



Ceo Wmo over 2021 gemeente Zaanstad

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/214

Datum

september 2022

Opdrachtgever

Gemeente Zaanstad

Auteurs

Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve
Judith van Werkhoven

Copyright

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



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
2 Resultaten	11
2.1 De toegang tot hulp	11
2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning	12
2.3 Omgaan met de hulpvraag	13
2.4 De ontvangen ondersteuning	14
2.5 Effect van de ondersteuning	17



Samenvatting

De gemeente Zaanstad voerde in juli 2022 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2021 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 2.442 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 1.138 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 47 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Bekendheid met toegang stabiel en meerderheid snel geholpen

Ongeveer acht op de tien Wmo-cliënten in Zaanstad waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met de hulpvraag. Dit percentage is sinds 2016 stabiel en komt overeen met het landelijke beeld. Cliënten met een woonvoorziening geven het vaakst aan bekend te zijn met de toegang tot hulp (85%) en cliënten met dagbesteding het minst vaak (74%). Verder weten cliënten van 65 jaar of ouder vaker dan jongere cliënten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag.

Driekwart van de cliënten voelt zich snel geholpen, waarbij cliënten met een vervoerspasje dit het vaakst aangeven (78%) en cliënten met dagbesteding het minst vaak (69%).

Bekendheid cliëntondersteuner licht afgenomen

Ongeveer een kwart (27%) van de Wmo-cliënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is een afname ten opzichte van 2020¹, maar komt enigszins overeen met de hieraan voorafgaande jaren.

Men voelt zich vaker serieus genomen door de gemeente

Net als eerdere jaren is een ruime meerderheid positief over hoe de gemeente Zaanstad omgaat met de hulpvraag. Dit jaar is er bovendien een toename in tevredenheid te zien ten opzichte van 2020. Achtentachtig procent van de cliënten voelt zich serieus genomen (tegenover 83% in 2020) en 81 procent van de cliënten geeft aan dat er in het gesprek samen naar een oplossing wordt gezocht (tegenover 76% in 2020). De huidige percentages komen overeen met de landelijke benchmark.

¹ De vraagstelling was in 2020 eenmalig gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren: cliënten konden onder andere aangeven dat 1) ze bekend zijn met de cliëntondersteuning én dat ze daar gebruik van hebben gemaakt of 2) dat zij hier wel bekend mee zijn, maar hier geen gebruik van hebben gemaakt. Mogelijk is dit verschil een verklaring voor de schijnbaar toegenomen bekendheid in 2020.

Iets hogere waardering voor kwaliteit van de ondersteuning

De tevredenheid met de ondersteuning is ook gestegen. Na een lichte afname in 2020, komen de percentages in 2021 weer overeen met de hieraan voorafgaande jaren en met de landelijke benchmark.

Cliënten met begeleiding, huishoudhulp, een vervoerspasje en/of dagbesteding geven vaker aan tevreden te zijn met de kwaliteit van hun ondersteuning, dan cliënten met een woonvoorziening.

Lichte stijging zelfstandigheid door Wmo-ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning die zij ontvangen. Ten opzichte van 2020 geven iets minder cliënten een verbetering aan op het gebied van zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden) en de kwaliteit van leven. Ten opzichte van voorgaande jaren is er wel een grotere groep cliënten die een verbetering ervaart in hun zelfstandigheid (men kan beter de dingen doen die men wil) sinds de ondersteuning (van 75% in 2015 naar 83% in 2021). Over het algemeen ervaren 65-plussers vaker positieve effecten dan jongere cliënten.

Inleiding



1 Inleiding

De gemeente Zaanstad is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Zaanstad verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clients met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. I&O Research voert in opdracht van de gemeente jaarlijks het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Zaanstad aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2021 van de gemeente Zaanstad een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2021 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In juli 2022 ontvingen 2.442 Wmo-clients uit Zaanstad een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode of QR-code. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 1.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst is vooral schriftelijk ingevuld (79%), de rest vulde hem online in.

Tabel 1.1 Responseoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
2.442	1.138	47%

Vragenlijst

In 2015 ontwikkelden de VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrij gelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Zaanstad heeft ervoor gekozen om de voorheen verplichte tien basisvragen te behouden.

Analyse

De antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op één 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 geanonimiseerde citaten geplaatst. Hoewel cliënten zijn gevraagd om een beoordeling te geven voor de dienstverlening in 2021, is het mogelijk dat cliënten hun ervaringen op het moment van invullen (ook) meenemen in de beoordeling.

De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Sommige uitkomsten gaan niet over de totaalgroep, maar een specifieke groep cliënten. Indien dat het geval is, staat dit bij de titel van de desbetreffende tabel of grafiek vermeld. Tussen haakjes staat het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=) vermeld. 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. Als de resultaten van meerdere jaren staan verwerkt in een grafiek of tabel, dan heeft het aantal respondenten betrekking op de huidige meting (2021).

Vergelijking met voorgaande jaren en uitsplitsingen

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages). Ook beschrijven we over de resultaten van 2021 de significante verschillen tussen leeftijdsgroepen, ondersteuningsvormen en wijkteams. Verschillen worden alleen beschreven indien deze significant zijn. Daarnaast worden verschillen tenzij anders vermeld alleen beschreven indien het aantal cliënten per subgroep minimaal 50 is.

Tabel 1.2 Overzicht ondersteuningsvormen en wijkteams

Ondersteuningsvorm ²	Aantal cliënten	Wijkteam	Aantal cliënten
Huishoudelijke hulp	858	Assendelft en Westzaan	112
Begeleiding ³	187	Krommenie	163
Vervoerspasje ⁴	428	Nieuw West, Westerkoog en Rooswijk	177
Woonvoorziening ⁵	132	Oud Koog Oud Zaandijk	47
Hulpmiddelen ⁶	229	Peldersveld & Hoornseveld	118
Dagbesteding	114	Poelenburg	55
Anders	57	Rosmolenwijk	87
		Wormerveer	95
		Zaandam Noord Kogerveld	72
		Zaandam West - Oude Haven	111
		Zaandam Zuid	97

² Enkele cliënten wonen op een beschermd wonen locatie en/of verblijven/logeren kortdurend op een andere locatie (anders dan beschermd wonen). Deze subgroepen zijn echter te klein (respectievelijk 19 en 11) en worden daarom buiten beschouwing gelaten bij het rapporteren over ondersteuningsvormen.

³ Onder Begeleiding valt 'Begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren' en 'Begeleiding bij administratie en financiën'

⁴ Onder Vervoerspasje vallen collectieve vervoerspasjes voor de regiotaxi, Wmo-taxi en deeltaxi.

⁵ Onder Woonvoorziening vallen ook woningaanpassingen, zoals bijvoorbeeld een traplift.

⁶ Onder Hulpmiddel valt zowel de rolstoel als de scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoort).

Benchmark Wmo

De ervaringen van de Wmo-cliënten worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen jaren (t/m 2020). Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor:

- 44 gemeenten (n=16.984 cliënten) over 2015
- 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016
- 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017
- 50 gemeenten (n=22.075 cliënten) over 2018
- 38 gemeenten (n=18.364 cliënten) over 2019
- 39 gemeenten (n=16.336 cliënten) over 2020



Resultaten



2 Resultaten

2.1 De toegang tot hulp

Tabel 2.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in Zaanstad: over wie hebben we het? (% percentages)

Geslacht	%	Gezinssituatie	%
Man	28%	Woont alleen	66%
Vrouw	72%	Woont alleen met kinderen	3%
		Samenwonend	26%
Leeftijd	%	Samenwonend met kinderen	2%
t/m 34 jaar	3%	Woont in bij kinderen	0%
35 – 54 jaar	8%	Woont in bij ouder(s)/verzorger(s)	2%
55 – 74 jaar	32%	Anders	1%
75 jaar e.o.	57%		

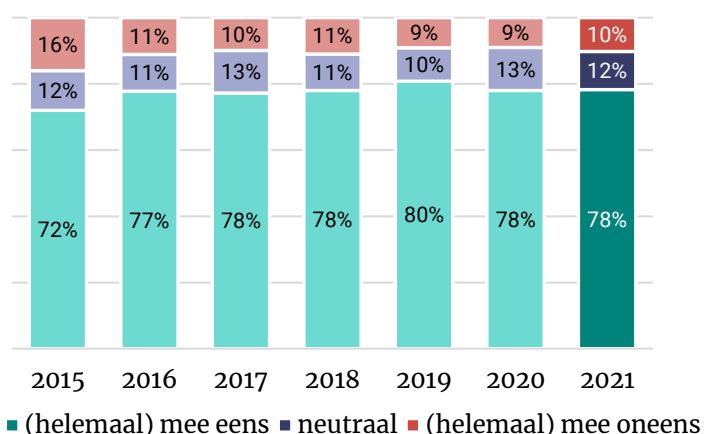
Cliënten kennen de toegang tot hulp

Ongeveer acht op de tien cliënten uit Zaanstad wisten voorafgaand waar zij terechtkonden met hun hulpvraag. Twaalf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 10 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is sinds 2016 stabiel. Cliënten van 65 jaar of ouder weten vaker (77%) dan jongere cliënten (64%) waar zij moeten zijn met hun hulpvraag.

In de landelijke benchmark wist 77 procent in 2020 waar men terechtkon met een hulpvraag. Dit komt overeen met de jaren ervoor (2019; 78%, 2018; 76%, 2017; 76%, 2016; 75%) en ligt hoger dan in 2015 (72%).



Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag



74% van alle Wmo-cliënten in Zaanstad voelt zich in 2021 snel geholpen. Dit zijn meer cliënten dan in 2020 (69%). Het percentage komt overeen met de daaraan voorafgaande jaren (2019: 73%, 2018: 72%, 2017: 74%, 2016: 75% en 2015: 72%).

In de referentiegroep geeft driekwart in 2020 aan snel te zijn geholpen. Dit is vergelijkbaar met de jaren ervoor (2019; 75%, 2018; 75%, 2017; 74%, 2016; 73%) en is toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).



Clënten met een woonvoorziening geven relatief het vaakst aan de toegang tot hulp te kennen (85%). Bij cliënten met dagbesteding is dit minder vaak het geval (74%). Daarnaast voelen cliënten met een vervoerspasje zich relatief het vaakst (78%) snel geholpen. Bij cliënten met dagbesteding is dit wederom minder vaak het geval (69%). Ten opzichte van 2020 is er voor een aantal ondersteuningsvormen sprake van een toename op zowel de bekendheid met de toegang als de snelheid (zie Tabel 2.2). Cliënten van wijkteam Peldersveld & Hoornseveld zijn relatief vaker tevreden over de snelheid waarmee zij zijn geholpen en cliënten van wijkteam Rosmolenwijk zijn relatief vaker ontevreden over de snelheid.

Tabel 2.2 Tevredenheid toegang per ondersteuningsvorm (2021, nmin=52)

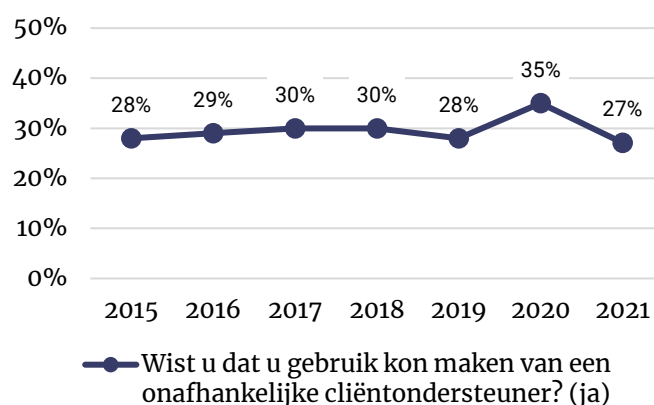
Ondersteuningsvorm	Bekend met toegang tot hulp (% (helemaal) mee eens) -		Voelt zich snel geholpen (% (helemaal) mee eens) -	
	2021	2020	2021	2020
Woonvoorziening	85%	84%	76%	66%
Hulpmiddel	84%	78%	72%	63%
Vervoerspasje	82%	81%	78%	70%
Huishoudelijke hulp	80%	81%	77%	74%
Begeleiding	77%	71%	72%	64%
Dagbesteding	74%	76%	69%	81%

2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning afgenomen

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In Zaanstad is ongeveer een kwart van de cliënten bekend met deze mogelijkheid. Dit is een afname ten opzichte van 2020⁷, maar komt enigszins overeen met de hieraan voorafgaande jaren.

Figuur 2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (n=271)



⁷ De vraagstelling was in 2020 eenmalig gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren: cliënten konden onder andere aangeven dat 1) ze bekend zijn met de cliëntondersteuning én dat ze daar gebruik van hebben gemaakt of 2) dat zij hier wel bekend mee zijn, maar hier geen gebruik van hebben gemaakt. Mogelijk is dit verschil een verklaring voor de schijnbaar toegenomen bekendheid in 2020.

Cliënten met begeleiding en/of huishoudelijke hulp zijn vaker (33% en 28%) op de hoogte van het bestaan van cliëntenondersteuning dan cliënten met een hulpmiddel (22%).

Circa een derde van de cliënten (32%) in de landelijke benchmark was in 2020 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2019 (33%), 2017 (33%) en 2016 (31%). Het is lager dan in 2018 (35%) en een toename ten opzichte van 2015 (25%).

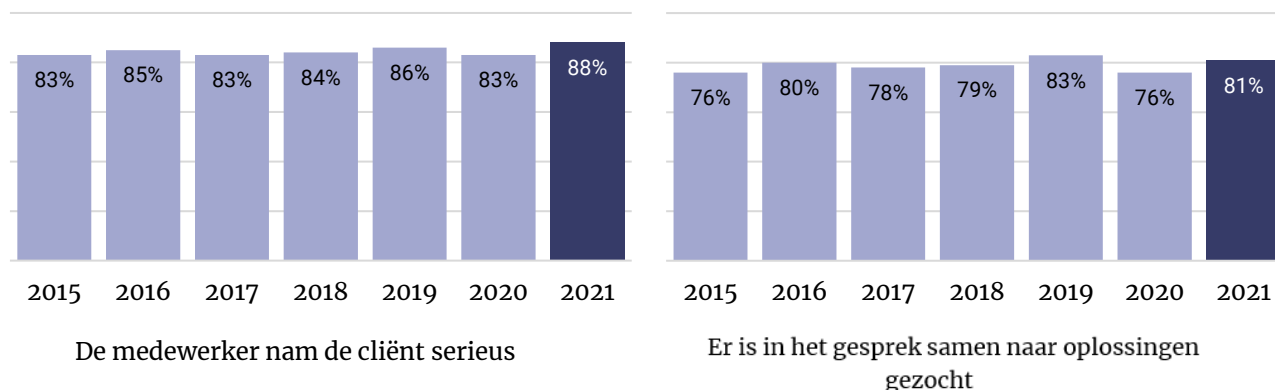


2.3 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten in gemeente Zaanstad voelen zich vaker serieus genomen

Cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Bijna negen op de tien cliënten (88%) voelen zich serieus genomen. Dit is een toename ten opzichte van 2020 en voorgaande jaren. Cliënten van 65 jaar of ouder hebben vaker (90%) dit gevoel, dan jongere cliënten (82%). Acht op de tien cliënten zijn van mening dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht. Ook dit betreft een stijging ten opzichte van 2020. Er zijn geen significante verschillen tussen cliënten die verschillende ondersteuningsvormen ontvangen.

Figuur 2.3 Tevredenheid over het omgang hulpvraag (%(helemaal) mee eens) (nmin=524)



Van de cliënten in de landelijke benchmark voelt 87 procent zich in 2020 serieus genomen door de medewerker. Er is een lichte toename over de jaren. In 2015 was dit 81 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 80% in 2020).



2.4 De ontvangen ondersteuning

Tabel 2.3 De ontvangen ondersteuningsvorm (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1.116)

Ontvangen ondersteuning	%	Ontvangen ondersteuning	%
Huishoudelijke hulp	77%	Dagbesteding	10%
Vervoerspasje	38%	Beschermd wonen	2%
Hulpmiddelen	21%	Kortdurend verblijf/logeren	1%
Begeleiding	17%	Anders	5%
Woonvoorziening	12%		

Beoordeling kwaliteit ondersteuning licht gestegen

Van de cliënten maakt meer dan de helft gebruik van meer dan één ondersteuningsvorm⁸. Bij de beoordeling over hoe passend de ondersteuning wordt ervaren, zijn er geen significante verschillen te zien tussen cliënten met één ondersteuningsvorm en cliënten met meerdere ondersteuningsvormen.

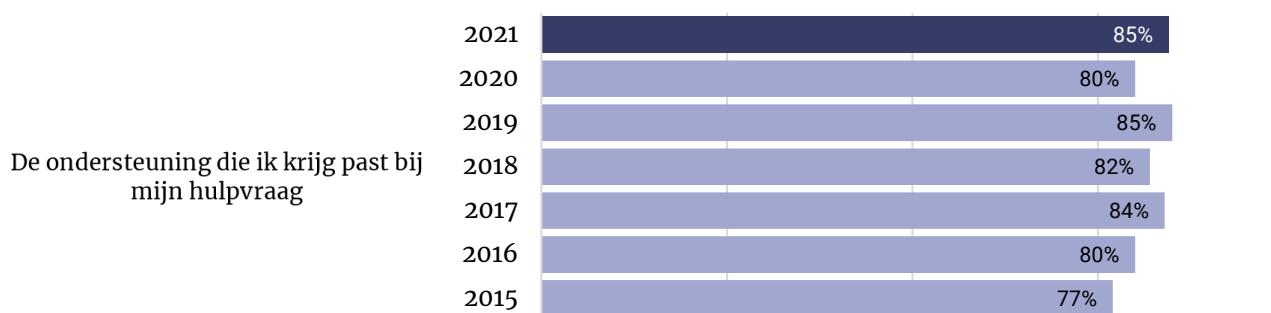
Stapelings van voorzieningen (2021):

- 1 voorziening (43%)
- 2 voorzieningen (34%)
- 3 of meer voorzieningen (21%)

Ruim acht op de tien cliënten vinden de ontvangen ondersteuning van goede kwaliteit en passend bij hun hulpvraag. De tevredenheid is hiermee gestegen ten opzichte van 2020. Cliënten geven in 2021 voornamelijk vaker aan dat ze de ondersteuning passend vinden bij hun hulpvraag. Dit percentage (85%) is gelijk aan het jaar 2019.

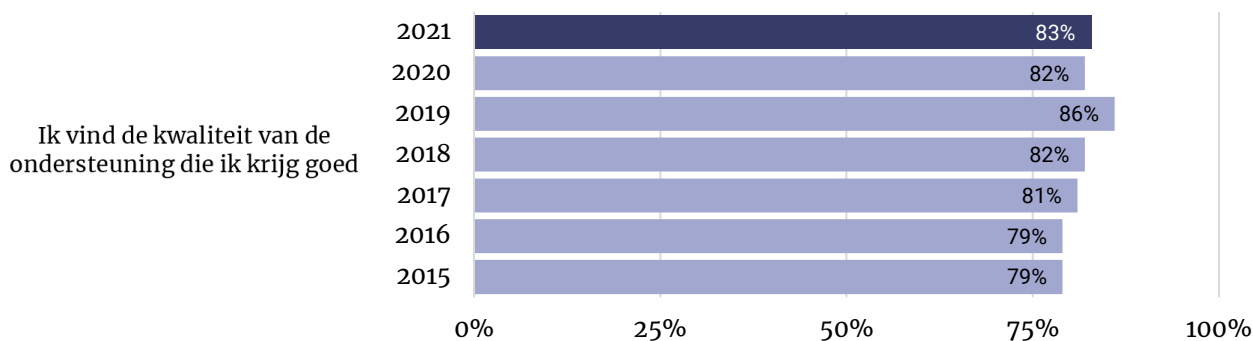
Cliënten met begeleiding, huishoudhulp, een vervoerspasje en/of dagbesteding geven significant vaker aan tevreden te zijn met de kwaliteit (tussen de 82% en 87%), dan dat cliënten met een woonvoorziening dit doen (75%) (zie Tabel 2.4)⁹. De percentages van 2020 zijn toegevoegd aan de tabel, ter vergelijking. Cliënten van 65 jaar of ouder zijn ook vaker (85%) tevreden, dan jongere cliënten (76%). Cliënten van wijkteam Rosmolenwijk zijn relatief vaker dan cliënten in andere wijkteams ontevreden met de kwaliteit van hun ondersteuning.

Figuur 2.4 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning %(helemaal) mee eens) (nmin=835)



⁸ Voor deze berekening is de ondersteuningsvorm 'Hulpmiddel' uit elkaar gehaald in twee losse vormen: rolstoel en scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoort). De ondersteuningsvorm 'Begeleiding' is hiervoor ook uit elkaar gehaald in twee losse vormen: 'Begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren' en 'Begeleiding bij administratie en financiën'.

⁹ Er valt bij cliënten met meer dan één ondersteuningsvorm niet te achterhalen voor welke ondersteuningsvorm zij hun beoordeling hebben doorgegeven.



Tabel 2.4 Tevredenheid kwaliteit ondersteuning per ondersteuningsvorm (2021, nmin=92)

Ondersteunings- vorm	Kwaliteit ondersteuning goed (% (helemaal) mee eens) -		Ondersteuning passend bij de hulpvraag (% (helemaal) mee eens) -	
	2021	2020	2021	2020
Dagbesteding	87%	87%	89%	88%
Begeleiding	85%	84%	87%	79%
Huishoudelijke hulp	84%	82%	85%	80%
Vervoerspasje	82%	79%	85%	80%
Hulpmiddelen	79%	80%	82%	79%
Woonvoorziening	75%	77%	81%	80%

Over 2020 spreekt een grote meerderheid (84%) in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft. Op beide aspecten is met 84 procent sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (respectievelijk 79% en 77%).



Opmerkingen van cliënten

Cliënten is gevraagd of zij opmerkingen hebben over de ondersteuning die zij ontvangen. Een groot deel van hen geeft aan tevreden te zijn en een meerwaarde te ervaren. Ook benoemen cliënten punten waar ze minder tevreden over zijn. Zo beschouwen enkele cliënten hun ondersteuning als onvoldoende en geven anderen aan dat de aanvraagprocedure te lang duurt. Bij huishoudelijke hulp gaan de opmerkingen voornamelijk over het feit dat het aantal uren per week als onvoldoende wordt ervaren, over de vele wisselingen of over de uitval van hulp (bijvoorbeeld door ziekte/vakantie/personeelstekort), waarbij soms onvrede wordt beschreven over het moeten doorbetalen van afwezige hulp. Een aantal cliënten schrijft daarnaast ontevreden te zijn met het vervoer waar ze gebruik van kunnen maken, omdat deze niet op tijd arriveert. Hieronder volgen een aantal opmerkingen van cliënten over de ondersteuning die zij ontvangen:

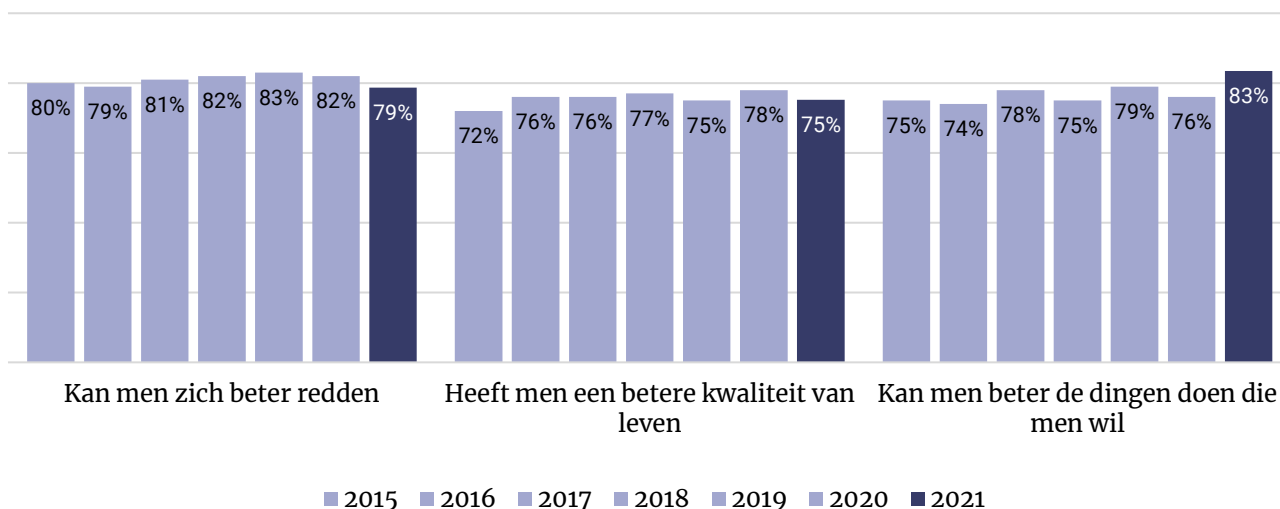
- “Ik ben heel blij met mijn huishoudelijke hulp en heel gelukkig met de WMO taxi, dan kun je je makkelijk verplaatsen/even een terrasje pikken, naar familie enz.”
- “De begeleiding (oogje in het zeil houden) en de gesprekken die we veelal wandelend voeren geven een goede ondersteuning.”
- “Een dikke 10 voor de dagbesteding van [naam zorgaanbieder]. Ze zijn heel erg lief en geven je een gevoel van thuis komen.”
- “Heel blij met de aandacht van de vrijwilligers.”
- “De herindicatie duurt erg lang. Wacht al een paar maanden.”
- “Lastig dat de verlenging steeds opnieuw moet.”
- “Aub 2x in de week 2 uurtjes, 2 uurtjes is te kort.”
- “Als de hulp ziek of wat anders is, is er geen reservehulp ik zit al een maand zonder hulp. Ze hebben nu voor mijn [twee data] een hulp maar daarna moet ik weer afwachten. Maar je betaalt wel.”
- “(...) De wachttijden [van de vervoersaanbieder] zijn van die aard dat ze voor mij te lang zijn (niet lang kunnen zitten). Dus maak er nu geen gebruik van!”
- “[Vervoersaanbieder] rijdt niet altijd op tijd, zodat ik soms afspraken moet afzeggen.”

2.5 Effect van de ondersteuning

Lichte stijging zelfstandigheid door Wmo-ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Ongeveer acht op de tien geven aan dat ze zich beter kunnen redden (zelfredzaamheid) en driekwart van de cliënten ervaart een betere kwaliteit van leven. Cliënten met een vervoerspasje ervaren vaker (86%) een positief effect op hun zelfredzaamheid dan cliënten met een hulpmiddel (81%). Cliënten van 65 jaar of ouder ervaren ook vaker een verbetering in zelfredzaamheid en kwaliteit van leven (85% en 77%), dan jongere cliënten (79% en 70%). Voor beide effecten is een lichte daling te zien ten opzichte van 2020. In 2021 geven er wel meer cliënten aan dat zij beter kunnen doen wat zij willen sinds de ondersteuning (83% ten opzichte van 76% in 2020).

Figuur 2.5 Effect van de ondersteuning (%(helemaal) mee eens) (nmin=732)



Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2020 een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2018 en 2019 en een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van eerdere jaren (2020; 85%, 2015; 79%). Ook ervaren cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 79% in 2020) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 79% in 2020).



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl