ONDERZOEK EN STATISTIEK

Foto: Freeimages.com / Anders Wiuff

Onderzoek cliëntervaring Wmo in Leusden

Amersfoort

Uitgave en rapportage in opdracht van gemeente Leusden
Onderzoek en Statistiek, gemeente Amersfoort.

Dorien de Bruijn
Zwaantina van der Veen

juni 2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 3
Samenvatting 5
1. Aanleiding en opzet 6
1.1 Aanleiding 6
1.2 Opzet van het onderzoek 6
Resultaten 8
2. Ervaringen met ondersteuning 9
2.1 Contact met de gemeente 9
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning 10
2.3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie 11
2.4 Overige ondersteuning 12
2.5 Opmerkingen respondenten over de ondersteuning 12
Bijlagen 14
Bijlage 1 Vragenlijst met scores 15
Bijlage 2 Regionale vergelijking 18

Samenvatting

In april 2017 is het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. Bijbehorende vragenlijst is verzonden aan 859 cliënten die in 2016 recht op zorg hadden (cliënten met een beschikking) vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Uiteindelijk hebben 368 cliënten aan het onderzoek deelgenomen, een respons van 43%.

Ervaringen

Cliënten zijn erg tevreden over het contact met de gemeente Leusden. Zo voelt 88% zich serieus genomen en zegt 82% dat ze snel werden geholpen. Cliënten waarvoor iets veranderde in de ondersteuning zijn minder tevreden over de snelheid. Van hen is 72% positief over de snelheid waarmee ze zijn geholpen tegenover 85% van de cliënten waarvoor niets veranderde. 30% van de cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Zeven van de tien cliënten zijn hiermee dus onbekend.
De meeste cliënten (82%) beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning als goed, maar 5% vindt dit niet. De rest is hier neutraal over. Ook vindt 80% de ondersteuning passen bij hun hulpvraag, maar volgens 7% is dit niet het geval. Cliënten met hulp bij het huishouden zijn vaker tevreden over de kwaliteit en passendheid, terwijl cliënten met wonen, rollen en vervoer hierover minder vaak tevreden zijn. Ook cliënten waarvoor iets veranderde in hun ondersteuning zijn minder vaak tevreden over de kwaliteit en passendheid dan cliënten waarvoor niets veranderde.
Daarnaast ervaart het merendeel van de cliënten effect van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid en participatie. Zo zegt 79% beter de dingen te kunnen doen die ze willen en zich beter te kunnen redden. Bijna driekwart (72%) geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben, maar voor 7% is dit niet het geval. Cliënten waarvoor iets veranderde in de ondersteuning ervaren minder effect dan cliënten waarvoor niets veranderde.

Overige ondersteuning

Behalve ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente ontvangt 63% van de cliënten hulp van partner, familie, vrienden of buren. Van deze cliënten zegt 67% dat de naaste de zorg voor hen aan kan, maar 14% zegt van niet en 19% weet het niet.

Vergelijking 2015 - 2016

Omdat O&S dit onderzoek ook vorig jaar heeft uitgevoerd, vergelijken we de resultaten uit dit onderzoek met de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 dat vorig jaar is uitgevoerd. Uit deze vergelijking blijkt dat er weinig verschillen zijn tussen 2015 en 2016: cliënten ervaren de ondersteuning overwegend hetzelfde. Uitzondering hierop vormt de snelheid van de hulp. Cliënten zijn in 2016 vaker tevreden (82%) over de snelheid waarmee ze zijn geholpen dan in 2015 (74%). Daarnaast lijken cliënten in 2016 vaker (12%) gebruik te maken van een individuele vrijwilliger dan in 2015 (7%).

Regionale vergelijking

O&S heeft dit onderzoek ook uitgevoerd voor de gemeenten Baarn, Bunschoten en Soest. Hierdoor is vergelijking met deze regiogemeenten mogelijk. Uit deze vergelijking blijkt dat cliënten in Leusden even tevreden zijn over de ondersteuning als cliënten in andere regiogemeenten. Daarentegen lijkt de onafhankelijke cliëntondersteuner in Leusden wel bekender te zijn dan in de regio. In Leusden is 30% van de cliënten hiermee bekend tegenover een kwart (25%) in de regiogemeenten. Daarnaast ontvangt men in Leusden op een punt andere overige ondersteuning. In Leusden ontvangen namelijk meer cliënten hulp van een individuele vrijwilliger (12%) dan cliënten in regiogemeenten (7%).

1. Aanleiding en opzet

1.1 Aanleiding

Vanuit de eisen in de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks de cliëntervaring te meten van inwoners die gebruik maken van Wmo-voorzieningen. Hiervoor is landelijk in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een vragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst heeft een verplicht karakter en alle gemeenten moeten deze vragenlijst dus uit (laten) voeren. Aanvullend aan de verplichte vragen, mogen gemeenten vragen toevoegen. De regiogemeenten (Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Leusden en Soest) hebben onderling afspraken gemaakt over wat ze aanvullend willen meten op het verplichte deel van de vragenlijst.

Onderzoek en Statistiek (O&S) is gevraagd om dit cliëntervaringsonderzoek Wmo voor de gemeente Leusden uit te voeren. O&S heeft dit onderzoek ook uitgevoerd voor de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten en Soest. Hierdoor is vergelijking met deze regiogemeenten mogelijk.[1] Omdat O&S dit onderzoek ook vorig jaar heeft uitgevoerd, vergelijken we de resultaten uit dit onderzoek met de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 dat vorig jaar is uitgevoerd.
Met het uitvoeren van dit verplichte cliëntervaringsonderzoek voldoet de gemeente Leusden aan de eisen in de Wmo 2015.

1.2 Opzet van het onderzoek

Dataverzameling

In april 2017 is aan 859 cliënten met een beschikking voor een Wmo-voorziening een papieren vragenlijst toegestuurd. Dit zijn cliënten die in 2016 recht op zorg hadden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Hieronder vallen dus ook cliënten die begeleiding ontvangen vanuit Larikslaan2. Zowel bestaande als nieuwe cliënten zijn aangeschreven, zodat voldoende cliënten het afgelopen jaar ervaring hebben gehad met het proces van de toegang.
Na twee weken is een herinneringsbrief verstuurd aan cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Hierin werden ze gevraagd alsnog mee te doen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 368 cliënten aan het onderzoek deelgenomen, een respons van 43%.

Rapportage

In deze rapportage beschrijven we de resultaten van het onderzoek. In de bijlage ‘Vragenlijst met scores’ zijn per vraag de antwoordpercentages en aantallen cliënten te vinden.

In de rapportage bekijken we of de cliëntervaring anders is onder cliënten waarvoor iets veranderde in de ondersteuning. Ook toetsen we of de cliëntervaring anders is onder cliënten die verschillende typen ondersteuning ontvangen. In deze rapportage kunnen we alleen de resultaten uitsplitsen voor de hoofdcategorieën hulp bij het huishouden en wonen, rollen en vervoer. Voor begeleiding, beschermd wonen en andere ondersteuning zijn de aantallen cliënten te klein voor verdere analyses. In de bijlage ‘Vragenlijst met scores’ zijn wel de percentages en het aantal cliënten voor iedere specifieke vorm van ondersteuning te vinden.

---

[1] In tegenstelling tot vorig jaar is de vergelijking met andere regiogemeenten exclusief Amersfoort. Uit de resultaten van vorig jaar bleken grote steden over het algemeen anders te scoren dan kleinere gemeenten. Daarom is ervoor gekozen om regiogemeenten met elkaar te vergelijken en Amersfoort met andere 100.000+ gemeenten te vergelijken.

In de rapportage bekijken we ook of de cliëntervaring in 2016 anders is dan in 2015, en we toetsen of de cliëntervaring in Leusden verschilt van andere regiogemeenten. Hoewel er in de percentages verschillen kunnen zijn, beschrijven we in de rapportage alleen de verschillen die statistisch significant[2] zijn en dus niet de verschillen die ook door toeval veroorzaakt kunnen worden. Andere percentageverschillen beschrijven we als geen verschil.

[2] Hierbij hanteren we het significantieniveau van 5%.

Resultaten

Foto: Freeimages.com / Andy Reis

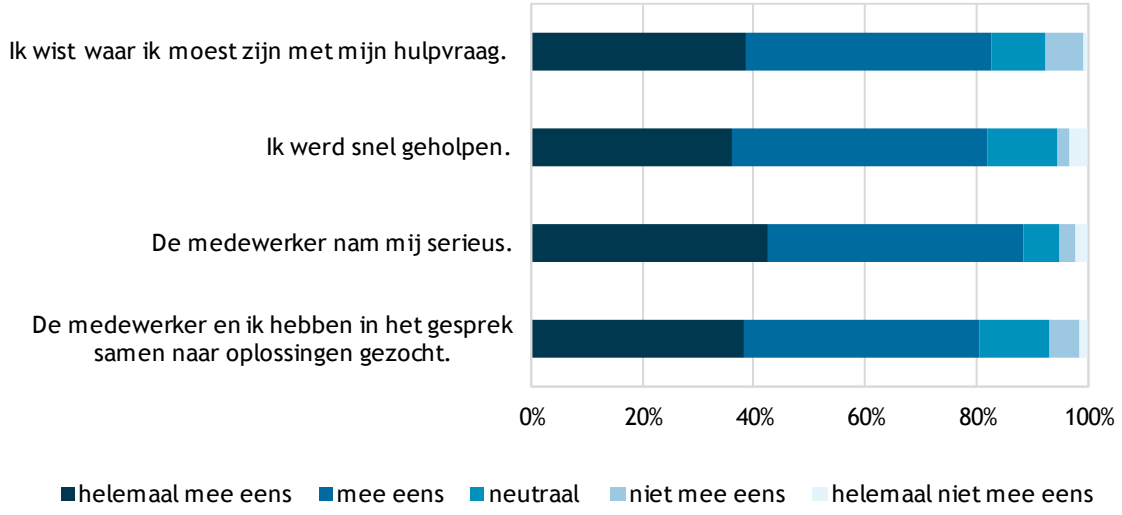
2. Ervaringen met ondersteuning

2.1 Contact met de gemeente

In 2016 meer tevredenheid over snelheid hulp

Cliënten die in het verleden contact hebben gehad met Larikslaan2 in de gemeente Leusden zijn erg tevreden over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan (zie figuur 1). Zo voelt 88% zich serieus genomen door de medewerker.[3] Ook zeggen circa vier op de vijf cliënten dat ze snel zijn geholpen en dat ze samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht. 83% wist waar hij/zij moest zijn met de hulpvraag, 8% wist dit niet en de rest was hier neutraal over.
Cliënten zijn in 2016 vaker tevreden (82%) over de snelheid waarmee ze zijn geholpen dan in 2015 (74%). Op de andere punten zijn cliënten in 2016 even tevreden over het contact met de gemeente als in 2015.

Figuur 1 Ervaringen met het contact met de gemeente



Toelichting: cliënten die langer dan een jaar geleden contact hebben opgenomen met een hulpvraag, mochten bij deze vraag 'niet van toepassing' invullen. De percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.
Bron: O&S

Veranderde zorg: minder tevreden over snelheid hulp

Cliënten waarvoor het afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning die ze ontvangen zijn over het algemeen even tevreden over het contact met de gemeente als cliënten waarvoor niets is veranderd. Uitzondering hierop vormt de snelheid waarmee men is geholpen. Cliënten waarvoor iets veranderde (72%) zijn hierover minder tevreden dan cliënten waarvoor niets veranderde (85%). Dit was ook in 2015 het geval. Overigens is het aandeel cliënten waarvoor iets is veranderd in de ontvangen ondersteuning in 2016 hetzelfde als in 2015.

[3] Deze percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Daarom zijn deze percentages anders dan de percentages in de bijlage 'Vragenlijst met scores'.

Cliënten die langer dan een jaar geleden contact hebben opgenomen met een hulpvraag, mochten bij deze stellingen 'niet van toepassing' invullen. Op de vier stellingen heeft 27% tot 31% 'niet van toepassing' aangekruist.

Tevredenheid over contact hetzelfde als in regio

De tevredenheid over het contact met de gemeente is vergelijkbaar met de regio. Cliënten in Leusden beoordelen het contact met de gemeente even vaak positief als cliënten in de regiogemeenten.

