

BMC

YACHT GROUP



Clïentervaring Wmo

Gemeente Oude IJsselstreek

Rapport
September 2018
Projectnummer: P005099
Correspondentienummer: DH-2109-9508



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1 Aanleiding onderzoek	4
	1.2 Doelgroep	4
	1.3 Steekproef en respons	4
	1.4 Vergelijkingen	5
	1.5 Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	6
	2.1 Het contact	6
	2.2 De hulpvraag	7
	2.3 Het gesprek	8
	2.4 Cliëntondersteuning	12
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	13
	3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	13
	3.2 Betrokkenheid sociaal netwerk	14
	3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	15
	3.4 Opmerkingen over ondersteuning	15
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	18
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	20
BIJLAGE 3	TABELLENBIJLAGE UITSPLITSING ACHTERHOEKSE GEMEENTEN	24
BIJLAGE 4	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	29

Samenvatting

De gemeente Oude IJsselstreek heeft een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten laten uitvoeren. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland, daarnaast verschaft het Oude IJsselstreek informatie die gebruikt kan worden om verbeteringen door te voeren. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2017. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft, samen met de zeven andere Achterhoekse gemeenten (Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre en Winterswijk), ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de weg naar de hulp en/of ondersteuning, kwaliteit van de voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid.

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

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten. Deze gemeenten hebben allen deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek bij BMC. Uw gemeente heeft vorig jaar het Wmo-onderzoek ook door BMC laten uitvoeren. Waar mogelijk hebben we vergelijkingsgegevens toegevoegd aan de rapportage.

BMC heeft namens de gemeente Oude IJsselstreek 966 vragenlijsten verzonden en er zijn 243 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 25,1%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn indicatief met een betrouwbaarheid van 89,4% en een foutmarge van 5%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 39,6%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Oude IJsselstreek nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Aanspreekpunt van de gemeente. In uw gemeente weet 75% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Vorig jaar was dit 77%, de referentiegroep scoort ook 77%. Van de respondenten geeft 76% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit is iets hoger dan in 2016 en de referentiegroep. 86% van de respondenten ervaart dat de medewerker hen serieus nam. Dit is ook hoger dan vorig jaar en de referentiegroep.

76% van de respondenten in de gemeente Oude IJsselstreek is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht. De tevredenheid is hiermee iets gestegen ten opzichte van vorig jaar (75%) en ligt iets lager dan in de referentiegroep (77%).

De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij het Aanspreekpunt van de gemeente. 59% van de respondenten heeft contact opgenomen met de gemeente voor een (andere) ondersteuningsvraag. Dit is een lager percentage dan in 2016 (61%).

Het grootste gedeelte van de respondenten wist dat zij bij de gemeente terecht konden met hun hulpvraag (50%). 24% van de respondenten is doorverwezen door bijvoorbeeld de huisarts, het ziekenhuis of een andere hulpverlener. Voor 25% van de respondenten heeft iemand anders de aanvraag gedaan. Respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoorden aankruisen.

In de gemeente Oude IJsselstreek is 49% van de respondenten bekend met het Aanspreekpunt van de gemeente. Hiermee is de bekendheid ten opzichte van vorig jaar iets gedaald (51%).

Het gesprek en het gespreksverslag

Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger. Over de gehele linie genomen is de tevredenheid over het keukentafelgesprek toegenomen ten opzichte van 2016. De respondenten zijn het meest tevreden over het contact met degene met wie het keukentafelgesprek is geweest: 81% is hier (zeer) tevreden over, waarmee een sterke verbetering zichtbaar is ten opzichte van 2016 toen 75% aangaf hier tevreden over te zijn. Over de manier waarop er geluisterd werd, is 80% van de respondenten (zeer) tevreden. In 2016 lag dit percentage op 77%. Over de deskundigheid van de medewerker is 76% (zeer) tevreden tegenover 72% in 2016.

De gemeente Oude IJsselstreek heeft extra vragen gesteld over de tevredenheid over het gespreksverslag. 36% van de respondenten heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen. Dit aandeel lijkt iets lager te liggen dan vorig jaar toen 42% aangaf een verslag te hebben ontvangen. 35% zegt geen gespreksverslag te hebben ontvangen en 29% weet niet meer of er een gespreksverslag is ontvangen.

90% van de respondenten geeft aan dat het verslag een juiste weergave was van het gesprek. Dit is hoger dan in 2016 (81%). 5% geeft aan dat het verslag geen juiste weergave was van het gesprek. Dit is iets lager dan in 2016 (8%). 91% van de respondenten geeft aan dat zij een brief met het besluit van de gemeente hebben ontvangen. 4% zegt geen brief met het besluit te hebben ontvangen en 4% weet niet of er een brief met het besluit van de gemeente is ontvangen. Dit ligt vrijwel gelijk aan de resultaten van 2016.

80% van de respondenten geeft aan dat de brief (heel) duidelijk was. Dit aandeel ligt iets hoger dan in 2016 toen 76% de brief duidelijk vond. Daarbij dient vermeld te worden dat het percentage 'heel duidelijk' fors is toegenomen, van 17% naar 31%. 4% geeft aan dat de brief (heel) onduidelijk was.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. In de vragenlijst is een beschrijving opgenomen over hoe de cliëntondersteuning eruit ziet binnen uw gemeente. Deze omschrijving luidt als volgt: *Een cliëntondersteuner is iemand die gratis met u meedenkt over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past goed kunt organiseren. De cliëntondersteuning is vooral gericht op de versterking van uw positie, zodat u weloverwogen keuzes kunt maken over uw zorg. Een cliëntondersteuner staat naast u, denkt mee (los van alle partijen) en betreft waar mogelijk uw sociale netwerk (bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers) bij het zoeken naar oplossingen.*

28% van de respondenten in de gemeente Oude IJsselstreek is bekend met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit aandeel ligt gelijk aan vorig jaar en vrijwel gelijk aan de referentiegroep.

De ondersteuning

Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder de respondenten bevraagd. 82% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed. 83% vindt dat de ondersteuning die ze krijgen ook daadwerkelijk past bij de hulpvraag die ze hebben. Hiermee liggen de resultaten in lijn met die van vorig jaar en scoort de gemeente Oude IJsselstreek op beide vlakken ongeveer even hoog als de referentiegroep. De betrokkenheid van de personen in de omgeving van de respondenten is lager dan vorig jaar (69% gaf aan betrokken mensen te hebben in hun omgeving). In dit onderzoek zegt 60% van de respondenten dat de personen in hun omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp.

Het effect van de ondersteuning

Zowel formele als informele ondersteuning dragen bij aan de oplossing van de hulpvraag. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. Belangrijker is het effect van de ondersteuning. 81% van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. 86% kan zich door de ondersteuning beter redden en 75% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. De respondenten uit de gemeente Oude IJsselstreek beoordelen de effecten van de ondersteuning gelijkwaardig of positiever ten opzichte van de referentiegroep.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Daarnaast is de gemeente geïnteresseerd in de uitkomsten omdat deze aanleiding kunnen bieden tot het doorvoeren van veranderingen. Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) waarmee de gemeente voor dit jaar aan de verplichting voldoet en waarmee mogelijke nieuwe sturingsinformatie naar boven komt. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

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

De gemeente Oude IJsselstreek voert het onderzoek uit in samenwerking met de gemeenten in de regio (Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre en Winterswijk). De gemeenten hebben er samen voor gekozen om de verplichte tien vragen van het CEO aan te vullen met eigen vragen over het contact met de gemeente, het gespreksverslag en de beschikking. Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten van de gemeenten met elkaar vergeleken worden om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor mogelijk verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2017.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2017 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2017 Wmo-cliënt zijn geworden en sindsdien niet meer door een consulent zijn gezien.

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

1.3 Steekproef en respons

Het onderzoek is in het voorjaar van 2018 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Respondenten konden kiezen of zij de meegestuurde schriftelijke vragenlijst invulden of de online vragenlijst, waarvoor in de uitnodigingsbrief een uniek wachtwoord was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

BMC heeft op verzoek van de gemeente Oude IJsselstreek een steekproef getrokken uit het Wmo-clëntenbestand. Er zijn 966 brieven verstuurd naar Wmo-clënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 243 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 25,1%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar. Vorig jaar was de respons in uw gemeente 45%.

De resultaten voor uw gemeente als geheel hebben met een respons van 25,1% slechts een indicatief karakter. Dat wil zeggen dat de uitkomsten op basis van de 243 respondenten niet hoeven overeen te komen met de mening van de totale populatie. Met een respons van 275 respondenten waren de resultaten betrouwbaar geweest (met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.) Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.4 Vergelijkingen

Op het moment van schrijven zijn er 61 gemeenten waarvan de resultaten van het CEO zijn verzameld.¹ Deze gemeenten vormen, voor de tien verplichte vragen, de referentiegroep in dit rapport. Het is voor alle gemeenten verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. De resultaten van de verplichte CEO-vragen worden straks op de website www.waarstaatjegemeente.nl geplaatst. Hierdoor is vergelijking met iedere gemeente in Nederland mogelijk. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijs tinten weergegeven.

GEMEENTE 
REFERENTIEGROEP 

Het is voor alle gemeenten verplicht om ten minste de tien verplichte vragen af te laten nemen. Daarnaast kunnen gemeenten ervoor kiezen om nog meer vragen toe te voegen door middel van de modelvragenlijst (een vaststaande set van vragen) of een eigen variatie hierin aan te brengen door vragen toe te voegen of eruit te laten. Door de verplichting van de eerste tien vragen, is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter dan de referentiegroep voor de modellijstvragen.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, waarbij ook aandacht wordt besteed aan het gespreksverslag, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. Bijlage 3 bevat tabellen met betrekking tot de uitsplitsing van de Achterhoekse gemeenten. In bijlage 4 staan de benodigde gegevens van belang zijn voor de verplichte verantwoording.²

¹ Zeewolde, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Ermelo, Winterswijk, Amsterdam, Enkhuisen, Uithoorn, Drechterland, Amsterdam, Stede Broec, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Overbetuwe, Berkelland, Bronckhorst, Kaag en Braassem, Montferland, Smalingerland, Duiven, Voorst, Westervoort, Woudenberg, Krimpen aan den IJssel, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Beek, Den Haag, Waddinxveen, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Alphen aan den Rijn, Zoetermeer, Roermond, Waadhoeke, Diemen, Ouder-Amstel, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Gouda, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Zuidplas.

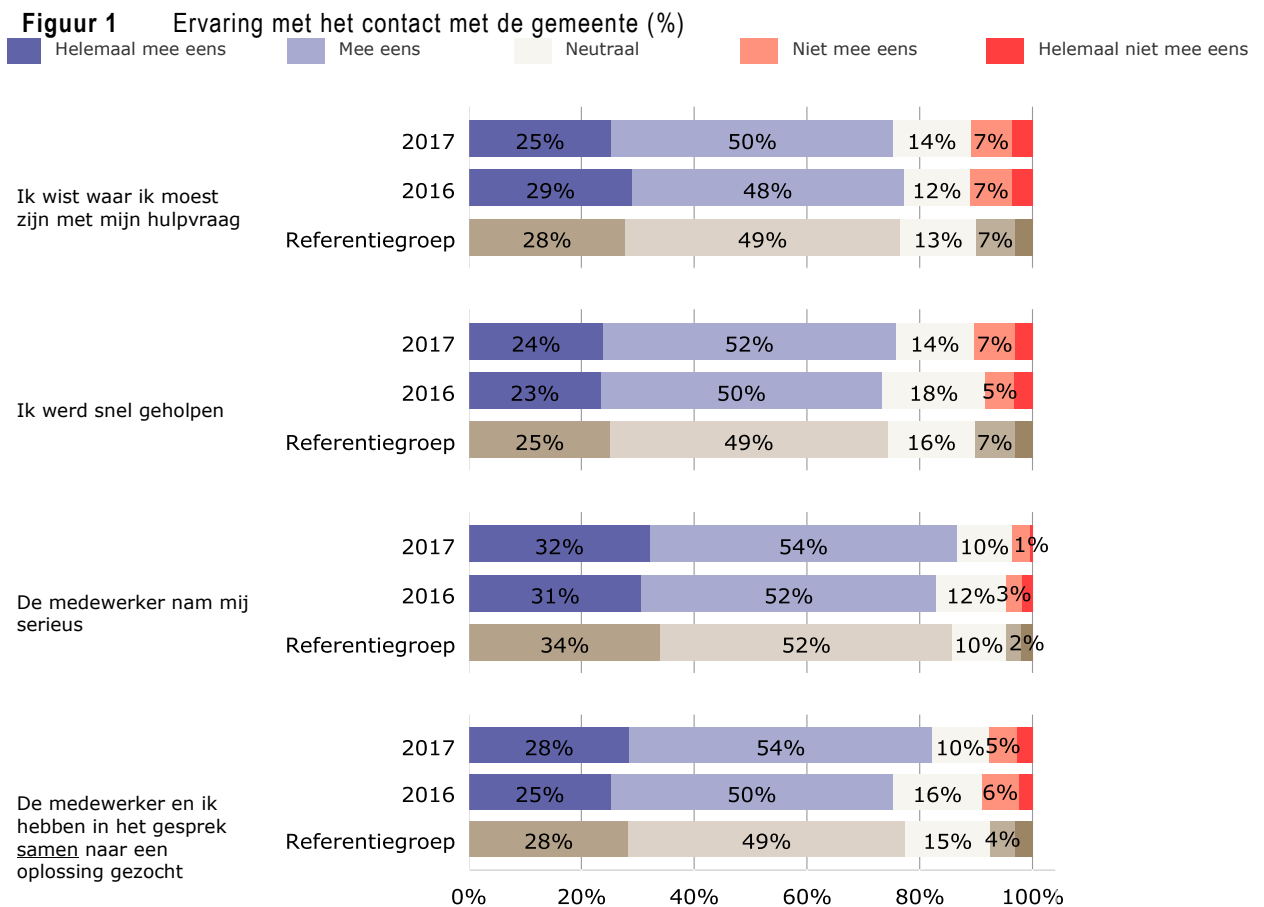
² U kunt de data van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 aanleveren via de website https://wsjg.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_72v6c0lxz7ALPeJ.

Hoofdstuk 2 Het contact

2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Oude IJsselstreek kunnen inwoners zich wenden tot het Aanspreekpunt van de gemeente.

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



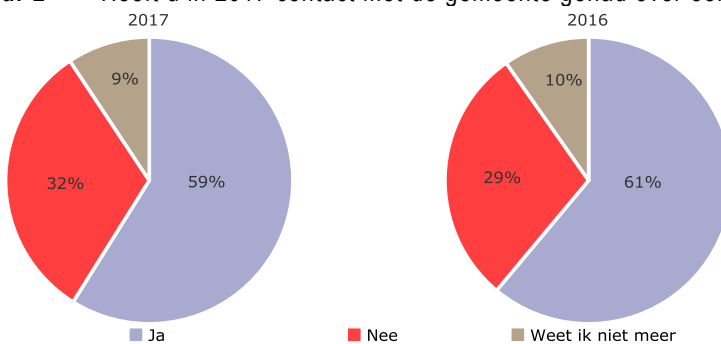
We zien dat de gemeente Oude IJsselstreek op dit onderdeel hoger scoort dan vorig jaar en ook hoger scoort dan de referentiegroep. Alleen de bekendheid met het weten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag scoort lager. In uw gemeente weet 75% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Vorig jaar was dit 77%, de referentiegroep scoort ook 77%. Van de respondenten geeft 76% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit is iets hoger dan in 2016 en de referentiegroep. 86% van de respondenten ervaart dat de medewerker hen serieus nam. Dit is ook hoger dan vorig jaar en de referentiegroep.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. 82% van de respondenten in de gemeente Oude IJsselstreek is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht. De tevredenheid is hiermee gestegen ten opzichte van vorig jaar (75%) en ligt hoger dan in de referentiegroep (77%).

2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden, (begeleiding bij) hulp bij het huishouden en begeleiding/dagbesteding. De volgende figuur laat zien of respondenten in 2017 contact hebben gehad met de gemeente over een ondersteuningsvraag of -probleem.

Figuur 2 Heeft u in 2017 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem? (%)



59% van de respondenten heeft contact opgenomen met de gemeente voor een (andere) ondersteuningsvraag. Dit is een lager percentage dan in 2016 (61%).

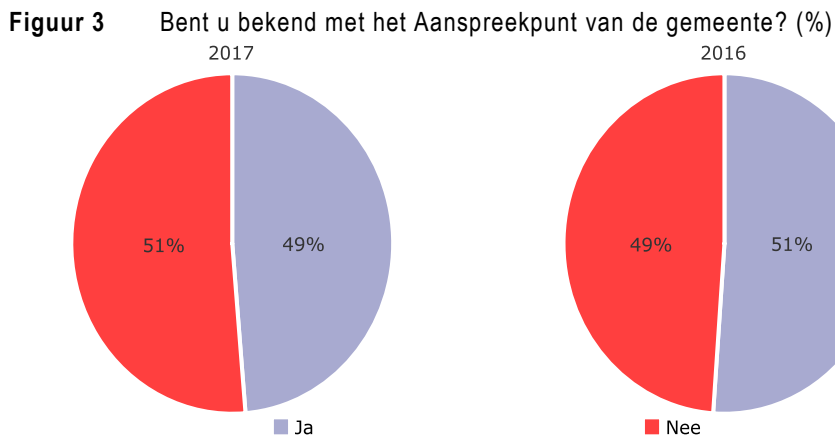
Onderstaande tabel toont vervolgens hoe de respondent terecht is gekomen bij de gemeente met zijn of haar hulpvraag.

Tabel 1 Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Ik wist dat ik bij de gemeente terechtkon	50%	43%
N	228	398
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	24%	30%
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terechtkon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	12%	10%
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	25%	30%
Weet niet	4%	5%

Het grootste gedeelte van de respondenten wist dat zij bij de gemeente terechtkonden met hun hulpvraag (50%). 24% van de respondenten is doorverwezen door bijvoorbeeld de huisarts, het ziekenhuis of een andere hulpverlener. Voor 25% van de respondenten heeft iemand anders de aanvraag gedaan. Respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoorden aankruisen.

Onderstaande figuur laat zien hoe bekend de respondenten zijn met het Aanspreekpunt.



In de gemeente Oude IJsselstreek is 49% van de respondenten bekend met het Aanspreekpunt van de gemeente. Hiermee is de bekendheid ten opzichte van vorig jaar iets gedaald (51%).

2.3 Het gesprek

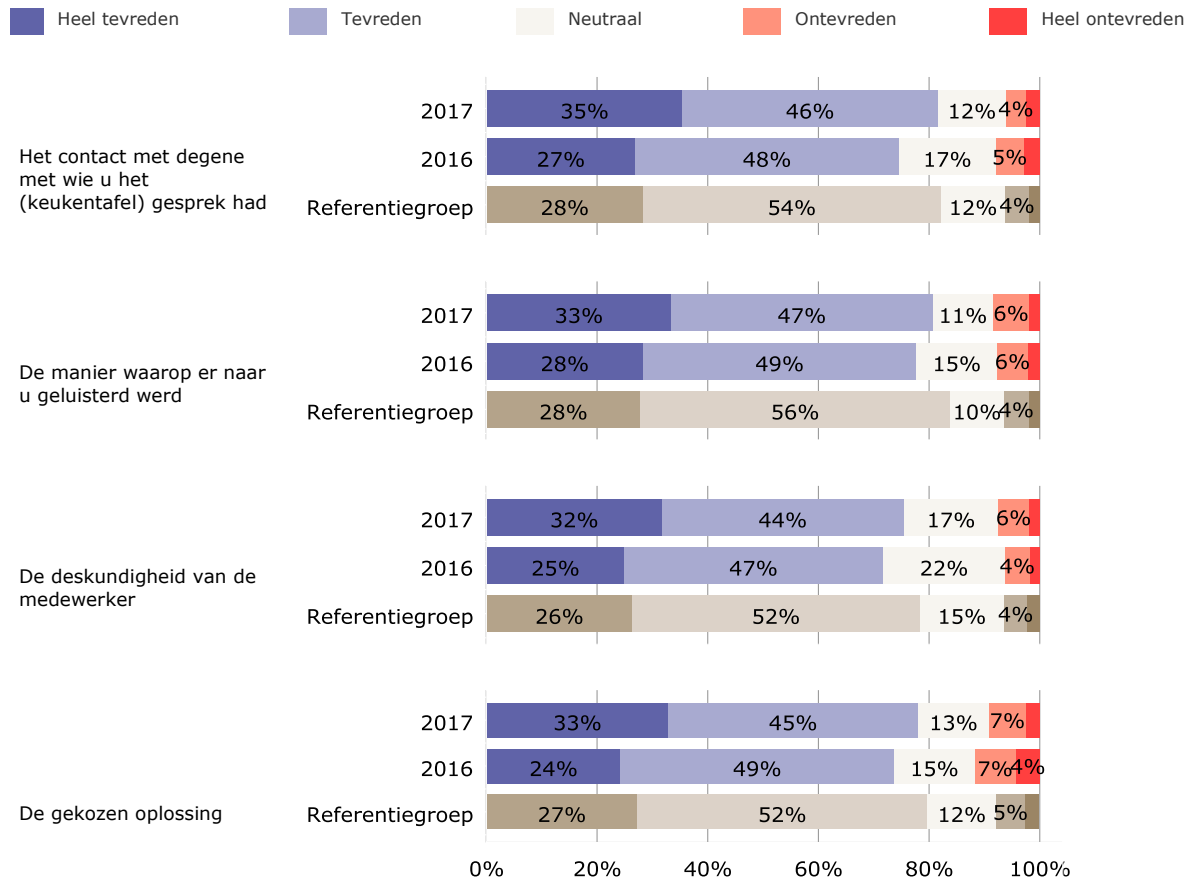
In de Wmo 2015 is het 'automatische' recht op zorg en ondersteuning komen te vervallen. Er wordt niet langer gesproken over 'compensatieplicht'; de gemeente heeft nu een 'resultaatverplichting': niet de compensatie van een gebrek staat centraal, maar het zorg dragen voor een resultaat. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen.

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

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

In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het keukentafelgesprek ervaren en de uitkomst ervan.

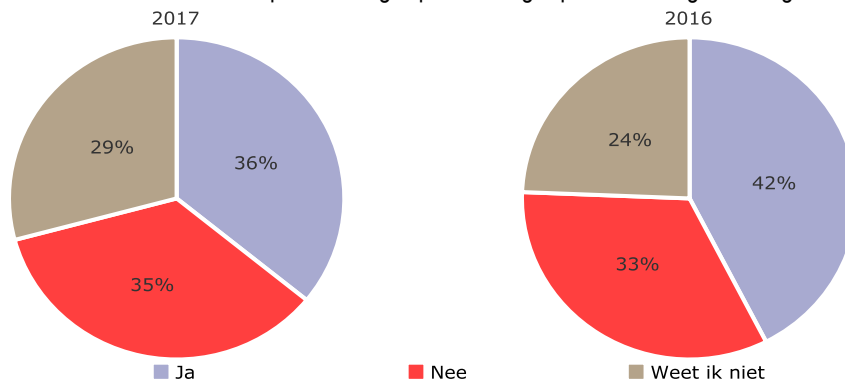
Figuur 4 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



Over de gehele linie genomen is de tevredenheid over het keukentafelgesprek toegenomen. De respondenten zijn het meest tevreden over het contact met degene met wie het keukentafelgesprek is geweest: 81% is hier (zeer) tevreden over. Over de manier waarop er geluisterd werd is 80% van de respondenten (zeer) tevreden. Over de deskundigheid van de medewerker is 76% (zeer) tevreden. 88% van de respondenten is (zeer) tevreden over de gekozen oplossing.

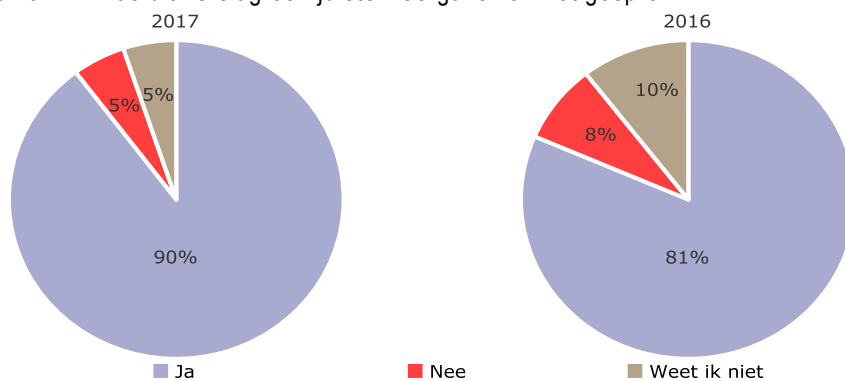
Onderstaande figuren betreffen ervaringen van de respondent waarbij gevraagd is naar het gespreksverslag en hoe dit is ontvangen.

Figuur 5 Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?



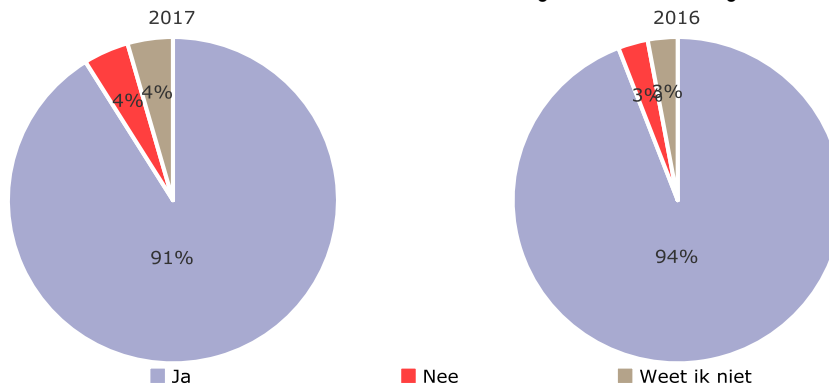
36% van de respondenten heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen. Dit aandeel lijkt iets lager te liggen dan vorig jaar toen 42% aangaf een verslag te hebben ontvangen. 35% zegt geen gespreksverslag te hebben ontvangen en 29% weet niet meer of er een gespreksverslag is ontvangen.

Figuur 6 Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?



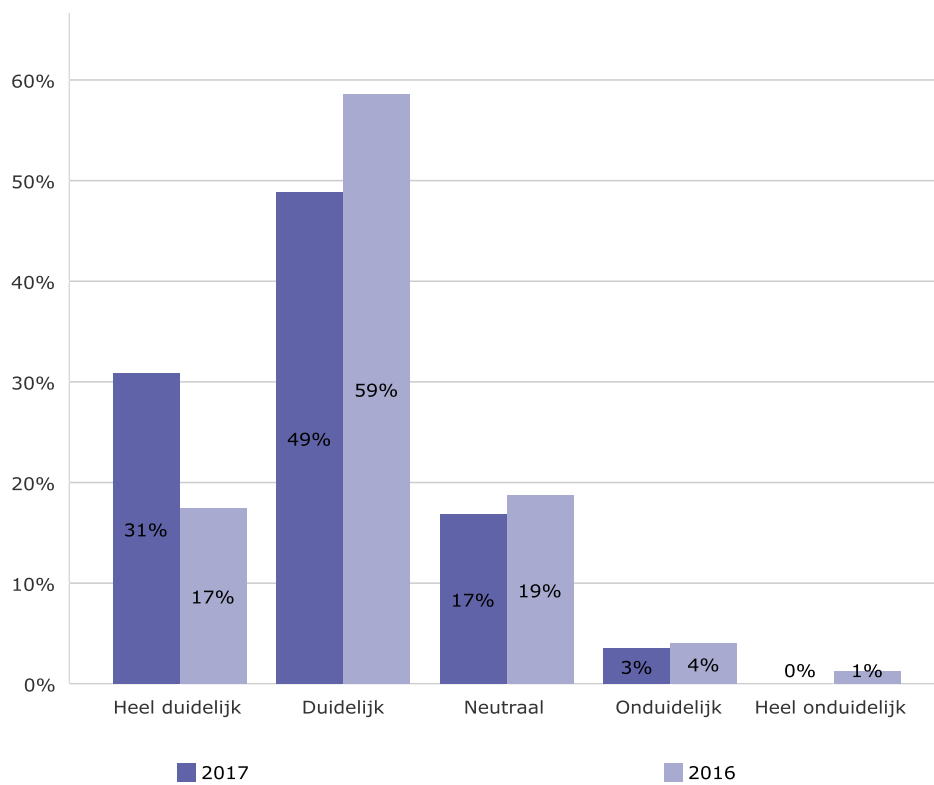
90% van de respondenten geeft aan dat het verslag een juiste weergave was van het gesprek. Dit is hoger dan in 2016 (81%). 5% geeft aan dat het verslag geen juiste weergave was van het gesprek. Dit is iets lager dan in 2016 (8%).

Figuur 7 Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?



91% van de respondenten geeft aan dat zij een brief met het besluit van de gemeente hebben ontvangen. 4% zegt geen brief met het besluit te hebben ontvangen en 4% weet niet of er een brief met het besluit van de gemeente is ontvangen. Dit ligt vrijwel gelijk aan de resultaten van 2016.

Figuur 8 Hoe duidelijk was deze brief voor u?

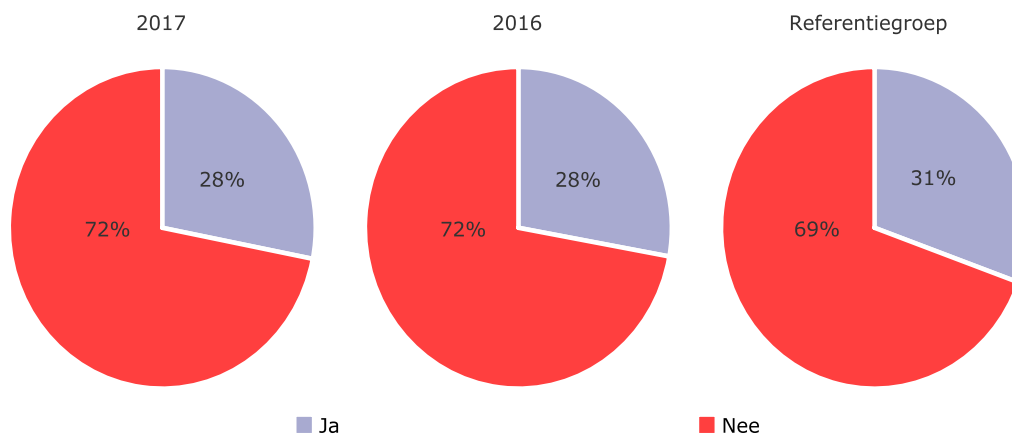


80% van de respondenten geeft aan dat de brief (heel) duidelijk was. Dit aandeel ligt iets hoger dan in 2016 toen 76% de brief (heel) duidelijk vond. Daarbij dient vermeld te worden dat het percentage 'heel duidelijk' fors is toegenomen, van 17% naar 31%. 3% geeft aan dat de brief onduidelijk was.

2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting. In de gemeente Oude IJsselstreek is cliëntondersteuning als volgt door MEE vormgegeven: *Een cliëntondersteuner is iemand die gratis met u meedenkt over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past goed kunt organiseren. De cliëntondersteuning is vooral gericht op de versterking van uw positie, zodat u weloverwogen keuzes kunt maken over uw zorg. Een cliëntondersteuner staat naast u, denkt mee (los van alle partijen) en betreft waar mogelijk uw sociale netwerk (bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers) bij het zoeken naar oplossingen.*

Figuur 9 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



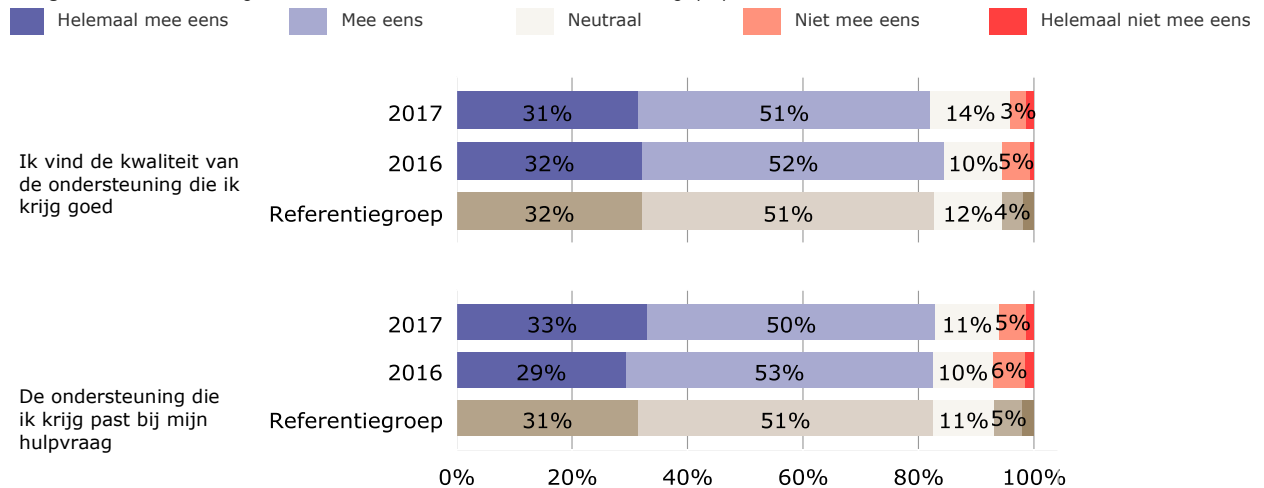
28% van de respondenten in de gemeente Oude IJsselstreek is bekend met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit aandeel ligt gelijk aan vorig jaar en vrijwel gelijk aan de referentiegroep.

Hoofdstuk 3 De ondersteuning

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

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

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

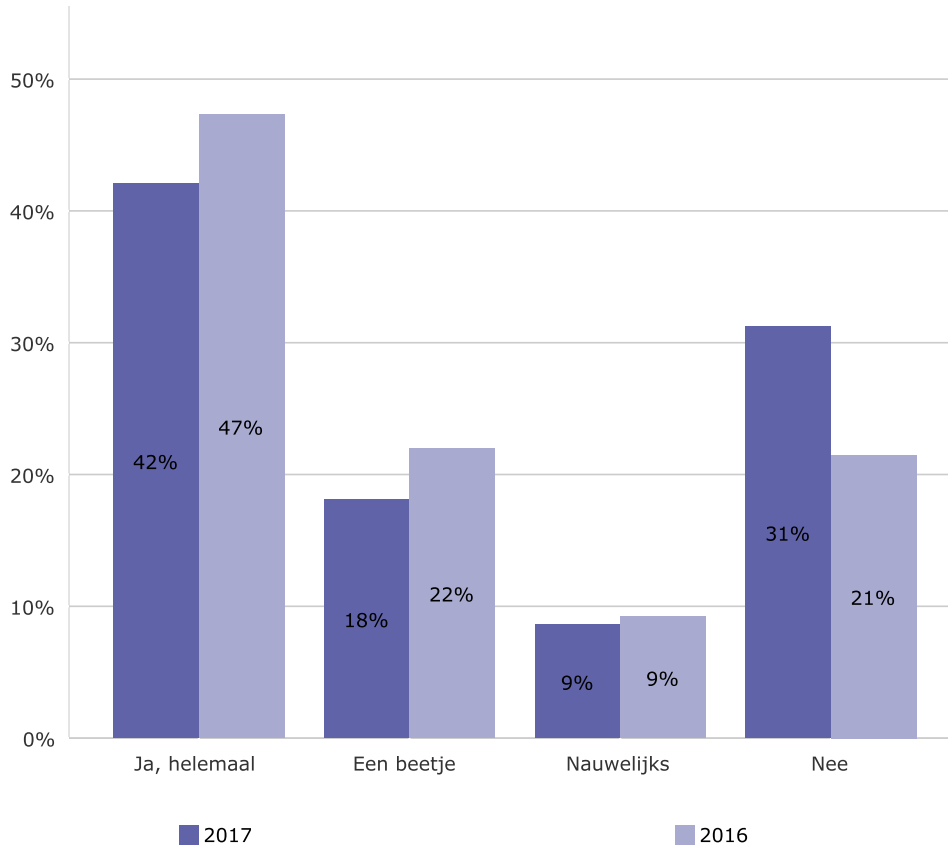


82% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed. 83% vindt dat de ondersteuning die ze krijgen ook daadwerkelijk past bij de hulpvraag die ze hebben. Hiermee liggen de resultaten in lijn met die van vorig jaar en scoort de gemeente Oude IJsselstreek op beide vlakken ongeveer even hoog als de referentiegroep.

3.2 Betrokkenheid sociaal netwerk

Veel Wmo-cliënten ontvangen hulp vanuit hun sociaal netwerk. Het is daarom belangrijk dat in het gesprek en het besluit van de gemeente aandacht wordt besteed aan het betrekken van de omgeving bij de hulp of ondersteuning van de cliënt.

Figuur 11 Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt? (%)

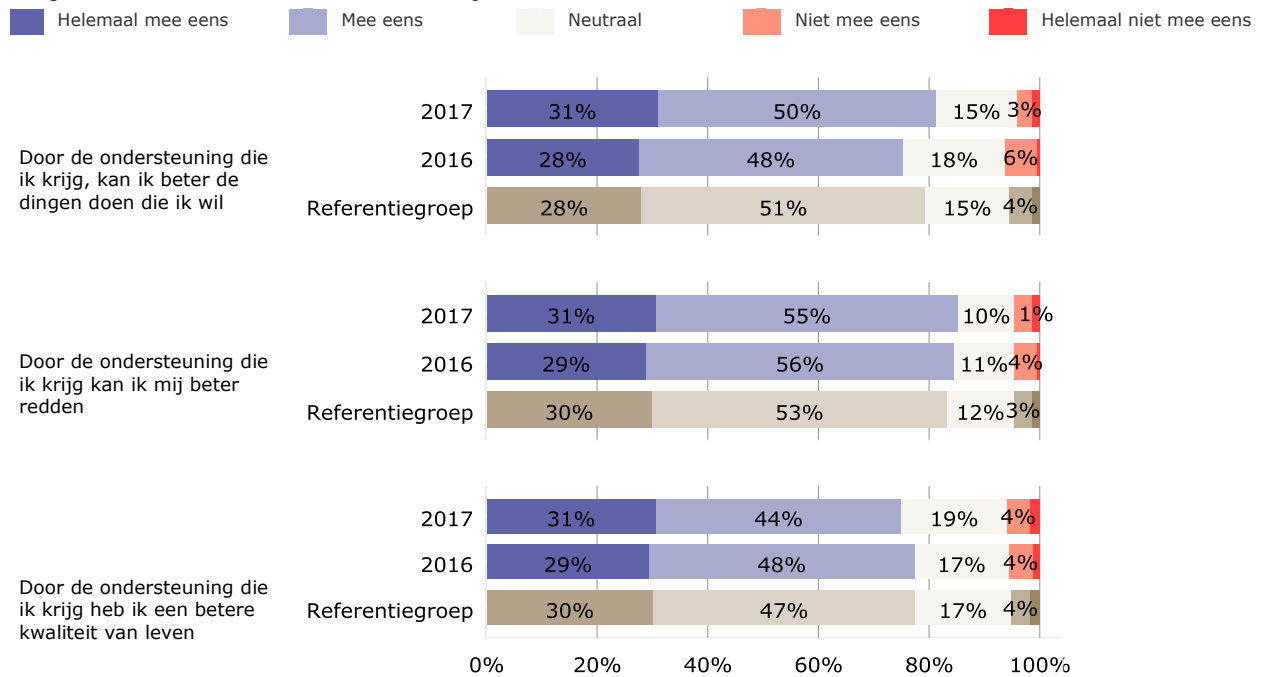


60% van de respondenten geeft aan dat de personen in hun omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp. Dit is lager dan de resultaten uit 2016 (69%).

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

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

Figuur 12 Effect van de ondersteuning



81% van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. 86% kan zich door de ondersteuning beter redden en 75% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. De respondenten uit de gemeente Oude IJsselstreek beoordelen de effecten van de ondersteuning gelijkwaardig of positiever ten opzichte van de referentiegroep.

3.4 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. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 4 gelaten.

Tabel 2 Top 4 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Ontevreden over de inschatting hulpvraag/aansluiting ondersteuning
3	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning
4	Tevreden over het effect van de ondersteuning

Verreweg het grootste aantal opmerkingen geeft de algemene tevredenheid weer. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Alles goed.'*

'Ik ben er tevreden mee.'

'Ben zeer tevreden.'
- 'Het kost veel moeite om te bereiken wat je wilt. Medewerkers hebben geen inzicht van de situaties en schepen vooral ouderen af.'*

'Toezegging gekregen om hulp, daarbij is het gebeven. Nooit geen hulp ontvangen!!'

'Van mij wordt verwacht dat ik voor mijn man zorg (die ziek is) en dat kan ik niet opbrengen, heel triest (dementie).'
- 'Als het over de scootmobiel gaat, dan zijn we erg tevreden. Kwaliteit en ondersteuning → top!!'*

'Ik maak gebruik van Zoov en Valys. De chauffeurs zijn allemaal vriendelijk en behulpzaam. Ik neem mijn petje af voor deze mensen. Ook de mensen aan de telefoon. Geweldig allemaal!!'

'Vind het prettig dat het vast personeel/hulp is.'
- 'Zelfvertrouwen en gevoel van eigenwaarde nemen toe.'*

'Door de hulp kan ik het verder goed redden.'

'Passende hulp.'

Tabel 3 Top 3 opmerkingen Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding? (aantal opmerkingen)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Er wordt geluisterd/vriendelijk en vertrouwd
3	Oplossingsgericht

- 'Zij doet haar werk netjes en is vriendelijk.'*

'Makkelijk in de omgang en overleg.'

'Ze doet haar best. Ik ben erg tevreden met haar.'
- 'De coaching is praktisch, inlevend en motiverend.'*

'Hulp waar nodig is. Goed luisteren naar cliënt.'

'Luisterend oor, denkt mee en geeft advies.'

3. *'Tips, aandacht en meedenken.'*

'De tijd die er genomen werd en het luisteren naar mijn verhaal en de accurate actie daarop.'

'Ik ben zeer tevreden over het aanspreekpunt. Op alle fronten een 10+. Denkt met je mee, luistert, draagt ideeën aan en vriendelijk. Een voorbeeld voor vele andere aanspreekpunten.'

Tabel 4 Top 3 opmerkingen Wat vindt/vond u minder goed? (aantal opmerkingen)

	Opmerking
1	Niets, ik ben tevreden, alles gaat goed
2	Ontevreden over het aantal uren/aansluiting bij de hulpvraag
3	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening

1. *'Nog niet meegemaakt'*

'Echt niets.'

'Alles was prima.'

2. *'Dat op een gegeven moment de huishoudelijke hulp werd stopgezet.'*

'Partner geen recht heeft op Zoov vind ik erg jammer. Liefst samen uit samen thuis. Financieel niet altijd mogelijk i.v.m. vol tarief partner.'

'Ze meten met 2 maten, personen in mijn omgeving krijgen wel huishoudelijke hulp, ik niet omdat er (uit onwetendheid) al wat geregeld was.'

3. *'Dat er meer gekeken wordt naar de onkosten, dan wat het voor de cliënt oplevert.'*

'Lange wachttijd bij verlenging van de parkeerkaart. Als men voor de 9^e keer om verlenging vraagt vind ik acht weken wel erg lang!!'

'Mijn moeder heeft alzheimer. Voordat er een geschikt iemand kwam, heeft even geduurd. Niet iedereen kan daar mee omgaan.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 5 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
0 t/m 17	1%	0%	1%
18 t/m 25	2%	3%	2%
26 t/m 35	3%	2%	3%
36 t/m 45	4%	4%	4%
46 t/m 55	6%	9%	7%
56 t/m 65	12%	12%	12%
66 t/m 74	23%	19%	18%
75+	50%	50%	54%

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

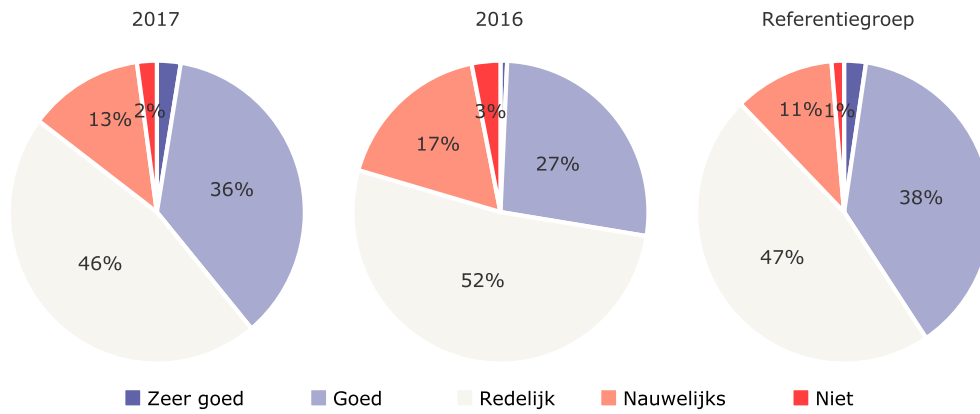
Tabel 6 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Lagere school/Basisschool	21%	27%	28%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	27%	26%	22%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	16%	15%	16%
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	3%	6%
MBO	20%	16%	14%
HBO/Universiteit	4%	4%	8%
Anders	7%	9%	8%

Het opleidingsniveau van de respondenten in de gemeente Oude IJsselstreek is grotendeels vergelijkbaar met de referentiegroep en de respondenten van vorig jaar. In vergelijking met de referentiegroep en vorig jaar zijn er minder respondenten met lagere school/basisschool als opleidingsniveau en meer respondenten met MBO-niveau.

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

Figuur 13 Financieel kunnen rondkomen?



15% van de respondenten in de gemeente Oude IJsselstreek kan niet of nauwelijks financieel rondkomen. Ten opzichte van vorig jaar lijkt dit gedaald, toen gaf 20% namelijk aan niet of nauwelijks te kunnen rondkomen.

Bijlage 2 Tabellenbijlage

In de referentiegroep zijn de eerste tien vragen 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. Bij de resultaten van vorig jaar kan er een (c) achter het percentage staan. Dan was er vorig jaar een significant verschil met het jaar daarvoor.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Contact			
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	75%	77%	77%
(N)	190	297	15.325
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	76%	73%	74%
(N)	193	299	15.514
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	87%	83%	86%
(N)	193	297	15.467
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	82%	75%	77%
(N)	179	278	14.544
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner			
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	28%	28%	31%
(N)	210	359	17.867

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Kwaliteit van de ondersteuning			
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	82%	84%	83%
(N)	217	399	19.270
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83%	82%	82%
(N)	215	393	19.153

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Wat levert de ondersteuning mij op?			
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	81%	75%	79%
(N)	213	360	18.448
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	85%	84%	83%
(N)	216	386	18.882
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	75%	77%	77%
(N)	216	388	18.711

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Heeft u in 2016 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem?		
Ja	59%	61%
Nee	32%	29%
Weet ik niet meer	9%	10%
N	236	411

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Bent u bekend met het Aanspreekpunt?		
Ja	49%	51%
Nee	51%	49%
N	228	401

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen met uw hulpvraag?		
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	50%	43%
N	228	398
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	24%	30%
N	228	398
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	12%	10%
N	228	398
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	25%	30%
N	228	398
Weet niet	4%	5%
N	228	398

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?</i>		
Ja	36%	42%
Nee	35%	33%
Weet ik niet	29%	24%
N	223	398

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?</i>		
Ja	90%	81%
Nee	5%	8%
Weet ik niet	5%	10%
N	78	162

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?</i>		
Ja	91%	94%
Nee	4%	3%
Weet ik niet	4%	3%
N	90	171

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Hoe duidelijk was deze brief voor u?</i>		
Heel duidelijk	31% (b)	17%
Duidelijk	49% (b)	59%
Neutraal	17%	19%
Onduidelijk	3%	4%
Heel onduidelijk	0%	1%
N	172	326

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?</i>		
Ja, helemaal	42%	47%
Een beetje	18%	22%
Nauwelijks	9%	9%
Nee	31% (b)	21%
N	221	391

BLOK 5: Over uzelf

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
<i>Wat is uw leeftijd?</i>			
0 t/m 17	1%	0%	1%
18 t/m 25	2%	3%	2%
26 t/m 35	3%	2%	3%
36 t/m 45	4%	4%	4%
46 t/m 55	6%	9%	7%
56 t/m 65	12%	12%	12%
66 t/m 74	23% (a)	19%	18%
75+	50%	50%	54%
(N)	232	413	9.957

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>			
Lagere school/Basisschool	21% (a)	27%	28%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	27%	26%	22%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	16%	15%	16%
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	3%	6%
MBO	20% (a)	16%	14%
HBO/Universiteit	4%	4%	8%
Anders	7%	9%	8%
(N)	218	387	8.174

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	39%	28%	41%
(N)	231	414	9.389

Bijlage 3 Tabellenbijlage uitsplitsing Achterhoekse gemeenten

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. Bij de resultaten van vorig jaar kan er een (c) achter het percentage staan. Dan was er vorig jaar een significant verschil met het jaar daarvoor.

BLOK 1: Contact

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
Contact								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83% (a)	77%	77%	73%	78%	73%	75%	77%
(N)	278	325	235	219	290	241	190	213
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	82% (a)	73%	81% (a)	70%	79%	82% (a)	76%	76%
(N)	283	326	243	221	299	245	193	212
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	90% (a)	86%	89%	85%	86%	89%	87%	86%
(N)	284	329	244	224	302	246	193	214
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	83% (a)	80%	83%	82%	79%	83%	82%	80%
(N)	262	321	235	212	285	236	179	203
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	28%	30%	35%	41% (a)	28%	40% (a)	28%	28%
(N)	337	348	274	249	371	250	210	294

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	90% (a)	89% (a)	83%	86%	85%	86%	82%	83%
(N)	379	380	308	291	361	285	217	295
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	88% (a)	88% (a)	84%	85%	84%	86%	83%	85%
(N)	376	381	306	281	356	284	215	296

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	80%	79%	81%	78%	82%	81%	81%	79%
(N)	353	360	291	285	347	280	213	282
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	87%	87% (a)	83%	84%	86%	85%	85%	84%
(N)	369	376	300	290	355	283	216	291
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	81%	81%	79%	78%	79%	82% (a)	75%	79%
(N)	358	367	299	287	351	279	216	290

Blok 4: Eigen vragen

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
<i>Heeft u in 2016 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem?</i>								
Ja	47% (b)	51% (b)	69%	50% (b)	37% (b)	66% (b)	59%	43%
Nee	44% (b)	35%	20%	35% (b)	52% (b)	22% (b)	32%	48% (b)
Weet ik niet meer	9%	14%	11%	15%	11%	12%	9%	9%
N	392	409	314	292	408	289	236	315

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
<i>Bent u bekend met</i>								
Ja	65%	86%	63% (b)	76%	52%	.%	49%	73%
Nee	35%	14%	37% (b)	24%	48%	.%	51%	27%
N	387	403	300	292	408		228	309

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
<i>Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen met uw hulpvraag?</i>								
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	52%	39%	46%	38%	39%	43%	50%	38%
N	383	389	309	282	387	290	228	299
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	25%	23%	30%	28%	25%	29% (b)	24%	37% (b)
N	383	389	309	282	387	290	228	299
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	8%	13%	9%	10% (b)	12%	10%	12%	10%
N	383	389	309	282	387	290	228	299
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	27%	33%	30%	32%	31% (b)	33%	25%	26%
N	383	389	309	282	387	290	228	299
Weet niet	4%	6%	4%	7%	6%	4% (b)	4%	3%
N	383	389	309	282	387	290	228	299

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?								
Ja	27%	76%	69%	56%	25%	70% (b)	36%	32%
Nee	39%	12%	14%	25%	49%	12% (b)	35%	38%
Weet ik niet	35%	12%	17%	19%	26%	18%	29%	30%
N	365	394	309	275	366	282	223	289

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?								
Ja	88%	92%	97% (b)	87%	87%	95%	90%	91%
Nee	1%	5%	2%	3% (b)	5%	3%	5%	1%
Weet ik niet	11%	3%	1% (b)	10%	8%	3%	5%	8% (b)
N	100	291	213	154	92	186	78	93

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?								
Ja	92%	89%	86%	89%	90%	90%	91%	82% (b)
Nee	1%	3%	2%	2%	5%	4%	4%	7% (b)
Weet ik niet	7%	8%	13%	9%	4%	6%	4%	11%
N	114	307	221	167	112	204	90	107

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
Hoe duidelijk was deze brief voor u?								
Heel duidelijk	27% (b)	28% (b)	25% (b)	26% (b)	26% (b)	30% (b)	31% (b)	29% (b)
Duidelijk	55% (b)	50% (b)	52%	46% (b)	50%	47% (b)	49% (b)	54%
Neutraal	16%	19%	20%	25%	18%	18%	17%	13%
Onduidelijk	1%	3%	2%	3%	5%	4%	3%	1% (b)
Heel onduidelijk	1%	1%	0%	0% (b)	2%	2%	0%	3%
N	270	312	244	214	259	233	172	207

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
<i>Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?</i>								
Ja, helemaal	45%	51%	52%	44%	46%	54%	42%	42%
Een beetje	21%	20%	23%	21%	20%	21%	18%	25%
Nauwelijks	7%	7%	6%	7%	5%	3% (b)	9%	6%
Nee	27%	22%	20%	28%	29%	22%	31% (b)	27%
N	368	363	283	267	389	269	221	283

	Aalten	Berkelland	Bronckhorst	Doetinchem	Montferland	Oost Gelre	Oude IJsselstreek	Winterswijk
<i>Heeft u door de hoogte van de eigen bijdrage afgezien van hulp of bewust gebruik gemaakt van minder uren ondersteuning?</i>								
Ja	.%	.%	.%	.%	.%	14%	.%	.%
Nee	.%	.%	.%	.%	.%	78%	.%	.%
Weet ik niet	.%	.%	.%	.%	.%	8%	.%	.%
N						228		

Bijlage 4 Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

Het aantal verzonden vragenlijsten: 966

De netto respons is: 243

De populatie is: 3.244

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	25%	50%	7%	4%
Ik werd snel geholpen	24%	52%	7%	3%
De medewerker nam mij serieus	32%	54%	3%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	28%	54%	5%	3%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	28%	72%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	31%	51%	3%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	33%	50%	5%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	31%	50%	3%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	31%	55%	3%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	31%	44%	4%	2%

BMC

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl