

Cliëntervaringen
sociaal domein
Gemeente Vught

Meting 2017

September 2017
Afdeling Onderzoek & Statistiek
Gemeente 's-Hertogenbosch

Samenvatting

Gemeente Vught heeft de toegang tot hulp in het sociaal domein geregeld via het loket Wegwijs+. Dit loket biedt inwoners lichte ondersteuning en indien nodig toegang tot specialistische hulp, namelijk hulp via de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en schuldhulpverlening. De gemeente vindt het belangrijk om de ervaringen van cliënten van Wegwijs+ regelmatig te monitoren. Voor cliënten met hulp via de Jeugdwet of Participatiewet was dit de eerste meting. De meting ging over de hulp die men kreeg in 2016. Onder Wmo-cliënten is er in 2016 al een eerdere meting uitgevoerd over de ondersteuning in 2015. In deze samenvatting komen de resultaten aan bod van de toegang via Wegwijs+. Daarna komen resultaten aan bod specifiek voor cliënten met hulp via de Participatiewet/ Schuldhulpverlening, hulp via de Jeugdwet of ondersteuning via de Wmo.

Doel, onderzoeksaanpak en respons

Doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met:

- De toegang tot hulp en ondersteuning;
- De kwaliteit van de hulp en ondersteuning;
- De resultaten van de hulp en ondersteuning.

Doelgroep van het onderzoek zijn mensen die in 2016 hulp ontvingen. Het gaat om drie groepen:

- Inwoners die ondersteuning krijgen via de Participatiewet (P-wet) en/of gebruik maken van Schuldhulpverlening (SHV).
- Inwoners met hulp via de Jeugdwet: het gaat om cliënten die door de gemeente (Wegwijs+) toegang hebben gekregen tot deze hulp.
- Inwoners met ondersteuning via de Wmo.

Onder iedere doelgroep is een aparte vragenlijst uitgezet. Voor de Jeugdwet zijn vragenlijsten uitgezet onder twee verschillende groepen: 1.) (pleeg)ouders/verzorgers van kinderen in de leeftijd 0 t/m 15 jaar en 2.) jongeren ouder dan 13 jaar. Deze vragenlijsten waren nagenoeg gelijk.

In de verschillende vragenlijsten zijn de vragen over Wegwijs+ op dezelfde manier gesteld. Hierdoor konden totaalcijfers worden berekend voor de toegang via Wegwijs+.

Het onderzoek onder cliënten van de Jeugdwet is uitgezet in alle 16 gemeenten van de regio Noordoost-Brabant. Het onderzoek onder Wmo-cliënten is uitgezet in alle 6 gemeenten van de regio Meierij.

Mensen konden de vragenlijst schriftelijk of via internet invullen. 1.036 mensen hebben een vragenlijst ontvangen, 390 respondenten hebben een vragenlijst ingevuld. Het totale responspercentage is 36%. De respons verschilt per vragenlijst (zie tabel 1).

In het rapport wordt met N aangeduid hoeveel respondenten een vraag hebben beantwoord.

Tabel 1.: Responsoverzicht uitgesplitst per vorm van hulp/ondersteuning ¹

	Aangeschreven personen	Respondenten	Respons Vught	Respons regio
Participatiewet/ schuldhulpverlening	319	93	29%	-
Jeugdwet ouders	71	17	24%	28%
Jeugdwet jongeren	63	12	19%	21%
Wmo	583	254	44%	46%

¹ Omdat de responsaantallen voor de vragenlijsten over de Jeugdwet onder zowel ouders als jongeren laag zijn, zijn deze resultaten eerder indicatief dan representatief.

Resultaten toegang Wegwijs+

De resultaten hierna gaan over alle cliënten die via Wegwijs+ zijn toegeleid naar hulp. Dat kan zijn hulp via de Jeugdwet, via de Wmo, via de Participatiewet en/of schuldhelpverlening.

Meeste respondenten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag

De weg naar hulp is voor de meeste respondenten duidelijk. 80% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Voor 8% was dat onvoldoende duidelijk. Onder Wmo-clieënten is deze vraag ook gesteld in een eerdere meting. We zien voor deze cliënten tussen 2016 en 2017 een toename van mensen voor wie de weg naar hulp duidelijk was.

Eerste gesprek met Wegwijs+ veelal naar tevredenheid

Ruim 8 op de 10 respondenten voelen zich serieus genomen door de medewerker van Wegwijs+. Volgens 71% heeft de medewerker van Wegwijs+ samen met hen naar oplossingen gezocht. 14% is het daar niet mee eens.

Drie kwart tevreden over snelheid waarmee zij zijn geholpen

74% van de respondenten vindt dat zij door Wegwijs+ snel werden geholpen met hun hulpvraag. 8% is het daar niet mee eens. Cliënten met hulp via de P-wet/SHV zijn hierover iets tevredener. 81% van hen vindt dat zij snel werden geholpen.

Meer Wmo-clieënten bekend met gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner

48% van de Wmo-clieënten geeft aan dat zij wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is iemand die de cliënt helpt tijdens het gesprek over de hulpvraag. De bekendheid is het afgelopen jaar toegenomen. In het onderzoek van 2016 was 27% ermee bekend.

Respondenten zijn met name tevreden over tijd die voor hen werd genomen

De meeste respondenten zijn tevreden over het gesprek dat zij hadden met Wegwijs+ om te komen tot een oplossing voor hun hulpvraag. 83% is tevreden over de tijd die voor hen werd genomen. Ongeveer drie kwart vindt de informatie die zij kregen duidelijk. Een even grote groep vindt de medewerkers deskundig. Cliënten met hulp via de P-wet/SHV zijn over deze laatste twee aspecten iets tevredener dan gemiddeld.

Onder Wmo-clieënten tevredenheid gesprek Wegwijs+ afgelopen jaar toegenomen

Wmo-clieënten zijn in 2017 tevredener over het gesprek met Wegwijs+ dan in het onderzoek van 2016. Met name over de deskundigheid van de medewerkers (2017: 74%; 2016: 67%) en de mate waarin rekening werd gehouden met de wensen en behoeften van de cliënt (2017: 69%; 2016: 56%). Dit laatste blijft wel een aandachtspunt. Nog steeds zijn 2 op de 10 cliënten hier ontevreden over.

Rapportcijfer oppakken hulpvraag: 7,4

Respondenten geven gemiddeld een 7,4 voor de manier waarop Wegwijs+ hun hulpvraag heeft opgepakt. 11% geeft hiervoor een onvoldoende. P-wet/SHV cliënten geven gemiddeld het hoogste cijfer, namelijk een 7,5. Wmo-clieënten geven in 2017 (7,3) een hoger rapportcijfer dan in 2016 (6,8).

Resultaten cliënten P-wet/SHV

De resultaten hierna gaan over cliënten die contact hebben gehad met Wegwijs+ voor hulp via de Participatiewet en/of schuldhelpverlening.

Drie kwart vindt de kwaliteit van de hulp van Wegwijs+ goed

Van de P-wet/SHV cliënten is 75% tevreden over de kwaliteit van de hulp die zij van Wegwijs+ krijgen. 13% vindt de kwaliteit niet goed. 71% vindt dat de hulp past bij hun hulpvraag. 11% is het daar niet

mee eens. Er is ook gevraagd hoe tevreden cliënten zijn over hulp die zij van andere organisaties dan Wegwijs+ krijgen. De helft van de cliënten is tevreden over de hulp vanuit WSD (N=24). Over Kringkracht zijn negen klanten (zeer) tevreden (N=21). Zes cliënten zijn (zeer) ontevreden. De Gemeentelijke Kredietbank wordt door zeven klanten met '(zeer)tevreden' beoordeeld (N=16). Vier cliënten zijn ontevreden.

Helpt van cliënten heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst

Aan cliënten is gevraagd wat de hulp hen heeft opgeleverd. 52% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst; 43% heeft meer zelfvertrouwen gekregen. 55% van de cliënten geeft aan dat zij door de hulp (vrijwilligers)werk hebben gevonden. 33% vindt dat door de hulp hun kansen op de arbeidsmarkt zijn verbeterd. 27% is het daar niet mee eens.

Schuldhelpverlening zorgt vooral voor meer inzicht in geldzaken

Ongeveer 6 op de 10 cliënten met schuldhelpverlening hebben door de hulp meer inzicht in hun geldzaken gekregen. Bijna de helft ervaart minder zorgen over hun geldzaken. Voor ruim een derde van de cliënten zijn hun schulden afgenomen; voor eenzelfde groep geldt dat niet.

Resultaten cliënten Jeugdwet

De resultaten hierna gaan over cliënten die hulp krijgen via de Jeugdwet.

Meeste ouders tevreden over de kwaliteit van de hulp

13 ouders beoordelen de kwaliteit van de hulp als goed (N=15). De hulp sluit volgens 12 ouders aan bij de hulpvraag (N=15). Ongeveer de helft van de jongeren beoordeelt de kwaliteit van de hulp als goed (N=12). Een kwart is het hier niet mee eens.

Ouders voelen zich veelal serieus genomen door de hulpverleners

Bijna alle ouders voelen zich altijd/vaak serieus genomen door de hulpverleners van de zorgaanbieders. Ook vinden de meeste ouders dat ze voldoende informatie krijgen over hoe de hulpverlening verloopt en zijn zij over het algemeen tevreden over de deskundigheid van de hulpverleners (N=16). Ook de jongeren vinden de hulpverleners veelal deskundig (N=12). Zo'n drie kwart van de jongeren voelt zich serieus genomen door de hulpverleners (N=12).

Aandachtspunt: samenwerking tussen verschillende organisaties

Ouders zijn het minst positief over de mate waarin verschillende organisaties samenwerken om hen en hun kind te helpen. Een derde vindt dat er onvoldoende wordt samengewerkt. Zeven jongeren hebben deze vraag beantwoord. Vijf van hen vinden de samenwerking tussen organisaties onvoldoende.

Rapportcijfer 'hoe nuttig is de hulp': 7 (ouders) en 6,2 (jongeren)

Aan ouders en jongeren is gevraagd of ze met een rapportcijfer kunnen aangeven hoe nuttig de hulp is/was. Gemiddeld geven 15 ouders een rapportcijfer 7. Jongeren geven gemiddeld een 6,2 (N=11).

Meeste ouders vinden situatie thuis en hoe het kind zich voelt verbeterd door de hulp

De meeste ouders geven aan dat hun kind zich door de hulp beter voelt. Ook de situatie thuis is volgens de meeste ouders verbeterd. Op school of dagbesteding gaat het volgens de helft van de ouders beter. Jongeren ervaren vooral verbetering in hoe ze zich voelen; voor zeven jongeren is dit verbeterd (N=12). Vijf van de twaalf jongeren vinden dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen.

Resultaten cliënten Wmo

De resultaten hierna gaan over cliënten die ondersteuning krijgen via de Wmo.

Meeste cliënten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten geven alles bij elkaar genomen gemiddeld een 7,5 voor de ondersteuning die zij via de Wmo ontvangen. 83% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed; 79% vindt dat deze ondersteuning past bij de hulpvraag.

Ruim 8 op de 10 cliënten meer zelfredzaam door de ondersteuning

83% van de cliënten vindt dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning. 77% vindt dat zij een betere kwaliteit van leven hebben. In 2017 worden de stellingen over de effecten van de ondersteuning positiever beoordeeld dan in 2016.

Voor 13% heeft de eigen bijdrage invloed (gehad) op de ondersteuning

Het aandeel cliënten waarvoor de eigen bijdrage invloed heeft (gehad) op de ondersteuning is ten opzichte van het onderzoek van 2016 iets verminderd. Toen gaf 16% aan dat de eigen bijdrage invloed had. Het komt vooral voor dat cliënten vanwege de eigen bijdrage hebben getwijfeld om de ondersteuning aan te vragen (6%).

Inhoud

1.	Inleiding	7
1.1	Waarom dit onderzoek?	7
1.2	Doel en vraagstelling	7
1.3	Doelgroep	8
1.4	Onderzoeksaanpak	8
1.5	Aangeschreven cliënten en respons	9
1.6	Vragenlijsten	9
1.7	Analyse	10
1.8	Achtergrondkenmerken respondenten	11
1.9	Opbouw rapport	11
2.	Toegang tot hulp via Wegwijs+	13
2.1	Eerste contact met Wegwijs+	13
2.2	Contact over oplossing hulpvraag	15
3.	Participatiewet/schuldhelpverlening	19
3.1	Kwaliteit van de hulp	19
3.2	Resultaten van de hulp	20
4.	Hulp via de Jeugdwet	22
4.1	De hulp	22
4.2	Uitvoering van de hulp	22
4.3	Resultaten van de hulp	25
4.4	Vervolg van de hulp	26
5.	Ondersteuning via de Wmo	27
5.1	Kwaliteit van de ondersteuning	27
5.2	Resultaten van de ondersteuning	28
5.3	Andere ondersteuning naast Wmo	28
5.4	Wmo vertrouwenspersoon	29
5.5	Invloed eigen bijdrage	29

1. Inleiding

De Gemeente Vught heeft de toegang tot hulp in het sociaal domein geregeld via het loket Wegwijs+. Via dit loket wordt lichte ondersteuning geboden en wordt de toegang verleend tot specialistische hulp, zoals hulp via de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en schuldhulpverlening. Gemeente Vught vindt het belangrijk om de cliëntervaringen van cliënten van Wegwijs+ regelmatig te monitoren. In dit rapport staan de resultaten van de eerste meting. Alleen onder Wmo-cliënten is er in 2016 ook al een meting uitgevoerd.

1.1 Waarom dit onderzoek?

De gemeente Vught vindt het belangrijk om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren, zodat cliënten zo goed mogelijk worden geholpen. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om de belangrijkste verbeterpunten in beeld te krijgen. In volgende metingen kan worden gemeten of verbeteracties het gewenste effect hebben. De resultaten van de cliënten met hulp via de Wmo of Jeugdwet worden daarnaast gebruikt voor verantwoording aan het Ministerie. In zowel de Wmo als de Jeugdwet is de verplichting opgenomen voor gemeenten om de ervaringen van cliënten jaarlijks te meten en daarover te rapporteren aan het Ministerie.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet regio Noordoost-Brabant

Omdat de 16 gemeenten uit de regio Noordoost-Brabant² de jeugdhulp gezamenlijk inkopen, vinden deze gemeenten het belangrijk om de cliëntervaringen gezamenlijk te monitoren. Het cliëntervaringsonderzoek jeugd is daarom door deze 16 gemeenten gezamenlijk uitgevoerd. Hierdoor konden er ook regionale cijfers berekend worden en is er inzicht in de kwaliteit en effecten van de jeugdhulp voor de totale regio. De resultaten voor de totale regio zijn in een apart rapport beschreven. Omdat de toegang tot de hulp op lokaal niveau is geregeld, worden de resultaten over de toegang met name gebruikt voor de individuele gemeenten om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. De resultaten van Vught zijn in dit rapport uitgewerkt.

Cliëntervarinsonderzoek Wmo regio Meierij

Voor de Wmo werken de gemeenten Meierijstad, Haaren, Vught, Sint-Michielsgestel, 's-Hertogenbosch en Boxtel samen binnen de regio Meierij. Door deze gemeenten is gezamenlijk het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. Daarmee zijn de resultaten tussen deze gemeenten vergelijkbaar. De resultaten van Vught zijn in dit rapport uitgewerkt.

De afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente 's-Hertogenbosch heeft beide onderzoeken voor de regio gecoördineerd en de rapporten geschreven.

1.2 Doel en vraagstelling

Doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met:

- De toegang tot hulp en ondersteuning;
- De kwaliteit van de hulp en ondersteuning;
- De resultaten van de hulp en ondersteuning.

Hoofdvragen die met het onderzoek beantwoord worden, zijn:

- Hoe ervaren cliënten de toegang tot de hulp en ondersteuning?
- Hoe ervaren cliënten de kwaliteit van de hulp en ondersteuning?
- Welke effecten ervaren cliënten van de hulp en ondersteuning die zij krijgen?

² De regio Noordoost-Brabant bestaat uit Bernheze, Boekel, Boxmeer, Boxtel, Cuijk, Grave, Haaren, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, 's-Hertogenbosch, Sint Anthonis, Sint-Michielsgestel, Uden en Vught.

1.3 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit de volgende drie groepen:

- Inwoners die ondersteuning krijgen via de Participatiewet en/of gebruik maken van Schuldhulpverlening van de gemeente. Het kunnen cliënten zijn die in 2016 voor het eerst deze ondersteuning hebben ontvangen, maar ook cliënten die al langere tijd ondersteuning krijgen. De cliënten hebben in ieder geval in 2016 contact gehad met Wegwijs+ voor hun ondersteuning.
- Inwoners met hulp via de Jeugdwet: het gaat om cliënten die hulp ontvangen op basis van de Jeugdwet en daarvoor zijn toegeleid door de gemeente. In de gemeente Vught regelt Wegwijs+ deze toeleiding. Het onderzoek was gericht op cliënten die in 2016 één of meerdere vormen van jeugdhulp ontvingen. De hulp kan gestart zijn vóór 1 januari 2016, maar liep in ieder geval door tot na 1 januari 2016. Ook cliënten met een persoonsgebonden budget (PGB) zijn meegenomen in het onderzoek.
- Inwoners met ondersteuning via de Wmo: het gaat om nieuwe en bestaande cliënten met Wmo-ondersteuning. Voor nieuwe cliënten is de ondersteuning gestart in 2016 en liep deze minimaal door tot maart 2017. Voor bestaande cliënten is de ondersteuning gestart vóór 1 januari 2016 en liep deze nog door op het moment dat de vragenlijst is uitgezet.

1.4 Onderzoeksaanpak

Voor het onderzoek zijn vier doelgroepen aangeschreven die ieder een andere vragenlijst hebben ontvangen:

- cliënten met hulp via de Participatiewet en/of schuldhulpverlening;
- (pleeg)ouders/verzorgers van kinderen in de leeftijd 0 t/m 15 jaar met hulp via de Jeugdwet;
- jongeren ouder dan 13 jaar met hulp via de Jeugdwet;
- cliënten met ondersteuning via de Wmo.

Er is per doelgroep een aparte vragenlijst uitgezet. De mensen ontvingen een uitnodigingsbrief met daarbij een papieren vragenlijst. De mensen konden deze vragenlijst schriftelijk invullen en gratis terugsturen in de bijgesloten antwoordenvolp. Als alternatief konden zij de vragenlijst digitaal invullen met behulp van de unieke inlogcode uit de uitnodigingsbrief.

Jeugdwet

Voor de cliënten van 13 t/m 15 jaar hebben zowel de ouders³ als de cliënten zelf een uitnodiging voor het onderzoek ontvangen. Per cliënt is maximaal één brief aan de ouders gestuurd. In geval van gescheiden ouders met verschillende woonadressen, is slechts één adres aangeschreven. Wanneer er meerdere kinderen op één adres jeugdhulp ontvangen, is slechts voor één kind een brief gestuurd aan de ouders. Dit om de invullast voor de ouders te beperken. Het kind waarvoor de brief is verstuurd is willekeurig gekozen. De jongeren vanaf 13 jaar zijn wel allemaal aangeschreven. Ook als het ging om meerdere brieven naar hetzelfde adres. Ook voor cliënten die verblijven in een instelling zijn eventueel meerdere brieven naar hetzelfde instellingsadres verstuurd. De vragenlijsten zijn gestuurd aan de ouders die het bevoegd gezag hebben over het kind. In geval van pleegzorg is de vragenlijst gestuurd aan de pleegouder(s).

Ontdubbelen bestanden

Per doelgroep (zie 1.3.) is er een cliëntenbestand aangeleverd. Om te voorkomen dat mensen meerdere vragenlijsten ontvingen, zijn deze cliëntenbestanden ontdubbeld. Hierdoor is er per adres maximaal één vragenlijst verstuurd. In de volgende gevallen is er mogelijk wel meer dan één vragenlijst naar hetzelfde adres gestuurd:

³ Waar in het vervolg van dit rapport staat 'ouders', bedoelen we 'ouders/verzorgers'. Dit is gedaan voor de leesbaarheid van het rapport

- Instellingsadressen: op deze adressen ontvingen soms meerdere personen een brief. Deze personen ontvingen wel maximaal voor één onderzoek een brief.
- Jongeren vanaf 13 jaar die hulp krijgen via de Jeugdwet. Deze jongeren zijn allemaal aangeschreven. Ook als bijvoorbeeld hun ouders al een vragenlijst ontvingen of een broer of zus woonachtig op hetzelfde adres.

De vragenlijsten zijn allemaal gelijktijdig uitgezet in mei 2017.

1.5 Aangeschreven cliënten en respons

In tabel 1.1. is te zien hoeveel mensen er per vragenlijst zijn aangeschreven en wat de respons was per vragenlijst. In de laatste kolom staan de responspercentages van de regio. In totaal hebben 1.036 mensen een vragenlijst ontvangen, 390 respondenten hebben een vragenlijst ingevuld. Het totale responspercentage is 36%.

Tabel 11.: Responsoverzicht uitgesplitst per vorm van hulp/ondersteuning ⁴

	Aangeschreven personen	Respondenten	Respons Vught	Respons regio
Participatiewet/schuldhelpverlening	319	93	29%	-
Jeugdwet ouders	71	17	24%	28%
Jeugdwet jongeren	63	12	19%	21%
Wmo	583	254	44%	46%

Respons Wmo-cliënten per type voorziening

In tabel 1.2 is te zien hoeveel respondenten er zijn per type Wmo-voorziening. 24% van de cliënten heeft meer dan één Wmo voorziening. Daarom tellen de aantallen en percentages in de tabel niet op tot 254 respondenten of 100%.

Tabel 1.2: Wmo-cliënten naar type voorziening

Type voorziening	Aantal respondenten	% respondenten
Hulp bij het huishouden	203	80%
Begeleiding	41	16%
Collectief vervoer	18	7%
Vervoersvoorziening	9	4%
Woonvoorziening	8	3%
Rolstoel	4	2%
Persoonlijke verzorging	2	1%
Kortdurend verblijf	2	1%

1.6 Vragenlijsten

Voor het onderzoek zijn de volgende vier vragenlijsten uitgezet onder de doelgroepen zoals beschreven bij 1.4.:

- Participatiewet/Schuldhelpverlening (P-wet/SHV)
- Jeugdwet ouders
- Jeugdwet jongeren
- Wmo ondersteuning

⁴ Omdat de responsaantallen voor de vragenlijsten over de Jeugdwet onder zowel ouders als jongeren laag zijn, zijn deze resultaten eerder indicatief dan representatief.

In alle vragenlijsten kwamen de volgende hoofdonderwerpen aan bod:

- Toegang tot de hulp/ondersteuning
- Kwaliteit van de hulp/ondersteuning
- Resultaten van de hulp/ondersteuning

Vragenlijst Jeugdwet

Voor het wettelijk verplichte onderzoek onder cliënten met jeugdhulp heeft VNG samen met Stichting Alexander en de UvA twee modelvragenlijsten ontwikkeld, voor ouders en voor jongeren. Het gebruik van deze modelvragenlijsten is niet verplicht. Maar deze vragenlijsten zijn wel als voorbeeld gebruikt voor het onderzoek in Vught en de andere gemeenten in de regio Noordoost-Brabant.

De vragenlijsten over de Jeugdwet waren voor de ouders en jongeren inhoudelijk nagenoeg gelijk. Het belangrijkste verschil was dat de jongeren werden aangesproken met je/jij en de ouders met u. Ook zijn een aantal stellingen over de resultaten van de hulp anders gesteld.

Vragenlijst Wmo

Voor het wettelijk verplichte onderzoek onder cliënten met Wmo-ondersteuning heeft VNG een modelvragenlijst ontwikkeld. Gemeenten zijn verplicht om deze vragenlijst te gebruiken. Voor dit onderzoek is de modelvragenlijst gebruikt en aangevuld met een aantal extra vragen over:

- Het gesprek over de oplossing
- Andere ondersteuning die cliënten krijgen naast de ondersteuning via de Wmo
- De Wmo vertrouwenspersoon
- De eigen bijdrage

Daarnaast zijn een aantal vragen over achtergrondkenmerken van cliënten toegevoegd.

Vragen over Wegwijs+

In alle vier de vragenlijsten zijn deels dezelfde vragen opgenomen over de toegang tot de hulp. De toegang loopt voor de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en Schuldhulpverlening in Vught via Wegwijs+⁵. Door de vragen op dezelfde manier te stellen konden totaalcijfers berekend worden. Dit geeft een totaalbeeld over hoe cliënten van Wegwijs+ de toegang tot hulp en ondersteuning ervaren. Ook wordt inzichtelijk of hierin verschillen zijn tussen cliënten met Wmo, Jeugdhulp of hulp via de Participatiewet.

1.7 Analyse

In het rapport wordt bij iedere figuur met N aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord. Indien een vraag door minder dan 25 respondenten is beantwoord, wordt voor deze vraag geen figuur gepresenteerd. In dat geval worden de resultaten kwalitatief besproken. De resultaten zijn in die gevallen eerder indicatief dan representatief.

Voor de Wmo is er in 2016 ook al een meting uitgevoerd. Omdat in 2017 dezelfde vragenlijst is uitgezet kunnen de cijfers van 2017 en 2016 met elkaar worden vergeleken. Significante verschillen tussen 2016 en 2017 worden in grijze balken weergegeven. Voor deze verschillen kan met 95% betrouwbaarheid worden gezegd dat de verschillen niet op toeval berusten.