30% kent onafhankelijke cliëntondersteuner

Cliënten is gevraagd of ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een cliëntondersteuner is iemand die een cliënt helpt zijn/haar weg te vinden naar zorg en ondersteuning, bijvoorbeeld Stichting Maatschappelijke Begeleiding Leusden (SMBL/SMS) of MEE. 30% van de cliënten is hiermee bekend. Zeven van de tien cliënten zijn dus onbekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is in 2016 vergelijkbaar met 2015.

Onafhankelijke cliëntondersteuner lijkt in Leusden bekender dan in regio

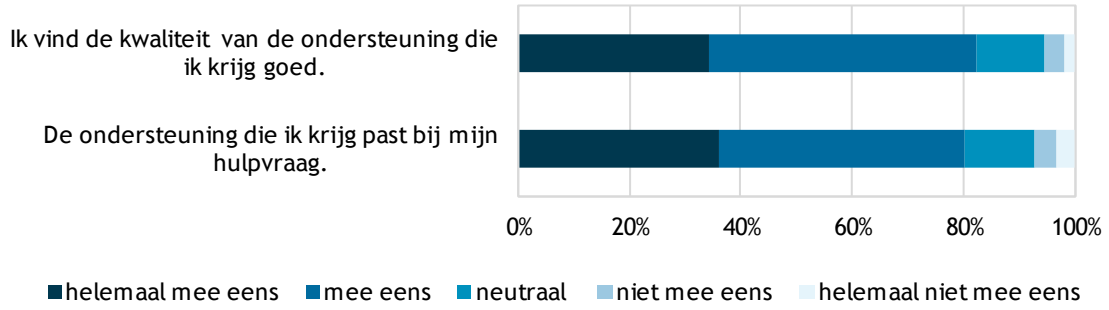
De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner lijkt[4] in Leusden hoger dan in de regio. In Leusden kent 30% van de cliënten de onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl in de regiogemeenten een kwart (25%) hiermee bekend is.

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Circa 80% tevreden over kwaliteit en passendheid ondersteuning

De meerderheid van de cliënten is tevreden over de kwaliteit en passendheid van de ontvangen ondersteuning (zie figuur 2).[5] Zo vindt 82% van alle cliënten de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed, 5% vindt dit niet. Ongeveer evenveel cliënten (80%) vinden dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Volgens 7% is dit niet het geval.
Cliënten zijn in 2016 even tevreden over de kwaliteit en passendheid van hun ondersteuning als in 2015.

Figuur 2 Ervaren kwaliteit van de ondersteuning



Toelichting: de percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.
Bron: O&S

Verschil naar type ondersteuning en veranderde zorg

Cliënten met hulp bij het huishouden zijn positiever over de kwaliteit en passendheid van de ondersteuning dan cliënten met wonen, rollen en vervoer. Zo is 90% van de cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp tevreden over de kwaliteit en 86% van de cliënten met huishoudelijke hulp over de passendheid. Bij cliënten met wonen, rollen en vervoer is dit 75% (kwaliteit) en 72% (passendheid).

---

[4] Dit verschil is statistisch net niet significant. Het verschil kan dus op toeval berusten.
[5] Deze percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Daarom zijn deze percentages anders dan de percentages in de bijlage 'Vragenlijst met scores'.

Daarnaast zijn cliënten waarvoor er afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning die ze van de gemeente ontvangen, minder tevreden over de kwaliteit (73%) en passendheid (68%) van de ondersteuning dan cliënten waarvoor niets veranderde (respectievelijk 85% en 84%).

Kwaliteit en passendheid hetzelfde beoordeeld als in regio

De tevredenheid over de kwaliteit en passendheid in Leusden is vergelijkbaar met de regiogemeenten. Evenveel vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed en vinden de ontvangen ondersteuning passen bij hun hulpvraag.

2.3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

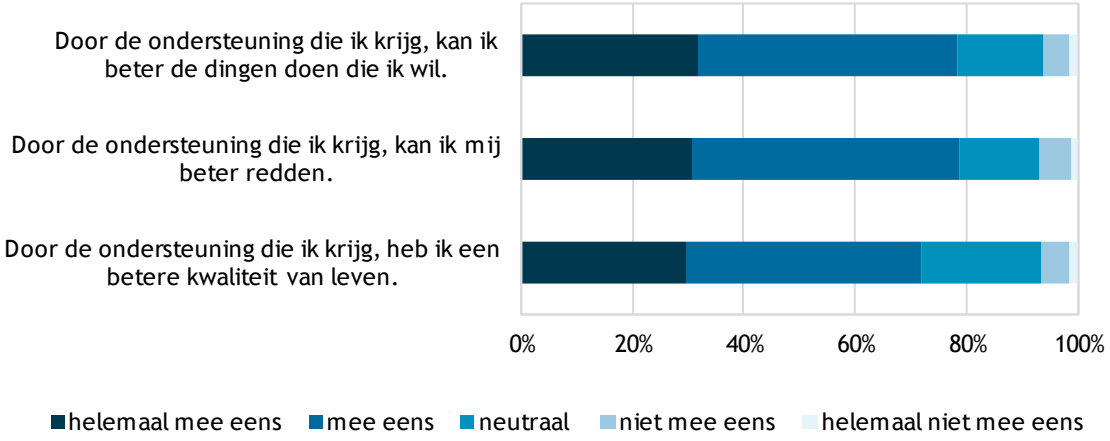
79% redt zich beter dankzij ondersteuning

Cliënten is gevraagd welk effect de ontvangen ondersteuning heeft op hun zelfredzaamheid en participatie. Bijna vier op de vijf cliënten (79%) zeggen dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen (zie figuur 3). Eveneens 79% zegt zich door de ondersteuning beter te kunnen redden, maar 7% zegt dat niet zo is. Bijna driekwart (72%) geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben, maar voor 7% is dit niet het geval.
Cliënten ervaren in 2016 hetzelfde effect van de ondersteuning als in 2015.

Veranderde zorg: minder ervaren effect ondersteuning

Cliënten met hulp bij het huishouden en cliënten met wonen, rollen en vervoer beoordelen het effect van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid en participatie hetzelfde als de totale groep cliënten.
Daarentegen ervaren cliënten waarvoor er afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning, minder effect van de ondersteuning dan cliënten waarvoor niets veranderde. Cliënten waarvoor iets veranderde zeggen zich minder vaak beter te kunnen redden (67% tegenover 83% voor andere cliënten) en ervaren minder vaak een betere kwaliteit van leven (62% tegenover 76% voor andere cliënten). Ook lijken[6] cliënten waarvoor iets veranderde minder vaak (70%) beter de dingen te kunnen doen die ze willen dan cliënten waarvoor niets veranderde (82%).

Figuur 3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie



Toelichting: de percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.
Bron: O&S

Ervaren effect ondersteuning vergelijkbaar met regio

Cliënten in Leusden ervaren hetzelfde effect van de ondersteuning als cliënten in de regiogemeenten. Evenveel cliënten zeggen door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die ze willen, zich beter te kunnen redden en een betere kwaliteit van leven te hebben.

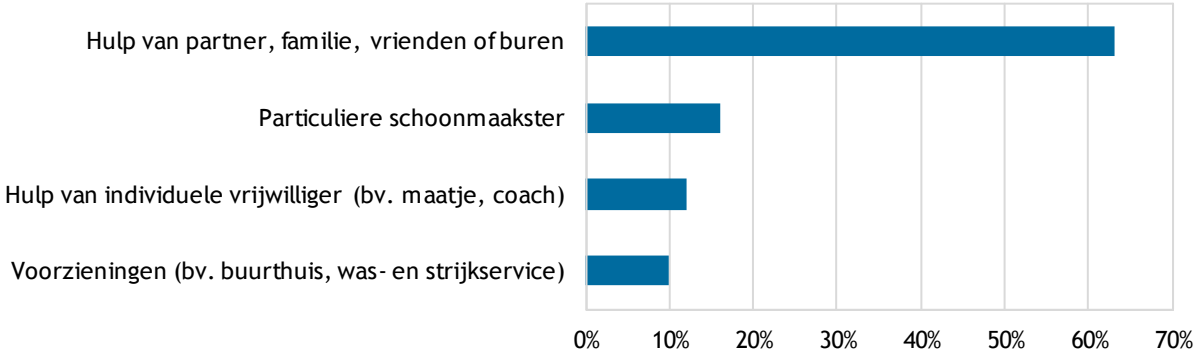
[6] Dit verschil is statistisch net niet significant. Het verschil kan dus op toeval berusten.

