



Clëntervaringsonderzoek Wmo

REGIO DRECHTSTEDEN 2021

Inhoud

1. Conclusies
2. Contact
3. Kwaliteit van de ondersteuning
4. Resultaat van de ondersteuning
5. Keukentafelgesprek met SDD
6. Mantelzorg
7. Eenzaamheid
8. Eigen bijdrage
9. Ondersteuning tijdens coronacrisis
10. Opmerkingen over de ondersteuning

Bijlagen

Gemeenten voeren periodiek clëntervaringsonderzoek (CEO) uit onder inwoners met Wmo-ondersteuning: het CEO Wmo. Dit was steeds opgezet rond een vaste set van 10 vragen. Per 2021 kunnen gemeenten het CEO Wmo ook op een andere manier vormgeven en het op deze manier beter laten aansluiten bij hun eigen kennisbehoeften. Voor dit jaar heeft regio Drechtsteden ervoor gekozen de standaard vragenlijst te blijven gebruiken, aangevuld met enkele extra vragen. In deze factsheet vindt u de resultaten van het CEO Wmo 2021 voor de zeven gemeenten in de Drechtsteden.

Vanaf 2016 hebben gemeenten Wmo-clënten periodiek een vragenlijst (met verplichte vragenset) voorgelegd. De vragen gingen over hun ervaring met *de toegang* tot de Wmo voorziening, de *kwaliteit* hiervan en het ervaren *effect* op de zelfredzaamheid. De uitkomsten van verschillende gemeenten konden zo met elkaar worden vergeleken (benchmarken).

Per 2021 zijn gemeenten vrij het CEO Wmo op een eigen manier vorm te geven. Wel blijven zij verplicht te rapporteren over de resultaten van het CEO, maar zonder voorgeschreven vragenset of onderzoeksanpak. Op deze manier kunnen zij het onderzoek en de daarmee opgehaalde resultaten beter laten aansluiten bij de lokale praktijk en informatiebehoefte. De resultaten kunnen eveneens leiden tot verder (verdiepend) onderzoek en een eventueel verbetertraject binnen gemeenten.

Voor dit jaar heeft regio Drechtsteden ervoor gekozen de standaard vragenlijst te blijven gebruiken, aangevuld met vragen die betrekking hebben op mantelzorg, eenzaamheid, het keukentafelgesprek, de eigen bijdrage en de ondersteuning tijdens de coronacrisis. De resultaten hiervan worden in deze factsheet zowel per gemeente als voor de Drechtsteden als geheel gepresenteerd. Voor zover mogelijk vergelijken we deze met de resultaten uit 2019. Wanneer gesproken wordt over verschillen tussen jaren of tussen gemeenten is er sprake van een significant verschil.

Het is de vijfde keer dat het CEO Wmo is uitgevoerd. In de bijlage hebben we voor de standaard vragenset de resultaten van alle vijf de metingen opgenomen, zodat inzicht kan worden verkregen in eventuele ontwikkelingen. Ook zijn hier de resultaten op de aanvullende vragen per gemeente te vinden.

1 Conclusies

De belangrijkste conclusies van het CEO Wmo 2021 zijn:

- De meeste clënten met een maatwerkvoorziening in de Drechtsteden zijn (zeer) tevreden over het contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD), de kwaliteit van de ondersteuning en het resultaat hiervan. Net als in de voorgaande jaren is men het meest te spreken over de mate waarin men serieus genomen wordt door de medewerker van de SDD (92%). Over de kwaliteit van de ondersteuning is 87% tevreden en eveneens geeft 87% aan zichzelf te kunnen redden dankzij de ondersteuning. Het aandeel Wmo-clënten met een negatief oordeel over de kwaliteit of het resultaat is 4% of minder.
- Als we kijken naar de ontwikkeling van 2016-2021 zien we een geleidelijke stijging in tevredenheid. Dit geldt met name voor de Drechtsteden als geheel.
- Vier op de tien clënten (41%) zijn bekend met de onafhankelijke clëntondersteuner. Dit is een lichte toename ten opzichte van voorgaande jaren. In 2019 was dit nog 36%. Met name Hardinxveld-Giessendam scoort erg hoog met een bekendheid van 48%.
- Op een aantal aspecten verschillen de gemeenten onderling van elkaar. Zo valt op dat de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht minder goed dan gemiddeld scoort op een aantal aspecten van het contact met de SDD en zijn respondenten uit Hardinxveld-Giessendam



opvallend ontevreden over de snelheid waarmee zij worden geholpen met hun hulpvraag. Daarentegen zijn cliënten uit Papendrecht en Sliedrecht juist relatief tevreden met de aansluiting van de hulpvraag bij de ondersteuning die ze ontvangen.

- Hoewel de meerderheid van de cliënten (zeer) tevreden is en de tevredenheid weer iets gestegen is ten opzichte van 2019, is er nog steeds ruimte voor verbetering. Tussen 2% en 8% van de Wmo-clients zegt ergens niet tevreden over te zijn. Het minst tevreden is men over de snelheid waarop zij werden geholpen en over het feit dat zij niet wisten waar men moest zijn met een hulpvraag. Ook in 2019 waren dit de belangrijkste verbeterpunten.

De belangrijkste conclusies van de aanvullende vragen:

- Bij ruim de helft van de cliënten die in de afgelopen 12 maanden een keukentafelgesprek met de SDD had, was er hierbij ook nog iemand anders aanwezig. Veelal was dit een naaste (zoals een partner, familie). Bijna een kwart van de respondenten die aangaven dat er geen anderen bij dit (keukentafel)gesprek aanwezig waren, had het prettig gevonden als dit wel zo was geweest.
- Ten opzichte van 2019 is het aantal Wmo-clients in de Drechtsteden dat mantelzorg ontvangt gestegen van 63% naar 74%. De hulp is met name afkomstig van de eigen familie (73%) en/of partner (39%). Bijna zes op de tien cliënten (57%) denken dat deze persoon het (meestal) wel aankan om die hulp te verlenen. Dit is een iets positiever beeld dan in 2019 toen 53% dacht dat hun naaste de zorg aankan.
- De meerderheid van de Wmo-clients voelt zich over het algemeen niet eenzaam en zegt bijvoorbeeld voldoende mensen in de omgeving te hebben bij wie ze terecht kunnen. Wel geeft ruim de helft aan in meer of mindere mate mensen en/of gezelligheid om zich heen te missen. In het algemeen voelt men zich wat minder eenzaam dan in 2019.
- Voor de meeste Wmo-clients (81%) is de eigen bijdrage die betaald moet worden voor de Wmo-voorziening(en) goed betaalbaar. Dat is echter niet bij iedereen het geval; 3% van de cliënten vindt het niet goed betaalbaar en overweegt daarom de Wmo-voorziening waarschijnlijk (1%) of misschien (2%) op te zeggen.
- Bijna zeven op de tien cliënten hebben tijdens de coronacrisis (tussen maart 2020 en nu) naar eigen zeggen niet minder ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen. Eén op de vijf cliënten (18%) is het daar niet mee eens; zij geven aan wél (een beetje of veel) minder ondersteuning te hebben ontvangen. Van de cliënten die tijdens de coronacrisis minder ondersteuning vanuit de Wmo ontvingen, heeft bijna de helft (47%) meer hulp van naasten gekregen. Voor 45% is dit niet het geval. Voor de meeste cliënten die minder ondersteuning hebben ontvangen gedurende de coronacrisis, was de ondersteuning vanuit de Wmo, al dan niet in combinatie met extra zorg hun naasten, desondanks voldoende; 7% heeft echter onvoldoende hulp ervaren.

2 Contact

Alle Wmo-clients 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 met de SDD, hebben we gevraagd hoe er met hun vraag is omgegaan. Over het algemeen is men hierover (zeer) tevreden (tabel 1, figuur 1).

Net zoals in alle voorgaande jaren zijn cliënten in de Drechtsteden het meest tevreden over de mate waarin zij serieus genomen werden door de medewerker van de SDD. Ruim negen op de tien cliënten zijn het (helemaal) eens met de stelling *'De medewerker nam mij serieus'* (92%). Ook met de andere voorgelegde stellingen is de meerderheid het (helemaal) eens. Zo zegt 84% dat er in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht, vindt 82% dat men snel werd geholpen en wist 80% waar men moest zijn met de hulpvraag.

We zien een aantal significante verschillen tussen de gemeenten en het gemiddelde in de Drechtsteden. Zo is voor Hendrik-Ido-Ambacht het percentage (helemaal) mee eens op de stellingen *'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'*, *'Ik werd snel geholpen'* en *'De medewerker nam mij serieus'* significant lager dan het gemiddelde in de Drechtsteden. Ook zijn cliënten in Hardinxveld-Giessendam minder tevreden dan het gemiddelde in de Drechtsteden over de snelheid waarmee zij geholpen zijn.

Ten opzichte van 2019 zijn cliënten in de Drechtsteden als geheel juist positiever over het contact met de SDD. Zo is de tevredenheid over de snelheid waarmee men geholpen wordt

toegenomen van 78% naar 82%. Alleen op de stelling dat de medewerker in het gesprek samen met hen naar oplossingen heeft gezocht is de tevredenheid gelijk gebleven.

Als we kijken naar de ontwikkeling binnen de afzonderlijke gemeenten zijn er ten opzichte van 2019 vrijwel geen significante veranderingen zichtbaar.

Tabel 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%), 2021

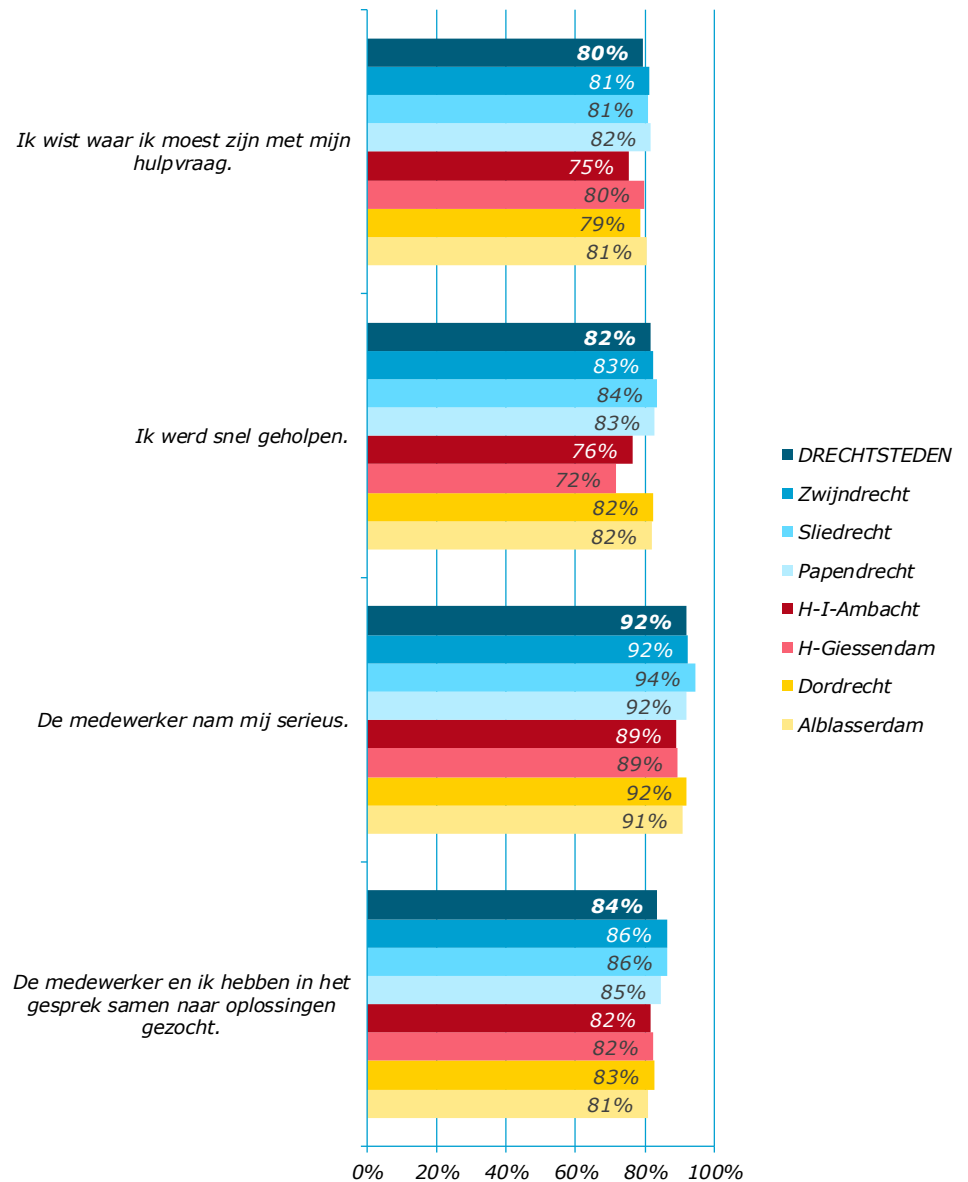
stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.								
(helemaal) mee eens	81	79	80	75	82	81	81	↑80
neutraal	11	12	13	16	10	13	13	12
(helemaal) mee oneens	8	9	7	8	8	6	6	↓8
Ik werd snel geholpen.								
(helemaal) mee eens	82	82	72	76	83	84	83	↑82
neutraal	13	↓10	17	16	12	↓10	11	↓11
(helemaal) mee oneens	5	8	11	8	5	6	6	7
De medewerker nam mij serieus.								
(helemaal) mee eens	91	92	89	89	92	94	92	↑92
neutraal	6	7	7	8	6	5	5	↓6
(helemaal) mee oneens	4	1	3	3	2	1	2	2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.								
(helemaal) mee eens	81	83	82	82	85	86	86	84
neutraal	16	13	11	13	11	10	10	12
(helemaal) mee oneens	3	4	6	6	4	3	4	4

Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD. Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten. Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2019

↓ = significante daling t.o.v. 2019

Figuur 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2021



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

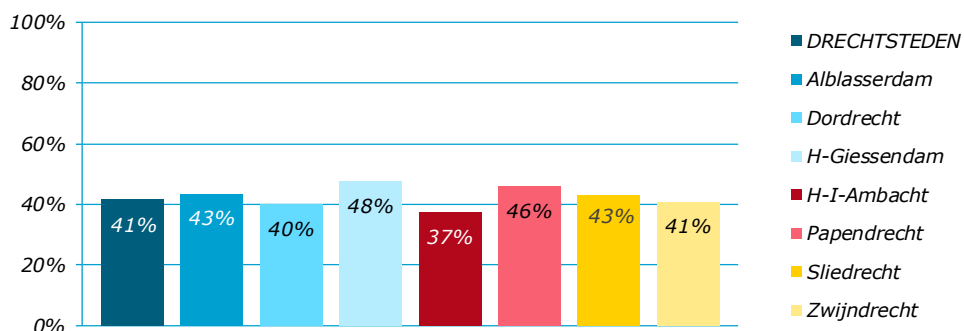
Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten volgens de Wmo 2015 verplicht om cliëntondersteuning aan te bieden voor alle inwoners. Cliëntondersteuning is in de wet omschreven als:

“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.”

In de Drechtsteden weet 41% 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). Cliënten in Hardinxveld-Giessendam en Papendrecht zijn hier vaker mee bekend dan de gemiddelde cliënt in de Drechtsteden.

Ten opzichte van 2019 is de bekendheid met een onafhankelijke cliëntondersteuner voor de Drechtsteden als geheel gestegen van 36% naar 41%. Ook voor de gemeente Dordrecht en Papendrecht is de bekendheid flink gestegen; in Dordrecht steeg de bekendheid van 31% naar 40% en in Papendrecht steeg deze zelfs van 34% naar 46%.

Figuur 2 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning, 2021



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

3 Kwaliteit van de ondersteuning

De meeste Wmo-cliënten in de Drechtsteden zijn goed te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen (tabel 2, figuur 3). Bijna negen op de tien cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed (87%) en eveneens 87% zegt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag.

Ook hier zijn de verschillen tussen de gemeenten klein en wijken de resultaten in de meeste gevallen niet significant af van het gemiddelde in de Drechtsteden. Voor Dordrecht geldt echter dat men het wat vaker oneens is met de stelling dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag terwijl men in Papendrecht en Slidrecht het juist vaker eens is met deze stelling.

Als we de Drechtsteden als geheel bekijken, zien we dat de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning gelijk is gebleven aan 2019 maar dat de tevredenheid over de aansluiting ten opzichte van 2019 iets is toegenomen (van 84% naar 87%). Ook in Hardinxveld-Giessendam, Papendrecht en Slidrecht is men hier significant tevredener over dan in 2019.

Tabel 2 Kwaliteit van de ondersteuning (%), 2021

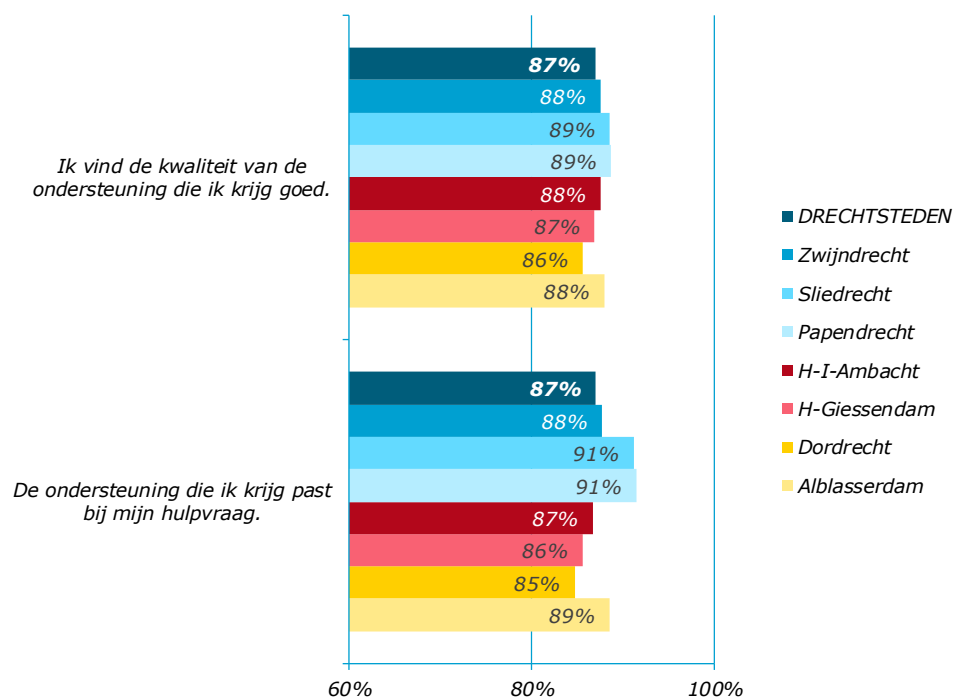
stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.								
(helemaal) mee eens	88	86	87	88	89	89	88	87
neutraal	9	12	9	9	9	8	10	10
(helemaal) mee oneens	3	2	4	3	2	3	3	3
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.								
(helemaal) mee eens	89	85	86	87	91	91	88	87
neutraal	8	9	10	9	6	5	9	8
(helemaal) mee oneens	4	6	4	4	2	3	3	4

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten. Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2019

↓ = significante daling t.o.v. 2019

Figuur 3 Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2021



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

4 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 84% geldt dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen. Ruim driekwart kan beter de dingen doen die hij of zij wil (78%) en zegt dat de ondersteuning zorgt voor een betere kwaliteit van leven (76%). De verschillende gemeenten van de Drechtsteden verschillen hierin niet significant van het gemiddelde in de Drechtsteden.

Maken we een vergelijking in de tijd, dan zien we dat cliënten in de Drechtsteden als geheel, iets meer dan in 2019, het idee hebben dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden (84% is het eens met de stelling t.o.v. 82% in 2019) en dat zij hierdoor een betere kwaliteit van leven hebben (3% is het oneens met de stelling t.o.v. 5% in 2019).

Ook voor de afzonderlijke gemeenten zien we ten opzichte van 2019 enkele verschillen. Zo geven cliënten in Hardinxveld-Giessendam vaker aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden dan in 2019. Cliënten in Alblasserdam vinden daarentegen minder dan in 2019 dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen.

Tabel 3 Resultaat van de ondersteuning (%), 2021

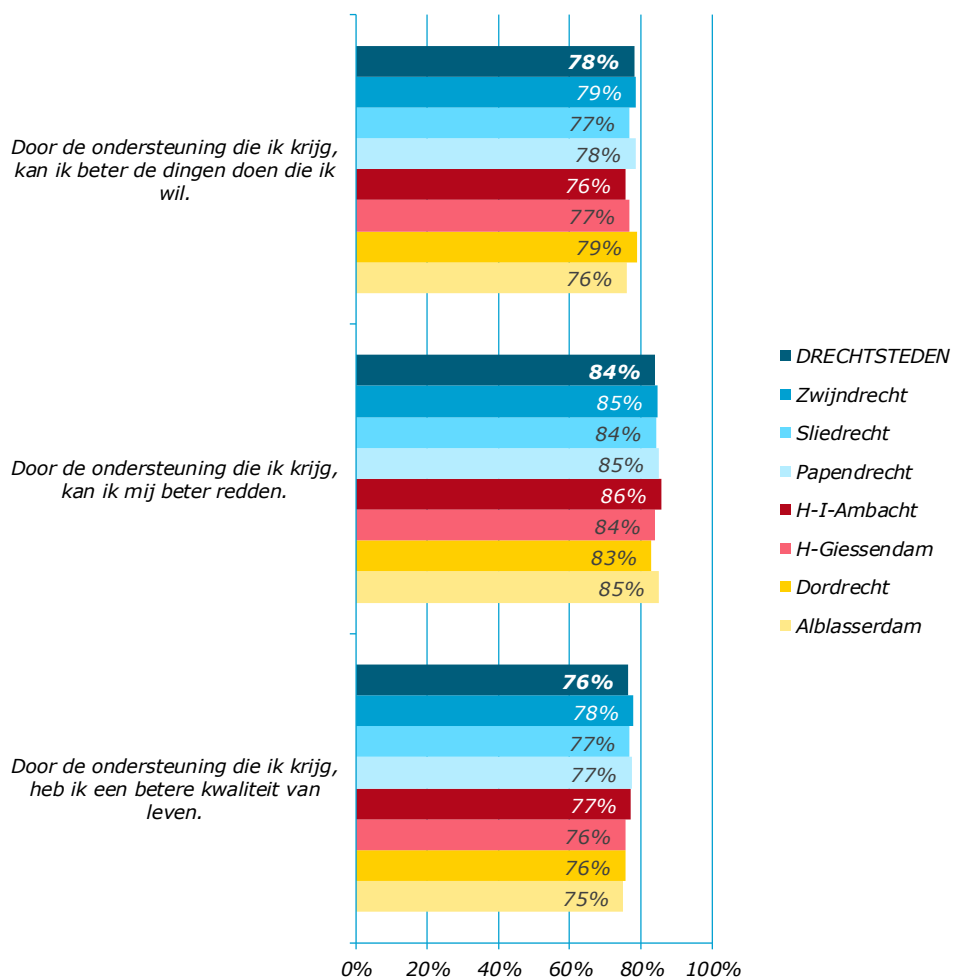
stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.								
(helemaal) mee eens	76	79	77	76	78	77	79	78
neutraal	21	16	19	19	19	21	18	18
(helemaal) mee oneens	3	5	4	5	2	3	3	4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.								
(helemaal) mee eens	85	83	84	86	85	84	85	84
neutraal	12	14	12	11	13	14	12	13
(helemaal) mee oneens	3	4	4	3	2	2	4	3
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.								
(helemaal) mee eens	75	76	76	77	77	77	78	76
neutraal	21	21	21	18	20	20	19	20
(helemaal) mee oneens	4	3	4	4	3	3	3	3

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten. Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2019

↓ = significante daling t.o.v. 2019

Figuur 4 Resultaat van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2021



Extra vragen

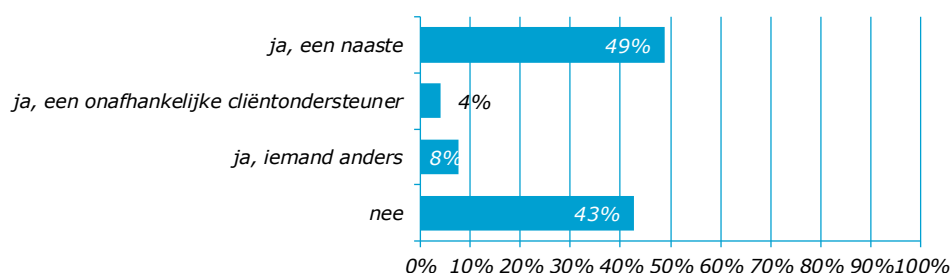
Naast de standaard vragenset hebben we, op verzoek van de SDD en de gemeenten, extra vragen aan het CEO Wmo 2021 toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op het keukentafelgesprek met de SDD, eenzaamheid, mantelzorg, de eigen bijdrage en de ondersteuning gedurende de coronacrisis. U leest de resultaten, op Drechtstedenniveau, in de volgende paragrafen. Uitsplitsingen naar gemeente hebben we opgenomen in bijlage 5.

5 Keukentafelgesprek met SDD

Tijdens het (keukentafel)gesprek bespreekt de cliënt met een Wmo-consulent de situatie van de cliënt en wordt samen bekeken wat de beste oplossing is voor de hulpvraag. Dit gesprek kan bij de cliënt thuis plaatsvinden, maar ook digitaal of telefonisch.

Aan de cliënten die de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met de SDD hadden, is gevraagd of nog iemand anders bij dit gesprek aanwezig was. Bij de helft van hen (49%) was een naaste aanwezig, bij 43% was niemand anders aanwezig en bij slechts 4% was een cliëntondersteuner aanwezig. De 'andere' aanwezigen die werden genoemd zijn een begeleider, coach of behandelaar.

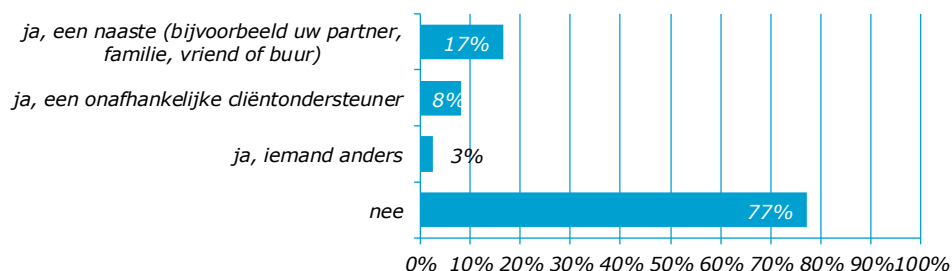
Figuur 5 Nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek?



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

Aan de cliënten die aangaven dat er niemand anders aanwezig was bij dit gesprek, is gevraagd of zij het prettig hadden gevonden als er wel iemand (anders) bij het gesprek aanwezig was geweest om hen te ondersteunen. Een minderheid (23%) zou dit inderdaad prettig hebben gevonden. Met name noemen zij dat het prettig zou zijn geweest als er een naaste bij het gesprek aanwezig was (17%). Een cliëntondersteuner wordt door 8% genoemd en 77% zegt geen behoefte te hebben gehad aan iemand anders bij het gesprek; dit komt neer op respectievelijk 3% en 33% van alle cliënten die de afgelopen 12 maanden een gesprek hadden. De 'andere' mensen waarvan het prettig was geweest als ze erbij waren, zijn een begeleider of casemanager.

Figuur 6 Prettig gevonden als er iemand anders bij gesprek aanwezig was geweest?



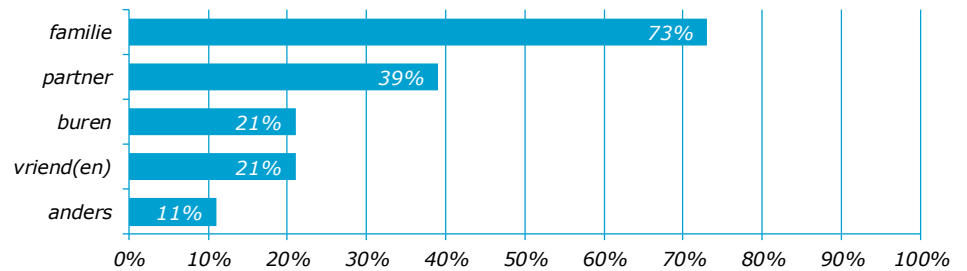
Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten waarbij niemand anders aanwezig was bij het (keukentafel)gesprek. Meerdere antwoorden mogelijk.

6 Mantelzorg

Naast hulp vanuit de Wmo kunnen cliënten ook hulp ontvangen van anderen in hun omgeving. Driekwart (74%) van de Wmo-cliënten in de Drechtsteden krijgt mantelzorg, dat wil zeggen hulp van een naaste zoals de partner, andere familieleden, vrienden en/of buren. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van 2019, toen 63% van alle cliënten mantelzorg ontving.

De cliënten die hulp krijgen van mantelzorgers, krijgen dit voornamelijk van de eigen familie (73%) en/of partner (39%). Twee op de tien cliënten krijgen (daarnaast) hulp van vrienden (21%) en/of buren (21%).

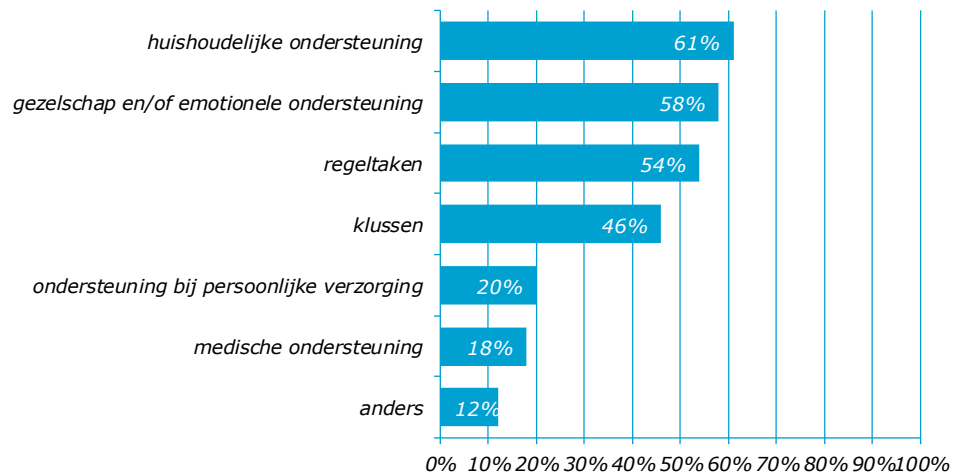
Figuur 7 Wie helpt u?



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die mantelzorg ontvangen. Meerdere antwoorden mogelijk.

Zes op de tien cliënten met mantelzorg krijgen huishoudelijke ondersteuning (61%) van naasten. Ook ontvangt ruim de helft van de cliënten gezelschap of emotionele ondersteuning (58%) en hulp bij regeltaken (54%). Daarnaast heeft bijna de helft (46%) hulp voor het klussen. Ondersteuning bij persoonlijke verzorging (20%) en medische ondersteuning (18%) komt minder vaak voor.

Figuur 8 Wat voor soort hulp van een naaste?

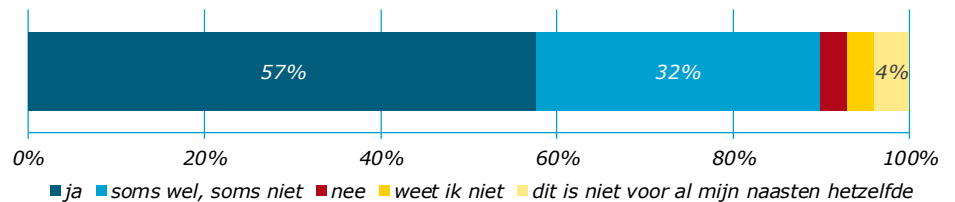


Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die hulp van een naaste krijgen. Meerdere antwoorden mogelijk.

Andere vormen van ondersteuning die cliënten ontvangen van naasten zijn begeleiding en/of vervoer bij bijvoorbeeld ziekenhuisafspraken.

Aan degenen die hulp van een naaste ontvangen, hebben we gevraagd of zij het idee hebben dat hun naaste het aankan. Bijna zes op de tien cliënten (57%) denken dat hun mantelzorger het (meestal) aankan om hulp te verlenen (figuur 8). Een derde (32%) geeft aan dat hun naaste de zorg soms wel en soms niet aankan. Drie procent heeft het idee dat dit teveel is voor hun naaste. Vergeleken met 2019 is men positiever en denkt men vaker dat hun naaste die helpt dit aankan (57% ten opzicht van 53% in 2019).

Figuur 9 Idee dat naaste het aankan



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

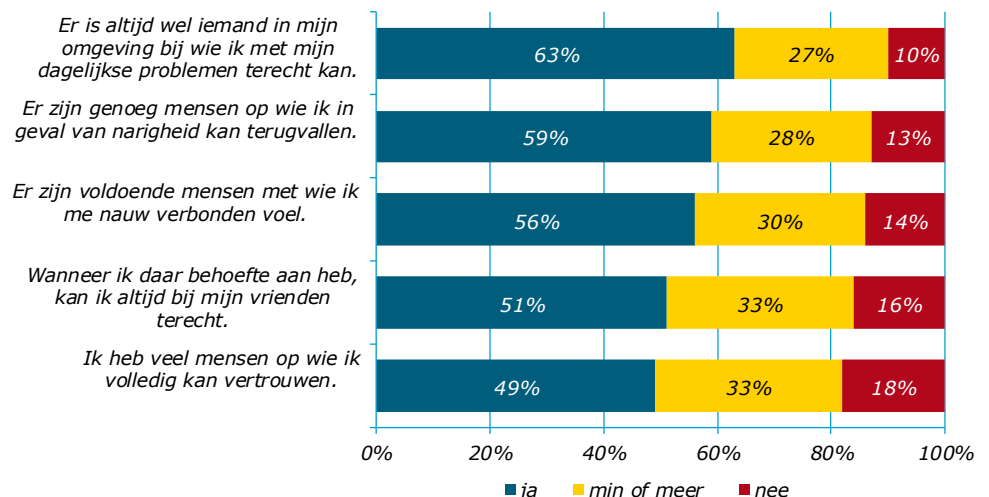
7 Eenzaamheid

Net als in 2019 zijn stellingen opgenomen over eenzaamheid. Er is gekozen voor de eenzaamheidsschaal van de Jong-Gierveld. Deze schaal wordt in ruim 20 landen gebruikt voor (bevolkings)onderzoek. De eenzaamheidsschaal bestaat uit elf uitspraken over emotionele eenzaamheid en sociale eenzaamheid. De uitspraken zijn deels positief en deels negatief geformuleerd.

In figuur 10 staan de positief geformuleerde stellingen. De meerderheid van de Wmo-clieënten in de Drechtsteden geeft aan dat er altijd wel iemand in de buurt is bij wie ze met hun dagelijkse problemen terecht kunnen (63% antwoordt ja en 27% min of meer). Ook vinden zij dat er genoeg mensen zijn op wie zij in het geval van narigheid kunnen terugvallen (59% ja en 28% min of meer). Een iets kleiner percentage vindt (56% ja en 30% min of meer) dat er voldoende mensen zijn waarmee zij zich nauw verbonden voelen. Op de stelling 'Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht' antwoordt men iets minder vaak positief met 51% ja en 33% min of meer. Een nog iets lager aandeel geeft aan dat ze veel mensen hebben op wie zij volledig kunnen vertrouwen: 49% bevestigt dit, 33% min of meer en 18% is het hier niet mee eens.

Vergeleken met 2019 beoordeelt men alle vijf (positief geformuleerde) stellingen met betrekking tot eenzaamheid positiever, dat wil zeggen dat men deze stellingen vaker met 'ja' of 'min of meer' beantwoordt of minder vaak met 'nee'.

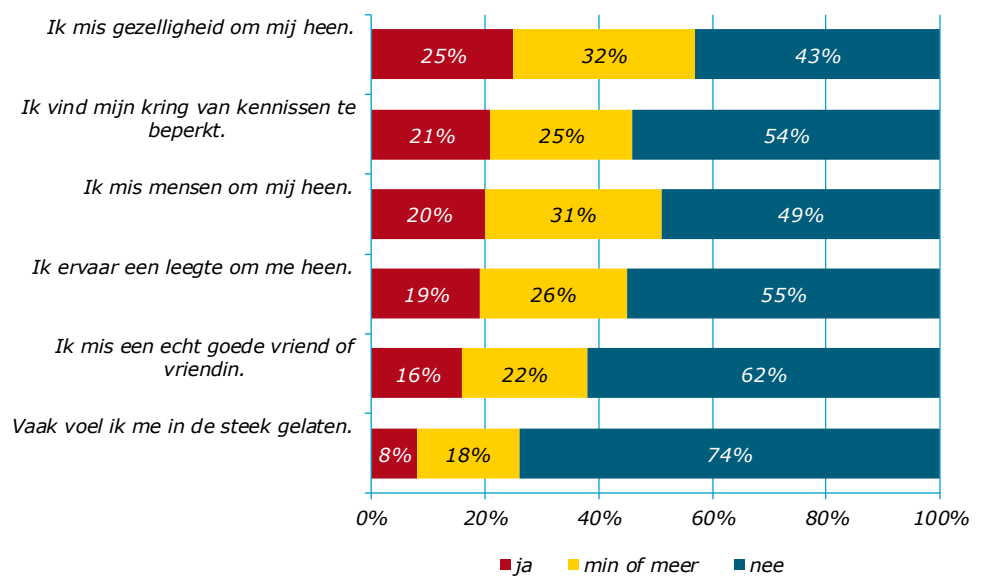
Figuur 10 Stellingen over eenzaamheid (1)



Figuur 11 bevat stellingen die negatief geformuleerd zijn. De volgorde van de kleuren van de balken is daarom omgekeerd aan die van figuur 10. Op de stelling *'Ik mis gezelligheid om me heen'* antwoordt een kwart bevestigend en is 43% het hier juist niet mee eens. Voor de stellingen *'Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt'*, *'Ik mis mensen om me heen'*, *'Ik ervaar een leegte om me heen'* geldt dat ongeveer een vijfde hier bevestigend op antwoordt. Met deze laatste stelling is ruim de helft (55%) het oneens. De stellingen over een echt goede vriend missen en zich in de steek gelaten voelen, worden door nog minder Wmo-cliënten bevestigd (resp. 16% en 8%). Maar liefst drie kwart (74%) voelt zich niet in de steek gelaten.

Vergeleken met 2019 beoordeelt men een aantal stellingen positiever (deze stellingen zijn vaker met 'nee' beantwoord of minder vaak met 'ja' of 'min of meer') en een aantal negatiever. Zo missen minder cliënten een echt goede vriend of vriendin of voelen zich in de steek gelaten en juist meer cliënten missen gezelligheid en mensen om zich heen dan in 2019. Waarschijnlijk wordt dit mede veroorzaakt door de contactbeperkende maatregelen van de coronacrisis die sinds februari/maart 2020 gelden.

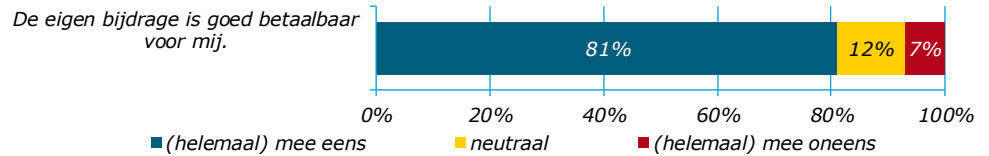
Figuur 11 Stellingen over eenzaamheid (2)



8 Eigen bijdrage

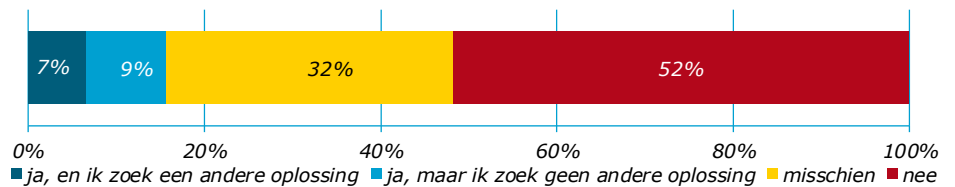
Voor Wmo-voorzieningen betalen cliënten een eigen bijdrage in de kosten. We hebben cliënten de vraag voorgelegd of de eigen bijdrage goed betaalbaar is voor hen. Voor acht op de tien cliënten is dit het geval, 7% heeft moeite met het betalen van de eigen bijdrage.

Figuur 12 Stelling over de eigen bijdrage



Vervolgens is gevraagd of de eigen bijdrage een reden is om de Wmo-voorziening(en) op te zeggen en zo ja, of cliënten in dat geval naar een andere oplossing of alternatief zoeken. Voor 16% van de cliënten, voor wie de eigen bijdrage niet goed betaalbaar is, is dit een reden, voor 32% is dit misschien een reden en voor iets meer dan de helft van de cliënten is dit geen reden om de Wmo-voorziening(en) op te zeggen. Dat wil zeggen dat 3% van alle Wmo-clieënten de eigen bijdrage niet betaalbaar vindt en tevens overweegt daarom de Wmo-voorziening waarschijnlijk (1%) of misschien (2%) op te zeggen.

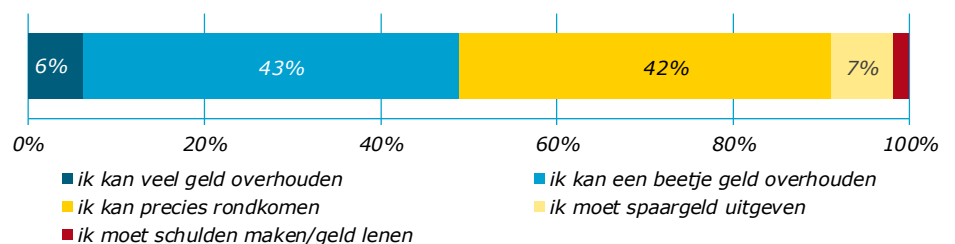
Figuur 13 Eigen bijdrage (indien niet goed betaalbaar) reden om Wmo-voorziening op te zeggen



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten voor wie de eigen bijdrage niet goed betaalbaar is.

Op de vraag in hoeverre men financieel kan rondkomen zien we dat de helft van alle cliënten (49%) geld overhoudt en ruim vier op de tien cliënten precies kunnen rondkomen. Eén op de tien (9%) cliënten komt echter maandelijks geld tekort.

Figuur 14 Financiële situatie

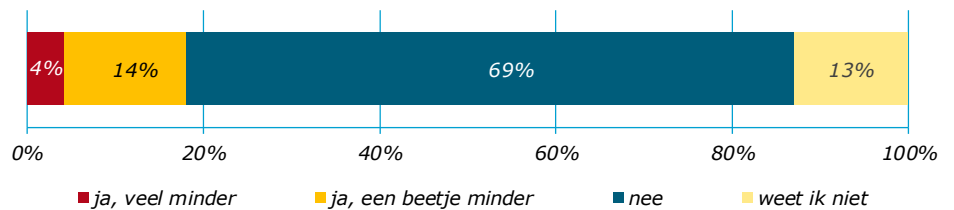


9 Ondersteuning tijdens coronacrisis

Door de coronacrisis kan het zijn dat de ondersteuning vanuit de Wmo is veranderd in het afgelopen jaar. Sommige cliënten kregen bijvoorbeeld een tijdje geen huishoudelijke ondersteuning of konden niet altijd naar de dagbesteding.

Cliënten is gevraagd of zij, alles bij elkaar genomen, tussen maart 2020 en nu minder ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen door de coronacrisis. Zeven op de tien cliënten (69%) zeggen niet minder ondersteuning te hebben ontvangen. Een op de vijf cliënten (18%) geeft aan (een beetje of veel) minder ondersteuning te hebben ontvangen en 13% weet het niet.

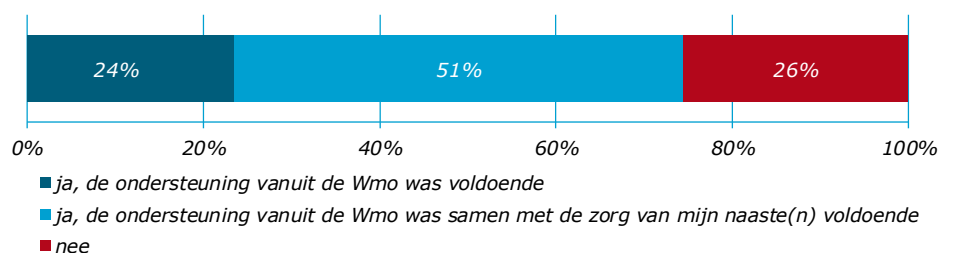
Figuur 15 Minder ondersteuning door coronacrisis?



Aan de cliënten die aangaven (een beetje of veel) minder ondersteuning te hebben ontvangen, is gevraagd of zij, op de momenten dat zij minder ondersteuning vanuit de Wmo kregen, wel meer hulp van een naaste partner, familie, vrienden en/of bure(n) hadden. Bijna de helft (47%) geeft aan toen inderdaad meer hulp van naasten te hebben gekregen. Echter, 45% zegt toen niet meer hulp van een naaste te hebben gekregen en 8% weet het niet meer.

Aan dezelfde groep cliënten is tot slot gevraagd of zij, sinds het begin van de coronacrisis in maart 2020, voldoende ondersteuning hebben ontvangen. Driekwart (75%) geeft aan dat de ondersteuning vanuit de Wmo (soms in combinatie met de zorg van hun naasten) voldoende was. Een kwart van hen (26%) geeft daarentegen aan dat de ondersteuning sinds het begin van de coronacrisis onvoldoende was.

Figuur 16 Voldoende ondersteuning sinds begin van coronacrisis?



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die aangaven minder ondersteuning te hebben ontvangen door de coronacrisis.

10 Opmerkingen over de ondersteuning

Clënten kregen tot slot de mogelijkheid om opmerkingen te maken over hun ondersteuning. Bijna 1.400 respondenten, meer dan de helft van alle respondenten, maakten van deze gelegenheid gebruik.

Ongeveer de helft van de cliënten die een opmerking maakte, gaf aan tevreden te zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Echter, er zijn ook punten naar voren gekomen waarover men minder tevreden is. Het meest genoemd zijn de volgende punten:

- Te weinig uren ondersteuning (127 keer genoemd). De meeste cliënten met deze klacht vinden dat zij te weinig huishoudelijke ondersteuning ontvangen (82 keer genoemd). Een deel hiervan heeft meer huishoudelijke ondersteuning nodig (23 keer genoemd) vanwege achteruitgang in de gezondheid en een deel zou graag meer uren ondersteuning willen (59 keer genoemd), omdat niet het hele huis binnen de gekregen aantal uren schoongemaakt kan worden.
- Duidelijkheid over waar men terecht kan met vragen (38 keer genoemd); de communicatie vanuit de SDD en andere organisaties (29 keer genoemd). Cliënten noemen dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd en willen duidelijkheid over waar ze met hun vragen terecht kunnen.
- Een te lange wachttijd (40 keer genoemd). Cliënten vinden dat de aanvraagprocedure te lang duurt (15 keer genoemd) en dat ze te lang moeten wachten voordat ze daadwerkelijk ondersteuning ontvangen (9 keer genoemd).
- De ondersteuning verloopt anders door corona (51 keer genoemd). Cliënten hebben door de coronacrisis minder vaak gebruik kunnen maken van de ondersteuning (30 keer genoemd), door de lockdown en de kans om corona op te lopen. Het grootste deel van deze opmerkingen gaat over cliënten die de Drechthopper als ondersteuning krijgen. Cliënten maken minder vaak gebruik van de Drechthopper omdat veel dingen dicht waren (6 keer genoemd) en omdat ze geen corona op willen lopen (11 keer genoemd). Een aantal cliënten vreest dat hun indicatie voor de Drechthopper mogelijk vervalt doordat zij er weinig gebruik van (hebben kunnen) maken. Ook verloopt de ondersteuning anders doordat er meer telefonisch contact plaatsvindt in plaats van fysiek contact (7 keer genoemd).



drs. E.L. Heering & drs. I.A.C.
Soffers met medewerking van I&O
Research
juni 2021

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@rechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumrechtsteden.nl



Bijlagen

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2021

1 Onderzoeksmethode

Voorgaande metingen diende de onderzoeksmethode te voldoen aan bepaalde landelijke richtlijnen. Sinds 2021 bestaat er meer keuzevrijheid in de onderzoeksmethode. Ten behoeve van de vergelijkbaarheid met voorgaande metingen is er dit jaar voor gekozen om de onderzoeksmethode ook nu weer volgens dezelfde richtlijnen als voorheen uit te voeren. Dit betreft onder andere 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. Net als in voorgaande metingen hebben we hierbij een onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten.¹ Om de steekproefgrootte te berekenen, hebben we een steekproefcalculator gebruikt. We hebben hierbij rekening gehouden met 95% betrouwbaarheid, 5% onnauwkeurigheidsmarge en een verwachte respons.

De uiteindelijke respons varieert van 45% in Sliedrecht en Hardinxveld-Giessendam tot 55% in Hendrik-Ido-Ambacht. In de Drechtsteden als geheel zien we een respons van 48%.

Tabel 1 Responsoverzicht CEO Wmo 2021

	cliëntenbestand	steekproef	netto respons ^a	in %
Alblasserdam	1.109	723	346	48
Dordrecht	7.882	939	436	46
Hardinxveld-Giessendam	1.011	710	323	45
Hendrik-Ido-Ambacht	1.430	772	422	55
Papendrecht	2.014	825	401	49
Sliedrecht	1.980	800	360	45
Zwijndrecht	3.000	872	433	50
Drechtsteden totaal	18.426	5.641	2.721	48

^a na opschonen van het databestand volgens de landelijke richtlijnen

Vragenlijst

Het CEO Wmo betreft een anonieme vragenlijst. De voorheen 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.

In overleg met de Sociale Dienst Drechtsteden is besloten om extra vragen toe te voegen. Deze vragen hebben betrekking op:

- het keukentafelgesprek;
- mantelzorg;
- eenzaamheid;
- eigen bijdrage;
- ondersteuning tijdens coronacrisis.

¹ 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

We hebben de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal beschikbaar gesteld. 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 antwoordenvolp 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 twee weken een eerste rappel gestuurd naar degenen die de enquête nog niet hadden ingevuld. Weer twee weken later volgde een tweede, laatste rappel. Het veldwerk vond plaats van half maart tot half mei 2021.

Betrouwbaarheidsmarges en weging

De onderzoeksresultaten zijn gewogen op de gemeente waar iemand woont. Hiermee is de steekproef representatief voor Wmo-clients in de Drechtsteden als geheel, voor wat betreft de verdeling naar woonplaats. Daarnaast heb je in een steekproefonderzoek 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%.

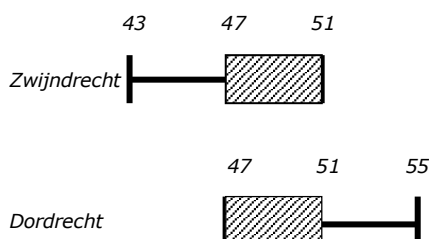
Tabel 2 De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages

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 - 2021

 = 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), 2016-2021

stelling	2016	2017	2018	2019	2021
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.					
Alblasserdam	73	73	79	83	81
Dordrecht	67	70	70	 75	79
Hardinxveld-Giessendam	75	82	 74	78	80
Hendrik-Ido-Ambacht	71	74	75	80	75
Papendrecht	75	72	75	76	82
Sliedrecht	80	78	72	75	81
Zwijndrecht	72	76	74	81	81
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	71	73	72	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	72	77	 80
Ik werd snel geholpen.					
Alblasserdam	67	78	82	80	82
Dordrecht	67	71	75	76	82
Hardinxveld-Giessendam	67	 80	 68	69	72
Hendrik-Ido-Ambacht	71	71	77	81	76
Papendrecht	76	76	76	80	83
Sliedrecht	77	81	69	 78	84
Zwijndrecht	74	78	78	82	83
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	71	75	76	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	75	78	 82
De medewerker nam mij serieus.					
Alblasserdam	83	84	92	86	91
Dordrecht	76	85	91	89	92
Hardinxveld-Giessendam	80	84	81	85	89
Hendrik-Ido-Ambacht	85	84	86	91	89
Papendrecht	83	86	91	88	92
Sliedrecht	86	91	89	91	94
Zwijndrecht	85	88	89	93	92
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	81	86	90	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	89	90	 92
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.					
Alblasserdam	72	78	81	84	81
Dordrecht	66	 77	84	81	83
Hardinxveld-Giessendam	69	 84	 74	81	82
Hendrik-Ido-Ambacht	69	79	79	84	82
Papendrecht	76	81	79	85	85
Sliedrecht	76	79	79	 83	86
Zwijndrecht	76	77	85	88	86
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	70	 78	83	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	82	83	84

^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), 2016-2021

	2016	2017	2018	2019	2021
Alblasserdam	31	33	37	44	43
Dordrecht	33	29	32	31	 40
Hardinxveld-Giessendam	31	 40	39	47	48
Hendrik-Ido-Ambacht	34	40	38	38	37
Papendrecht	34	35	31	34	 46
Sliedrecht	36	33	38	39	43
Zwijndrecht	35	31	34	38	41
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	34	32	34	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	34	36	 41

^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), 2016-2021

stelling	2016	2017	2018	2019	2021
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.					
Alblasserdam	81	77	81	89	88
Dordrecht	76	79	79	↑ 86	86
Hardinxveld-Giessendam	81	87	↓ 78	84	87
Hendrik-Ido-Ambacht	79	82	81	84	88
Papendrecht	83	81	83	87	89
Sliedrecht	78	83	80	85	89
Zwijndrecht	80	83	84	86	88
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	78	80	81	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	80	86	87
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.					
Alblasserdam	79	77	82	86	89
Dordrecht	74	79	82	84	85
Hardinxveld-Giessendam	76	↑ 85	↓ 77	79	↑ 86
Hendrik-Ido-Ambacht	76	81	79	84	87
Papendrecht	79	79	83	86	↑ 91
Sliedrecht	79	81	82	86	↑ 91
Zwijndrecht	77	80	85	85	88
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	76	79	82	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	82	84	↑ 87

^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), 2016-2021

stelling	2016	2017	2018	2019	2021
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.					
Alblasserdam	76	78	78	82	↓ 76
Dordrecht	72	72	70	↑ 76	79
Hardinxveld-Giessendam	68	↑ 77	70	73	77
Hendrik-Ido-Ambacht	70	77	75	78	76
Papendrecht	73	78	78	80	78
Sliedrecht	77	76	77	82	77
Zwijndrecht	71	76	80	81	79
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	73	74	75	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	74	78	78
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.					
Alblasserdam	79	82	83	84	85
Dordrecht	75	76	77	81	83
Hardinxveld-Giessendam	78	79	78	75	↑ 84
Hendrik-Ido-Ambacht	78	82	80	82	86
Papendrecht	80	79	83	86	85
Sliedrecht	82	83	83	84	84
Zwijndrecht	78	80	83	84	85
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	77	78	80	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	80	82	↑ 84
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.					
Alblasserdam	74	76	76	75	75
Dordrecht	67	68	69	↑ 77	76
Hardinxveld-Giessendam	73	69	68	70	76
Hendrik-Ido-Ambacht	72	71	71	76	77
Papendrecht	74	75	73	78	77
Sliedrecht	76	72	73	76	77
Zwijndrecht	70	70	78	77	78
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	70	70	72	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	72	76	76

^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

Bij vergelijking van PGB versus Zorg in Natura liggen vetgedrukte waarden significant **boven** of **onder** de waarde van de andere groep (PGB versus Zorg in Natura).

↑ = significante stijging t.o.v. 2019

↓ = significante daling t.o.v. 2019

Op Drechtstedenniveau²

Tabel 7 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB (n=55)	Zorg in Natura (n=2600)	DS totaal (n=2721)
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	↑ 83	79	↑ 80
neutraal	14	13	12
(helemaal) mee oneens	↓ 3	↓ 8	↓ 8
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	↑ 95	↑ 81	↑ 82
neutraal	↓ 4	↓ 2	↓ 1
(helemaal) mee oneens	↓ 1	7	7
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	↑ 99	↑ 92	↑ 92
neutraal	1	↓ 6	↓ 6
(helemaal) mee oneens	0	2	2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	91	83	84
neutraal	7	12	12
(helemaal) mee oneens	2	4	4

Tabel 8 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	↑ 71	↑ 41	↑ 41
nee	↓ 29	↓ 59	↓ 59

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	96	87	87
neutraal	2	11	10
(helemaal) mee oneens	2	↓ 3	↓ 3
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	96	↑ 87	↑ 87
neutraal	2	↓ 8	↓ 8
(helemaal) mee oneens	2	5	4

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	↑ 89	78	78
neutraal	↓ 11	18	18
(helemaal) mee oneens	0	4	4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	90	84	84
neutraal	10	13	13
(helemaal) mee oneens	0	3	3
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	85	76	76
neutraal	15	20	20
(helemaal) mee oneens	0	↓ 3	↓ 3

² Cliënten met maatwerkvoorzieningen via PGB en Zorg in Natura zijn bij deze tabellen buiten beschouwing gelaten.

Tabel 11 Afspraak gehad voor een (keukentafel)gesprek, namens SDD (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	56	32	33
nee	44	62	61
weet ik niet	0	6	6

Tabel 12 Hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of burens) (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	↓ 50	↑ 74	↑ 74
nee	↑ 50	↓ 26	↓ 26

Tabel 13 Eenzaamheid (% ja)

stelling	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan.			
ja	57	↑ 63	↑ 63
min of meer	27	↓ 27	↓ 7
nee	17	↓ 10	↓ 10
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.			
ja	16	↓ 16	↓ 16
min of meer	19	22	22
nee	65	↑ 62	↑ 62
Ik ervaar een leegte om me heen.			
ja	13	20	19
min of meer	24	25	26
nee	63	55	55
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.			
ja	53	↑ 59	↑ 59
min of meer	27	28	28
nee	21	↓ 12	↓ 13
Ik mis gezelligheid om mij heen.			
ja	17	↑ 25	↑ 25
min of meer	35	↑ 32	↑ 32
nee	48	↑ 43	↓ 43
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.			
ja	23	21	21
min of meer	32	25	25
nee	46	54	54
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.			
ja	39	↑ 50	49
min of meer	↑ 50	32	33
nee	11	↓ 18	↓ 18
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.			
ja	↓ 44	56	56
min of meer	↑ 41	30	↑ 30
nee	15	↓ 14	↓ 14
Ik mis mensen om mij heen.			
ja	17	↑ 20	↑ 20
min of meer	22	↑ 31	↑ 31
nee	61	↓ 49	↓ 49
Vaak voel ik me in de steek gelaten.			
ja	↓ 4	↓ 8	↓ 8
min of meer	↑ 25	18	18
nee	71	↑ 74	↑ 74
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.			
ja	49	51	51
min of meer	34	33	33
nee	18	↓ 15	↓ 16

Tabel 14 Betaalbaarheid eigen bijdrage (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
De eigen bijdrage is goed betaalbaar voor mij.			
(helemaal) mee eens	53	82	81
neutraal	28	12	12
(helemaal) mee oneens	19	7	7

Tabel 15 Eigen bijdrage reden om Wmo-voorziening(en) op te zeggen

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja, en ik zoek een andere oplossing	1	1	1
ja, maar ik zoek geen andere oplossing	6	2	2
misschien	7	8	8
nee	86	89	89

Tabel 16 Financiële situatie

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ik kan veel geld overhouden	9	6	6
ik kan een beetje geld overhouden	40	43	43
ik kan precies rondkomen	46	42	42
ik moet spaargeld uitgeven	4	7	7
ik moet schulden maken/geld lenen	1	2	2

Tabel 17 Minder ondersteuning vanuit Wmo tijdens coronacrisis?

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja, veel minder	5	4	4
ja, een beetje minder	13	14	14
nee	63	69	69
weet ik niet	19	13	13

4 Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

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

↑ = significante stijging t.o.v. 2019

↓ = significante daling t.o.v. 2019

Op Drechtstedenniveau³

Tabel 18 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	huishou- delijke onder- steuning (n=713) (HH)	indivi- duële begelei- ding (n=171) (BG)	vervoer (n=616) (VV)	rolstoel (n=37) (RO)	aan- passing woning (n=47) (WV)	dag- besteding (n=23) (VB)
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.						
(helemaal) mee eens	80	58	86	91	95	64
neutraal	12	26	8	4	2	15
(helemaal) mee oneens	8	16	6	5	2	21
Ik werd snel geholpen.						
(helemaal) mee eens	↑ 85	71	↑ 86	93	78	61
neutraal	10	14	9	↓ 3	4	32
(helemaal) mee oneens	↓ 5	15	5	3	18	7
De medewerker nam mij serieus.						
(helemaal) mee eens	93	90	92	↑ 100	↑ 99	84
neutraal	6	9	7	↓ 0	0	9
(helemaal) mee oneens	1	1	2	0	1	6
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.						
(helemaal) mee eens	87	↓ 66	84	92	92	77
neutraal	9	25	12	8	7	17
(helemaal) mee oneens	4	8	4	0	1	6

Tabel 19 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	huish. onderst. (HH)	ind. begel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag- besteding (VB)
ja	38	48	↑ 42	33	35	46
nee	62	52	58	67	65	54

Tabel 20 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	huish. onderst. (HH)	ind. begel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag- besteding (VB)
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.						
(helemaal) mee eens	88	79	87	81	92	81
neutraal	10	14	11	17	7	6
(helemaal) mee oneens	2	6	2	2	↓ 1	13
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.						
(helemaal) mee eens	89	81	89	↑ 90	↑ 95	76
neutraal	7	12	8	↓ 8	5	12
(helemaal) mee oneens	4	7	2	2	↓ 0	12

³ De uitsplitsing is gemaakt op basis van cliënten die maar één type maatwerkvoorziening hebben.

Tabel 21 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	huish. onderst. (HH)	ind. begeel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag- besteding (VB)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.						
(helemaal) mee eens	75	68	86	80	↑ 96	56
neutraal	22	20	12	18	4	30
(helemaal) mee oneens	3	11	2	2	↓ 0	14
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.						
(helemaal) mee eens	85	69	85	85	↑ 100	66
neutraal	13	24	↓ 12	13	0	28
(helemaal) mee oneens	2	8	3	2	↓ 0	6
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.						
(helemaal) mee eens	↓ 73	63	79	73	↑ 87	71
neutraal	↑ 24	31	↑ 18	25	13	23
(helemaal) mee oneens	3	7	3	2	↓ 0	6

Tabel 22 Afspraak gehad voor een (keukentafel)gesprek, namens SDD (%)

	huish. onderst. (HH)	ind. begeel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag- besteding (VB)
ja	34	50	22	28	49	45
nee	61	39	76	62	51	40
weet ik niet	5	11	3	10	0	15

Tabel 23 Hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of burens) (%)

	huish. onderst. (HH)	ind. begeel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. Woning (WV)	dag- besteding (VB)
ja	↑ 68	52	↑ 82	↑ 97	90	↓ 40
nee	32	48	18	3	10	60

Tabel 24 Eenzaamheid (% ja)

stelling	huish. onderst. (HH)	ind. begeel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag-best. (VB)
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan.						
ja	59	47	↑ 71	71	82	77
min of meer	29	38	↓ 22	26	17	11
nee	11	15	↓ 7	2	2	12
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.						
ja	15	25	↓ 11	↓ 18	6	24
min of meer	↑ 24	33	20	5	29	28
nee	61	42	69	78	65	48
Ik ervaar een leegte om me heen.						
ja	16	33	16	↑ 11	12	24
min of meer	26	28	↓ 19	27	28	32
nee	58	39	65	↓ 63	61	43
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.						
ja	54	50	64	47	72	52
min of meer	32	28	28	31	20	25
nee	14	22	↓ 9	22	8	23
Ik mis gezelligheid om mij heen.						
ja	25	34	↑ 18	↑ 27	1	↑ 39
min of meer	↑ 34	27	30	14	37	32
nee	↓ 42	39	↓ 52	↓ 59	62	29
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.						
ja	20	33	15	15	17	36
min of meer	26	↓ 23	30	20	13	17
nee	54	45	56	65	69	47

Vervolg Tabel 24 Eenzaamheid (% ja)

Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.						
ja	47	31	54	50	69	28
min of meer	35	37	34	23	29	25
nee	18	32	12	27	2	47
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.						
ja	58	31	61	59	71	28
min of meer	30	40	27	19	24	35
nee	12	29	11	22	5	37
Ik mis mensen om mij heen.						
ja	20	23	16	13	12	28
min of meer	31	33	26	20	24	28
nee	48	44	57	67	65	43
Vaak voel ik me in de steek gelaten.						
ja	6	17	5	0	2	23
min of meer	18	31	15	22	4	23
nee	76	52	81	78	94	54
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.						
ja	50	27	61	56	70	35
min of meer	35	43	30	39	26	35
nee	15	30	10	5	4	30

Tabel 25 Betaalbaarheid eigen bijdrage (%)

stelling	huish. onderst. (HH)	ind. begel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag- besteding (VB)
De eigen bijdrage is goed betaalbaar voor mij.						
(helemaal) mee eens	89	50	79	77	91	36
neutraal	8	23	14	5	5	28
(helemaal) mee oneens	2	27	7	19	4	35

Tabel 26 Eigen bijdrage reden om Wmo-voorziening(en) op te zeggen

	huish. onderst. (HH)	ind. begel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag- besteding (VB)
ja, en ik zoek een andere oplossing	1	2	2	5	0	6
ja, maar ik zoek geen andere oplossing	1	6	1	0	0	12
misschien	5	20	12	29	2	20
nee	94	72	86	66	98	63

Tabel 27 Financiële situatie

	huish. onderst. (HH)	ind. begel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag- besteding (VB)
ik kan veel geld overhouden	6	13	7	13	2	11
ik kan een beetje geld overhouden	45	43	40	48	55	12
ik kan precies rondkomen	41	31	45	39	42	42
ik moet spaargeld uitgeven	7	8	7	0	0	19
ik moet schulden maken/geld lenen	1	5	1	0	2	16

Tabel 28 Minder ondersteuning vanuit Wmo tijdens coronacrisis?

	huish. onderst. (HH)	ind. begel. (BG)	vervoer (VV)	rolstoel (RO)	aanp. woning (WV)	dag- besteding (VB)
ja, veel minder	2	10	6	3	5	6
ja, een beetje minder	13	18	13	17	3	14
nee	76	56	61	52	75	59
weet ik niet	8	17	20	28	17	21

5 Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen 2021

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

↑ = significante stijging t.o.v. 2019

↓ = significante daling t.o.v. 2019

Tabel 29 Afspraak (keukentafel)gesprek, namens SDD (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	21	34	26	35	34	30	35	33
nee	73	58	70	59	62	66	61	61
weet ik niet	6	7	5	6	4	5	4	6

Tabel 30 Hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of bureu) (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	↑ 75	↑ 72	↑ 81	↑ 75	↑ 75	↑ 78	↑ 73	↑ 74
nee	25	28	19	25	25	22	27	26

Tabel 31 Eenzaamheid (% ja)

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan.								
ja	63	60	62	61	↑ 66	↑ 70	↑ 65	↑ 63
min of meer	29	27	30	27	28	↓ 22	↓ 26	↓ 27
nee	8	13	8	11	↓ 6	8	8	↓ 10
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.								
ja	17	16	15	21	15	17	15	↓ 16
min of meer	24	23	21	24	19	19	21	22
nee	59	61	65	55	65	64	64	↑ 62
Ik ervaar een leegte om me heen.								
ja	20	20	18	21	17	21	18	19
min of meer	27	26	28	↑ 30	25	24	22	26
nee	53	54	54	↓ 49	58	55	60	55
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.								
ja	63	56	63	55	↑ 61	↑ 64	↑ 62	↑ 59
min of meer	28	28	30	30	30	27	29	28
nee	9	16	↓ 7	14	↓ 9	↓ 9	↓ 10	↓ 13
Ik mis gezelligheid om mij heen.								
ja	22	27	19	↑ 27	22	↑ 24	22	↑ 25
min of meer	29	31	↑ 35	↑ 37	↑ 33	29	35	↑ 32
nee	49	↓ 42	↓ 46	↓ 35	↓ 45	↓ 46	↓ 43	↓ 43
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.								
ja	17	23	17	↑ 28	17	18	19	21
min of meer	↑ 28	22	↑ 27	26	26	26	29	25
nee	↓ 55	55	56	↓ 46	57	56	52	54
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.								
ja	53	48	50	45	49	54	52	49
min of meer	33	32	35	↑ 38	37	30	30	33
nee	14	↓ 20	15	17	↓ 14	16	18	↓ 18
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.								
ja	↓ 59	51	60	52	↑ 60	61	61	↑ 56
min of meer	↑ 30	33	28	↑ 33	28	25	26	30
nee	11	16	12	15	↓ 12	15	13	↓ 14
Ik mis mensen om mij heen.								
ja	↑ 22	21	20	22	16	22	↑ 17	↑ 20
min of meer	24	31	30	↑ 34	↑ 31	↑ 28	32	↑ 31
nee	55	48	↓ 49	↓ 44	↓ 53	↓ 50	↓ 50	↓ 49
Vaak voel ik me in de steek gelaten.								
ja	7	↓ 8	6	11	↓ 5	6	9	↓ 8
min of meer	15	19	↑ 21	20	16	18	18	18
nee	78	72	73	69	↑ 79	75	74	↑ 74
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.								
ja	54	49	54	49	54	54	52	51
min of meer	30	35	33	32	32	30	33	33
nee	16	16	13	19	14	16	15	↓ 16

Tabel 32 Betaalbaarheid eigen bijdrage (%)

Stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
De eigen bijdrage is goed betaalbaar voor mij.								
(helemaal) mee eens	84	77	78	85	84	85	85	81
neutraal	9	14	14	9	10	11	10	12
(helemaal) mee oneens	7	9	8	6	6	4	5	7

Tabel 33 Eigen bijdrage reden om Wmo-voorziening(en) op te zeggen

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja, en ik zoek een andere oplossing	1	1	1	1	0	1	1	1
ja, maar ik zoek geen andere oplossing	2	2	2	2	1	1	1	2
misschien	8	9	10	8	9	10	7	8
nee	90	88	87	88	90	88	90	89

Tabel 34 Financiële situatie

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ik kan veel geld overhouden	4	5	8	9	7	9	6	6
ik kan een beetje geld overhouden	45	41	38	47	45	41	44	43
ik kan precies rondkomen	45	45	46	35	39	39	40	42
ik moet spaargeld uitgeven	5	6	9	8	7	9	8	7
ik moet schulden maken/geld lenen	0	2	0	2	2	1	2	2

Tabel 35 Minder ondersteuning vanuit Wmo tijdens coronacrisis?

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja, veel minder	3	4	4	5	1	5	5	4
ja, een beetje minder	14	14	16	15	14	12	16	14
nee	74	68	69	64	75	71	67	69
weet ik niet	10	14	11	16	10	12	13	13