



# Clïëntervaringsonderzoek Wmo

REGIO DRECHTSTEDEN - 2016

## Inhoud

1. Conclusies
2. Contact
3. Kwaliteit van ondersteuning
4. Resultaat van ondersteuning

Bijlagen

**Volgens de Wmo 2015 is iedere gemeente in Nederland verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Sinds dit jaar (2016) is er een verplichte vragenset en een voorgeschreven aanpak ontwikkeld door de VNG, het ministerie van VWS en een aantal gemeenten: het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo.**

Omdat elke gemeente dezelfde verplichte vragenlijst gebruikt, kunnen de uitkomsten met elkaar vergeleken worden (benchmarken) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van het onderzoek kunnen een signaal afgeven waarvoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is en kunnen worden gebruikt in een eventueel verbetertraject van gemeenten.

De regiegroep Wmo van de Drechtsteden heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) gevraagd het CEO Wmo voor de zes Drechtstedengemeenten uit te voeren.

## 1 Conclusies

De belangrijkste conclusies op een rij:

- De meerderheid van de cliënten is tevreden over het contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD).
- De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft wat achter. Cliëntondersteuning maakt in de Drechtstedengemeenten onderdeel uit van de sociale teams<sup>1</sup> en wordt meestal niet als losstaand product gepromoot. Wel wordt er in de communicatie van de SDD (o.a. in brieven en op de website) expliciet verwezen naar de mogelijkheid van cliëntondersteuning. En ook de sociale teams worden (actief) gepromoot.
- De meerderheid van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen en ervaart een (positief) effect van de ondersteuning in hun dagelijks leven.
- Ondanks een tevreden meerderheid blijft er ruimte voor verbetering. Zo'n twee à drie op de tien cliënten zijn namelijk niet (geheel) tevreden over het contact, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

## 2 Contact

Aan de cliënten die korter dan één jaar geleden contact hebben gehad met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) hebben we gevraagd hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. De (ruime) meerderheid van de cliënten is hierover goed te spreken.

Het meest tevreden zijn cliënten over de mate waarin de medewerker van de SDD hen serieus nam. Het aandeel cliënten dat aangeeft serieus te zijn genomen, varieert van 75% in Dordrecht tot 86% in Slidrecht.

Ook de andere aspecten in figuur 1 scoren goed. Om en nabij zeven op de tien cliënten wisten waar zij met hun hulpvraag terecht konden, vinden dat zij snel geholpen werden en zijn het eens met de stelling dat zij samen met de medewerker van de SDD gezocht hebben naar oplossingen.

In tabel 1 staat onder andere ook het aandeel cliënten weergegeven dat het (helemaal) oneens is met een stelling. Het aandeel dat zich neutraal opstelt of zegt het niet te weten/geen mening te hebben, is groter.

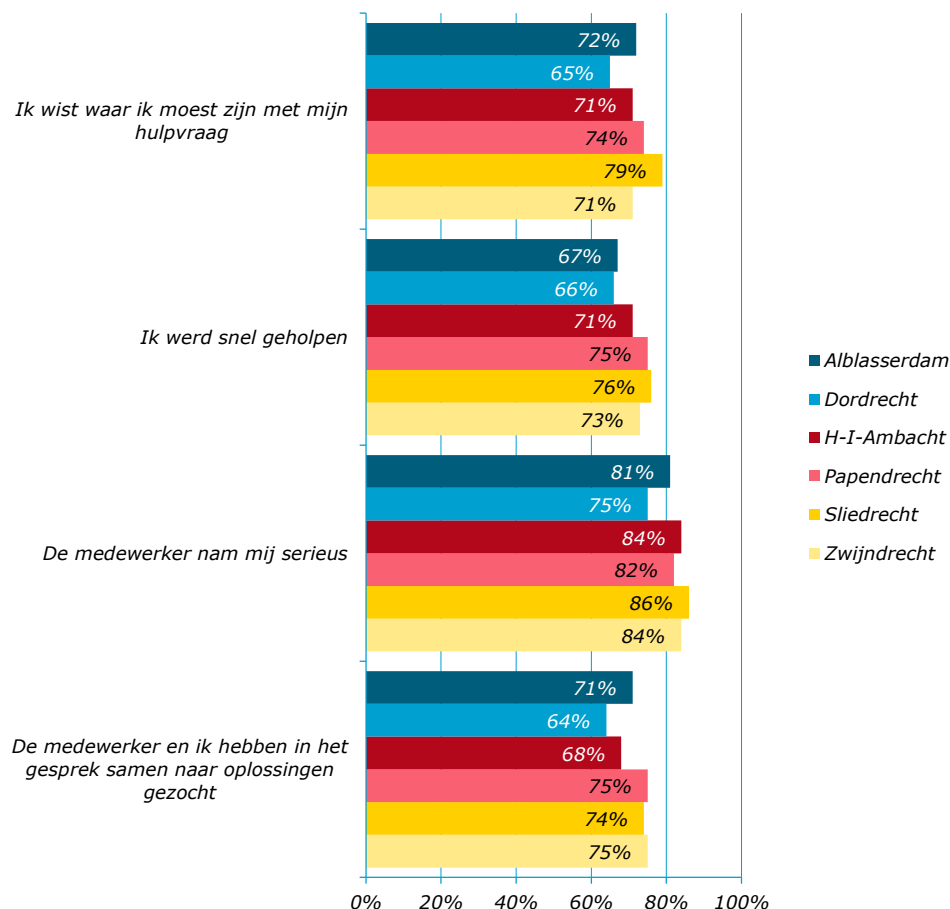
Er zijn verschillen zichtbaar tussen de zes gemeenten, maar deze zijn niet heel groot. Over het algemeen zijn de cliënten in Dordrecht wat minder tevreden.

<sup>1</sup> In Alblaserdam wordt niet gewerkt met een sociaal team maar een dorpsnetwerk.

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

**Uitsplitsingen tussen cliënten met een PGB en Zorg in Natura (op gemeentenniveau) en naar maatwerkvoorzieningen (op Drechtstedenniveau) vindt u in de bijlage. Evenals een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksmethode.**

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



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

Tabel 1 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

| stelling                                                                        | A  | D  | H  | P  | S  | Z  |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| <b>Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag</b>                            |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                             | 72 | 65 | 71 | 74 | 79 | 71 |
| neutraal                                                                        | 18 | 20 | 14 | 12 | 11 | 14 |
| (helemaal) mee oneens                                                           | 10 | 12 | 14 | 13 | 9  | 13 |
| weet niet / geen mening                                                         | 1  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| <b>Ik werd snel geholpen</b>                                                    |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                             | 67 | 66 | 71 | 75 | 76 | 73 |
| neutraal                                                                        | 22 | 19 | 16 | 15 | 14 | 16 |
| (helemaal) mee oneens                                                           | 11 | 13 | 13 | 9  | 8  | 10 |
| weet niet / geen mening                                                         | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  |
| <b>De medewerker nam mij serieus</b>                                            |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                             | 81 | 75 | 84 | 82 | 86 | 84 |
| neutraal                                                                        | 12 | 13 | 8  | 12 | 11 | 8  |
| (helemaal) mee oneens                                                           | 5  | 11 | 8  | 6  | 2  | 7  |
| weet niet / geen mening                                                         | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| <b>De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht</b> |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                             | 71 | 64 | 68 | 75 | 74 | 75 |
| neutraal                                                                        | 19 | 19 | 19 | 15 | 15 | 14 |
| (helemaal) mee oneens                                                           | 9  | 15 | 12 | 9  | 10 | 10 |
| weet niet / geen mening                                                         | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  |

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

## Onafhankelijke cliëntondersteuning

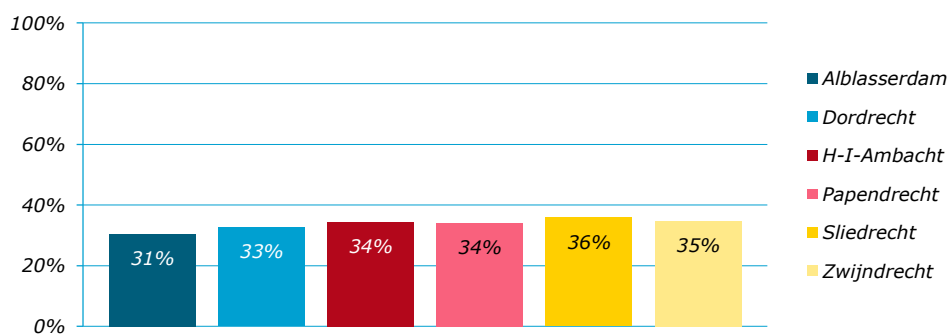
Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten volgens de Wmo 2015 verplicht om cliëntondersteuning aan te bieden voor alle inwoners. Cliëntondersteuning is in de wet omschreven als:

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

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

Een derde van de cliënten met een maatwerkvoorziening weet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 2).

Figuur 2 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning

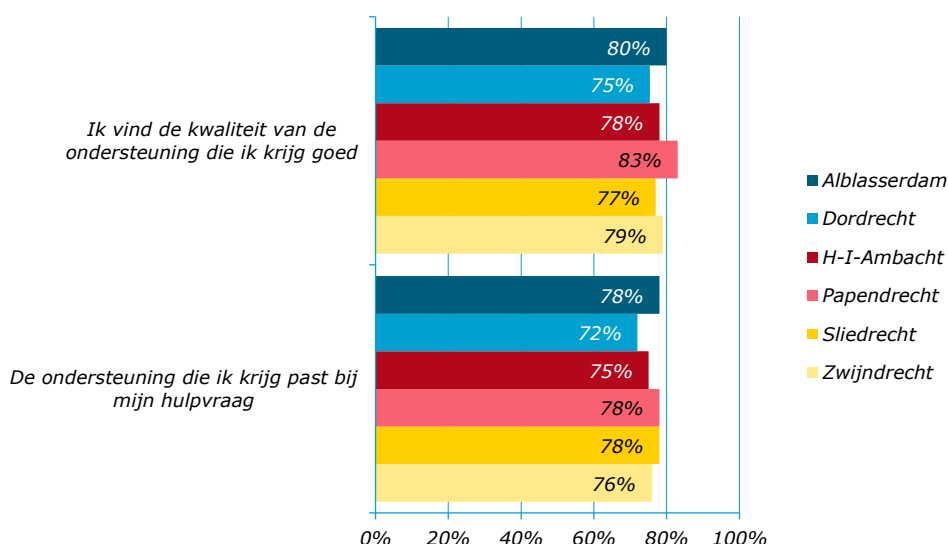


Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD

## 3 Kwaliteit van ondersteuning

Over het algemeen zijn de cliënten met een maatwerkvoorziening goed te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning die zij hebben gekregen (figuur 3, tabel 2). Zo'n zeven à acht op de tien cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed en geven aan dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag.

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



Tabel 2 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

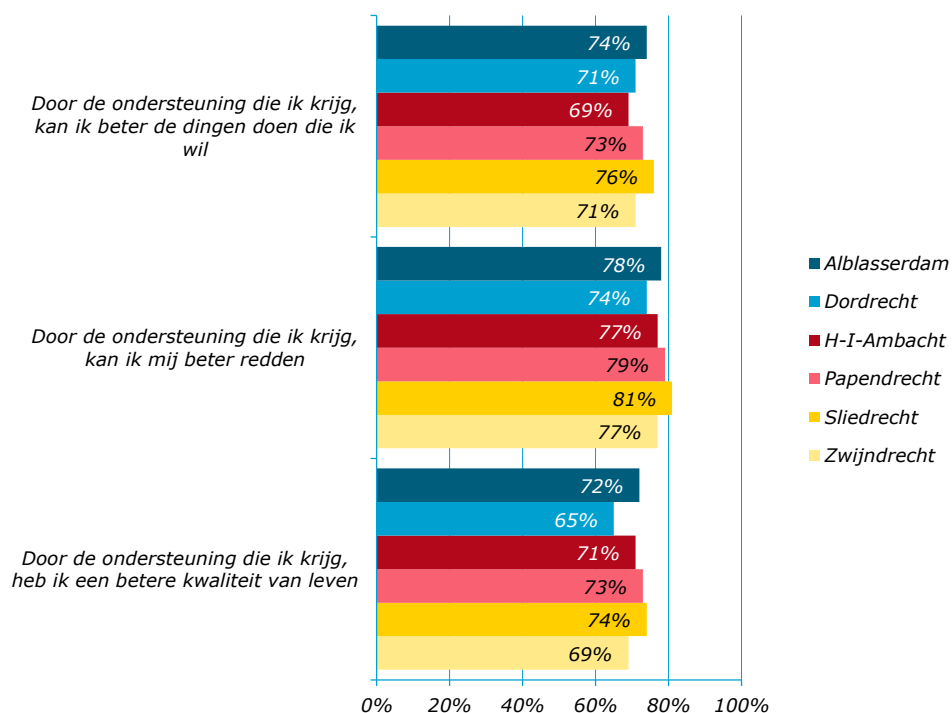
| stelling                                                           | A  | D  | H  | P  | S  | Z  |
|--------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| <b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed</b> |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                | 80 | 75 | 78 | 83 | 77 | 79 |
| neutraal                                                           | 12 | 14 | 11 | 11 | 15 | 13 |
| (helemaal) mee oneens                                              | 7  | 10 | 10 | 6  | 7  | 8  |
| weet niet / geen mening                                            | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| <b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag</b>       |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                | 78 | 72 | 75 | 78 | 78 | 76 |
| neutraal                                                           | 9  | 13 | 10 | 11 | 11 | 10 |
| (helemaal) mee oneens                                              | 12 | 13 | 14 | 10 | 10 | 13 |
| weet niet / geen mening                                            | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  |

## 4 Resultaat van ondersteuning

Ten slotte hebben we cliënten met een maatwerkvoorziening gevraagd naar het effect van de ondersteuning op hun dagelijkse leven. In hoeverre kunnen cliënten zich beter redden? En kan men de dingen (beter) doen die men wil?

Ook hier zien we over het algemeen positieve reacties en weinig verschillen tussen de zes gemeenten (figuur 4, tabel 3). De ruime meerderheid van de cliënten (variërend van 69% tot 81%) met een maatwerkvoorziening geeft aan dat zij door de ondersteuning zich beter kunnen redden, beter de dingen kunnen doen die ze willen doen en een betere kwaliteit van leven hebben. De ondersteuning die zij in de vorm van hun maatwerkvoorziening heeft dus zeker effect voor deze cliënten.

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



Tabel 3 Resultaat van de ondersteuning (%)

| stelling                                                                          | A  | D  | H  | P  | S  | Z  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil</b> |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                               | 74 | 71 | 69 | 73 | 76 | 71 |
| neutraal                                                                          | 17 | 20 | 21 | 20 | 16 | 20 |
| (helemaal) mee oneens                                                             | 8  | 8  | 9  | 6  | 7  | 8  |
| weet niet / geen mening                                                           | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden</b>                |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                               | 78 | 74 | 77 | 79 | 81 | 77 |
| neutraal                                                                          | 14 | 17 | 15 | 14 | 11 | 15 |
| (helemaal) mee oneens                                                             | 6  | 8  | 8  | 6  | 6  | 7  |
| weet niet / geen mening                                                           | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven</b>  |    |    |    |    |    |    |
| (helemaal) mee eens                                                               | 72 | 65 | 71 | 73 | 74 | 69 |
| neutraal                                                                          | 18 | 25 | 18 | 19 | 17 | 20 |
| (helemaal) mee oneens                                                             | 9  | 8  | 10 | 7  | 6  | 9  |
| weet niet / geen mening                                                           | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  |

### Verschillen tussen gemeenten

De verschillen tussen de zes gemeenten lijken klein. Mogelijke verklaringen voor de verschillen, kunnen zijn:

- andere samenstelling van de doelgroep/bevolking;
- andere zorgaanbieders;
- andere wijze en aanbod van algemene voorzieningen.



drs. S.A.W. van Oostrom-van der  
Meijden & drs. I.A.C. Soffers  
september 2016

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

ocd@rechtsteden.nl  
www.onderzoekcentrumrechtsteden.nl



# Bijlagen

## CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO

### 1 Onderzoeksmethode

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

#### Doelgroep

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

Uit het totale bestand van cliënten met een maatwerkvoorziening (van de Sociale Dienst Drechtsteden) hebben we per gemeente een gestratificeerde steekproef getrokken. Volgens de landelijke richtlijn hebben we hierbij een onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten.<sup>2</sup> Om de steekproefgrootte te berekenen, hebben we een steekproefcalculator gebruikt. We hebben hierbij rekening gehouden met de eis van 95% betrouwbaarheid, 5% onnauwkeurigheidsmarge en een verwachte respons (van circa 35%).

De uiteindelijke respons varieert van 43% in Dordrecht tot 51% in Papendrecht.

Tabel 1 Responsoverzicht

|                     | cliëntenbestand | steekproef | netto respons <sup>a</sup> | in % |
|---------------------|-----------------|------------|----------------------------|------|
| Alblasserdam        | 1.007           | 1.007      | 501                        | 50   |
| Dordrecht           | 6.863           | 1.300      | 561                        | 43   |
| Hendrik-Ido-Ambacht | 1.155           | 1.050      | 509                        | 48   |
| Papendrecht         | 1.537           | 1.100      | 562                        | 51   |
| Sliedrecht          | 1.732           | 1.100      | 495                        | 45   |
| Zwijndrecht         | 2.546           | 1.200      | 601                        | 50   |

<sup>a</sup> na opschonen van het databestand volgens de landelijke richtlijnen

#### Vragenlijst

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

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

Naast dat er een verplichte vragenlijst is, bestaat er ook een facultatieve modelvragenlijst opgesteld. In overleg met de beleidsmedewerkers Wmo van de zes gemeenten is ervoor gekozen om ons dit jaar te beperken tot de verplichte vragenlijst.

#### Onderzoeksmethode

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

We hebben alle geselecteerde cliënten een brief gestuurd met het verzoek om aan het onderzoek deel te nemen, waarbij een schriftelijke vragenlijst en antwoortenvelop waren bijgevoegd. In de brief stond een persoonsgebonden gebruikersnaam en wachtwoord vermeld, waarmee de cliënt op internet de vragenlijst kon invullen. Ter bevordering van de respons hebben we na anderhalve week een eerste rappel gestuurd naar degenen die de enquête nog niet hadden ingevuld. Weer anderhalve week later volgde een tweede, laatste rappel. Het veldwerk vond plaats in de maanden mei-juni 2016.

<sup>2</sup> nieuwe cliënten: inwoners die in het voorgaande kalenderjaar (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden. (het gaat hier niet om ambtelijke verleningen, herindicaties zonder dat de klant opnieuw gezien is door een consulent). Bestaande cliënten: inwoners die eerder dan het voorgaande kalenderjaar toegang tot de Wmo hebben gekregen, c.q. Wmo-cliënt zijn geworden en voorgaand kalenderjaar niet meer door een consulent zijn gezien.

