

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Drechtsteden 2023



juni 2023



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid



Inhoudsopgave

Klik op de knoppen

Inleiding

Toegang,
kwaliteit en
effect

Bijlage 1
Onderzoeksverantwoording

Bijlage 2
Ontwikkeling 2016-2023

Bijlage 3
Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura

Bijlage 4
Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

Bijlage 5
Uitsplitsingen naar gemeente

Samenvatting

Aanvullende
thema's



Over ons

Inleiding

Volgens de Wmo 2015 is iedere gemeente in Nederland verplicht om te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren door middel van een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden heeft dit onderzoek sinds 2016 meermaals uitgevoerd voor alle Drechtstedengemeenten. Ook in 2023 hebben wij het CEO Wmo in opdracht van de Sociale Dienst Drechtsteden uitgevoerd voor de regio.

In het voorjaar van 2023 hebben 5.658 Wmo-clieñten met een maatwerkvoorziening van de Sociale Dienst Drechtsteden een vragenlijst ontvangen. De vragenlijst bevatte enerzijds vragen omtrent de thema's toegang, kwaliteit en effect. Hoe ervaren cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen en welk effect hebben zij ervan ondervonden op de mate van zelfredzaamheid? Het Rijk schrijft voor dat deze thema's verplicht aan de orde moeten komen in de vragenlijst. We hebben hiervoor de vragenset gebruikt die ook in alle voorgaande metingen van het CEO Wmo is opgenomen. Daarnaast zijn aanvullende vragen voorgelegd over bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner, eenzaamheid, mantelzorg en ervaring met betrekking tot het personeelstekort in de zorg waar het gaat om huishoudelijke ondersteuning. In totaal hebben 2.924 cliënten de vragenlijst ingevuld (52% respons).

In deze rapportage leest u de resultaten van het CEO Wmo 2023. Daar waar mogelijk vergelijken we de resultaten met het CEO Wmo 2021, de laatst uitgevoerde meting.

In de bijlage vindt u, naast de onderzoeksverantwoording, een tabellenboek. Hierin presenteren we een overzicht van de resultaten van de uitgevoerde metingen in de periode 2016 t/m 2023 voor de vragen rondom toegang, kwaliteit en effect. Daarnaast zijn tabellen opgenomen waarin de resultaten van de huidige meting worden uitgesplitst naar financieringsvorm (PGB / Zorg in Natura), maatwerkvoorziening en gemeente. Daar waar in deze rapportage gesproken wordt over verschillen tussen bijvoorbeeld jaren of gemeenten is dit altijd een statistisch significant verschil.





Samenvatting (1)

Toegang, kwaliteit en effect

- Wmo-cliënten in de Drechtsteden zijn over het algemeen tevreden over de toegang tot en de kwaliteit en het effect van de Wmo-ondersteuning die zij ontvangen. Tussen 2016 en 2021 zagen we een geleidelijke stijging in de tevredenheid op deze thema's. Deze stijging zet dit jaar niet verder door. De tevredenheid is grotendeels gelijk gebleven aan 2021 en op enkele aspecten iets gedaald.
- De cliëntervaringen verschillen over het algemeen niet tussen de Drechtsteden-gemeenten onderling. De enige uitzondering hierop is dat cliënten in Zwijndrecht vaker dan gemiddeld zeggen dat ze snel geholpen werden.

Toegang

- Zo'n driekwart van de cliënten wist waar naartoe te gaan met hun hulpvraag en zegt snel geholpen te zijn. Zij voelden zich serieus genomen door de medewerker van de SDD (92%) en geven aan dat er in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht (84%).
- Ten opzichte van 2021 wisten iets minder cliënten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en vinden iets minder cliënten dat zij snel geholpen werden.

Kwaliteit

- Acht op de tien cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. Volgens 85% past de ondersteuning ook bij hun hulpvraag.
- Ten opzichte van 2021 is de tevredenheid over deze aspecten iets afgenomen.

Effect

- Ruim acht op de tien cliënten (83%) geven aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning. (Ruim) driekwart kan beter de dingen doen die men wil en heeft een betere kwaliteit van leven.
- Het ervaren effect komt overeen met 2021.



Samenvatting (2)

Aanvullende thema's

- Vier op de tien Wmo-cliënten wisten dat zij gebruik konden maken van **onafhankelijke cliëntondersteuning**. De bekendheid ligt hiermee even hoog als in 2021.
- De meeste cliënten in de Drechtsteden hebben in meer of mindere mate voldoende **mensen om zich heen**. Vergeleken met 2021 hebben cliënten nu meer gezelligheid en mensen om zich heen, maar zijn hun contacten minder vaak van zo'n kwaliteit dat zij mensen hebben waar ze op kunnen terugvallen en/of met hun problemen terecht kunnen.
- Bijna driekwart van de cliënten ontvangt **mantelzorg**. Dit is gelijk aan 2021. De meesten ontvangen zorg van hun partner of familie en worden voornamelijk ondersteund in het huishouden of bij regeltaken, zoals de administratie. Ook ontvangen veel van hen gezelschap of emotionele ondersteuning van hun naaste. Ruim de helft heeft het idee dat hun naaste de mantelzorg goed aankan. Deze groep is even groot als twee jaar geleden.
- Een kwart van de Wmo-cliënten met recht op **huishoudelijke ondersteuning** zegt in 2022 niet het aantal uren hulp te hebben gekregen waar zij recht op hadden. Zij kregen (soms) minder uren hulp per week, kregen (soms) minder vaak hulp of moesten langer wachten tot de hulp kon starten. Op de momenten dat er geen of minder hulp beschikbaar was, maakte ruim de helft het huis zelf schoon. Bij anderen deed de partner (17%) of één van de (klein)kinderen (18%) dat. Eén op de tien betaalde zelf een andere huishoudelijke hulp. Een kwart geeft aan dat het huis schoon was toen er minder huishoudelijke hulp vanuit de Wmo beschikbaar was, de grootste groep is echter niet (helemaal) tevreden over de mate waarin het huis schoon was.





Toegang, kwaliteit en effect



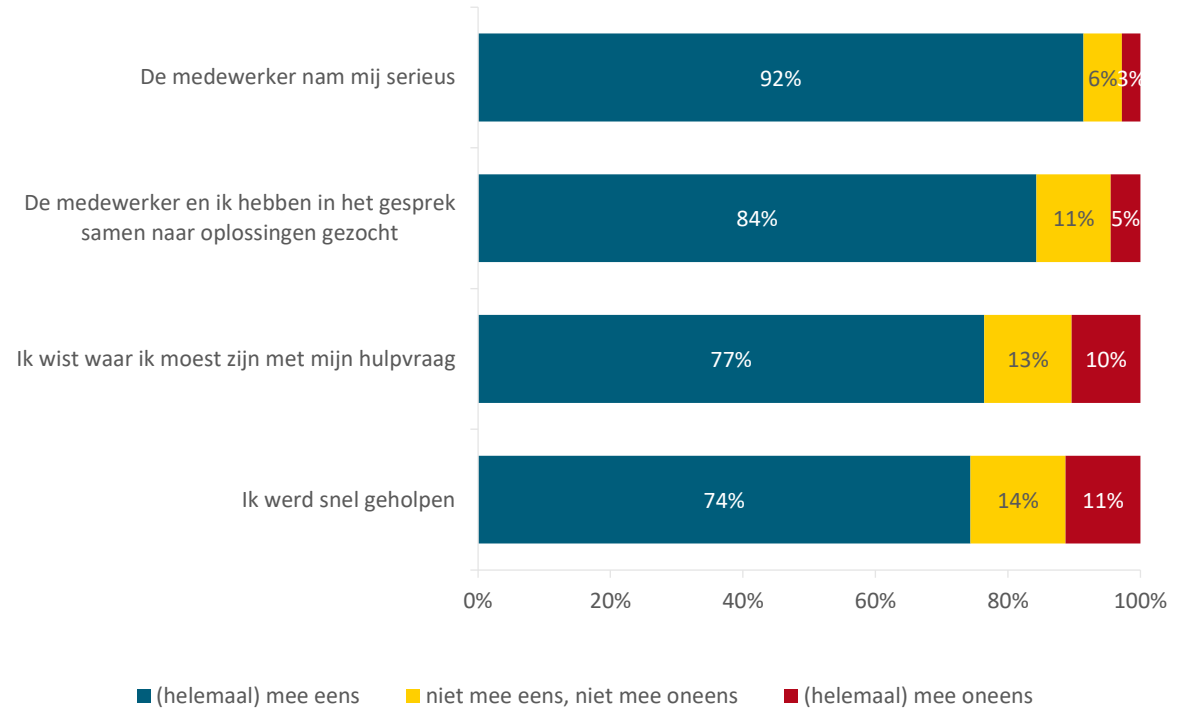
Toegang

Ervaringen met betrekking tot toegang

Ervaringen met betrekking tot toegang

Alle Wmo-cliënten in de Drechtsteden hebben contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) in verband met hun hulpvraag. Aan cliënten die korter dan een jaar geleden contact hadden met de SDD is aan de hand van vier stellingen gevraagd hoe er met hun vraag is omgegaan.

Net zoals in alle voorgaande metingen zijn cliënten in de Drechtsteden het meest tevreden over de mate waarin zij serieus genomen werden door de medewerker van de SDD (zie de figuur hiernaast). 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, wist 77% waar men moest zijn met de hulpvraag en vindt 74% dat hij snel werd geholpen.



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD. Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.





Toegang

Ervaringen met betrekking tot toegang, per gemeente (%)

Resultaten per gemeente en vergelijking met CEO Wmo 2021

In de tabel hiernaast zijn de resultaten uitgesplitst per gemeente¹. Deze resultaten wijken niet af van het totaal in de Drechtsteden, op één cijfer na (vetgedrukt). Op de stelling *Ik werd snel geholpen* ligt het percentage (helemaal) mee eens significant hoger in Zwijndrecht (84% vs. 74%).

De pijltjes in de figuur geven significante ontwikkelingen weer ten opzichte van het CEO Wmo uit 2021. We zien dat de stelling *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* Drechtstedenbreed iets minder goed wordt beoordeeld dan twee jaar geleden. Toen was 80% het (helemaal) eens met deze stelling. Ook in Papendrecht is de daling significant.

Cliënten zijn over het algemeen ook minder tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden. In 2021 was 82% hierover te spreken, in 2023 is dat 74%. Deze daling wordt met name veroorzaakt door een afname in tevredenheid in Alblasserdam, Dordrecht en Papendrecht.

Op de andere twee stellingen zien we voor de Drechtsteden als geheel geen noemenswaardige verschillen. Enkel op de stelling *De medewerker nam mij serieus* zijn op gemeenteniveau twee significante verschillen gemeten.

¹ A=Alblasserdam, D=Dordrecht, HG=Hardinxveld-Giessendam, HIA=Hendrik-Ido-Ambacht, P=Papendrecht, S=Sliedrecht, Z=Zwijndrecht, DS=Drechtsteden totaal

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
De medewerker nam mij serieus								
(helemaal) mee eens	86	92	90	90	90	96	93	92
neutraal	↑ 12	5	8	8	8	3	5	6
(helemaal) mee oneens	2	↑ 4	2	2	2	2	2	3
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht								
(helemaal) mee eens	81	84	81	85	82	90	86	84
neutraal	15	11	15	12	12	8	10	11
(helemaal) mee oneens	4	5	4	3	6	2	4	5
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag								
(helemaal) mee eens	77	76	71	80	↓ 73	79	80	↓ 77
neutraal	16	13	20	12	↑ 16	15	10	13
(helemaal) mee oneens	7	12	9	9	11	6	↑ 11	10
Ik werd snel geholpen								
(helemaal) mee eens	↓ 68	↓ 71	75	81	↓ 66	82	84	↓ 74
neutraal	20	15	14	12	↑ 20	13	10	↑ 14
(helemaal) mee oneens	↑ 12	↑ 14	11	7	↑ 15	4	7	↑ 11

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. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

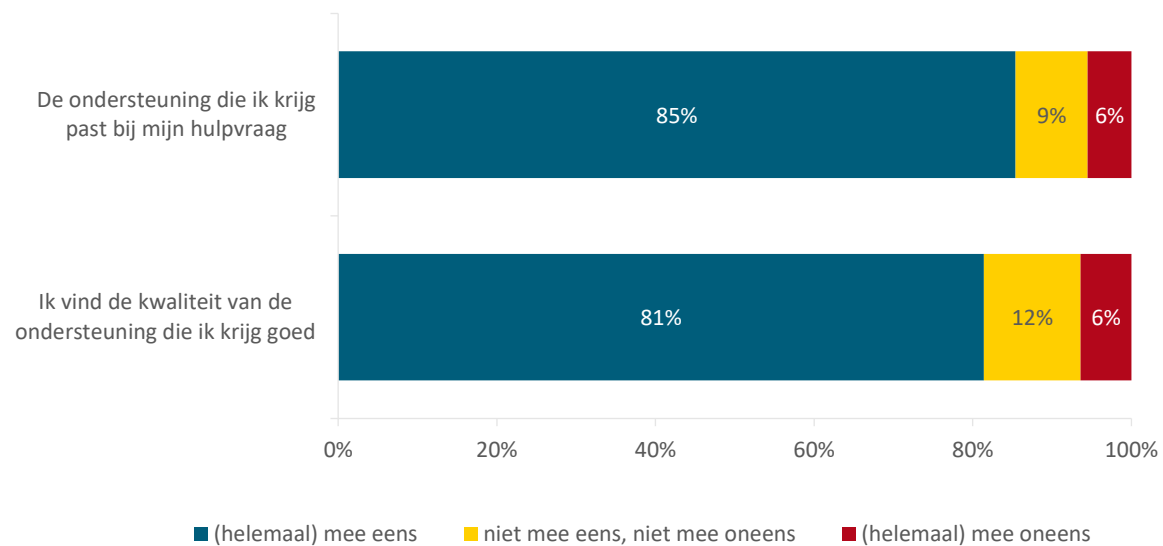


Kwaliteit

Ervaringen met betrekking tot kwaliteit

Ervaringen met betrekking tot kwaliteit

Met betrekking tot het aspect kwaliteit hebben we twee stellingen voorgelegd. In de figuur hiernaast is te zien dat 85% van de Wmo-cliënten in de Drechtsteden zegt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Een ongeveer even grote groep (81%) is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen.



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



Kwaliteit

Ervaringen met betrekking tot kwaliteit, per gemeente (%)

Resultaten per gemeente en vergelijking met CEO Wmo 2021

In de tabel hiernaast zijn de resultaten van de stellingen met betrekking tot kwaliteit uitgesplitst per gemeente. We zien hierbij geen significante verschillen ten opzichte van het Drechtstedentotaal.

Vergeleken met het CEO Wmo 2021 zien we wel een aantal significante verschillen. Deze worden aangegeven door de pijltjes in de tabel. Als we kijken naar de stelling *De ondersteuning past bij mijn hulpvraag* zien we dat het aandeel (helemaal) eens voor de Drechtsteden als geheel niet anders is dan twee jaar geleden. Wel is het aandeel (helemaal) oneens significant gestegen van 4% in 2021 naar 6% in 2023. In Papendrecht is het aandeel (helemaal) mee eens wel iets kleiner geworden vergeleken met twee jaar geleden. Toen was men in deze gemeente positiever over deze stelling dan gemiddeld. De tevredenheid is nu weer gelijk aan het gemiddelde in de Drechtsteden.

Wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning zijn cliënten in de Drechtsteden over het algemeen minder tevreden dan twee jaar geleden. Toen was 87% het (helemaal) eens met de stelling *Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed*. Nu is dat gedaald naar 81%. In vier van de zeven gemeenten is de daling in tevredenheid ook significant.

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
De ondersteuning past bij mijn hulpvraag								
(helemaal) mee eens	86	86	85	85	↓ 85	87	84	85
neutraal	8	8	10	8	9	↑ 10	11	9
(helemaal) mee oneens	6	6	5	7	↑ 6	4	5	↑ 6
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed								
(helemaal) mee eens	83	↓ 80	84	↓ 82	↓ 84	84	↓ 80	↓ 81
neutraal	13	13	11	13	11	10	11	↑ 12
(helemaal) mee oneens	4	↑ 7	5	5	↑ 5	6	↑ 9	↑ 6

*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. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021



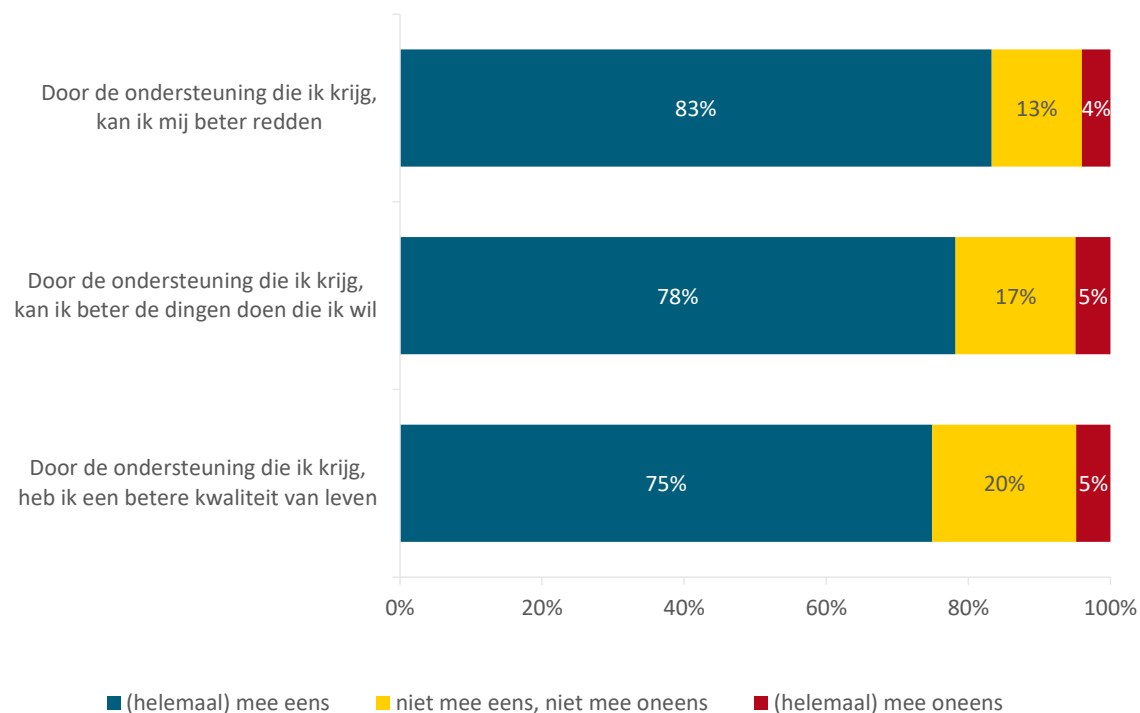
Effect

Ervaringen met betrekking tot effect

Ervaringen met betrekking tot effect

Wat levert de ondersteuning op en wat is het effect van de ondersteuning op het dagelijks leven? Cliënten kregen drie stellingen voorgelegd over het thema effect.

De figuur hiernaast laat zien dat cliënten in de Drechtsteden over het algemeen tevreden zijn over het effect van de ondersteuning. Door de ondersteuning kan 83% zich beter redden, kan 78% beter de dingen doen die men wil en heeft 75% een betere kwaliteit van leven.



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



Effect

Ervaringen met betrekking tot effect, per gemeente (%)

Resultaten per gemeente en vergelijking met CEO Wmo 2021

Hiernaast zijn de resultaten per gemeente te zien. Deze verschillen niet significant van het gemiddelde in de Drechtsteden.

Vergeleken met de meting van twee jaar geleden zien we slechts één kleine ontwikkeling. Alleen het aandeel cliënten dat het (helemaal) oneens is met de stelling *Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven* is iets gestegen ten opzichte van 2021 (van 3% naar 5%). Voor de afzonderlijke gemeenten zijn geen significante verschillen waargenomen.

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden								
(helemaal) mee eens	81	84	84	81	84	85	82	83
neutraal	16	11	13	16	13	12	16	13
(helemaal) mee oneens	3	5	4	4	4	3	2	4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil								
(helemaal) mee eens	76	79	78	76	81	79	76	78
neutraal	20	15	18	20	15	17	21	17
(helemaal) mee oneens	5	6	4	5	4	4	2	5
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven								
(helemaal) mee eens	73	75	77	74	75	78	73	75
neutraal	23	19	18	21	21	19	24	20
(helemaal) mee oneens	5	6	5	5	4	4	3	↑ 5

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. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021



Aanvullende thema's

Onafhankelijke cliëntondersteuning



Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning

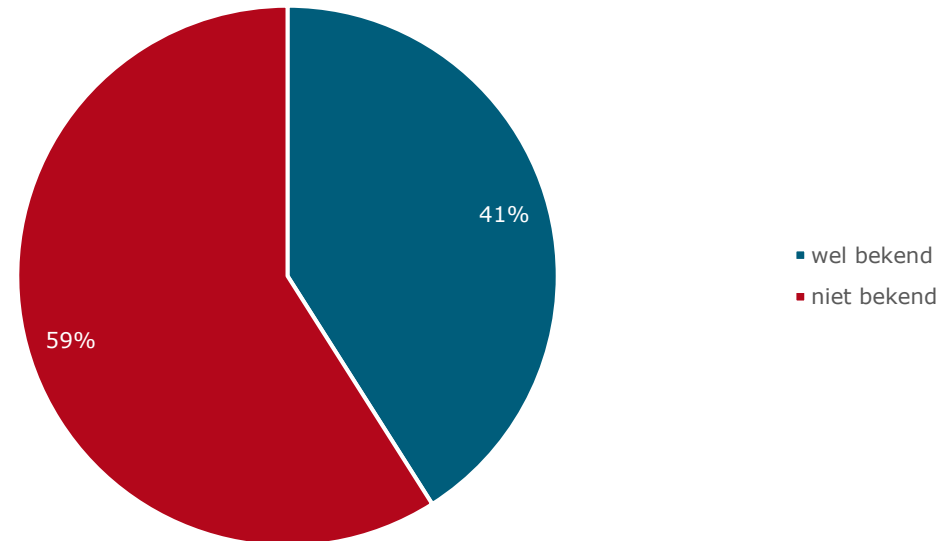
Aanvullende thema's

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de aanvullende thema's die we in de vragenlijst hebben voorgelegd. De bevindingen worden gepresenteerd op Drechtstedenniveau. In bijlage 5 zijn tabellen opgenomen waarin de resultaten van de extra vragen zijn uitgesplitst naar gemeente.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Sinds 2015 zijn gemeenten volgens de Wmo 2015 verplicht om cliëntondersteuning aan te bieden voor alle inwoners. Zijn Wmo-cliënten in de Drechtsteden hiermee bekend?

Vier op de tien cliënten (41%) wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het aanvragen van hun Wmo-voorziening (zie de figuur hiernaast). De onafhankelijke cliëntondersteuner is even bekend als in 2021.





Eenzaamheid

Ervaren eenzaamheid (positief geformuleerde stellingen)

Eenzaamheid

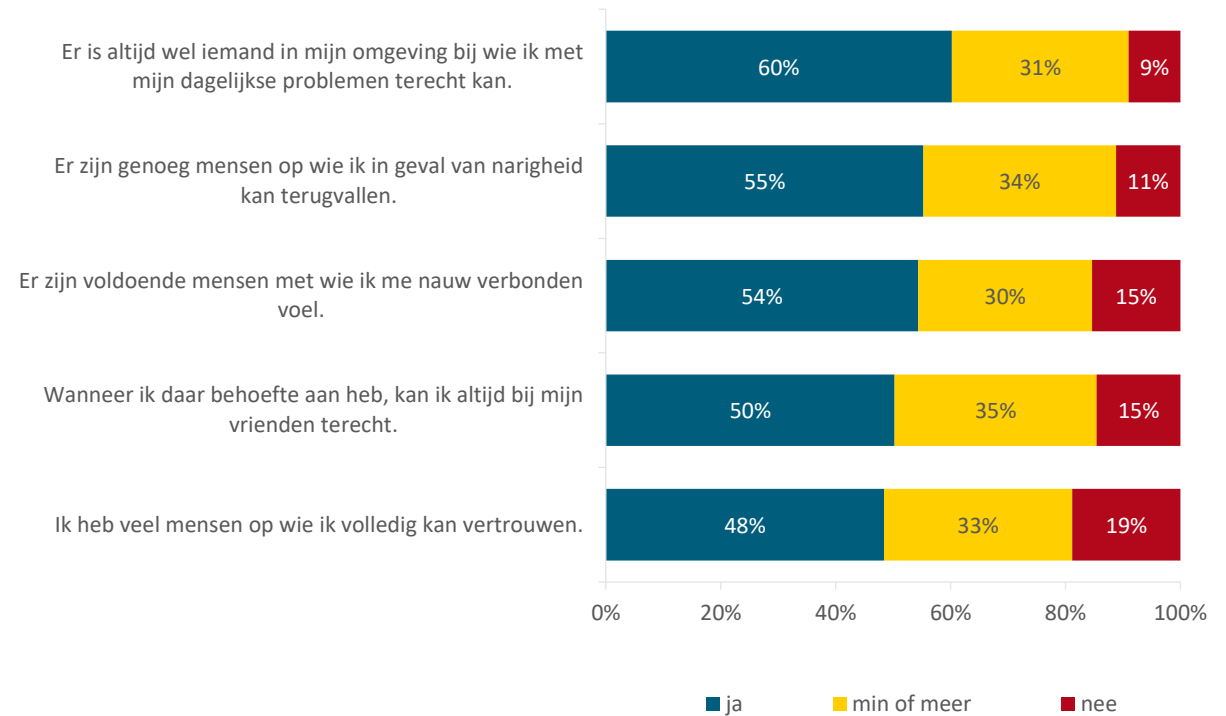
Net zoals in 2019 en 2021 hebben we cliënten elf stellingen over eenzaamheid voorgelegd. Hiervoor is de eenzaamheidsschaal van de Jong-Gierveld gebruikt.

De figuur hiernaast laat de resultaten op de positief geformuleerde stellingen zien. Zes op de tien cliënten geven aan dat er altijd wel iemand in hun omgeving is bij wie ze met hun dagelijkse problemen terecht kunnen. Dit is de stelling met het grootste percentage 'ja'. Op de stelling *Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen* vinden we het kleinste aandeel cliënten dat het hier mee eens is (48%).

Vergeleken met 2021 worden twee stellingen negatiever beoordeeld:

- Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan (% 'ja' is gedaald van 63% naar 60%);
- Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen (% 'ja' is gedaald van 59% naar 55%).

Voor de overige aspecten zien we geen verschillen met twee jaar geleden.





Eenzaamheid

Ervaren eenzaamheid (negatief geformuleerde stellingen)

Op deze pagina zien we de resultaten op de negatief geformuleerde stellingen. De kleuren van de balken in de figuur zijn omgekeerd aan de figuur met de positief geformuleerde stellingen. De categorie 'ja' is in dit geval negatief.

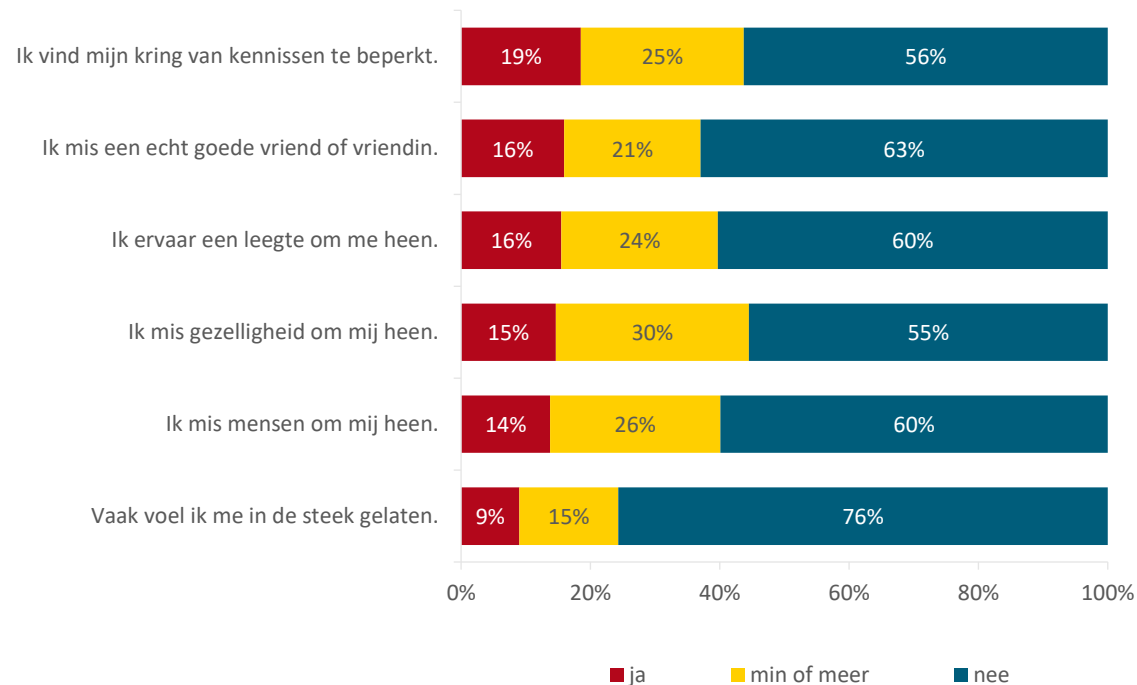
Eén op de vijf cliënten (19%) vindt zijn kring van kennissen te beperkt. Dit is de stelling met het grootste percentage 'ja'. Eén op de tien (9%) voelt zich vaak in de steek gelaten. Dit is tevens de stelling waar de grootste groep het niet mee eens is.

Voor vier stellingen is het resultaat positiever dan in 2021:

- Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt (% 'ja' is gedaald van 21% naar 19%);
- Ik ervaar een leegte om me heen (% 'ja' is gedaald van 19% naar 16%);
- Ik mis gezelligheid om me heen (% 'ja' is gedaald van 25% naar 15%);
- Ik mis mensen om me heen (% 'ja' is gedaald van 20% naar 14%).

In 2021 hadden we te maken met contactbeperkende maatregelen in verband met de coronacrisis. Het is mogelijk dat deze stellingen daarom toen minder goed werden beoordeeld.

Voor de overige twee stellingen is de situatie gelijk aan twee jaar geleden.





Mantelzorg

Van wie ontvangt men mantelzorg

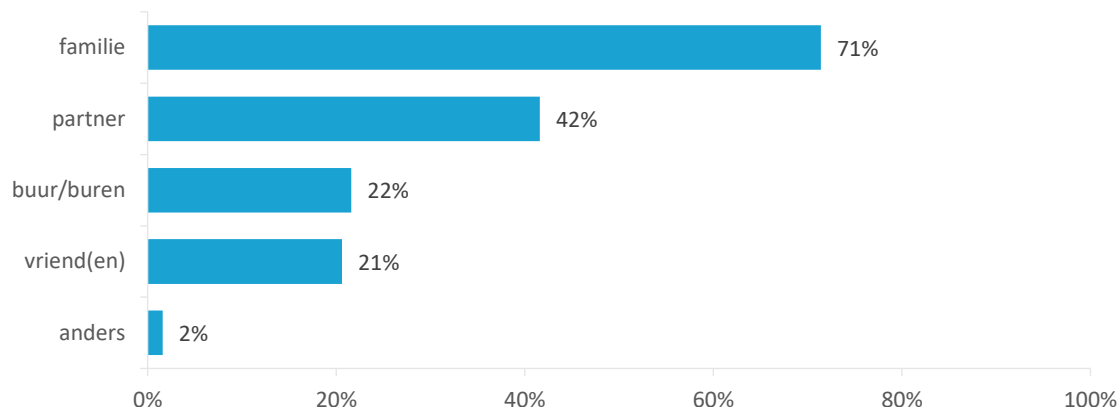
Mantelzorg

Naast hulp vanuit de Wmo kunnen cliënten ook mantelzorg ontvangen. Bijna driekwart van de Wmo-clieënten in de Drechtsteden (73%) ontvangt hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of burenen). Dit is evenveel als in 2021.

De cliënten die mantelzorg ontvangen, krijgen dit voornamelijk van de eigen familie (71%) en/of partner (42%). Twee op de tien cliënten krijgen hulp van burenen (22%) en/of vrienden (21%).

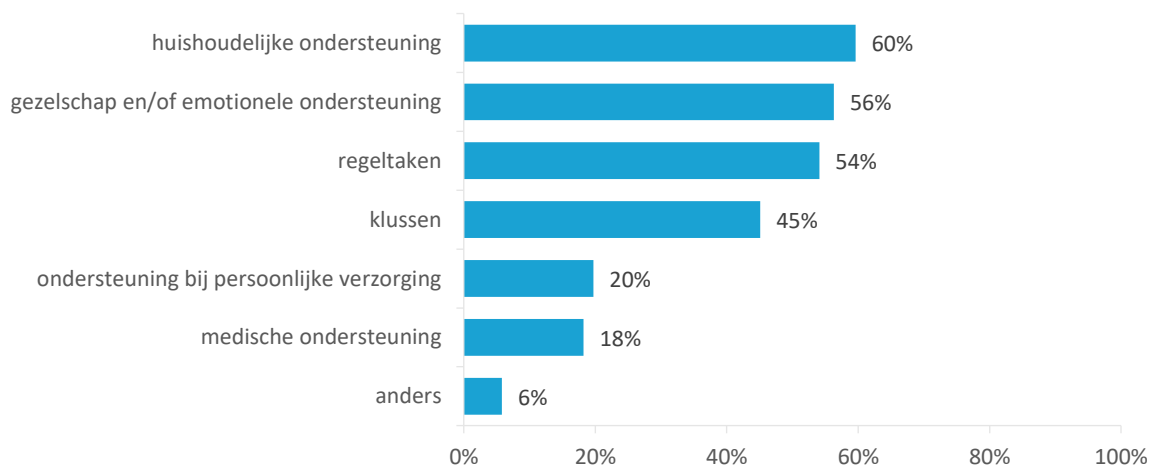
De meeste cliënten die mantelzorg krijgen, ontvangen hulp in de vorm van huishoudelijke ondersteuning (60%), gezelschap/emotionele ondersteuning (56%) en/of hulp bij regeltaken, zoals financiën of het maken van afspraken (54%). Bijna de helft (45%) krijgt hulp voor klussen in en om het huis. Ondersteuning bij persoonlijke verzorging (20%) en medische ondersteuning (18%) komt minder vaak voor.

In de categorie 'anders' geven meerdere respondenten aan dat hun naaste zorgt voor vervoer, bijvoorbeeld naar het ziekenhuis.



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

Soort mantelzorg dat men ontvangt



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

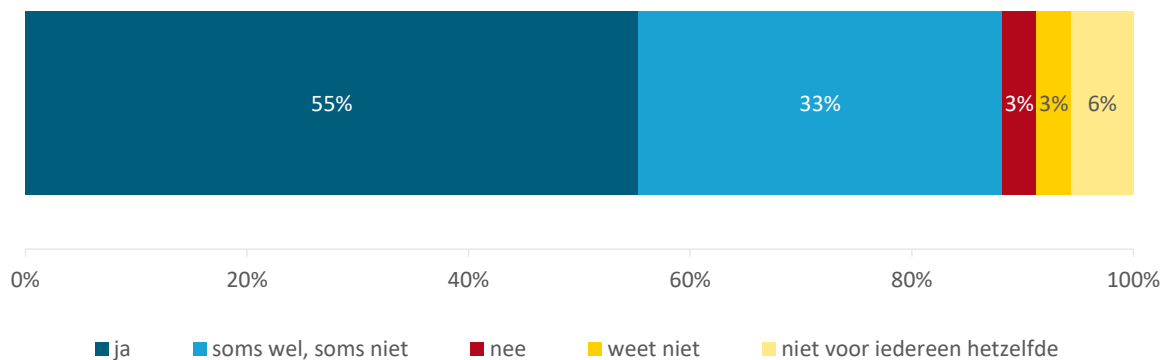


Mantelzorg

Idee dat mantelzorg het aankan

Belasting van de mantelzorg

Aan de cliënten die mantelzorg ontvangen hebben we gevraagd of zij het idee hebben dat hun naaste de zorg aankan. In de figuur hiernaast is te zien dat ruim de helft (55%) denkt dat de zorg goed te doen is voor hun naaste. Een derde (33%) geeft aan dat de mantelzorg het soms wel, maar soms ook niet aankan. Drie procent heeft het idee dat de zorg te veel is voor hun naaste. In 2021 zagen we hetzelfde beeld.



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



Huishoudelijke hulp

In 2022 huishoudelijke hulp gekregen waar men recht op had?

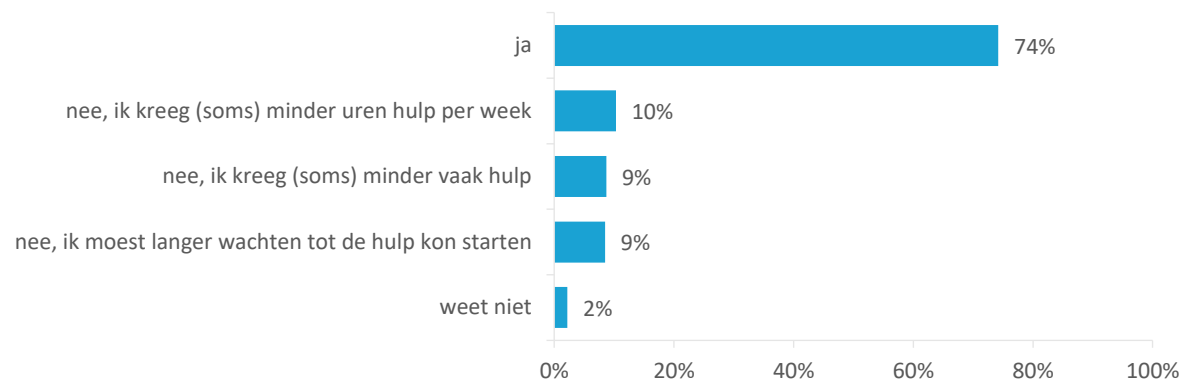
Huishoudelijke hulp

De zorg heeft te maken met personeelstekorten. In 2022 was de SDD daarom niet in staat om alle cliënten met een Wmo-indicatie voor huishoudelijke ondersteuning de zorg te bieden waar zij recht op hadden. Welk effect heeft dit gehad op cliënten?

Een kwart van de Wmo-clieënten met recht op huishoudelijke ondersteuning¹ zegt vorig jaar niet het aantal uur hulp te hebben gekregen waar ze recht op hadden. Zij kregen (soms) minder uren hulp per week (10%), kregen (soms) minder vaak hulp of moesten langer wachten tot de hulp kon starten (beide 9%, zie de figuur hiernaast).

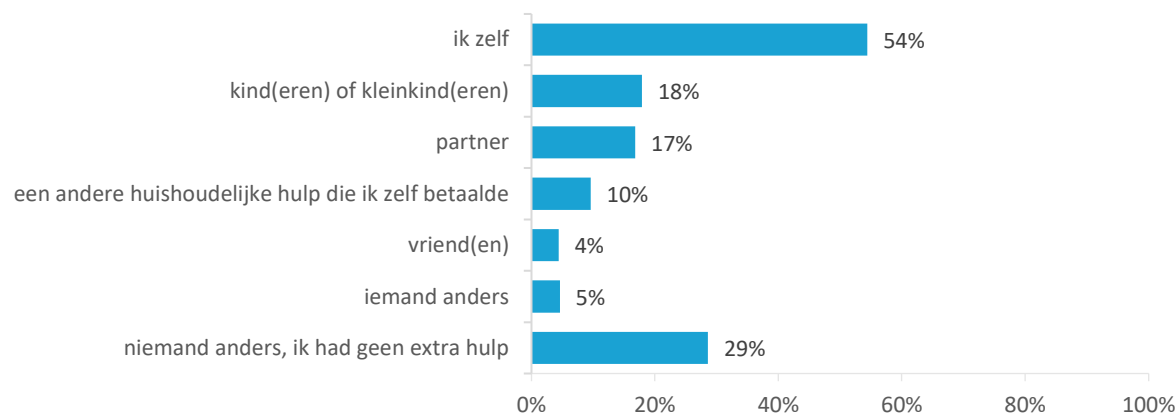
Van degenen die minder ondersteuning vanuit de Wmo kregen heeft ruim de helft het huis zelf schoon gemaakt op de momenten dat er geen of minder hulp was. Bij 17% deed hun partner dat. Anderen kregen hulp van (klein)kinderen (18%), vrienden (4%) of anderen (5%) of betaalden zelf een andere huishoudelijke hulp (10%). Drie op de tien (29%) gaven aan dat er door niemand anders werd schoongemaakt (ook niet door henzelf).

¹ Deze groep bestaat uit cliënten die in de vragenlijst zelf hebben aangegeven recht te hebben op huishoudelijke hulp en volgens het cliëntenbestand een Wmo-indicatie hiervoor hebben. Cliënten die zelf aangeven een indicatie voor huishoudelijke hulp te hebben, maar volgens het cliëntenbestand geen indicatie hiervoor hebben zijn niet meegenomen in deze analyse.



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in 2022 recht hadden op huishoudelijke hulp vanuit de Wmo. Meerdere antwoorden mogelijk.

Wie maakte schoon toen huishoudelijke hulp minder was?



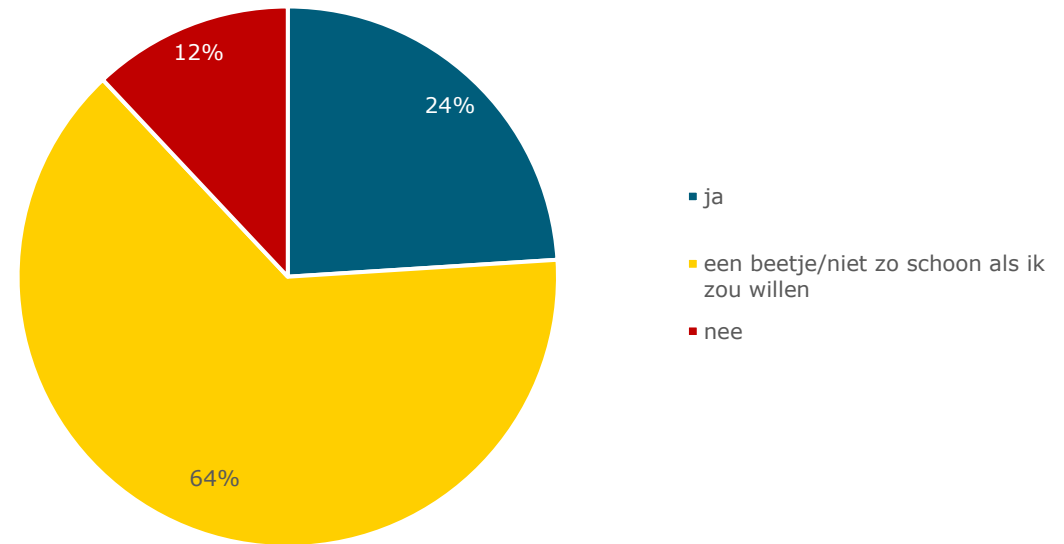
Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in 2022 recht hadden op huishoudelijke hulp vanuit de Wmo en toen geen of minder hulp ontvingen. Meerdere antwoorden mogelijk.



Huishoudelijke hulp

Was het huis schoon?

Was het huis schoon toen deze cliënten geen of minder hulp vanuit de Wmo ontvingen, maar wellicht wel extra hulp van anderen kregen? Een kwart (24%) is tevreden en zegt dat men, ondanks de (gedeeltelijke) afwezigheid van Wmo-ondersteuning, een schoon huis had. De meerderheid (64%) geeft aan dat het huis niet zo schoon was als men zou willen en 12% was niet tevreden. Zij geven aan dat het niet schoon was in huis. Dit antwoord is vaker gegeven door cliënten die aangeven dat er door niemand anders werd schoongemaakt tijdens het ontbreken van huishoudelijke hulp vanuit de Wmo.



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in 2022 recht hadden op huishoudelijke hulp vanuit de Wmo en toen geen of minder hulp ontvingen.



Opmerkingen over de ondersteuning



Aan het einde van de vragenlijst kregen cliënten de mogelijkheid om in een open invulvak opmerkingen achter te laten over de ondersteuning die ze krijgen. 43% van de cliënten (1.263 respondenten) maakte van deze gelegenheid gebruik. De helft van hen geeft aan dat zij tevreden zijn over de ondersteuning vanuit de Wmo.

Niet iedereen is echter tevreden. De volgende punten zijn het meest genoemd:

- **Te weinig (uren) ondersteuning** (134x genoemd). Meestal heeft deze opmerking betrekking op huishoudelijke hulp. Cliënten vinden dat ze te weinig hulp krijgen om het huis goed schoon te houden. Er zijn ook cliënten die meer ondersteuning op het gebied van vervoer wensen. Sommigen zouden graag (meer) gebruik willen maken van respijtzorg.
- **Ontevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning** (104x genoemd). Dit betreft meestal ontevredenheid over de huishoudelijke hulp of de Drechthopper. Met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning vinden deze cliënten dat er niet goed genoeg schoon gemaakt wordt. Als het gaat om de Drechthopper zijn veel cliënten niet tevreden over de regeling dat ritten 24 uur vooraf aangevraagd moeten worden. Zij willen dit weer korter van tevoren kunnen doen. Verder worden lange ritten en lange wachttijden genoemd. Sommige cliënten zijn ontevreden over de kwaliteit van de hulpmiddelen die ze ontvangen.
- **Personeelwisselingen** (64x genoemd). Cliënten geven aan dat ze last hebben van personeelwisselingen of dat er geen vervangende huishoudelijke hulp beschikbaar is wanneer er iemand uitvalt.
- **Contact/procedure** (49x genoemd). Een groep cliënten heeft opmerkingen over het contact met de SDD of het verloop van de procedure. Een aantal van hen geeft aan dat zij (te) lang moesten wachten voordat de hulp startte. Daarnaast is een groep cliënten niet tevreden over de communicatie vanuit/met de SDD of andere organisaties die hulp aanbieden. Een enkeling vindt dat er te veel bureaucratie bestaat.



Extra vraag Hardinxveld-Giessendam

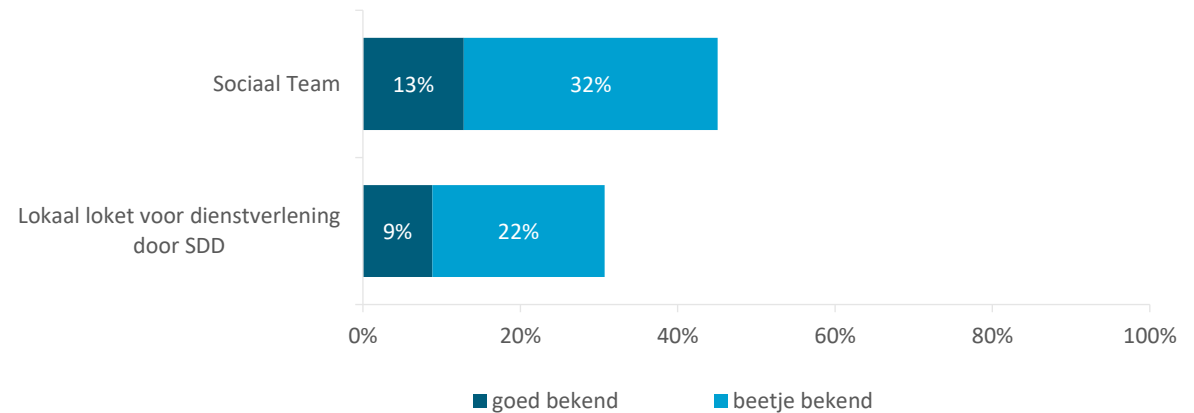
Bekendheid organisaties

Bekendheid organisaties in Hardinxveld-Giessendam

Aan cliënten uit Hardinxveld-Giessendam is gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met het Sociaal Team en het lokaal loket voor dienstverlening door de SDD in hun gemeente.

Het Sociaal Team is bekend bij 45% van hen: 13% is goed bekend met de organisatie en nog eens 32% heeft hier wel eens van gehoord.

Het lokaal loket voor dienstverlening door de SDD is iets minder bekend. Het loket heeft een totale bekendheid van 31%: 9% is goed bekend met het initiatief en 22% is hier een beetje bekend mee.



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten uit Hardinxveld-Giessendam.



Bijlage 1

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksverantwoording



Tot 2021 diende de uitvoering van het CEO Wmo te voldoen aan specifieke landelijke voorschriften. Vanaf 2021 bestaat er meer ruimte om het onderzoek naar eigen inzicht vorm te geven. Omdat de voorheen gehanteerde aanpak goed werkte in de Drechtsteden en vanwege de vergelijkbaarheid met voorgaande metingen is er ook dit jaar voor gekozen om het onderzoek volgens dezelfde methode uit te voeren als voorheen.

Doelgroep

De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit alle cliënten van de Sociale Dienst Drechtsteden met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Voorzieningen dus waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeente Dordrecht is dit inclusief de cliënten Beschermd Wonen.

Steekproef en respons

Uit het totale bestand van cliënten met een maatwerkvoorziening hebben we per gemeente een gestratificeerde steekproef getrokken. We hebben hierbij een onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten¹. Om de steekproefgrootte te berekenen hebben we een steekproefcalculator gebruikt. We hebben hierbij rekening gehouden met 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheidsmarge.

De tabel hieronder geeft een overzicht van het aantal cliënten in het cliëntenbestand, in de steekproef en de respons.

	cliëntenbestand	steekproef	netto respons ²	respons in %
Alblasserdam	1.080	725	361	50
Dordrecht	8.141	928	446	48
Hardinxveld-Giessendam	1.047	717	368	51
Hendrik-Ido-Ambacht	1.505	775	423	55
Papendrecht	2.082	822	445	54
Sliedrecht	1.783	807	412	51
Zwijndrecht	3.075	884	469	53
Drechtsteden totaal	18.713	5.658	2.924	52

¹ Nieuwe cliënten: inwoners die vanaf 1 januari 2022 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden (het gaat hier dus niet om ambtelijke verlengingen, herindicaties zonder dat de klant opnieuw gezien is door een consulent). Bestaande cliënten: inwoners die voor 1 januari 2022 toegang tot de Wmo hebben gekregen, c.q. Wmo-cliënt zijn geworden en na deze datum niet meer door een consulent zijn gezien.

² Na opschonen van het databestand volgens de landelijke richtlijnen.

Onderzoeksverantwoording



Weging

De onderzoeksresultaten zijn gewogen naar gemeente (cliënten Beschermd Wonen van buiten de Drechtsteden zijn ingedeeld bij gemeente Dordrecht). Hiermee is de steekproef representatief voor Wmo-cliënten in de Drechtsteden als geheel, voor wat betreft de verdeling naar gemeente.

Onderzoeksmethode

We hebben de cliënten in de steekproef een brief gestuurd met het verzoek om aan het onderzoek deel te nemen door het invullen van een vragenlijst. Bij deze brief waren een schriftelijke vragenlijst en een antwoordenvolop bijgevoegd. Cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst op internet in te vullen. Ter bevordering van de respons hebben we na drie weken een eerste herinnering gestuurd naar degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Weer drie weken later volgde een tweede, laatste herinnering. Het veldwerk vond plaats van half februari tot half april 2023.

Vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit veertien vragen. De voorheen verplichte vragenset, welke we ook dit jaar weer hebben gebruikt, bestaat uit negen vragen/stellingen over:

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

Aan deze vragenset zijn een aantal aanvullende vragen toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op:

- bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner;
- eenzaamheid;
- mantelzorg;
- ervaring met betrekking tot huishoudelijke hulp in het afgelopen jaar (naar aanleiding van het personeelstekort in de zorg);
- opmerkingen over de ondersteuning die men ontvangt (open vraag).

Voor Hardinxveld-Giessendam is een extra vraag toegevoegd over de bekendheid met het Sociaal Team en het lokaal loket voor dienstverlening door de Sociale Dienst Drechtsteden.

De vragenlijst kon anoniem ingevuld worden.



Onderzoeksverantwoording



Betrouwbaarheidsmarges

In steekproefonderzoek heb je te maken met betrouwbaarheidsmarges, omdat niet alle personen in de doelgroep bevestigd zijn of meegedaan hebben. Een betrouwbaarheidsmarge rond een onderzoeksuitkomst is kleiner naarmate het aantal respondenten in het onderzoek groter is. Daarnaast is de betrouwbaarheidsmarge afhankelijk van het gemeten percentage.

De tabel hieronder geeft als voorbeeld de betrouwbaarheidsmarges voor een uitkomst van 50% en ter illustratie ook voor een uitkomst van 10% of 90%. Er hebben in totaal bijna 3.000 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Wanneer 50% van hen een bepaalde mening heeft, dan bedraagt de marge $\pm 2\%$ en kunnen we met 95% zekerheid zeggen dat dit percentage in werkelijkheid (onder de totale doelgroep) zal liggen tussen de 48% en 52%. De tabel toont ook de marges voor de steekproefgrootte van de verschillende gemeenten (zie de tabel op pagina 24 voor de steekproefgrootte per gemeente).

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

Significante verschillen

Om te toetsen of verschillen in percentages veroorzaakt zijn door het toevalskarakter van de steekproef of dat er werkelijk een verschil is, zijn ook weer de betrouwbaarheidsmarges van belang. Een percentage van de meting uit 2023 verschilt pas significant van het percentage uit de meting van 2021 als het hoger of lager is dan het betrouwbaarheidsmarge dat om de uitkomsten van de jaren heen ligt.

Bijvoorbeeld: in 2021 is 82% van de cliënten uit Dordrecht tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit moet, gezien de betrouwbaarheidsmarges, gelezen worden als 79% à 85%. Stel dat de uitkomst voor 2023 80% is, wat gelezen moet worden als 77% à 83%. In dit geval overlappen beide betrouwbaarheidsmarges elkaar (zie de streepjes rond de balken in de figuur hieronder). Er is dus géén sprake van een significant verschil. Als we in de rapportage spreken over verschillen zijn dit altijd significante verschillen.





Bijlage 2

Ontwikkeling 2016 - 2023

Ontwikkeling 2016 - 2023



2.1 Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2016-2023 (1)

stelling	2016	2017	2018	2019	2021	2023
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.						
Alblasserdam	73	73	79	83	81	77
Dordrecht	67	70	70	↑ 75	79	76
Hardinxveld-Giessendam	75	82	↓ 74	78	80	71
Hendrik-Ido-Ambacht	71	74	75	80	75	80
Papendrecht	75	72	75	76	82	↓ 73
Sliedrecht	80	78	72	75	81	79
Zwijndrecht	72	76	74	81	81	80
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	71	73	72	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	72	77	↑ 80	↓ 77
Ik werd snel geholpen.						
Alblasserdam	67	78	82	80	82	↓ 68
Dordrecht	67	71	75	76	82	↓ 71
Hardinxveld-Giessendam	67	↑ 80	↓ 68	69	72	75
Hendrik-Ido-Ambacht	71	71	77	81	76	81
Papendrecht	76	76	76	80	83	↓ 66
Sliedrecht	77	81	69	↑ 78	84	82
Zwijndrecht	74	78	78	82	83	84
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	71	75	76	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	75	78	↑ 82	↓ 74



Ontwikkeling 2016 - 2023



2.1 Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2016-2023 (2)

stelling	2016	2017	2018	2019	2021	2023
De medewerker nam mij serieus.						
Alblasserdam	83	84	92	86	91	86
Dordrecht	76	85	91	89	92	92
Hardinxveld-Giessendam	80	84	81	85	89	90
Hendrik-Ido-Ambacht	85	84	86	91	89	90
Papendrecht	83	86	91	88	92	90
Sliedrecht	86	91	89	91	94	96
Zwijndrecht	85	88	89	93	92	93
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	81	86	90	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	89	90	↑ 92	92
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.						
Alblasserdam	72	78	81	84	81	81
Dordrecht	66	↑ 77	84	81	83	84
Hardinxveld-Giessendam	69	↑ 84	↓ 74	81	82	81
Hendrik-Ido-Ambacht	69	79	79	84	82	85
Papendrecht	76	81	79	85	85	82
Sliedrecht	76	79	79	↑ 83	86	90
Zwijndrecht	76	77	85	88	86	86
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	70	↑ 78	83	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	82	83	84	84

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

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting

^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.

Ontwikkeling 2016 - 2023



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2016-2023

stelling	2016	2017	2018	2019	2021	2023
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.						
Alblasserdam	81	77	81	89	88	83
Dordrecht	76	79	79	↑ 86	86	↓ 80
Hardinxveld-Giessendam	81	87	↓ 78	84	87	84
Hendrik-Ido-Ambacht	79	82	81	84	88	↓ 82
Papendrecht	83	81	83	87	89	↓ 84
Sliedrecht	78	83	80	85	89	84
Zwijndrecht	80	83	84	86	88	↓ 80
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	78	80	81	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	80	86	87	↓ 81
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.						
Alblasserdam	79	77	82	86	89	86
Dordrecht	74	79	82	84	85	86
Hardinxveld-Giessendam	76	↑ 85	↓ 77	79	↑ 86	85
Hendrik-Ido-Ambacht	76	81	79	84	87	85
Papendrecht	79	79	83	86	↑ 91	↓ 85
Sliedrecht	79	81	82	86	↑ 91	87
Zwijndrecht	77	80	85	85	88	84
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	76	79	82	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	82	84	↑ 87	85

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

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting; ↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting

^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.

Ontwikkeling 2016 - 2023



2.3 Effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2016-2023 (1)

stelling	2016	2017	2018	2019	2021	2023
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.						
Alblasserdam	76	78	78	82	↓ 76	76
Dordrecht	72	72	70	↑ 76	79	79
Hardinxveld-Giessendam	68	↑ 77	70	73	77	78
Hendrik-Ido-Ambacht	70	77	75	78	76	76
Papendrecht	73	78	78	80	78	81
Sliedrecht	77	76	77	82	77	79
Zwijndrecht	71	76	80	81	79	76
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	73	74	75	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	74	78	78	78
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.						
Alblasserdam	79	82	83	84	85	81
Dordrecht	75	76	77	81	83	84
Hardinxveld-Giessendam	78	79	78	75	↑ 84	84
Hendrik-Ido-Ambacht	78	82	80	82	86	81
Papendrecht	80	79	83	86	85	84
Sliedrecht	82	83	83	84	84	85
Zwijndrecht	78	80	83	84	85	82
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	77	78	80	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	80	82	↑ 84	83



Ontwikkeling 2016 - 2023



2.3 Effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2016-2023 (2)

stelling	2016	2017	2018	2019	2021	2023
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.						
Alblasserdam	74	76	76	75	75	73
Dordrecht	67	68	69	↑ 77	76	75
Hardinxveld-Giessendam	73	69	68	70	76	77
Hendrik-Ido-Ambacht	72	71	71	76	77	74
Papendrecht	74	75	73	78	77	75
Sliedrecht	76	72	73	76	77	78
Zwijndrecht	70	70	78	77	78	73
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	70	70	72	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	72	76	76	75

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

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting

^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.

Ontwikkeling 2016 - 2023



2.4 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja), 2016-2023

	2016	2017	2018	2019	2021	2023
Alblasserdam	31	33	37	44	43	43
Dordrecht	33	29	32	31	↑ 40	40
Hardinxveld-Giessendam	31	↑ 40	39	47	48	41
Hendrik-Ido-Ambacht	34	40	38	38	37	↑ 46
Papendrecht	34	35	31	34	↑ 46	45
Sliedrecht	36	33	38	39	43	42
Zwijndrecht	35	31	34	38	41	41
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	34	32	34	-	-	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	34	36	↑ 41	41

Toelichting: ↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting

^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.



Bijlage 3 Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura

Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura



In deze bijlage worden de resultaten uitgesplitst naar PGB en Zorg in Natura. Cliënten met maatwerkvoorzieningen via PGB en Zorg in Natura zijn buiten beschouwing gelaten. De groep Zorg in Natura bestaat uit 2.833 respondenten, de groep PGB uit 35 respondenten. De resultaten voor deze laatste groep zijn vanwege het lage aantal indicatief. In de laatste kolom is het totaal voor de Drechtsteden opgenomen. Dit is inclusief de cliënten die zorg via PGB en Zorg in Natura ontvangen.

3.1 Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	64	77	↓ 77
neutraal	22	13	13
(helemaal) mee oneens	14	↑ 10	10
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	↓ 54	↓ 75	↓ 74
neutraal	↑ 23	↑ 14	↑ 14
(helemaal) mee oneens	↑ 23	↑ 11	↑ 11
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	91	92	92
neutraal	9	6	6
(helemaal) mee oneens	0	3	3
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	88	84	84
neutraal	3	11	11
(helemaal) mee oneens	9	4	5

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021



Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura

3.2 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	100	↓ 81	↓ 82
neutraal	0	12	↑ 12
(helemaal) mee oneens	0	↑ 6	↑ 6
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	97	85	85
neutraal	3	9	9
(helemaal) mee oneens	0	6	↑ 6

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021



Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura

3.3 Effect 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	74	78	78
neutraal	19	17	17
(helemaal) mee oneens	7	5	5
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	79	83	83
neutraal	14	13	13
(helemaal) mee oneens	7	4	4
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	74	75	75
neutraal	19	21	20
(helemaal) mee oneens	7	↑ 5	↑ 5

3.4 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	↓ 38	42	41
nee	↑ 62	58	59

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura



3.5 Eenzaamheid (%) (1)

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	51	60	↓ 60
min of meer	37	↑ 31	↑ 31
nee	12	9	9
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.			
ja	12	16	16
min of meer	28	21	21
nee	61	63	63
Ik ervaar een leegte om me heen.			
ja	19	↓ 15	↓ 16
min of meer	16	25	24
nee	65	↑ 60	↑ 60
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.			
ja	58	↓ 55	↓ 55
min of meer	38	↑ 33	↑ 34
nee	5	11	11
Ik mis gezelligheid om mij heen.			
ja	12	↓ 15	↓ 15
min of meer	42	29	30
nee	47	↑ 56	↑ 55
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.			
ja	14	↓ 19	↓ 19
min of meer	26	25	25
nee	51	56	56



Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura



3.5 Eenzaamheid (%) (2)

stelling	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.			
ja	37	49	48
min of meer	40	33	33
nee	23	19	19
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.			
ja	48	54	54
min of meer	33	30	30
nee	19	15	15
Ik mis mensen om mij heen.			
ja	19	↓ 14	↓ 14
min of meer	26	↓ 27	↓ 26
nee	56	↑ 60	↑ 60
Vaak voel ik me in de steek gelaten.			
ja	14	9	9
min of meer	16	↓ 15	↓ 15
nee	70	76	76
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.			
ja	49	51	50
min of meer	42	35	35
nee	9	15	15

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021



Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura

3.6 Ontvangt mantelzorg (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	47	74	73
nee	53	26	27

3.7 Van wie ontvangt men mantelzorg (%) ^{a b}

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
partner	25	42	42
familie	65	72	71
vriend(en)	25	20	21
buur/buren	21	22	22

3.8 Soort mantelzorg dat men ontvangt (%) ^{a b}

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
gezelschap en/of emotionele ondersteuning	53	56	56
regeltaken	56	54	54
huishoudelijke ondersteuning	84	59	60
medische ondersteuning	5	18	18
ondersteuning bij persoonlijke verzorging	21	20	20
klussen	42	45	45

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

^a deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die mantelzorg ontvangen

^b meerdere antwoorden mogelijk



Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura

3.9 Idee dat mantelzorger het aankan (%) ^a

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	63	56	55
soms wel, soms niet	32	33	33
nee	0	3	3
weet niet	0	3	3
niet voor al mijn naasten hetzelfde	5	5	6

3.10 In 2022 huishoudelijke hulp gekregen waar men recht op had (%) ^{b c d}

	PGB ^e	Zorg in Natura	DS totaal
ja	.	74	74
nee, (soms) minder uren per week	.	11	10
nee, (soms) minder vaak	.	9	9
nee, moest langer wachten tot hulp kon starten	.	9	9
weet niet	.	2	2

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

^a deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die mantelzorg ontvangen

^b deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in 2022 recht hadden op huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo

^c meerdere antwoorden mogelijk

^d deze vraag is niet voorgelegd in 2021

^e vanwege te lage aantallen in de groep PGB worden de resultaten niet in de tabel opgenomen



Uitsplitsingen naar PGB en Zorg in Natura

3.11 Wie maakte schoon toen huishoudelijke hulp vanuit de Wmo minder was (%) ^{a b c}

	PGB ^d	Zorg in Natura	DS totaal
zelf	.	55	54
partner	.	17	17
kind(eren) of kleinkind(eren)	.	18	18
vriend(en)	.	5	4
andere huishoudelijke hulp die men zelf betaalde	.	10	10
iemand anders	.	5	5
niemand anders	.	29	29

3.12 Was het huis schoon toen huishoudelijke hulp vanuit de Wmo minder was (%) ^{a c}

	PGB ^d	Zorg in Natura	DS totaal
ja	.	24	24
beetje / niet zo schoon als men zou willen	.	64	64
nee	.	12	12

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

^a deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in 2022 recht hadden op huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo en toen geen of minder hulp ontvingen

^b meerdere antwoorden mogelijk

^c deze vraag is niet voorgelegd in 2021

^d vanwege te lage aantallen in de groep PGB worden de resultaten niet in de tabel opgenomen



Bijlage 4

Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening



In deze bijlage worden de resultaten uitgesplitst naar type maatwerkvoorziening. Cliënten met meer dan één type maatwerkvoorziening zijn buiten beschouwing gelaten. De groepen verschillen sterk in grootte: *individuele begeleiding* (BG): 121 respondenten, *huishoudelijke ondersteuning* (HH): 763 respondenten, *rolstoel* (RO): 35 respondenten, *vervoer* (VV): 630 respondenten en *woonvoorziening* (WV): 43 respondenten. Vanwege het lage aantal zijn de resultaten voor *rolstoel* en *woonvoorziening* indicatief. Omdat de groep met de voorziening *verblijf* maar 12 respondenten bevat worden deze resultaten niet gepresenteerd in de tabellen.

4.1 Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	BG	HH	RO	VV	WV
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.					
(helemaal) mee eens	64	80	75	↓ 78	80
neutraal	17	12	13	↑ 13	8
(helemaal) mee oneens	19	9	13	9	13
Ik werd snel geholpen.					
(helemaal) mee eens	71	↓ 78	81	↓ 78	65
neutraal	15	12	10	13	18
(helemaal) mee oneens	14	↑ 11	10	↑ 9	18
De medewerker nam mij serieus.					
(helemaal) mee eens	95	92	95	92	91
neutraal	4	5	5	5	9
(helemaal) mee oneens	1	↑ 4	0	3	0
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.					
(helemaal) mee eens	↑ 91	85	87	85	80
neutraal	↓ 8	12	7	11	13
(helemaal) mee oneens	↓ 1	3	7	5	8

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021



Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

4.2 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	BG	HH	RO	VV	WV
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.					
(helemaal) mee eens	↑ 88	↓ 82	81	↓ 78	91
neutraal	7	13	12	14	7
(helemaal) mee oneens	5	↑ 5	8	↑ 9	2
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.					
(helemaal) mee eens	88	86	90	86	100
neutraal	6	9	7	8	0
(helemaal) mee oneens	7	4	3	↑ 7	0

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021





Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

4.3 Effect van de ondersteuning (%)

stelling	BG	HH	RO	VV	WV
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.					
(helemaal) mee eens	77	77	90	↓ 81	89
neutraal	20	19	7	14	9
(helemaal) mee oneens	↓ 3	4	3	↑ 6	2
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.					
(helemaal) mee eens	77	86	82	82	↓ 85
neutraal	17	11	18	12	↑ 13
(helemaal) mee oneens	6	4	0	↑ 6	2
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.					
(helemaal) mee eens	63	78	↑ 93	↓ 70	75
neutraal	33	↓ 19	↓ 7	23	23
(helemaal) mee oneens	5	3	0	↑ 7	2

4.4 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

stelling	BG	HH	RO	VV	WV
ja	38	39	18	44	44
nee	62	62	82	56	56

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening



4.5 Eenzaamheid (%) (1)

stelling	BG	HH	RO	VV	WV
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan.					
ja	48	54	↑ 97	66	82
min of meer	37	↑ 37	↓ 3	25	17
nee	15	9	0	8	2
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.					
ja	29	15	↓ 3	12	2
min of meer	24	20	14	17	28
nee	46	65	83	71	70
Ik ervaar een leegte om me heen.					
ja	37	16	↓ 0	↓ 10	2
min of meer	24	24	↓ 6	18	16
nee	40	60	↑ 94	↑ 72	↑ 82
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.					
ja	53	52	↑ 85	59	72
min of meer	36	↑ 37	↓ 12	31	20
nee	↓ 11	11	↓ 3	10	7
Ik mis gezelligheid om mij heen.					
ja	↓ 21	↓ 16	↓ 3	↓ 10	0
min of meer	↑ 41	↓ 27	27	↓ 24	28
nee	38	↑ 57	71	↑ 67	72
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.					
ja	29	16	6	15	6
min of meer	25	28	9	↓ 20	26
nee	45	56	↑ 85	↑ 65	69





Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

4.5 Eenzaamheid (%) (2)

stelling	BG	HH	RO	VV	WV
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.					
ja	40	47	↑ 74	55	71
min of meer	32	36	21	31	19
nee	29	17	↓ 6	15	10
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.					
ja	39	53	↑ 85	56	80
min of meer	33	32	12	27	15
nee	28	15	↓ 3	↑ 17	6
Ik mis mensen om mij heen.					
ja	24	↓ 13	3	↓ 10	8
min of meer	28	↓ 26	26	↓ 19	26
nee	49	↑ 61	71	↑ 71	66
Vaak voel ik me in de steek gelaten.					
ja	25	8	0	5	4
min of meer	21	16	↓ 0	↓ 10	2
nee	55	76	↑ 100	84	94
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.					
ja	31	50	71	56	69
min of meer	43	37	26	32	30
nee	25	13	3	12	↓ 2

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021



Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

4.6 Ontvangt mantelzorg (%)

	BG	HH	RO	VV	WV
ja	59	65	97	79	74
nee	41	35	3	21	26

4.7 Van wie ontvangt men mantelzorg (%) ^{a b}

	BG	HH	RO	VV	WV
partner	40	32	85	↑ 52	50
familie	76	77	34	71	66
vriend(en)	29	16	12	24	28
buur/buren	9	24	3	23	36

4.8 Soort mantelzorg dat men ontvangt (%) ^{a b}

	BG	HH	RO	VV	WV
gezelschap en/of emotionele ondersteuning	79	51	63	54	↑ 84
regeltaken	54	51	53	55	47
huishoudelijke ondersteuning	40	↓ 58	67	58	55
medische ondersteuning	13	11	33	18	26
ondersteuning bij persoonlijke verzorging	7	8	43	17	28
klussen	25	44	53	39	68

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

^a deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die mantelzorg ontvangen

^b meerdere antwoorden mogelijk



Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

4.9 Idee dat mantelzorg het aankan (%) ^a

	BG	HH	RO	VV	WV
ja	↓ 34	55	79	63	50
soms wel, soms niet	48	32	12	28	31
nee	4	5	3	2	0
weet niet	9	2	3	4	0
niet voor al mijn naasten hetzelfde	5	↑ 6	3	4	↑ 19

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

^a deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die mantelzorg ontvangen





Bijlage 5

Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen

Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen



5.1 Eenzaamheid (%) (1)

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	60	58	64	60	65	66	59	↓ 60
min of meer	33	33	28	32	25	26	31	↑ 31
nee	7	9	8	8	10	8	10	9
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.								
ja	13	19	15	16	11	16	12	16
min of meer	23	19	21	24	21	24	24	21
nee	64	62	64	61	68	60	64	63
Ik ervaar een leegte om me heen.								
ja	14	17	17	19	14	↓ 12	↓ 12	↓ 16
min of meer	28	23	24	↓ 23	23	28	26	24
nee	58	60	59	↑ 58	64	60	61	↑ 60
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.								
ja	59	51	62	56	56	↓ 56	60	↓ 55
min of meer	31	↑ 37	28	32	33	30	31	↑ 34
nee	10	12	10	12	11	14	9	↓ 11
Ik mis gezelligheid om mij heen.								
ja	↓ 13	↓ 15	17	↓ 16	↓ 13	↓ 16	↓ 14	↓ 15
min of meer	31	32	↓ 25	↓ 28	26	29	28	30
nee	56	↑ 54	↑ 58	↑ 56	↑ 61	↑ 55	↑ 58	↑ 55
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.								
ja	16	22	15	↓ 20	16	19	↓ 13	↓ 19
min of meer	25	24	24	24	25	24	31	25
nee	59	55	61	↑ 56	59	58	56	56





Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen

5.1 Eenzaamheid (%) (2)

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.								
ja	49	46	50	49	48	49	53	48
min of meer	36	32	36	36	38	32	29	33
nee	15	22	15	15	15	18	18	19
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.								
ja	59	49	59	60	57	55	59	54
min of meer	29	31	29	27	32	30	29	30
nee	12	19	12	14	11	14	12	15
Ik mis mensen om mij heen.								
ja	↓ 12	↓ 15	17	↓ 15	12	↓ 14	↓ 11	↓ 14
min of meer	28	27	23	29	25	27	26	↓ 26
nee	61	↑ 59	↑ 60	↑ 56	↑ 63	↑ 59	↑ 62	↑ 60
Vaak voel ik me in de steek gelaten.								
ja	6	11	8	10	9	8	7	9
min of meer	17	15	20	16	13	18	14	↓ 15
nee	77	75	72	74	79	74	79	76
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.								
ja	54	48	50	51	51	53	53	50
min of meer	33	37	36	34	34	34	33	35
nee	14	15	15	15	15	13	14	15

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021



Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen

5.2 Ontvangt mantelzorg (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	74	73	75	72	73	72	73	73
nee	26	27	25	28	27	28	27	27

5.3 Van wie ontvangt men mantelzorg (%) ^{a b}

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
partner	39	41	37	39	↑ 47	42	43	42
familie	77	68	76	77	72	71	74	71
vriend(en)	18	23	21	18	22	16	18	21
buur/buren	22	22	21	20	28	↓ 19	20	22

5.4 Soort mantelzorg dat men ontvangt (%) ^{a b}

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
gezelschap en/of emotionele ondersteuning	52	59	49	54	52	56	58	56
regeltaken	60	51	62	58	52	61	52	54
huishoudelijke ondersteuning	65	56	60	↓ 55	↑ 65	59	66	60
medische ondersteuning	17	19	16	20	12	17	20	18
ondersteuning bij persoonlijke verzorging	25	18	20	25	18	20	22	20
klussen	45	42	51	50	49	46	44	45

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

^a deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die mantelzorg ontvangen

^b meerdere antwoorden mogelijk



Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen

5.5 Idee dat mantelzorger het aankan (%) ^a

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	54	51	61	55	↑ 54	63	64	55
soms wel, soms niet	31	36	27	34	35	29	27	33
nee	2	4	1	3	2	2	2	3
weet niet	5	4	3	3	2	3	2	3
niet voor al mijn naasten hetzelfde	8	5	8	5	7	4	6	6

5.6 In 2022 huishoudelijke hulp gekregen waar men recht op had (%) ^{b c d}

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	72	74	82	72	74	76	73	74
nee, (soms) minder uren per week	8	10	9	13	10	12	10	10
nee, (soms) minder vaak	12	8	4	11	7	9	10	9
nee, moest langer wachten tot hulp kon starten	6	10	5	7	10	4	9	9
weet niet	5	1	1	2	3	1	3	2

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2021

↓ = significante daling t.o.v. 2021

^a deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die mantelzorg ontvangen

^b deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in 2022 recht hadden op huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo

^c meerdere antwoorden mogelijk

^d deze vraag is niet voorgelegd in 2021



Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen

5.7 Wie maakte schoon toen huishoudelijke hulp vanuit de Wmo minder was (%) ^{a b c}

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
zelf	41	60	39	47	63	39	56	54
partner	23	10	31	12	21	19	26	17
kind(eren) of kleinkind(eren)	14	16	23	21	17	25	18	18
vriend(en)	0	8	0	6	0	6	0	4
andere huishoudelijke hulp die men zelf betaalde	9	8	8	12	17	13	7	10
iemand anders	5	4	8	6	5	3	5	5
niemand anders	32	27	46	33	24	22	31	29

5.8 Was het huis schoon toen huishoudelijke hulp vanuit de Wmo minder was (%) ^{a c}

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	14	26	25	25	20	27	25	24
beetje / niet zo schoon als men zou willen	64	65	58	56	78	58	59	64
nee	23	10	17	19	2	15	16	12

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

^a deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die in 2022 recht hadden op huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo en toen geen of minder hulp ontvingen

^b meerdere antwoorden mogelijk

^c deze vraag is niet voorgelegd in 2021

Over ons



Over het OCD

Partner voor bestuur en beleid! Dat wil het OCD zijn voor haar opdrachtgevers in de Drechtsteden en daarbuiten. Wij bieden ondersteuning op maat met onderzoek, advies en informatie. Zodat beleid optimaal ontwikkeld, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld kan worden. Meer weten? Bezoek onze website!

Onderzoeksteam

Dit onderzoek is voor u uitgevoerd door Kristel Kuijstermans en Wanda van den Boogaard.

Contact

Wilt u tips of informatie doorgeven of heeft u misschien een vraag over dit product? Neem dan gerust contact op ons door te bellen naar **078 770 3905** of te mailen naar ocd@drechtsteden.nl.



Klik hier!
Ga naar
onze website

Colofon

Cliëntervaringsonderzoek Wmo
Drechtsteden 2023

Onderzoekcentrum Drechtsteden

juni 2023

Adres

Industrieweg 11
3361 HJ Sliedrecht

Postbus 619
3300 AP Dordrecht

Telefoon

078 770 3905

Website

onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid