

# **Clëntervaringsonderzoek**

## **Wet maatschappelijke ondersteuning**



**Zwolle 2017**

Status: definitief  
Versie 19 december 2017

Voor nadere informatie:  
Madelinde Tuk, senior Adviseur en Onderzoeker  
[m.tuk@zwolle.nl](mailto:m.tuk@zwolle.nl) 038 498 2557  
Gerdus Zeegelaar, statistisch analist  
[G.J.Zeegelaar@zwolle.nl](mailto:G.J.Zeegelaar@zwolle.nl) 038 498 2009

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Cliënt ervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning Zwolle</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>5</b>
2.1	Conclusie	5
2.2	Inleiding	6
2.3	Toegang tot ondersteuning	6
2.3.1	Contact	6
2.3.2	Cliëntondersteuning	6
2.4	Kwaliteit van ondersteuning	8
2.5	Effect ondersteuning	8
2.6	Overige opmerkingen over de ondersteuning	9
2.7	Type ondersteuning	10
2.7.1	Wmo-ondersteuning	10
2.7.2	Overige ondersteuning	10
2.7.3	Draagkracht - algemeen	11
2.7.4	Draagkracht - financieel	11
<b>3</b>	<b>Achtergrond onderzoek</b>	<b>13</b>
3.1	Inleiding	13
3.2	Landelijke voorwaarden bij het uitvoeren van het verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo	13
3.3	Methode van afname	14
3.4	Onderzoekspopulatie en steekproef	14
3.5	Bijlagen	17

## 1 Cliënt ervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning Zwolle

De gemeente wil graag weten wat inwoners vinden van de ondersteuning die zij krijgen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Want de gemeente is hier verantwoordelijk voor. Om die reden zijn wij benieuwd naar de ervaringen van onze inwoners met deze zorg en ondersteuning. Inwoners die aan dit onderzoek meedoen helpen de gemeente om de ondersteuning van inwoners vanuit de Wmo te verbeteren.

De Wmo is voor ondersteuning in het kader van een voorziening Wmo of een hulpmiddel. Een Wmo-voorziening is Hulp bij het huishouden, Begeleiding, Beschermd wonen en Kortdurend verblijf. Hulpmiddelen zijn in dit verband een rolstoel, vervoersvoorziening zoals een scootmobiel, woonvoorziening en woningaanpassing.

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Vanaf 2016 gebruiken gemeenten hier een verplichte vragenlijst voor. Dit maakt het mogelijk de resultaten tussen gemeenten te vergelijken

Het onderzoek gaat onder andere over de ervaring van inwoners met de toegang tot ondersteuning en de kwaliteit ervan. Ook wordt gevraagd of inwoners zich door de ondersteuning geholpen voelen.

2000 inwoners van Zwolle die Wmo-ondersteuning krijgen zijn per brief uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. In de uitnodiging staat dat men via internet op tablet, smartphone, computer of middels de bijgevoegde vragenlijst aan het onderzoek kon meedoen. In totaal hebben 795 personen ( 40%) aan het onderzoek deelgenomen. Van de deelnemers heeft 6% via internet aan het onderzoek deelgenomen en 34% schriftelijk. Bij deelname middels het invullen van de schriftelijke toegestuurde vragenlijst zijn niet alle vragen ingevuld wat leidt tot een wisselende totaal respons (N) per vraag.

Het cliënt ervaringsonderzoek Wmo is niet bedoeld en geschikt om inzicht te krijgen in het functioneren van afzonderlijke instellingen, of om te differentiëren naar doelgroepen (zoals begeleidingsklanten) omdat daar de aantallen te klein voor zijn.

In dit rapport zijn de resultaten van het onderzoek in hoofdstuk 2 opgenomen. In hoofdstuk 3 vindt u nadere informatie over de achtergrond van het onderzoek en de voorgeschreven werkwijze, methode en selectie steekproef. De uitnodigingsbrief en vragenlijst zijn als bijlagen opgenomen.

## 2 Resultaten

In dit hoofdstuk leest u de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017. De resultaten van Zwolle worden in deze rapportage ook vergeleken met 2016.

### 2.1 Conclusie

Het grootste deel van de Zwolse inwoners met ondersteuning in het kader van de Wmo die aan dit onderzoek hebben deelgenomen is in 2017 tevreden over die ondersteuning. In onderstaande tabel ziet u de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 Zwolle, gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners en die van provincie Overijssel. De tabel toont alleen de resultaten van de tien landelijk verplichte vragen. De resultaten zijn nagenoeg gelijk aan elkaar.

	2017		
	Zwolle	100.000 - 300.000	Overijssel
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%) helemaal eens	26,00%	26,00%	27,00%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%) eens	44,00%	42,00%	46,00%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%) oneens	9,00%	10,00%	9,00%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%) helemaal oneens	6,00%	5,00%	3,00%
Ik werd snel geholpen (%) helemaal eens	23,00%	24,00%	25,00%
Ik werd snel geholpen (%) eens	48,00%	45,00%	48,00%
Ik werd snel geholpen (%) oneens	7,00%	8,00%	7,00%
Ik werd snel geholpen (%) helemaal oneens	5,00%	5,00%	3,00%
De medewerker nam mij serieus (%) helemaal eens	34,00%	33,00%	33,00%
De medewerker nam mij serieus (%) eens	50,00%	50,00%	51,00%
De medewerker nam mij serieus (%) oneens	4,00%	3,00%	3,00%
De medewerker nam mij serieus (%) helemaal oneens	3,00%	3,00%	3,00%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%) helemaal eens	27,00%	27,00%	27,00%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%) eens	45,00%	48,00%	47,00%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%) oneens	7,00%	6,00%	6,00%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%) helemaal oneens	4,00%	4,00%	3,00%
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%)	25,00%	28,00%	28,00%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%) helemaal eens	31,00%	33,00%	34,00%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%) eens	50,00%	47,00%	47,00%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%) oneens	4,00%	5,00%	4,00%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%) helemaal oneens	2,00%	2,00%	2,00%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%) helemaal eens	31,00%	31,00%	32,00%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%) eens	48,00%	47,00%	47,00%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%) oneens	6,00%	6,00%	6,00%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%) helemaal oneens	3,00%	3,00%	3,00%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (%) helemaal eens	27,00%	27,00%	27,00%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (%) eens	49,00%	49,00%	50,00%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (%) oneens	5,00%	5,00%	4,00%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (%) helemaal oneens	1,00%	2,00%	2,00%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden (%) helemaal eens	30,00%	29,00%	30,00%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden (%) eens	49,00%	51,00%	51,00%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden (%) oneens	4,00%	4,00%	4,00%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden (%) helemaal oneens	2,00%	2,00%	2,00%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (%) helemaal eens	29,00%	29,00%	29,00%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (%) eens	43,00%	45,00%	46,00%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (%) oneens	5,00%	5,00%	4,00%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (%) helemaal oneens	2,00%	2,00%	2,00%
< 9			
9 < 18			
18 < 27			
27 < 36			
>= 36			
Eenheid	%		
Bron	CEO Wmo		

Bron: [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl) – maart 2018

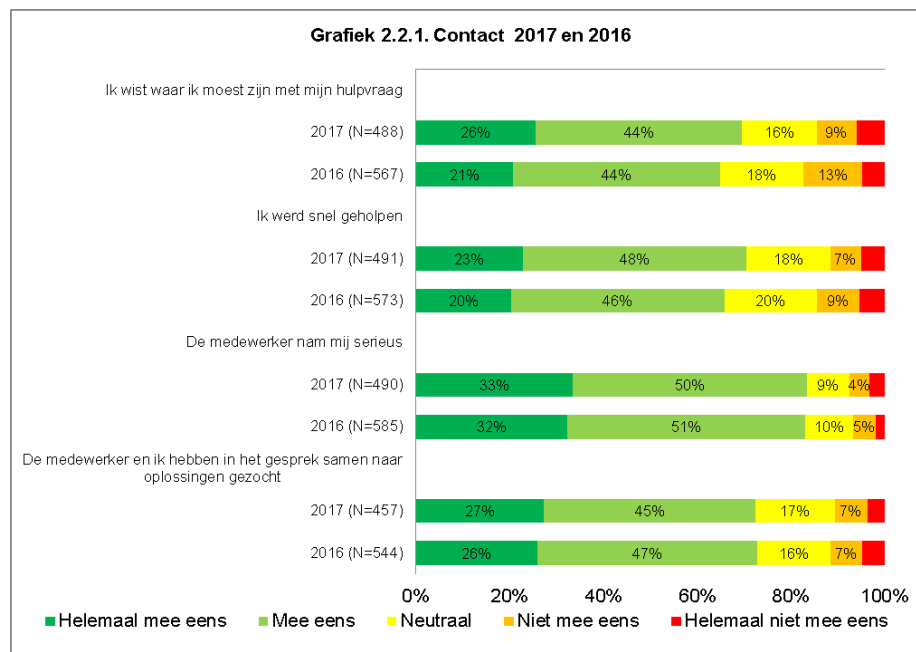
## 2.2 Inleiding

Gemeente Zwolle heeft 2000 mensen uitgenodigd tot deelname aan het onderzoek in 2017. De uiteindelijk geldige respons van het onderzoek in Zwolle is 40% (795). Geldige respons betekent dat er volgens de definitie in de instructie van de VNG voldoende vragen zijn ingevuld. De grafieken tonen het resultaat van de 100% valide antwoorden per vraag. Valide betekent hierbij volgens de landelijke definitie binnen dit onderzoek dat de antwoordcategorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing' niet meegenomen zijn. Het totaal aan valide respons per vraag staat in deze rapportage vermeld als (N=...).

## 2.3 Toegang tot ondersteuning

### 2.3.1 Contact

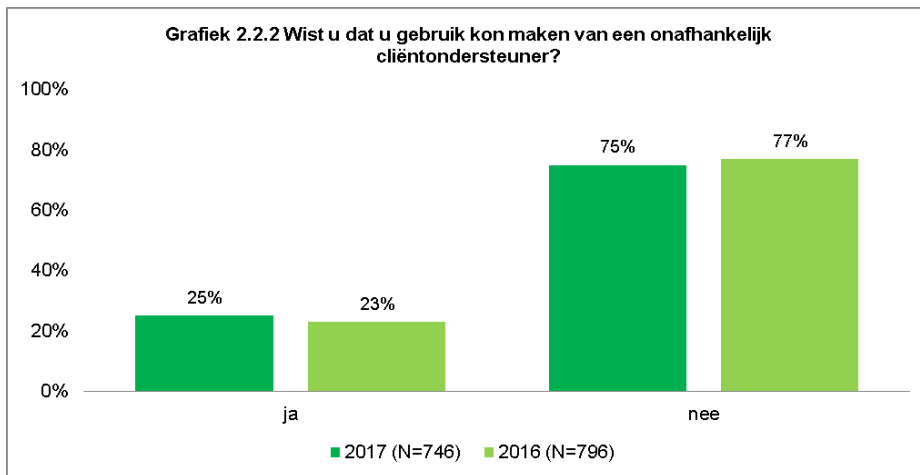
Klanten hebben contact gehad met het sociaal wijkteam of in geval van beschermd wonen, met de centrale toegang van de gemeente Zwolle over een hulpvraag. De meerderheid van de mensen die aan dit onderzoek heeft deelgenomen, is positief over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. De resultaten inzake het contact in 2017 zijn min of meer gelijk aan die van 2016, al weet een iets groter deel van de klanten in 2017 waar zij met hun hulpvraag moeten zijn, en dat zij snel geholpen zijn. Bij deze beide stellingen zijn in 2017 minder mensen het niet eens dan in 2016 en meer mensen dan in 2016 zijn het helemaal eens met deze stellingen.



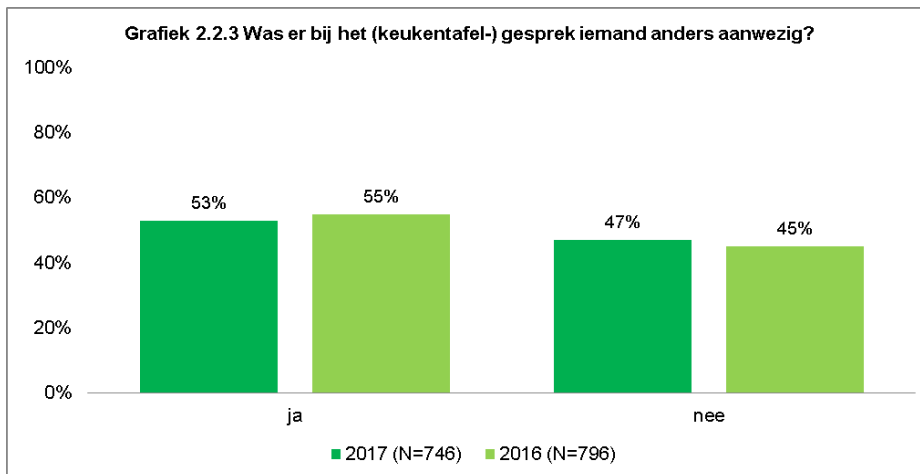
### 2.3.2 Cliëntondersteuning

In 2017 wist bijna 25% van de klanten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. In 2016 was dat

23%. Een cliëntondersteuner is iemand die een klant helpt zijn weg te vinden naar zorg en ondersteuning.

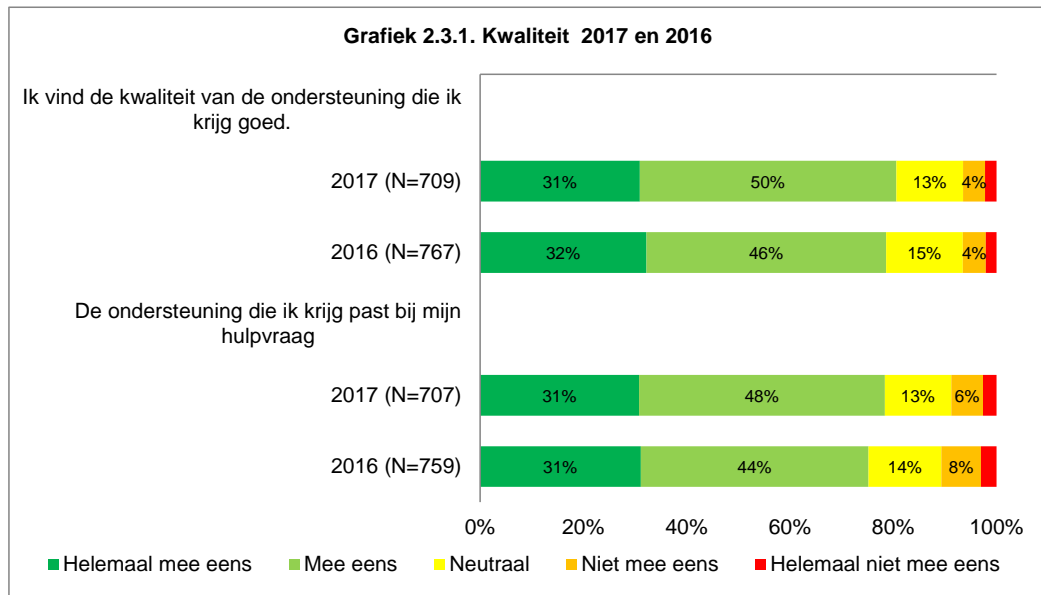


In grafiek 2.2.3. zien wij dat bij een kleine meerderheid van de cliënten ook iemand anders bij het (keukentafel-) gesprek aanwezig was. In 2017 is het percentage wel iets minder dan in 2016. In 2017 is bij 53 procent van de cliënten een naaste zoals partner, ouder, vriend kind, of iemand anders aanwezig.



## 2.4 Kwaliteit van ondersteuning

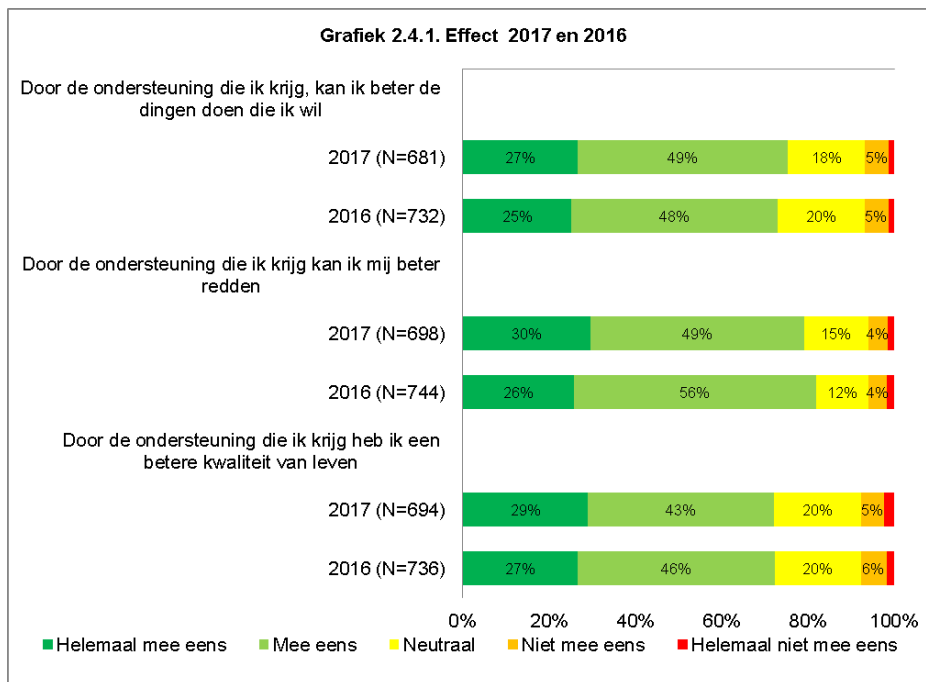
Een ruime meerderheid is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Dat was in 2016 ook zo. Een grote meerderheid van de cliënten (70 tot 80 procent) is het (helemaal) eens met de stellingen dat de kwaliteit van de ondersteuning die men kreeg goed was en dat het paste bij de hulpvraag. De resultaten in 2017 zijn vrijwel gelijk aan 2016.



## 2.5 Effect ondersteuning

De ondersteuning is volgens cliënten effectief. De percentages (rond de 70%) in 2017 en 2016 wijken nauwelijks van elkaar af. In 2017 geeft bijna 80% van de cliënten aan dat hij/ zij zich door de ondersteuning beter kan redden. In 2016 was dat iets lager. Het verschil is wel (heel) klein (4%). Het deel dat neutraal is, is in 2017 iets toegenomen. Op alle drie stellingen is het percentage 'helemaal eens' in 2017 iets toegenomen.





## 2.6

### Overige opmerkingen over de ondersteuning

In de vragenlijst konden de cliënten opmerkingen plaatsen over de ondersteuning die ze kregen. 342 cliënten hebben deze mogelijkheid aangegrepen om iets op te schrijven. De onderwerpen die door de cliënten zijn benoemd hebben wij onderverdeeld in 3 categorieën:

1. Tevredenheid over de ondersteuning
2. Kritiek op de huishoudelijke hulp en vervoermiddelen
3. Kritiek op communicatie medewerkers

Ongeveer 20% van de 315 cliënten die een opmerking heeft geplaatst is tevreden en blij met de ondersteuning die men krijgt. De ondersteuning is goed, ze krijgen daar energie van en het bevordert hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Sommige cliënten geven ook aan dat hun gezondheid door de hulp is verbeterd..

Er is ook kritiek op de ondersteuning.

Bijna een kwart van deze cliënten (24%) vindt de huishoudelijke hulp die men krijgt te weinig. Met te weinig bedoelen ze dat de hulpverleners te weinig tijd krijgen om alles goed te doen. Ook op het taxivervoer en het tijdig in aanmerking komen voor een scootmobiel wordt door 14% van de mensen kritiek geleverd.

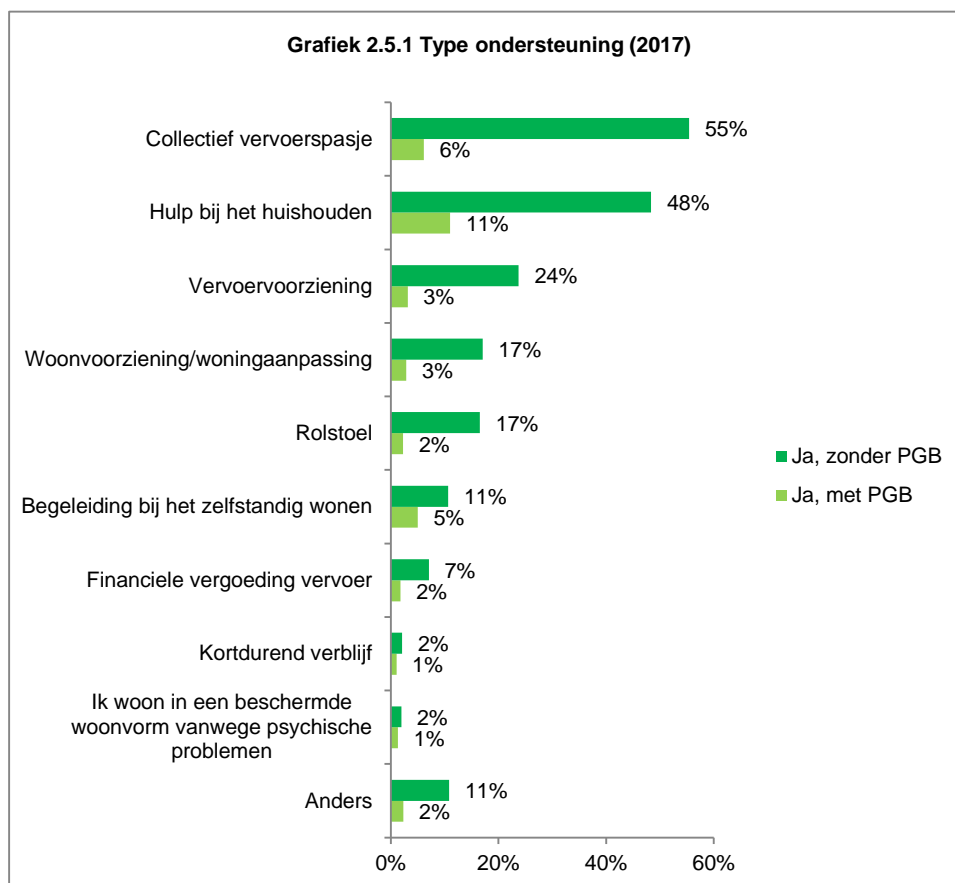
Cliënten hebben ook kritiek op de wijze van communicatie naar hun toe. Ze voelen zich niet serieus genomen en geven aan dat het te onpersoonlijk is. Sommigen hebben het gevoel dat er teveel van achter het bureau beslissingen worden genomen zonder de cliënten daarin te betrekken. Het gaat hier om ongeveer 7% van de respondenten op deze vraag.

## 2.7 Type ondersteuning

Mensen is gevraagd wat voor soort ondersteuning zij krijgen. Bij de Wmo-ondersteuning kon men meerdere antwoorden aankruisen.

### 2.7.1 Wmo-ondersteuning

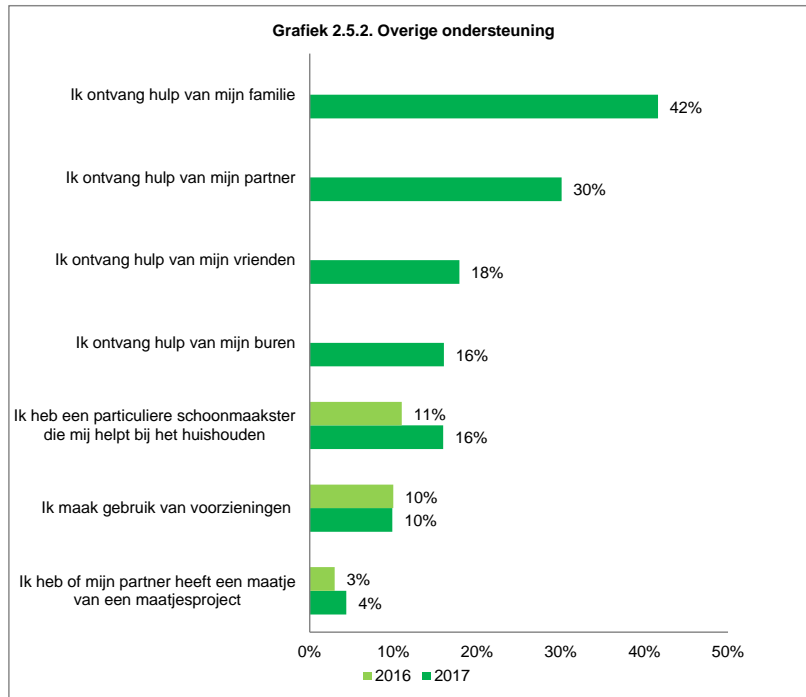
Aan de respondent is gevraagd welk type ondersteuning hij ontvangt en of dat met een persoonsgebonden budget gefinancierd wordt of niet. Voor de interpretatie van de resultaten is het van belang te weten dat 18% van de respondenten deze vraag niet heeft beantwoord. Het merendeel van de respondenten krijgt ondersteuning in de vorm van collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) gevolgd door hulp bij het huishouden (zie grafiek 2.5.1). Van de respondenten aan dit onderzoek heeft maar een klein percentage hulp ontvangen in de vorm van kortdurend verblijf, financiële vergoeding voor vervoer of opname in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen.



### 2.7.2 Overige ondersteuning

In 2017 heeft een redelijk aandeel van de cliënten hulp van familie (42%) en partners (30%). Ten behoeve van een betere interpretatie van de antwoorden is er in 2017 voor gekozen de categorie 'buren; vrienden; familie; partner' ieder apart uit te vragen. In 2016 was dit in één vraag gesteld. De resultaten in het onderzoek van 2017 en 2016 kunnen hierop niet geheel met elkaar vergeleken worden maar het beeld is wel

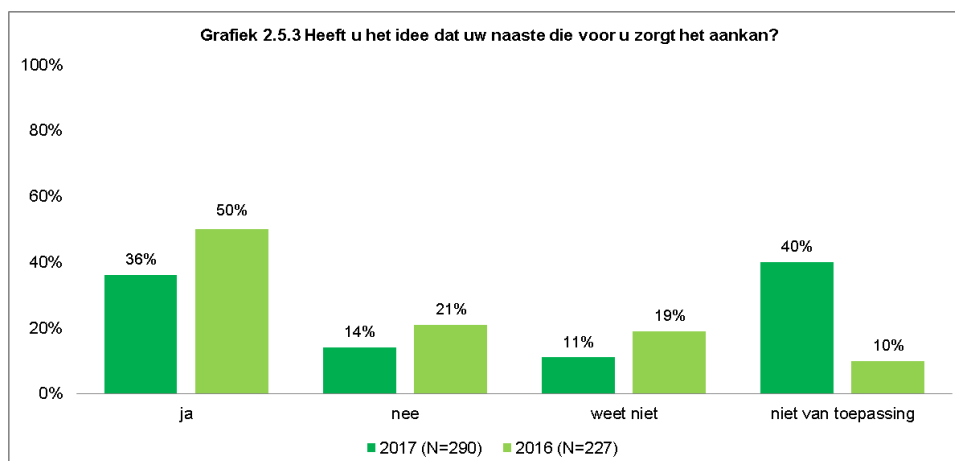
duidelijk. In 2017 ontvangt 42% van de respondenten hulp van familie (of van een partner, vrienden of buren). In 2016 was dat 40%.



### 2.7.3

#### Draagkracht - algemeen

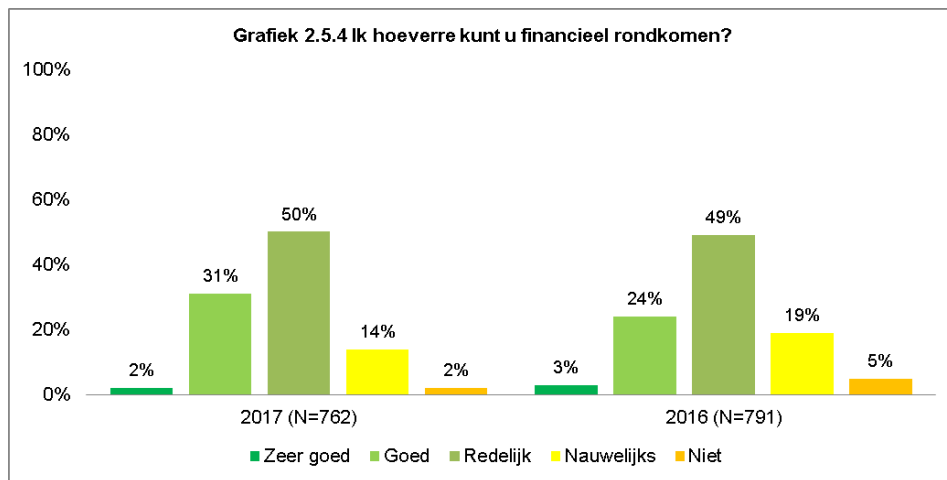
In 2017 denkt 36% en 2016 50% van de cliënten dat hun naaste die voor hen zorgt de zorg aankan. En in 2017 denkt 14% van de cliënten dat hun naaste de zorg niet aan kan. In 2016 was dat 21%. Het aandeel respondenten in 2017 dat zegt dat deze vraag niet op hen van toepassing is, is aanzienlijk hoger (40%) dan in 2016 (10%).



### 2.7.4

#### Draagkracht - financieel

Een ruime meerderheid van de respondenten (83%) zegt in 2017 financieel redelijk tot zeer goed rond te kunnen komen (grafiek 2.5.4). In 2016, was dit 76%.



## 3 Achtergrond onderzoek

### 3.1 Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar<sup>1</sup>.

In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1. en 2.5.2 is het verplichte cliënt-ervaringsonderzoek (CEO) opgesteld. Met deze vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. De uitkomsten worden geanonimiseerd verwerkt. Het onderzoek biedt informatie op hoofdlijnen. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten (effecten van) zorg ervaren binnen hun gemeente. Het instrument is niet bedoeld om inzicht te krijgen in het functioneren van afzonderlijke instellingen, of om te differentiëren naar doelgroepen (zoals begeleidingsklanten).

De vragenlijst is opgebouwd uit een set van stellingen en een open vraag. De vragen gaan over:

- De ervaring met de toegang;
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Vóór 2016 was er in de Wmo 2007 al een verplichting tot het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek is vanaf 2016 niet meer gericht op de tevredenheid van cliënten, maar op hun ervaringen. Deze andere insteek is ingegeven door de overweging dat een onderzoek naar de ervaringen van cliënten meer informatie oplevert dan een algemeen cijfer voor tevredenheid.

### 3.2 Landelijke voorwaarden bij het uitvoeren van het verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo

- gebruik maken van verplichte set van 10 vragen, die altijd als eerste moeten worden gesteld
- er mogen geen extra vragen tussen de vragen worden gevoegd (ook niet uit de modelvragenlijst). Vragen toevoegen na de 10 verplichte vragen kan wel. Uitzondering: er mogen wel opentekstvakken tussen de vragen geplaatst worden waarin om verdere toelichting gevraagd wordt.
- de volgorde en routing van de vragen moet behouden blijven.

---

<sup>1</sup> In de marge van het gesprek over opzet van het onderzoek in 2016 is van zowel VNG als VWS mondeling meegedeeld dat bijv. tweejaarlijks onderzoek doen t.z.t. wel bespreekbaar wordt. In 2017 is nog steeds discussie over de frequentie van onderzoek.

- in ieder geval een schriftelijke vragenlijst uitsturen; als een aanvullende online enquête wordt gebruikt is dit een alternatieve manier van responderen, géén aanvullende steekproef
- garanderen van voldoende respons om uitspraken te doen met 95% betrouwbaarheid en 5% nauwkeurigheidsmarge (gebruik steekproefcalculator en gemiddelde respons)
- gegevens (per gemeente) aanleveren aan KING voor de gemeentelijke monitor sociaal domein.

### 3.3 Methode van afname

Met het oog op de vergelijkbaarheid van de gegevens tussen gemeenten en per gemeente tussen de opeenvolgende jaren is er gekozen voor een vaste vragenlijst van 10 vragen. Wij hebben hier nog 17 vragen aan toegevoegd.

Bij de afweging van de voor- en nadelen van een schriftelijke vragenlijst versus die van een online enquête is het oordeel uitgevallen ten gunste van de schriftelijke vragenlijst. Vanwege de hogere respons is gekozen voor het gebruik van een schriftelijke enquête onder de cliënten maatschappelijke ondersteuning. Met een schriftelijke vragenlijst kan volgens de landelijke instructie een respons behaald worden van circa 35%. Wij hebben de inwoners in Zwolle zowel in 2017 als in 2016 ook de mogelijkheid geboden de enquête online in te vullen. Twee weken na de uitnodiging hebben wij een herinnering gestuurd aan de genodigden van wie wij nog geen respons hadden ontvangen.

### 3.4 Onderzoekspopulatie en steekproef

#### Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle mensen die geregistreerd staan als Wmo cliënt met een maatwerkvoorziening. De vragen zijn bedoeld voor deze mensen, maar zij mogen bij het invullen geholpen worden door partner, mantelzorger of familieleden.

Alle cliënten die geselecteerd worden voor deelname aan het onderzoek, vormen samen de bruto steekproef. Voor Zwolle als centrumgemeente omvat de populatie ook de cliënten beschermd wonen. Zwolle heeft alleen inwoners ouder dan 18 jaar uitgenodigd voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Daarbij hebben wij zoveel als mogelijk in 2017 alleen mensen uitgenodigd die niet voor het onderzoek in 2016 waren uitgenodigd.

#### Steekproef

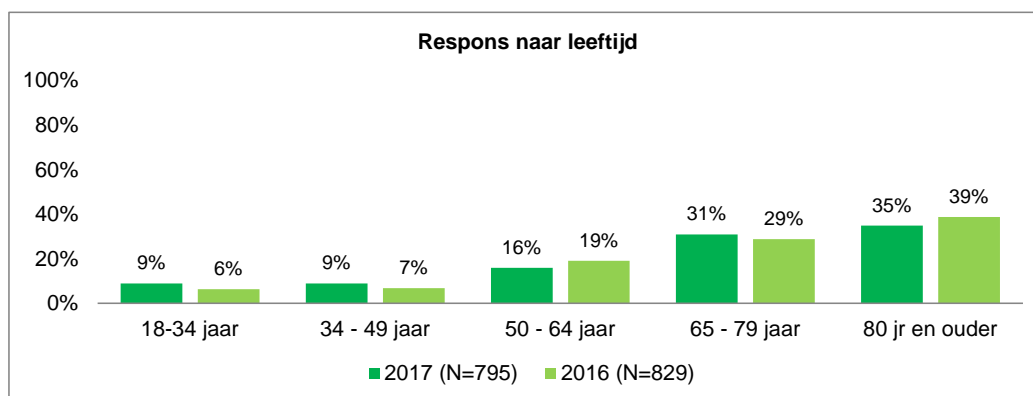
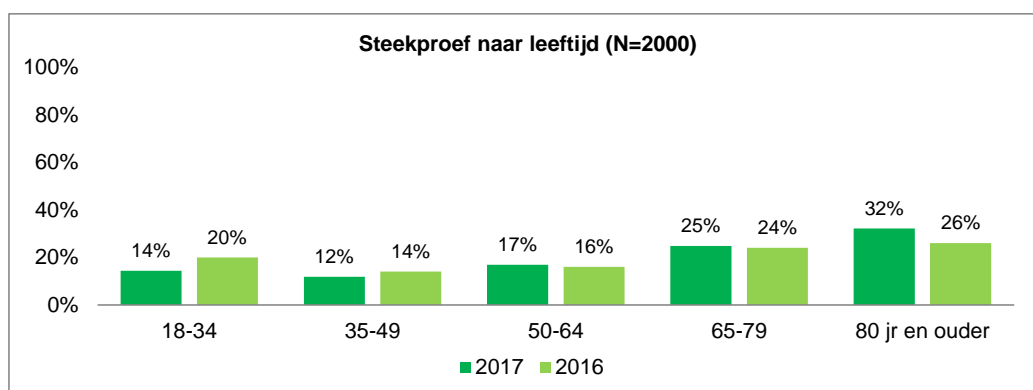
Bij het berekenen van de steekproefomvang hebben wij een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% gehanteerd. De ervaring van de VNG tot nu toe met Wmo-enquêtes is een respons van 35%. Dit resulteerde in een minimale selectie van 1043. Wij hebben 2000 mensen uitgenodigd tot deelname aan het onderzoek. De uiteindelijk geldige respons van het onderzoek in Zwolle is 40% (795)

### Steekproef versus totale populatie – Leeftijd

In 2016 is de bruto steekproef conform de VNG instructie geen goede afspiegeling van de totale populatie inwoners Zwolle met Wmo- ondersteuning. Bij het trekken van de steekproef voor het Wmo cliënt ervaringsonderzoek 2016 is namelijk conform de VNG instructie onderscheid gemaakt tussen 'nieuwe' en 'bestaande' inwoners met Wmo- ondersteuning in de verhouding 75% en 25%. Dit heeft als gevolg dat er in 2016 veel meer inwoners met Wmo ondersteuning jonger dan 65 jaar zijn uitgenodigd tot deelname in vergelijking tot de totale populatie inwoners met Wmo- ondersteuning.

	Leeftijdsverdeling WMO Cliënten		Steekproef		Respons	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
18-34 jaar	14%	13%	14%	20%	6%	9%
34 - 49 jaar	12%	12%	12%	14%	7%	9%
50 - 64 jaar	17%	18%	17%	16%	19%	16%
65 - 79 jaar	23%	25%	25%	24%	29%	31%
80 jaar en >	34%	32%	32%	26%	39%	35%

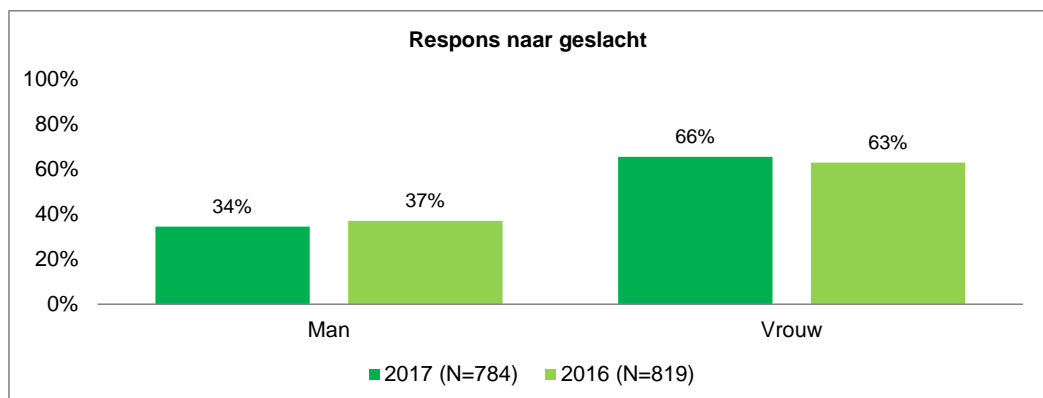
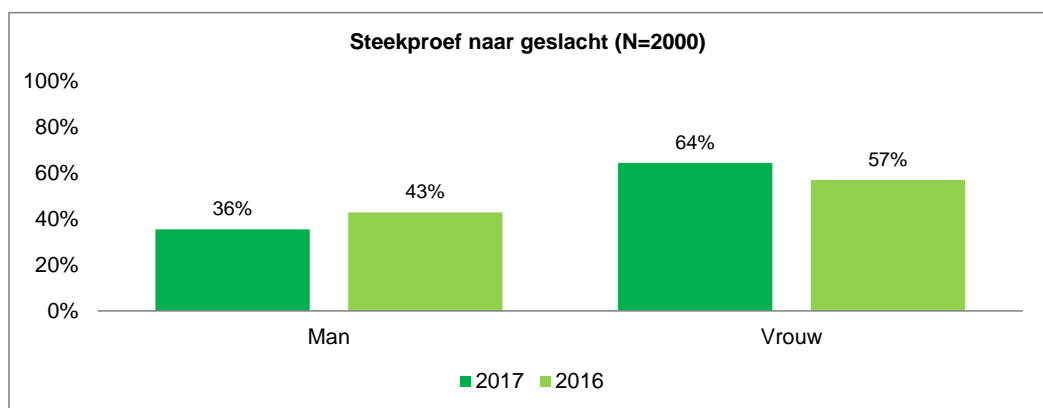
Wij hebben toen al geconstateerd dat bij volgend cliënt ervaringsonderzoek, waarin het onderscheid 'nieuw' en 'bestaand' niet wordt gemaakt en de steekproef aselekt (elk element uit een populatie heeft op basis van toeval dezelfde kans om in de steekproef te worden opgenomen) wordt getrokken, dit gevolgen zal hebben voor het onderzoeksresultaat. Want over het algemeen is de respons van mensen ouder dan 65 jaar hoger dan die van jongeren. Dit blijkt in 2017 inderdaad het geval:



Bij onderzoek zien wij regelmatig dat oudere inwoners vaker meedoen aan onderzoek terwijl jongere inwoners daar minder toe geneigd zijn. Bij bijvoorbeeld Buurt-voor-Buurt Onderzoek brengen wij om die reden een weging aan. Dat is bij dit onderzoek niet gebeurd. Mensen van 65 jaar en ouder krijgen vaker ondersteuning in het kader van de Wmo dan jongeren (meer dan 50% van alle inwoners met ondersteuning Wmo is 65 jaar of ouder).

### Respons versus steekproef – Geslacht

Aan dit onderzoek hebben bijna twee keer zoveel vrouwen dan mannen meegedaan.



Het hogere percentage vrouwen binnen de responsgroep kan verklaard worden doordat in de hogere leeftijdscategorieën (65 jaar en ouder) meer vrouwen dan mannen voorkomen. En zoals eerder gezegd, is in 2017 twee derde van de respondenten van dit onderzoek 65 jaar of ouder.



## 3.5 Bijlagen

betrokken

Advies en Faciliteiten  
Informatie

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

[brief\_naam]  
[brief\_straat]  
[brief\_plaats]

Stadskantoor  
Lübeckplein  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon 038 - 498 2040  
postbus@zwolle.nl  
www.zwolle.n  
kenmerk: [volgnummer]

Datum 2 mei 2017  
Onderwerp Uw ervaring met ondersteuning op grond van de Wet Maatschappelijke  
Ondersteuning (Wmo) in gemeente Zwolle

Geachte [aanhef1] [naam\_H],

U heeft een voorziening in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning. Dit onderzoek is gericht op uw ervaring met deze ondersteuning vanuit de Wmo in 2016, waarvoor u vorig jaar of al eerder een brief met besluit van de gemeente Zwolle heeft gekregen.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig en wordt zeer op prijs gesteld. Door het beantwoorden van de vragen deelt u uw ervaringen. Zo helpt u de gemeente om de ondersteuning aan u en iedereen in Zwolle die hulp vanuit de Wmo nodig heeft, te verbeteren.

U kunt op twee manieren meedoen. Het duurt ongeveer 10 minuten.

**1. Via internet op tablet, smartphone of computer. Uiterlijk **28 mei 2017****

- Ga naar [www.zwolle.nl/onderzoek](http://www.zwolle.nl/onderzoek) (via de adresregel, niet via Google)
- Klik op 'Onderzoek ondersteuning Wmo'
- Log in met de volgende persoonlijke codes:  
Project ID: [ Project ID ]  
Wachtwoord: [ Password ]

**2. U kunt ook de bijgevoegde papieren vragenlijst gebruiken. Gebruik de antwoordenvelop om de ingevulde vragenlijst op te sturen. Dit kan tot en met **21 mei 2017**. Een postzegel is niet nodig.**

**Mag een ander de vragen samen met mij invullen?**

Ja, u mag hulp vragen aan bekenden om de vragen samen in te vullen. Bijvoorbeeld vrienden, burens of familie.

**Anonieme verwerking**

De vragen die u invult worden geanonimiseerd verwerkt. Dit betekent dat niemand te weten komt wat u heeft ingevuld.

Het invullen van de vragen heeft geen gevolgen voor de ondersteuning die u nu heeft of in de toekomst aanvraagt.

**Vragen**

Heeft u nog vragen over deze brief of vraagt u zich af waarom wij u voor deelname uitnodigen? Neem dan contact op met het Sociale wijkteam van gemeente Zwolle via telefoonnummer 038 – 498 99 80.

Voor vragen over het inloggen bij dit onderzoek kunt u contact opnemen met gemeente Zwolle, afdeling Onderzoek en Informatie via telefoonnummer 038 – 498 2040 of stuur een email naar [onderzoek@zwolle.nl](mailto:onderzoek@zwolle.nl).

Hartelijk dank voor uw medewerking,  
namens burgemeester en wethouders,

Nelleke Vedelaar  
wethouder

## Vragenlijst Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

### Blok 1. Contact

U hebt contact gehad met het sociaal wijkteam of in geval van beschermd wonen, met de centrale toegang van de gemeente Zwolle over een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok “niet van toepassing” in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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 <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ja	Nee
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner*?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.

## Blok 2. Kwaliteit van de ondersteuning

**U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of beschermd wonen. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de 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 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"/>

## Blok 3. Wat levert de ondersteuning mij op

**De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de 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 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 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. Hebt u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

► *Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?*

#### **Blok 4 Vraag over uw ervaring in contact met het sociaal wijkteam of centrale toegang**

12. Was er bij het (keukentafel-) gesprek iemand anders aanwezig?

► *Meerdere antwoorden mogelijk*

Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)

Ja, iemand anders

Nee

#### **Blok 5. Ervaring met de ondersteuning**

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen 12 maanden met hulpmiddelen en ondersteuning die u mogelijk gebruikt of gebruikt hebt. Het gaat hierbij om ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente, waarvoor u een brief met besluit van de gemeente hebt ontvangen.

**Welke ondersteuning ontvangt u of hebt u ontvangen vanuit de gemeente?**

► *Wilt u bij de ondersteuning die u ontvangt aangeven of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet.*

	Nee	Ja, zonder pgb	Ja, met pgb
13. Rolstoel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Vervoersvoorziening (scootmobiel of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 15. Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld. een traplift, bredere deuren in de woning, aangepaste badkamer) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Hulp bij het huishouden   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Financiële vergoeding voor vervoer  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Begeleiding bij het zelfstandig wonen (zoals dagritme, bezigheden en dergelijke)                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Kortdurend verblijf   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Anders  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Overige ondersteuning:**

► *Wilt u aankruisen wat van toepassing is?*

- |  | Waar                     | Niet<br>waar             |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 23. Ik maak gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was-en strijkservice | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Ik heb een particuliere schoonmaakster die mij helpt bij het huishouden  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Ik heb of mijn partner heeft een maatje van een maatjesproject   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <i>vervolg Overige ondersteuning:</i>  | Waar                     | Niet<br>waar             |
| 26. Ik ontvang hulp van mijn partner   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Ik ontvang hulp van mijn familie   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Ik ontvang hulp van mijn vrienden  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Ik ontvang hulp van mijn burens  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

30. Hebt u het idee dat uw naaste, die voor u zorgt, het aankan?

► Alleen als u vraag 26, 27, 28 of 29 hebt aangekruist.

Ja                       Nee                       Weet ik niet                       Niet van toepassing

31. In hoeverre kunt u financieel rondkomen?

Zeer goed                       Goed                       Redelijk                       Nauwelijks                       Niet

### **Blok 6. Over uzelf**

32. Bent u een man of een vrouw?

Man

Vrouw

33. Wat is uw leeftijd in jaren?

**Dit is het einde van de vragenlijst.  
Hartelijk dank voor uw medewerking!**