

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020

Gemeente Amsterdam



# Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020

Rapport  
Gemeente Amsterdam

# Inhoudsopgave

<b>H1   Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Aanleiding onderzoek .....	1
1.2 Doelgroep, steekproef en respons.....	1
1.3 Vergelijkingen .....	2
1.4 Leeswijzer .....	3
<b>H2   Het contact</b>	<b>4</b>
2.1 Het contact.....	4
2.2 Cliëntondersteuning .....	6
<b>H3   De ondersteuning</b>	<b>7</b>
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning .....	7
3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten .....	8
<b>H4   Ondersteuning in tijden van corona</b>	<b>10</b>
<b>Bijlage 1   Tabellenbijlage</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage 2   Gegevens voor verantwoording</b>	<b>19</b>
<b>Colofon</b>	<b>20</b>

*Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.*

# H1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

## 1.2 Doelgroep, steekproef en respons

De doelgroep van het onderzoek wordt gevormd door Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2020, waarbij bijna alle voorzieningen zijn meegenomen. Alleen de cliënten met beschermd wonen/maatschappelijke opvang als voorziening zijn voor dit onderzoek niet benaderd. De gemeente Amsterdam heeft ervoor gekozen om het onderzoek te richten op cliënten met specifieke voorzieningen. Er is een steekproef getrokken waarbij (ook) cliënten met meerdere voorzieningen zijn meegenomen. Zij hebben een vragenlijst ontvangen voor maar één voorziening. In de begeleidende brief is aangegeven op welke voorziening de vragenlijst betrekking had.

Voor het bepalen van de grootte van de steekproef zijn we uitgegaan van een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek voor deze doelgroep op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen.

Hoeveel cliënten vervolgens aangeschreven dienen te worden voor een voldoende betrouwbaar responsaantal, is ook afhankelijk van het te verwachten responspercentage. Omdat we het onderzoek voor de gemeente Amsterdam over 2018, 2019 en 2020 in dezelfde vorm hebben uitgevoerd, weten we per doelgroep wat het te verwachten responspercentage is. Op basis hiervan is het aantal te versturen vragenlijsten berekend. Dit betekent concreet dat voor sommige doelgroepen het aantal te versturen vragenlijsten hoger uitvalt aangezien de verwachte respons relatief laag is. De aantallen aangeschreven cliënten per voorziening zijn weergegeven in tabel 1.

**Tabel 1** Aangeschreven aantal cliënten

Doelgroep	Steekproef
Aanvullend Openbaar Vervoer	1.263
Ambulante Ondersteuning	1.860
Dagbesteding	1.444
Hulp bij het huishouden	1.077
Hulpmiddelen	1.230
Logeeropvang	353
Woonruimteaanpassingen	1.230
<b>Totaal</b>	<b>8.457</b>

Dat zijn in totaal 8.457 aangeschreven Wmo-cliënten. Deze cliënten hebben in februari 2021 een envelop ontvangen met daarin de uitnodigingsbrief, de vragenlijst en de retourenvelop waarmee ze de ingevulde vragenlijst terug konden sturen. In de uitnodigingsbrief stond ook een link naar de online vragenlijst voor de cliënten die daar graag gebruik van wilden maken. Na twee weken is een gerichte herinneringsbrief verstuurd. Dat betekent dat alleen de cliënten die nog niet hadden gereageerd de herinneringsbrief hebben ontvangen. De veldwerkperiode duurde in totaal vier weken, waarna nog één week is gewacht op binnenkomende vragenlijsten.

Het totaal aantal ingevulde vragenlijsten is 2.510, waarvan 361 vragenlijsten online zijn ingevuld. Dit betekent een responspercentage over het totaal van 29,7%. Vorig jaar was het responspercentage 30,8%.

Dit rapport gaat over de ervaringen van alle cliënten met de hierboven genoemde voorzieningen. De respons van 29,7% is voldoende voor een betrouwbaar resultaat met een betrouwbaarheid van 100% en een foutmarge van 5%. Een betrouwbaarheidsniveau van 100% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 100 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absolute aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid. We gaan uit van representatieve resultaten vanaf een betrouwbaarheidspercentage van 95%. De resultaten geven derhalve een heel goed beeld van de ervaringen van alle Wmo-cliënten in Amsterdam.

### 1.3 Vergelijkingen

In dit rapport worden de resultaten van de Wmo-cliënten vergeleken met de resultaten van vorig jaar van dezelfde doelgroep (de resultaten over het jaar 2019) en de resultaten van de referentiegroep<sup>1</sup>. In de tabellenbijlage staan ook de resultaten van de jaren daarvoor weergegeven (de resultaten over de jaren 2019, 2018, 2017 en 2016).

---

<sup>1</sup> De gemeenten in de referentiegroep zijn: Best, Waalwijk, Sittard-Geleen, Boekel, Boekel, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, West Maas en Waal, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Heerenveen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Voorst, Rijswijk, Waadhoeke, Alkmaar, Oostzaan, Wormerland, Berkelland, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Beek, Rijssen-Holtten, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Barneveld, Smallingerland en Zuidplas.

## 1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. De resultaten van de vragen over de effecten van de coronapandemie op de ondersteuning vindt u in hoofdstuk 4. In bijlage 1 zijn de uitkomsten van alle vragen in tabellen weergegeven. In bijlage 2 vindt u de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.

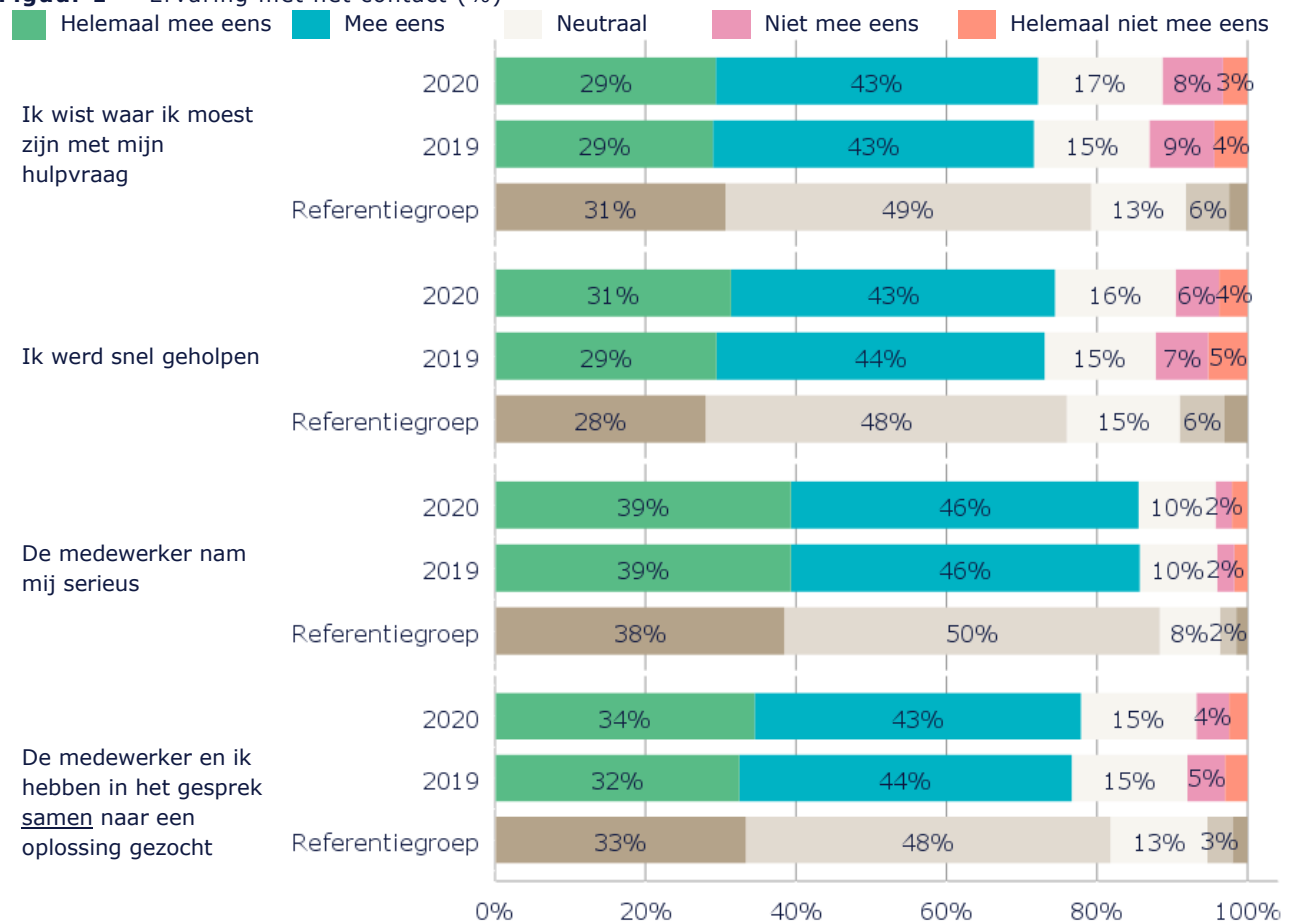
## H2 | Het contact

### 2.1 Het contact

In de gemeente Amsterdam kunnen inwoners met een hulpvraag terecht bij de Wmo Helpdesk, het Sociaal Loket of een hulpverlener in de buurt. De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

Als het contact met de Wmo Helpdesk, het Sociaal Loket of een hulpverlener in de buurt langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

**Figuur 1** Ervaring met het contact (%)

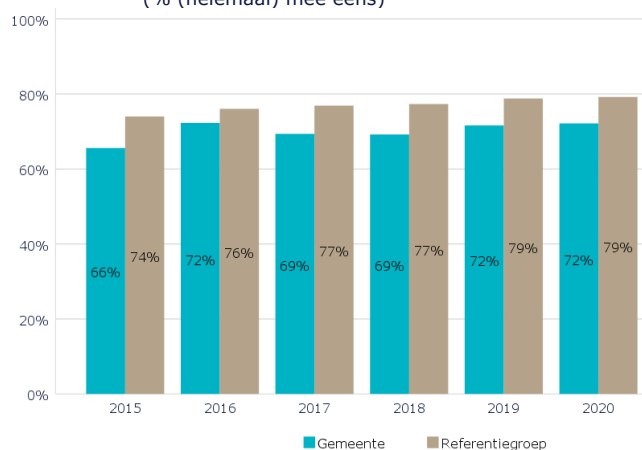


In Amsterdam weet 72% van de Wmo-clënten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. 74% is snel geholpen. Van de Wmo-clënten geeft 86% aan serieus genomen te zijn en 78% heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht.

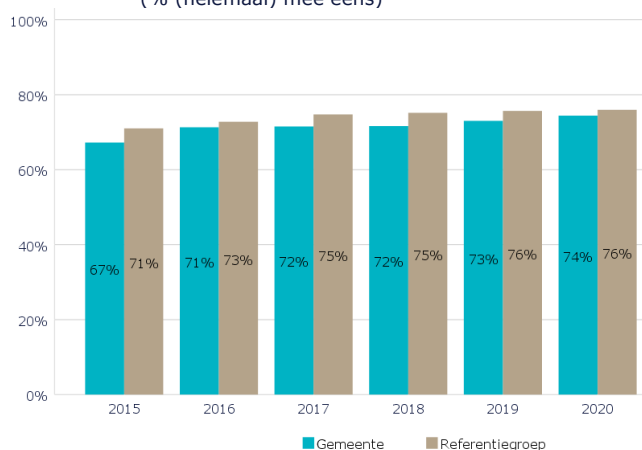
Ten opzichte van de voorgaande meting worden alle onderdelen van het contact nagenoeg even positief beoordeeld. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente veelal vergelijkbaar of iets minder positief.

Wanneer we de uitkomsten op de verschillende aspecten rondom het contact met de gemeente over een langere periode beschouwen, is er voor Amsterdam een voorzichtige trend zichtbaar waar Wmo-cliënten de stellingen in toenemende mate positief beoordelen. Deze ontwikkeling is het sterkst zichtbaar bij het gezamenlijk naar een oplossing zoeken.

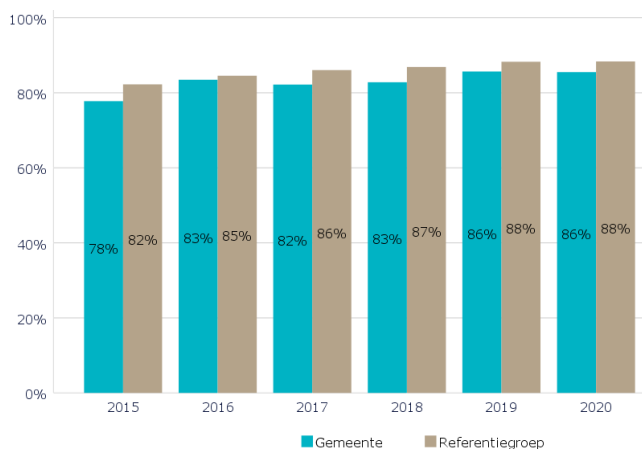
**Figuur 2** Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag  
(% (helemaal) mee eens)



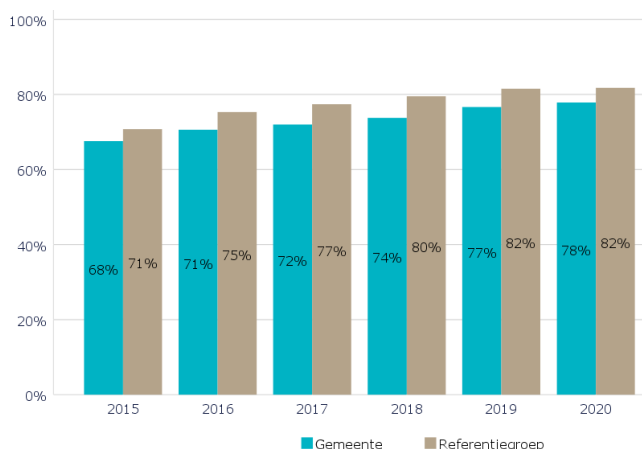
**guur 3** Ik werd snel geholpen  
(% (helemaal) mee eens)



**Figuur 4** De medewerker namen mij serieus  
(% (helemaal) mee eens)



**Figuur 5** De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)

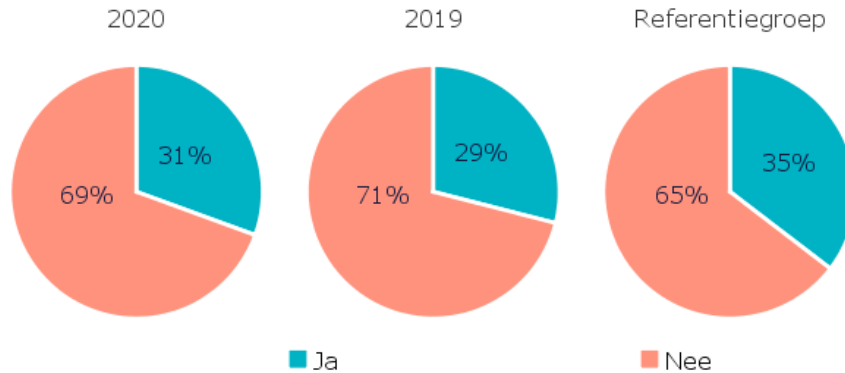




## 2.2 Cliëntondersteuning

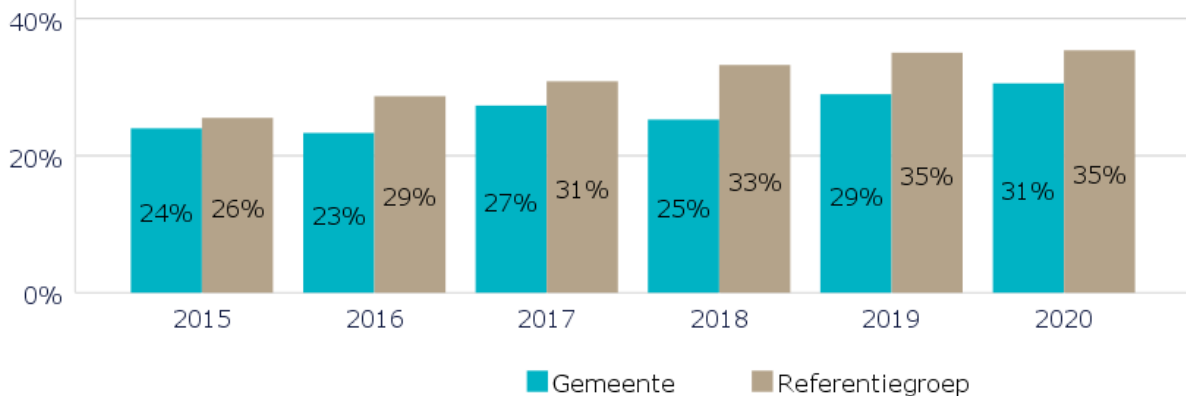
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Amsterdam is een cliëntondersteuner *iemand die u helpt met informatie, advies en het maken van keuzes bij zorg en ondersteuning*.

**Figuur 6** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



31% van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (25%). De stijgende trend waarin een toenemend aandeel van de respondenten bekend is met cliëntondersteuning zet daarmee ook dit jaar door. In de referentiegroep is een iets groter aandeel van de Wmo-cliënten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner (35%).

**Figuur 7** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)

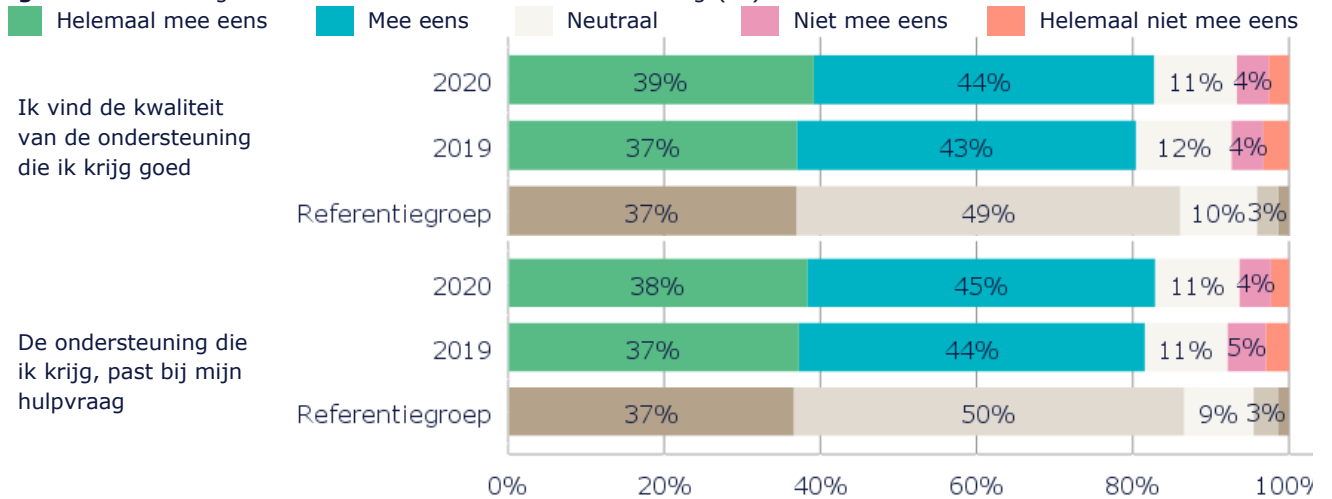


# H3 | De ondersteuning

## 3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

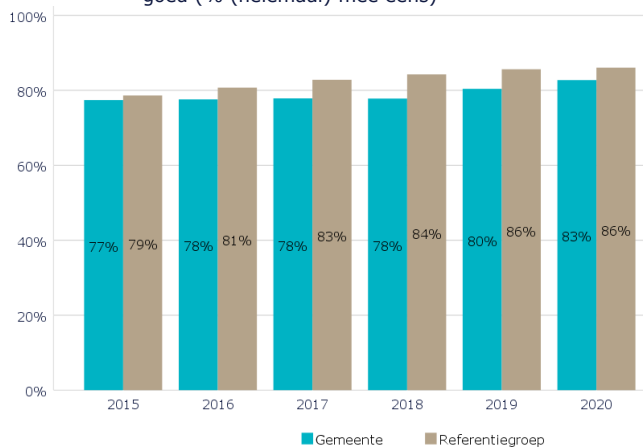
Clïënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

**Figuur 8** Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

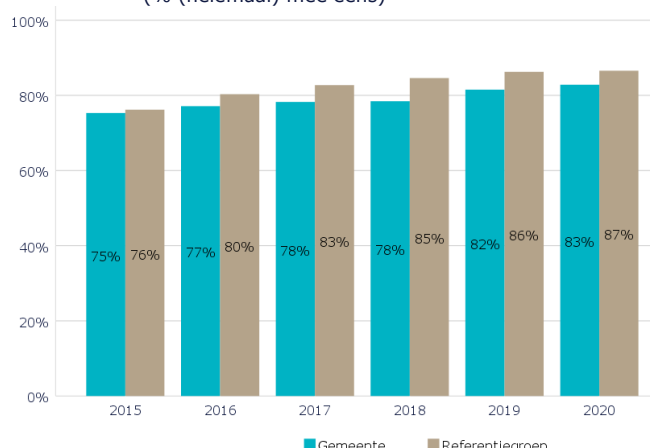


83% van de Wmo-clïënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. 83% is van mening dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Zowel de kwaliteit van de ondersteuning als de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag worden ten opzichte van vorig jaar door de Wmo-clïënten positiever gewaardeerd. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente iets minder positief.

**Figuur 9** Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



**Figuur 10** De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)

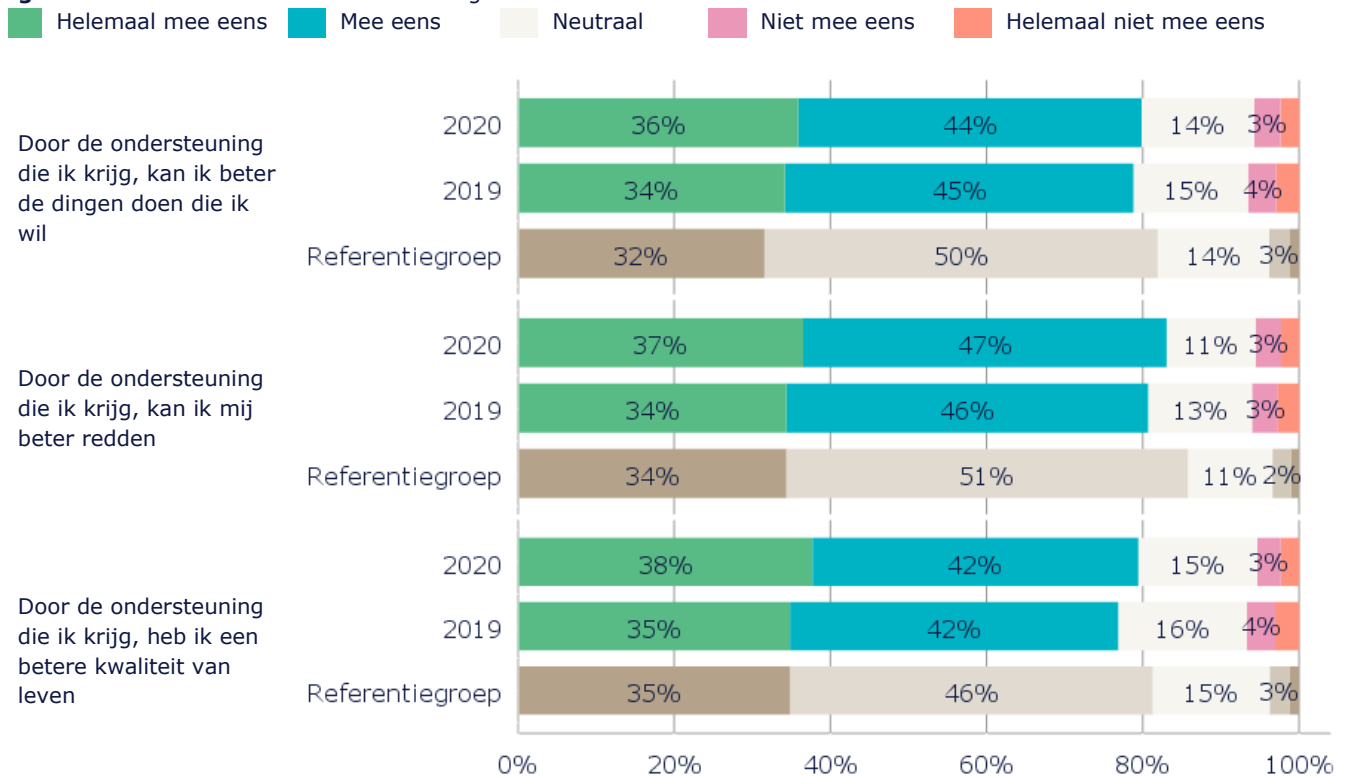


Figuur 9 en 10 tonen hoe de ervaringen van de Wmo-clïënten zich op dit vlak in de afgelopen zes jaar hebben ontwikkeld. Zowel voor de kwaliteit van de ondersteuning als de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag constateren we een gestage positieve ontwikkeling.

### 3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

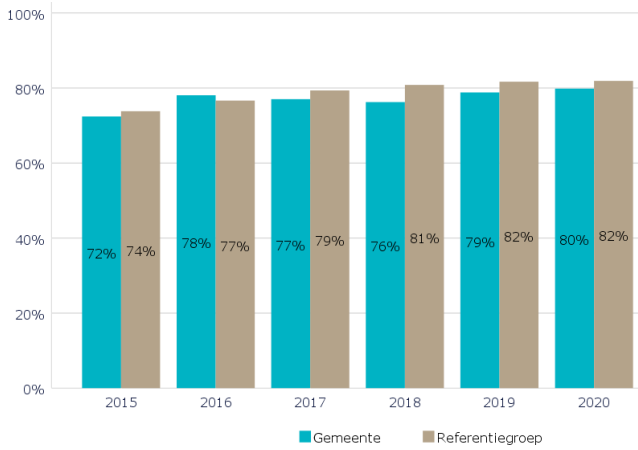
**Figuur 11** Effect van de ondersteuning



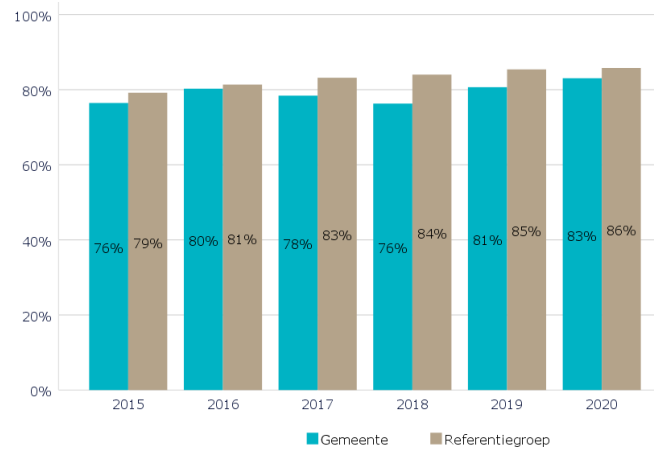
80% van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze willen. 83% kan zich beter redden en 79% heeft een betere kwaliteit van leven. Op alle aspecten die het effect van de ondersteuning meten, scoort de gemeente Amsterdam hoger dan vorig jaar. Ten opzichte van de referentiegroep worden de effecten in ongeveer dezelfde mate ervaren.

Onderstaande figuren tonen hoe de door de Wmo-cliënten ervaren effecten van de ondersteuning zich in de afgelopen zes jaar hebben ontwikkeld.

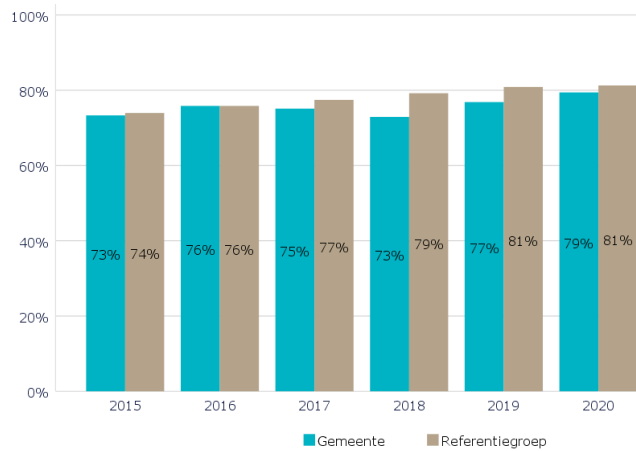
**Figuur 12** Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)



**Figuur 13** Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (% (helemaal) mee eens)



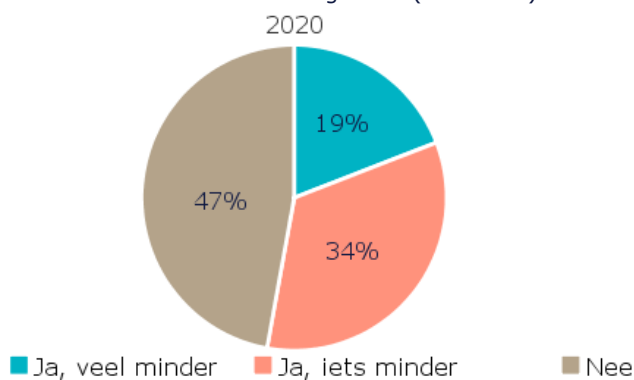
**Figuur 14** Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens)



## H4 | Ondersteuning in tijden van corona

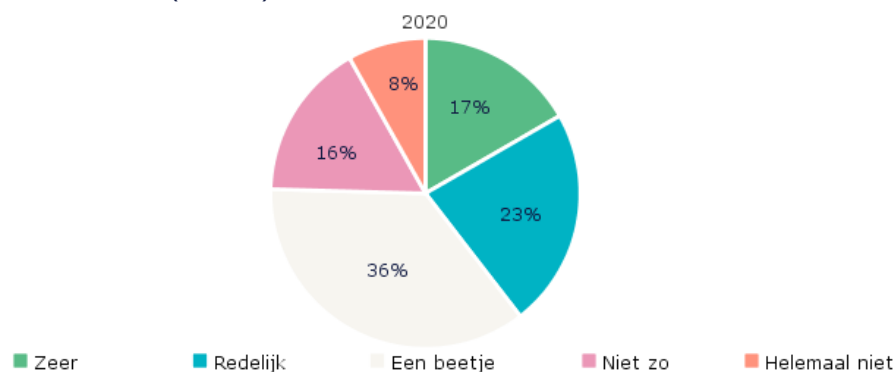
Vanwege de coronamaatregelen kan het zijn dat cliënten in het afgelopen jaar (tijdelijk) andere ondersteuning hebben ontvangen dan in de periode daarvoor. Bijvoorbeeld tijdens de lockdown in het voorjaar en de lockdown aan het einde van het jaar. De gemeente Amsterdam heeft vragen aan de vragenlijst toegevoegd over de ontvangen ondersteuning in en de dienstverlening tijdens de coronaperiode. Het betreft een standaardset aan vragen die door meerdere gemeenten wordt gebruikt. Omdat de gemeente Amsterdam als een van de eersten is gestart met de vragenlijst is vergelijking met een referentiegroep op het moment van schrijven nog niet mogelijk.

**Figuur 15** Heeft u in het afgelopen jaar minder van uw ondersteuning gebruik kunnen maken door de coronamaatregelen? (N=1.784)



Ongeveer één op de vijf Wmo-cliënten (19%) geeft aan veel minder gebruik te hebben kunnen maken van de ondersteuning. 34% heeft dat iets minder kunnen doen. Voor het grootste gedeelte daarvan was het een beetje een probleem dat men minder gebruik kon maken van de ondersteuning (36%). 23% vond het een redelijk probleem en 17% van Wmo-cliënten vond het een groot probleem.

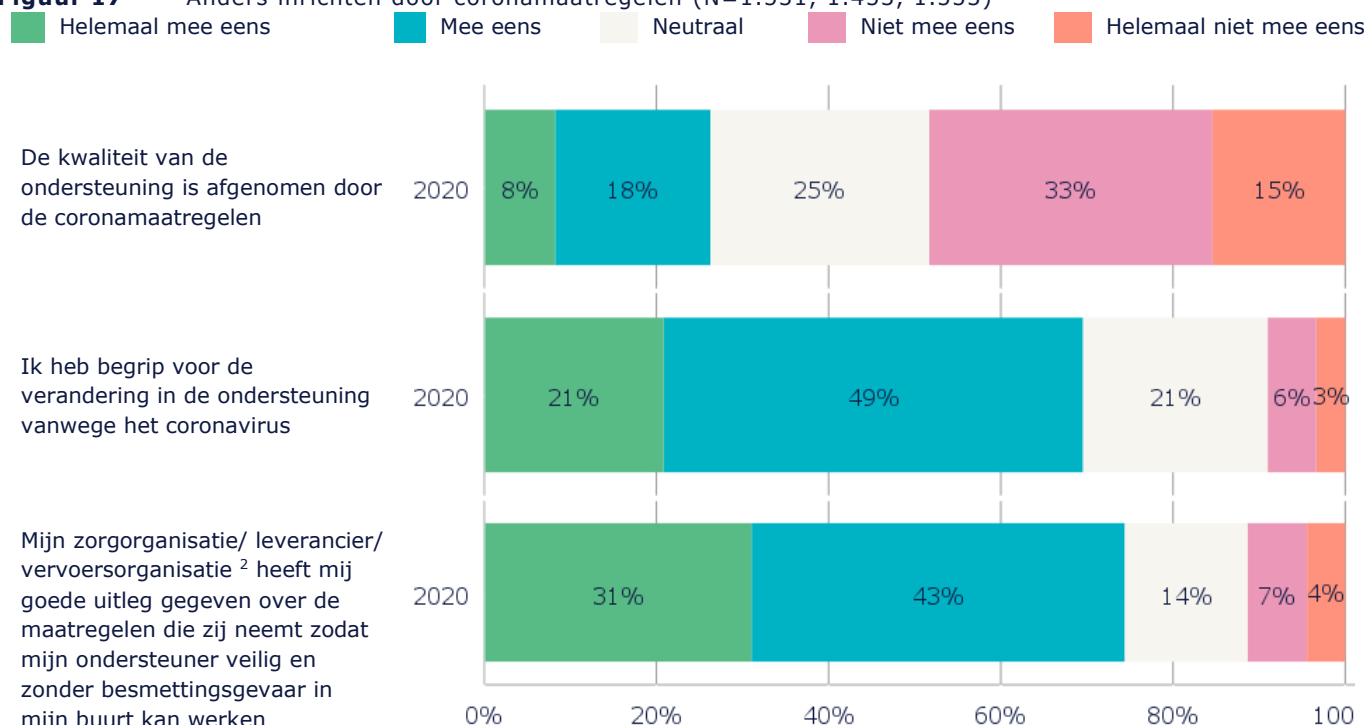
**Figuur 16** Was het voor u een probleem dat u (tijdelijk) minder van uw ondersteuning gebruik kon maken? (N=794)



Het anders inrichten van de ondersteuning vanwege coronamaatregelen zou invloed kunnen hebben op de kwaliteit van de ondersteuning. Aan de Wmo-cliënten is daarom de stelling voorgelegd of de kwaliteit van de ondersteuning is afgenomen door de coronamaatregelen. 26% van de Wmo-cliënten antwoordt dat de kwaliteit inderdaad is afgenomen. 48% is het (helemaal) niet met de stelling eens.

Ook is gevraagd of uw cliënten begrip hebben voor de verandering in ondersteuning. Het grootste deel van de respondenten is het met die stelling (helemaal) eens (70%). Ook antwoordt 74% dat zij goede uitleg hebben ontvangen over de maatregelen om besmetting te voorkomen.

**Figuur 17** Anders inrichten door coronamaatregelen (N=1.531, 1.453, 1.553)



De coronamaatregelen hebben als gevolg gehad dat er gezocht is naar alternatieve mogelijkheden van contact, zoals beeldbellen. Aan de cliënten is gevraagd of zij in de coronaperiode via beeldbellen contact hebben gehad en of dit hen goed is bevallen.

<sup>2</sup> Afhankelijk van het type ondersteuning dat de Wmo-cliënt ontvangt, gaat de stelling over de zorgorganisatie, de leverancier of de vervoersorganisatie. Bij ambulante ondersteuning, dagbesteding, hulp bij het huishouden en logeeropvang gaat de stelling over de zorgorganisatie, bij hulpmiddelen en woonruimteaanpassingen over de leverancier en bij aanvullend openbaar vervoer over de vervoersorganisatie.

Het merendeel van de Wmo-cliënten geeft aan dergelijk contact niet te hebben gehad (70%). De meesten van hen hebben wel vaker telefonisch contact gehad (34%) of vonden beeldbellen niet prettig (27%). Van de respondenten die wel contact hebben gehad via beeldbellen vond het merendeel dit goed of redelijk gaan.

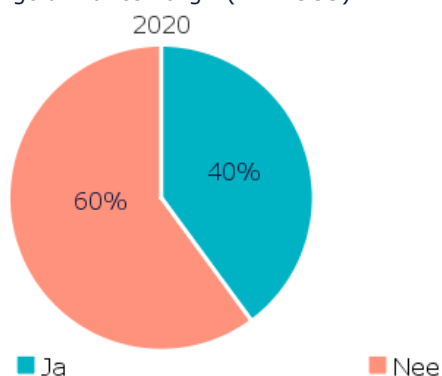
**Tabel 2** Beeldbellen (N=1.495)

	Doelgroep 2020
Ja, en dat ging goed	13%
Ja, en dat ging redelijk	13%
Ja, maar dat ging niet goed	4%
Nee, want ik vind beeldbellen niet prettig	27%
Nee, want ik kan niet beeldbellen	4%
Nee, maar ik had dat wel gewild	5%
Nee, maar er is wel vaker telefonisch contact geweest	34%

Wmo-cliënten kunnen in hun ondersteuning gedeeltelijk afhankelijk zijn van de zorg die zij van een partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis ontvangen, bijvoorbeeld vanwege een chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd. Zij ontvangen mantelzorg van hun naasten.

In Amsterdam geeft 40% van de Wmo-cliënten aan mantelzorg te ontvangen. In de meeste gevallen is dit een kind (44%) of partner (23%).

**Figuur 18** Ontvangt u mantelzorg? (N=1.955)



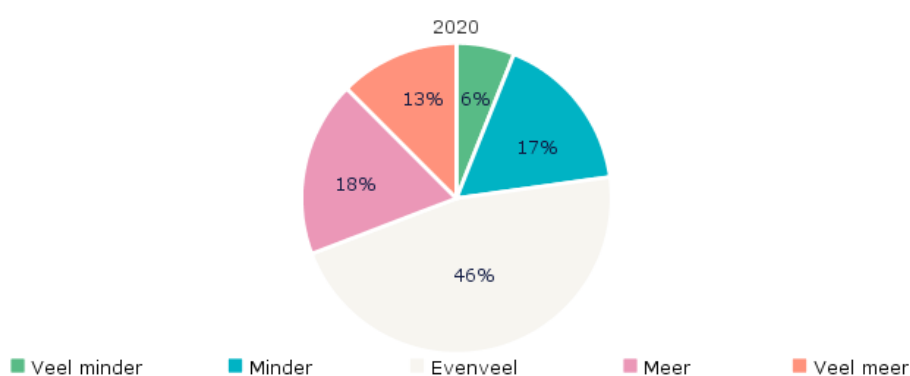
**Tabel 3** Van wie ontvangt u mantelzorg? (N=669)

	Gemeente 2020
Partner	23%
Kind	44%
Ander familielid	16%
Vriend of kennis	10%
Buur	3%
Andere naaste	4%

Als gevolg van de coronamaatregelen in perioden van lockdown, hebben Wmo-cliënten mogelijk minder zorg van hun naasten kunnen ontvangen. Bijvoorbeeld op het moment dat zorgverlenende kinderen vanwege de maatregelen niet meer langs konden komen. Ook kunnen er situaties zijn geweest waarbij mantelzorgende partners meer zorg op zich genomen hebben vanwege het tijdelijk minder ontvangen van professionele ondersteuning.

31% van de respondenten heeft meer hulp ontvangen van hun mantelzorger, waarvan 13% veel meer. 25% van de respondenten heeft minder hulp ontvangen, waarvan 6% veel minder. Voor 46% is er niets veranderd in de hoeveelheid hulp van hun mantelzorger als gevolg van de coronamaatregelen.

**Figuur 19** Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen? (N=776)

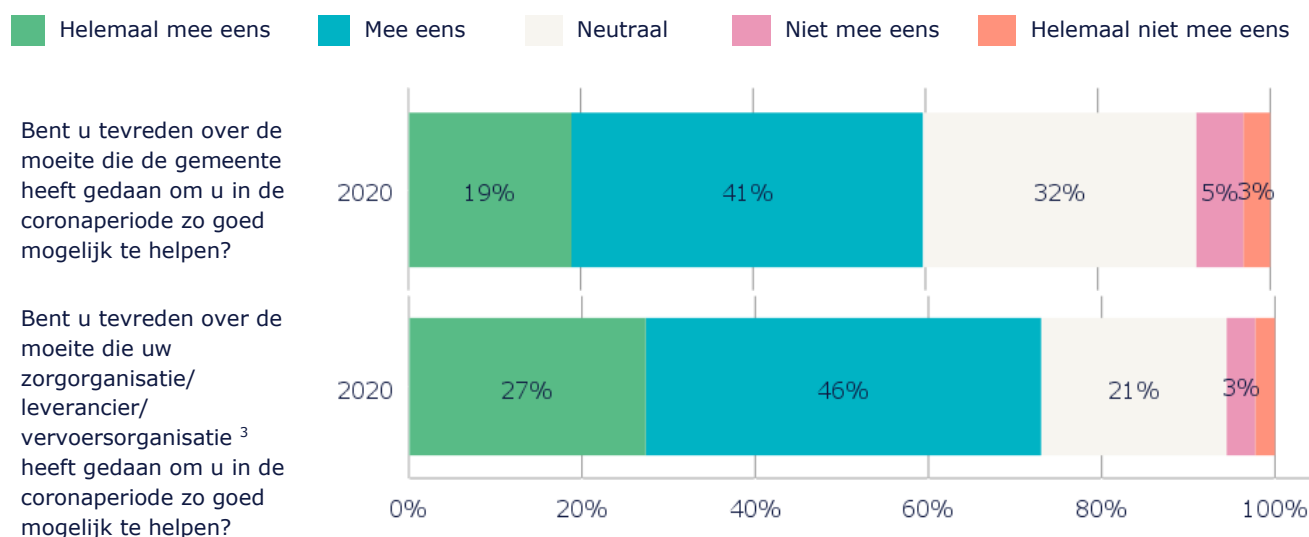


De in 2020 gestarte coronacrisis was voor iedereen onbekend terrein. Geconfronteerd met een nieuwe realiteit van de risico's en gevolgen van het virus, RIVM-richtlijnen, collectieve maatregelen met maatschappelijke effecten, hebben overheden en zorgaanbieders zich ingezet om de reguliere dienstverlening voor kwetsbare inwoners zoals Wmo-cliënten zo goed mogelijk op gang te houden. Bijvoorbeeld door als gemeente samen met partijen af te stemmen wat er nog wel mogelijk is en welke alternatieven er anders voor handen zijn. Door maatregelen te nemen om besmettingsgevaar te voorkomen. Door met outreachend contact te voorkomen dat kwetsbaren uit beeld raken, eenzaamheid tegen te gaan en alert te zijn op het risico van overbelaste mantelzorgers. En door in te schatten waar telefonische of digitale ondersteuning een passende mogelijkheid kan zijn.



Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de inspanningen van de gemeente en van de hulpverlener waarvan zij ondersteuning ontvangen om hen in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen.

**Figuur 20** Tevredenheid gemeente en hulpverlenende organisatie (N=1.605, 1.663)



60% van de respondenten is (heel) tevreden over de inspanningen van de gemeente om hen in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen. 32% is hier neutraal over. Over de moeite die de hulpverlener heeft gedaan, is 73% positief. Het percentage dat ontevreden is over de inspanningen van de gemeente en de hulpverlenende organisatie is met 8% en 5% beperkt.

<sup>3</sup> Afhankelijk van het type ondersteuning dat de Wmo-client ontvangt, gaat de stelling of over de zorgorganisatie, de leverancier of de vervoersorganisatie. Bij ambulante ondersteuning, dagbesteding, hulp bij het huishouden en logeeropvang gaat de stelling over de zorgorganisatie, bij hulpmiddelen en woonruimteaanpassingen over de leverancier en bij aanvullend openbaar vervoer over de vervoersorganisatie.

## Bijlage 1 Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

### BLOK 1: Contact

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
<b>Contact</b>							
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	72% (a)	72%	69%	69%	72%	66%	79%
(N)	1.626	2.561	1.471	1.592	1.021	671	18.095
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	74%	73%	72%	72%	71%	67%	76%
(N)	1.665	2.602	1.477	1.641	1.028	687	18.317
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	86% (a)	86%	83%	82%	83%	78%	88%
(N)	1.643	2.601	1.471	1.622	1.022	684	18.296
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	78% (a)	77%	74%	72%	71%	68%	82%
(N)	1.589	2.441	1.376	1.532	949	638	17.439
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>							
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	31% (a)	29%	25%	27%	23%	24%	35%
(N)	1.676	2.654	1.681	1.809	1.150	780	20.073

## BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2020
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>							
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	83% (a,b)	80%	78%	78%	78%	77%	86%
(N)	2.015	2.887	1.801	2.018	1.254	823	22.250
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83% (a)	82%	78%	78%	77%	75%	87%
(N)	1.992	2.864	1.772	1.983	1.246	822	22.139

## BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2020
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>							
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	80% (a)	79%	76%	77%	78%	72%	82%
(N)	1.945	2.836	1.739	1.979	1.213	801	21.308
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	83% (a,b)	81%	76%	78%	80%	76%	86%
(N)	1.977	2.856	1.743	1.983	1.231	816	21.850
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	79% (a,b)	77%	73%	75%	76%	73%	81%
(N)	1.968	2.826	1.729	1.974	1.225	806	21.611

	Gemeente 2020
<b>Heeft u in het afgelopen jaar minder van uw ondersteuning gebruik kunnen maken door de coronamaatregelen?</b>	
Ja, veel minder	19%
Ja, iets minder	34%
Nee	47%
(N)	1.784

	Gemeente 2020
<b>Was het voor u een probleem dat u (tijdelijk) minder van uw ondersteuning gebruik kon maken?</b>	
Zeer	17%
Redelijk	23%
Een beetje	36%
Niet zo	16%
Helemaal niet	8%
(N)	749

	Gemeente 2020
<b>% (helemaal) mee eens</b>	
De kwaliteit van de ondersteuning is afgenomen door de coronamaatregelen	26%
(N)	1.531
Ik heb begrip voor de verandering in de ondersteuning vanwege het coronavirus	70%
(N)	1.453
Mijn hulpverlener heeft mij goede uitleg gegeven over de maatregelen die zij neemt zodat mijn ondersteuner veilig en zonder besmettingsgevaar in mijn buurt kan werken	74%
(N)	1.553

	Gemeente 2020
<b>Heeft u in de coronaperiode via beeldbellen contact gehad met de organisatie die u ondersteuning geeft?</b>	
Ja, en dat ging goed	13%
Ja, en dat ging redelijk	13%
Ja, maar dat ging niet goed	4%
Nee, want ik vind beeldbellen niet prettig	27%
Nee, want ik kan niet beeldbellen	4%
Nee, maar ik had dat wel gewild	5%
Nee, maar er is wel vaker telefonisch contact geweest	34%
(N)	1.495

	Gemeente 2020
<b>Ontvangt u mantelzorg?</b>	
Ja	40%
Nee	60%
(N)	1.955

	Gemeente 2020
<b>Van wie ontvangt u mantelzorg?</b>	
Partner	23%
Kind	44%
Ander familielid	16%
Vriend of kennis	10%
Buur	3%
Andere naaste	4%
(N)	669

	Gemeente 2020
<b>Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen?</b>	
Veel minder	6%
Minder	17%
Evenveel	46%
Meer	18%
Veel meer	13%
(N)	776

	Gemeente 2020
<b>% (helemaal) mee eens</b>	
Bent u tevreden over de moeite die de gemeente heeft gedaan om u in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen?	60%
(N)	1.605
Bent u tevreden over de moeite die uw hulpverlener heeft gedaan om u in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen?	73%
(N)	1.663

## Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 8.457

Netto respons: 2.510

Populatie: 79.172

### BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<b>Contact</b>					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	29%	43%	17%	8%	3%
Ik werd snel geholpen	31%	43%	16%	6%	4%
De medewerker nam mij serieus	39%	46%	10%	2%	2%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	34%	43%	15%	4%	2%

	(%ja)	(%nee)
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	31%	69%

### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	39%	44%	11%	4%	3%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	38%	45%	11%	4%	2%

### BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	36%	44%	14%	3%	2%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	37%	47%	11%	3%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	38%	42%	15%	3%	2%

## BMC

Databankweg 26D  
3821 AL Amersfoort

P.O. box 490  
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00  
info@bmc.nl  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

KvK BMC Advies 32078667  
IBAN NL91ABNA0504035754  
BTW NL80.86.63.598 B.01

## Colofon

Mei 2021

Classificatie	: Vertrouwelijk
Naam adviseur	: Simon Wajer
Projectnummer	: PO018990
Correspondentienummer	: DH-2605-1061

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)