

RAPPORTAGE

# Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Stichtse Vecht

november 2018



# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

## Gemeente Stichtse Vecht

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking t.o.v. vorig jaar.

### Aantallen

Uitgenodigd	1500
Ingevuld	520
Responspercentage	35%

### CONTACT



**76%** <sup>+0%</sup>  
wist waar zij moest zijn



**71%** <sup>+2%</sup>  
werd snel geholpen



**85%** <sup>+7%</sup>  
voelde zich serieus genomen



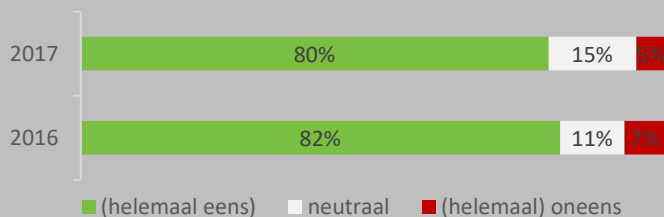
**76%** <sup>+4%</sup>  
zocht samen naar oplossing



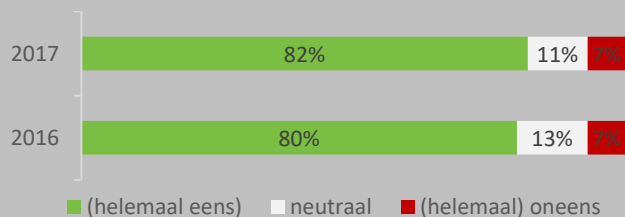
**26%** <sup>-2%</sup>  
wist van cliëntondersteuner

### KWALITEIT

#### Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

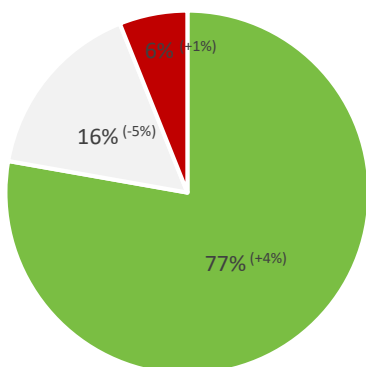


#### De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

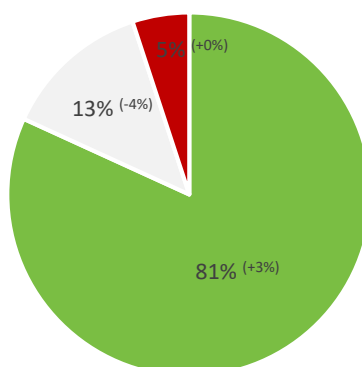


### Door de ondersteuning die ik krijg:

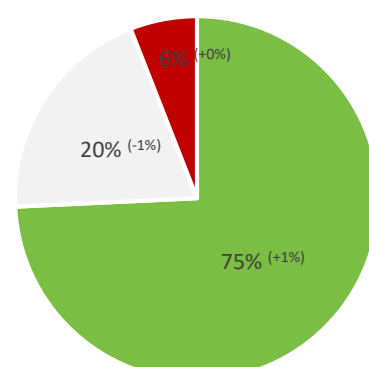
### RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

## ONDERSTEUNING



+2%

**86%**

hebben de afgesproken zorg/  
ondersteuning ontvangen



-4%

**75%**

zegt dat de hulp snel na de aanvraag  
is gestart



+3%

**76%**

voelt zich door de hulp beter

## COPPLIMENTEN

“De ondersteuning maakt nog steeds  
een enorm verschil in ons dagelijks  
leven.”

“De kwaliteit van het geleverde  
hulpmiddel is prima.”

## ONDERSTEUNING



+6%

**65%**

zegt dat de organisaties goed  
samen werken



+0%

**75%**

is tevreden met het (tot nu toe)  
bereikte resultaat



+4%

**87%**

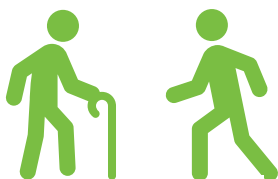
is tevreden over de hulp bij het  
huishouden

## VERBETERPUNTEN

“De hulp die ik nu krijg komt te laat en  
gaat te vroeg weg. Wat ik vraag haar te  
doen vind ze niet nodig en doet ze dan  
niet.”

“€22,50 per uur neemt een grote hap uit  
mijn inkomen.”

## MANTELZORG



-8%

**46%**

kreeg ondersteuning van een mantelzorg



+3%

**45%**

van de mantelzorgers heeft zich later registreren bij  
het Steunpunt mantelzorg/welzijn

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten verplichte vragen .....</b>	<b>5</b>
2.1 Contact met de gemeente.....	5
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning .....	6
2.3 Effect van de ondersteuning .....	6
2.4 Samenvatting antwoorden open vraag.....	7
<b>3   Aanvullende vragen.....</b>	<b>8</b>
3.1 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente .....	8
3.2 De ondersteuning van de zorgaanbieder .....	9
3.3 Vragen voor de mantelzorger .....	10
<b>4   Vergelijking 2017   2016.....</b>	<b>14</b>
<b>5   Bijlage 1   Vragenlijst</b>	

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Stichtse Vecht is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. tevens verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Stichtse Vecht die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

### Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
- De ondersteuning van de zorgaanbieder
- Vragen voor de mantelzorger

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

### Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

## Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd. Er is een steekproef getrokken van 1.500 cliënten. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1500
Aantal reacties (Bruto respons)	617 (41,1%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	520 (34,6%)

Uitgaande van 520 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,0%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,-% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 47,0% en 53,0% ligt.

## 1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). In hoofdstuk 4 zijn aanvullende analyses gedaan voor de vergelijking met vorig jaar. De vergelijking is gedaan middels tabellen:

**Voorbeeld tabel vergelijking**

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per jaar op de betreffende stelling, waarbij 1 de laagst mogelijke score is, 5 is de hoogst mogelijke score. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling van het andere jaar. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan de andere groep.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan de andere groep.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

Vergelijking met de vorige meting		
	2017	2016
<b>Contact met de gemeente</b>		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	3,5
2. Ik werd snel geholpen	3,9	3,8
3. De medewerker nam mij serieus	3,7	3,7
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,5	3,4
<b>Cliëntondersteuner</b>		
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*	1,0	1,1
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>		
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning goed	3,8	4,2
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	3,7	4,5
<b>Contact met de sociaal werker</b>		
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,8	4,6
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	4,8	4,5
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	4,7	4,5

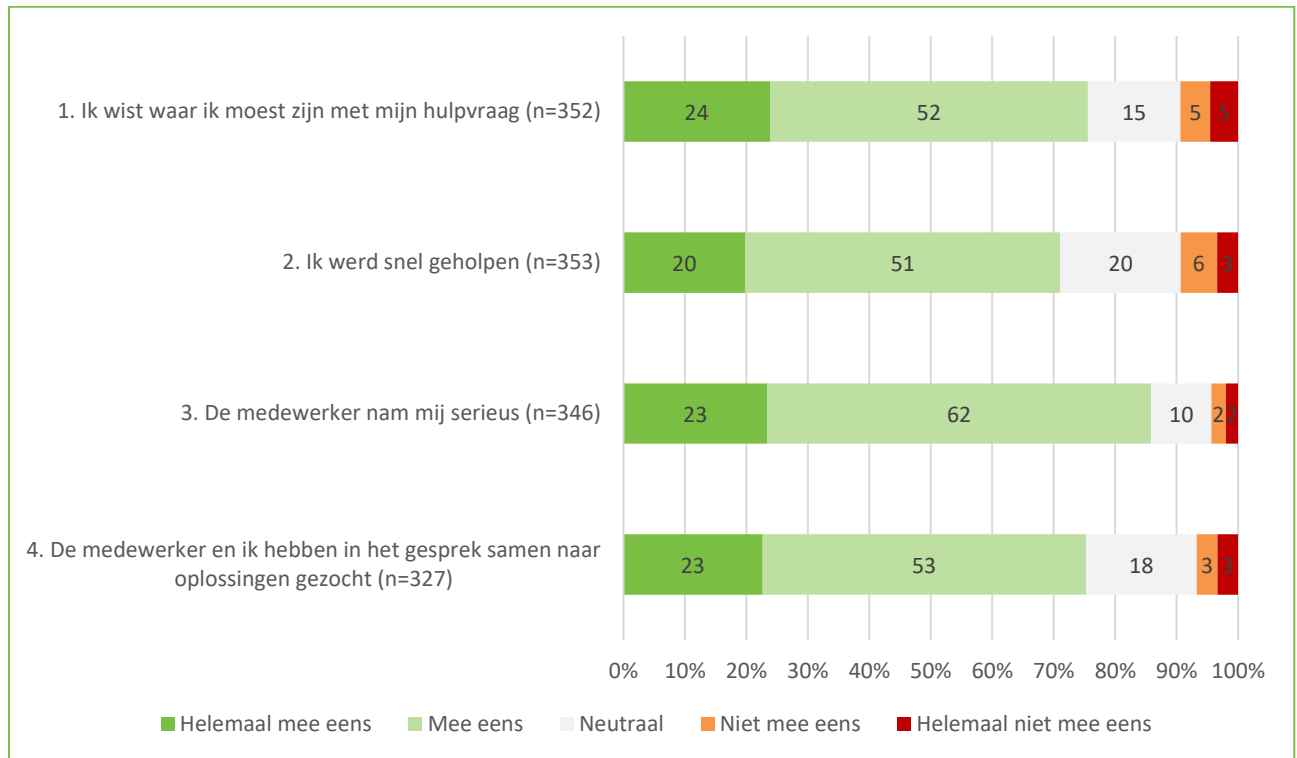
1= Helemaal niet mee eens, 5= helemaal mee eens; \*=1=ja, 2=nee.

**Bovenstaande tabel bevat een voorbeeldvergelijking. De daadwerkelijke vergelijking tussen de ervaringen met de Wmo in 2017 en 2016 bevindt zich op pagina 14.**

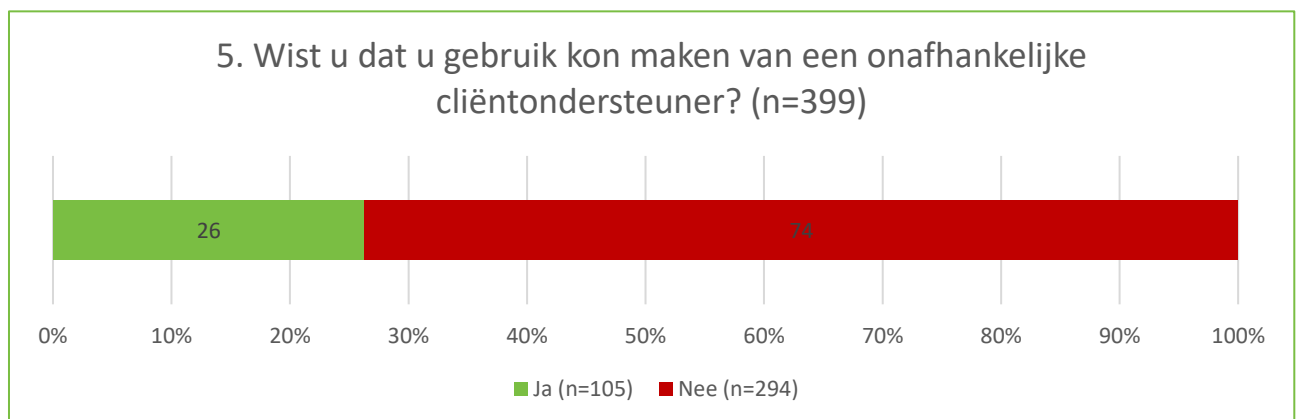
## 2 | Resultaten verplichte vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

### 2.1 Contact met de gemeente



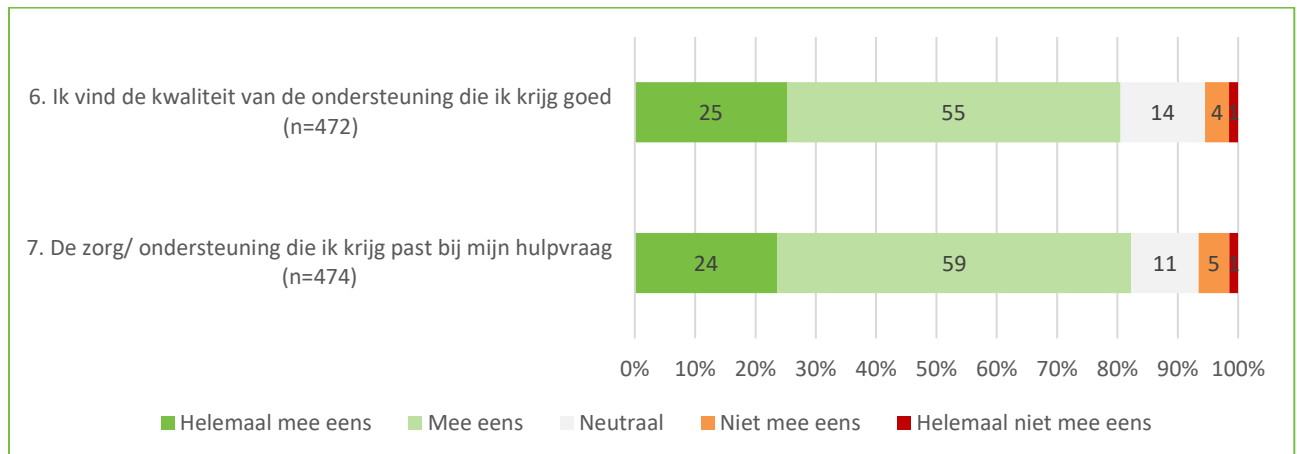
Antwoordoptie 'geen mening': v1 (n=7); v2 (n=4); v3 (n=8) en v4 (n=10). Antwoordoptie 'n.v.t.': v1 (n=153); v2 (n=153); v3 (n=150) en v4 (n=172).



Over het algemeen zijn cliënten vaker wel dan niet tevreden over het contact met de gemeente. 5% zegt niet te hebben geweten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 26% zegt op de hoogte te zijn van het feit dat zij van een onafhankelijke cliëntondersteuner gebruik kunnen maken: iemand die hen ondersteuning kon bieden bij het gesprek met de gemeente en de aanvraag van de Wmo-voorziening.



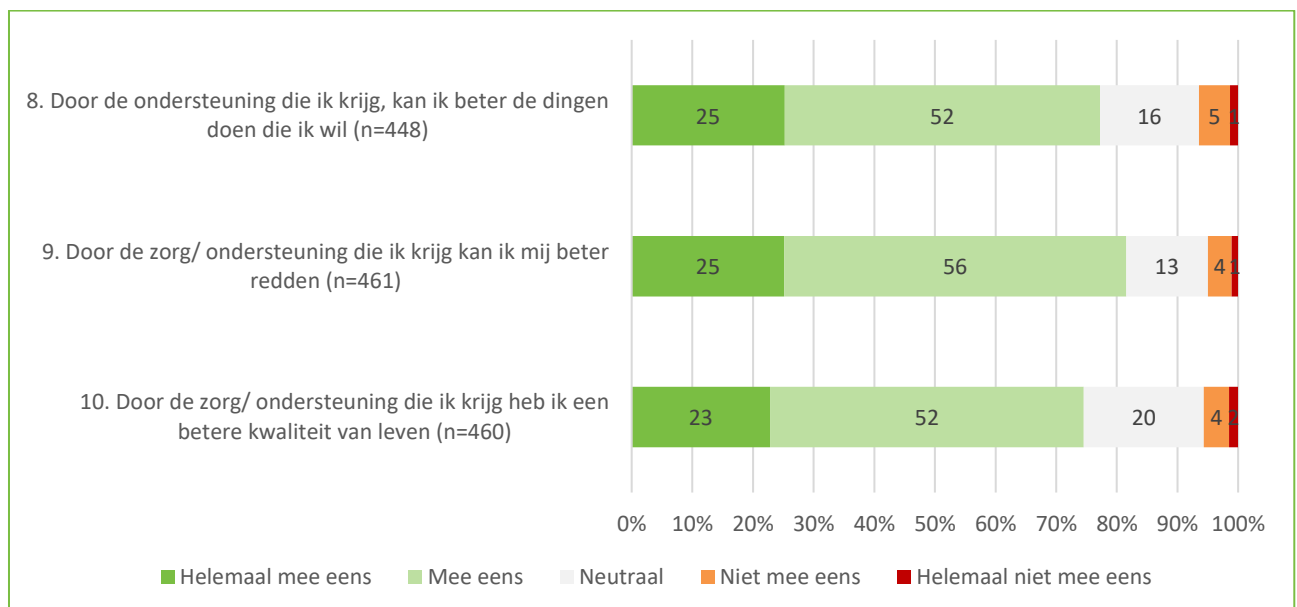
## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie ‘geen mening’: v6 (n=6) en v7 (n=3). Antwoordoptie ‘n.v.t.’: v6 (n=40) en v7 (n=41).

25% van de respondenten zegt het helemaal eens te zijn met de stelling ‘ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed’, voor de stelling ‘de ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag’ is dat 24%. Een aantal respondenten zegt dat de vragen voor hen niet van toepassing is. Mogelijk hebben zij (nog) geen gebruik gemaakt van een Wmo-voorziening.

## 2.3 Effect van de ondersteuning



Antwoordoptie ‘geen mening’: v8 (n=8); v9 (n=6) en v10 (n=4). Antwoordoptie ‘n.v.t.’: v8 (n=59); v9 (n=51) en v10 (n=48).

Het grootste deel van de respondenten is positief over het effect van de ondersteuning. Zo zegt 77% dat deze hen beter in staat stelt de dingen te doen die zij willen doen. 75% zegt door de zorg/ ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben.

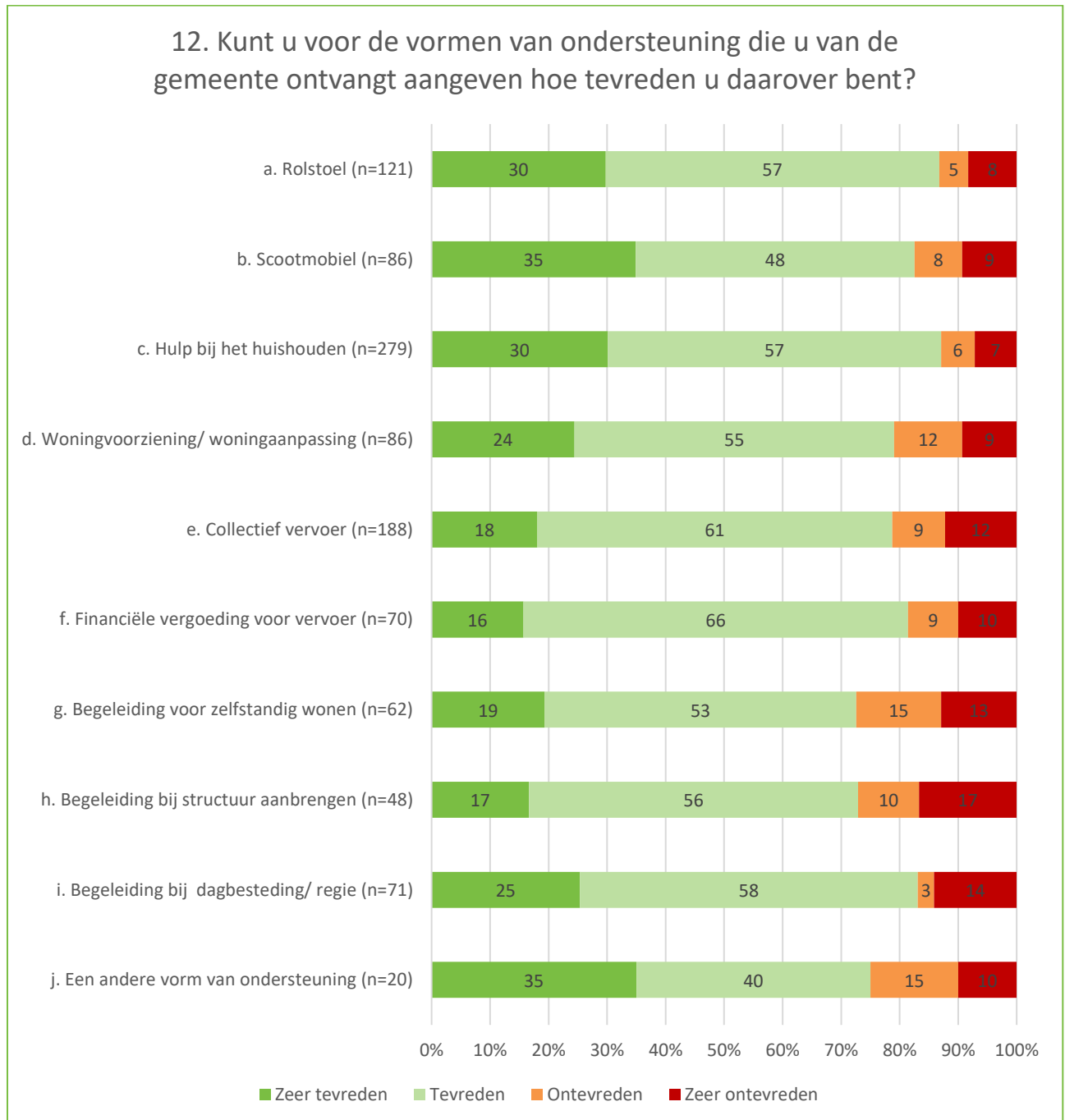
## 2.4 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder zijn de antwoorden op de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/ of ondersteuning die u krijgt?'. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Dertien respondenten geven aan tevreden te zijn met de hulp die zij krijgen. Eén respondent zegt dat de Wmo-consulente veel voor hen betekend heeft. Drie respondenten merken op goed geholpen te zijn.
- Zestien respondenten laten een opmerking achter over de huishoudelijke hulp. Het grootste deel van hen wil graag meer uren huishoudelijke hulp omdat er momenteel niet naar wens schoongemaakt wordt. Ook zegt een aantal respondenten dat het onduidelijk is wie er als vervanging komt in de vakanties.
- Twaalf respondenten laten een opmerking achter over het regiovervoer. Een aantal zegt dat deze vaak te laat komt. Zes respondenten zeggen tevreden te zijn met het regiovervoer. Eén respondent vindt de dagbesteding weinig variërend, een andere respondent zegt dat er te weinig keus in dagbesteding is.

# 3 | Aanvullende vragen

## 3.1 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente



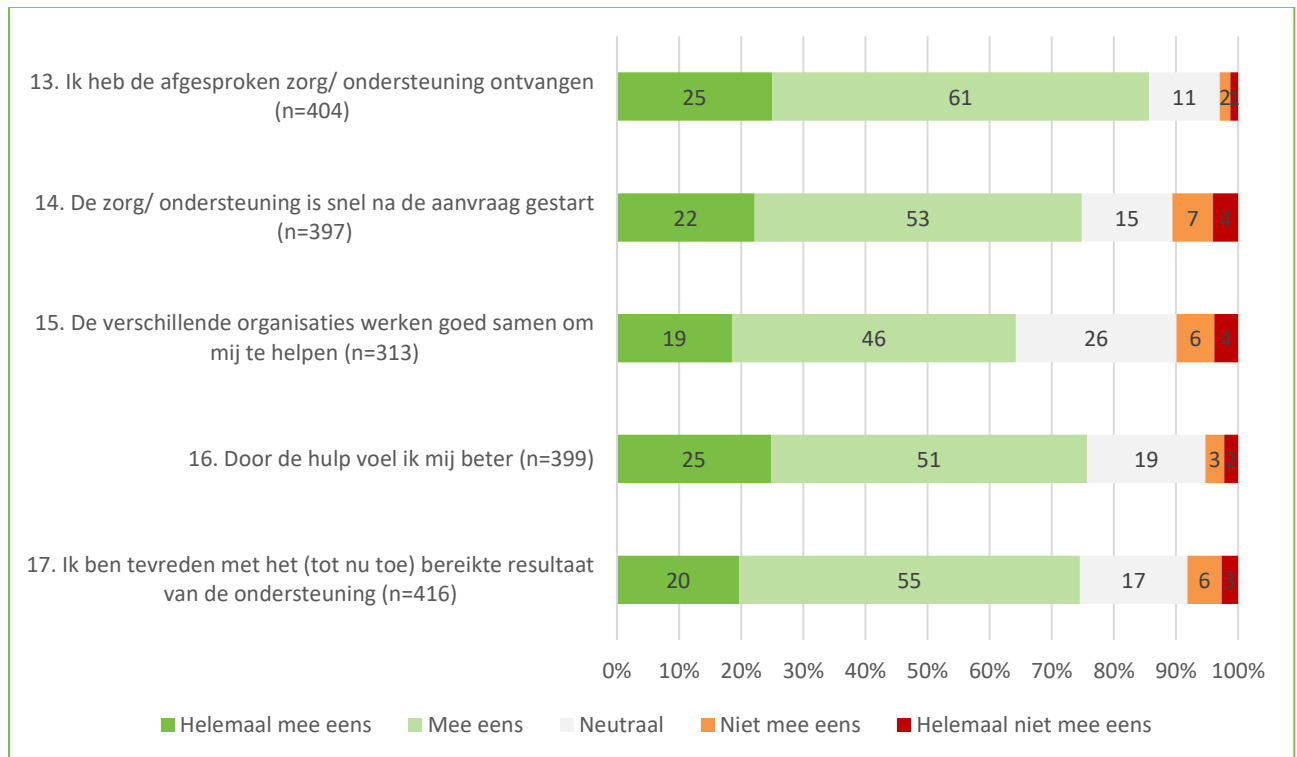
Antwoordoptie 'Geen mening/ n.v.t.': a. (n=200); b. (n=225); c. (n=119); d. (n=224); e. (n=162); f. (n=224); g. (n=238); h. (n=244); i. (n=238); j. (n=189).

Minder dan tien mensen hebben hun beoordeling gegeven bij 'logeervoorziening/ logeerhuis' en 'ik woon in een beschermde woonvorm'. Vanwege privacyoverwegingen zijn deze vragen niet gerapporteerd.

Bij 'een andere vorm van ondersteuning' werden de volgende ondersteuningsvormen genoemd: aangepast huis (2x), aanleunwoning (2x), brommobiel (1x), dagopvang (1x), aangepaste fiets (2x), huurwoning (1x), parkeerkaart (1x), Valys (2x).

Over het algemeen zijn respondenten tevreden met de ondersteuning die zij vanuit de gemeente krijgen. Gemiddeld genomen is men het meest tevreden met de hulp bij het huishouden, de rolstoel en de scootmobiel. Men is het minst tevreden met de begeleiding bij structuur aanbrengen, de begeleiding bij zelfstandig wonen en het collectieve vervoer.

### 3.2 De ondersteuning van de zorgaanbieder

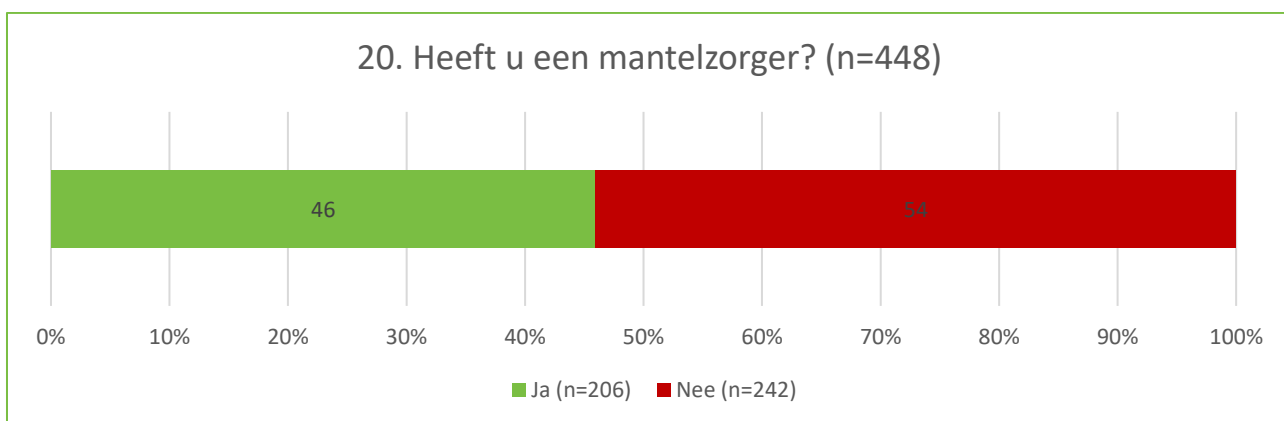


Antwoordoptie 'geen mening': v13 (n=9); v14 (n=8); v15 (n=30); v16 (n=7) en v17 (n=5). Antwoordoptie 'n.v.t.' v13 (n=57); v14 (n=61); v15 (n=113); v16 (n=65) en v17 (n=52).

86% van de respondenten zegt de afgesproken zorg/ ondersteuning te hebben ontvangen en volgens 75% is deze snel na de aanvraag gestart. Ook is men doorgaans tevreden met de samenwerking tussen de verschillende organisaties en het resultaat van de hulp. 80% voelt zich door de hulp beter.

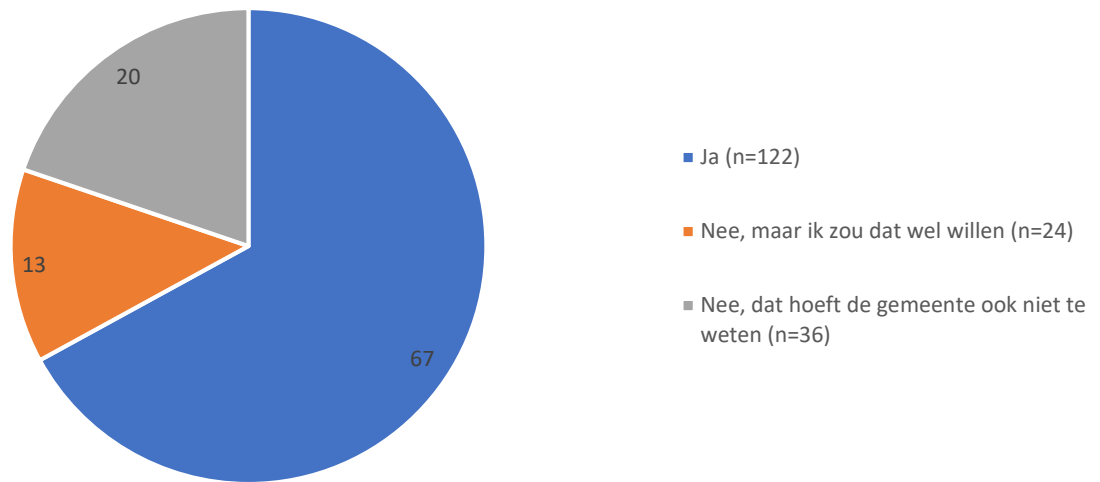
18. Hoe tevreden bent u over de zorg en/ of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder? (n=441)		
	<i>n</i>	%
1	13	2,9
2	2	0,5
3	3	0,7
4	5	1,1
5	27	6,1
6	38	8,6
7	103	23,4
8	145	32,9
9	61	13,8
10	44	8,5
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,4</b>	

### 3.3 Vragen voor de mantelzorgger



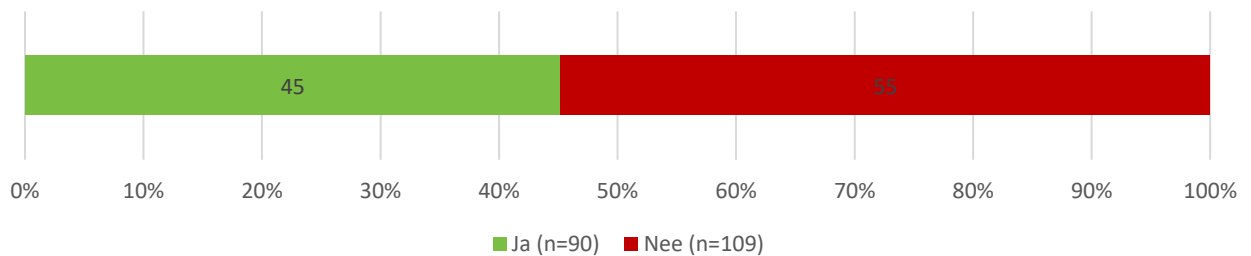
46% van de respondenten zegt een mantelzorgger te hebben. Deze groep is gevraagd om aan de mantelzorgger te vragen om een aantal vragen in te vullen. De volgende vragen zijn zodoende beantwoord door de mantelzorggers van de respondenten.

21. Weet de gemeente dat u mantelzorger bent? (n=182)

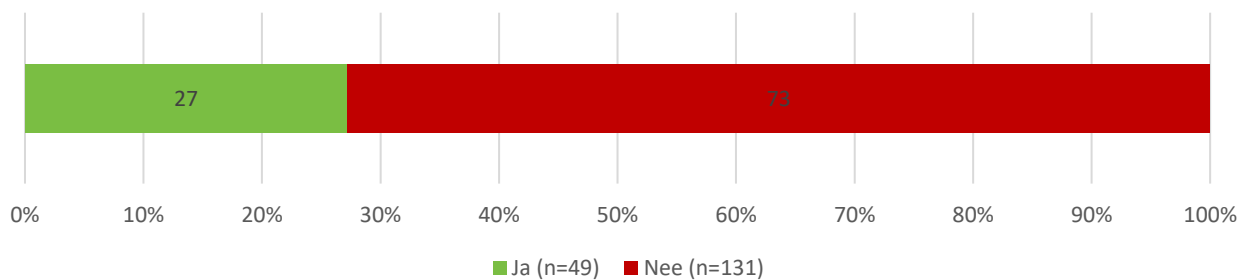


Van deze mantelzorgers zegt 67% dat de gemeente op de hoogte is van het feit dat zij mantelzorger zijn. 45% heeft zich laten registreren bij het Steunpunt mantelzorg/ welzijn Stichtse Vecht. 20% zegt dat de gemeente niet hoeft te weten dat zij mantelzorger zijn.

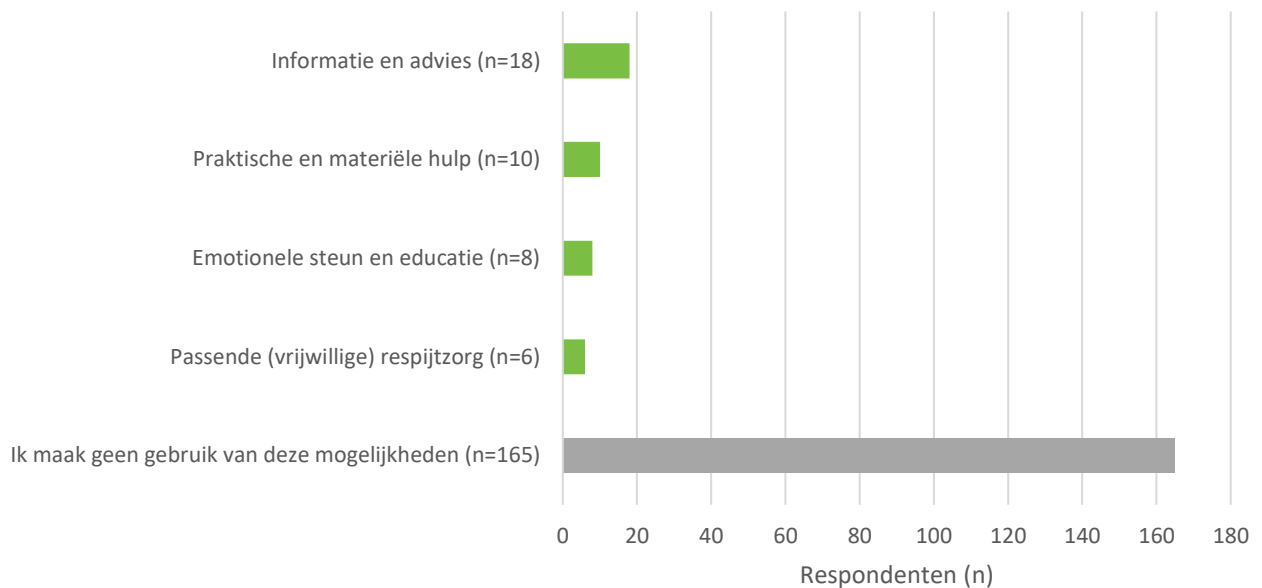
22. Heeft u zich als mantelzorger laten registreren bij het Steunpunt mantelzorg/ welzijn Stichtse Vecht? (n=199)



22. Bent u als mantelzorger uitgenodigd voor deelname aan het keukentafelgesprek met de gemeente om te komen tot een ondersteuningsaanbod voor uw naaste? (n=180)

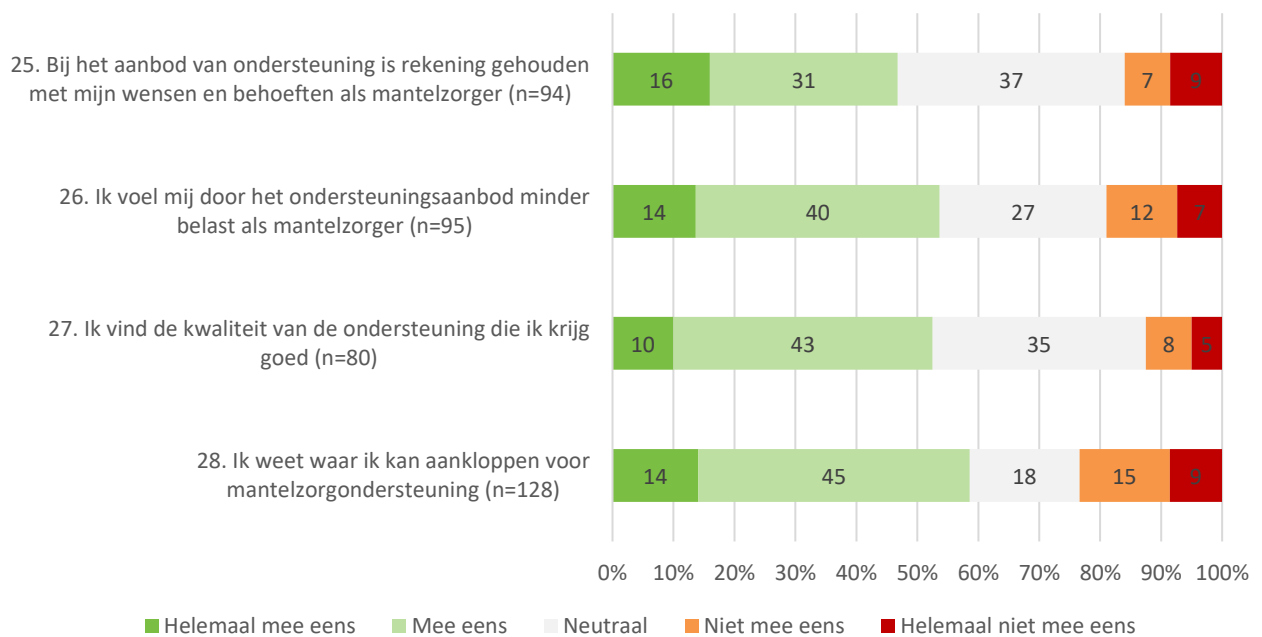


### 24. Maakt u als mantelzorger gebruik van onderstaande ondersteuningsmogelijkheden?



73% van de mantelzorgers is niet uitgenodigd voor het keukentafelgesprek waarin werd gekeken naar de hulpvraag van hun naaste.

Mantelzorgers maken relatief weinig gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden die gemeente Stichtse Vecht biedt. Verreweg het grootste aantal respondenten zegt geen gebruik gemaakt te hebben van de mogelijkheden. Het meeste gebruik wordt gemaakt van ‘informatie en advies’.



Antwoordoptie 'geen mening': v25 (n=10); v26 (n=6); v27 (n=8) en v28 (n=4). Antwoordoptie 'n.v.t.': v25 (n=93); v26 (n=96); v27 (n=107) en v28 (n=66).

47% van de mantelzorgers zegt dat er rekening wordt gehouden met hun wensen en behoeften binnen het ondersteuningsaanbod. 37% zegt hier neutraal over te zijn. Voor 54% van de mantelzorgers werkt het ondersteuningsaanbod ontlastend, 53% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. 24% weet echter niet waar hij/ zij kan aankloppen voor de ondersteuning.



## 4 | Vergelijking 2017 | 2016

In de volgende tabel worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de meting van vorig jaar. Alleen de vragen die deze keer op dezelfde wijze gesteld zijn vergeleken. In de linker kolom staan de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2017 (huidige meting), in de rechter kolom de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2016 (vorige meting). Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is (zie leeswijzer voor uitleg).

	2017	2016
<b>Algemeen (1 = Helemaal niet mee eens; 5 = Helemaal mee eens)</b>		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	3,86	3,91
2. Ik werd snel geholpen	3,78	3,72
3. De medewerker nam mij serieus	4,03	3,91
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,88	3,77
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	1,26	1,28
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ ondersteuning die ik krijg goed	3,99	4,01
7. De zorg/ ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	3,98	3,96
8. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	3,95	3,91
9. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,01	3,07
10. door de zorg/ ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	3,90	3,94
<b>Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente (1 = Zeer ontevreden; 4 = Zeer tevreden)</b>		
12. Kunt u voor de vormen van ondersteuning die u ontvangt van de gemeente aangeven hoe tevreden u daarover bent?		
<i>Rolstoel</i>	3,08	2,98
<i>Scootmobiel</i>	3,08	3,08
<i>Hulp bij het huishouden</i>	3,10	3,06
<i>Woningvoorziening/ woningaanpassing</i>	2,94	2,93
<i>Collectief vervoer</i>	2,85	2,96
<i>Financiële vergoeding voor vervoer</i>	2,87	2,90
<i>Begeleiding bij zelfstandig wonen</i>	2,79	2,82
<i>Begeleiding bij structuur aanbrengen</i>	2,73	2,86
<i>Begeleiding bij dagbesteding/ regie</i>	2,94	2,88

	2017	2016
<b>De ondersteuning van de zorgaanbieder (1 = Helemaal niet mee eens; 5 = Helemaal mee eens)</b>		
13. Ik heb de afgesproken zorg/ ondersteuning gekregen	4,06	4,05
14. De zorg/ ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	3,82	3,94
15. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	3,69	3,58
16. Door de hulp voel ik mij beter	3,93	3,85
17. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	3,83	3,85
18. Hoe tevreden bent u over de zorg en/ of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder?	7,44	7,56
<b>Vragen voor de mantelzorger (1 = Helemaal niet mee eens; 5 = Helemaal mee eens)</b>		
20. Heeft u een mantelzorger? (1=nee, 2=ja)	<b>1,46</b>	1,54
22. Heeft u zich als mantelzorger laten registreren bij Steunpunt mantelzorg/ welzijn Stichtse Vecht? (1=nee, 2=ja)	1,45	1,42
23. Bent u als mantelzorger uitgenodigd voor deelname aan het keukentafelgesprek met de gemeente om te komen tot een ondersteuningsaanbod voor uw naaste? (1=nee, 2=ja)	1,27	1,31
25. Bij het aanbod van ondersteuning is rekening gehouden met mijn wensen en behoeften als mantelzorger	3,38	3,27
26. Ik voel mij door het ondersteuningsaanbod minder belast als mantelzorger	3,41	3,27
27. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	3,45	3,29
28. Ik weet waar ik kan aankloppen voor mantelzorgondersteuning	3,41	3,35

# 5 | Bijlage 1 | Vragenlijst

**VRAGENLIJST – ERVARINGEN MET DE WMO – GEMEENTE STICHTSE VECHT**
**ST1500W1**

• U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.  
 • Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail helpdesk@zorgfocuz.nl.

**ALGEMEEN**

*U heeft in het verleden contact gehad met de gemeente Stichtse Vecht over een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Wanneer u in 2017 geen contact gehad heeft met de gemeente, vult u dan voor de vragen 1 t/m 4 'niet van toepassing' in.*

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (Een cliëntondersteuner is iemand die onafhankelijk is en u helpt uw weg te vinden naar hulp en ondersteuning)

Ja     Nee

**KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING**

*U krijgt één of meerdere vormen van zorg/ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een rolstoel of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De volgende vragen gaan over wat u van deze zorg/ondersteuning vindt.*

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**EFFECT VAN DE ONDERSTEUNING**

*De volgende vragen gaan over het effect van de zorg/ondersteuning op uw leven*

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt? Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

**ERVARINGEN MET DE ONDERSTEUNING VANUIT DE GEMEENTE**

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in 2017 met ondersteuning die u mogelijk gebruikt heeft. Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (PGB) was of niet. Het gaat hierbij om (met een beschikking) toegekende ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente.

12. Kunt u voor de vormen van ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent? Wanneer u een vorm van ondersteuning niet ontvangt hoeft u daar ook geen beoordeling over te geven.

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Ze er tevreden	Geen mening/ N.v.t.
a. Rolstoel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Scootmobiel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Hulp bij het huishouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Woningvoorziening/woningaanpassing (bijv. traplift)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Collectief vervoer (bijv. regiotaxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Financiële vergoeding voor vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Begeleiding bij zelfstandig wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Begeleiding bij structuur aanbrengen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Begeleiding bij dagbesteding/regie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Logeervoorziening/logeerhuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Ik woon in een beschermde woonvorm (vanwege psychische problemen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Anders, namelijk.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**DE ONDERSTEUNING VAN WELZORG**

U krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning van Welzorg. De volgende extra vragen gaan over de zorg en/of ondersteuning van Welzorg.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
13. Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Door de hulp voel ik mij beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van Welzorg?  
(1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

**VERDER IN GESPREK**

19. Bent u eventueel bereid om later dit jaar in een open gesprek uw antwoorden (telefonisch) toe te lichten? Vul dan a.u.b. hieronder uw naam en telefoonnummer of e-mailadres in. Wij komen graag met u in contact.

NB. Deze gegevens worden los verwerkt van de rest van uw antwoorden. Uw antwoorden kunnen door de gemeente dus niet gekoppeld worden aan uw naam.

Naam: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

**VRAGEN VOOR DE MANTELZORGER**

**ST1500W1**

**20. Heeft u een mantelzorg(er)?** *(Een mantelzorg(er) is iemand die langdurig onbetaald voor u zorgt)*

- Ja
- Nee → *Hartelijk bedankt voor uw medewerking, stuur de vragenlijst terug in de bijgevoegde retourenvelop.*

De volgende vragen zijn bedoeld voor uw mantelzorg(er). Vraag uw mantelzorg(er) om deze in te vullen. Kan uw mantelzorg(er) de vragen niet invullen? Dan kunt u de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde retourenvelop.

**21. Weet de gemeente dat u mantelzorg(er) bent?**

- Ja
- Nee, maar ik zou dat wel willen
- Nee, dat hoeft de gemeente ook niet te weten
- Weet ik niet

**22. Heeft u zich als mantelzorg(er) laten registreren bij het Steunpunt mantelzorg/welzijn Stichtse Vecht?**

- Ja
- Nee

**23. Bent u als mantelzorg(er) uitgenodigd voor deelname aan het keukentafelgesprek met de gemeente om te komen tot een ondersteuningsaanbod voor uw naaste?**

- Ja
- Nee

**24. Maakt u als mantelzorg(er) gebruik van onderstaande ondersteuningsmogelijkheden?** *(Via de gemeente of bijvoorbeeld bij het Steunpunt mantelzorg/welzijn Stichtse Vecht. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)*

- Informatie en advies
- Emotionele steun en educatie
- Passende (vrijwillige) respijtzorg
- Praktische en materiële hulp
- Ik maak geen gebruik van deze mogelijkheden

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
<b>25. Bij het aanbod van ondersteuning is rekening gehouden met mijn wensen en behoeften als mantelzorg(er)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>26. Ik voel mij door het ondersteuningsaanbod minder belast als mantelzorg(er)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>27. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>28. Ik weet waar ik kan aankloppen voor mantelzorgondersteuning</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst! Stuur de vragenlijst terug in de bijgevoegde retourenvelop.**

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Dennis Kremer  
d.kremer@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 - 82 00 461