



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

REGIO DRECHTSTEDEN – 2018

Inhoud

1. Conclusies
2. Contact
3. Kwaliteit van de ondersteuning
4. Resultaat van de ondersteuning
5. Opmerkingen over de ondersteuning
6. Andere vormen van hulp
7. Keukentafelgesprek
8. Onafhankelijke cliëntondersteuner
9. Profielen

Volgens de Wmo 2015 is iedere gemeente in Nederland verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Er is een verplichte vragenset en een voorgeschreven aanpak ontwikkeld door de VNG, het ministerie van VWS en een aantal gemeenten: het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. In deze factsheet vindt u de resultaten van het CEO Wmo 2018, inclusief de aanvullende vragen die we hebben gesteld, voor de zeven gemeenten in de Drechtsteden. Dit jaar voor het eerst inclusief de gemeente Hardinxveld-Giessendam.

Vanaf 2016 moeten gemeenten gebruik maken van een verplichte vragenset. De vragen hebben betrekking op de ervaring met de toegang, de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Omdat elke gemeente dezelfde vragenlijst gebruikt, kunnen de uitkomsten met elkaar worden vergeleken (benchmarken). Daarnaast heeft het CEO Wmo een signaleringsfunctie. De uitkomsten van het onderzoek kunnen een signaal afgeven waarvoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is en kunnen worden gebruikt in een eventueel verbetertraject van gemeenten. De resultaten op de landelijk verplichte vragen worden in deze factsheet zowel per gemeente als voor de Drechtsteden als geheel gepresenteerd. We maken hier ook een vergelijking met 2017.

Naast de landelijk verplichte vragenset hebben we, op verzoek van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) en de gemeenten, extra vragen aan het CEO Wmo toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op andere vormen van ondersteuning, het keukentafelgesprek en de onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook hebben we een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten uitgevraagd. De resultaten op de aanvullende vragen worden in deze factsheet op Drechtsteden-niveau gepresenteerd. Aan de hand van de beschikbare achtergrondkenmerken is een profiel van het cliëntenbestand gemaakt.

Dit jaar hebben we het CEO Wmo voor het derde achtereenvolgende jaar uitgevoerd. In de bijlage hebben we voor de verplichte vragenset de resultaten van alle drie de metingen opgenomen, zodat inzicht kan worden verkregen in eventuele ontwikkelingen. Ook vindt u in de bijlage tabellen waarin de resultaten zijn uitgesplitst naar PGB/Zorg in Natura en naar maatwerkvoorziening. Tevens zijn hier de resultaten op de aanvullende vragen per gemeente te vinden.

1 Conclusies

De belangrijkste conclusies van het CEO Wmo 2018:

- De meeste cliënten met een maatwerkvoorziening in de Drechtsteden zijn tevreden over het contact met de SDD, de kwaliteit van de ondersteuning en het resultaat hiervan. Net zoals in de twee voorgaande jaren is men het meest te spreken over de mate waarin men serieus wordt genomen door de medewerker van de SDD.
- Ruim een derde van de cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2016 en 2017. De bekendheid blijft nog steeds achter, ondanks de inspanningen van de SDD om onafhankelijke cliëntondersteuning onder de aandacht te brengen.
- Er zijn verschillen tussen de gemeenten, maar deze zijn klein en niet noemenswaardig. De resultaten per gemeente wijken over het algemeen niet af van de resultaten op Drechtstedenniveau.

- We zien weinig verschillen ten opzichte van vorig jaar. De groep Wmo-cliënten is dus even tevreden als vorig jaar.
- Voor Hardinxveld-Giessendam, de gemeente waarvoor het OCD dit jaar voor het eerst de data heeft verzameld, is de tevredenheid op een aantal punten wel afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Dit zou te maken kunnen hebben met de overgang van de gemeente naar de Drechtsteden. Cliënten kregen vanaf 1 januari 2018 te maken met een andere instantie waar ze terecht konden voor hun Wmo-voorziening, wat wellicht heeft gezorgd voor onduidelijkheid. De huidige resultaten zijn echter wel vergelijkbaar met de resultaten uit 2016. Ook wijken de resultaten voor Hardinxveld-Giessendam niet significant af van het Drechtsteden-gemiddelde. Verdiepend onderzoek zou kunnen uitwijzen of dit de werkelijke reden is van deze afname of dat er andere factoren in het spel zijn.
- Hoewel de meerderheid van de cliënten (zeer) tevreden is, blijft er ruimte voor verbetering. Op elk van de voorgelegde stellingen zien we dat tussen 8% en 15% van de cliënten het antwoord 'neutraal' geeft. Tussen 3% en 13% van hen zegt niet tevreden te zijn. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

De belangrijkste conclusies van de aanvullende vragen:

- Naast hun maatwerkvoorziening maakte 10% van de Wmo-cliënten in het afgelopen jaar gebruik van mantelzorgondersteuning in de gemeente, 8% bracht een bezoek aan het sociaal (wijk)team.
- Bijna tweederde (64%) van de cliënten krijgt hulp van een naaste, zoals partner, familie, vrienden en/of burens. Bijna de helft van hen (45%) denkt dat deze naaste de hulp goed aankan. Vier procent heeft het idee dat de hulp te veel is voor deze persoon.
- Vijftien procent maakt gebruik van een particuliere schoonmaker.
- Acht procent ontvangt hulp van een individuele vrijwilliger voor zichzelf of voor zijn/haar partner.
- Ruim vier op de tien cliënten (43%) hebben in het afgelopen jaar een keukentafelgesprek op afspraak gehad met de SDD. Bij dit gesprek was in 70% van de gevallen een derde aanwezig, meestal een naaste.
- Eén op de acht cliënten maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het aanvragen van hun maatwerkvoorziening. Van degenen die geen gebruik maakten van zo'n professional (of dit niet meer weten) zou 29% het prettig hebben gevonden om op deze manier ondersteund te worden. In totaal staan bijna vier op de tien cliënten open voor gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner (zij hebben gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of zouden hulp van deze persoon op prijs hebben gesteld). Deze groep heeft het meest behoefte aan ondersteuning van deze professional tijdens het keukentafelgesprek (31%).
- Aan de hand van achtergrondkenmerken kunnen we een profiel schetsen van de groep Wmo-cliënten met een maatwerkvoorziening in de Drechtsteden:
 - tweederde is vrouw;
 - de helft is 75 jaar of ouder;
 - driekwart woont zelfstandig;
 - bijna tweederde is laag opgeleid;
 - 38% kan (zeer) goed financieel rondkomen, 47% redelijk, 13% nauwelijks en 2% zegt niet rond te kunnen komen.
- Dit profiel verschilt per gemeente en per maatwerkvoorziening.

2 Contact

Alle Wmo-cliënten in de Drechtsteden hebben contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) in verband met hun hulpvraag. Voor cliënten uit Hardinxveld-Giessendam geldt dit vanaf 1 januari 2018. Aan cliënten die korter dan een jaar geleden contact hadden, hebben we gevraagd hoe er met hun vraag is omgegaan. Over het algemeen is men hierover (zeer) tevreden (tabel 1, figuur 1).



Met het uitvoeren van het verplichte CEO voldoet de regio Drechtsteden aan de eisen die in de Wmo 2015 zijn gesteld. Een andere verplichting is dat de gegevens over de cliëntenervaringen met de Wmo voor 1 juli 2018 geüpload worden bij VNG Realisatie t.b.v. de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

Net zoals in de twee voorgaande jaren zijn cliënten in de Drechtsteden het meest tevreden zijn over de mate waarin zij serieus werden genomen door de medewerker van de SDD. Negen op de tien cliënten is het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker nam mij serieus' (89%). Ook met de andere voorgelegde stellingen is de meerderheid het (helemaal) eens. Zo zegt 82% dat er in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht, vindt 75% dat men snel werd geholpen en wist 72% waar men moest zijn met de hulpvraag.

We zien verschillen tussen de zeven gemeenten, maar de resultaten per gemeente wijken niet significant af van het gemiddelde in de Drechtsteden.

Ten opzichte van vorig jaar zien we geen verschillen als we kijken naar de Drechtsteden als geheel. Voor de meeste gemeenten geldt ook dat er geen significante verschuivingen hebben plaatsgevonden in het afgelopen jaar. Hardinxveld-Giessendam vormt daarop een uitzondering. Voor drie van de vier stellingen is de tevredenheid in deze gemeente afgenomen. Op de stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' is het percentage (helemaal) mee eens gedaald van 82% naar 74%. Voor de stelling 'Ik werd snel geholpen' zien we een daling van 80% naar 68% en voor de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' is het aandeel gedaald van 84% naar 74%. De overgang van de gemeente naar de Drechtsteden zou een mogelijke verklaring hiervoor kunnen zijn.

Tabel 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%), 2018

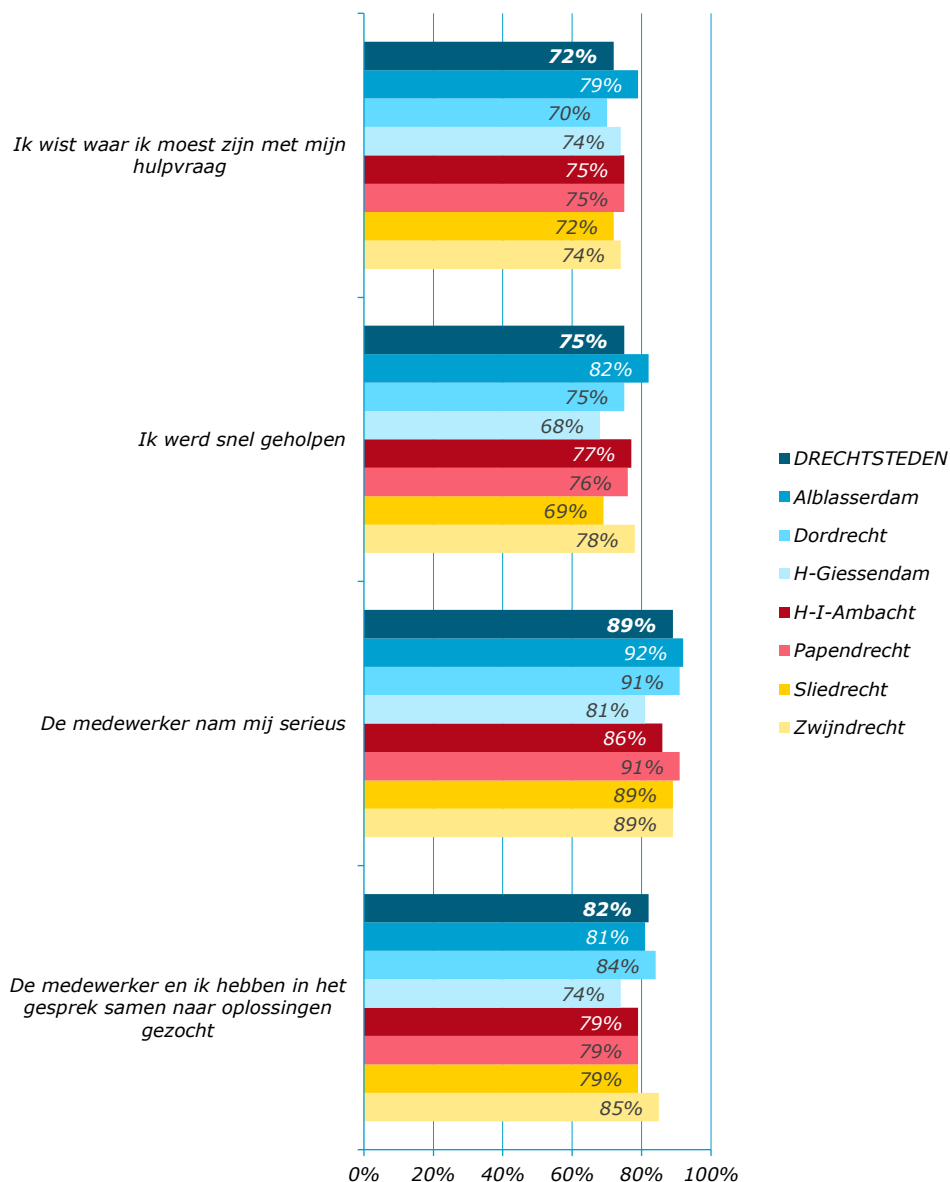
stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.								
(helemaal) mee eens	79	70	↓ 74	75	75	72	74	72
neutraal	15	15	15	13	15	18	15	15
(helemaal) mee oneens	6	15	11	12	10	10	11	13
Ik werd snel geholpen.								
(helemaal) mee eens	82	75	↓ 68	77	76	69	78	75
neutraal	12	14	19	14	16	16	16	15
(helemaal) mee oneens	6	11	13	9	8	15	6	10
De medewerker nam mij serieus.								
(helemaal) mee eens	92	91	81	86	91	89	89	89
neutraal	6	7	13	9	8	8	8	8
(helemaal) mee oneens	2	2	6	5	1	3	3	3
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.								
(helemaal) mee eens	81	84	↓ 74	79	79	79	85	82
neutraal	15	11	17	15	17	14	11	13
(helemaal) mee oneens	4	5	9	6	4	7	4	5

Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD. Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. 2017

↓ = significante daling t.o.v. 2017

Figuur 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2018



Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD. Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

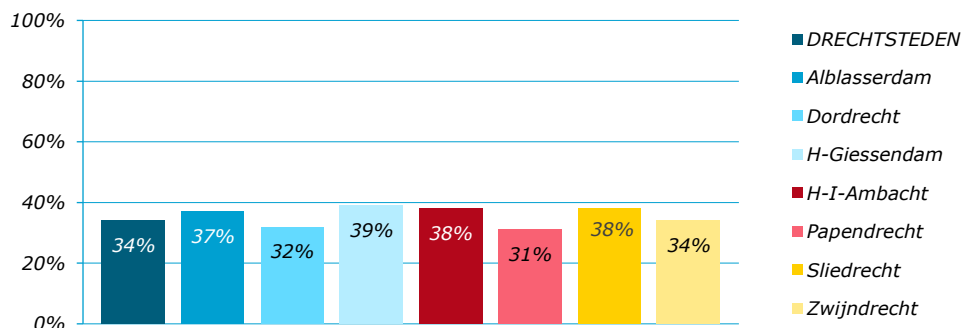
Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten volgens de Wmo 2015 verplicht om cliëntondersteuning aan te bieden voor alle inwoners. Cliëntondersteuning is in de wet omschreven als:

"Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen."

Aan de wettelijke verplichting is op verschillende wijzen vorm gegeven binnen de regio Drechtsteden. Vandaar dat er in de vragenlijst de volgende algemene toelichting stond: "een cliëntondersteuner is een professionele hulpverlener die vanuit uw belang meedenkt tijdens het hele aanvraagproces van uw maatwerkvoorziening. Hij of zij helpt u met informatie, advies en algemene ondersteuning, bijvoorbeeld tijdens het keukentafelgesprek. Maar de cliëntondersteuner denkt ook met u mee over andere manieren om de juiste hulp te krijgen. De cliëntondersteuner kan worden ingeschakeld via de gemeente of afkomstig zijn van een professionele organisatie, bijvoorbeeld MEE, het sociaal (wijk)team, Sterk Papendrecht of Dorpsnetwerk Alblasterdam."

In de Drechtsteden weet 34% van de cliënten die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 2). De bekendheid in de afzonderlijke gemeenten is vergelijkbaar. Ook hier zien we zowel op Drechtstedenniveau als op gemeenteniveau geen significante verschillen ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 2 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning, 2018



Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD.

3 Kwaliteit van de ondersteuning

De meeste Wmo-clieënten in de Drechtsteden zijn goed te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen (tabel 2, figuur 3). Acht op de tien cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed (80%) en 82% zegt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag.

Ook hier zijn de verschillen tussen de gemeenten klein en wijken de resultaten niet significant af van het gemiddelde in de Drechtsteden.

Als we de Drechtsteden als geheel bekijken, zien we dat de tevredenheid gelijk is gebleven aan vorig jaar. Dit geldt ook voor de meeste afzonderlijke gemeenten. In Hardinxveld-Giessendam is men nu echter iets minder tevreden. In 2017 vond 87% de ondersteuning van goede kwaliteit (nu 78%) en vond 85% de ondersteuning passen bij de hulpvraag (nu 77%). Het aandeel cliënten dat aangeeft het (helemaal) oneens te zijn met de stellingen is juist groter geworden. Vorig jaar lag dit aandeel voor beide stellingen op 4%, nu is dat respectievelijk 8% en 11%. Wellicht heeft dit iets te maken met de overgang naar de SDD.

Tabel 2 Kwaliteit van de ondersteuning (%), 2018

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.								
(helemaal) mee eens	81	79	↓ 78	81	83	80	84	80
neutraal	13	15	14	13	11	14	13	14
(helemaal) mee oneens	6	6	↑ 8	6	6	6	3	6
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.								
(helemaal) mee eens	82	82	↓ 77	79	83	82	85	82
neutraal	11	11	12	11	11	10	10	11
(helemaal) mee oneens	7	7	↑ 11	10	6	8	5	7

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. 2017

↓ = significante daling t.o.v. 2017

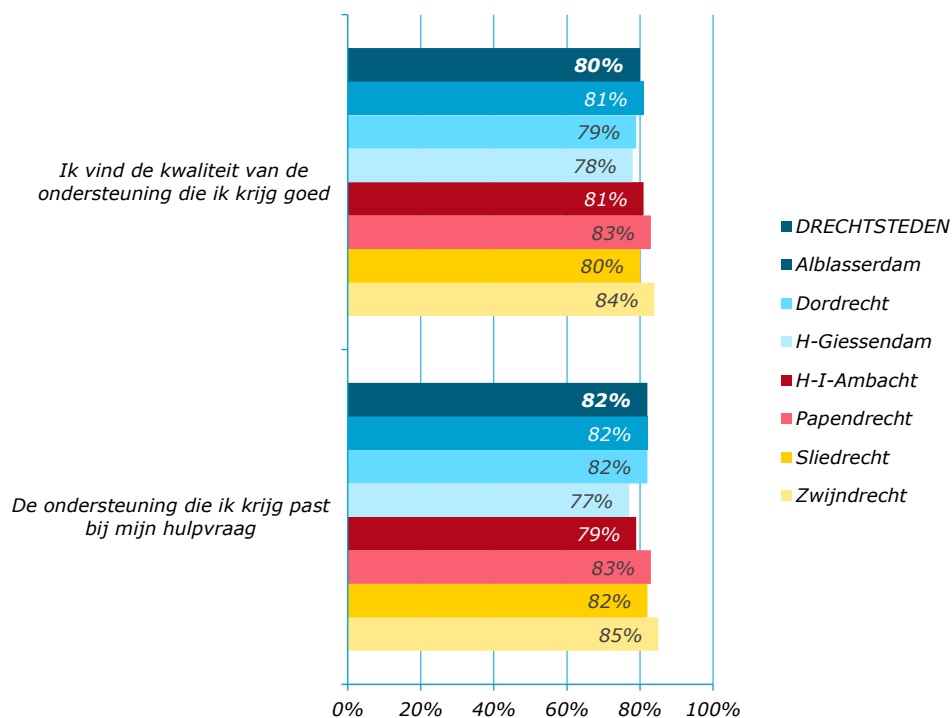


Niet iedereen heeft cliëntondersteuning nodig. Cliënten kunnen (vaak) een beroep doen op familie of vrienden. En (vaak) is er al een zorgverlener actief.



Met het uitvoeren van het verplichte CEO voldoet de regio Drechtsteden aan de eisen die in de Wmo 2015 zijn gesteld. Een andere verplichting is dat de gegevens over de cliëntenervaringen met de Wmo voor 1 juli 2018 gepubliceerd worden bij VNG Realisatie t.b.v. de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

Figuur 3 Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2018



Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

4 Resultaat van de ondersteuning

Het laatste blok van de verplichte vragenset had betrekking op het resultaat van de ondersteuning. Wat levert de ondersteuning op en wat is het effect van de ondersteuning op het dagelijks leven?

In tabel 3 en figuur 4 zien we dat de meeste cliënten in de Drechtsteden tevreden zijn over het resultaat van de ondersteuning. Voor 80% geldt dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen. Driekwart (74%) kan beter de dingen doen die hij of zij wil en 72% zegt dat de ondersteuning zorgt voor een betere kwaliteit van leven.

Gemiddeld genomen antwoordt een vijfde van de Wmo-clieënten in de Drechtsteden (20%) neutraal op de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil'. In Dordrecht is dit aandeel significant hoger (24%), in Zwijndrecht ligt dit percentage met 15% lager. Verder wijken de resultaten per gemeente niet significant af van het gemiddelde in de Drechtsteden.

Als we een vergelijking maken in de tijd, dan zien we dat de resultaten op deze drie stellingen vergelijkbaar zijn met de resultaten van vorig jaar. Dit geldt zowel voor de Drechtsteden als geheel als voor de afzonderlijke gemeente.



Met het uitvoeren van het verplichte CEO voldoet de regio Drechtsteden aan de eisen die in de Wmo 2015 zijn gesteld. Een andere verplichting is dat de gegevens over de cliëntenervaringen met de Wmo voor 1 juli 2018 geüpload worden bij VNG Realisatie t.b.v. de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

Tabel 3 Resultaat van de ondersteuning (%), 2018

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.								
(helemaal) mee eens	78	70	70	75	78	77	80	74
neutraal	16	24	23	18	16	16	15	20
(helemaal) mee oneens	6	6	7	7	6	7	5	6
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.								
(helemaal) mee eens	83	77	78	80	83	83	83	80
neutraal	13	18	18	15	13	12	13	15
(helemaal) mee oneens	4	5	4	5	4	5	4	5
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.								
(helemaal) mee eens	76	69	68	71	73	73	78	72
neutraal	18	25	25	21	22	20	17	22
(helemaal) mee oneens	6	6	7	8	5	7	5	6

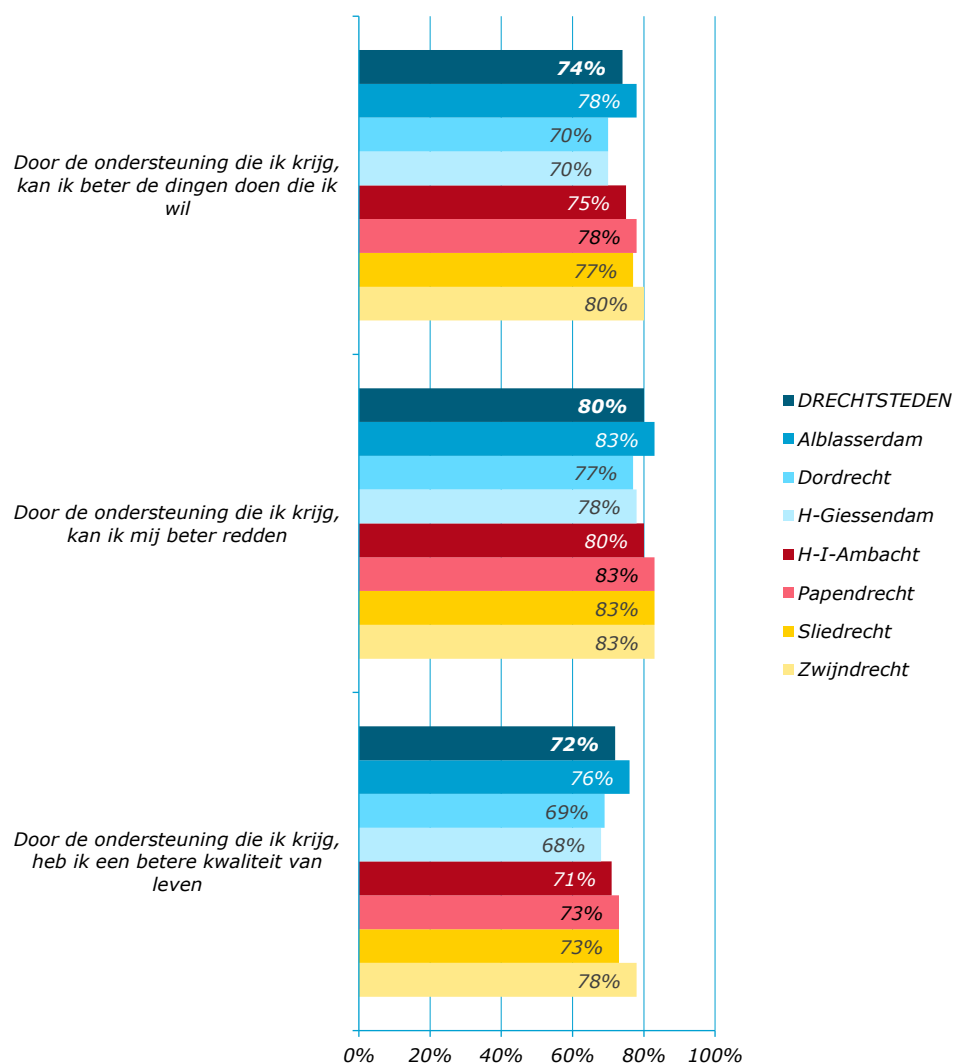
Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het Drechtsteden-totaal.

↑ = significante stijging t.o.v. 2017

↓ = significante daling t.o.v. 2017

Figuur 4 Resultaat van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2018



Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

5 Opmerkingen over de ondersteuning

Cliënten kregen na het invullen van de landelijk verplichte vragen de mogelijkheid om opmerkingen te geven over hun ondersteuning. Ongeveer een kwart van hen (778 respondenten) maakte van deze gelegenheid gebruik.

De meeste cliënten die een opmerking maakten (ongeveer vier op de tien) gaven aan dat ze tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Er komen echter ook punten naar voren waarover men minder tevreden is. Het meest genoemd zijn:

- De hulp of ondersteuning zelf (152 keer genoemd), met name met betrekking tot de Drechthopper (54 keer genoemd) en de huishoudelijke hulp (36 keer genoemd). Dit zijn ook de voorzieningen waarvan het meest gebruik wordt gemaakt door de respondenten.
- De hoeveelheid / het aantal uren dat men aan ondersteuning ontvangt (140 keer genoemd). Het gaat hier vooral om huishoudelijke ondersteuning.
- Contact met of communicatie vanuit de SDD (70 keer genoemd). Cliënten geven aan dat ze lang moeten wachten op een reactie op hun vragen, procedures duren lang en zijn bureaucratisch.
- Te hoge eigen bijdrage / verhoging hiervan (24 keer genoemd), onder andere voor huishoudelijke hulp en hulpmiddelen.

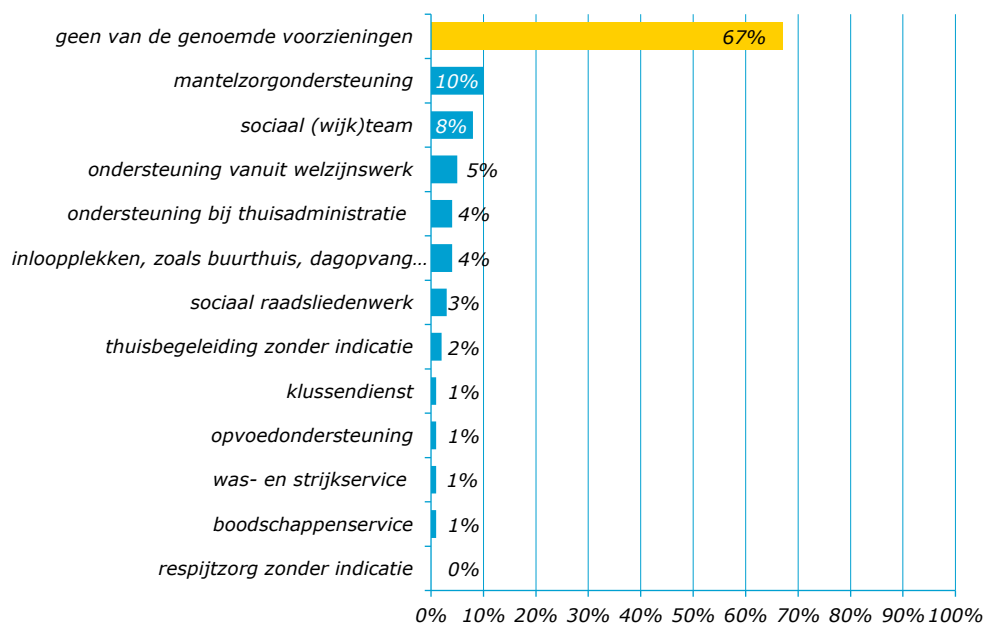
Extra vragen

Naast de landelijk verplichte set vragen hebben we, op verzoek van de SDD en de gemeenten, extra vragen aan het CEO Wmo 2018 toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op andere vormen van ondersteuning, het keukentafelgesprek, de onafhankelijke cliëntondersteuner en achtergrondkenmerken van de cliënten. U leest de resultaten, op Drechstedenniveau, in de volgende paragrafen. Uitsplitsingen naar gemeente hebben we opgenomen in bijlage 5.

6 Andere vormen van hulp

Naast hun maatwerkvoorziening(en) met een indicatie, kunnen Wmo-cliënten ook gebruik maken van algemene voorzieningen in de gemeente waar zij wonen. We legden de respondenten van het onderzoek een aantal voorzieningen voor en vroegen van welke voorzieningen zij gebruik maakten in het afgelopen jaar. Mantelzorgondersteuning (10%) en het sociaal (wijk)team (8%) werden het meest genoemd (figuur 5). Tweederde van de cliënten (67%) gaf aan geen van de voorlegde voorzieningen te hebben gebruikt in het afgelopen jaar.

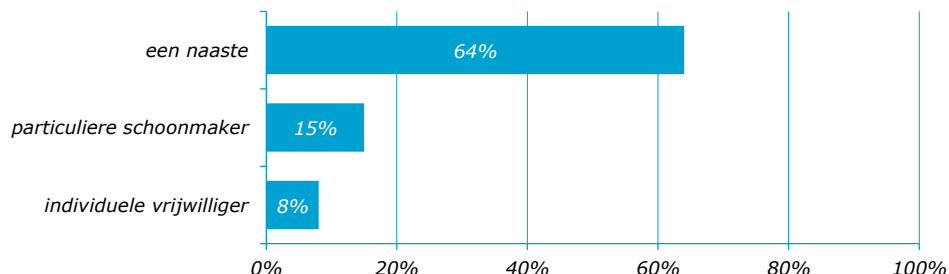
Figuur 5 Gebruik voorzieningen in de gemeente in het afgelopen jaar



Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

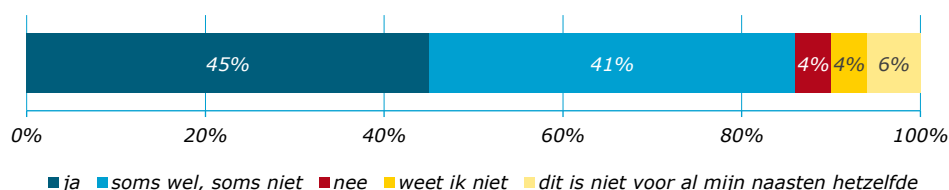
Cliënten kunnen ook hulp ontvangen van anderen in hun omgeving. Bijna tweederde (64%) krijgt hulp van een naaste, bijvoorbeeld van de partner, andere familieleden, vrienden en/of burens (figuur 6). Vijftien procent doet een beroep op een particuliere schoonmaker. Eén op de twaalf (8%) geeft aan dat hij/zij zelf of de partner hulp krijgt van een individuele vrijwilliger, bijvoorbeeld een maatje of coach.

Figuur 6 Hulp van...



Aan degenen die hulp van een naaste ontvangen, hebben we gevraagd of zij het idee hebben dat hun naaste het aankan. Bijna de helft (45%) denkt dat deze persoon de hulp goed aankan (figuur 7). Vier op de tien (41%) geven aan dat zij de zorg soms wel en soms niet aankunnen. Vier procent heeft het idee dat de voor de naaste te veel is.

Figuur 7 Idee dat naaste het aankan

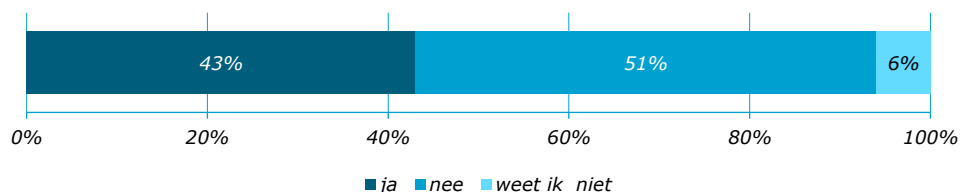


Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die hulp van een naaste krijgen.

7 Keukentafelgesprek

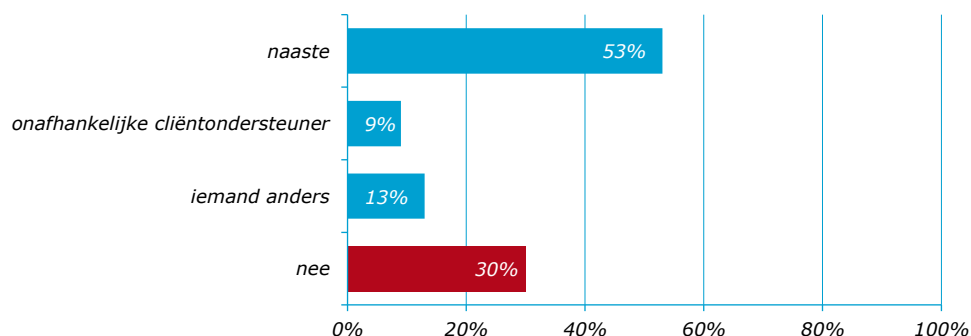
Het keukentafelgesprek is de manier waarop een gemeente of sociale dienst de zorg en ondersteuning die inwoners nodig hebben – waaronder een maatwerkvoorziening – in kaart brengt. Van de ondervraagde cliënten had 43% in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek op afspraak met de SDD, 51% niet (figuur 8). De overige 6% weet niet meer of zij een (keukentafel)gesprek hebben gehad in het afgelopen jaar.

Figuur 8 In afgelopen 12 maanden een (keuken)tafelgesprek op afspraak gehad met de SDD



Cliënten hebben de mogelijkheid om bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders uit te nodigen om hen bij te staan. Ruim de helft van de cliënten heeft het gesprek gevoerd samen met een naaste (bijvoorbeeld partner, familie, vriend of buur) (figuur 9). Voor 9% geldt dat een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek is aangeschoven. In 13% van de gevallen was iemand anders aanwezig, bijvoorbeeld een zorgverlener. Drie op de tien cliënten voerde het gesprek alleen.

Figuur 9 Iemand anders aanwezig bij (keuken)tafelgesprek

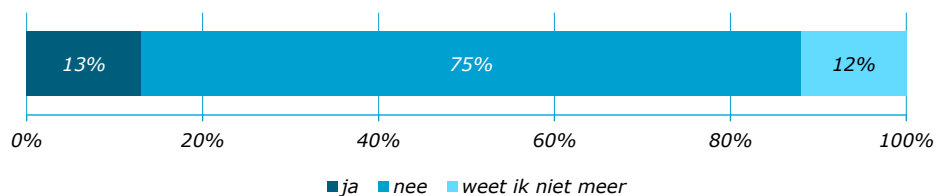


Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel-) gesprek hebben gehad. Meerdere antwoorden mogelijk.

8 Onafhankelijke cliëntondersteuner

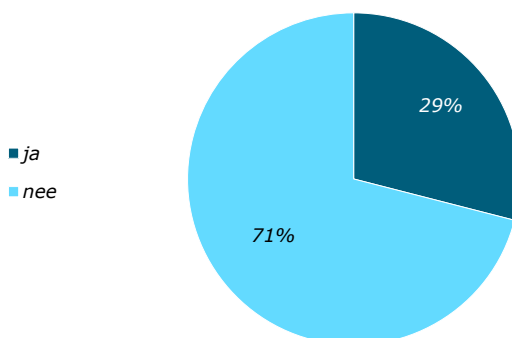
De onafhankelijke cliëntondersteuner denkt tijdens het aanvraagproces van de maatwerkvoorziening als professionele hulpverlener mee vanuit het belang van de cliënt. In figuur 10 zien we dat één op de acht cliënten (13%) hiervan gebruik heeft gemaakt bij het aanvragen van hun voorziening. De meerderheid heeft dus geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid (75%) of weet dit niet meer (12%).

Figuur 10 Gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuner bij aanvragen maatwerkvoorziening



Aan respondenten die geen gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner bij het aanvragen van hun maatwerkvoorziening of dit niet meer weten, hebben we gevraagd of zij het prettig zouden hebben gevonden om hulp te krijgen van zo'n professional. Drie op de tien (29%) antwoorden bevestigend op deze vraag (figuur 11). Zij zouden de hulp van deze persoon hebben gewaardeerd. Van deze groep was een vijfde ook op de hoogte van de mogelijkheid dat ze van een onafhankelijke cliëntondersteuner gebruik konden maken, vier op de vijf wisten niet dat zij hiervan gebruik konden maken.

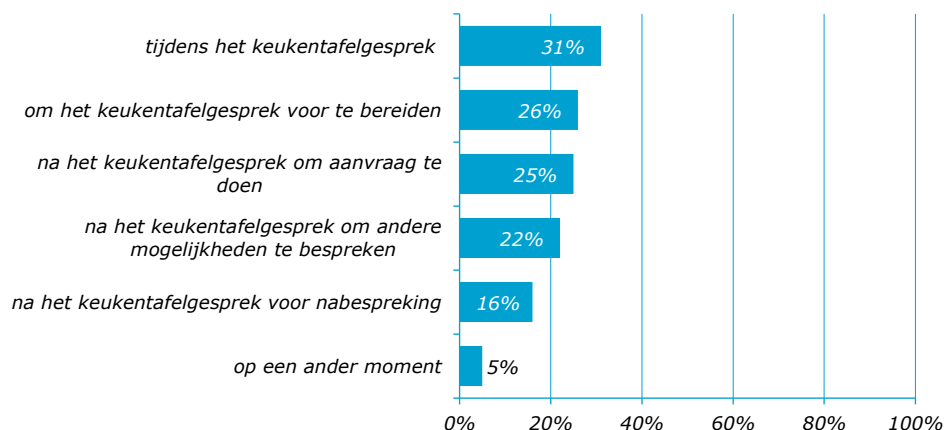
Figuur 11 Had men het prettig gevonden om hulp te krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die geen gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of dit niet meer weten.

De onafhankelijke cliëntondersteuner kan op verschillende momenten in het aanvraagproces ondersteunen. Ruim dertig procent van de cliënten die gebruik hebben gemaakt van deze professional of hulp prettig zouden hebben gevonden, had behoefte aan ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek (figuur 12). Een kwart had behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning voorafgaand aan het gesprek tijdens de voorbereiding en eveneens een kwart zou hulp na het gesprek bij het doen van de aanvraag op prijs stellen. Het bespreken van andere mogelijkheden na het keukentafelgesprek wordt ook regelmatig genoemd (22%).

Figuur 12 Op welk moment behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner



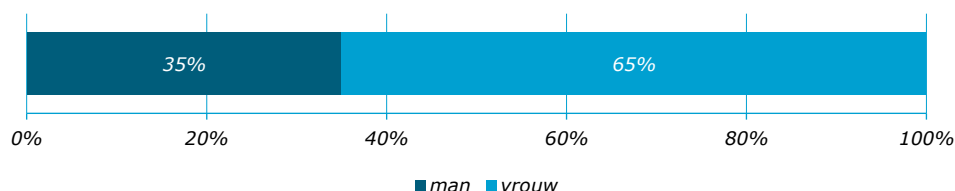
Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of dit prettig zouden hebben gevonden. Meerdere antwoorden mogelijk.

9 Profielen

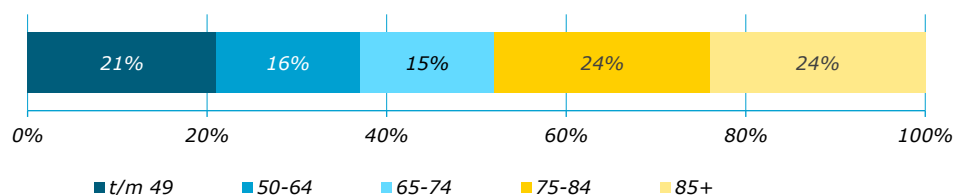
In het cliëntenbestand van de SDD is een aantal achtergrondgegevens opgenomen van de Wmo-clieënten. Zo zijn hun geslacht en leeftijd bekend. Om een beter beeld te krijgen van de groep mensen die gebruik maakt van een maatwerkvoorziening, hebben we de respondenten van het CEO Wmo dit jaar ook gevraagd naar hun woonsituatie, hun opleidingsniveau en de mate waarin zij financieel kunnen rondkomen. Op basis hiervan kunnen we een profiel maken van de cliënten met een maatwerkvoorziening.

In het cliëntenbestand zien we dat de meerderheid van de Wmo-clieënten met een maatwerkvoorziening vrouw is, namelijk 65% (figuur 13). De overige 35% is man. Ongeveer de helft van de cliënten is ouder dan 75 jaar (48%) (figuur 14). Eén op de vijf is jonger dan 50 jaar (21%).

Figuur 13 Geslacht

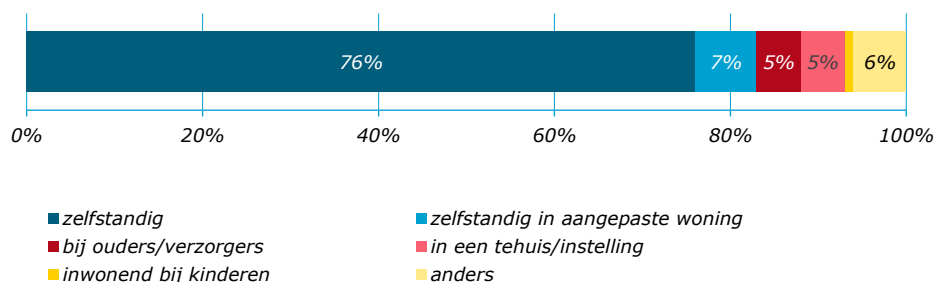


Figuur 14 Leeftijd

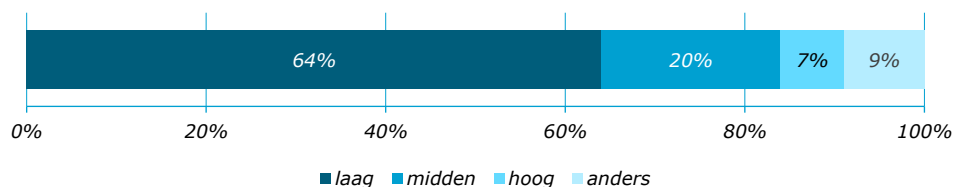


Op basis van de resultaten op de vragenlijst kunnen we ook een beeld schetsen van de woonsituatie, het opleidingsniveau en de mate van financieel rondkomen van de cliënten.¹ De meeste van hen, zo'n driekwart, wonen zelfstandig (figuur 15). Wat opleiding betreft heeft de grootste groep (bijna tweederde) een lage opleiding (figuur 16). Als we kijken naar de mate waarin cliënten financieel rond kunnen komen, zien we dat bijna vier op de tien (zeer) goed kan rondkomen (figuur 17). Voor 15% geldt dat zij niet of nauwelijks voldoende financiële middelen hebben om rond te komen. Hoog opgeleiden kunnen vaker (zeer) goed rondkomen.

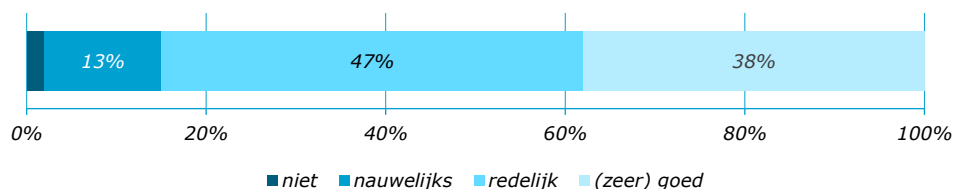
Figuur 15 Woonsituatie



Figuur 16 Opleiding



Figuur 17 Financieel rondkomen



Verschillen naar gemeente

Hiervoor hebben we een profiel geschetst van de groep cliënten met een maatwerkvoorziening in de Drechtsteden. Dit wil niet zeggen dat de groep cliënten per afzonderlijke gemeente op dezelfde manier is opgebouwd. Hieronder geven we aan op welke kenmerken de gemeenten significant afwijken van het totale cliëntenbestand.

- Alblisserdam:
 - Minder cliënten in de leeftijdscategorie 50-64 jaar (12%) en meer 85+-ers (29%).
 - Minder cliënten die niet/nauwelijks kunnen rondkomen (8%).
- Dordrecht:
 - Meer cliënten van 50-64 jaar (18%) en 65-74 jaar (17%) en minder van 75-84 jaar (22%) en 85+ jaar (22%).
 - Meer cliënten met een hoge opleiding (9%).
 - Minder cliënten die (zeer) goed kunnen rondkomen (33%) en meer cliënten die nauwelijks kunnen rondkomen (15%).

¹ De cijfers over geslacht en leeftijd zijn gebaseerd op het werkelijke cliëntenbestand. De cijfers over woonsituatie, opleiding en financieel rondkomen zijn gebaseerd op de resultaten van het CEO Wmo. Deze laatste groep cijfers geeft dan ook een indicatie van de samenstelling van het cliëntenbestand. Het is mogelijk dat bepaalde groepen (bijvoorbeeld hoog opgeleiden) beter hebben gerepsondeerd op het onderzoek dan andere groepen (bijvoorbeeld laag opgeleiden).

- Hardinxveld-Giessendam:
 - Minder jongere cliënten in de leeftijdscategorieën t/m 49 jaar (16%), 50-64 jaar (10%) en 65-74 jaar (11%) en meer oudere cliënten in de categorieën 75-84 jaar (31%) en 85+ jaar (33%).
 - Meer cliënten wonen in een tehuis of instelling (8%).
 - Minder cliënten hebben een middelbare opleiding (10%).
 - Meer cliënten die (zeer) goed kunnen rondkomen (47%) en minder cliënten die nauwelijks kunnen rondkomen (8%).
- Hendrik-Ido-Ambacht:
 - De groep cliënten in deze gemeente wijkt qua profiel niet af van het Drechtsteden-profiel.
- Papendrecht:
 - Minder cliënten jonger dan 50 jaar (18%) en meer cliënten van 75-84 jaar (29%).
- Sliedrecht:
 - De groep mannelijke cliënten is groter dan gemiddeld (38%).
 - Meer cliënten in de leeftijdscategorieën t/m 49 jaar (26%) en 50-64 jaar (19%), minder cliënten in de categorie 75-84 jaar (20%).
 - Meer cliënten wonen in een tehuis of instelling (11%).
 - Minder cliënten met een hoge opleiding (3%).
- Zwijndrecht:
 - De groep vrouwelijke cliënten is groter dan gemiddeld (69%).
 - Minder jongere cliënten in de categorieën t/m 49 jaar (18%) en 50-64 jaar (13%), meer oudere cliënten in de categorieën 75-84 jaar (27%) en 85+ jaar (26%).

Verschillen naar maatwerkvoorziening

Ook per maatwerkvoorziening verschilt het profiel van de cliënten. Met name met betrekking tot geslacht en leeftijd zien we grote verschillen (tabel 4 en 5). Voor individuele begeleiding en dagbesteding zien we dat de verdeling man/vrouw ongeveer gelijk is. Huishoudelijke ondersteuning en vervoer worden veel meer gebruikt door vrouwen en in de categorie beschermd wonen vinden we juist veel meer mannen.

Wat leeftijd betreft neemt het gebruik van huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding en vervoer toe naarmate men ouder wordt. Individuele begeleiding, beschermd wonen en maatschappelijk opvang komen daarentegen veel minder voor bij ouderen van 65 jaar en ouder.

Tabel 4 Verdeling geslacht naar maatwerkvoorziening (%)

	HH	IB	DB	VV	BW	WV	MO	RO	TOT
man	23	48	46	33	70	36	59	33	35
vrouw	77	52	54	67	30	64	41	67	65

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** de waarde in het totale cliëntenbestand

Toelichting: HH = huishoudelijke ondersteuning BW = beschermd wonen
 IB = individuele begeleiding WV = woonvoorziening
 DB = dagbesteding MO = maatschappelijke opvang
 VV = vervoer RO = rolstoel

Tabel 5 Verdeling leeftijd naar maatwerkvoorziening (%)

	HH	IB	DB	VV	BW	WV	MO	RO	TOT
t/m 49 jaar	7	65	18	14	62	22	52	26	21
50-64 jaar	13	23	13	17	28	17	27	19	16
65-74 jaar	16	7	16	18	7	19	13	18	15
75-84 jaar	30	3	27	27	2	24	7	18	24
85+ jaar	34	2	26	24	1	18	1	19	24

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** de waarde in het totale cliëntenbestand

Toelichting: HH = huishoudelijke ondersteuning BW = beschermd wonen
 IB = individuele begeleiding WV = woonvoorziening
 DB = dagbesteding MO = maatschappelijke opvang
 VV = vervoer RO = rolstoel

Met betrekking tot opleiding en inkomen zien we ook verschillen, maar deze zijn minder groot.

Het volgende valt op als we kijken naar opleiding (significante afwijkingen ten opzichte van de verdeling in het totale cliëntenbestand):

- Huishoudelijke ondersteuning:
 - Meer laag opgeleiden (70%).
 - Minder hoog opgeleiden (5%).
- Individuele begeleiding:
 - Minder laag opgeleiden (51%).
 - Meer middelbaar opgeleiden (33%).
- Vervoer:
 - Meer laag opgeleiden (69%).
 - Minder middelbaar opgeleiden (15%).

Wat betreft inkomen zien we de volgende afwijkingen ten opzichte van de verdeling in het gehele cliëntenbestand:

- Huishoudelijke ondersteuning
 - Minder cliënten die (zeer) goed kunnen rondkomen (32%).
 - Meer cliënten die redelijk kunnen rondkomen (55%).
- Individuele begeleiding:
 - Minder cliënten die redelijk kunnen rondkomen (35%).
 - Meer cliënten die niet/nauwelijks kunnen rondkomen (32%).
- Dagbesteding:
 - Meer cliënten die (zeer) goed kunnen rondkomen (49%).
 - Minder cliënten die redelijk kunnen rondkomen (36%).
- Beschermd wonen:
 - Minder cliënten die (zeer) goed kunnen rondkomen (20%).
 - Meer cliënten die niet/nauwelijks kunnen rondkomen (38%).
- Rolstoel:
 - Meer cliënten die (zeer) goed kunnen rondkomen (46%).



drs. K.F.J. Kuijstermans-Lambregts
& drs. E.L. Heering
augustus 2018

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Bijlagen

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2018

1 Onderzoeksmethode

Met het oog op betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid van de gegevens tussen gemeenten onderling en per gemeente tussen opeenvolgende jaren, zijn er landelijke richtlijnen vastgesteld. Onder andere over de afbakening van de doelgroep, de vragenlijst, de onderzoeksmethode en de steekproefgrootte.

Doelgroep

De doelgroep van het CEO zijn **alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015**. Voorzieningen dus waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten, voor de Drechtsteden is dit Dordrecht, is dit inclusief de cliënten Beschermd Wonen.

Uit het totale bestand van cliënten met een maatwerkvoorziening (van de Sociale Dienst Drechtsteden) hebben we per gemeente een gestratificeerde steekproef getrokken. Volgens de landelijke richtlijn hebben we hierbij een onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten.² Om de steekproefgrootte te berekenen, hebben we een steekproefcalculator gebruikt. We hebben hierbij rekening gehouden met de eis van 95% betrouwbaarheid, 5% onnauwkeurigheidsmarge en een verwachte respons (van circa 35%).

De uiteindelijke respons varieert van 39% in Sliedrecht tot 53% in Hardinxveld-Giessendam en Hendrik-Ido-Ambacht. In de Drechtsteden als geheel zien we een respons van 48%.

Tabel 1 Responsoverzicht

	cliëntenbestand	steekproef	netto respons ^a	in %
Alblasserdam	1.032	791	381	48
Dordrecht	6.496	1.024	487	48
Hardinxveld-Giessendam	971	783	414	53
Hendrik-Ido-Ambacht	1.157	813	430	53
Papendrecht	1.574	871	437	50
Sliedrecht	1.800	890	344	39
Zwijndrecht	2.596	944	472	50
Drechtsteden totaal	15.626	6.116	2.965	48

^a na opschonen van het databestand volgens de landelijke richtlijnen

Vragenlijst

Het CEO Wmo betreft een anonieme vragenlijst. De verplichte set van vragen bestaat uit tien vragen/stellingen over:

- de ervaring met de toegang;
- de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

De mogelijkheid bestaat om na het voorleggen van deze verplichte vragenset additionele vragen toe te voegen aan het onderzoek. In overleg met de Sociale Dienst Drechtsteden en de betrokken gemeenten is besloten om een aantal extra vragen voor te leggen. Deze vragen hebben betrekking op:

- overige vormen van ondersteuning;
- het keukentafelgesprek;
- de onafhankelijke cliëntondersteuner;
- achtergrondkenmerken (woonsituatie, opleiding en financieel rondkomen).

² Nieuwe cliënten: inwoners die in het voorgaande kalenderjaar (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden (het gaat hier niet om ambtelijke verleningen, herindicaties zonder dat de klant opnieuw gezien is door een consulent). Bestaande cliënten: inwoners die eerder dan het voorgaande kalenderjaar toegang tot de Wmo hebben gekregen, c.q. Wmo-cliënt zijn geworden en voorgaand kalenderjaar niet meer door een consulent zijn gezien.

Onderzoeksmethode

Omwille van een hogere respons, is de landelijke richtlijn om een schriftelijke enquête te gebruiken. We hebben ervoor gekozen om de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal beschikbaar te stellen. Enerzijds uit kostenoverweging, anderzijds om een keuzemogelijkheid aan de cliënten te bieden.

We hebben alle geselecteerde cliënten een brief gestuurd met het verzoek om aan het onderzoek deel te nemen, waarbij een schriftelijke vragenlijst en antwoordervelop waren bijgevoegd. In de brief stond een persoonsgebonden gebruikersnaam en wachtwoord vermeld, waarmee de cliënt op internet de vragenlijst kon invullen. Ter bevordering van de respons hebben we na anderhalve week een eerste rappel gestuurd naar degenen die de enquête nog niet hadden ingevuld. Weer anderhalve week later volgde een tweede, laatste rappel. Het veldwerk vond plaats in de maanden april en mei 2018.

Betrouwbaarheidsmarges

In steekproefonderzoek heb je te maken met een zekere onnauwkeurigheid. Bij herhaling van het onderzoek kan de waarde met een bepaalde marge afwijken van het percentage dat wij gemeten hebben. Deze marges noemen we statistische betrouwbaarheidsmarges. Wij gebruiken een betrouwbaarheidsmarge van 95%. De betekenis hiervan is, dat wanneer we de meting zouden herhalen, we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat de werkelijke waarde zich binnen de betrouwbaarheidsmarge zal bevinden. Een betrouwbaarheidsmarge (dus: de onnauwkeurigheid) is kleiner naarmate de steekproef groter is, maar verschilt ook met het gemeten percentage: percentages van rond de 50% hebben absoluut gezien de grootste onnauwkeurigheid. Hoe verder het percentage van de 50% af zit, hoe kleiner de onnauwkeurigheid.

Onderstaande tabel geeft voor in steekproeven, of delen daarvan, gemeten percentages de betrouwbaarheidsmarges voor een meting van 50% en ter illustratie ook voor een meting van 10% of 90%.

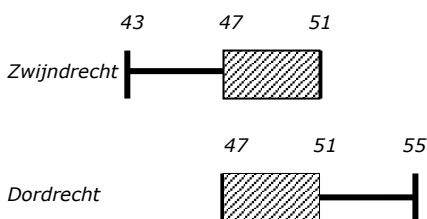
Tabel 2 De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages

bij een respons van:	is 10% eigenlijk:	is 50% eigenlijk:	is 90% eigenlijk:
300	10% ± 3%	50% ± 6%	90% ± 3%
400	10% ± 3%	50% ± 5%	90% ± 3%
500	10% ± 3%	50% ± 4%	90% ± 3%
3.000	10% ± 1%	50% ± 2%	90% ± 1%

Significante verschillen

Wanneer is er nu sprake van een significant verschil? In onderstaande figuur hebben we dit schematisch weergegeven aan de hand van een fictief voorbeeld. Stel: 47% van cliënten in Zwijndrecht is bekend met cliëntondersteuning en in Dordrecht 51%. Bij een steekproefomvang van ± 500 respondenten ligt het aandeel in Zwijndrecht in werkelijkheid tussen de 43% en 51% (zie tabel hierboven). Het aandeel in Dordrecht ligt in werkelijkheid tussen 47% en 55%. Het gebied tussen de nauwkeurigheidsmarges overlapt en dus verschilt 47% hier niet significant van 51%. Alleen wanneer er géén overlap is tussen de nauwkeurigheidsmarges, is er sprake van een significant verschil.

Figuur 1 Voorbeeld van significantie



2 Ontwikkeling 2016 - 2018

↑ = significante stijging t.o.v. het voorgaande jaar

↓ = significante daling t.o.v. het voorgaande jaar

Tabel 3 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2016-2018

	2016	2017	2018
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
Alblasserdam	73	73	79
Dordrecht	67	70	70
Hardinxveld-Giessendam	75	82	↓ 74
Hendrik-Ido-Ambacht	71	74	75
Papendrecht	75	72	75
Sliedrecht	80	78	72
Zwijndrecht	72	76	74
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	71	73	72
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	72
Ik werd snel geholpen.			
Alblasserdam	67	78	82
Dordrecht	67	71	75
Hardinxveld-Giessendam	67	↑ 80	↓ 68
Hendrik-Ido-Ambacht	71	71	77
Papendrecht	76	76	76
Sliedrecht	77	81	69
Zwijndrecht	74	78	78
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	71	75	76
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	75
De medewerker nam mij serieus.			
Alblasserdam	83	84	92
Dordrecht	76	85	91
Hardinxveld-Giessendam	80	84	81
Hendrik-Ido-Ambacht	85	84	86
Papendrecht	83	86	91
Sliedrecht	86	91	89
Zwijndrecht	85	88	89
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	81	86	90
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	89
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
Alblasserdam	72	78	81
Dordrecht	66	↑ 77	84
Hardinxveld-Giessendam	69	↑ 84	↓ 74
Hendrik-Ido-Ambacht	69	79	79
Papendrecht	76	81	79
Sliedrecht	76	79	79
Zwijndrecht	76	77	85
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	70	↑ 78	83
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	82

^a het Drechtstedengemiddelde incl. Hardinxveld-Giessendam is niet opgenomen voor 2016 en 2017, omdat de gemeente in die jaren nog niet tot de Drechtsteden behoorde en het CEO Wmo toen niet door het OCD is uitgevoerd

Tabel 4 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja), 2016-2018

	2016	2017	2018
Alblasserdam	31	33	37
Dordrecht	33	29	32
Hardinxveld-Giessendam	31	↑ 40	39
Hendrik-Ido-Ambacht	34	40	38
Papendrecht	34	35	31
Sliedrecht	36	33	38
Zwijndrecht	35	31	34
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	34	32	34
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	34

^a het Drechtstedengemiddelde incl. Hardinxveld-Giessendam is niet opgenomen voor 2016 en 2017, omdat de gemeente in die jaren nog niet tot de Drechtsteden behoorde en het CEO Wmo toen niet door het OCD is uitgevoerd

Tabel 5 Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2016-2018

stelling	2016	2017	2018
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
Alblasserdam	81	77	81
Dordrecht	76	79	79
Hardinxveld-Giessendam	81	87	↓ 78
Hendrik-Ido-Ambacht	79	82	81
Papendrecht	83	81	83
Sliedrecht	78	83	80
Zwijndrecht	80	83	84
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	78	80	81
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	80
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
Alblasserdam	79	77	82
Dordrecht	74	79	82
Hardinxveld-Giessendam	76	↑ 85	↓ 77
Hendrik-Ido-Ambacht	76	81	79
Papendrecht	79	79	83
Sliedrecht	79	81	82
Zwijndrecht	77	80	85
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	76	79	82
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	82

^a het Drechtstedengemiddelde incl. Hardinxveld-Giessendam is niet opgenomen voor 2016 en 2017, omdat de gemeente in die jaren nog niet tot de Drechtsteden behoorde en het CEO Wmo toen niet door het OCD is uitgevoerd


Tabel 6 Resultaat van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2016-2018


stelling	2016	2017	2018
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
Alblasserdam	76	78	78
Dordrecht	72	72	70
Hardinxveld-Giessendam	68	↑ 77	70
Hendrik-Ido-Ambacht	70	77	75
Papendrecht	73	78	78
Sliedrecht	77	76	77
Zwijndrecht	71	76	80
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	73	74	75
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	74
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
Alblasserdam	79	82	83
Dordrecht	75	76	77
Hardinxveld-Giessendam	78	79	78
Hendrik-Ido-Ambacht	78	82	80
Papendrecht	80	79	83
Sliedrecht	82	83	83
Zwijndrecht	78	80	83
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	77	78	80
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	80
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
Alblasserdam	74	76	76
Dordrecht	67	68	69
Hardinxveld-Giessendam	73	69	68
Hendrik-Ido-Ambacht	72	71	71
Papendrecht	74	75	73
Sliedrecht	76	72	73
Zwijndrecht	70	70	78
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	70	70	72
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	72

^a het Drechtstedengemiddelde incl. Hardinxveld-Giessendam is niet opgenomen voor 2016 en 2017, omdat de gemeente in die jaren nog niet tot de Drechtsteden behoorde en het CEO Wmo toen niet door het OCD is uitgevoerd

3 Uitsplitsingen naar PGB & Zorg in Natura

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

 = significante stijging t.o.v. 2017

 = significante daling t.o.v. 2017

Op Drechtstedenniveau³

Tabel 7 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	76	72	72
neutraal	13	15	15
(helemaal) mee oneens	11	13	13
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	80	75	75
neutraal	13	14	15
(helemaal) mee oneens	7	10	10
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	85	90	89
neutraal	9	8	8
(helemaal) mee oneens	7	3	3
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	73	83	82
neutraal	18	13	13
(helemaal) mee oneens	9	5	5

Tabel 8 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	36	34	34
nee	64	66	66

Tabel 9 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
(helemaal) mee eens	92	80	80
neutraal	5	14	14
(helemaal) mee oneens	3	6	6
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	92	82	82
neutraal	3	11	11
(helemaal) mee oneens	5	7	7

Tabel 10 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
(helemaal) mee eens	81	74	74
neutraal	16	20	20
(helemaal) mee oneens	4	6	6
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	93	80	80
neutraal	5	16	15
(helemaal) mee oneens	2	5	5
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	90	71	72
neutraal	7	23	22
(helemaal) mee oneens	3	6	6

³ Cliënten met maatwerkvoorzieningen via PGB en Zorg in Natura zijn buiten beschouwing gelaten.

Tabel 11 Gebruik voorzieningen in de gemeente in het afgelopen jaar (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Sociaal wijkteam/ Dorpsnetwerk Alblasterdam / Sterk Papendrecht	1	8	8
sociaal raadsliedenwerk	1	2	3
inloopplekken zoals buurthuis, dagopvang zonder indicatie	0	4	4
opvoedondersteuning	0	1	1
ondersteuning bij thuisadministratie	3	4	4
ondersteuning vanuit welzijnswerk (bijvoorbeeld MEE Drechtsteden/Vivera)	1	5	5
mantelzorgondersteuning	14	10	10
respijtzorg zonder indicatie	0	0	0
thuisbegeleiding zonder indicatie	4	2	2
klussendienst	4	1	1
boodschappenservice	6	1	1
was- en strijkservice	4	1	1
geen van bovenstaande	81	67	67

Tabel 12 Particuliere schoonmaakster voor hulp in het huishouden (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	18	14	15
nee	82	86	86

Tabel 13 Hulp van een individuele vrijwilliger (zelf of partner) (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	12	8	8
nee	88	92	92

Tabel 14 Hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of bureu) (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	68	64	64
nee	32	36	36

Tabel 15 Idee dat naaste het aankan (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	59	44	45
soms wel, soms niet	36	41	41
nee	3	4	4
weet ik niet	3	4	4
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	0	6	6

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die hulp van een naaste krijgen.

Tabel 16 In afgelopen 12 maanden een (keuken)tafelgesprek op afspraak gehad met de Sociale Dienst Drehtsteden (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	44	42	43
nee	47	51	51
weet ik niet	9	6	6

Tabel 17 Iemand anders aanwezig bij (keuken)tafelgesprek (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja, een naaste (bijvoorbeeld partner, familie, vriend of buur)	52	53	53
ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	0	9	8
ja, iemand anders	27	12	13
nee	23	30	30

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek hebben gehad.
Meerdere antwoorden mogelijk.

Tabel 18 Gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuner bij aanvragen maatwerkvoorziening (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	17	13	13
nee	79	75	75
weet ik niet meer	5	12	12

Tabel 19 Had men het prettig gevonden om hulp te krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	24	29	29
nee	76	71	71

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die geen gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of dit niet meer weten.

Tabel 20 Op welk moment behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
om het keukentafelgesprek voor te bereiden	20	26	26
tijdens het keukentafelgesprek om mij te ondersteunen tijdens het gesprek	25	30	31
na het keukentafelgesprek om het gesprek na te bespreken	16	16	16
na het keukentafelgesprek om te helpen bij het doen van de aanvraag	21	25	25
na het keukentafelgesprek om andere mogelijkheden te bespreken	13	22	22
op een ander moment	0	5	5

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of dit prettig zouden hebben gevonden. Meerdere antwoorden mogelijk.

4 Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2017

↓ = significante daling t.o.v. 2017

Op Drechtstedenniveau⁴

Tabel 21 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
woonvoorzieningen (n=52)	72	11	17
huishoudelijke ondersteuning (n=491)	78	13	8
vervoer (n=942)	77	12	11
individuele begeleiding (n=199)	57	19	25
dagbesteding (n=93)	57	35	8
beschermd wonen (n=35)	51	22	27
rolstoel (n=100)	74	14	12
Ik werd snel geholpen.			
woonvoorzieningen	89	3	8
huishoudelijke ondersteuning	75	15	10
vervoer	78	14	9
individuele begeleiding	74	13	13
dagbesteding	78	19	4
beschermd wonen	73	16	11
rolstoel	76	11	13
De medewerker nam mij serieus.			
woonvoorzieningen	97	0	3
huishoudelijke ondersteuning	90	↓ 8	2
vervoer	90	7	3
individuele begeleiding	96	4	↓ 1
dagbesteding	93	7	0
beschermd wonen	92	↓ 0	8
rolstoel	95	4	2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
woonvoorzieningen	87	11	3
huishoudelijke ondersteuning	84	12	5
vervoer	85	10	6
individuele begeleiding	82	15	3
dagbesteding	87	13	0
beschermd wonen	80	11	9
rolstoel	88	7	5

Tabel 22 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	ja	nee
woonvoorzieningen	30	70
huishoudelijke ondersteuning	32	68
vervoer	35	65
individuele begeleiding	41	59
dagbesteding	30	70
beschermd wonen	33	67
rolstoel	23	77

⁴ De uitsplitsing is gemaakt op basis van cliënten die maar één type maatwerkvoorziening hebben.

Vanwege het kleine aantal waarnemingen is maatschappelijke opvang niet in de tabellen opgenomen. Ook is om deze reden geen uitsplitsing naar gemeente mogelijk.

Tabel 23 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
woonvoorzieningen	89	9	2
huishoudelijke ondersteuning	84	11	5
vervoer	78	16	5
individuele begeleiding	83	11	6
dagbesteding	85	10	5
beschermd wonen	67	17	17
rolstoel	81	13	6
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
woonvoorzieningen	84	14	2
huishoudelijke ondersteuning	86	9	6
vervoer	84	11	5
individuele begeleiding	82	11	7
dagbesteding	85	8	7
beschermd wonen	68	12	20
rolstoel	82	11	7

Tabel 24 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
woonvoorzieningen	95	3	3
huishoudelijke ondersteuning	68	28	4
vervoer	83	13	4
individuele begeleiding	68	26	6
dagbesteding	67	28	5
beschermd wonen	49	33	18
rolstoel	77	14	9
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
woonvoorzieningen	98	0	2
huishoudelijke ondersteuning	83	14	3
vervoer	81	15	4
individuele begeleiding	72	21	7
dagbesteding	72	23	5
beschermd wonen	49	28	23
rolstoel	80	12	8
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
woonvoorzieningen	89	8	3
huishoudelijke ondersteuning	69	26	5
vervoer	76	19	5
individuele begeleiding	64	28	7
dagbesteding	71	25	4
beschermd wonen	54	31	15
rolstoel	72	19	9

Tabel 25 Gebruik voorzieningen in de gemeente in het afgelopen jaar (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
Sociaal wijkteam/ Dorpsnetwerk Alblasterdam / Sterk Papendrecht	0	7	6	24	3	13	1
sociaal raadsliedenwerk	2	2	3	7	0	2	1
inloopplekken zoals buurthuis, dagopvang zonder indicatie	2	1	3	6	11	9	1
opvoedondersteuning	0	0	1	5	0	0	0
ondersteuning bij thuisadministratie	6	2	2	14	1	4	0
ondersteuning vanuit welzijnswerk (bijvoorbeeld MEE Drechtsteden/Vivera)	2	4	3	12	4	7	3
mantelzorgondersteuning	9	8	8	8	23	2	6
respijtzorg zonder indicatie	0	0	0	0	2	0	0
thuisbegeleiding zonder indicatie	0	1	2	4	1	13	1
klussendienst	0	1	1	0	0	2	0
boodschappenservice	2	1	1	0	1	0	0
was- en strijkservice	0	1	1	0	0	2	0
geen van bovenstaande	74	73	74	50	58	61	78

Tabel 26 Particuliere schoonmaakster voor hulp in het huishouden (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
ja	41	9	21	7	19	2	21
nee	59	91	79	93	81	98	79

Tabel 27 Hulp van een individuele vrijwilliger (zelf of partner) (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
ja	8	5	7	13	15	9	8
nee	92	95	93	87	85	91	92

Tabel 28 Hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of burens) (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
ja	62	57	65	50	87	61	86
nee	38	43	35	50	13	39	14

Tabel 29 Idee dat naaste het aankan (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
ja	52	38	55	34	35	32	67
soms wel, soms niet	22	45	34	56	56	43	24
nee	11	7	3	4	1	11	4
weet ik niet	0	4	4	2	1	4	1
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	15	7	5	5	6	11	3

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die hulp van een naaste krijgen.

Tabel 30 In afgelopen 12 maanden een (keuken)tafelgesprek op afspraak gehad met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
ja	39	46	32	70	62	47	39
nee	59	48	62	22	27	44	60
weet ik niet	2	5	6	8	11	9	1

Tabel 31 Iemand anders aanwezig bij (keuken)tafelgesprek (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
ja, een naaste (bijvoorbeeld partner, familie, vriend of buur)	84	55	58	40	84	40	54
ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	0	1	1	30	5	63	0
ja, iemand anders	0	5	6	30	6	35	3
nee	16	38	36	18	8	5	40

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek hebben gehad. Meerdere antwoorden mogelijk.

Tabel 32 Gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuner bij aanvragen maatwerkvoorziening (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begeel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
ja	6	7	11	32	29	23	7
nee	92	80	80	55	55	52	90
weet ik niet meer	2	13	10	13	17	25	3

Tabel 33 Had men het prettig gevonden om hulp te krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begeel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
ja	17	27	26	33	42	33	23
nee	83	73	74	67	59	67	77

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die geen gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of dit niet meer weten.

Tabel 34 Op welk moment behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	woon- voorz.	huish. ond.	vervoer	ind. begeel.	dag- best.	besch. wonen	rolstoel
om het keukentafelgesprek voor te bereiden	55	25	18	51	21	35	17
tijdens het keukentafelgesprek om mij te ondersteunen tijdens het gesprek	9	24	17	68	30	35	24
na het keukentafelgesprek om het gesprek na te bespreken	0	11	6	40	13	40	12
na het keukentafelgesprek om te helpen bij het doen van de aanvraag	40	15	22	35	29	29	21
na het keukentafelgesprek om andere mogelijkheden te bespreken	0	17	18	24	29	35	24
op een ander moment	0	4	4	4	0	14	12

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of dit prettig zouden hebben gevonden. Meerdere antwoorden mogelijk.

5 Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen 2018

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal.

Tabel 35 Gebruik voorzieningen in de gemeente in het afgelopen jaar (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Sociaal wijkteam/ Dorpsnetwerk Alblasterdam / Sterk Papendrecht	4	12	4	7	5	3	6	8
sociaal raadsliedenwerk	8	2	1	1	2	3	3	3
inloopplekken zoals buurthuis, dagopvang zonder indicatie	5	3	3	3	4	3	5	4
opvoedondersteuning	1	1	1	0	1	1	1	1
ondersteuning bij thuisadministratie	4	4	1	4	3	3	5	4
ondersteuning vanuit welzijnswerk (bijvoorbeeld MEE Drechtsteden/Vivera)	3	4	3	5	4	4	8	5
mantelzorgondersteuning	12	10	10	11	6	11	10	10
respijtzorg zonder indicatie	0	0	0	1	0	0	0	0
thuisbegeleiding zonder indicatie	2	3	2	2	1	1	1	2
klussendienst	1	1	1	2	2	1	2	1
boodschappenservice	1	1	0	2	1	2	1	1
was- en strijkservice	1	1	1	0	2	1	0	1
geen van bovenstaande	61	65	71	68	71	70	67	67

Tabel 36 Particuliere schoonmaakster voor hulp in het huishouden (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	13	13	22	19	13	14	15	15
nee	87	87	78	81	87	86	85	86

Tabel 37 Hulp van een individuele vrijwilliger (zelf of partner) (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	6	9	10	8	7	10	8	8
nee	94	91	90	92	93	90	92	92

Tabel 38 Hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of burens) (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	66	65	68	66	60	63	62	64
nee	34	35	32	34	40	37	38	36

Tabel 39 Idee dat naaste het aankan (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	45	43	53	45	53	42	43	45
soms wel, soms niet	39	43	32	38	35	43	45	41
nee	3	4	3	6	5	6	4	4
weet ik niet	6	4	3	5	2	4	2	4
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	8	6	9	6	6	6	6	6

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die hulp van een naaste krijgen.

Tabel 40 In afgelopen 12 maanden een (keuken)tafelgesprek op afspraak gehad met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	29	56	39	33	31	28	40	43
nee	65	38	53	61	65	66	54	51
weet ik niet	5	7	8	7	5	6	6	6

Tabel 41 Iemand anders aanwezig bij (keuken)tafelgesprek (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja, een naaste (bijvoorbeeld partner, familie, vriend of buur)	54	52	53	60	55	59	50	53
ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	7	9	3	9	9	4	10	9
ja, iemand anders	18	14	6	9	13	5	13	13
nee	25	30	37	23	27	31	32	30

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek hebben gehad. Meerdere antwoorden mogelijk.

Tabel 42 Gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuner bij aanvragen maatwerkvoorziening (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	10	15	11	12	10	13	14	13
nee	80	73	77	75	80	77	74	75
weet ik niet meer	10	12	12	13	10	11	12	12

Tabel 43 Had men het prettig gevonden om hulp te krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	22	31	22	31	29	29	30	29
nee	78	69	78	69	71	71	70	71

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die geen gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of dit niet meer weten.

Tabel 44 Op welk moment behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
om het keukentafelgesprek voor te bereiden	19	31	18	21	26	21	23	26
tijdens het keukentafelgesprek om mij te ondersteunen tijdens het gesprek	24	31	26	30	32	33	32	31
na het keukentafelgesprek om het gesprek na te bespreken	13	17	16	16	13	14	16	16
na het keukentafelgesprek om te helpen bij het doen van de aanvraag	23	23	25	29	20	30	26	25
na het keukentafelgesprek om andere mogelijkheden te bespreken	23	22	22	24	24	18	24	22
op een ander moment	6	6	6	2	3	7	3	5

Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner of dit prettig zouden hebben gevonden. Meerdere antwoorden mogelijk.