### Betrouwbaarheidsmarges

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

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

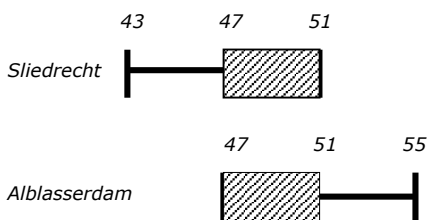
Tabel 2 De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages

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

### Significante verschillen

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

Figuur Voorbeeld van significantie



## 2 Uitsplitsingen naar PGB & Zorg in Natura

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

### Alblasserdam

Tabel 3 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

| stelling                                                                         | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.</b>                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 63  | 72             | 72     |
| neutraal                                                                         | 21  | 17             | 18     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 16  | 10             | 10     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>Ik werd snel geholpen.</b>                                                    |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 63  | 69             | 67     |
| neutraal                                                                         | 11  | 22             | 22     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 26  | 9              | 11     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>De medewerker nam mij serieus.</b>                                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 72  | 83             | 81     |
| neutraal                                                                         | 22  | 10             | 12     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 6   | 5              | 5      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 2      |
| <b>De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 61  | 72             | 71     |
| neutraal                                                                         | 33  | 17             | 19     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 6   | 10             | 9      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 2      |

Tabel 4 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

|     | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|-----|-----|----------------|--------|
| ja  | 25  | 31             | 31     |
| nee | 75  | 69             | 69     |

Tabel 5 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

| stelling                                                            | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|---------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 92  | 80             | 80     |
| neutraal                                                            | 4   | 13             | 12     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 4   | 7              | 7      |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |
| <b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.</b>       |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 87  | 77             | 78     |
| neutraal                                                            | 4   | 10             | 9      |
| (helemaal) mee oneens                                               | 9   | 12             | 12     |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 2              | 2      |

Tabel 6 Resultaat van de ondersteuning (%)

| stelling                                                                           | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 90  | 73             | 74     |
| neutraal                                                                           | 5   | 18             | 17     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 5   | 8              | 8      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 1              | 2      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.</b>                |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 95  | 78             | 78     |
| neutraal                                                                           | 5   | 14             | 14     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 0   | 7              | 6      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 2              | 1      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.</b>  |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 96  | 70             | 72     |
| neutraal                                                                           | 0   | 19             | 18     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 4   | 9              | 9      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 3              | 2      |

## Dordrecht

Tabel 7 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

| stelling                                                                         | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.</b>                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 58  | 64             | 65     |
| neutraal                                                                         | 31  | 19             | 20     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 12  | 13             | 12     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 4              | 4      |
| <b>Ik werd snel geholpen.</b>                                                    |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 58  | 68             | 66     |
| neutraal                                                                         | 19  | 18             | 19     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 23  | 12             | 13     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 2      |
| <b>De medewerker nam mij serieus.</b>                                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 68  | 77             | 75     |
| neutraal                                                                         | 12  | 12             | 13     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 20  | 9              | 11     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 3              | 2      |
| <b>De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 56  | 65             | 64     |
| neutraal                                                                         | 28  | 18             | 19     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 16  | 14             | 15     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 3              | 3      |

Tabel 8 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

|     | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|-----|-----|----------------|--------|
| ja  | 35  | 34             | 33     |
| nee | 65  | 66             | 67     |

Tabel 9 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

| stelling                                                            | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|---------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 62  | 77             | 75     |
| neutraal                                                            | 21  | 13             | 14     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 17  | 9              | 10     |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 2              | 1      |
| <b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.</b>       |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 64  | 75             | 72     |
| neutraal                                                            | 18  | 11             | 13     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 18  | 13             | 13     |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 2              | 2      |

Tabel 10 Resultaat van de ondersteuning (%)

| stelling                                                                           | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 69  | 71             | 71     |
| neutraal                                                                           | 21  | 20             | 20     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 10  | 7              | 8      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 2              | 2      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.</b>                |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 73  | 75             | 74     |
| neutraal                                                                           | 13  | 16             | 17     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 13  | 7              | 8      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 2              | 2      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.</b>  |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 53  | 67             | 65     |
| neutraal                                                                           | 37  | 23             | 25     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 10  | 8              | 8      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 3              | 3      |

## Hendrik-Ido-Ambacht

Tabel 11 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

| stelling                                                                         | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.</b>                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 75  | 72             | 71     |
| neutraal                                                                         | 13  | 15             | 14     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 13  | 13             | 14     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>Ik werd snel geholpen.</b>                                                    |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 63  | 72             | 71     |
| neutraal                                                                         | 19  | 16             | 16     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 19  | 11             | 13     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 1      |
| <b>De medewerker nam mij serieus.</b>                                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 81  | 85             | 84     |
| neutraal                                                                         | 13  | 8              | 8      |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 6   | 7              | 8      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 47  | 71             | 68     |
| neutraal                                                                         | 33  | 18             | 19     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 20  | 10             | 12     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 2      |

Tabel 12 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

|     | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|-----|-----|----------------|--------|
| ja  | 30  | 34             | 34     |
| nee | 70  | 66             | 66     |

Tabel 13 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

| stelling                                                            | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|---------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 92  | 78             | 78     |
| neutraal                                                            | 8   | 11             | 11     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 0   | 10             | 10     |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |
| <b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.</b>       |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 75  | 75             | 75     |
| neutraal                                                            | 13  | 10             | 10     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 13  | 13             | 14     |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |

Tabel 14 Resultaat van de ondersteuning (%)

| stelling                                                                           | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 77  | 68             | 69     |
| neutraal                                                                           | 23  | 22             | 21     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 0   | 10             | 9      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 1              | 1      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.</b>                |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 87  | 76             | 77     |
| neutraal                                                                           | 9   | 15             | 15     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 4   | 8              | 8      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 1              | 1      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.</b>  |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 91  | 70             | 71     |
| neutraal                                                                           | 9   | 19             | 18     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 0   | 11             | 10     |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 1              | 1      |

## Papendrecht

Tabel 15 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

| stelling                                                                         | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.</b>                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 73  | 73             | 74     |
| neutraal                                                                         | 13  | 12             | 12     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 13  | 14             | 13     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>Ik werd snel geholpen.</b>                                                    |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 60  | 77             | 75     |
| neutraal                                                                         | 0   | 15             | 15     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 33  | 7              | 9      |
| weet niet / geen mening                                                          | 7   | 1              | 1      |
| <b>De medewerker nam mij serieus.</b>                                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 67  | 84             | 82     |
| neutraal                                                                         | 13  | 11             | 12     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 20  | 4              | 6      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 67  | 75             | 75     |
| neutraal                                                                         | 20  | 15             | 15     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 13  | 8              | 9      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 2      |

Tabel 16 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

|     | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|-----|-----|----------------|--------|
| ja  | 38  | 33             | 34     |
| nee | 62  | 67             | 66     |

Tabel 17 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

| stelling                                                            | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|---------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 89  | 82             | 83     |
| neutraal                                                            | 0   | 12             | 11     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 11  | 5              | 6      |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |
| <b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag</b>        |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 65  | 79             | 78     |
| neutraal                                                            | 18  | 11             | 11     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 18  | 9              | 10     |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |

Tabel 18 Resultaat van de ondersteuning (%)

| stelling                                                                           | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 72  | 72             | 73     |
| neutraal                                                                           | 17  | 21             | 20     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 11  | 6              | 6      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 1              | 1      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.</b>                |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 78  | 79             | 79     |
| neutraal                                                                           | 11  | 14             | 14     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 11  | 6              | 6      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 1              | 1      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.</b>  |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 67  | 72             | 73     |
| neutraal                                                                           | 22  | 19             | 19     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 11  | 7              | 7      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 2              | 2      |

## Sliedrecht

Tabel 19 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

| stelling                                                                         | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.</b>                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 84  | 78             | 79     |
| neutraal                                                                         | 0   | 12             | 11     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 16  | 9              | 9      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>Ik werd snel geholpen.</b>                                                    |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 65  | 76             | 76     |
| neutraal                                                                         | 12  | 16             | 14     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 23  | 6              | 8      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 1      |
| <b>De medewerker nam mij serieus.</b>                                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 85  | 85             | 86     |
| neutraal                                                                         | 12  | 12             | 11     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 4   | 2              | 2      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 73  | 76             | 74     |
| neutraal                                                                         | 15  | 14             | 15     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 12  | 9              | 10     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 1      |

Tabel 20 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

|     | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|-----|-----|----------------|--------|
| ja  | 27  | 37             | 36     |
| nee | 73  | 63             | 64     |

Tabel 21 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

| stelling                                                            | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|---------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 87  | 77             | 77     |
| neutraal                                                            | 10  | 15             | 15     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 3   | 7              | 7      |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |
| <b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.</b>       |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 87  | 78             | 78     |
| neutraal                                                            | 7   | 11             | 11     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 7   | 10             | 10     |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |

Tabel 22 Resultaat van de ondersteuning (%)

| stelling                                                                           | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 87  | 74             | 76     |
| neutraal                                                                           | 7   | 17             | 16     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 7   | 7              | 7      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 2              | 2      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.</b>                |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 93  | 80             | 81     |
| neutraal                                                                           | 3   | 12             | 11     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 3   | 6              | 6      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 1              | 1      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.</b>  |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 90  | 73             | 74     |
| neutraal                                                                           | 3   | 19             | 17     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 7   | 6              | 6      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 3              | 2      |

## Zwijndrecht

Tabel 23 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

| stelling                                                                         | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.</b>                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 66  | 71             | 71     |
| neutraal                                                                         | 13  | 15             | 14     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 22  | 14             | 13     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>Ik werd snel geholpen.</b>                                                    |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 55  | 75             | 73     |
| neutraal                                                                         | 23  | 15             | 16     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 23  | 9              | 10     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 2      |
| <b>De medewerker nam mij serieus.</b>                                            |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 74  | 85             | 84     |
| neutraal                                                                         | 23  | 7              | 8      |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 3   | 7              | 7      |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 1              | 1      |
| <b>De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                              | 53  | 77             | 75     |
| neutraal                                                                         | 27  | 13             | 14     |
| (helemaal) mee oneens                                                            | 20  | 8              | 10     |
| weet niet / geen mening                                                          | 0   | 2              | 1      |

Tabel 24 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

|     | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|-----|-----|----------------|--------|
| ja  | 44  | 34             | 35     |
| nee | 56  | 66             | 65     |

Tabel 25 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

| stelling                                                            | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|---------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 79  | 80             | 79     |
| neutraal                                                            | 13  | 12             | 13     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 8   | 7              | 8      |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |
| <b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.</b>       |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                 | 74  | 76             | 76     |
| neutraal                                                            | 10  | 10             | 10     |
| (helemaal) mee oneens                                               | 15  | 13             | 13     |
| weet niet / geen mening                                             | 0   | 1              | 1      |

Tabel 26 Resultaat van de ondersteuning (%)

| stelling                                                                           | PGB | Zorg in Natura | totaal |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|--------|
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.</b> |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 67  | 70             | 71     |
| neutraal                                                                           | 25  | 21             | 20     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 8   | 8              | 8      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 2              | 1      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.</b>                |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 81  | 77             | 77     |
| neutraal                                                                           | 16  | 15             | 15     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 3   | 7              | 7      |
| weet niet / geen mening                                                            | 0   | 1              | 1      |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.</b>  |     |                |        |
| (helemaal) mee eens                                                                | 79  | 68             | 69     |
| neutraal                                                                           | 11  | 21             | 20     |
| (helemaal) mee oneens                                                              | 8   | 9              | 9      |
| weet niet / geen mening                                                            | 3   | 2              | 2      |

### 3 Uitsplitsingen naar maatwerkvoorziening

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

#### Op Drechtstedenniveau<sup>3</sup>

Tabel 27 Contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (%)

| stelling                                                                         | (helemaal)<br>mee eens | neutraal  | (helemaal)<br>mee oneens | weet niet /<br>geen mening |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|--------------------------|----------------------------|
| <b>Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.</b>                            |                        |           |                          |                            |
| woonvoorzieningen (n=55)                                                         | 70                     | 12        | 18                       | <b>0</b>                   |
| huishoudelijke ondersteuning (n=567)                                             | 67                     | 17        | 14                       | 3                          |
| vervoer (n=598)                                                                  | <b>76</b>              | <b>13</b> | 9                        | 3                          |
| individuele begeleiding (n=239)                                                  | <b>52</b>              | 21        | <b>23</b>                | 4                          |
| dagbesteding (n=54)                                                              | 57                     | 13        | 24                       | 6                          |
| maatschappelijke opvang (n=30)                                                   | <b>36</b>              | 31        | <b>33</b>                | <b>0</b>                   |
| beschermd wonen (n=47)                                                           | 53                     | 15        | 24                       | 8                          |
| <b>Ik werd snel geholpen.</b>                                                    |                        |           |                          |                            |
| woonvoorzieningen                                                                | 62                     | 18        | 19                       | <b>0</b>                   |
| huishoudelijke ondersteuning                                                     | 71                     | 16        | 12                       | 2                          |
| vervoer                                                                          | 72                     | 17        | 9                        | 2                          |
| individuele begeleiding                                                          | <b>54</b>              | <b>26</b> | <b>19</b>                | 2                          |
| dagbesteding                                                                     | 62                     | <b>5</b>  | <b>34</b>                | <b>0</b>                   |
| maatschappelijke opvang                                                          | <b>42</b>              | 34        | 24                       | <b>0</b>                   |
| beschermd wonen                                                                  | 57                     | 26        | 17                       | <b>0</b>                   |
| <b>De medewerker nam mij serieus.</b>                                            |                        |           |                          |                            |
| woonvoorzieningen                                                                | 81                     | 6         | 13                       | <b>0</b>                   |
| huishoudelijke ondersteuning                                                     | 80                     | 11        | 8                        | 1                          |
| vervoer                                                                          | 83                     | 9         | 6                        | 3                          |
| individuele begeleiding                                                          | 75                     | 15        | 9                        | 2                          |
| dagbesteding                                                                     | 79                     | <b>3</b>  | 18                       | <b>0</b>                   |
| maatschappelijke opvang                                                          | <b>48</b>              | 30        | 22                       | <b>0</b>                   |
| beschermd wonen                                                                  | 71                     | 4         | 15                       | 10                         |
| <b>De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.</b> |                        |           |                          |                            |
| woonvoorzieningen                                                                | 70                     | 12        | 17                       | 1                          |
| huishoudelijke ondersteuning                                                     | 70                     | 18        | 11                       | 3                          |
| vervoer                                                                          | 71                     | 16        | 10                       | 3                          |
| individuele begeleiding                                                          | 66                     | 18        | 15                       | 1                          |
| dagbesteding                                                                     | <b>82</b>              | 12        | 6                        | <b>0</b>                   |
| maatschappelijke opvang                                                          | 57                     | 26        | 18                       | <b>0</b>                   |
| beschermd wonen                                                                  | 54                     | 25        | 17                       | 4                          |

Tabel 28 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%)

|                              | ja        | nee       |
|------------------------------|-----------|-----------|
| woonvoorzieningen            | 26        | 74        |
| huishoudelijke ondersteuning | <b>29</b> | <b>71</b> |
| vervoer                      | <b>29</b> | <b>71</b> |
| individuele begeleiding      | <b>41</b> | <b>59</b> |
| dagbesteding                 | 43        | 57        |
| maatschappelijke opvang      | <b>15</b> | <b>85</b> |
| beschermd wonen              | <b>49</b> | <b>51</b> |

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

Tabel 29 Kwaliteit van de ondersteuning (%)

| stelling                                                            | (helemaal)<br>mee eens | neutraal | (helemaal)<br>mee oneens | weet niet /<br>geen mening |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|--------------------------|----------------------------|
| <b>Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.</b> |                        |          |                          |                            |
| woonvoorzieningen                                                   | 72                     | 10       | 16                       | 2                          |
| huishoudelijke ondersteuning                                        | 78                     | 13       | 8                        | 1                          |
| vervoer                                                             | 73                     | 18       | 6                        | 3                          |
| individuele begeleiding                                             | 85                     | 8        | 7                        | 0                          |
| dagbesteding                                                        | 89                     | 9        | 2                        | 0                          |
| maatschappelijke opvang                                             | 59                     | 29       | 12                       | 0                          |
| beschermde wonen                                                    | 84                     | 7        | 9                        | 0                          |
| <b>De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.</b>       |                        |          |                          |                            |
| woonvoorzieningen                                                   | 70                     | 10       | 19                       | 1                          |
| huishoudelijke ondersteuning                                        | 72                     | 9        | 17                       | 2                          |
| vervoer                                                             | 77                     | 13       | 6                        | 4                          |
| individuele begeleiding                                             | 83                     | 8        | 9                        | 0                          |
| dagbesteding                                                        | 79                     | 16       | 5                        | 0                          |
| maatschappelijke opvang                                             | 65                     | 23       | 12                       | 0                          |
| beschermde wonen                                                    | 87                     | 11       | 3                        | 0                          |

Tabel 29 Resultaat van de ondersteuning (%)

| stelling                                                                           | (helemaal)<br>mee eens | neutraal | (helemaal)<br>mee oneens | weet niet /<br>geen mening |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|--------------------------|----------------------------|
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.</b> |                        |          |                          |                            |
| woonvoorzieningen                                                                  | 75                     | 14       | 9                        | 1                          |
| huishoudelijke ondersteuning                                                       | 67                     | 24       | 8                        | 1                          |
| vervoer                                                                            | 80                     | 10       | 7                        | 3                          |
| individuele begeleiding                                                            | 78                     | 16       | 5                        | 1                          |
| dagbesteding                                                                       | 67                     | 31       | 2                        | 0                          |
| maatschappelijke opvang                                                            | 71                     | 22       | 6                        | 0                          |
| beschermde wonen                                                                   | 83                     | 16       | 1                        | 0                          |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.</b>                |                        |          |                          |                            |
| woonvoorzieningen                                                                  | 79                     | 7        | 8                        | 6                          |
| huishoudelijke ondersteuning                                                       | 80                     | 12       | 7                        | 1                          |
| vervoer                                                                            | 76                     | 16       | 5                        | 3                          |
| individuele begeleiding                                                            | 83                     | 11       | 6                        | 0                          |
| dagbesteding                                                                       | 54                     | 34       | 5                        | 7                          |
| maatschappelijke opvang                                                            | 71                     | 15       | 14                       | 0                          |
| beschermde wonen                                                                   | 83                     | 16       | 1                        | 0                          |
| <b>Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.</b>  |                        |          |                          |                            |
| woonvoorzieningen                                                                  | 57                     | 28       | 10                       | 6                          |
| huishoudelijke ondersteuning                                                       | 66                     | 20       | 10                       | 4                          |
| vervoer                                                                            | 70                     | 20       | 6                        | 4                          |
| individuele begeleiding                                                            | 72                     | 20       | 8                        | 1                          |
| dagbesteding                                                                       | 68                     | 27       | 6                        | 0                          |
| maatschappelijke opvang                                                            | 60                     | 27       | 13                       | 0                          |
| beschermde wonen                                                                   | 78                     | 21       | 1                        | 0                          |