

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Montferland



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Montferland

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding onderzoek	4
1.2 Doelgroep.....	4
1.3 Onderzoeksmethode	4
1.4 Steekproef en respons	4
1.5 Vergelijkingen	5
1.6 Leeswijzer	5
H2 Het contact	6
2.1 Het contact	6
2.2 De hulpvraag	7
2.3 Het gesprek	8
2.4 Cliëntondersteuning	12
H3 De ondersteuning	13
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	13
3.2 Betrokkenheid sociaal netwerk	13
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	15
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	16
Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten	20
Bijlage 2 Tabellenbijlage	22
Colofon	27

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.

Samenvatting

De gemeente Montferland heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Dit verschaft de gemeente Montferland informatie die gebruikt kan worden om verbeteringen door te voeren.

Uw gemeente heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's als de weg naar de hulp en/of ondersteuning, de kwaliteit van de voorzieningen en het effect van de hulp en/of ondersteuning op de cliënten en hun zelfredzaamheid.

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten. Deze gemeenten hebben allen deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek bij BMC. Daarnaast is, waar mogelijk, een vergelijking toegevoegd tussen de gemeente Montferland en het gemiddelde van een aantal Achterhoekse gemeenten (Aalten, Berkelland, Bronckhorst en Doetinchem). De gemeente Montferland heeft vorig jaar en het jaar daarvoor eveneens het Wmo-onderzoek door BMC laten uitvoeren. Waar mogelijk zijn vergelijkingsgegevens met voorgaande jaren toegevoegd aan het rapport.

De gemeente heeft 1.094 vragenlijsten verzonden en er zijn 328 vragenlijsten ingevuld getourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 30%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 97% en een foutmarge van 5%. Voor een dergelijk onderzoek is een respons van 39% gangbaar. Vorig jaar was de respons in uw gemeente 40% en het jaar daarvoor 48,8%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of -probleem contact op met het sociaal team Montferland. Van de respondenten geeft 76% aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Vorig jaar lag dit percentage met 73% iets lager.

60% van de respondenten geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit percentage ligt iets hoger dan tijdens de vorige meting, toen 56% het helemaal eens was met deze stelling. Van de respondenten voelde 78% zich serieus genomen door de medewerker. Vorig jaar was dit 73%.

Van de respondenten geeft 70% aan dat zij in een gesprek samen met een medewerker naar een oplossing hebben gezocht. Ook dit percentage ligt iets hoger dan vorig jaar, toen 68% aangaf dat dit het geval was.

De gemeente Montferland scoort op bijna alle aspecten lager dan het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep. Het grootste verschil is zichtbaar bij de beoordeling van de stelling 'Ik werd snel geholpen'. In vergelijking met de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep is hier een verschil van circa 15% zichtbaar.

De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. In 2021 heeft 69% van de respondenten contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem. Dit percentage is vrijwel gelijk aan dat van vorig jaar (68%) en dat van de Achterhoekse gemeenten (69%).

44% van de respondenten wist dat zij bij de gemeente terecht konden met hun hulpvraag. Ook dit percentage is vrijwel gelijk aan dat van vorig jaar, toen 42% dit wist. Van de respondenten is 24% doorverwezen, heeft 15% zelf uitgezocht waar ze terecht konden en voor 32% heeft iemand anders het voor hen geregeld.

Van de respondenten is 63% bekend met het sociaal team. Dit percentage is vrijwel gelijk aan dat van vorig jaar, toen 62% aangaf bekend te zijn met het sociaal team.

Het gesprek

Het overgrote deel van de respondenten in de gemeente Montferland is (heel) tevreden over het contact met degene met wie zij het (keukentafel)gesprek hadden (82%), de manier waarop er naar hen geluisterd werd (81%), de deskundigheid van de medewerker (78%) en de gekozen oplossing (79%). Op alle onderdelen scoort uw gemeente hoger dan vorig jaar (respectievelijk 75%, 73%, 79% en 71%). De gemeente Montferland scoort vrijwel gelijk aan de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep.

Uw gemeente heeft extra vragen gesteld over het gespreksverslag. Van de respondenten heeft 58% na afloop een gespreksverslag ontvangen. Vorig jaar was dit percentage vrijwel gelijk (57%). 26% geeft aan geen gespreksverslag te hebben ontvangen. De meerderheid van de respondenten die aangeeft een gespreksverslag te hebben ontvangen, geeft aan dat dit verslag een juiste weergave was van het gesprek (89%). Dit percentage lag vorig jaar iets hoger (92%).

72% van de respondenten geeft aan een brief met een besluit van de gemeente te hebben ontvangen en 11% niet. 17% van de respondenten weet het niet. Vorig jaar gaf 75% aan een dergelijke brief te hebben ontvangen. De meeste respondenten vonden deze brief (heel) duidelijk (79%). Slechts 3% vond de brief onduidelijk en 17% is neutraal. Vorig jaar gaf 76% aan de brief (heel) duidelijk te vinden.

Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Montferland is cliëntondersteuning als volgt omschreven: 'Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt door u informatie, advies en kortdurende ondersteuning te geven, bijvoorbeeld iemand van MEE Oost.'

In uw gemeente geeft 27% van de respondenten aan bekend te zijn met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is vrijwel gelijk aan dat van vorig jaar (28%). De gemiddelde percentages in de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep liggen hoger (respectievelijk 37% en 34%).

De ondersteuning

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (79%). Dit percentage ligt hoger dan vorig jaar, toen 74% aangaf tevreden te zijn. De gemeente Montferland scoort iets lager dan de Achterhoekse gemeenten (85%) en de referentiegroep (84%). 77% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de hulpvraag. Vorig jaar was dit aandeel 72%. Ook hier scoort uw gemeente iets lager dan de Achterhoekse gemeenten (84%) en de referentiegroep (85%).

Van de respondenten geeft 46% van de respondenten aan dat de personen in hun omgeving betrokken zijn bij de hulp die zij krijgen. 20% van de respondenten is het hier een beetje mee eens. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar en de Achterhoekse gemeenten.

Het effect van de ondersteuning

In de gemeente Montferland zijn de respondenten over het algemeen positief over de effecten van de ondersteuning. Een ruime meerderheid geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (75%). Vorig jaar was dit 72%.

Tevens geeft het overgrote deel van de respondenten aan dat zij zich beter kunnen redden (80%). Dit aandeel is gestegen ten opzichte van vorig jaar, toen 75% aangaf zich beter te kunnen redden.

78% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. De gemeente Montferland scoort in vergelijking met de Achterhoekse gemeenten ongeveer gelijk en in vergelijking met de referentiegroep iets lager.

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 effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft daarnaast een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

Naast de gemeente Montferland zijn de gemeenten Bronckhorst, Aalten, Berkelland en Doetinchem de Achterhoekse gemeenten die dit jaar deelnemen aan het kwantitatieve cliëntervaringsonderzoek via BMC. Deze gemeenten hebben ieder grotendeels hun eigen invulling gegeven aan het onderzoek, echter hebben al deze gemeenten de tien standaardvragen gesteld. Voor deze vragen kan derhalve een verlijking worden gemaakt tussen Montferland en het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2021.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in 2022 uitgevoerd en heeft betrekking op het jaar 2021. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is er een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	1.094
Respons papieren vragenlijsten	290
Respons online vragenlijsten	38
Totale respons	328
Responspercentage	30%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	97% en 5%

Er zijn 1.094 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 290 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 38 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 30%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 97% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 97% met een foutmarge van 5%, betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 97 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar, het gemiddelde van de referentiegroep en, waar mogelijk, het gemiddelde van de vijf Achterhoekse gemeenten. Tevens zijn de resultaten van 2019 ter vergelijking toegevoegd aan de tabellen en figuren. De referentiegroep bestaat uit 55 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen.

1.6 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. In bijlage 1 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. Een tabellenbijlage met een uitsplitsing van de resultaten van de vijf Achterhoekse gemeenten wordt na goedkeuring van alle gemeenten separaat toegestuurd.

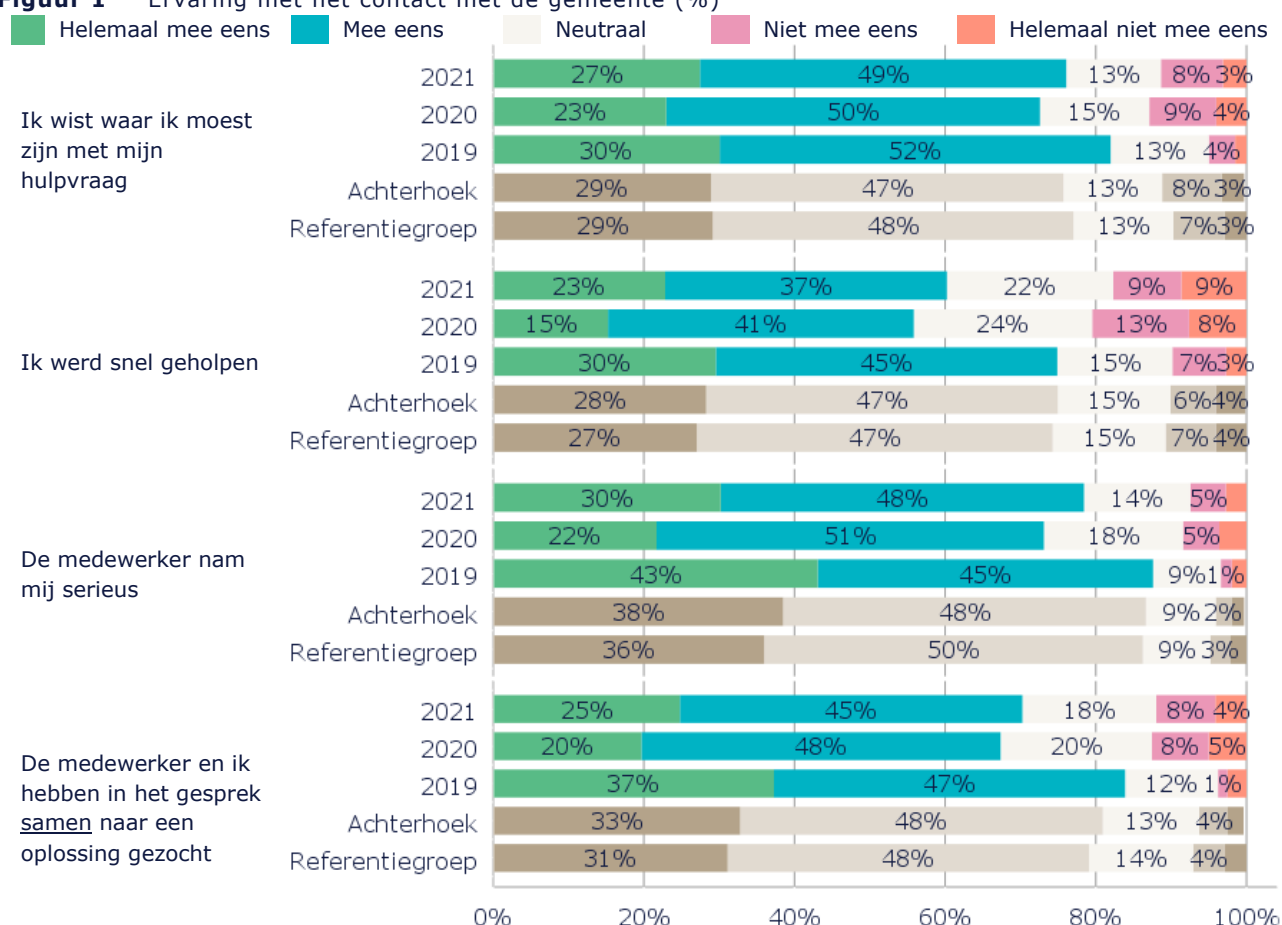
¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Aalten, Zoetermeer, Waalwijk, Rijssen-Holten, Doetinchem, Duiven, Westervoort, Oostzaan, Gorinchem, Rijswijk, West Maas en Waal, Wormerland, Bronckhorst, Vijfheerenlanden, Hoeksche Waard, Molenlanden, Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Maasdriel, Montferland, Barneveld, Best, Den Haag, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Sittard-Geleen, Heeze-Leende, Valkenswaard, Amsterdam, Brummen, Alkmaar, Edam-Volendam, Katwijk en Waddinxveen.

H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Montferland nemen inwoners contact op met het sociaal team Montferland. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is aan cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen. De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



Over het algemeen zijn zeven op de tien mensen met een beperking bekend met het Wmo-loket in hun gemeente.² In uw gemeente wist 76% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel ligt iets hoger ten opzichte van vorig jaar, toen 73% het (helemaal) eens was met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'.

Ook bij de stelling 'ik werd snel geholpen' is een stijging te zien ten opzichte van vorig jaar. Zo is 60% het dit jaar (helemaal) eens met deze stelling, waar dit vorig jaar bij 56% het geval was. Het aandeel dat het (helemaal) niet eens is met deze stelling (18%) is daarnaast iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (21%).

² Bron: SCP, rapport Zicht op de Wmo 2015, uit onderzoek van Verbeek-Oudijk et al. (2017) en Waverijn en Marangos (2016)

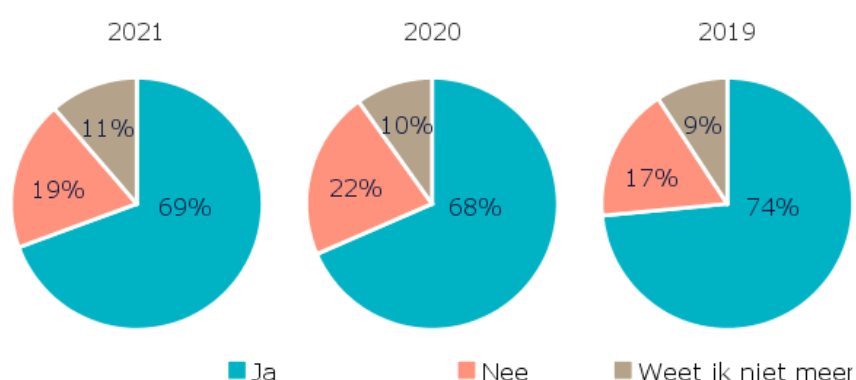
Een groter aandeel respondenten dan vorig jaar is het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker nam mij serieus' (78% tegenover 73% vorig jaar). Het aandeel respondenten dat het (helemaal) niet eens is met deze stelling is gelijk gebleven.

In vergelijking met de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep scoort de gemeente Montferland bij de meeste stellingen lager. Enkel bij de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' scoort uw gemeente vrijwel gelijk. Het grootste verschil is zichtbaar bij de beoordeling van de stelling 'ik werd snel geholpen'. In de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep is gemiddeld 75% het hiermee eens. Hier is een verschil zichtbaar van circa 15% met de gemeente Montferland.

2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. De volgende figuur geeft het aandeel respondenten weer dat in 2021 contact met de gemeente heeft gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem.

Figuur 2 Heeft u in 2021 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem? (%)



De figuur laat zien dat 69% in 2021 contact met de gemeente heeft gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem en 19% niet. 11% weet dit niet meer. In vergelijking met vorig jaar zijn de percentages ongeveer gelijk.

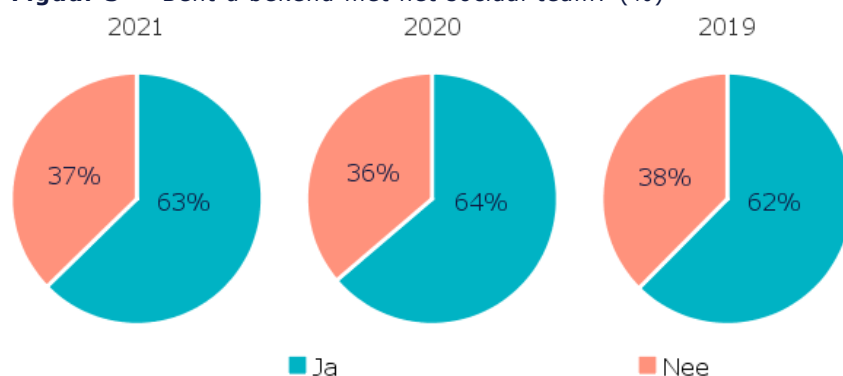
Tabel 1 Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag? (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	44%	42%	47%
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	24%	28%	25%
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	15%	14%	15%
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	32%	30%	29%
Weet niet	4%	4%	5%

Van de respondenten wist 44% dat ze bij de gemeente terecht konden. Dit aandeel is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar, toen dit 42% was. In de Achterhoekse gemeenten wist gemiddeld 45% dit. 24% van de respondenten geeft aan dat zij zijn doorverwezen. Dit aandeel is gedaald ten opzichte van vorig jaar, toen dit bij 28% het geval was. Van de respondenten heeft 15% zelf uitgezocht waar ze terecht konden, wat ongeveer gelijk is aan vorig jaar (14%). 32% geeft aan dat iemand anders het voor hen heeft geregeld en 4% van de respondenten weet het niet.

Tevens is aan de cliënten gevraagd of zij bekend zijn met het sociaal team. In onderstaande figuur zijn de resultaten hiervan te zien. Van de respondenten is de meerderheid (63%) bekend met het sociaal team, wat vergelijkbaar is met vorig jaar (64%).

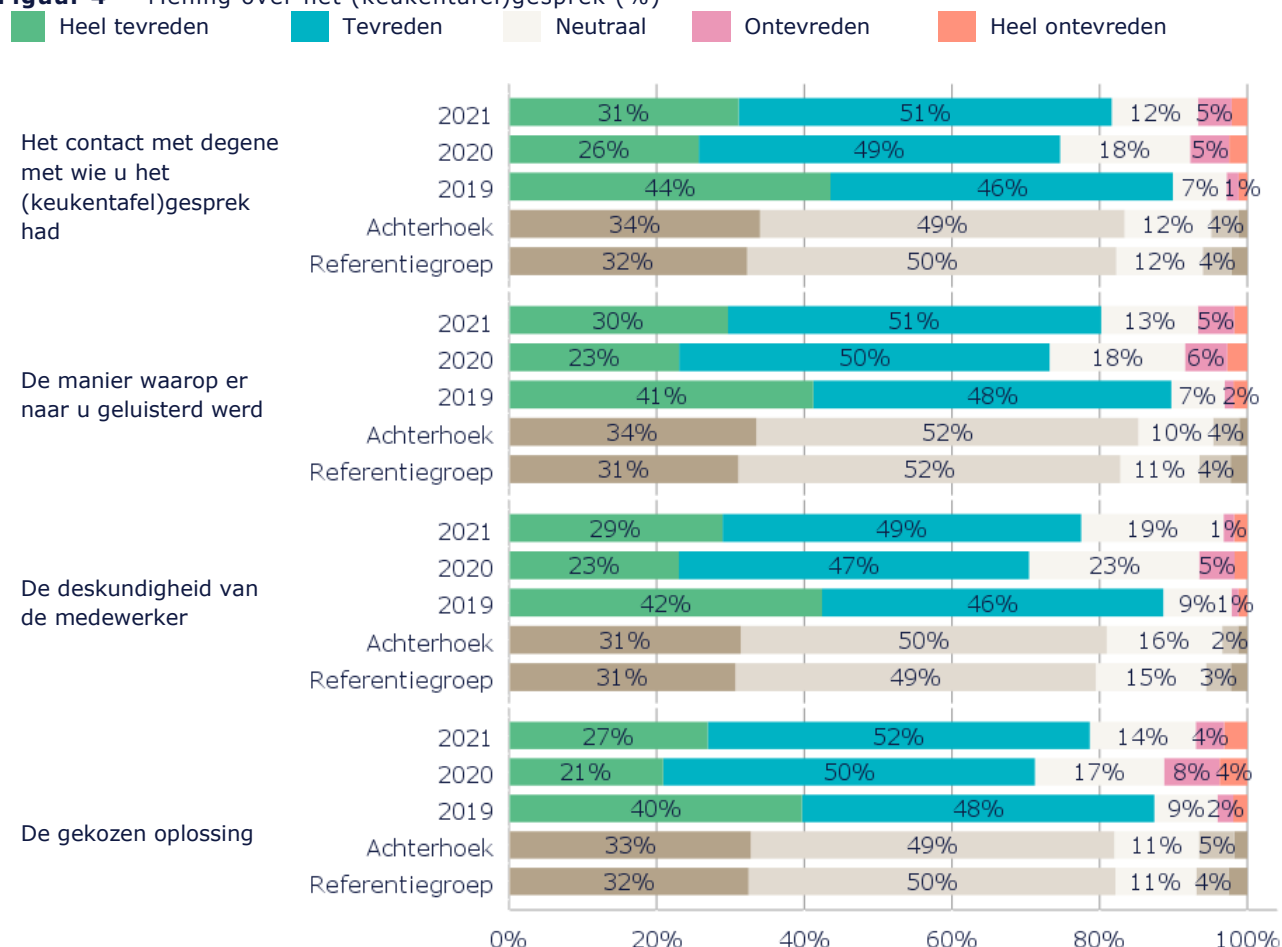
Figuur 3 Bent u bekend met het sociaal team? (%)



2.3 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of er bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren hebben.

Figuur 4 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)

Respondenten in Montferland zijn over het algemeen tevreden over het (keukentafel)gesprek. Ten opzichte van vorig jaar worden alle aspecten hoger beoordeeld. Wel scoort de gemeente Montferland (iets) lager in vergelijking met de gemiddelden van de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep.

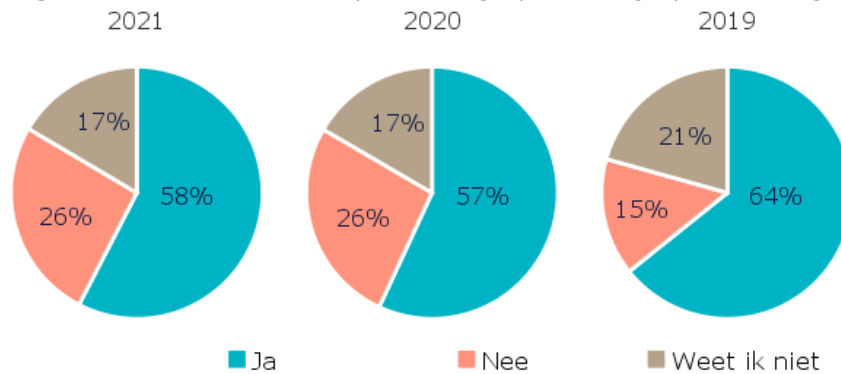
Van de respondenten is 82% (heel) tevreden over het contact met degene met wie men het gesprek had, tegenover 75% vorig jaar. Over de manier waarop er geluisterd werd tijdens het gesprek, is 81% (heel) tevreden. Vorig jaar was dit nog 73%.

Ook bij de tevredenheid over de deskundigheid van de medewerker is een stijging te zien ten opzichte van vorig jaar. Dit jaar is 78% (heel) tevreden, tegenover 70% vorig jaar. 79% van de respondenten is (heel) tevreden over de gekozen oplossing. Vorig jaar was dit aandeel kleiner (71%).

Het is tevens noemenswaardig dat vorig jaar 5% van de respondenten (heel) ontevreden was over de deskundigheid van de medewerker, terwijl dit dit jaar slechts 1% betreft. Bij ontevredenheid over de gekozen oplossing is eveneens een daling zichtbaar. Dit jaar is 4% van de respondenten (heel) ontevreden over de gekozen oplossing, tegenover 12% vorig jaar.

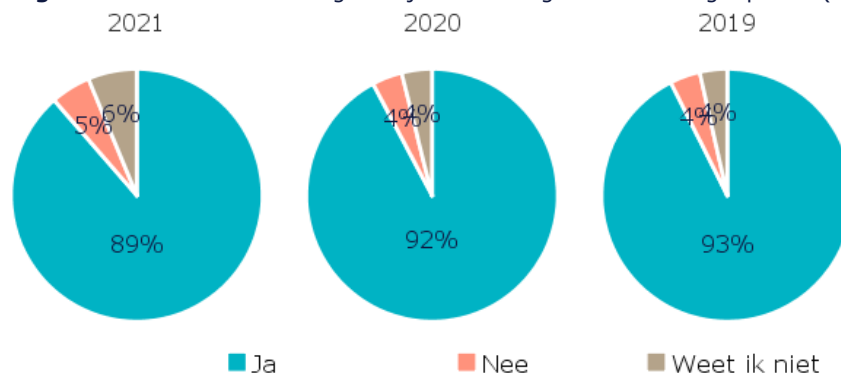
Daarnaast is aan de cliënten gevraagd of zij na afloop van het gesprek een gespreksverslag hebben ontvangen. In onderstaande figuur staan de resultaten weergegeven. Voor de meerderheid van de respondenten was dit het geval, namelijk 58%. Dit aandeel is ongeveer gelijk gebleven aan dat van vorig jaar (57%). 26% van de respondenten heeft geen gespreksverslag ontvangen en 17% weet dit niet. Deze percentages zijn eveneens gelijk aan vorig jaar.

Figuur 5 Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen? (%)



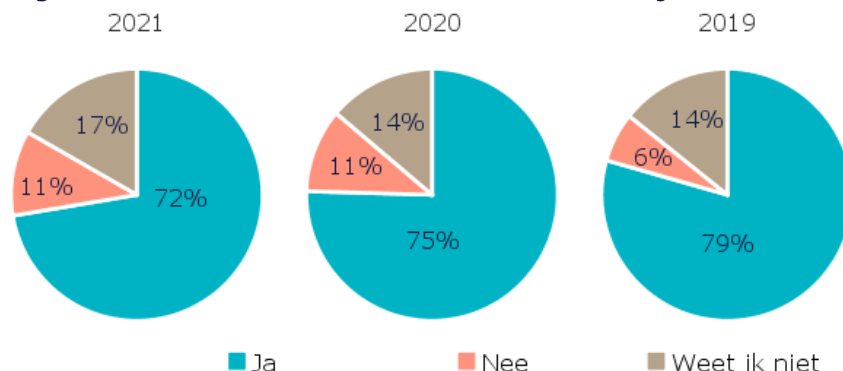
Vervolgens is aan de cliënten gevraagd of het verslag een juiste weergave was van het gesprek. Het overgrote deel van de respondenten (89%) geeft aan dat het verslag een juiste weergave was van het gesprek. Dit is een iets kleiner aandeel dan vorig jaar (92%).

Figuur 6 Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek? (%)



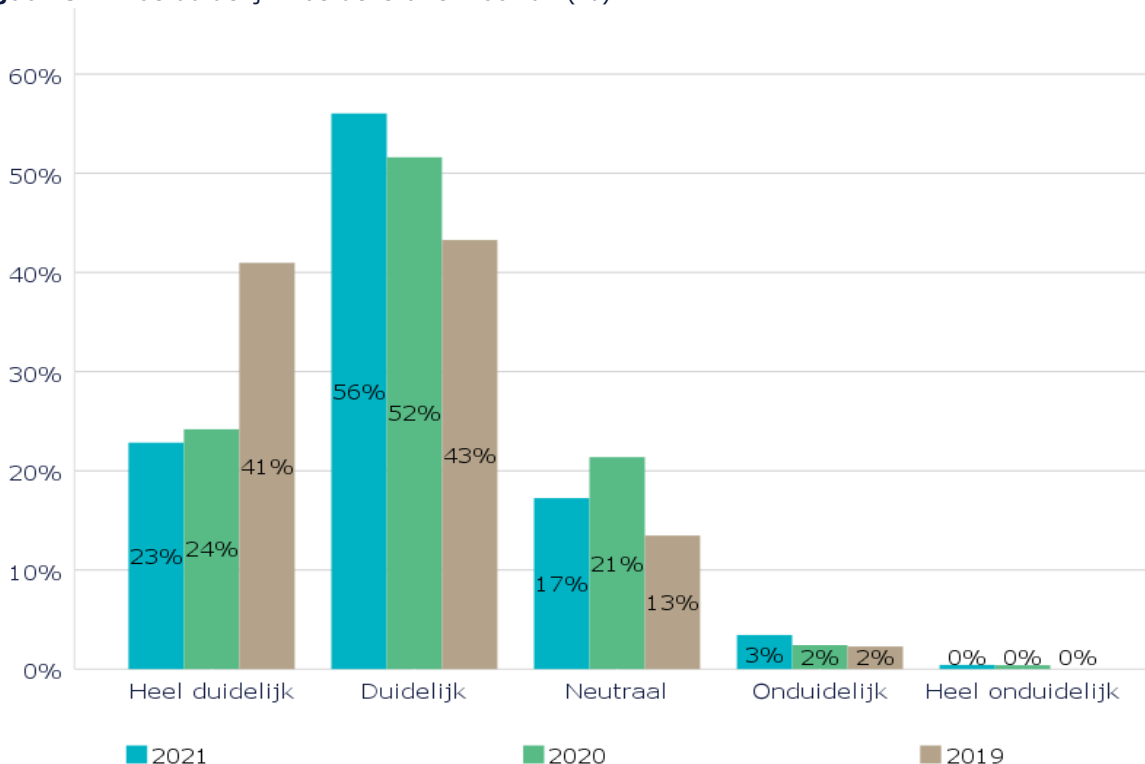
Clënten konden daarnaast aangeven of zij een brief met het besluit van de gemeente hebben ontvangen. De meeste respondenten (72%) geven aan dat zij deze brief hebben ontvangen. Dit percentage ligt iets lager dan vorig jaar (75%). 11% geeft aan geen brief te hebben ontvangen en 17% weet het niet.

Figuur 7 Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen? (%)



Tot slot is aan de cliënten gevraagd hoe duidelijk deze brief voor hen was. Onderstaande figuur geeft de resultaten voor deze vraag weer.

Figuur 8 Hoe duidelijk was deze brief voor u? (%)

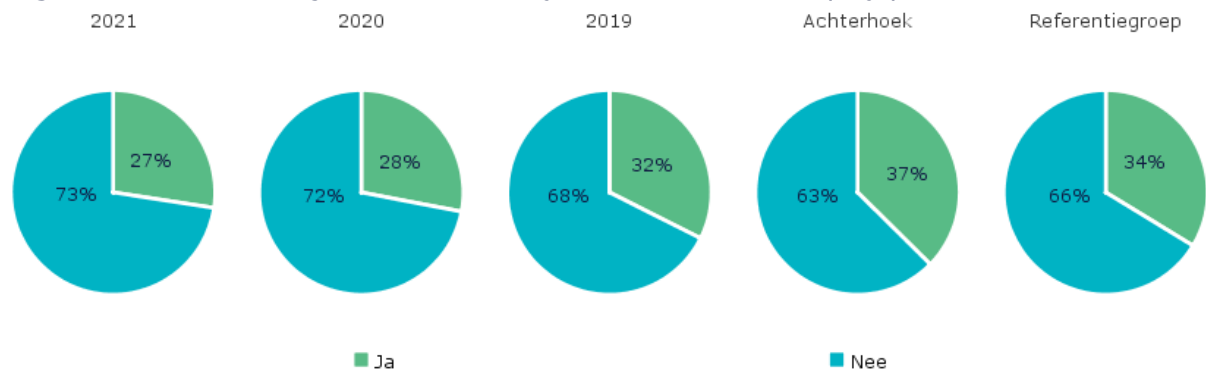


Het overgrote deel van de respondenten vond deze brief (heel) duidelijk (79%). Vorig jaar was dit voor 76% het geval. De antwoordoptie 'neutraal' is minder vaak aangekruist dan vorig jaar (17% tegenover 21% vorig jaar). Het aandeel respondenten dat de brief (heel) onduidelijk vond, is ongeveer gelijk gebleven (3% ten opzichte van 2% vorig jaar).

2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Montferland is cliëntondersteuning als volgt omschreven: 'Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt door u informatie, advies en kortdurende ondersteuning te geven, bijvoorbeeld iemand van MEE Oost.'

Figuur 9 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



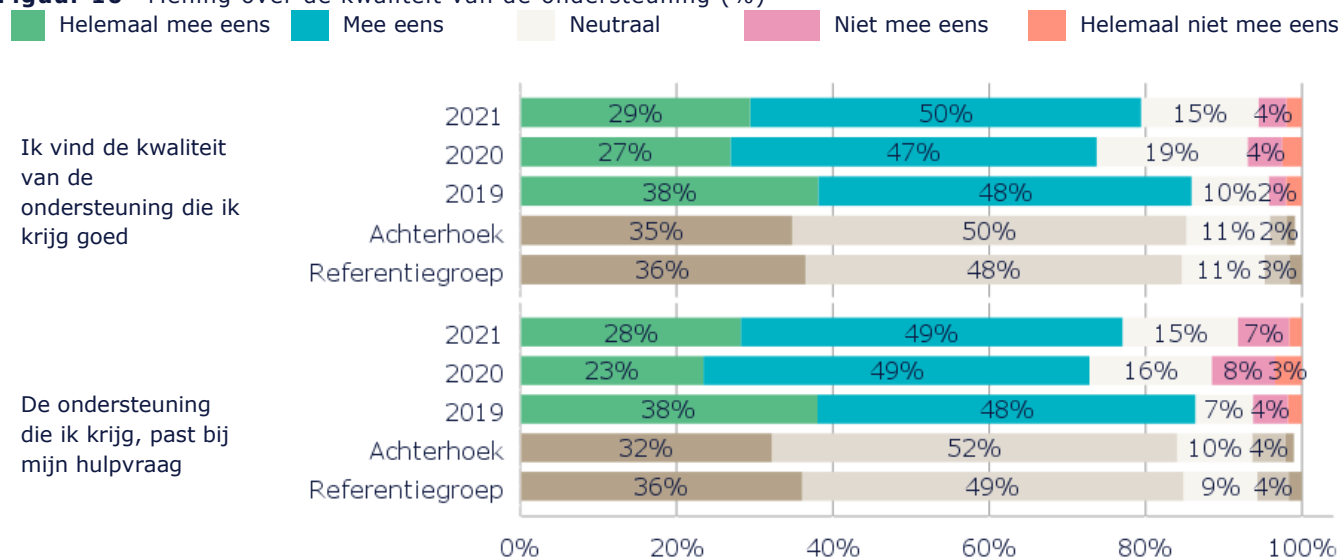
Van de respondenten geeft 27% aan bekend te zijn met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit aandeel is ongeveer gelijk aan dat van vorig jaar (28%). De gemiddelde percentages in de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep liggen hoger (respectievelijk 37% en 34%).

H3 | De ondersteuning

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Aan de cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning. De resultaten hiervan staan in onderstaande figuur weergegeven.

Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



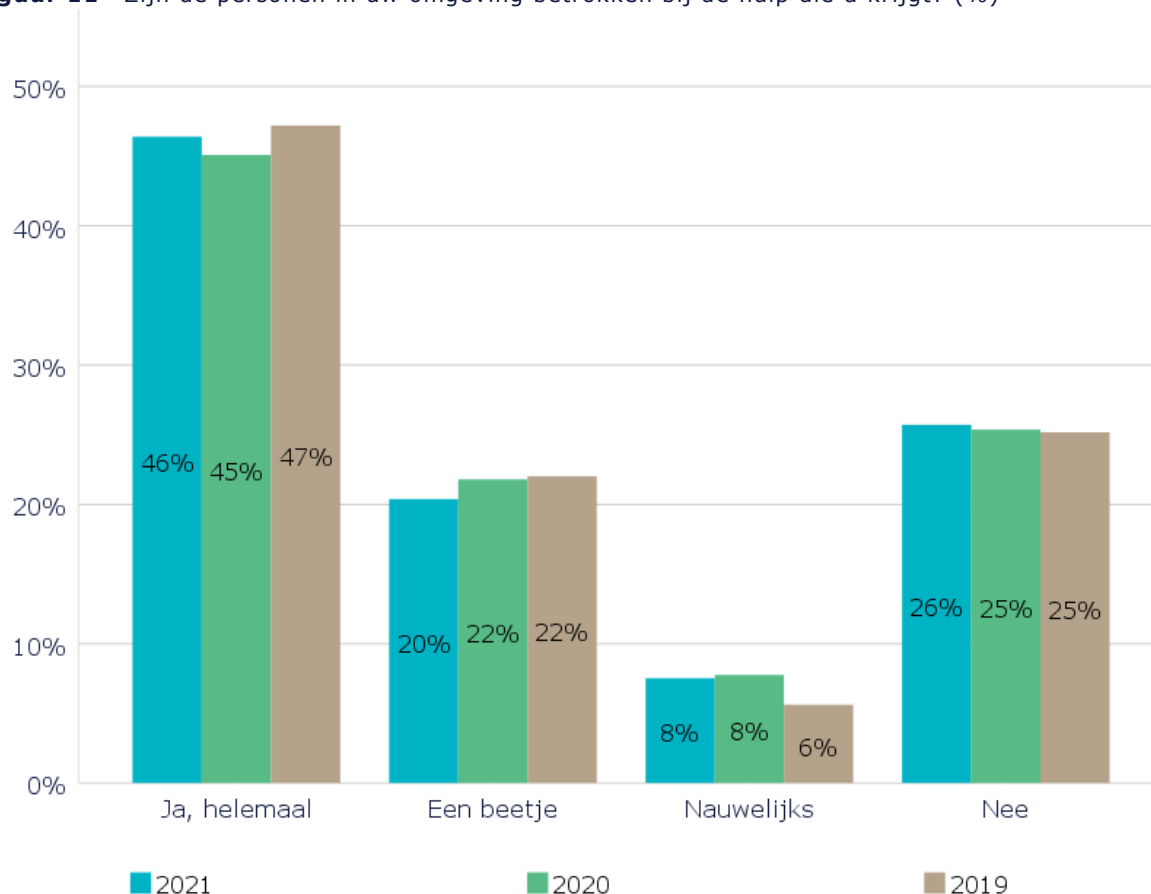
De meerderheid van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' (79%). Dit aandeel is gestegen in vergelijking met vorig jaar, toen dit voor 74% het geval was. Ten opzichte van de Achterhoekse gemeenten (85%) en de referentiegroep (84%) scoort de gemeente Montferland iets lager.

Van de respondenten vindt 77% dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, tegenover 72% vorig jaar. Ook bij deze stelling scoort de gemeente Montferland lager in vergelijking met de Achterhoekse gemeenten (84%) en de referentiegroep (85%).

3.2 Betrokkenheid sociaal netwerk

Wmo-clënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het is daarom belangrijk dat in het gesprek en het besluit van de gemeente aandacht wordt besteed aan het betrekken van de omgeving bij de hulp of ondersteuning van de cliënt. In de volgende figuur ziet u een weergave van de antwoorden op de vraag 'Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?'.

Figuur 11 Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt? (%)

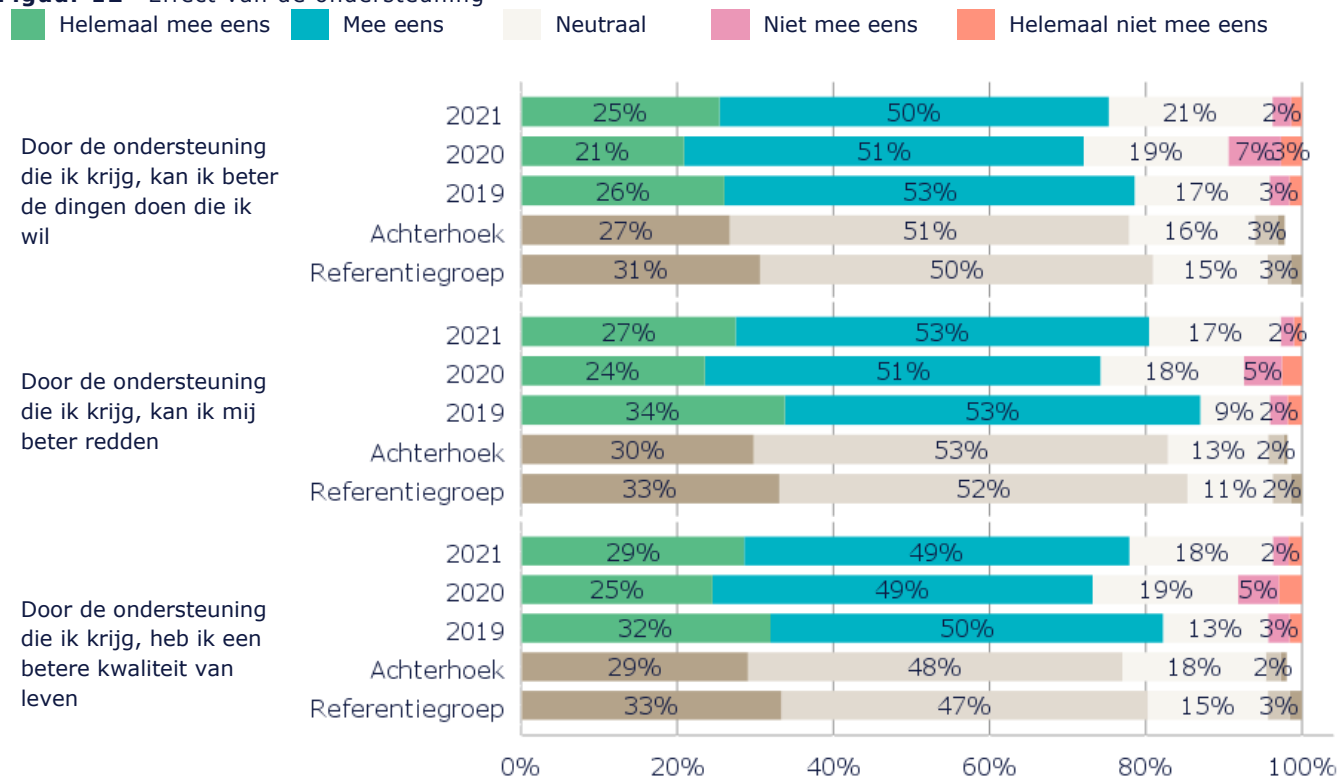


Bij bijna de helft van de respondenten zijn personen in de omgeving helemaal betrokken bij de hulp die zij krijgen (46%). Bij 20% van de respondenten is de omgeving een beetje betrokken. De percentages zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar (respectievelijk 45% en 22%). 8% van de respondenten geeft aan dat de omgeving nauwelijks betrokken is bij de hulp en 26% geeft aan dat de omgeving helemaal niet betrokken is bij de hulp. Ook deze percentages zijn (ongeveer) gelijk aan die van vorig jaar (respectievelijk 8% en 25%).

3.3 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. Onderstaande figuur geeft weer in welke mate respondenten effecten van de hulp ervaren.

Figuur 12 Effect van de ondersteuning



De meerderheid van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' (75%). Vorig jaar lag dit percentage met 72% iets lager. Tevens kan het overgrote deel van de respondenten zich beter redden door de ondersteuning (80%). Bij deze stelling is een grotere stijging zichtbaar, gezien vorig jaar 75% van de respondenten aangaf zich beter te kunnen redden door de ondersteuning. Van de respondenten geeft 78% aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning die zij krijgen. De gemeente Montferland scoort in vergelijking met de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep ongeveer gelijk of iets lager.

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 2 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid (27)
2	Ondersteuning te kort/weinig/geen hulp (20)
3	Wisseling/vervanging van medewerkers (14)
4	Snelheid/duur aanvraag/wachttijden (9)
5	Algemene onvrede over begeleiding/hulp (5)

Verreweg het grootste aantal opmerkingen heeft betrekking op algemene tevredenheid over de ontvangen ondersteuning. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Ik ben ontzettend blij met en dankbaar voor mijn ondersteuning in huishouden! Het bespaart mij valgevaar en energie!'*

'Word op dit moment heel goed geholpen door iemand van het Wmo. Zeer goede ondersteuning.'

'Ik hoop dat het zo blijft. Het geeft mij veel rust. Kan mijn verhaal kwijt.'
- 'Er is vaak helemaal geen hulp aanwezig. Afgelopen maanden vaker geen dan wel hulp gehad!'*

'Ik krijg 2 uur per week huishoudelijke hulp. Ik ben al blij dat ze de wc en douche, stofzuigen en soms een keer dweilen kan doen. Maar tijd voor andere werkzaamheden is er niet. En soms geen hulp, vanwege ziek zijn of vrije dag.'

'Prima zorg, maar het aantal uren is zeer beperkt. Zou nog meer uren willen hebben om langer zelfstandig te kunnen wonen.'
- 'Er is niet in voorzien om passende hulp te krijgen zodra de structurele hulp uitvalt. Een maand zonder hulp is voor een oudere te lang.'*

'We hebben een beetje pech, elke keer een andere hulp of geen. Andere dag/uur. Weet dat er gebrek is aan huishoudelijke hulp, maar erg prettig is dat niet, elke keer weer alles wijzen/uitleggen, et cetera.'

'Als de mensen een beetje aan elkaar gewend zijn, komt er weer een nieuwe. Zo blijft ze bezig. Als het een beetje loopt dan moet je het zo laten en niet elke keer maar weer een ander laten komen.'
- 'Jammer dat de wachttijd voor huishoudelijke hulp zo lang is.'*

'Ik heb niet begrepen welke ondersteuning mogelijk is. Ik wilde ondersteuning om mobieler te worden, bijvoorbeeld een schootmobiel. Ik wacht nu al een half jaar. Een andere ondersteuning heeft men niet aangeboden.'

'Wachttijden voor een indicatie zijn belachelijk lang. Dat er na een jaar opnieuw moet worden geïndiceerd bij een oudere met een ziekte lijkt mij onnodig.'

5. *'Gemeente belooft alles maar ze doen niets.'*

'De zorgorganisatie is een waardeloze instantie. Strijkt in mijn ogen geld van de gemeente op zonder goede professionele hulp te bieden!'

'[Zorgorganisatie] laat nog wel eens een steekje vallen. Ik heb nog niets positiefs ontdekt.'

De gemeente Montferland heeft aan het einde van de eigen vragen een open vraag toegevoegd over wat goed is aan de hulp of begeleiding. Hiervan is een top 5 gemaakt die hieronder is weergegeven.

Tabel 3 Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid (111)
2	Luisteren/serieus genomen worden/gehoord voelen (30)
3	Aansluiting op hulpvraag/maatwerk/oplossingsgericht (16)
4	Communicatie/contact/informatievoorziening (15)
5	Vriendelijke hulpverlening (13)

1. *'Alles is goed. Het is voor mij een hele verlichting, het werk wat ze doet.'*

'Door begeleiding die ik krijg, heb ik meer rust. De begeleiding helpt mij met financiën en alle andere vragen die ik heb. Top.'

'Ik ben blij dat ik huishoudelijke ondersteuning krijg. Zeer tevreden over gemeente Montferland.'

2. *'De eerste keer dat een begeleider het gevoel gaf mij als mens te zien, wat voor mij al heel veel betekende.'*

'Dat je gehoord wordt. Je serieus genomen voelen is goud waard. Mijn hulp is heel betrokken en denkt mee als ik iets niet alleen op kan lossen. Hulp vragen is lastig, maar zonder haar zou ik hier niet kunnen blijven wonen. Ik gun iedereen een [naam hulpverlener].'

'Respect voor mijn vraag en werd serieus genomen in mijn problemen. Ook het gemak van het gesprek was erg fijn, niet zo stressgevend in mijn beleving.'

3. *'Dat mijn hulpvraag begrepen wordt. Het toekennen van ondersteuning is na een paar jaar tijdelijk vanwege corona nu omgezet naar ondersteuning voor onbepaalde tijd én uitgebreid van 1,5 uur per week naar 2 uur per week.'*

'Daar waar mijn vraag lag, ben ik goed geholpen, namelijk hulp bij de huishouding. Er was begrip voor de situatie en de passende oplossing.'

'Ik word geholpen bij de dingen waar ik hulp bij nodig heb.'

4. *'De hulp die ik kreeg van een externe instelling heeft mij en mijn overleden echtgenoot toendertijd goed van informatie voorzien en veel geregeld toen we hulp nodig hadden.'*

'Contact met de hulpverlener loopt goed. Alle contacten daarvoor waren echt waardeloos. Er is nu voor het eerst heldere communicatie.'

'Geeft duidelijkheid en rust. Lost veel vragen op die ik heb en weet de juiste ingangen.'

5. *'Ik vind de hulp erg vriendelijk en ze doen wat mogelijk is.'*

'Haar vriendelijkheid, bereidwilligheid, behulpzaamheid en bezorgdheid. Correct persoon. Altijd vriendelijk.'

'Ze zijn heel vriendelijk en behulpzaam.'

Tot slot heeft uw gemeente aan het einde een vraag toegevoegd over wat men minder goed vindt/vond aan de hulp of begeleiding. Hiervan is eveneens een top 5 gemaakt die in onderstaande tabel is weergegeven.

Tabel 4 Wat vindt/vond u minder goed?

	Opmerking
1	Ondersteuning te kort/weinig/geen hulp (20)
2	Wisseling van medewerkers/geen vervanging van medewerkers (14)
3	Snelheid/duur aanvraag/wachttijden (12)
4	Deskundigheid/kennis/kwaliteit hulp of ondersteuning (voornamelijk huishoudelijke hulp) (10)
5	Communicatie/contact/informatievoorziening (7)

1. *'2 uur per week is vrij krap om het huis goed schoon te houden. Het sociale contact wordt daarnaast minder omdat ze werken via kloktijden. Even gezellig praten is bijna niet aan de orde.'*

'Het beperkte aantal uren dat ze ter beschikking kunnen zijn. Gaat hier net..., maar in sommige gevallen is het eigenlijk te weinig. Hulp van 2,5 uur teruggegaan naar 2 uur.'

'Dat je zo laat bericht krijgt wanneer de hulp niet kan komen en er zo snel gezegd wordt "we hebben geen vervanging". Wil dat de hulp het ruimschoots op tijd meldt. Hoop op meer uur in de toekomst, ca. 3 uur.'

2. *'Als het een beetje loopt, komt er weer een ander. Ik kan de tel al niet meer bijhouden, zo veel zijn er al bij mij geweest van het jaar. Vervanging weet vaak niet wat ze moet doen.'*

'Wil graag een vaste huishoudelijke hulp, niet steeds een andere. In vakantietijd is het echt niet fijn, zoals het dan gaat met de hulp.'

'[Zorgorganisatie] heeft te weinig personeel. Wanneer iemand uitvalt, is er geen vervangende hulp beschikbaar.'

3. *'Lange aanvraag/wachttijd. Acht weken of langer, situatie is bekend. Het uitzetten van hulp of juiste begeleiding neemt veel tijd in beslag. Mijn kind heeft een chronisch probleem. We moeten steeds dezelfde informatie aanleveren, veel onnodige formulieren invullen.'*

'Bij mijn aanvraag voor Wmo-hulp kreeg ik te horen dat de wachttijd 4 maanden was. Na 5 weken weer gebeld en kreeg toen te horen dat de wachttijd nu nog maar 3 maanden was. Hierop een klacht ingediend. Na 1,5 week keukentafelgesprek gehad. Dit alleen na onze klachten.'

'Dat de beslissing over het wel/niet toekennen soort hulp zo lang moet duren. Vanuit de gemeente is de doorlooptijd van aanvraag tot realisatie soms lang.'

4. *'De hulp ziet geen werk, oftewel toont weinig initiatief. Ze doet alles wat je vraagt, maar ziet het niet zelf.'*

'Het personeel bij het sociaal team Montferland kunnen ze beter ontslaan! Ze kosten een hoop geld en bakken er niets van.'

'Kwaliteit hulpverlening, poetsen kan beter. Ze vergeten veel dingen en aaien maar wat, in plaats van schoonmaken.'

5. *'Contacten over alles wat er speelt binnen Wmo, zou graag meer info willen. Graag persoonlijk gesprek, niet via telefoon.'*

'Ingewikkelde brieven waar er geen duidelijkheid is. Afdelingen werken langs elkaar heen.'

'Ook mijn hulpverlener loopt tegen de grenzen van het rommelige systeem van de Wmo. Ik weet dat de communicatie binnen de gemeente bijzonder slecht is.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 5 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2018	Achterhoek 2021	Referentiegroep 2021
0 t/m 17	1%	1%	1%	0%	1%
18 t/m 25	3%	3%	2%	4%	2%
26 t/m 35	2%	4%	2%	3%	3%
36 t/m 45	3%	2%	4%	3%	3%
46 t/m 55	8%	8%	6%	8%	6%
56 t/m 65	15%	12%	12%	13%	12%
66 t/m 74	23%	21%	24%	19%	18%
75+	46%	50%	51%	49%	55%

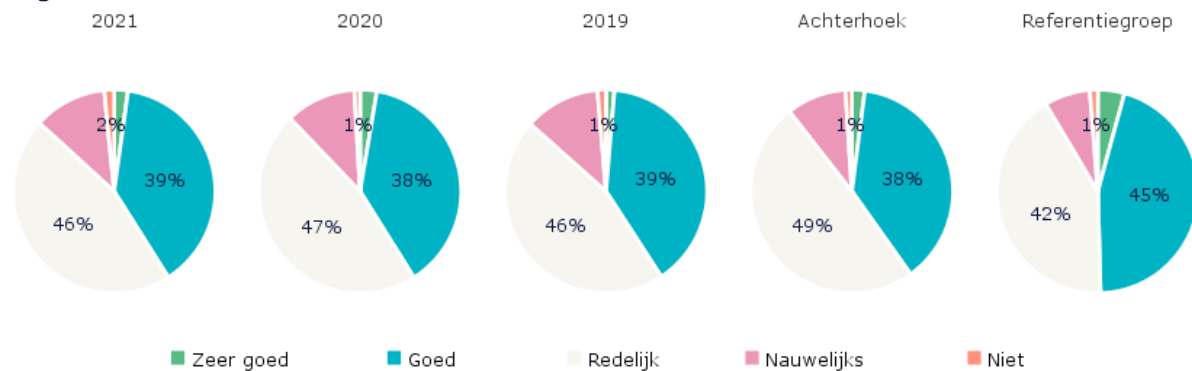
Ook is gevraagd naar het opleidingsniveau. De uitkomst op die vraag geeft het onderstaande beeld.

Tabel 6 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2018	Achterhoek 2021	Referentiegroep 2021
Lagere school/Basisschool	19%	22%	20%	16%	23%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	25%	25%	27%	25%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	18%	15%	16%	15%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	5%	5%	6%	6%
MBO	18%	18%	16%	18%	15%
HBO/Universiteit	9%	8%	7%	11%	10%
Anders	4%	7%	8%	7%	7%

Er wordt steeds vaker van inwoners verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die inwoners zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de inwoner financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u hieronder.

Figuur 13 Financieel kunnen rondkomen?



Bijlage 2 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 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2021	Referentie- groep 2021
Contact								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	76%	73%	82%	75%	78%	74%	76%	77%
(N)	255	248	399	249	290	226	1.242	14.257
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	60% (a)	56%	75%	72%	79%	73%	75%	74%
(N)	254	249	406	242	299	226	1.298	14.524
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	78% (a)	73%	88%	84%	86%	83%	87%	86%
(N)	255	249	411	241	302	225	1.294	14.452
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	70% (a)	67%	84%	76%	79%	79%	81%	79%
(N)	242	239	397	231	285	214	1.257	13.742
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	27% (a)	28%	32%	30%	28%	25%	37% (a)	34%
(N)	299	300	398	314	371	305	1.099	16.074

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2021	Referentie- groep 2021
Kwaliteit van de ondersteuning								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	79% (a)	74%	86%	86%	85%	83%	85%	85%
(N)	306	316	446	314	361	282	1.360	17.904
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	77% (a)	73%	86%	86%	84%	81%	84%	85%
(N)	305	320	447	312	356	282	1.351	17.825

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2021	Referentie- groep 2021
Wat levert de ondersteuning mij op?								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	75% (a)	72%	79%	79%	82%	76%	78% (a)	81%
(N)	291	297	434	306	347	270	1.309	17.070
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	80% (a)	74%	87%	85%	86%	79%	83% (a)	85%
(N)	291	310	438	314	355	278	1.339	17.592
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	78%	73%	82%	81%	79%	74%	77% (a)	80%
(N)	294	306	438	304	351	278	1.335	17.415

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2021
Heeft u in 2021 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem?						
Ja	69%	68%	74%	45%	37%	69%
Nee	19%	22%	17%	44%	52%	21%
Weet ik niet meer	11%	10%	9%	11%	11%	10%
N	317	333	453	355	408	728

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2021
Bent u bekend met het sociaal team?						
Ja	63%	64%	62%	57%	52%	n.v.t.
Nee	37%	36%	38%	43%	48%	n.v.t.
N	311	323	442	346	408	n.v.t.

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2021
Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?						
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	44%	42%	47%	41%	39%	45%
N	315	332	449	338	387	728
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	24%	28%	25%	29%	25%	26%
N	315	332	449	338	387	728
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	15%	14%	15%	13%	12%	13%
N	315	332	449	338	387	728
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	32%	30%	29%	28%	31%	31%
N	315	332	449	338	387	728
Weet niet	4%	4%	5%	8%	6%	3%
N	315	332	449	338	387	728

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2021
Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?						
Ja	58%	57%	64%	30%	25%	65%
Nee	26%	26%	15%	46%	49%	19%
Weet ik niet	17%	17%	21%	24%	26%	16%
N	309	325	445	333	366	716

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2021
Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?						
Ja	89%	92%	93%	93%	87%	89%
Nee	5%	4%	4%	2%	5%	5%
Weet ik niet	6%	4%	4%	5%	8%	6%
N	175	180	283	103	92	457

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2021
Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?						
Ja	72%	75%	79%	59%	90%	78%
Nee	11%	11%	6%	20%	5%	8%
Weet ik niet	17%	14%	14%	21%	4%	14%
N	311	326	442	336	112	723

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2021
Hoe duidelijk was deze brief voor u?						
Heel duidelijk	23%	24%	41%	30%	26%	23%
Duidelijk	56%	52%	43%	54%	50%	57%
Neutraal	17%	21%	13%	13%	18%	16%
Onduidelijk	3%	2%	2%	2%	5%	3%
Heel onduidelijk	0%	0%	0%	2%	2%	1%
N	232	248	349	198	259	573

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2021
Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?						
Ja, helemaal	46%	45%	47%	40%	46%	43%
Een beetje	20%	22%	22%	22%	20%	23%
Nauwelijks	8%	8%	6%	7%	5%	7%
Nee	26%	25%	25%	31%	29%	27%
N	319	335	445	337	389	744

BLOK 5: Over uzelf

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2021	Referentie- groep 2021
Wat is uw leeftijd?								
0 t/m 17	1%	1%	1%	1%	2%	2%	0%	1%
18 t/m 25	3%	3%	2%	1%	1%	1%	4% (a)	2%
26 t/m 35	2%	4%	2%	2%	2%	0%	3%	3%
36 t/m 45	3%	2%	4%	1%	3%	3%	3%	3%
46 t/m 55	8%	8%	6%	5%	6%	9%	8% (a)	6%
56 t/m 65	15%	12%	12%	8%	12%	11%	13% (a)	12%
66 t/m 74	23% (a)	21%	24%	26%	22%	21%	19%	18%
75+	46% (a)	50%	51%	56%	53%	52%	49% (a)	55%
(N)	324	345	455	355	417	335	1.680	6.409

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2021	Referentie- groep 2021
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?								
Lagere school/ Basisschool	19%	22%	20%	32%	32%	30%	16% (a)	23%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	25%	25%	27%	27%	25%	24%	25% (a)	21%
VMBO theoretisch/ MAVO/ (M)ULO	18%	15%	16%	12%	15%	10%	15%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	5%	5%	4%	3%	6%	6%	6%
MBO	18%	18%	16%	13%	13%	14%	18% (a)	15%
HBO/Universiteit	9%	8%	7%	6%	3%	3%	11%	10%
Anders	4%	7%	8%	7%	9%	12%	7%	7%
(N)	300	306	431	319	391	319	1.580	3.912

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2021	Referentie- groep 2021
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%)(zeer)goed)	41% (a)	41%	41%	31%	31%	27%	40% (a)	50%
(N)	317	336	446	349	410	324	1.358	4.533

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

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

Colofon

Oktober 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Pauline de Jong Debbie Hazeleger
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-2010-1678

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl