



Clëntervaringsonderzoek Wmo

REGIO DRECHTSTEDEN 2019

Inhoud

1. Conclusies
2. Contact
3. Kwaliteit van de ondersteuning
4. Resultaat van de ondersteuning
5. Opmerkingen over de ondersteuning
6. Andere vormen van hulp
7. Vindbaarheid van de Sociale Dienst Drechtsteden
8. Mantelzorg
9. Eenzaamheid

Bijlagen

Volgens de Wmo 2015 is iedere gemeente in Nederland verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Er is een verplichte vragenlijst en een voorgeschreven aanpak ontwikkeld door de VNG, het ministerie van VWS en een aantal gemeenten: het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. In deze factsheet vindt u de resultaten van het CEO Wmo 2019, inclusief de aanvullende vragen die we hebben gesteld, voor de zeven gemeenten in de Drechtsteden.

Vanaf 2016 moeten gemeenten gebruik maken van een verplichte vragenlijst. De vragen hebben betrekking op de ervaring met de toegang, de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Omdat elke gemeente dezelfde vragenlijst gebruikt, kunnen de uitkomsten met elkaar worden vergeleken (benchmarken). Daarnaast heeft het CEO Wmo een signaleringsfunctie. De uitkomsten van het onderzoek kunnen een signaal afgeven waarvoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is en kunnen worden gebruikt in een eventueel verbetertraject van gemeenten. De resultaten op de landelijk verplichte vragen worden in deze factsheet zowel per gemeente als voor de Drechtsteden als geheel gepresenteerd. We maken hier ook een vergelijking met 2018. Wanneer gesproken wordt over verschillen tussen jaren of tussen gemeenten is sprake van een significant verschil.

Naast de landelijk verplichte vragenlijst hebben we, op verzoek van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) en de gemeenten, extra vragen aan het CEO Wmo toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op andere vormen van ondersteuning, de route naar de SSD, mantelzorg en eenzaamheid. De resultaten op de aanvullende vragen worden in deze factsheet op Drechtsteden-niveau gepresenteerd en zijn in de bijlage uitgesplitst naar gemeente.

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

1 Conclusies

De belangrijkste conclusies van het CEO Wmo 2019 zijn:

- De meeste cliënten met een maatwerkvoorziening in de Drechtsteden zijn tevreden over het contact met de SDD, de kwaliteit van de ondersteuning en het resultaat hiervan. Net zoals in de drie voorgaande jaren is men het meest te spreken over de mate waarin men serieus wordt genomen door de medewerker van de SDD (90%). Over de kwaliteit van de ondersteuning is 86% tevreden en een ruime meerderheid van 82% geeft aan zichzelf te kunnen redden dankzij de ondersteuning. Het aandeel Wmo-clients met negatief oordeel over de kwaliteit of het resultaat is 5% of minder.
- De tevredenheid van de respondenten is iets hoger dan vorig jaar. Dit geldt vooral voor de gemeenten Dordrecht en Sliedrecht. In Sliedrecht is men vaker tevreden over het contact; te weten over de snelheid van de hulp en het samen naar oplossingen zoeken. In Dordrecht is men vaker tevreden over de kwaliteit en het resultaat van de hulp en weten meer cliënten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag.

- Ruim een derde van de cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2016, 2017 en 2018. De bekendheid blijft nog steeds achter, ondanks de inspanningen om onafhankelijke cliëntondersteuning onder de aandacht te brengen.
- Er zijn verschillen tussen de gemeenten wat betreft de verplichte vragen, maar deze zijn klein en niet noemenswaardig. De resultaten per gemeente wijken over het algemeen niet af van de resultaten op Drechtstedenniveau.
- Hoewel de meerderheid van de cliënten (zeer) tevreden is, blijft er ruimte voor verbetering. Op elk van de voorgelegde stellingen zien we dat tussen 8% en 19% van de cliënten het antwoord 'neutraal' geeft. Tussen 3% en 11% van hen zegt niet tevreden te zijn. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Vooral op het gebied van 'weten waar men moet zijn met een hulpvraag' en 'snel geholpen' worden is nog verbetering mogelijk.

De belangrijkste conclusies van de aanvullende vragen:

- Naast hun maatwerkvoorziening heeft 10% van de cliënten gebruik gemaakt van mantelzorgondersteuning in de gemeente, 9% bracht een bezoek aan het sociaal (wijk)team.
- Ook hebben de Wmo-clieënten gebruik gemaakt van overige voorzieningen: 12% heeft een uitkering bij het UWV en 6% bij de SDD. Daarnaast huurt 12% van de Wmo-clieënten een particuliere schoonmaker en wordt 7% ondersteund door een vrijwilliger.
- De belangrijkste informatiebron om te weten dat men bij de SDD terecht kon voor een voorziening waren familie, vrienden of bekenden (25%). Nog eens 21% heeft dit bij het Wmo-loket van de gemeente gehoord. Ook de (thuis)zorgaanbieders (15%) en verpleegkundigen of huisartsen (10%) hebben cliënten op deze mogelijkheid gewezen.
- Een meerderheid van de Wmo-clieënten krijgt ook mantelzorg van een naaste, zoals de partner, andere familieleden, vrienden of burens (63%). Het vaakst krijgen zij huishoudelijke ondersteuning (60%), gezelschap of emotionele ondersteuning (54%) en worden er zaken voor hen geregeld (53%). Ook klussen komt vrij vaak voor (43%).
- De helft van de cliënten die hulp van een naaste krijgen, denkt dat hun naaste de zorg goed aankan en slechts 3% denkt dat de naaste dit niet aankan. Vier op de tien heeft het idee dat de mantelzorger voldoende steun ontvangt bij haar zorgverlening, 13% denkt dat dit niet het geval is. Het ondersteunen van de mantelzorger gebeurt in driekwart van de gevallen door andere familieleden. Een kwart noemt ondersteuning door beroepskrachten en een vijfde meldt dat vrienden, kennissen en collega's de mantelzorger ondersteunen.
- Er is aan de hand van stellingen gevraagd naar gevoelens van eenzaamheid. Ruim de helft van de Wmo-clieënten voelt zich niet eenzaam en zegt voldoende mensen om zich heen te hebben, maar een kleine 12 tot 22 procent geeft aan zich soms wel eenzaam of alleen te voelen of niet voldoende hulp biedende mensen te kennen. Iets minder dan de helft van de cliënten (47%) geeft aan voldoende mensen om zich heen te hebben die zij volledig kunnen vertrouwen.

2 Contact

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

Net zoals in de twee voorgaande jaren zijn cliënten in de Drechtsteden het meest tevreden over de mate waarin zij serieus werden genomen door de medewerker van de SDD. Negen op de tien cliënten is het (helemaal) eens met de stelling '*De medewerker nam mij serieus*' (90%). 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 78% dat men snel werd geholpen en wist 77% waar men moest zijn met de hulpvraag. We zien verschillen tussen de zeven gemeenten, maar de resultaten per gemeente wijken niet significant af van het gemiddelde in de Drechtsteden.

Ten opzichte van vorig jaar zien we geen verschillen als we kijken naar de Drechtsteden als geheel. Voor de meeste gemeenten geldt ook dat er vaak geen significante verschuivingen hebben plaatsgevonden in het afgelopen jaar.



Met het uitvoeren van het verplichte CEO voldoet de regio Drechtsteden aan de eisen die in de Wmo 2015 zijn gesteld.

Er zijn een aantal uitzonderingen. Op de stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' is het percentage (helemaal) mee eens in Dordrecht gestegen van 70% naar 75%. In Sliedrecht zijn de stellingen 'Ik werd snel geholpen' en 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' vaker positief beoordeeld dan in 2018. Het aandeel (helemaal) mee eens is voor de stelling over de snelheid van de hulpverlening gestegen van 69% naar 78% en voor de stelling over samen naar een oplossing zoeken van 79% naar 83%.

Tabel 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%), 2019

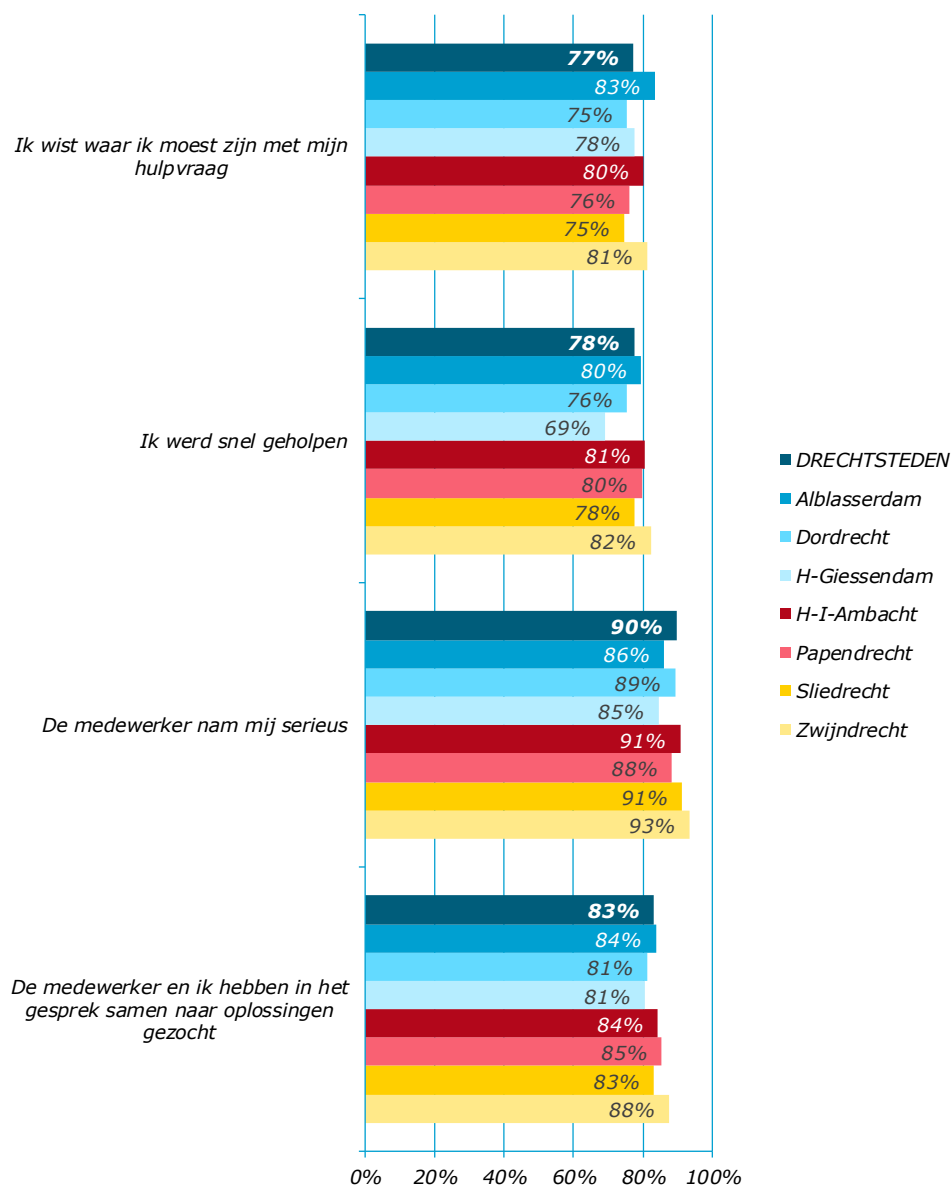
stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.								
(helemaal) mee eens	83	↑75	78	80	76	75	81	77
neutraal	11	12	13	12	12	16	12	12
(helemaal) mee oneens	6	13	9	8	11	9	7	11
Ik werd snel geholpen.								
(helemaal) mee eens	80	76	69	81	80	↑78	82	78
neutraal	11	16	21	13	12	17	11	15
(helemaal) mee oneens	9	9	10	6	8	5	7	8
De medewerker nam mij serieus.								
(helemaal) mee eens	86	89	85	91	88	91	93	90
neutraal	11	8	11	6	8	8	4	8
(helemaal) mee oneens	3	3	5	3	3	1	2	3
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.								
(helemaal) mee eens	84	81	81	84	85	↑83	88	84
neutraal	12	13	14	11	11	16	9	12
(helemaal) mee oneens	4	5	5	4	3	1	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.

↑ = significante stijging t.o.v. 2018

↓ = significante daling t.o.v. 2018

Figuur 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2019



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

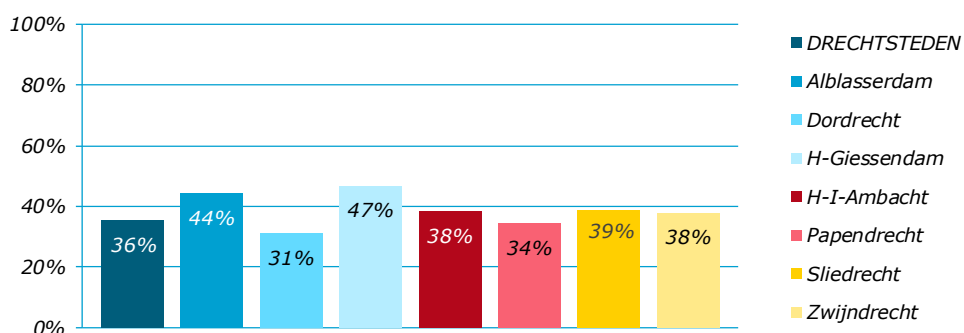
Onafhankelijke cliëntondersteuning

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 36% van de cliënten die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 2). De bekendheid in de afzonderlijke gemeenten varieert van 31% in Dordrecht tot 47% in Hardinxveld-Giessendam. Dit verschilt niet noemenswaardig ten opzichte van 2018.

Figuur 2 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning, 2019



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). Ruim acht op de tien cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed (86%) en 84% zegt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag.

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

Als we de Drechtsteden als geheel bekijken, zien we dat de tevredenheid gelijk is gebleven aan die van vorig jaar. Dit geldt ook voor de meeste gemeenten. In Dordrecht is men nu echter iets vaker tevreden over de kwaliteit van de hulpverlening. In 2018 vond 79% de ondersteuning van goede kwaliteit (nu 86%).

Tabel 2 Kwaliteit van de ondersteuning (%), 2019

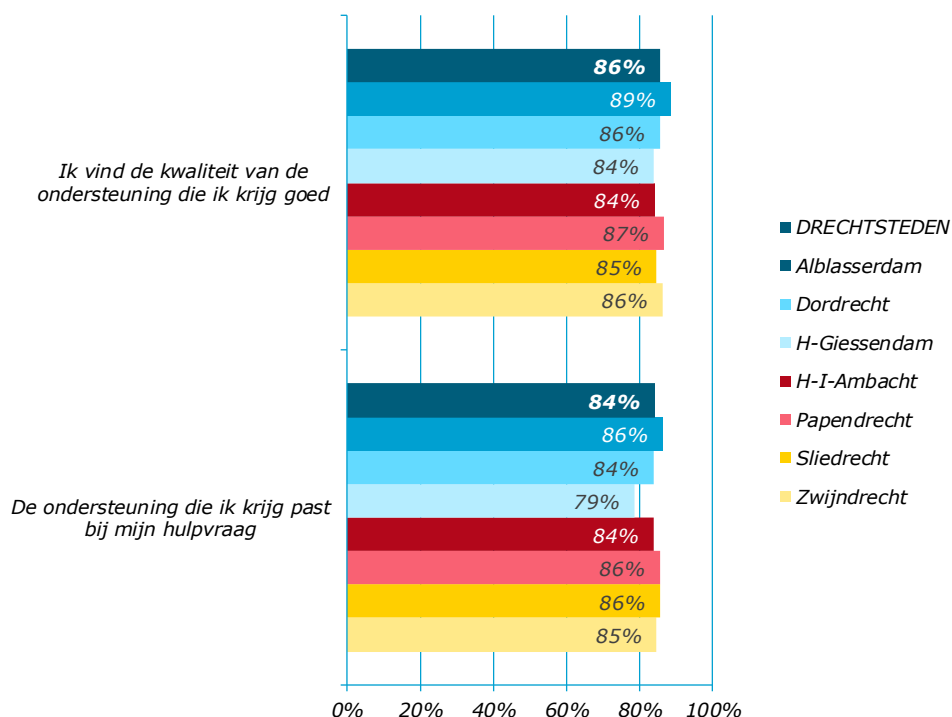
stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.								
(helemaal) mee eens	89	↑ 86	84	84	87	85	86	86
neutraal	10	10	13	11	11	12	12	11
(helemaal) mee oneens	2	5	3	5	3	4	2	4
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.								
(helemaal) mee eens	86	84	79	84	86	86	85	84
neutraal	9	11	15	8	10	9	10	10
(helemaal) mee oneens	5	5	6	8	4	5	5	5

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

↑ = significante stijging t.o.v. 2018

↓ = significante daling t.o.v. 2018

Figuur 3 Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2019



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

4 Resultaat van de ondersteuning

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

In tabel 3 en figuur 4 zien we dat de meeste cliënten in de Drechtsteden tevreden zijn over het resultaat van de ondersteuning. Voor 82% geldt dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen. Driekwart (78%) kan beter de dingen doen die hij of zij wil en 76% zegt dat de ondersteuning zorgt voor een betere kwaliteit van leven.

Gemiddeld genomen antwoordt 18% van de Wmo-clients in de Drechtsteden neutraal op de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil'.

De verschillen tussen de gemeenten van de Drechtsteden zijn niet significant verschillend.

Als we een vergelijking maken in de tijd, dan zien we dat de resultaten op deze drie stellingen vergelijkbaar zijn met de resultaten van vorig jaar. Dit geldt zowel voor de Drechtsteden als geheel als voor de afzonderlijke gemeenten. Uitzondering is Dordrecht waar vorig jaar 70% van de respondenten aangaf beter de dingen te kunnen doen die men wil door de ondersteuning; nu is dat 76%. In 2018 gaf 69% van de respondenten aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning, nu geldt dat voor 77% van hen.

Tabel 3 Resultaat van de ondersteuning (%), 2019

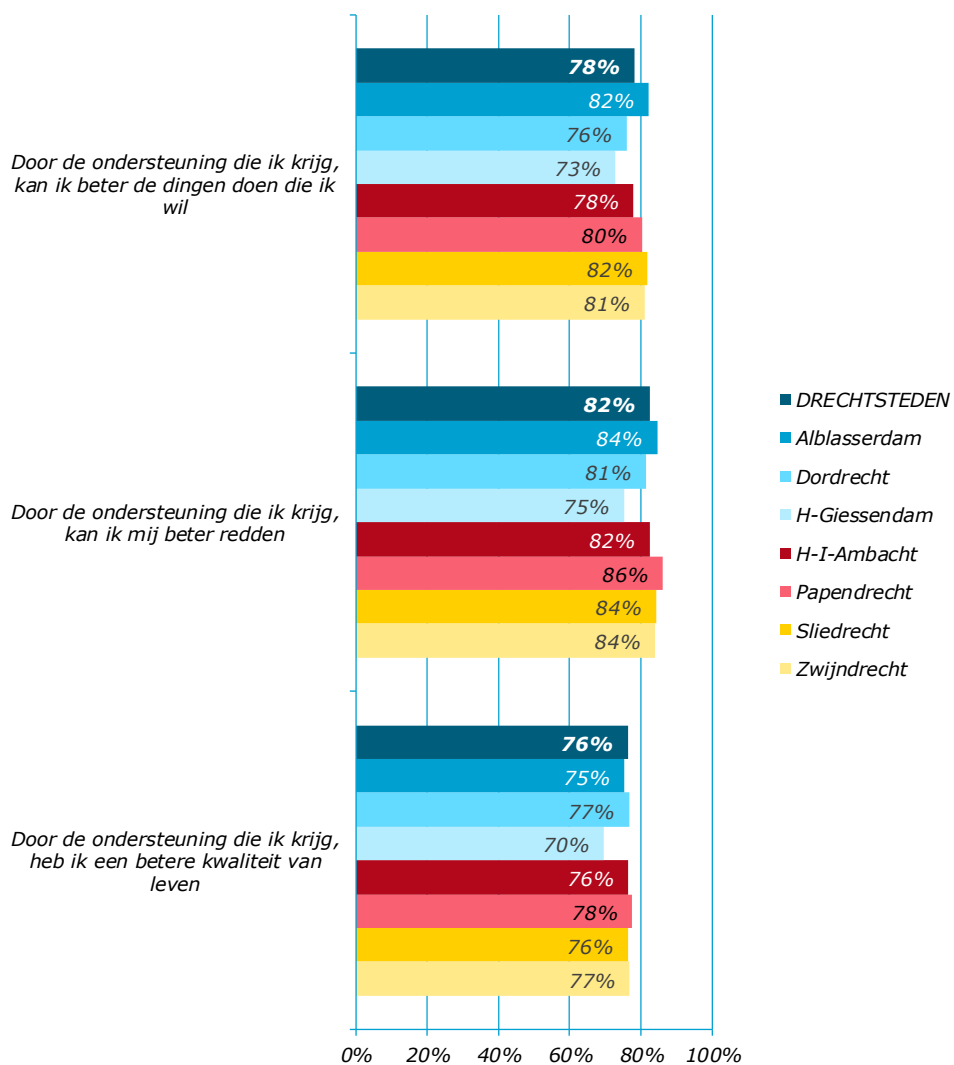
stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.								
(helemaal) mee eens	82	↑ 76	73	78	80	82	81	78
neutraal	15	20	23	16	16	16	15	18
(helemaal) mee oneens	3	4	4	6	4	3	4	4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.								
(helemaal) mee eens	84	81	75	82	86	84	84	82
neutraal	12	15	23	14	11	14	14	14
(helemaal) mee oneens	3	4	2	3	3	2	2	3
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.								
(helemaal) mee eens	75	↑ 77	70	76	78	76	77	76
neutraal	22	↓ 18	27	18	19	21	18	19
(helemaal) mee oneens	3	6	3	5	4	3	5	5

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

↑ = significante stijging t.o.v. 2018

↓ = significante daling t.o.v. 2018

Figuur 4 Resultaat van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2019



5 Opmerkingen over de ondersteuning

Cliënten kregen na het invullen van de landelijk verplichte vragen de mogelijkheid om opmerkingen te maken over hun ondersteuning. Bijna 600 respondenten, ongeveer een vijfde, maakten van deze gelegenheid gebruik.

Ruim een kwart van de cliënten die een opmerking maakten, gaf aan dat ze tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast noemden veel cliënten het soort hulp dat ze ontvangen. Er komen echter ook punten naar voren waarover men minder tevreden is. Het meest genoemd zijn:

- Te weinig uren huishoudelijke ondersteuning (93 keer genoemd). De meeste cliënten met deze klacht geven aan dat zij ongeveer 2 uur per week huishoudelijke hulp ontvangen en dat zij dat te weinig vinden.
- De hulp of ondersteuning zelf (86 keer genoemd), met betrekking tot de Drechtopper die te laat komt of te lange ritjes maakt (26 keer genoemd); de huishoudelijke hulp die niet goed genoeg schoonmaakt of bepaalde handelingen niet mag verrichten en de kwaliteit van hulpmiddelen zoals een scootmobiel of traplift. Dit zijn ook de voorzieningen waarvan het meest gebruik wordt gemaakt door de respondenten.
- Contact met of communicatie vanuit de SDD (26 keer genoemd). Cliënten geven aan dat ze lang moeten wachten op een reactie op hun vragen, vaak niet worden teruggebeld, en dat procedures lang duren.

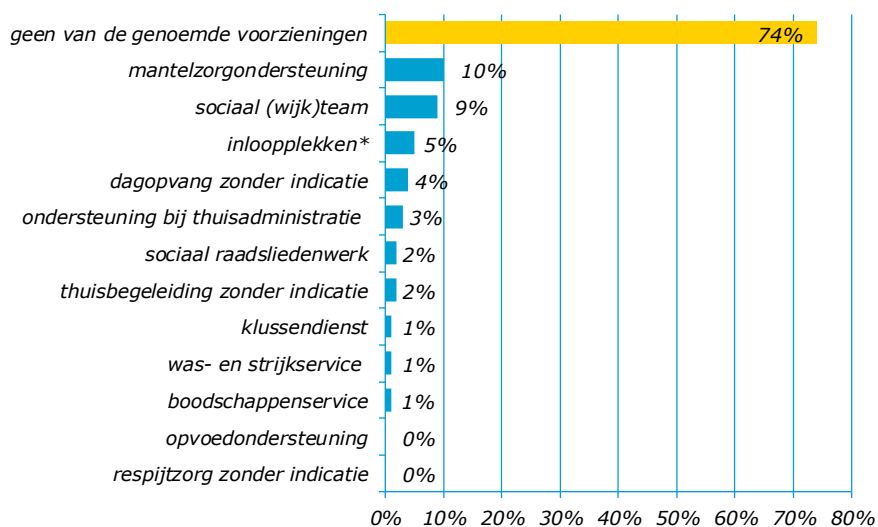
Extra vragen

Naast de landelijk verplichte set vragen hebben we, op verzoek van de SDD en de gemeenten, extra vragen aan het CEO Wmo 2019 toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op andere vormen van ondersteuning, de route naar de SDD, mantelzorg en eenzaamheid. U leest de resultaten, op Drechtstedenniveau, in de volgende paragrafen. Uitsplitsingen naar gemeente hebben we opgenomen in bijlage 5.

6 Andere vormen van hulp

Naast hun maatwerkvoorziening(en) met een indicatie, kunnen Wmo-cliënten ook gebruik maken van algemene voorzieningen in de gemeente waar zij wonen. We legden de respondenten van het onderzoek een aantal voorzieningen voor en vroegen van welke voorzieningen zij gebruik maakten in het afgelopen jaar. Mantelzorgondersteuning (10%) en het sociaal (wijk)team (9%) werden het meest genoemd (figuur 5). Driekwart van de cliënten (74%) gaf aan geen van de voorgelegde voorzieningen te hebben gebruikt in het afgelopen jaar.

Figuur 5 Gebruik voorzieningen in de gemeente in het afgelopen jaar

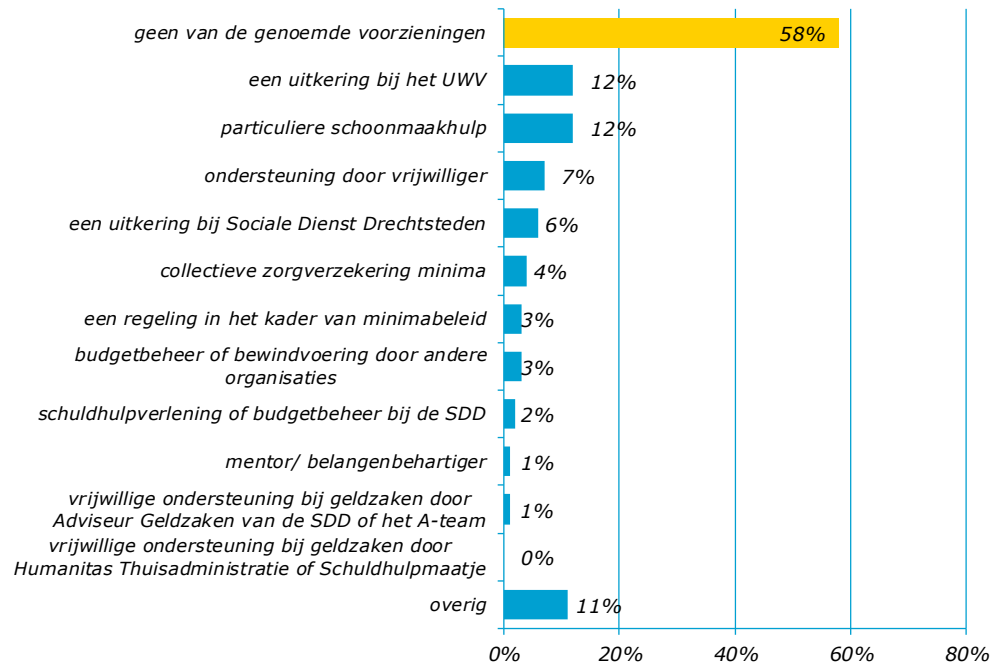


Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

* Inlooplekken, zoals buurthuis of dagopvang zonder indicatie

Naast voorzieningen van de gemeente zijn er ook andere voorzieningen waar Wmo-cliënten gebruik van kunnen maken. Van de Wmo-cliënten krijgt 12% een uitkering van het UWV en 6% een uitkering van de Sociale Dienst. Van een particuliere schoonmaakhulp wordt door 12% van de cliënten gebruik gemaakt en 7% wordt door een vrijwilliger ondersteund. Daarnaast doet een klein percentage (4%) mee aan de collectieve zorgverzekering voor minima.

Figuur 6 Gebruik overige voorzieningen in het afgelopen jaar



Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

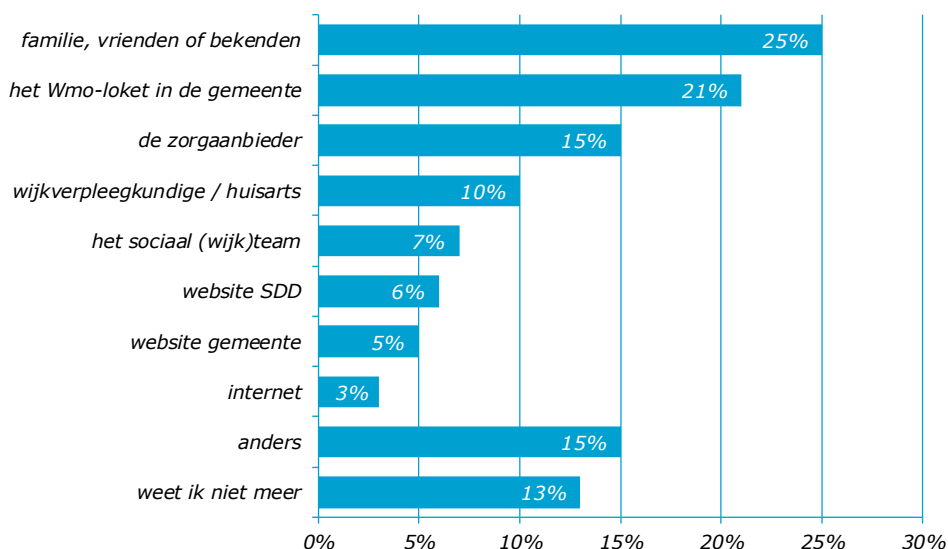
7 Vindbaarheid van de Sociale Dienst Drechtsteden

Cliënten wisten vaak dat ze bij de Sociale Dienst Drechtsteden terechtkonden voor een voorziening dankzij hun familie, vrienden of bekenden (25%), via het Wmo-loket van de gemeente (21%) of via een zorgaanbieder zoals de thuiszorg (15%). Ook de wijkverpleegkundige of huisarts (10%) en het sociaal wijkteam (7%) werden door een kleiner deel van de Wmo-cliënten genoemd als informatiebron. Slechts een laag percentage van de cliënten heeft een website geraadpleegd om erachter te komen waar ze terecht konden voor het aanvragen van een voorziening: 6% de website van de Sociale Dienst Drechtsteden, 5% de gemeentelijke website en 3% een andere website op internet.

Daarnaast is door cliënten vaak een 'andere' bron genoemd, zoals het ziekenhuis of revalidatiecentrum of er werd een persoon bij de naam genoemd zonder te vermelden waar deze hulpverlener werkt. Ook is vaak genoemd dat men het al wist.

Twee jaar geleden, in 2017, is deze vraag ook gesteld. Meer cliënten vinden nu de weg via het Wmo-loket (toen 14% nu 21%). Minder cliënten komen via de zorgaanbieder (toen 21% nu 15%) en de wijkverpleegkundige of arts (13% in 2017 en 10% in 2019).

Figuur 7 Hoe wist men dat men terecht kon bij de SDD voor het aanvragen van een voorziening



Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

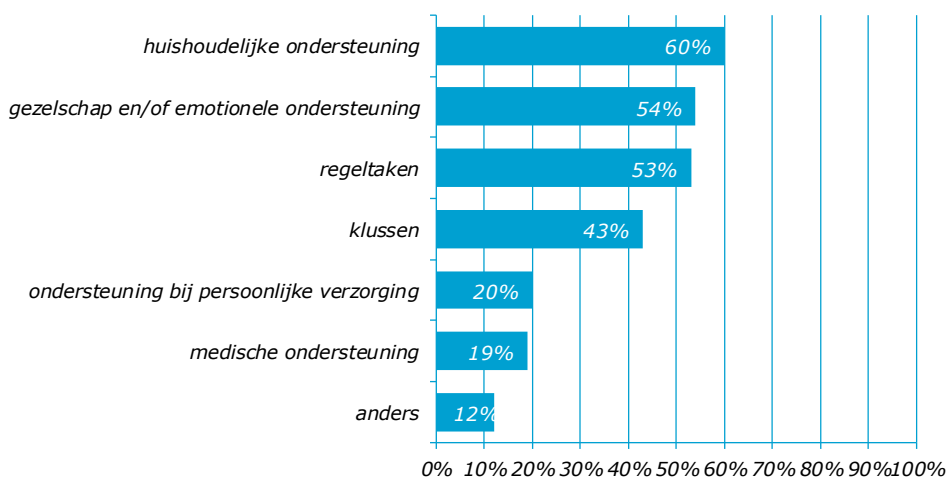
8 Mantelzorg

Clënten kunnen ook hulp ontvangen van anderen in hun omgeving. Bijna twee-derde (63%) van de Wmo-clënten in de Drechtsteden krijgt mantelzorg, dat wil zeggen hulp van een naaste zoals de partner, andere familieleden, vrienden en/of burens.

Zes op de tien cliënten met mantelzorg krijgen huishoudelijke ondersteuning (60%). Ook ontvangt ruim de helft gezelschap of emotionele ondersteuning (54%) en hulp bij regeltaken (53%). Daarnaast heeft vier op de tien (43%) hulp voor het klussen. Ondersteuning bij persoonlijke verzorging (20%) en medische ondersteuning (19%) komt minder vaak voor als mantelzorg.

Andere vormen van ontvangen ondersteuning waren vervoer (o.a. naar het ziekenhuis), meegaan bij ziekenhuisbezoek, financiële steun, hulp bij het oppassen en opvoeden van de kinderen en hulp met de computer. Daar staat tegenover dat cliënten melden dat hun mantelzorger, vaak de partner, gedurende de gehele dag door hulp biedt met alledaagse taken, in enkele gevallen omdat de cliënt zelf vrijwel niks meer kan doen.

Figuur 8 Wat voor soort hulp van een naaste?

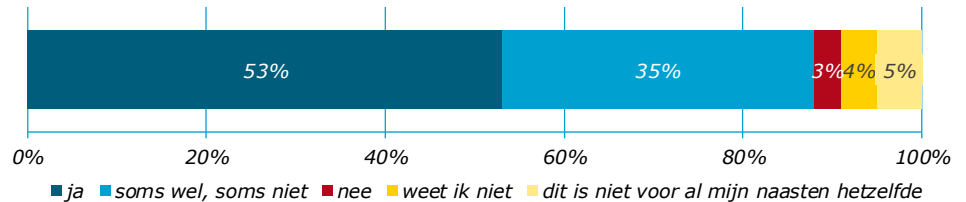


Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die hulp van een naaste krijgen. Meerdere antwoorden mogelijk.

Aan degenen die hulp van een naaste ontvangen, hebben we gevraagd of zij het idee hebben dat hun naaste het aankan. Ruim de helft (53%) denkt dat deze persoon het goed aankan om hulp te verlenen (figuur 9). Bijna vier op de tien (35%) geven aan dat hun naaste de zorg soms wel en soms niet aankan. Drie procent heeft het idee dat dit teveel is voor hun naaste.

Vorig jaar was men negatiever en dacht men minder vaak dat de naaste het goed aankan (45%), en vaker dat de naaste het soms wel, soms niet aankan (41%).

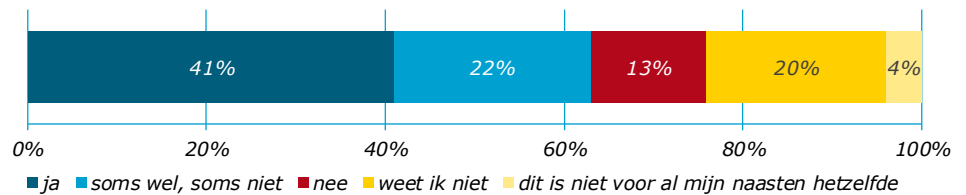
Figuur 9 Idee dat naaste het aankan



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

Van de Wmo-clieënten met mantelzorg denkt vier op de tien (41%) dat hun mantelzorger zelf voldoende steun ontvangt. Ruim een vijfde (22%) denkt dat dit soms wel en soms niet het geval is en 13% denkt dat de naaste onvoldoende steun ontvangt. Een vijfde van de cliënten met mantelzorg weet niet of hun naaste voldoende wordt ondersteund.

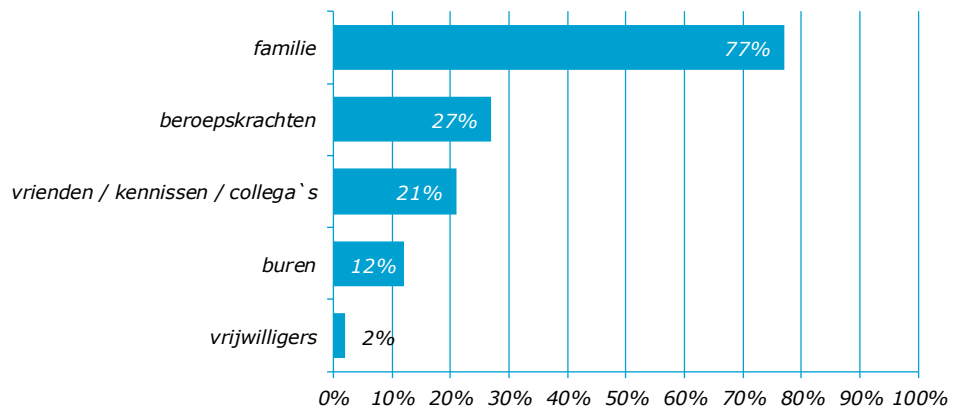
Figuur 10 Idee dat naaste voldoende steun ontvangt



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

De mantelzorgers die ondersteuning krijgen, krijgen dat voornamelijk van de eigen familie (77%). Ruim een kwart krijgt ondersteuning door beroepskrachten (27%) en 21% door hun vrienden, kennissen, collega's.

Figuur 11 Van wie krijgt uw naaste die u helpt ondersteuning?



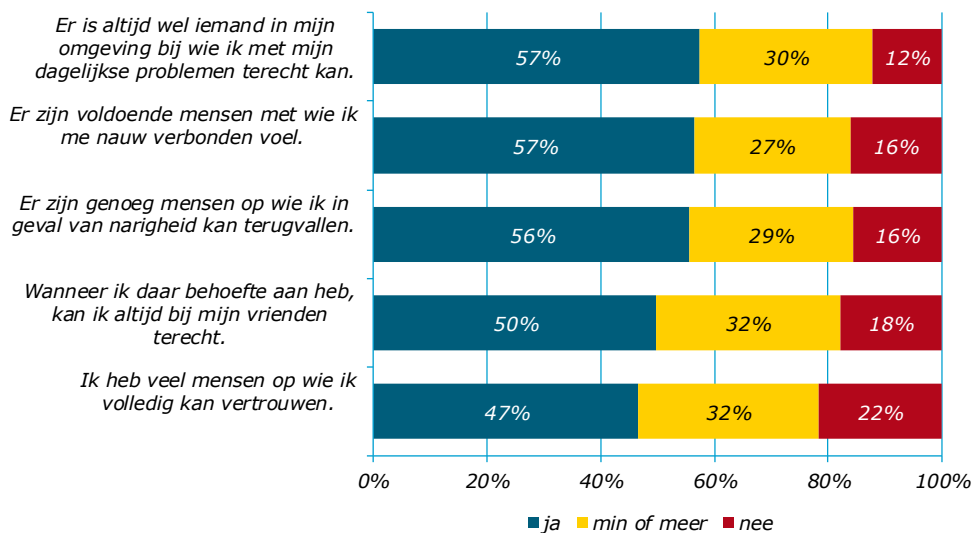
Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die hulp van een naaste krijgen. Meerdere antwoorden mogelijk.

9 Eenzaamheid

In de vragenset 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 12 staan de positief geformuleerde stellingen. De meerderheid van de Wmo-cliënten in de Drechtsteden geeft aan dat er altijd wel iemand in de buurt is bij wie ze met hun dagelijkse problemen terecht kunnen (57% antwoordt ja en 30% min of meer). Ook vinden zij dat er voldoende mensen zijn waarmee zij zich nauw verbonden voelen (57% ja en 27% min of meer). Ongeveer een even groot percentage vindt dat er genoeg mensen zijn op wie zij in het geval van narigheid kunnen terugvallen (56% ja en 29% min of meer). Op de stelling 'Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht' antwoordt men iets minder vaak positief met 50% ja en 32% min of meer. Een nog iets lager aandeel geeft aan dat ze veel mensen hebben op wie zij volledig kunnen vertrouwen: 47% bevestigt dit, 32% min of meer en 22% is het hier niet mee eens.

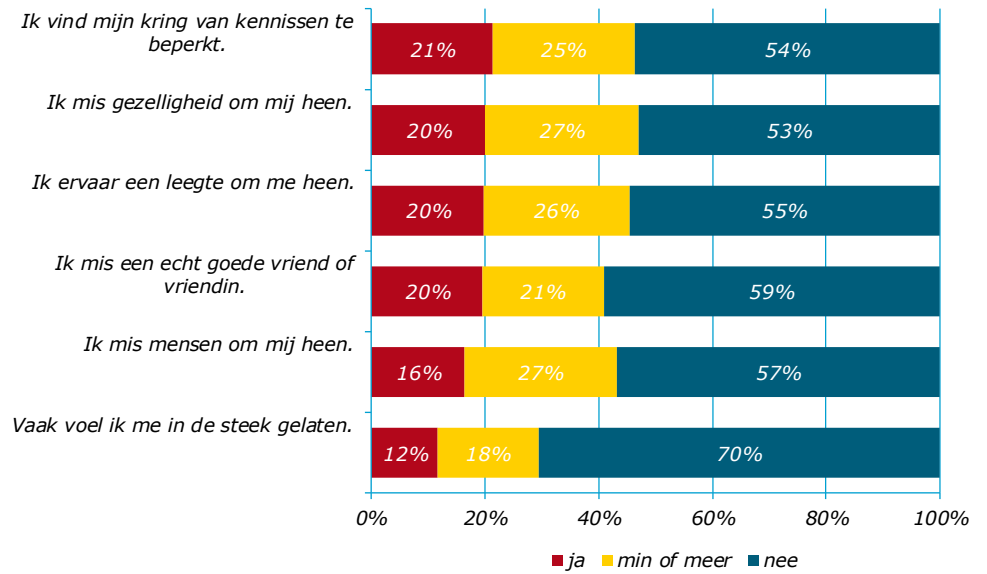
Figuur 12 Stellingen over eenzaamheid (1)



Figuur 13 bevat stellingen die negatief geformuleerd zijn. De volgorde van de kleuren van de balken is daarom omgekeerd aan die van figuur 12. Op de stelling 'Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt' antwoordt een vijfde bevestigend en is de helft (54%) het hier niet mee eens. Ongeveer hetzelfde geldt voor de stellingen 'Ik mis gezelligheid om mij heen', 'Ik ervaar een leegte om me heen' en 'Ik mis een echt goede vriend of vriendin'. Met deze laatste stelling is 59% het oneens. De stellingen over mensen om zich heen missen en zich in de steek gelaten voelen worden door nog minder Wmo-cliënten bevestigd (resp. 16% en 12%). Maar liefst 70% voelt zich niet in de steek gelaten.

Over het algemeen geeft meer dan de helft van de Wmo-cliënten aan zich niet eenzaam te voelen, terwijl telkens een vijfde aangeeft zich te herkennen op de diverse aspecten van eenzaamheid.

Figuur 13 Stellingen over eenzaamheid (2)



drs. S.V. Wolf & drs. E.L. Heering
augustus 2019

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@rechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumrechtsteden.nl



Bijlagen

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2019

1 Onderzoeksmethode

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

Doelgroep

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

Uit het totale bestand van cliënten met een maatwerkvoorziening (van de Sociale Dienst Drechtsteden) hebben we per gemeente een gestratificeerde steekproef getrokken. Volgens de landelijke richtlijn hebben we hierbij een onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten.¹ Om de steekproefgrootte te berekenen, hebben we een steekproefcalculator gebruikt. We hebben hierbij rekening gehouden met de eis van 95% betrouwbaarheid, 5% onnauwkeurigheidsmarge en een verwachte respons (van circa 35%).

De uiteindelijke respons varieert van 40% in Sliedrecht tot 56% in Zwijndrecht. In de Drechtsteden als geheel zien we een respons van 50%.

Tabel 1 Responsoverzicht CEO Wmo 2019

	cliëntenbestand	steekproef	netto respons ^a	in %
Alblasserdam	1.049	740	366	49
Dordrecht	6.931	954	443	46
Hardinxveld-Giessendam	972	719	382	53
Hendrik-Ido-Ambacht	1.241	766	387	51
Papendrecht	1.660	817	427	52
Sliedrecht	1.894	837	334	40
Zwijndrecht	2.733	880	489	56
Drechtsteden totaal	16.480	5.608	2.828	50

^a na opschonen van het databestand volgens de landelijke richtlijnen

Vragenlijst

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

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

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

- andere vormen van ondersteuning;
- de route naar de SSD;
- mantelzorg;
- eenzaamheid.

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

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

We hebben alle geselecteerde cliënten een brief gestuurd met het verzoek om aan het onderzoek deel te nemen, waarbij een schriftelijke vragenlijst en antwoordenvolop 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 een maand een eerste rappel gestuurd naar degenen die de enquête nog niet hadden ingevuld. Weer een maand later volgde een tweede, laatste rappel. Het veldwerk vond plaats van begin maart tot eind mei 2019.

Betrouwbaarheidsmarges

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

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

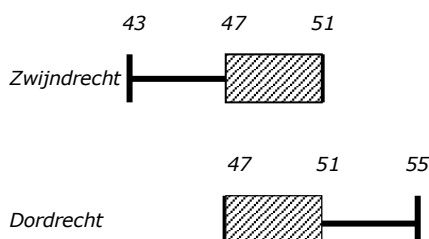
Tabel 2 De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages

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


Significante verschillen

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











Figuur 1 Voorbeeld van significantie



2 Ontwikkeling 2016 - 2019


 = 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), 2016-2019

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

^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), 2016-2019

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

^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), 2016-2019

stelling	2016	2017	2018	2019
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.				
Alblasserdam	81	77	81	89
Dordrecht	76	79	79	↑ 86
Hardinxveld-Giessendam	81	87	↓ 78	84
Hendrik-Ido-Ambacht	79	82	81	84
Papendrecht	83	81	83	87
Sliedrecht	78	83	80	85
Zwijndrecht	80	83	84	86
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	78	80	81	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	80	86
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.				
Alblasserdam	79	77	82	86
Dordrecht	74	79	82	84
Hardinxveld-Giessendam	76	↑ 85	↓ 77	79
Hendrik-Ido-Ambacht	76	81	79	84
Papendrecht	79	79	83	86
Sliedrecht	79	81	82	86
Zwijndrecht	77	80	85	85
DRECHTSTEDEN (excl. Hardinxveld-Giessendam)	76	79	82	-
DRECHTSTEDEN (incl. Hardinxveld-Giessendam) ^a	-	-	82	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 6 Resultaat van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2016-2019


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

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

 = significante stijging t.o.v. 2018

 = significante daling t.o.v. 2018

Op Drechtstedenniveau²

Tabel 7 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	68	78	77
neutraal	10	12	12
(helemaal) mee oneens	22	10	11
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	66	78	78
neutraal	22	14	15
(helemaal) mee oneens	12	8	8
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	91	90	90
neutraal	6	8	8
(helemaal) mee oneens	3	2	2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	84	83	83
neutraal	11	12	12
(helemaal) mee oneens	5	4	4

Tabel 8 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	37	35	36
nee	63	65	64

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	89	86	86
neutraal	9	11	11
(helemaal) mee oneens	2	4	4
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	92	84	84
neutraal	4	11	10
(helemaal) mee oneens	3	5	5

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	68	79	78
neutraal	26	18	18
(helemaal) mee oneens	6	4	4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	80	83	83
neutraal	15	14	14
(helemaal) mee oneens	5	3	3
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	88	76	76
neutraal	11	19	19
(helemaal) mee oneens	1	5	5

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

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

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
Sociaal wijkteam/ Dorpsnetwerk Alblasterdam / Sterk Papendrecht	9	9	9
sociaal raadsliedenwerk	1	2	2
inlooplekken zoals buurthuis, dagopvang zonder indicatie	2	4	4
opvoedondersteuning	1	0	0
ondersteuning bij thuisadministratie	3	3	3
ondersteuning vanuit welzijnswerk (bijvoorbeeld MEE Drechtsteden/Vivera)	8	5	5
mantelzorgondersteuning	17	9	10
respijtzorg zonder indicatie	0	0	0
thuisbegeleiding zonder indicatie	2	2	2
klussendienst	1	1	1
boodschappenservice	5	1	1
was- en strijkservice	4	1	1
geen van bovenstaande	66	74	74

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 12 Gebruik overige voorzieningen in het afgelopen jaar (in %)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ondersteuning door vrijwilliger	4	7	7
particuliere schoonmaakhulp	12	12	12
vrijwillige ondersteuning bij geldzaken door Adviseur Geldzaken van de SDD of het A-team	3	1	1
vrijwillige ondersteuning bij geldzaken door Humanitas Thuisadministratie of Schuldhulpmaatje	0	0	0
schuldhulpverlening of budgetbeheer bij de SDD	1	2	2
budgetbeheer of bewindvoering door andere organisaties	4	3	3
een regeling in het kader van minimabeleid	1	3	3
collectieve zorgverzekering minima	2	4	4
een uitkering bij Sociale Dienst Drechtsteden	6	6	6
een uitkering bij het UWV	16	12	12
mentor/ belangenbehartiger	2	1	1
overig	10	11	11
geen van bovenstaande	55	58	58

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 13 Hoe wist u dat u bij de SDD terecht kon voor deze voorziening? (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
via het sociaal (wijk)team	5	7	7
via het Wmo-loket in de gemeente	17	21	21
via de zorgaanbieder (bijv. de thuiszorg)	17	14	15
via de wijkverpleegkundige / huisarts	8	10	9
via familie, vrienden of bekenden	29	25	26
via de website van de gemeente	3	5	5
via de website van de Sociale Dienst Drechtsteden	5	6	6
via internet (niet van de gemeente of de SDD)	3	3	3
anders	18	15	15
weet ik niet meer	9	13	13

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

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

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	70	63	63
nee	30	37	37

Tabel 15 Soort hulp van naaste (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
gezelschap en/of emotionele ondersteuning	58	54	54
regeltaken (bijv. financiële administratie, afspraken maken)	70	52	53
huishoudelijke ondersteuning (bijv. eten koken, kleding wassen, boodschappen doen, vuilnis buiten zetten)	73	59	60
medische ondersteuning (bijv. medicijnen toedienen)	33	19	19
ondersteuning bij persoonlijke verzorging (bijv. aankleden, wassen)	41	20	20
klussen (bijv. tuin onderhouden, lamp ophangen)	41	43	43
anders	6	13	12

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

Tabel 16 Idee dat naaste het aankan (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	44	53	53
soms wel, soms niet	41	35	35
nee	6	3	3
weet ik niet	0	4	4
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	9	5	5

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

Tabel 17 Voldoende steun voor de naaste (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	41	41	41
soms wel, soms niet	29	21	22
nee	15	13	13
weet ik niet	12	21	20
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	3	4	4

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

Tabel 18 Wordt ondersteund door (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
familie	76	78	78
vrienden	31	21	21
buren	10	12	12
vrijwilligers	3	2	2
beroepskrachten	26	27	27

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

Tabel 19 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	54	58	57
min of meer	32	30	30
nee	14	12	12
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.			
ja	28	19	20
min of meer	14	21	21
nee	58	59	59
Ik ervaar een leegte om me heen.			
ja	24	20	20
min of meer	26	25	25
nee	50	55	55
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.			
ja	52	56	56
min of meer	29	29	29
nee	19	15	16
Ik mis gezelligheid om mij heen.			
ja	21	20	20
min of meer	29	27	27
nee	50	53	53
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.			
ja	27	21	21
min of meer	22	25	25
nee	51	54	54
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.			
ja	51	47	47
min of meer	26	32	32
nee	23	21	22
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.			
ja	62	56	57
min of meer	18	28	27
nee	21	16	16
Ik mis mensen om mij heen.			
ja	19	16	16
min of meer	29	27	27
nee	53	57	57
Vaak voel ik me in de steek gelaten.			
ja	17	12	12
min of meer	9	18	18
nee	74	71	71
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.			
ja	47	50	50
min of meer	26	33	32
nee	27	18	18

4 Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

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

↑ = significante stijging t.o.v. 2018

↓ = significante daling t.o.v. 2018

Op Drechtstedenniveau³

Tabel 20 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	huishoudelijke ondersteuning (n= 566)	individuele begeleiding (n= 167)	Drecht-hopper (n=748)	rolstoel (n=70)	aanpassing woning (n=32)	dagbesteding (n=88)
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.						
(helemaal) mee eens	79	60	↑ 84	74	92	↑ 71
neutraal	13	22	9	16	8	↓ 16
(helemaal) mee oneens	8	19	7	10	0	13
Ik werd snel geholpen.						
(helemaal) mee eens	78	↓ 67	79	77	79	81
neutraal	13	24	13	23	4	15
(helemaal) mee oneens	9	9	8	0	17	4
De medewerker nam mij serieus.						
(helemaal) mee eens	90	89	90	84	83	86
neutraal	8	9	7	16	4	8
(helemaal) mee oneens	2	2	3	0	13	↑ 6
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.						
(helemaal) mee eens	84	79	85	84	90	84
neutraal	12	17	11	4	10	9
(helemaal) mee oneens	4	3	5	12	0	↑ 7

Tabel 21 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

Stelling	huish. onderst.	ind. begel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dagbesteding
ja	33	38	36	34	26	38
nee	67	62	64	66	74	62

Tabel 22 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	huish. onderst.	ind. begel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dagbesteding
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.						
(helemaal) mee eens	88	87	↑ 85	76	↓ 77	83
neutraal	10	10	13	22	3	10
(helemaal) mee oneens	3	3	2	3	↑ 19	7
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.						
(helemaal) mee eens	89	80	88	70	↓ 77	84
neutraal	7	16	10	26	3	9
(helemaal) mee oneens	4	4	2	5	↑ 19	7

³ De uitsplitsing is gemaakt op basis van cliënten die maar één type maatwerkvoorziening hebben. Vanwege het kleine aantal waarnemingen is maatschappelijke opvang niet in deze bijlage opgenomen.

Tabel 23 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	huish. onderst.	ind. begel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.						
(helemaal) mee eens	↑ 77	72	83	82	↓ 73	58
neutraal	21	20	15	18	7	32
(helemaal) mee oneens	3	8	2	0	↑ 20	10
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.						
(helemaal) mee eens	87	77	81	78	↓ 76	↓ 57
neutraal	11	18	17	19	6	31
(helemaal) mee oneens	2	6	2	3	↑ 18	12
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.						
(helemaal) mee eens	↑ 79	71	75	71	↓ 59	70
neutraal	↓ 16	22	23	29	↑ 22	24
(helemaal) mee oneens	5	7	3		↑ 19	6

Tabel 24 Gebruik voorzieningen in de gemeente in het afgelopen jaar (%)

	huish. onderst.	ind. begel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
Sociaal wijkteam/ Dorpsnetwerk Alblasterdam / Sterk Papendrecht	5	27	9	0	0	8
sociaal raadsliedenwerk	1	4	2	2	0	0
inloopplekken zoals buurthuis, dagopvang zonder indicatie	2	5	4	2	3	5
opvoedondersteuning	0	2	1	0	0	0
ondersteuning bij thuisadministratie	1	11	1	0	0	4
ondersteuning vanuit welzijnswerk (bijvoorbeeld MEE Drechtsteden/Vivera)	4	9	4	2	0	1
mantelzorgondersteuning	8	3	5	8	3	18
respijtzorg zonder indicatie	0	0	0	0	0	3
thuisbegeleiding zonder indicatie	1	6	1	0	0	1
klussendienst	1	0	1	3	0	1
boodschappenservice	1	0	1	2	0	1
was- en strijkservice	2	1	1	0	0	0
geen van bovenstaande	81	50	81	87	94	67

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 25 Gebruik overige voorzieningen in het afgelopen jaar (in %)

	huish. onderst.	ind. begel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
ondersteuning door vrijwilliger	7	6	4	9	0	4
particuliere schoonmaakhulp	13	3	14	14	3	13
vrijwillige ondersteuning bij geldzaken door Adviseur Geldzaken van de SDD of het A-team	1	0	1	0	0	1
vrijwillige ondersteuning bij geldzaken door Humanitas Thuisadministratie of Schuldhulpmaatje	0	0	0	0	0	0
schuldhulpverlening of budgetbeheer bij de SDD	0	8	2	0	0	3
budgetbeheer of bewindvoering door andere organisaties	0	13	2	0	0	0
een regeling in het kader van minimabeleid	0	11	2	0	0	6
collectieve zorgverzekering minima	2	4	4	2	3	6
een uitkering bij Sociale Dienst Drechtsteden	2	19	5	0	0	1
een uitkering bij het UWV	4	28	7	35	3	14
mentor/ belangenbehartiger	0	2	1	5	3	0
overig	8	18	12	13	10	23
geen van bovenstaande	69	35	64	41	81	51

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 26 Hoe wist u dat u bij de SDD terecht kon voor deze voorziening? (%)

	huish. onderst.	ind. begeel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
via het sociaal (wijk)team	5	23	7	3	0	4
via het Wmo-loket in de gemeente	20	5	20	20	26	12
via de zorgaanbieder (bijv. de thuiszorg)	19	22	8	12	9	20
via de wijkverpleegkundige / huisarts	8	4	7	5	6	16
via familie, vrienden of bekenden	28	11	36	17	24	19
via de website van de gemeente	4	3	4	12	6	0
via de website van de Sociale Dienst Drechtsteden	7	2	6	12	12	6
via internet (niet van de gemeente of de SDD)	2	1	4	0	0	1
anders	12	27	12	15	18	33
weet ik niet meer	11	10	15	23	15	5

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 27 Hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of burens) (%)

	huish. onderst.	ind. begeel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
ja	56	44	62	84	83	86
nee	44	56	38	16	17	14

Tabel 28 Soort hulp van naaste (%)

	huish. onderst.	ind. begeel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
gezelschap en/of emotionele ondersteuning	50	58	47	62	69	72
regeltaken (bijv. financiële administratie, afspraken maken)	58	52	45	26	52	67
huishoudelijke ondersteuning (bijv. eten koken, kleding wassen, boodschappen doen, vuilnis buiten zetten)	58	44	57	74	79	63
medische ondersteuning (bijv. medicijnen toedienen)	11	18	15	22	37	44
ondersteuning bij persoonlijke verzorging (bijv. aankleden, wassen)	11	9	19	38	38	43
klussen (bijv. tuin onderhouden, lamp ophangen)	46	27	32	46	66	52
anders	11	22	15	20	10	10

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

Tabel 29 Idee dat naaste het aankan (%)

	huish. onderst.	ind. begeel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
ja	56	48	61	46	54	39
soms wel, soms niet	34	40	30	42	46	39
nee	3	4	2	0	0	4
weet ik niet	3	4	3	10	0	5
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	5	2	4	2	0	12

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

Tabel 30 Voldoende steun voor de naaste (%)

	huish. onderst.	ind. begeel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
ja	50	40	44	33	43	38
soms wel, soms niet	15	24	22	17	32	25
nee	9	17	11	27	21	5
weet ik niet	21	18	20	19	4	26
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	5	1	3	4	0	6

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

Tabel 31 Wordt ondersteund door (%)

	huish. onderst.	ind. begeel.	Drecht-hopper	rolstoel	aanp. woning	dag-besteding
familie	78	58	79	74	67	91
vrienden	16	29	20	37	15	24
burens	13	9	13	11	12	9
vrijwilligers	1	1	1	0	0	3
beroepskrachten	28	32	16	16	31	33

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

Tabel 32 Eenzaamheid (% ja)

stelling	huish. onderst.	ind. begeel.	Drecht- hopper	rolstoel	dag- best.
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan.					
ja	57	44	63	71	62
min of meer	31	35	27	25	29
nee	11	21	10	4	9
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.					
ja	18	32	15	2	18
min of meer	17	28	21	16	30
nee	65	40	64	82	52
Ik ervaar een leegte om me heen.					
ja	18	29	14	0	23
min of meer	23	32	26	15	28
nee	60	39	60	85	49
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.					
ja	59	44	60	7	61
min of meer	28	28	27	17	25
nee	13	28	13	6	14
Ik mis gezelligheid om mij heen.					
ja	21	29	14	4	19
min of meer	25	30	26	13	31
nee	54	41	59	83	50
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.					
ja	19	30	15	14	22
min of meer	24	33	27	16	26
nee	56	37	58	70	52
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.					
ja	50	23	51	69	51
min of meer	33	35	30	24	26
nee	17	42	19	6	23
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.					
ja	62	38	62	65	62
min of meer	26	21	26	27	26
nee	13	40	12	8	12
Ik mis mensen om mij heen.					
ja	14	29	8	4	19
min of meer	26	30	26	17	31
nee	60	41	66	79	50
Vaak voel ik me in de steek gelaten.					
ja	8	25	8	4	13
min of meer	12	21	17	10	19
nee	80	53	75	85	68
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.					
ja	54	31	57	65	58
min of meer	32	29	29	27	21
nee	13	41	14	8	21

Vanwege het kleine aantal waarnemingen zijn personen met maatwerkvoorziening 'aanpassing woning' niet verder uitgesplitst.

5 Uitsplitsingen naar gemeente voor extra vragen 2019

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

Tabel 33 Gebruik voorzieningen in de gemeente in het afgelopen jaar (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Sociaal wijkteam/ Dorpsnetwerk Alblasterdam / Sterk Papendrecht	4	13	4	5	12	5	5	9
sociaal raadsliedenwerk	9	1	1	1	2	3	2	2
inloopplekken zoals buurthuis, dagopvang zonder indicatie	5	4	4	3	4	2	6	4
opvoedondersteuning	0	1	1	0	0	0	0	0
ondersteuning bij thuisadministratie	3	3	2	2	4	3	4	3
ondersteuning vanuit welzijnswerk (bijvoorbeeld MEE Drechtsteden/Vivera)	3	6	3	5	2	4	8	5
mantelzorgondersteuning	12	9	11	12	7	9	12	10
respijtzorg zonder indicatie	1	0	1	0	0	0	0	0
thuisbegeleiding zonder indicatie	1	2	1	1	2	1	1	2
klussendienst	1	0	1	0	1	2	3	1
boodschappenservice	2	1	1	0	0	2	2	1
was- en strijkservice	1	2	1	0	1	1	1	1
geen van bovenstaande	72	73	81	75	77	76	68	74

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 34 Gebruik overige voorzieningen in het afgelopen jaar (in %)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ondersteuning door vrijwilliger	9	6	11	8	6	5	7	7
particuliere schoonmaakhulp	13	13	14	14	10	11	10	12
vrijwillige ondersteuning bij geldzaken door Adviseur Geldzaken van de SDD of het A-team	2	0	0	0	1	2	1	1
vrijwillige ondersteuning bij geldzaken door Humanitas Thuisadministratie of Schuldhulpmaatje	1	0	1	1	1	0	0	0
schuldhulpverlening of budgetbeheer bij de SDD	1	3	0	1	3	1	1	2
budgetbeheer of bewindvoering door andere organisaties	2	5	1	1	2	3	2	3
een regeling in het kader van minimabeleid	3	4	2	3	2	3	2	3
collectieve zorgverzekering minima	6	3	2	4	5	6	5	4
een uitkering bij Sociale Dienst Drechtsteden	3	7	2	6	5	6	5	6
een uitkering bij het UWV	8	13	9	14	14	13	11	12
mentor/ belangenbehartiger	1	1	2	1	1	3	2	1
overig	7	13	10	12	7	13	9	11
geen van bovenstaande	64	55	63	53	64	56	62	58

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 35 Hoe wist u dat u bij de SDD terecht kon voor deze voorziening? (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
via het sociaal (wijk)team	3	9	5	5	6	3	9	7
via het Wmo-loket in de gemeente	33	14	33	27	21	32	17	21
via de zorgaanbieder (bijv. de thuiszorg)	15	15	15	16	11	14	14	15
via de wijkverpleegkundige / huisarts	11	8	12	9	11	12	11	10
via familie, vrienden of bekenden	22	27	22	18	25	24	29	25
via de website van de gemeente	2	5	4	4	6	5	4	5
via de website van de Sociale Dienst Drechtsteden	7	6	3	8	8	5	7	6
via internet (niet van de gemeente of de SDD)	2	3	2	4	3	2	4	3
anders	10	20	10	13	13	10	15	15
weet ik niet meer	19	9	18	18	16	15	13	13

Toelichting: meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 36 Hulp van een naaste (partner, familie, vrienden en/of burens) (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	67	61	67	63	63	64	65	63
nee	33	39	33	37	37	36	35	37

Tabel 37 Soort hulp van naaste (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
gezelschap en/of emotionele ondersteuning	54	57	49	52	45	56	54	54
regeltaken (bijv. financiële administratie, afspraken maken)	55	53	62	48	49	53	51	53
huishoudelijke ondersteuning (bijv. eten koken, kleding wassen, boodschappen doen, vuilnis buiten zetten)	60	61	59	63	51	56	64	60
medische ondersteuning (bijv. medicijnen toedienen)	19	22	16	19	18	16	18	19
ondersteuning bij persoonlijke verzorging (bijv. aankleden, wassen)	24	19	24	29	19	23	16	21
klussen (bijv. tuin onderhouden, lamp ophangen)	40	48	46	43	40	38	39	43
anders	12	13	10	12	10	9	13	12

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

Tabel 38 Idee dat naaste het aankan (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	60	49	57	56	52	54	56	53
soms wel, soms niet	27	38	29	34	38	32	34	35
nee	2	4	3	5	4	2	3	3
weet ik niet	4	4	5	2	3	5	4	4
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	7	5	6	3	4	7	3	5

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

Tabel 39 Voldoende steun voor de naaste (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	48	38	44	43	40	43	42	41
soms wel, soms niet	21	23	19	14	25	24	21	22
nee	8	14	11	17	14	12	12	13
weet ik niet	18	22	22	21	17	16	21	20
dit is niet voor al mijn naasten hetzelfde	5	4	3	5	4	5	4	4

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

Tabel 40 Wordt ondersteund door (%)

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
familie	78	79	83	77	75	72	78	77
vrienden	20	24	17	13	19	19	21	21
buren	10	12	12	6	16	16	11	12
vrijwilligers	3	1	2	2	3	4	2	2
beroepskrachten	32	26	22	30	28	29	26	27

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

Tabel 41 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	61	56	62	59	58	60	56	57
min of meer	28	29	30	28	30	32	35	30
nee	11	15	8	14	12	8	9	12
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.								
ja	16	21	18	22	19	17	19	20
min of meer	19	23	21	20	18	19	23	21
nee	65	57	61	58	63	63	58	59
Ik ervaar een leegte om me heen.								
ja	18	22	18	17	19	16	19	20
min of meer	24	26	26	23	26	27	24	26
nee	58	51	56	60	55	58	57	55
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.								
ja	62	54	61	57	54	56	54	56
min of meer	26	28	26	26	31	30	30	29
nee	12	17	13	16	14	14	15	16
Ik mis gezelligheid om mij heen.								
ja	17	24	17	19	19	15	17	20
min of meer	27	28	25	30	26	23	29	27
nee	56	49	59	51	56	62	54	53
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.								
ja	20	24	19	22	18	16	20	21
min of meer	18	27	20	25	21	26	28	25
nee	63	49	61	54	61	58	53	54
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.								
ja	54	42	55	48	46	53	48	47
min of meer	32	31	30	30	32	33	35	32
nee	13	27	15	22	21	14	18	22
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.								
ja	67	55	61	58	51	60	55	57
min of meer	22	27	27	23	31	26	31	27
nee	12	18	13	19	18	14	13	16
Ik mis mensen om mij heen.								
ja	16	17	16	18	17	16	15	16
min of meer	24	30	24	26	23	24	25	27
nee	60	53	61	56	60	60	60	57
Vaak voel ik me in de steek gelaten.								
ja	10	13	9	13	12	9	10	12
min of meer	17	19	12	17	17	17	16	18
nee	73	67	79	70	71	74	73	71
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.								
ja	55	48	52	49	51	52	50	50
min of meer	31	32	33	29	31	35	35	32
nee	14	20	15	22	18	13	15	18