⁵ Voor de Jeugdwet kunnen daarnaast ook de huisarts en gecertificeerde instellingen toegang verlenen.

1.8 Achtergrondkenmerken respondenten

Participatiewet/schuldhelpverlening

93 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. De jongste respondent is 18 jaar en de oudste 82 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 52 jaar. Van de respondenten is ongeveer de helft alleenstaand.

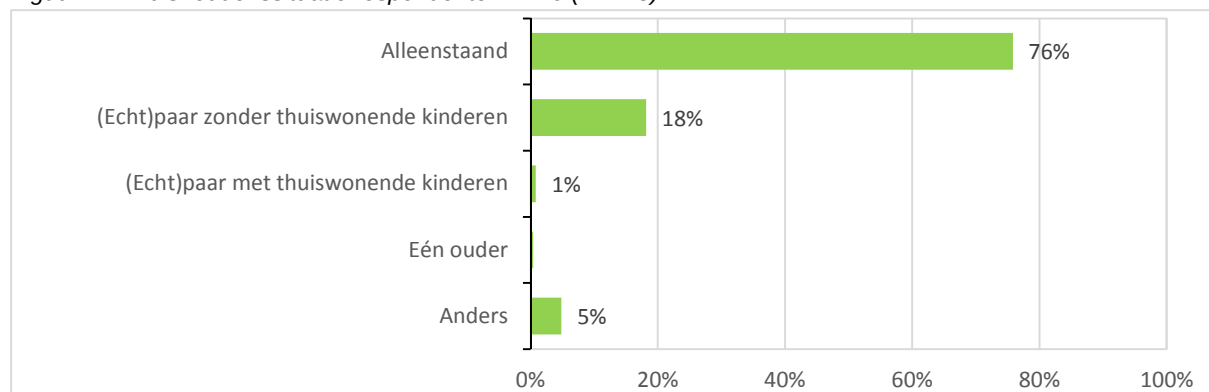
Jeugdhulp

12 jongeren en 17 ouders hebben de vragenlijst ingevuld. De jongste respondent is 14 jaar en de oudste 50. De gemiddelde leeftijd van de ouders is 43; bij de jongeren is de gemiddelde leeftijd 16 jaar. Het merendeel van de ouders die de vragenlijst heeft ingevuld is vrouw (81%); onder de jongeren is de helft een jongen. Alle jongeren wonen thuis bij hun ouder(s). Drie kwart van de ouders heeft een partner en (een) thuiswonend(e) kind(eren).

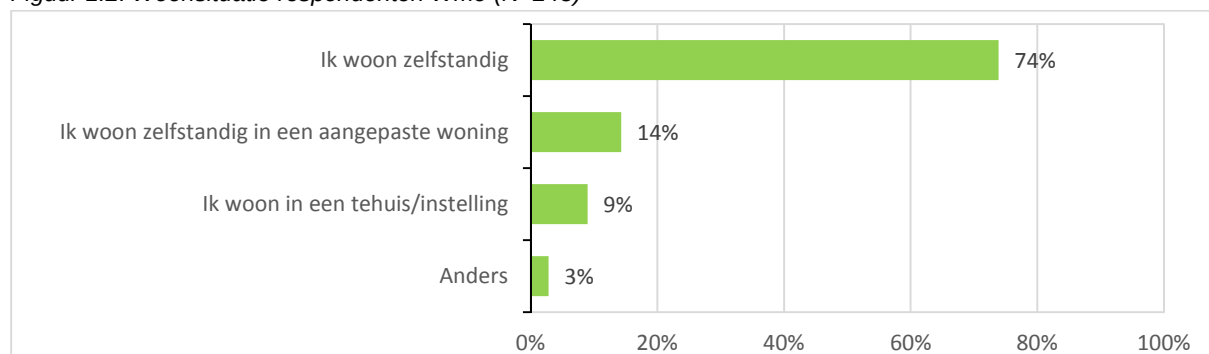
Wmo

254 cliënten met Wmo ondersteuning hebben de vragenlijst ingevuld. De jongste respondent is 19 jaar; de oudste 96. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 75 jaar. De meeste respondenten wonen zelfstandig en ze zijn veelal alleenstaand. 14% woont zelfstandig in een aangepaste woning (zie figuur 1.1. en 1.2.). 80% ontvangt ondersteuning in de vorm van hulp bij het huishouden.

Figuur 1.1: Huishoudenssituatie respondenten Wmo (N=248)



Figuur 1.2: Woonsituatie respondenten Wmo (N=245)



1.9 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 gaat het over de toegang tot de hulp. Wisten de cliënten waar ze terecht moesten met hun hulpvraag en hoe hebben zij het gesprek met Wegwijs+ ervaren? In hoofdstuk 3 gaat het specifiek over cliënten met hulp via de Participatiewet of schuldhelpverlening. Hoe ervaren zij de kwaliteit van de hulp? En wat levert de hulp hen op? In hoofdstuk 4 komen de resultaten aan bod specifiek voor de cliënten met hulp via de Jeugdwet. Ook hier gaat het over de kwaliteit van de hulp en de effecten van de hulp op de ouders en jongeren. Tot slot komen in hoofdstuk 5 de resultaten aan

bod specifiek voor de Wmo-cliënten. De kwaliteit van de ondersteuning komt aan bod en de effecten op de kwaliteit van leven van de cliënten. Daarnaast gaat het over de bekendheid van de Wmo vertrouwenspersoon en de invloed van de eigen bijdrage op de ondersteuning die men krijgt.

2. Toegang tot hulp via Wegwijs+

In dit hoofdstuk gaat het over de toegang tot de hulp. Bijvoorbeeld of cliënten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en of zij snel werden geholpen. Ook komt in dit hoofdstuk aan bod hoe cliënten het gesprek met Wegwijs+ hebben ervaren voor het regelen van de hulp. De resultaten gaan over alle respondenten die minder dan een jaar geleden contact hebben gehad met Wegwijs+. Daar waar mogelijk zijn de resultaten uitgesplitst naar type hulp (Wmo of Pwet/SHV). Voor de Jeugdwet zijn er te weinig respondenten om cijfers apart te presenteren. De cliënten Jeugdwet zijn wel meegenomen in de totaalcijfers over Wegwijs+.

2.1 Eerste contact met Wegwijs+

Aan de respondenten zijn stellingen voorgelegd over de toegang tot de hulp. Deze stellingen zijn voorgelegd aan cliënten waarvoor het eerste contact met Wegwijs+ korter dan een jaar geleden is.

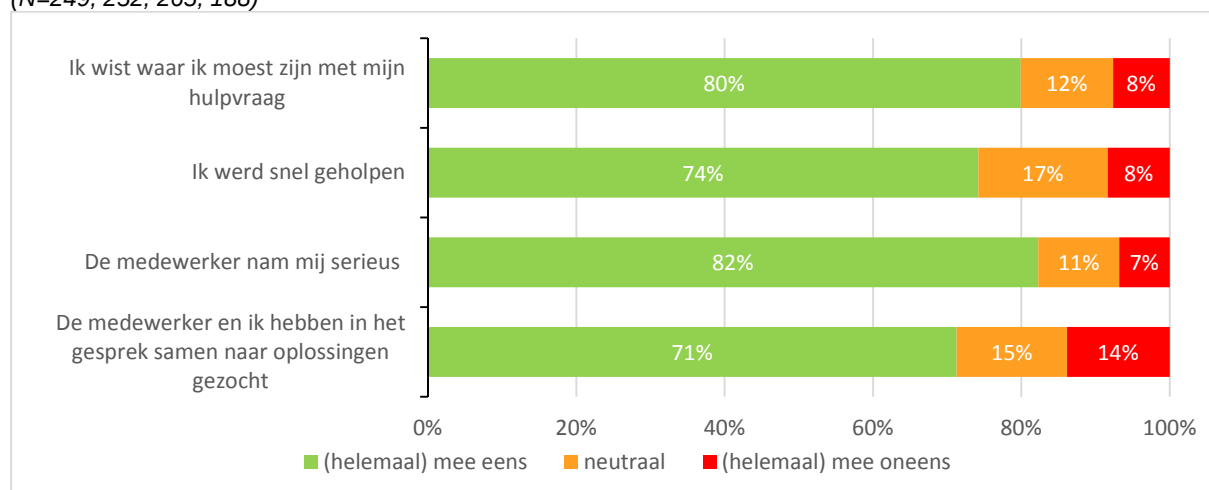
Meeste respondenten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag

De weg naar hulp is voor de meeste respondenten duidelijk. Zo geeft 80% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Voor 8% was dat onvoldoende duidelijk. Ongeveer drie kwart van de respondenten vindt dat zij snel zijn geholpen met hun hulpvraag; 8% is het daar niet mee eens.

De meeste respondenten voelen zich serieus genomen door de medewerker van Wegwijs+

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over hoe Wegwijs+ met hun hulpvraag is omgegaan. Ruim 8 op de 10 respondenten voelen zich serieus genomen door de medewerker van Wegwijs+. Volgens 7 op de 10 respondenten is er in het gesprek door de medewerker van Wegwijs+ samen met hen naar oplossingen gezocht. 14% is het daar niet mee eens. Deze laatste vraag is alleen gesteld in de vragenlijsten onder Wmo-clieënten en cliënten met hulp via de Jeugdwet.

Figuur 2.1: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het regelen van de hulp? (N=249; 252; 265; 188)



In figuur 2.2 is weergegeven hoe respondenten met verschillende soorten ondersteuning de stellingen over het regelen van de hulp beoordelen.

Zowel Wmo cliënten als P-wet/SHV cliënten weten weg naar hulp goed te vinden

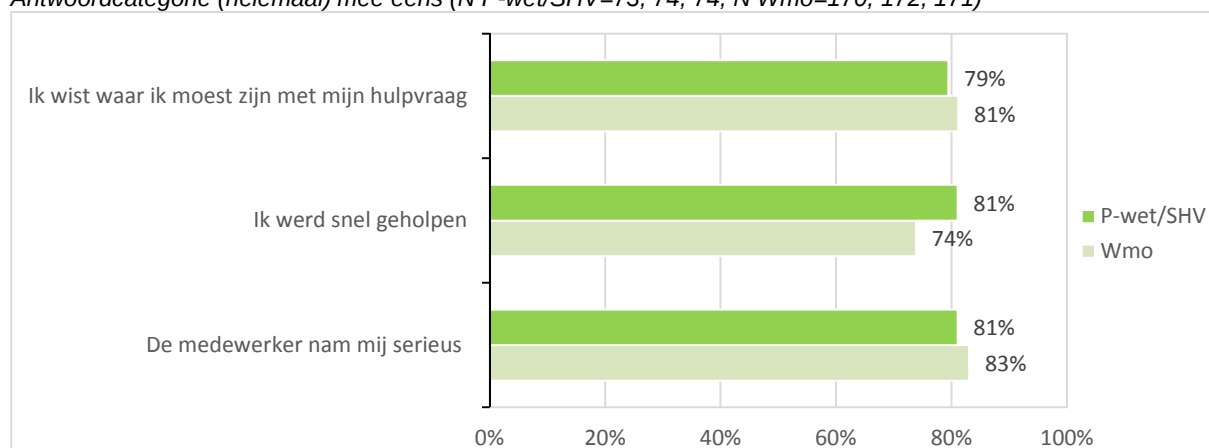
Cliënten met ondersteuning vanuit de Wmo en cliënten met ondersteuning vanuit de Participatiewet en/of schuldhelpverlening zijn ongeveer even tevreden over het regelen van de hulp. In beide gevallen wisten ongeveer 8 op de 10 respondenten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Eenzelfde groep voelt zich serieus genomen.

Respondenten met hulp via P-wet/SHV tevredener over de snelheid waarmee ze zijn geholpen

Respondenten met hulp vanuit de Participatiewet en/of schuldhulpverlening zijn iets meer tevreden over de snelheid waarmee ze zijn geholpen. Ruim 8 op de 10 vinden dat ze snel zijn geholpen ten opzichte van ongeveer drie kwart van de cliënten met Wmo ondersteuning.

Figuur 2.2: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het regelen van de hulp?

Antwoordcategorie (helemaal) mee eens (N P-wet/SHV=73; 74; 74; N Wmo=170; 172; 171)

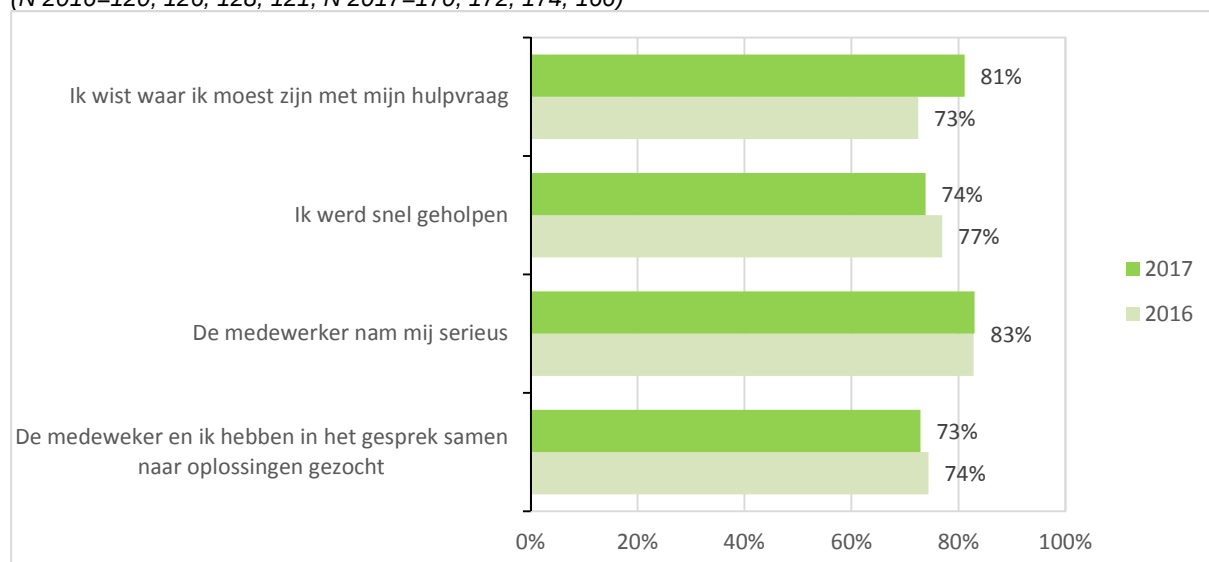


Wmo-cliënten weten in 2017 beter de weg naar hulp

Vergeleken met 2016 zijn Wmo-cliënten in 2017 ongeveer even positief over het contact dat zij hadden met Wegwijs+ over hun hulpvraag. Zij geven in 2017 vaker aan dat ze wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Zo'n drie kwart van de Wmo-cliënten geeft aan dat de medewerker in het gesprek samen met hen naar oplossingen heeft gezocht. 13% geeft aan dat dit niet is gebeurd.

Figuur 2.3: Stellingen over contact met Wegwijs+ - Wmo-cliënten – antwoordcategorie '(helemaal) mee eens'

(N 2016=120; 126; 128; 121; N 2017=170; 172; 174; 166)



Toegang tot hulp voor Jeugdwet

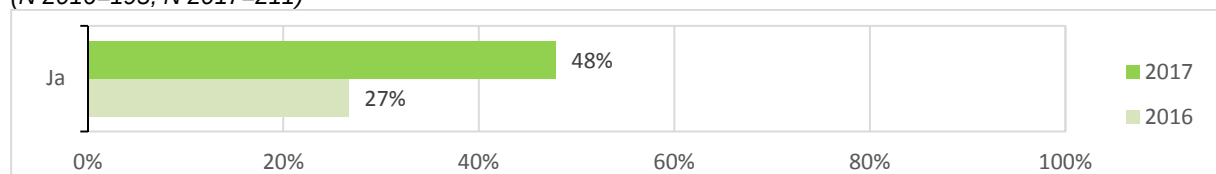
Ook in de vragenlijsten over jeugdhulp zijn stellingen voorgelegd over de toegang tot de hulp. Deze stellingen zijn voorgelegd als het regelen van de hulp minder dan een jaar geleden is en als de respondenten de hulp zelf (of samen met hun ouders) hebben geregeld. Voor de ouders gaat het om vijf respondenten; voor de jongeren slechts om één respondent. Omdat het aantal respondenten voor deze vragen laag is, worden er geen cijfers gepresenteerd.

Drie ouders wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Eén ouder is het hier niet mee eens. Drie ouders vinden dat ze niet snel zijn geholpen met hun hulpvraag; twee ouders hebben hier een neutrale mening over.

Bekendheid gebruik onafhankelijk cliëntondersteuner toegenomen onder Wmo-cliënten

Aan Wmo-cliënten is gevraagd of zij wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is iemand die de cliënt helpt tijdens het gesprek. Het kan iemand zijn uit de eigen omgeving van de cliënt of een professional van bijvoorbeeld MEE of Juvans. Uit figuur 2.4 komt naar voren dat ongeveer de helft van de cliënten weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.⁶

Figuur 2.4: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner? – Wmo-cliënten (N 2016=195; N 2017=211)



➤ In 2017 geven meer cliënten aan te weten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner ten opzichte van 2016.

Gesprek jeugdhulp: iemand meegenomen?

Aan ouders van cliënten met jeugdhulp is gevraagd of zij iemand hebben meegenomen naar het gesprek/de gesprekken voor het regelen van de hulp. Vijf ouders hebben deze vraag beantwoord. Twee ouders namen een naaste mee, bijvoorbeeld een partner, kind, ouder of vriend. Eén ouder nam een medewerker van Wegwijs+ mee. Twee ouders namen niemand mee naar het gesprek.

2.2 Contact over oplossing hulpvraag

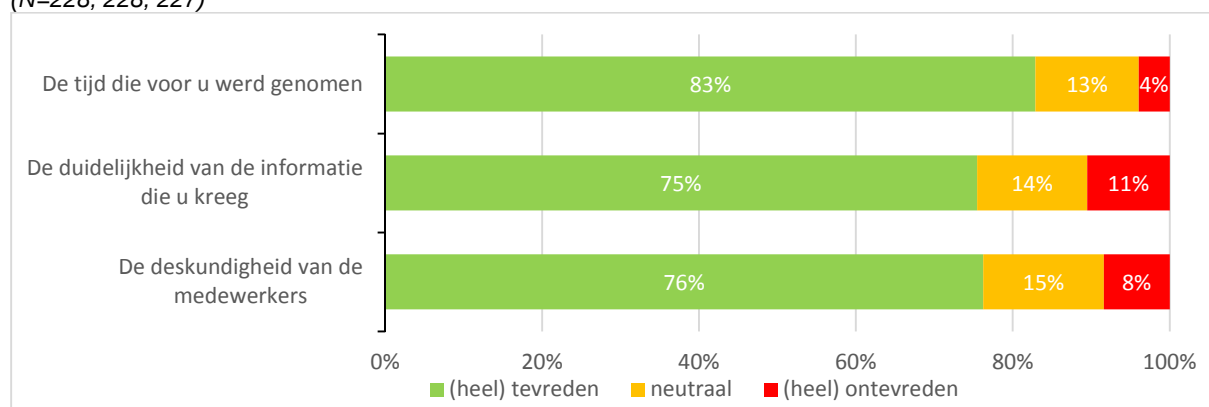
De volgende stellingen zijn voorgelegd aan respondenten die in het afgelopen jaar één of meerdere gesprekken hebben gehad om te komen tot een oplossing voor hun hulpvraag. Deze gesprekken hebben plaatsgevonden met een medewerker van Wegwijs+.

Respondenten met name tevreden over de tijd die voor hen werd genomen.

Ruim 8 op de 10 respondenten zijn tevreden over de tijd die de medewerker van Wegwijs+ voor hen had. Daarnaast vindt driekwart dat zij in de gesprekken duidelijke informatie hebben gekregen. 11% vond de informatie onvoldoende duidelijk. Ruim driekwart vindt de medewerkers van Wegwijs+ deskundig. 8% is het daar niet mee eens.

⁶ In 2017 is in de vragenlijst een iets uitgebreidere definitie van onafhankelijk cliëntondersteuner opgenomen. De resultaten van 2016 en 2017 zijn daarom niet 1-op-1 vergelijkbaar.

Figuur 2.5: Stellingen over (het) gesprek(ken) met Wegwijs+ over de oplossing voor de hulpvraag (N=228; 228; 227)

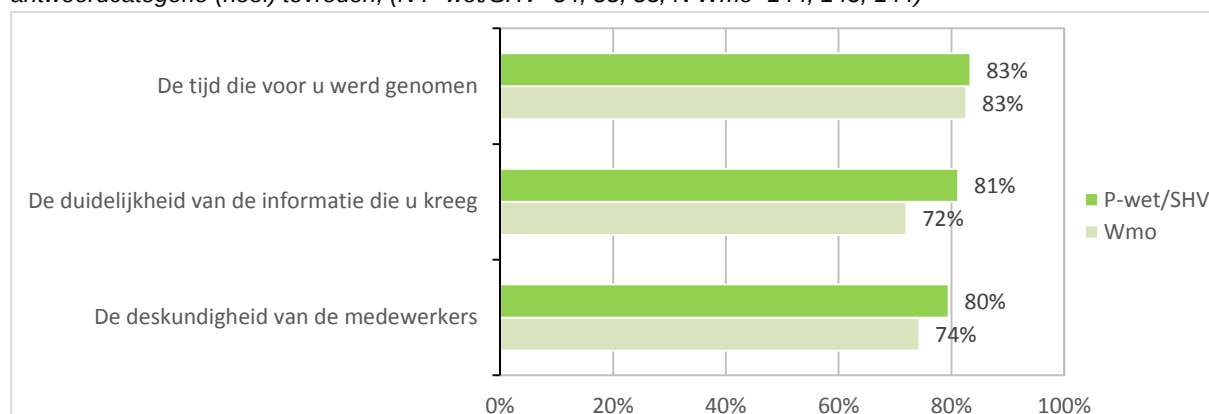


In figuur 2.6 zijn de uitkomsten van de stellingen over de gesprekken met Wegwijs+ uitgesplitst naar soort ondersteuning. Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan cliënten met ondersteuning vanuit de Participatiewet/schuldhelpverlening en Wmo-cliënten.

P-wet/SHV cliënten iets tevredener over gesprekken over oplossing dan Wmo cliënten

Cliënten met hulp vanuit de Participatiewet/schuldhelpverlening zijn meer tevreden (81%) over de duidelijkheid van de informatie dan Wmo-cliënten (72%). 10% van de Wmo-cliënten is hier ontevreden over. Ook zijn Pwet/SHV cliënten meer tevreden over de deskundigheid van de medewerkers.

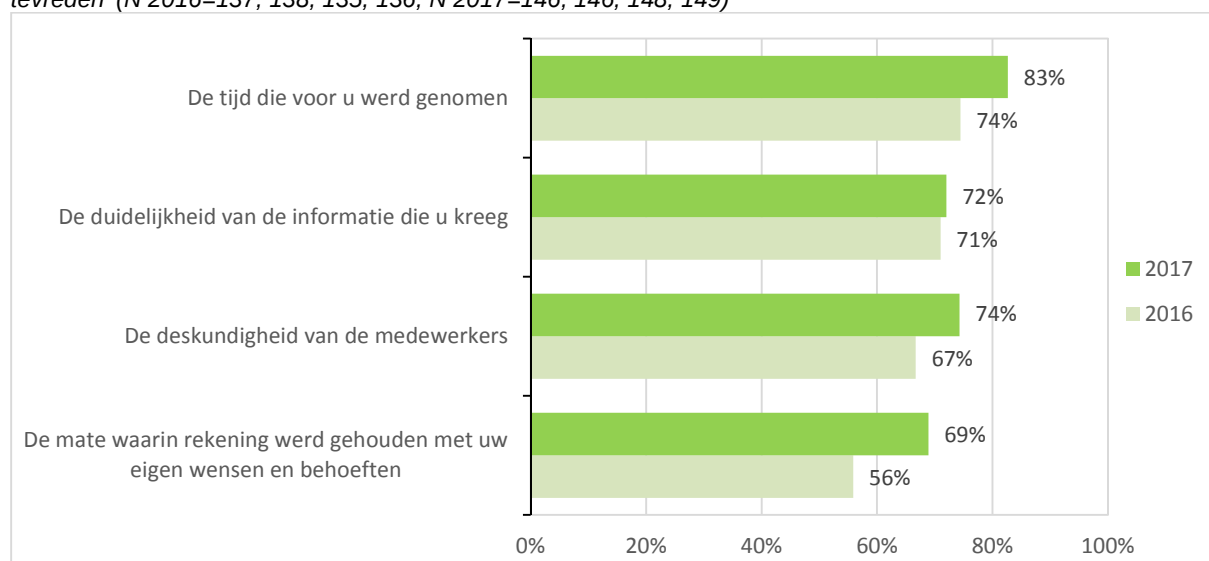
Figuur 2.6: Stellingen over het gesprek met Wegwijs+ over de oplossing voor de hulpvraag antwoordcategorie (heel) tevreden; (N P-wet/SHV=84; 85; 83; N Wmo=144; 143; 144)



Tevredenheid onder Wmo-cliënten is toegenomen

Ten opzichte van 2016 zijn cliënten in 2017 meer tevreden over het gesprek met Wegwijs+ over de oplossing voor hun hulpvraag (zie figuur 2.7.). Cliënten zijn met name meer tevreden over de mate waarin rekening werd gehouden met hun wensen en behoeften. Desondanks blijft dit wel een aandachtspunt voor verbetering. Zo'n 2 op de 10 cliënten zijn hier namelijk ontevreden over.

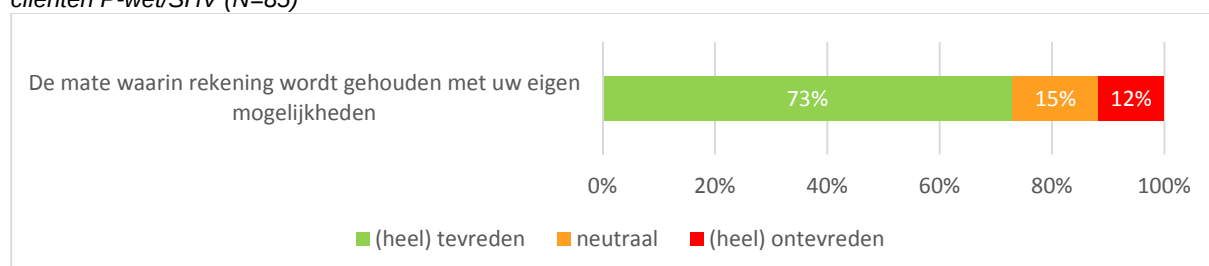
Figuur 2.7: Stellingen over gesprek met Wegwijs+ over de oplossing – Wmo-cliënten - antwoordcategorie '(heel) tevreden' (N 2016=137; 138; 135; 136; N 2017=146; 146; 148; 149)



Drie kwart P-wet/SHV cliënten vinden dat medewerker rekening houdt met hun mogelijkheden

Aan de cliënten met hulp via de Participatiewet of schuldhulpverlening is gevraagd of zij tevreden zijn met de mate waarin tijdens het gesprek/de gesprekken rekening is gehouden met hun eigen mogelijkheden. Drie kwart vindt dat hier voldoende rekening mee wordt gehouden. 1 op de 8 cliënten is het daar niet mee eens.

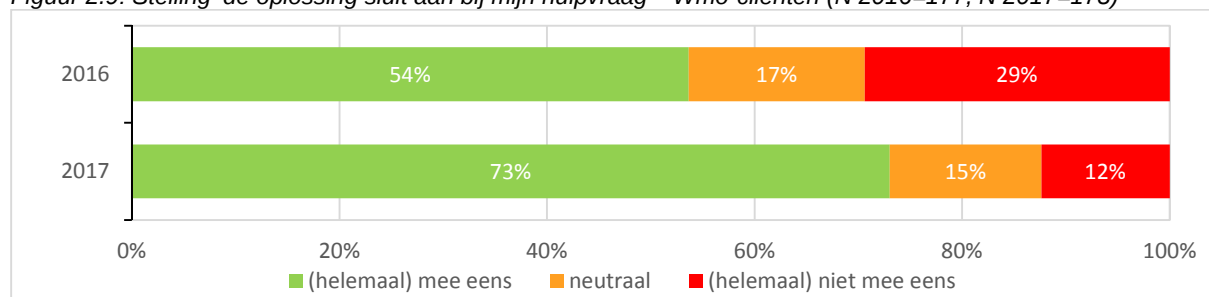
Figuur 2.8. Stelling over mate waarin rekening wordt gehouden met de eigen mogelijkheden van de cliënt – cliënten P-wet/SHV (N=85)



Zo'n drie kwart van de Wmo-cliënten vindt dat de oplossing aansluit bij de hulpvraag

Tijdens het gesprek met Wegwijs+ wordt met de cliënt een oplossing besproken voor de hulpvraag. Zo'n drie kwart van de Wmo-cliënten vindt dat deze oplossing aansluit bij de hulpvraag.

Figuur 2.9: Stelling 'de oplossing sluit aan bij mijn hulpvraag' – Wmo-cliënten (N 2016=177; N 2017=178)



➤ In 2017 geven meer cliënten aan dat de oplossing aansluit bij hun hulpvraag dan in 2016.

Rapportcijfer oppakken hulpvraag: 7,4

Respondenten geven gemiddeld een 7,4 voor de manier waarop Wegwijs+ hun hulpvraag heeft opgepakt. 11% van de respondenten geeft Wegwijs+ hiervoor een onvoldoende.

Uit tabel 2.1 komt naar voren dat respondenten die ondersteuning krijgen vanuit de P-wet/SHV Wegwijs+ met een 7,5 gemiddeld het hoogste rapportcijfer geven. Cliënten met ondersteuning via de Wmo beoordelen Wegwijs+ gemiddeld met een 7,3. Twee cliënten met jeugdhulp beoordelen Wegwijs+ met een rapportcijfer 5 en 8.

Tabel 2.1: Gemiddelde rapportcijfers voor het oppakken van de hulpvraag uitgesplitst per vorm van ondersteuning

Gemiddeld rapportcijfer	Cijfer	N
Participatiewet/schuldhelpverlening	7,5	88
Wmo	7,3	182

- Wmo-cliënten geven Wegwijs+ in 2017 gemiddeld een hoger cijfer voor het oppakken van de hulpvraag dan in 2016. In 2016 gaven cliënten hiervoor een 6,8.

Rapportcijfers toegang tot jeugdhulp anders dan via Wegwijs+

In de vragenlijsten voor jeugdhulp is aan de ouders en jongeren gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de organisaties met wie contact is geweest voor het regelen van de hulp. Sommige cliënten hebben (naast Wegwijs+) met andere organisaties te maken gehad. Vier ouders beoordelen de huisarts met gemiddeld een 8,5 (het laagste cijfer is een 8). De zorgaanbieder/instelling wordt gemiddeld met een 7,3 beoordeeld (N=3). De school wordt door één ouder met een rapportcijfer 9 beoordeeld. De huisarts wordt door één jongere beoordeeld met een rapportcijfer 5. De zorgaanbieder of instelling krijgt van één jongere een 6.

3. Participatiewet/schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk gaat het specifiek over de cliënten met hulp via de Participatiewet of schuldhulpverlening. Het gaat over de kwaliteit van de hulp die de cliënten krijgen. Ook wordt besproken wat de hulp de cliënten oplevert. Zijn zij door de hulp bijvoorbeeld beter in staat om hun geldzaken te regelen? En hebben zij meer vertrouwen gekregen in de toekomst?

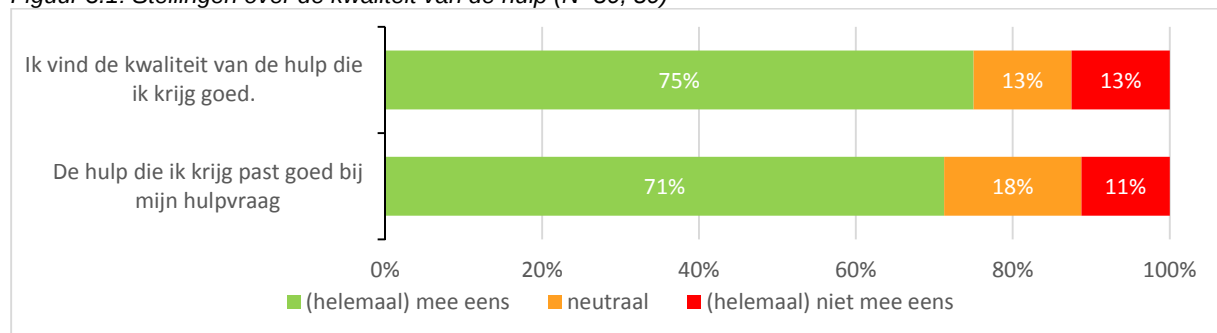
3.1 Kwaliteit van de hulp

Cliënten krijgen hulp van Wegwijs+ op het gebied van werk, inkomen en/of schulden. In dit hoofdstuk komt de kwaliteit van deze hulp aan bod.

Ongeveer drie kwart van de cliënten vindt de kwaliteit van de hulp goed

Aan de cliënten is gevraagd wat zij van de hulp vinden die zij krijgen van Wegwijs+. Het gaat bijvoorbeeld om hulp bij het vinden van werk of hulp bij het oplossen van schulden. Ongeveer drie kwart van de cliënten vindt de kwaliteit van de hulp die zij krijgen goed. 13% is het daar niet mee eens.

Figuur 3.1: Stellingen over de kwaliteit van de hulp (N=80; 80)



Naast hulp van Wegwijs+ kunnen cliënten ook hulp krijgen van andere organisaties. Aan cliënten die met deze organisaties te maken hebben gehad is gevraagd hoe tevreden zij hierover zijn. Het gaat om de organisaties Kringkracht, de WSD en de Gemeentelijke Kredietbank. Het aantal respondenten is voor deze vraag te laag om in een figuur te presenteren. De resultaten worden daarom kwalitatief besproken.

De helft van de cliënten is tevreden over de hulp vanuit de WSD

Cliënten zijn het meest tevreden over de WSD (N=24). De helft is tevreden over deze organisatie; vijf cliënten zijn hier (heel) ontevreden over. Negen cliënten zijn (heel) tevreden over Kringkracht (N=21). Zes cliënten zijn hier ontevreden over. De Gemeentelijke Kredietbank is door 16 cliënten beoordeeld. Zeven zijn tevreden over deze organisatie; vier zijn ontevreden.

In de vragenlijst is cliënten de mogelijkheid geboden om opmerkingen te plaatsen over de hulp die zij krijgen. 39 cliënten hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Sommige zijn positief over de geboden hulp en de kans op een (nieuwe) toekomst. Anderen zijn ontevreden over de geboden hulp, zij vinden de hulp bijvoorbeeld niet passen bij hun eigen situatie.

Enkele antwoorden die zijn genoemd:

- "Altijd fijne medewerking van de medewerkers."
- "Contacten en afspraken zijn matig bij WSD."
- "Door de hulp kan ik een baan krijgen."
- "Ik ben heel tevreden over het begrip van mijn consultant."
- "Ik vind de "hulp" die je in de bijstand krijgt voor het vinden van werk onvoldoende. Ik heb een gesprek gehad met een accountmanager re-integratie en participatie, maar ik merk daar verder niets van. Behalve dat zij mij vacatures doorstuurt die duidelijk boven mijn niveau liggen. Kan mijn verdere opmerkingen in dit kader maar niet kwijt."
- "Medewerkster Wegwijs+ had begrip voor mijn situatie en heeft mij fijn en goed geholpen."

- "Over het algemeen heel tevreden. Toen ik nog niet alles wist en begreep van Wegwijs+, had ik graag meer directe hulp gehad. Dan was alles vlotter verlopen."
- "Soms is het mij niet duidelijk of ik voor bijstandsvragen bij Wegwijs+ of mijn contactpersoon moet zijn. Vragen met betrekking tot bijdrage welzijn en sport bijvoorbeeld."

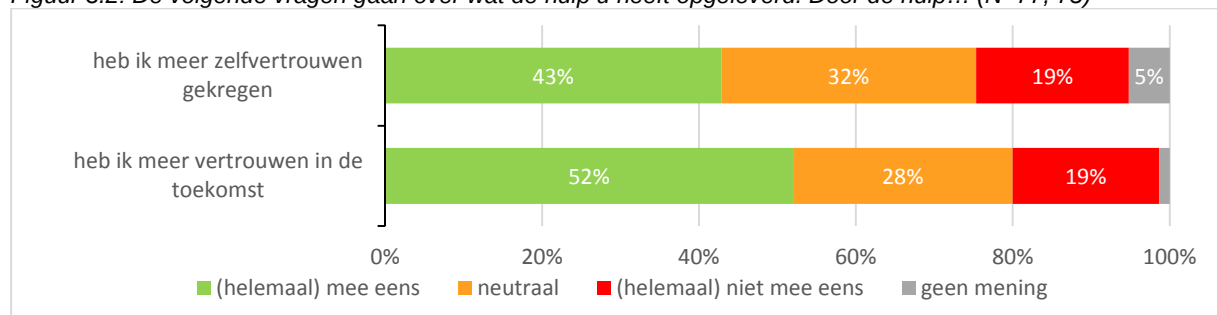
3.2 Resultaten van de hulp

Dit hoofdstuk gaat over de resultaten van de hulp. Aan cliënten is gevraagd wat de hulp voor hen heeft opgeleverd.

De helft van de cliënten heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst

Uit figuur 3.2 komt naar voren dat de helft van de cliënten door de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst; ongeveer 2 op de 10 cliënten zijn het hier niet mee eens. Zo'n 4 op de 10 cliënten hebben door de hulp meer zelfvertrouwen gekregen. Zo'n 2 op de 10 cliënten geven aan dat hun zelfvertrouwen niet is verbeterd.

Figuur 3.2: De volgende vragen gaan over wat de hulp u heeft opgeleverd. Door de hulp... (N=77; 75)

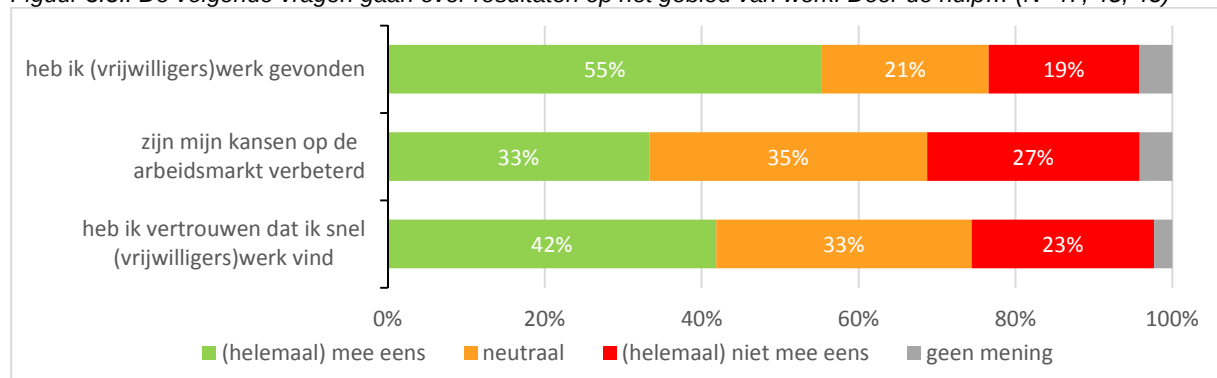


Er zijn ook een aantal vragen gesteld specifiek voor de resultaten op het gebied van werk. De resultaten van deze vragen zijn in figuur 3.3. weergegeven.

Ruim de helft van de cliënten heeft (vrijwilligers)werk gevonden door de hulp

58% van de cliënten geeft aan dat zij door de hulp resultaat merken in het vinden van werk. Zo geeft 55% aan dat zij door de hulp (vrijwilligers)werk hebben gevonden. Zo'n 4 op de 10 cliënten hebben vertrouwen dat zij snel (vrijwilligers)werk zullen vinden. Een derde vindt dat hun kansen op de arbeidsmarkt zijn verbeterd door de hulp. Ongeveer een kwart vindt dat deze kansen niet zijn verbeterd.

Figuur 3.3.: De volgende vragen gaan over resultaten op het gebied van werk. Door de hulp... (N=47; 48; 43)

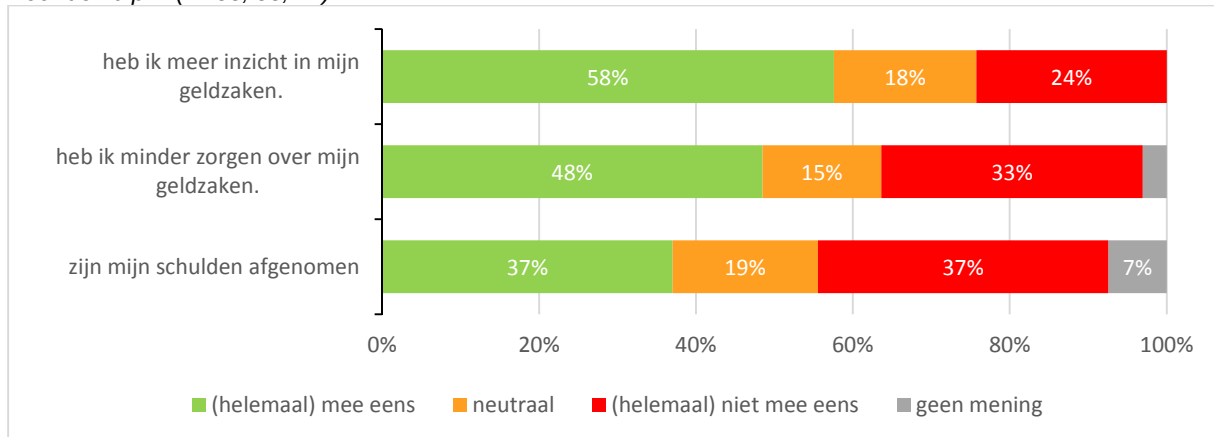


Aan cliënten zijn vragen gesteld specifiek over resultaten op het gebied van geldzaken en het oplossen van schulden. In figuur 3.4. zijn de uitkomsten van deze vragen gepresenteerd.

Schuldhulpverlening zorg vooral voor meer inzicht in geldzaken

61% van de cliënten geeft aan dat zij resultaat ervaren van de schulphulpverlening. Zij hebben door de hulp met name meer inzicht in hun geldzaken (58%). Een kwart heeft niet meer inzicht gekregen. Circa de helft ervaart door de hulp minder zorgen over hun geldzaken; een derde is het hier niet mee eens. Voor 37% van de klanten zijn hun schulden door de hulp afgenomen; voor een even grote groep is dit niet het geval.

Figuur 3.4: De volgende vragen gaan over resultaten op het gebied van geldzaken en het oplossen van schulden. Door de hulp... (N=33; 33; 27)



4. Hulp via de Jeugdwet

In dit hoofdstuk gaat het specifiek over de cliënten met hulp via Jeugdwet. Het gaat over de soort hulp die zij krijgen/kregen en de kwaliteit van de hulp. Ook komen de resultaten van de hulp aan bod. Wat is er veranderd in de situatie van de ouders/jongeren door de hulp? Bijvoorbeeld in het gedrag van het kind, in de situatie thuis of hoe het met het kind gaat op school of dagbesteding.

4.1 De hulp

Deze paragraaf gaat over de hulp die de cliënten krijgen/hebben gekregen. Om wat voor hulp gaat het? Wanneer is de hulp gestart? Hoe lang wordt de hulp geboden of heeft de hulp geduurd?

4.1.1 Jongeren

Aan de jongeren (N=12) is gevraagd wat voor hulp zij krijgen of in 2016/2017 hebben gekregen. Met hulp bedoelen we hulp, zorg of begeleiding. Zeven jongeren geven aan dat zij hulp krijgen bij een zorginstelling terwijl zij thuis wonen. Vijf jongeren krijgen hulp terwijl zij thuis wonen. Eén jongere krijgt hulp terwijl hij/zij in een zorginstelling verblijft. Eén jongere noemt bij de antwoordcategorie 'anders' hulp in de vorm van ADD begeleiding. Voor zeven jongeren is de hulp in 2016 gestart, voor vijf jongeren is de hulp vóór 2016 gestart. De meeste jongeren geven aan dat de hulp langer duurt/duurde dan 12 maanden. Vijf jongeren ontvangen op dit moment geen hulp meer, de rest nog wel.

4.1.2 Ouders

Aan ouders (N=16) is gevraagd wat voor hulp hun kind krijgt of in 2016/2017 heeft gekregen. De meeste ouders geven aan dat hun kind hulp krijgt terwijl het kind thuis woont. Vijf ouders zeggen dat hun kind hulp krijgt bij een zorginstelling, terwijl het kind thuis woont. Twee kinderen krijgen hulp terwijl zij in een zorginstelling verblijven. Bij de antwoordcategorie 'anders' noemen ouders hulp in de vorm van ADD begeleiding, hulp op school en speciaal onderwijs. De hulp is veelal gestart in 2016 en duurt in de meeste gevallen minder dan 12 maanden. Zes ouders geven aan dat de hulp langer dan 12 maanden duurt/duurde. Volgens drie kwart van de ouders ontvangt hun kind op dit moment nog hulp.

4.2 Uitvoering van de hulp

Deze paragraaf gaat over het contact dat de ouder/jongere heeft gehad om afspraken te maken over de uitvoering van de hulp. Zijn ouders/jongeren hierover tevreden? Ook gaat het over de mate waarin de hulp aansluit bij de hulpvraag en de snelheid waarmee de hulp is opgestart. En hoe beoordelen zij de kwaliteit van de hulp en het contact met de hulpverleners?

4.2.1 Contact over uitvoering van de hulp

De resultaten gaan over de ouders/jongeren die in het jaar voorafgaand aan het onderzoek contact hebben gehad om afspraken te maken over de uitvoering van de hulp.

Ouders voelen zich serieus genomen

Aan ouders zijn stellingen voorgelegd over het gesprek/de gesprekken waarin afspraken zijn gemaakt over het uitvoeren van de hulp. Vrijwel alle ouders voelen zich serieus genomen tijdens dit gesprek/deze gesprekken (N=11). De meeste ouders vinden dat er samen met hen is gezocht naar oplossingen. Geen enkele ouder is het daar niet mee eens. Twee derde geeft aan dat er besproken is wat zij zelf kunnen doen of wat mensen uit hun omgeving kunnen doen voor hen of hun kind. De rest heeft een neutrale mening hierover.

Jongeren kunnen meer betrokken worden bij keuzes over de oplossing voor hun hulpvraag

Ook aan de jongeren zijn deze stellingen voorgelegd (N=10). De meeste jongeren voelen zich serieus genomen tijdens het gesprek/de gesprekken. Eén jongere is het daar niet mee eens. Vier jongeren vinden dat met hen besproken is wat zij zelf kunnen doen of wat de omgeving kan doen voor hun. Vier jongeren zijn het hier niet mee eens; twee hebben een neutrale mening. Drie jongeren vinden dat er in het gesprek/de gesprekken samen met hen naar oplossingen is gezocht, vijf jongeren zijn het daar niet mee eens.

4.2.2 Snelheid opstarten hulp

Snelheid opstarten hulp krijgt krappe voldoende van ouders

Aan de ouders en jongeren is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de snelheid waarmee de zorgaanbieder of instelling de hulp heeft gestart. Vijf ouders geven hier gemiddeld een 5,6 voor; het laagste cijfer is een 4. Twee jongeren geven de snelheid waarmee de hulp is gestart allebei een 5. Aan ouders en jongeren is de mogelijkheid geboden om een onvoldoende rapportcijfer toe te lichten. Drie ouders en twee jongeren hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Antwoorden die door de ouders zijn genoemd:

- *"Agenda's van hulpverleners zitten vaak vol."*
- *"Terugbelafspraken kwamen ze niet na. Er werd gezegd dat de medewerker op vakantie was, terwijl dit niet zo was."*
- *"Wachttijd was vrij lang."*

Antwoorden die door de jongeren zijn genoemd:

- *"De snelheid was traag. Het duurde lang voordat ik hulp kreeg na mijn intakegesprek."*
- *"Het duurde 6 weken voor ik geholpen werd, wat ik te lang vind."*

4.2.3 Kwaliteit van de hulp

Meeste ouders tevreden over de kwaliteit van de hulp

Aan ouders en jongeren zijn stellingen voorgelegd over de hulp die men heeft gekregen. De meeste ouders vinden de kwaliteit van de hulp goed (N=15). Twee ouders zijn het hier niet mee eens. Ook vinden de meeste ouders dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. Twee ouders vinden van niet.

Jongeren iets kritischer dan ouders over de kwaliteit van de hulp

Ongeveer de helft van de jongeren vindt de kwaliteit van de hulp goed (N=12). Een kwart van de jongeren is het hier niet mee eens. Vijf jongeren vinden dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. Vier jongeren zijn het daar niet mee eens.

Rapportcijfer 'hoe nuttig is de hulp' volgens ouders: 7

Aan ouders en jongeren is gevraagd of ze met een rapportcijfer kunnen aangeven hoe nuttig de hulp is/was. Gemiddeld geven 15 ouders een rapportcijfer 7. Twee ouders geven een onvoldoende. Jongeren geven gemiddeld een 6,2 (N=11). Vijf jongeren geven een onvoldoende.

Aan ouders en jongeren is de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven over de hulp of het regelen daarvan. Negen ouders en acht jongeren hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Zij benadrukken de lange wachtlijsten bij hulpinstanties en de soms slechte communicatie en samenwerking tussen verschillende organisaties. Sommige ouders zijn tevreden over de hulp of het regelen daarvan.

Enkele antwoorden die door de ouders zijn genoemd:

- *"De communicatie over afspraken richting De Herlaarhof verliep niet zo geweldig."*
- *"De verschillende hulpverleners waren zo divers in de geleverde kwaliteit. Met name de communicatie onderling laat zó te wensen over dat de hulpverlening als geheel, helaas, als gefaald kan worden beschouwd."*

- *"Er wordt niet of nauwelijks gecommuniceerd, er wordt niet geluisterd naar behoeftes. Erg teleurstellend."*
- *"Na de aanmelding was er een hele lange wachtlijst, voordat begonnen kon worden met het daadwerkelijke onderzoek en de diagnose. Dat was te lang, maar omdat wij gebeld hebben dat het niet goed ging, kon er eerder gestart worden."*
- *"Spil doet absoluut zijn best. Ik vraag me alleen af of hun methodiek de oplossing is voor de problemen waar mijn dochter mee kampt."*
- *"We krijgen vaak snel reactie op vragen. Dat is prettig!"*
- *"Wij hadden een hele fijne begeleider waar wij en ons kind vertrouwen in hadden. Helaas moest dat stoppen, omdat hij al te lang in ons gezin was. We moeten nu naar een extern bureau. We hebben veel geleerd, maar nog niet voldoende."*

Enkele antwoorden die door de jongeren zijn genoemd:

- *"Dat er meer zou zijn gevraagd naar wat voor hulp ik zelf zou willen."*
- *"De samenwerking met andere instanties kan beter."*
- *"Er werd vooral gefocust op mijn verleden en niet op de problemen die ik op dat moment had. Waardoor het persoonlijk voor mij niet zo heel veel zin had."*
- *"Het enige waar het soms in schortte is de communicatie naar aanleiding van afspraken."*
- *"Ik had gevraagd voor hulp, maar omdat de wachtrij daar zo lang voor was, kreeg ik een familie/gezinstherapeut."*
- *"Vervelend dat de wachtlijsten zo lang zijn."*

4.2.4 Contact met hulpverleners

Ouders voelen zich veelal serieus genomen door de hulpverleners

Aan de ouders is gevraagd hoe de hulpverlening voor het kind bij de zorgaanbieder of instelling verloopt. Bijna alle ouders voelen zich altijd/vaak serieus genomen door de hulpverleners; één ouder voelt zich soms serieus genomen (N=16). Ook vinden de meeste ouders dat ze voldoende informatie krijgen over hoe de hulpverlening verloopt (N=16).

Meeste ouders vinden hulpverleners deskundig

Drie kwart van de ouders vindt dat ze goed worden geholpen bij het oplossen van hun hulpvraag (N=16). Een even groot aandeel ouders vindt dat de hulpverleners altijd/vaak deskundig zijn om hen en hun kind te kunnen helpen (N=16). Een kwart van de ouders vindt van beide vragen dat dit soms/nooit het geval is. De keuzes over de hulp worden volgens drie kwart van de ouders altijd/vaak samen met hen gemaakt (N=16).

Ouders minst positief over samenwerking tussen organisaties

Het minst positief zijn ouders over de mate waarin verschillende organisaties samenwerken om hen en hun kind te helpen (N=12). Een derde vindt dat er onvoldoende wordt samengewerkt.

Ook de jongeren zijn weinig positief over de mate waarin verschillende organisaties samenwerken (N=7). Vijf van de zeven jongeren vinden dat organisaties onvoldoende samenwerken om hen te helpen.

Meeste jongeren vinden hulpverleners deskundig

Ook aan jongeren is gevraagd hoe de hulp die zij krijgen bij de zorgaanbieder of instelling verloopt. Volgens de meeste jongeren zijn de hulpverleners deskundig om hen te kunnen helpen (N=12); twee jongeren vinden de hulpverleners onvoldoende deskundig. Zo'n drie kwart van de jongeren voelt zich serieus genomen door de hulpverleners (N=12). Een kwart is het hier niet mee eens. Keuzes over de hulp worden volgens acht jongeren samen met hen gemaakt (N=12); vier jongeren vinden dat deze keuzes soms/nooit samen met hen worden gemaakt.

Informatie over voortgang hulp kan beter volgens jongeren

De helft van de jongeren vindt dat ze goed worden geholpen bij hun vragen en problemen (N=12). Een even groot aandeel jongeren vindt de informatie die zij krijgen over hoe de hulpverlening verloopt voldoende (N=12). De helft vindt dat ze onvoldoende worden geïnformeerd.

4.3 Resultaten van de hulp

Deze paragraaf gaat over de resultaten van de hulp. Wat is er veranderd in de situatie van de ouder/jongere door de hulp? Bijvoorbeeld in het gedrag van het kind, in de situatie thuis of hoe het met het kind gaat op school of dagbesteding.

4.3.1 Ouders

Meeste ouders vinden situatie thuis en hoe het kind zich voelt verbeterd door de hulp

De meeste ouders vinden dat hun kind zich een beetje of veel beter voelt door de hulp (N=15). Volgens drie ouders is er geen verandering in hoe het kind zich voelt. Ook de situatie thuis is volgens de meeste ouders verbeterd, negen van de vijftien ouders geven dat aan. Op school of dagbesteding gaat het volgens de helft van de ouders beter (N=15). Twee ouders vinden de situatie op school of dagbesteding verslechterd. Het gedrag van het kind is volgens zes ouders verbeterd; acht ouders ervaren geen verbetering hierin (N=15).

Minste verandering volgens ouders: de relatie van het kind met vrienden of anderen

Volgens ouders is de relatie van het kind met vrienden of anderen het minste veranderd door de hulp (N=15). Acht ouders vinden dat dit hetzelfde is gebleven; drie ouders ervaren verbetering in de relatie van het kind met vrienden of anderen. Voor drie ouders is deze stelling niet van toepassing.

Drie kwart van de ouders kan door de hulp beter omgaan met (het gedrag van) hun kind

Naast dat er door de hulp dingen veranderen voor het kind, is er ook gevraagd of er voor de ouders zelf iets is veranderd. Tien ouders vinden dat zij door de hulp beter hebben leren omgaan met (het gedrag van) hun kind (N=13). Voor vijf ouders is het vertrouwen in de toekomst verbeterd (N=14). Acht ouders ervaren hierin geen verandering en één ouder vindt dat het vertrouwen in de toekomst is verslechterd.

4.3.2 Jongeren

Meeste jongeren voelen zich beter door de hulp

Ook aan de jongeren is gevraagd wat er door de hulp is veranderd voor hen. Zij ervaren vooral verbetering in hoe ze zich voelen (N=12). Vijf jongeren vinden dat er een verbetering is in hoeverre zij hun problemen kunnen oplossen (N=12).

Deel van jongeren ervaart verbetering in hoe het gaat op school, werk of dagbesteding

Hoe het gaat op school, werk of dagbesteding is volgens vier jongeren een beetje of veel beter geworden (N=12). De situatie thuis is volgens een kwart verbeterd (N=12). Voor beide situaties ervaren zes jongeren geen verbetering. Drie jongeren ervaren verbetering in hoe veilig zij zich voelen (N=12).

Weinig verandering in vertrouwen dat de jongeren hebben in de toekomst

Volgens twee jongeren is hun vertrouwen in de toekomst verslechterd (N=12); twee jongeren ervaren hierin verbetering. De rest ervaart geen verandering.

4.3.3 Andere effecten van de hulp

Aan ouders en jongeren is de mogelijkheid geboden om in een open antwoord aan te geven of er nog andere dingen zijn veranderd door de hulp. Acht ouders en zes jongeren hebben van deze

mogelijkheid gebruik gemaakt. Zij benadrukken met name inzicht en kennis in de problematiek, waardoor er beter mee omgegaan kan worden. Anderen ervaren geen veranderingen of delen negatieve veranderingen.

Antwoorden die door de ouders zijn genoemd:

- *"Het is voor ons kind wat duidelijker geworden wat hij heeft, waardoor hij soms aan kan geven wat er met hem aan de hand is bij stress."*
- *"Hij zit weer goed in zijn vel."*
- *"Ik raak niet meer zo snel in de stress door zijn gedrag en de dingen die hij 'fout' doet. Ik kan daar nu veel rustiger op reageren."*
- *"Mijn kind heeft een blauwe kaart gekregen in verband met ADD."*
- *"Vertrouwen is weg in de hulpverlening."*
- *"Het was een totaalplaatje."*
- *"Wij hebben als ouders inzicht gekregen dat het wonen in een instelling de situatie alleen maar verslechterd. Gelukkig is de hulpverlening het hier ook mee eens. Dat is zo ongeveer het enige geluk bij een ongeluk uit deze afgelopen 7 maanden. De behandeling bij de instelling die ze nu gaat krijgen, moeten we met vertrouwen tegemoet zien. Om het zo een kans van slagen te geven. De overdracht en start aldaar, geeft ons helaas nog weinig reden tot optimisme."*

Antwoorden die door jongeren zijn genoemd:

- *"Een beter inzicht in mezelf."*
- *"Ik begrijp beter wat voor dingen indruk op mij maken en hoe mijn hersenen in elkaar zitten."*
- *"Ik kan zelf weer normaal leven."*
- *"Mijn zelfkennis."*

4.4 Vervolg van de hulp

Aan ouders en jongeren is gevraagd waar ze naartoe zouden gaan als de hulp is gestopt en ze opnieuw hulp nodig hebben voor dezelfde hulpvraag. Deze vraag is gesteld aan ouders waarvan het kind nog hulp krijgt en aan jongeren die nog hulp krijgen. Voor de ouders zijn er vijf respondenten; voor de jongeren zes.

Twee ouders weten niet waar ze naartoe zouden gaan als de hulp gestopt is en er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag. Eén ouder noemt de huisarts. De zorgaanbieder/instelling wordt ook door één ouder genoemd. De helft van de jongeren zou naar de zorgaanbieder/instelling gaan als zij opnieuw hulp nodig hebben voor dezelfde hulpvraag. Eén jongere noemt de huisarts. Twee jongeren weten niet waar ze naartoe zouden gaan.

Aan ouders en jongeren is gevraagd of de zorgaanbieder heeft verteld waar ze terecht kunnen als de hulp is gestopt en er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag. Volgens de meeste ouders heeft de zorgaanbieder dit verteld (N=6). Eén ouder geeft aan dat dit niet is verteld. De helft van de jongeren geeft aan dat de zorgaanbieder verteld heeft waar ze terecht kunnen als er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag. Volgens twee jongeren is dit niet verteld; één jongere weet het niet.

5. Ondersteuning via de Wmo

In dit hoofdstuk gaat het specifiek over de cliënten met ondersteuning via de Wmo. Het gaat over de kwaliteit van de ondersteuning. Ook komen de resultaten van de ondersteuning aan bod op de kwaliteit van leven en zelfredzaamheid van de cliënten. Tot slot gaat het over de bekendheid van de Wmo vertrouwenspersoon en de invloed die de eigen bijdrage heeft op de ondersteuning die men krijgt.

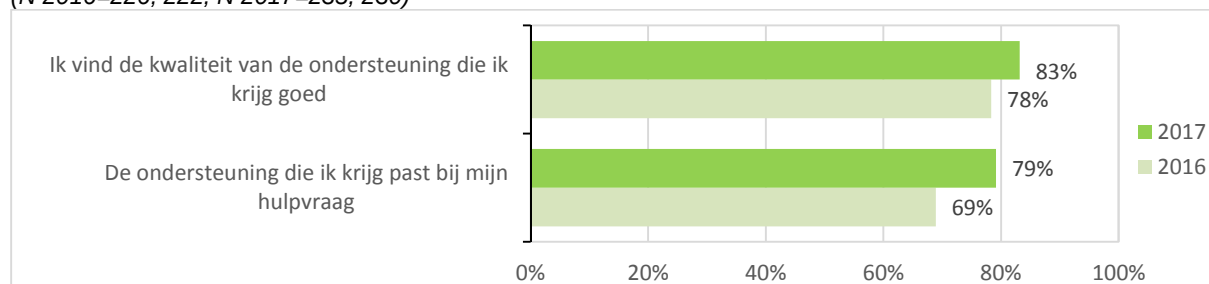
5.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten tevreden over kwaliteit van de ondersteuning

De cliënten krijgen ondersteuning via de Wmo, bijvoorbeeld in de vorm van begeleiding, hulp bij het huishouden, taxivervoer, een traplift, dagbesteding of kortdurend verblijf. Zo'n 8 op de 10 cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. Een ongeveer even grote groep vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag; 11% is het hier niet mee eens.

In 2017 beoordelen cliënten de kwaliteit van de ondersteuning beter dan in 2016. Daarnaast is er een groter aandeel cliënten dat vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag.

Figuur 5.1.: Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning – antwoordcategorie '(helemaal) mee eens' (N 2016=226; 222; N 2017=235; 230)



Totaal rapportcijfer ondersteuning Wmo: 7,5

Cliënten geven alles bij elkaar genomen gemiddeld een 7,5 voor de ondersteuning die zij via de Wmo ontvangen. 6% van de cliënten geeft de ondersteuning die zij krijgen een onvoldoende.⁷

Opmerkingen over de ondersteuning

In de vragenlijst is een mogelijkheid geboden om opmerkingen te plaatsen over de ondersteuning die cliënten ontvangen. 53 cliënten hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Een aantal cliënten is tevreden over de ondersteuning. Anderen zijn ontevreden, bijvoorbeeld over het aantal uur hulp bij het huishouden en de vervanging bij vakantie of ziekte.

Enkele voorbeelden van antwoorden die door cliënten zijn genoemd:

- "Ben vol lof over hoe alles geregeld is."
- "De kwaliteit van de huishoudelijke hulp (Wmo) is sterk afhankelijk van de persoon die deze werkzaamheden uitvoert."
- "De kwaliteit van de huishoudelijke hulp en psychiatrische begeleiding is prima, alleen is het aantal uren te weinig!"
- "Door mijn visusbeperking kan ik niet meer doen wat ik wil. Dankzij de ondersteuning is het leven wat makkelijker."
- "Ik kreeg eerst negen uur ondersteunende begeleiding, nu nog maar drie uur."
- "Ja, de uren die ik wekelijks krijg, is te weinig. Hoe ouder ik word, des te minder uren. 105 minuten voor een heel huis met etages en een hond en kat! Ik ben 80 jaar."
- "Jammer dat er veel dingen niet meer gedaan mogen worden."

⁷ Deze vraag is in 2017 voor het eerst gesteld.

- “Rond vakantietijd, in zomer maanden lijkt de hulp van het huishouden meer afwezig door vakantie en/of ziekte. Dit vind ik niet prettig.”
- “Super tevreden.”
- “Te weinig uren voor een groot huis.”

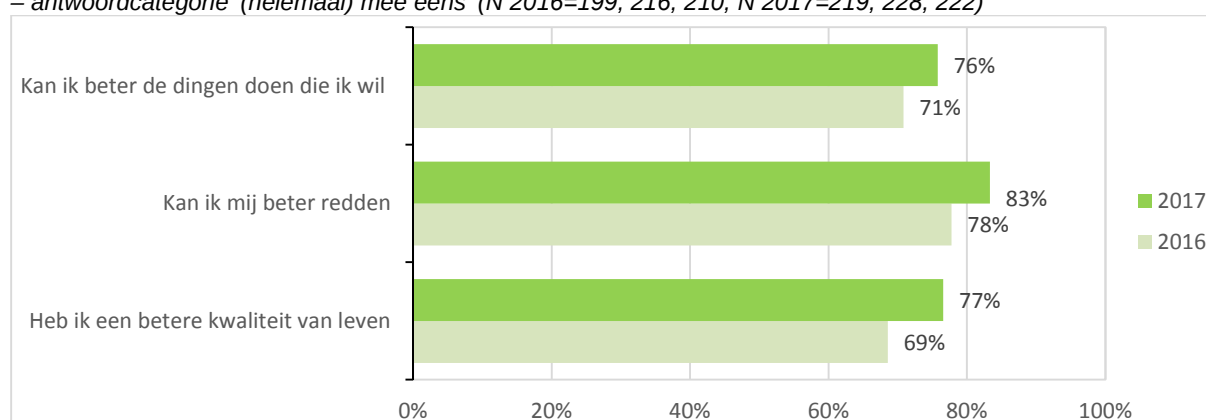
5.2 Resultaten van de ondersteuning

Zo’n 8 op de 10 cliënten is meer zelfredzaam door ondersteuning

Aan de cliënten is gevraagd naar de effecten van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid en hun kwaliteit van leven. Ruim 8 op de 10 cliënten vinden dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning via de Wmo. Ruim drie kwart kan beter de dingen doen die zij willen; een ongeveer even grote groep vindt dat zij een betere kwaliteit van leven hebben. In 2017 worden de stellingen over de effecten van de ondersteuning positiever beoordeeld dan in 2016.

Figuur 5.2.: Stellingen over de effecten van de ondersteuning ‘Door de ondersteuning die ik krijg...’

– antwoordcategorie ‘(helemaal) mee eens’ (N 2016=199; 216; 210; N 2017=219; 228; 222)



5.3 Andere ondersteuning naast Wmo

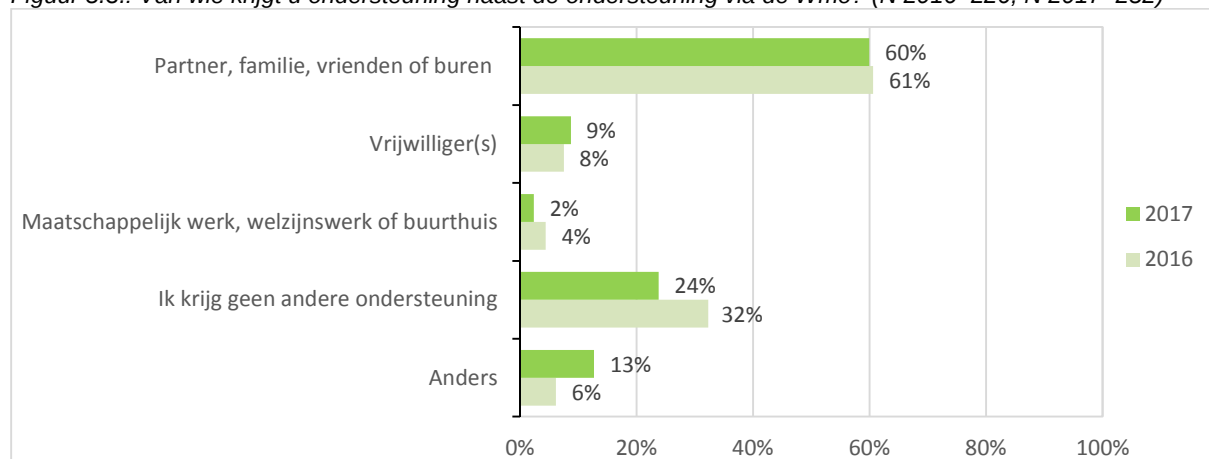
Aan de cliënten is gevraagd of zij naast de ondersteuning die zij ontvangen via de Wmo, nog andere ondersteuning krijgen, bijvoorbeeld van familie, vrienden of vrijwilligers.

7 op de 10 cliënten ontvangen andere ondersteuning naast Wmo

7 op de 10 cliënten geven aan andere ondersteuning te ontvangen naast de ondersteuning via de Wmo. Uit figuur 5.3. komt naar voren dat deze ondersteuning met name afkomstig is van de naaste omgeving van de cliënt zoals partner, familie, vrienden of burens (60%). 9% krijgt ondersteuning van vrijwilligers. Een aantal cliënten krijgt ondersteuning van een organisatie waar men zonder verwijzing terecht kan, zoals maatschappelijk werk, welzijnswerk of een buurthuis. Bij ‘anders, namelijk’ noemen cliënten verschillende organisaties zoals GGZ, De Vlasborch, Thuiszorg, Kentalis, het Maatjesproject en Reinier van Arkel. Ongeveer een kwart van de cliënten krijgt geen andere ondersteuning naast de ondersteuning via de Wmo.

Vergeleken met 2016 (32%) geeft een kleiner percentage cliënten in 2017 (24%) aan dat zij geen andere ondersteuning ontvangen naast de ondersteuning via de Wmo. Bij de andere antwoordcategorieën zijn er nauwelijks verschillen op te merken tussen 2016 en 2017.

Figuur 5.3.: Van wie krijgt u ondersteuning naast de ondersteuning via de Wmo? (N 2016=226; N 2017=252)



5.4 Wmo vertrouwenspersoon

5% cliënten heeft contact gehad met Wmo vertrouwenspersoon

Aan cliënten is gevraagd of zij vóór het invullen van de vragenlijst al bekend waren met de Wmo vertrouwenspersoon. Ongeveer een kwart van de cliënten (27%) geeft aan hiermee bekend te zijn; 5% heeft hier in het afgelopen jaar contact mee gehad. Het aandeel cliënten dat contact heeft gehad met de Wmo vertrouwenspersoon is in 2017 vergelijkbaar met 2016.

Cliënten geven aan dat ze contact met de Wmo vertrouwenspersoon hebben gezocht, omdat zij zich niet gehoord/begrepen voelen door de gemeente. Een andere reden is ontevredenheid over een Wmo-voorziening. Bij 'anders, namelijk' geven cliënten verschillende redenen aan waarom zij contact hebben gezocht met de Wmo vertrouwenspersoon. Bijvoorbeeld, omdat Wmo consultants bijna onbereikbaar zijn of omdat ze op deze manier geholpen worden met hun vraag⁸. Cliënten geven aan dat zij zich gehoord en begrepen voelen door de Wmo vertrouwenspersoon en dat zij informatie/advies hebben gekregen waar zij mee verder kunnen.

- In 2017 geven meer cliënten aan dat zij bekend zijn met de Wmo vertrouwenspersoon dan in 2016 (27% tegenover 16%).

5.5 Invloed eigen bijdrage

Voor de meeste Wmo-voorzieningen geldt een eigen bijdrage voor de cliënt. Deze eigen bijdrage is afhankelijk van bijvoorbeeld leeftijd, inkomen en gezinssamenstelling. Aan de cliënten is gevraagd of deze eigen bijdrage invloed heeft (gehad) op de ondersteuning die zij ontvangen.

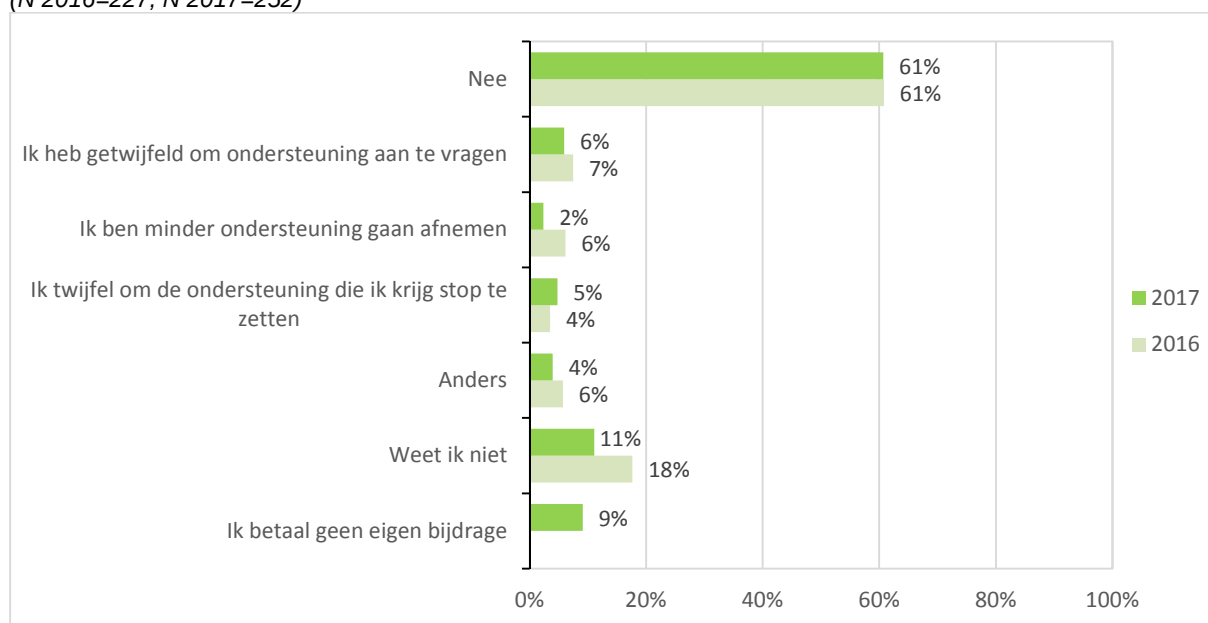
Voor 13% cliënten heeft de eigen bijdrage invloed (gehad) op de ondersteuning

13% van de cliënten geeft aan dat de eigen bijdrage invloed heeft (gehad) op de ondersteuning die zij ontvangen. 6% geeft aan dat zij vanwege de eigen bijdrage hebben getwijfeld om ondersteuning aan te vragen. 5% twijfelt om de ondersteuning die zij krijgen stop te zetten; 2% is minder ondersteuning gaan afnemen.

Het aandeel cliënten dat aangaf dat de eigen bijdrage invloed heeft (gehad) op de ondersteuning die zij ontvangen is licht afgenomen ten opzichte van 2016 (16%).

⁸ Door het lage aantal respondenten worden er voor deze vraag geen percentages gepresenteerd.

6Figuur 5.4.: Heeft de hoogte van de eigen bijdrage invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt? ⁹
(N 2016=227; N 2017=252)



⁹ In 2017 is de antwoordcategorie 'ik betaal geen eigen bijdrage' toegevoegd. Deze was in 2016 niet opgenomen. Dit kan mogelijk de afname verklaren in de antwoordcategorie 'weet ik niet' tussen 2016 en 2017.