2.4 Overige ondersteuning

63% ontvangt hulp naaste

Behalve ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente ontvangen sommige cliënten ook andere vormen van ondersteuning. Cliënten ontvangen dan vooral hulp van partner, familie, vrienden of buren (63%, zie figuur 4). Hulp van een particuliere schoonmaakster (16%), hulp van een individuele vrijwilliger (12%) of gebruik van voorzieningen zoals een buurthuis of boodschappenservice (10%) komen relatief minder voor.
Cliënten lijken[7] in 2016 vaker (12%) gebruik te maken van een individuele vrijwilliger dan in 2015 (7%). Verder maken cliënten in 2016 in dezelfde mate gebruik van overige ondersteuning als in 2015.

Figuur 4 Cliënten die overige ondersteuning ontvangen



Bron: O&S

Tweederde naasten kan zorg aan volgens cliënt

Als cliënten hulp van een naaste ontvangen, is hen gevraagd of ze denken dat de naaste de zorg voor hen aan kan. Tweederde van de cliënten (67%) denkt dat de naaste die voor hen zorgt het aankan. Volgens 14% kan de naaste de zorg niet aan en 19% weet het niet.
Cliënten denken in 2016 even vaak dat de naaste de zorg aan kan als in 2015.

Meer hulp individuele vrijwilliger in Leusden

Cliënten in Leusden ontvangen grotendeels dezelfde overige ondersteuning als cliënten in regiogemeenten. Zo ontvangen evenveel cliënten hulp van naasten. Uitzondering hierop vormt de hulp van een individuele vrijwilliger. Deze hulp van bijvoorbeeld een maatje of coach ontvangt men in Leusden vaker. In Leusden heeft namelijk 12% hulp van een individuele vrijwilliger, terwijl in andere regiogemeenten 7% deze hulp ontvangt.

2.5 Opmerkingen respondenten over de ondersteuning

Aan het einde van de vragenlijst bestond de mogelijkheid om, als respondenten dat wilden, nog een opmerking te maken over de ondersteuning die ze ontvangen. De reacties waren veelal (zeer) positief of juist (zeer) negatief.

Enerzijds zijn cliënten (erg) tevreden met de ondersteuning die ze ontvangen. Zo maken diverse cliënten positieve opmerkingen over hun vaste hulp in de huishouding. Wel vragen sommige cliënten zich af hoe lang ze dit nog volhouden, bijvoorbeeld omdat ze zelf of de naasten die voor hen zorgen ouder worden.

> “Ik ben heel blij met de ondersteuning in de huishouding, zodat ik zelfstandig kan blijven wonen.”

Anderzijds zijn sommige cliënten minder positief. Diverse cliënten maken kritische opmerkingen rondom hulpmiddelen. Ze zijn ontevreden over de service en het onderhoud, en een enkeling zegt

[7] Dit verschil is statistisch net niet significant. Het verschil kan dus op toeval berusten.

“Ik ben niet tevreden over de dienstverlening van de organisatie voor wat betreft het onderhoud van de scootmobiel, plus de slechte bereikbaarheid via de telefoon.”

dat niet goed wordt gekeken welk hulpmiddel nodig is. Daarnaast zijn enkele cliënten kritisch over de hoeveelheid hulp die ze ontvangen, vooral het aantal uur huishoudelijk hulp. Deze cliënten zeggen meer hulp nodig te hebben.

Bijlagen

Foto: Freeimages.com / Benjamin Rasmussen

Bijlage 1 Vragenlijst met scores

Het percentage tussen haakjes achter de vraag geeft het aandeel respondenten weer dat de vraag heeft beantwoord. Het percentage bij de antwoordcategorieën geeft de score voor Leusden weer.

CONTACT

U heeft in het verleden contact opgenomen met Larikslaan2 met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in. (95-97%)

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	27%	31%	7%	5%	1%	0%	29%
2. Ik werd snel geholpen.	26%	33%	9%	2%	2%	0%	28%
3. De medewerker nam mij serieus.	31%	33%	5%	2%	2%	0%	27%
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.	26%	29%	9%	4%	1%	0%	31%

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (95%)

30% Ja

70% Nee

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning bv. Stichting Maatschappelijke Begeleiding Leusden (SMBL/SMS) of MEE.

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagbesteding. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt. (95%)

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	28%	40%	10%	3%	1%	1%	17%
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	30%	37%	11%	3%	3%	0%	16%

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt. (91-95%)

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	26%	38%	13%	4%	1%	2%	16%
9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	24%	39%	12%	5%	1%	2%	17%
10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	24%	34%	17%	4%	1%	2%	18%

ONDERSTEUNING VANUIT DE GEMEENTE

De volgende vragen gaan over de hulpmiddelen en ondersteuning die u mogelijk gebruikt of gebruikt heeft in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente, waarvoor u een brief met besluit van de gemeente heeft gekregen.

11. Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? (94%)
(Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet.)
Meerdere antwoorden mogelijk.

- 15% *(N=53)* Rolstoel
- 14% *(N=48)* Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)
- 48% *(N=166)* Hulp bij het huishouden
- 11% *(N=37)* Woonvoorziening / woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)
- 47% *(N=164)* Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)

3%	*(N=10)*	Financiële vergoeding voor vervoer
8%	*(N=26)*	Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)
7%	*(N=23)*	Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)
10%	*(N=35)*	Begeleiding bij dagbesteding / regie
1%	*(N=3)*	Logeervoorziening / logeerhuis
1%	*(N=5)*	Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen
17%	*(N=60)*	Anders

De percentages tellen op tot boven de 100%, omdat één persoon meerdere WMO voorzieningen kan ontvangen. Het gaat in deze vraag om 347 unieke personen die in totaal 630 WMO voorzieningen ontvangen.

12. Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente? (95%)

17% Ja

73% Nee

10% Weet ik niet

OVERIGE ONDERSTEUNING

13. Onderstaande vragen gaan over overige ondersteuning. Wilt u aankruisen wat voor u van toepassing is? (91%)

	Ja	Nee
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice?	10%	90%
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden?	16%	84%
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)?	12%	88%
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of buren?	63%	37%

Als u geen hulp van uw partner, familie, vrienden of buren ontvangt, ga dan naar vraag 15.

14. Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan? (55%)

59% Ja

12% Nee

16% Weet ik niet

13% Niet van toepassing

15. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Bijlage 2 Regionale vergelijking

Een * achter het percentage geeft weer dat de score voor een gemeente statistisch significant verschilt van de gemiddelde score van de andere regiogemeenten.

CONTACT

De percentages tonen het aandeel cliënten dat 'helemaal mee eens' of 'mee eens' antwoordt en zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

	Baarn	Bunschoten	Leusden	Soest
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	79%	83%	83%	79%
2. Ik werd snel geholpen.	83%	84%	82%	77%*
3. De medewerker nam mij serieus.	88%	91%	88%	84%*
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.	79%	84%*	81%	71%*

	Baarn	Bunschoten	Leusden	Soest
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (% ja)	29%	27%	30%[8]	20%*

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

De percentages tonen het aandeel cliënten dat 'helemaal mee eens' of 'mee eens' antwoordt en zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

	Baarn	Bunschoten	Leusden	Soest
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	86%	82%	82%	85%
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	86%[9]	82%	80%	80%

[8] Dit verschil is statistisch net niet significant. Het verschil kan dus op toeval berusten.
[9] Dit verschil is statistisch net niet significant. Het verschil kan dus op toeval berusten.

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De percentages tonen het aandeel cliënten dat ‘helemaal mee eens’ of ‘mee eens’ antwoordt en zijn exclusief ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’.

	Baarn	Bunschoten	Leusden	Soest
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	77%	80%	79%	73%*
9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	80%	82%	79%	78%
10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	76%	76%	72%	70%

OVERIGE ONDERSTEUNING

	Baarn	Bunschoten	Leusden	Soest
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (% ja)	10%	5%*	10%	9%
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (% ja)	18%	14%*	16%	22%*
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (% ja)	6%	7%	12%*	7%
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of buren? (% ja)	59%*	71%*	63%	63%

Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?
De percentages zijn exclusief ‘niet van toepassing’.

	Baarn	Bunschoten	Leusden	Soest
Ja	60%	70%	67%	62%
Nee	15%	12%	14%	15%
Weet ik niet	25%	18%	19%	23%