



# Gemeente Albrandswaard

Gemeenteraad van Albrandswaard  
p/a de griffie

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Bijlage(n): 4

Ons kenmerk: 1286260  
Contact: Ingrid Al  
Doorkiesnummer: 0180 698 709  
E-mailadres: i.al@bar-organisatie.nl  
Datum: 16 januari 2018

Betreft: klanttevredenheidsonderzoeken sociaal domein

Beste raadsleden,

## **INLEIDING**

Afgelopen zomer hebben de klanttevredenheidsonderzoeken over het sociaal domein weer plaats gevonden.

## **KERNBOODSCHAP**

Hierbij sturen wij u de uitkomsten van deze onderzoeken.

## **CONSEQUENTIES**

Deze rapporten geven ons informatie over verbeterpunten in de uitvoering van onze taken in het sociaal domein.

## **VERVOLG**

Op basis hiervan stellen wij een verbeterplan op. Die stellen wij op samen met de uitvoerend medewerkers en met inbreng van de WMO-raad. Naar verwachting kunnen we het verbeterplan binnen drie maanden aan u voorleggen.

## **Toelichting**

U vindt de rapporten van de klanttevredenheidsonderzoeken in de bijlagen. In bijlage 1 hebben wij de belangrijkste punten uit de rapporten van de klanttevredenheidsonderzoeken weergegeven. In bijlage 2 vindt u de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek over Jeugd. In bijlage 3 de uitkomsten over Wmo. En in bijlage 4 de uitkomsten over Werk & Inkomen. Elk rapport begint met een korte samenvatting.



**BIJLAGEN**

1303312	Belangrijke punten uit de rapporten van de klanttevredenheidsonderzoeken
1303314	Rapport cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2017 Albrandswaard
1303315	Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 Albrandswaard
1303316	Rapport klantbelevingsonderzoek Werk & Inkomen 2017 Albrandswaard

Met vriendelijke groet,  
het college van de gemeente Albrandswaard,  
de secretaris,                      de burgemeester,



Hans Cats



drs. Hans-Christoph Wagner

## **Belangrijke punten uit de rapporten van de klanttevredenheidsonderzoeken sociaal domein Albrandswaard**

### ***Belangrijke punten uit cliëntervaringsonderzoek Jeugd***

De gemeente Albrandswaard heeft ervoor gekozen om het onderzoek voor ouders en jongeren die gebruik maken van jeugdhulp te beperken tot cliënten die door het wijkteam worden geholpen. Er is voor deze methode gekozen om te waarborgen dat bijvoorbeeld cliënten anoniem in zorg geen vragenlijst ontvangen. De vergelijking met de referentiegroep is door deze aanpak moeilijk te maken. Het responspercentage was 26%.

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 59% aan dat zij vaak/altijd weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 77% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn.

Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben, namelijk 78%.

80% van de respondenten geeft aan dat zij vaak/altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening.

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden van opgroeien en zelfstandigheid. Door de hulp voelt de jongere zich beter en door de hulp gaat het thuis beter.

### ***Belangrijke punten uit cliëntervaringsonderzoek Wmo***

De respons van 38% is gelijk aan de respons van de referentiegroep. Hiermee zijn de resultaten als geheel betrouwbaar. In 2015 was de respons 10%.

Cliënten geven aan dat als ze niet wisten waar ze hun ondersteuning konden regelen, ze contact hebben opgenomen met de gemeente. Daarmee lijkt de gemeente een logische plek voor inwoners om naar toe te gaan als ze een ondersteuningsvraag hebben, daar waar cliënten uit de referentiegroep meer naar een huisarts of andere zorgverlener toe gingen.

In Albrandswaard – vergeleken met referentiegroep – nemen cliënten meer contact op als ze een vervoersprobleem hebben en als ze als mantelzorger overbelast dreigen te raken. In vergelijking met de referentiegroep heeft dan ook een hoog percentage cliënten een collectief vervoerspasje.

De cliënten met wie in 2016 een gesprek heeft plaatsgevonden zijn vooral tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (92%). Ongeveer een kwart van de respondenten heeft aangegeven bekend te zijn met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. De bekendheid van deze mogelijkheid ligt rond het gemiddelde, maar wordt minder ingezet in vergelijking met de referentiegroep.

Bij nagenoeg alle voorzieningen is te zien dat cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ruim voldoende vinden (76%) en geeft 79% van de cliënten aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de ondersteuning voldoet aan de wensen en 76% geeft aan dat de ondersteuning voldoet aan de behoeften.

### ***Belangrijke punten uit klantbelevingsonderzoek Werk & Inkomen***

In totaal hebben 57 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Op basis hiervan zijn de resultaten indicatief.

Onze klanten geven als rapportcijfer voor de algehele dienstverlening gemiddeld een 7,3. Dit is een goed resultaat dat in lijn ligt met de referentiegroep waar dit ook met een 7,3 wordt gewaardeerd.

Opvallend is dat de telefonische bereikbaarheid en de snelheid waarmee de sociale dienst reageert op vragen bijna gelijk aan de referentiegroep wordt beoordeeld (twee keer een 6,9 versus een 7,0), maar dat de klanten het het minst eens zijn met de stelling dat 'de medewerkers makkelijk telefonisch te bereiken zijn'. Ook bij verbeterpunten hebben de klanten aangegeven 'beter/snelere reageren op vragen'.

Het aandeel respondenten dat ervaart dat hun rechten tijdens het gesprek duidelijk zijn uitgelegd is met 70% relatief laag in verhouding tot de referentiegroep (80%). Ook bij verbeterpunten hebben de klanten aangegeven 'informatie over rechten/mogelijkheden'. Informatie over de bezwaar- en klachtenprocedures hoort hierbij.

Het meest vaak zijn klanten het eens met de stelling dat 'de medewerkers kijken naar mogelijkheden, niet onmogelijkheden'. Eén van de verbeterpunten die de klanten zelf noemen is echter meer 'rekening houden met de situatie van de klant'.

De gemiddelde score van de klantmanagers is echter goed. De aard van de voorziening (een vangnet zijn voor mensen die het zelf niet meer redden) vraagt om specifieke vaardigheden bij de hulpverlener. Deze klant is vaak gefrustreerd door alles wat er aan vooraf is gegaan. Een goede score is daarom een grote prestatie!

De inzet op het vereenvoudigen van het aanvraagproces en formulieren minima is opgemerkt en wordt positief gewaardeerd.

Als succespunten noemen klanten het meest vaak 'stiptheid waarmee de uitkeringen worden uitbetaald', op afstand gevolgd door 'mijn klantmanager' en 'klantvriendelijkheid/behulpzaamheid'.



# Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp

Gemeente Albrandswaard



Rapport  
November 2017  
Projectnummer: P002315  
Correspondentienummer: DH-1011-8857



## INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Doelgroep	3
	1.3 Werkwijze en respons	3
	1.4 Vergelijking	4
	1.5 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	5
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	7
	3.1 De kwaliteit van de zorg	7
	3.2 De kwaliteit van de hulpverleners	8
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	10
	4.1 Opgroeien	10
	4.2 Zelfstandigheid	11
	4.3 Zelfredzaamheid	12
	4.4 Meedoen in de eigen omgeving	13
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	14
	5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?	14
	5.2 Opmerkingen over ondersteuning	15
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	16

## Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het onderzoek Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp. Een onderzoek naar de ervaringen van deze doelgroep is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij gekozen voor de modelvragenlijst.

Deze vragenlijst gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'.

In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samen genomen.

### Werkwijze en respons

Het overgrote deel van gemeenten die het onderzoek door BMC hebben laten uitvoeren, heeft ervoor gekozen de vragenlijsten op te sturen naar alle jeugdcliënten, dus ook cliënten met gespecialiseerde jeugdhulp.

De gemeente Albrandswaard heeft ervoor gekozen om het onderzoek te beperken tot cliënten die door het wijkteam worden geholpen. Er is voor deze methode gekozen om te waarborgen dat bijvoorbeeld cliënten anoniem in zorg geen vragenlijst ontvangen.

De wijkteammedewerkers konden gedurende zes weken vragenlijsten uitdelen, wat later met nog zes weken is verlengd.

Er is een inschatting gemaakt van hoeveel cliënten er in de uitdeelperiode gezien zouden worden. Op basis daarvan is het aantal vragenlijsten bepaald dat gedrukt is. Er zijn handzame pakketjes gemaakt met een vragenlijst, een begeleidende brief en een antwoordenvolp waarmee de cliënten de vragenlijsten kosteloos konden opsturen naar het scanbureau.

Er zijn 133 vragenlijsten uitgedeeld. Er zijn 34 vragenlijsten retour gekomen.

Door de keuze voor een andere aanpak van dit onderzoek zijn de resultaten niet goed vergelijkbaar met de referentiegroep. Ze geven alleen een indicatie en zijn daarom alleen in de figuren opgenomen, niet in de teksten.

### Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 59% aan dat zij vaak/altijd weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 77% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn.

Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben, namelijk 78%.

#### **Uitvoering van de zorg**

Respondenten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Zo geeft 80% van de respondenten aan dat zij vaak/altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 89% dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden. Ook is goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties een belangrijke voorwaarde voor goede jeugdhulp. Van de respondenten geeft 67% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening. De kennis van medewerkers is goed (89% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (94%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (100%).

#### **Effect van de hulp**

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden van opgroeien en zelfstandigheid. Door de hulp voelt de jongere zich beter en door de hulp gaat het thuis beter.



# Hoofdstuk 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van de Modellijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.<sup>1</sup>

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jeugd of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'.

We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

### 1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van lokale jeugdhulp in uw gemeente.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Deze rapportage geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. De tabellenbijlage toont de resultaten voor jongeren en ouders apart. Hierbij worden resultaten alleen weergegeven bij meer dan tien respondenten en indien er geen sprake is van mogelijke herleidbaarheid.

### 1.3 Werkwijze en respons

De gemeente Albrandswaard heeft ervoor gekozen om de wijkteammedewerkers vragenlijsten te laten uitdelen. Voor deze methode is gekozen om te waarborgen dat bijvoorbeeld cliënten anoniem in zorg geen vragenlijst ontvangen. Er is een inschatting gemaakt van hoeveel cliënten er in de uitdeelperiode gezien zouden worden (ouders/jongeren). Op basis daarvan is het aantal vragenlijsten bepaald dat gedrukt is. Er zijn handzame pakketjes gemaakt met een vragenlijst, een begeleidende brief en een antwoordenvolp waarmee de cliënten de vragenlijsten kosteloos konden opsturen naar het

<sup>1</sup> De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) is op verzoek van de VNG ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, met medewerking van de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's-Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht, de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht'.

scanbureau. BMC leverde iedere week een responsoverzicht aan bij de gemeente zodat de respons gemonitord kon worden.

Er zijn in totaal voor de gemeente Albrandswaard 235 pakketjes gemaakt; 155 voor ouders en 80 voor jongeren. Er zijn 133 pakketjes uitgedeeld: 91 aan ouders en 42 aan jongeren.

Er zijn 34 vragenlijsten retour gekomen, wat leidt tot een responspercentage van 26%. De resultaten van het onderzoek zijn indicatief.

#### 1.4 Vergelijking

Er is in dit onderzoek gebruikgemaakt van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders (MCJO). Deze vragenlijst is door de VNG beschikbaar gesteld. Gemeenten door heel Nederland hebben deze vragenlijst het afgelopen jaar gebruikt, waardoor BMC beschikt over een referentiegroep van 41 gemeenten.

De resultaten van dit onderzoek zijn niet één-op-één vergelijkbaar met de referentiegroep. Dit komt doordat de methode verschilt; bij de MCJO zijn de vragenlijsten per post door gemeenten verstuurd, bij dit onderzoek zijn ze uitgedeeld door medewerkers van het wijkteam.

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en een 'referentiegroep'. Hierbij moet dus wel in ogenschouw worden genomen dat de resultaten indicatief zijn gezien de lage respons en gezien de andere werkwijze.

#### 1.5 Leeswijzer

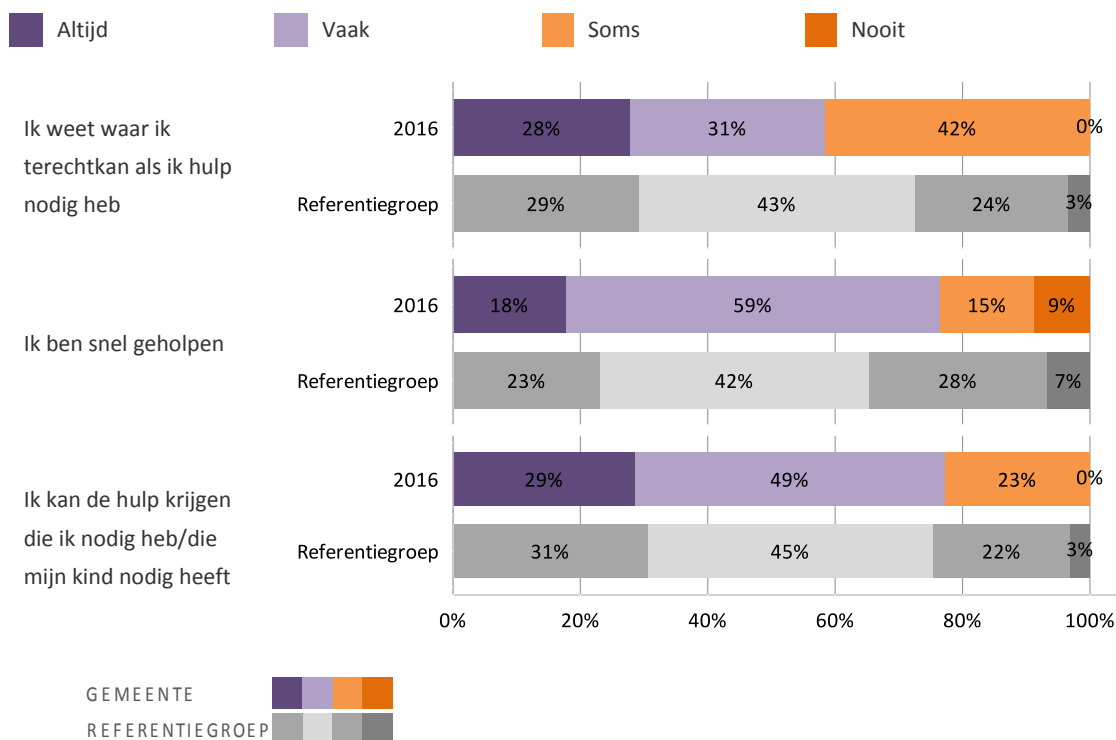
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 komen de goede punten en de verbeterpunten aan bod die door de respondenten zijn meegegeven.

## Hoofdstuk 2 Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terecht kunnen, zijn ze snel geholpen en is passende hulp beschikbaar?

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, gecertificeerde instellingen en gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of een sociaal (wijk)team. Ook hebben maatschappelijke organisaties die ouders en kinderen kunnen verwijzen naar het juiste kanaal hier een belangrijke rol. Denk aan scholen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties en andere zorgprofessionals of aanbieders.

**Figuur 1** Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 36, 34, 35)



De respondenten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 59% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is.

Snelheid van handelen is belangrijk. Door vroegsignalering kan ergere problematiek worden voorkomen. Daarnaast is van belang dat ouders en kinderen zich gehoord voelen en dat ze snel weten waar ze aan toe zijn. Daarom is er gevraagd naar de snelheid waarmee ze geholpen zijn, nadat de jongere of ouder zich met een vraag had gemeld. 77% van de kinderen in Albrandswaard is snel geholpen.

Tot slot geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren. 78% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft.

## Hoofdstuk 3

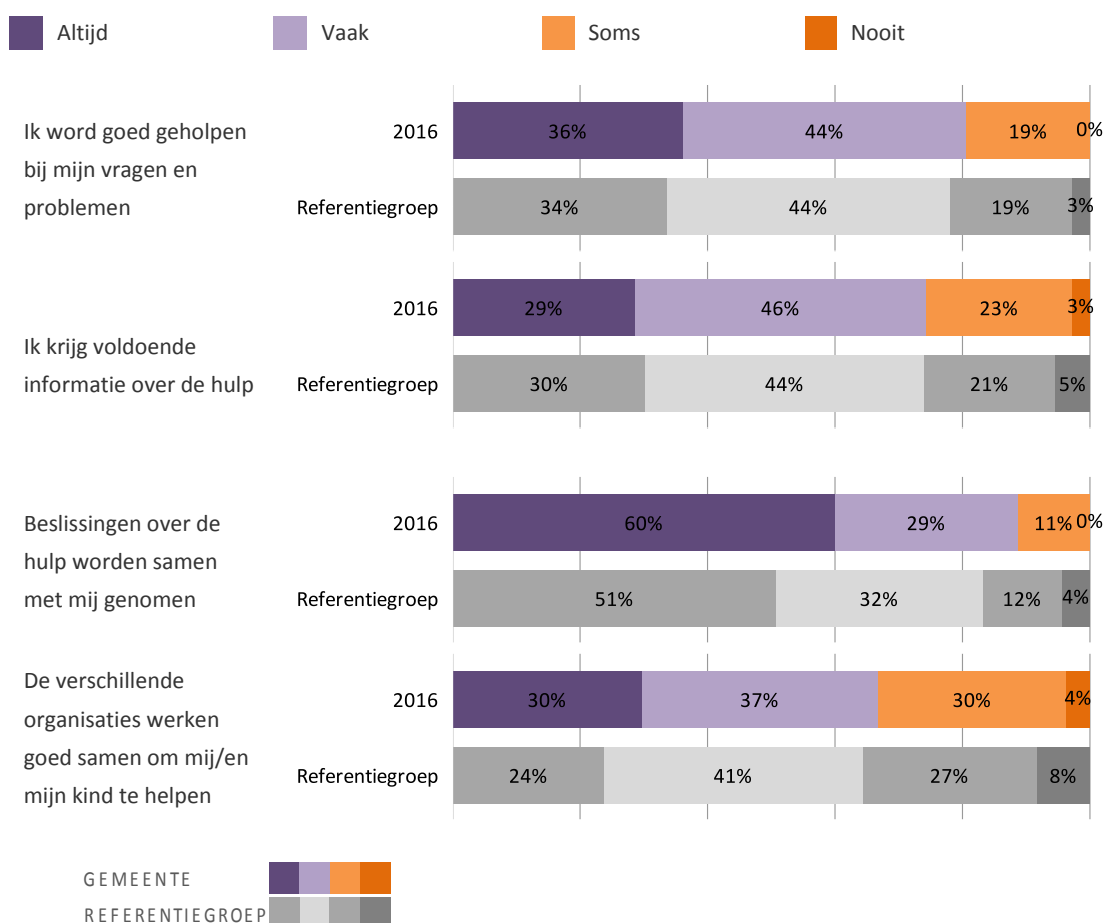
### Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden zij goed geholpen, krijgen ze voldoende informatie over de hulp, worden beslissingen over de hulp in gezamenlijkheid genomen, werken de verschillende organisaties goed samen en wat vinden respondenten van de kwaliteit van de hulpverleners?

#### 3.1 De kwaliteit van de zorg

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over een goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg gaan.

**Figuur 2** Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 36, 35, 35, 27)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 80% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 75% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 89% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen.

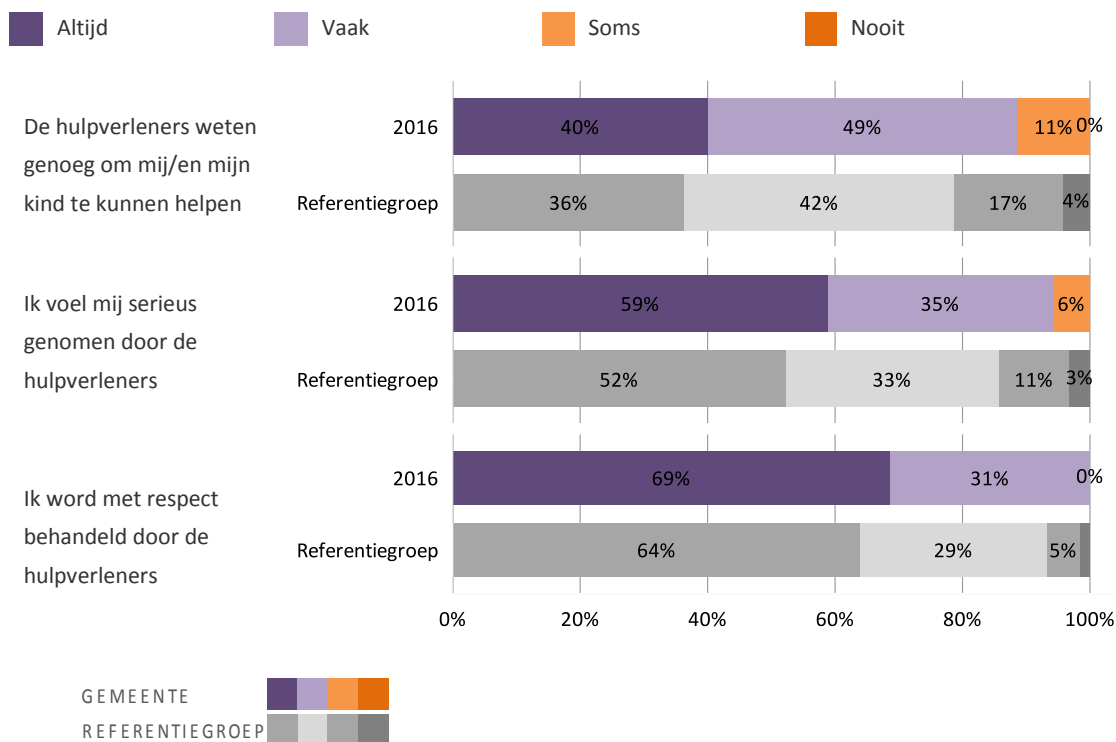
Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om hem of haar goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar van elkaar van op de hoogte waren. Dat heeft geleid tot onwenselijke situaties waarin niemand de regie had over de situatie. Hulpvragen werden daardoor niet integraal opgepakt, waardoor de effectiviteit soms te wensen overliet. Het doel is nu om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur.

67% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen.

### 3.2 De kwaliteit van de hulpverleners

De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

**Figuur 3** Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 35, 34, 35)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 89% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 94% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 100% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners.

## Hoofdstuk 4

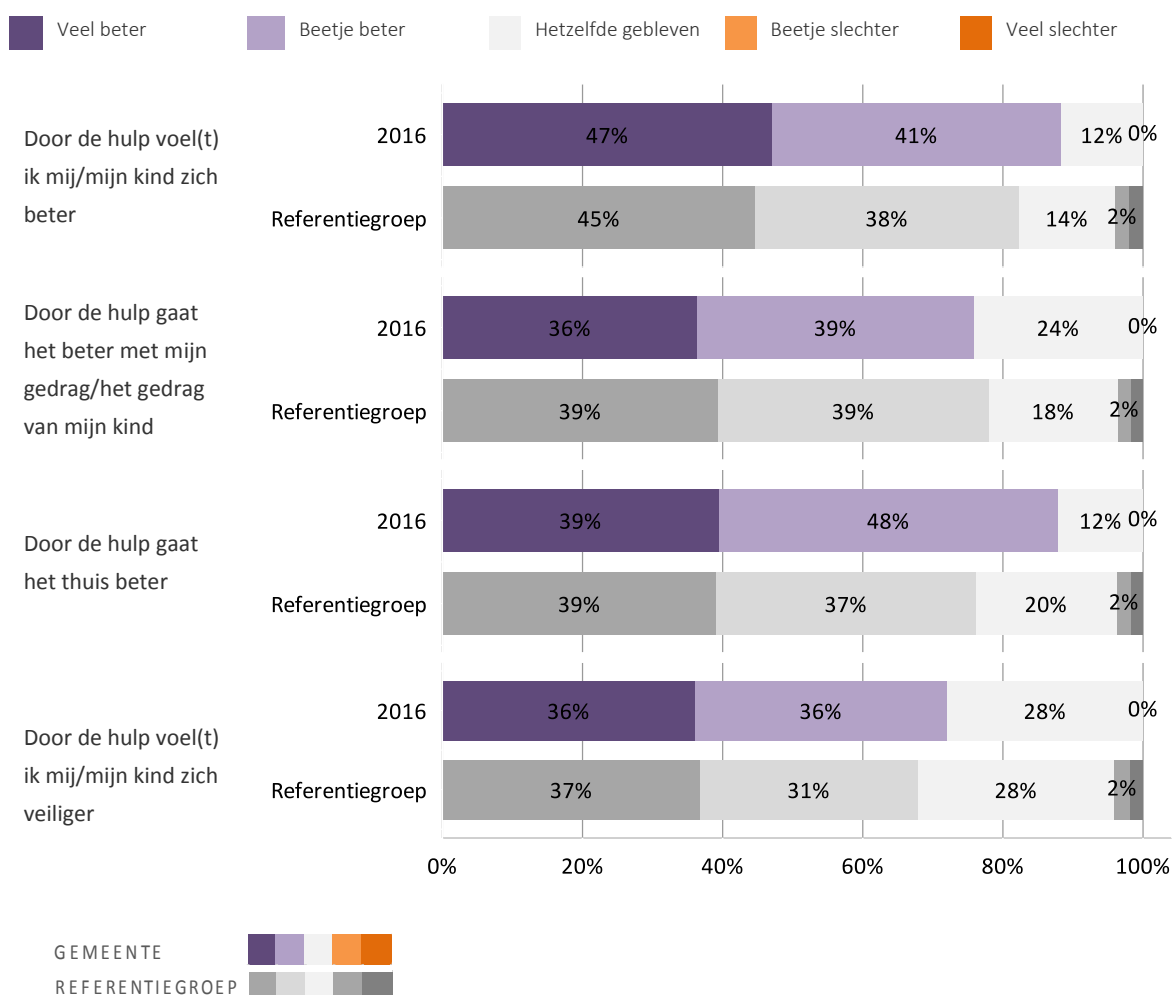
### Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp bij het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten bij de kinderen en jongeren bereikt?

#### 4.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is bij het opgroeien. In de modellijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen. De volgende figuur toont in hoeverre respondenten het effect van de hulp ervaren bij het opgroeien.

**Figuur 4** Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 34, 33, 33, 25)



De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn:

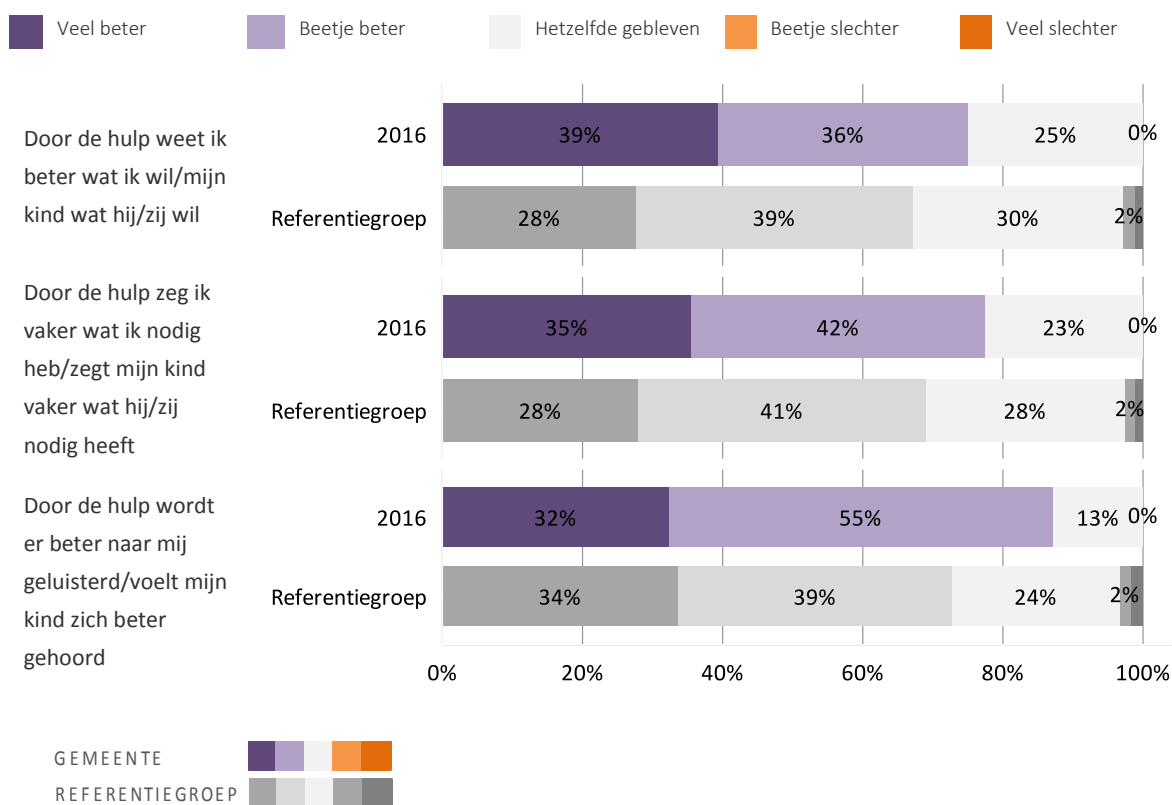
- Een beter gevoel
- Door de hulp gaat het thuis beter



## 4.2 Zelfstandigheid

In hoeverre de hulp bijdraagt aan de zelfstandigheid van het kind komt in deze paragraaf aan de orde. De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

**Figuur 5** Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 28, 31, 31)

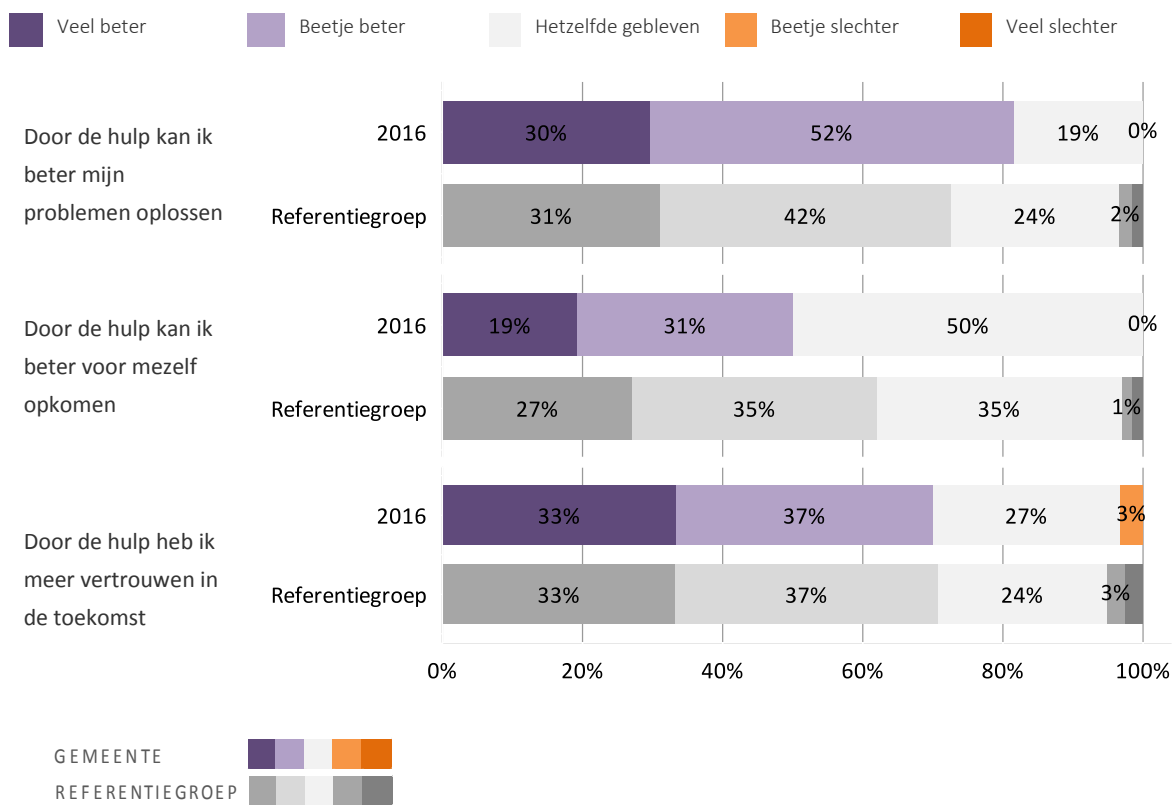


75% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 77% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 87% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

### 4.3 Zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid. De volgende figuur toont de ervaringen van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen zelfredzaamheid meten.

**Figuur 6** Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 27, 26, 30)

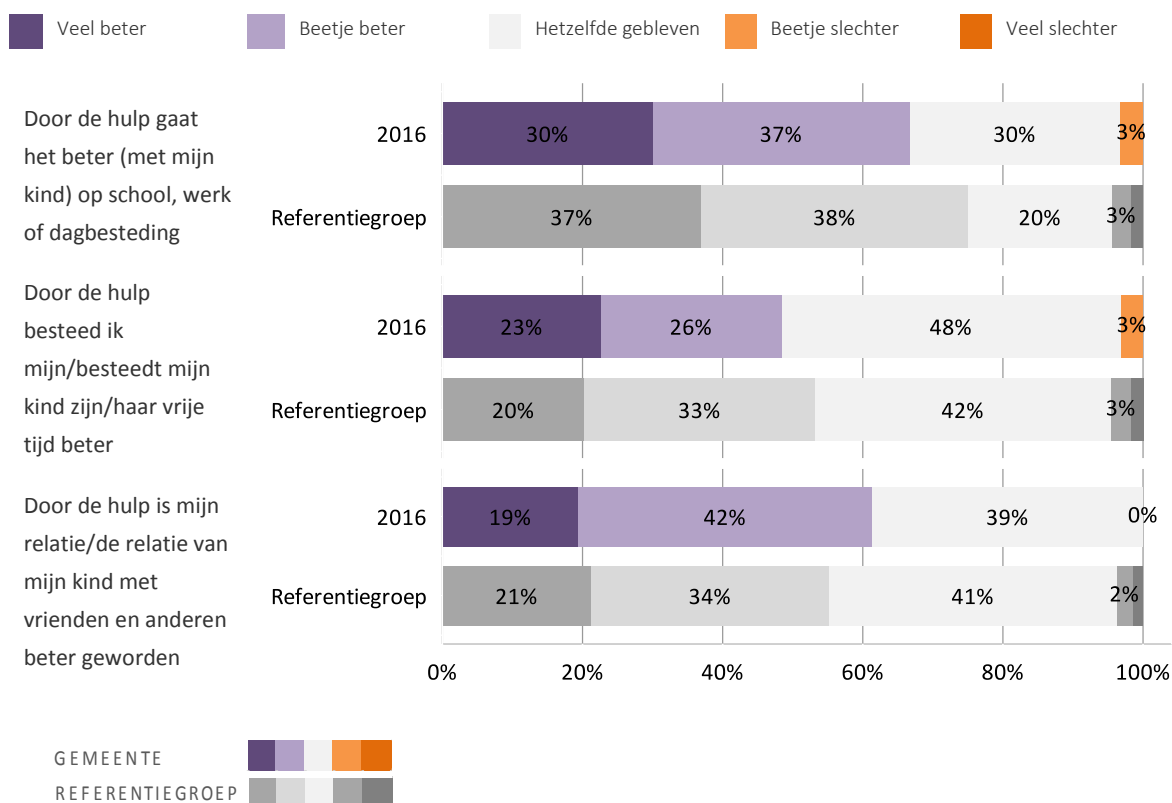


82% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 50% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 70% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

#### 4.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. In dit onderzoek is ook naar de effecten van de hulp hierop gevraagd. In onderstaande figuur staan de resultaten van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen meedoen weergegeven.

**Figuur 7** Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 30, 31, 31)



67% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 49% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 61% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

## Hoofdstuk 5

### Wat gaat goed en wat kan beter?

#### 5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen, maar ook wat zij als minder goed ervaren.

**Tabel 1** Wat kan beter?

	Opmerking
1	Snelheid/aanvraag/wachttijd tot start
2	Inlichten/uitleg/terugkoppeling
3	Toegang jeugdhulp (algemeen)

Hieronder staan enkele citaten weergegeven.

*'De weg naar de hulp zoeken. Waar moet je zijn? Bij wie? Hoe werkt alles?'*

*'Je weet niet waar je moet beginnen en welke hulp er is.'*

*'Een goede uitleg voorafgaand aan de aanvraag zou beter kunnen.'*

**Tabel 2** Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Structuur/plan/concreet/duidelijkheid
2	Aansluiting hulp op hulpvraag. Er wordt oplossingsgericht gewerkt
3	Luisteren/serieus genomen/gehoord voelen
4	Effect van de ondersteuning

Hieronder staan enkele citaten weergegeven.

*'Goede communicatie, duidelijke doelen.'*

*'We worden gehoord en serieus genomen. Veel hulpverleners hebben enorm hun best gedaan.'*

*'Er was ruimschoots tijd en aandacht voor alle gezinsleden en er is actief meegedacht en gewerkt aan verbetering van onderlinge relaties.'*

*'Mijn vragen worden snel beantwoord en een hele fijne betrokkenheid. Er wordt ook meegedacht over oplossingen.'*

*'Super, ze helpen me heel goed met de problemen die ik heb en daar ben ik erg blij mee.'*

## 5.2 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Gezien de lage respons van het onderzoek hebben er niet veel respondenten een algemene opmerking geplaatst. Deze opmerkingen worden hieronder weergegeven.

*‘Hierbij wil ik graag mijn contactpersoon bedanken voor alle hulp en energie wat ze in mijn familie stopt.’*

*‘Het gaat thuis veel beter, ga vooral zo door.’*

*‘Meer kennis over mogelijkheden hulpkanalen voor hulpzoekenden beschikbaar maken.’*

## ***Bijlage 1***

### ***Tabellen met onderzoeksresultaten***

In de zesde kolom staan de totalen van de uitkomsten van jongeren en ouders gezamenlijk. In de tweede kolom staan de uitkomsten van jongeren apart, gevolgd door de uitkomsten van ouders in de vierde kolom. In de een na laatste kolom is het gemiddelde over alle gemeenten die het onderzoek door BMC Onderzoek hebben laten uitvoeren, weergegeven.

In de tabellen zijn de stellingen zoals geformuleerd in de vragenlijst voor jongeren opgenomen. Voor ouders gaan deze stellingen over hun kind.

Bij minder dan tien respondenten en mogelijke herleidbaarheid op een vraag zijn de uitkomsten niet weergegeven.

**Tabel 3** Achtergrondgegevens

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N (samen)	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
<b>Geslacht</b>												
Jongen	42%	12			42%	12	50%	1.396			50%	1.396
Meisje	58%	12			58%	12	50%	1.396			50%	1.396
Moeder			86%	22	86%	22			80%	3.747	80%	3.747
Vader			9%	22	9%	22			15%	3.747	15%	3.747
Anders			5%	22	5%	22			5%	3.747	5%	3.747
<b>Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)</b>												
12 t/m 17 jaar	82%	11			82%	11	88%	1.397			88%	1.397
18 t/m 22 jaar	18%	11			18%	11	12%	1.397			12%	1.397
<b>Leeftijd kind (vragenlijst ouders)</b>												
0 t/m 3 jaar			0%	20	0%	20			3%	3.783	3%	3.783
4 t/m 11 jaar			35%	20	35%	20			52%	3.783	52%	3.783
12 t/m 17 jaar			65%	20	65%	20			45%	3.783	45%	3.783
<b>Duur hulp</b>												
Korter dan 3 maanden	25%	12	13%	23	17%	35	10%	1.341	13%	3.685	12%	5.026
Tussen de 3 en 6 maanden	17%	12	9%	23	11%	35	14%	1.341	16%	3.685	16%	5.026
Tussen de 6 en 12 maanden	42%	12	39%	23	40%	35	20%	1.341	24%	3.685	23%	5.026
Langer dan een jaar	17%	12	39%	23	31%	35	55%	1.341	47%	3.685	49%	5.026

**Tabel 4** Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	83%	12	46%	24	58%	36	74%	1.340	72%	3.745	72%	5.085
Ik ben snel geholpen	82%	11	74%	23	76%	34	66%	1.295	65%	3.653	65%	4.948
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	92%	12	70%	23	77%	35	77%	1.317	75%	3.664	75%	4.981



**Tabel 5** Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	92%	12	75%	24	81%	36	78%	1.339	78%	3.641	78%	4.980
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	88%	8	58%	19	67%	27	66%	1.071	64%	3.145	64%	4.216
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	83%	12	70%	23	74%	35	74%	1.310	74%	3.630	74%	4.940
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	92%	12	87%	23	89%	35	77%	1.320	85%	3.593	83%	4.913

**Tabel 6** Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
	De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	100%	12	83%	23	89%	35	79%	1.332	79%	3.656	79%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	100%	11	91%	23	94%	34	86%	1.338	86%	3.685	86%	5.023
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	100%	12	100%	23	100%	35	93%	1.345	93%	3.669	93%	5.014

**Tabel 7** Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	90%	10	88%	24	88%	34	80%	1.303	83%	3.490	82%	4.793
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	56%	9	83%	24	76%	33	73%	1.188	80%	3.174	78%	4.362
Door de hulp gaat het thuis beter	90%	10	87%	23	88%	33	70%	1.141	78%	3.077	76%	4.218
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	71%	7	72%	18	72%	25	57%	1.075	72%	2.829	68%	3.904

**Tabel 8** Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	67%	9	79%	19	75%	28	62%	1.186	69%	3.006	67%	4.192
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	67%	9	82%	22	77%	31	65%	1.194	71%	3.020	69%	4.214
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	89%	9	86%	22	87%	31	62%	1.180	77%	3.072	73%	4.252

**Tabel 9** Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	89%	9	78%	18	81%	27	73%	1.252	73%	2.488	73%	3.740
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	56%	9	47%	17	50%	26	63%	1.179	61%	2.136	62%	3.315
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	56%	9	76%	21	70%	30	66%	1.222	73%	2.668	71%	3.890

**Tabel 10** Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	56%	9	71%	21	67%	30	70%	1.265	77%	3.327	75%	4.592
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	40%	10	52%	21	48%	31	51%	1.147	54%	2.813	53%	3.960
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	33%	9	73%	22	61%	31	49%	1.146	58%	2.866	55%	4.012

POSTADRES  
Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

TELEFOON  
033 - 496 52 00

INTERNET  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)



# Clïentervaring Wmo

## Gemeente Albrandswaard



Rapport  
November 2017  
Projectnummer: P002315  
Correspondentienummer: DH-1011-8855



# INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1 Aanleiding onderzoek	4
	1.2 Doelgroep	4
	1.3 Steekproef en respons	5
	1.4 Referentiegroep	5
	1.5 Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	6
	2.1 Het contact	6
	2.2 De hulpvraag	7
	2.3 Het gesprek	9
	2.4 Cliëntondersteuning	11
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	13
	3.1 De ontvangen ondersteuning	13
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	13
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	18
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	19
	3.5 Opmerkingen over ondersteuning	21
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	23
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	26
BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	35



## Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met de modelvragenlijst/eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten.

Er zijn voor uw gemeente 618 vragenlijsten verzonden en er zijn 233 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 38%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,2%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons ook 38%.

### Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 64% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. In de referentiegroep ligt dat op 72%.

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Met name het huishouden niet meer aankunnen en problemen met vervoer waren redenen tot contact. Ze hadden daartoe verschillende overwegingen, de meeste zijn doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener.

Van de respondenten geeft 64% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. In de referentiegroep is dit percentage 76%. Daarbij is het belangrijk om te weten dat 35% van de respondenten in uw gemeente al eens eerder contact heeft gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

### Het gesprek

30% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 7% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 62% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. In de referentiegroep liggen deze percentages op 40%, 6% en 54%.

Van de respondenten die een gesprek hebben gehad, geeft 56% aan dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 32% was er niemand aanwezig.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid (80%) zegt zich serieus genomen te voelen door de consultant (referentiegroep: 84%).

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 65% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 75%. Respondenten waren het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (92% ten opzichte van 82% in de referentiegroep).

### Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. In de vragenlijst is een beschrijving opgenomen over hoe de cliëntondersteuning eruit ziet binnen uw gemeente. Deze omschrijving luidt als volgt: 'een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning'.

27% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 28%. 6% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning (referentiegroep: 12%). Over het daadwerkelijke gebruik hebben te weinig respondenten iets ingevuld om daar uitkomsten over te kunnen weergeven.

### De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Respondenten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden en collectief vervoer. Dit geldt ook voor de referentiegroep.

Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (78%) en behoeften (76%) voldoet. Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevestigd. 75% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dit is lager dan het percentage van de referentiegroep (81%). 68% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (referentiegroep: 80%).

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning, zoals algemene voorzieningen, informele hulp van het netwerk of een vrijwilliger, maar ook particuliere hulp. In uw gemeente maakt 13% gebruik van algemene voorzieningen, 25% van particuliere hulp en 9% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 81% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk (referentiegroep: 86%). Het netwerk kan ook overbelast

raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 25% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Dit ligt in de referentiegroep op 20%.

#### **Het effect van de ondersteuning**

Zowel formele als informele ondersteuning dragen bij aan de oplossing van de hulpvraag. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. Belangrijker is het effect van de ondersteuning. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (70%) en dat zij zich beter kunnen redden (73%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 77% en 82%.

De 'overall' ondersteuning (met en zonder beschikking) draagt onder andere bij aan algemene dagelijkse verrichtingen, zoals wassen/kleden/verzorgen en het regelen/op orde houden van de financiën.

65% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren (referentiegroep: 76%).

## Hoofdstuk 1

### Inleiding

#### 1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) waarmee de gemeente aan deze verplichting voldoet. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

Doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de cliëntervaringen zijn van de Wmo-clieñten in uw gemeente met betrekking tot de uitvoering van de Wmo en in hoeverre de gestelde resultaten en effecten van de Wmo behaald worden in de ogen van de Wmo-clieñten. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliëñten ondervinden op hun zelfredzaamheid. We benadrukken dat het gaat om de cliëñtervaring, deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft. Het oordeel van de cliëñt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering.

De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modellijst Cliëñtervaring Wmo'.

De 'Modellijst Cliëñtervaring Wmo' begint met de verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel die bestaat uit tien vragen. De modellijst biedt daarnaast verdiepende vragen over de toegang, verdiepende vragen over ervaring met de (overige) ondersteuning en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking waardoor kan worden gezocht naar mogelijke verbanden.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met andere gemeenten vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

#### 1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-clieñten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De meeste respondenten uit uw gemeente ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2016 (opnieuw) Wmo-clieñt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2016 Wmo-clieñt zijn geworden en sindsdien niet meer door een consulent zijn gezien.

Aan mensen die minder dan twaalf maanden geleden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd de vragen over het contact in te vullen. Wanneer dit langer dan twaalf maanden geleden was, leert de ervaring dat mensen dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

### 1.3 Steekproef en respons

Het onderzoek is in mei van 2017 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Respondenten konden kiezen of zij de meegestuurd schriftelijke vragenlijst invulden of de online vragenlijst, waarvoor in de uitnodigingsbrief een uniek wachtwoord was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

Gezien het aantal cliënten was het niet noodzakelijk om een steekproef te trekken, alle cliënten zijn aangeschreven. Er zijn 618 brieven verstuurd naar Wmo-clieënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 233 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 38%. De respons van de referentiegroep is ook 38%.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,2%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95%, met een foutmarge van 5,2% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5,2% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

### 1.4 Referentiegroep

De referentiegroep bestaat uit 59 gemeenten waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld en 46 gemeenten die daarnaast gebruik hebben gemaakt van de (aangepaste) modellijst Wmo. De resultaten zijn verzameld tussen januari en mei 2017. Deze gemeenten gelden als uw referentiegroep in dit rapport. Het is voor alle gemeenten verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. Er zijn gemeenten die enkel een onderzoek afnemen met de tien verplichte vragen, of gemeenten die na de tien verplichte vragen eigen gekozen vragen toevoegen. Hierdoor is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter dan de referentiegroep voor de modellijstvragen.

### 1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 staan de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen, afgezet tegen de referentiegroep en in bijlage 3 vindt u de onderzoeksverantwoording die gebruikt kan worden voor aanlevering op Waarstaatjegemeente (WSJG) <https://www.waarstaatjegemeente.nl/>.

## Hoofdstuk 2

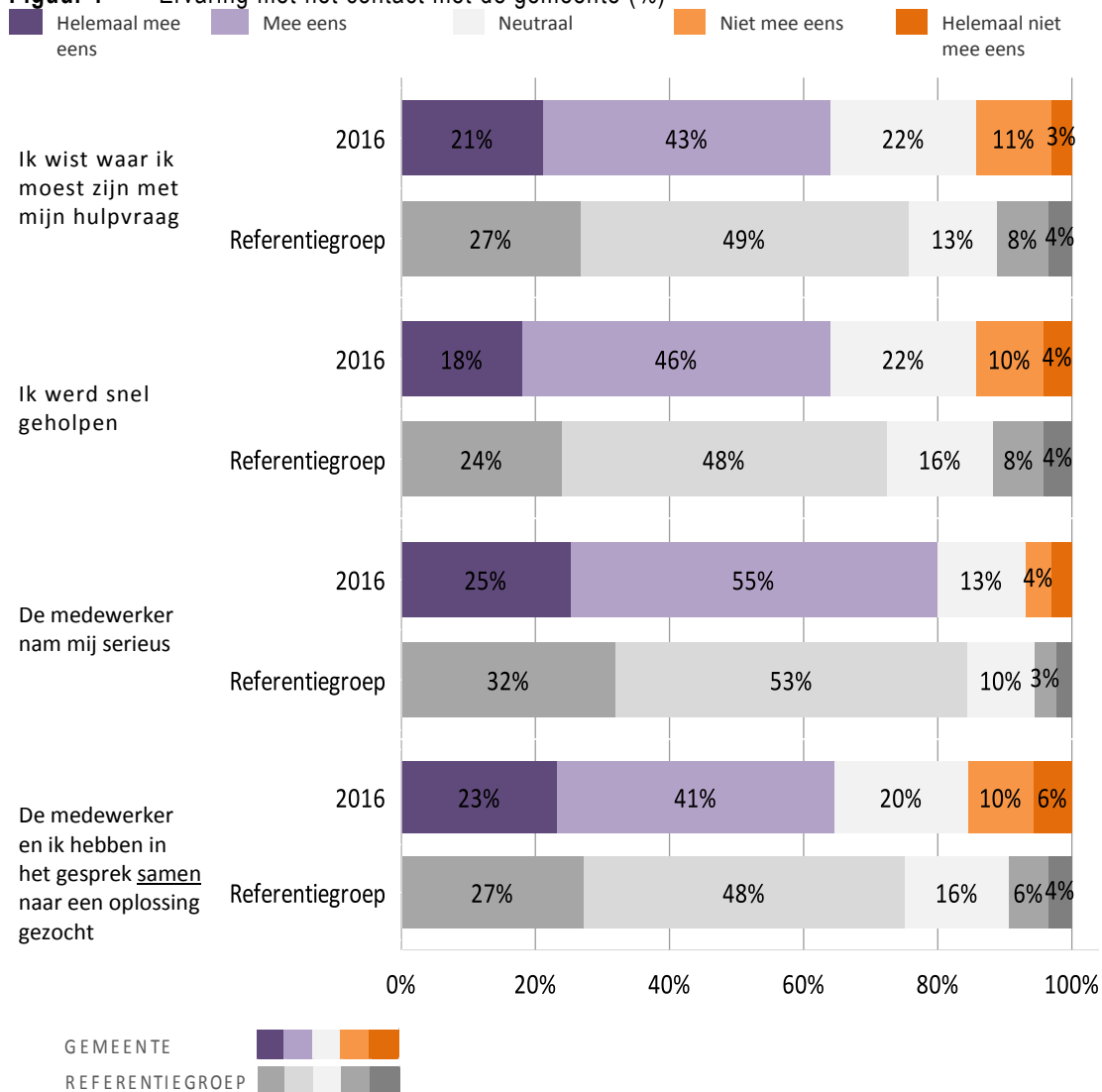
### Het contact

#### 2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

**Figuur 1** Ervaring met het contact met de gemeente (%)



Bij de uitkomsten van al deze vragen over de toegang valt op dat het aantal respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling lager ligt vergeleken met de referentiegroep. In het onderzoek geeft bijvoorbeeld 14% van de respondenten in Albrandswaard aan dat ze het (helemaal) niet eens zijn met de stelling ‘ik weet waar ik moet zijn met mijn hulpvraag’.

## 2.2 De hulpvraag

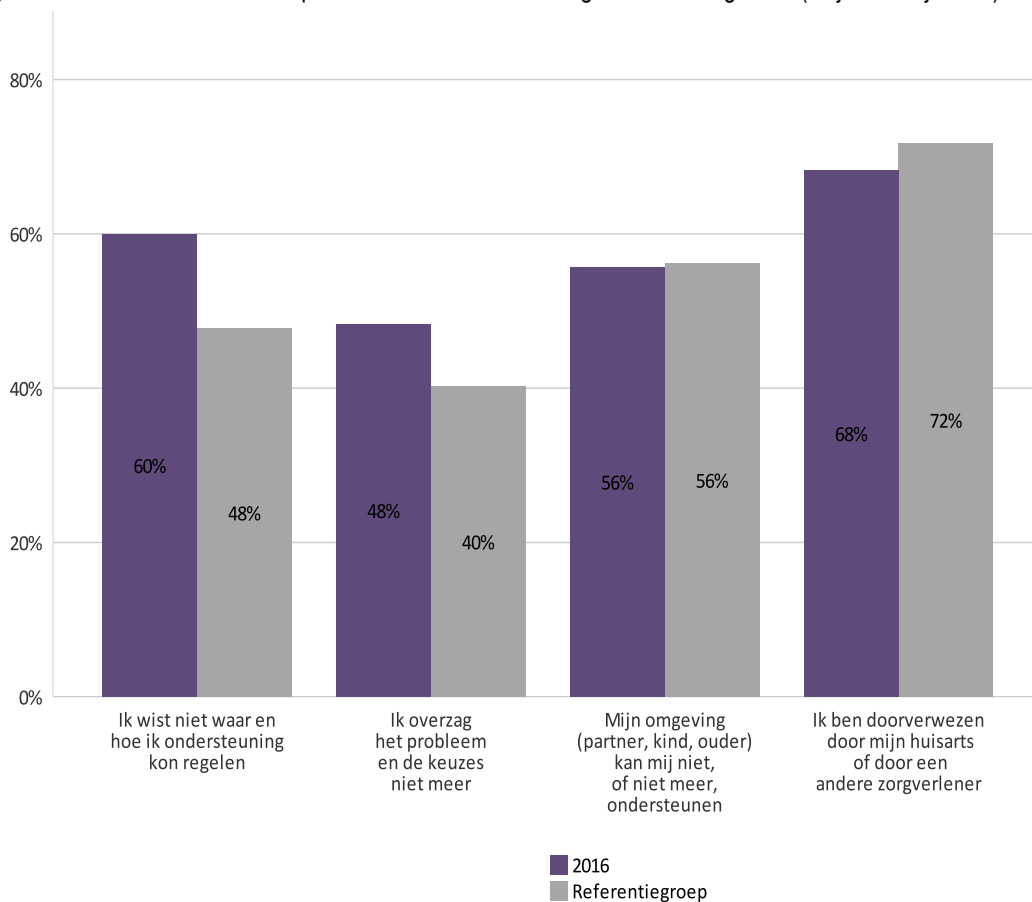
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden, (begeleiding bij) hulp bij het huishouden en begeleiding/dagbesteding.

**Tabel 1** Waarom nam u contact op met de gemeente? (% ja)

	Gemeente 2016	Referentiegroep
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	18%	21%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	54%	61%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	45%	37%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	8%	10%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	11%	14%
Ik heb overdag niks te doen	7%	7%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	13%	12%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	14%	15%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	14%	10%
Anders	23%	19%

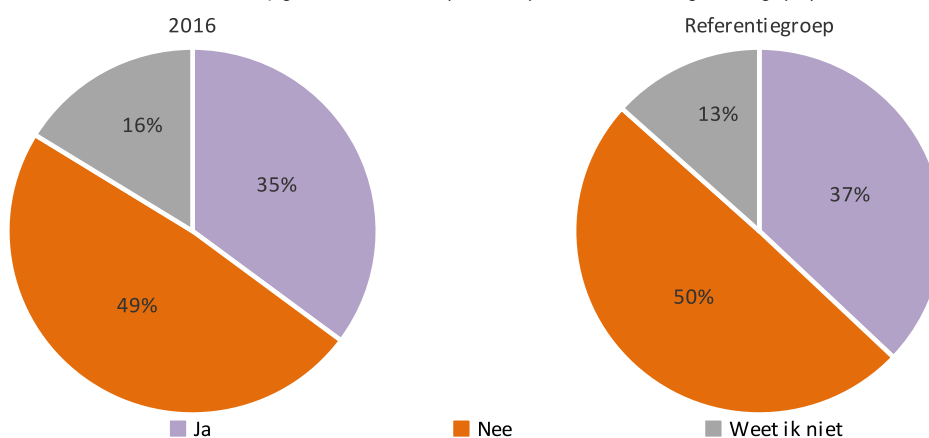
Opvallend is dat, vergeleken met de referentiegroep, in Albrandswaard minder mensen contact hebben opgenomen met de gemeente met als aanleiding dat ze het huishoudelijke werk thuis niet meer aankonden. Daarentegen namen meer mensen in Albrandswaard contact op in verband met vervoersproblemen en dat zij als mantelzorger overbelast dreigen te raken.

**Figuur 2** Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan? (% ja t.o.v. ja/nee)



Wat opvalt, is dat in Albrandswaard een groot percentage cliënten (60%) contact heeft opgenomen met de gemeente omdat ze niet wisten waar en hoe ze ondersteuning konden regelen. Minder mensen in Albrandswaard zijn bij de gemeente terechtgekomen na doorverwijzing van huisarts of een andere zorgverlener dan in de referentiegroep.

**Figuur 3** Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)





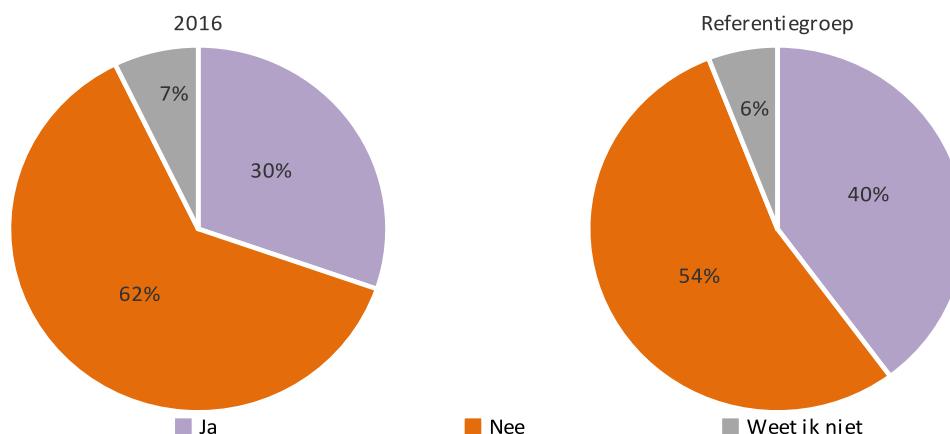
### 2.3 Het gesprek

In de Wmo 2015 is het ‘automatische’ recht op zorg en ondersteuning komen te vervallen. Er wordt niet langer gesproken over ‘compensatieplicht’; de gemeente heeft nu een ‘resultaatverplichting’: niet de compensatie van een gebrek staat centraal, maar het zorg dragen voor een resultaat. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen.

Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger. Soms is een persoonlijk gesprek niet nodig. Bijvoorbeeld bij cliënten die al jaren bekend zijn of die kortgeleden nog gesproken zijn. De gemeente maakt deze afweging.

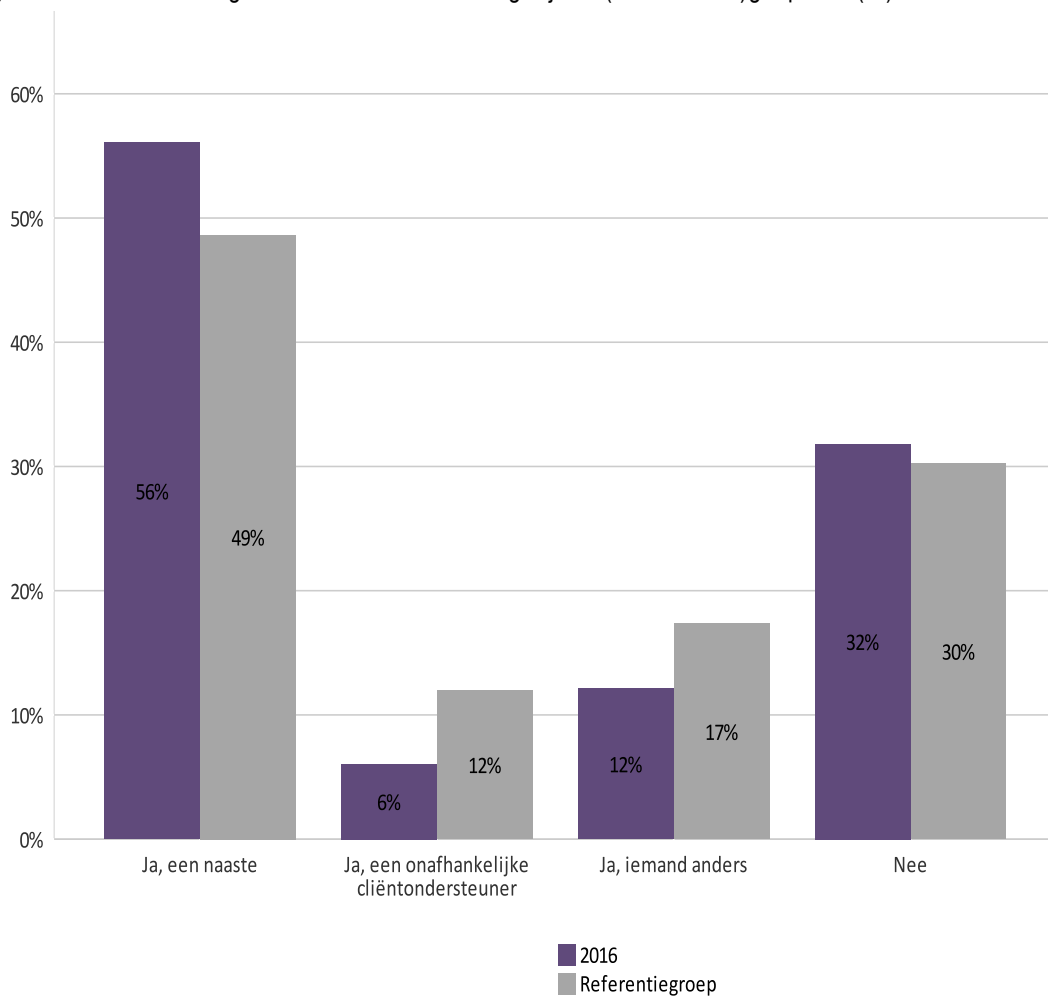
Zoals te zien is in onderstaande figuur heeft in Albrandswaard (vergeleken met de referentiegroep) een grotere groep van de cliënten een keukentafelgesprek gehad in de afgelopen twaalf maanden.

**Figuur 4** Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand anders die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Een cliënt kan voor ondersteuning bij het gesprek ook gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (hierover meer in de volgende paragraaf). Dit kan ook iemand van de gemeente zijn, zolang deze persoon maar onafhankelijk kan handelen.

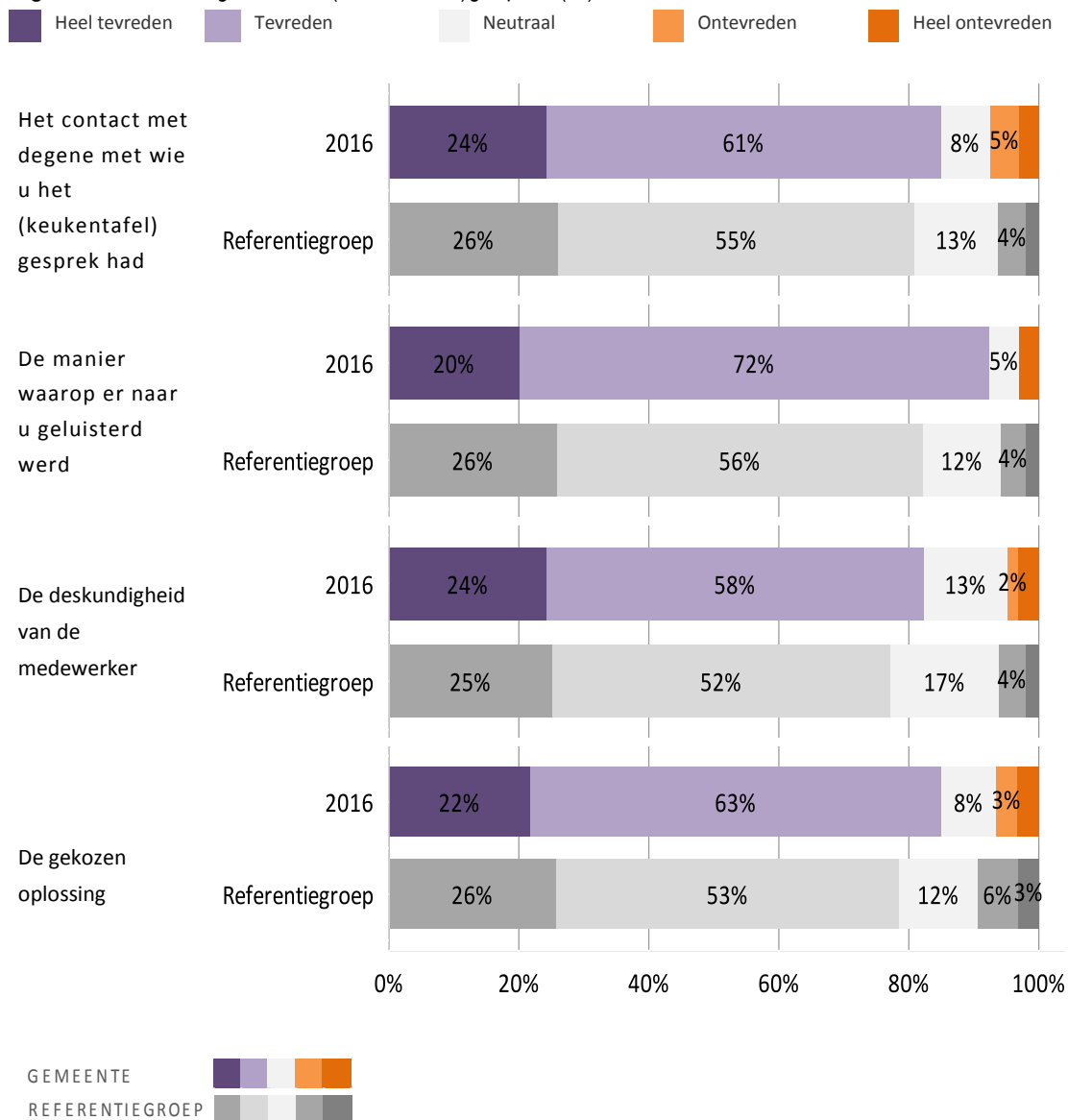
**Figuur 5** Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van de eigen kracht van cliënten: wat de cliënt zelf kan doen of zelf via de sociale omgeving kan organiseren. Hierbij is de persoonlijke situatie van de cliënt van belang. De persoonlijke situatie in beeld brengen zorgt ervoor dat burgers zich serieus genomen voelen en dit zorgt doorgaans voor meer tevreden cliënten.

In de volgende figuur wordt weergegeven hoe de uitkomst is in uw gemeente met betrekking tot het (keukentafel)gesprek.

**Figuur 6** Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



Wat opvalt, is dat de respondenten in Albrandswaard vaker aangeven (heel) tevreden te zijn over de verschillende aspecten van het keukentafelgesprek dan de respondenten in de referentiegroep. Ze zijn in Albrandswaard vooral tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd.

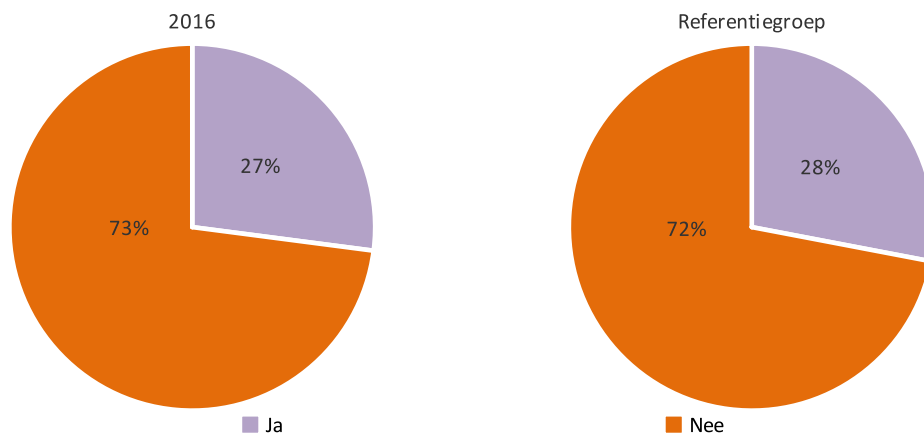
## 2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.

In 2016 bleek 26% van de respondenten bekend te zijn met cliëntondersteuning. 86% hiervan was er tevreden over (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

In de vragenlijst voor Albrandswaard is als toelichting met betrekking tot cliëntondersteuning het volgende opgenomen: ‘een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning’.

**Figuur 7** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



Ongeveer een kwart van de respondenten zegt bekend te zijn met het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning; dat is ook het beeld in de referentiegroep. In 6% van de gesprekken was er ook daadwerkelijk een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek (referentiegroep 12%). De vraag over de tevredenheid over cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek is maar door drie respondenten ingevuld, dus die uitkomst wordt niet weergegeven.

Blijkbaar ligt de bekendheid wel rond het gemiddelde van de referentiegroep maar wordt de cliëntondersteuning minder daadwerkelijk ingezet bij gesprekken.

## Hoofdstuk 3

### De ondersteuning

#### 3.1 De ontvangen ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. Daarnaast kunnen ze natuurlijk ook nog informele ondersteuning ontvangen of gebruikmaken van algemene of particuliere voorzieningen.

**Tabel 2** Ondersteuningsvormen (% ja)

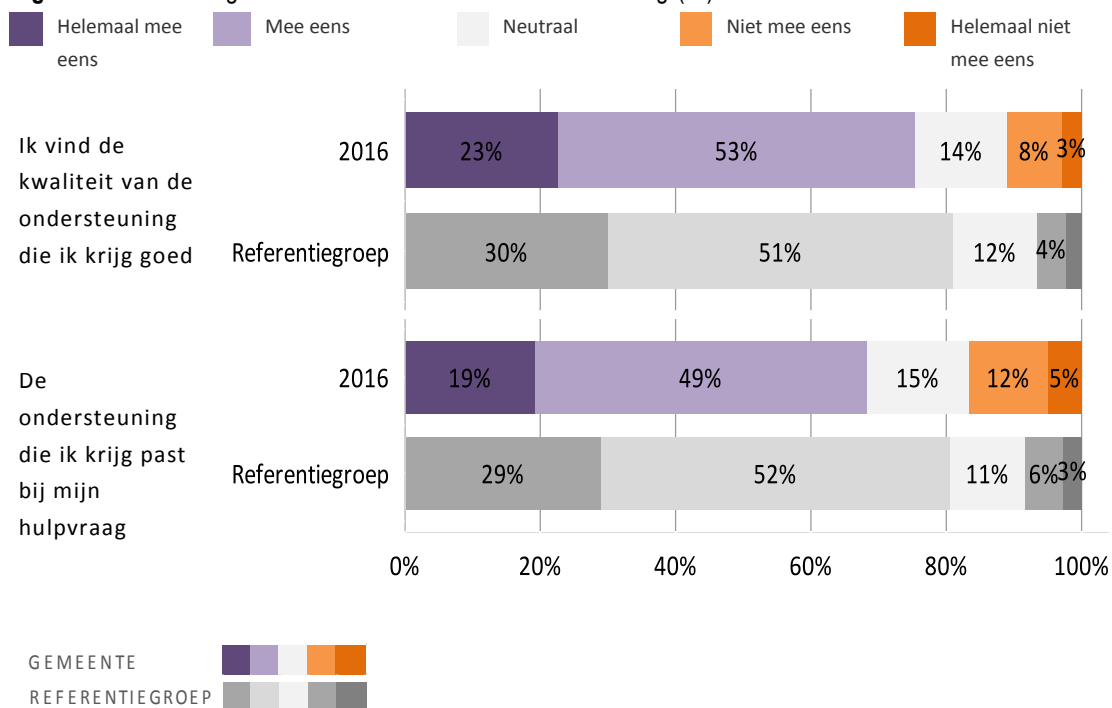
	Gemeente 2016	Referentiegroep
Rolstoel	20%	19%
Scotmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	19%	19%
Hulp bij het huishouden	52%	57%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	12%	13%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	55%	43%
Financiële vergoeding voor vervoer	4%	5%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	8%	10%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	6%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	9%	12%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	2%	1%
Anders	7%	11%

Wat opvalt, is het hoge percentage in Albrandswaard dat over een collectief vervoerspasje beschikt (BAR vervoer). Hulp bij het huishouden komt iets minder voor dan bij de referentiegroep.

#### 3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

**Figuur 8** Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



In Albrandswaard is 76% het (helemaal) eens met de stelling dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dit percentage ligt in de referentiegroep op 81%.  
 68% is het (helemaal) eens met de stelling dat de ondersteuning bij de hulpvraag past. Dit percentage ligt in de referentiegroep op 81%.

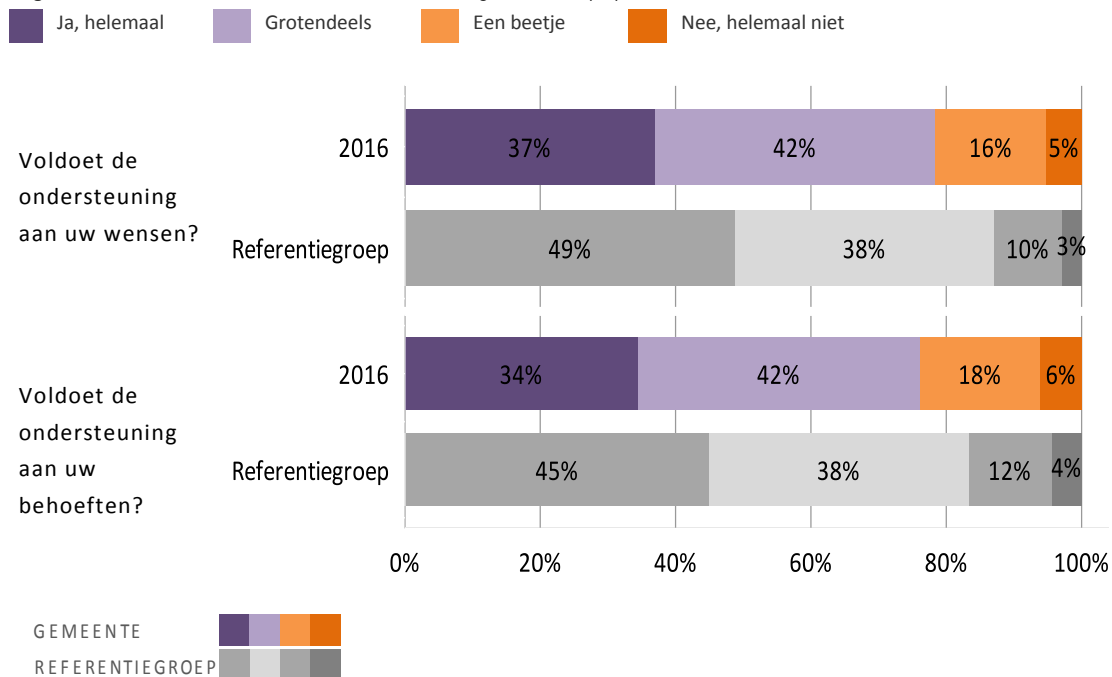
In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages ‘mee eens’ en ‘helemaal mee eens’ zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op het ervaren effect van de ondersteuning hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

**Tabel 3** Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>%(Helemaal)me eens</i>							
<b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed</b>	74% (N=35)	77% (N=39)	76% (N=110)	65% (N=26)	74% (N=99)	89% (N=9)	97% (N=31)
<b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag</b>	70% (N=33)	68% (N=38)	65% (N=108)	65% (N=26)	72% (N=98)	67% (N=9)	87% (N=31)

‘Begeleiding’ is een vorm van ondersteuning die bij de respondenten hoog scoort als het gaat om goede kwaliteit en passende ondersteuning bij de hulpvraag.

**Figuur 9** Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



In Albrandswaard is 79% het (helemaal) eens met de stelling dat de ondersteuning voldoet aan de wensen. Dit percentage ligt in de referentiegroep op 87%.  
 76% is het (helemaal) eens met de stelling dat de ondersteuning voldoet aan de behoeften. Dit percentage ligt in de referentiegroep op 83%.

In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning aansluiting op hun wensen en behoeften ervaren. De percentages 'ja, helemaal' en 'grotendeels' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren aansluiting hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.



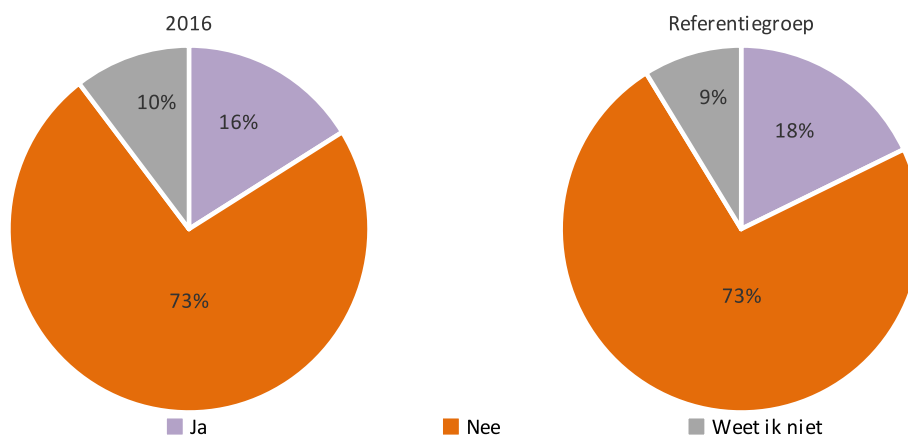
**Tabel 4** Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% Ja, helemaal/grotendeels)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>%Ja helemaal - Grotendeels</i>							
<b>Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?</b>	82% (N=34)	73% (N=33)	73% (N=97)	73% (N=26)	80% (N=85)	67% (N=9)	91% (N=32)
<b>Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?</b>	85% (N=34)	66% (N=32)	69% (N=96)	69% (N=26)	75% (N=81)	63% (N=8)	87% (N=30)

Ook hier scoort ‘begeleiding’ bij de respondenten in Albrandswaard hoog. Dit geldt ook voor de rolstoel.

Onderstaande figuur laat zien bij hoeveel respondenten er in het afgelopen jaar iets veranderd is in de ondersteuning die men ontvangt.

**Figuur 10** Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)



In de volgende tabel ziet u wat een verandering in ondersteuning voor de respondenten heeft betekend voor de mate waarin de ondersteuning voldoet aan hun wensen en behoeften. Degenen voor wie er iets is veranderd, zijn minder tevreden over de aansluiting van de ondersteuning op hun wensen en behoeften.

**Tabel 5** Mate waarin de ondersteuning voldoet naar verandering in ondersteuning (%)

	%Ja helemaal - grotendeels	%Een beetje - helemaal niet
<i>Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?</i>		
Afgelopen jaar wel iets veranderd in de ondersteuning	57%	43%
Afgelopen jaar niets veranderd in de ondersteuning	86%	14%

	%Ja helemaal - grotendeels	%Een beetje - helemaal niet
<i>Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?</i>		
Afgelopen jaar wel iets veranderd in de ondersteuning	59%	41%
Afgelopen jaar niets veranderd in de ondersteuning	82%	18%

### 3.3 Andere vormen van ondersteuning

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar ook zelf ingekochte particuliere hulp. Tezamen geeft dit een totaal beeld van de zorgwaarde en het zorggebruik van Wmo-cliënten.

**Tabel 6** Andere ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2016	Referentiegroep
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	13%	12%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	25%	20%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	9%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of burens	81%	86%

Wat opvalt, is dat er in verhouding meer respondenten in Albrandswaard zijn met een particuliere schoonmaakster. Daarentegen hebben ze minder hulp van partner, vrienden of burens vergeleken met de referentiegroep.

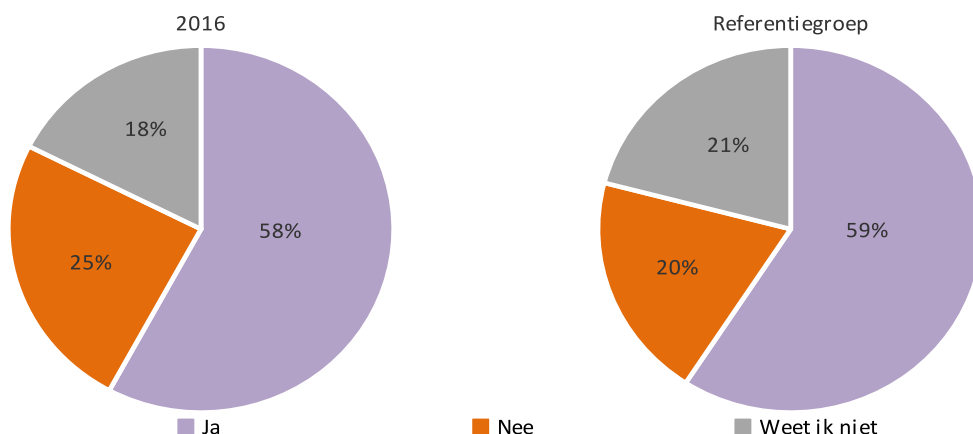
#### *Mantelzorgers*

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis.

De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

In 2016 kreeg 84% van de respondenten hulp van familie, vrienden of buren. 24% had het idee dat zij dat niet goed aankunnen (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

**Figuur 11** Kan de naaste de hulp aan? (%)

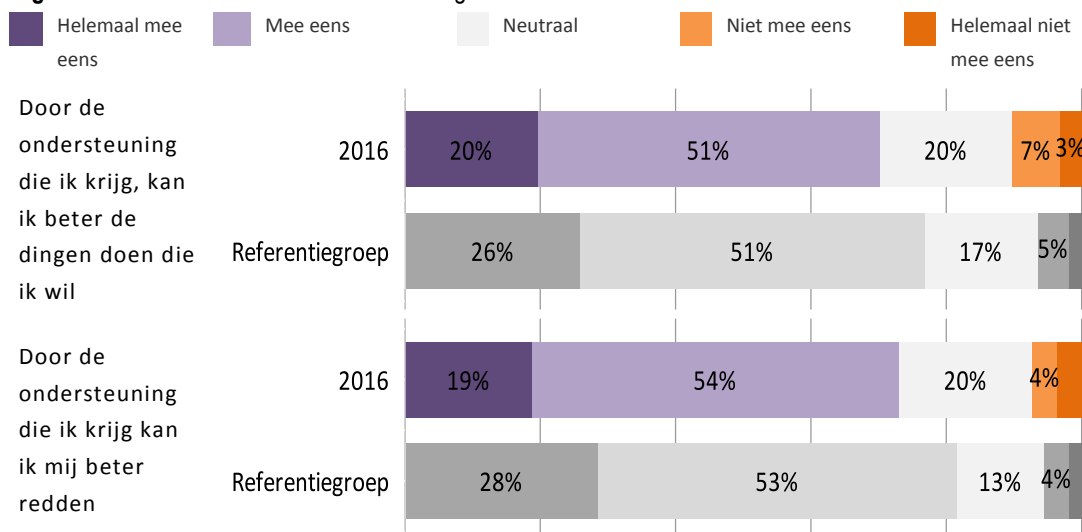


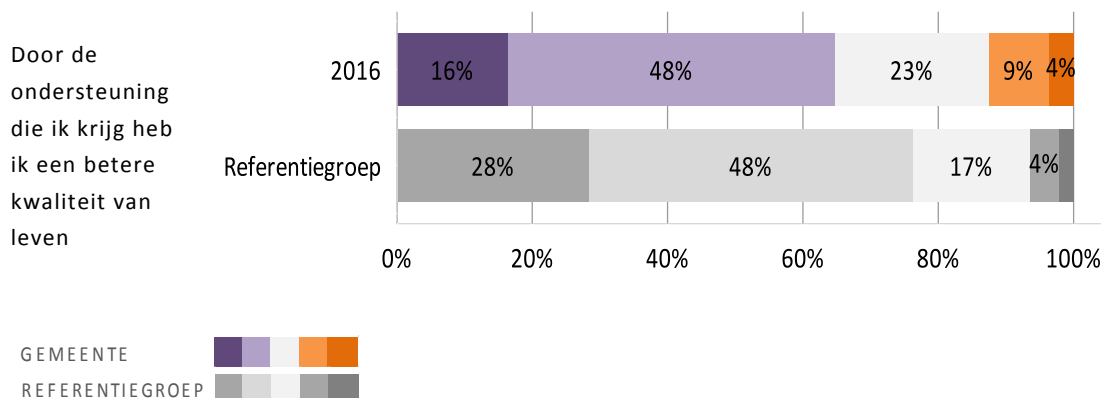
In Albrandswaard geeft 25% van de respondenten aan dat zij inschatten dat de naaste de hulp niet aankan. Dat ligt 5% hoger dan het percentage in de referentiegroep.

### 3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Gemeenten hebben een brede verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijk verkeer (participatie). Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid).

**Figuur 12** Effect van de ondersteuning





De scores op alle effecten van ondersteuning liggen lager dan binnen de referentiegroep. Met de stelling ‘door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven’ is 13% het (helemaal) niet eens in Albrandswaard.

Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren. De percentages ‘mee eens’ en ‘helemaal mee eens’ zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op het ervaren effect van de ondersteuning hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per beperking en ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

**Tabel 7** Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening - woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
<i>%(Helemaal)mee eens</i>							
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	75% (N=36)	78% (N=37)	64% (N=104)	63% (N=24)	74% (N=89)	78% (N=9)	70% (N=30)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	76% (N=34)	72% (N=36)	74% (N=106)	65% (N=26)	74% (N=94)	75% (N=8)	70% (N=30)

Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	66% (N=35)	58% (N=36)	61% (N=108)	60% (N=25)	67% (N=95)	56% (N=9)	66% (N=29)
---	------------	------------	-------------	------------	------------	-----------	------------

Zelfredzaamheid en participatie zijn ook nader uitgewerkt in een onderverdeling van de algemene dagelijkse levensverrichtingen.

In onderstaande tabel ziet u de uitkomsten van het ervaren effect van alle ondersteuning die respondenten ontvangen (zowel formeel als informeel) op deze verschillende aspecten van zelfredzaamheid en participatie.

**Tabel 8** Bijdrage van de ondersteuning aan ...

	Gemeente 2016 (% helemaal/ grotendeels)	Respons per vraag	Referentie groep (% helemaal/ grotendeels)	Respons per vraag
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden	57%	N=124	66%	N=4596
u wassen, kleden en verzorgen	61%	N=84	65%	N=3600
uw huishouden regelen en op orde houden	57%	N=118	67%	N=4918
uw financiën regelen en op orde houden	61%	N=89	69%	N=3861
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken	59%	N=112	66%	N=4599
anderen helpen	23%	N=57	24%	N=2097
werken en/of leren	28%	N=47	27%	N=1699

### 3.5 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de analyse gelaten. Twee onderwerpen zijn het meest benoemd door de respondenten van Albrandswaard, deze ziet u in de volgende tabel.

**Tabel 9** Meeste opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Onderwerp
1	(Het aantal uren) huishoudelijke hulp
2	Kwaliteit van het BAR vervoer

Hieronder staan per onderwerp enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

#### Huishoudelijke hulp

- De eigen bijdrage voor hulp in de huishouding vind ik te hoog en heeft ons genoodzaakt met de hulp tijdelijk te stoppen met als gevolg dat we beiden veel ziek zijn en de kwaliteit van leven sterk is gereduceerd.
- Ik ben op zich wel tevreden alleen jammer dat ik minder uren hulp in de huishouding kreeg door bezuiniging van de gemeente.
- Een huis kan niet in 1 uur en drie kwartier goed schoongehouden worden.
- 2 uur per week hulp is voor mij te weinig. Met 1 uur erbij zou het bij mij veel zorg wegnemen.

#### BAR vervoer

- Vervoer op maat (BAR) is uitstekend.
- Vervoer (BAR) loopt niet zo goed, onmogelijke combinaties en lange wachttijden.
- Onlangs in de kou 1 uur op BAR vervoer moeten wachten, zittend op mijn rollator. Het is elke keer ellende, de chauffeur doet niet wat de centralist belooft en het is nog duur ook.
- Het vervoer werkt niet optimaal, de planning is soms chaotisch. De chauffeur treft geen blaam.
- Het maakt mij onzeker dat je jaarlijks moet afwachten of BAR taxi verlengd wordt. Ik ben er voor bepaalde ziekenhuisbezoeken afhankelijk van.

#### Een aantal andersoortige opmerkingen

- Ik zou erg graag hulp willen met de computer.
- Ik wil graag hulp bij het snoeien van de heg.
- De meeste ondersteuning krijg ik via mantelzorg.
- Ik wil opmerken dat de rolstoel die ik heb gekregen niet goed is. De stoel geeft geen comfort, ik voel iedere oneffenheid en dat doet veel pijn.
- Er is weinig activiteit in de wijk voor mij, ik zou graag een groep opzetten om kleding te naaien en te herstellen.
- Bij de Wmo word ik goed geholpen met mijn financiële situatie.

## Bijlage 1

### Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

**Tabel 10** Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2016	Referentiegroep
0 t/m 17	0%	1%
18 t/m 25	2%	2%
26 t/m 35	2%	3%
36 t/m 45	1%	4%
46 t/m 55	6%	7%
56 t/m 65	13%	12%
66 t/m 74	16%	18%
75+	60%	55%

De respondenten in Albrandswaard zijn vaker ouder dan 75 jaar dan in de referentiegroep.

Ook is gevraagd naar het opleidingsniveau. De uitkomst op die vraag geeft het onderstaande beeld.

**Tabel 11** Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2016	Referentiegroep
Lagere school/Basisschool	22%	28%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	24%	22%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	23%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	6%
MBO	10%	12%
HBO/Universiteit	8%	8%
Anders	6%	8%

45% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 47%.

Degenen die hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst kregen deze hulp vooral van een naaste (partner, familielid, vriend).

Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 89% 'ja' (referentiegroep ook 89%).

Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie tabel 12).

**Tabel 12** Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2016	Referentiegroep
Leggen van sociale contacten	8%	12%
Lichamelijke handicap	46%	46%
Gedragsproblemen	2%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	21%	22%
Zintuiglijke beperking	10%	10%
Verstandelijke beperking	3%	8%
Bewegen en verplaatsen	73%	67%
Psychisch functioneren	10%	14%
Anders	7%	10%

Overige/specifieke beperkingen/aandoeningen die respondenten in Albrandswaard hebben, zijn: Parkinson, COPD, kanker, reuma, diabetes, gevolgen van een hartaanval en slechthoortbaarheid.

Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet. Hierin valt op dat in vergelijking met de referentiegroep in Albrandswaard meer respondenten zelfstandig wonen.

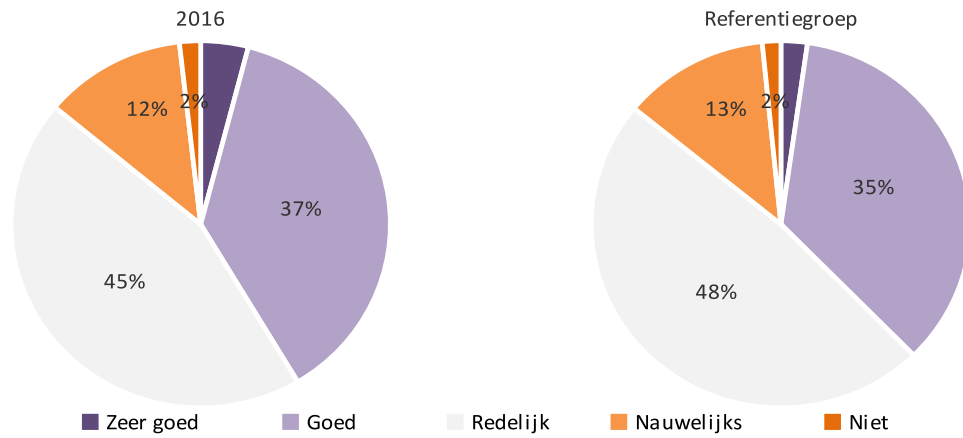
**Tabel 13** Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2016	Referentiegroep
Ik woon zelfstandig	81%	75%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	6%	10%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	2%	3%
Ik woon in een tehuis/instelling	4%	5%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	0%
Anders	6%	6%

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de respondent financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u in figuur 13.



**Figuur 13** Financieel kunnen rondkomen?



14% van de respondenten in Albrandswaard zegt nauwelijks of niet financieel te kunnen rondkomen.

## Bijlage 2

### Tabellenbijlage

De N ligt voor de eerste tien vragen hoger omdat dat de landelijke verplichte vragen zijn.

#### BLOK 1: Contact

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Contact</i>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	64%	N=161	76%	N=13719
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	64%	N=161	72%	N=13794
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	80%	N=159	84%	N=13756
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	65%	N=155	75%	N=12909
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	27%	N=207	28%	N=16683

#### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	75%	N=199	81%	N=17563
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	68%	N=198	80%	N=17468

### BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	70%	N=184	77%	N=16565
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	73%	N=192	82%	N=17122
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	65%	N=190	76%	N=16898

### BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?</i>				
Ja	35%	N=216	37%	N=7238
Nee	16%	N=216	13%	N=7238
Weet ik niet	49%	N=216	50%	N=7238

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?</i>				
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	18%	N=190	21%	N=6932
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	54%	N=190	61%	N=6932
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	45%	N=190	37%	N=6932
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	8%	N=190	10%	N=6932
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	11%	N=190	14%	N=6932

Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	7%	N=190	7%	N=6932
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	13%	N=190	12%	N=6932
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	14%	N=190	15%	N=6932
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	14%	N=190	10%	N=6932
Anders (%ja)	23%	N=190	19%	N=6932

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Redenen om naar de gemeente te gaan</i>				
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	60%	N=90	48%	N=2993
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	48%	N=60	40%	N=2298
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	56%	N=70	56%	N=2775
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	68%	N=104	72%	N=3819

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</i>				
Ja	30%	N=221	40%	N=8897
Nee	62%	N=221	54%	N=8897
Weet ik niet	7%	N=221	6%	N=8897

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>				
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	56%	N=66	49%	N=3444
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	6%	N=66	12%	N=3444
Ja, iemand anders (%aangekruist)	12%	N=66	17%	N=3444
Nee (%aangekruist)	32%	N=66	30%	N=3444

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Tevredenheid over cliëntondersteuner</i>				
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	.%	N=3	89%	N=340

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u tevreden over:</i>				
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	85%	N=66	81%	N=5695
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	92%	N=65	82%	N=5702
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	82%	N=62	77%	N=5618
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	85%	N=60	79%	N=5518

### BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>				
Rolstoel (%ja)	20%	N=220	19%	N=8031
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts) (%ja)	19%	N=220	19%	N=8031
Hulp bij het huishouden (%ja)	52%	N=220	57%	N=8031
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	12%	N=220	13%	N=8031
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	55%	N=220	43%	N=8031
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	4%	N=220	5%	N=8031
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	8%	N=220	10%	N=8031
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	6%	N=220	10%	N=8031
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	9%	N=220	12%	N=8031
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	1%	N=220	1%	N=8031
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	2%	N=220	1%	N=8031
Anders (%ja)	7%	N=220	11%	N=8031

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van alle ondersteuning</i>				
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	78%	N=171	87%	N=6212
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	76%	N=163	83%	N=6234

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?</i>				
Ja	16%	N=192	18%	N=6116
Nee	73%	N=192	73%	N=6116
Weet ik niet	10%	N=192	9%	N=6116

### BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Overige ondersteuning</i>				
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	13%	N=149	12%	N=5076
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	25%	N=149	20%	N=5076
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	9%	N=149	9%	N=5076
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen? (%ja)	81%	N=149	86%	N=5076

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>				
Ja	58%	N=114	59%	N=4012
Nee	25%	N=114	20%	N=4012
Weet ik niet	18%	N=114	21%	N=4012

### BLOK 7: Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>				
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	57%	N=124	66%	N=4596
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	61%	N=84	65%	N=3600
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	57%	N=118	67%	N=4918
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	61%	N=89	69%	N=3861
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	59%	N=112	66%	N=4599
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	23%	N=57	24%	N=2097
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	28%	N=47	27%	N=1699

### BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>				
Man	33%	N=221	34%	N=9059
Vrouw	67%	N=221	66%	N=9059

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw leeftijd?</i>				
0 t/m 17	0%	N=230	1%	N=12227
18 t/m 25	2%	N=230	2%	N=12227
26 t/m 35	2%	N=230	3%	N=12227
36 t/m 45	1%	N=230	4%	N=12227
46 t/m 55	6%	N=230	7%	N=12227
56 t/m 65	13%	N=230	12%	N=12227



66 t/m 74	16%	N=230	18%	N=12227
75+	60%	N=230	55%	N=12227

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	89%	N=207	89%	N=7930
<i>Beperking of aandoening</i>				
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	8%	N=182	12%	N=6798
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	46%	N=182	46%	N=6798
Gedragsproblemen (% aangekruist)	2%	N=182	4%	N=6798
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	21%	N=182	22%	N=6798
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	10%	N=182	10%	N=6798
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	3%	N=182	8%	N=6798
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	73%	N=182	67%	N=6798
Psychisch functioneren (% aangekruist)	10%	N=182	14%	N=6798
Anders (% aangekruist)	7%	N=182	10%	N=6798

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>				
Ik woon zelfstandig	81%	N=224	75%	N=8346
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	6%	N=224	10%	N=8346
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	2%	N=224	3%	N=8346
Ik woon in een tehuis/ instelling	4%	N=224	5%	N=8346
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	N=224	0%	N=8346
Anders	6%	N=224	6%	N=8346

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>				
Lagere school/Basisschool	22%	N=214	28%	N=11137
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	24%	N=214	22%	N=11137
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	23%	N=214	17%	N=11137
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	N=214	6%	N=11137
MBO	10%	N=214	12%	N=11137
HBO/Universiteit	8%	N=214	8%	N=11137
Anders	6%	N=214	8%	N=11137

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	41%	N=222	38%	N=12324

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>				
Nee	55%	N=229	53%	N=9115
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	39%	N=229	38%	N=9115
Ja, van een hulp- of zorgverlener	5%	N=229	7%	N=9115
Ja, van iemand anders	1%	N=229	2%	N=9115

## Bijlage 3

### Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

De populatie is: 618

De bruto steekproef is: 618

De netto steekproef is: 233

#### BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Contact</i>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	21%	43%	11%	3%
Ik werd snel geholpen	18%	46%	10%	4%
De medewerker nam mij serieus	25%	55%	4%	3%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	23%	41%	10% (a)	6%

	(%ja)	(%nee)
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	27%	73%

#### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	23%	53%	8%	3%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	19%	49%	12%	5%

**BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?**

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	20%	51%	7%	3%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	19%	54%	4%	4%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	16%	48%	9%	4%

POSTADRES

Postbus 490

3800 AL Amersfoort

TELEFOON

033 - 496 52 00

INTERNET

[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

# Klantbeleving W&I 2017

Gemeente Albrandswaard

BMC | onderzoek

Rapport  
Andrew Britt  
Annelieke van den Heuvel  
November 2017  
Projectnummer: P001684  
Correspondentienummer: DH-1011-8856



## INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
HOOFDSTUK 2	WAARDERING VOOR DE ALGEMENE DIENSTVERLENING	4
HOOFDSTUK 3	WAARDERING EERSTELIJNSDIENSTVERLENING	5
HOOFDSTUK 4	INTAKEGESPRAK	7
HOOFDSTUK 5	WAARDERING KLANTMANAGERS/CONSULENTEN	8
HOOFDSTUK 6	WAARDERING RE-INTEGRATIETRAJECTEN	11
	6.1 Algemene waardering van het re-integratietraject	11
	6.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject	11
	6.3 Ervaring re-integratietraject	12
HOOFDSTUK 7	KLACHTENPROCEDURE	15
HOOFDSTUK 8	TEGENPRESTATIE	17
HOOFDSTUK 9	SUCCES- EN VERBETERPUNTEN VANUIT KLANTEN ZELF	18
BIJLAGE 1	ONDERZOEKSVERANTWOORDING EN RESPONS	20

## Samenvatting

In dit rapport vindt u de resultaten van het klantbelevingsonderzoek voor uw sociale dienst. In totaal hebben 57 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Op basis hiervan zijn de resultaten indicatief.

Uw klanten geven als rapportcijfer voor de algehele dienstverlening gemiddeld een 7,3. Dit is een goed resultaat dat in lijn ligt met de referentiegroep<sup>1</sup> waar dit ook met een 7,3 wordt gewaardeerd.

### Waardering eerstelijnsdienstverlening (H3)

De telefonische bereikbaarheid waarderen uw klanten met een 6,9 (versus een 7,0) en de snelheid waarmee de sociale dienst op vragen reageert ook met een 6,9 (versus 7,0). Wat de informatievoorzieningen betreft waarderen uw klanten de duidelijkheid van de in te vullen formulieren, de brieven, et cetera het hoogst. De informatie over andere gemeentelijke regelingen waarderen uw klanten het laagste met een 5,6. De inspanningen die de sociale dienst doet om klanten te informeren over minimaregelingen waarderen klanten met een 5,8. De informatie over andere organisaties die de klant kunnen helpen met een 5,3 en de samenwerking tussen de sociale dienst en andere organisaties met een 5,9.

### Waardering intakegesprek (H4)

Het grootste aandeel van uw respondenten ervaart dat zij tijdens het intakegesprek goed al hun vragen konden stellen. Zo'n 84% ervaart dat er aandacht was voor hun persoonlijke situatie. Het aandeel respondenten dat ervaart dat hun rechten tijdens het gesprek duidelijk zijn uitgelegd is met 70% relatief laag in verhouding tot de referentiegroep (80%).

### Waardering consulenten/klantmanagers (H5)

Zowel de consulenten werk (6,7) als de consulenten inkomen (7,1) worden redelijk gewaardeerd door uw klanten. In de referentiegroep worden de medewerkers (klantmanagers en/of consulenten) gemiddeld met een 7,3 gewaardeerd.<sup>2</sup> Het meest vaak zijn klanten het eens met de stelling dat 'de medewerkers kijken naar mogelijkheden, niet onmogelijkheden'. Het minst zijn klanten het eens met de stelling dat 'de medewerkers makkelijk telefonisch te bereiken zijn'. Op de meeste stellingen worden de consulenten werk hoger gewaardeerd dan de consulent inkomen. Dit lijkt tegenstrijdig met het (iets) hogere algemene cijfer dat de consulenten inkomen krijgen. Wel is het aandeel klanten dat het eens is met de negatief geformuleerde stellingen over de consulenten inkomen groter dan bij de consulenten werk. De percentages klanten die het eens zijn met de stellingen dat medewerkers vaak wisselen, en dat de medewerkers vooroordelen hebben over wat de klant wil en kan, zijn gemiddeld.

<sup>1</sup> De referentiegroep is het gemiddelde van ruim 4.000 klanten algemene bijstand uit de gemeenten: Hoogeveen, Sappemeer, Almere, Slochteren, Smallingerland, Hoogeveen, Putten, Amersfoort, Leusden, Woudenberg, Barendrecht, Gouda, Ridderkerk, Nuth, Simpelveld, Voerendaal, Overbetuwe, Menterwolde.

<sup>2</sup> Deze cijfers zijn niet één-op-één vergelijkbaar omdat er in de referentiegroep geen onderscheid wordt gemaakt tussen de type medewerkers.



#### Waardering re-integratietrajecten (H6)

De dienstverlening tijdens het re-integratietraject in het algemeen waarderen uw respondenten met 6,3 iets lager dan in de referentiegroep (let wel, deze resultaten zijn indicatief door het kleine aantal respondenten dat het betreft). Over het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject zijn uw respondenten relatief positief. Voor de overige punten geven zij een lagere waardering. Het aandeel respondenten dat het traject als zwaar ervaart, is groot.

#### Klachtenprocedure (H7)

Ruim één op de vijf respondenten geeft aan bekend te zijn met de klachtenprocedure van de gemeente. Doordat het hier een klein absoluut aantal klanten betreft, zijn deze resultaten slechts indicatief. In totaal geeft 20% van de respondenten aan in de afgelopen twaalf maanden serieus overwogen te hebben om een klacht in te dienen. Van deze groep zegt 42% ook daadwerkelijk een klacht te hebben ingediend. In totaal zegt de helft van de respondenten bekend te zijn met de mogelijkheden om in bezwaar te gaan. Hiervan zegt 75% ook te weten hoe zij een bezwaarschrift moeten indienen.

#### Tegenprestaties (H8)

28% van uw respondenten geeft aan te zijn gevraagd iets terug te doen voor hun uitkering. Van deze respondenten is 83% het eens met de stelling dat zij goede begeleiding krijgen bij het vinden van de tegenprestatie. Zo'n 78% van deze groep zegt het goed te vinden dat klanten in ruil voor hun uitkering iets terugdoen wat maatschappelijk nuttig is.

#### Succes- en verbeterpunten vanuit klanten zelf

Net als in de referentiegroep wordt 'stiptheid waarmee de uitkeringen worden uitbetaald' het meest vaak genoemd, op afstand gevolgd door 'klantvriendelijkheid/behulpzaamheid' en 'alles in het algemeen'.

De verbeterpunten die door de klanten van uw sociale dienst het meest worden genoemd, betreffen het 'rekening houden met de situatie van de klant', 'beter/sneller reageren op vragen en 'informatie over rechten/mogelijkheden'.

## **Hoofdstuk 1**

### ***Inleiding***

Het klantbelevingsonderzoek Werk en Inkomen (Kto W&I) is een compact onderzoek naar de beleving van klanten algemene bijstand. Doordat de vragenlijst kort is, kan deze periodiek uitgezet worden onder klanten algemene bijstand. Hiermee kan de ontwikkeling van de klanttevredenheid over een langere periode worden gevolgd.

Wij presenteren in dit rapport de resultaten van uw sociale dienst. Uw resultaten worden vergeleken met de referentiegroep. Hiermee kunnen de resultaten enigszins in context geplaatst worden.

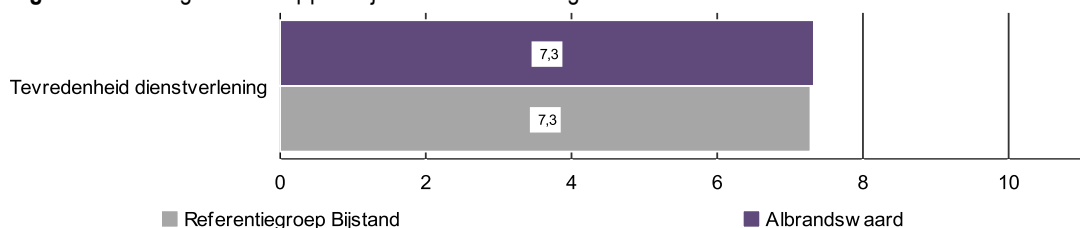
Het onderzoek is uitgevoerd in de zomer van 2017. Er zijn 287 klanten aangeschreven. Hiervan hebben er 57 de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Dit is een gebruikelijke respons voor deze doelgroep. Op basis van het absoluut aantal respondenten zijn de resultaten van dit kto op hoofdlijnen indicatief (betrouwbaarheid is gebaseerd op het absoluut aantal respondenten, niet het aandeel).

## Hoofdstuk 2

### Waardering voor de algemene dienstverlening

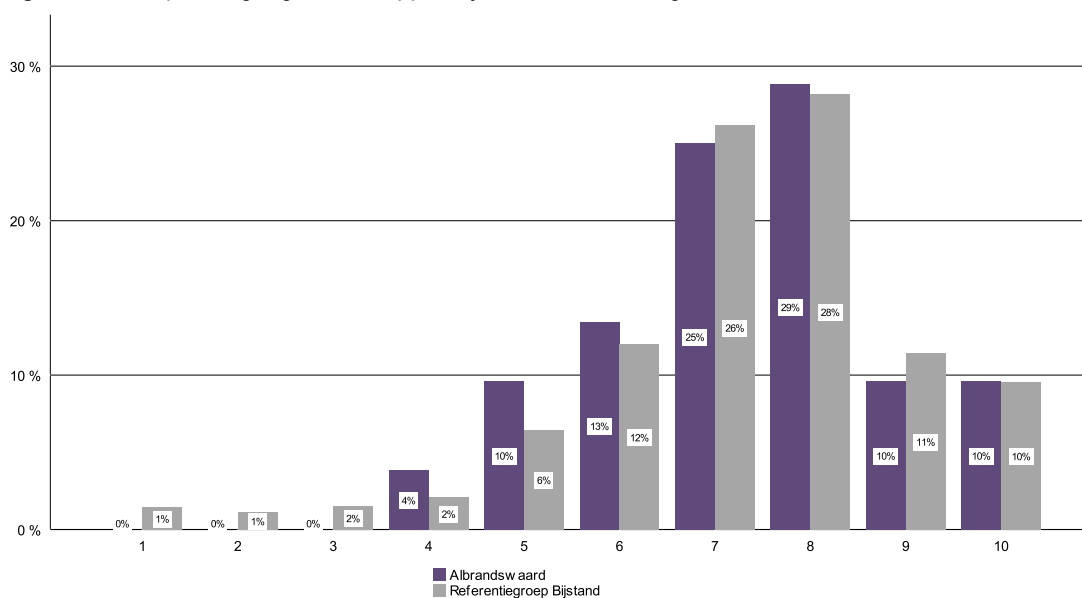
Dit hoofdstuk behandelt de algemene beleving van de klanten over de dienstverlening van uw gemeente. De verschillende deelonderwerpen komen in de volgende hoofdstukken aan bod. Figuur 1 toont het gemiddelde rapportcijfer dat de klanten met een bijstandsuitkering geven aan de dienstverlening van de sociale dienst.

**Figuur 1** Algemeen rapportcijfer dienstverlening



De klanten in uw gemeente geven de dienstverlening gemiddeld een 7,3. Dat is een goed resultaat dat in lijn ligt met de referentiegroep. Figuur 2 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten geeft een voldoende; 14% van de klanten in uw gemeente geeft een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 12% van de klanten een onvoldoende.

**Figuur 2** Spreiding algemeen rapportcijfer dienstverlening



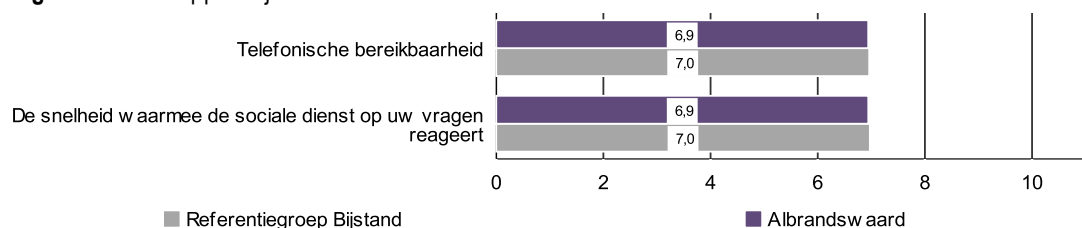
## Hoofdstuk 3

### Waardering eerstelijnsdienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we in op algemene aspecten van de eerstelijnsdienstverlening. Hieronder verstaan wij de balie, de telefonische bereikbaarheid, de bejegening en de informatievoorziening.

Voor de telefonische bereikbaarheid geven uw klanten gemiddeld een 6,9. Voor de ervaren snelheid waarmee de sociale dienst op de vragen van klanten reageert, geven klanten gemiddeld ook een 6,9. Beide cijfers liggen in lijn met het gemiddelde in de referentiegroep.

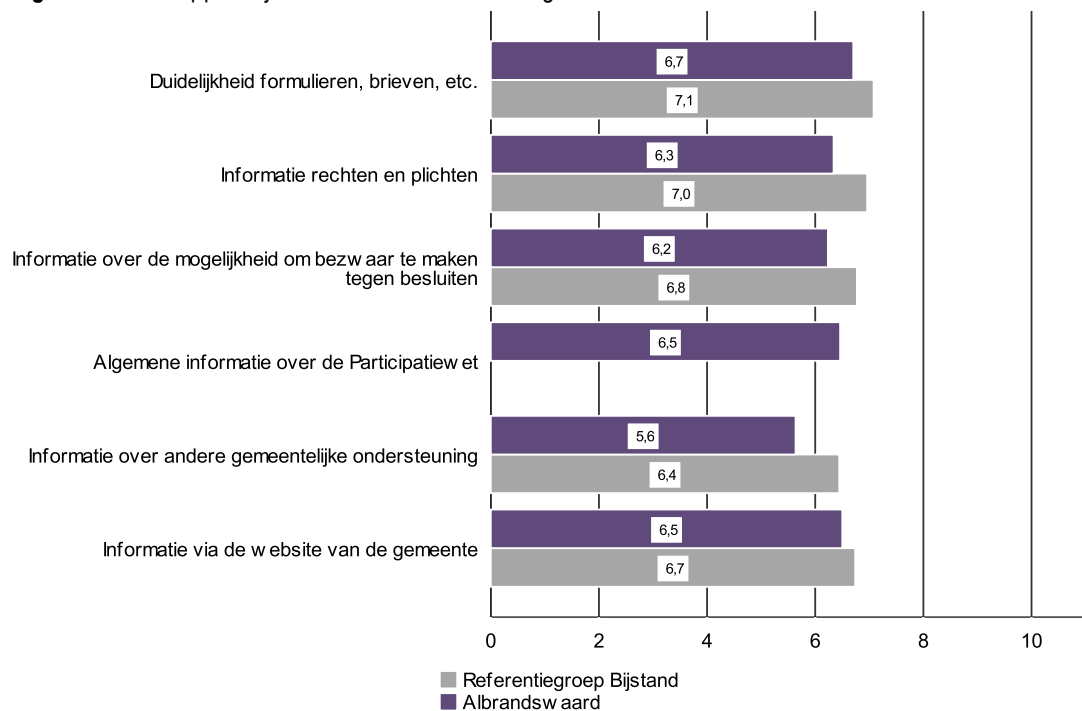
**Figuur 3** Rapportcijfers bereikbaarheid



Figuur 4 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de informatievoorziening van de sociale dienst. Klanten zijn de volgende zes aspecten voorgelegd:

- Duidelijkheid van de in te vullen formulieren, brieven, et cetera.
- Informatie over uw rechten en plichten.
- Informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten.
- Algemene informatie over wetswijzingen.
- Informatie over andere gemeentelijke regelingen (bijvoorbeeld de Wmo of minimaregelingen).
- Informatie via de website van de gemeente.

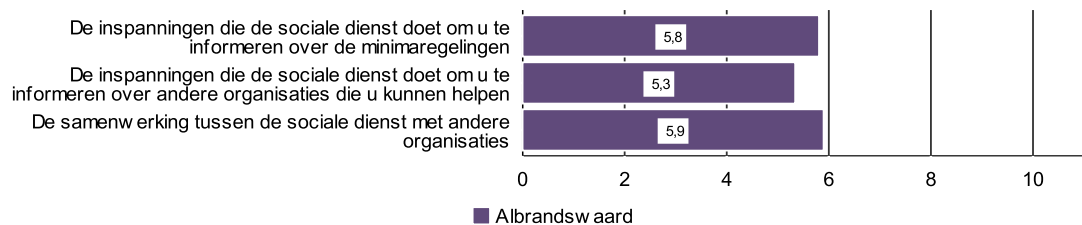
**Figuur 4** Rapportcijfers informatievoorziening



Het hoogst waarderen uw klanten de duidelijkheid van de in te vullen formulieren, brieven, et cetera. De informatie over andere gemeentelijke regelingen waarderen uw klanten het laagst met een 5,6.

Uw gemeente heeft een aantal vragen toegevoegd. Onderstaande figuur toont dat klanten de samenwerking tussen de sociale dienst met andere organisaties en de inspanningen die de sociale dienst doet om hen te informeren over minimaregelingen relatief het hoogst waarderen, en de inspanningen om hen te informeren over de andere organisaties die hen kunnen helpen het laagst.

**Figuur 5** Rapportcijfers informatie en samenwerking



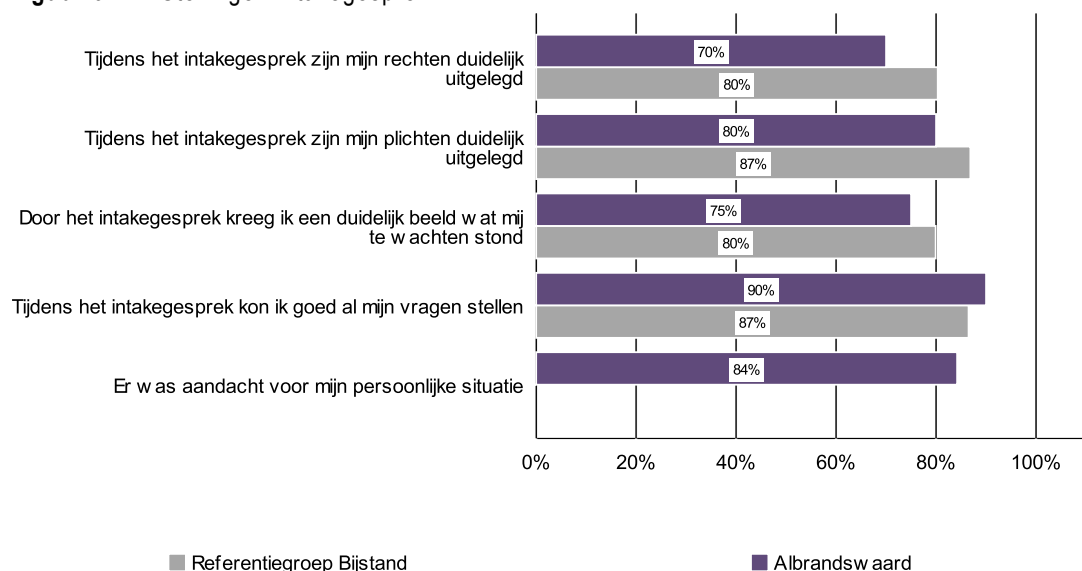
## Hoofdstuk 4

### Intakegesprek

De klanten is gevraagd wanneer zij hun intakegesprek met de sociale dienst hebben gehad. In uw gemeente had 41% hun intakegesprek tot één jaar geleden. Aan degenen die tot een jaar geleden een intakegesprek hadden, is een aantal stellingen over het intakegesprek voorgelegd:

- Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd.
- Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd.
- Door het intakegesprek kreeg ik een duidelijk beeld wat mij te wachten stond.
- Tijdens het intakegesprek kon ik goed al mijn vragen stellen.

**Figuur 6** Stellingen intakegesprek



Het grootste aandeel van uw respondenten ervaart dat zij tijdens het intakegesprek goed al hun vragen konden stellen. Zo'n 84% ervaart dat er aandacht was voor hun persoonlijke situatie.

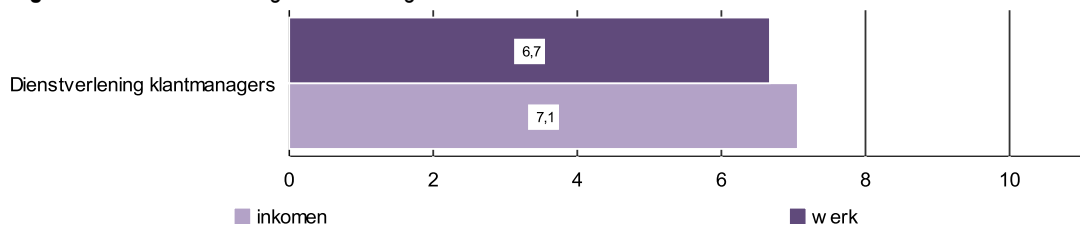
## Hoofdstuk 5

### Waardering klantmanagers/consulenten

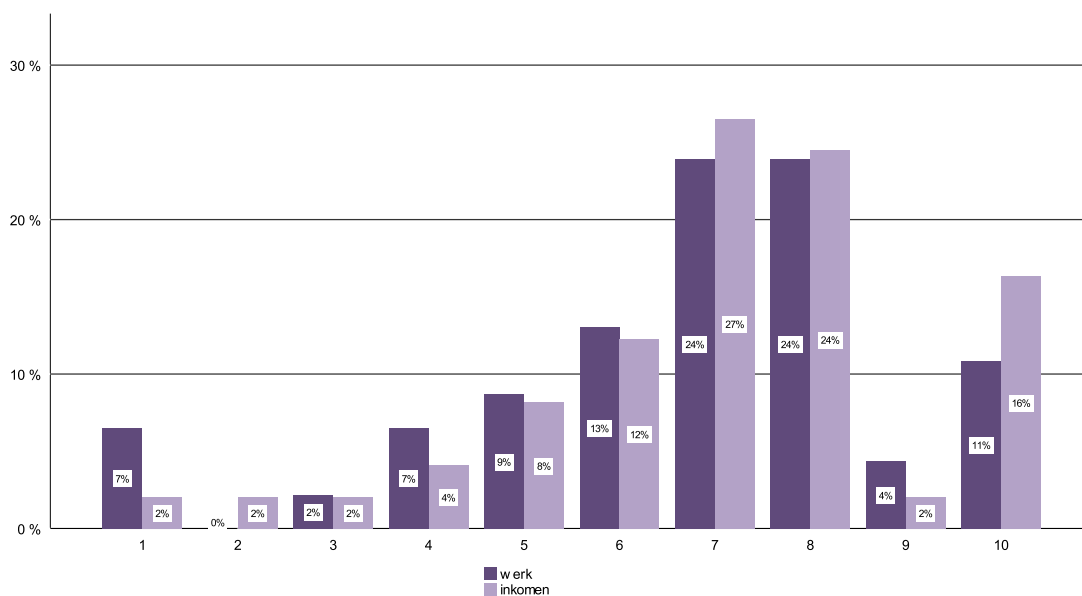
Uw consulenten werk en consulenten inkomen zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met uw klanten. De ervaring die een klant heeft met een gemeente is vaak sterk afhankelijk van hoe zij de contacten met hun eigen consulent ervaren.

Aan de klanten is hun waardering over de dienstverlening door de medewerkers gevraagd. Figuur 7 toont de resultaten op deze vraag. De consulenten inkomen worden door uw respondenten iets hoger gewaardeerd dan de consulenten werk.<sup>3</sup> Figuur 8 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten geeft een voldoende; 25% van de klanten in uw gemeente geeft een onvoldoende voor de dienstverlening van de consulent werk. 18% geeft een onvoldoende voor de consulent inkomen.

**Figuur 7** Waardering klantmanagers/consulenten



**Figuur 8** Spreiding rapportcijfers klantmanagers/consulenten



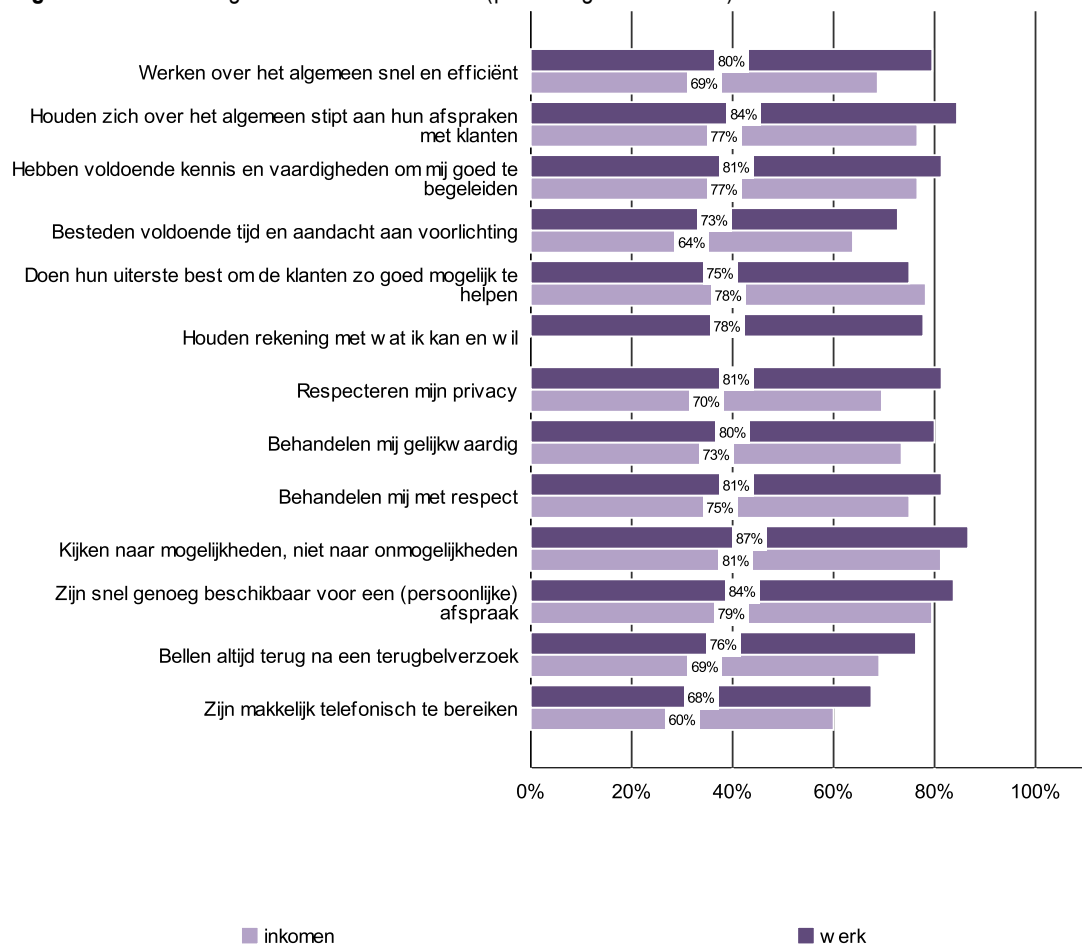
<sup>3</sup> Uw gemeente maakt in deze vraag onderscheid naar consulent werk en consulent inkomen. In de basisvragenlijst vragen wij naar de tevredenheid met de 'klantmanager/consulent' in het algemeen. Hierdoor zijn deze cijfers niet één-op-één vergelijkbaar. Het gemiddelde cijfer in de referentiegroep op deze vraag is een 7,3.

Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken (helemaal) eens of (helemaal) oneens zijn:

- De medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt.
- De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met klanten.
- De medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden.
- De medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting.
- De medewerkers doen hun uiterste best om klanten zo goed mogelijk te helpen.
- De medewerkers houden rekening met wat ik kan en wil.
- De medewerkers respecteren mijn privacy.
- De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen.
- De medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil.

In de figuren 9 en 10 zetten wij de ervaringen van de klanten van uw gemeente af tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

**Figuur 9** Stellingen over medewerkers (positief geformuleerd)

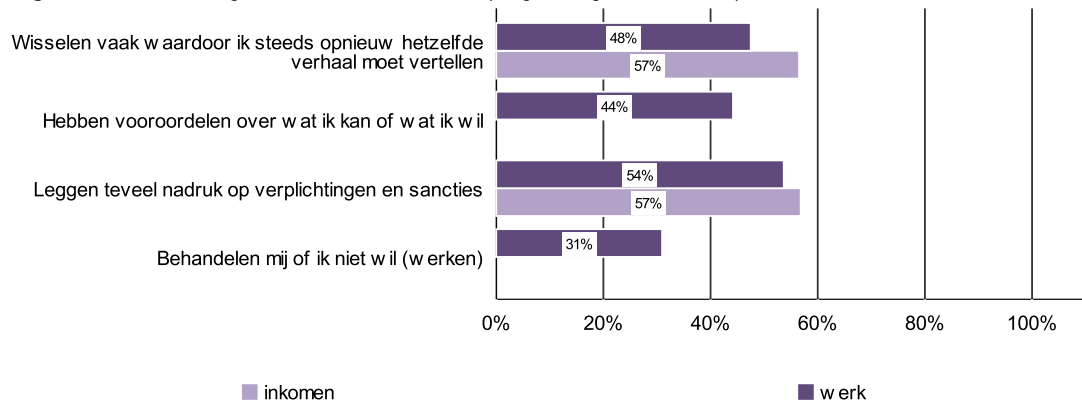


Figuur 9 toont dat bij de meeste stellingen de consulenten werk hoger worden gewaardeerd dan de consulent inkomen. Dit lijkt tegenstrijdig met het (iets) hogere algemene cijfer dat de consulenten inkomen krijgen. Wel zien wij in figuur 10 dat het aandeel klanten dat het eens is



met de negatief geformuleerde stellingen over de consulenten inkomen groter is dan bij de consulenten werk.<sup>4</sup>

**Figuur 10** Stellingen over medewerkers (negatief geformuleerd)



<sup>4</sup> In de referentiegroep is 50% het eens met de stelling dat de medewerkers vaak wisselen; 43% is het eens met de stelling dat de medewerkers vooroordelen hebben.

## Hoofdstuk 6

### Waardering re-integratietrajecten

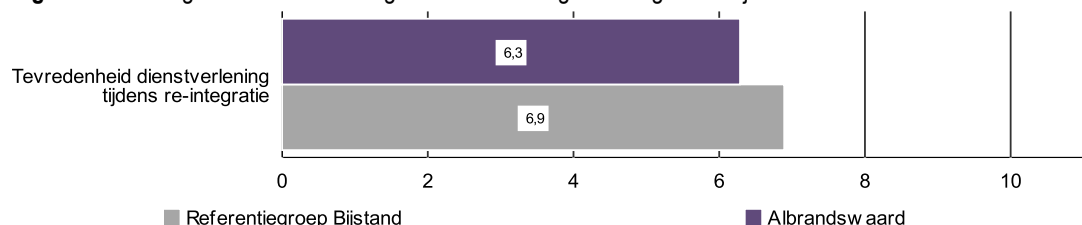
Budgetten voor re-integratie staan nog steeds onder druk. Met beperkte middelen dienen gemeenten effectiever mensen te ondersteunen in het vinden van werk. Gemeenten voeren re-integratie steeds vaker in eigen beheer uit. Daarbij kijkt men kritisch naar de resultaten en effecten van de ingezette dienstverlening. De ervaringen van de klanten met de aangeboden dienstverlening geeft input voor de optimalisatie van de dienstverlening en de begeleiding vanuit de gemeente.

Aan klanten is gevraagd of ze op dit moment een re-integratietraject volgen (of de afgelopen twaalf maanden hebben gevolgd). 6% van uw respondenten volgt nu naar eigen zeggen een re-integratietraject en 4% van de respondenten heeft de afgelopen twaalf maanden een traject gevolgd. Het absoluut aantal klanten dat de vragen over re-integratietrajecten heeft ingevuld is klein. Dit betekent dat deze resultaten een indicatie geven.

#### 6.1 Algemene waardering van het re-integratietraject

Als eerste is respondenten gevraagd hoe zij in het algemeen de dienstverlening tijdens het re-integratietraject waarden. Respondenten uit uw gemeente die een re-integratietraject volgen of de afgelopen twaalf maanden hebben afgerond gaven gemiddeld een 6,3 als rapportcijfer. Dit is een iets lager cijfer dan in de referentiegroep.

**Figuur 11** Algemene waardering dienstverlening re-integratietraject



#### 6.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject

Klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor een aantal aspecten van de re-integratietrajecten. Klanten konden hun waardering geven voor de volgende zaken:

Proces/traject:

- De snelheid waarmee het traject is gestart.
- De aansluiting van het traject op hun persoonlijke omstandigheden.

Begeleiding<sup>5</sup>:

- De aandacht die de begeleider voor de klant heeft.
- De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders.

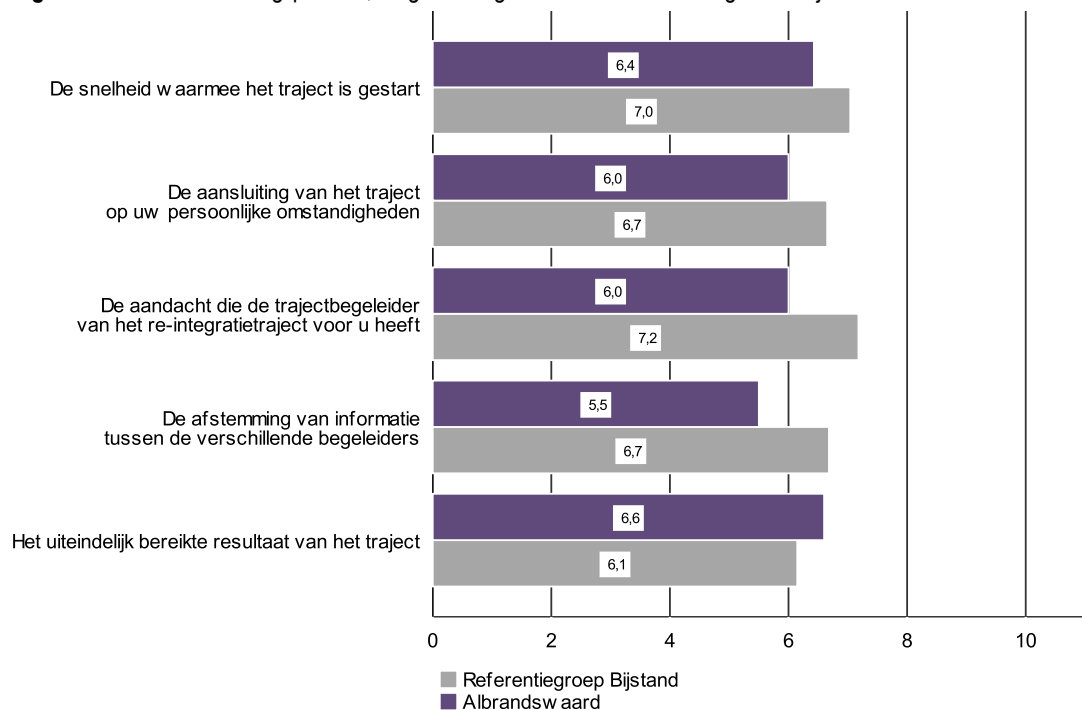
Resultaat:

- Het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject.

<sup>5</sup> Voor de begeleiding geldt dat dit begeleiding vanuit verschillende betrokken organisaties kan betreffen, afhankelijk van de situatie van de klant en de gemaakte afspraken. De begeleiding kan liggen bij de gemeente, het re-integratiebedrijf of bij een andere instelling.

Figuur 12 toont de waardering van de klanten van uw gemeente voor de verschillende aspecten, afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Over het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject zijn uw respondenten relatief positief. Voor de overige punten geven zij een lagere waardering.

**Figuur 12** Waardering proces, begeleiding en resultaat re-integratietraject



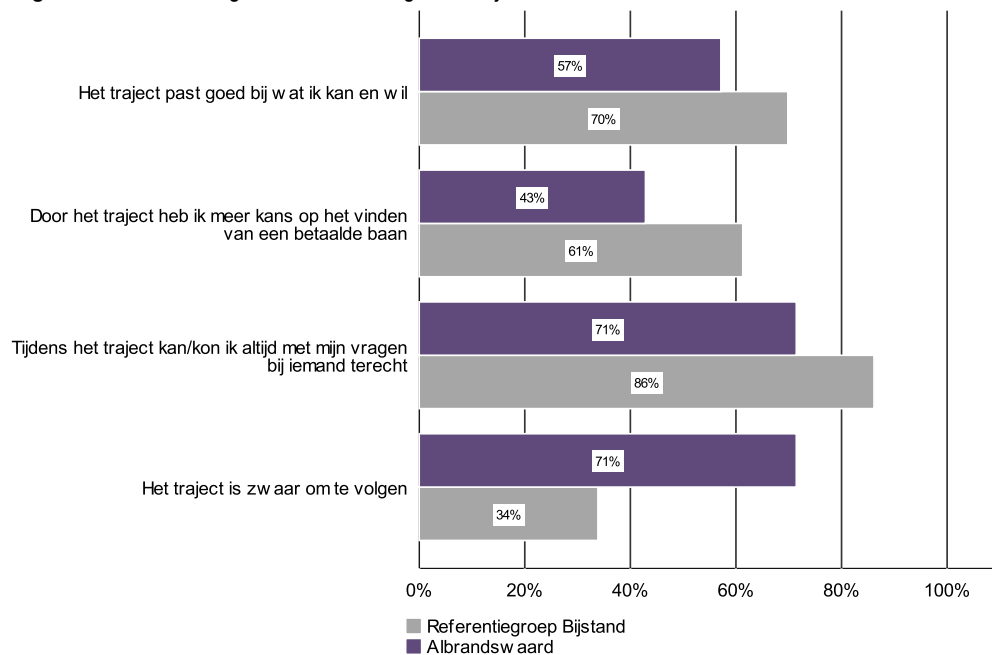
### 6.3 Ervaring re-integratietraject

Naast de waardering van de begeleiding is ook een aantal stellingen aan klanten voorgelegd over het traject zelf. De stellingen zijn:

- Het traject past goed bij wat ik kan en wil.
- Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan.
- Tijdens het traject kan/kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht.
- Het traject is zwaar om te volgen.

In figuur 13 staan de antwoorden (% (helemaal) mee eens) van uw respondenten. Het aandeel respondenten dat aangeeft het traject als zwaar te ervaren is relatief groot.

**Figuur 13** Stellingen over re-integratietraject



Uw respondenten is gevraagd aan te geven wat voor soort traject zij volgen of hebben gevolgd. Hieronder het overzicht.

**Tabel 1** Soort traject

	Uw sociale dienst 2017
Kijk op Welzijn	10%
Sport en Welzijn/Connect2Act	0%
Flexensie	20%
Werkervaringsplaats bij Beheer en Onderhoud	0%
Werkervaringsplaats bij Opnieuw & Co	20%
Werkervaringsplaats overig	0%
Randstad	10%
Anders	10%

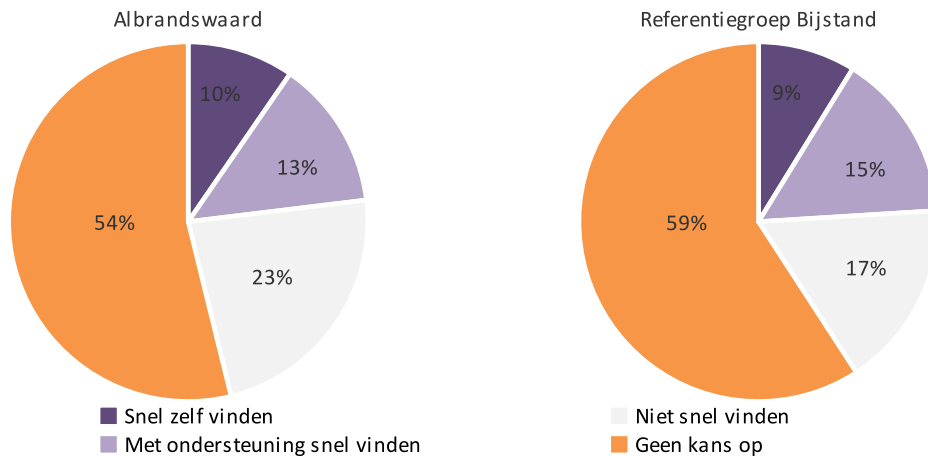
Ook is uw respondenten gevraagd van wie zij re-integratiebegeleiding krijgen/kregen. De meerderheid geeft aan dat het een klantmanager van de gemeente is.

**Tabel 2** Van wie krijgt/kreeg u uw re-integratiebegeleiding?

	Uw sociale dienst 2017
Klantmanager van de gemeente	60%
Begeleider van de organisatie waar u uw traject volgt	20%
Trajectbegeleider van de gemeente	20%

Hoe schatten uw klanten zelf hun afstand tot de arbeidsmarkt in? En in hoeverre komt de indeling overeen met uw eigen indeling? De inschatting van uw respondenten komt sterk overeen met die in de referentiegroep.

**Figuur 14** Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen?



## Hoofdstuk 7

### Klachtenprocedure

Uw gemeente heeft een aantal aanvullende vragen laten stellen over ervaringen met het indienen van klachten. Ruim één op de vijf respondenten geeft aan bekend te zijn met de klachtenprocedure van de gemeente. Doordat het hier een klein absoluut aantal klanten betreft, zijn deze resultaten slechts indicatief.

**Tabel 3** Bent u bekend met de klachtenprocedure van de sociale dienst?

	Uw sociale dienst 2017
<i>Bent u bekend met de klachtenprocedure van de sociale dienst?</i>	
Ja	23%
Nee	77%

In totaal geeft 20% van de respondenten aan in de afgelopen twaalf maanden serieus overwogen te hebben om een klacht in te dienen. Van deze groep zegt 42% ook daadwerkelijk een klacht te hebben ingediend.

**Tabel 4** Heeft u (in de afgelopen 12 maanden) serieus overwogen om een klacht in te dienen?

	Uw sociale dienst 2017
<i>Heeft u (in de afgelopen 12 maanden) serieus overwogen om een klacht in te dienen?</i>	
Ja	20%
Nee	80%

**Tabel 5** Heeft u ook daadwerkelijk een formele klacht ingediend?

	Uw sociale dienst 2017
<i>Heeft u ook daadwerkelijk een formele klacht ingediend?</i>	
Ja	42%
Nee	58%

In totaal zegt de helft van de respondenten bekend te zijn met de mogelijkheden om in bezwaar te gaan. Hiervan zegt 75% ook te weten hoe zij een bezwaarschrift moeten indienen.

**Tabel 6** Bent u bekend met de mogelijkheid om in bezwaar te gaan wanneer u het niet eens bent met een besluit van de gemeente?

	Uw sociale dienst 2017
<i>Bent u bekend met de mogelijkheid om in bezwaar te gaan wanneer u het niet eens bent met een besluit van de gemeente?</i>	
Ja	50%
Nee	50%

**Tabel 7** Weet u hoe u een bezwaarschrift moet indienen?

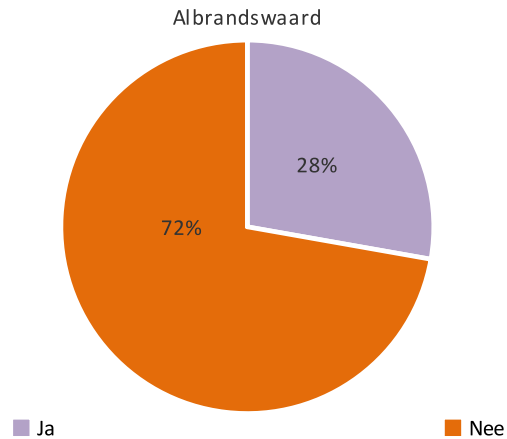
	Uw sociale dienst 2017
<i>Weet u hoe u een bezwaarschrift moet indienen?</i>	
Ja	75%
Nee	25%

## Hoofdstuk 8

### Tegenprestatie

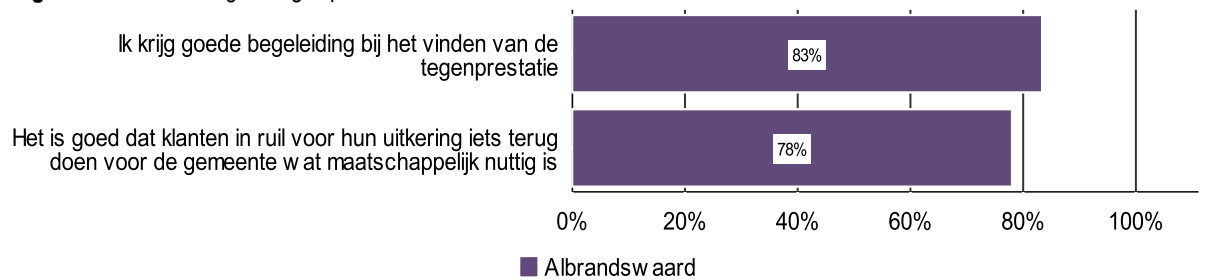
Uw gemeente heeft een aantal vragen toegevoegd over tegenprestaties. Ruim een kwart van uw respondenten geeft aan te zijn gevraagd iets terug te doen voor hun uitkering.

**Figuur 15** Bent u het afgelopen jaar door de sociale dienst gevraagd iets terug te doen voor uw uitkering (tegenprestatie)?



Van deze respondenten is 83% het eens met de stelling dat zij goede begeleiding krijgen bij het vinden van de tegenprestatie. Zo'n 78% van deze groep zegt het goed te vinden dat klanten in ruil voor hun uitkering iets terug doen wat maatschappelijk nuttig is.

**Figuur 16** Stellingen tegenprestatie





## Hoofdstuk 9

### Succes- en verbeterpunten vanuit klanten zelf

Aan het einde van de vragenlijst is klanten gevraagd om één punt aan te geven dat zij *goed* vinden aan de sociale dienst. Klanten konden hierbij kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten in een open schrijfvak. Uit de antwoorden kwamen de volgende punten het meest naar voren:

**Tabel 8** Verdeling punten die klanten goed vinden aan de sociale dienst

	Uw sociale dienst 2017	Referentiegroep
Stiptheid uitbetaling uitkering	40%	30%
Mijn klantmanager	23%	21%
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	21%	29%
Alles in het algemeen	21%	23%
Aandacht medewerkers	14%	8%
Informatievoorziening	14%	7%
Dat er een vangnet is	14%	10%
Begeleiding/ondersteuning	14%	8%

Net als in de referentiegroep wordt 'stiptheid waarmee de uitkeringen worden uitbetaald' het meest genoemd, op afstand gevolgd door 'klantvriendelijkheid/behulpzaamheid' en 'alles in het algemeen'.

Klanten konden hun antwoord toelichten in een schrijfvak. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

- *'Ik kan altijd vragen stellen.'*
- *'Als er bepaalde veranderingen zijn, word je op tijd geïnformeerd. De uitkering komt op een vast tijdstip.'*
- *'Er werd goed geluisterd en de tijd genomen om de opties te bespreken.'*
- *'Als je informatie vraagt of ondersteuning proberen ze je wel echt te helpen.'*

Vervolgens is klanten gevraagd één punt aan te geven dat de sociale dienst zou moeten verbeteren. Ook hier konden klanten kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten.

**Tabel 9** Verdeling punten die volgens klanten verbeterd moeten worden

	Uw sociale dienst 2017	Referentiegroep
Rekening houden met de situatie klant	37%	29%
Beter/sneller reageren op vragen	21%	10%
Informatie rechten/mogelijkheden	19%	13%
Telefonische bereikbaarheid	14%	18%
Minder wisselingen klantmanagers	12%	17%
Begeleiding naar werk	12%	10%

De verbeterpunten die door de klanten van uw sociale dienst het meest worden genoemd betreffen het 'rekening houden met de situatie van de klant', 'beter/sneller reageren op vragen en 'informatie over rechten/ mogelijkheden'. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

- *'Niet naar uiterlijk van klant kijken. Uiterlijk zegt helemaal niets! Neem verhalen serieus.'*
- *'Heb weleens een klantmanager gehad die totaal geen begrip had voor mijn situatie, en inderdaad, ze wisselen nogal vaak.'*
- *'De uitleg. Ze sturen steeds [stukken] zonder enige uitleg. En ze worden dan soort van boos als je belt dat je het niet snapt hoe het werkt.'*
- *'Vaak lang wachten op antwoord.'*
- *'We weten vaak niet welke mogelijkheden er zijn.'*
- *'Mensen worden slecht begeleid naar werk. Er wordt niet of nauwelijks naar mogelijkheden gekeken om klanten weer aan het werk te krijgen.'*

## **Bijlage 1**

### **Onderzoeksverantwoording en respons**

Doorgaans is de respons bij een belevingsonderzoek onder klanten algemene bijstand lager dan bij andere doelgroepen. Dit heeft deels te maken met het gegeven dat de klanten een afhankelijkheidsrelatie hebben met de gemeente. Daardoor kunnen zij zich belemmerd voelen vrijuit hun mening te geven. Daarnaast is het aandeel laaggeletterden binnen deze doelgroep groter dan het Nederlands gemiddelde, wat de respons negatief kan beïnvloeden. Waar bij andere doelgroepen de respons soms 35% bedraagt, leert de ervaring dat de respons bij belevingsonderzoeken onder klanten algemene bijstand doorgaans rond de 25% ligt.

De sociale dienst van uw gemeente heeft alle klanten van de sociale dienst de vragenlijst toegestuurd. Om de respons te stimuleren heeft de gemeente tijdens de invulperiode een rappelbrief laten versturen. Uiteindelijk hebben 57 van de 287 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 20%. Voor een belevingsonderzoek onder klanten algemene bijstand is dit een redelijke respons. Uw resultaten worden waar mogelijk vergeleken met de resultaten in de referentiegroep om context voor de cijfers te bieden. De referentiegroep is het gemiddelde van ruim 4.000 klanten algemene bijstand uit de gemeenten: Hoogezand-Sappemeer, Almere, Slochteren, Smallingerland, Hoogeveen, Putten, Amersfoort, Leusden, Woudenberg, Barendrecht, Gouda, Ridderkerk, Nuth, Simpelveld, Voerendaal, Overbetuwe, Menterwolde.



# BMC | onderzoek

**TELEFOON**

070 - 310 3800

**E-MAIL**

[info@bmconderzoek.nl](mailto:info@bmconderzoek.nl)

**WEBSITE**

[www.bmconderzoek.nl](http://www.bmconderzoek.nl)

