



# Clïentervaring Wmo

## Gemeente Hardinxveld- Giessendam

Rapport  
September 2017  
Projectnummer: P002315  
Correspondentienummer: DH-2509-8780



## INHOUD

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	1
	1.1 Aanleiding onderzoek	1
	1.2 Doelgroep	1
	1.3 Steekproef en respons	2
	1.4 Referentiegroep	2
	1.5 Leeswijzer	2
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	3
	2.1 Het contact	3
	2.2 Het gesprek	4
	2.3 Cliëntondersteuning	5
	2.4 Tevredenheid over medewerker gemeente en cliëntondersteuner	6
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	7
	3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	7
	3.2 Mantelzorgers	9
	3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	10
	3.4 Opmerkingen over ondersteuning	11
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	13
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	15

# Hoofdstuk 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding onderzoek

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

Doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de cliëntervaringen zijn van de Wmo-clieñten 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-clieñten. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliëñten ondervinden op hun zelfredzaamheid. We benadrukken dat het gaat om de cliëñtervaring, deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft. Het oordeel van de cliëñt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering.

De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is samengesteld uit de tien verplichte vragen, aangevuld met vragen uit de 'Modellijst Cliëñtervaring Wmo' en eigen geformuleerde vragen door de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden.

Doelstelling van het onderzoek is te achterhalen wat de cliëñtervaringen zijn van Wmo-clieñten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliëñten ondervinden op hun zelfredzaamheid.

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

### 1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-clieñten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De meeste respondenten uit uw gemeente ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2016 (opnieuw) Wmo-clieñt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2016 Wmo-clieñt 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

In overleg met BMC hebben de deelnemende gemeenten een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. In totaal zijn in Hardinxveld-Giessendam 458 Wmo-cliënten aangeschreven, waarvan 210 cliënten hebben deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst volledig in te vullen.<sup>1</sup> Daarmee is de respons 45,9%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 37,6%.

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

### 1.4 Referentiegroep

Op het moment van schrijven zijn er 72 gemeenten waarvan de resultaten van het CEO zijn verzameld.<sup>2</sup> Deze gemeenten gelden als uw referentiegroep in dit rapport. Bij de vragen die zijn weergegeven in figuur 4, 6 en 7 is geen referentiegroep, omdat dit eigen vragen van de gemeente betreft. Wel zijn hiervan in de bijlage de scores te vergelijken met de gemeenten uit de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. 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](http://www.waarstaatjegemeente.nl) geplaatst. Hierdoor is vergelijking met iedere gemeente in Nederland mogelijk.

### 1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaring met de ondersteuning in wordt beschreven. In bijlage 1 treft u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de zes gemeenten uit de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden.

<sup>1</sup> Het aantal geretourneerde vragenlijsten was 235. Een deel hiervan was echter niet leesbaar of voor minder dan de helft ingevuld en daardoor niet meegenomen in de uiteindelijke respons.

<sup>2</sup> Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hellevoetsluis, Leerdam, Westvoorne, Giessenlanden, Zederik, Heusden, Waalwijk, Roermond, Overbetuwe, Kaag en Braassem, Molenwaard, De Bilt, Barendrecht, Ridderkerk, Albrandswaard, Stein, Pijnacker – Nootdorp, Aalten, Doetinchem, Winterswijk, Amsterdam, Oude IJsselstreek, Oostgelre, Berkelland, Bronckhorst, Zuidplas, Montferland, Barneveld, Renkum, Edam-Volendam, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Apeldoorn, Brummen, Woudenberg, Enkhuizen, Drechterland, Gouda, 's-Gravenhage, Stede Broec, Waddinxveen, Boekel, Oss, Uden, Valkenswaard, Beek, Heeze-Leende, Landerd, Bernheze. Het Bildt, Franekeradeel, Harlingen, Leeuwarderadeel, Terschelling, Vlieland, Meppel, Voorst, Krimpen a/d IJssel, Best, Lelystad, Menameradiel, Smallingerland, Zoetermeer, Sittard-Geleen, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn.

## Hoofdstuk 2

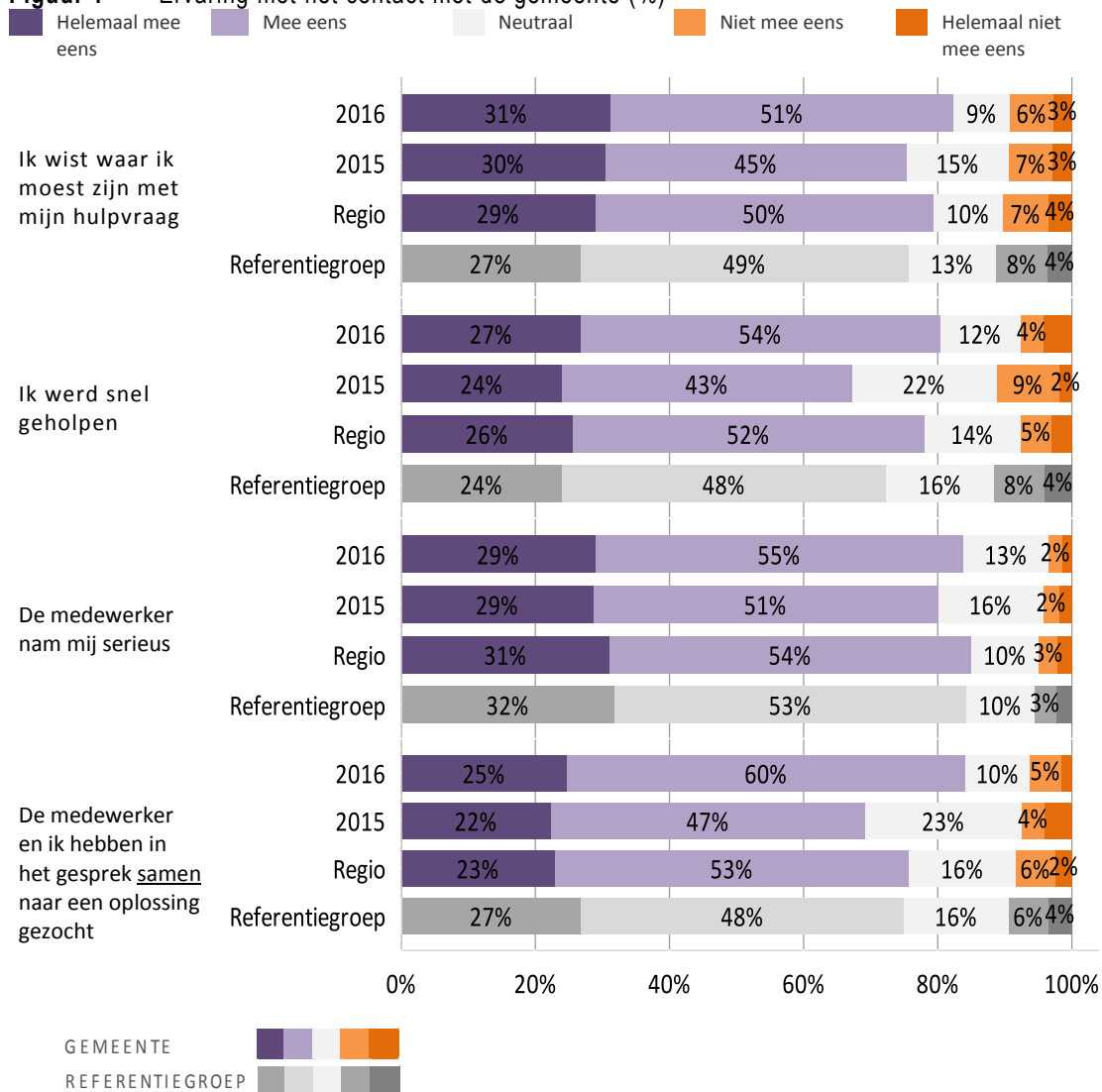
### Het contact

#### 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 Hardinxveld-Giessendam kunnen mensen zich in eerste instantie melden bij het Wmo-loket of het sociaal team van de gemeente.

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

**Figuur 1** Ervaring met het contact met de gemeente (%)



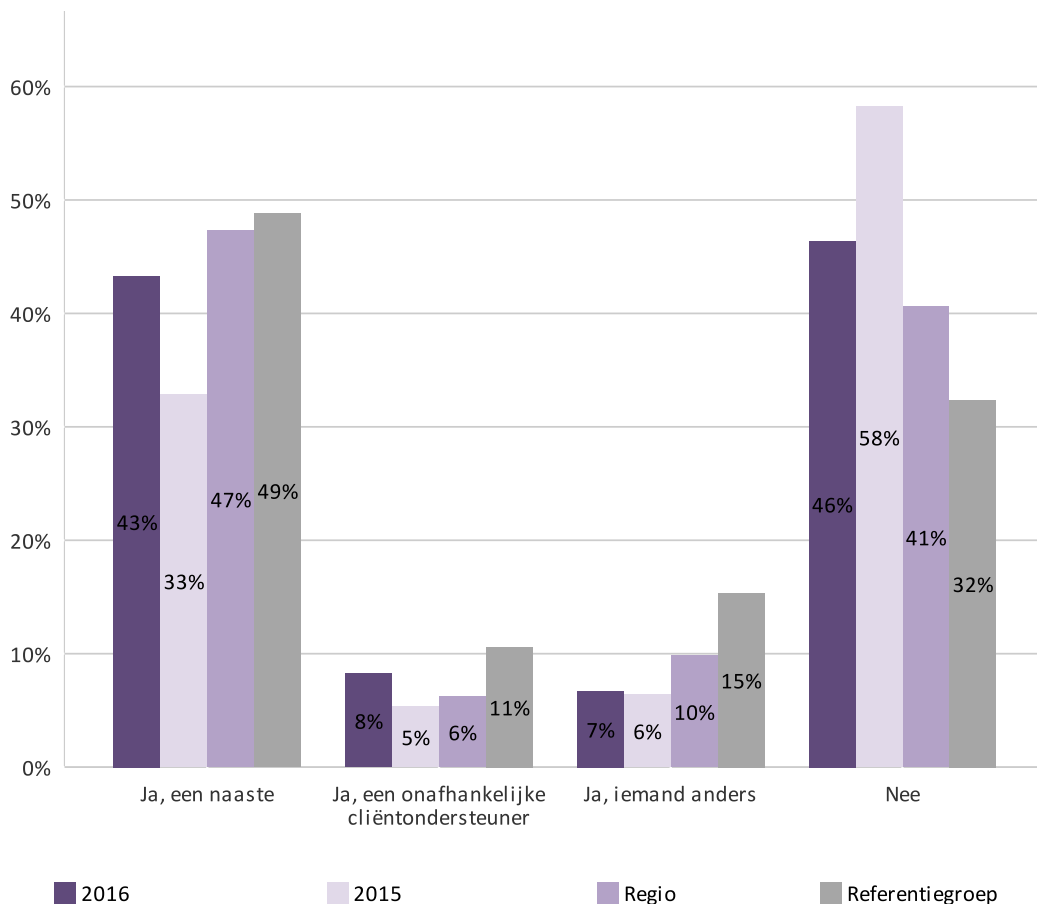
De tevredenheid is ten opzichte van de vorige meting op alle vlakken gegroeid. In Hardinxveld-Giessendam wist 82% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Vorig jaar wist 75% dit. Van de respondenten geeft 81% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen (in de referentiegroep is dit 72%). 85% van de respondenten in Hardinxveld-Giessendam is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht; vorig jaar was dit 69%.

## 2.2 Het gesprek

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

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

**Figuur 2** Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



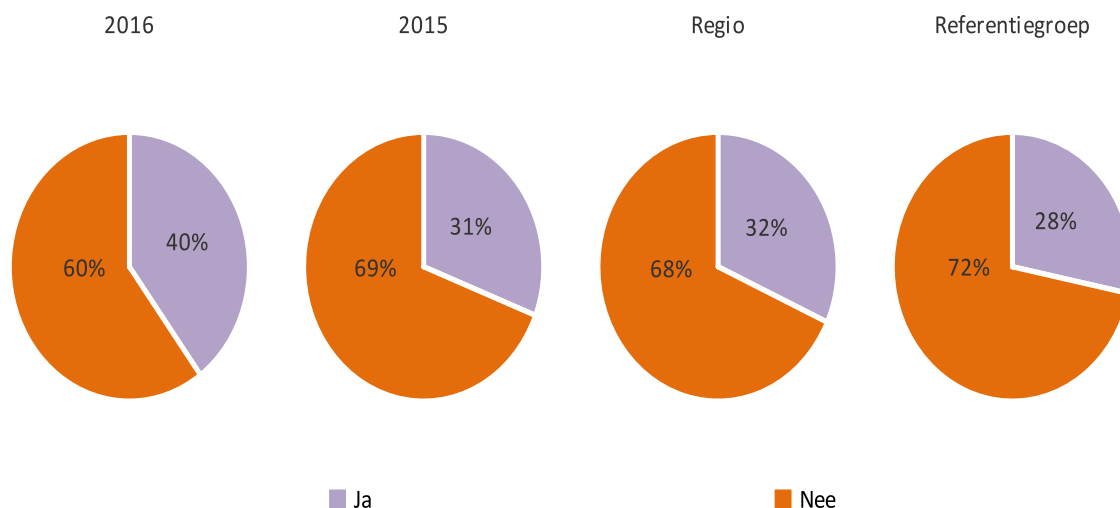
In Hardinxveld-Giessendam was er in 54% van de gevallen iemand bij het keukentafelgesprek aanwezig; in 43% van de gevallen was dit een naaste. Dit is 10% meer vergeleken met vorig jaar, toen in 33% van de gevallen iemand anders bij het gesprek aanwezig was.

### 2.3 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 Hardinxveld-Giessendam is cliëntondersteuning als volgt vormgegeven: *‘een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.’*

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

**Figuur 3** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

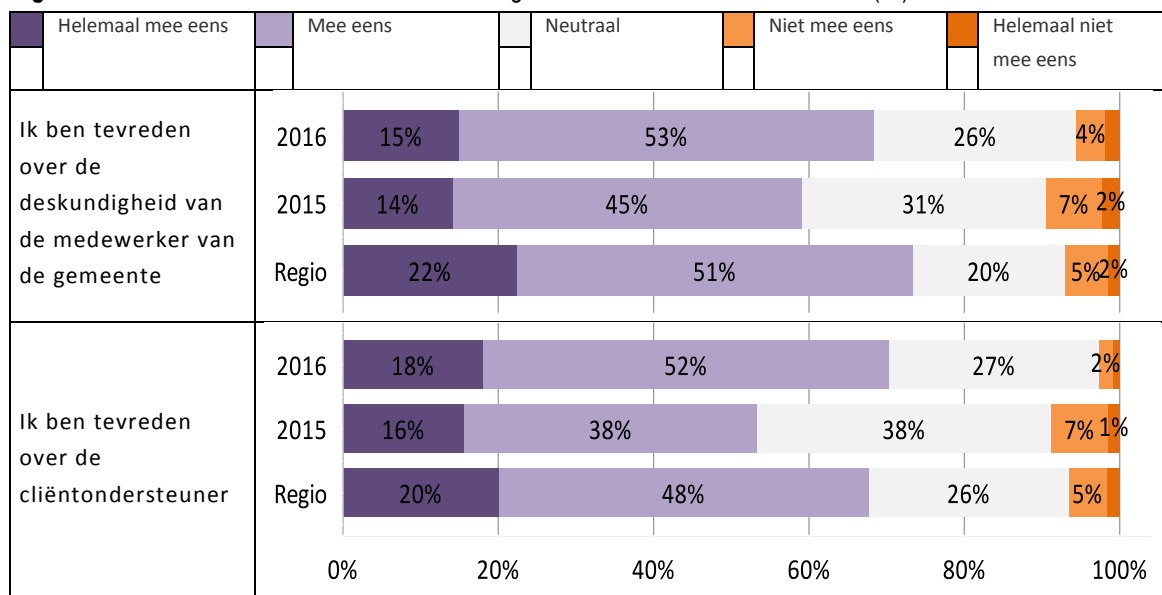


In Hardinxveld-Giessendam is 40% van de respondenten bekend met cliëntondersteuning. Dat is 9% meer dan vorig jaar en 12% meer vergeleken met de referentiegroep.

## 2.4 Tevredenheid over medewerker gemeente en cliëntondersteuner

Ten slotte is cliënten gevraagd aan te geven hoe tevreden zij zijn over de aanwezigen bij het (keukentafel)gesprek. 68% van de respondenten is (zeer) tevreden over de medewerker van de gemeente (vorig jaar was dit 57%). 26% is neutraal en 7% is niet tevreden. Over de cliëntondersteuner is 70% van de ondervraagden (zeer) tevreden. De tevredenheid op beide punten is dit jaar aanzienlijk gestegen.<sup>3</sup>

**Figuur 4** Tevredenheid over medewerker gemeente en cliëntondersteuner (%)



<sup>3</sup> Dit zijn de eigen vragen van de gemeente; daarom ontbreekt bij deze figuur de referentiegroep. In de bijlage is wel te zien hoe de andere regiogemeenten hebben gescoord op deze vraag.



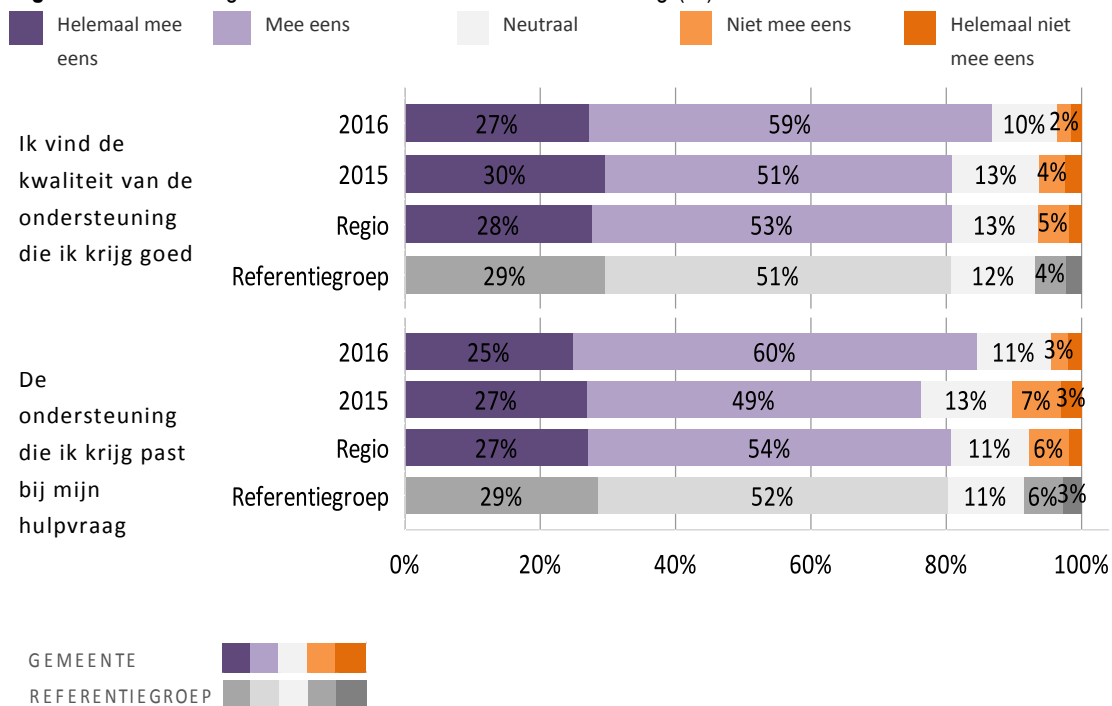
## Hoofdstuk 3

### De ondersteuning

#### 3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

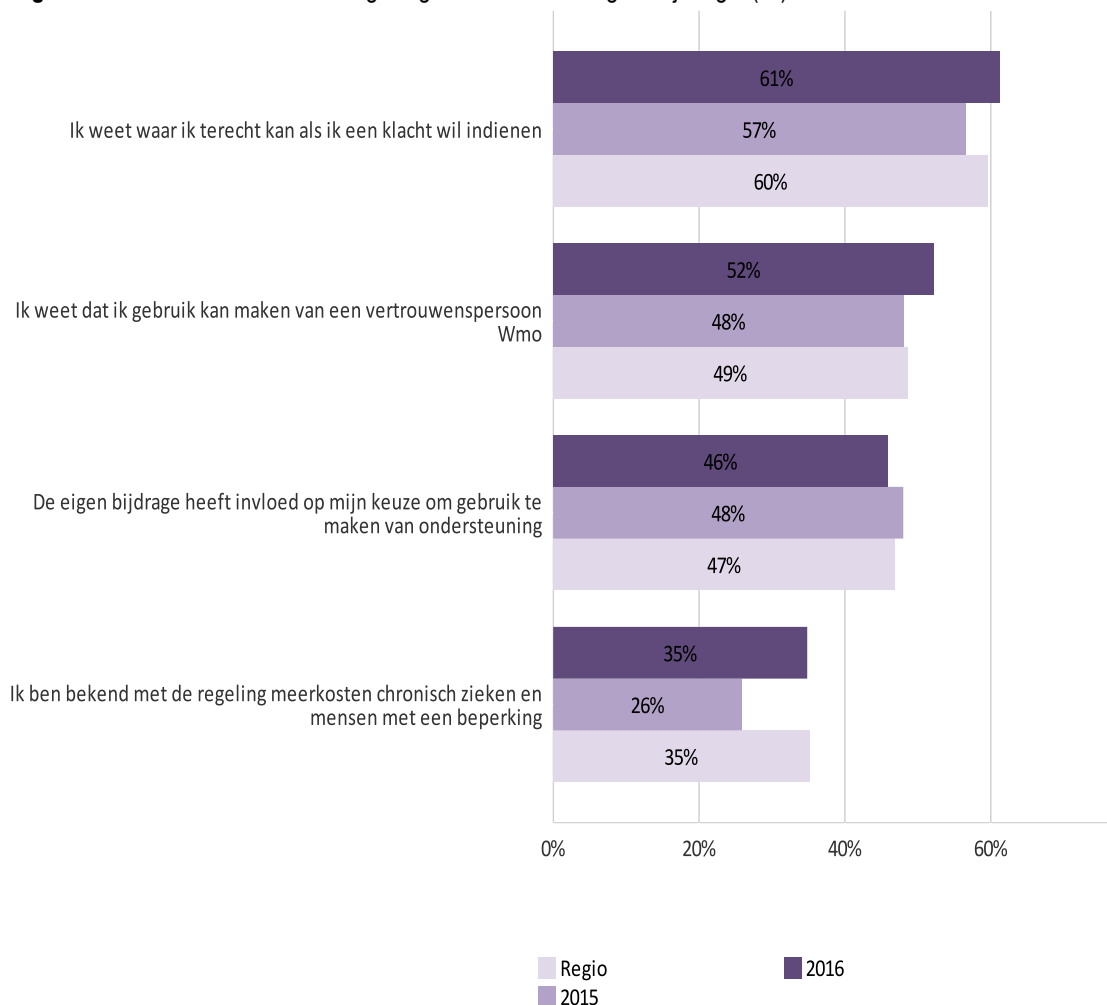
Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

**Figuur 5** Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



86% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. Slechts 2% van de respondenten in Hardinxveld-Giessendam is het niet eens met deze stelling. 85% van de respondenten vindt de ondersteuning die zij krijgen passen bij hun hulpvraag. De waardering over de kwaliteit van de ondersteuning ligt in Hardinxveld-Giessendam hoger dan in de regio en de referentiegroep.

**Figuur 6** Bekendheid met regelingen en invloed eigen bijdrage (%)



Aan cliënten is gevraagd in hoeverre ze bekend zijn met bepaalde regelingen en of de eigen bijdrage een rol speelt bij het gebruikmaken van ondersteuning. 61% van de respondenten weet waar zij moeten zijn op het moment dat ze een klacht willen indienen. De regeling meerkosten chronisch zieken en mensen met een beperking is bekend bij 35% van de respondenten. Iets minder dan de helft van de respondenten geeft aan dat de eigen bijdrage wel degelijk invloed heeft op het wel of niet gebruikmaken van ondersteuning. Ten slotte weet 52% van de respondenten dat ze zich kunnen wenden tot een vertrouwenspersoon voor de Wmo.

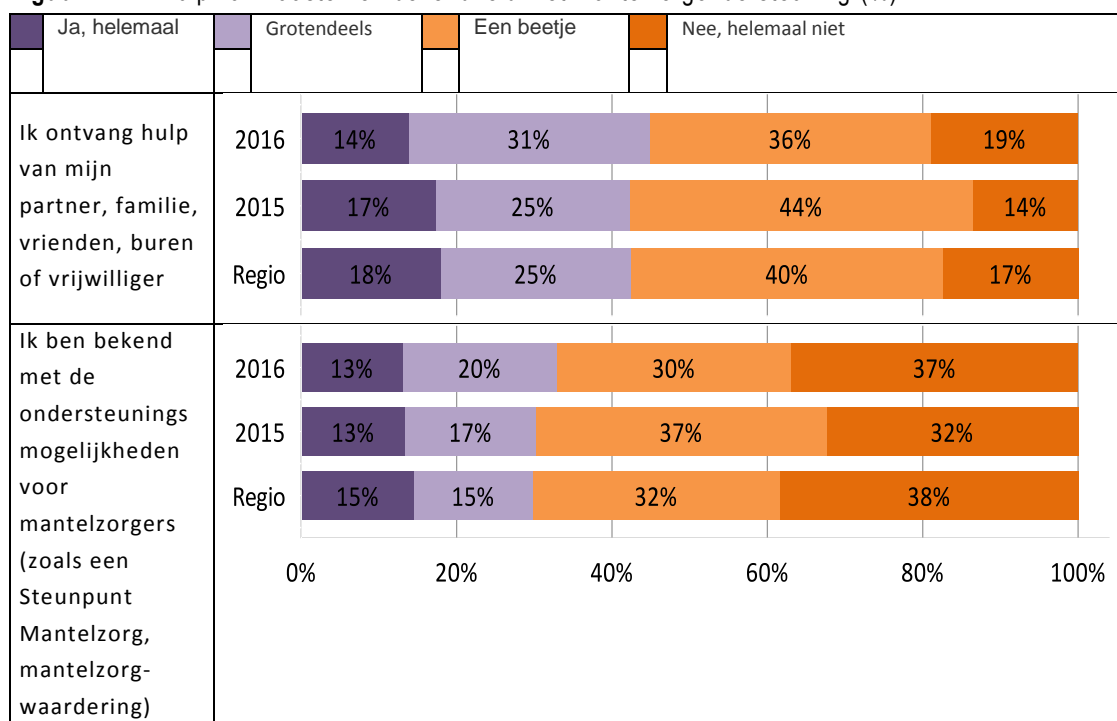
### 3.2 Mantelzorgers

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis.

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.

In 2016 kreeg 84% van alle respondenten hulp van familie, vrienden of burens. 24% had het idee dat zij dat niet goed aankunnen (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

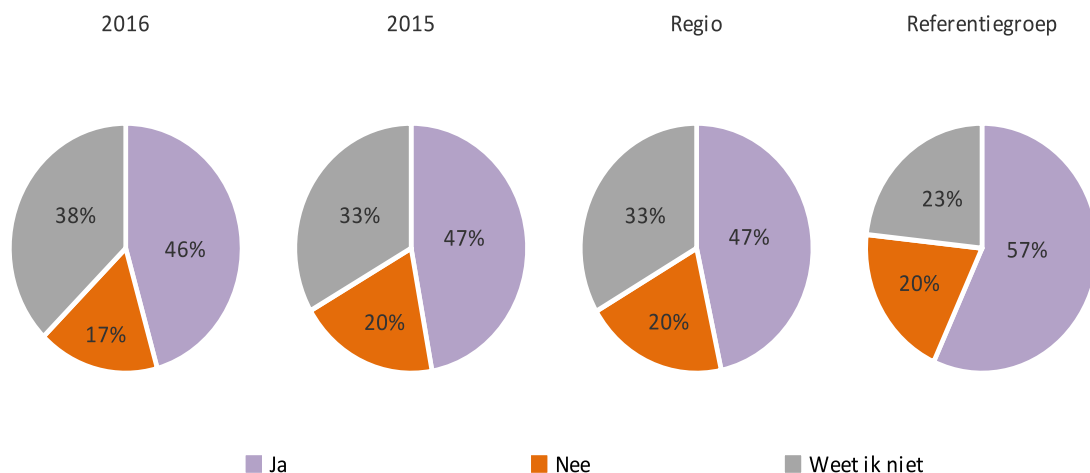
**Figuur 7** Hulp van naasten en bekendheid met mantelzorgondersteuning (%)



In Hardinxveld-Giessendam ontvangt 45% 'helemaal of grotendeels' hulp van een naaste. 36% van de respondenten geeft aan 'een beetje hulp' van een partner, familie, vrienden of burens te krijgen. 19% van de cliënten ontvangt helemaal geen hulp uit zijn of haar omgeving. De bekendheid met ondersteuningsmogelijkheden is niet erg groot, maar wel iets groter dan in de regio. Ongeveer een derde van de respondenten is op de hoogte van de mogelijkheden. Ook een derde is een 'beetje op de hoogte' en ruim een derde is 'helemaal niet' op de hoogte van de mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen.

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 8** Kan de naaste de hulp aan? (%)

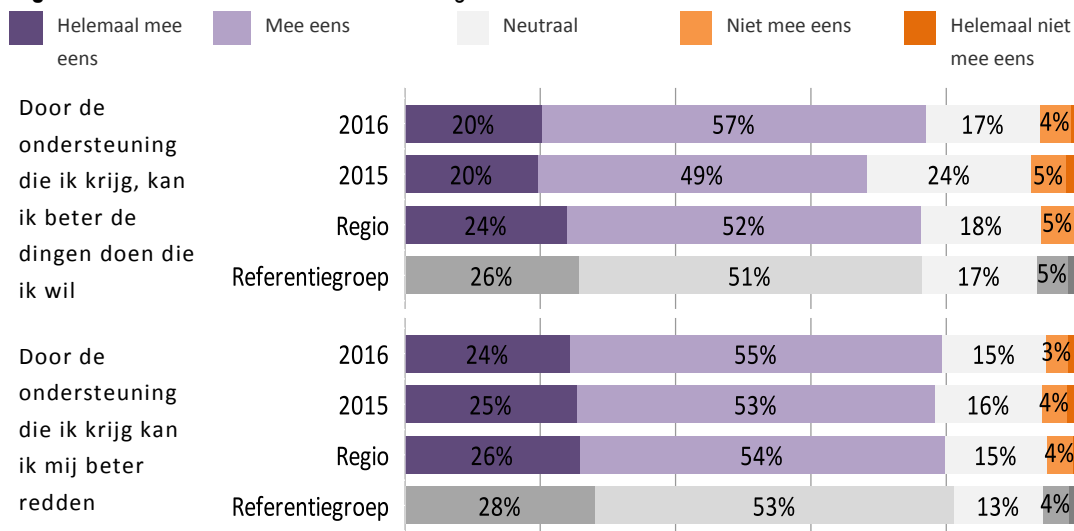


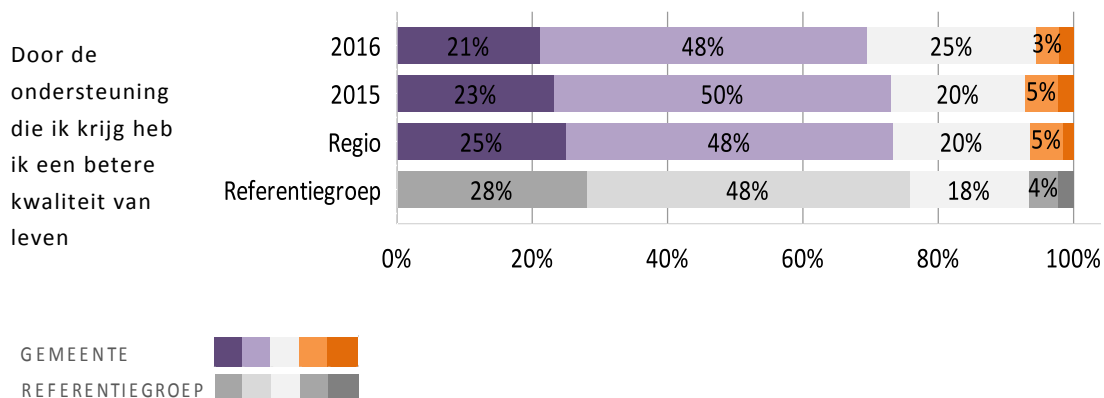
46% van de respondenten heeft het idee dat hun naaste die voor hen zorgt de hulp aankan; dat is minder dan in de referentiegroep waar 57% denkt dat de naaste de hulp aankan. 17% van de respondenten denkt dat de naaste de hulp eigenlijk niet aankan.

### 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 9** Effect van de ondersteuning





77% van de respondenten in Hardinxveld-Giessendam onderschrijft de stelling dat zij door de ondersteuning die zij krijgen beter de dingen kunnen doen die zij willen (vorig jaar was dit 69%). 79% is van mening dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden en 69% vindt dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Op dit vlak is de tevredenheid wat afgenomen.

### 3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.<sup>4</sup> Er dient beseft te worden dat de meeste respondenten die hiervan gebruik hebben gemaakt iets kwijt willen. Deze opmerkingen zijn dus niet per se een weerslag van alle respondenten.

Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 5 gelaten.

**Tabel 1** Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tevreden over ontvangen ondersteuning
2	Ontevreden ondersteuning
3	Ontevreden over aantal uur ondersteuning
4	Eigen bijdrage
5	Ontevreden over contact met gemeente

<sup>4</sup> Deze staat niet noodzakelijk in de juiste volgorde. Het betreft commentaar van cliënten dat op velerlei manieren geïnterpreteerd kan worden en valt dus niet te turven.

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. *'We hebben versted gestaan dat we in de afgelopen tijd zo geholpen zijn, zodat we ons thuis goed kunnen behelpen. Onze oprecht gemeente dank hiervoor.'*  
*'Ik ben heel tevreden met de hulp die ik krijg!'*  
*'Ik ben heel blij met de hulp die ik krijg want ik kan zelf niet veel doen. Heb eigenlijk overal hulp bij nodig.'*
2. *'Ik woon zelfstandig met veel voorzieningen. Over het vervoer met de taxi ben ik niet tevreden. Het gaat dan voornamelijk over het opnemen van de telefoon. Er wordt vaak geen telefoon opgenomen, met name op zondag.'*  
*'Zou graag meer tijd voor het huishoudelijke werk hebben. Eerst was dit 2 uur 2 keer in de maand, nu 1,5 uur.'*  
*'Via Wmo traplift. Betalen dit als echtpaar van gezamenlijk inkomen. We betalen ook het totale bedrag, maar het wordt nooit ons eigendom. Ook heeft mijn vrouw geen rechten als mij iets overkomt. Dan moet zij opnieuw een aanvraag doen.'*
3. *'Huishoudelijke ondersteuning te weinig waardoor ik nu niet naar buiten kan, dat was mijn lust en mijn leven. Is er een mogelijkheid dat er een oplossing gevonden kan worden.'*  
*'Na overlijden echtgenote is de huishoudelijke hulp verminderd, terwijl de behoefte hetzelfde blijft, woning is hetzelfde.'*  
*'Het is jammer dat het aantal uren ondersteuning ingekort werd van 3 naar 2 uur. Wel was er de mogelijkheid om een uur zorg in te kopen.'*
4. *'Ik heb wel een indicatie voor huishoudelijke hulp maar hebt ze een jaar geleden opgezegd ik kan het gewoon niet betalen en mantelzorg nee heb ik niet ben nu echt ernstig vervuult.'*  
*'De gevraagde ondersteuning uiteindelijk niet doorgestaan vanwege de zeer hoge kosten eigen bijdrage. Erg spijtig!'*  
*'Ondersteuning is erg nodig. De HH is van 3,5 uur naar 2,5 uur gegaan. Onbegrijpelijk voor een 92-jarige zeer gehandicapte vrouw. Nu p.m. zelf € 30 bijbetalen is voor mevrouw met een klein pensioen en in een aanleunwoning bijna niet te doen.'*
5. *'Aanvragen duren erg lang. Aangezien de ondersteuning wordt aangevraagd om zelfredzaamheid en kwaliteit van leven te verhogen is dat erg vervelend.'*  
*'De Wmo aanspreekpunten bij de gemeente zijn moeilijk te spreken. Benadering van cliënt vind ik niet correct.'*  
*'Ik ben ontzettend goed geholpen door mevrouw van de Wmo. Erg vlug antwoord en in 10 dagen een scootmobiel!!!'*

## Bijlage 1

### Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

**Tabel 2** Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Regio	Referentiegroep
0 t/m 17	1%	0%	1%	1%
18 t/m 25	1%	0%	2%	2%
26 t/m 35	3%	2%	3%	3%
36 t/m 45	3%	4%	4%	4%
46 t/m 55	6%	5%	6%	7%
56 t/m 65	8%	9%	9% (a)	11%
66 t/m 74	17%	16%	17%	18%
75+	59%	63%	59% (a)	55%

Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie tabel 3).

**Tabel 3** Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Regio	Referentiegroep
Leggen van sociale contacten	14%	12%	12%	12%
Lichamelijke handicap	44%	41%	42% (a)	45%
Gedragsproblemen	4%	3%	3%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	17%	18%	19% (a)	21%
Zintuiglijke beperking	8%	9%	9%	10%
Verstandelijke beperking	8%	5%	9%	8%
Bewegen en verplaatsen	65% (b)	74%	70% (a)	67%
Psychisch functioneren	17%	13%	12%	14%
Anders	10%	10%	11%	11%

Bij 'Anders' zijn de volgende klachten het meest genoemd:

1. Dementie
2. Parkinson
3. Autisme

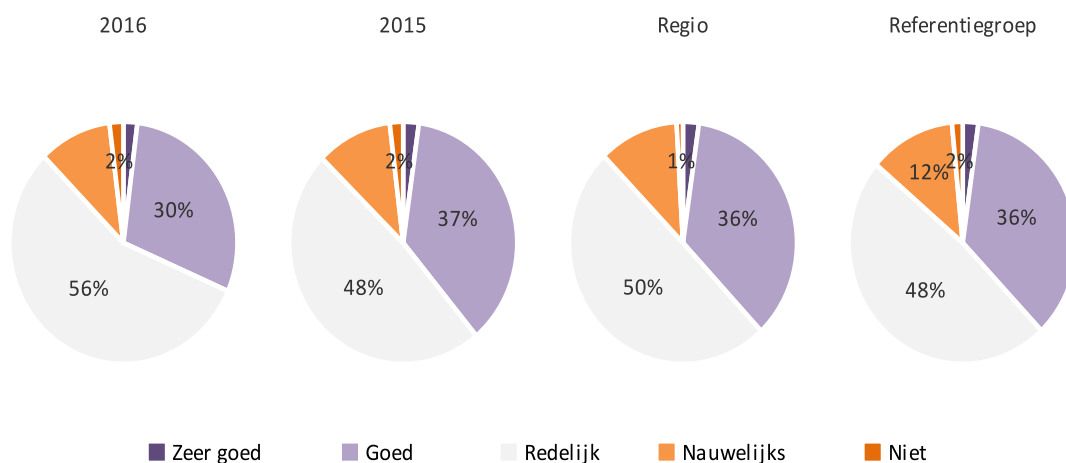
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruitziet.

**Tabel 4** Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Regio	Referentiegroep
Ik woon zelfstandig	73%	73%	70% (a)	74%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	14%	16%	14% (a)	10%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	4% (b)	0%	4%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	4%	6%	7%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	0%	1%	0%
Anders	5%	5%	5%	6%

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

**Figuur 10** Financieel kunnen rondkomen?



De mate waarin de respondenten in Hardinxveld-Giessendam zeggen 'goed' te kunnen rondkomen is met 7% gedaald ten opzichte van 2015. Het lijkt erop dat deze mensen nu 'redelijk' hebben angekruist.



## Bijlage 2

### Tabellenbijlage

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

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

#### BLOK 1: Contact

	Giessenlanden	Aantal respondenten	Gorinchem	Aantal respondenten	Hardinxveld-Giessendam	Aantal respondenten	Leerdam	Aantal respondenten	Molenwaard	Aantal respondenten	Zederik	Aantal respondenten
<i>Contact</i>												
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85% (a)	N=104	76%	N=251	82%	N=141	74%	N=205	80%	N=193	87% (a)	N=86
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	83% (a)	N=105	74%	N=249	80% (a,b)	N=142	75%	N=201	81% (a)	N=189	79%	N=89
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	N=102	84%	N=249	84%	N=142	84%	N=203	84%	N=187	88%	N=90

De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	73%	N=97	72%	N=231	84% (a,b)	N=126	72%	N=186	79%	N=170	77%	N=79
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>												
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	27%	N=135	28%	N=316	40% (a,b)	N=193	33% (b)	N=252	29%	N=262	36%	N=104

**BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning**

	Giessenlanden	Aantal respondenten	Gorinchem	Aantal respondenten	Hardinxveld-Giessendam	Aantal respondenten	Leerdam	Aantal respondenten	Molenwaard	Aantal respondenten	Zederik	Aantal respondenten
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>												
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	82%	N=126	79%	N=318	87% (a)	N=195	79%	N=247	81%	N=242	79%	N=105
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81%	N=126	77%	N=313	85% (b)	N=194	79%	N=247	84%	N=243	83% (b)	N=105

**BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?**

	Giessenlanden	Aantal respondenten	Gorinchem	Aantal respondenten	Hardinxveld-Giessendam	Aantal respondenten	Leerdam	Aantal respondenten	Molenwaard	Aantal respondenten	Zederik	Aantal respondenten
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>												
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	78%	N=115	74%	N=305	77% (b)	N=178	77%	N=239	76%	N=226	80% (b)	N=101
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	83%	N=120	79%	N=315	79%	N=189	78%	N=240	81%	N=232	81%	N=104
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	76%	N=116	72%	N=307	69%	N=180	76%	N=235	70%	N=230	80%	N=98

**BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente**

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Regio	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>								
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	43% (a,b)	N=194	33%	N=280	47% (a)	N=1222	49%	N=5084
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	8% (a)	N=194	5%	N=280	6% (a)	N=1222	11%	N=5084
Ja, iemand anders (%aangekruist)	7% (a)	N=194	6%	N=280	10% (a)	N=1222	15%	N=5084
Nee (%aangekruist)	46% (a,b)	N=194	58%	N=280	41% (a)	N=1222	32%	N=5084

**BLOK 5: Overige ondersteuning**

	Giessenlanden	Aantal respondenten	Gorinchem	Aantal respondenten	Hardinxveld-Giessendam	Aantal respondenten	Leerdam	Aantal respondenten	Molenwaard	Aantal respondenten	Zederik	Aantal respondenten
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>												
Ja	45% (a)	N=111	44% (a)	N=278	46% (a)	N=160	48% (a)	N=228	49% (a)	N=228	49%	N=96
Nee	20% (b)	N=111	24%	N=278	17%	N=160	21%	N=228	16%	N=228	22%	N=96
Weet ik niet	35% (a,b)	N=111	32% (a,b)	N=278	38% (a,b)	N=160	32% (a,b)	N=228	35% (a,b)	N=228	29% (b)	N=96

**BLOK 6: Over uzelf**

	Giessenlanden	aantal respondenten	Gorinchem	aantal respondenten	Hardinxveld- Giessendam	aantal respondenten	Leerdam	aantal respondenten	Molenwaard	aantal respondenten	Zederik	aantal respondenten
<i>Wat is uw leeftijd?</i>												
0 t/m 17	2% (b)	N=142	1%	N=339	1%	N=202	1%	N=271	1%	N=281	3% (a)	N=110
18 t/m 25	1%	N=142	1%	N=339	1%	N=202	2%	N=271	2%	N=281	2%	N=110
26 t/m 35	1%	N=142	2%	N=339	3%	N=202	2%	N=271	3%	N=281	6% (a)	N=110
36 t/m 45	4%	N=142	5%	N=339	3%	N=202	4%	N=271	4%	N=281	4%	N=110
46 t/m 55	4%	N=142	9%	N=339	6%	N=202	7%	N=271	4% (a)	N=281	3%	N=110
56 t/m 65	8%	N=142	9%	N=339	8%	N=202	10%	N=271	7% (a)	N=281	9%	N=110
66 t/m 74	14%	N=142	19%	N=339	17%	N=202	15%	N=271	17%	N=281	17%	N=110
75+	65% (a)	N=142	53%	N=339	59%	N=202	58%	N=271	64% (a)	N=281	56%	N=110

	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	
	Giessenlanden respondenten	Gorinchem respondenten	Hardinxveld-Giessendam respondenten	Leerdam respondenten	Molenwaard respondenten	Zederik respondenten						
Heeft u beperkingen of aandoeningen?(%ja)	.%	N=0	.%	N=0	.%	N=0	.%	N=0	.%	N=0	.%	N=0
<i>Beperking of aandoening</i>												
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	13%	N=125	12%	N=321	14%	N=191	10%	N=246	8% (a)	N=254	22% (a)	N=108
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	39%	N=125	43%	N=321	44%	N=191	36% (a)	N=246	40%	N=254	53%	N=108
Gedragsproblemen (% aangekruist)	2%	N=125	3%	N=321	4%	N=191	2%	N=246	2% (b)	N=254	7% (b)	N=108
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	18%	N=125	18%	N=321	17%	N=191	23%	N=246	14% (a)	N=254	28%	N=108
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	10%	N=125	8%	N=321	8%	N=191	7%	N=246	9%	N=254	14%	N=108
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	9%	N=125	9%	N=321	8%	N=191	11% (a,b)	N=246	8%	N=254	8%	N=108



<b>Bewegen en verplaatsen</b> (% aangekruist)	74%	N=125	69%	N=321	65% (b)	N=191	65% (b)	N=246	78% (a,b)	N=254	71%	N=108
<b>Psychisch functioneren</b> (% aangekruist)	11%	N=125	13%	N=321	17%	N=191	12%	N=246	7% (a,b)	N=254	15%	N=108
<b>Anders</b> (% aangekruist)	11%	N=125	13%	N=321	10%	N=191	15% (a)	N=246	7%	N=254	11%	N=108

	Giessenlanden	aantal respondenten	Gorinchem	aantal respondenten	Hardinxveld-Giessendam	aantal respondenten	Leerdam	aantal respondenten	Molenwaard	aantal respondenten	Zederik	aantal respondenten
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>												
<b>Ik woon zelfstandig</b>	71%	N=139	72%	N=337	73%	N=201	69%	N=270	65% (a)	N=279	72%	N=113
<b>Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning</b>	16% (a)	N=139	12%	N=337	14%	N=201	11%	N=270	18% (a)	N=279	12%	N=113
<b>Ik woon bij mijn ouders/verzorgers</b>	6% (b)	N=139	4%	N=337	4% (b)	N=201	4%	N=270	3%	N=279	7%	N=113
<b>Ik woon in een tehuis/instelling</b>	3%	N=139	8%	N=337	4%	N=201	10% (a)	N=270	9% (a)	N=279	4%	N=113
<b>Ik woon in bij mijn kinderen</b>	1%	N=139	0%	N=337	0%	N=201	1% (a)	N=270	1%	N=279	0%	N=113
<b>Anders</b>	4%	N=139	4%	N=337	5%	N=201	5%	N=270	5%	N=279	5% (b)	N=113

In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	Giessenlanden	aantal respondenten	Gorinchem	aantal respondenten	Hardinxveld-Giessendam	aantal respondenten	Leerdam	aantal respondenten	Molenwaard	aantal respondenten	Zederik	aantal respondenten
		38%	N=144	29% (a)	N=332	32%	N=203	40% (b)	N=265	51% (a)	N=276	38%

POSTADRES

Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

TELEFOON

033 - 496 52 00

INTERNET

[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)