

RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Veenendaal

augustus 2017



# Samenvatting

In april t/m juni 2017 heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Veenendaal het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek betreft cliënten die in 2016 een Wmo-maatwerkvoorziening van de gemeente hebben ontvangen. De ervaringen van cliënten hebben betrekking op verslagjaar 2016. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo. In overleg met de gemeente en het Wmo-forum Veenendaal zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd en is de vragenlijst op maat gemaakt naar de lokale situatie. Uit de gehele populatie cliënten die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangt is een steekproef getrokken conform de richtlijnen van VNG. Van de 1782 aangeschreven personen hebben er 537 de vragenlijst correct ingevuld, hetgeen een netto respons van 30% betekent. Deze respons is conform verwachting van VNG en voldoende om betrouwbare uitspraken te doen (met een foutmarge van 3,5%). Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen, waarbij ook de vergelijking met vorig jaar en de vergelijking tussen nieuwe cliënten (beschikking in 2016 gekregen) en bestaande cliënten (beschikking voor 2016 gekregen) gemaakt is.

## Contact met de gemeente

- Van de respondenten geeft 79% aan te weten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, 76% is snel geholpen en 84% voelde zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente. Bij 76% van de respondenten is samen met de medewerker gezocht naar oplossingen.
- Respondenten kregen de mogelijkheid om hun antwoorden over het contact met de gemeente toe te lichten. Ongeveer honderd respondenten hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Een derde van de respondenten plaatst een positieve opmerking. De meest genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn over het contact met de gemeente en de Wmo-voorziening die zij krijgen. Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan ontevreden over het contact te zijn. Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat het vrij lang duurde voordat de hulp op gang kwam. Enkele cliënten geven aan dat het hier om een woningaanpassing gaat. De overige respondenten zijn niet tevreden of ontevreden, maar geven vooral aan waarop hun eerder gegeven antwoorden betrekking hebben (op welke Wmo-voorziening).

## Vergelijkingen

- De tevredenheid over het contact met de gemeente wordt op een aantal punten significant hoger beoordeeld dan vorig jaar. Het gaat dan om de vindbaarheid van het Wmo-loket, de snelheid waarmee men geholpen is en de manier waarop er samen naar een oplossing voor de hulpvraag gekozen is.
- Er zijn geen significante verschillen tussen nieuwe en bestaande cliënten, als het gaat om de tevredenheid over het contact met de gemeente.

## Onafhankelijke cliëntondersteuner

- 34% van de respondenten van de cliënten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 7% heeft hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. 89% van deze personen is tevreden over de cliëntondersteuner.
- Cliënten konden toelichten waarom zij wel of niet tevreden zijn over de cliëntondersteuner. Bijna alle reacties daarop zijn positief. De meeste respondenten geven aan goed te zijn geholpen. Eén respondent geeft aan dat de cliëntondersteuner goed luistert en meedenkt. Een ander geeft aan persoonlijk te zijn geholpen met veel begrip voor de situatie. De enige negatieve opmerking van een respondent over de cliëntondersteuner gaat over dat de cliëntondersteuner partijdig/amateuristisch is.

### Vergelijkingen

- Nieuwe cliënten hebben significant vaker gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner dan bestaande cliënten.

## Kwaliteit van de ondersteuning

- Over het algemeen geeft 80% aan dat ze de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden, 81% geeft aan dat de gekregen ondersteuning past bij hun hulpvraag.
- Verder is de tevredenheid per ondersteuningsvorm uitgevraagd. Van de respondenten is 89% tevreden over de rolstoel, 83% over het vervoermiddel, 83% over de woonvoorziening/woningaanpassing en 84% over het collectief vervoer. 76% is tevreden over de vergoeding vervoerskosten, 87% over de begeleiding bij zelfstandig wonen en 87% over de individuele ondersteuning. Over de groepsgerichte ondersteuning is 92% tevreden. Van de respondenten is 71% tevreden over de logeervoorziening, 82% over de ondersteuning bij psychische problemen en 84% over de schoonmaakondersteuning 91% is tevreden over een andere vorm van ondersteuning.
- Aan cliënten is gevraagd of zij opmerkingen over de zorg en ondersteuning hebben. Ongeveer honderd respondenten hebben een opmerking gemaakt. Een derde hiervan is positief over de ondersteuning. De meest genoemde positieve opmerkingen gaan over dat er goed samen is gezocht naar een passende ondersteuningsvorm en dat men door de ondersteuning een stuk zelfstandiger geworden is. Verder geeft een derde van de respondenten aan ontevreden te zijn over de ondersteuning. Vijf van hen geven aan niet tevreden te zijn over de regiotali, zij geven aan dat deze vaak te laat is. Tot slot geven ongeveer vijf respondenten aan niet tevreden te zijn met de kwaliteit van de hulpmiddelen, dit gaat om de ligfiets, scootmobiel en rolstoel.

### Vergelijkingen

- Er zijn over het algemeen geen significante verschillen te vinden voor de kwaliteit van de ondersteuning vergeleken met vorig jaar. De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is dus vrijwel gelijk gebleven.
- Als de tevredenheid per ondersteuningsvorm vergeleken wordt dan is te zien dat de tevredenheid over de schoonmaakondersteuning significant hoger is dan de vorige meting.

- Over het algemeen zijn nieuwe cliënten meer tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning dan bestaande cliënten. Als de verschillende ondersteuningsvormen afzonderlijk vergeleken worden dan is te zien dat nieuwe cliënten significant meer tevreden zijn over het collectief vervoer dan bestaande cliënten.

## Effect van de ondersteuning

- Ongeveer 8 op de 10 cliënten ervaart positieve effecten door de ondersteuning. Zo geeft 80% van de respondenten aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, 85% dat zij zich beter redden en 78% dat zij een betere kwaliteit van leven hebben.

### Vergelijkingen

- De tevredenheid over het effect van de ondersteuning is significant hoger dan de vorige meting.
- Er zijn geen significante verschillen te vinden tussen nieuwe en bestaande cliënten, als het gaat om het effect van de ondersteuning.

## (Eigen) bijdrage en afname van zorg

- Van de respondenten geeft 65% aan dat ze in 2016 evenveel zorg hebben gekregen vergeleken met eerder, bij 55% is de eigen bijdrage niet gewijzigd. Van de mensen die aangeven dat de eigen bijdrage is gewijzigd geven ongeveer evenveel mensen aan dat het gestegen of gedaald is.
- 77% van de respondenten neemt net zoveel zorg af als zij toegewezen hebben gekregen.
- Bij cliënten die minder zorg afnemen dan is toegewezen geeft 29% aan dat zij minder zorg nodig heeft, 26% geeft aan de (eigen) bijdrage te hoog te vinden.
- Van de respondenten maakt 32%, naast de zorg/ondersteuning van de gemeente, nog gebruik van de schoonmaakondersteuning, 74% van hen betaalt hiervoor een bijdrage van €10,- per uur.
- Van de cliënten die twee keer betalen (eigen bijdrage zorgvoorziening en bijdrage schoonmaakondersteuning) maakt 64% volledig gebruik van beide voorzieningen.
- Bij 56% van de respondenten is het bekend dat de gemeente Veenendaal de eigen bijdrage heeft verlaagd. Op de open vraag hoe mensen dit te weten zijn gekomen geven meer dan 100 respondenten aan dit via een brief te weten te zijn gekomen dat de eigen bijdrage is verlaagd, rond de 25 cliënten geven aan dit via het CAK te hebben gehoord. Rond de 20 respondenten geven aan dit in de krant te hebben gelezen, ook is een groot deel dit via de gemeente te weten gekomen.

### Vergelijkingen

- Cliënten betalen in 2016 significant minder eigen bijdrage dan in 2015.
- Bij nieuwe cliënten is het significant meer bekend dat de gemeente Veenendaal de eigen bijdrage heeft verlaagd.

## Mantelzorg en overige ondersteuning

- Net als vorig jaar maakt een relatief klein deel van de respondenten gebruik van algemene voorzieningen of overige ondersteuning. De percentages zijn ten opzichte van vorig jaar wel licht gestegen. De grootste overige ondersteuningsvorm waar gebruik gemaakt van wordt is een particuliere schoonmaker die helpt bij het huishouden (12% van alle respondenten).
- Van alle respondenten maakt 58% gebruik van hulp van partner, familie, vrienden of bureu. Een kwart van de mantelzorgers van deze respondenten (25%) maakt gebruik van mantelzorgondersteuning van Veens. 65 respondenten geven in een toelichting aan hoe zij de mantelzorgondersteuning van Veens ervaren, hiervan ervaart bijna iedereen de ondersteuning als goed en positief.

