Cliëntervaringsonderzoek Wmo

REGIO DRECHTSTEDEN - 2016

Volgens de Wmo 2015 is iedere gemeente in Nederland verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Sinds dit jaar (2016) is er een verplichte vragenset en een voorgeschreven aanpak ontwikkeld door de VNG, het ministerie van VWS en een aantal gemeenten: het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo.

Inhoud

1. Conclusies
2. Contact
3. Kwaliteit van ondersteuning
4. Resultaat van ondersteuning

Bijlagen

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 september geüpload worden bij KING t.b.v. de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

Omdat elke gemeente dezelfde verplichte vragenlijst gebruikt, kunnen de uitkomsten met elkaar vergeleken worden (benchmarken) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek 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 regiegroep Wmo van de Drechtsteden heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) gevraagd het CEO Wmo voor de zes Drechtstedengemeenten uit te voeren.

1 Conclusies

De belangrijkste conclusies op een rij:

- De meerderheid van de cliënten is tevreden over het contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD).
- De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft wat achter. Cliëntondersteuning maakt in de Drechtstedengemeenten onderdeel uit van de sociale teams[1] en wordt meestal niet als losstaand product gepromoot. Wel wordt er in de communicatie van de SDD (o.a. in brieven en op de website) expliciet verwezen naar de mogelijkheid van cliëntondersteuning. En ook de sociale teams worden (actief) gepromoot.
- De meerderheid van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen en ervaart een (positief) effect van de ondersteuning in hun dagelijks leven.
- Ondanks een tevreden meerderheid blijft er ruimte voor verbetering. Zo'n twee à drie op de tien cliënten zijn namelijk niet (geheel) tevreden over het contact, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

2 Contact

Aan de cliënten die korter dan één jaar geleden contact hebben gehad met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) hebben we gevraagd hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. De (ruime) meerderheid van de cliënten is hierover goed te spreken.

Het meest tevreden zijn cliënten over de mate waarin de medewerker van de SDD hen serieus nam. Het aandeel cliënten dat aangeeft serieus te zijn genomen, varieert van 75% in Dordrecht tot 86% in Sliedrecht.

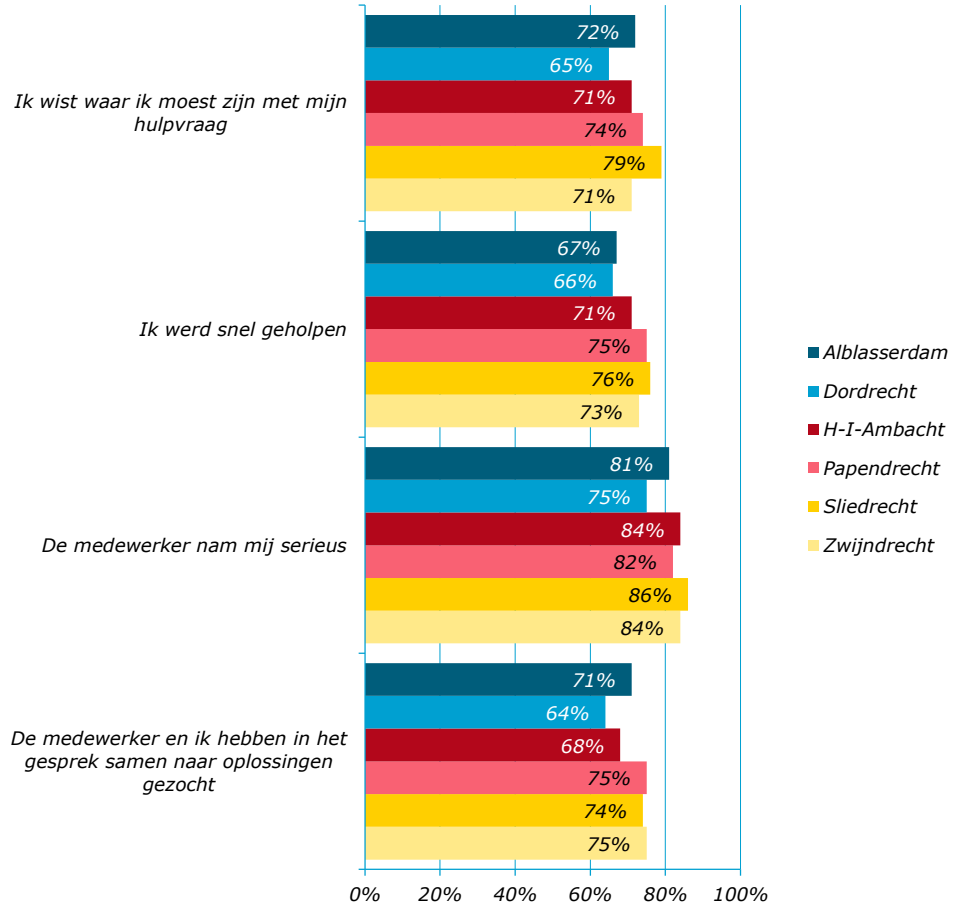
Ook de andere aspecten in figuur 1 scoren goed. Om en nabij zeven op de tien cliënten wisten waar zij met hun hulpvraag terecht konden, vinden dat zij snel geholpen werden en zijn het eens met de stelling dat zij samen met de medewerker van de SDD gezocht hebben naar oplossingen.

In tabel 1 staat onder andere ook het aandeel cliënten weergegeven dat het (helemaal) oneens is met een stelling. Het aandeel dat zich neutraal opstelt of zegt het niet te weten/geen mening te hebben, is groter.
Er zijn verschillen zichtbaar tussen de zes gemeenten, maar deze zijn niet heel groot. Over het algemeen zijn de cliënten in Dordrecht wat minder tevreden.

[1] In Alblaserdam wordt niet gewerkt met een sociaal team maar een dorpsnetwerk.

Uitsplitsingen tussen cliënten met een PGB en Zorg in Natura (op gemeente-niveau) en naar maatwerkvoorzieningen (op Drechtstedenniveau) vindt u in de bijlage. Evenals een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksmethode.

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



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

Tabel 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	A	D	H	P	S	Z
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag						
(helemaal) mee eens	72	65	71	74	79	71
neutraal	18	20	14	12	11	14
(helemaal) mee oneens	10	12	14	13	9	13
weet niet / geen mening	1	4	1	1	1	1
Ik werd snel geholpen						
(helemaal) mee eens	67	66	71	75	76	73
neutraal	22	19	16	15	14	16
(helemaal) mee oneens	11	13	13	9	8	10
weet niet / geen mening	1	2	1	1	1	2
De medewerker nam mij serieus						
(helemaal) mee eens	81	75	84	82	86	84
neutraal	12	13	8	12	11	8
(helemaal) mee oneens	5	11	8	6	2	7
weet niet / geen mening	2	2	1	1	1	1
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht						
(helemaal) mee eens	71	64	68	75	74	75
neutraal	19	19	19	15	15	14
(helemaal) mee oneens	9	15	12	9	10	10
weet niet / geen mening	2	3	2	2	1	1

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

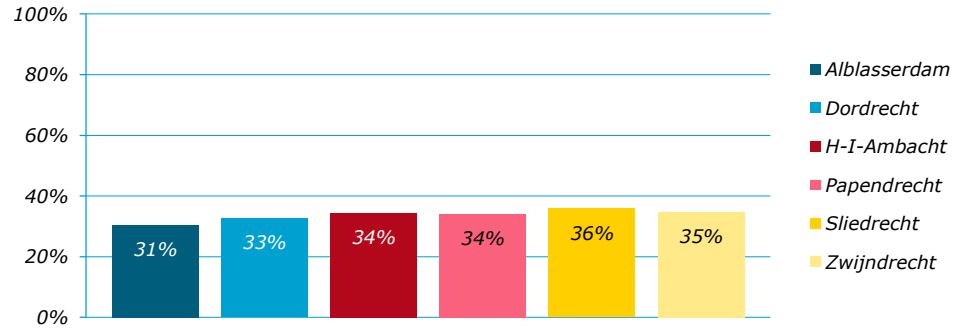
Onafhankelijke cliëntondersteuning
Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten volgens de Wmo 2015 verplicht om cliëntondersteuning aan te bieden voor alle inwoners. Cliëntondersteuning is in de wet omschreven als:

"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 iemand die u helpt met informatie, advies en algemene ondersteuning om zelf verder te kunnen en goede ondersteuning te krijgen, bijvoorbeeld tijdens het keukentafelgesprek. De cliëntondersteuner kan iemand zijn uit uw eigen familie of kennissenkring, maar kan ook afkomstig zijn van een professionele organisatie, bijvoorbeeld MEE.*"

Een derde van de cliënten met een maatwerkvoorziening weet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 2).

Figuur 2 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning



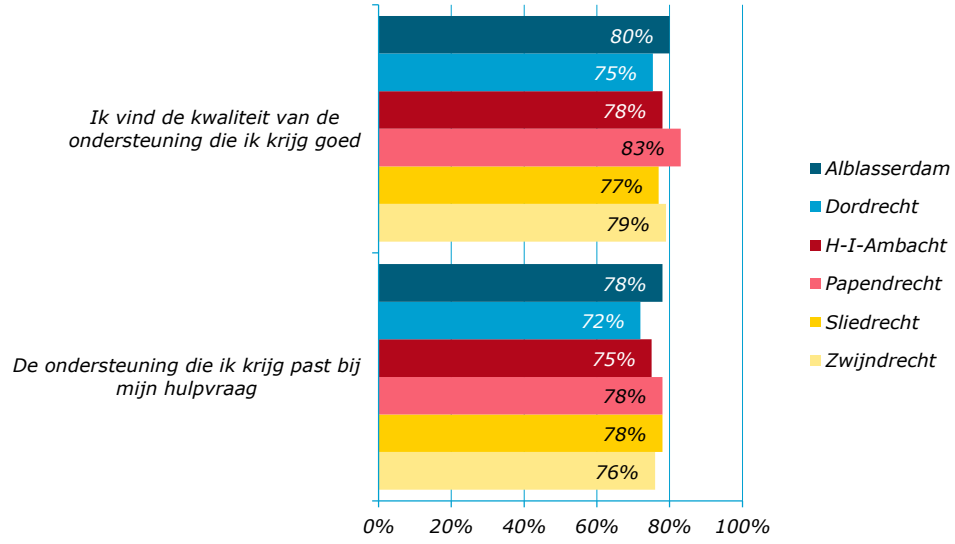
Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD

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

3 Kwaliteit van ondersteuning

Over het algemeen zijn de cliënten met een maatwerkvoorziening goed te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning die zij hebben gekregen (figuur 3, tabel 2). Zo'n zeven à acht op de tien cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed en geven aan dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag.

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



Tabel 2 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	A	D	H	P	S	Z
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed						
(helemaal) mee eens	*80*	*75*	*78*	*83*	*77*	*79*
neutraal	*12*	*14*	*11*	*11*	*15*	*13*
(helemaal) mee oneens	*7*	*10*	*10*	*6*	*7*	*8*
weet niet / geen mening	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag						
(helemaal) mee eens	*78*	*72*	*75*	*78*	*78*	*76*
neutraal	*9*	*13*	*10*	*11*	*11*	*10*
(helemaal) mee oneens	*12*	*13*	*14*	*10*	*10*	*13*
weet niet / geen mening	*2*	*2*	*1*	*1*	*1*	*1*

We hebben cliënten, als afsluiting van de vragenlijst, gevraagd om een toelichting te geven op de ondersteuning die zij krijgen. De meeste cliënten hebben deze kans benut om (nogmaals) hun tevredenheid te uiten.

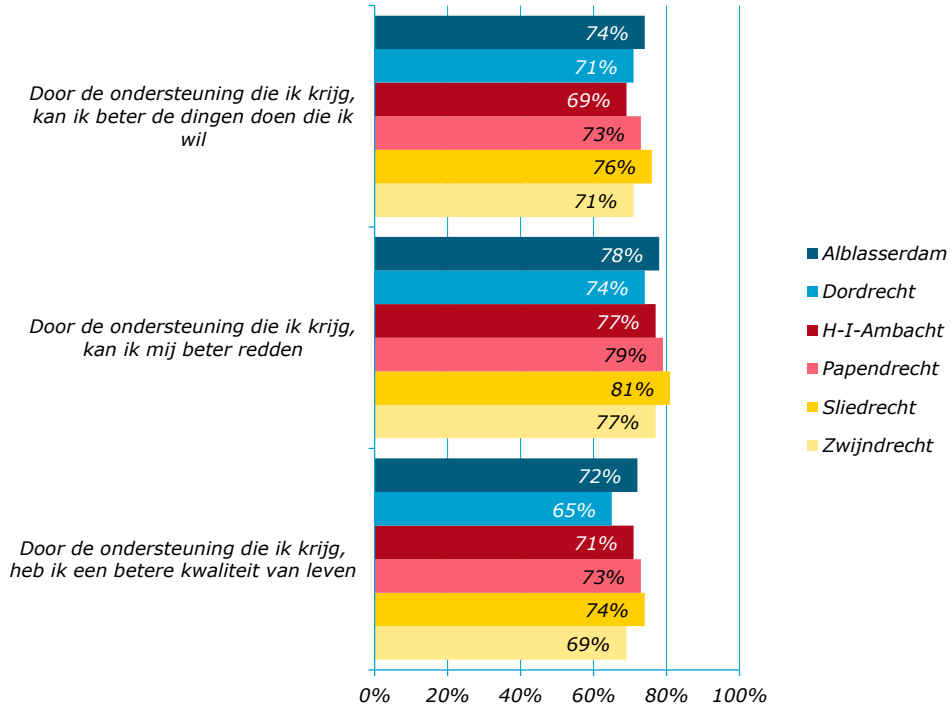
Er zijn ook aandachts- en verbeterpunten genoemd. Te weinig uren huishoudelijke ondersteuning is verreweg het vaakst genoemd. Andere punten zijn de (te) hoge kosten van de ondersteuning en slechte ervaringen met het taxivervoer/de Drechthopper (o.a. niet op tijd rijden en omrijden).

4 Resultaat van ondersteuning

Ten slotte hebben we cliënten met een maatwerkvoorziening gevraagd naar het effect van de ondersteuning op hun dagelijkse leven. In hoeverre kunnen cliënten zich beter redden? En kan men de dingen (beter) doen die men wil?

Ook hier zien we over het algemeen positieve reacties en weinig verschillen tussen de zes gemeenten (figuur 4, tabel 3). De ruime meerderheid van de cliënten (variërend van 69% tot 81%) met een maatwerkvoorziening geeft aan dat zij door de ondersteuning zich beter kunnen redden, beter de dingen kunnen doen die ze willen doen en een betere kwaliteit van leven hebben. De ondersteuning die zij in de vorm van hun maatwerkvoorziening heeft dus zeker effect voor deze cliënten.

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



Tabel 3 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	*A*	*D*	*H*	*P*	*S*	*Z*
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil						
(helemaal) mee eens	*74*	*71*	*69*	*73*	*76*	*71*
neutraal	*17*	*20*	*21*	*20*	*16*	*20*
(helemaal) mee oneens	*8*	*8*	*9*	*6*	*7*	*8*
weet niet / geen mening	*2*	*2*	*1*	*1*	*2*	*1*
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden						
(helemaal) mee eens	*78*	*74*	*77*	*79*	*81*	*77*
neutraal	*14*	*17*	*15*	*14*	*11*	*15*
(helemaal) mee oneens	*6*	*8*	*8*	*6*	*6*	*7*
weet niet / geen mening	*1*	*2*	*1*	*1*	*1*	*1*
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven						
(helemaal) mee eens	*72*	*65*	*71*	*73*	*74*	*69*
neutraal	*18*	*25*	*18*	*19*	*17*	*20*
(helemaal) mee oneens	*9*	*8*	*10*	*7*	*6*	*9*
weet niet / geen mening	*2*	*3*	*1*	*2*	*2*	*2*

Verschillen tussen gemeenten
De verschillen tussen de zes gemeenten lijken klein. Mogelijke verklaringen voor de verschillen, kunnen zijn:

- andere samenstelling van de doelgroep/bevolking;
- andere zorgaanbieders;
- andere wijze en aanbod van algemene voorzieningen.

drs. S.A.W. van Oostrom-van der Meijden & drs. I.A.C. Soffers
september 2016

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl

Bijlagen

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO

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 43% in Dordrecht tot 51% in Papendrecht.

Tabel 1 Responsoverzicht

	cliëntenbestand	*steekproef*	*netto respons*[a]	*in %*
Alblasserdam	*1.007*	*1.007*	*501*	*50*
Dordrecht	*6.863*	*1.300*	*561*	*43*
Hendrik-Ido-Ambacht	*1.155*	*1.050*	*509*	*48*
Papendrecht	*1.537*	*1.100*	*562*	*51*
Sliedrecht	*1.732*	*1.100*	*495*	*45*
Zwijndrecht	*2.546*	*1.200*	*601*	*50*

[a] *na opschonen van het databestand volgens de landelijke richtlijnen*

Vragenlijst
Het CEO 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.

Naast dat er een verplichte vragenset is, bestaat er ook een facultatieve modelvragenlijst opgesteld. In overleg met de beleidsmedewerkers Wmo van de zes gemeenten is ervoor gekozen om ons dit jaar te beperken tot de verplichte vragenset.

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 antwoordenvelop 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 mei-juni 2016.

[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.

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.

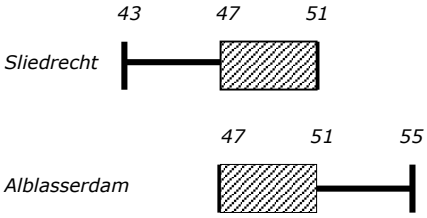
Onderstaande tabel geeft voor in steekproeven of delen daarvan gemeten percentages de betrouwbaarheidsmarges voor een meting van 50% en ter illustratie ook voor een meting van 10% of 90%.

Tabel 2 De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages

bij een respons van:	is 10% eigenlijk:	is 50% eigenlijk:	is 90% eigenlijk:
500	10% ± 3%	50% ± 4%	90% ± 3%
600	10% ± 2%	50% ± 4%	90% ± 2%

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 Sliedrecht is bekend met cliëntondersteuning en in Alblasserdam 51%. Bij een steekproefomvang van ± 500 respondenten ligt het aandeel in Sliedrecht in werkelijkheid tussen de 43% en 51% (zie tabel hierboven). Het aandeel in Alblasserdam 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 Voorbeeld van significatie



2 Uitsplitsingen naar PGB & Zorg in Natura

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

Alblasserdam

Tabel 3 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	63	72	72
neutraal	21	17	18
(helemaal) mee oneens	16	10	10
weet niet / geen mening	0	1	1
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	63	69	67
neutraal	11	22	22
(helemaal) mee oneens	26	9	11
weet niet / geen mening	0	1	1
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	72	83	81
neutraal	22	10	12
(helemaal) mee oneens	6	5	5
weet niet / geen mening	**0**	2	2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	61	72	71
neutraal	33	17	19
(helemaal) mee oneens	6	10	9
weet niet / geen mening	**0**	2	2

Tabel 4 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	totaal
ja	25	31	31
nee	75	69	69

Tabel 5 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
(helemaal) mee eens	92	80	80
neutraal	4	13	12
(helemaal) mee oneens	4	7	7
weet niet / geen mening	**0**	1	1
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	87	77	78
neutraal	4	10	9
(helemaal) mee oneens	9	12	12
weet niet / geen mening	**0**	2	2

Tabel 6 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
(helemaal) mee eens	**90**	73	74
neutraal	**5**	18	17
(helemaal) mee oneens	5	8	8
weet niet / geen mening	**0**	1	2
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	**95**	78	78
neutraal	5	14	14
(helemaal) mee oneens	**0**	7	6
weet niet / geen mening	**0**	2	1
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	**96**	70	72
neutraal	**0**	19	18
(helemaal) mee oneens	4	9	9
weet niet / geen mening	**0**	3	2

Dordrecht

Tabel 7 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	58	64	65
neutraal	31	19	20
(helemaal) mee oneens	12	13	12
weet niet / geen mening	**0**	4	4
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	58	68	66
neutraal	19	18	19
(helemaal) mee oneens	23	12	13
weet niet / geen mening	0	2	2
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	68	77	75
neutraal	12	12	13
(helemaal) mee oneens	20	9	11
weet niet / geen mening	**0**	3	2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	56	65	64
neutraal	28	18	19
(helemaal) mee oneens	16	14	15
weet niet / geen mening	**0**	3	3

Tabel 8 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	totaal
ja	35	34	33
nee	65	66	67

Tabel 9 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
(helemaal) mee eens	62	77	75
neutraal	21	13	14
(helemaal) mee oneens	17	9	10
weet niet / geen mening	**0**	2	1
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	64	75	72
neutraal	18	11	13
(helemaal) mee oneens	18	13	13
weet niet / geen mening	**0**	2	2

Tabel 10 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
(helemaal) mee eens	69	71	71
neutraal	21	20	20
(helemaal) mee oneens	10	7	8
weet niet / geen mening	**0**	2	2
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	73	75	74
neutraal	13	16	17
(helemaal) mee oneens	13	7	8
weet niet / geen mening	**0**	2	2
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	53	67	65
neutraal	37	23	25
(helemaal) mee oneens	10	8	8
weet niet / geen mening	**0**	3	3

Hendrik-Ido-Ambacht

Tabel 11 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	75	72	71
neutraal	13	15	14
(helemaal) mee oneens	13	13	14
weet niet / geen mening	0	1	1
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	63	72	71
neutraal	19	16	16
(helemaal) mee oneens	19	11	13
weet niet / geen mening	**0**	2	1
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	81	85	84
neutraal	13	8	8
(helemaal) mee oneens	6	7	8
weet niet / geen mening	0	1	1
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	47	71	68
neutraal	33	18	19
(helemaal) mee oneens	20	10	12
weet niet / geen mening	**0**	2	2

Tabel 12 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	totaal
ja	30	34	34
nee	70	66	66

Tabel 13 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
(helemaal) mee eens	**92**	78	78
neutraal	**8**	11	11
(helemaal) mee oneens	**0**	10	10
weet niet / geen mening	**0**	1	1
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	75	75	75
neutraal	13	10	10
(helemaal) mee oneens	13	13	14
weet niet / geen mening	**0**	1	1

Tabel 14 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
(helemaal) mee eens	77	68	69
neutraal	23	22	21
(helemaal) mee oneens	0	10	9
weet niet / geen mening	**0**	1	1
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	87	76	77
neutraal	9	15	15
(helemaal) mee oneens	**4**	8	8
weet niet / geen mening	**0**	1	1
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	**91**	70	71
neutraal	9	19	18
(helemaal) mee oneens	**0**	11	10
weet niet / geen mening	**0**	1	1

Papendrecht

Tabel 15 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	73	73	74
neutraal	13	12	12
(helemaal) mee oneens	13	14	13
weet niet / geen mening	0	1	1
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	60	77	75
neutraal	**0**	15	15
(helemaal) mee oneens	33	7	9
weet niet / geen mening	7	1	1
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	67	84	82
neutraal	13	11	12
(helemaal) mee oneens	20	4	6
weet niet / geen mening	0	1	1
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	67	75	75
neutraal	20	15	15
(helemaal) mee oneens	13	8	9
weet niet / geen mening	**0**	2	2

Tabel 16 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	totaal
ja	38	33	34
nee	62	67	66

Tabel 17 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
(helemaal) mee eens	89	82	83
neutraal	**0**	12	11
(helemaal) mee oneens	11	5	6
weet niet / geen mening	0	1	1
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag			
(helemaal) mee eens	65	79	78
neutraal	18	11	11
(helemaal) mee oneens	18	9	10
weet niet / geen mening	**0**	1	1

Tabel 18 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
(helemaal) mee eens	72	72	73
neutraal	17	21	20
(helemaal) mee oneens	11	6	6
weet niet / geen mening	0	1	1
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	78	79	79
neutraal	11	14	14
(helemaal) mee oneens	11	6	6
weet niet / geen mening	0	1	1
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	67	72	73
neutraal	22	19	19
(helemaal) mee oneens	11	7	7
weet niet / geen mening	**0**	2	2

Sliedrecht

Tabel 19 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	84	78	79
neutraal	**0**	12	11
(helemaal) mee oneens	16	9	9
weet niet / geen mening	0	1	1
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	65	76	76
neutraal	12	16	14
(helemaal) mee oneens	23	6	8
weet niet / geen mening	**0**	2	1
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	85	85	86
neutraal	12	12	11
(helemaal) mee oneens	4	2	2
weet niet / geen mening	0	1	1
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	73	76	74
neutraal	15	14	15
(helemaal) mee oneens	12	9	10
weet niet / geen mening	0	2	1

Tabel 20 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	totaal
ja	27	37	36
nee	73	63	64

Tabel 21 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
(helemaal) mee eens	87	77	77
neutraal	10	15	15
(helemaal) mee oneens	3	7	7
weet niet / geen mening	**0**	1	1
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	87	78	78
neutraal	7	11	11
(helemaal) mee oneens	7	10	10
weet niet / geen mening	**0**	1	1

Tabel 22 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
(helemaal) mee eens	87	74	76
neutraal	7	17	16
(helemaal) mee oneens	7	7	7
weet niet / geen mening	**0**	2	2
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	**93**	80	81
neutraal	**3**	12	11
(helemaal) mee oneens	3	6	6
weet niet / geen mening	**0**	1	1
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	**90**	73	74
neutraal	**3**	19	17
(helemaal) mee oneens	7	6	6
weet niet / geen mening	**0**	3	2

Zwijndrecht

Tabel 23 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	66	71	71
neutraal	13	15	14
(helemaal) mee oneens	22	14	13
weet niet / geen mening	**0**	1	1
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	55	75	73
neutraal	23	15	16
(helemaal) mee oneens	23	9	10
weet niet / geen mening	**0**	2	2
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	74	85	84
neutraal	23	7	8
(helemaal) mee oneens	3	7	7
weet niet / geen mening	0	1	1
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	**53**	77	75
neutraal	27	13	14
(helemaal) mee oneens	20	8	10
weet niet / geen mening	**0**	2	1

Tabel 24 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	totaal
ja	44	34	35
nee	56	66	65

Tabel 25 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
(helemaal) mee eens	79	80	79
neutraal	13	12	13
(helemaal) mee oneens	8	7	8
weet niet / geen mening	0	1	1
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	74	76	76
neutraal	10	10	10
(helemaal) mee oneens	15	13	13
weet niet / geen mening	**0**	1	1

Tabel 26 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	totaal
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
(helemaal) mee eens	67	70	71
neutraal	25	21	20
(helemaal) mee oneens	8	8	8
weet niet / geen mening	**0**	2	1
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	81	77	77
neutraal	16	15	15
(helemaal) mee oneens	3	7	7
weet niet / geen mening	0	1	1
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	79	68	69
neutraal	11	21	20
(helemaal) mee oneens	8	9	9
weet niet / geen mening	3	2	2

3 Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

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

Op Drechtstedenniveau[3]

Tabel 27 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens	weet niet / geen mening
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.				
woonvoorzieningen (n=55)	70	12	18	**0**
huishoudelijke ondersteuning (n=567)	67	17	14	3
vervoer (n=598)	**76**	**13**	9	3
individuele begeleiding (n=239)	**52**	21	**23**	4
dagbesteding (n=54)	57	13	24	6
maatschappelijke opvang (n=30)	**36**	31	**33**	**0**
beschermd wonen (n=47)	53	15	24	8
Ik werd snel geholpen.				
woonvoorzieningen	62	18	19	**0**
huishoudelijke ondersteuning	71	16	12	2
vervoer	72	17	9	2
individuele begeleiding	**54**	**26**	**19**	2
dagbesteding	62	**5**	**34**	**0**
maatschappelijke opvang	**42**	34	24	**0**
beschermd wonen	57	26	17	**0**
De medewerker nam mij serieus.				
woonvoorzieningen	81	6	13	**0**
huishoudelijke ondersteuning	80	11	8	1
vervoer	83	9	6	3
individuele begeleiding	75	15	9	2
dagbesteding	79	**3**	18	**0**
maatschappelijke opvang	**48**	30	22	**0**
beschermd wonen	71	4	15	10
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.				
woonvoorzieningen	70	12	17	1
huishoudelijke ondersteuning	70	18	11	3
vervoer	71	16	10	3
individuele begeleiding	66	18	15	1
dagbesteding	**82**	12	6	**0**
maatschappelijke opvang	57	26	18	**0**
beschermd wonen	54	25	17	4

Tabel 28 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	ja	nee
woonvoorzieningen	26	74
huishoudelijke ondersteuning	**29**	**71**
vervoer	**29**	**71**
individuele begeleiding	**41**	**59**
dagbesteding	43	57
maatschappelijke opvang	**15**	**85**
beschermd wonen	**49**	**51**

[3] De uitplitsing is gemaakt op basis van cliënten die maar één type maatwerkvoorziening hebben.

Tabel 29 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens	weet niet / geen mening
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.				
woonvoorzieningen	*72*	*10*	*16*	*2*
huishoudelijke ondersteuning	*78*	*13*	*8*	*1*
vervoer	*73*	***18***	***6***	***3***
individuele begeleiding	***85***	***8***	*7*	***0***
dagbesteding	***89***	*9*	***2***	***0***
maatschappelijke opvang	***59***	*29*	*12*	***0***
beschermd wonen	*84*	*7*	*9*	***0***
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.				
woonvoorzieningen	*70*	*10*	*19*	*1*
huishoudelijke ondersteuning	*72*	*9*	***17***	*2*
vervoer	*77*	*13*	***6***	***4***
individuele begeleiding	***83***	***8***	*9*	***0***
dagbesteding	*79*	*16*	***5***	***0***
maatschappelijke opvang	*65*	*23*	*12*	***0***
beschermd wonen	***87***	*11*	***3***	***0***

Tabel 29 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens	weet niet / geen mening
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.				
woonvoorzieningen	*75*	*14*	*9*	*1*
huishoudelijke ondersteuning	*67*	***24***	*8*	*1*
vervoer	***80***	***10***	*7*	*3*
individuele begeleiding	***78***	*16*	*5*	*1*
dagbesteding	*67*	*31*	***2***	***0***
maatschappelijke opvang	*71*	*22*	*6*	***0***
beschermd wonen	*83*	*16*	***1***	***0***
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.				
woonvoorzieningen	*79*	***7***	*8*	*6*
huishoudelijke ondersteuning	*80*	***12***	*7*	*1*
vervoer	*76*	*16*	*5*	***3***
individuele begeleiding	***83***	***11***	*6*	***0***
dagbesteding	***54***	***34***	*5*	*7*
maatschappelijke opvang	*71*	*15*	*14*	***0***
beschermd wonen	*83*	*16*	***1***	***0***
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.				
woonvoorzieningen	*57*	*28*	*10*	*6*
huishoudelijke ondersteuning	*66*	*20*	*10*	*4*
vervoer	*70*	*20*	*6*	*4*
individuele begeleiding	*72*	*20*	*8*	***1***
dagbesteding	*68*	*27*	*6*	***0***
maatschappelijke opvang	*60*	*27*	*13*	***0***
beschermd wonen	*78*	*21*	***1***	*0*