

**Rapport**

# CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK WMO

**Gemeente Ede**

Juni 2017

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
020-3330670

**Rapportnummer**

2017/99

**Datum**

Juni 2017

**Opdrachtgever**

Gemeente Ede

**Auteur(s)**

Roy van der Hoeve, MSc.  
Drs. Marion Holzmann

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Contact over de Wmo .....</b>	<b>11</b>
3.1 Voorafgaand aan de hulpvraag.....	11
3.2 Contact over hulpvraag .....	13
3.3 Meest recente gesprek .....	13
<b>4. Ervaringen met ondersteuning .....</b>	<b>17</b>
4.1 Kwaliteit ontvangen ondersteuning .....	17
4.2 Overige ondersteuning .....	19
4.3 Effect van de ondersteuning .....	20
<b>Bijlage 1. Achtergrondgegevens .....</b>	<b>22</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

De gemeente Ede voerde begin 2017 een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het CEO Wmo zijn cliënten met een (maatwerk)voorziening op basis van de Wmo. In totaal ontvingen 1.288 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 516 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 40 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

### Contact over de Wmo

- Vier op de tien Wmo-cliënten in Ede geven aan dat zij vooraf niemand anders om hulp of ondersteuning hebben gevraagd, voordat zij contact opnamen met de gemeente. De meest genoemde redenen hiervoor zijn dat zij anderen niet willen belasten met hun hulpvraag, ze niemand kennen die kan helpen of dat ze vinden dat de gemeente voor ondersteuning moet zorgen. Cliënten die uiteindelijk alsnog bij de gemeente komen, werden doorverwezen door de huisarts (45 procent) of hun omgeving kon onvoldoende ondersteuning meer bieden (30 procent).
- Een kwart van de cliënten gebruikte de website van de gemeente Ede bij het zoeken naar informatie over hun hulpvraag. Bijna de helft van de gebruikers kon de benodigde informatie makkelijk vinden op de website. Een kwart had meer moeite of vond de informatie gedeeltelijk.
- Een ruime meerderheid van de cliënten is erg te spreken over het contact met de gemeente en/of de wijkteams. Ze voelden zich serieus genomen door de medewerker en in het gesprek werd gezamenlijk naar oplossingen gezocht. Zeven op de tien wist vooraf waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, 16 procent was hier niet mee bekend.
- Meer dan de helft van de Wmo-cliënten had in de afgelopen 12 maanden een (maatwerk)gesprek. Bij driekwart van deze gesprekken was er ook iemand anders aanwezig bij dit gesprek, meestal een naaste zoals een partner, kind ouder of vriend.
- Een kwart is bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wmo-cliënten die hiervan gebruikmaakten tijdens het gesprek zijn over het algemeen positief; circa een tiende is minder tevreden.
- De meeste cliënten zijn doorgaans positief over het (maatwerk)gesprek. Een ruime meerderheid waardeerde de manier waarop er naar hen geluisterd werd, de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. Veertien procent is minder te spreken over de gekozen oplossingen en ongeveer een tiende over de andere onderdelen van het gesprek. De oplossing komt voor acht op de tien (grotendeels) overeen met de verwachtingen die men vooraf had. Dit geldt niet voor iedereen: bij één op de zes kwam de oplossing niet of slechts een klein deel overeen met de eigen verwachtingen.

### Ervaringen met ondersteuning

- Hulp in het huishouden is in Ede de meest gebruikte vorm van Wmo-ondersteuning; 67 procent ontvangt dit. Op afstand gevolgd door een pasje voor collectief vervoer en dagbesteding. Een merendeel van de Wmo-cliënten ontvangt meerdere voorzieningen.
- Wmo-cliënten in Ede zijn tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen: 84 procent vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Acht op de tien spreekt van een passende ondersteuning bij de hulpvraag die (grotendeels) voldoet aan de behoeften.
- Tijdens de ondersteuning wordt niet altijd gebruik gemaakt van het eigen netwerk; bij meer dan de helft van de cliënten gebeurt dit niet of slechts een beetje.



- Het grootste deel van de Wmo-cliënten krijgt (ook) hulp op een andere manier, vooral mantelzorg van partner, familie, vrienden of buren komt veel voor. De helft van de ontvangers van mantelzorg geeft aan dat hun mantelzorger deze zorg aan kan. Circa een vijfde denkt dat hun mantelzorger dat niet (goed) kan.

#### **Effecten van de ondersteuning**

- Een grote meerderheid van de cliënten geeft aan positieve effecten te ervaren als gevolg van de ondersteuning. Zo kan acht op de tien cliënten zich beter redden en beter de dingen doen die hij of zij wil. Driekwart heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding



### **Aanleiding**

De gemeente Ede is benieuwd hoe Wmo-cliënten in de gemeente de ondersteuning beoordelen die zij ontvangen en welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om hier inzicht in te krijgen voerde de gemeente een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit. De gemeente Ede krijgt zo een beeld van de ervaringen van hun Wmo-cliënten op verschillende momenten in het proces van dienstverlening en ondersteuning. Dit biedt aanknopingspunten voor nadere verbetering van de dienstverlening op het gebied van de Wmo. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering en het aanleveren van de verplichte CEO aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) biedt inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die gemeenten haar burgers biedt. Sinds de invoering van de Wmo zijn de voorwaarden die het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) stelt aan klantmeting in het sociaal domein gewijzigd. Gemeenten zijn volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht jaarlijks een CEO te laten uitvoeren onder cliënten met een (maatwerk)voorziening. Het college dient de gegevens over de cliëntervaringen met de ondersteuning voor 1 juli van elk jaar te verstrekken.

### **Doel van het onderzoek**

Het CEO Wmo geeft inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die de gemeente haar burgers biedt in het kader van de Wmo. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) hulp en ondersteuning ervaren binnen hun gemeente.



### **Werkwijze en respons**

Doelgroep van het CEO zijn cliënten die (in 2016 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening of individuele begeleiding krijgen, gebruik maken van dagbesteding, maatschappelijke- en vrouwenopvang of beschermd wonen.



In april 2017 ontvingen 1.288 aselect gekozen cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 516 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 40 procent, waarvan 79 procent de vragenlijst schriftelijk<sup>1</sup> heeft ingevuld.

### *Vragenlijst CEO Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen*

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. In 2016 is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn in 2017 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd.

Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Ede heeft ervoor gekozen om enkele vragen toe te voegen over het (maatwerk)gesprek, het zoeken naar informatie en andere vormen van ondersteuning.

<sup>1</sup> In totaal had 49 procent hulp bij het invullen van de vragenlijst.





### **Analyse**

- De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden.
- Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Bij de titel van de betreffende tabel of grafiek staat tussen haakjes het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=). Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd.
- De vragenlijst bestond voornamelijk uit gesloten vragen. Op een plaats in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.

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



# 3

## HOOFDSTUK

### **Ervaringen met de Wmo**



### 3. Contact over de Wmo

#### 3.1 Voorafgaand aan de hulpvraag

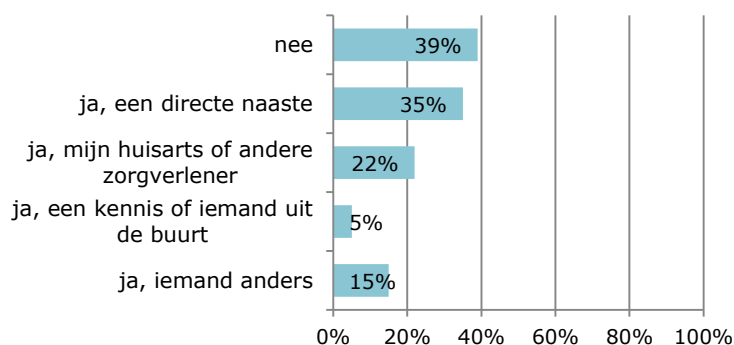
##### **Vier op de tien zocht niet in het eigen sociaal netwerk**

Cliënten is gevraagd of zij eerst iemand anders om hulp of ondersteuning hebben gevraagd, voor zij contact opnamen met de gemeente Ede. Vier op de tien geven aan dat zij dit niet hebben gedaan, voornamelijk omdat zij anderen niet willen belasten. Een kwart kent niemand en 21 procent vindt dat zij recht hebben op ondersteuning van de gemeente. Een kleine meerderheid van de Wmo-cliënten (61 procent) zocht eerst naar andere oplossingen voordat zij bij de gemeente aanklopten. Eén op de drie geeft aan eerst bij een naaste (partner, familie en/of goede vriend) hulp of contact te hebben gezocht. Iets minder dan een kwart (22 procent) nam eerst contact op met een professionele hulpverlener of de huisarts. Slechts vijf procent vroeg hulp aan een buurtbewoner en 15 procent noemt iemand anders zoals een casemanager of vrijwilliger van Malkander.

**Figuur 3.1**

Heeft u eerst iemand anders om hulp of ondersteuning gevraagd, voor u contact opnamen met de gemeente? (n=483)

*Meerdere antwoorden mogelijk*



Reden om niet tot sociaal netwerk te richten voorafgaand aan hulpvraag (n=182):  
*meerdere antwoorden mogelijk*

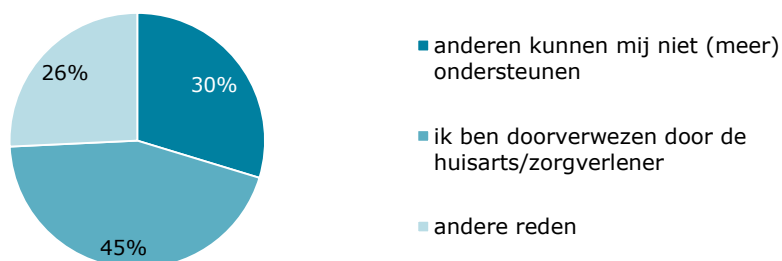
- Wil anderen niet belasten (43%)
- Ken niemand om te vragen (24%)
- Heb recht op ondersteuning (21%)
- Niet aan gedacht (10%)
- Weet ik niet (6%)
- Een andere reden (18%)

##### **Via huisarts of zorgverlener alsnog bij gemeente**

Van de cliënten die uiteindelijk alsnog bij de gemeente zijn terechtgekomen geeft 45 procent aan dat zij doorverwezen zijn door de huisarts of andere zorgverlener. Bij 30 procent kon de omgeving onvoldoende ondersteuning (meer) bieden en een kwart noemt een andere reden zoals een toename van de klachten.

**Figuur 3.2**

Wat is de reden dat u alsnog bij de gemeente Ede terecht bent gekomen met uw hulpvraag? (n=288)





24%

zocht informatie over ondersteuningsvraag op website van de gemeente Ede voordat men contact opnam

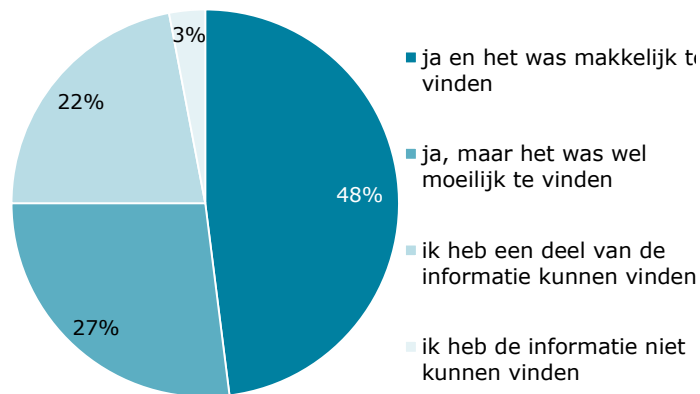
### **Helft van de cliënten zocht vooraf niet naar informatie over ondersteuningsvraag**

Een kleine meerderheid van de Wmo-cliënten zocht voordat zij contact opnamen met de gemeente niet naar informatie over hun ondersteuningsvraag of -probleem. Een kwart deed dit wel en bezocht hiervoor de website van de gemeente Ede, 19 procent zocht op een andere manier (zoals folder, tijdschrift of bijeenkomst) en 6 procent keek op een andere website.

Niet alle gebruikers van de gemeentelijke website vonden de gewenste informatie: 48 procent vond het makkelijk om informatie te vinden. Een kwart had meer moeite hiermee. Eén op de vijf vond de informatie gedeeltelijk en drie procent kon de informatie helemaal niet vinden.

**Figuur 3.3**

Heeft u de informatie die u zocht kunnen vinden op de website?  
(n=104)



Een aantal opmerkingen over de vindbaarheid van informatie op de website.

- "De lijst met instanties die in aanmerking komen voor zorg in natura bestaat enkel uit de namen van deze instellingen. Geen omschrijving, geen link naar de respectievelijke websites."
- "Het is te vinden, maar ik zou alle ondersteuningsvormen iets duidelijk laten zien."
- "Het was op de site niet te achterhalen waar je moest zijn voor verlenging."
- "Sommige dingen zijn goed te vinden, soms is het erg lastig zoeken."

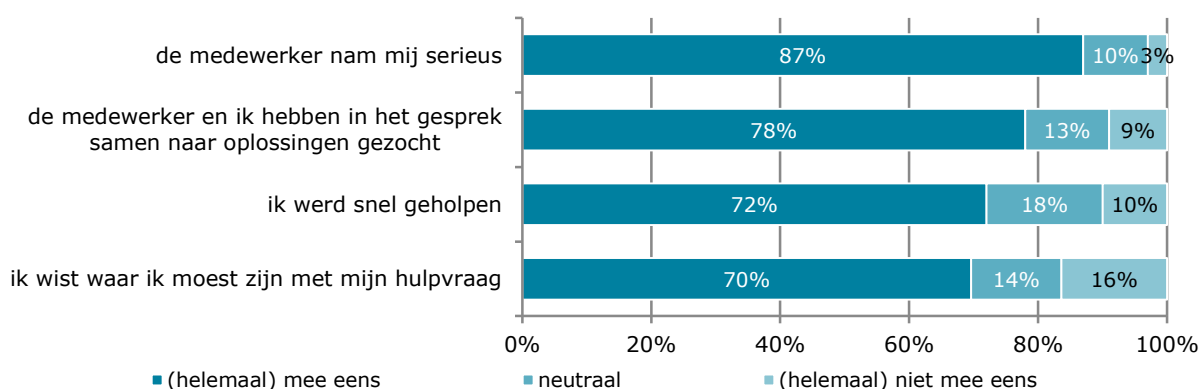
## 3.2 Contact over hulpvraag

### ***Cliënten zijn tevreden over het contact en voelen zich serieus genomen door de medewerker***

Wmo-cliënten is gevraagd hoe men (de weg naar) het contact over de hulpvraag ervaart met de gemeente en/of de wijkteams<sup>2</sup>. Men is over het algemeen goed te spreken over dit contact (zie figuur 3.4). Een ruime meerderheid (87 procent) voelde zich serieus genomen en driekwart geeft aan dat zij samen met de medewerker naar een oplossing zochten. Zeven op de tien cliënten werden snel geholpen en wisten vooraf waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Niet iedereen is tevreden: tien procent geeft aan dat zij (helemaal) niet snel werden geholpen en ongeveer een op de zeven cliënten wist vooraf niet waar zij terecht konden met hun hulpvraag.

**Figuur 3.4**

Stellingen over het contact met de gemeente (nmin=381)



Als Wmo-cliënt is het mogelijk om onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen. Dit bestaat uit informatie, advies en algemene ondersteuning, bijvoorbeeld door een medewerker van Stichting MEE of de COSBO.



**27%**

van de cliënten is bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

## 3.3 Meest recente gesprek



**57%**

had in de afgelopen 12 maanden een (maatwerk)gesprek met een medewerker van de gemeente

### ***Bij driekwart was er iemand anders aanwezig tijdens het (maatwerk)gesprek***

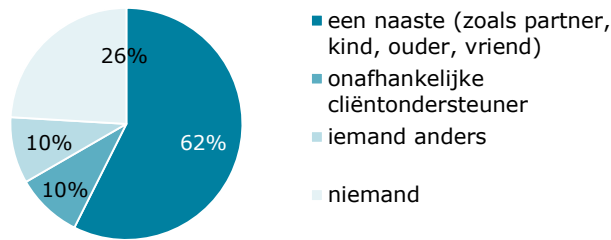
Het maatwerkgesprek is het gesprek dat een medewerker van (of namens) de gemeente Ede met de Wmo-cliënt voert over welke zorg en ondersteuning nodig is. Ruim de helft had in het afgelopen jaar een dergelijk (maatwerk)gesprek. Bij 74 procent van de cliënten die in het afgelopen jaar een (maatwerk)gesprek had, was er iemand aanwezig bij dit gesprek. In de meeste gevallen was dit een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Bij een tiende van de gesprekken was er iemand anders of een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig.

<sup>2</sup> Dit betreft het contact tot een jaar geleden, cliënten voor wie het contact langer geleden is, zijn buiten beschouwing gelaten.

**Figuur 3.5**

Anderen aanwezig bij het (maatwerk)gesprek (n=231)

Meerdere antwoorden mogelijk



75%

is (heel) tevreden over de aanwezigheid van cliëntondersteuning bij het (maatwerk)gesprek. Tien procent is hierover minder te spreken.

### **Merendeel is tevreden over het (maatwerk)gesprek**

Men is doorgaans positief over het (maatwerk)gesprek. Een zeer ruime meerderheid waardeert de manier waarop er naar hen geluisterd werd en het contact dat men had met de gespreksvoerder; respectievelijk 83 en 80 procent is hierover (heel) tevreden. Ook over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing zijn de meeste Wmo-clients te spreken. Niet iedereen is positief over het gesprek: 14 procent is (heel) ontevreden over de gekozen oplossing en ongeveer een tiende over de andere aspecten.

**Figuur 3.6**

Waardering aspecten (maatwerk) gesprek (nmin=274)

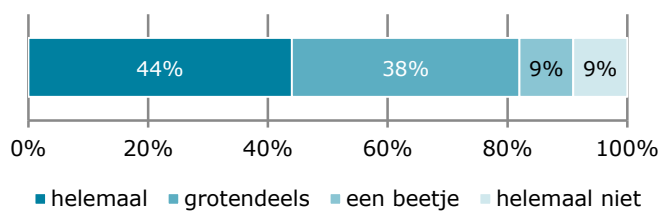


### Oplossing komt (grotendeels) overeen met verwachtingen

Voor acht op de tien Wmo-cliënten kwam de gekozen oplossing (grotendeels) overeen met de verwachtingen die zij voorafgaand aan het gesprek hadden. Voor 18 procent was dit een beetje of helemaal niet het geval. Uit de toelichtingen is te zien dat niet iedereen vooraf met bepaalde verwachtingen bij het gesprek komt. Ook geven cliënten die tevreden zijn aan dat de hulpvraag is beantwoord en men kreeg wat werd verwacht. Ontevreden cliënten werden teleurgesteld in het gesprek doordat bijvoorbeeld werd gekort op de ondersteuning die men ontving.

**Figuur 3.7**

Overeenkomen van oplossing met verwachting voorafgaand aan gesprek (n=268)



Een aantal toelichtingen van cliënten over het overeenkomen van het verwachtingspatroon.

- "De verwachtingen die ik had van de ondersteuning die ik zou krijgen waren minder positief als hoe ik er nu tegenover sta. Ik ben erg te spreken over de ondersteuning die ik nu krijg."
- "Had gedacht dat de uren hetzelfde bleven. In mindering gebracht (uren)."
- "Het gesprek was 'to the point', snel, en men had snel door waarom de hulpaanvraag was gedaan."
- "Het is beter verlopen dan ik had gedacht en zonder gesjor of getrek."
- "Ik had geen verwachtingen. Had gewoon een vraag en ben fijn geholpen."
- "Vooraf geen idee wat de mogelijkheden waren."

# 4

## HOOFDSTUK

### **Ervaringen met ondersteuning**





## 4. Ervaringen met ondersteuning

### 4.1 Kwaliteit ontvangen ondersteuning

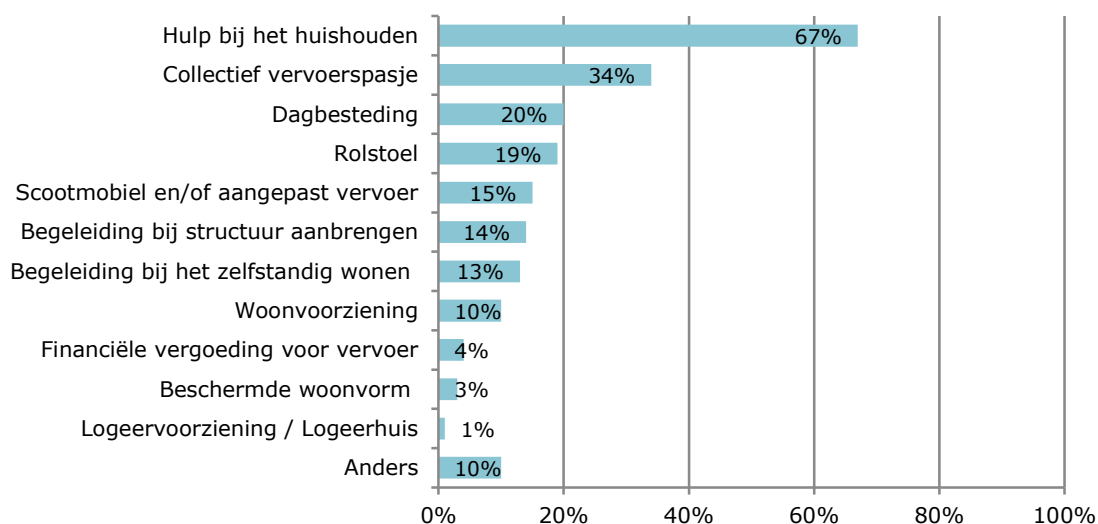
#### **Hulp bij het huishouden meest gebruikte vorm van ondersteuning**

De ondersteuning vanuit de Wmo, via de gemeente Ede, is bij een meerderheid van de cliënten hulp bij het huishouden (67 procent). Ongeveer één op de drie maakt gebruik van een collectief vervoerspasje en twintig procent ontvangt begeleiding bij dagbesteding of een rolstoel. Een klein deel maakt gebruik van een beschermde woonvorm of een logeervoorziening. Ruim een derde krijgt één voorziening, meer dan de helft (56 procent) ontvangt meerdere voorzieningen vanuit de Wmo.

**Figuur 4.1**

Type ondersteuning vanuit gemeente (n=435)

*Meerdere antwoorden mogelijk*

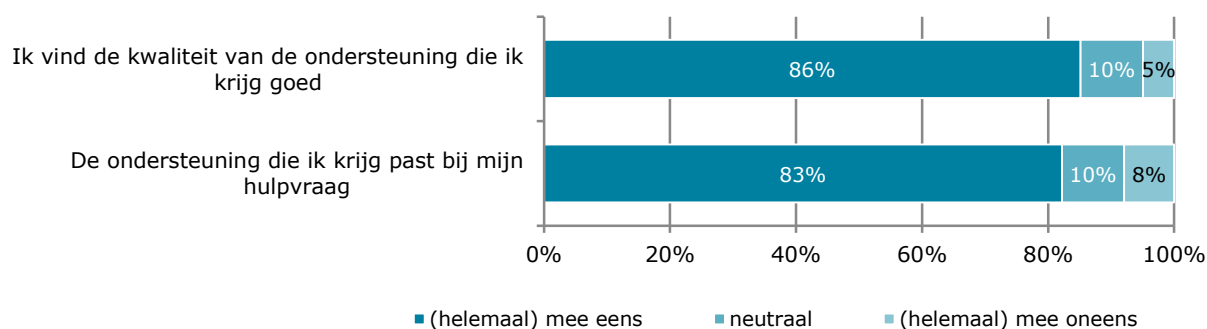


#### **Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed**

De Wmo-clients in Ede zijn zeer positief over de kwaliteit van de ondersteuning; (ruim) acht op de tien vindt deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Een klein deel (5 tot 8 procent) is hier minder over te spreken.

**Figuur 4.2**

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning (nmin=477)

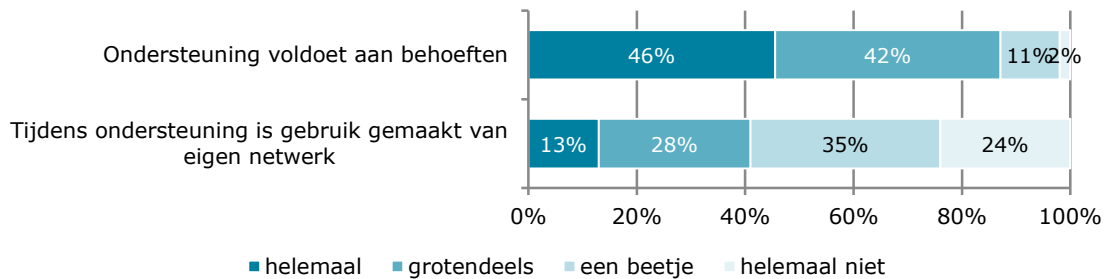


### Ondersteuning voorziet grotendeels in behoeften

Bijna negen op de tien cliënten geven aan dat de ondersteuning (grotendeels) voldoet aan de behoefte. Voor 11 procent is dit een beetje en voor 2 procent helemaal niet het geval. Tijdens de ondersteuning wordt echter in lang niet alle gevallen gebruik gemaakt van het sociale netwerk van de cliënt. Meer dan de helft (59 procent) geeft aan dat dit niet of slechts een beetje gebeurde. In 41 procent van de gevallen maakte de cliënt (grotendeels) wel gebruik van zijn of haar eigen netwerk.

**Figuur 4.3**

Voldoen ondersteuning (nmin=319)



**84%**

Geeft aan vertrouwen te hebben in zijn of haar hulpverlener(s).  
Een enkeling (4 procent) heeft dit niet.

### Meer uren huishoudelijke hulp meest voorgestelde verandering in ondersteuning

De Wmo-clieënten in Ede is gevraagd naar een aspect dat men graag anders ziet in de ondersteuning die zij ontvangen. Vaak noemt men hier meer benodigde uren voor de huishoudelijke ondersteuning. Ze geven aan dat de huidige uren te kort zijn in hun ogen. Het langer doorlopen van de hulp of ondersteuning is een ander aspect dat veel naar voor komt, evenals de wisseling van medewerkers. Een aantal cliënten noemt een betere informatieverstrekking over de Wmo. Zij missen duidelijkheid over de verschillende voorzieningen die beschikbaar zijn en wat er mogelijk is. Ook geven enkele cliënten aan dat er soms beter geluisterd en gekeken moet worden naar de situatie en de behoefte van de cliënt. Hier moet volgens hen meer aandacht voor komen in het eerste gesprek.



#### **Toelichtingen van cliënten op de vraag: "Als u één aspect in de ondersteuning die u ontvangt mag veranderen. Wat zou dat zijn?"**

- "Betere info over wat de Wmo kan doen."
- "Er moet meer geluisterd worden naar de hulpvraag."
- "Dat er goed geluisterd wordt naar de behoefte die er wordt aangegeven."
- "Een uurtje meer help in de huishouding (per week)."
- "Huishoudelijke hulp, aantal uren is te ver terug geschroefd."
- "Langer hulp."
- "Meer aandacht voor de mens en zijn beperkingen."
- "Minder wisseling van personen, altijd andere gezichten geeft weinig vertrouwen."

## 4.2 Overige ondersteuning

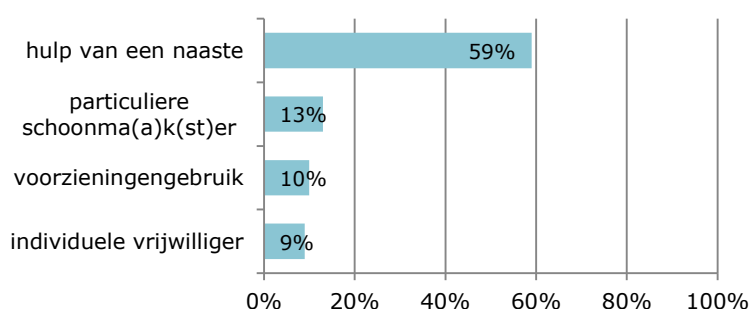
### Merendeel cliënten ontvangt mantelzorg

Naast ondersteuning van de gemeente geven twee op de drie cliënten aan (ook) andere vormen van ondersteuning te ontvangen. Meer dan de helft van alle Wmo-clieënten in Ede (59 procent) ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of buren. Circa een achtste heeft een particuliere schoonma(a)k(st)er in dienst en tien procent van de cliënten maakt gebruik van voorzieningen zoals klussendienst of een boodschappenservice. Bij negen procent helpt een individuele vrijwilliger.

**Figuur 4.4**

Type ondersteuning van cliënten met overige ondersteuning (n=506)

Meerdere antwoorden mogelijk



Hulp van mantelzorger:

- Mantelzorger kan de zorg aan (57%)
- Mantelzorger kan de zorg niet aan (22%)
- Weet niet of mantelzorger de zorg aankan (21%)

### Eén op de vijf denkt dat de mantelzorger de zorg niet (goed) aan kan

Van de cliënten die mantelzorg ontvangen denkt 57 procent dat hun mantelzorger deze zorg goed aankan. Eén op de vijf geeft aan dat de mantelzorger dit niet kan of kan dit niet goed beoordelen. Hieronder staan enkele toelichtingen van cliënten hierover. Niet altijd kan men een goede inschatting maken van de impact van mantelzorg en de druk(te) die het oplevert voor de mantelzorger. Enkelen geven aan dat het behapbaar is, maar ook velen maken zich zorgen om hun mantelzorger. Door fysieke problemen van de mantelzorger maar ook hun eigen drukke leven maakt het soms moeilijk om voldoende hulp te bieden.

#### Enkele opmerkingen van cliënten over mantelzorg.

- "De 3 dochters raken lichtelijk in paniek door de hoge druk om iedere keer weer te komen."
- "Hebben ook hun eigen leven en zorgen wisselende diensten in hun werk."
- "Het werk is te veel, zowel fysiek als psychisch."
- "Kinderen geven wel aan als het teveel/ te vaak is."
- "Mijn man is zwaar hartpatiënt en kan zeer weinig."
- "Tot op heden redelijk wel."
- "Mijn zoon is er altijd als ik hem bel, maar ik weet niet of hij er wel de tijd voor heeft met zijn drukke baan en gezin."
- "Zij probeert alle ballen in de lucht te houden."

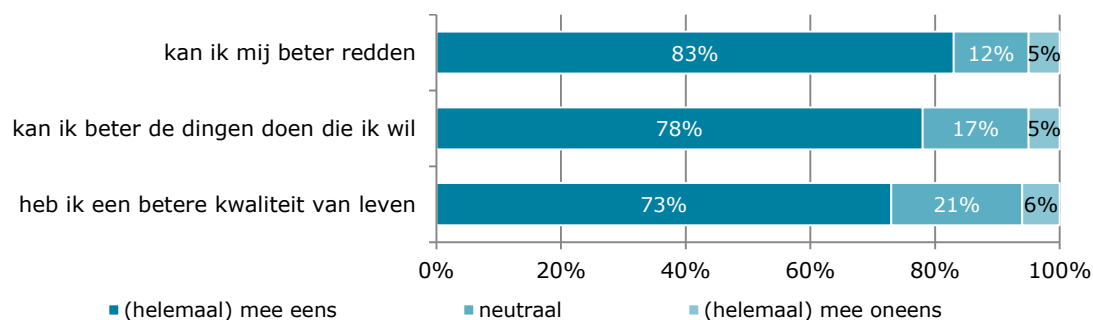
### 4.3 Effect van de ondersteuning

#### **Verbeterde zelfredzaamheid door ondersteuning**

Cliënten geven aan dat zij positieve effecten ervaren als gevolg van de ondersteuning. Zo kan acht op de tien zich beter redden en kan 78 procent beter de dingen doen die hij of zij wil. Driekwart heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Een klein deel van de cliënten (5 tot 6 procent) ziet deze effecten niet.

**Figuur 4.5**

Door de ondersteuning... (nmin=450)



# 1

## BIJLAGE

### **Achtergrondgegevens**



## Bijlage 1. Achtergrondgegevens

GESLACHT	PERCENTAGE
man	34%
vrouw	66%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>

LEEFTIJD	PERCENTAGE
t/m 34 jaar	7%
35-54 jaar	17%
55-74 jaar	28%
75 en ouder	48%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>

OPLEIDING	PERCENTAGE
Lagere school / Basisschool	24%
(L)VBO / VBMO-B	19%
VMBO-T / Mavo / (M)ULO	19%
Havo, MMS, HBS, VWO	7%
MBO	11%
HBO / Universiteit	11%
Anders	7%
Weet ik niet	2%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>

HOE GOED KUNT U RONDKOMEN	PERCENTAGE
Niet	1%
Nauwelijks	17%
Redelijk	47%
Goed	34%
Zeer goed	2%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>