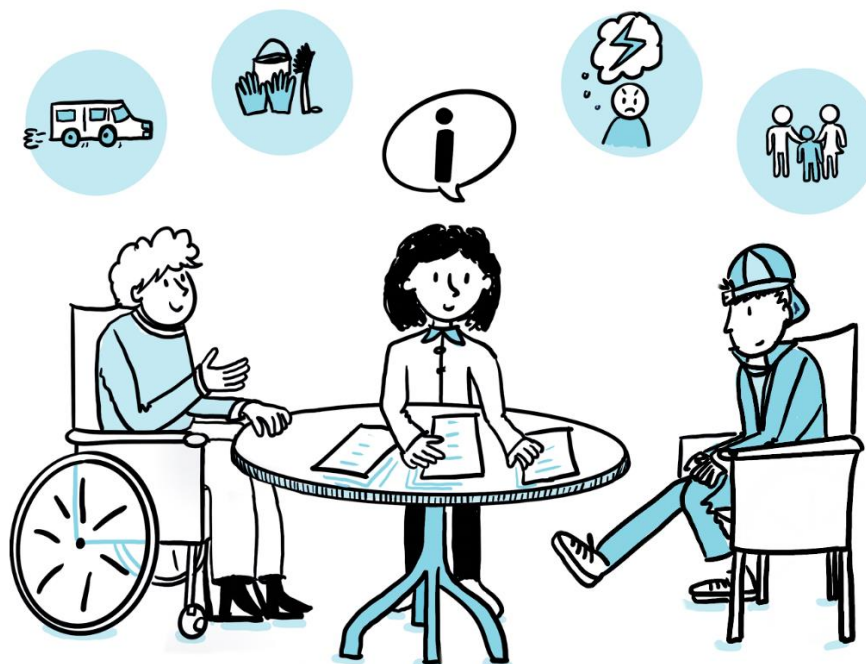


Rapport

# CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2018

Gemeente Houten

Mei 2019



© Justjulie

# COLOFON

## **Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

## **Rapportnummer**

2019/074

## **Datum**

Mei 2019

## **Opdrachtgever**

Gemeente Houten

## **Auteurs**

Dinah Timmer, MSc.  
Roy van der Hoeve, MSc.

## **Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Ervaringen met de Wmo .....</b>	<b>11</b>
3.1 De hulpvraag .....	11
3.2 Omgaan met de hulpvraag .....	12
3.3 Persoonlijk gesprek met Sociaal Team .....	13
<b>4. Ervaringen met de ondersteuning.....</b>	<b>16</b>
4.1 De ontvangen ondersteuning .....	16
4.2 Effect van de ondersteuning .....	18
4.3 Regiotaxi.....	19
4.4 Overige ondersteuning .....	20



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting



**De gemeente Houten** voerde in april 2019 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2018 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 1.580 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 674 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 43 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

### ***Cliënten weten hulp steeds beter te vinden***

Ruim driekwart van de cliënten uit Houten weet voorafgaand waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. De bekendheid is daarmee hoger dan de voorgaande jaren (2015; 68%, 2016; 75%, 2017; 73%). Ook de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuners stijgt door de jaren. Van 22% in 2015 en 29% in 2016 en 2017 naar 33% in 2018.

### ***Cliënt voelt zich in Houten serieus genomen***

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ten opzichte van de voorgaande jaren is de tevredenheid toegenomen. Driekwart van de cliënten merkt op dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. In 2015 was dit nog bij 60% van de gesprekken het geval en in 2017 bij 70%. Een ruime meerderheid van 84% van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is hoger dan in 2015 (73%) en 2017 (80%).

### ***Tevredenheid over het gesprek gestegen***

Cliënten zijn tevreden over het gesprek dat zij hadden met een medewerker van het Sociaal Team. Ruim acht op de tien cliënten zijn tevreden met het contact, de manier waarop er geluisterd werd en de deskundigheid van de medewerker. De tevredenheid op deze aspecten is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Iets minder cliënten, maar alsnog een groot deel, geeft daarnaast aan tevreden te zijn met de gekozen oplossing (78%). Dit is vergelijkbaar met 2017. Een groter deel voerde het gesprek alleen.

### ***Tevredenheid kwaliteit ondersteuning neemt toe***

Meer dan acht op de tien cliënten vinden dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. De tevredenheid op deze aspecten neemt toe sinds 2015.

### ***Ondersteuning voldoet vaak aan wensen en behoeften***

De meeste voorzieningen voldoen (grotendeels) aan de wensen en behoeften van cliënten. Vooral de Wmo vervoerspas (regiotaxi) en hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel ontvangen hoge scores. Ten opzichte van voorgaande jaren ervaren cliënten in grotere mate dat deze ondersteuning aansluiten bij hun behoeften. Daarentegen voldoet de ondersteuning zoals individuele begeleiding of dagbesteding minder aan de behoefte. Vervoersvoorzieningen sluiten het minst aan bij de wensen van cliënten, een vijfde is hier niet over te spreken. Al is een meerderheid van de gebruikers positief hierover en ligt de waardering iets hoger dan in 2017.

### ***Cliënten ondervinden positieve effecten door ondersteuning; stijging neemt verder toe***

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Ruim) acht op de tien geven aan dat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen en kunnen zich beter redden. Driekwart heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning vanuit de gemeente. Op alle terreinen doet zich een stijging voor ten opzichte van eerdere jaren.

### ***Kwaliteit en effect van regiotaxi positief***

Meer dan de helft van de cliënten (57%) maakt minstens maandelijks gebruik van de regiotaxi. Een groot deel van de cliënten (87%) geeft dan ook aan dat de regiotaxi aansluit bij hun hulpvraag. Men ervaart voornamelijk een hogere zelfredzaamheid door de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van het vervoersmiddel. Iets minder cliënten, maar alsnog driekwart, vindt de kwaliteit van de taxi goed en geeft aan dat ze hierdoor een betere kwaliteit van leven hebben.

### ***Stijging in hulp via algemene voorzieningen***

Een meerderheid van de cliënten krijgt (naast ondersteuning vanuit de gemeente) ook andere vormen van ondersteuning, met name hulp door een partner, familie of kennissen. Algemene voorzieningen zoals klussendienst of boodschappenservice en particuliere schoonmaak worden door 14% van de cliënten ontvangen. Vijf procent krijgt daarnaast hulp van een vrijwilliger, zoals een maatje of coach. Vergeleken met vorig jaar ontvangen cliënten minder hulp vanuit de omgeving en meer hulp vanuit een algemene voorziening.

### ***De gemeente Houten in perspectief***

Jaarlijks voert I&O Research cliëntervaringsonderzoeken uit voor tientallen gemeenten. Na afrondingen van de ceo's worden deze in het najaar geanalyseerd om zo een landelijke benchmark voor gemeenten te publiceren. Hieronder volgen drie bevindingen van het vergelijken van de resultaten van de gemeente Houten ten opzichte van een referentiegroep binnen de landelijke benchmark die bestaat uit andere gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners.

- Houten scoort vergeleken met andere gemeenten in dezelfde grootteklasse lager op de snelheid waarmee men geholpen wordt.
- De resultaten van Houten wat betreft de kwaliteit en passendheid van de ondersteuning komen overeen met het gemiddelde.
- Cliënten in Houten ervaren positieve effecten van de ondersteuning: ook hier scoort Houten vergelijkbaar met andere gemeente in dezelfde grootteklasse.



# 2


## HOOFDSTUK

### **Inleiding**




## 2. Inleiding

### Aanleiding en doel van het onderzoek

 De gemeente Houten is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Houten verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten 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. I&O Research heeft in opdracht van de gemeente dit jaar het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. 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 Houten aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

### Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in het jaar voor de uitvoering van het onderzoek in het kader van de Wmo 2015 een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. De doelgroep voor dit onderzoek zijn dus cliënten die in 2018 van de gemeente Houten een maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2018 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.

 In april 2019 ontvingen 1.580 Wmo-cliënten uit Houten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal vulden 674 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 43%. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (82%). De rest (18%) vulde de vragenlijst online in.


#### Vragenlijst

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. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit een beschikbare modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Houten heeft ervoor gekozen om ook vragen op te nemen over onder meer:

- *Het contact met het sociaal team*
- *In hoeverre de ondersteuning voorziet in de wensen en behoeften van cliënten*
- *Het gebruik van de regiotali*



## 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. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

### *Vergelijking met voorgaande jaren*

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten over de jaren 2015, 2016 en 2017 zijn verkregen via de database van [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). We spreken van verschillen als deze 3% of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

### **Benchmark**

De ervaringen van de cliënten in Houten worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen drie jaren. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliënten), 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016 en 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. In het najaar van 2019 stuurt I&O Research naar al haar klanten een benchmarkrapport met de landelijke uitkomsten over 2018.



De resultaten worden namens de gemeente Houten door I&O Research aangeboden aan het Ministerie van VWS en 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.



# 3

## HOOFDSTUK

### **Ervaringen met de Wmo**



### 3. Ervaringen met de Wmo

#### 3.1 De hulpvraag

##### De ondervraagde Wmo-cliënt in Houten. Over wie hebben we het?



- Man: 30%
- Vrouw: 70%



- t/m 34 jaar: 7%
- 35-54 jaar: 10%
- 55-74 jaar: 28%
- 75 jaar en ouder: 55%



- Woont alleen: 86%
- Woont met partner en thuiswonend(e) kind(eren): 4%
- Woont met partner zonder thuiswonend(e) kind(eren): 2%
- Woont zonder partner, met kind(eren): 2%
- Anders: 5%



- Moeite met leggen sociale contacten: 13%
- Lichamelijke beperking: 64%
- Gedragsproblemen: 4%
- Geheugen- en oriëntatieproblemen: 16%
- Zintuiglijke beperking: 9%
- Verstandelijke beperking: 5%
- Moeite met bewegen en verplaatsen: 56%
- Problemen in psychisch functioneren: 12%
- Anders: 7%
- Geen beperkingen of problemen: 4%

#### Bekendheid toegang gestegen

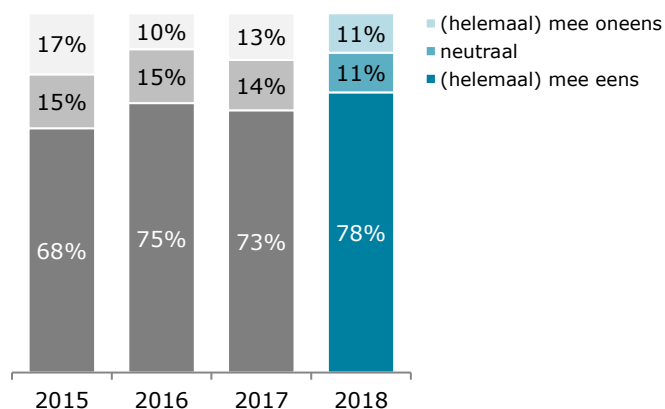
Ruim driekwart van de cliënten uit Houten weet voorafgaand waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Elf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en nog eens 11% was hier niet mee bekend. De bekendheid is daarmee hoger dan de voorgaande jaren.

In de landelijke benchmark wist 76% in 2017 waar men terecht kon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2016 (75%) en ligt hoger dan het jaar daarvoor (72%).



**Figuur 3.1**

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag

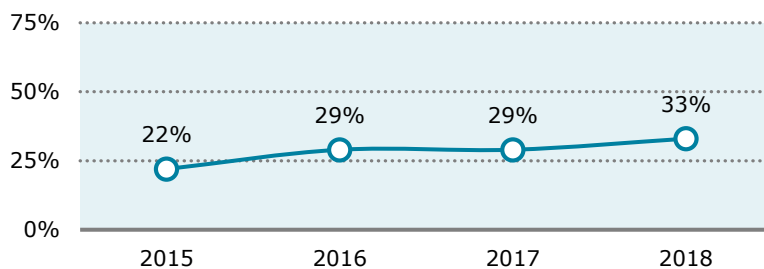


#### Toename in bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In Houten is 33% bekend met deze mogelijkheid. Dit ligt iets hoger dan het landelijk percentage. Deze bekendheid neemt toe ten opzichte van eerdere jaren.

**Figuur 3.2**

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



Een op de drie cliënten in de landelijke benchmark was in 2017 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2016 (31%) en 2015 (25%).





# 69%

van alle Wmo-cliënten in Houten voelt zich snel geholpen. Dit is een hoger percentage dan in 2017 (66%) en 2016 (65%) en veel hoger dan in 2015 (58%).

In de referentiegroep geeft bijna driekwart van de Wmo-cliënten (74%) aan snel te zijn geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2016 (73%) en toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).



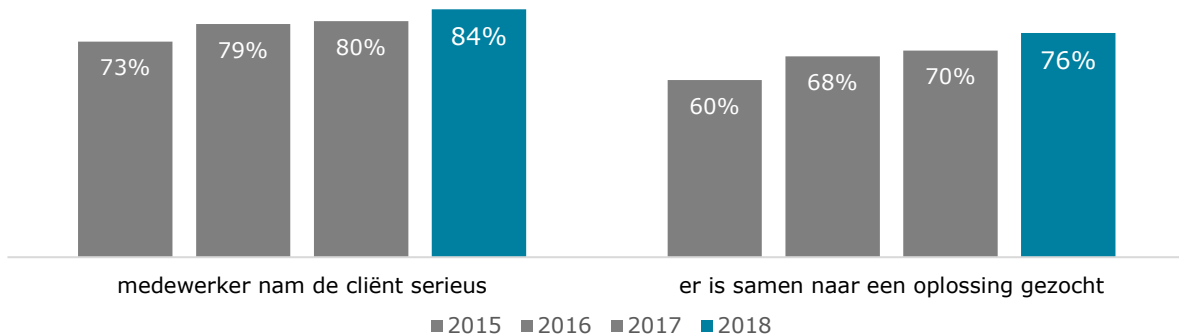
## 3.2 Omgaan met de hulpvraag

### *Cliënt voelt zich in Houten serieus genomen*

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe het Sociaal Loket of Sociaal Team met de hulpvraag omgaat. Ten opzichte van de voorgaande jaren neemt de tevredenheid toe. Driekwart van de cliënten ervaart dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. In 2015 was dit nog bij 60% van de gesprekken het geval en in 2017 bij 70%. Een ruime meerderheid van 84% van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is hoger dan in 2016 (79%) en 2017 (80%) en veel hoger dan in 2015 (73%).

**Figuur 3.3**

Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Cliënten in de landelijke benchmark geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2017 beter gaat ten opzichte van de twee jaren er voor. Men voelt zich meer serieus genomen, dit was in 2015 81% en is gestegen naar 85% in 2017. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 77% in 2017). De resultaten in 2017 zijn vergelijkbaar met 2016, toen voelde 84% van de cliënten zich serieus genomen en gaf 76% aan dat er samen naar oplossingen werd gezocht.



### 3.3 Persoonlijk gesprek met Sociaal Team



45%

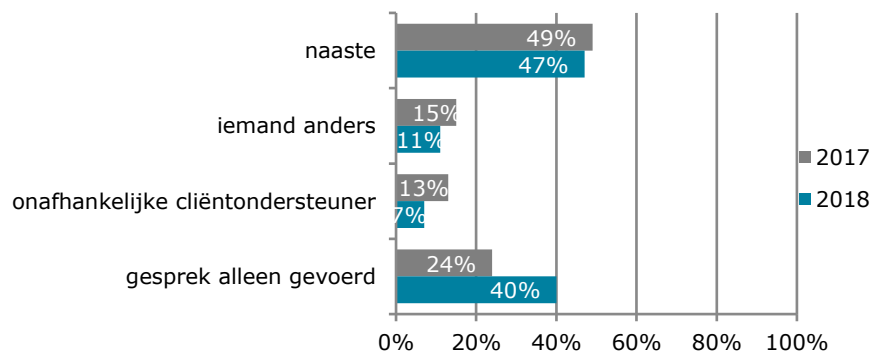
heeft recent (in de afgelopen 12 maanden) een gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Team. Dit is niet anders dan in 2016 (45%) en 2017 (44%), maar iets minder dan in 2015 (48%).

#### Groter deel voert gesprek alleen

In meer dan de helft van de gesprekken met het Sociaal Team werd de cliënt ondersteund door iemand anders, meestal een naaste. Slechts 7% maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zij waren bijna allemaal tevreden met de hulp van deze ondersteuner. Ten opzichte van vorig jaar stijgt de groep die alleen het gesprek voert.

**Figuur 3.4**

Aanwezig bij het gesprek (meerdere antwoorden mogelijk)

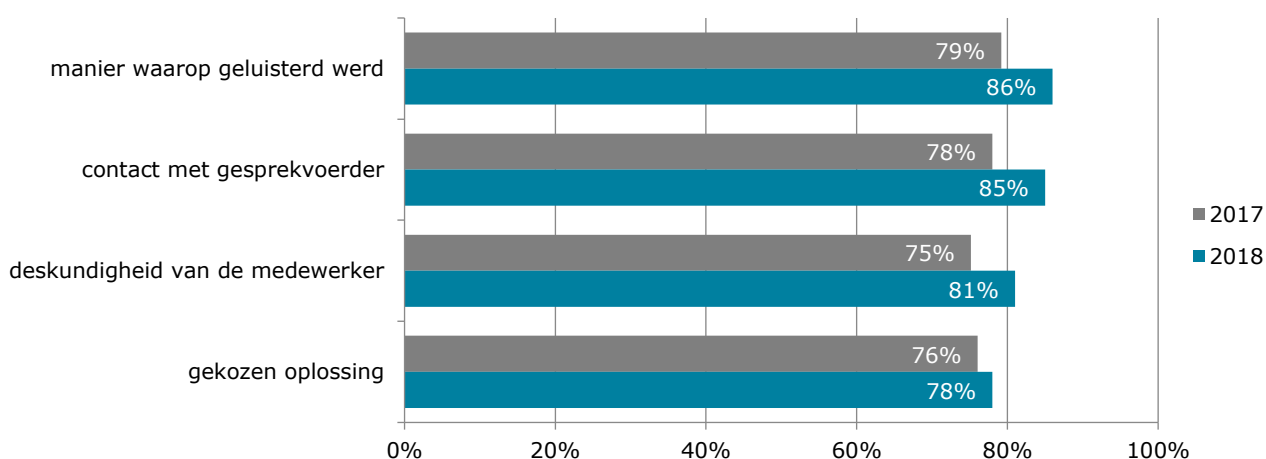


#### Tevredenheid over het gesprek gestegen

Cliënten zijn tevreden over het gesprek dat zij hadden met een medewerker van het Sociaal Team. Ruim acht op de tien cliënten zijn tevreden met het contact, de manier waarop er geluisterd werd en de deskundigheid van de medewerker. De tevredenheid op deze aspecten is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Iets minder cliënten, maar alsnog een groot deel, geeft daarnaast aan tevreden te zijn met de gekozen oplossing (78%). Dit is vergelijkbaar met 2017.

**Figuur 3.5**

Tevredenheid aspecten recente gesprek (% (heel) tevreden)



Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek is de tevredenheid jaarlijks toegenomen. De manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker kreeg over 2017 de hoogste waardering (79% tevreden, 2016;76%, 2015;72%), gevolgd door het contact dat men heeft (77%, 2016;72%, 2015;69%). Over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing was resp. 76% (2016;71%, 2015;67%) en 75% (2016;71%, 2015;64%) tevreden.

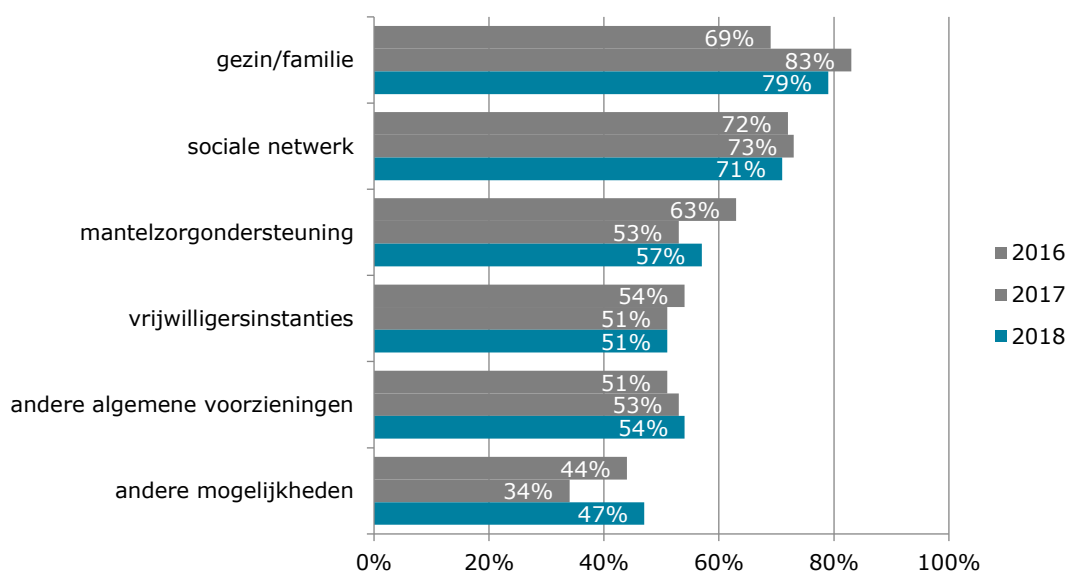


### Hulp vanuit gezin/familie de meest besproken oplossing

Medewerkers van het Sociaal Team bespreken tijdens het gesprek meerdere mogelijkheden en oplossingen met de cliënt. Het inzetten van het gezin of familie is, net als in 2017, de meest besproken oplossing. Deze mogelijkheid komt echter iets minder vaak aan bod ten opzichte van het jaar daarvoor. Bij zeven op de tien gesprekken is besproken wat het sociaal netwerk (zoals burens of kennissen) nog (meer) zou kunnen doen. Mantelzorgondersteuning of andere mogelijkheden komen vaker aan bod vergeleken met vorig jaar. Voorbeelden van andere mogelijkheden die cliënten benoemden zijn vervoer, schuldhulpverlening, sociale activiteiten ondernemen.

**Figuur 3.6**

Mogelijkheden en oplossingen besproken in gesprek Sociaal Team



# 4

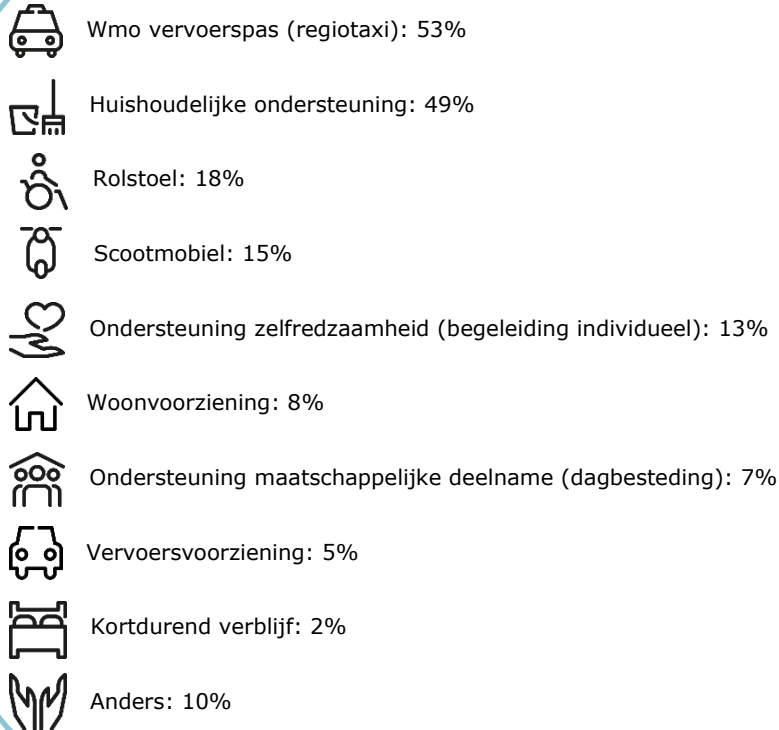
## HOOFDSTUK

### **Ervaringen met de ondersteuning**



## 4. Ervaringen met de ondersteuning

### 4.1 De ontvangen ondersteuning

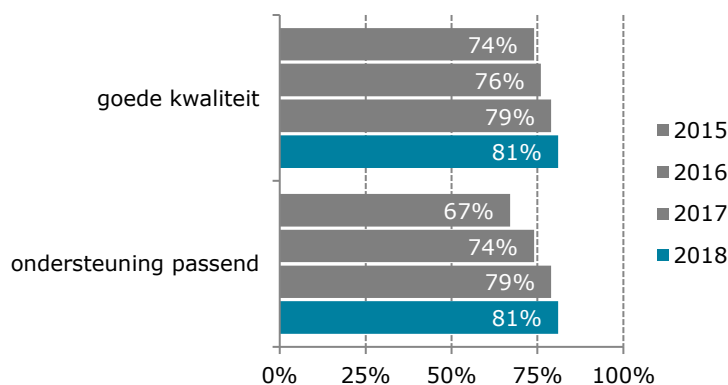


#### ***Clënten grotendeels tevreden over kwaliteit ondersteuning; tevredenheid neemt toe***

Meer dan acht op de tien cliënten vinden dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. De tevredenheid op deze aspecten neemt toe sinds 2015. Ook gekeken naar de verschillende type ondersteuning zijn cliënten meer tevreden over de kwaliteit en vinden zij de ondersteuning beter passen ten opzichte van 2016 (tabel 4.1).

**Figuur 4.1**

Tevredenheid kwaliteit Wmo-ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Over 2017 spreken ruim acht op de tien cliënten in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft (82%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (resp. 79% en 77%) en laat een vergelijkbaar resultaat zien ten opzichte van 2016 (resp. 82% en 80%).





**Tabel 4.1**

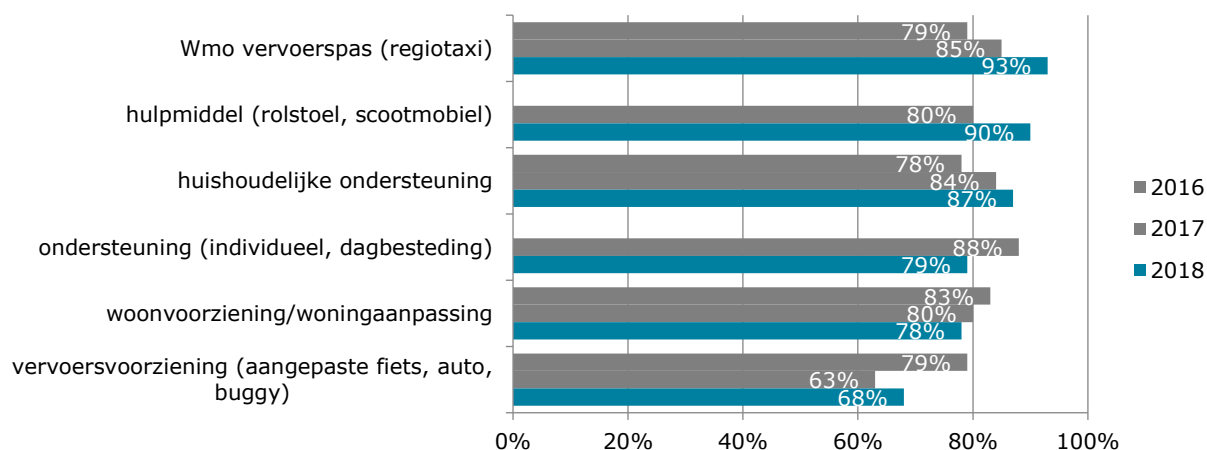
Tevredenheid kwaliteit per type ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

Type ondersteuning	Goede kwaliteit		Passend bij hulpvraag	
	2016	2018	2016	2018
Rolstoel	56%	77%	65%	73%
Scootmobiel	68%	83%	69%	84%
Vervoersvoorziening*	64%	88%	74%	81%
Woonvoorziening	69%	88%	74%	81%
Vervoerspas	77%	82%	76%	82%
Huishoudelijke ondersteuning	83%	83%	76%	81%
Individuele begeleiding	86%	86%	82%	83%
Dagbesteding*	81%	81%	69%	86%
Kortdurend verblijf*	-	77%	-	85%
Anders	-	78%	-	80%

\*let op kleine aantallen

**Ondersteuning voldoet vaak aan wensen en behoeften**

De meeste voorzieningen voldoen (grotendeels) aan de wensen en behoeften van cliënten. Vooral de Wmo vervoerspas (regiotaxi) en hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel ontvangen hoge scores. Ten opzichte van voorgaande jaren ervaren cliënten in grotere mate dat deze ondersteuning aansluiten bij hun behoeften. Daarentegen voldoet de ondersteuning zoals individuele begeleiding of dagbesteding minder aan de behoefte. Vervoersvoorzieningen sluiten het minst aan bij de wensen van cliënten, een vijfde is hier niet over te spreken. Al is een meerderheid van de gebruikers hierover positief en ligt de waardering iets hoger dan in 2017.

**Figuur 4.2**Vergelijking aansluiten van de ondersteuning aan de wensen en behoefte (% helemaal/grotendeels)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> In 2016 zijn de voorzieningen rolstoel, scootmobiel, individuele begeleiding en dagbesteding apart uitgevraagd. Deze cijfers zijn daarom niet vergelijkbaar met 2017 en 2018.

Clënten werd gevraagd waarom de ondersteuning wel of niet aan hun behoeften voldeed. Enkele opmerkingen:

- "Begeleiding luistert naar wat ik wil."
- "Daardoor is mijn zelfredzaamheid groter."
- "De huishoudelijke ondersteuner is gezellig en werkt hard!"
- "Veel pech met elektrische rolstoel."
- "Bij deze driewielerfiets is al 2 jaar een te weinige accubereik i.v.m. het doel om ver te fietsen."
- "De ondersteuning maakt het voor mij mogelijk om zelfstandig te wonen en zo goed mogelijk te functioneren."
- "Elektrische wielen geven onvoldoende ondersteuning."
- "Door de regiotaxi ben ik weer mobiel en kan ik er weer uit!"
- "Het gaat een stuk beter, hulp lijkt overbodig te worden."



27%

Als Wmo-cliënt is het mogelijk bij ontevredenheid over de dienstverlening of inzet van de Wmo contact op te nemen met de sociaal ombudsfunctionaris.

Ruim een kwart van de cliënten wist van de mogelijkheid om de sociaal ombudsfunctionaris in te schakelen. Van de cliënten die contact hebben gehad is een ruime meerderheid tevreden over de hulp en ondersteuning van de sociaal ombudsfunctionaris.

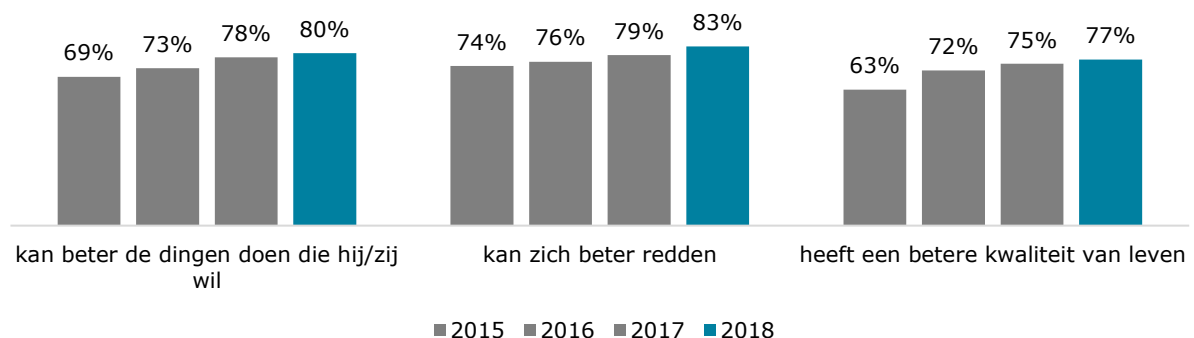
## 4.2 Effect van de ondersteuning

### **Clënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning; stijging neemt verder toe**

Clënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Ruim) acht op de tien geven aan dat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen en kunnen zich beter redden. Driekwart heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning vanuit de gemeente. Op alle terreinen doet zich een stijging voor ten opzichte van eerdere jaren.

**Figuur 4.3**

Effect van de ondersteuning



Clënten in de landelijke benchmark ervaren in 2017 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016. Zo kon in 2015 79% zich beter redden en steeg dit naar 82% in 2017. Ook ervaren meer cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 78% in 2017) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 77% in 2017).



### 4.3 Regiotaxi

#### **Kwaliteit en effect van regiotaxi positief**



Meer dan de helft (57%) van de cliënten met een Wmo-vervoerspas maakt minstens maandelijks gebruik van de regiotaxi. Een groot deel van de cliënten (87%) geeft dan ook aan dat de regiotaxi aansluit bij hun hulpvraag. Men ervaart voornamelijk een hogere zelfredzaamheid door de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van het vervoersmiddel. Iets minder cliënten, maar alsnog driekwart, vindt de kwaliteit van de taxi goed en geeft aan dat ze hierdoor een betere kwaliteit van leven hebben.

#### **Gebruik regiotaxi in afgelopen 12 maanden:**

- Aantal keren per week of vaker: 16%
- Aantal keren per maand: 34%
- Eens per maand: 7%
- Aantal keren per jaar: 36%
- Eens per jaar of minder: 7%

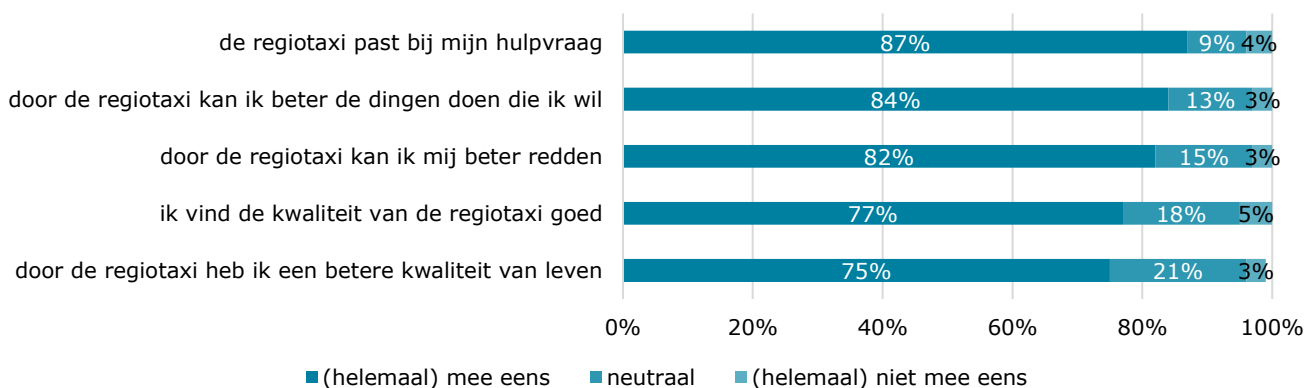


#### **Wie maakt gebruik van de Wmo-vervoerspas?**

- Man: 22%
  - Vrouw: 78%
- 
- t/m 34 jaar: 1%
  - 35-54 jaar: 6%
  - 55-74 jaar: 25%
  - 75 jaar en ouder: 68%
- 
- Woont alleen: 68%
  - Woont met partner en thuiswonend(e) kind(eren): 3%
  - Woont met partner zonder thuiswonend(e) kind(eren): 23%
  - Woont zonder partner, met kind(eren): 1%
  - Anders: 5%
- 

**Figuur 4.4**

Kwaliteit en effect regiotaxi (nmin=257)



#### **Vervoer van sociaal netwerk ook vaak gebruikt**

Ruim de helft van de cliënten doet, naast de regiotaxi, ook een beroep op het vervoer van familie, kennissen en burens. Ongeveer een vijfde pakt nog weleens de trein of de fiets. Zestien procent maakt geen gebruik van ander vervoer dan de regiotaxi. Andere vervoersmiddelen die weleens worden gebruikt zijn elektrische fietsen, scootmobiel, Valys-taxi, golfkar.

#### **Maakt ook gebruik van**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Vervoer van familie, kennissen, burens: 55%
- Fiets: 19%
- Trein: 16%
- Elektrokar van Vervoer Houten: 13%
- Eigen auto: 11%
- Anders: 22%
- Geen ander vervoer: 16%

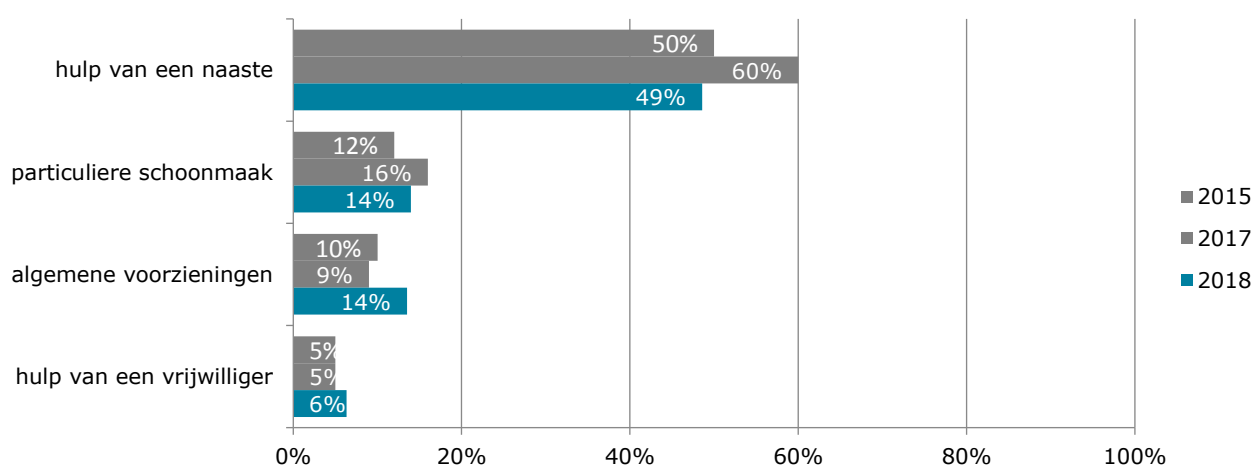
## 4.4 Overige ondersteuning

### **Stijging in hulp via algemene voorzieningen**

Een meerderheid van de cliënten krijgt (naast ondersteuning vanuit de gemeente) ook andere vormen van ondersteuning, met name hulp door een partner, familie of kennissen. Algemene voorzieningen zoals klussendienst of boodschappenservice en particuliere schoonmaak worden door 14% van de cliënten ontvangen. Zes procent krijgt daarnaast hulp van een vrijwilliger, zoals een maatje of coach. Vergeleken met vorig jaar ontvangen cliënten minder hulp vanuit de omgeving, maar meer hulp vanuit een algemene voorziening.

**Figuur 4.5**

Gebruik overige ondersteuning  
(meerdere antwoorden mogelijk)



In de referentiegroep ontvangt ruim de helft (55%) van de Wmo-clieuten mantelzorg. Dit ligt hoger dan in 2016 (48%), maar komt overeen met het aandeel in 2015. Ongeveer een tiende van de cliënten heeft (ook) hulp van een particuliere schoonmaker en/of maakt gebruik van algemene voorzieningen in zijn of haar gemeente. In 2017 had 6% naast de ondersteuning van de Wmo hulp van een individuele vrijwilliger.

