



's-Hertogenbosch

## Clïëntervaringen Wmo 2022

Onderzoek & Statistiek  
Juni 2022

# Samenvatting

De gemeente voert regelmatig cliëntervaringsonderzoek uit onder inwoners die gebruik maken van de Wmo. In dit rapport staan de resultaten van de meest recente meting van voorjaar 2022. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met eerdere metingen. Voor het onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder een steekproef van 925 cliënten. Zij konden de vragenlijst schriftelijk of online invullen. 368 mensen vulden de vragenlijst in, dat is een respons van 40%. Het grootste deel van de respondenten (74%) heeft hulp bij het huishouden. 27% maakt gebruik van de regiotaxi of een vervoersvoorziening; 20% heeft Wmo-begeleiding. Andere voorzieningen komen minder voor. Ruim een derde heeft meer dan één Wmo-voorziening.

## **Meeste respondenten voelen zich serieus genomen tijdens eerste gesprek**

7 op de 10 respondenten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 17% wist dit niet. De meeste respondenten (84%) voelen zich serieus genomen tijdens het eerste contact over hun hulpvraag. Wel vinden zij minder dan voorgaande jaren dat de medewerker samen met hen naar oplossingen zocht.

## **Aandachtspunt: snelheid waarmee cliënten worden geholpen**

Zo'n twee derde van de respondenten vindt dat zij snel werden geholpen bij het eerste contact over hun hulpvraag. 18% is het daar niet mee eens. Over de snelheid waarmee de hulp uiteindelijk is geregeld is 74% tevreden; 15% is hierover ontevreden. Het gaat om de tijd tussen het eerste contact met de gemeente en het moment dat de gemeente de hulp heeft toegekend.

## **Rapportcijfer voor oppakken hulpvraag door gemeente: 7,4**

De meeste respondenten zijn tevreden over het gesprek met de gemeente over de oplossing voor hun hulpvraag. Over de deskundigheid van de medewerker en de duidelijkheid van de informatie nam de tevredenheid de afgelopen jaren toe. Over de mate waarin rekening werd gehouden met hun eigen wensen en behoeften is driekwart van de respondenten tevreden; 1 op de 10 is hierover ontevreden. Alles overziend geven respondenten de gemeente gemiddeld een 7,4 voor de manier waarop hun hulpvraag is opgepakt.

## **Zo'n 4 op de 10 zijn bekend met onafhankelijk cliëntondersteuning**

In 2022 wist 39% van de respondenten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is niet veranderd ten opzichte van twee jaar geleden, maar wel hoger dan in 2016 en 2017. Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt de cliënt met het aanvragen van de Wmo-ondersteuning en met het gesprek met de gemeente. Onafhankelijke cliëntondersteuning kan onder andere geregeld worden via Farent.

## **Rapportcijfer kwaliteit van de ondersteuning: 7,7**

Het merendeel (82%) is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. En 87% vindt dat deze past bij hun hulpvraag. Dit aandeel is de afgelopen jaren toegenomen. Alles overziend krijgt de ondersteuning gemiddeld een 7,7.

## **Effect op zelfredzaamheid is verbeterd**

Voor het effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid zien we de afgelopen jaren een positieve ontwikkeling. Zo gaf in 2017 82% aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden, in 2020 84% en in 2022 is dat 88%.

## **Twee derde krijgt andere ondersteuning naast de Wmo**

Zo'n twee derde krijgt naast de Wmo nog andere ondersteuning, met name van familie, vrienden en burens en hun partner. Er zijn de afgelopen jaren meer mensen die geen andere ondersteuning krijgen naast de Wmo-ondersteuning. Dit aandeel ging van 21% in 2017 naar 32% in 2020 en 35% in 2022.

# Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
1.1	Aanleiding en doel.....	4
1.2	Onderzoeksaanpak .....	4
2.	Contact met gemeente .....	6
2.1	Eerste contact .....	6
2.2	Gesprek over de oplossing .....	8
3.	De ondersteuning .....	11
3.1	Kwaliteit van de ondersteuning.....	11
3.2	Resultaat van de ondersteuning .....	12
3.3	Andere ondersteuning.....	14
3.4	Slotopmerkingen .....	14

# **1. Inleiding**

## **1.1 Aanleiding en doel**

### **Aanleiding**

Gemeenten zijn vanaf 2015 wettelijk verplicht jaarlijks cliëntervaringsonderzoek te doen onder inwoners die gebruik maken van de Wmo en daarover te rapporteren aan het Ministerie. Voorheen moest dit volgens een door VNG vastgestelde standaardvragenlijst. Maar vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid gekregen om de vorm en inhoud van het onderzoek zelf te bepalen. De gemeente 's-Hertogenbosch voert regelmatig cliëntervaringsonderzoeken uit. De laatste meting naar de algehele tevredenheid van de hele groep Wmo-cliënten is gehouden in het voorjaar van 2022. De resultaten van die meting zijn uitgewerkt in deze rapportage. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van 2016, 2017 en 2020.

### **Doel**

Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten ten aanzien van 1.) de toegang tot de ondersteuning 2.) de kwaliteit van de ondersteuning en 3.) het effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid van de inwoner. Doelgroep van het onderzoek zijn inwoners die specialistische hulp krijgen via de Wmo.

### **Onderzoek Wmo hulpmiddelen**

Gelijktijdig met dit onderzoek heeft er ook een onderzoek uitgestaan onder inwoners met een Wmo-hulpmiddel. De steekproeven van beide onderzoeken zijn ontdubbeld, zodat één huishouden niet tegelijkertijd twee verschillende vragenlijsten ontving.

## **1.2 Onderzoeksaanpak**

### **Doelgroep**

Doelgroep van het onderzoek zijn inwoners die specialistische hulp krijgen via de Wmo. De cliënten die zijn aangeschreven hadden nog tot tenminste eind april 2022 een Wmo-voorziening. Er is bij het trekken van de steekproef rekening mee gehouden dat er voldoende cliënten zijn meegenomen die in het afgelopen jaar een Wmo-voorziening toegekend hebben gekregen. Zodat er voldoende respondenten de vragen over de toegang konden beantwoorden. Bij de vorige meting in 2020 zijn alleen cliënten meegenomen met een voorziening die was gestart in het jaar voorafgaand aan het onderzoek. In 2022 zijn ook cliënten meegenomen waarvoor de Wmo-voorziening al langer geleden is gestart.

### **Vragenlijst**

Het onderzoek heeft uitgestaan van medio april tot medio mei 2022. Voor het onderzoek is een uitnodigingsbrief gestuurd aan een steekproef van Wmo-cliënten. Hierin werd hen gevraagd of zij een vragenlijst wilden invullen. Zij konden de schriftelijke vragenlijst invullen die was meegestuurd met de brief of inloggen om de vragenlijst online in te vullen. Na enkele weken is een tweede brief gestuurd aan degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. De vragenlijst van 2022 was voor een groot deel gelijk aan die van de meting in 2020. De vragen over het effect van de corona maatregelen zijn niet meer gesteld.

### **Aangeschreven cliënten**

In 2021 maakten zo'n 11.000 inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch gebruik van de Wmo. Uitgaande van een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 5% was de gewenste netto steekproef voor dit onderzoek 372 respondenten. Op basis van een te verwachte

responspercentage van zo'n 40% zijn in totaal 925 cliënten aangeschreven. Per adres is maximaal één vragenlijst verstuurd, met uitzondering van instellingsadressen.

## Respons

In totaal vulden 368 respondenten de vragenlijst in. Dat is een respons van 40%. 289 respondenten vulden de schriftelijke vragenlijst in, 79 vulden de vragenlijst online in. In tabel 1.1. is te zien hoeveel respondenten er zijn per type voorziening. Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel hulp bij het huishouden groter (in 2020 was dit 61%) en het aandeel respondenten met een rolstoel, scootmobiel, woningaanpassing of regiotaxi / vervoersvoorziening juist kleiner. Het is belangrijk om hier bij de vergelijking van de resultaten rekening mee te houden.

Van alle respondenten heeft 35% meer dan één Wmo voorziening. Daarom tellen de aantallen en percentages in tabel 1 niet op tot 368 of 100%. De resultaten van de vragen over het contact over de hulpvraag en de oplossing gaan over de laatst aangevraagde voorziening.

Tabel 1 Respons naar type voorziening

Type voorziening	Aantal	%
Hulp bij het huishouden	262	74%
Regiotaxi / vervoersvoorziening	96	27%
Begeleiding	71	20%
Scootmobiel	21	6%
Woningaanpassing/woonvoorziening	26	7%
Rolstoel	11	3%
Dagbesteding	21	6%
Beschermd wonen	4	1,1%
Kortdurend verblijf	1	0,3%

## Analyse

Net als voorgaande jaren zijn de antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' niet meegenomen in de analyses. Wanneer verschillen tussen percentages significant zijn, worden deze in de tekst beschreven. Voor deze verschillen kan met 95% betrouwbaarheid worden gezegd dat de verschillen niet op toeval berusten. Indien de percentages in de figuren niet optellen tot 100% is dat het gevolg van afrondingsverschillen.

## Achtergrondkenmerken respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 71 jaar. De jongste respondent is 19 jaar en de oudste 99 jaar. De meeste respondenten (67%) zijn alleenstaand of behoren tot een (echt)paar zonder thuiswonende kinderen (24%). 4% behoort tot een (echt)paar met thuiswonende kinderen en 3% tot een éénoudergezin. De meeste respondenten wonen zelfstandig (88%). Vijf procent woont zelfstandig in een aangepaste woning, één procent woont in bij zijn/haar kinderen en eveneens één procent woont in een tehuis/instelling.

Aan de respondenten is gevraagd of zij hulp kregen bij het invullen van de vragenlijst. De meeste van hen kregen geen hulp. Ruim een derde kreeg dat wel. 27% kreeg hulp van een naaste, 7% van een hulp- of zorgverlener en 1% van iemand anders.

## 2. Contact met gemeente

7 op de 10 respondenten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 17% wist dit niet. Het merendeel (84%) voelt zich serieus genomen tijdens het eerste contact over hun hulpvraag. Wel vinden zij minder dan voorgaande jaren dat de medewerker samen met hen naar oplossingen zocht. 2 op de 10 vinden dat zij niet snel werden geholpen.

De meeste respondenten zijn tevreden over het gesprek over de oplossing. Over de deskundigheid van de medewerker en de duidelijkheid van de informatie nam de tevredenheid toe. Over de mate waarin rekening werd gehouden met hun eigen wensen en behoeften is driekwart tevreden en 1 op de 10 ontevreden. Alles overziend geven respondenten de gemeente een 7,4 voor de manier waarop zij hun hulpvraag hebben opgepakt. Over de snelheid waarmee de hulp is geregeld is 74% tevreden; 15% is hierover ontevreden.

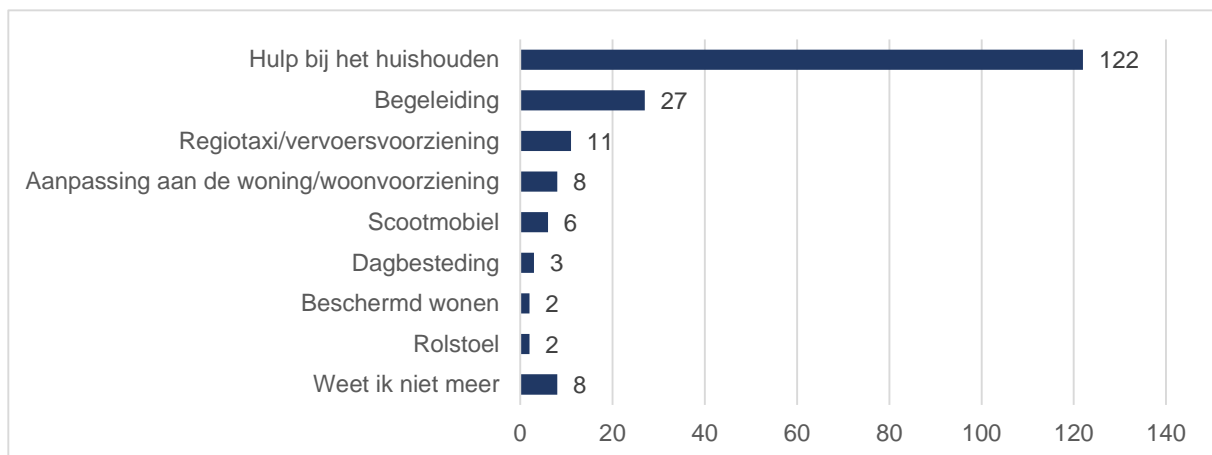
### 2.1 Eerste contact

Aan respondenten die korter dan een jaar geleden contact hebben opgenomen over hun hulpvraag, zijn enkele stellingen voorgelegd over het eerste contact. Het gaat om het gesprek dat ze hadden met een medewerker van Koo. In totaal hebben 195 respondenten deze vragen beantwoord.

#### Respondenten hadden vooral contact over aanvraag hulp bij het huishouden

De respondenten die de vragen over het eerste contact hebben beantwoord hadden vooral contact voor het aanvragen van hulp bij het huishouden. Voor 122 respondenten was dit de laatst toegekende voorziening. Andere voorzieningen worden een stuk minder genoemd. Zie figuur 1.

*Figuur 1 Respondenten die de vragen over het eerste contact hebben beantwoord, naar laatst toegekende voorziening*



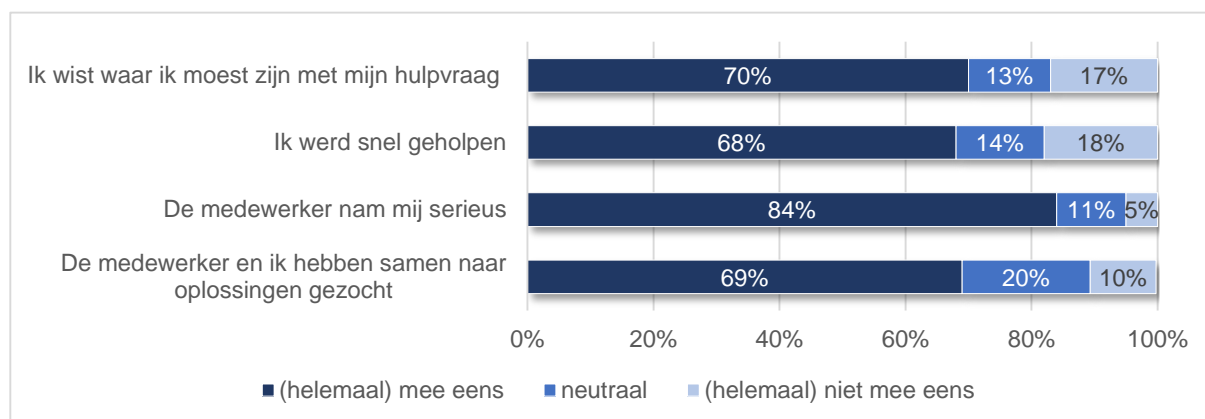
#### 2 op de 10 vinden dat zij niet snel werden geholpen

Van alle respondenten zijn 7 op de 10 het (helemaal) eens met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. Voor 17% was het onvoldoende duidelijk waar zij moesten zijn. 68% vindt dat zij snel werden geholpen, 18% is het daar niet mee eens.

#### Respondenten voelen zich veelal serieus genomen

De meeste respondenten (84%) voelden zich serieus genomen tijdens het eerste gesprek. Vijf procent voelde zich niet serieus genomen. Met de stelling 'de medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht' is 69% het (helemaal) eens. 10% is het daar niet mee eens.

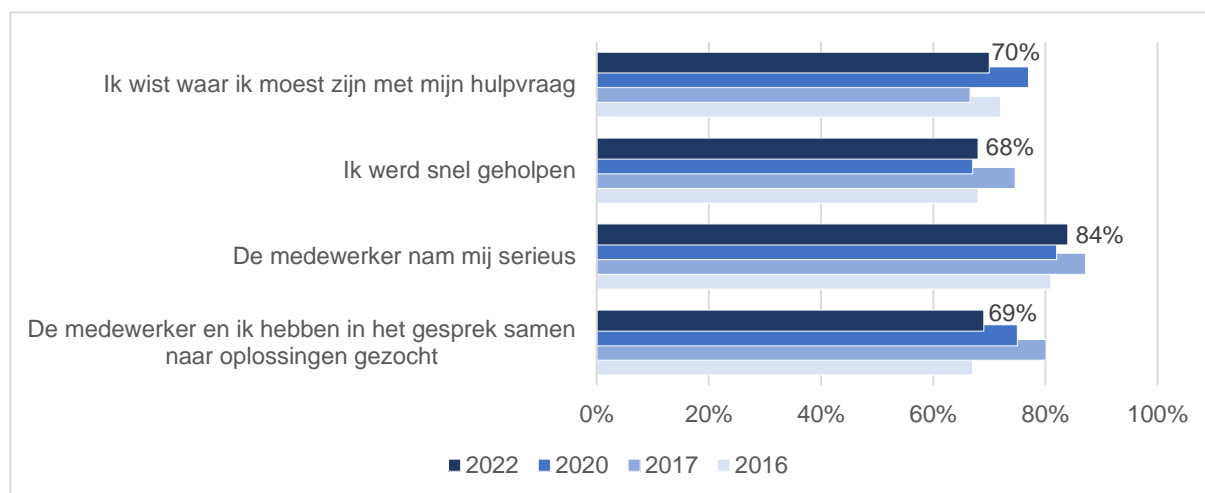
Figuur 2 Stellingen over eerste contact over hulpvraag (N=195, 189, 191, 172)



### Respondenten vinden minder vaak dat er samen met hen naar oplossingen is gezocht

In 2022 vindt 69% van de respondenten dat de medewerker in het gesprek samen met hen heeft gezocht naar oplossingen voor de hulpvraag. Dit aandeel is afgenomen. In 2017 was dit 80% en in 2020 75%. Het aandeel respondenten dat wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag is in 2022 lager dan in 2020, maar deze ontwikkeling is niet significant. Nog ongeveer net zoveel respondenten als twee jaar geleden vinden dat zij snel werden geholpen. Ook over de mate waarin de medewerker hen serieus nam zijn de meningen de afgelopen jaren nauwelijks veranderd.

Figuur 3 Stellingen over eerste contact over hulpvraag - % (helemaal) mee eens



In 2019 is Koo gestart als het centrale informatie- en adviespunt voor inwoners en professionals uit 's-Hertogenbosch voor vragen over het sociaal domein. Koo is geleidelijk voor steeds meer Wmo voorzieningen de eerste uitvraag gaan doen. Vanaf medio 2021 doen zij dit voor alle Wmo-voorzieningen

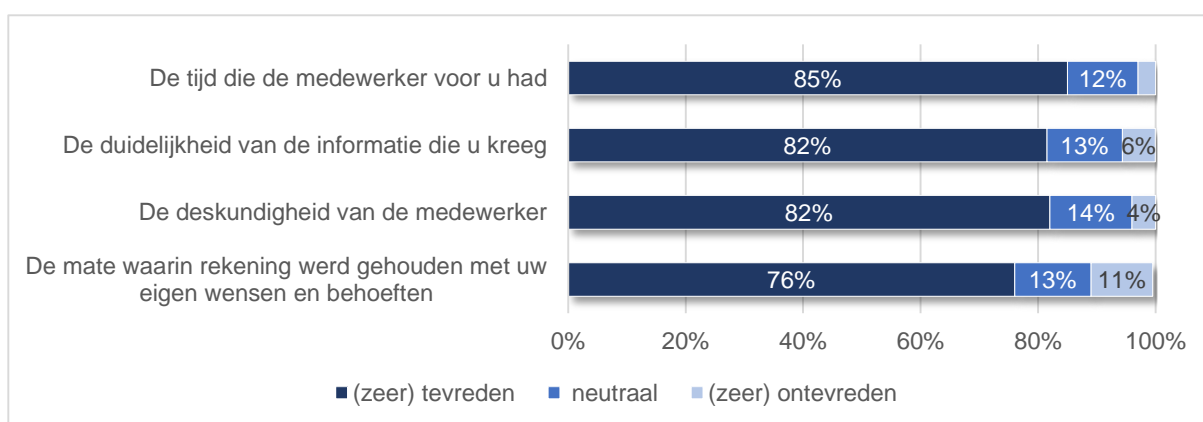
## 2.2 Gesprek over de oplossing

Aan de respondenten die korter dan een jaar geleden contact hadden met de gemeente over de oplossing voor hun hulpvraag zijn een aantal stellingen voorgelegd over dat contact. Het gaat om het gesprek met een Wmo-consulent of een medewerker van toegang en regie.

### Merendeel tevreden over gesprek over de oplossing

85% is (zeer) tevreden over de tijd die de medewerker tijdens het gesprek voor hen had. 3% is hierover ontevreden. Over de deskundigheid van de medewerker is 82% (zeer) tevreden. Datzelfde geldt voor de duidelijkheid van de informatie die de respondenten kregen. Over de mate waarin rekening werd gehouden met hun eigen wensen en behoeften zijn de respondenten iets minder tevreden. Maar nog steeds is een grote meerderheid (76%) hierover (zeer) tevreden. Zo'n 1 op de 10 is hier ontevreden over.

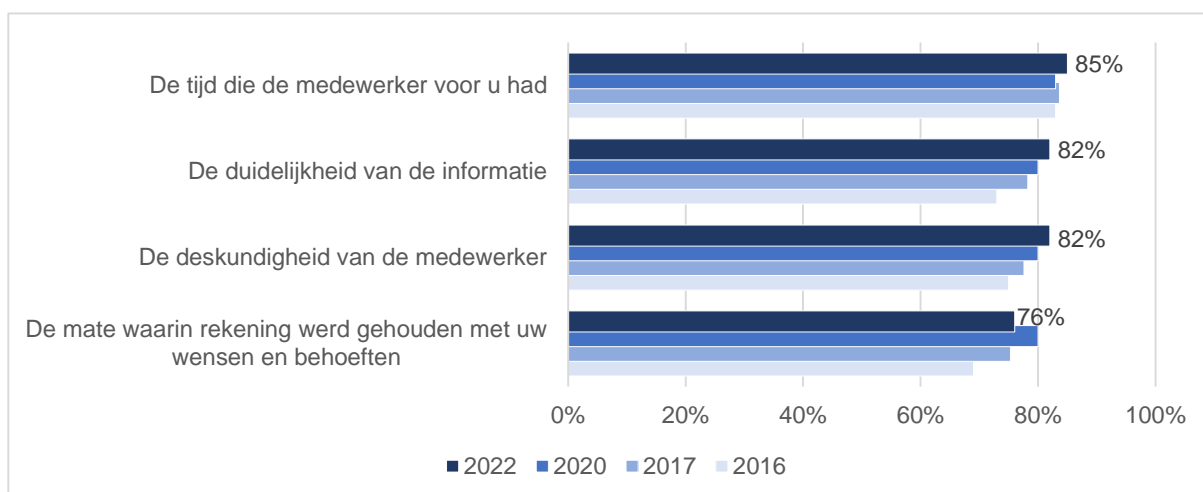
Figuur 4 Tevredenheid gesprek over de oplossing N=196; 195; 190; 190



### Tevredenheid over duidelijkheid informatie en deskundigheid medewerker toegenomen

In 2022 is 82% van de respondenten tevreden over de duidelijkheid van de informatie en over de deskundigheid van de medewerker. De afgelopen jaren is de tevredenheid hierover toegenomen. In 2016 was 73% tevreden over de duidelijkheid van de informatie en 75% over de deskundigheid van de medewerker. Over 'de tijd die de medewerker voor u had' is de tevredenheid afgelopen jaren weinig veranderd. In 2022 zijn iets minder respondenten tevreden over de mate waarin rekening werd gehouden met hun wensen en behoeften dan in 2020. Maar deze ontwikkeling is niet significant.

Figuur 5 Tevredenheid gesprek over de oplossing - % (zeer) tevreden

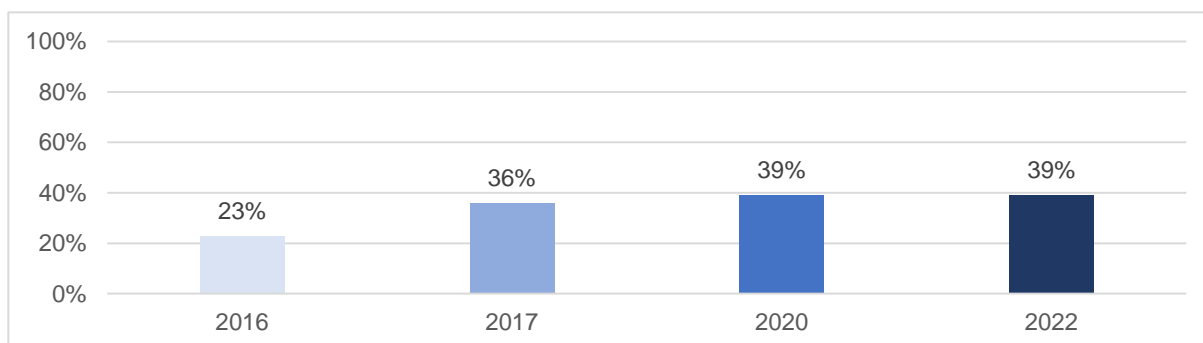




#### **Zo'n 4 op de 10 respondenten bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning**

In 2022 wist 39% van de respondenten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is niet veranderd ten opzichte van twee jaar geleden. Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt de cliënt met het aanvragen van de Wmo-ondersteuning en met het gesprek met de gemeente. Onafhankelijke cliëntondersteuning kan onder andere geregeld worden via Farent.

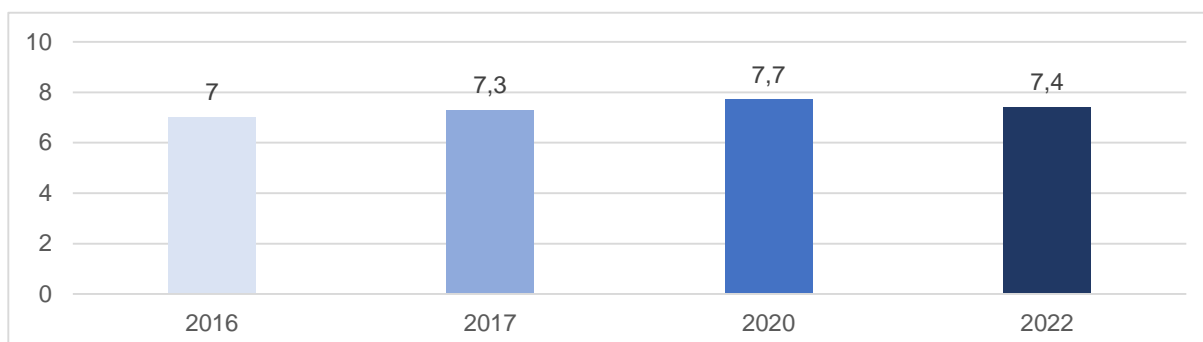
*Figuur 6 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*



#### **Rapportcijfer voor oppakken hulpvraag: 7,4**

Alles overziend geven respondenten gemiddeld een 7,4 voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. 9% geeft hiervoor een onvoldoende. Het rapportcijfer is iets lager dan twee jaar geleden.

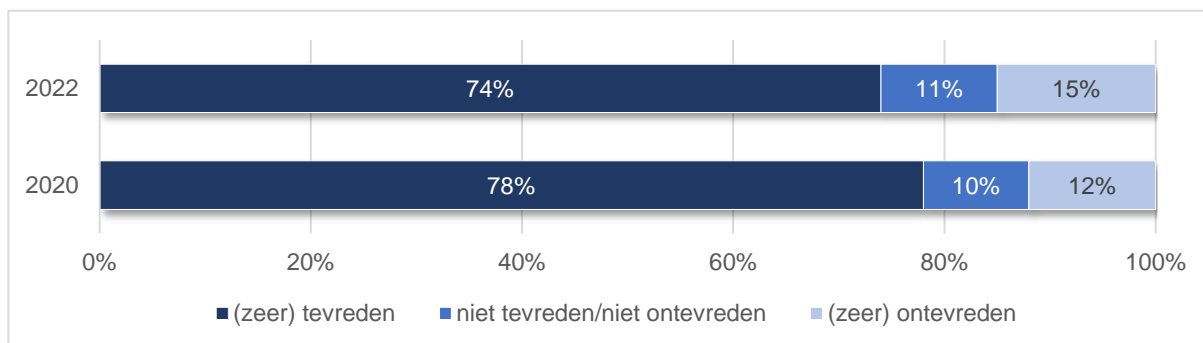
*Figuur 7 Gemiddeld rapportcijfer voor de manier waarop de gemeente de hulpvraag heeft opgepakt*



### Zo'n driekwart is tevreden over de snelheid waarmee de hulp is geregeld

Van alle respondenten is 74% (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de hulp is geregeld. 15% is hierover (zeer) ontevreden. Het gaat over de tijd tussen het eerste contact met de gemeente over de hulpvraag en het moment dat de gemeente de hulp heeft toegekend. In 2022 zijn iets minder respondenten hier tevreden over dan in 2020 (78%), maar deze ontwikkeling is niet significant.

*Figuur 8 Tevredenheid over snelheid waarmee de hulp is geregeld*



In 2020 was de toelichting bij de vraag iets anders dan in 2022, namelijk 'Het gaat over de tijd tussen het eerste contact met de gemeente over uw hulpvraag en het moment dat de hulp is geregeld'. In 2022 is gevraagd naar '....het moment dat de gemeente de hulp heeft toegekend'.

### 3. De ondersteuning

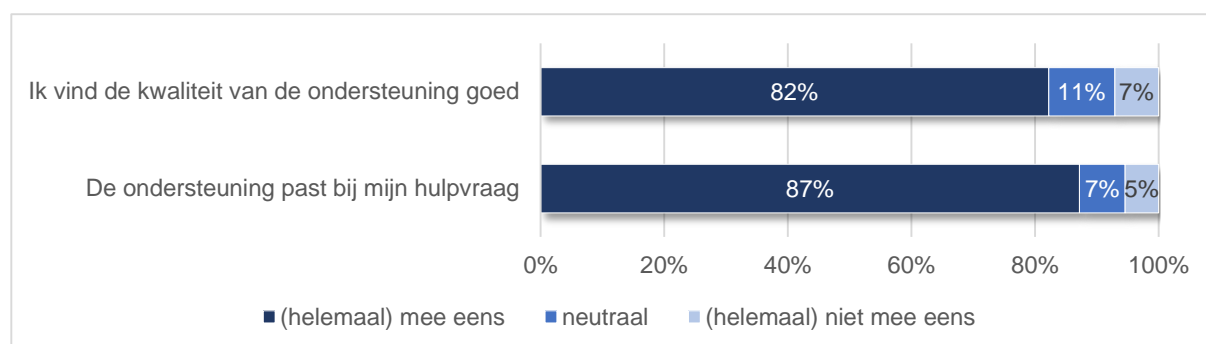
De meeste respondenten (82%) zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. En 87% vindt dat deze past bij hun hulpvraag. Dit aandeel is de afgelopen jaren toegenomen. Alles overziend krijgt de ondersteuning gemiddeld een 7,7. Voor het effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid zien we de afgelopen jaren een positieve ontwikkeling. Zo gaf in 2017 82% aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden, in 2022 is dat 88%. Zo'n twee derde krijgt naast de Wmo nog andere ondersteuning, met name van familie, vrienden en burens (46%). Er zijn de afgelopen jaren meer mensen die geen andere ondersteuning krijgen, van 21% in 2017 naar 35% in 2022.

#### 3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

##### Merendeel tevreden over kwaliteit van de ondersteuning

82% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. 7% vindt dat niet. De rest heeft een neutrale mening. Met de stelling 'de ondersteuning past bij mijn hulpvraag' is 87% het (helemaal) eens. 5% is het hiermee oneens.

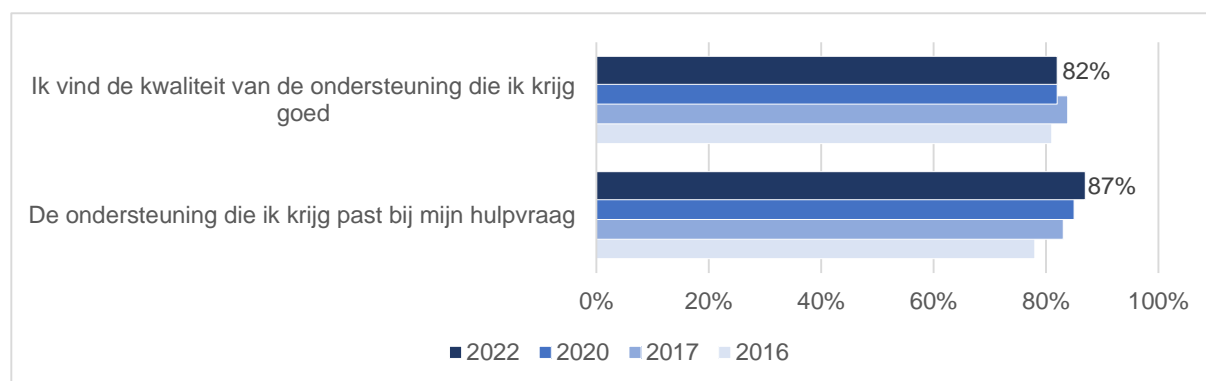
Figuur 9 Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning N=326; 312



##### Steeds meer cliënten vinden dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag

De afgelopen jaren is het aandeel toegenomen dat het (helemaal) eens is met de stelling 'de ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag'. In 2016 was dit nog 78%, in 2022 is dat 87%. Over de kwaliteit van de ondersteuning zijn de meningen afgelopen jaren weinig veranderd. In 2016 vond 81% de kwaliteit van de ondersteuning goed, in 2022 is dat 82%.

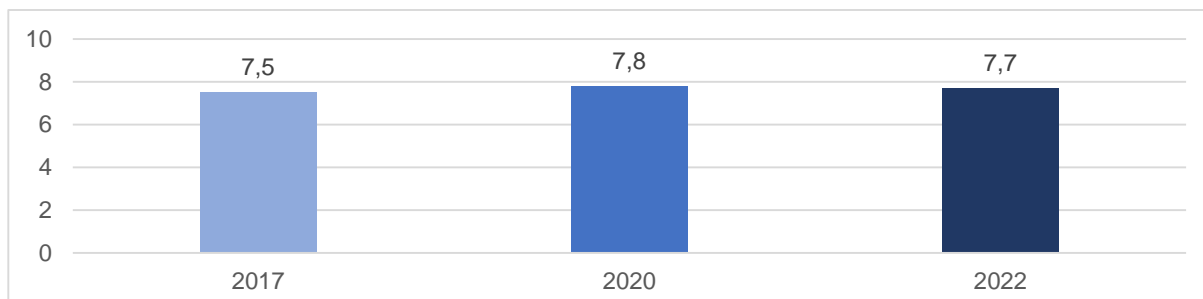
Figuur 10 Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning - % (helemaal) mee eens



### Gemiddeld rapportcijfer ondersteuning: 7,7

Alles overziend geven respondenten de ondersteuning gemiddeld een 7,7. Dat is hoger dan in 2017 (7,5) en iets lager dan in 2020 (7,8). In 2022 geeft 8% van de respondenten een onvoldoende. 30% geeft een rapportcijfer 9 of 10.

Figuur 11 Gemiddeld rapportcijfer voor de ondersteuning

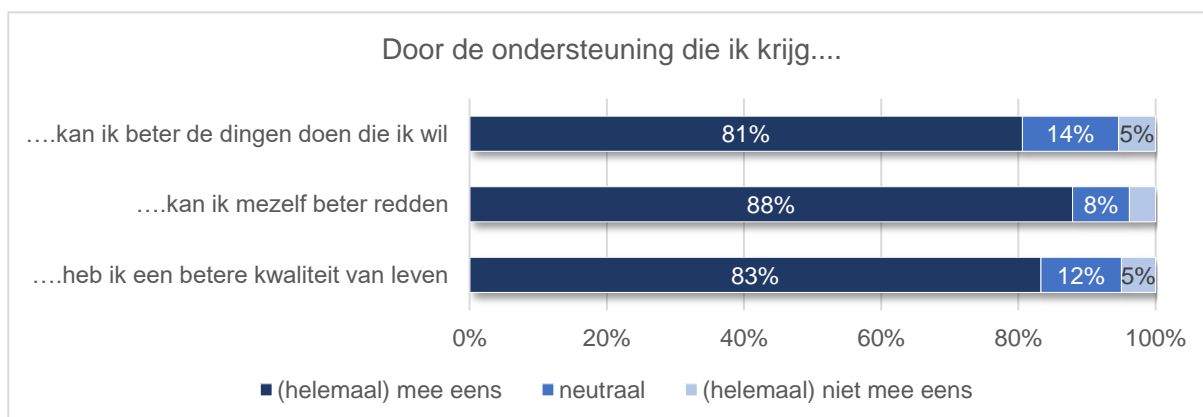


## 3.2 Resultaat van de ondersteuning

### Meeste respondenten voelen zich door de ondersteuning zelfredzamer

Aan de respondenten zijn enkele stellingen voorgelegd over het resultaat van de ondersteuning die zij krijgen. 81% geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. 88% kan zich door de ondersteuning beter redden en 83% heeft een betere kwaliteit van leven. Zo'n 4% tot 5% van de respondenten is het met deze stellingen oneens.

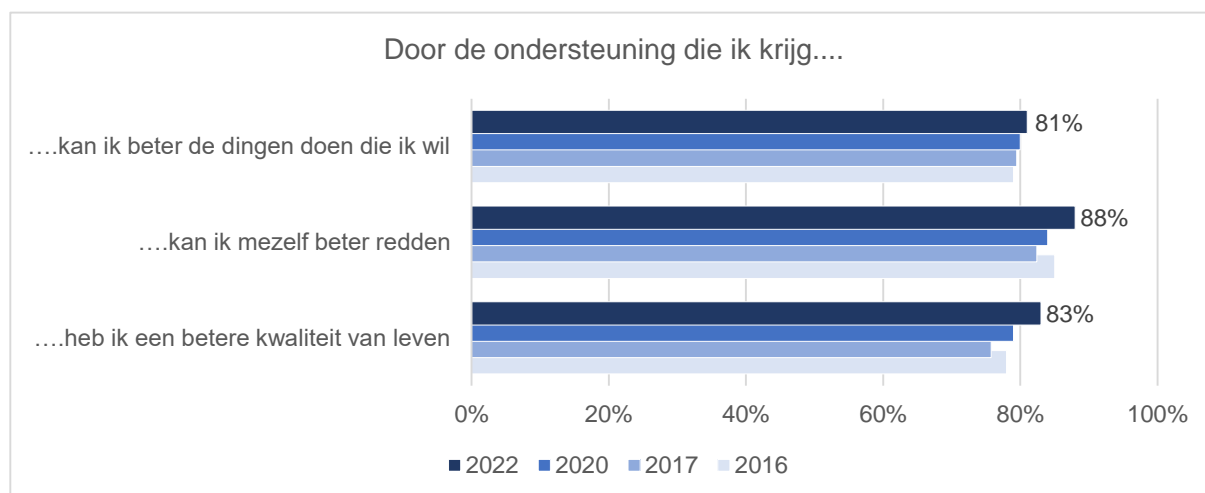
Figuur 12 Stelling over het resultaat van de ondersteuning N=299; 314; 300



### Effect van ondersteuning op zelfredzaamheid is toegenomen

Voor de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' zijn de meningen de afgelopen jaren nauwelijks veranderd. Wel vinden in 2022 meer respondenten dan in 2017 dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden en dat zij hierdoor een betere kwaliteit van leven hebben. In 2017 vindt 82% dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden, in 2020 84% en in 2022 is dat 88%.

Figuur 13 Stellingen over het resultaat van de ondersteuning - % (helemaal) mee eens



### Opmerkingen over de ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd of zij opmerkingen hebben over de ondersteuning die zij krijgen. 122 respondenten hebben een opmerking meegegeven. Zij hebben diverse antwoorden gegeven. 24 respondenten geven aan dat zij tevreden zijn over de ondersteuning die zij krijgen. Daarnaast wordt vaak genoemd dat er te weinig personeel is of vervanging niet goed geregeld is (14x), er veel personele wisselingen zijn voor de huishoudelijke hulp (12x), dat het regelen van de hulp lang duurt of ingewikkeld is (11x) en dat er sprake is van slechte communicatie (10x). De andere antwoorden worden minder dan 10x genoemd.

Figuur 14 Woordwolk 'opmerkingen over de ondersteuning'; antwoorden die 5 keer of vaker zijn genoemd

Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

- "Ik ben super tevreden en dankbaar met mijn huishoudelijke hulp."
- "Ik ben zeer tevreden en de ondersteuning biedt mij weer perspectief voor nu en in de toekomst."
- "Wanneer de huishoudelijke hulp die ik heb, ziek is of met vakantie gaat, is het moeilijk vervanging te krijgen en dat is wel eens lastig."
- "Ik krijg voortdurend nieuwe medewerkers. De ene weet van aanpakken. De ander moet ik eerst alles uitleggen. Ik heb behoefte aan zoveel mogelijk een zelfde."
- "Na de toekenning voor de hulp in de huishouding heb ik 5 maanden moeten wachten voor ik hulp kreeg."
- "Ik heb gevraagd of ik voor een scootmobiel in aanmerking kom. Hiervoor zou ik binnen twee weken bericht krijgen. Ik ben daar al ruimschoots overheen maar ik weet nog steeds niks. Geen antwoord gehad."
- "Zij is erg jong en moet nog veel leren. Een gesprekje voeren is ook moeilijk. Ze is wel bereidwillig."
- "Dagopvang is erg belangrijk voor mijn moeder, voor een uitje en sociale contacten."
- "Gezien mijn leeftijd en gezondheid vind ik 2 uur per week te weinig."



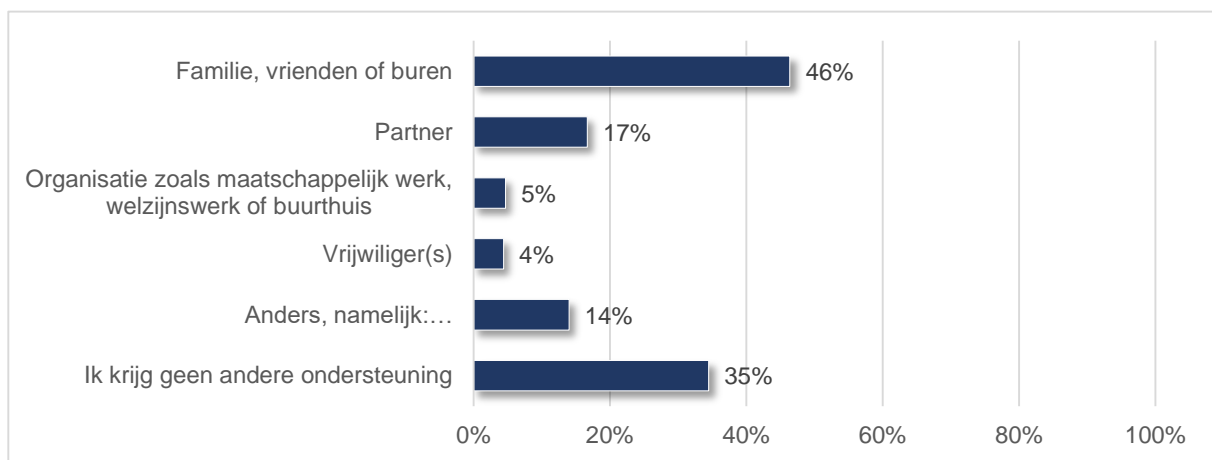
### 3.3 Andere ondersteuning

#### Bijna twee derde krijgt naast de Wmo ook andere ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd of zij naast de ondersteuning via de Wmo ook andere ondersteuning krijgen. Bijna de helft krijgt ondersteuning van familie, vrienden of buren. Dit is veruit het meest genoemd. 17% krijgt ondersteuning van hun partner. Vrijwilliger(s) en een organisatie waar men zonder verwijzing terecht kan, zoals maatschappelijk werk, welzijnswerk of een buurthuis, worden minder vaak genoemd. Respectievelijk door 5% en 4% van de respondenten. 35% krijgt naast de Wmo geen andere ondersteuning. Dit aandeel is de afgelopen jaren toegenomen. In 2017 was dit nog 21% en in 2020 32%.

Bij 'anders, namelijk' zijn diverse antwoorden genoemd, zoals thuiszorg, Reinier van Arkel, psycholoog, Cello, ergotherapeut, huisarts en particuliere huishoudelijke hulp.

Figuur 15 Van wie krijgt u ondersteuning naast de ondersteuning via de Wmo? N=342



Omdat een paar antwoordcategorieën in 2022 anders waren, is er geen goede vergelijking te maken met de resultaten van voorgaande jaren.

### 3.4 Slotopmerkingen

Aan de het einde van de vragenlijst is aan de respondenten gevraagd of zij nog iets wilden toevoegen aan de vragenlijst. 47 respondenten hebben hier een opmerking meegegeven. De antwoorden die zij hebben gegeven zijn divers. Zo geven de respondenten onder andere aan dat zij tevreden zijn met de hulp, lang hebben moeten wachten, dat ze willen dat persoonlijke omstandigheden meer worden meegewogen, dat ze andere/extra/meer hulp willen, in de toekomst wellicht meer hulp nodig hebben of dat de communicatie beter kan.