

Advies en Faciliteiten  
AF

Stadskantoor  
Lübeckplein  
Postbus 538  
8000 AM Zwolle  
Telefoon (038) 498 2383  
[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

# Ervaringen van cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning

## Gemeente Zwolle 2019



Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
1.1	Belangrijkste uitkomsten van het onderzoek	3
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
2.1	Aanleiding	4
2.2	Aanpak	5
2.3	Analyse	5
2.4	Representativiteit steekproef	6
<b>3</b>	<b>Toegang en kwaliteit ondersteuning</b>	<b>7</b>
3.1	Eerste contact	7
3.2	Cliëntondersteuning	8
3.3	Ontvangen ondersteuning	10
3.4	Ondersteuning van naasten en andere ondersteuning	13
<b>4</b>	<b>Effecten van ondersteuning</b>	<b>15</b>
4.1	Ondervonden effecten	15
	<b>Bijlage I Uitnodigingsbrief</b>	<b>17</b>
	<b>Bijlage II Vragenlijst</b>	<b>19</b>

## 1 Samenvatting

De gemeente Zwolle wil graag weten hoe inwoners die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen deze ondersteuning ervaren. Daarnaast is de gemeente in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een dergelijk cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. In mei 2019 ontvingen 1.184 Wmo-clieñten uit Zwolle een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Cliënten die gebruik maken van diensten zoals hulp bij het huishouden en begeleiding zijn in de steekproef opgenomen, cliënten die enkel een hulpmiddel ontvangen zijn er buiten gelaten. In totaal vulden 322 cliënten de vragenlijst in. Deze respons voldoet aan de nauwkeurigheidsvorschriften van het ministerie: de nauwkeurigheidsmarge van uitkomsten is de voorgeschreven 5%.

### 1.1 Belangrijkste uitkomsten van het onderzoek

- De trend van de stijgende tevredenheid over het eerste contact voorafgaand aan het verkrijgen in ondersteuning is in 2019 niet doorgezet, al zijn cliënten gemiddeld genomen een stuk vaker tevreden vergeleken met 2016 en 2017.
- Het meest tevreden is men over de mate waarin de medewerker hen serieus neemt (84%), gevolgd door het samen zoeken naar een oplossing in het gesprek (75%). Daarna volgen de bekendheid van de toegang en de snelheid waarmee men geholpen werd (beiden 73%). Ongeveer een op de tien cliënten is ontevreden over het eerste contact voor de ondersteuning.
- In 2019 is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner toegenomen naar 30%. Het aandeel cliënten dat er daadwerkelijk gebruik van maakt is beperkt (8%). Wanneer cliënten ondersteuning willen bij een keukentafelgesprek dan geven zij echter de voorkeur aan een naaste (36%) of iemand anders (24%). In veel gevallen is deze 'andere' een begeleider of hulpverlener.
- Vier op de vijf cliënten in Zwolle vinden dat de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning goed is (81%) en past bij de hulpvraag die zij hebben (76%). Tussen de 7% en 10% is niet tevreden. Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid iets afgenomen, maar ten opzichte van 2016 is wel een verbetering te zien.
- Twee op de drie cliënten in Zwolle ontvangen ook ondersteuning van hun sociale omgeving. In de meeste gevallen gaat het dan om overige. Dit aandeel is sinds 2017 gestegen van 42% naar 46%.
- Naast hulp van naasten maakt een op de tien cliënten (11%) (ook) gebruik van voorliggende voorzieningen in de wijk. Dit percentage is hetzelfde als in 2018. Opvallend is de afname in het aantal cliënten die zelf betalen voor eventueel aanvullende ondersteuning (van 31% naar 24%). Wellicht heeft dit te maken met de invoering van het abonnementstarief.
- Net als bij het contact en de kwaliteit van de ondersteuning is er een stagnatie in de positieve trend dat cliënten vaker positieve effecten ondervinden van de hulp die zij ontvangen. Toch zeggen de meeste cliënten dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen (74%), zich beter kunnen redden (81%) en een

Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

betere kwaliteit van leven hebben (78%) door de ondersteuning. Voor respectievelijk 7%, 4% en 6% geldt dit niet.

## 2 Inleiding

Dit rapport doet verslag van het onderzoek onder inwoners van de gemeente Zwolle die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen. In Zwolle gaat het daarbij om 9.525 inwoners die (maatwerk)ondersteuning ontvangen. Onder maatwerkvoorzieningen vallen diensten zoals hulp bij het huishouden, individuele begeleiding of beschermd wonen, eventueel in combinatie met een vervoersvoorziening een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.

### 2.1 Aanleiding

De gemeente Zwolle is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. De gemeente Zwolle verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clieënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten.

Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt ontwikkelingen en trends inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Zwolle aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid en/of de dienstverlening bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

#### **Vragenlijst**

Naast de 10 verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn gemeenten ook vrij om eigen vragen toe te voegen (uit een beschikbare modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Zwolle heeft ervoor gekozen om ook vragen op te nemen over onder meer de thema's:

- het type ontvangen ondersteuning;
- overige ondersteuning (bijvoorbeeld van familie of de partner);
- gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- het keukentafelgesprek;
- andere soorten ondersteuning (gebruik faciliteiten wijkcentrum en/of zelf betaalde ondersteuning);
- tevredenheid met het leven.

Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

## 2.2 Aanpak

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn Wmo-cliënten die in het jaar voor de uitvoering van het onderzoek in het kader van de Wmo 2015 een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2018 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving.

In mei 2019 ontvingen 1.184 Wmo-cliënten uit Zwolle een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Cliënten die alléén een Wmo-hulpmiddel ontvingen (woonvoorziening, rolstoel of scootmobiel) zijn niet meegenomen in de steekproef. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd en cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 322 cliënten de vragenlijst in. De tabel hieronder laat de respons zien. De respons in 2019 is 27%, in 2018 was dat 36%. De resultaten geven een betrouwbaar beeld<sup>1</sup>.

De nauwkeurigheidsmarge is de mate waarin de resultaten in het onderzoek de werkelijkheid benaderen. Dit kan het beste worden toegelicht aan de hand van een voorbeeld. Een nauwkeurigheidsmarge van 5% betekent dat bij een resultaat in dit onderzoek van bijv. 50%, het werkelijke percentage ergens tussen de 45% en 55% ligt.

**Tabel 1. Responsoverzicht 2019**

	Aangeschreven	Respons	Responspercentage	Nauwkeurigheidsmarge
<b>Ceo Wmo 2019</b>	1.184	322	27%	5% (met 95% betrouwbaarheid)

## 2.3 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Cliënten kregen de mogelijkheid om een toelichting te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

### *Benchmark*

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten worden door de gemeente Zwolle aangeboden aan het Ministerie van VWS en worden door het Ministerie gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

<sup>1</sup> De respons voldoet ieder jaar aan de nauwkeurigheidsmarge van 5% die wordt voorgeschreven door het ministerie.

Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

## 2.4 Representativiteit steekproef

De steekproef lijkt een goede afspiegeling te zijn van de totale Wmo-cliënten. Zo is de leeftijdsverdeling van de steekproef vrijwel gelijk aan die van de totale populatie. Wel zien we dat, net als vorig jaar, de respons onder de oudere Wmo-cliënten (65 jaar of ouder) groter is dan onder de jongere Wmo-cliënten (49 jaar of jonger)

**Tabel 2. Leeftijdsverdeling populatie, steekproef, respondenten 2019, 2018 en 2017**

	Wmo- cliënten	Steekproef 2019	Respons 2019	Respons 2018	Respons 2017
<b>Leeftijd</b>					
.. 18 – 34 jaar	24%	22%	4%	5%	6%
.. 35 – 49 jaar	15%	15%	10%	8%	7%
.. 50 – 64 jaar	15%	15%	15%	18%	19%
.. 65 – 79 jaar	20%	23%	33%	32%	29%
.. 80 jaar e.o.	26%	26%	37%	37%	39%
<b>Geslacht</b>					
.. man	38%	39%	30%	33%	34%
.. vrouw	62%	61%	70%	67%	66%

### 3 Toegang en kwaliteit ondersteuning

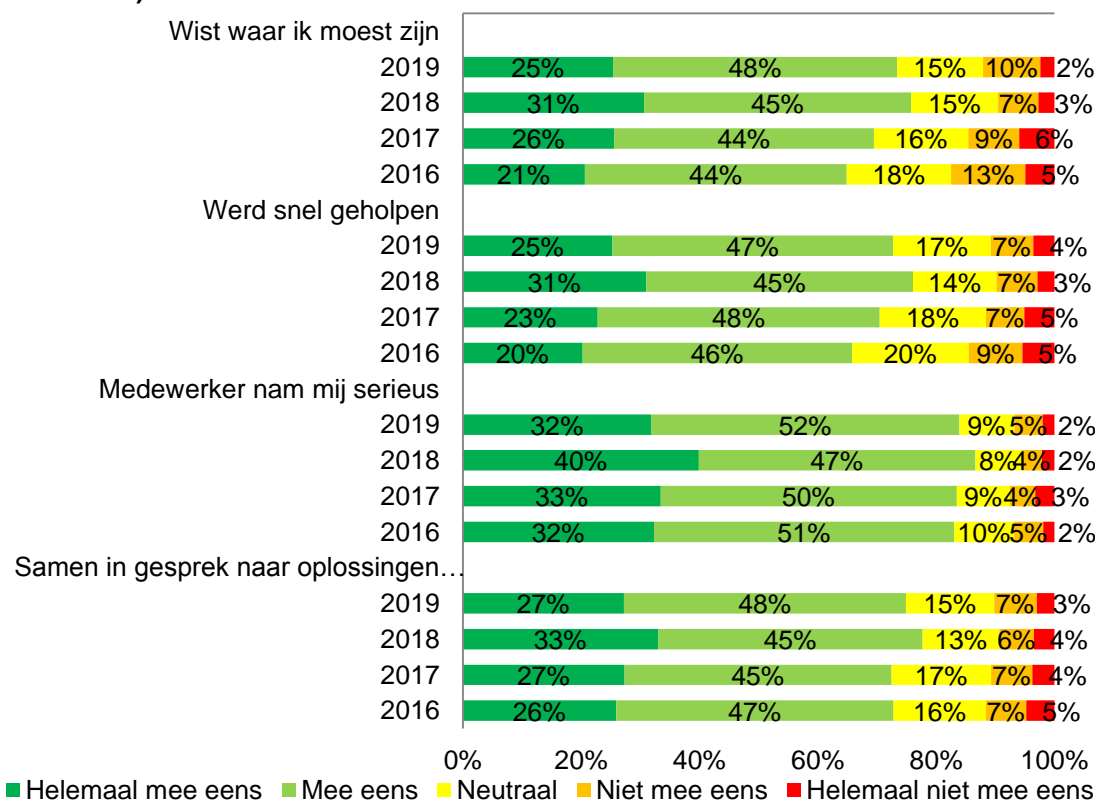
In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van de cliënten met het eerste contact over de hulpvraag, de onafhankelijke cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek.

#### 3.1 Eerste contact

Inwoners kunnen een Wmo voorziening aanvragen bij het Sociaal Wijkteam. In geval van beschermd wonen heeft men contact met de Centrale Toegang van de gemeente Zwolle bij GGD IJsselland. Cliënten kregen vier stellingen voorgelegd over hoe dit contact verliep. De trend van de stijgende tevredenheid over het eerste contact is in 2019 niet doorgezet, al zijn cliënten gemiddeld genomen een stuk vaker tevreden vergeleken met 2016 en 2017.

Het meest tevreden is men over de mate waarin de medewerker hen serieus neemt, 84% is het hier (helemaal) mee eens. In driekwart van de gesprekken is er samen naar een oplossing gezocht en 73% zegt dat zij wisten waar zij moesten zijn en/of snel werden geholpen. Ongeveer een op de tien cliënten (7% - 12%) is ontevreden over de toegang naar ondersteuning. Vorig jaar was tussen de 77% en 87% het (helemaal) eens met de vier stellingen en 6% tot 10% niet.

**Figuur 1. Oordeel over eerste contact naar aanleiding van hulpvraag (nmin=235<sup>2</sup>)**



<sup>2</sup> Nmin betekent dat bij deze stellingen de laagste respons op een van de stellingen in deze figuur 235 is. De andere stellingen in de figuur hebben eenzelfde of een hogere respons.

Bij het invullen van de vragenlijst krijgen cliënten de mogelijkheid om een toelichting te geven over hoe zij het contact hebben ervaren. In totaal maakten 162 personen gebruik van deze mogelijkheid. Van de reacties waarin duidelijk een mening over het contact naar voren kwam (ongeveer twee derde), blijkt dat 79% een positieve toelichting heeft achtergelaten en dat 21% zijn of haar ontevredenheid heeft toegelicht.

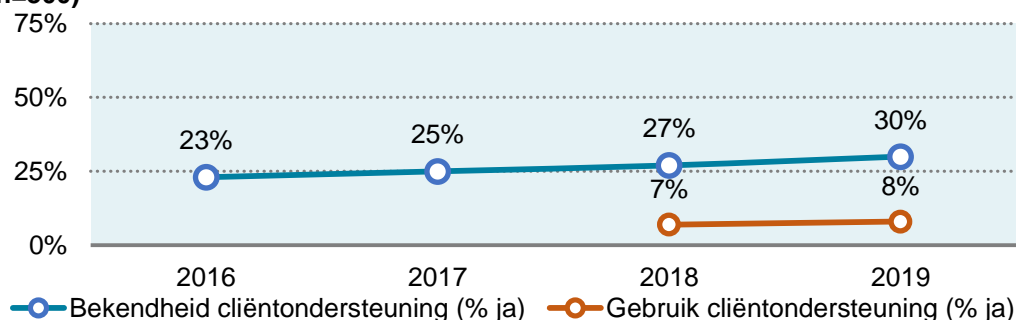
Cliënten die tevreden zijn benoemen vooral het prettige contact, dat vragen serieus werden genomen en dat men over het algemeen snel is geholpen. Enkele cliënten stellen het in het bijzonder op prijs dat er discreet werd omgegaan met de inhoud van het gesprek. Ontevreden reacties lopen uiteen. Deze cliënten benoemen bijvoorbeeld het niet nakomen of vergeten van afspraken, een lange wachttijd of onbegrip dat men de gewenste ondersteuning niet (volledig) kreeg toegewezen.

### 3.2 Cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. Ook kan de onafhankelijke cliëntondersteuner aansluiten bij een keukentafelgesprek. Sinds 2016 is het aandeel cliënten dat bekend is met deze mogelijkheid jaarlijks gestegen. In 2019 is de bekendheid met deze dienst toegenomen naar 30%.

Sinds 2018 wordt in het onderzoek gevraagd of men gebruik maakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning van Zorgbelang Overijssel. Het aandeel cliënten dat daadwerkelijk gebruik maakt van deze onafhankelijke cliëntondersteuner is beperkt (zie figuur 2). Minder dan een op de tien cliënten zegt van deze dienst van Zorgbelang Overijssel gebruik te hebben gemaakt. De 25 cliënten die hier gebruik van maakten zijn er echter wel erg tevreden over, slechts 1 cliënt zegt dat de ondersteuning van Zorgbelang Overijssel slecht was en 1 cliënt vond deze matig

**Figuur 2. Bekendheid en gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner (n=300)**

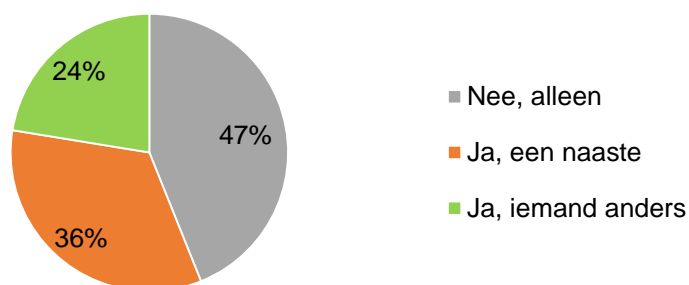




Wanneer cliënten ondersteuning willen bij een keukentafelgesprek dan geven zij echter de voorkeur aan een naaste (36%) of iemand anders (24%). In veel gevallen is deze 'andere' een begeleider of hulpverlener.

De meeste cliënten benoemen dat het prettig is om er iemand bij te hebben. Redenen hiervoor zijn onder meer: dat "er met meer ogen naar de situatie wordt gekeken", het vertrouwen geeft, degene die de cliënt bijstaat hen kan aanvullen met vragen of opmerkingen en het ontspannend werkt omdat het voor een deel van de cliënten een spannend gesprek is. Een enkeling noemt ook nog dat hij/zij de taal niet machtig genoeg is en het daarom prettig is dat er iemand bij is die Nederlands spreekt.

**Figuur 3. Gezamenlijk voeren van keukentafelgesprek (n=300)**



### 3.3 Ontvangen ondersteuning

De meest voorkomende vormen van ondersteuning van cliënten binnen dit onderzoek zijn hulp in het huishouden (76%) en collectief vervoer (44%). Daarna volgen individuele begeleiding, hulpmiddelen en woningaanpassingen. Een relatief klein deel (6%) van de cliënten die deelnamen aan het onderzoek ontvangen beschermd wonen.

Vier op de tien cliënten (42%) ontvangen één vorm van ondersteuning. Het merendeel ontvangt meerdere vormen van ondersteuning:

- ongeveer drie op de tien (29%) ontvangt twee vormen van ondersteuning;
- eveneens 29% maakt van drie of meer soorten ondersteuning gebruik.

In tabel 3 is te zien welke combinaties van voorzieningen veel voorkomen. Vooral de voorzieningen huishoudelijke hulp en collectief vervoer worden vaak samen ingezet: een derde van de 737 cliënten heeft allebei deze voorzieningen. Ook maakt een aanzienlijk deel van de cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen, gebruik van een of meer hulpmiddelen. Verder gaan collectief vervoer en hulpmiddelen vaak samen.

**Tabel 3. Combinaties van soorten Wmo-ondersteuning (n=310)**

	hh	ib	hm	cv	bw	wa
Hulp bij het huishouden (n=244)	0%	13%	22%	40%	5%	13%
Individuele begeleiding (n=87)	13%	0%	5%	8%	4%	4%
Hulpmiddelen (n=80)	22%	5%	0%	19%	3%	10%
Collectief vervoer (n=141)	40%	8%	19%	0%	4%	10%
Beschermd wonen (n=19)**	n.v.t	n.v.t	3%	4%	0%	3%
Woningaanpassing (n=47)	13%	4%	10%	10%	3%	0%

\*De percentages tellen niet op tot 100 omdat de Wmo-cliënten die 3 of meer voorzieningen hebben, in meerdere categorieën vallen. Bovendien staan de cliënten die van één voorziening gebruik maken, niet in deze tabel.

\*\*Omdat huishoudelijke hulp en individuele begeleiding onderdeel uitmaken van beschermd wonen, staan ze niet als combinatie in de tabel.

Datum 28 oktober 2019  
 Ons kenmerk CEO Wmo 2019

Het overgrote deel van de ondersteuning ontvangen zij via Zorg in Natura (ZiN), enkele cliënten ontvangen een Persoonsgebonden Budget (PGB).

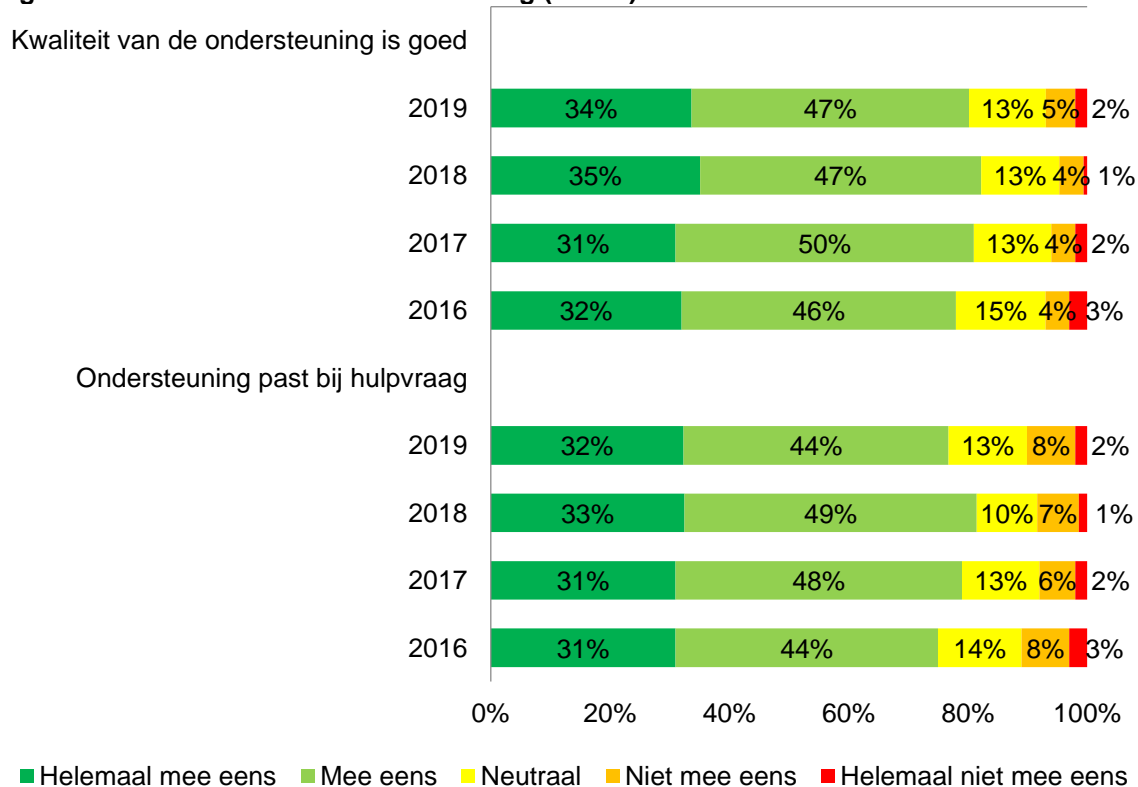
**Tabel 4. Volledig overzicht ontvangen ondersteuning (n=251)**

Ondersteuning	Ja	Zonder PGB	Met PGB	Nee	Geen antwoord
Hulp bij het huishouden	76%	63%	13%	22%	2%
Collectief vervoer	44%	36%	8%	43%	13%
Individuele begeleiding	27%	23%	4%	53%	20%
Hulpmiddelen	25%	22%	3%	60%	15%
Woningaanpassing	14%	12%	2%	67%	19%
Beschermd wonen	6%	4%	2%	72%	22%

**Grote meerderheid tevreden met kwaliteit ondersteuning**

Vier op de vijf cliënten in Zwolle vinden dat de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning goed is (81%) en past bij de hulpvraag die zij hebben (76%). Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid iets afgenomen, maar ten opzichte van 2016 is wel een verbetering te zien.

**Figuur 4. Tevredenheid met ondersteuning (n=294)**



Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

Uitgesplitst naar type ondersteuning zijn er wel enkele verschillen te ontdekken in de tevredenheid van cliënten over de kwaliteit en mate waarin de ondersteuning past. Hoewel deze uitsplitsingen door de relatief kleine aantallen cliënten per type ondersteuning indicatief zijn, lijkt het erop dat cliënten met individuele begeleiding over het algemeen wat minder tevreden zijn met de ondersteuning. Daarentegen zijn cliënten met collectief vervoer en hulp bij het huishouden vaker tevreden.

**Tabel 5. Tevredenheid over kwaliteit ondersteuning naar type ondersteuning**

	Hulp bij huishouden (n=244)	Individuele begeleiding (n=87)	Collectief vervoer (n=141)
<b>Kwaliteit goed</b>	82%	76%	83%
<b>Ondersteuning passend</b>	78%	73%	77%

Net als bij het eerste contact voor de ondersteuning kregen cliënten de mogelijkheid de opgegeven antwoorden toe te lichten. Een zeer ruime meerderheid van de 140 reacties is positief en gaat over de goede kwaliteit van de hulp. *“Goede hulp, fijn dat ik ontlast werd”, “ik heb het prima naar mijn zin, alles gaat goed”* en *“ik werd goed geholpen”* zijn voorbeelden van de positieve reacties. Verbeterpunten hebben vaak betrekking op het aantal uren hulp in de huishouding of het niet krijgen van alle gewenste ondersteuning.

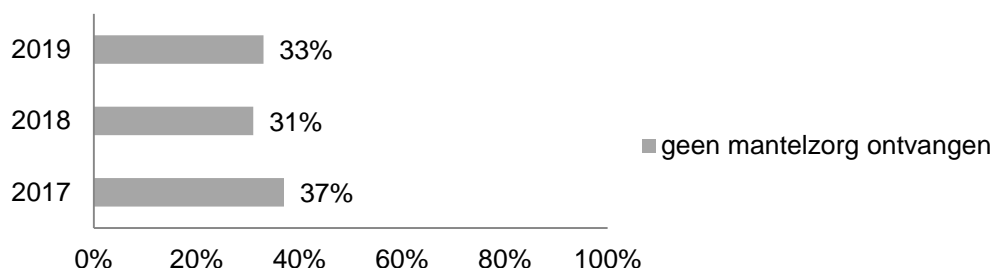
### 3.4 Ondersteuning van naasten en andere ondersteuning

Wmo-cliënten kunnen (naast ondersteuning vanuit de gemeente) ook gebruik maken van andere vormen van ondersteuning. Dit kan zijn in de vorm van mantelzorg en andere hulp van naasten, maar men kan ook gebruik maken van faciliteiten in de wijk (wijkcentrum, vrijwilligers- en boodschappendiensten) of zelf (aanvullende) ondersteuning betalen. De figuren 2.6 en 2.7 laten zien waar Zwolse cliënten naast Wmo-ondersteuning nog meer gebruik van maken.

#### *Twee derde maakt (ook) gebruik van hulp van naasten*

Een meerderheid van de cliënten in Zwolle ontvangt ook ondersteuning van hun sociale omgeving. Dit aandeel dat zegt géén hulp van naasten te hebben ontvangen is gedaald van 37% in 2017 naar 33% in 2019. Wanneer gekeken wordt naar het type huishouden (tabel 6), dan valt op dat cliënten minder gebruik maken van de hulp van de partner. Alleenwonenden maken minder vaak gebruik van mantelzorg ten opzichte van cliënten die niet alleen wonen.

**Figuur 5. Ontvangen van mantelzorg (totaal)**



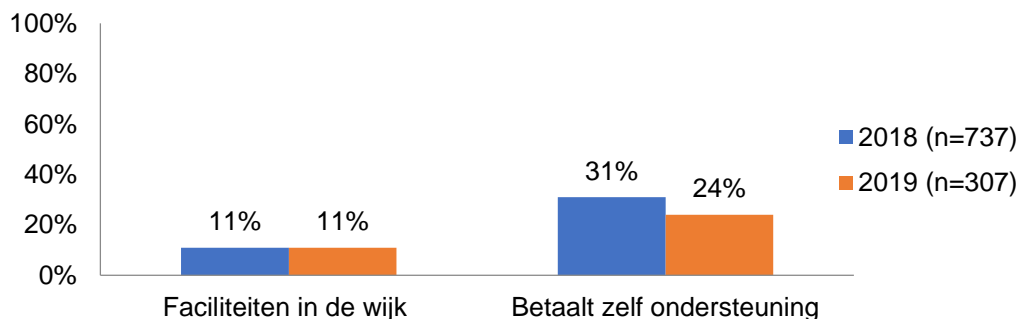
**Tabel 6. Ontvangen van mantelzorg naar type huishouden**

	Alleenwonend		Niet-alleenwonend	
	2018 (n=428)	2019 (n=211)	2018 (n=290)	2019 (n=97)
<b>Partner</b>	3%	0%	67%	55%
<b>Overige familie</b>	51%	48%	36%	41%
<b>Buren</b>	17%	15%	12%	15%
<b>Vrienden</b>	17%	13%	13%	10%
<b>Anders</b>	12%	11%	9%	8%

\*De percentages tellen niet op tot 100 omdat de Wmo-cliënten meerdere opties konden aankruisen.

Naast hulp van naasten maakt een op de tien cliënten (11%) (ook) gebruik van voorliggende voorzieningen in de wijk. Dit percentage is hetzelfde als in 2018. Opvallend is de afname in het aantal cliënten die zelf betalen voor eventueel aanvullende ondersteuning. Waarin 2018 nog drie op de tien cliënten dit deden, is dit aandeel in 2019 gedaald naar 24%. Wellicht heeft dit te maken met de invoering van het abonnementstarief. Hierbij betalen cliënten periodiek een vast bedrag voor de ondersteuning die zij ontvangen en dit is de vervanging van de inkomensafhankelijke betaling voor ondersteuning.

**Figuur 6. Andere vormen van ondersteuning**



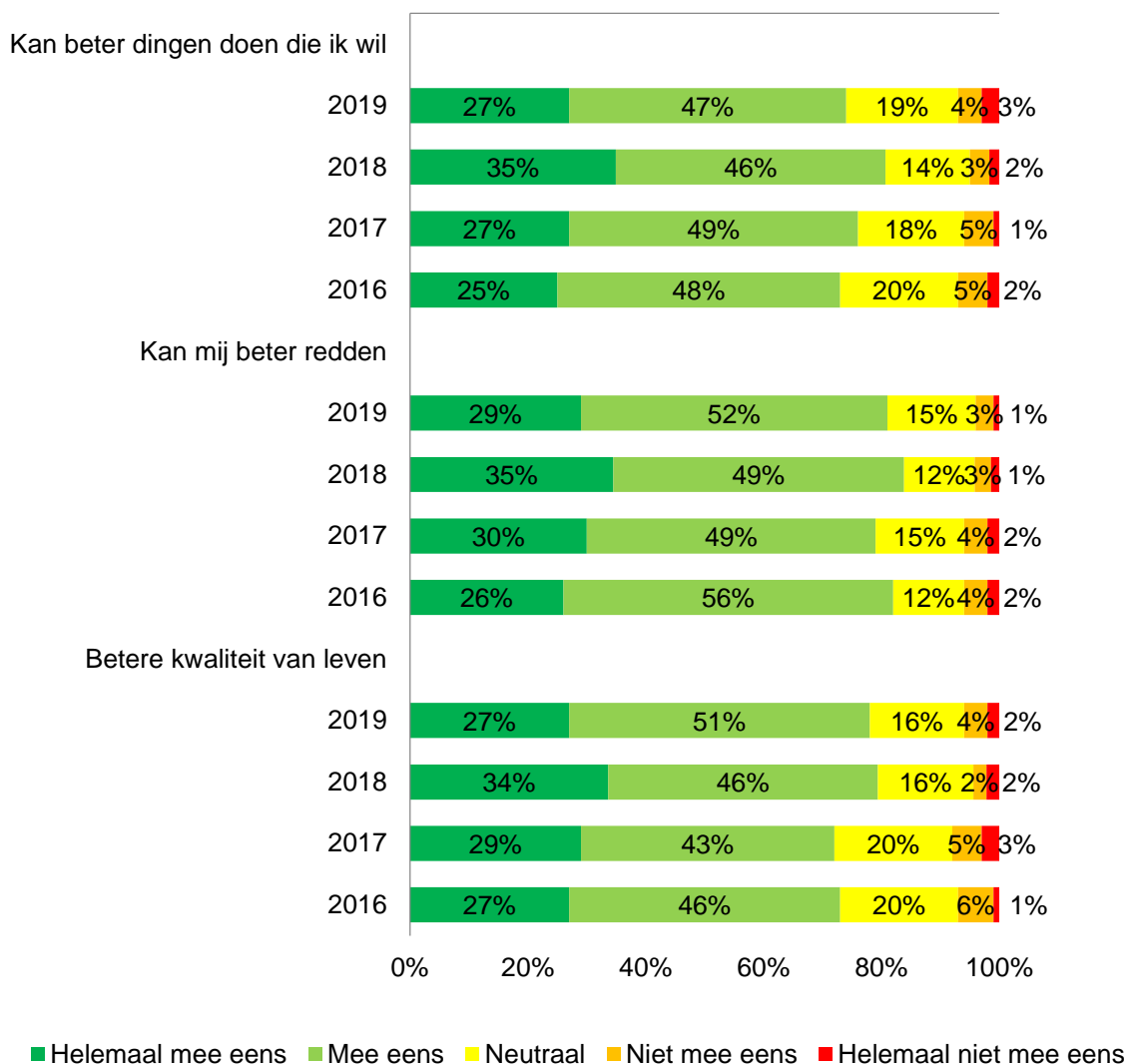
## 4 Effecten van ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op hoe cliënten oordelen over de kwaliteit en de mate waarin de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Hierna komen de ervaren effecten van de ondersteuning aan de orde.

### 4.1 Ondervonden effecten

Net als bij het contact en de kwaliteit van de ondersteuning is er een stagnatie in de positieve trend dat cliënten vaker positieve effecten ondervinden van de hulp die zij ontvangen. Driekwart en meer cliënten zeggen dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen (74%), zich beter kunnen redden (81%) en een betere kwaliteit van leven hebben (78%) door de ondersteuning. Voor respectievelijk 7%, 4% en 6% geldt dit niet. Met name op het gebied van kwaliteit van leven is de cliënttevredenheid sinds 2016 en 2017 gestegen.

**Figuur 7. Ondervonden effecten van de ondersteuning (n=272)**



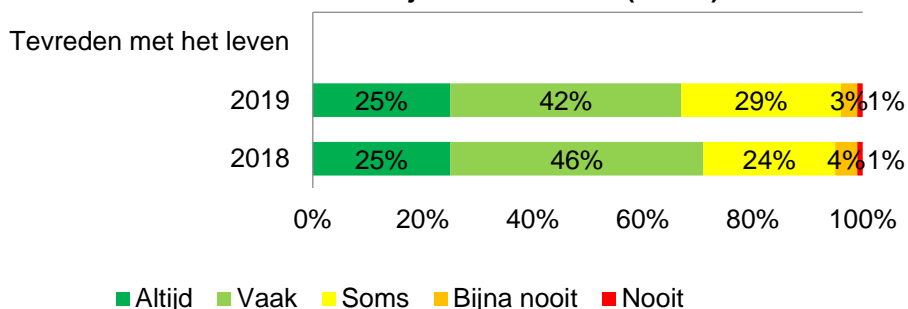
Uit de 131 overige opmerkingen van cliënten blijkt vooral dat cliënten door de ondersteuning kunnen blijven meedoen aan de samenleving. Zij geven vaak aan dat ze op leeftijd zijn en met de ondersteuning zelf het zware werk niet meer hoeven te doen, dat het zorgt voor rust in huis en/of dat men zelfstandig nog andere taken kan blijven doen. Enkele reacties:

- “Doordat mijn herstel beperkt is kan ik toch in huis mijzelf makkelijker verplaatsen.”
- “Door huishoudelijke hulp en zorg kan ik blijven wonen waar ik woon.”
- “Door de ondersteuning ben ik als ik alleen ben onafhankelijk en kan ik ergens heen gaan.”
- “Mijn ondersteuning betekent heel veel voor mij, dan kan ik mij redden met papieren en andere dingen.”

### ***Meerderheid tevreden met kwaliteit van leven***

Ondanks een daling ten opzichte van vorig jaar is een meerderheid van de cliënten nog steeds tevreden met hun leven. Een kwart van de cliënten is dit altijd en 42% vaak. Een klein deel (4%) zegt bijna nooit of nooit tevreden te zijn.

**Figuur 8. Mate waarin cliënten tevreden zijn met hun leven (n=312)**





Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

## Bijlage I Uitnodigingsbrief

Beste heer/mevrouw ...,

U hebt in 2018 gebruik gemaakt van een voorziening in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit onderzoek is gericht op uw ervaring met deze ondersteuning vanuit de Wmo, waarvoor u vorig jaar of al eerder een brief met besluit van de gemeente Zwolle hebt 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 invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

1. Via internet op tablet, smartphone of computer.

- 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:  
Wachtwoord:

2. U kunt ook de bijgevoegde papieren vragenlijst gebruiken. Gebruik de antwoordenvolp om de ingevulde vragenlijst op te sturen. *Een postzegel is niet nodig.*

Let op: u kunt de vragenlijst invullen tot en met **2 juni 2019**.

### **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, bureu of familie.

### **Anonimiteit**

U hebt een eigen wachtwoord of code op de vragenlijst waarmee we kunnen zien of u die vragenlijst wel of niet hebt ingevuld. Dit is voor ons handig, want:

- Zo kunnen we zien van wie wij de vragenlijst nog niet hebben ontvangen. Deze mensen sturen we een herinnering.
- Met de unieke code per respondent voorkomen we dat mensen meerdere keren kunnen meedoen aan het onderzoek.

Wij kijken niet naar de antwoorden van personen, maar analyseren alleen op groepsniveau. De gemeente Zwolle houdt zich aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent dat niemand te weten komt wat u hebt ingevuld.

Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

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

**Vragen**

Hebt u nog vragen over deze brief of vraagt u zich af waarom wij u voor deelname uitnodigen? Neem dan contact op met het Sociaal 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,

Klaas Sloots, wethouder

Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

## Bijlage II Vragenlijst

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de Wmo. U kunt de lijst alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt. Uw toelichting op de vragen is voor ons zeer waardevol!

Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning.

### Blok 1. Contact

**U hebt contact gehad met het Sociaal wijkteam over een hulpvraag. Of u hebt contact gehad met de gemeente Zwolle over beschermd wonen. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.**

► Is het contact met het Sociaal wijkteam / de gemeente Zwolle langer dan een jaar geleden? Vult u dan '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"/>

5. Wilt u uw antwoorden over het contact en hoe er met uw hulpvraag is omgegaan in het vak hieronder toelichten?

6. Wist u dat u gebruik kunt maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner\*? Ja      Nee

Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

\* 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
<b>7.</b> 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"/>
<b>8.</b> 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"/>

**9.** Wilt u uw antwoorden over de kwaliteit van de ondersteuning in het vak hieronder toelichten?

## **Blok 3. Wat de ondersteuning voor u betekent**

**De vragen in dit blok gaan over wat de ondersteuning voor u betekent.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
<b>10.</b> 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"/>
<b>11.</b> 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"/>
<b>12.</b> 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"/>

Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

13. Wilt u uw antwoorden bij de vorige vraag - over wat de ondersteuning voor u betekent - in het vak hieronder toelichten?

#### **Blok 4. Soort ondersteuning**

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

► Kies bij elke vorm van ondersteuning welk antwoord voor u geldt.

	Nee	Ja, zonder pgb	Ja, met pgb
14. Hulp bij het huishouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Individuele begeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Beschermd wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Woningaanpassing (bijvoorbeeld traplift, tillift)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Collectief vervoer (bijvoorbeeld regiovervoer of Wmo-vervoer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Anders <i>(eventueel toelichten bij vraag 21)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Hebt u vraag 20 met 'Ja' beantwoord? Gebruik dan onderstaand vak voor uw toelichting.

#### **Overige ondersteuning**

22. Zorgbelang Overijssel biedt onafhankelijke cliëntondersteuning. Bent u door hen ondersteund?	Ja	Nee
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datum 28 oktober 2019  
Ons kenmerk CEO Wmo 2019

**23.** Bij vorige vraag **Ja**: Wat vindt u van de onafhankelijke cliëntondersteuning van Zorgbelang Overijssel?

Zeer goed	Goed	Matig	Niet goed	Helemaal niet goed
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**24.** Van wie krijgt u nog meer hulp? ► *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Partner	Overige familie	Buren	Vrienden	Anders	Geen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**25.** Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

**26.** Als het goed is hebt u een gesprek gehad met de gemeente over welke ondersteuning u nodig hebt. Was er bij het (keukentafel)gesprek iemand anders aanwezig?

► *Meerdere antwoorden mogelijk*

- Nee
- Ja, een naaste (zoals partner, ouder, vriend)
- Ja, iemand anders, namelijk
- ...

**27.** Bij vorige vraag **Ja**: wilt u hieronder toelichten hoe het was om er iemand bij te hebben?

**We willen ook graag weten of u, naast de ondersteuning vanuit de Wmo, ook van andere soorten ondersteuning gebruik maakt.**

► *Wilt u aankruisen wat van toepassing is?*

	Waar	Niet waar
<b>28.</b> Ik maak gebruik van faciliteiten in de wijk (bijvoorbeeld activiteiten in het wijkcentrum, vrijwilligers, boodschappendienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>29.</b> Ik betaal zelf de ondersteuning die ik nodig heb (bijvoorbeeld een particuliere schoonmaakster, tuinman, klussendienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

30. Hebt u nog andere opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? Deze kunt u in het vak hieronder vermelden:

31. Bent u over het algemeen tevreden over uw leven?

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nooit                    | Bijna nooit              | Soms                     | Vaak                     | Altijd                   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

32. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

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

33. Wat is uw geslacht?

- Man       Vrouw       Anders (bijv. transgender, intersekse)

34. Wat is de samenstelling van uw huishouden? Uitwonende kinderen niet meerekenen.

- Alleenwonend
- Samenwonend / gehuwd zonder thuiswonend(e) kind(eren)
- Samenwonend / gehuwd met thuiswonend(e) kind(eren)
- Eenoudergezin
- Anders, namelijk ...

35. Wat is uw leeftijd in jaren?

--	--

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