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>6</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	6
1.2 Aanpak onderzoek.....	6
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer .....	7
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>9</b>
2.1 Contact met de gemeente.....	9
2.2 Opmerkingen over het contact met de gemeente.....	9
2.3 Kwaliteit van de ondersteuning .....	10
2.4 Effect van de ondersteuning .....	11
2.5 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	11
<b>3   Aanvullende thema's .....</b>	<b>12</b>
3.1 Onafhankelijke cliëntondersteuner.....	12
3.2 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	13
3.3 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente .....	14
3.4 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	15
3.5 Overige ondersteuning.....	15
3.6 (Eigen) bijdrage en afname van zorg.....	16
3.7 Mantelzorg .....	19
<b>4   Vergelijking met vorig jaar .....</b>	<b>20</b>
<b>5   Vergelijking nieuwe en bestaande cliënten .....</b>	<b>22</b>
<b>Bijlage 1: Vragenlijst .....</b>	<b>24</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veenendaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde ondersteuning vanuit de Wmo hebben ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgezet onder Wmo-cliënten. Met de informatie uit dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Verder zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijk plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De resultaten van het onderzoek worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen'.

## 1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Veenendaal die in 2016 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
- Effect van de ondersteuning

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

- Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
- Overige ondersteuning
- (Eigen) bijdrage en afname zorg
- Mantelzorg

## Uitnodigen cliënten

De gemeente heeft een vooraankondiging van het onderzoek geplaatst in de krant of op de website. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben de cliënten een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpde ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpde ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier week de tijd gehad om te reageren.

## Respons

Onder alle mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet, in totaal zijn er 1782 cliënten benaderd. Van deze cliënten hebben er 645 de vragenlijst teruggestuurd. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd om te kijken of zij uniek zijn (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan meer dan 4 vragen van het verplichte gedeelte niet zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse (opschoningscriteria VNG). Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen en zijn er uiteindelijk 537 vragenlijsten meegenomen in de analyse.

Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijsten	1782	100
Aantal reacties (Bruto respons)	645	36,2
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	537	30,1

De respons is conform verwachting van VNG en in lijn met het landelijke beeld. Uitgaande van 537 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,5%. VNG gaat uit van een foutmarge van 5,0% dus aan deze eis is voldaan. 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 3,5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,5% en 53,5% ligt.

## 1.3 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 zowel in tabellen als grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. De absolute aantallen zijn wel in de tabellen opgenomen.



In hoofdstuk 4 staat de vergelijking tussen de stellingen voor 2016 en 2015. Het laatste hoofdstuk bevat vergelijkingen tussen nieuwe en bestaande cliënten. De vergelijkingen voor de laatste twee hoofdstukken worden gedaan middels tabellen:

**Voorbeeld tabel vergelijking**

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per jaar of type cliënt 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 of type cliënt. 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.

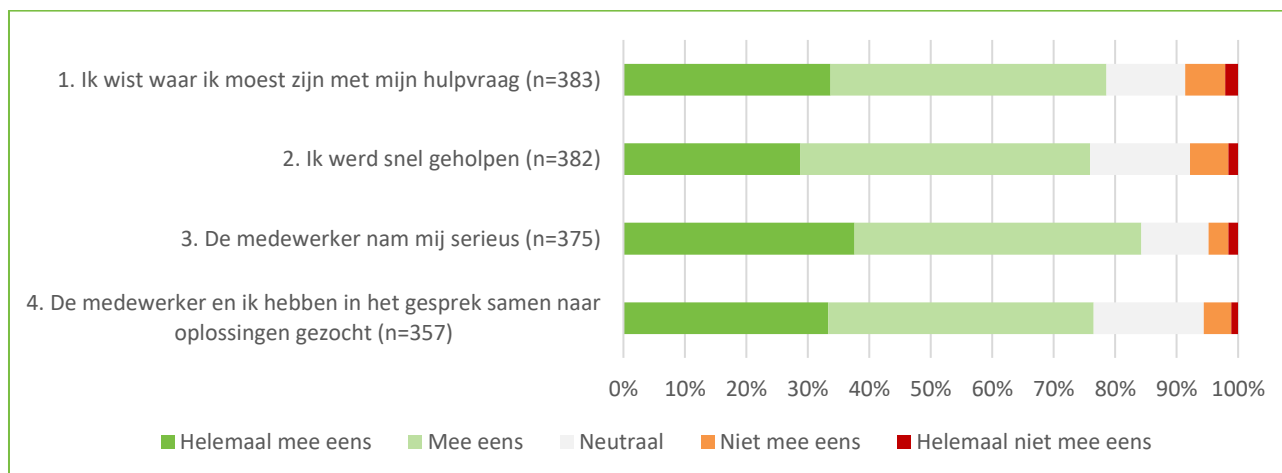
Vergelijking met de vorige meting		
	A	B
<b>Contact met de gemeente</b>		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	3,5
2. Ik werd snel geholpen	3,9	3,8
3. De medewerker nam mij serieus	3,7	3,7
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,5	3,4
<b>Clïëntondersteuner</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	4,0	4,2
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,2	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.

## 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. De ervaringen van cliënten hebben betrekking op de ondersteuning vanuit de Wmo die zij in 2016 gekregen hebben.

### 2.1 Contact met de gemeente

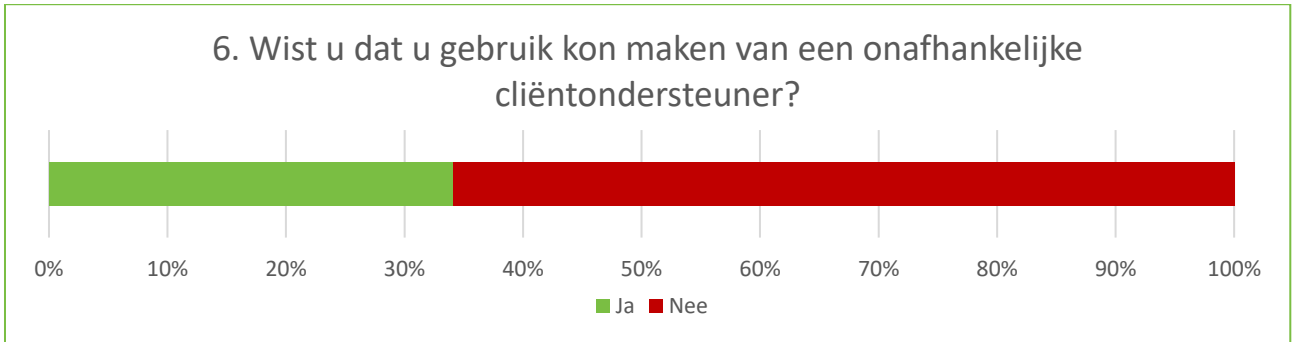


	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening	Niet van toepassing
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	n
1.	129	33,7	172	44,9	49	12,8	25	6,5	8	2,1	3	1
2.	110	28,8	180	47,1	62	16,2	24	6,3	6	1,6	3	1
3.	141	37,6	175	46,7	41	10,9	12	3,2	6	1,6	6	1
4.	119	33,3	154	43,1	64	17,9	16	4,5	4	1,1	3	1

### 2.2 Opmerkingen over het contact met de gemeente

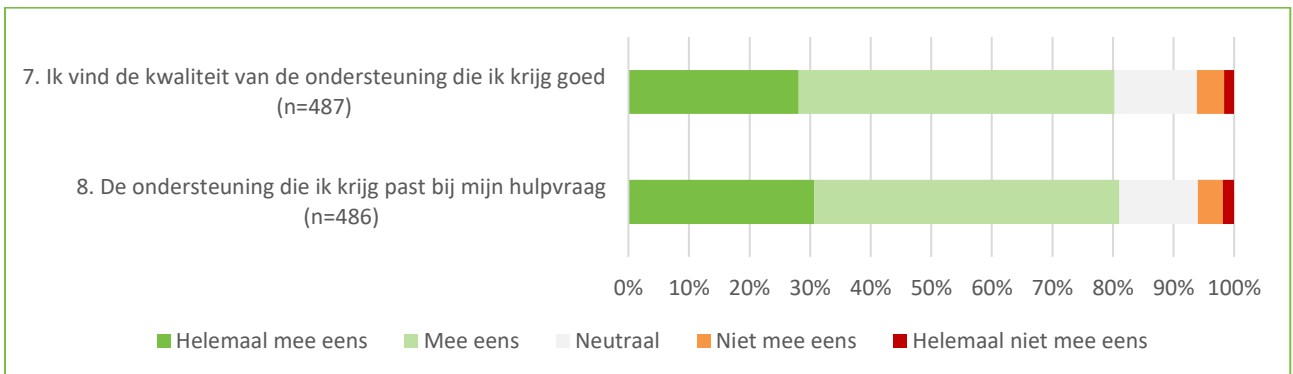
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag ‘Heeft u nog opmerkingen, als het gaat om het contact dat u met de gemeente Veenendaal had over uw hulpvraag?’

- Ongeveer honderd respondenten hebben een toelichting gegeven. Een derde van de respondenten plaatst een positieve opmerking. De meest genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn over het contact met de gemeente en de Wmo-voorziening die zij krijgen. Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan ontevreden over het contact te zijn. Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat het vrij lang duurde voordat de hulp op gang kwam. Enkele cliënten geven aan dat het hier om een woningaanpassing gaat. De overige respondenten zijn niet tevreden of ontevreden, maar geven vooral aan waarop hun eerder gegeven antwoorden betrekking hebben (op welke Wmo-voorziening).



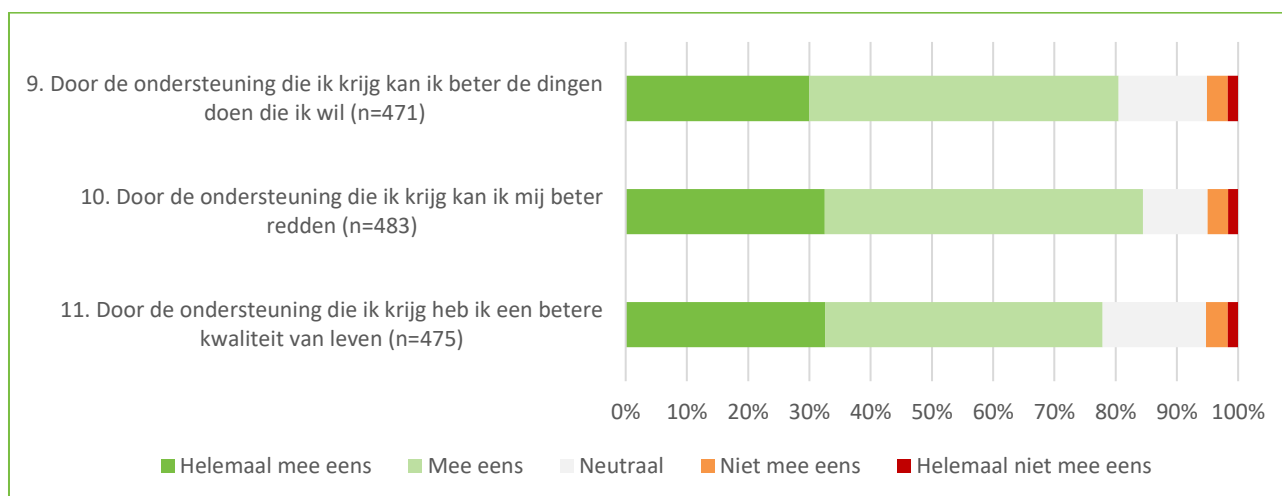
6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?		
	<i>n</i>	%
Ja	152	34,1
Nee	294	65,9
Totaal	446	100,0

## 2.3 Kwaliteit van de ondersteuning



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening	Niet van toepassing
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
7.	137	28,1	254	52,2	66	13,6	22	4,5	8	1,6	2	42
8.	149	30,7	245	50,4	63	13,0	20	4,1	9	1,9	4	41

## 2.4 Effect van de ondersteuning



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening	Niet van toepassing
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	n
9.	141	29,9	238	50,5	68	14,4	16	3,4	8	1,7	1	50
10.	157	32,5	251	52,0	51	10,6	16	3,3	8	1,7	1	44
11.	155	32,6	215	45,3	80	16,8	17	3,6	8	1,7	5	42

## 2.5 Samenvatting antwoorden op open vragen

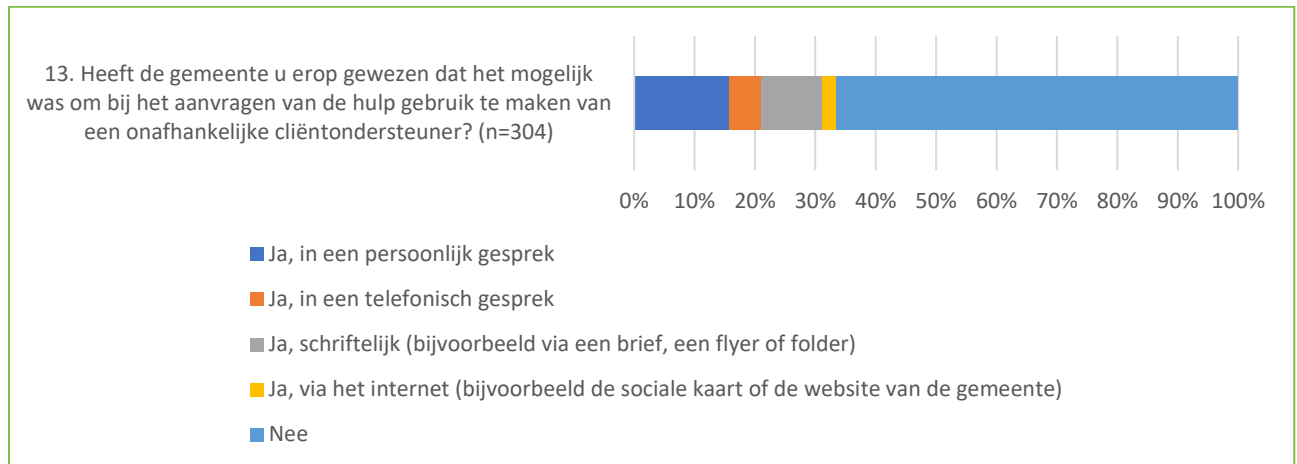
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag ‘Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?’

- Ongeveer honderd respondenten hebben een opmerking gemaakt. Een derde hiervan is positief over de ondersteuning. De meest genoemde positieve opmerkingen gaan over dat er goed samen is gezocht naar een passende ondersteuningsvorm en dat men door de ondersteuning een stuk zelfstandiger geworden is. Verder geeft een derde van de respondenten aan ontevreden te zijn over de ondersteuning. Vijf van hen geven aan niet tevreden te zijn over de regiotaaxi, zij geven aan dat deze vaak te laat is. Tot slot geven ongeveer vijf respondenten aan niet tevreden te zijn met de kwaliteit van de hulpmiddelen, dit gaat om de ligfiets, scootmobiel en rolstoel.

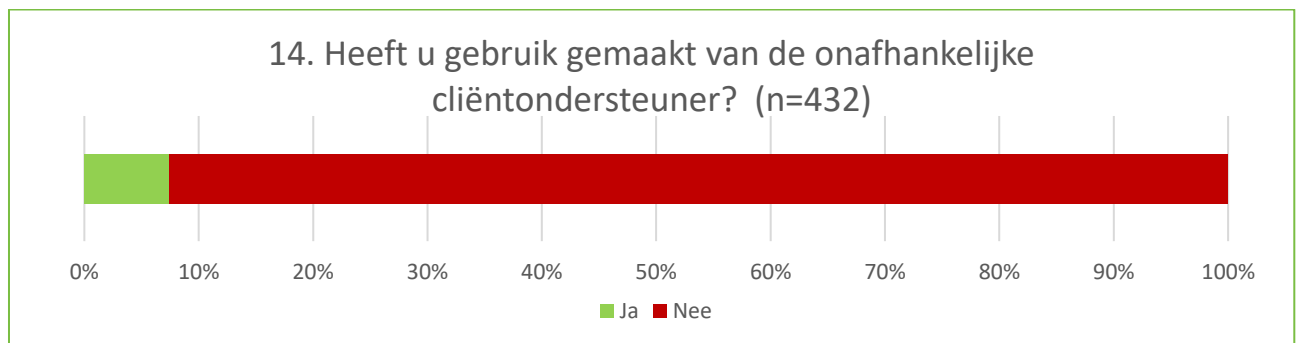
# 3 | Aanvullende thema's

In dit hoofdstuk rapporteren we de vragen die door de gemeente Veenendaal zijn toegevoegd aan de standaardvragenlijst.

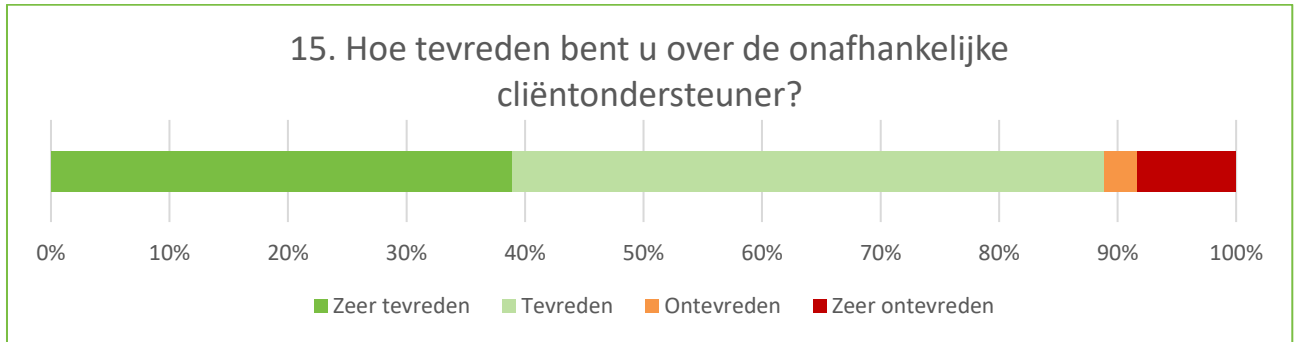
## 3.1 Onafhankelijke cliëntondersteuner



	Ja, in een persoonlijk gesprek		Ja, in een telefonisch gesprek		Ja, schriftelijk		Ja, via het internet		Nee		Weet ik niet (meer)
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
13.	48	15,8	16	5,3	31	10,2	7	2,3	202	66,4	190



	Ja		Nee		Weet ik niet (meer)
	n	%	n	%	
14.	32	7,4	400	92,6	65



	Zeer tevreden		Tevreden		Ontevreden		Zeer ontevreden	
	n	%	n	%	n	%	n	%
15.	14	38,9	18	50,0	1	2,8	3	8,3

### 3.2 Samenvatting antwoorden op open vragen

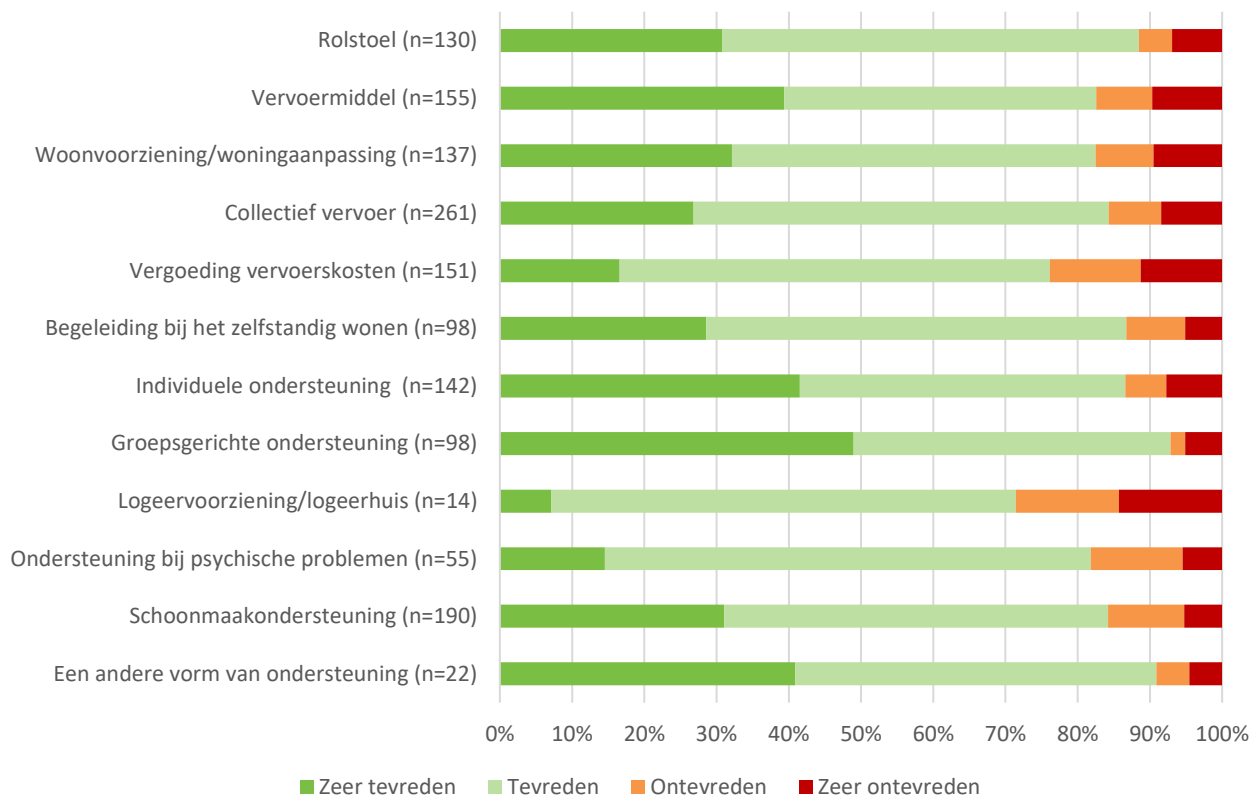
Onderstaand wordt een samenvatting gegeven van de vraag: ‘Waarom bent u wel of niet tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner?’

- Cliënten konden toelichten waarom zij wel of niet tevreden zijn over de cliëntondersteuner. Bijna alle reacties zijn hier positief. De meeste respondenten geven aan goed te zijn geholpen. Eén respondent geeft aan dat de cliëntondersteuner goed luistert en meedenkt. Een ander geeft aan persoonlijk te zijn geholpen met veel begrip voor de situatie. De enige negatieve opmerking van een respondent over de cliëntondersteuner gaat over dat de cliëntondersteuner partijdig/amateuristisch is.



### 3.3 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

17. Kunt u voor de vormen van ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent?



17. Kunt u voor de vormen van ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent?

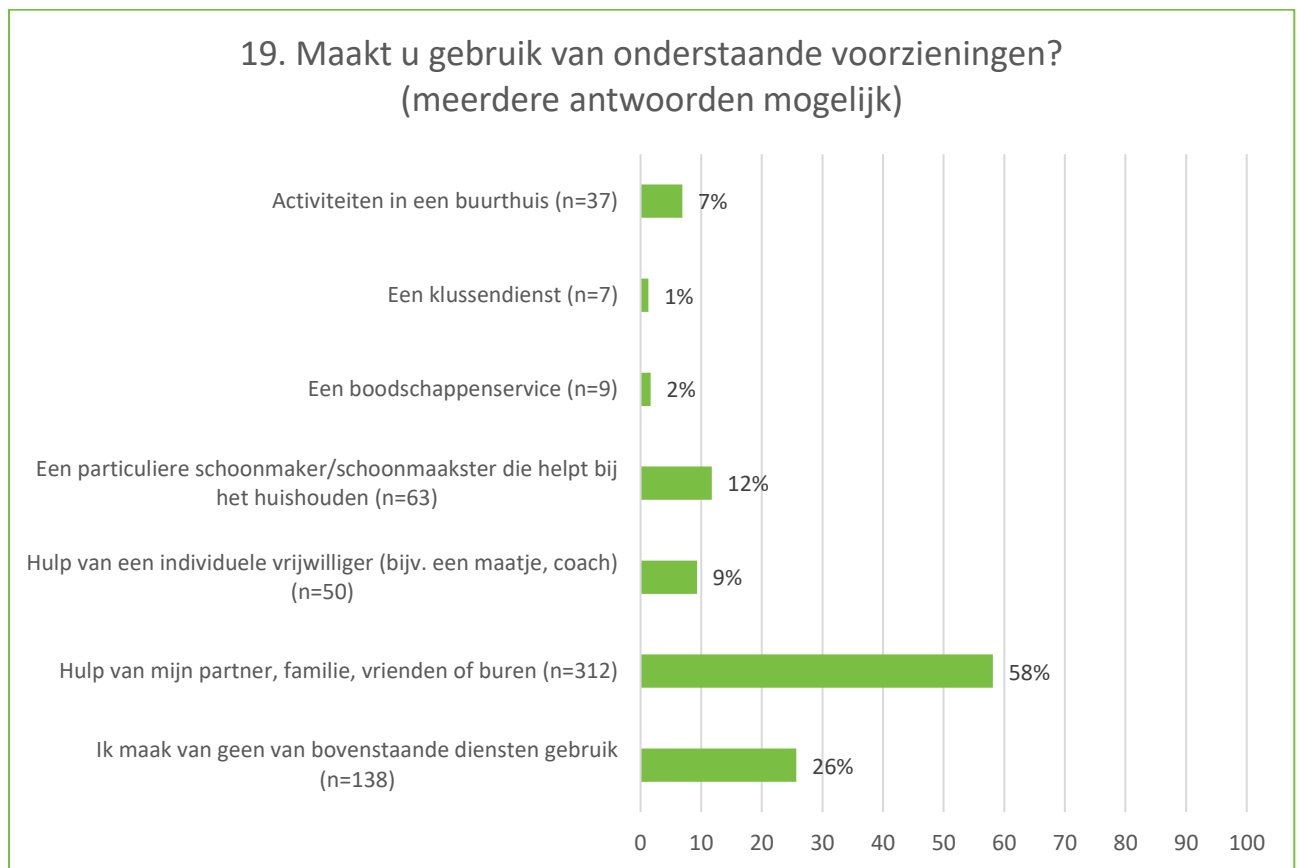
	Zeer tevreden		Tevreden		Ontevreden		Zeer ontevreden		Geen mening/N.v.t
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Rolstoel	40	30,8	75	57,7	6	4,6	9	6,9	195
Vervoermiddel	61	39,4	67	43,2	12	7,7	15	9,7	191
Woonvoorziening/woningaanpassing	44	32,1	69	50,4	11	8,0	13	9,5	201
Collectief vervoer	70	26,8	150	57,5	19	7,3	22	8,4	152
Vergoeding vervoerskosten	25	16,6	90	59,6	19	12,6	17	11,3	198
Begeleiding bij zelfstandig wonen	28	28,6	57	58,2	8	8,2	5	5,1	234
Individuele ondersteuning	59	41,5	64	45,1	8	5,6	11	7,7	226
Groepsgerichte ondersteuning	48	49,0	43	43,9	2	2,0	5	5,1	248
Logeervoorziening/logeerhuis	1	7,1	9	64,3	2	14,3	2	14,3	298
Ondersteuning bij psychische problemen	8	14,5	37	67,3	7	12,7	3	5,5	268
Schoonmaakondersteuning	59	31,1	101	53,2	20	10,5	10	5,3	188
Een andere vorm van ondersteuning	9	40,9	11	50,0	1	4,5	1	4,5	176

### 3.4 Samenvatting antwoorden op open vragen

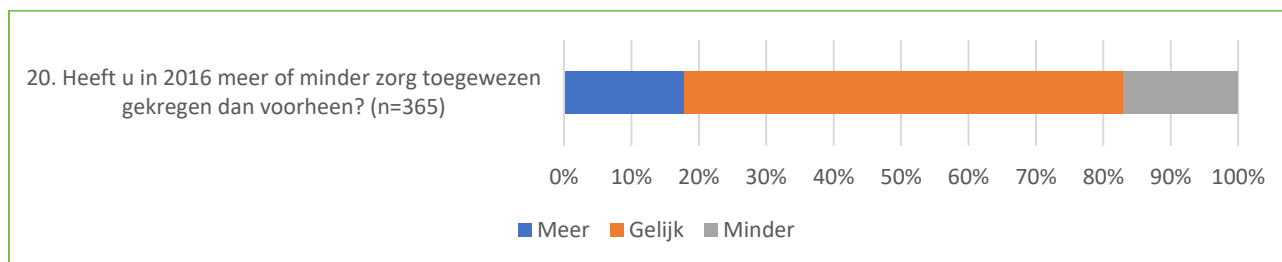
Onderstaand wordt een samenvatting gegeven van de vraag: ‘Waarom bent u wel of niet tevreden over de ondersteuning die u ontvangt?’

- De meeste positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg/ondersteuning die zij ontvangen, ongeveer 35 respondenten geven dat aan. Bij veel van deze respondenten gaat het om huishoudelijke hulp of hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel. Ook geven respondenten aan dat ze door de ontvangen zorg/ondersteuning nog zelfstandig kunnen zijn.
- Een aantal negatieve opmerkingen van cliënten gaan over dat zij de eigen bijdrage voor zorg/ondersteuning te hoog vinden, ongeveer tien respondenten geven dit aan. Ongeveer vijf respondenten geven aan dat de regiotaxi vaak te laat is. Tot slot geven twee respondenten aan niet tevreden te zijn over de leverancier Medipoint.

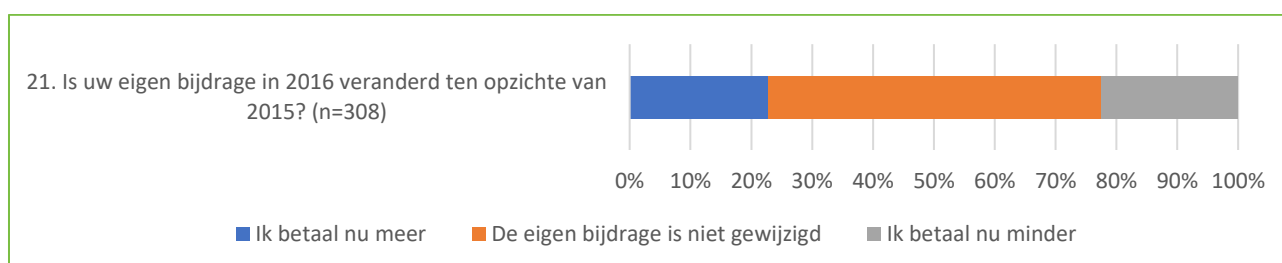
### 3.5 Overige ondersteuning



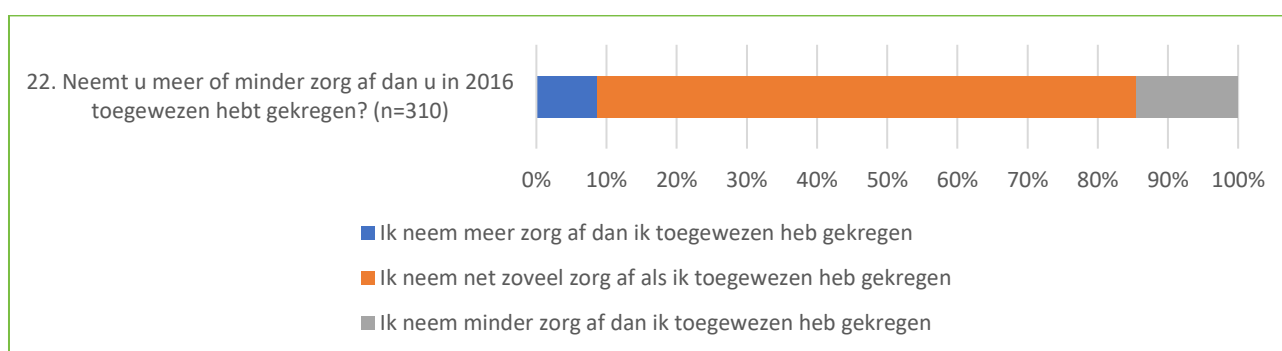
### 3.6 (Eigen) bijdrage en afname van zorg



	Meer		Gelijk		Minder		Weet ik niet
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	
20.	65	17,8	238	65,2	62	17,0	104

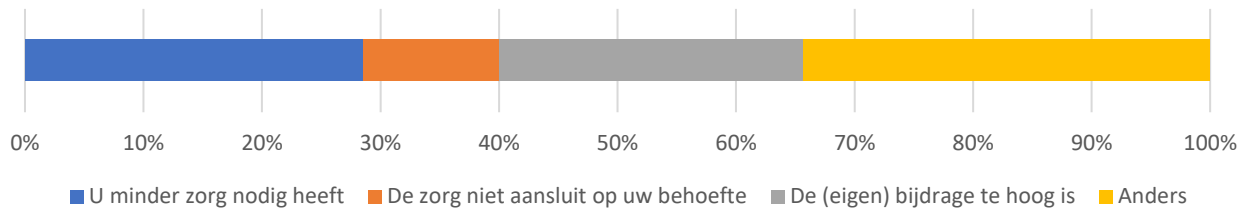


	Ik betaal nu meer		De eigen bijdrage is niet gewijzigd		Ik betaal nu minder		Weet ik niet
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	
21.	70	22,7	169	54,9	69	22,4	165



	Ik neem meer zorg af dan ik toegewezen heb gekregen		Ik neem net zoveel zorg af als ik toegewezen heb gekregen		Ik neem minder zorg af dan ik toegewezen heb gekregen		Weet ik niet
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	
22.	27	8,7	238	76,8	45	14,5	123

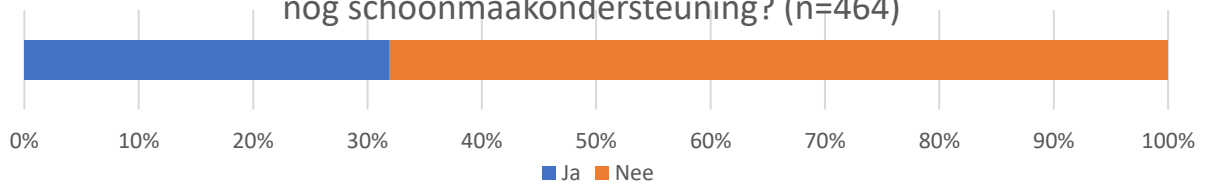
23. Als u minder zorg/ondersteuning afneemt dan u is toegewezen, is dat dan omdat: (n=35)



	U minder zorg nodig heeft		De zorg niet aansluit op uw behoefte		De (eigen) bijdrage te hoog is		Anders	
	n	%	n	%	n	%	n	%
23.	10	28,6	4	11,4	9	25,7	12	34,3

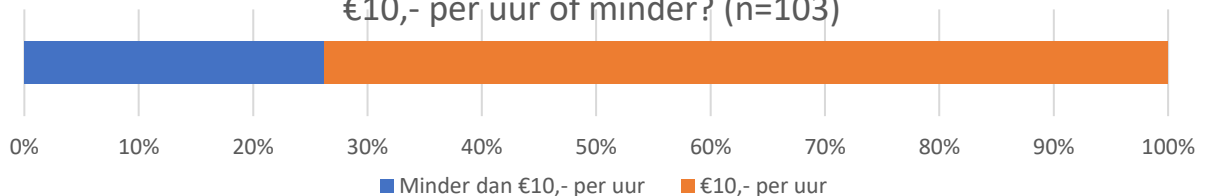
- Bij anders, namelijk: worden verschillende redenen aangedragen, drie respondenten geven aan dat de familie/mantelzorgers veel doet. Drie anderen geven aan dat ze zelf nog wel wat kunnen doen.

24. Heeft u naast uw zorg/ondersteuning van de gemeente ook nog schoonmaakondersteuning? (n=464)



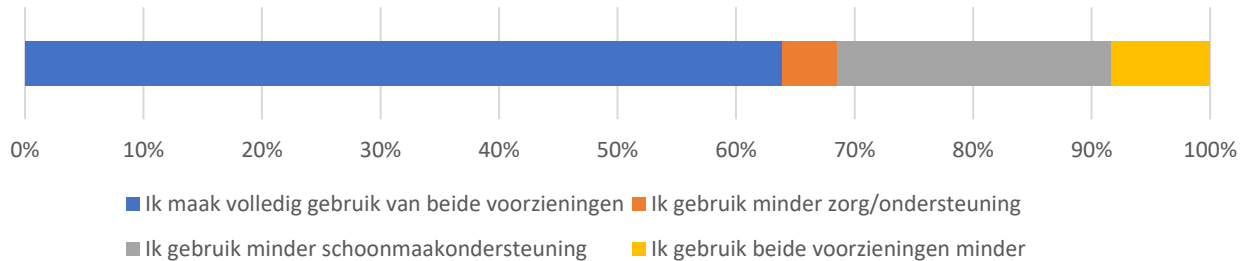
24. Heeft u naast uw zorg/ondersteuning van de gemeente ook nog schoonmaakondersteuning?		
	n	%
Ja	148	31,9
Nee	316	68,1
Totaal	464	100,0

25. Is de bijdrage die u betaalt voor schoonmaakondersteuning €10,- per uur of minder? (n=103)



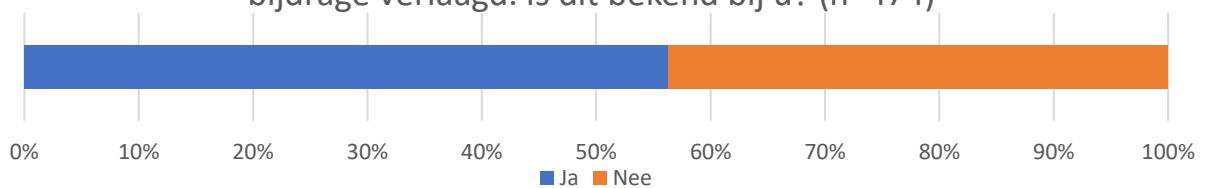
	Minder dan €10,- per uur		€10,- per uur		Weet ik niet
	n	%	n	%	n
25.	27	26,2	76	73,8	42

26. Wanneer u twee keer betaalt (eigen bijdrage zorgvoorziening en bijdrage schoonmaakondersteuning) maakt u dan volledig of minder gebruik van één of beide voorzieningen? (n=108)



	Ik maak volledig gebruik van beide voorzieningen		Ik gebruik minder zorg/ondersteuning		Ik gebruik minder schoonmaakondersteuning		Ik gebruik beide voorzieningen minder	
	n	%	n	%	n	%	n	%
26.	69	63,9	5	4,6	25	23,1	9	8,3

27. In november 2016 heeft de Gemeente Veenendaal de eigen bijdrage verlaagd. Is dit bekend bij u? (n=474)

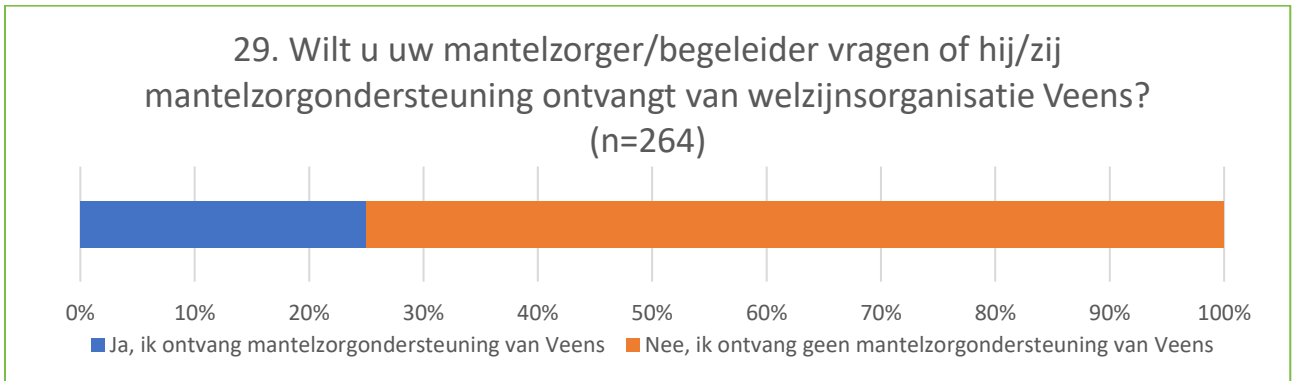


27. In november 2016 heeft de Gemeente Veenendaal de eigen bijdrage verlaagd. Is dit bekend bij u?		
	n	%
Ja	267	56,3
Nee	207	43,7
Totaal	474	100,0

Onderstaand wordt een samenvatting gegeven van de vraag: ‘Hoe bent u dit te weten gekomen?’

- Meer dan 100 respondenten geven aan via een brief te weten te zijn gekomen dat de eigen bijdrage is verlaagd, rond de 25 cliënten geven aan dit via het CAK te hebben gehoord. Rond de 20 respondenten geven aan dit in de krant te hebben gelezen, ook is een groot deel dit via de gemeente te weten gekomen.

### 3.7 Mantelzorg



	Ja, ik ontvang mantelzorgondersteuning van Veens		Nee, ik ontvang geen mantelzorgondersteuning van Veens		Niet van toepassing, ik heb geen mantelzorger/begeleider
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>
29.	66	25,0	198	75,0	192

Onderstaand wordt een samenvatting gegeven van de vraag: ‘Zo ja, hoe ervaart de mantelzorger deze ondersteuning?’

- 65 respondenten hebben deze vraag ingevuld, hiervan ervaart bijna iedereen de ondersteuning als goed en positief. Vier respondenten geven aan dat het een blijk is een waardering.
- Eén respondent geeft aan de ondersteuning niet passend te vinden, een ander geeft aan de ondersteuning slecht te vinden, dingen die geregeld moeten worden kunnen niet geregeld worden.



## 4 | Vergelijking met vorig jaar

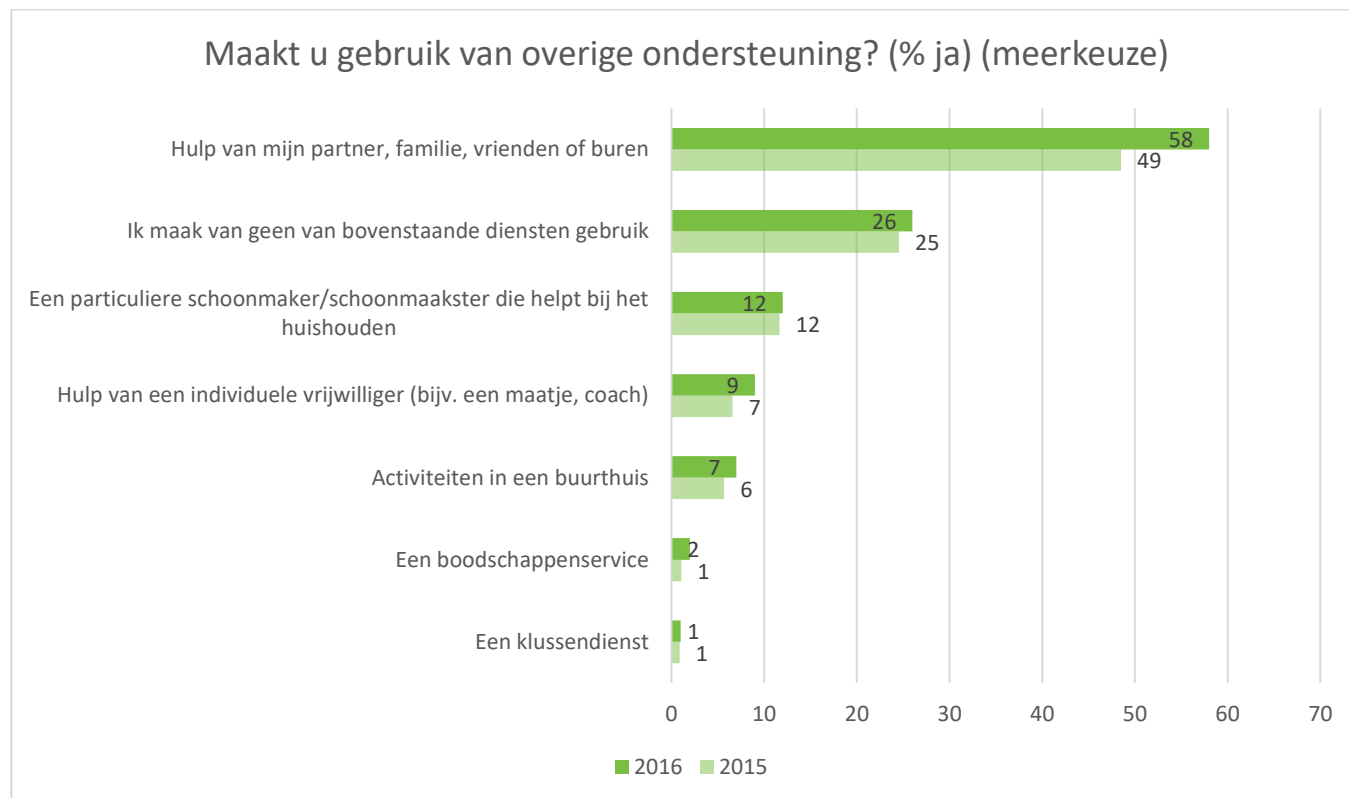
In de volgende tabellen worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de meting van vorig jaar. Alleen de vragen die deze keer op dezelfde wijze gesteld zijn vergeleken. In de linker kolom staan de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2016 (huidige meting), in de rechter kolom de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2015 (vorige meting). Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is (zie leeswijzer voor uitleg).

	2016	2015
<b>Contact met de gemeente (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	3,8
2. Ik werd snel geholpen	3,9	3,8
3. De medewerker nam mij serieus	4,1	4,0
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	4,0	3,8
6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	1,3	1,3
<b>Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
7. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	4,0	3,9
8. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,0	4,0
<b>Effect van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,0	3,9
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,1	3,9
11. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,0	3,8
<b>Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente (1 = zeer ontevreden; 4 = zeer tevreden)</b>		
Tevredenheid rolstoel	3,1	3,2
Tevredenheid vervoermiddel	3,1	3,1
Tevredenheid woonvoorziening/woningaanpassing	3,1	2,9
Tevredenheid collectief vervoer	3,0	3,0
Tevredenheid vergoeding vervoerskosten	2,8	2,7
Tevredenheid begeleiding bij zelfstandig wonen	3,1	3,0
Tevredenheid individuele ondersteuning	3,2	3,1
Tevredenheid groepsgerichte ondersteuning	3,4	3,2
Tevredenheid logeervoorziening/logeerhuis	2,6	3,1
Tevredenheid ondersteuning bij psychische problemen	2,9	2,9
Tevredenheid schoonmaakondersteuning	3,1	2,8
Tevredenheid andere vorm van ondersteuning	3,3	3,0
<b>(Eigen) bijdrage en afname van zorg</b>		
21. Is uw eigen bijdrage in 2016/2015 veranderd ten opzichte van 2015/2014? (1 = ik betaal nu meer; 3 = ik betaal nu minder)	2,0	1,5
24. Heeft u naast uw zorg/ondersteuning van de gemeente ook nog schoonmaakondersteuning? (1 = nee; 2 = ja)	1,3	1,3
25. Is de bijdrage die u betaalt voor schoonmaakondersteuning €10,- per uur of minder? (1 = Minder dan €10,- per uur; 2 = €10,- per uur)	1,7	1,8

### Toelichting

Als we de resultaten van dit jaar vergelijken met vorig jaar dan is te zien dat cliënten in 2016 significant meer tevreden zijn over de meeste aspecten van het contact met de gemeente. Ook zijn in 2016 cliënten significant meer tevreden over het effect van de ondersteuning. Daarnaast zijn cliënten significant meer tevreden over de schoonmaakondersteuning. Tot slot betalen cliënten in 2016 significant minder eigen bijdrage dan in 2015.

Het aantal cliënten dat gebruik maakt van overige ondersteuning is niet uit te drukken in een gemiddelde, daarom zijn in onderstaande grafiek de percentages uit 2016 en 2015 met elkaar vergeleken en is er niet op significantie getoetst.



## 5 | Vergelijking nieuw/bestaand

In de volgende tabellen worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken tussen nieuwe en bestaande cliënten. Alleen de vragen die deze keer op dezelfde wijze gesteld zijn vergeleken. In de linker kolom staan de ervaringen van bestaande cliënten (beschikking voor 2016 gekregen), in de rechter kolom de ervaringen van nieuwe cliënten (beschikking in 2016 gekregen). Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is (zie leeswijzer voor uitleg).

	Bestaand	Nieuw
<b>Contact met de gemeente (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,1	4,0
2. Ik werd snel geholpen	4,0	3,9
3. De medewerker nam mij serieus	4,2	4,1
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	4,0	4,1
6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	1,3	1,4
<b>Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
7. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	3,9	4,1
8. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	3,9	4,1
<b>Effect van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,0	4,1
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,1	4,1
11. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,0	4,1
<b>Onafhankelijke cliëntondersteuning</b>		
14. Heeft u gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	0,0	0,1
15. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = zeer ontevreden; 4 = zeer tevreden)	2,9	3,3
<b>Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente (1 = zeer ontevreden; 4 = zeer tevreden)</b>		
Tevredenheid rolstoel	3,2	3,1
Tevredenheid vervoermiddel	3,1	3,1
Tevredenheid woonvoorziening/woningaanpassing	3,1	3,0
Tevredenheid collectief vervoer	2,9	3,2
Tevredenheid vergoeding vervoerskosten	2,7	2,9
Tevredenheid begeleiding bij zelfstandig wonen	2,9	3,2
Tevredenheid individuele ondersteuning	3,1	3,3
Tevredenheid groepsgerichte ondersteuning	3,3	3,4
Tevredenheid logeervoorziening/logeerhuis	2,6	2,7
Tevredenheid ondersteuning bij psychische problemen	2,9	2,9
Tevredenheid schoonmaakondersteuning	3,1	3,2
Tevredenheid andere vorm van ondersteuning	3,5	3,1
<b>(Eigen) bijdrage en afname van zorg</b>		
22. Neemt u meer of minder zorg af dan u in 2016 toegewezen hebt gekregen? (1 = meer; 3 = minder)	2,1	2,0
24. Heeft u naast uw zorg/ondersteuning van de gemeente ook nog schoonmaakondersteuning? (1 = nee; 2 = ja)	1,3	1,3
25. Is de bijdrage die u betaalt voor schoonmaakondersteuning €10,- per uur of minder? (1 = Minder dan €10,- per uur; 2 = €10,- per uur)	1,7	1,7
27. In november 2016 heeft de Gemeente Veenendaal de eigen bijdrage verlaagd. Is dit bekend bij u? (1 = nee; 2 = ja)	1,5	1,7

	Bestaand	Nieuw
<b>Mantelzorg</b>		
29. Wilt u uw mantelzorger/begeleider vragen of hij/zij mantelzorgondersteuning ontvangt van welzijnsorganisatie Veens? (1 = nee; 2 = ja)	1,3	1,2

**Toelichting**

- Nieuwe cliënten zijn significant meer tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning vergeleken met bestaande cliënten. Verder hebben nieuwe cliënten significant vaker gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook zijn nieuwe cliënten significant meer tevreden over het collectief vervoer. Tot slot is bij nieuwe cliënten significant meer bekend dat de gemeente Veenendaal de eigen bijdrage heeft verlaagd.

# Bijlage 1: Vragenlijst

## Uw ervaringen met de Wmo

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning die u in 2016** vanuit de Wmo van de gemeente heeft ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over u. **U kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider).
- Er zijn **geen goede en geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- 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.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Uw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.
- 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](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl)

### Contact met de gemeente

U heeft in het verleden contact gehad met de gemeente Veenendaal over een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als u in 2016 **geen contact gehad heeft met de gemeente Veenendaal**, 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	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 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. Heeft u nog opmerkingen, als het gaat om het contact dat u met de gemeente Veenendaal had over uw hulpvraag?

6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning en u kan bijstaan bij de voorbereiding en het voeren van belangrijke gesprekken, bijvoorbeeld de wijkcoaches van welzijnsorganisatie Veens: tel. 0318 544 131

- Ja
- Nee

### Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning. Bijvoorbeeld: een rolstoel, individuele ondersteuning, regiotaxi- vervoer of deelname aan dagbesteding. De volgende vragen gaan over wat u van deze ondersteuning in zijn totaliteit vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
7. 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"/>
8. 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"/>

### Wat levert de ondersteuning mij op

De volgende vragen gaan over het effect van de zorg en/of ondersteuning op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
9. 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"/>
10. 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"/>
11. 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"/>

### 12. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?

### Onafhankelijke cliëntondersteuning

*Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning en u kan bijstaan bij de voorbereiding en het voeren van belangrijke gesprekken, bijvoorbeeld de wijkcoaches van welzijnsorganisatie Veens: tel. 0318 544 131*

### 13. Heeft de gemeente u erop gewezen dat het mogelijk was om bij het aanvragen van de hulp gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- Ja, in een persoonlijk gesprek
- Ja, in een telefonisch gesprek
- Ja, schriftelijk (bijvoorbeeld via een brief, een flyer of folder)
- Ja, via het internet (bijvoorbeeld de sociale kaart of de website van de gemeente)
- Nee
- Weet ik niet (meer)

### 14. Heeft u gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner?

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 17
- Weet ik niet (meer) → Ga naar vraag 17



	Ze er ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Ze er tevreden
15. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Waarom bent u wel of niet tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner?**

**Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente**

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

**17. 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 dan hoeft u daar ook **geen** beoordeling over te geven)**

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Ze er tevreden	Geen mening/ N.v.t.
Rolstoel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vervoermiddel (bijvoorbeeld scootmobiel, speciale fiets, aanpassing auto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Woonvoorziening/woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift, deuropener, douche-stoel, bouwkundige aanpassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collectief vervoer (Regio-taxi, Valleihopper)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vergoeding vervoerskosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (hulp bij de administratie) (thuisondersteuning) (inzet ondersteuner)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individuele ondersteuning (begeleiding thuis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Groepsgerichte ondersteuning (dagbesteding of dagopvang)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logeervoorziening/logeerhuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ondersteuning bij psychische problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schoonmaakondersteuning (algemene voorziening)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een andere vorm van ondersteuning, namelijk: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Waarom bent u wel of niet tevreden over de ondersteuning die u ontvangt?**

## Overige ondersteuning

### 19. Maakt u gebruik van onderstaande voorzieningen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Activiteiten in een buurthuis
- Een klusdienst
- Een boodschappenservice
- Een particuliere schoonmaker/schoonmaakster die helpt bij het huishouden
- Hulp van een individuele vrijwilliger (bijv. een maatje, coach)
- Hulp van mijn partner, familie, vrienden of burens
- Ik maak van geen van bovenstaande diensten gebruik

### (Eigen) bijdrage en afname van zorg

*U betaalt een eigen bijdrage voor de zorg/ondersteuning die u ontvangt. De volgende vragen gaan over deze eigen bijdrage en de hoeveelheid zorg die u afneemt.*

### 20. Heeft u in 2016 meer of minder zorg toegewezen gekregen dan voorheen?

- Meer
- Gelijk
- Minder
- Weet ik niet

### 21. Is uw eigen bijdrage in 2016 veranderd ten opzichte van 2015?

- Ik betaal nu meer
- De eigen bijdrage is niet gewijzigd
- Ik betaal nu minder
- Weet ik niet

### 22. Neemt u meer of minder zorg af dan u in 2016 toegewezen hebt gekregen? (een willekeurig voorbeeld: u mag 4 keer per week naar een dagopvangverblijf, gaat u dan ook 4 keer?)

- Ik neem meer zorg af dan ik toegewezen heb gekregen → Ga naar vraag 24
- Ik neem net zoveel zorg af als ik toegewezen heb gekregen → Ga naar vraag 24
- Ik neem minder zorg af dan ik toegewezen heb gekregen → Ga naar vraag 23
- Weet ik niet → Ga naar vraag 24

### 23. Als u minder zorg/ondersteuning afneemt dan u is toegewezen, is dat dan omdat:

- U minder zorg nodig heeft
- De zorg niet aansluit op uw behoefte
- De (eigen) bijdrage te hoog is
- Andere redenen, namelijk:.....

### 24. Heeft u naast uw zorg/ondersteuning van de gemeente ook nog schoonmaakondersteuning?

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 27

### 25. Is de bijdrage die u betaalt voor schoonmaakondersteuning €10,- per uur of minder?

- Minder dan €10,- per uur
- €10,- per uur
- Weet ik niet

**26. Wanneer u twee keer betaalt (*eigen bijdrage zorgvoorziening en bijdrage schoonmaakondersteuning*) maakt u dan volledig of minder gebruik van één of beide voorzieningen?**

- Ik maak volledig gebruik van beide voorzieningen
- Ik gebruik minder zorg/ondersteuning
- Ik gebruik minder schoonmaakondersteuning
- Ik gebruik beide voorzieningen minder

**27. In november 2016 heeft de Gemeente Veenendaal de eigen bijdrage verlaagd. Is dit bekend bij u?**

- Nee → *Ga naar vraag 29*
- Ja

**28. Hoe bent u dit te weten gekomen?**

## Mantelzorg

**29. Wilt u uw mantelzorger/begeleider vragen of hij/zij mantelzorgondersteuning ontvangt van welzijnsorganisatie Veens?**

- Ja, ik ontvang mantelzorgondersteuning van Veens
- Nee, ik ontvang geen mantelzorgondersteuning van Veens → *Ga naar vraag 31.*
- Niet van toepassing, ik heb geen mantelzorger/begeleider → *Ga naar vraag 31.*

**30. Zo ja, hoe ervaart de mantelzorger deze ondersteuning?**

## Tot slot

Naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête zouden wij later dit jaar misschien graag eens met een groep burgers verder in gesprek gaan over hun ervaringen met de Wmo.

**31. Bent u eventueel bereid om later dit jaar eens met een groep burgers over dit onderwerp door te praten? Laat dan hier uw telefoonnummer of e-mailadres achter! (Het achterlaten van deze gegevens betekent niet dat de gemeente inzage krijgt in uw antwoorden. ZorgfocuZ zal deze informatie scheiden van de door u ingevulde enquête en neemt later dit jaar contact met u op)**

**Hartelijk bedankt voor uw medewerking! U kunt de vragenlijst kosteloos terugsturen in de bijgevoegde retourenvelop.**

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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

**Contactpersoon**

Martin Bloem  
[m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)