

De raad van de gemeente Lelystad

<b>uw brief van</b>	<b>uw kenmerk</b>	 <b>ons kenmerk</b> U17-103837	<b>datum</b> <b>28 JUNI 2017</b>
<b>behandeld door</b> MMP van den Bremer	<b>doorkiesnummer</b> 0320 - 278406	<b>bijlagen</b> 1	<b>dossiernummer</b>
<b>onderwerp</b> Cliëntervaringsonderzoek Wmo			<b>pr-nummer</b>

Geachte leden van de raad,

Met deze brief willen wij u graag informeren over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo dat in de eerste helft van dit jaar is uitgevoerd. Het onderzoek heeft betrekking op de cliëntervaringen in 2016.

De gemeente is op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo 2015 verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren en de resultaten daarvan voor 1 juli te publiceren. Wij hebben, evenals in voorgaande jaren, BMC opdracht gegeven dit onderzoek voor ons uit te voeren. Het onderzoeksrapport treft u bijgaand aan. Het onderzoek bestaat uit landelijk verplichte vragen aangevuld met een aantal eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de ondersteuningsvraag van de cliënt, het contact met de Sociaal wijkteams, de ontvangen ondersteuning, de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning en de eigen bijdrage.

Het jaar 2015 was een overgangsjaar waarin er binnen de Wmo de diverse wijzigingen zijn doorgevoerd en er allerlei nieuwe taken bijkwamen. We kunnen op basis van bijgevoegd onderzoek constateren dat de gebruikers, na dit overgangsjaar, over het algemeen in 2016 meer tevreden zijn en een hoger rapportcijfer geven voor de voor de verschillende Wmo voorzieningen. Met name de stijging voor huishoudelijke ondersteuning (van 6,5 in 2015 naar 7,3 in 2016) is opvallend. Ook zijn de scores op de nieuwe Wmo taken (dagbesteding en ondersteuning thuis) goed.

28 JUNI 2017

## Rapportcijfers voor Wmo voorzieningen

	2015	2016
Wijkteams	6,8	7,1
Rolstoelen	6,8	6,9
Scootmobielen	7,6	7,3
Huishoudelijke ondersteuning	6,5	7,3
Woningaanpassingen	8,2	7,5
Regiotaxi	7,2	7,5
Ondersteuning thuis	7,4	8,0
Dagbesteding	7,7	7,9

Het rapport laat ook een aantal zaken zien waarop we als Lelystad afwijken van andere gemeenten. Er zijn bijvoorbeeld in Lelystad relatief veel respondenten die aangeven het keukentafelgesprek alleen (zonder begeleider) te voeren. Verder scoren we relatief laag wat betreft de telefonische bereikbaarheid en fysieke toegankelijkheid van de wijkteams. Ook bevat het rapport informatie over de belasting van mantelzorgers. Een aantal van deze items krijgt al extra aandacht o.a. in het Uitvoeringsplan Wmo 2017. Zo worden inwoners gestimuleerd een familielid of een bekende aanwezig te laten zijn bij een keukentafelgesprek.

Eind dit jaar wordt het Uitvoeringsplan Wmo 2018 aan u voorgelegd. Daarin zullen we nader aangeven wat is/wordt gedaan met de resultaten van het onderzoek en rapporteren over de verbetermaatregelen die zijn/worden ingezet.

Tenslotte kunnen we melden dat het onderzoeksrapport inmiddels is geplaatst op de gemeentelijke website zodat inwoners dit kunnen inzien. Verder zullen de resultaten worden gepubliceerd op de landelijke site: [www.waarstaatiegemeente.nl](http://www.waarstaatiegemeente.nl).

Een afschrift van deze brief is verzonden aan de Wmo Cliëntenraad.

Wij gaan ervan uit u hiermee vooralsnog voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

het college van de gemeente Lelystad,

de secretaris,

de burgemeester,



P.C. Klooster, locosecretaris

I.R. Adema



# Clïentervaring Wmo

Gemeente Lelystad



Rapport  
22 juni 2017  
Projectnummer: P002315  
Correspondentienummer: DH-2206-8525



# INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Doelgroep	3
	1.3 Steekproef en respons	4
	1.4 Referentiegroep	4
	1.5 Uitsplitsingen	4
	1.6 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	5
	2.1 Het contact	5
	2.2 De hulpvraag	6
	2.3 Het gesprek	7
	2.4 Cliëntondersteuning	10
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	11
	3.1 De ontvangen ondersteuning	11
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	11
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	13
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	14
	3.5 Eigen bijdrage	15
	3.6 Opmerkingen over ondersteuning	16
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	18
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	20
BIJLAGE 3	TABELLEN PER WIJKTEAM IN LELYSTAD	29
BIJLAGE 4	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	33
BIJLAGE 5	LIJST MET REFERENTIEGEMEENTEN	34

## Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning, de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning en de eigen bijdrage.

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 verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

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

Uw gemeente heeft 1.230 vragenlijsten verzonden en er zijn 437 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 36%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutenmarge van 5%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 37%.

### Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Sociaal Wijkteam. Van de respondenten geeft 65% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen.

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Mensen die het huishouden niet meer aan konden (59%), mensen die geen vervoer hadden (45%) en mensen die zich eenzaam voelen (20%) namen contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 65% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. Dat is lager dan in de referentiegroep, waar dit aandeel 74% is.

### Het gesprek

In Lelystad kan een cliënt een (keukentafel)gesprek voeren met een medewerker van het Sociaal Wijkteam of met iemand van de organisatie die de ondersteuning levert. 50% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam en 26% heeft een gesprek gehad met iemand van de organisatie die de ondersteuning levert. 36% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden en 6% weet niet meer of er een gesprek is geweest. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 33% aan dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 67% was er niemand aanwezig.

Dat betekent dat in Lelystad meer mensen het (keukentafel)gesprek alleen voeren dan in de referentiegroep. Dit is een punt waarop de gemeente zich kan verbeteren.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt dat er goed geluisterd werd (77%) en dat de cliënt de medewerker begreep (73%).

Van de respondenten geeft 51%% aan dat het Sociaal Wijkteam telefonisch goed bereikbaar is, 58% vindt dat het gebouw goed toegankelijk is en 60% zegt dat het Sociaal Wijkteam goed vindbaar is. Dit betekent dat de meerderheid het niet eens is met deze stellingen en dat de gemeente de telefonische bereikbaarheid en fysieke toegankelijkheid zou kunnen verbeteren.

### 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 Lelystad is een cliëntondersteuner iemand van het Sociaal Wijkteam die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning. 32% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 26%.

### De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn Regiotaxi (56%), hulp bij het huishouden (53%) en een scootmobiel (41%). Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de behoeften (76%) voldoet.

Het netwerk van respondenten speelt de belangrijkste rol, namelijk 56% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 29% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. In de referentiegroep is dit aandeel 24%.

### 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. Van de respondenten geeft een meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (67%) en dat zij zich beter kunnen redden (72%). In de referentiegroep is dit aandeel groter, respectievelijk 74% en 80%.

Cliënten van 18 jaar of ouder betalen voor hun ondersteuning in de Wmo een eigen bijdrage. 41% van de respondenten in Lelystad is geïnformeerd over de eigen bijdrage, maar wist niet wat de hoogte ervan zou zijn. In 32% van de gevallen is de eigen bijdrage niet ter sprake gekomen. Door de hoogte van de eigen bijdragen zag in 2016 16% van de respondenten af van ondersteuning of kregen zij minder ondersteuning.

# 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-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 toegankelijkheid van voorzieningen, 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 gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modellijst Cliëntervaring Wmo'. De 'Modellijst Cliëntervaring Wmo' begint met de verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel die bestaat uit tien vragen. De gemeente Lelystad heeft er daarnaast voor gekozen om aanvullend eigen vragen te stellen.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten op onderdelen 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-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De meeste respondenten uit uw gemeente ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening. Een deel van de respondenten ontvangt meerdere vormen van ondersteuning. Vergeleken met de referentiegroep ontvangen minder mensen huishoudelijke hulp en ontvangen juist meer mensen een vervoersvoorziening.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2016 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2016 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 2017 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.

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC Onderzoek een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. Er zijn 1.230 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 437 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 36%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

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

De referentiegroep bestaat uit 103 gemeenten waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld en 82 gemeenten die daarnaast gebruik hebben gemaakt van de (aangepaste) modellijst Wmo. De resultaten zijn verzameld in 2015 en 2016 (in het begin nemen we (een deel van) de referentiegroep van 2016 ook nog mee). Deze gemeenten gelden als de referentiegroep in dit rapport. Het is voor alle gemeenten verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. Er zijn gemeenten die enkel een onderzoek afnemen met de tien verplichte vragen, of gemeenten die na de tien verplichte vragen eigen gekozen vragen toevoegen. Hierdoor is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter dan de referentiegroep voor de modellijstvragen.

### 1.5 Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar het soort voorziening en het effect van de voorziening. De resultaten hiervan kunnen bij kleine aantallen respondenten veelal alleen een indicatie van de tevredenheid geven. De aantallen zijn dan te klein om betrouwbare uitspraken op te baseren. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord worden de resultaten niet weergegeven.

### 1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In dit hoofdstuk zijn ook de aanvullende vragen over de eigen bijdrage opgenomen. In bijlage 1 staat de onderzoekverantwoording beschreven en ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 3 staan de uitkomsten per wijkteam en bijlage 4 bevat de gegevens voor de verantwoording voor Waar staat je gemeente en bijlage 5 bevat een overzicht van de referentiegemeenten.



## Hoofdstuk 2

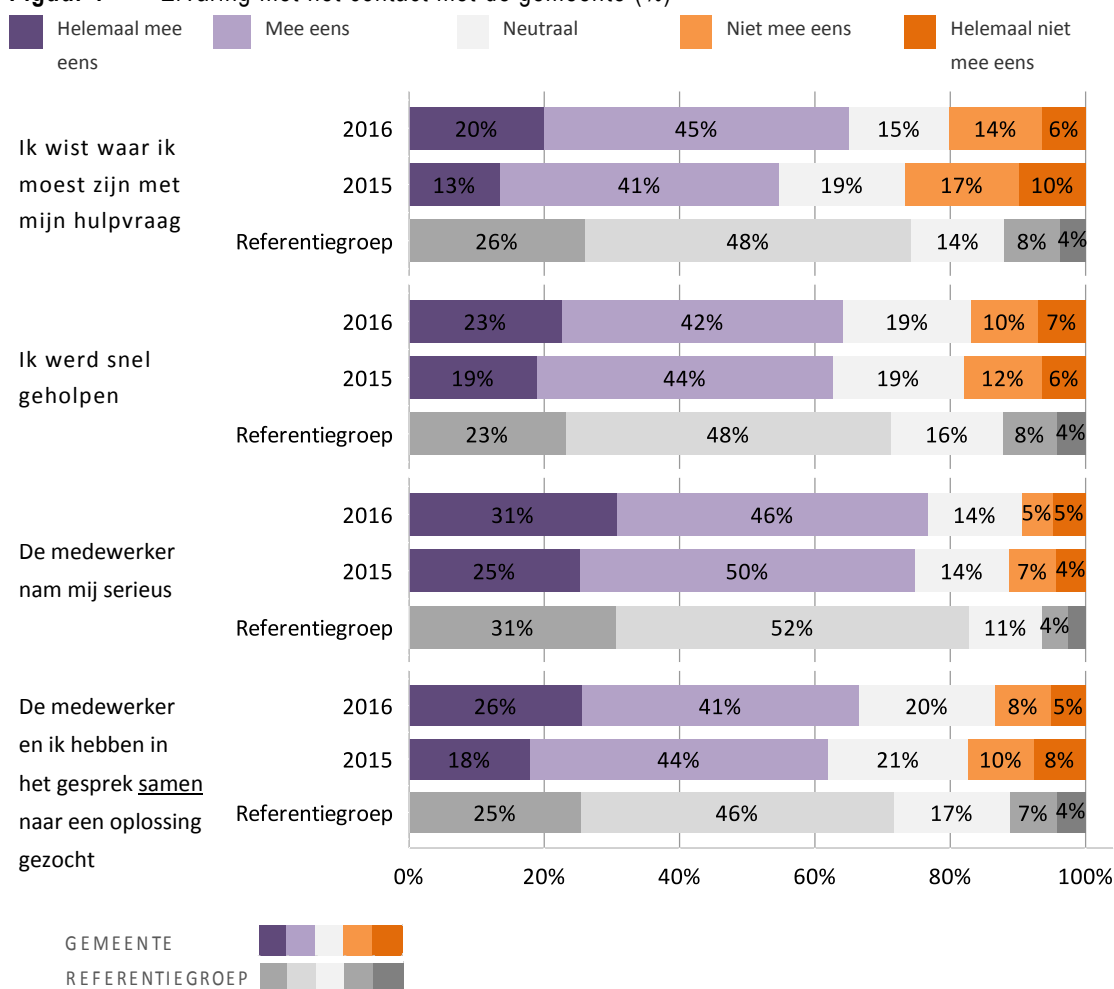
### Het contact

#### 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 Lelystad kunnen inwoners contact opnemen met het Sociaal Wijkteam met hun ondersteuningsvraag.

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

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



In bovenstaande figuur is de ervaring met de toegang weergegeven. Opvallend is dat de respondenten over alle stellingen positiever zijn ten opzichte van 2015. In 2016 geven respondenten vaker aan dat de medewerker de cliënt serieus nam (77%), gevolgd door de stelling dat de cliënt wist waar hij/zij moest zijn met de hulpvraag (65%). Hoewel er ten

opzichte van 2015 een verbetering zichtbaar is, zijn de scores nog wel lager dan in de referentiegroep.

## 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.

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

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	19%	20%	21%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	59%	67%	61%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	45%	33%	36%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	11%	14%	10%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	20%	13%	13%
Ik heb overdag niks te doen	10%	9%	7%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	16%	14%	13%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	16%	18%	16%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	6%	9%	9%
Anders	22%	19%	21%

In Lelystad nam 59% contact op met de gemeente omdat ze het werk in het huishouden niet meer aankunnen; 45% nam contact op omdat ze geen passend vervoer hebben. Ten opzichte van de referentiegroep en ten opzichte van vorig jaar, nemen cliënten in Lelystad vaker contact op vanwege gebrek aan passend vervoer. Zij nemen daarentegen minder vaak dan vorig jaar en dan de referentiegroep contact op omdat ze het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen.

### 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.

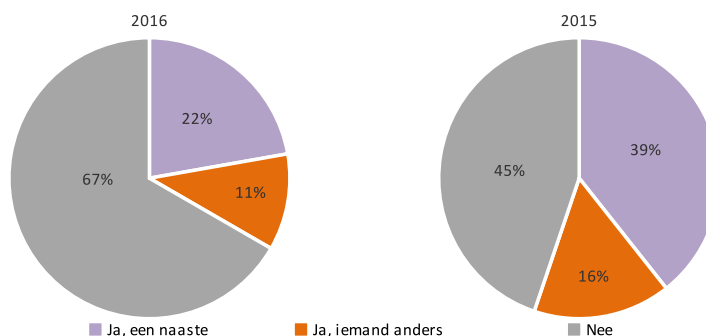
**Tabel 2** Gesprek gehad over ondersteuningsvraag (%)

<i>Heeft u afgelopen 12 maanden een gesprek gehad over uw ondersteuningsvraag?</i>		
Ja, ik heb een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam	50%	N=390
Ja, ik heb een gesprek over de inzet van ondersteuning gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert	26%	N=390
Nee	36%	N=390
Weet niet	6%	N=390

Van de respondenten in Lelystad heeft 50% in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam. Daarnaast heeft 26% een gesprek gehad met een medewerker van de organisatie die de ondersteuning levert. 36% heeft geen gesprek gehad over de ondersteuningsvraag.

Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand anders die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Een cliënt kan voor ondersteuning bij het gesprek ook gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (hierover meer in de volgende paragraaf). Dit kan ook iemand van de gemeente zijn, zolang deze persoon maar onafhankelijk kan handelen.

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

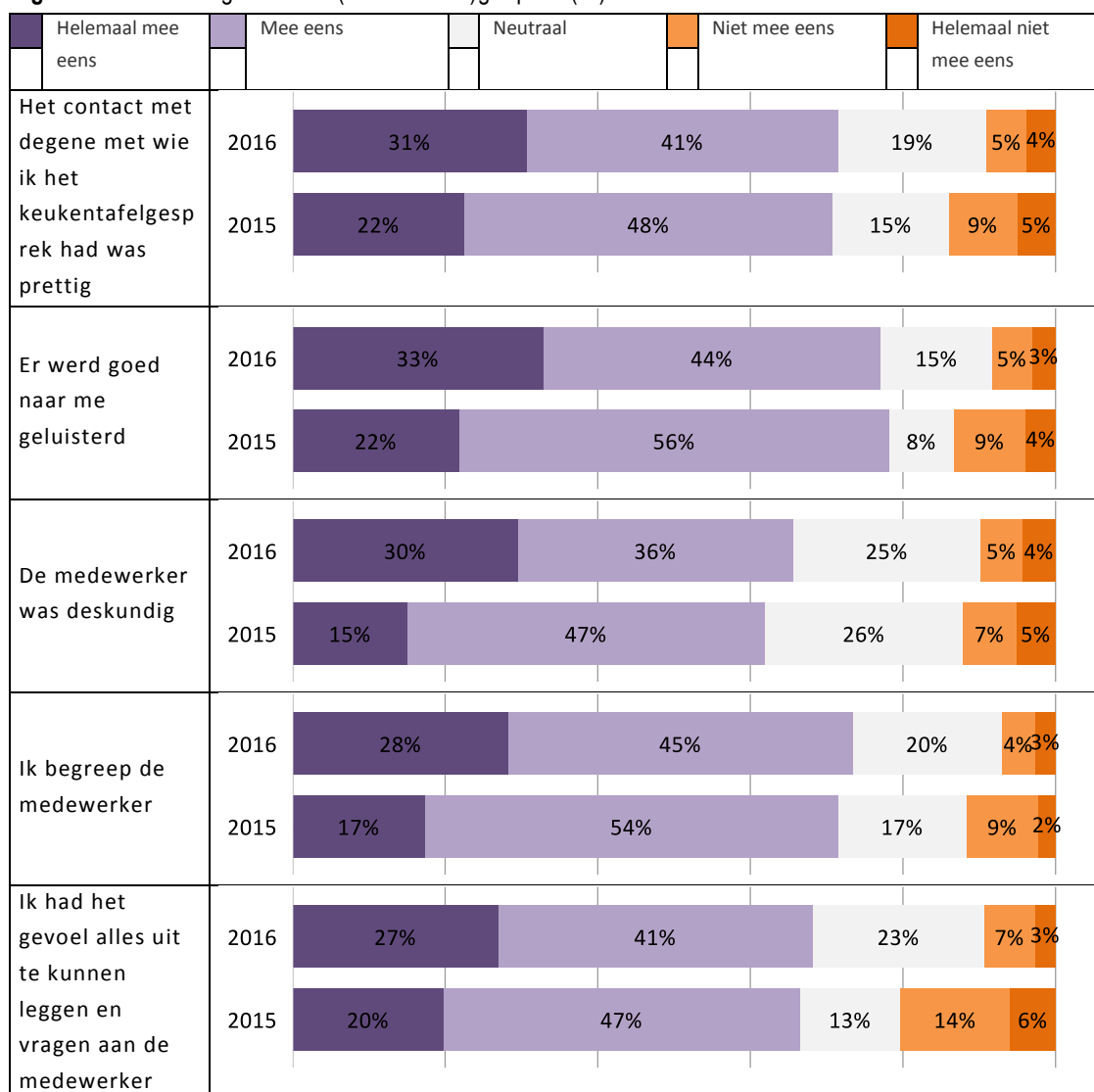


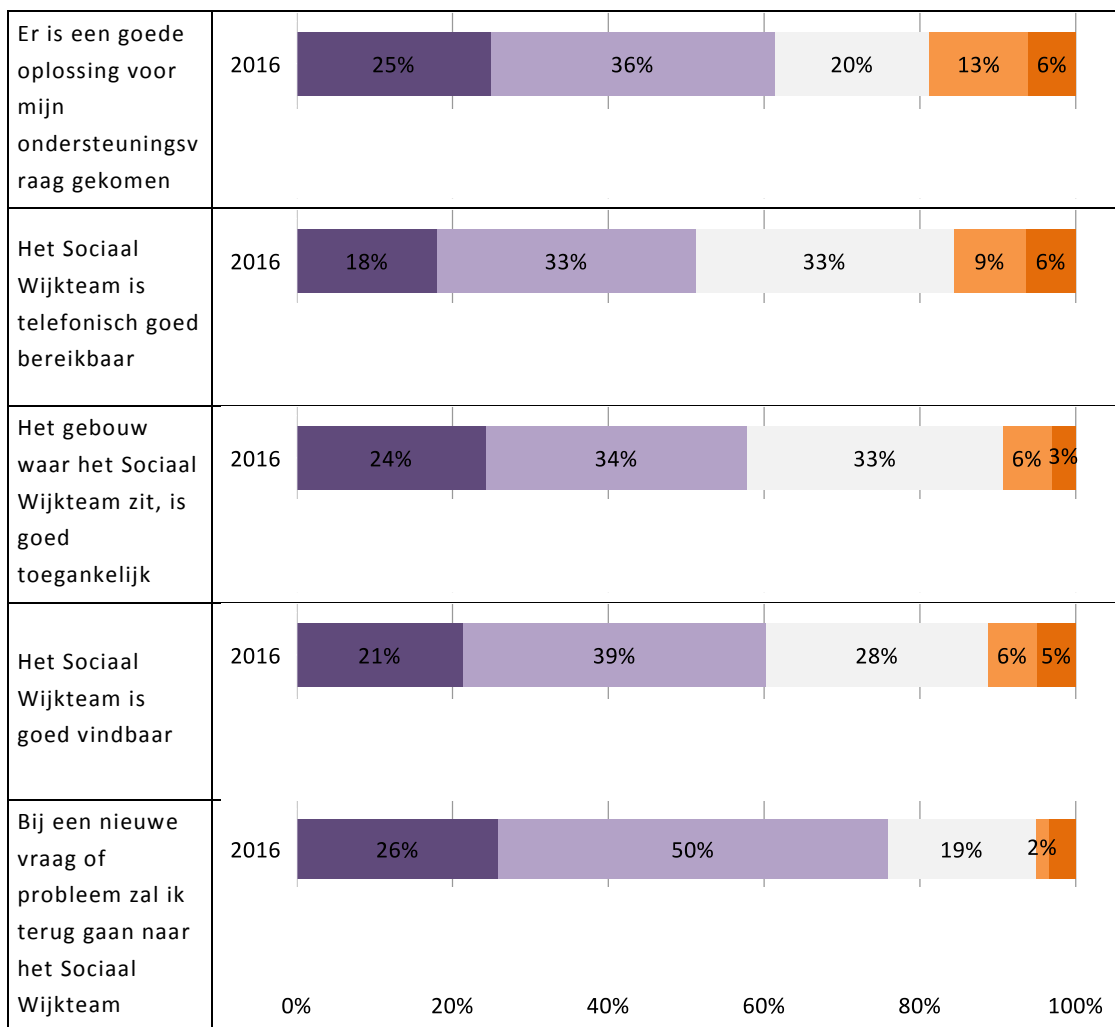
In figuur 2 is te zien dat in Lelystad veel mensen het gesprek alleen voeren (67%). Bij 22% was een naaste aanwezig en bij 11% iemand anders. Wanneer mensen het gesprek voeren samen met iemand die dichtbij hen staat, kunnen zij informatie beter verwerken en kunnen zij hierover spreken met de persoon die de cliënt heeft bijgestaan.

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 de uitkomst is in uw gemeente met betrekking tot het (keukentafel)gesprek.

**Figuur 3** Mening over het (keukentafel)gesprek (%)





Over het algemeen genomen zijn respondenten in Lelystad positief over het Sociaal Wijkteam; in 2016 zijn respondenten het meest eens met de stelling dat zij bij een nieuwe vraag of probleem teruggaan naar het Sociaal Wijkteam (76%).

Over de bereikbaarheid van het Sociaal Wijkteam zijn respondenten minder tevreden dan over het contact met de medewerker. Slechts 51% vond dat het Sociaal Wijkteam telefonisch goed bereikbaar was en 58% was van mening dat het gebouw van het team goed toegankelijk is. In 2016 vindt 60% van de respondenten dat het Sociaal Wijkteam goed vindbaar is.

In tabel 3 ziet u het rapportcijfer dat de cliënten alles bij elkaar aan het Sociaal Wijkteam geven.

**Tabel 3** Rapportcijfer Sociaal Wijkteam

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
Welk rapportcijfer geeft u, alles bij elkaar genomen, aan het Sociaal wijkteam? (gemiddelde)	7,1	N=202	6,8	N=176

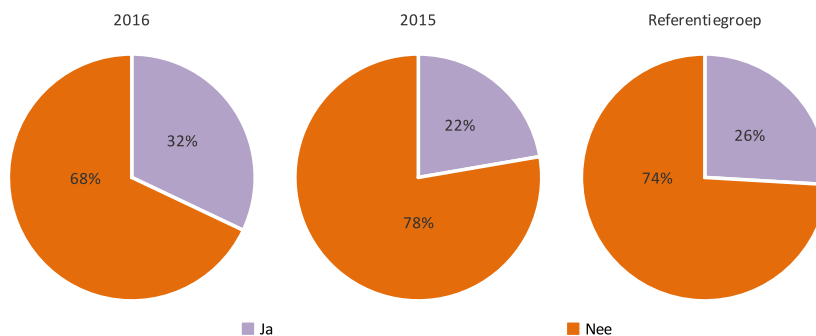
Clïënten geven gemiddeld een 7,1 als rapportcijfer. In 2015 was het gemiddelde cijfer voor het Sociaal Wijkteam een 6,8, dus de cliënten zijn in 2016 positiever over het Sociaal Wijkteam.

#### 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 uw gemeente is een cliëntondersteuner iemand van het Sociaal Wijkteam 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 4** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



In Lelystad is 32% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuning. Dit percentage is hoger dan de bekendheid in 2015 (22%) en de bekendheid in de referentiegroep (26%).

## Hoofdstuk 3

### De ondersteuning

#### 3.1 De ontvangen ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. Daarnaast kunnen ze natuurlijk ook nog informele ondersteuning ontvangen of gebruikmaken van algemene of particuliere voorzieningen.

**Tabel 4** Ondersteuningsvormen (% ja)

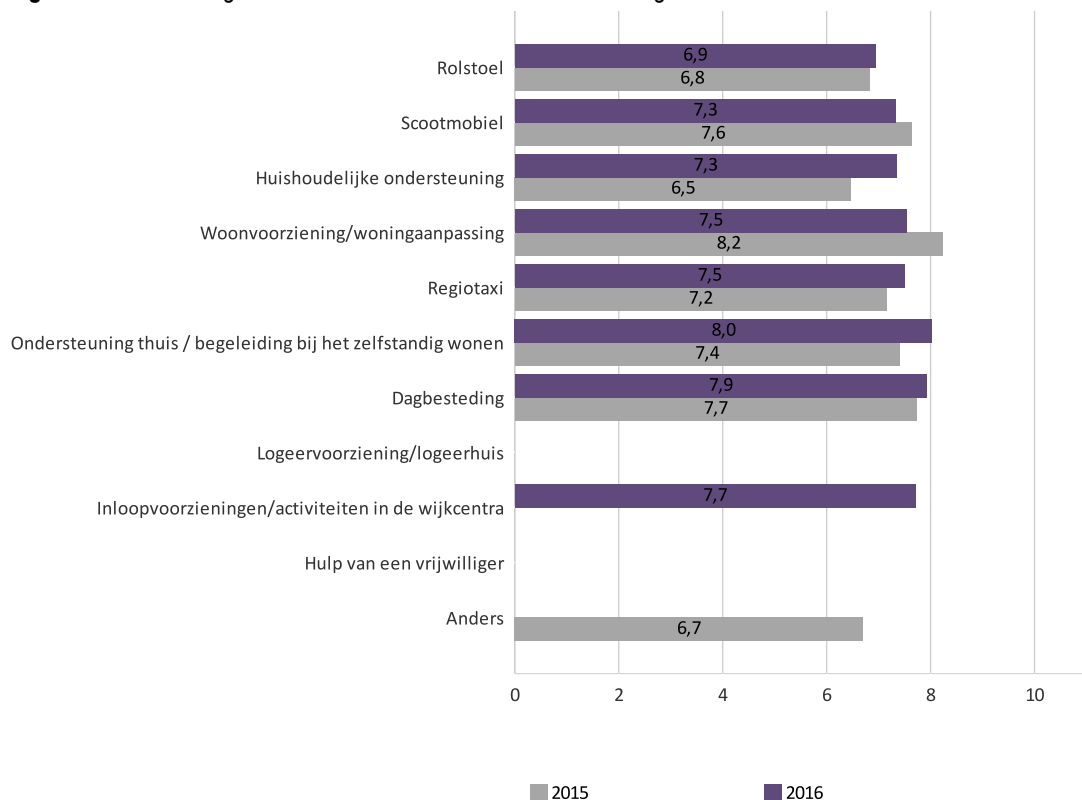
	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Rolstoel	26%	24%
Scootmobiel	41%	34%
Huishoudelijke ondersteuning	53%	68%
Woonvoorziening/woningaanpassing	20%	17%
Regiotaxi	56%	54%
Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen	14%	17%
Dagbesteding	12%	11%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	2%
Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra	7%	3%
Hulp van een vrijwilliger	3%	6%
Anders	2%	6%

Van de respondenten maakt 56% gebruik van de Regiotaxi, 53% ontvangt hulp bij het huishouden en 41% heeft een scootmobiel. Respondenten kunnen ook van meerdere vormen van ondersteuning tegelijkertijd gebruikmaken.

#### 3.2 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

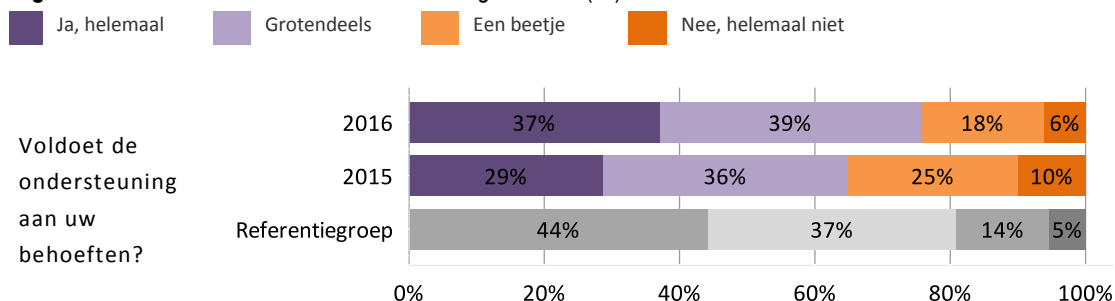


Clïenten geven de hoogste waardering aan ondersteuning thuis (een 8) en dagbesteding (7,9), gevolgd door woonvoorziening/woningaanpassing (7,5) en de Regiotaxi (7,5). Mensen met een scootmobiel en een woningaanpassing gaven in 2015 een hoger cijfer dan in 2016.

Wanneer minder dan tien mensen de vraag hebben beantwoord is het resultaat niet weergegeven.

In onderstaande figuur is te zien in hoeverre de ondersteuning voldoet aan de behoeften van de respondenten.

**Figuur 6** Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



Bij 76% van de respondenten voldoet de ondersteuning aan de behoeften. Dat is hoger dan de score van vorig jaar en vergelijkbaar met de referentiegroep.



### 3.3 Andere vormen van ondersteuning

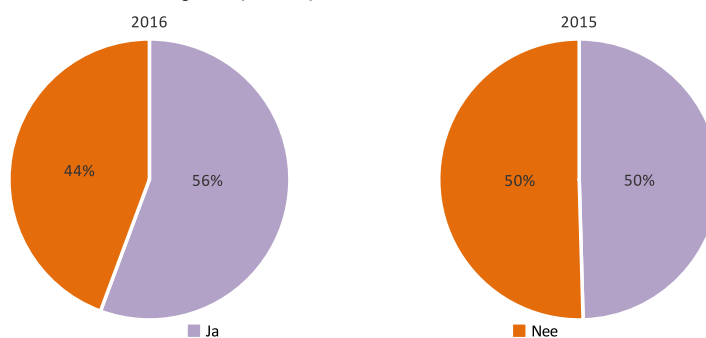
#### Mantelzorgers

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.

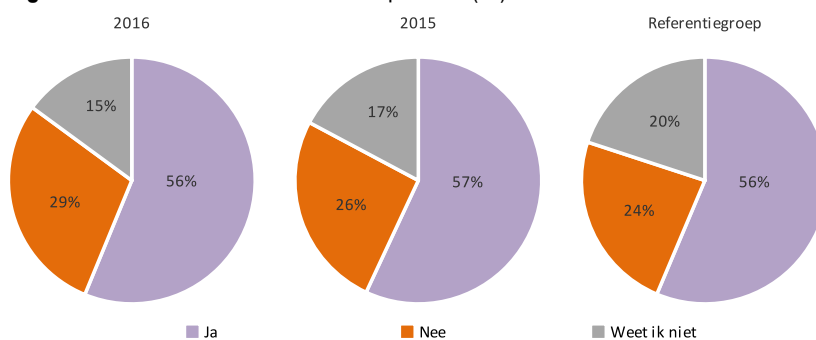
In 2016 kreeg 84% van de respondenten hulp van familie, vrienden of burens. 24% had het idee dat zij dat niet goed aankunnen (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

**Figuur 7** Ontvangt hulp van partner, familie, vrienden en/of burens (%)



In Lelystad heeft 56% van de cliënten hulp van een partner, familielid, vriend of buur. In 2015 was dit nog 50%.

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



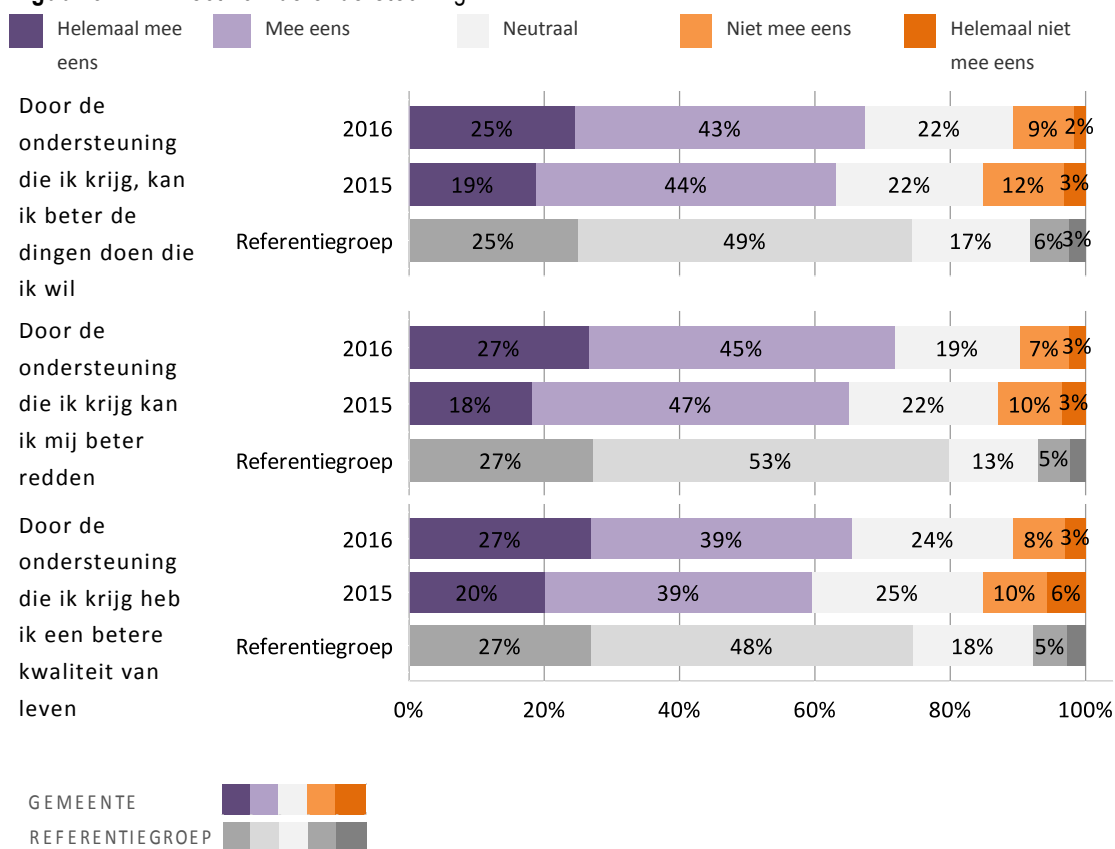
In Lelystad schat 56% van de respondenten in dat de naaste de hulp aankan. In 29% van de gevallen schat de respondent in dat de naaste het niet aankan. Dat is een vergelijkbaar beeld met 2015. In vergelijking met de referentiegroep schatten respondenten in Lelystad vaker in dat hun naaste het niet aankan.

### 3.4 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).

In onderstaande figuur wordt het effect van de ondersteuning op het leven van de respondent weergegeven.

**Figuur 9** Effect van de ondersteuning



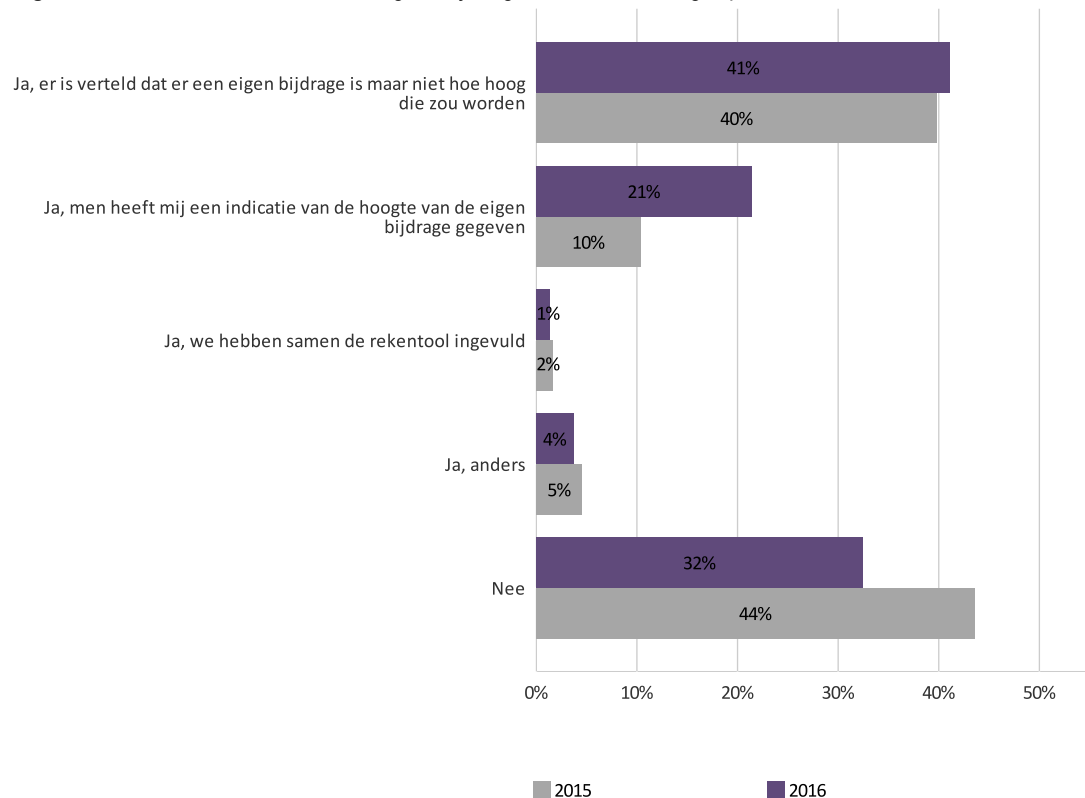
In Lelystad zijn respondenten overwegend positief over de effecten van de ondersteuning. 72% is van mening dat zij zich door de hulp beter kunnen redden, 68% vindt dat zij door de hulp beter de dingen kunnen doen die zij willen en 66% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. De tevredenheid van cliënten is in 2016 op alle punten hoger dan in 2015, maar tegelijkertijd zijn respondenten in Lelystad over alle stellingen minder tevreden dan de referentiegroep.

### 3.5 Eigen bijdrage

Cliënten van 18 jaar of ouder moeten voor hun ondersteuning vanuit de Wmo een eigen bijdrage betalen. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van inkomen, vermogen, leeftijd en gezinssamenstelling.

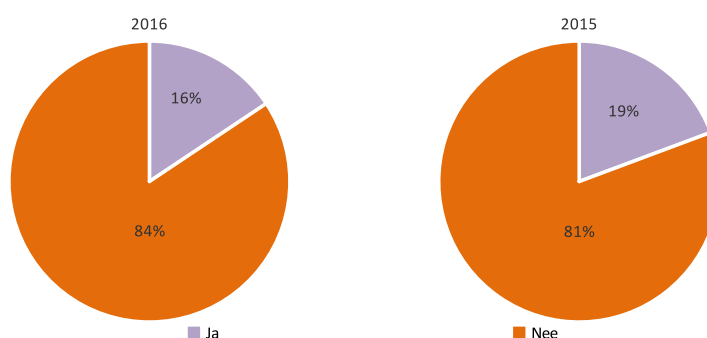
In de figuur hieronder ziet u of cliënten uit Lelystad tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd zijn over de hoogte van de eigen bijdrage.

**Figuur 10** Geïnformeerd over eigen bijdrage in keukentafelgesprek



In Lelystad is 41% van de respondenten geïnformeerd over de eigen bijdrage, maar er is niet bij verteld wat de hoogte hiervan is. Bij 21% van de gesprekken is een indicatie gegeven van de hoogte van de eigen bijdrage. In 32% van de gevallen is de eigen bijdrage niet ter sprake gekomen. In 2015 gaf 44% van de respondenten aan dat er geen informatie was verstrekt over de eigen bijdrage. De gemeente heeft hier dus een verbetering doorgemaakt.

**Figuur 11** Door de hoogte van eigen bijdrage minder ondersteuning te nemen of er helemaal vanaf te zien



In 2016 zag 16% van de respondenten af van ondersteuning of kregen zij minder ondersteuning vanwege de hoogte van de eigen bijdrage. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2015, toen 19% door de hoogte van de eigen bijdrage minder of geen ondersteuning ontving.

### 3.6 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 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 5 gelaten.

**Tabel 5** Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

	Opmerking
1	De huishoudelijke hulp heeft te weinig tijd om een schoon en leefbaar huis te verzorgen
2	Respondenten vinden de eigen bijdrage te hoog of zijn hier niet goed over geïnformeerd
3	Men is tevreden met de ondersteuning
4	Cliënten met een scooter hebben deze moeten inruilen en zijn hier niet tevreden over
5	Cliënten twijfelen aan de deskundigheid en dienstverlening van medewerkers gemeente of Sociaal Team

Verreweg het grootste aantal opmerkingen gaat over de geringe tijd die de huishoudelijke hulp heeft om de woning schoon te maken. Ook noemen veel mensen dat de eigen bijdrage te hoog is, of dat ze hier niet goed over zijn voorgelicht. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Het is geen luxewens als ik vraag om wat meer uren huishoudelijke hulp. Als je niet alles kan wat nodig is, is vragen al moeilijk genoeg.'*

*'In 1,5 uur kun je geen schoon en leefbaar huis hebben.'*

*'Ik vind de huiselijke hulp te krap qua tijd.'*
- 'Het maandelijkse bedrag aan eigen bijdrage is voor mij meer dan ik had verwacht.'*

*'Ik heb meer hulp nodig maar kan het niet betalen.'*

*'Waarom betaal je in een andere stad veel minder eigen bijdrage dan in Lelystad?'*

3. *'Ik heb een huishoudelijke hulp waar ik erg blij mee ben.'*  
*'Dagbesteding is fijn om ook even de thuissituatie te ontvluchten.'*  
*'Ik ben erg blij met mijn scootmobiel. Ik ben geen mens om binnen te zitten, ik rij door weer en wind.'*
4. *'Destijds is mijn splinternieuwe scootmobiel ingeruild voor een behoorlijk afgereden exemplaar, die veel langzamer gaat.'*
5. *'Ik mis de deskundigheid, gevoel dat je samen naar mogelijkheden en onmogelijkheden kijkt.'*  
*'Ik ben tevreden, wel vind ik dat de gemeente wat netter de telefoon mag opnemen.'*

## Bijlage 1

### Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

**Tabel 6** Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
0 t/m 17	1% (b)	0%	1%
18 t/m 25	2%	3%	2%
26 t/m 35	2%	2%	3%
36 t/m 45	4%	7%	4%
46 t/m 55	11% (a)	9%	7%
56 t/m 65	20% (a)	15%	12%
66 t/m 74	26% (a)	23%	17%
75+	34% (a,b)	41%	53%

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 eruit ziet.

**Tabel 7** Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ik woon alleen	54%	57%
Ik woon met mijn partner/gezin	36%	33%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	3%	3%
Ik woon in bij mijn kinderen	0% (b)	1%
Anders	0% (b)	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 naar de financiële situatie van de cliënt. De uitkomsten daarvan ziet u in tabel 8.

**Tabel 8** Hoogte netto maandinkomen van het huishouden (inclusief vakantiegeld en exclusief kinderbijslag)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Geen eigen inkomen	4%	4%
Minder dan € 1.100 per maand	32%	30%
Tussen € 1.100 en € 1.500 per maand	33%	38%
Tussen € 1.500 en € 2.000 per maand	18%	17%
Tussen € 2.000 en € 3.350 per maand	9%	10%
Meer dan € 3.350 per maand	3%	2%

In Lelystad verdient 33% tussen de € 1.100 en € 1.500 per jaar, 32% verdient minder dan € 1.100 per jaar en 4% heeft geen eigen inkomen.

In onderstaande tabel is te zien in welke wijk de respondenten wonen.

**Tabel 9** Wijk waarin respondent woonachtig is

	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Atolwijk	12%	11%
Bolder	12%	14%
Boswijk	15%	16%
Havendiep	13%	17%
Kustwijk	6%	7%
Lelystad-Haven	5%	2%
Stadshart	14%	14%
Waterwijk	12%	8%
Warande	0%	1%
Zuiderzeewijk	8%	7%
Buitengebied	1%	1%

## Bijlage 2

### Tabellenbijlage

Het aantal respondenten is hoger voor de eerste tien vragen, omdat dit de verplichte vragen zijn die door alle respondenten in alle gemeenten beantwoord moeten worden.

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

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Contact</i>						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	65% (a,b)	N=326	55%	N=254	74%	N=21537
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)me eens)	64% (a)	N=324	63%	N=249	71%	N=21617
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)me eens)	77% (a)	N=326	75%	N=254	83%	N=21573
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)me eens)	66% (a)	N=313	62%	N=247	72%	N=20115
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	32% (a,b)	N=387	22%	N=314	26%	N=28253



### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>						
<b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)me eens)</b>	72% (a)	N=405	68%	N=327	79%	N=27655
<b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)</b>	66% (a)	N=404	61%	N=319	77%	N=27475

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

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>						
<b>Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)me eens)</b>	67% (a)	N=383	63%	N=309	74%	N=26207
<b>Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)me eens)</b>	72% (a)	N=400	65%	N=315	80%	N=27050
<b>Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)me eens)</b>	65% (a)	N=391	60%	N=314	74%	N=26680

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

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?</i>						
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	19%	N=364	20%	N=308	21%	N=13212
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	59% (b)	N=364	67%	N=308	61%	N=13212
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	45% (a,b)	N=364	33%	N=308	36%	N=13212
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	11%	N=364	14%	N=308	10%	N=13212
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	20% (a,b)	N=364	13%	N=308	13%	N=13212
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	10% (a)	N=364	9%	N=308	7%	N=13212
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	16%	N=364	14%	N=308	13%	N=13212
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	16%	N=364	18%	N=308	16%	N=13212
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	6% (a)	N=364	9%	N=308	9%	N=13212
Anders (%ja)	22%	N=364	19%	N=308	21%	N=13212

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Heeft u afgelopen 12 maanden een gesprek gehad over uw ondersteuningsvraag?</i>		
Ja, ik heb een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam	50%	N=390
Ja, ik heb een gesprek over de inzet van ondersteuning gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert	26%	N=390
Nee	36%	N=390
Weet niet	6%	N=390

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>				
Ja, een naaste	31% (b)	N=194	42%	N=171
Ja, iemand anders	18%	N=194	17%	N=171
Nee	54%	N=194	48%	N=171

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>Bent u het eens met de volgende stellingen?</i>				
Het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig (%(helemaal)mee eens)	72%	N=186	71%	N=178
Er werd goed naar me geluisterd (%(helemaal)mee eens)	77%	N=192	78%	N=179
De medewerker was deskundig (%(helemaal)mee eens)	66%	N=183	62%	N=173
Ik begreep de medewerker (%(helemaal)mee eens)	73%	N=184	72%	N=179
Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker (%(helemaal)mee eens)	68%	N=182	66%	N=167
Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen (%(helemaal)mee eens)	61%	N=181	53%	N=169

Het Sociaal wijkteam is telefonisch goed bereikbaar (%(helemaal)mee eens)	51%	N=172	52%	N=158
Het gebouw waar het Sociaal wijkteam zit, is goed toegankelijk (%(helemaal)mee eens)	58%	N=128	61%	N=121
Het Sociaal wijkteam is goed vindbaar (%(helemaal)mee eens)	60%	N=141	51%	N=144
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Sociaal wijkteam (%(helemaal)mee eens)	76%	N=174	68%	N=165

Welk rapportcijfer geeft u, alles bij elkaar genomen, aan het Sociaal wijkteam? (gemiddelde)	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
		7,1	N=202	6,8

### BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de Wmo

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>Rolstoel</i>				
aangekruist	26%	N=333	24%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	6,9	N=65	6,8	N=46
<i>Scotmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)</i>				
aangekruist	41%	N=333	34%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	7,3	N=112	7,6	N=70
<i>Huishoudelijke ondersteuning</i>				
aangekruist	53% (b)	N=333	68%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	7,3	N=138	6,5	N=127
<i>Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)</i>				
aangekruist	20%	N=333	17%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	7,5	N=50	8,2	N=26
<i>Regiotaxi</i>				
aangekruist	56%	N=333	54%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	7,5	N=143	7,2	N=97

<i>Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen</i>				
aangekruist	14%	N=333	17%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	8,0	N=34	7,4	N=30
<i>Dagbesteding</i>				
aangekruist	12%	N=333	11%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	7,9	N=27	7,7	N=15
<i>Logeervoorziening/logeerhuis</i>				
aangekruist	1%	N=333	2%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	.	N=1	.	N=2
<i>Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra</i>				
aangekruist	7%	N=333	3%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	7,7	N=17	.	N=3
<i>Hulp van een vrijwilliger</i>				
aangekruist	3%	N=333	6%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	.	N=7	.	N=9
<i>Anders</i>				
aangekruist	2% (b)	N=333	6%	N=247
gemiddeld rapportcijfer	.	N=3	6,7	N=10

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van alle ondersteuning</i>						
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	76% (a,b)	N=308	65%	N=199	81%	N=11948

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden en/of bureu? (%Ja)	56%	N=406	50%	N=339

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>						
Ja	56%	N=201	57%	N=151	53%	N=9717
Nee	29% (a)	N=201	26%	N=151	22%	N=9717
Weet ik niet	15%	N=201	17%	N=151	19%	N=9717

## BLOK 6: Eigen bijdrage

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>Bent u tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd over de (hoogte van de) eigen bijdrage?</i>				
Ja, er is verteld dat er een eigen bijdrage is maar niet hoe hoog die zou worden	41%	N=299	40%	N=241
Ja, men heeft mij een indicatie van de hoogte van de eigen bijdrage gegeven	21% (b)	N=299	10%	N=241
Ja, we hebben samen de rekentool ingevuld	1%	N=299	2%	N=241
Ja, anders	4%	N=299	5%	N=241
Nee	32% (b)	N=299	44%	N=241

## BLOK 7: Over uzelf

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>						
Man	33%	N=394	31%	N=332	34%	N=17989
Vrouw	67%	N=394	69%	N=332	66%	N=17989

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw leeftijd?</i>						
0 t/m 17	1% (b)	N=424	0%	N=353	1%	N=21306
18 t/m 25	2%	N=424	3%	N=353	2%	N=21306
26 t/m 35	2%	N=424	2%	N=353	3%	N=21306
36 t/m 45	4%	N=424	7%	N=353	4%	N=21306
46 t/m 55	11% (a)	N=424	9%	N=353	7%	N=21306
56 t/m 65	20% (a)	N=424	15%	N=353	12%	N=21306
66 t/m 74	26% (a)	N=424	23%	N=353	17%	N=21306
75+	34% (a,b)	N=424	41%	N=353	53%	N=21306

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>				
Ik woon alleen	54%	N=424	57%	N=349
Ik woon met mijn partner/gezin	36%	N=424	33%	N=349
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	3%	N=424	3%	N=349
Ik woon in bij mijn kinderen	0% (b)	N=424	1%	N=349
Anders	0% (b)	N=424	6%	N=349

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>Hoeveel bedraagt ongeveer het netto maandinkomen van uw huishouden (inclusief vakantiegeld en exclusief kinderbijslag)?</i>				
Geen eigen inkomen	4%	N=393	4%	N=331
Minder dan € 1.100 per maand	32%	N=393	30%	N=331
Tussen € 1.100 en € 1.500 per maand	33%	N=393	38%	N=331
Tussen € 1.500 en € 2.000 per maand	18%	N=393	17%	N=331
Tussen € 2.000 en € 3.350 per maand	9%	N=393	10%	N=331
Meer dan € 3.350 per maand	3%	N=393	2%	N=331

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag
<i>In welke wijk woont u?</i>				
Atolwijk (inclusief De Veste, De Schans, De Meent)	12%	N=410	11%	N=336
Bolder (Gondel, Kogge, Kempenaar, Schouw)	12%	N=410	14%	N=336
Boswijk	15%	N=410	16%	N=336
Havendiep (Botter, Grietenij, Hoven/Ziekenhuis, Landstreekwijk, Schoener, Tjalk)	13%	N=410	17%	N=336

<b>Kustwijk (inclusief Batavia-Haven e.o., Golfpark, Golfresort, Parkhaven)</b>	6%	N=410	7%	N=336
<b>Lelystad-Haven (inclusief Hollandse Hout, Noordersluis)</b>	5%	N=410	2%	N=336
<b>Stadshart (Centrum-Noord, -Midden, -Station en -Zuid)</b>	14%	N=410	14%	N=336
<b>Waterwijk (inclusief De Landerijen)</b>	12%	N=410	8%	N=336
<b>Warande</b>	0%	N=410	1%	N=336
<b>Zuiderzeewijk (inclusief Groene Velden, Jagersveld)</b>	8%	N=410	7%	N=336
<b>Buitengebied</b>	1%	N=410	1%	N=336



## Bijlage 3

### Tabellen per wijkteam in Lelystad

In deze bijlage zijn de vragen opgesplitst naar de verschillende wijkteams in Lelystad. Lelystad NO, Lelystad ZW, Lelystad NW en Lelystad ZW.

Noordoost bestaat uit Zuiderzeewijk en Atolwijk; Zuidoost bestaat uit Boswijk, Waterwijk en De Landerijen; Noordwest bestaat uit Havendiep, Warande, Lelystad-Haven en Stadshart; Noordwest bestaat uit Bolder en Kustwijk.

*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

	Lelystad totaal	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NW	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZW	Aantal respondenten per vraag
<i>Contact</i>										
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	65% (a,b)	N=326	71% (b)	N=56	74%	N=91	62% (a)	N=58	58% (a)	N=98
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)me eens)	64% (a)	N=324	70%	N=56	67%	N=90	67%	N=57	61% (a)	N=100
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)me eens)	77% (a)	N=326	84%	N=56	79%	N=91	83%	N=59	71% (a)	N=98
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)me eens)	66% (a)	N=313	79%	N=53	69%	N=88	68%	N=56	60% (a)	N=98

Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner										
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	32% (a,b)	N=387	44% (b)	N=72	31%	N=103	25%	N=64	30%	N=122

## BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Lelystad totaal	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NW	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZW	Aantal respondenten per vraag
Kwaliteit van de ondersteuning										
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)me eens)	72% (a)	N=405	75%	N=75	72%	N=103	68% (a)	N=73	73%	N=127
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	66% (a)	N=404	65% (a)	N=74	67% (a)	N=104	63% (a)	N=73	68% (a)	N=128

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

	Lelystad totaal	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NW	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZW	Aantal respondenten per vraag
Wat levert de ondersteuning mij op?										
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)me eens)	67% (a)	N=383	73%	N=70	73% (b)	N=95	64% (a)	N=69	66% (a)	N=122
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)me eens)	72% (a)	N=400	78%	N=74	75%	N=100	64% (a)	N=74	73%	N=124

Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)me eens)	65% (a)	N=391	68%	N=73	68%	N=98	54% (a)	N=72	69%	N=120
----------------------------------------------------------------------------------	---------	-------	-----	------	-----	------	---------	------	-----	-------

### BLOK 4: Extra vragen contact met het Sociaal Wijkteam

	Lelystad totaal	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NW	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZW	Aantal respondenten per vraag
<i>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?</i>										
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	19%	N=364	12% (b)	N=66	14%	N=97	27%	N=66	20%	N=110
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	59% (b)	N=364	59%	N=66	56%	N=97	65%	N=66	59%	N=110
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	45% (a,b)	N=364	44%	N=66	42%	N=97	55% (b)	N=66	45% (a)	N=110
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	11%	N=364	15%	N=66	9%	N=97	11%	N=66	10%	N=110
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	20% (a,b)	N=364	21%	N=66	20%	N=97	23% (a)	N=66	18%	N=110
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	10% (a)	N=364	9%	N=66	9%	N=97	12%	N=66	10%	N=110
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	16%	N=364	18%	N=66	16%	N=97	17%	N=66	14%	N=110

Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	16%	N=364	23%	N=66	18%	N=97	11%	N=66	14%	N=110
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	6% (a)	N=364	9%	N=66	3% (a)	N=97	9%	N=66	5%	N=110
Anders (%ja)	22%	N=364	15%	N=66	27%	N=97	20%	N=66	21%	N=110

### BLOK 5: Ervaringen met ondersteuning vanuit de Wmo

	Lelystad totaal	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NW	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZW	Aantal respondenten per vraag
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>										
Ja	56%	N=201	56%	N=45	62%	N=52	45%	N=33	56%	N=63
Nee	29% (a)	N=201	31%	N=45	25%	N=52	30%	N=33	32%	N=63
Weet ik niet	15%	N=201	13%	N=45	13%	N=52	24%	N=33	13%	N=63

### BLOK 8: Over uzelf

	Lelystad totaal	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NW	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZW	Aantal respondenten per vraag
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>										
Man	33%	N=394	28%	N=78	27%	N=107	36%	N=69	39%	N=122
Vrouw	67%	N=394	72%	N=78	73%	N=107	64%	N=69	61%	N=122

	Lelystad totaal	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZO	Aantal respondenten per vraag	Lelystad NW	Aantal respondenten per vraag	Lelystad ZW	Aantal respondenten per vraag
<i>Wat is uw leeftijd?</i>										
0 t/m 17	1% (b)	N=424	0%	N=82	4% (a)	N=113	1%	N=76	1%	N=129
18 t/m 25	2%	N=424	0%	N=82	3%	N=113	3%	N=76	2%	N=129
26 t/m 35	2%	N=424	1%	N=82	2%	N=113	3%	N=76	4% (b)	N=129
36 t/m 45	4%	N=424	6% (b)	N=82	4% (b)	N=113	8%	N=76	2%	N=129
46 t/m 55	11% (a)	N=424	7%	N=82	19% (a)	N=113	9%	N=76	7%	N=129
56 t/m 65	20% (a)	N=424	27% (a)	N=82	20% (a)	N=113	18%	N=76	16%	N=129
66 t/m 74	26% (a)	N=424	26% (a)	N=82	23% (b)	N=113	18% (b)	N=76	31% (b)	N=129
75+	34% (a,b)	N=424	33% (a)	N=82	26% (a)	N=113	39% (a)	N=76	36% (b)	N=129

## Bijlage 4

### Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

#### BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Contact</i>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	20% (a,b)	45%	14% (a)	6% (a)
Ik werd snel geholpen	23%	42% (a)	10%	7% (a)
De medewerker nam mij serieus	31%	46% (a)	5%	5% (a)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	26% (b)	41%	8%	5%

	(%ja)	(%nee)
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	32% (a,b)	68% (a,b)

#### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	25%	47%	6% (b)	4%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	22% (a)	45%	10% (a,b)	6% (a)

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

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	25%	43% (a)	9% (a)	2%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	27% (b)	45% (a)	7% (a)	3%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	27% (b)	39% (a)	8% (a)	3%

## **Bijlage 5**

### ***Lijst met referentiegemeenten***

Het Bildt  
Franekeradeel  
Harlingen  
Leeuwarderadeel  
Terschelling  
Vlieland  
Meppel  
Voorst  
Krimpen a/d IJssel  
Best  
Lelystad  
Menameradiel  
Smallingerland  
Zoetermeer  
Sittard-Geleen  
Diemen  
Ouder-Amstel  
Uithoorn  
Putten  
Amsterdam Ambulante ondersteuning  
Hellevoetsluis  
Westvoorne  
De Ronde Venen  
Waalwijk  
Hatten  
Bernheze  
Zeewolde  
Ermelo  
Harderwijk  
De Bilt  
Alkmaar  
Roermond  
Overbetuwe  
Hardenberg  
Ommen  
Elburg  
Oldebroek  
Wijk bij Duurstede

Midden-Delfland  
Alphen aan den Rijn  
Oud-Beijerland  
Binnenmaas  
Korendijk  
Cromstrijen  
Strijen  
Tytsjerksteradiel  
Almere  
Achtkarspelen  
Renkum  
Delft  
Meerssen  
Stein  
Westland  
Zuidplas  
Pijnacker - Nootdorp  
Rhenen  
Enkhuizen  
Drechterland  
Gorinchem  
Hardinxveld-Giessendam  
Stede Broec  
Leerdam  
Voorschoten  
Wassenaar  
Giessenlanden  
Zederik  
Someren  
Molenwaard  
Raalte  
Apeldoorn  
Brummen  
Beemster  
Oostzaan  
Purmerend  
Gouda  
Boekel  
Valkenswaard  
Wormerland

Beek  
Vaals  
Landerd  
Cranendonck  
Kaag en Braassem  
Leidschendam-Voorburg  
West Maas en Waal  
Heeze-Leende  
Heerenveen  
Barneveld  
's-Gravenhage  
Vlagtwedde  
Hengelo (O.)  
Oldenzaal  
Beuningen  
Duiven  
Maasdriel  
Tiel  
Westervoort  
Woudenberg  
Hoorn  
Brielle  
Katwijk  
Rijswijk (ZH.)  
Gulpen-Wittern  
Geldrop-Mierlo



POSTADRES  
Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

TELEFOON  
033 - 496 52 00

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