



Clïëntervaring Wmo

Gemeente Lelystad

Rapport
Juni 2018
Projectnummer: P005099
Correspondentienummer: DH-2706-9288



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 De ontvangen ondersteuning	13
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	14
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	16
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	17
	3.5 Eigen bijdrage	18
	3.6 Opmerkingen over ondersteuning	19
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	21
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	23
BIJLAGE 3	GEGEVENS PER WIJKTEAM	29
BIJLAGE 4	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	33

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 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 ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met de modelvragenlijst/eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

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 in 2016 en 2017 het Wmo-onderzoek ook door BMC Onderzoek laten uitvoeren. Waar mogelijk hebben we vergelijkingsgegevens toegevoegd aan de rapportage.

Uw gemeente heeft 1.246 vragenlijsten verzonden en er zijn 408 vragenlijsten geretourneerd.

Daarmee is een responspercentage bereikt van 33%. 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 42%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Sociaal Wijkteam. Van de respondenten geeft 74% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. In de referentiegroep is dit 73%. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consultant, namelijk 86%. Ten opzichte van het voorgaande jaar is dit percentage aanzienlijk gestegen (77%).

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Met name hulp bij de huishouding (62%), het nodig hebben van vervoer (36%) en het niet weten hoe problemen op te lossen (28%) waren redenen tot contact. Van de respondenten geeft 69% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. In de referentiegroep is dit percentage 75%.

In vergelijking met de referentiegroep lijkt het erop dat respondenten in uw gemeente vaker contact opnemen met de gemeente omdat ze bepaalde problemen niet kunnen oplossen (28%) dan in de referentiegroep (16%). De reden 'ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb' werd daarentegen in het onderzoek van vorig jaar vaker genoemd (45%) dan dit jaar (36%).

Het gesprek

52% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 8% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 31% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Dit komt nagenoeg overeen met de referentiegroep. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 44% aan dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 43% was er niemand aanwezig.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 79% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. Gekeken naar de onderzoeken in 2015 en 2016 is hierin een stijgende lijn te zien. In 2015 was dit percentage 62%, in 2016 was dit 66%. Respondenten waren het meest tevreden over de stelling 'Ik begreep de medewerker', namelijk 84% was hierover (zeer) tevreden. Relatief het minst tevreden waren respondenten over de stelling 'Het gebouw waar het Sociaal Wijkteam zit, is goed toegankelijk'. Hierover is 63% (zeer) tevreden. 31% van de respondenten is neutraal en 6% van de respondenten was hierover (zeer) ontevreden. Opvallend is dat respondenten uit uw gemeente in 2017 alle stellingen over het (keukentafel)gesprek vaker met (helemaal) mee eens beantwoord hebben dan in 2016.

Op de stelling of de medewerker en de cliënt samen naar een oplossing hebben gezocht, heeft 79% van de respondenten in uw gemeente (helemaal) mee eens geantwoord. Dit is ten opzichte van eerdere jaren aanzienlijk gestegen, namelijk 62% in 2015 en 66% in 2016.

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 lid is van het Sociaal Wijkteam die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.

31% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 30%. Vergeleken met 2015 is dit percentage gestegen: 22% gaf toen aan bekend te zijn met de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In dit 2016 was dit 32%.

De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Respondenten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn huishoudelijke ondersteuning (62%), regiotaxi (48%) en de scooter (33%). In 2016 was dit respectievelijk 53%, 56% en 41%. Het minst zijn logeervoorziening/logeerhuis en inloopvoorziening/activiteiten in de wijkcentra toegekend als voorziening, namelijk bij 1% en 5% van de respondenten. Dit komt nagenoeg overeen met de resultaten over 2016.

Aan de respondenten is gevraagd wat voor rapportcijfer zij aan de ondersteuning die zij ontvangen geven. De hoogste rapportcijfers in uw gemeente worden gegeven aan 'logeervoorziening/logeerhuis' (8,5) en 'hulp van een vrijwilliger' (8,3). De grootste groei van 2017 ten opzichte van 2016 is te zien bij de rolstoel: van 6,9 naar 7,6.

Cliënten in uw gemeente zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning: 80% is het (helemaal) eens met deze stelling. Ook de stelling 'de ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag' wordt goed gewaardeerd: 75% is het hiermee eens. Opvallend is daarbij dat de resultaten in 2017 hoger uitvallen dan in 2016. Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente ietwat lager.

Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevraagd. 80% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dit is nagenoeg gelijk aan de referentiegroep, waar het percentage 81% is. 75% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning. Het netwerk van respondenten speelt hierin een belangrijke rol, namelijk 47% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. In 2016 was dit percentage echter 56%. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft 26% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. In de referentiegroep ligt dit percentage op 19%.

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 ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (74%) en dat zij zich beter kunnen redden (77%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 79% en 82%.

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 gemeente Lelystad geeft 43% aan dat er verteld is dat er een eigen bijdrage is, maar niet hoe hoog de eigen bijdrage zou zijn. Daarentegen is er ook nog ongeveer een kwart van de respondenten die aangeeft dat er niet is geïnformeerd over de eigen bijdrage. Dit is echter wel gedaald in 2017 ten opzichte van 2016: respectievelijk 28% en 32%.

Op de vraag of de hoogte van de eigen bijdrage heeft doen besluiten minder ondersteuning te nemen of er vanaf te zien, heeft 86% 'nee' geantwoord. In 2016 lag dit percentage iets hoger, namelijk op 84%. Het merendeel van de respondenten heeft dus niet afgezien van de ondersteuning door de hoogte van de eigen bijdrage.

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 voor dit jaar 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 modellijst biedt daarnaast verdiepende vragen over de toegang, verdiepende vragen over ervaring met de (overige) ondersteuning en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking waardoor kan worden gezocht naar mogelijke verbanden.

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-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2017. De meeste respondenten uit uw gemeente ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening. Een deel van de respondenten ontvangt meerdere vormen van ondersteuning. Dit komt overeen met de referentiegroep.

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. In de uitnodigingsbrief was een uniek wachtwoord opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC Onderzoek alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven. Er zijn 1.246 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 408 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 33%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar. Vorig jaar was de respons in uw gemeente 36%.

De resultaten voor uw gemeente hebben 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.

1.4 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van het voorgaande jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 29 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld en 13 gemeenten die daarnaast gebruik hebben gemaakt van de (aangepaste) modellijst Wmo. De resultaten zijn verzameld in 2018. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijstinten weergegeven.



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 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 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. In bijlage 3 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Den Haag, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Amsterdam, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Alphen aan den Rijn, Zoetermeer, Best, Roermond, Waadhoeke, Diemen, Ouder-Amstel, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Gouda, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Zuidplas, Waddinxveen.

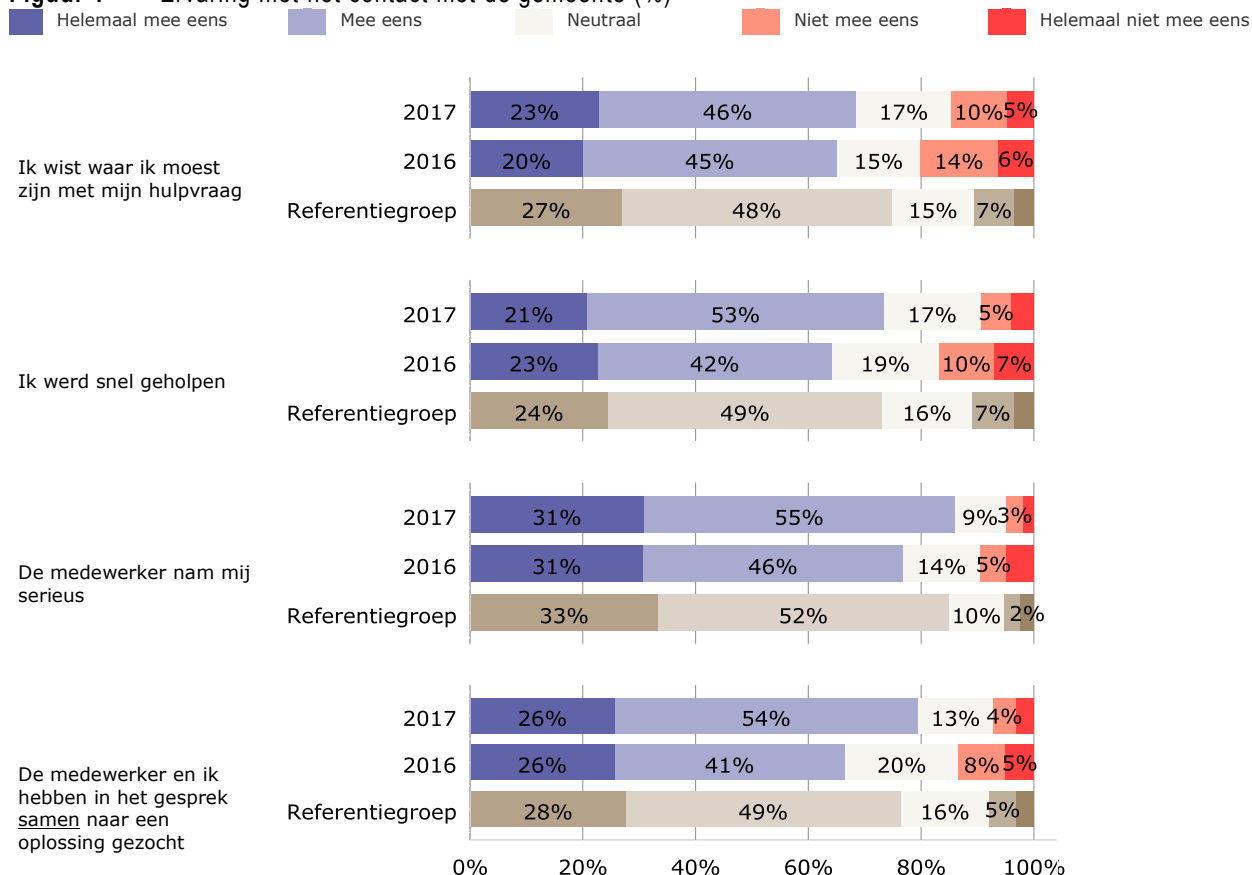
Hoofdstuk 2 Het contact

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 Lelystad kunnen cliënten terecht bij het Sociaal Wijkteam.

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

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

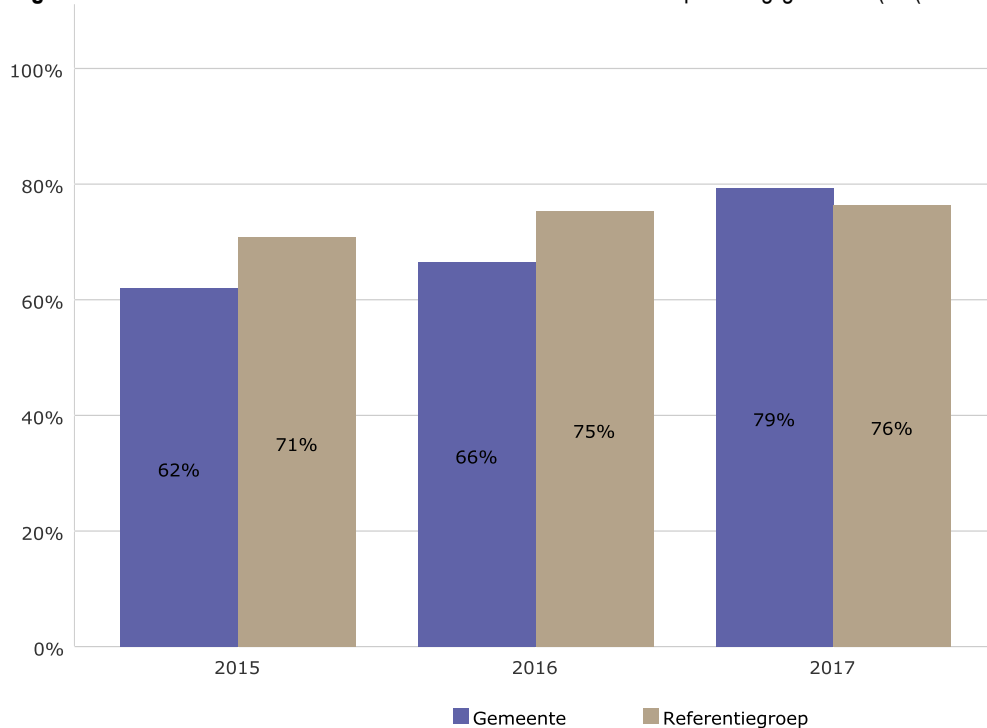


Zeven op de tien mensen met een beperking zijn bekend met Wmo-loket in hun gemeente². In uw gemeente weet 69% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is ten opzichte van vorig jaar gestegen (65%). Ook op de andere drie stellingen zijn de resultaten in 2017 positiever uitgevallen dan in 2016. Voornamelijk de stelling 'de medewerker nam mij serieus' heeft een aanzienlijke stijging doorgebracht: in 2016 was 77% het (helemaal) eens met deze stelling en in 2017 is dit 86%. De resultaten liggen in lijn met de referentiegroep.

² Bron: SCP, rapport Zicht op de Wmo 2015, uit onderzoek van Verbeek-Oudijk et al. (2017) en Waverijn en Marangos (2016)

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de cliënten zich op dit vlak in de afgelopen drie jaar hebben ontwikkeld.

Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



Bovenstaande stelling is van 2015 tot 2017 jaarlijks gestegen. In 2017 is 79% het (helemaal) eens met deze stelling, terwijl dit in 2016 nog 66% was. Vergeleken met de referentiegroep heeft uw gemeente in 2017 een hogere score behaald.

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

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

In de gemeente Lelystad nam 62% contact op met de gemeente omdat ze het werk in het huishouden niet meer aankunnen. In de referentiegroep is dit 59%, net als in 2016. Daarnaast neemt 36% contact op omdat ze nergens meer naartoe kunnen omdat er geen passend vervoer is. Ten opzichte van 2016 is dit percentage aanzienlijk gedaald (45%). In de referentiegroep ligt dit op 33%.

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 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Heeft u afgelopen 12 maanden een gesprek gehad over uw ondersteuningsvraag?		
Ja, ik heb een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam	52%	50%
Ja, ik heb een gesprek over de inzet van ondersteuning gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert	28%	26%
Nee	31%	36%
Weet niet	8%	6%
N	379	390

Uit tabel 2 blijkt dat de meerderheid van de respondenten een (keukentafel)gesprek heeft gehad in de afgelopen 12 maanden. 52% van hen heeft dit gesprek gevoerd met een medewerker van het Sociaal Wijkteam. Dit percentage ligt wat hoger dan in 2016. 31% zegt geen gesprek te hebben gehad over de ondersteuningsaanvraag. Vorig jaar was dit percentage 36%.

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.

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

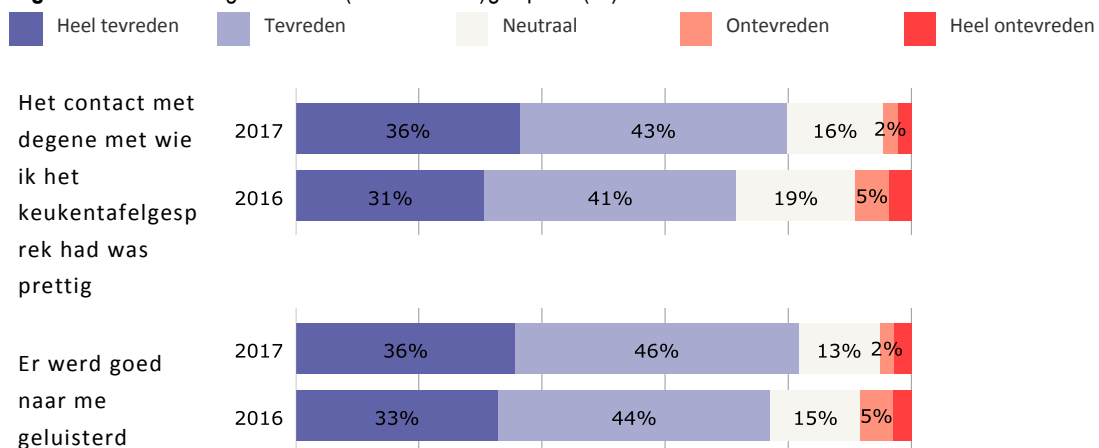
	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>		
Ja, een naaste	44%	31%
Ja, iemand anders	16%	18%
Nee	43%	54%
N	164	194

