



Clïentervaringsonderzoek Wmo

REGIO DRECHTSTEDEN - 2017

Inhoud

1. Conclusies
2. Contact
3. Kwaliteit van ondersteuning
4. Resultaat van ondersteuning
5. Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden
6. Beoordeling individuele maatwerkvoorzieningen
7. Eigen bijdrage

Bijlagen



Met het uitvoeren van het verplichte CEO voldoet de regio Drechtsteden aan de eisen die in de Wmo 2015 zijn gesteld. Een andere verplichting is dat de gegevens over de cliëntenervaringen met de Wmo voor 1 juli 2017 geüpload worden bij KING t.b.v. de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

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 doen we verslag van het tweede cliëntervaringsonderzoek Wmo, gehouden in het voorjaar 2017. We geven niet alleen de huidige cliënttevredenheid weer, maar presenteren ook de verschillen (en overeenkomsten) met 2016. Het CEO heeft o.a. 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.

Naast de landelijk verplichte vragenlijst hebben we, op verzoek van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD), dit jaar extra vragen aan het CEO Wmo toegevoegd met betrekking tot de toegang tot de SDD, de beoordeling van individuele maatwerkvoorzieningen en de eigen bijdrage.

In de bijlage zijn tabellen opgenomen waarin de resultaten worden uitgesplitst naar PGB en Zorg in Natura en naar maatwerkvoorzieningen (op Drechtstedenniveau). Hier is ook een beschrijving van de onderzoeksmethode te vinden.

1 Conclusies

De belangrijkste conclusies van het CEO Wmo 2017:

- De meerderheid van de cliënten met een maatwerkvoorziening in de Drechtsteden is over het algemeen tevreden over het contact met de SDD, de kwaliteit en het resultaat van zijn/haar ondersteuning. Ten opzichte van vorig jaar zien we geen grote verschillen.
- Het meest te spreken zijn cliënten over de mate waarin zij serieus genomen worden door de medewerker van de SDD.
- De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft nog steeds wat achter. Hier is ruimte voor verbetering. We merken hierbij wel op dat cliëntondersteuning in de Drechtstedengemeenten onderdeel uitmaakt van de sociale teams¹ en wordt meestal niet als losstaand product gepromoot. Wel wordt er in de communicatie van de SDD (o.a. in brieven en op de website) expliciet verwezen naar de mogelijkheid van cliëntondersteuning. En ook de sociale teams worden (actief) gepromoot.
- We zien verschillen tussen de zes gemeenten, maar deze zijn klein en niet significant. Dit betekent dat de resultaten per gemeente niet noemenswaardig afwijken van het gemiddelde in de Drechtsteden. Enkel de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner ligt in Hendrik-Ido-Ambacht iets hoger.

De belangrijkste conclusies van de aanvullende vragen:

- De meeste cliënten vinden de weg naar de SDD via familie, vrienden of bekenden of via de zorgaanbieder. Internet speelt een kleine rol.
- Individuele maatwerkvoorzieningen worden door de cliënten goed beoordeeld en krijgen een gemiddeld rapportcijfer van een 7 of 8. De scootmobiel en maatschappelijke opvang scoren het hoogste (8,1), de Drechthopper krijgt het laagste rapportcijfer (7,1). We moeten hierbij echter opmerken dat we niet weten of cliënten het oude of nieuwe systeem van de Drechthopper beoordelen.

¹ In Alblasserdam wordt niet gewerkt met een sociaal team maar een dorpsnetwerk.

- Voorafgaand aan het aanvragen van een voorziening heeft 38% van de cliënten informatie ingewonnen over de eigen bijdrage. Voor 37% speelde de hoogte van de eigen bijdrage een (beperkte of grote) rol bij de aanvraag.
- Bij een toekomstige verhoging van de eigen bijdrage zal 43% van de cliënten hun voorziening(en) blijven behouden. Een even zo grote groep (42%) weet nog niet wat zij in dit geval zullen doen met hun voorziening(en). Wanneer cliënten hun voorziening toch zullen opzeggen, is voor hen vaak nog niet duidelijk of en zo ja, hoe ze op een andere manier om ondersteuning zullen vragen (69%). Eén op de zes zegt geen alternatief voor de hulp te zoeken.

2 Contact

Alle Wmo-clients hebben contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) in verband met hun hulpvraag. Aan cliënten die korter dan een jaar geleden contact hebben gehad met de SDD hebben we gevraagd hoe er met hun vraag is omgegaan. Over het algemeen is men hierover (zeer) tevreden (tabel 1, figuur 1). Er zijn verschillen zichtbaar tussen de zes gemeenten, maar de cijfers per gemeente wijken niet noemenswaardig af van het gemiddelde in de Drechtsteden.

Net zoals vorig jaar zijn de cliënten het meest tevreden over de mate waarin zij serieus genomen werden door de medewerker van de SDD. Gemiddeld is 86% van de cliënten in de Drechtsteden het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker nam mij serieus'. Ook de andere stellingen scoren goed: 78% zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht, 75% vindt dat men snel geholpen is en 73% wist waar hij of zij moest zijn met zijn of haar hulpvraag.

Ten opzichte van vorig jaar geeft een groter aandeel cliënten in de Drechtsteden aan dat zij samen met de SDD naar oplossingen hebben gezocht in het gesprek. Ook in Dordrecht zien we deze stijging terug.



Als we kijken naar cliënten met uitsluitend een persoonsgebonden budget (PGB) zien we dat zij het vaker dan gemiddeld (helemaal) oneens zijn met de stellingen "Ik werd snel geholpen" (18%), "De medewerker nam mij serieus" (11%) en "De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht" (16%)

Tabel 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%), 2017

stelling	A	D	H	P	S	Z	DS
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag							
(helemaal) mee eens	73	70	74	72	78	76	73
neutraal	16	16	13	16	14	13	15
(helemaal) mee oneens	11	14	13	12	8	11	12
Ik werd snel geholpen							
(helemaal) mee eens	78	71	71	76	81	78	75
neutraal	13	17	17	15	11	15	15
(helemaal) mee oneens	9	12	12	9	8	7	10
De medewerker nam mij serieus							
(helemaal) mee eens	84	85	84	86	91	88	86
neutraal	10	10	12	10	7	8	9
(helemaal) mee oneens	6	▼ 5	4	4	2	4	▼ 5
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht							
(helemaal) mee eens	78	▲ 77	79	81	79	77	▲ 78
neutraal	15	▼ 14	15	13	18	16	15
(helemaal) mee oneens	7	▼ 9	6	6	▼ 3	7	▼ 7

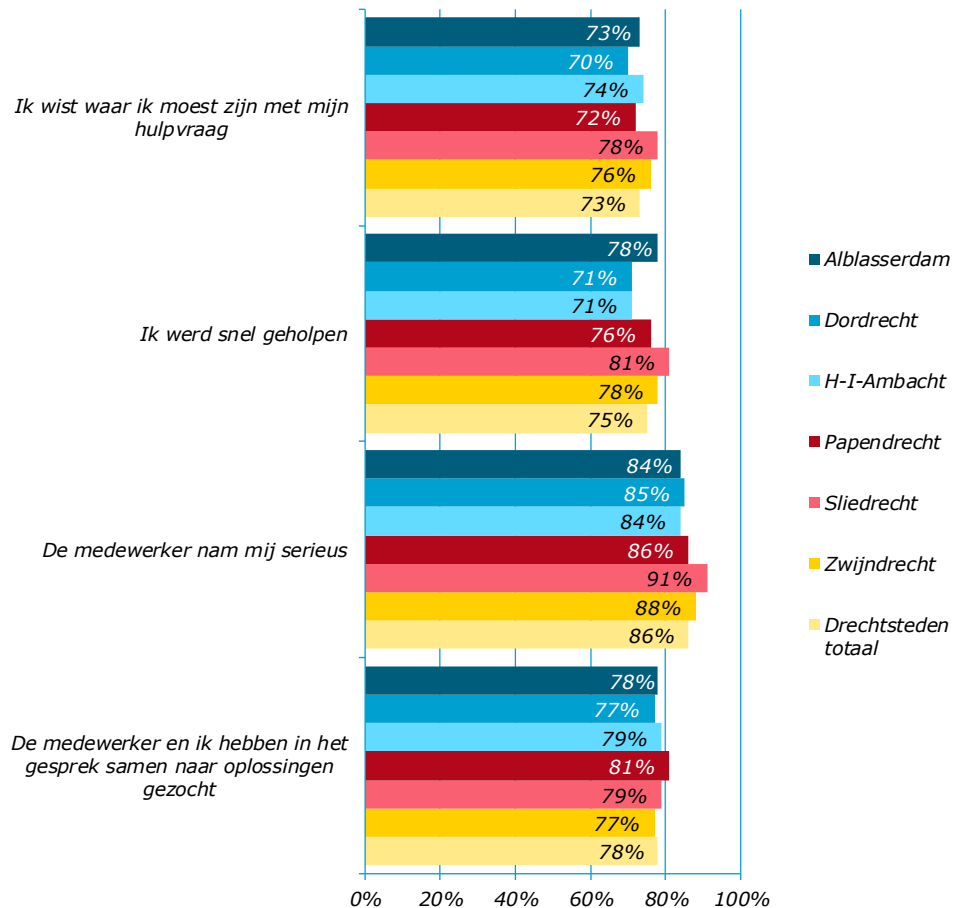
Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD

Antwoordcategorie 'geen mening' is buiten beschouwing gelaten

▲ = significante stijging t.o.v. 2016

▼ = significante daling t.o.v. 2016

Figuur 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2017



Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD
 Antwoordcategorie 'geen mening' is buiten beschouwing gelaten

Onafhankelijke cliëntondersteuning

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

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

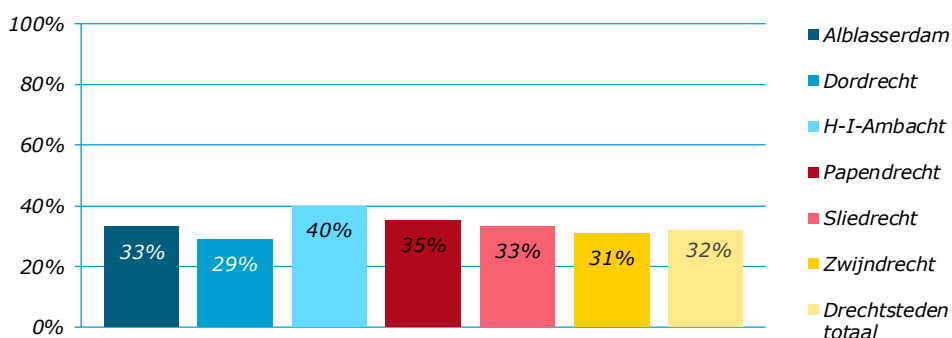
Aan de wettelijke verplichting is op verschillende wijzen vorm gegeven binnen de regio Drechtsteden. Vandaar dat er in de vragenlijst de volgende algemene toelichting stond: "een cliëntondersteuner is iemand die u helpt met informatie, advies en algemene ondersteuning om zelf verder te kunnen en goede ondersteuning te krijgen, bijvoorbeeld tijdens het keukentafelgesprek. De cliëntondersteuner kan iemand zijn uit uw eigen familie of kennissenkring, maar kan ook worden ingeschakeld via de gemeente of afkomstig zijn van een professionele organisatie, bijvoorbeeld MEE."

In de Drechtsteden weet 32% van de cliënten met een maatwerkvoorziening dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 2). In Hendrik-Ido-Ambacht ligt dit aandeel noemenswaardig hoger. In deze gemeente ligt de bekendheid op 40%. Vergeleken met 2016 zien we geen noemenswaardige verschillen.

i

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

Figuur 2 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning, 2017



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

3 Kwaliteit van ondersteuning

Wmo-clieñten in de Drechtsteden zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen. Acht op de tien cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed (tabel 2, figuur 3). Een even groot aandeel zegt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de hulpvraag. Ook hier zijn de verschillen tussen de gemeenten klein en wijken de resultaten niet noemenswaardig af van het Drechtsteden-gemiddelde. Wel zien we dat zowel het aandeel cliënten dat de kwaliteit van de ondersteuning niet goed vindt als het aandeel cliënten dat de ondersteuning niet vindt passen bij de hulpvraag is gedaald ten opzichte van een jaar geleden.

Tabel 2 Kwaliteit van de ondersteuning (%), 2017

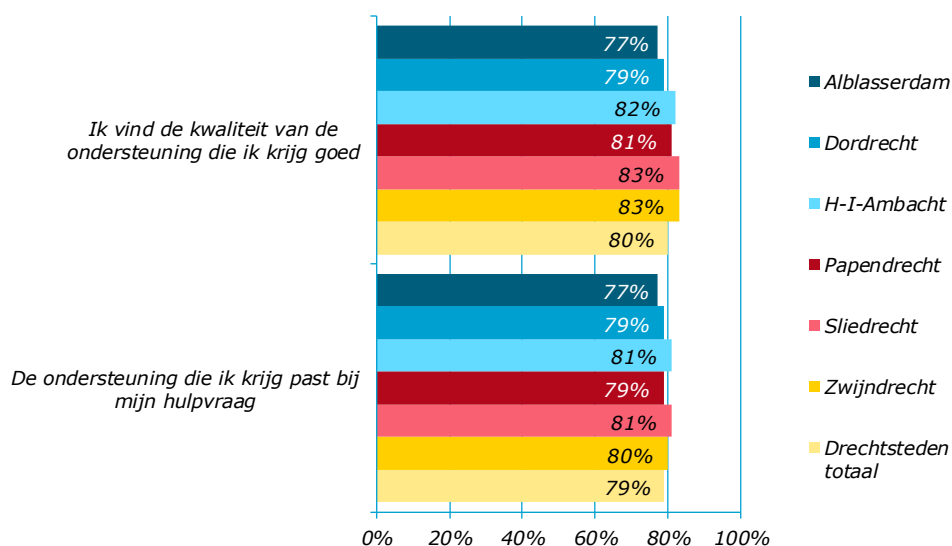
stelling	A	D	H	P	S	Z	DS
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed							
(helemaal) mee eens	77	79	82	81	83	83	80
neutraal	18	13	13	13	13	11	13
(helemaal) mee oneens	5	8	5	6	4	6	7
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag							
(helemaal) mee eens	77	79	81	79	81	80	79
neutraal	16	11	11	12	13	13	12
(helemaal) mee oneens	7	10	8	9	7	7	9

Toelichting: antwoordcategorie 'geen mening' is buiten beschouwing gelaten

▲ = significante stijging t.o.v. 2016

▼ = significante daling t.o.v. 2016

Figuur 3 Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2017



Toelichting: antwoordcategorie 'geen mening' is buiten beschouwing gelaten

4 Resultaat van ondersteuning

In de vragenlijst is ook gevraagd naar het resultaat van de ondersteuning. Wat levert de ondersteuning op en wat is het effect van de ondersteuning op het dagelijks leven?

Ook hier zien we dat verreweg de meeste cliënten het (helemaal) eens zijn met de voorgelegde stellingen (tabel 3, figuur 4). Zo'n drie kwart (74%) van de totale groep cliënten in de Drechtsteden geeft aan dat zij dankzij de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. Bijna acht op de tien (78%) zeggen zich beter te kunnen redden door de ondersteuning. Zeven op de tien vinden dat de ondersteuning zorgt voor een betere kwaliteit van leven. De resultaten per gemeente zijn vergelijkbaar met het gemiddelde in de Drechtsteden en vergelijkbaar, zowel op Drechtstedenniveau als per gemeente, met de resultaten in 2016.

Tabel 3 Resultaat van de ondersteuning (%), 2017

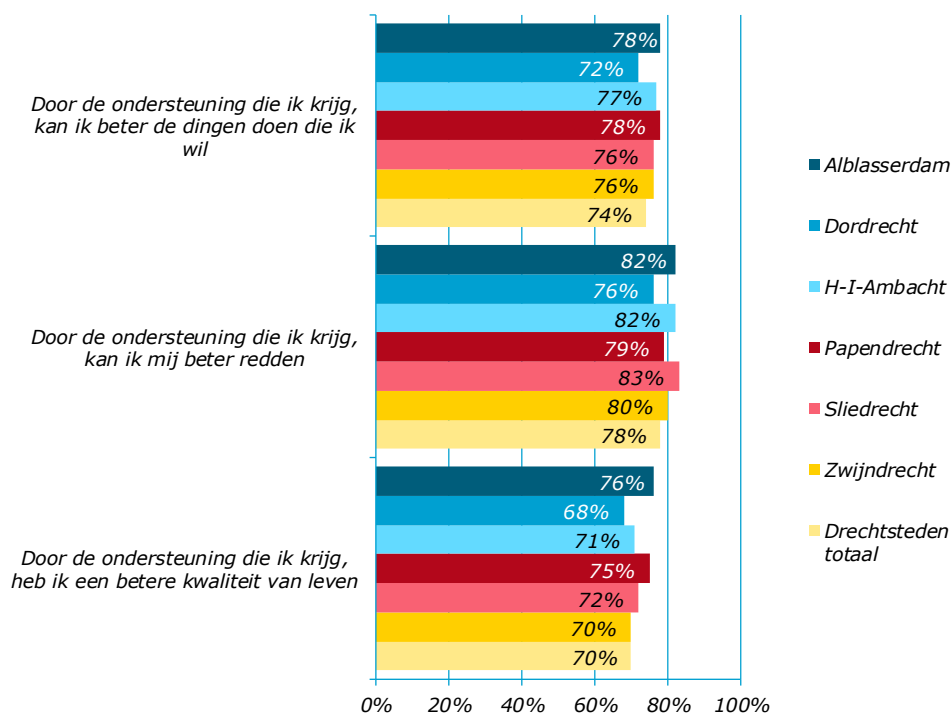
stelling	A	D	H	P	S	Z	DS
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil							
(helemaal) mee eens	78	72	77	78	76	76	74
neutraal	15	21	17	16	19	19	20
(helemaal) mee oneens	7	7	6	6	5	5	6
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden							
(helemaal) mee eens	82	76	82	79	83	80	78
neutraal	12	17	14	17	14	15	16
(helemaal) mee oneens	6	7	4	4	4	5	6
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven							
(helemaal) mee eens	76	68	71	75	72	70	70
neutraal	17	24	23	20	23	25	23
(helemaal) mee oneens	7	8	6	5	5	5	7

Toelichting: antwoordcategorie 'geen mening' is buiten beschouwing gelaten

▲ = significante stijging t.o.v. 2016

▼ = significante daling t.o.v. 2016

Figuur 4 Resultaat van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2017



Toelichting: antwoordcategorie 'geen mening' is buiten beschouwing gelaten

Van de cliënten met uitsluitend een persoonsgebonden budget (PGB) is niemand het (helemaal) oneens met de stellingen "Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden" en "Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven" (zie tabel 6 in de bijlage).

Cliënten kregen na het invullen van de landelijk verplichte vragen de mogelijkheid om opmerkingen te geven op hun ondersteuning. Een deel van de cliënten gaf nogmaals aan dat ze (zeer) tevreden zijn hierover.

Er komen echter ook punten naar voren waarover men minder tevreden is. Zo wordt regelmatig gezegd dat men graag meer (uren) ondersteuning zou ontvangen. Andere punten waarover men niet tevreden is, zijn de wisselingen in huishoudelijke hulp, de wachttijden voor de Drechthopper en het contact met de SDD.

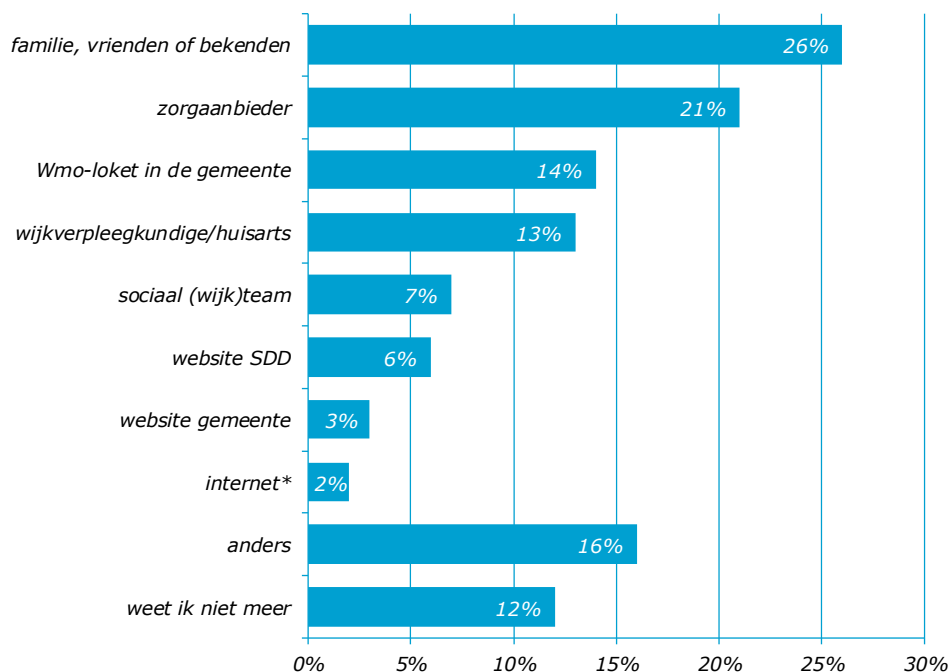
Extra vragen

In 2016 is voor de Drechtsteden enkel de verplichte vragenset afgenomen. Op verzoek van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) hebben we dit jaar extra vragen aan het CEO Wmo toegevoegd met betrekking tot de toegang tot de SDD, de beoordeling van individuele maatwerkvoorzieningen en de eigen bijdrage. U leest de resultaten, op Drechtstedenniveau, in de volgende paragrafen. Uitsplitsingen naar gemeente hebben we opgenomen in bijlage 4.

5 Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden

Aan cliënten hebben we de vraag gesteld hoe zij wisten dat ze terecht konden bij de Sociale Dienst Drechtsteden voor het aanvragen van een voorziening. In figuur 5 zien we dat de meeste cliënten, een kwart, op de hoogte zijn gebracht door familie, vrienden of bekenden. Ook zorgaanbieder (bijvoorbeeld de thuiszorg) spelen een rol. Eén op de vijf hoorde via de zorgaanbieder dat ze bij de SDD terecht konden. Internet speelt slechts een beperkte rol. Bij de optie 'anders' wordt het ziekenhuis vaak genoemd, maar ook zorgverleners zoals fysiotherapeut, ergotherapeut of psycholoog.

Figuur 5 Hoe wist men dat men terecht kon bij de SDD voor het aanvragen van een voorziening



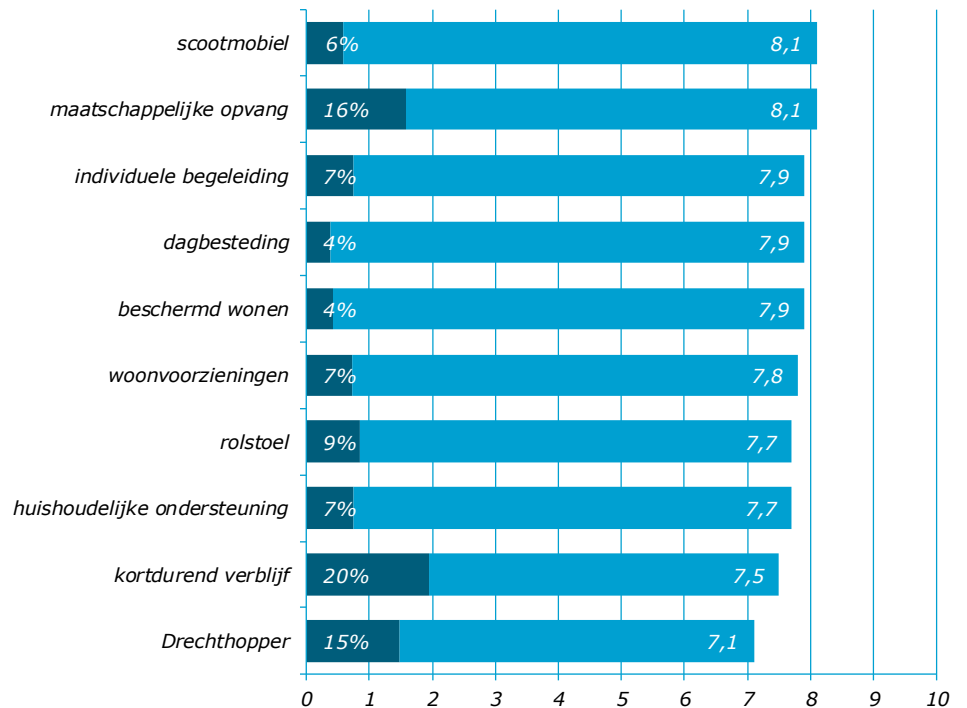
* internet = niet direct de website van de gemeente of Sociale Dienst Drechtsteden bezocht

6 Beoordeling individuele maatwerkvoorzieningen

In de landelijk verplichte vragenset wordt gevraagd naar de ervaringen met de Wmo in het algemeen. Het is vooral ook interessant om te weten hoe cliënten hun individuele maatwerkvoorziening(en) beoordelen. In figuur 6 zien we dat alle Wmo-voorzieningen worden beoordeeld met een (ruime) voldoende. De scootmobiel en maatschappelijke opvang worden het beste beoordeeld met een 8,1 gemiddeld. De Drechthopper krijgt het laagste rapportcijfer, maar scoort met een 7,1 nog steeds voldoende. In de toelichting geven cliënten onder andere aan ontevreden te zijn over de lange wachttijden. We moeten hierbij echter opmerken dat we niet weten of cliënten het oude of nieuwe systeem van de Drechthopper beoordelen.

Het aandeel cliënten dat een onvoldoende geeft voor hun voorziening ligt het hoogst bij kortdurend verblijf (20%). Voor dagbesteding en beschermd wonen is dit percentage met 4% het laagst.

Figuur 6 Rapportcijfer individuele maatwerkvoorzieningen en % onvoldoende



Toelichting: het percentage geeft weer hoeveel cliënten een rapportcijfer onder de 6 gaven

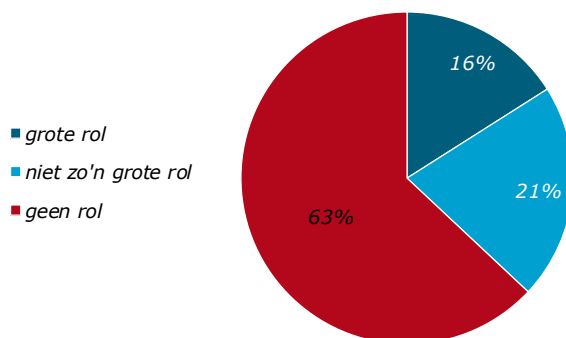
7 Eigen bijdrage

Voor sommige Wmo-voorzieningen moet een bijdrage in de kosten betaald worden. Verdiepen cliënten zich vooraf in de hoogte van de eigen bijdrage? Welke rol speelt de eigen bijdrage in de uiteindelijke keuze voor een voorziening? En wat gebeurt er als de eigen bijdrage wordt verhoogd?

Zes op de tien cliënten geven aan dat zij voor één of meer voorzieningen een eigen bijdrage moeten betalen (62%). Het is echter niet voor iedereen duidelijk of zij voor hun Wmo-voorziening(en) moeten betalen; 11% zegt dit niet (meer) te weten.

Ruim zes op de tien cliënten (62%) zeggen voorafgaand aan hun aanvraag geen informatie ingewonnen te hebben over de (eventuele) eigen bijdrage. De overige 38% heeft dit wel gedaan. Op de vraag of de hoogte van de eigen bijdrage (of het wel/niet hebben van een eigen bijdrage) een rol heeft gespeeld bij het aanvragen van hun voorziening(en) antwoordt 63% van alle cliënten van niet (figuur 7). Voor de overige cliënten speelde de eigen bijdrage een beperkte (21%) tot grote (16%) rol.

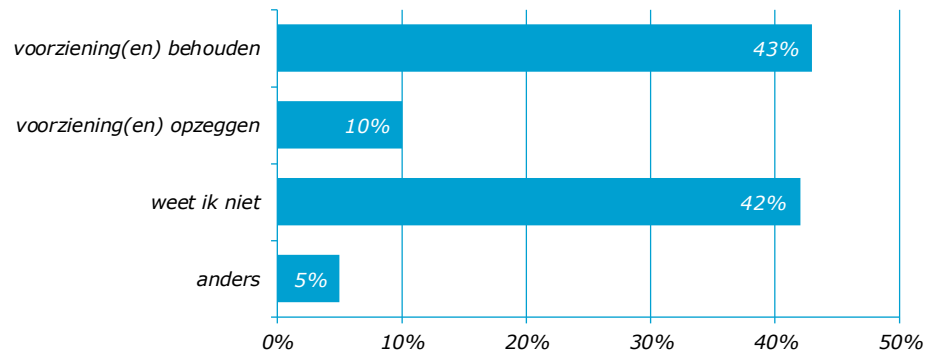
Figuur 7 Mate waarin de hoogte van de eigen bijdrage een rol heeft gespeeld bij het aanvragen van een voorziening



Toelichting: deze vraag is voorgelegd aan alle cliënten, dus zowel cliënten die op dit moment een eigen bijdrage betalen als cliënten die op dit moment geen eigen bijdrage betalen.

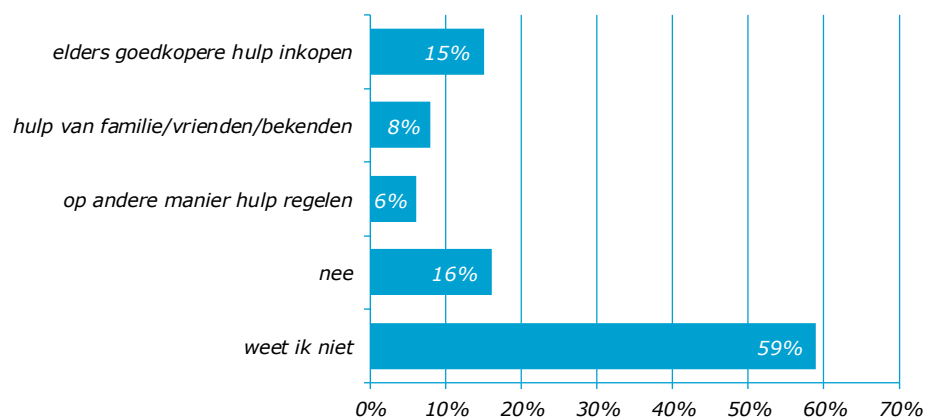
De eigen bijdrage voor de Wmo-voorzieningen wordt elk jaar opnieuw vastgesteld. Het is interessant om te zien welk effect een verhoging van het bedrag zal hebben op de keuzes die cliënten maken. We hebben aan cliënten gevraagd wat zij zouden doen bij een verhoging van de eigen bijdrage voor hun voorziening(en). Door 43% van de cliënten wordt aangegeven dat zij hun voorziening(en) zullen behouden. Voor 10% geldt dat ze hun voorziening(en) zullen opzeggen. Ruim vier op de tien cliënten geven aan op dit moment nog niet te kunnen zeggen wat zij zullen doen. Het hangt af van de gezondheidstoestand op dat moment, maar ook van de grootte van de verhoging en het nieuwe bedrag dat men zal moeten betalen.

Figuur 8 Wat doet men bij een verhoging van de eigen bijdrage



Aan cliënten die bij een verhoging van de eigen bijdrage hun voorziening(en) zouden opzeggen of nog niet weten wat zij zouden doen, hebben we de volgende vraag voorgelegd: "Stel dat u één of meer voorzieningen opzegt, omdat de eigen bijdrage wordt verhoogd. Zou u op een andere manier om ondersteuning vragen?". Deze vraag blijkt voor veel cliënten lastig te beantwoorden. Bijna zes op de tien cliënten (59%) weten nog niet wat zij zouden doen (figuur 9). Voor 15% geldt dat zij ergens anders goedkopere hulp zouden inkopen, 8% vraagt hulp van familie, vrienden of bekenden en 6% zal de hulp op een andere manier regelen. Zij schaffen bijvoorbeeld hulpmiddelen zelf aan. Ten slotte geeft 16% aan geen alternatief te zoeken voor de voorzieningen die zijn opgezegd.

Figuur 9 Vraagt men op een andere manier om ondersteuning als voorziening wordt opgezegd vanwege hogere eigen bijdrage



Toelichting: Deze vraag is niet voorgelegd aan cliënten die aangeven hun voorziening(en) te behouden bij een verhoging van de eigen bijdrage.

Suggesties ter verbetering

Aan het einde van de vragenlijst hebben we cliënten de mogelijkheid gegeven om suggesties voor verbetering van de ondersteuning voor te stellen. Ruim 20% van de cliënten heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Antwoorden die regelmatig terugkomen, zijn²:

- Meer hulp of ondersteuning. Dit geldt vooral voor de huishoudelijke hulp.
- Het onderhoud van de hulpmiddelen laat soms te wensen over.
- Het aanvragen van een voorziening zou eenvoudiger moeten zijn. De doorlooptijd is lang en men spreekt van een papieren rompslomp. De SDD zou makkelijker bereikbaar en toegankelijker moeten zijn.
- Er zou beter gekeken moeten worden naar individuele behoeften met een meer persoonlijke benadering en zorg op maat.
- Sommige cliënten zouden vaker een evaluatie van hun situatie willen of een snellere nieuwe indicatie op prijs stellen. Anderen zien liever een langere indicatie in het geval van bijvoorbeeld een blijvende handicap.
- De eigen bijdrage is voor een aantal cliënten een punt van aandacht. Deze zou niet verder omhoog moeten gaan, maar ook duidelijke communicatie hieromtrent wordt op prijs gesteld.
- Er zijn soms lange wachttijden voor de Drechthopper.
- Men is niet altijd te spreken over de leveranciers die de hulp(middelen) verzorgen.

Daarnaast zijn er ook cliënten die op deze plaats nogmaals benadrukken dat ze erg tevreden zijn over de hulp.



**drs. K.F.J. Kuyjstermans-Lambregts
& drs. S.A.W. van Oostrom-van der
Meijden**
juni 2017

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl

² Antwoorden zijn minimaal 15 keer genoemd, opsomming in willekeurige volgorde.



Bijlagen

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO

1 Onderzoeksmethode

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

Doelgroep

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

Uit het totale bestand van cliënten met een maatwerkvoorziening (van de Sociale Dienst Drechtsteden) hebben we per gemeente een gestratificeerde steekproef getrokken. Volgens de landelijke richtlijn hebben we hierbij een onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten.³ 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 41% in Sliedrecht tot 52% in Zwijndrecht.

Tabel 1 Responsoverzicht

	cliëntenbestand	steekproef	netto respons ^a	in %
Alblasserdam	1.055	795	379	48
Dordrecht	6.945	1.030	455	44
Hendrik-Ido-Ambacht	1.241	835	421	50
Papendrecht	1.590	875	432	49
Sliedrecht	1.792	894	369	41
Zwijndrecht	2.616	955	499	52

^a na opschonen van het databestand volgens de landelijke richtlijnen

Vragenlijst

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

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

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

- de toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden;
- de beoordeling van individuele maatwerkvoorzieningen;
- de eigen bijdrage;
- suggesties ter verbetering van de ondersteuning.

Onderzoeksmethode

Omwillen 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.

³ 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.

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 anderhalve week een eerste rappel gestuurd naar degenen die de enquête nog niet hadden ingevuld. Weer anderhalve week later volgde een tweede, laatste rappel. Het veldwerk vond plaats in de maanden april en mei 2017.

Betrouwbaarheidsmarges

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

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

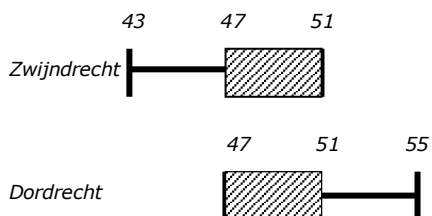
Tabel 2 De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages

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

Significante verschillen

Wanneer is er nu sprake van een significant verschil? In onderstaande figuur hebben we dit schematisch weergegeven aan de hand van een fictief voorbeeld. Stel: 47% van cliënten in 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 Uitsplitsingen naar PGB & Zorg in Natura

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

▲ = significante stijging t.o.v. 2016

▼ = significante daling t.o.v. 2016

Op Drechtstedenniveau⁴

Tabel 3 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	66	72	73
neutraal	17	15	15
(helemaal) mee oneens	17	13	12
Ik werd snel geholpen.			
(helemaal) mee eens	62	75	75
neutraal	20	15	15
(helemaal) mee oneens	18	10	10
De medewerker nam mij serieus.			
(helemaal) mee eens	70	87	86
neutraal	19	9	9
(helemaal) mee oneens	11	▼ 4	▼ 5
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
(helemaal) mee eens	64	79	▲ 78
neutraal	20	15	15
(helemaal) mee oneens	16	▼ 6	▼ 7

Tabel 4 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	40	32	32
nee	60	68	68

Tabel 5 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	80	80
neutraal	6	13	13
(helemaal) mee oneens	5	7	▼ 7
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
(helemaal) mee eens	85	79	79
neutraal	4	12	12
(helemaal) mee oneens	11	▼ 9	▼ 9

Tabel 6 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	78	74	74
neutraal	22	19	20
(helemaal) mee oneens	0	7	6
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
(helemaal) mee eens	83	78	78
neutraal	17	16	16
(helemaal) mee oneens	0	6	6
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
(helemaal) mee eens	84	70	70
neutraal	16	23	23
(helemaal) mee oneens	0	7	7

⁴ Cliënten met maatwerkvoorzieningen via PGB en Zorg in Natura zijn buiten beschouwing gelaten.

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

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
via het sociaal (wijk)team	6	7	7
via het Wmo-loket in de gemeente	8	14	14
via de zorgaanbieder (bijv. de thuiszorg)	23	21	21
via de wijkverpleegkundige / huisarts	4	13	13
via familie, vrienden of bekenden	25	25	26
via de website van de gemeente	6	3	3
via de website van de SDD	1	6	6
via internet ^a	1	2	2
anders	16	16	16
weet ik niet meer	13	12	12

^a niet direct de website van de gemeente of de SDD bezocht

Tabel 8 Rapportcijfer individuele maatwerkvoorzieningen

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
huishoudelijke ondersteuning	7,9	7,7	7,7
rolstoel	7,4	7,8	7,7
Drechthopper	7,1	7,0	7,1
scootmobiel	8,0	8,2	8,1
woonvoorzieningen	7,4	8,0	7,8
individuele begeleiding	7,9	7,9	7,9
dagbesteding	8,1	7,8	7,9
kortdurend verblijf	9,0	7,1	7,5
maatschappelijke opvang	7,5	8,2	8,1
beschermd wonen	7,9	7,9	7,9

Toelichting: alleen cliënten die zelf aangaven van een genoemde voorziening gebruik te maken hebben de voorziening beoordeeld.

In deze tabel is de uitsplitsing PGB/Zorg in Natura gebaseerd op het antwoord van cliënten zelf en niet op gegevens van de SDD.

Tabel 9 Eigen bijdrage betaald voor voorziening(en)

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	63	61	62
nee	25	27	27
weet ik niet (meer)	12	12	11

Tabel 10 Vooraf informatie ingewonnen over de (eventuele) eigen bijdrage

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja	31	38	38
nee	69	62	62

Tabel 11 Mate waarin de hoogte van de eigen bijdrage een rol heeft gespeeld bij het aanvragen van een voorziening

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
grote rol	11	16	16
niet zo'n grote rol	22	21	21
geen rol	67	63	63

Tabel 12 Wat doet men bij een verhoging van de eigen bijdrage

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ik zou mijn voorziening(en) behouden	35	43	43
ik zou mijn voorziening(en) opzeggen	7	10	10
weet ik niet	46	42	42
anders	12	5	5

Tabel 13 Vraagt men op een andere manier om ondersteuning als voorziening wordt opgezegd vanwege hogere eigen bijdrage

	PGB	Zorg in Natura	DS totaal
ja, ik zou hulp van familie, vrienden of bekenden vragen	6	9	8
ja, ik zou ergens anders goedkopere hulp inkopen	9	15	15
ja, ik zou op een andere manier hulp regelen	6	6	6
nee	18	16	16
weet ik niet	64	59	59

Toelichting: Deze vraag is niet voorgelegd aan cliënten die aangeven hun voorziening(en) te behouden bij een verhoging van de eigen bijdrage.

3 Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

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

▲ = significante stijging t.o.v. 2016

▼ = significante daling t.o.v. 2016

Op Drechtstedenniveau⁵

Tabel 14 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.			
woonvoorzieningen (n=25)	93	0	7
huishoudelijke ondersteuning (n=375)	76	11	13
vervoer (n=568)	79	11	10
individuele begeleiding (n=198)	59	22	19
dagbesteding (n=46)	54	32	14
maatschappelijke opvang (n=13)	63	37	0
beschermd wonen (n=58)	69	22	9
Ik werd snel geholpen.			
woonvoorzieningen	86	14	0
huishoudelijke ondersteuning	70	18	12
vervoer	82	11	7
individuele begeleiding	68	17	15
dagbesteding	69	21	10
maatschappelijke opvang	68	27	5
beschermd wonen	67	16	17
De medewerker nam mij serieus.			
woonvoorzieningen	93	7	0
huishoudelijke ondersteuning	83	15	▼ 2
vervoer	90	7	3
individuele begeleiding	85	8	7
dagbesteding	93	4	4
maatschappelijke opvang	53	47	0
beschermd wonen	76	15	9
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.			
woonvoorzieningen	87	13	0
huishoudelijke ondersteuning	74	18	8
vervoer	81	15	▼ 4
individuele begeleiding	74	21	▼ 5
dagbesteding	89	11	0
maatschappelijke opvang	62	38	0
beschermd wonen	75	12	13

Tabel 15 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

	ja	nee
woonvoorzieningen	10	90
huishoudelijke ondersteuning	31	69
vervoer	30	70
individuele begeleiding	37	63
dagbesteding	20	80
maatschappelijke opvang	38	62
beschermd wonen	30	70

⁵ De uitsplitsing is gemaakt op basis van cliënten die maar één type maatwerkvoorziening hebben.

Voor tabel 14 t/m 17 zijn cliënten ingedeeld op basis van hun registratie bij de SDD.

Voor tabel 18 t/m 23 zijn cliënten ingedeeld op basis van hun antwoord op vraag 7 in de vragenlijst ("Van welke Wmo-voorziening(en) maakt u gebruik?").

Vanwege het kleine aantal waarnemingen bij een aantal maatwerkvoorzieningen is geen uitsplitsing naar gemeente mogelijk.

Tabel 16 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.			
woonvoorzieningen	76	18	6
huishoudelijke ondersteuning	79	13	8
vervoer	80	12	8
individuele begeleiding	84	11	5
dagbesteding	82	15	3
maatschappelijke opvang	60	25	15
beschermd wonen	63	26	11
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.			
woonvoorzieningen	94	6	0
huishoudelijke ondersteuning	76	12	12
vervoer	84	12	4
individuele begeleiding	84	10	6
dagbesteding	89	8	3
maatschappelijke opvang	68	32	0
beschermd wonen	56	22	22

Tabel 17 Resultaat van de ondersteuning (%)

stelling	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.			
woonvoorzieningen	100	0	0
huishoudelijke ondersteuning	67	27	6
vervoer	83	13	4
individuele begeleiding	75	16	9
dagbesteding	62	25	13
maatschappelijke opvang	59	41	0
beschermd wonen	49	38	13
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.			
woonvoorzieningen	100	0	0
huishoudelijke ondersteuning	79	18	3
vervoer	83	12	5
individuele begeleiding	78	16	6
dagbesteding	67	25	8
maatschappelijke opvang	82	18	0
beschermd wonen	57	22	21
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.			
woonvoorzieningen	75	20	5
huishoudelijke ondersteuning	66	28	6
vervoer	76	19	5
individuele begeleiding	70	23	7
dagbesteding	73	22	5
maatschappelijke opvang	79	21	0
beschermd wonen	45	36	19

Tabel 18 Hoe wist men dat men terecht kon bij de SDD voor het aanvragen van een voorziening

	HH	R	DH	S	W	IB	DB	KV ⁶	MO ⁵	BW ⁷
via het sociaal (wijk)team	8	2	7	7	0	16	3	-	-	0
via het Wmo-loket in de gemeente	14	18	25	29	31	5	5	-	-	10
via de zorgaanbieder (bijv. de thuiszorg)	21	16	7	11	0	33	30	-	-	20
via de wijkverpleegkundige / huisarts	14	13	9	14	0	4	13	-	-	0
via familie, vrienden of bekenden	30	15	42	35	18	12	12	-	-	5
via de website van de gemeente	3	3	4	4	0	1	3	-	-	0
via de website van de SDD	5	5	7	11	6	4	2	-	-	15
via internet (niet website gemeente of SDD)	0	0	2	10	0	3	2	-	-	0
anders	9	20	7	14	13	28	34	-	-	5
weet ik niet meer	12	7	9	4	19	7	6	-	-	50

⁶ Er zijn onvoldoende waarnemingen voor kortdurend verblijf en maatschappelijke opvang om de resultaten te kunnen uitsplitsen.

⁷ HH = huishoudelijke ondersteuning

W = woonvoorzieningen

MO = maatschappelijke opvang wonen

R = rolstoel

IB = individuele begeleiding

BW = beschermd

DH = Drechthopper

DB = dagbesteding

S = scootmobiel

KV = kortdurend verblijf

Tabel 19 Eigen bijdrage betaald voor voorziening(en)

	HH	R	DH	S	W	IB	DB	KV	MO	BW
ja	85	12	49	71	60	31	24	-	-	65
nee	6	80	37	19	33	56	57	-	-	20
weet ik niet (meer)	9	8	14	10	7	13	19	-	-	15

Tabel 20 Vooraf informatie ingewonnen over de (eventuele) eigen bijdrage

	HH	R	DH	S	W	IB	DB	KV	MO	BW
ja	41	43	37	70	60	44	33	-	-	26
nee	59	57	63	30	40	57	67	-	-	74

Tabel 21 Mate waarin de hoogte van de eigen bijdrage een rol heeft gespeeld bij het aanvragen van een voorziening

	HH	R	DH	S	W	IB	DB	KV	MO	BW
grote rol	15	15	14	31	25	14	16	-	-	15
niet zo'n grote rol	30	13	10	31	31	15	11	-	-	30
geen rol	55	72	76	38	44	71	73	-	-	55

Tabel 22 Wat doet men bij een verhoging van de eigen bijdrage

	HH	R	DH	S	W	IB	DB	KV	MO	BW
ik zou mijn voorziening(en) behouden	48	30	52	39	20	20	31	-	-	38
ik zou mijn voorziening(en) opzeggen	10	13	3	14	13	15	14	-	-	29
weet ik niet	39	46	42	47	60	56	55	-	-	14
anders	3	11	3	0	7	9	0	-	-	19

Tabel 23 Vraagt men op een andere manier om ondersteuning als voorziening wordt opgezegd vanwege hogere eigen bijdrage

	HH	R	DH	S	W	IB	DB	KV	MO	BW
ja, ik zou hulp van familie, vrienden of bekenden vragen	5	13	17	6	0	13	2	-	-	0
ja, ik zou ergens anders goedkopere hulp inkopen	22	32	12	24	25	9	14	-	-	23
ja, ik zou op een andere manier hulp regelen	6	0	3	6	8	8	0	-	-	0
nee	13	13	13	22	18	23	23	-	-	33
weet ik niet	59	42	58	53	46	48	61	-	-	46

Toelichting: Deze vraag is niet voorgelegd aan cliënten die aangeven hun voorziening(en) te behouden bij een verhoging van de eigen bijdrage.

4 Uitsplitsingen naar gemeente voor de extra vragen 2017

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

Tabel 24 Hoe wist men dat men terecht kon bij de SDD voor het aanvragen van een voorziening

	A	D	H	P	S	Z	DS
via het sociaal (wijk)team	4	11	5	2	2	6	7
via het Wmo-loket in de gemeente	27	8	20	15	30	12	14
via de zorgaanbieder (bijv. de thuiszorg)	19	24	23	15	16	22	21
via de wijkverpleegkundige / huisarts	12	14	14	12	10	12	13
via familie, vrienden of bekenden	28	26	22	27	23	26	26
via de website van de gemeente	5	3	2	3	3	3	3
via de website van de SDD	7	6	3	6	3	8	6
via internet ^a	1	2	3	2	1	3	2
anders	9	18	17	12	17	12	16
weet ik niet meer	15	10	12	17	13	11	12

^a niet direct de website van de gemeente of de SDD bezocht

Tabel 25 Rapportcijfer individuele maatwerkvoorzieningen

	A	D	H	P	S	Z	DS
huishoudelijke ondersteuning	7,6	7,7	7,6	7,9	7,7	7,6	7,7
rolstoel	7,7	7,7	7,7	7,6	8,2	7,5	7,7
Drechthopper	7,1	7,1	7,1	7,0	6,9	7,0	7,1
scootmobiel	7,8	8,2	7,7	8,0	8,0	8,3	8,1
woonvoorzieningen	7,4	7,9	7,5	7,9	8,1	7,7	7,8
individuele begeleiding	8,2	7,8	8,0	8,1	8,1	8,1	7,9
dagbesteding	8,0	7,7	8,0	8,1	8,2	8,1	7,9
kortdurend verblijf	9,0	7,0	8,0	6,0	9,0	7,5	7,5
maatschappelijke opvang	6,8	8,3	9,0	7,0	9,2	7,0	8,1
beschermd wonen	7,5	7,8	7,9	8,1	8,5	7,6	7,9

Toelichting: alleen cliënten die zelf aangaven van een genoemde voorziening gebruik te maken hebben de voorziening beoordeeld

Tabel 26 Eigen bijdrage betaald voor voorziening(en)

	A	D	H	P	S	Z	DS
ja	58	64	66	64	61	56	62
nee	29	26	24	23	27	32	27
weet ik niet (meer)	13	10	10	13	12	12	11

Tabel 27 Vooraf informatie ingewonnen over de (eventuele) eigen bijdrage

	A	D	H	P	S	Z	DS
ja	36	39	41	39	34	37	38
nee	64	61	59	61	66	63	62

Tabel 28 Mate waarin de hoogte van de eigen bijdrage een rol heeft gespeeld bij het aanvragen van een voorziening

	A	D	H	P	S	Z	DS
grote rol	13	18	13	16	14	15	16
niet zo'n grote rol	22	21	23	21	20	22	21
geen rol	65	61	64	63	66	63	63

Tabel 29 Wat doet men bij een verhoging van de eigen bijdrage

	A	D	H	P	S	Z	DS
ik zou mijn voorziening(en) behouden	46	42	46	45	38	45	43
ik zou mijn voorziening(en) opzeggen	9	11	11	9	8	11	10
weet ik niet	42	42	38	41	48	41	42
anders	3	5	5	5	6	3	5

Tabel 30 Vraagt men op een andere manier om ondersteuning als voorziening wordt opgezegd vanwege hogere eigen bijdrage

	A	D	H	P	S	Z	DS
ja, ik zou hulp van familie, vrienden of bekenden vragen	6	8	7	9	7	11	8
ja, ik zou ergens anders goedkopere hulp inkopen	15	16	15	14	8	16	15
ja, ik zou op een andere manier hulp regelen	2	7	5	9	5	5	6
nee	17	14	20	15	20	18	16
weet ik niet	65	59	57	59	64	55	59

Toelichting: Deze vraag is niet voorgelegd aan cliënten die aangeven hun voorziening(en) te behouden bij een verhoging van de eigen bijdrage.