55%	61%	56%	47%	56%	50%
N	556	492	383	384	406	339

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?						
Ja	59%	60%	62%	57%	56%	57%
Nee	26%	25%	23%	26%	29%	26%
Weet ik niet	15%	15%	15%	18%	15%	17%
(N)	270	276	189	159	201	151

BLOK 6: Eigen bijdrage en persoonsgebonden budget

	Gemeente 2020
Bent u tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd over de (hoogte van de) eigen bijdrage?	
Ja, er is verteld dat er een eigen bijdrage is	89%
Nee	11%
N	483

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u hulp via een persoonsgebondenbudget (pgb)?			
Ja, helemaal	9%	8%	13%
Ja, deels	5%	4%	4%
Nee	76%	79%	73%
Weet ik niet	10% (b)	0%	10%
N	540	484	390

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

P.O. box 490
3800 AL Amersfoort

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

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

Colofon

Mei 2021

Classificatie : Vertrouwelijk

Naam adviseurs : L.A. Kirchner MSc

Projectnummer : PO018990

Correspondentienummer : DH-2705-1056

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