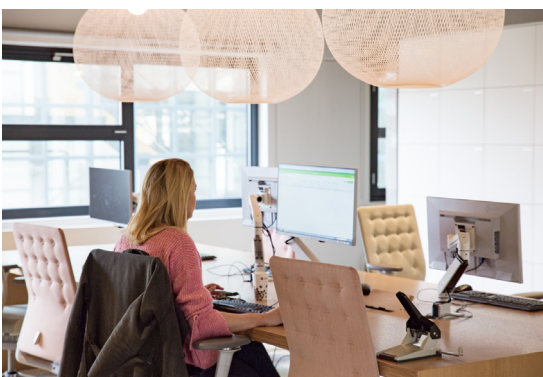


# CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO

Purmerend en Beemster | Verantwoordingsjaar 2020

Oktober 2021





**CLIËNT-  
ERVARINGS-  
ONDERZOEK  
WMO**

**PURMEREND EN BEEMSTER  
VERANTWOORDINGSJAAR 2020**

## **Colofon**

### **In opdracht van**

Team Wonen en Wmo

### **Uitgevoerd door**

Gemeente Purmerend,

Team Beleidsonderzoek & Informatiemanagement

Monique van Diest

Angélique Siu

### **Interactief dashboard**

[www.purmerend.nl/onderzoeken](http://www.purmerend.nl/onderzoeken)

**Directe link:** <http://bit.do/ceowmo2020>

*(klikken of intypen in browservenster)*

### **Publicatiedatum:**

oktober 2021

# Inhoudsopgave

<b>Figuur 1 Samenvattende tabel .....</b>	<b>4</b>
<b>Samenvatting en conclusie .....</b>	<b>5</b>
Samenvatting .....	5
Conclusie .....	7
<b>Inleiding en verantwoording.....</b>	<b>9</b>
Uitleg bij de in dit onderzoek gebruikte grafieken .....	14
<b>1 De respondenten .....</b>	<b>15</b>
<b>2 Het contact met Loket Wmo .....</b>	<b>17</b>
Het contact met Loket Wmo.....	17
Het meest recente gesprek met Loket Wmo .....	20
<b>3 Kwaliteit en effect van de ondersteuning .....</b>	<b>23</b>
<b>4 Wmo-hulp tijdens de coronacrisis .....</b>	<b>25</b>
<b>5 Mantelzorg .....</b>	<b>27</b>
<b>6 Eigen bijdrage, facturering en optelsom kosten.....</b>	<b>29</b>
Eigen bijdrage en facturering .....	29
Optelsom alle zorgkosten voor 17% een probleem .....	31
<b>7 Tot slot.....</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage 1: Combinaties vormen van ondersteuning .....</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 2: Vragenlijst .....</b>	<b>37</b>

**Figuur 1 Samenvattende tabel**

<b>Het onderzoek</b>				
veldwerk	mei-juni 2021			
respons	489 respondenten			47%
methode	schriftelijke enquête			
<b>1. de respondenten</b>		2017	2018	2020
	vrouw	73%		69%
	75 jaar en ouder	62%		59%
<b>vormen van ondersteuning die men ontvangt</b>		2017	2018	2020
	hulp bij het huishouden	46%	-	67%
	pasje voor het AOV (aanvullend openbaar vervoer)	51%	-	38%
	scootmobiel of aangepaste fiets	23%	-	31%
	rolstoel	18%	-	22%
	w oonvoorziening/w oningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	12%	-	19%
	dagbesteding	11%	-	14%
	individuele begeleiding bij het zelfstandig w onen	6%	-	8%
	anders	17%	-	9%
<b>2. het contact met loket Wmo</b>		2017	2018	2020
	contact gehad in peiljaar of verantwoordingsjaar	64%	88%	69%
(helemaal) eens met	Ik w ist w aar ik moest zijn met mijn hulpvraag	86%	87%	88%
(helemaal) eens met	Ik w erd snel geholpen	85%	90%	91%
(helemaal) eens met	De medew erker nam mij serieus	93%	97%	95%
(helemaal) eens met	De medew erker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	81%	90%	↑ 93%
<b>het meest recente gesprek met loket Wmo</b>		2017*	2018	2020
	(telefoon-)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden	-	-	50%
(zeer) tevreden over	de manier w aarop er naar u geluisterd w erd	-	-	93%
(zeer) tevreden over	de deskundigheid van de medew erker	-	-	91%
(zeer) tevreden over	de mate w aarin er met u w erd meegedacht over mogelijke oplossingen	-	-	88%
(zeer) tevreden over	de gekozen oplossing	-	-	89%
<b>onafhankelijke cliëntondersteuner</b>		2017	2018	2020
bekend met	onafhankelijke cliëntondersteuner	20%	23%	23%
-via medew erker van de gemeente		-	-	37%
-via familie of vrienden		-	-	36%
<b>3. Kwaliteit van de ondersteuning</b>		2017	2018	2020
(helemaal) eens met	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	80%	90%	↑ 91%
(helemaal) eens met	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85%	90%	↑ 91%
<b>4. Effect van de ondersteuning</b>		2017	2018	2020
(helemaal) eens met	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik w il	84%	85%	87%
(helemaal) eens met	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	86%	87%	88%
(helemaal) eens met	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	78%	83%	↑ 89%
<b>5. Financiële aspecten</b>		2017	2018	2020
eigen bijdrage	eigen bijdrage te hoog	7%	-	↓ 1%
(heel) tevreden over	facturering van de eigen bijdrage door het CAK		-	70%
(helemaal) eens met	optelsom kosten zorg en ondersteuning levert [...] financiële problemen op.*	30%	-	↓ 18%
<b>6. Mantelzorg</b>		2017	2018	2020
	krijgt mantelzorg	51%	-	51%
	kreeg tijdens de corona-crisis meer mantelzorg	-	-	33%
	kreeg tijdens de corona-crisis minder mantelzorg	-	-	3%
	kreeg meer of minder mantelzorg door de situatie rondom corona	-	-	43%
<b>7. Wmo-hulp of ondersteuning tijdens de corona-crisis</b>				2020
	kreeg tijdens de corona-crisis meer Wmo-hulp			5%
	kreeg tijdens de corona-crisis minder Wmo-hulp			8%
gevallen w aar Wmo-hulp is veranderd (13%)	corona oorzaak van verandering hoeveelheid Wmo-hulp			44%
(helemaal) eens met	(tijdelijk) stopzetten of verminderen van de hulp w as een probleem	n=40		53%

Vanwege de ruimte en veroudering van de cijfers is 2016 niet opgenomen in de tabel.

↑ of ↓: significant verschil met verantwoordingsjaar 2017 (er zijn geen significante verschillen gevonden met 2018).

\* In 2017 zijn deze vragen wel gevraagd, maar was de volgorde van de antwoorden anders. Hierdoor is het resultaat niet vergelijkbaar.

# Samenvatting en conclusie

## Samenvatting

### **Schriftelijk onderzoek onder Wmo-cliënten Purmerend en Beemster**

In juni 2021 is een cliëntervaringsonderzoek gehouden onder een steekproef van 1.035 ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente Purmerend en Beemster. In verband met de naderende fusie zijn beide gemeenten dit jaar voor het eerst als één populatie beschouwd. Er wordt dus geen onderscheid meer gemaakt tussen de uitkomsten voor Purmerend en Beemster.

Het onderzoek bestond uit een vaste set van tien vragen (voorheen de wettelijk verplichte vragen), aangevuld met een aantal uitgebreide vragen uit CEO Wmo 2017 en een aantal nieuwe vragen in verband met corona. De onderzoeksmethode was een schriftelijke vragenlijst. Om de respons te verhogen zijn cadeaubonnen verloot. De respons op dit onderzoek bedroeg 47%. De respons op CEO Wmo 2018 was 44% en op CEO Wmo 2017 41%.

### **67% heeft hulp bij het huishouden; 38% AOV**

De meest ontvangen vormen van ondersteuning zijn hulp bij het huishouden (67%) en aanvullend openbaar vervoer (AOV) (38%). Daarna is een scootmobiel of aangepaste fiets (31%) en/ of een rolstoel (22%) veel voorkomend. Gemiddeld heeft men bijna twee vormen van ondersteuning. De combinatie hulp bij het huishouden-AOV komt het vaakst voor.

In 2017 waren de meest ontvangen vormen van ondersteuning AOV (51%), hulp bij het huishouden (46%) en scootmobiel of aangepaste fiets (23%).

### **Contact met Loket Wmo als 'goed' beoordeeld**

Zeven van de tien personen hebben in 2021 of 2020 contact gehad met Loket Wmo.

Er zijn over vier aspecten vragen gesteld. Alle vier krijgen de beoordeling 'goed'. Het meest positief oordeelt men over het aspect "de medewerker nam mij serieus"; 95% is het hiermee (helemaal) eens. De meeste personen wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag (88% eens) en vonden dat zij snel werden geholpen (91% eens). Ook vonden de meesten dat er in het gesprek samen naar oplossingen werd gezocht (93% eens).

In vergelijking met 2016 is men het in 2020 vaker eens met de uitspraak 'ik werd snel geholpen'. 91% is het met de uitspraak eens tegen 82% in 2016.

### **23% bekend met cliëntondersteuner, meestal via de gemeente**

23% is op de hoogte van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Dit is aan de lage kant en is hetzelfde als in 2016, 2017 en 2018. Men is met name door medewerkers van de gemeente (37%), familie of vrienden (36%) op de hoogte gekomen van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen.

### **Meest recente gesprek met Loket Wmo als 'goed' beoordeeld; verbeterd t.o.v. 2017**

De tevredenheid over de manier waarop er tijdens het gesprek werd geluisterd, de deskundigheid van de medewerker, de mate waarin er werd meegedacht over mogelijke oplossingen en de gekozen oplossing is hoog: 93%, 91%, 88% en 89%. De tevredenheid over alle genoemde aspecten is 'goed'. In 2017 waren bij alle vier de aspecten circa acht van de tien personen tevreden en werden de aspecten als 'ruim voldoende' beoordeeld.

### **Kwaliteit hulp als 'goed' beoordeeld**

*In totaal wordt de kwaliteit van de ondersteuning als goed en passend bij de hulpvraag beoordeeld; met beide uitspraken was negen van de tien het (helemaal) mee eens. Dit is niet veranderd sinds 2018.*

### **Effect hulp als 'goed' beoordeeld**

*Door de vormen van ondersteuning die de mensen krijgen, kunnen zij beter de dingen doen die zij willen (87%), kunnen zij zich beter redden (88%) en hebben zij een betere kwaliteit van leven (89%). Dit is niet veranderd sinds 2018.*

### **8% kreeg minder Wmo-hulp tijdens coronacrisis**

*Van de respondenten kreeg 8% minder en 5% meer Wmo-hulp tijdens de coronacrisis dan vóór de corona-crisis.*

*44% van de respondenten kreeg vanwege de situatie rondom de coronacrisis, bijvoorbeeld doordat men zelf geen boodschappen kon doen, meer of minder hulp.*

*Voor 53% van de respondenten met Wmo-hulp waarop deze vraag van toepassing was, was het een probleem dat zij (tijdelijk) geen of minder hulp kregen*

### **Optelsom kosten veel minder vaak een probleem; voor 18% versus 30% in 2017**

*De gecombineerde kosten van de zorg veroorzaken in 2020 voor bijna twee van de tien personen problemen: 18% van de personen is het (helemaal) eens met de uitspraak: "De optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning levert voor mijn huishouden financiële problemen op." In 2017 was dit 30%. Het percentage dat het niet eens is met deze uitspraak, is verdubbeld sinds 2017 en dus sterk verbeterd.*

*De eigen bijdrage die men moet betalen voor de ontvangen vormen van ondersteuning is voor 1% te hoog. In 2017 was de eigen bijdrage nog voor 7% te hoog. Dit aspect is dus verbeterd. Een verklaring hiervoor ligt in het feit dat in Purmerend per 1 januari 2018 is gekozen voor een vaste eigen bijdrage van €19 onafhankelijk van het inkomen.*

### **Facturering door CAK: slechts 8% ontevreden; 70% tevreden**

*De meeste mensen zijn tevreden over de facturering door het CAK.*

### **51% ontvangt mantelzorg; een derde van hen kreeg meer mantelzorg tijdens de coronacrisis**

*De helft van de respondenten ontvangt mantelzorg. Van de respondenten die deze zorg ontvangen kreeg 56% tijdens de coronacrisis evenveel mantelzorg en een derde kreeg meer mantelzorg.*

*Voor 48% van de mensen die meer mantelzorg ontvingen was de situatie rondom corona hiervan de oorzaak. Voor 38% was zowel de situatie rondom corona als dingen die niets met corona te maken hebben de oorzaak van het krijgen van meer mantelzorg.*



## Conclusie

In de vragenlijst zijn onder andere de onderwerpen het contact met het loket Wmo, kwaliteit van de ondersteuning en effect van de ondersteuning behandeld.

Alle aspecten van de ondersteuning vanuit de Wmo worden in Purmerend en Beemster als 'goed' beoordeeld. Men is in 2020 (zeer) tevreden over het recente gesprek met het Loket Wmo.

De hoogte van de eigen bijdrage is voor veel minder personen een probleem dan in 2017.

Het aandeel personen voor wie de optelsom van alle kosten voor de zorg een probleem vormt is bijna gehalveerd ten opzichte van 2017; van 30% naar 18% in 2020.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is laag en niet veranderd sinds 2018. Dit blijft een punt van aandacht.

De hoeveelheid Wmo-hulp tijdens de corona-crisis bleef voor 84% van de respondenten hetzelfde.

51% van de respondenten krijgt langdurige mantelzorg, dit is niet veranderd ten opzichte van 2017. Een derde van de respondenten die langdurige mantelzorg ontvangen kreeg tijdens corona meer mantelzorg. Bij mantelzorg is wel een duidelijk effect van corona te zien vergeleken met Wmo-hulp; voor 48% (34 respondenten) van de mensen die meer mantelzorg ontvingen was de situatie rondom corona hiervan de oorzaak.

### Reactie op het onderzoek van de beleidsafdeling Wmo

*Steller: Beleidsmedewerkster Wmo*

De gemeenten Purmerend en Beemster gebruiken de resultaten van het onderzoek om zicht te krijgen op de toegankelijkheid van de Wmo voorzieningen, de kwaliteit en effect van de ondersteuning. De resultaten zullen wij benutten voor het verbeteren van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning en het versterken van mantelzorgondersteuning.

De hoge respons van 47% hebben wij in zowel Purmerend als Beemster niet eerder bereikt en is boven het landelijk gemiddelde. Wij zijn verheugd dat steeds meer inwoners willen bijdragen aan het verschaffen van inzichten door hun bijdrage te leveren aan het onderzoek.

De belangrijkste uitkomst is dat de kwaliteit van de dienstverlening van Loket Wmo en de hulp onverminderd goed worden beoordeeld. Onze inwoners weten het Loket Wmo goed te vinden, zijn tevreden over de bejegening door de medewerkers van het Loket Wmo en voelen zich serieus genomen. Ook is de tevredenheid hoog als het gaat om de keukentafelgesprekken. De tevredenheid met betrekking tot de gesprekken (deskundigheid en oplossingen) is t.o.v. de voorgaande jaren verbeterd. Daarnaast is er een flinke toename in tevredenheid (in vergelijking met de voorgaande jaren) als het gaat om de snelheid waarmee de inwoners geholpen zijn.

- Hiermee komen er uit dit onderzoek geen verbeterpunten als het gaat om de dienstverlening en ondersteuning. Het monitoren van onze dienstverlening is overigens een proces dat ook buiten dit onderzoek om doorgaat.

Opvallend is de blijvende lage bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Wij zouden graag willen zien dat de toegang naar de onafhankelijke cliëntondersteuner verbetert. Vanwege de lage bekendheid bereikt de mogelijke ondersteuning de inwoner niet. De lage bekendheid van de cliëntondersteuning is gelijk gebleven aan de voorgaande jaren en is een bekend landelijk probleem.

- Een van de speerpunten in het Wmo beleidsplan 2022-2026 is het verbeteren van de maatschappelijke infrastructuur rondom de Wmo, waar de onafhankelijke cliëntondersteuning een onderdeel van is.

- Om de bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuning te vergroten, zullen wij een plan van aanpak maken.

Uit het onderzoek blijkt dat de hoeveelheid mantelzorgondersteuning die cliënten krijgen, tijdens de coronacrisis is gestegen. Mantelzorg is dus in toenemende mate belangrijk voor de cliënten.

Het is en blijft belangrijk om mantelzorgers goed te blijven ondersteunen.

- Het versterken van de ondersteuning aan mantelzorgers is een speerpunt in het Wmo beleidsplan 2022-2026.
- In 2022 zullen wij de bestaande mantelzorgregelingen evalueren op toegankelijkheid en effectiviteit. De toename van de taken bij mantelzorgers tijdens corona nemen wij hierin mee.

# Inleiding en verantwoording

## Aanleiding

Sinds 2008 zijn gemeenten volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verplicht onderzoek te doen onder de inwoners die zich in dit kader melden met een hulpvraag bij de gemeente. Dergelijk onderzoek stelt gemeenten in staat te bezien in hoeverre de geboden ondersteuning bijdraagt aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Van 2016 tot 2020 was iedere gemeente verplicht jaarlijks een uniforme enquête uit te zetten – het zogeheten cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo.

VNG en VWS ontwikkelden hiervoor samen met gemeenten een vragenlijst met tien verplichte vragen. Deze vragen gaan in beknopte vorm over de ervaringen van ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo met de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de ondersteuning vanuit de Wmo.

Als gevolg van de wens van veel gemeenten om het onderzoek beter te laten aansluiten op hun eigen kennisbehoefte zijn sinds 1 januari 2021 de vorm van het onderzoek en de vragenlijst niet meer verplicht. Er is dus geen sprake meer van standaardisering van de vragenlijst en geen landelijke vergelijkbaarheid van de resultaten mogelijk op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl). Wel is het verplicht een onderzoek te doen en opzet daarvan, de belangrijkste uitkomsten en de als gevolg van het gehouden onderzoek (beleids-) maatregelen te delen op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl).

## De Wmo en het onderzoek in Purmerend en Beemster

De Wmo wordt voor Purmerend en Beemster gezamenlijk uitgevoerd door Loket Wmo van de gemeente Purmerend.

Sinds 2015 is het wettelijk verplicht een CEO Wmo te houden. In het onderstaande schema is te zien welke onderzoeken er eerder zijn gehouden. In 2018 is ervoor gekozen om het ene jaar alleen de tien verplichte vragen te stellen en het volgende jaar de uitgebreide vragenlijst. Dit verklaart waarom er bij sommige vragen geen vergelijking mogelijk is met het voorgaande onderzoek. Op de volgende pagina staat een overzicht van de onderzoeken sinds 2016.

In 2022 gaan Purmerend en Beemster fuseren. Met het oog op de komende fusie is besloten om de Wmo-cliënten van Purmerend en Beemster vanaf nu als één populatie te beschouwen. Dit is zonder problemen mogelijk omdat de Wmo voor Beemster en Purmerend al jaren wordt verzorgd door Loket Wmo van de gemeente Purmerend. In het schema staan alleen de gegevens voor Purmerend sinds 2016. Voor 2020 staan de gegevens voor Purmerend en Beemster erin.

In 2022 gaan Purmerend en Beemster fuseren. Met het oog op de komende fusie is besloten om de Wmo-cliënten van Purmerend en Beemster vanaf nu als één populatie te beschouwen.

**Figuur 2 Overzicht Ceo Wmo onderzoeken Purmerend, verantwoordingsjaren 2016-2020**

		verantwoordingsjaar				
		2016	2017	2018	2019	2020
<b>wanneer</b>	onderzoek gehouden in	april 2017	mei-juni 2018	mei-juni 2019	-	mei-juni 2021
<b>onderzoeks-aanpak</b>	methode	online en schriftelijk	schriftelijk	schriftelijk		schriftelijk
	Beemster apart	V	V	V		-
	cadeaubonnen verloot	-	-	V		V
	rappel	V	-	-		-
<b>respons</b>	aantal respondenten Purmerend (* en Beemster)	419	417	448		453*
	respons Purmerend (* en Beemster)	42%	41%	44%		47%*
<b>vragenlijst</b>	verplichte vragen	V	V	V		V
	aanvullende vragen	V	V	-		V
<b>rapportages en factsheets</b>	interactieve factsheet	-	-	V		V
	pdf-rapport	V	V	V		V
	publicatiedatum	september 2017	november 2018	oktober 2019		oktober 2021

### Doel van het onderzoek

1. Voldoen aan de wettelijke eis van een (vormvrij) CEO Wmo per verantwoordingsjaar;
2. Inzicht krijgen in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning vanuit de Wmo die de gemeente haar inwoners biedt.
3. Inzicht krijgen in de impact van corona op de cliënten van de Wmo

### Opzet van de enquête

Gemeente Purmerend maakt in het CEO Wmo 2021 gebruik van de vaste set van tien vragen, aangevuld met een aantal vragen uit de uitgebreide module uit het CEO Wmo 2017 en een aantal nieuwe vragen in verband met corona. Het onderzoek heeft de vorm van een schriftelijke enquête.

De doelgroep van het CEO zijn alle inwoners met een Wmo-maatwerk voorziening in Purmerend en Beemster. Dit betreft vormen van ondersteuning waaraan een beschikking ten grondslag ligt.

### Onderzoeksvragen

- Hoe ervaren ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo de dienstverlening van Loket Wmo?
- Worden zij door de ondersteuning die zij krijgen beter in staat gesteld zelfredzaam te zijn en mee te doen aan de samenleving?
- Vormen de kosten van de ondersteuning een probleem voor hen?
- Hoe tevreden is men over de facturering door het CAK (Centraal Administratie Kantoor)?
- Wat is de invloed geweest van corona op de Wmo-hulp en eventuele mantelzorg? Zorgde deze invloed voor problemen?

### Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle inwoners van Purmerend en Beemster die een voorziening ontvangen in het kader van de Wmo in 2020. In totaal is uit het cliëntenbestand een steekproef van 1.035 personen getrokken. Vóór het trekken van de steekproef is een aantal instellingen voor intramurale zorg verwijderd uit het bestand, gezien het feit dat personen die daar wonen vaak niet in

staat zijn de enquête in te vullen. Het versturen van enquêtes naar dit soort adressen bleek in het verleden vooral voor onrust en verwarring onder de bewoners te zorgen. Verder zijn alleen mensen met een actieve indicatie in het bestand meegenomen en worden eerst de mensen uitgenodigd die in 2020 of 2021 met het Loket Wmo contact hebben gehad.

### Veldwerk

Het veldwerk voor het CEO Wmo - verantwoordingsjaar 2020 - is uitgevoerd in de maanden mei en juni van 2021. De respondenten kregen een schriftelijke enquête toegestuurd. Ze konden de ingevulde enquête terugsturen in een portovrije antwoordenvolp. Er zijn vier cadeaubonnen van €50 en tien van €20 verloot onder de inzenders. Omdat de doelrespons van 40% binnen de gestelde periode was gehaald, hoefde er geen rappel verstuurd te worden.

### Respons en representativiteit

In totaal kwamen er voor Purmerend 453 ingevulde enquêtes terug en voor Beemster 35; een responspercentage van 47%. Beide gemeenten zijn dit jaar voor het eerst als één populatie beschouwd. De verhouding tussen Purmerend en Beemster in de populatie is gebruikt om het aantal te versturen uitnodigingen te berekenen.

**Figuur 3 Respons CEO Wmo Purmerend en Beemster 2020**

	verstuurd	retour	respons
Purmerend	960	453	47%
Beemster	75	35	47%
totaal	1.035	489	47%

**Figuur 4 Verdeling CEO Wmo Purmerend en Beemster 2020**

	populatie %	respons %
Purmerend	93	93
Beemster	7	7
totaal	100	100

### Leeftijdsverdeling

De leeftijdsverdeling komt redelijk overeen met de populatie. De groepen 18 tot 35 jaar en 35 tot 65 jaar zijn iets ondervertegenwoordigd. Met name de groep 75 tot 85 jaar is oververtegenwoordigd. Deze onder- en oververtegenwoordiging hangen samen met het soort Wmo-hulp dat men ontvangt; 18 tot 65-jarigen krijgen vaker individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen dan andere soorten hulp en 75 tot 85-jarigen ontvangen vaker een scootmobiel of aangepaste fiets, hulp bij het huishouden, AOV of dagbesteding. Vooral mensen met huishoudelijke hulp zijn oververtegenwoordigd in de respons, zie figuur 6.

**Figuur 5** Leeftijdsverdeling binnen de populatie en de respons

	steekproefpopulatie	respons	verschil
18-34 jaar	10%	2%	-8%
35-64 jaar	27%	22%	-5%
65-74 jaar	18%	20%	2%
75- 84 jaar	27%	34%	7%
85 jaar of ouder	18%	21%	3%
totaal	100%	100%	0%

### Verdeling van de verschillende vormen van ondersteuning

De verdeling van de verschillende vormen van ondersteuning komt niet geheel overeen met de verdeling in de populatie. Cliënten met woonvoorzieningen en individuele begeleiding zijn licht ondervertegenwoordigd in de respons. Cliënten met AOV zijn ondervertegenwoordigd. Cliënten met een scootmobiel zijn iets oververtegenwoordigd en cliënten die hulp bij het huishouden hebben, zijn sterk oververtegenwoordigd.

**Figuur 6** Verdeling vormen van ondersteuning binnen populatie en respons, percentages

voorziening	steekproefverdeling	verdeling in de respons	verschil
rolstoel	9%	11%	2%
scootmobiel of aangepaste fiets	8%	16%	8%
hulp bij het huishouden	21%	34%	13%
woonvoorziening/woningaanpassing	12%	10%	-2%
AOV	32%	19%	-13%
individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	11%	4%	-7%
dagbesteding	7%	7%	0%
totaal	100%	100%	0%

\* Men kan meer vormen van ondersteuning ontvangen. De combinatie AOV en hulp bij het huishouden komt het meest voor. Gemiddeld maakt men gebruik van twee voorzieningen.

Het responspercentage is het hoogst onder mensen met een scootmobiel of aangepaste fiets: 65%. Ook mensen met hulp bij het huishouden hebben de enquête relatief vaak ingevuld: 54%. De respons is het laagst onder mensen met individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen: 11%.

**Figuur 7 Verdeling vormen van ondersteuning, populatie en respons, aantallen en responspercentage**

voorziening	steekproefpopulatie aantallen	respons aantallen	respons %	verschil*
rolstoel	263	107	41%	-7%
scootmobiel of aangepaste fiets	229	149	65%	18%
hulp bij het huishouden	609	327	54%	6%
woonvoorziening/woningaanpassing	348	92	26%	-21%
AOV	909	182	20%	-27%
individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	324	37	11%	-36%
dagbesteding	196	66	34%	-14%
totaal	1035	489	47%	0%

\* verschil met totale responspercentage (47%)

### Beoordeling uitkomsten

In dit onderzoek wordt diverse keren om beoordelingen gevraagd. Dit gebeurt op twee manieren: in de vorm van een tevredenheidsschaal (van zeer tevreden tot zeer ontevreden) en in de vorm van uitspraken zoals 'ik werd snel geholpen' (antwoorden van zeer mee eens tot zeer mee oneens). Om te kunnen beoordelen of een bepaalde uitkomst gunstig of ongunstig is, wordt in dit rapport gebruik gemaakt van het beoordelingsschema. Dit schema is ontwikkeld op basis van eerder tevredenheidsonderzoek.

In het kader van dit onderzoek heeft de opdrachtgever gekozen voor aangescherpte criteria; zie de tweede kolom van de tabel.

**Figuur 8 B&I beoordelingsschema resultaten tevredenheidsonderzoek**

percentage ontevreden*	aangepaste criteria voor percentages uit Wmo onderzoek	beoordeling	aandacht
30% of meer	20% of meer**	onvoldoende	vraagt om aandacht
20 t/m 29%	10 t/m 19%	voldoende	vraagt om enige aandacht
5 t/m 19%	5 t/m 9%	ruim voldoende	normaal
minder dan 5%	minder dan 5%	goed	geen extra aandacht nodig

\* of oneens met positieve uitspraak/eens met negatieve uitspraak

\*\* leeswijzer: In het beoordelingsschema van B&I wordt iets als onvoldoende beschouwd als 30% of meer ontevreden is. De opdrachtgever heeft er voor dit onderzoek voor gekozen iets al onvoldoende te vinden vanaf 20% ontevreden.

## Uitleg bij de in dit onderzoek gebruikte grafieken

In de vragenlijst komen veel zogeheten 5-puntsschalen (of *Likert*-schalen) voor. Deze zijn enerzijds gebruikt voor uitspraken en anderzijds voor tevredenheidsvragen. Op de uitspraken kon worden geantwoord met 'helemaal mee eens' tot 'helemaal mee oneens'. Op de tevredenheidsvragen liepen de antwoorden van 'heel tevreden' tot 'heel ontevreden'. In beide gevallen kon men ook kiezen voor 'weet niet' en 'niet van toepassing', deze antwoorden zijn buiten beschouwing gelaten.

Voor al deze vragen is een speciaal grafiektype gebruikt: de *divergent stacked bar*. Dit grafiektype is zeer geschikt voor het visualiseren van 5-puntsschalen.

In deze paragraaf wordt een voorbeeld weergegeven van een uitspraak: "Ik werd snel geholpen."

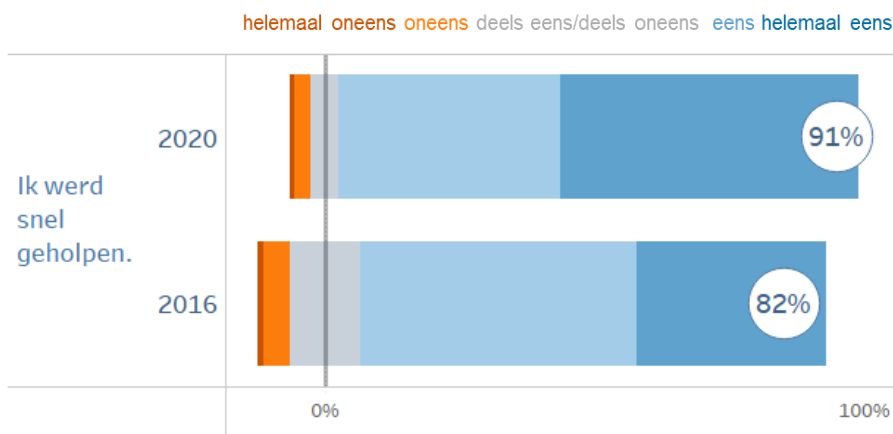
In de grafiek hieronder ziet u gekleurde staven die ieder 100% van de respondenten vertegenwoordigen. De staven zijn gecentreerd op het midden van de categorie "deel eens/ deels oneens" (bij tevredenheidsvragen de categorie niet tevreden/niet ontevreden). Dit middelpunt wordt weergegeven met een dunne grijze verticale lijn die door de staven loopt.

Hoe verder een staaf naar rechts uitsteekt hoe positiever men oordeelt. Dit maakt het makkelijker het gedeelte dat positief oordeelt te vergelijken tussen de staven onderling.

In de cirkels staat het totale percentage dat het met de uitspraak eens is (mee eens en helemaal mee eens samen).

De kleurlegenda is weergegeven in gekleurde tekst boven de grafiek. Oranje is dus **oneens**, blauw is **eens**.

**Figuur 9 Voorbeeld uitspraakvraag "Ik werd snel geholpen", 2016 en 2020**



○ In de cirkels staat de som van de percentages "helemaal mee eens" en "mee eens".

\* Online is een interactieve versie beschikbaar. Zie colofon.

In deze figuur is te zien dat men het in 2020 vaker eens was met de uitspraak 'ik werd snel geholpen' dan in 2016. In totaal is 91% het met deze uitspraak eens tegen 82% in 2016 (de getallen in de cirkels). In 2020 is men het er vaker helemaal mee eens: 52% tegen 33% in 2016. Deze laatste percentages staan niet in de grafiek. Wel is duidelijk te zien dat het donkerblauwe deel in 2020 de helft van de staaf beslaat en in 2016 ongeveer een derde. Bij dit onderzoek hoort behalve deze rapportage ook een interactief dashboard. Daarin zijn desgewenst alle percentages op te zoeken.



# 1 De respondenten

In dit hoofdstuk worden de respondenten beschreven. Wat is de leeftijds- en geslachtverdeling en welke vormen van ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen ze?

## Leeftijd: meer dan de helft ouder dan 75 jaar; 69% vrouw

In de onderstaande tabel staan de aantallen respondenten weergegeven naar geslacht en leeftijd.

**Figuur 10 Respons naar geslacht en leeftijdsklasse, 2020, absolute aantallen**

	18-34 jaar	35-64 jaar	65-74 jaar	75- 84 jaar	85 jaar of ouder	totaal
man	6	37	33	38	32	146
vrouw	5	70	64	125	65	329
totaal	11	107	97	163	97	475

De leeftijdsklasse tot 35 jaar telt slechts 11 respondenten. Om deze variabele in dit onderzoek als achtergrondvariabele te kunnen gebruiken, is deze onderste klasse samengevoegd met de klasse erboven van 35-64 jaar. In de volgende tabel is dit gedaan.

**Figuur 11 Respons naar geslacht en leeftijdsklasse, 2020, % van totaal**

	18-64 jaar	65-74 jaar	75- 84 jaar	85 jaar of ouder	totaal
man	9%	7%	8%	7%	31%
vrouw	16%	13%	26%	14%	69%
totaal	25%	20%	34%	20%	100%

Zeven van de tien respondenten is vrouw. 54% is ouder dan 74 jaar. De grootste groep, 26% van de respondenten, is een vrouw tussen de 74 en 84 jaar.

## Vormen van ondersteuning

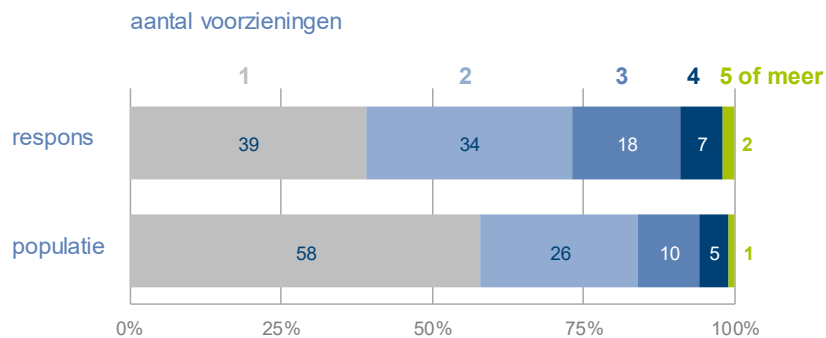
De meest ontvangen vormen van ondersteuning zijn hulp bij het huishouden (67%) en AOV (38%). Daarna is een scootmobiel of aangepaste fiets (31%) en/of een rolstoel (22%) veel voorkomend.

**Figuur 12 Vormen van ondersteuning die men ontvangt, 2020**

voorziening die men heeft	aantal	% dat deze voorziening heeft
hulp bij het huishouden	327	67%
AOV	182	38%
scootmobiel of aangepaste fiets	149	31%
rolstoel	107	22%
woonvoorziening/ woningaanpassing	92	19%
dagbesteding	66	14%
individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	37	8%
anders	43	9%
totaal	485	
gemiddeld aantal voorzieningen per cliënt	2,1	

39% heeft één vorm van ondersteuning, 34% heeft twee vormen van ondersteuning. Gemiddeld heeft men twee vormen van ondersteuning. De meest voorkomende combinatie is huishoudelijke hulp en AOV. In bijlage 1 zijn twee uitgebreide tabellen opgenomen over combinaties van voorzieningen.

**Figuur 13 Aantal vormen van ondersteuning dat men ontvangt, 2020**



#### *Ontwikkeling*

Het aandeel respondenten dat hulp bij het huishouden ontvangt, is vergeleken met 2017 gestegen; in 2017 was dit 46% en in 2020 67%. Het aantal vormen van ondersteuning dat men ontvangt is nagenoeg hetzelfde als in 2017.

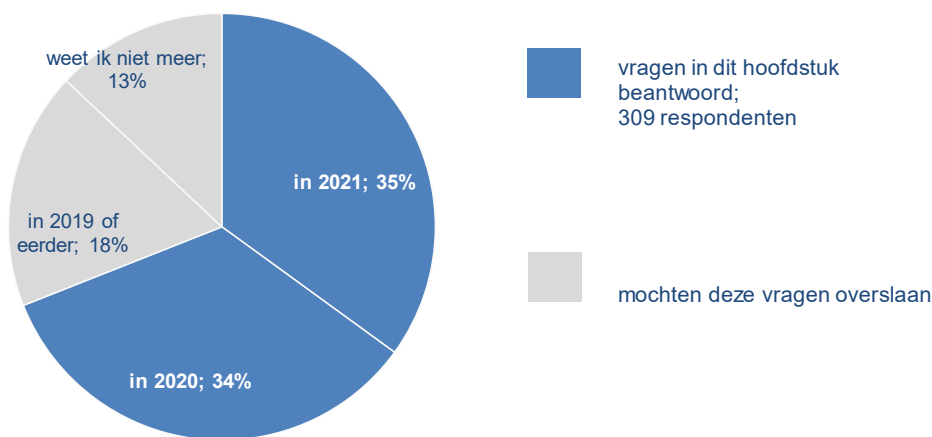
## 2 Het contact met Loket Wmo

*Dit hoofdstuk gaat het over het contact met Loket Wmo. In de eerste paragraaf komen de tien vragen aan bod die elk jaar worden gesteld (voorheen verplicht). In de tweede paragraaf 'het meest recente gesprek' worden de vragen uit het extra deel van de enquête behandeld. Er is bijvoorbeeld gevraagd naar de deskundigheid van de medewerker. Tevens komen bekendheid en gebruik van de onafhankelijk cliëntondersteuner aan bod.*

### Het contact met Loket Wmo

Zeven van de tien respondenten hebben in 2020 of 2021 contact gehad met Loket Wmo. Aan deze personen is een aantal vragen gesteld over dit contact.

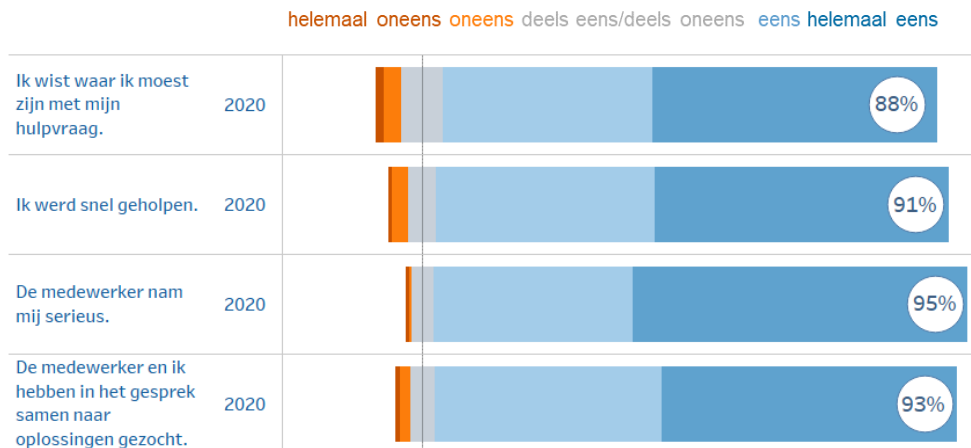
**Figuur 14 Wanneer was het laatste contact met Loket Wmo voor uw hulpvraag?**



### Tevredenheid met Loket Wmo

De personen die contact hebben gehad met Loket Wmo (voor 2020 69% van de respondenten) kregen in het blok verplichte vragen vier uitspraken voorgelegd met de vraag in hoeverre zij het met deze uitspraken eens zijn. In figuur 15 staan de uitkomsten weergegeven.

**Figuur 15 Uitspraken over het contact met Loket Wmo, Purmerend en Beemster, 2020**



 In de cirkels staat de som van de percentages “helemaal mee eens” en “mee eens”.

*Leeswijzer: elke staaf is 100%. De nullijn ligt in het midden van de categorie “deels eens/deels oneens”. Hoe verder de staaf uitsteekt naar rechts, hoe positiever men is. Online is een interactieve versie beschikbaar. Zie colofon.*

Het meest positief oordeelt men over ‘de medewerker nam mij serieus’; 95% is het hiermee eens. De meeste personen vonden dat er in het gesprek samen naar oplossingen werd gezocht.

Verder werden de meeste personen snel geholpen en wisten zij waar zij moesten zijn met hun hulpvraag.

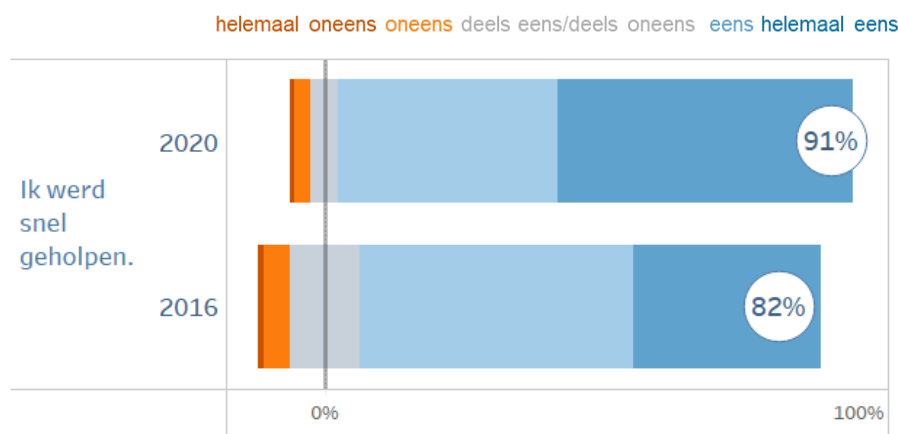
Voor de beoordeling van de vier aspecten van het gesprek maakt het geen verschil hoe oud men is, of men man of vrouw is of hoe lang het gesprek geleden is.

### Ontwikkeling

In vergelijking met verantwoordingsjaar 2018 (87%) weten in 2020 evenveel personen (88%) waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Ook was men even tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen werden in beide verantwoordingsjaren. De beoordeling over hoe serieus men werd genomen door de medewerker is licht gedaald van 97% naar 95%. Daarentegen is de positieve beoordeling over het aspect “de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht” gestegen; van 90% naar 93%.

In figuur 16 is te zien dat men het in 2020 vaker eens was met de uitspraak ‘ik werd snel geholpen’ dan in 2016. In totaal is 91% het met deze uitspraken eens tegen 82% in 2016 (de getallen in de cirkels). In 2020 is men het er vaker helemaal mee eens: 52% tegen 33% in 2016.

**Figuur 16 Uitspraak over de snelheid van de hulp, Purmerend en Beemster, 2016 en 2020**



○ In de cirkels staat de som van de percentages “helemaal mee eens” en “mee eens”.

Leeswijzer: elke staaf is 100%. De nullijn ligt in het midden van de categorie “deels eens/deels oneens”. Hoe verder de staaf uitsteekt naar rechts, hoe positiever men is. Online is een interactieve versie beschikbaar. Zie colofon.

### Waardering

Kijkend naar het beoordelingskader worden alle vier de aspecten als ‘goed’ beoordeeld. Net als in alle voorgaande verantwoordingsjaren.

**Figuur 17 Uitspraken over het contact met Loket Wmo, 2016, 2017, 2018 en 2020**

% (helemaal) eens met de uitspraak:	2016	2017	2018	2020
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	79%	86%	87%	88%
Ik werd snel geholpen	82%	85%	90%	91%
De medewerker nam mij serieus	91%	92%	97%	95%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	80%	82%	90%	↑ 93%
% (helemaal) oneens met de uitspraak:	2016	2017	2018	2020
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	9%	4%	6%	4%
Ik werd snel geholpen	6%	6%	3%	4%
De medewerker nam mij serieus	3%	3%	1%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	6%	6%	2%	3%

↑ of ↓: significant verschil met verantwoordingsjaar 2017 (er zijn geen significante verschillen gevonden met 2018).

## Het meest recente gesprek met Loket Wmo

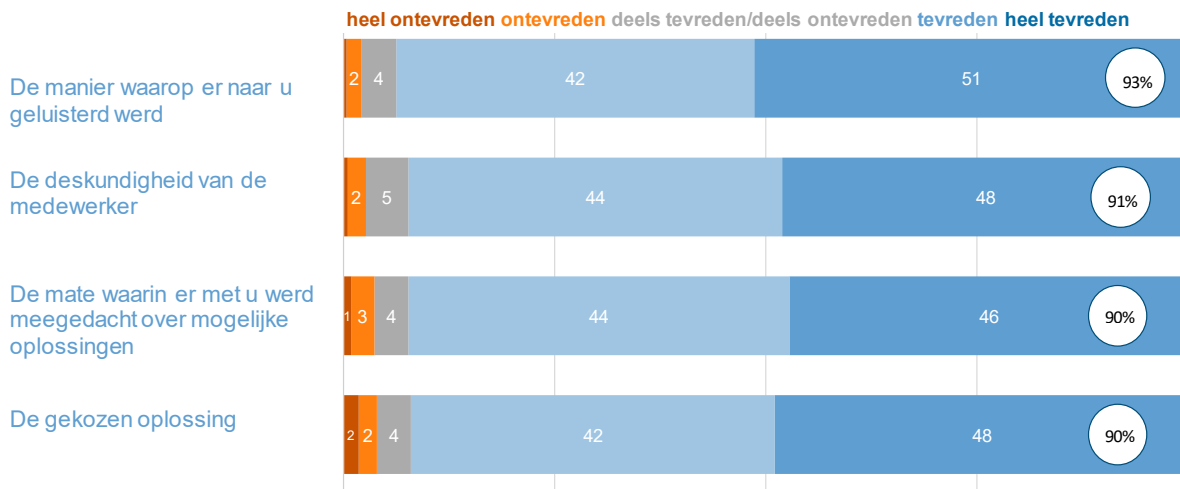
Na de tien verplichte vragen over de Wmo zijn er vier uitspraken voorgelegd over het meest recente gesprek met Loket Wmo. Deze vragen behoren tot de uitgebreide vragenlijst. Ze kunnen niet worden vergeleken met eerdere jaren omdat de vraagstelling is gewijzigd.

De helft van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (telefoon-)gesprek gehad met Loket Wmo. Deze personen hebben de vragen uit deze paragraaf beantwoord. In deze paragraaf komt tevens aan de orde of men bekend is met de onafhankelijk cliëntondersteuner.

## Grote tevredenheid over laatste gesprek met Loket Wmo

De tevredenheid over de manier waarop er tijdens het gesprek werd geluisterd, de deskundigheid van de medewerker, de mate waarin er werd meegedacht over mogelijke oplossingen en de gekozen oplossing is hoog. Meer dan 92% is hierover tevreden.

Figuur 18\* Tevredenheid over vier aspecten van het laatste gesprek met Loket Wmo



\* alleen de grafieken uit de verplichte vragen hebben de vorm van een 'divergent stacked bar'. In deze grafiek zijn wel dezelfde kleuren gebruikt, maar niet de verschoven horizontale 0 lijn.

○ In de cirkels staat de som van de percentages "helemaal mee eens" en "mee eens".

### Ontwikkeling

Deze vragen kunnen niet worden vergeleken met 2017, omdat ervoor is gekozen de volgorde van de antwoorden in de vragenlijst om te draaien. In 2017 begonnen de antwoordmogelijkheden bij *heel ontevreden*. In 2020 is ervoor gekozen om te beginnen bij *heel tevreden*, om de vragen te laten aansluiten bij de uitspraken in de enquête, waar de antwoorden beginnen met het positiefste antwoord (helemaal mee eens). Het omdraaien blijkt effect te hebben op de beantwoording, waardoor de resultaten onvergelijkbaar zijn.

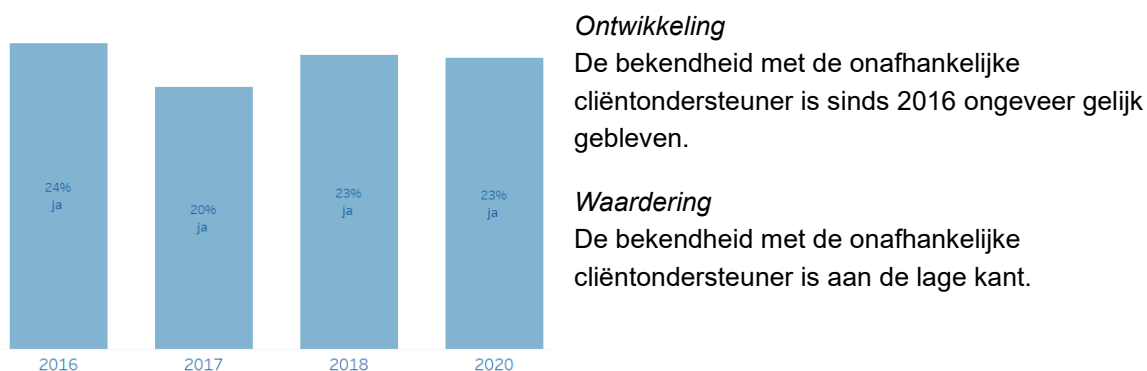
### Waardering

Alle vier de aspecten worden volgens het beoordelingsschema goed beoordeeld.

## 23% bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner; via gemeente of familie/vrienden

Van de mogelijkheid om van een onafhankelijke cliëntondersteuner gebruik te maken, is 23% op de hoogte. Dit is een van de verplichte vragen.

Figuur 19 Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuner, 2016, 2017 en 2020



Men heeft met name via de medewerkers van de gemeente of familie/vrienden gehoord van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek te vragen.

Figuur 20 Hoe wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	aantal	%
via de medewerker van de gemeente	26	37
via familie of vrienden	25	36
via de huisarts	8	11
via de (wijk-)krant of huis-aan-huisblad	4	6
weet ik niet (meer)	4	6
via een folder van MEE	3	4
via facebook of twitter (of andere social media)	1	1
anders	8	11
totaal	70	100

\* Het was mogelijk om meerdere antwoorden aan te kruisen. Gemiddeld heeft men 1,1 antwoord aangekruist.





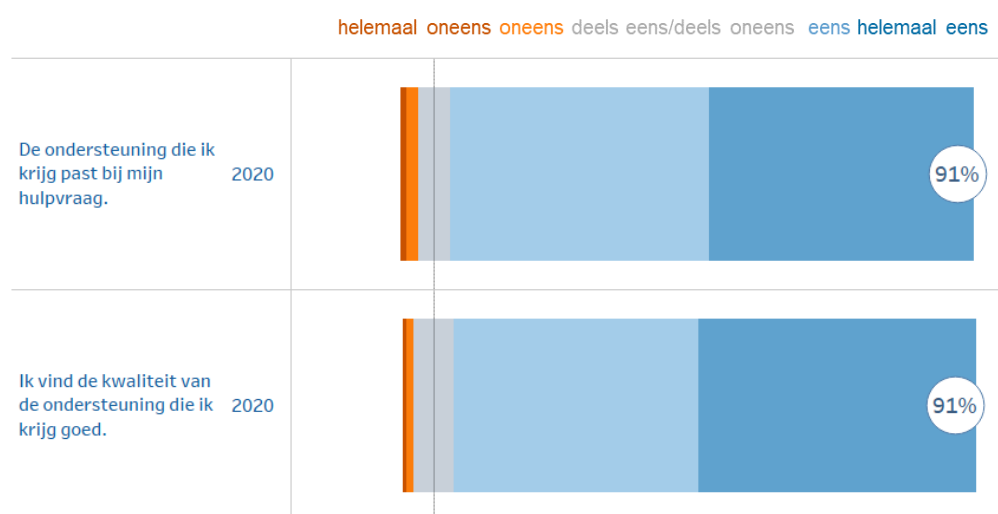
### 3 Kwaliteit en effect van de ondersteuning

In het verplichte deel zijn twee algemene uitspraken over de kwaliteit van de ondersteuning en twee over het effect van de ondersteuning opgenomen. Deze worden in dit hoofdstuk behandeld.

#### Kwaliteit en passendheid ondersteuning goed beoordeeld

Negen van de tien personen vinden de kwaliteit van de hulpverlening goed. Eveneens negen van de tien personen vinden de ondersteuning passen bij de hulpvraag.

Figuur 21 Twee uitspraken over de kwaliteit van de ondersteuning, Purmerend en Beemster, 2020



○ In de cirkels staat de som van de percentages “helemaal mee eens” en “mee eens”.

Leeswijzer: elke staaf is 100%. De nullijn ligt in het midden van de categorie “deels eens/deels oneens”. Hoe verder de staaf uitsteekt naar rechts, hoe positiever men is. Online is een interactieve versie beschikbaar. Zie colofon.

#### Ontwikkeling

Respondenten zijn het met beide uitspraken in 2020 vaker eens dan in 2017. Met 2018 en 2016 is er geen verschil.

#### Waardering

Kijkend naar het beoordelingskader worden de kwaliteit van de hulp en de passendheid van de hulp bij de hulpvraag als goed beoordeeld.

Figuur 22 Uitspraken over de kwaliteit van de ondersteuning, Purmerend en Beemster 2016, 2017, 2018 en 2020

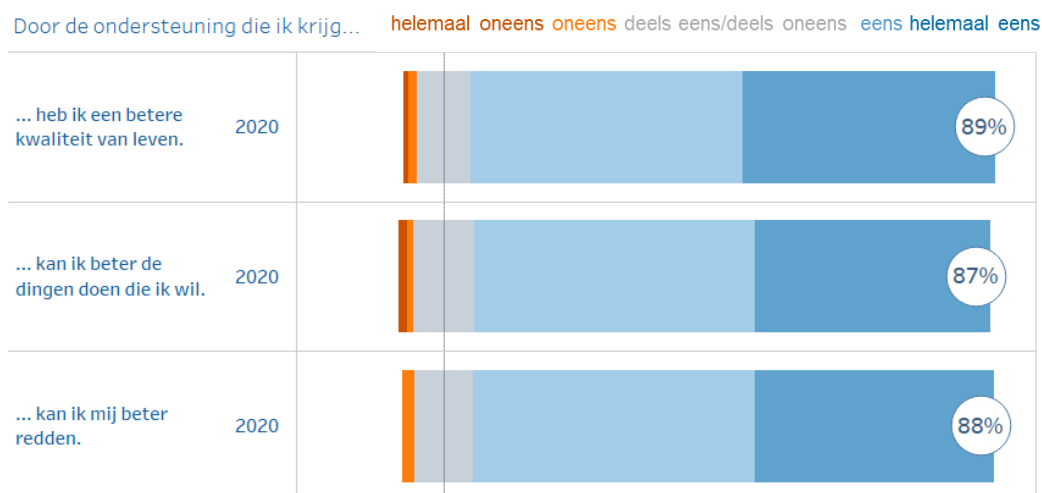
% eens met	2016	2017	2018	2020
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	81%	80%	90%	↑ 91%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85%	85%	90%	↑ 91%
% oneens met	2016	2017	2018	2020
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	3%	5%	3%	2%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4%	5%	2%	3%

↑ of ↓: significant verschil met verantwoordingsjaar 2017 (er zijn geen significante verschillen gevonden met 2018).

## Effect ondersteuning op levenskwaliteit, zelfbeschikking en zelfredzaamheid goed beoordeeld

Met de uitspraken 'door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil', '(...) kan ik mij beter redden' en '(...) heb ik een betere kwaliteit van leven' is meer dan 87% het eens. 2% is het hiermee oneens.

**Figuur 23** Wat levert de ondersteuning vanuit de Wmo mij op? Purmerend en Beemster, 2020



○ In de cirkels staat de som van de percentages "helemaal mee eens" en "mee eens".

Leeswijzer: elke staaf is 100%. De nullijn ligt in het midden van de categorie "deels eens/deels oneens". Hoe verder de staaf uitsteekt naar rechts, hoe positiever men is. Online is een interactieve versie beschikbaar. Zie colofon.

### Ontwikkeling

Met de uitspraak 'door de hulp(-middelen) en/of ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' is men het in 2020 vaker (zeer) eens dan in 2017 en 2016. Verder zijn er geen significante verschillen.

**Figuur 24** Uitspraken over het effect van de ondersteuning, 2016, 2017, 2018 en 2020

% (helemaal) eens met de uitspraak:	2016	2017	2018	2020
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	78%	84%	85%	87%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	80%	86%	87%	88%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	75%	78%	83%	↑ 89%
% (helemaal) oneens met de uitspraak:	2016	2017	2018	2020
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	5%	4%	4%	2%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4%	4%	3%	2%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	5%	4%	3%	2%

↑ of ↓: significant verschil met verantwoordingsjaar 2017 (er zijn geen significante verschillen gevonden met 2018).

### Waardering

Alle drie de aspecten worden als goed beoordeeld.

## 4 Wmo-hulp tijdens de coronacrisis

In de enquête is gevraagd of men de afgelopen tijd tijdens de coronacrisis meer of minder Wmo-hulp kreeg dan vóór de coronacrisis. Vervolgens wordt ingegaan op de reden waardoor de respondent meer of minder Wmo-hulp kreeg en of het tijdelijk stopzetten of vermindering van de hulp voor hen een probleem vormde.

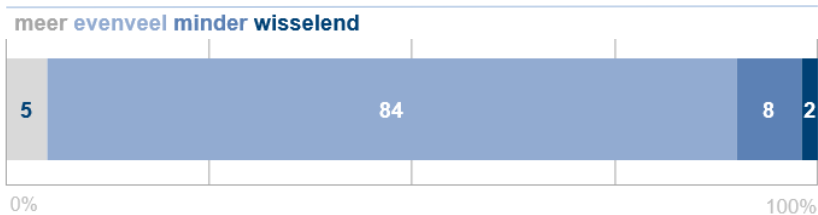
### Voor 84% bleef de hoeveelheid hulp gelijk

Kreeg u de afgelopen tijd tijdens de corona-crisis meer of minder Wmo-hulp dan vóór de corona-crisis? Bijna een kwart van de respondenten zegt geen Wmo-hulp te krijgen, dit zijn vaak mensen met een eenmalige voorziening zoals een rolstoel. 7% weet het niet.

Laten we deze categorieën buiten beschouwing, dan bleef voor het merendeel de hoeveelheid Wmo-hulp hetzelfde: 84%. 5% kreeg meer hulp en 8% minder. Voor 2% was het wisselend.

**Figuur 25 Meer of minder Wmo-hulp tijdens de coronacrisis?, 2020**

Kreeg u de afgelopen tijd tijdens de corona-crisis meer of minder Wmo-hulp dan vóór de corona-crisis?



### Reden wijziging hulp: 44% door corona

40% van de respondenten met Wmo-hulp kreeg meer of minder hulp door dingen die niets met corona te maken hebben. 44% van de respondenten met Wmo-hulp kreeg vanwege de situatie rondom de coronacrisis, bijvoorbeeld doordat men zelf geen boodschappen kon doen, meer of minder hulp.

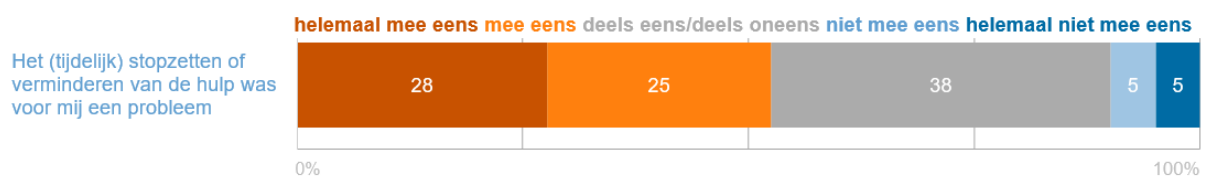
**Figuur 26** Waardoor kreeg u meer of minder Wmo-hulp?, 2020, aantal respondenten=48



### Voor ca. de helft was tijdelijk stopzetten of verminderen van hulp een probleem

Voor 53% van de respondenten met Wmo-hulp waarop deze vraag van toepassing was, was het een probleem dat zij (tijdelijk) geen of minder hulp kregen. Voor eveneens 38% was het in enige mate een probleem. Wegens de kleine aantallen respondenten zijn deze resultaten indicatief.

**Figuur 27\*** Het (tijdelijk) stopzetten of verminderen van de hulp was voor mij een probleem, 2020



\* alleen de grafieken uit de verplichte vragen hebben de vorm van een 'divergent stacked bar'. In deze grafiek zijn wel dezelfde kleuren gebruikt, maar niet de verschoven horizontale 0 lijn.

# 5 Mantelzorg

Mantelzorgers zijn personen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch ziek, gehandicapt of hulpbehoevend persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een familielid, vriend of kennis. In dit hoofdstuk wordt behandeld hoeveel personen mantelzorg krijgen en of men meer of minder mantelzorg kreeg tijdens de coronacrisis. In totaal bevat de groep waarover we uitspraken kunnen doen 237 respondenten.

## Helft respondenten krijgt mantelzorg; een derde kreeg tijdens corona meer mantelzorg

Van de respondenten krijgt circa de helft (51%) langdurig mantelzorg.

56% van de respondenten die langdurige mantelzorg ontvangen, kreeg de afgelopen tijd tijdens de coronacrisis evenveel mantelzorg en een derde kreeg meer mantelzorg.

**Figuur 28 Mantelzorg, 2020**



### Ontwikkeling

Ook in 2017 kreeg 51% van de respondenten langdurige mantelzorg. In 2016 en 2018 is dit niet gevraagd.

### Verschillen: mensen met hulp bij huishouden krijgen vaker geen mantelzorg

Tussen de leeftijdsgroepen is er geen verschil. In 2017 was dit er wel: 85-plussers kregen toen beduidend vaker mantelzorg dan de jongere leeftijdsgroepen, namelijk 62%.

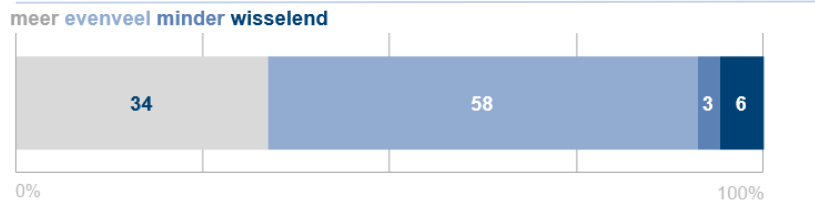
Respondenten met een rolstoel, scootmobiel of aangepaste fiets, woonvoorziening en/of dagbesteding krijgen vaker mantelzorg (circa 70%). Respondenten met hulp bij het huishouden krijgen vaker geen mantelzorg; 53% geen mantelzorg tegen 47% wel mantelzorg. Bij de overige vormen van ondersteuning is er geen verschil.

### Voor 42% van de mensen met mantelzorg veranderde de hoeveelheid tijdens de crisis

Zes van de tien mensen die mantelzorg ontvangen, kreeg tijdens de corona-crisis evenveel mantelzorg. Voor 42% veranderde de hoeveelheid; in de meeste gevallen kreeg men meer mantelzorg.

**Figuur 29** Kreeg u de afgelopen tijd tijdens de corona-crisis meer of minder mantelzorg?, 2020

Kreeg u de afgelopen tijd tijdens de corona-crisis meer of minder mantelzorg dan vóór de corona-crisis?



### Oorzaak verandering hoeveelheid mantelzorg: 83% (mede) door corona

Voor 44% van de mensen waar de hoeveelheid mantelzorg was veranderd (dus meer, minder en wisselend uit de vorige figuur) was de situatie rondom corona hiervan de oorzaak. Voor 39% werd de wijziging mede veroorzaakt door corona. Voor 17% had de gewijzigde hoeveelheid mantelzorg niets met corona te maken.

**Figuur 30** Waardoor kreeg u meer of minder mantelzorg?, 2020



## 6 Eigen bijdrage, facturering en optelsom kosten

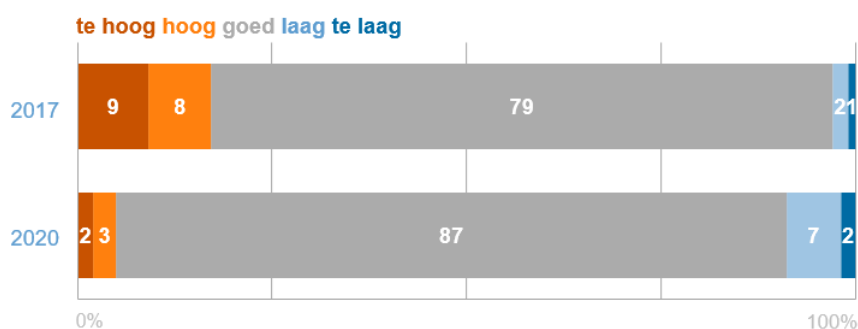
In dit hoofdstuk worden de vragen besproken die gaan over de financiële aspecten. Allereerst bespreken we de hoogte van de eigen bijdrage en de tevredenheid over de facturering hiervan. Vervolgens wordt ingegaan op de optelsom van alle kosten van zorg en ondersteuning per huishouden.

### Eigen bijdrage en facturering

#### 74% vindt bedrag eigen bijdrage goed; 1% vindt deze te hoog

Op de vraag wat men van de eigen bijdrage vindt die men moet betalen voor de ontvangen ondersteuning, geeft het merendeel van de respondenten aan deze goed te vinden (74%). Slechts 1% geeft aan deze te hoog te vinden. In 2017 was dit nog 7% en in 2016 13%. Een verklaring hiervoor ligt in het feit dat in Purmerend en Beemster per 1 januari 2018 is gekozen voor een vaste eigen bijdrage van € 19 per maand, ongeacht het inkomen, de leeftijd, de gezinssamenstelling en de kosten van de maatwerkvoorziening. Vanaf 1 januari 2019 is landelijk het abonnementstarief voor de Wmo ingevoerd van € 19 maand.

Figuur 31\* Oordeel over eigen bijdrage, Purmerend en Beemster, 2017 en 2020



\* alleen de grafieken uit de verplichte vragen hebben de vorm van een 'divergent stacked bar'. In deze grafiek zijn wel dezelfde kleuren gebruikt, maar niet de verschoven verticale 0%-as.

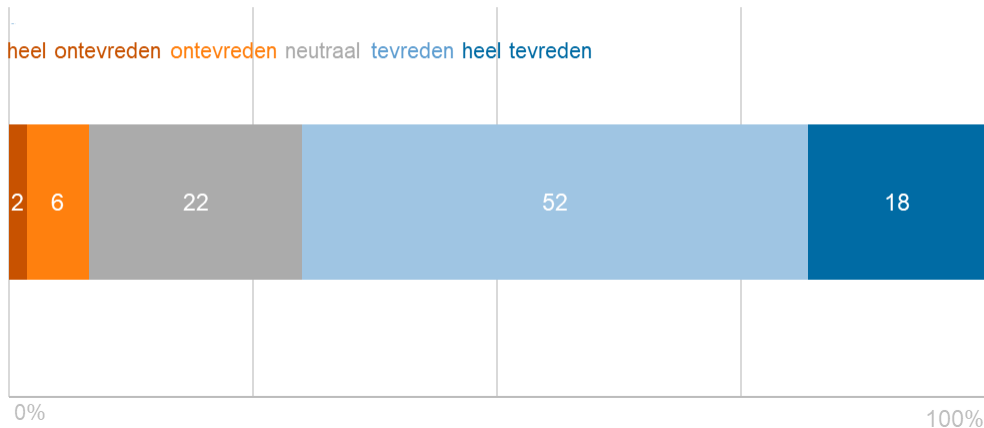
#### Facturering: 70% tevreden, 8% ontevreden

De inning van de eigen bijdrage verloopt via het CAK (Centraal Administratie Kantoor). Cliënten krijgen maandelijks een factuur. In 2021 is gevraagd of men tevreden is over de facturering van de eigen bijdrage. De aanleiding voor het opnemen van deze vraag waren klachten die binnenkwamen bij de Cliëntadviesraad.

8% van de respondenten is (heel) ontevreden over de facturering van de eigen bijdrage. Zeven van de tien zijn (heel) tevreden.

**Figuur 32 Tevredenheid over de facturering van de eigen bijdrage, Purmerend en Beemster, 2020**

Hoe tevreden bent u op dit moment over de facturering van de eigen bijdrage door het CAK?\*



#### **Waardering**

Kijkend naar het beoordelingskader wordt de tevredenheid over de facturering van de eigen bijdrage door het CAK als ruim goed beoordeeld.

#### **Reden ontevreden: soms fouten in factuur; liever mail dan brief**

Aan de 44 personen die niet tevreden waren, is gevraagd waarom dit is. Tien respondenten geven aan dat zij niet tevreden zijn vanwege fouten in de facturering waardoor alles in één keer wordt afgeschreven.

Daarnaast wordt ook zes keer aangegeven dat de facturering per post overbodig is en men facturen via de mail willen ontvangen. Overige redenen zijn:

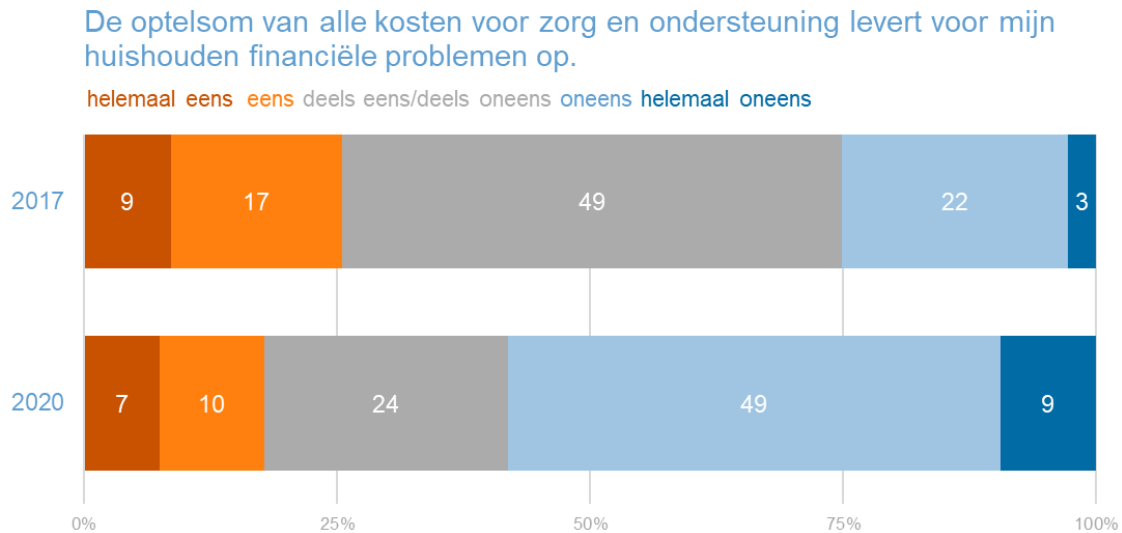
- slechte communicatie;
- het kost veel eigen inspanning om iets op te lossen;
- geen factuur ontvangen;
- men krijgt geen overzicht toegestuurd.



## Optelsom alle zorgkosten voor 17% een probleem

De gecombineerde kosten van de zorg veroorzaakten in 2020 voor bijna een vijfde van de personen problemen: 17% van de personen is het (helemaal) eens met de uitspraak: “De optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning levert voor mijn huishouden financiële problemen op.” Vergeleken met 2017 levert de optelsom van alle kosten voor minder mensen problemen op; in 2017 was dit nog ruim een kwart. Het percentage dat het niet eens is met deze uitspraak (dus de groep personen voor wie de kosten geen probleem vormen) is verdubbeld sinds 2017.

**Figuur 33 Uitspraak over optelkosten zorg, Purmerend en Beemster, 2017 en 2020**

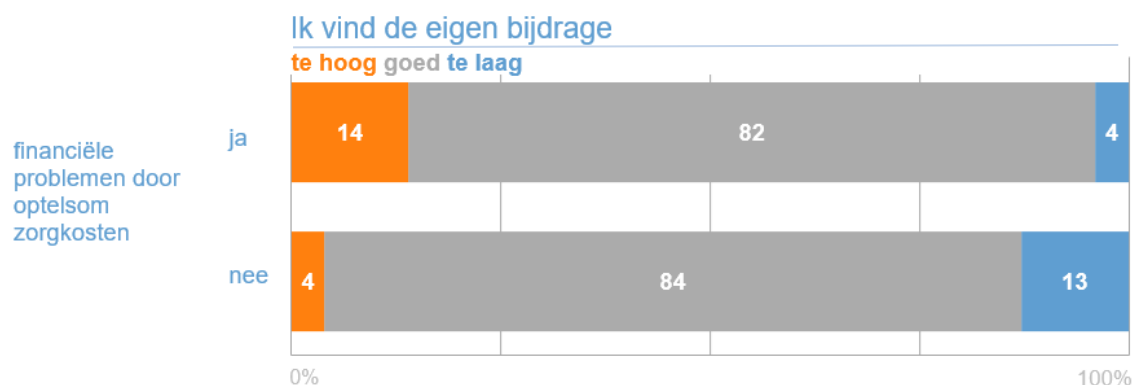


### Verschillen

In de volgende figuur vergelijken we de respondenten die wel en geen financiële problemen hebben door de optelsom van alle zorgkosten. Van de respondenten voor wie de optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning voor financiële problemen zorgt, vindt 14% de eigen bijdrage te hoog. In 2017 was dit nog 26%.

Van de respondenten voor wie de optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning niet voor financiële problemen zorgt, vindt 4% de eigen bijdrage te hoog.

**Figuur 34\* Oordeel over eigen bijdrage naar wel of geen financiële problemen door optelsom zorgkosten, Purmerend en Beemster, 2020**



\* In totaal vindt 5% de eigen bijdrage te hoog, zie figuur 31

### *Ontwikkeling en waardering*

Volgens het beoordelingsschema voor dit onderzoek is de beoordeling voor de stelling 'de optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning levert voor mijn huishouden financiële problemen op' ruim voldoende. Het percentage ontevredenen in 2020 is bijna gehalveerd sinds 2017. Dit is dus sterk verbeterd.

# 7 Tot slot

*In dit rapport zijn alle resultaten weergegeven van het cliëntervaringsonderzoek Wmo voor de gemeenten Purmerend en Beemster, verantwoordingsjaar 2020. Een uitgebreide samenvatting van dit onderzoek vindt u op pagina 6 van dit rapport.*

## **Conclusies**

In de vragenlijst zijn onder andere de onderwerpen het contact met het loket Wmo, kwaliteit van de ondersteuning en effect van de ondersteuning behandeld. Alle aspecten van de ondersteuning vanuit de Wmo worden in Purmerend en Beemster als 'goed' beoordeeld. Men is in 2020 (zeer) tevreden over het recente gesprek met het Loket Wmo.

De hoogte van de eigen bijdrage is voor veel minder personen een probleem dan in 2017.

Het aandeel personen voor wie de optelsom van alle kosten voor de zorg een probleem vormt is bijna gehalveerd ten opzichte van 2017; van 30% naar 18% in 2020.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is laag en niet veranderd sinds 2018. Dit blijft een punt van aandacht.

De hoeveelheid Wmo-hulp tijdens de corona-crisis bleef voor 84% van de respondenten hetzelfde.

51% van de respondenten krijgt langdurige mantelzorg, dit is niet veranderd ten opzichte van 2017. Een derde van de respondenten die langdurige mantelzorg ontvangen kreeg tijdens corona meer mantelzorg. Bij mantelzorg is wel een duidelijk effect van corona te zien vergeleken met Wmo-hulp; voor 48% (34 respondenten) van de mensen die meer mantelzorg ontvingen was de situatie rondom corona hiervan de oorzaak.

## **Dankwoord**

Wij willen alle respondenten heel hartelijk danken voor hun deelname.



## Bijlage 1: Combinaties vormen van ondersteuning

Figuur 35 Combinaties van vormen van ondersteuning in de responsgroep, Purmerend en Beemster, 2020, aantallen

soort Wmo, aantallen	rolstoel	scootmobiel of aangepaste fiets	hulp bij het huishouden	woonvoorziening / woningaanpassing	AOV	individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	dagbesteding	anders, namelijk	totaal per soort Wmo
rolstoel		40	48	36	43	7	15	11	107
scootmobiel of aangepaste fiets	40		82	41	66	11	14	9	149
hulp bij het huishouden	48	82		66	131	27	41	17	327
woonvoorziening/woningaanpassing	36	41	66		36	9	15	4	92
AOV	43	66	131	36		10	24	12	182
individuele begeleiding	7	11	27	9	10		13	2	37
dagbesteding	15	14	41	15	24	13		6	66
totaal	107	149	327	92	182	37	66	43	485

Legenda: per rij is de hoogste waarde donkerblauw. Hoe lichter blauw, hoe minder vaak per soort Wmo de combinatie voorkomt

Figuur 35 Combinaties van vormen van ondersteuning in de responsgroep, Purmerend en Beemster, 2020, percentages

soort Wmo, percentage per vorm van ondersteuning	rolstoel	scootmobiel of aangepaste fiets	hulp bij het huishouden	woonvoorziening / woningaanpassing	AOV	individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	dagbesteding	anders, namelijk	gemiddeld aantal voorzieningen
rolstoel		37%	45%	34%	40%	7%	14%	10%	2,7
scootmobiel of aangepaste fiets	27%		55%	28%	44%	7%	9%	6%	2,7
hulp bij het huishouden	15%	25%		20%	40%	8%	13%	5%	2,2
woonvoorziening/woningaanpassing	39%	45%	72%		39%	10%	16%	4%	3,2
AOV	24%	36%	72%	20%		5%	13%	7%	2,7
individuele begeleiding	19%	30%	73%	24%	27%		35%	5%	3,0
dagbesteding	23%	21%	62%	23%	36%	20%		9%	2,8
totaal	22%	31%	67%	19%	38%	8%	14%	9%	2,7

Legenda: per rij is de hoogste waarde donkerblauw. Hoe lichter blauw, hoe minder vaak per soort Wmo de combinatie voorkomt

**Leeswijzer:** in deze tabellen is te zien welke combinaties van vormen van ondersteuning veel voorkomen in de respons. Hoe donkerder blauw het vakje, hoe vaker deze combinatie voorkomt. Zoek in de eerste kolom de soort hulp. Zoek bijvoorbeeld rolstoel in de eerste kolom. Zoek in de eerste rij een andere soort hulp. In het vakje op de kruising staat hoeveel procent van deze groep ook de andere soort hulp heeft. Bijvoorbeeld: 37% van de mensen met een rolstoel heeft ook een scootmobiel. 27% van de mensen met een scootmobiel heeft ook een rolstoel.

De combinatie Hulp bij het huishouden-AOV komt het vaakst voor: 131 keer (zie eerste tabel). Van alle personen met AOV heeft 72% hulp bij het huishouden. Van alle personen met hulp bij het huishouden heeft 40% AOV (zie tweede tabel). Een rolstoel gaat vaak samen met hulp bij het huishouden, maar ook met AOV, een scootmobiel of aangepaste fiets en woonvoorziening/ woningaanpassingen.



## Bijlage 2: Vragenlijst

Wij horen graag wat uw ervaringen zijn met Loket Wmo en met uw Wmo-voorziening(en). U kunt de vragenlijst alleen of samen met bijvoorbeeld een familielid invullen. Ook uw contactpersoon mag deze vragenlijst invullen, vanuit **uw** perspectief.

Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw voorziening(en).

*U heeft contact gehad met Loket Wmo in verband met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.*

### Vraag 1 t/m 5: Ervaringen met Loket Wmo

#### 1. Welke hulp(-middelen) of ondersteuning heeft u via de Wmo?

*U mag hier meerdere antwoorden aankruisen*

- 1 hulp bij het huishouden
- 2 pasje voor het AOV (aanvullend openbaar vervoer)
- 3 rolstoel
- 4 scootmobiel of aangepaste fiets
- 5 woonvoorziening/woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)
- 6 individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij administratie of hulp bij dagindeling)
- 7 dagbesteding
- 8 anders, namelijk:.....
- 9 weet ik niet
- 10 geen

#### 2. Wanneer was het laatste gesprek over uw hulpvraag?

- in 2021
- in 2020
- in 2019 of eerder → ga door naar vraag 6 op bladzijde 39
- weet ik niet meer → ga door naar vraag 6 op bladzijde 39

### 3. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?

	helemaal mee eens	mee eens	deels eens/ deels oneens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
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"/>
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"/>
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"/>
De medewerker en ik hebben in het gesprek <b>samen</b> naar oplossingen gezocht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die bij uw gesprek met de gemeente aanwezig kan zijn en u helpt met informatie en advies. In Purmerend is dit iemand van de stichting MEE.

### 4. Wist u op het moment van de aanvraag dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- ja  
 nee → ga door naar vraag 6 op bladzijde 39

### 5. Hoe wist u dit?

U mag hier meerdere antwoorden aankruisen

- 1 via de medewerker van de gemeente  
 2 via familie of vrienden  
 3 via een folder van MEE  
 4 via de (wijk-)krant of huis-aan-huisblad  
 5 via facebook of twitter (of andere social media)  
 6 via de huisarts  
 7 anders, namelijk  
 8 weet ik niet (meer)

Heeft u geen hulp(middelen) of ondersteuning via de Wmo? → ga door naar vraag 8 op pagina 39

## Vraag 6: Kwaliteit van de ondersteuning vanuit de Wmo

U kunt via de Wmo bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, aanvullend openbaar vervoer, een rolstoel, scootmobiel of traplift verstrekt krijgen.



**6. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken over de hulp(-middelen) of ondersteuning?**

*Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?*

	helemaal mee eens	mee eens	deels eens/ deels oneens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
Ik vind de <b>kwaliteit</b> van de hulp(-middelen) en/of ondersteuning die ik krijg <b>goed</b> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp(-middelen) en/of ondersteuning die ik krijg <b>past bij mijn hulpvraag</b> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 7: Wat levert de ondersteuning, die ik krijg via de Wmo, mij op?**

*De volgende vragen gaan over het effect van de hulp(-middelen) en/of ondersteuning op uw leven.*

**7. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?**

*Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?*

Door de hulp(-middelen) en/of ondersteuning die ik krijg...	helemaal mee eens	mee eens	deels eens/ deels oneens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
...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"/>
...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"/>
...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"/>

**Vraag 8 en 9: Het gesprek met Loket Wmo over uw hulpvraag**

**8. Heeft u de afgelopen 12 maanden een (telefoon-)gesprek gehad met Loket Wmo over uw hulpvraag?**

*Dit gesprek kan telefonisch of via beeldbellen, bij u thuis, bij de gemeente of ergens anders zijn geweest.*

- ja  
 nee → ga door naar vraag 10  
 weet ik niet meer → ga door naar vraag 10

## Vraag 10 t/m 12: Uw Wmo-hulp of ondersteuning tijdens de corona-crisis

### 9. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van dit gesprek met Loket Wmo?

Als u meerdere gesprekken heeft gehad, neemt u dan het belangrijkste gesprek in gedachten.

Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?

	heel tevreden	tevreden	deels tevreden/ deels ontevreden	ontevreden	heel ontevreden	n.v.t.
De manier waarop er naar u geluisterd werd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin er met u werd meegedacht over mogelijke oplossingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gekozen oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Vraag 10 t/m 12: Uw Wmo-hulp of ondersteuning tijdens de corona-crisis

### 10. Kreeg u de afgelopen tijd tijdens de corona-crisis meer of minder Wmo-hulp dan vóór de corona-crisis?

- 1 ik kreeg meer Wmo-hulp
- 2 ik kreeg evenveel Wmo-hulp → ga door naar vraag 13
- 3 ik kreeg minder Wmo-hulp
- 4 wisselend, de ene keer meer, de andere keer minder
- 5 weet ik niet → ga door naar vraag 13
- 6 n.v.t, ik krijg geen Wmo-hulp → ga door naar vraag 13

### 11. Waardoor kreeg u meer of minder Wmo-hulp?

- door de situatie rondom corona, bijvoorbeeld doordat ik zelf geen boodschappen kon doen
- door dingen die niets met corona te maken hebben
- door beide
- weet ik niet

### 12. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?

	helemaal mee eens	mee eens	deels eens/deels oneens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet ik niet	n.v.t.
Het (tijdelijk) stopzetten of verminderen van de hulp was voor mij een probleem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Vraag 13 t/m 15: Mantelzorgondersteuning

*Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch ziek, gehandicapt of hulpbehoevend persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een familielid, vriend of kennis.*

**13. Ontvangt u langdurig hulp (mantelzorg) van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen?**

- ja
- nee → *ga door naar vraag 16*

**14. Kreeg u de afgelopen tijd tijdens de corona-crisis meer of minder mantelzorg dan vóór de corona-crisis?**

- ik kreeg meer mantelzorg
- ik kreeg evenveel mantelzorg → *ga door naar vraag 16*
- ik kreeg minder mantelzorg
- wisselend, de ene keer meer, de andere keer minder
- weet ik niet → *ga door naar vraag 16*

**15. Waardoor kreeg u meer of minder mantelzorg?**

- door de situatie rondom corona, bijvoorbeeld doordat ik zelf geen boodschappen kon doen
- door dingen die niets met corona te maken hebben
- door beide
- weet ik niet

## Vraag 16 t/m 19: De eigen bijdrage en overige kosten

Voor de meeste Wmo-voorzieningen wordt een eigen bijdrage gevraagd. Hiermee betaalt u een deel van de ondersteuning zelf. De eigen bijdrage voor alle voorzieningen samen is maximaal €19,00 per maand.

### 16. Hoe ervaart u de eigen bijdrage voor de Wmo-ondersteuning?

	te laag	laag	goed	hoog	te hoog	weet ik niet	n.v.t.
Ik vind de eigen bijdrage:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De eigen bijdrage verloopt via het CAK (Centraal Administratie Kantoor). U krijgt maandelijks een factuur.

### 17. Hoe tevreden bent u op dit moment over de facturering van de eigen bijdrage door het CAK?

- heel tevreden → ga door naar vraag 19
- tevreden → ga door naar vraag 19
- neutraal → ga door naar vraag 19
- ontevreden
- heel ontevreden
- weet ik niet
- niet van toepassing

### 18. Als u hierover niet tevreden bent, waarom is dit dan?

.....

*Naast de eigen bijdrage voor de Wmo zijn er wellicht ook andere kosten die u maakt voor uw zorg en ondersteuning, zoals de aanschaf van medicijnen die niet vergoed worden, het eigen risico zorgverzekering of extra reiskosten.*

### 19. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

	helemaal mee eens	mee eens	deels eens/ deels oneens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
De optelsom van <u>alle</u> kosten voor zorg en ondersteuning levert voor mijn huishouden financiële problemen op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Over uzelf

### Bent u man of vrouw?

- man
- vrouw
- anders

### 20. Wat is uw geboortjaar?

### 21. Heeft u nog opmerkingen over de hulp(-middelen) en/of ondersteuning die u krijgt vanuit de Wmo? Dan kunt u deze hieronder opschrijven.