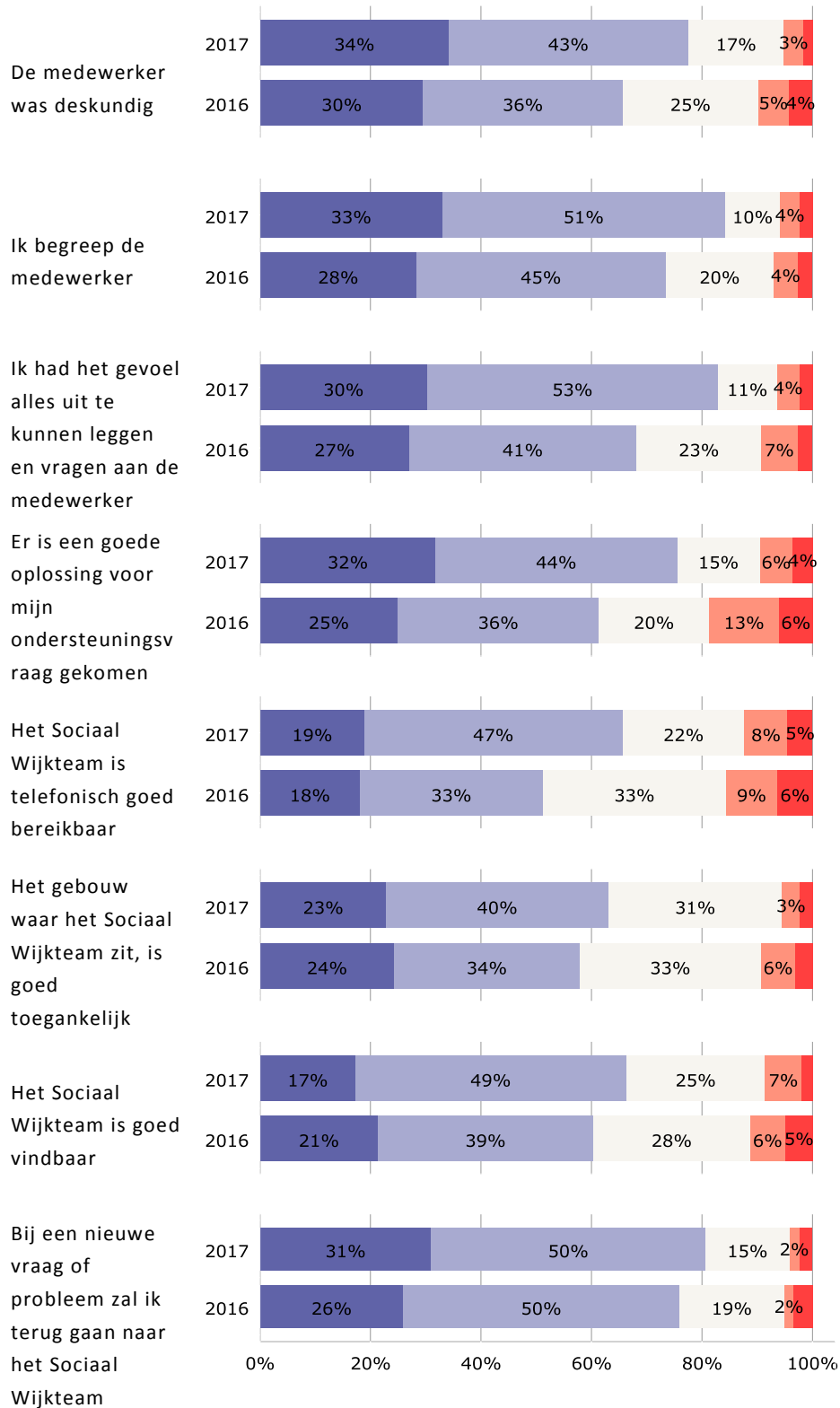
44% van de respondenten in uw gemeente zegt tijdens het (keuken)tafelgesprek in de aanwezigheid van een naaste te zijn geweest. In 2016 was dit percentage 31%. Bij 16% van de respondenten was er een naaste bij het gesprek aanwezig. Daarentegen geeft 43% aan dat er niemand bij het gesprek aanwezig was. In 2016 was dit percentage nog 54%.

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 met een medewerker van het Sociaal Wijkteam.

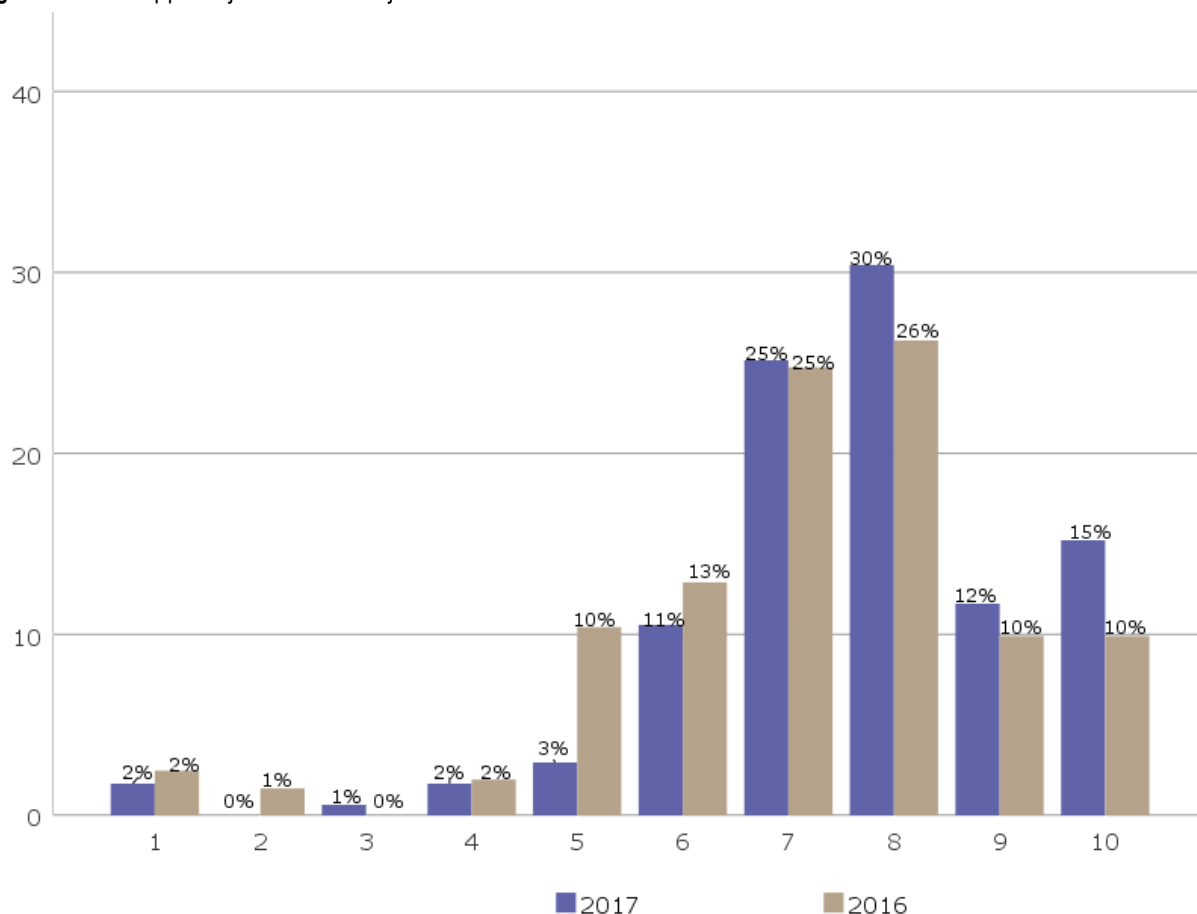
Figuur 3 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)





Over het algemeen zijn de respondenten in uw gemeente positief over het Sociaal Wijkteam: de stellingen 'ik begreep de medewerker' en 'ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker' worden het meest met (helemaal) mee eens beantwoord (respectievelijk 84% en 83%). Opvallend is dat op alle stellingen door de respondenten uit uw gemeente in 2017 vaker met (helemaal) mee eens zijn beantwoord dan in 2016. Een aanzienlijk verschil is onder andere te zien bij de stelling 'het Sociaal Wijkteam is telefonisch goed bereikbaar'. In 2016 beantwoordde 51% deze stelling met (helemaal) mee eens, terwijl dit in 2017 is opgelopen naar 66%.

Figuur 4 Rapportcijfer Sociaal Wijkteam



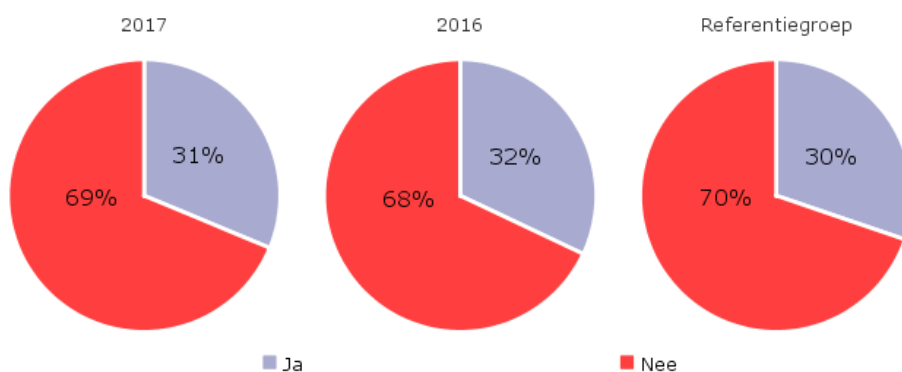
Respondenten in uw gemeente geven het meest een 8 als rapportcijfer aan het Sociaal Wijkteam (30%). Slechts 8% van de respondenten geeft het Sociaal Wijkteam een onvoldoende. In 2016 lag dit nog wat hoger, namelijk 15%. Daarnaast geeft 15% van de respondenten een 10 als rapportcijfer, in 2016 was dit nog 10%.

2.4 Cliëntondersteuning

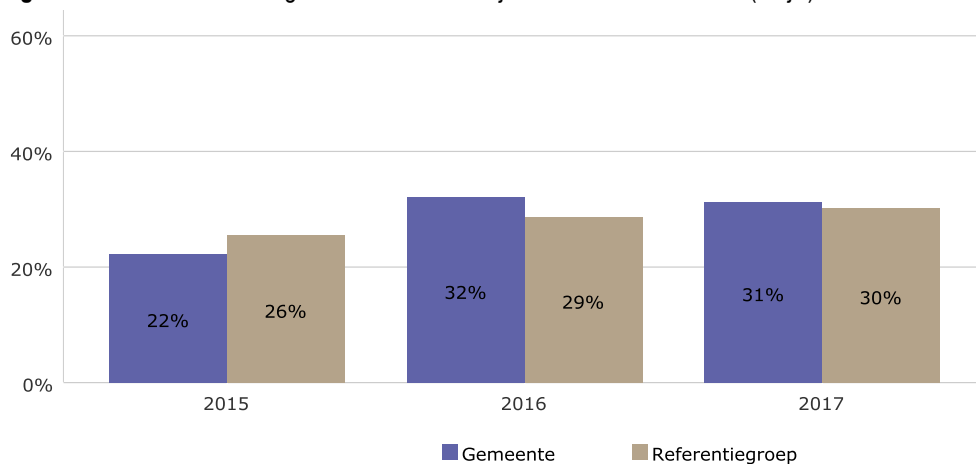
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.

In uw gemeente is cliëntondersteuning als volgt vormgegeven: een cliëntondersteuner is iemand die lid is van het Sociaal Wijkteam die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. In figuur 5 is te zien dat in 2017 31% gebruikmaakt van een cliëntondersteuner. In de referentiegroep is dit 30% en in 2016 was dit 32% en in 2015 was dit 22%.

Figuur 5 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



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.

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.

Tabel 4 Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Rolstoel	13% (b)	26%
Scootmobiel	33% (b)	41%
Huishoudelijke ondersteuning	62% (b)	53% (c)
Woonvoorziening/woningaanpassing	20%	20%
Regiotaxi	48% (b)	56%
Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen	20% (b)	14%
Dagbesteding	14%	12%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	1%
Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra	5%	7%
Hulp van een vrijwilliger	6%	3%
Anders	8% (b)	2% (c)

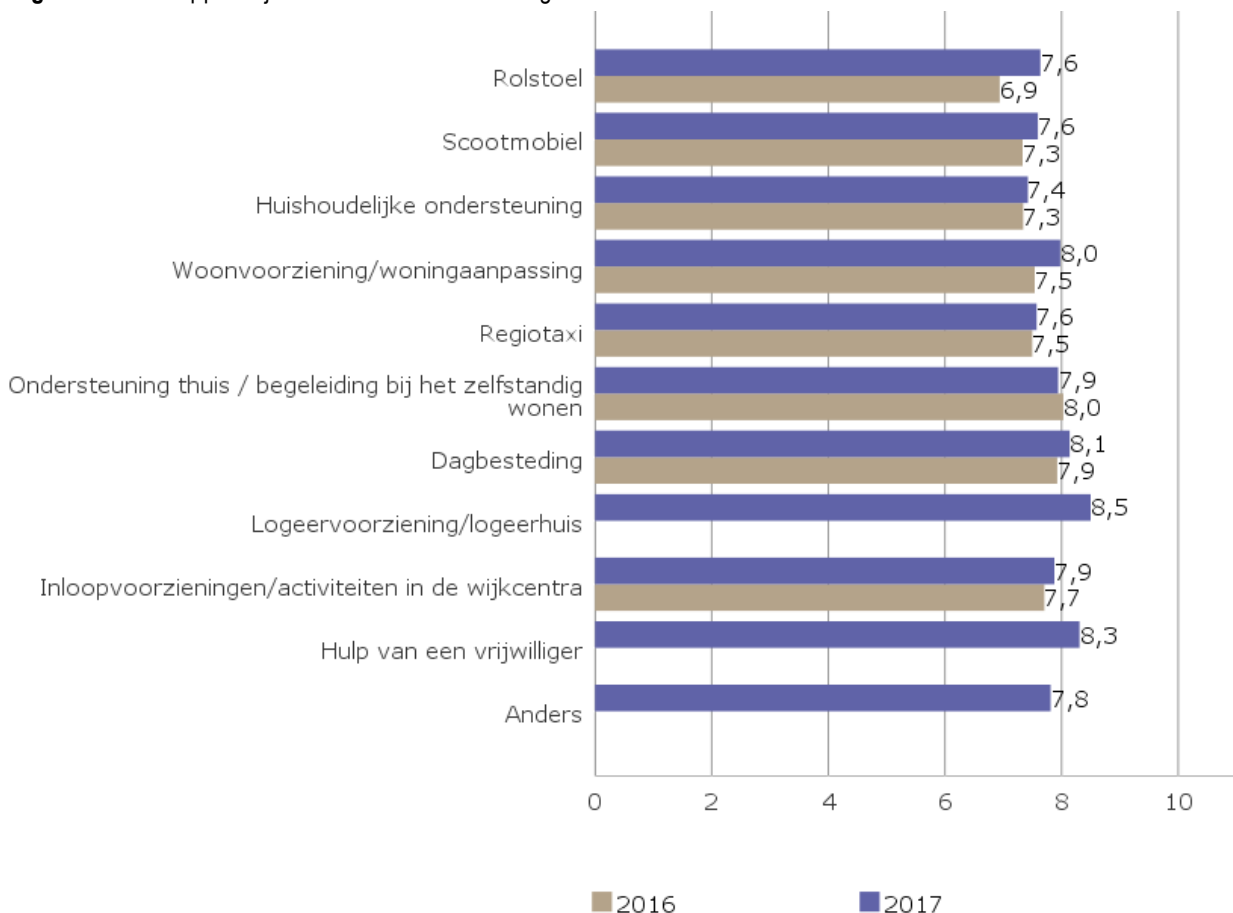
In de gemeente Lelystad is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (62%), gevolgd door de regiotaxi (48%). In de referentiegroep zijn dit eveneens de meest voorkomende ondersteuningsvormen, maar hier wordt de regiotaxi (56%) iets vaker genoemd dan de huishoudelijke ondersteuning (53%). Een aantal voorzieningen heeft een significant verschil ten opzichte van 2016. Een significant verschil is onder andere terug te zien bij de rolstoel, de scootmobiel en de huishoudelijke ondersteuning.

Ondersteuningsvormen die door de respondenten worden genoemd in de categorie 'anders', zijn:

- 'Hulp bij het vinden van een huis'
- 'Helpen met inpakken en verhuizen'
- 'Begeleiding bij leren lezen en schrijven'
- 'Een trippelstoel'

Aan de respondenten is gevraagd wat voor rapportcijfer zij aan de ondersteuning die zij ontvangen geven. De hoogste rapportcijfers in uw gemeente worden gegeven aan 'logeervoorziening/logeerhuis' (8,5) en 'hulp van een vrijwilliger' (8,3). De grootste groei van 2017 ten opzichte van 2016 is te zien bij de rolstoel: van 6,9 naar 7,6.

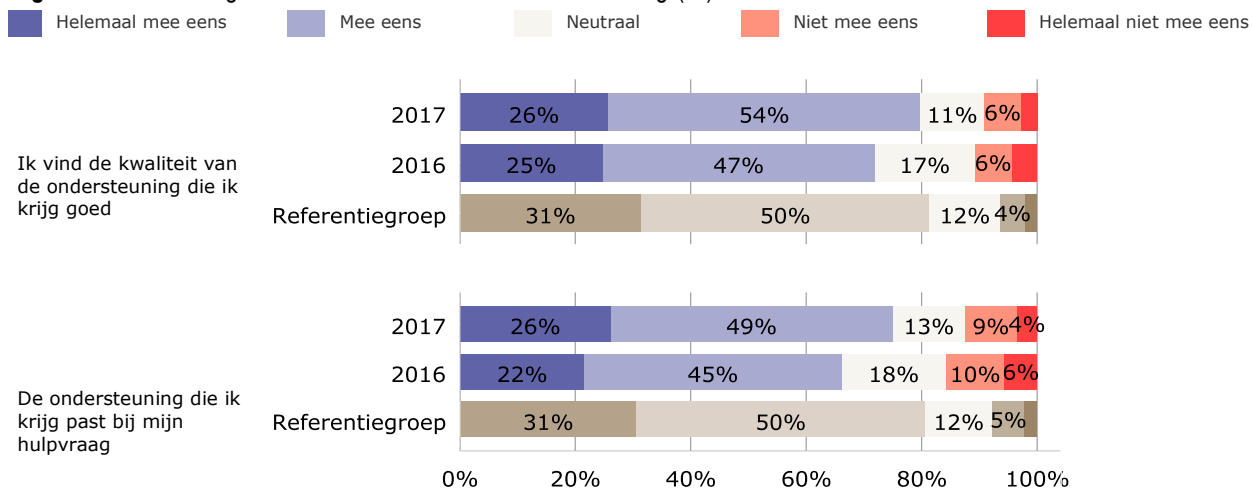
Figuur 7 Rapportcijfer voor de ondersteuning



3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

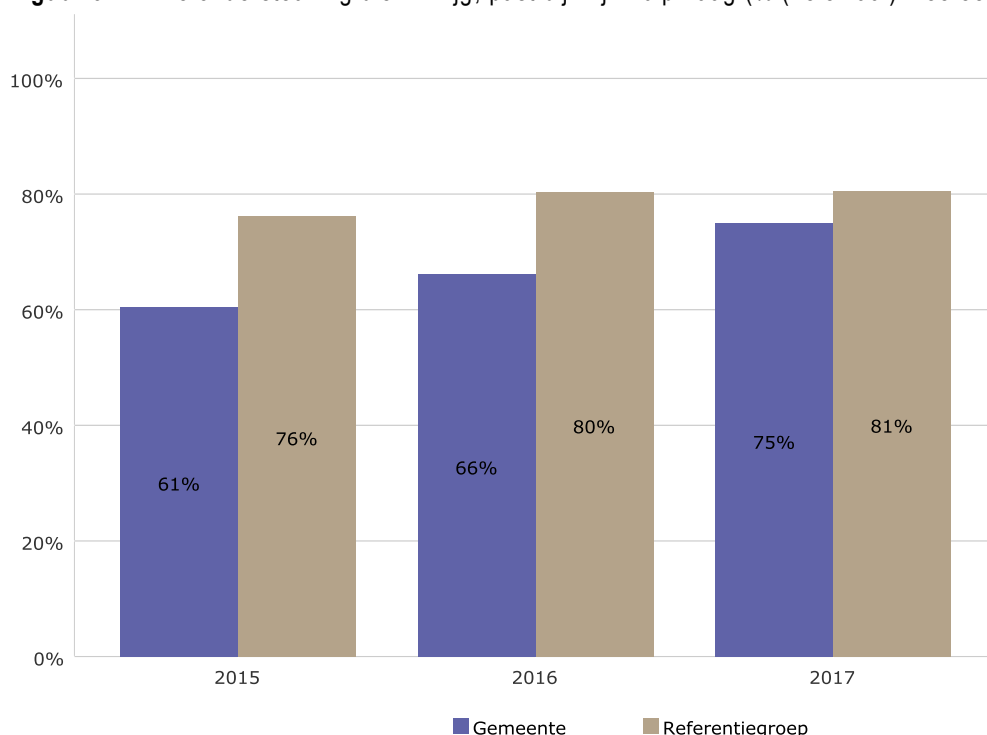
Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

Figuur 8 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



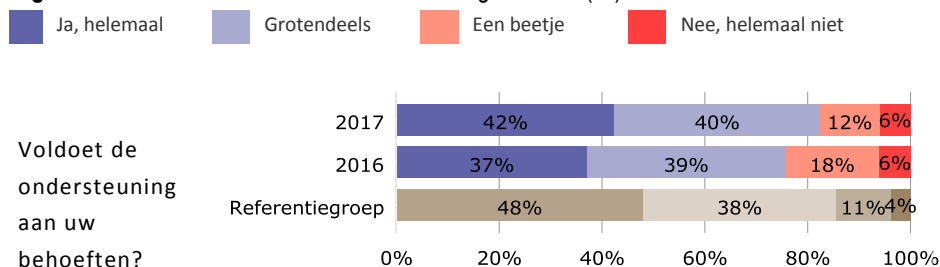
Clïënten in uw gemeente zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning: 80% is het (helemaal) eens met deze stelling. Ook de stelling 'de ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag' wordt goed gewaardeerd: 75% is het hiermee eens. Opvallend is daarbij dat de resultaten in 2017 hoger uitvallen dan in 2016. Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente ietwat lager.

Figuur 9 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Figuur 9 laat zien dat uw gemeente op de aansluiting tussen hulpvraag en ondersteuning sinds 2015 een stijging heeft doorgemaakt. Echter liggen de resultaten binnen de referentiegroep de afgelopen jaren wat hoger dan in de gemeente Lelystad.

Figuur 10 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



Op de vraag of de ondersteuning voldoet aan de behoeften geeft 42% van de cliënten in uw gemeente het antwoord 'ja, helemaal'. Ten opzichte van 2016 is dit percentage gestegen (37% gaf toen dit antwoord). In de referentiegroep geeft 48% aan het eens te zijn met deze vraag.

3.3 Andere vormen van ondersteuning

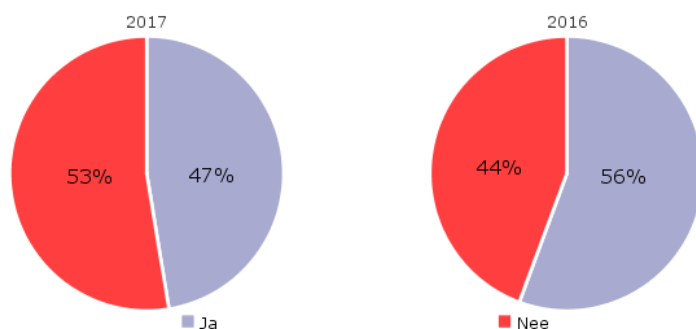
Veel Wmo-cliënten hebben ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar ook zelf ingekochte particuliere hulp. Tezamen geeft dit een totaalbeeld van de zorgzwaarte en het zorggebruik van Wmo-cliënten.

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.

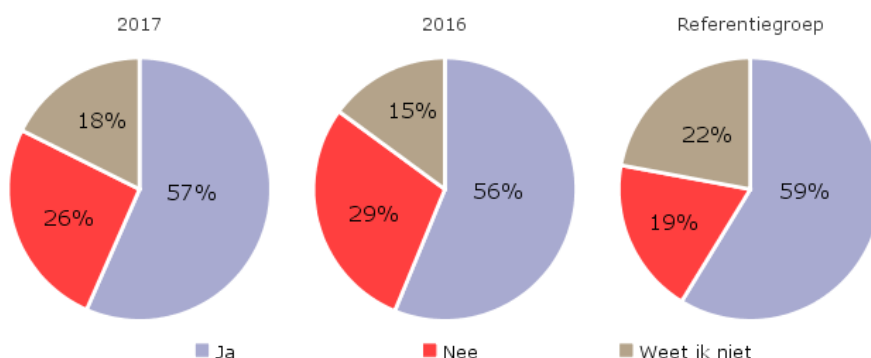
De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

Figuur 11 Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden en/of burens? (ja/nee %)



47% van de respondenten in uw gemeente geven aan hulp te ontvangen van de partner, familie, vrienden en/of burens. Een kleine meerderheid ontvangt dus naar eigen zeggen geen hulp vanuit deze hoek. In 2016 was het percentage hoger, namelijk 56%.

Figuur 12 Kan de naaste de hulp aan? (%)

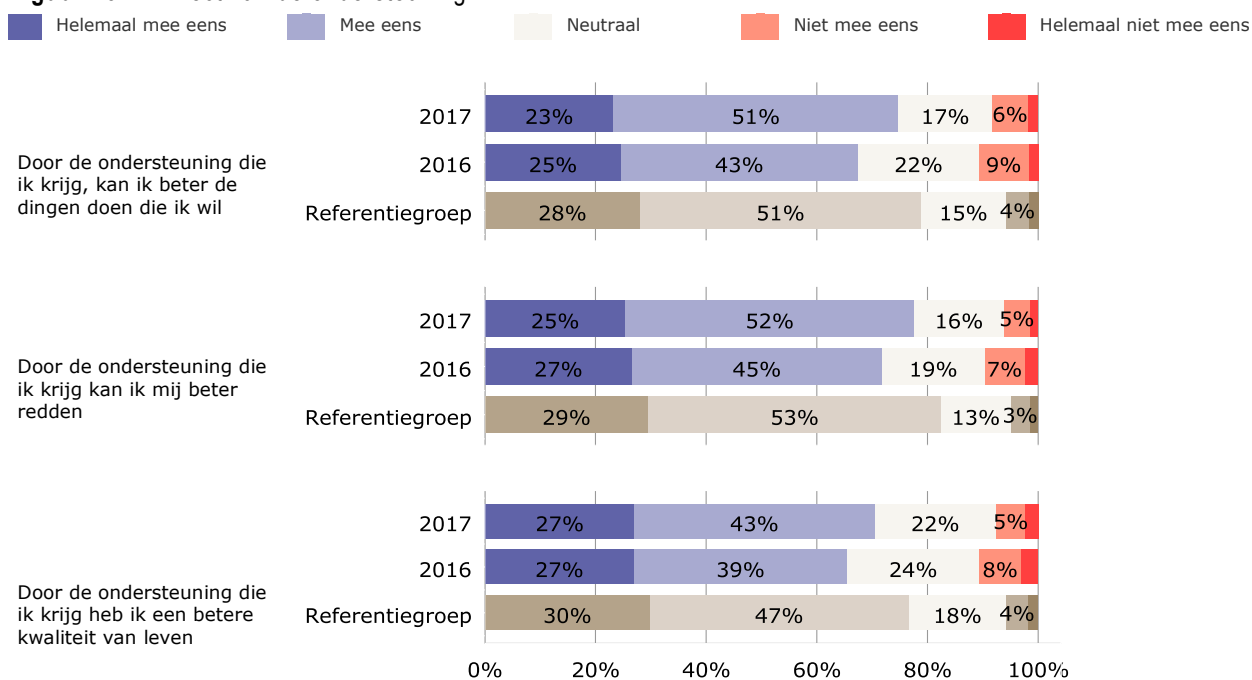


De meerderheid van de respondenten in uw gemeente (57%) geeft aan dat de naaste de hulp aankan. 18% zegt hier niet van op de hoogte te zijn. Deze percentages liggen in lijn met het onderzoek in 2016 en met de referentiegroep.

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).

Figuur 13 Effect van de ondersteuning



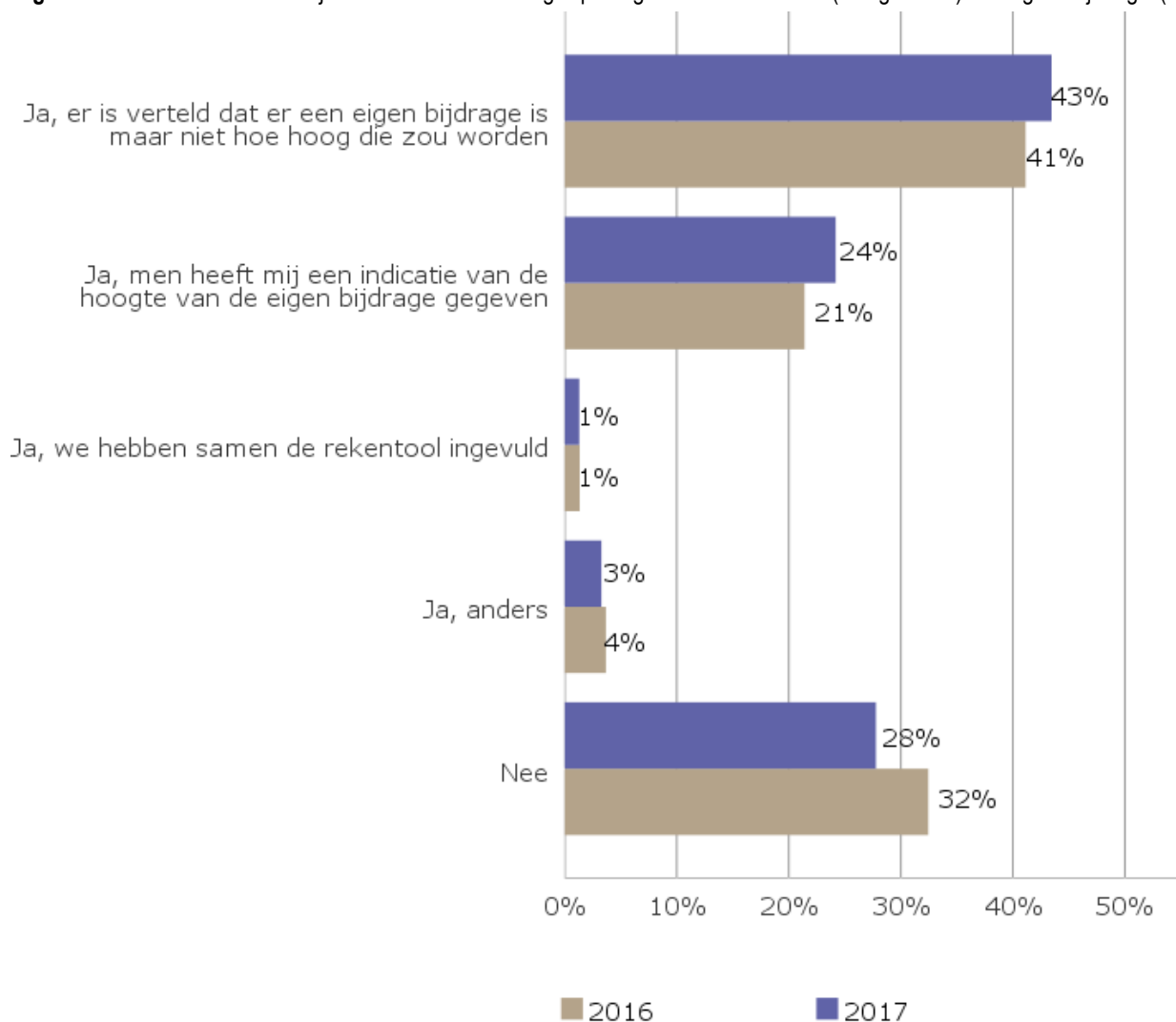
In de gemeente Lelystad zijn de respondenten overwegend positief over de effecten op de ondersteuning. De respondenten zijn het meest positief over de zelfredzaamheid die de ondersteuning heeft opgeleverd. 77% is het (helemaal) eens met deze stelling.

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.

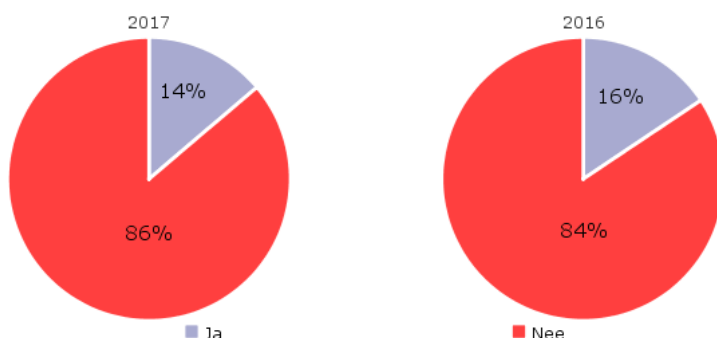
In de figuur hierna ziet u of cliënten uit Lelystad tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd zijn over de hoogte van de eigen bijdrage.

Figuur 14 Geïnformeerd tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd over (hoogte van) de eigen bijdrage (%)



In de gemeente Lelystad geeft 43% aan dat er verteld is dat er een eigen bijdrage is, maar niet hoe hoog de eigen bijdrage zou zijn. 24% geeft aan dat (een indicatie van) de hoogte van het bedrag wel aan hen verteld is. Daarentegen is er ook nog ongeveer een kwart van de respondenten die aangeven dat er niet is geïnformeerd over de eigen bijdrage. Dit is echter wel gedaald in 2017 ten opzichte van 2016: respectievelijk 28% en 32%.

Figuur 15 Door de hoogte van de eigen bijdrage besloten minder ondersteuning te nemen of vanaf te zien (%)



Op de vraag of de hoogte van de eigen bijdrage heeft doen besluiten minder ondersteuning te nemen of er vanaf te zien, heeft 86% 'nee' geantwoord. In 2016 lag dit percentage iets hoger, namelijk op 84%. Het merendeel van de respondenten heeft dus niet afgezien van de ondersteuning door de hoogte van de eigen bijdrage.

3.6 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. 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 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Te weinig uren huishoudelijke hulp
2	Persoonlijk contact
3	Aanvraag voor regiotaxi/vervoer is lastig
4	De geboden ondersteuning werkt niet naar behoren
5	Eigen bijdrage te hoog

Verreweg het grootste aantal opmerkingen gaat over het ervaren van te weinig uren huishoudelijke hulp. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Ik krijg te weinig uren voor huishoudelijke hulp. Er is niet genoeg tijd om bepaalde dingen toen doen waardoor ik geen schoon en leefbaar huis heb.'*

'Hiervoor kreeg ik 6 uur, terwijl ik nu nog maar 2 uur krijg. Dat is veel te weinig.'

'Mijn huis kan in zo'n korte tijd niet goed schoon worden gemaakt, ik heb meer uren nodig.'
- 'Het zou misschien menselijk zijn als iemand van het wijkteam zo nu en dan even persoonlijk contact opnam ter controle. Achteruitgang is beter te constateren door iemand die enige afstand heeft.'*

'Liever een persoonlijk gesprek.'

'Ik zou graag wat vaker een gesprek hebben met het Wijkteam.'
- 'Ik heb een regiotaxipas aangevraagd, maar nog altijd geen bericht gehad of een taxipas gekregen.'*

'Het gaat om het regiovervoer. Wij kunnen ons op dit moment nog een beetje redden, maar het lukt niet goed meer. Nu hebben we extra vervoerspasje aangevraagd, maar daar komt maar geen reactie op. Het duurt erg lang.'

'Eerst hadden mijn man en ik vervoer in Lelystad met een 65+ kaart. Dat is er nu niet meer en komt ook niet meer terug. We krijgen ook niets nieuws, dat is jammer.'

4. *'De huishoudelijke hulp loopt de kantjes ervan af. Er is nooit controle geweest, terwijl ik het wel vaak heb aangegeven. Toen heb ik zelf maar een extra iemand ingehuurd.'*

'Ik vind de hulp die je krijgt als een scootmobiel stuk is, is niet goed. Je moet vijf dagen wachten op hulp of een reparatie. Als alleenstaande ben je afhankelijk van de burens of zij een helpende hand kan bieden. Maar dat is ook niet altijd mogelijk, dus ze moeten hier een betere oplossing voor vinden.'

'De scootmobiel die ik heb is erg slecht. Ik heb hem nu maar in de schuur gezet, want het heeft al een aantal lekke banden opgeleverd en hij is totaal verzakt.'

5. *'Ik vind de eigen bijdrage wel erg hoog voor wat ik ervoor krijg.'*

'Ik heb al een hele kleine uitkering per maand, rond de 1.000 euro, en dan krijg ik ook nog eens zo'n hoge eigen bijdrage!'

'Ik vind de eigen bijdrage nogal veel voor mensen met lage inkomens, of voor jongeren.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 6 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
0 t/m 17	0%	1%	1%
18 t/m 25	3%	2%	2%
26 t/m 35	3%	2%	3%
36 t/m 45	4%	4%	4%
46 t/m 55	10%	11%	7%
56 t/m 65	18%	20%	13%
66 t/m 74	22%	26%	18%
75+	39%	34%	51%

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 7 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Ik woon alleen	63% (b)	54%
Ik woon met mijn partner/gezin	30%	36%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	2%	3%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	0% (c)
Anders	0%	0% (c)

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. In Lelystad verdient 39% van de respondenten tussen de € 1.100 en € 1.500 per maand.

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

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Geen eigen inkomen	4%	4%
Minder dan € 1.100 per maand	27%	32%
Tussen € 1.100 en € 1.500 per maand	39%	33%
Tussen € 1.500 en € 2.000 per maand	21%	18%
Tussen € 2.000 en € 3.350 per maand	7%	9%
Meer dan € 3.350 per maand	1%	3%

Daarnaast is aan de respondenten gevraagd in welke wijk in de gemeente Lelystad zij wonen. Dit is te zien in onderstaande tabel. De meeste respondenten wonen in Havendiep, gevolgd door Stadshart.

Tabel 9 In welke wijk woont u? (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Atolwijk	13%	12%
Bolder	12%	12%
Boswijk	13%	15%
Havendiep	17%	13%
Kustwijk	8%	6%
Lelystad-Haven	2%	5%
Stadshart	15%	14%
Waterwijk	10%	12%
Warande	1%	0%
Zuiderzeewijk	8%	8%
Buitengebied	1%	1%

Bijlage 2 Tabellenbijlage

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

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar. 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	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	68% (a,b)	65% (c)	55%	75%
(N)	311	326	254	8.989
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	73% (b)	64%	63%	73%
(N)	318	324	249	9.128
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	86% (b)	77%	75%	85%
(N)	319	326	254	9.067
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	79% (b)	66%	62%	76%
(N)	305	313	247	8.542
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	31% (b)	32% (c)	22%	30%
(N)	355	387	314	10.132

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	80% (b)	72%	68%	81%
(N)	390	405	327	11.087
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	75% (a,b)	66%	61%	81%
(N)	391	404	319	11.014

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	75% (b)	67%	63%	79%
(N)	371	383	309	10.651
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	78% (a,b)	72%	65%	82%
(N)	383	400	315	10.880
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	70% (a,b)	65%	60%	77%
(N)	378	391	314	10.790

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<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)	17%	19%	20%	18%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankan (>%ja)	62%	59% (c)	67%	59%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (>%ja)	36%	45% (c)	33%	38%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (>%ja)	10%	11%	14%	9%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (>%ja)	16%	20% (c)	13%	13%
Omdat ik overdag niks te doen heb (>%ja)	8%	10%	9%	6%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (>%ja)	19% (a)	16%	14%	13%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (>%ja)	28% (a,b)	16%	18%	18%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (>%ja)	7%	6%	9%	9%
Anders (>%ja)	19%	22%	19%	19%
(N)	365	364	308	2.620

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<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	52%	50%
Ja, ik heb een gesprek over de inzet van ondersteuning gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert	28%	26%
Nee	31%	36%
Weet niet	8%	6%
N	379	390

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?			
Ja, een naaste	44% (b)	31% (c)	42%
Ja, iemand anders	16%	18%	17%
Nee	43% (b)	54%	48%
N	164	194	171

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Bent u het eens met de volgende stellingen?			
Het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig (%(helemaal)mee eens)	80%	72%	71%
N	173	186	178
Er werd goed naar me geluisterd (%(helemaal)mee eens)	82%	77%	78%
N	174	192	179
De medewerker was deskundig (%(helemaal)mee eens)	77% (b)	66%	62%
N	173	183	173
Ik begreep de medewerker (%(helemaal)mee eens)	84% (b)	73%	72%
N	170	184	179
Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker (%(helemaal)mee eens)	83% (b)	68%	66%
N	165	174	165
Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen (%(helemaal)mee eens)	75% (b)	61%	53%
Het Sociaal Wijkteam is telefonisch goed bereikbaar (%(helemaal)mee eens)	66% (b)	51%	52%
Het gebouw waar het Sociaal Wijkteam zit, is goed toegankelijk (%(helemaal)mee eens)	63%	58%	61%
Het Sociaal Wijkteam is goed vindbaar (%(helemaal)mee eens)	66%	60%	51%
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Sociaal Wijkteam (%(helemaal)mee eens)	81%	76%	68%

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

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Kwaliteit van alle ondersteuning				
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	.%	.%	.%	89%
(N)		0	0	2.098
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	82% (b)	76% (c)	65%	85%
(N)	295	308	199	2.310

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Rolstoel			
aangekruist	13% (b)	26%	24%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,6	6,9	6,8
N	33	65	46
Scotmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)			
aangekruist	33% (b)	41%	34%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,6	7,3	7,6
N	84	112	70
Huishoudelijke ondersteuning			
aangekruist	62% (b)	53% (c)	68%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,4	7,3	6,5
N	154	138	127
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)			
aangekruist	20%	20%	17%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,0	7,5	8,2
N	44	50	26
Regiotaxi			
aangekruist	48% (b)	56%	54%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,6	7,5	7,2
N	103	143	97
Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen			
aangekruist	20% (b)	14%	17%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,9	8,0	7,4
N	52	34	30

<i>Dagbesteding</i>			
aangekruist	14%	12%	11%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,1	7,9	7,7
N	36	27	15
<i>Logeervoorziening/logeerhuis</i>			
aangekruist	1%	1%	2%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,5	.	.
N	2	1	2
<i>Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra</i>			
aangekruist	5%	7%	3%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,9	7,7	.
N	8	17	3
<i>Hulp van een vrijwilliger</i>			
aangekruist	6%	3%	6%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,3	.	.
N	13	7	9
<i>Anders</i>			
aangekruist	8% (b)	2% (c)	6%
N	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,8	.	6,7
N	16	3	10

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden en/of burens? (%Ja)	47% (b)	56%	50%
N	384	406	339

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>				
Ja	57%	56%	57%	59%
Nee	26% (a)	29%	26%	19%
Weet ik niet	18%	15%	17%	22%
(N)	159	201	151	1.634

BLOK 6: Eigen bijdrage

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<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	43%	41%	40%
Ja, men heeft mij een indicatie van de hoogte van de eigen bijdrage gegeven	24%	21% (c)	10%
Ja, we hebben samen de rekentool ingevuld	1%	1%	2%
Ja, anders	3%	4%	5%
Nee	28%	32% (c)	44%
N	306	299	241

BLOK 7: Over uzelf

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>				
Man	34%	33%	31%	34%
Vrouw	66%	67%	69%	66%
(N)	379	394	332	3.489

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Wat is uw leeftijd?</i>				
0 t/m 17	0%	1% (c)	0%	1%
18 t/m 25	3%	2%	3%	2%
26 t/m 35	3%	2%	2%	3%
36 t/m 45	5%	4%	7%	4%
46 t/m 55	10% (a)	11%	9%	7%
56 t/m 65	18% (a)	20%	15%	13%
66 t/m 74	23% (a)	26%	23%	18%
75+	39% (a)	34% (c)	41%	51%
(N)	400	424	353	4.049

Bijlage 3 Gegevens per wijkteam

	Lelystad totaal	Lelystad NO	Lelystad ZO	Lelystad NW	Lelystad ZW
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?					
Ja, een naaste	44% (b)	51%	40%	50%	39%
Ja, iemand anders	16%	6%	20%	19%	17%
Nee	43% (b)	49%	40%	31%	48%
N	164	35	35	32	54

	Lelystad totaal	Lelystad NO	Lelystad ZO	Lelystad NW	Lelystad ZW
Bent u het eens met de volgende stellingen?					
Het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig (%(helemaal)mee eens)	80%	74%	80%	82%	83%
N	173	38	35	34	59
Er werd goed naar me geluisterd (%(helemaal)mee eens)	82%	82%	80%	80%	86%
N	174	38	35	35	59
De medewerker was deskundig (%(helemaal)mee eens)	77% (b)	79%	80%	82%	77%
N	173	38	35	33	60
Ik begreep de medewerker (%(helemaal)mee eens)	84% (b)	84%	86%	88%	83%
N	170	37	35	32	59
Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker (%(helemaal)mee eens)	83% (b)	84%	83%	78%	88%
N	169	37	35	32	59
Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen (%(helemaal)mee eens)	75% (b)	74%	80%	78%	76%
N	167	35	35	32	59
Het Sociaal Wijkteam is telefonisch goed bereikbaar (%(helemaal)mee eens)	66% (b)	64%	70%	61%	67%
N	154	33	30	31	55
Het gebouw waar het Sociaal Wijkteam zit, is goed toegankelijk (%(helemaal)mee eens)	63%	61%	81%	60%	56%
N	127	28	26	25	45

Het Sociaal Wijkteam is goed vindbaar (%(helemaal)mee eens)	66%	67%	83%	61%	60%
N	151	33	29	31	53
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Sociaal Wijkteam (%(helemaal)mee eens)	81%	88%	85%	74%	79%
N	165	34	33	34	58

	Lelystad totaal	Lelystad NO	Lelystad ZO	Lelystad NW	Lelystad ZW
Welk rapportcijfer geeft u, alles bij elkaar genomen, aan het Sociaal Wijkteam? (gemiddelde)	7,6	7,7	7,8	7,7	7,4
N	171	38	36	34	56

	Lelystad totaal	Lelystad NO	Lelystad ZO	Lelystad NW	Lelystad ZW
<i>Rolstoel</i>					
aangekruist	13% (b)	12%	14% (b)	18%	10% (b)
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	7,6	6,5	7,8	7,7	8,2
N	33	6	9	7	9
<i>Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)</i>					
aangekruist	33% (b)	29%	27% (b)	35%	37%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	7,6	6,7	8,1	6,5	8,1
N	84	14	17	15	31
<i>Huishoudelijke ondersteuning</i>					
aangekruist	62% (b)	76% (b)	49%	54%	68%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	7,4	7,2	7,7	7,2	7,7
N	154	43	27	23	55
<i>Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)</i>					
aangekruist	20%	20%	14%	19%	22%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	8,0	6,9	9,2	7,2	8,2
N	44	9	6	6	19
<i>Regiotaxi</i>					
aangekruist	48% (b)	52%	39%	37% (b)	56%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	7,6	7,1	7,3	7,3	8,1
N	103	29	15	15	37

<i>Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen</i>					
aangekruist	20% (b)	11%	24%	19%	23%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	7,9	8,3	7,9	7,9	8,1
N	52	7	12	11	17
<i>Dagbesteding</i>					
aangekruist	14%	9%	14%	14%	18%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	8,1	7,3	8,8	7,5	8,5
N	36	6	8	6	13
<i>Logeervoorziening/logeerhuis</i>					
aangekruist	1%	2%	0%	4%	1%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	8,5	.	.	8,5	.
N	2	0	0	2	0
<i>Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra</i>					
aangekruist	5%	6%	4%	2%	7%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	7,9	9,3	5,0	9,0	7,0
N	8	3	1	1	3
<i>Hulp van een vrijwilliger</i>					
aangekruist	6%	5%	6% (b)	5%	8%
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	8,3	9,3	8,5	7,0	8,4
N	13	3	2	3	5
<i>Anders</i>					
aangekruist	8% (b)	11% (b)	10% (b)	9%	5% (b)
N	313	66	71	57	101
gemiddeld rapportcijfer	7,8	7,5	8,8	6,0	8,4
N	16	4	4	3	5

	Lelystad totaal	Lelystad NO	Lelystad ZO	Lelystad NW	Lelystad ZW
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden en/of burenen? (%Ja)	47% (b)	40% (b)	55%	53%	46%
N	384	77	88	72	125

	Lelystad totaal	Lelystad NO	Lelystad ZO	Lelystad NW	Lelystad ZW
<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	43%	41%	36%	45%	49%
Ja, men heeft mij een indicatie van de hoogte van de eigen bijdrage gegeven	24%	21%	20%	30% (b)	25%
Ja, we hebben samen de rekentool ingevuld	1%	0%	3%	0%	2%
Ja, anders	3%	5%	6%	3%	1%
Nee	28%	33%	35%	22% (b)	23%
N	306	63	69	64	92

Bijlage 4 Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

Het aantal verzonden vragenlijsten: 1.246

De netto respons is: 408

De populatie is: 1.246

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	23%	46%	10%	5%
Ik werd snel geholpen	21%	53%	5%	4%
De medewerker nam mij serieus	31%	55%	3%	2%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	26%	54%	4%	3%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	31%	69%

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	26%	54%	6%	3%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	26%	49%	9%	4%

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	23%	51%	6%	2%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	25%	52%	5%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	27%	43%	5%	2%

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl