



Clïentervaring Wmo

Gemeente Doetinchem



Definitief rapport
21 juli 2017
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-1107-8583



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Doelgroep	3
	1.3 Steekproef en respons	3
	1.4 Referentiegroep	4
	1.5 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	5
	2.1 Het contact	5
	2.2 Hulpverleningsroute	6
	2.3 Het gesprek	6
	2.4 Cliëntondersteuning	7
	2.5 Gespreksverslag	8
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	9
	3.1 Beschikking	9
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	9
	3.3 Betrokkenheid sociaal netwerk	10
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	10
	3.5 Opmerkingen over ondersteuning	11
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	12
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE DOETINCHEM	14
BIJLAGE 3	TABELLENBIJLAGE REGIO ACHTERHOEK	19
BIJLAGE 4	GEGEVENS DOETINCHEM VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	30

Samenvatting

Gemeente Doetinchem heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met eigen vragen. Het onderzoek is op gelijke wijze uitgevoerd in de andere gemeenten in de Achterhoek, te weten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk.

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

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

Uw gemeente heeft 931 vragenlijsten verzonden en er zijn 288 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 31%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 90% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van Doetinchem nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Buurtplein of Zorgplein. Van de respondenten geeft 70% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. Van de respondenten geeft 63% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Maar liefst 84% voelt zich serieus genomen door de medewerker en 70% heeft samen met de medewerker in het gesprek naar een oplossing gezocht.

Het gesprek

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over het gesprek. 71% is (heel) tevreden over het contact met de medewerker. 73% is (heel) tevreden over de manier waarop er werd geluisterd. Over de deskundigheid van de medewerkers is 67% (heel) tevreden en eveneens 67% is (heel) tevreden over de gekozen oplossing.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 29% van de respondenten in Doetinchem is hiermee bekend.

Gespreksverslag en beschikking

62% van de respondenten heeft een gespreksverslag ontvangen; 79% van hen vindt dat dit een juiste weergave is van het gesprek. 89% van de respondenten heeft een beschikking ontvangen; 72% van hen vindt de beschikking (heel) duidelijk.

De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. 79% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 76% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. 72% van de respondenten vindt dat de personen uit hun omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp.

Het effect van de ondersteuning

74% van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. 77% kan zich door de ondersteuning beter redden en 72% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Resultaten ten opzichte van de referentiegroep

Bij het vergelijken van de resultaten van gemeente Doetinchem met die van de referentiegroep, valt op dat de respondenten over een aantal aspecten minder positief oordelen. De snelheid waarmee respondenten geholpen zijn en de aspecten rondom het keukentafelgesprek zijn de belangrijkste aandachtspunten. Wat opvalt in de achtergrondkenmerken is dat er in Doetinchem minder respondenten zijn van 75 jaar en ouder dan in de referentiegroep. Dit kan een mogelijke verklaring zijn voor de verschillen, want respondenten die jonger zijn dan 75 jaar oordelen doorgaans minder positief dan respondenten van 75 jaar en ouder.

Resultaten ten opzichte van de regio

In de vergelijking met de andere gemeenten in de regio zijn de ervaringen van de respondenten in Doetinchem ook wat minder positief. Wat opvalt, is dat de snelheid waarmee respondenten zijn geholpen, de mate waarin samen naar een oplossing is gezocht en de tevredenheid over het keukentafelgesprek wat achterblijven. Een positief punt is de bekendheid van de toegang, die in Doetinchem relatief groot is. Ook heeft een relatief groot deel van de respondenten een gespreksverslag ontvangen, hoewel opvalt dat in andere gemeenten de respondenten vaker vinden dat dit verslag een juiste weergave van het gesprek is. In vergelijking met de andere gemeenten in de regio zijn er in Doetinchem minder respondenten die de beschikking (heel) duidelijk vinden.

Wat opvalt, is dat in andere gemeenten het aandeel respondenten dat bekend is met cliëntondersteuning iets hoger is. Ook zijn er in sommige gemeenten meer respondenten die een gespreksverslag hebben ontvangen.

Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

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

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

Gemeente Doetinchem voert het onderzoek uit in samenwerking met de gemeenten in de regio (Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk). De gemeenten hebben er samen voor gekozen om de verplichte tien vragen van het CEO aan te vullen met eigen vragen over het contact met de gemeente, het gespreksverslag en de beschikking. Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten van de gemeenten met elkaar vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

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

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

1.3 Steekproef en respons

Het onderzoek is in het voorjaar van 2017 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Respondenten konden kiezen of zij de meegestuurde schriftelijke vragenlijst invulden of de online vragenlijst, waarvoor in de uitnodigingsbrief een uniek wachtwoord was opgenomen om

toegang te krijgen tot de vragenlijst. BMC heeft in opdracht van de gemeente een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand en de brieven en vragenlijsten verstuurd.

Er zijn 931 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. Na enkele weken is ook een herinneringsbrief verstuurd. In totaal hebben 288 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 31%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 90% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 90%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 90 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.4 Referentiegroep

De referentiegroep bestaat uit 53 gemeenten waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld. Daarnaast is er één vraag bij de eigen vragen van de gemeenten in de Achterhoek die vergeleken kan worden met een referentiegroep van 40 gemeenten die dezelfde vraag hebben gesteld. Voor de overige eigen vragen bestaat geen referentiegroep. De resultaten zijn verzameld tussen januari 2017 en juni 2017.

In sommige tabellen staat een (a) bij de resultaten. Indien er een (a) achter het percentage staat, is er sprake van een significant verschil met de referentiegroep.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 staat de onderzoeksverantwoording beschreven en ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 3 vindt u de gegevens met betrekking tot de vergelijking met de andere gemeenten in de regio en bijlage 4 bevat de gegevens voor de verantwoording voor Waar staat je gemeente.

Wegens afrondingsverschillen kan het voorkomen dat de percentages in een tabel of figuur niet optellen tot 100%.

Hoofdstuk 2

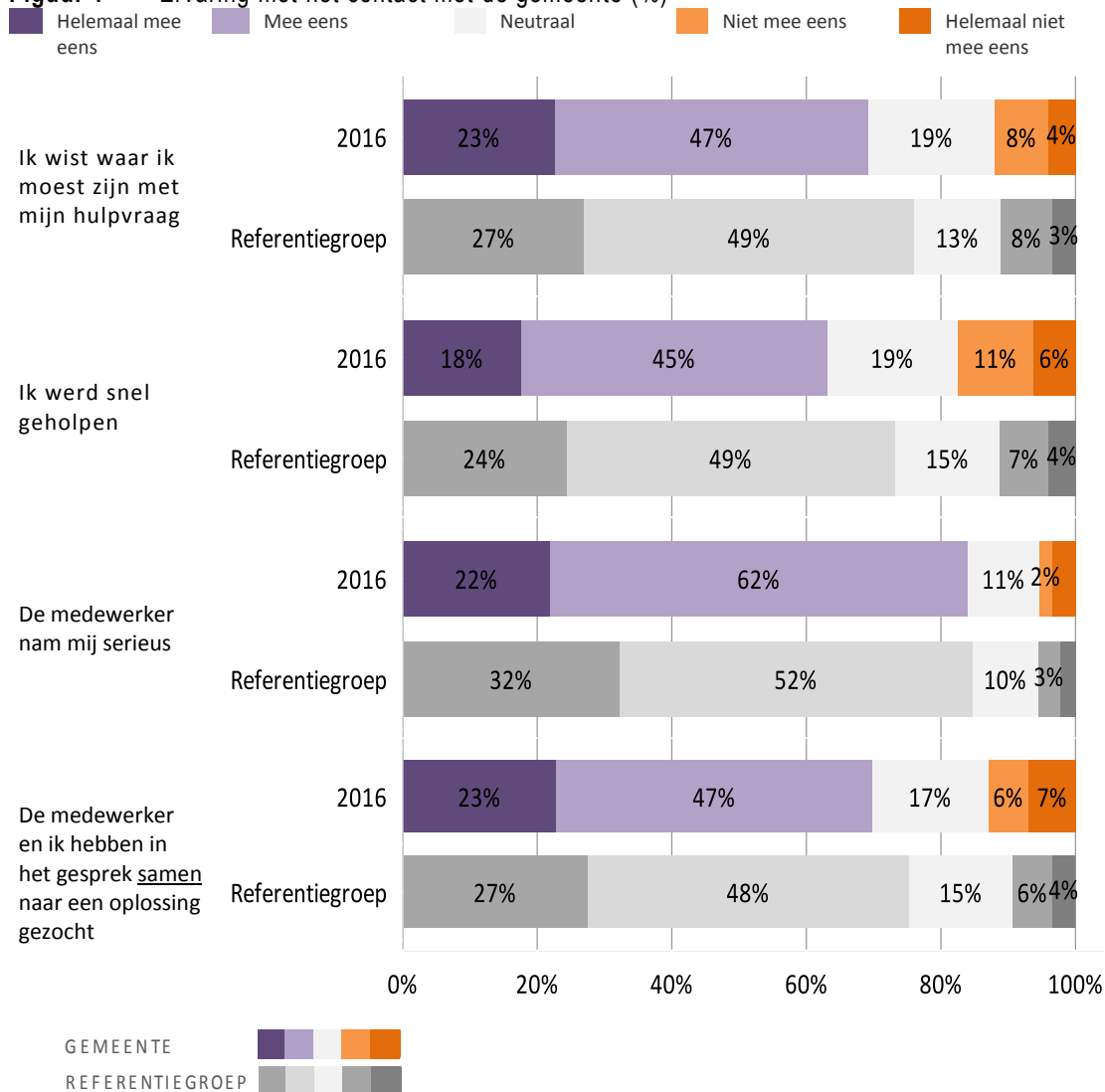
Het contact

2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang. In Doetinchem is dat het Buurtplein of het Zorgplein. De bovenste balk toont de resultaten voor gemeente Doetinchem, de onderste de referentiegroep.

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



De respondenten in Doetinchem zijn het met alle genoemde stellingen even vaak of minder vaak eens dan de respondenten in de referentiegroep. Bij de eerste twee aspecten (of men wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag en de snelheid waarmee men geholpen is) is sprake van een opvallend verschil met de referentiegroep.

2.2 Hulpverleningsroute

63% van de respondenten in Doetinchem heeft in 2016 contact met de gemeente gehad en 74% van de respondenten is bekend met het Buurtplein en/of het Zorgplein.

Aan de Wmo-cliënten is gevraagd hoe zij bij de gemeente terecht zijn gekomen. De resultaten staan in de volgende tabel. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

Tabel 1 Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag? (%)

	Gemeente 2016
Ik wist dat ik bij de gemeente terechtkon	38%
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	29%
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terechtkon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	16%
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	33%
Weet niet	4%

38% van de respondenten wist dat zij bij de gemeente terechtkonden. Voor 33% van de respondenten heeft iemand anders het geregeld en 29% is doorverwezen door een huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener. 16% heeft het zelf uitgezocht en 4% weet het niet.

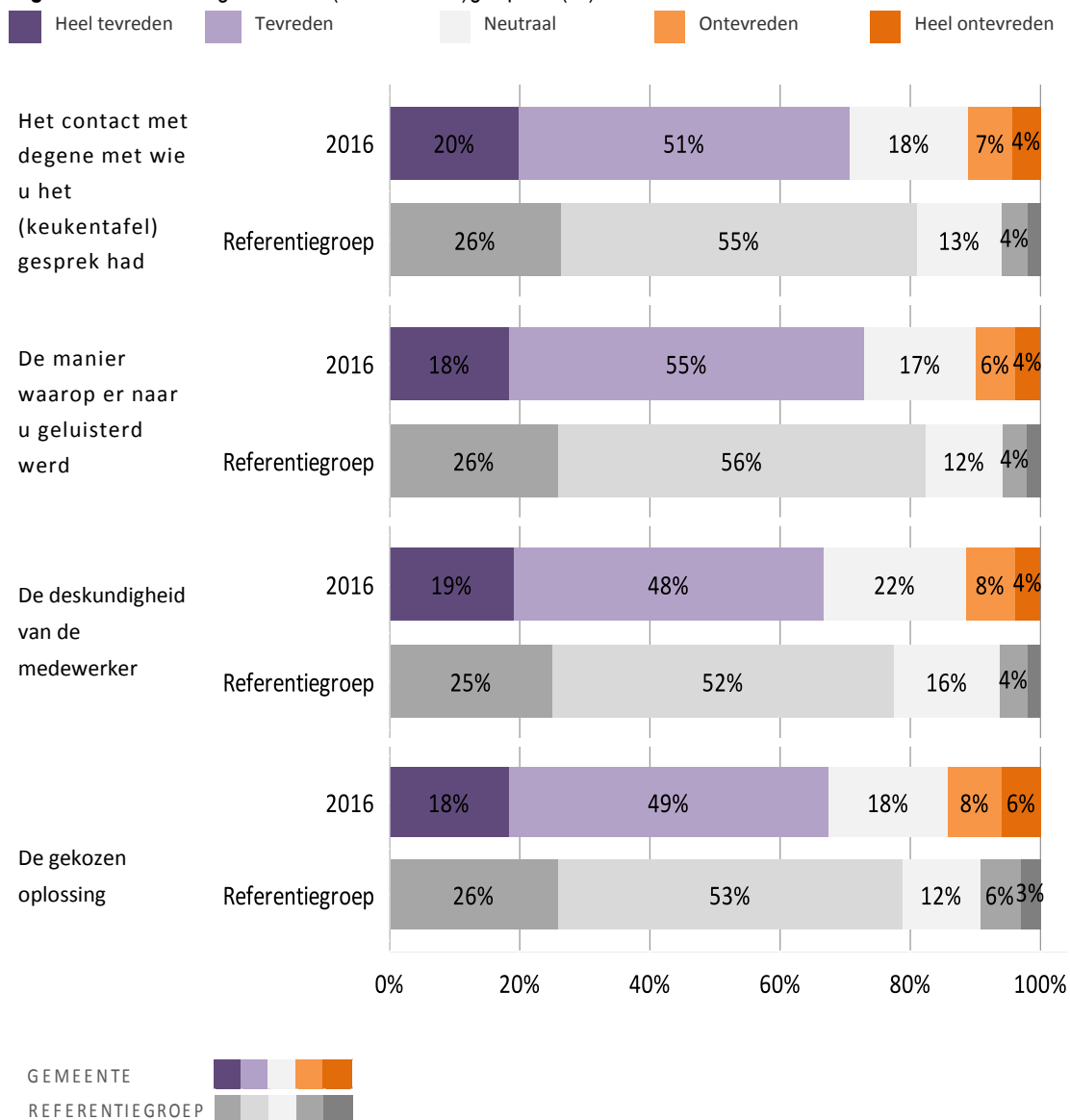
2.3 Het gesprek

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

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

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

Figuur 2 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



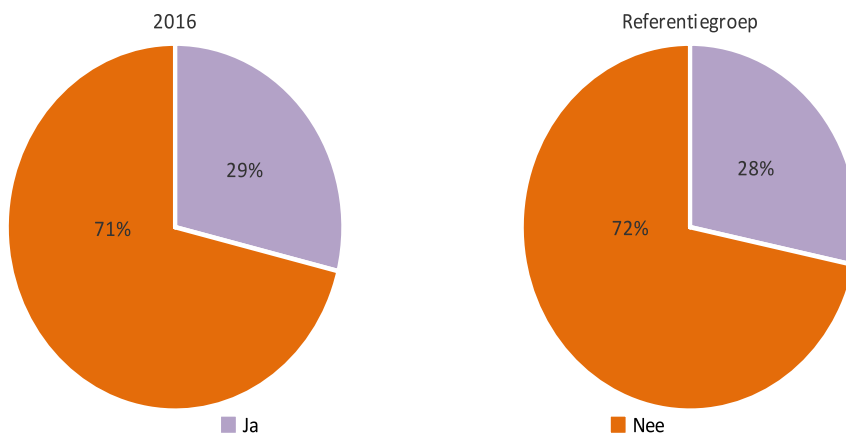
Ook in deze uitkomsten valt op dat de respondenten in Doetinchem minder tevreden zijn dan de referentiegroep. Dat geldt voor alle genoemde aspecten van het gesprek.

2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk van toekenning en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult.

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

Figuur 3 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



29% van de respondenten in Doetinchem is bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat is ongeveer gelijk aan de referentiegroep (28%).

2.5 Gespreksverslag

62% van de respondenten in Doetinchem heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen, 20% niet en 18% weet het niet.

Volgens 79% was het verslag een juiste weergave van het gesprek. 11% vindt van niet en 10% weet het niet.

Hoofdstuk 3

De ondersteuning

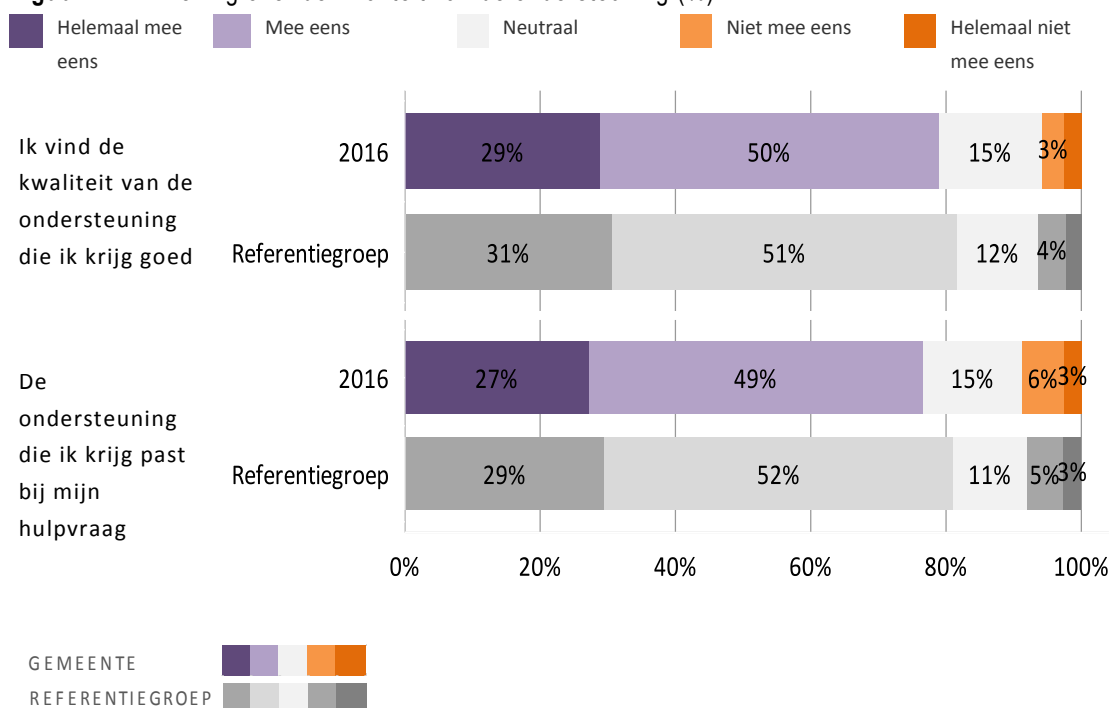
3.1 Beschikking

89% van de respondenten in Doetinchem heeft een brief met het besluit van de gemeente (een beschikking) ontvangen. Deze beschikking was voor 72% (heel) duidelijk.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

Figuur 4 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

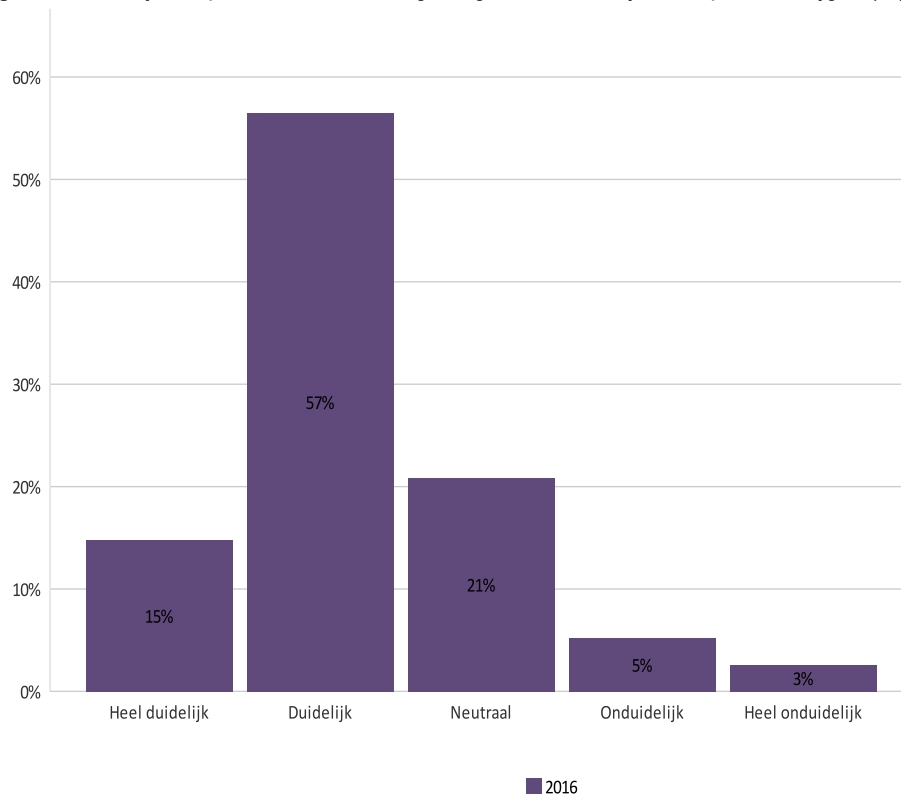


De respondenten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning. 79% vindt de kwaliteit goed en 76% vindt dat de ondersteuning bij hun hulpvraag past. Dit is in lijn met de cijfers van de referentiegroep.

3.3 Betrokkenheid sociaal netwerk

Veel Wmo-cliënten ontvangen hulp vanuit hun sociaal netwerk. Het is daarom belangrijk dat in het gesprek en het besluit van de gemeente aandacht wordt besteed aan het betrekken van de omgeving bij de hulp of ondersteuning van de cliënt.

Figuur 5 Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt? (%)



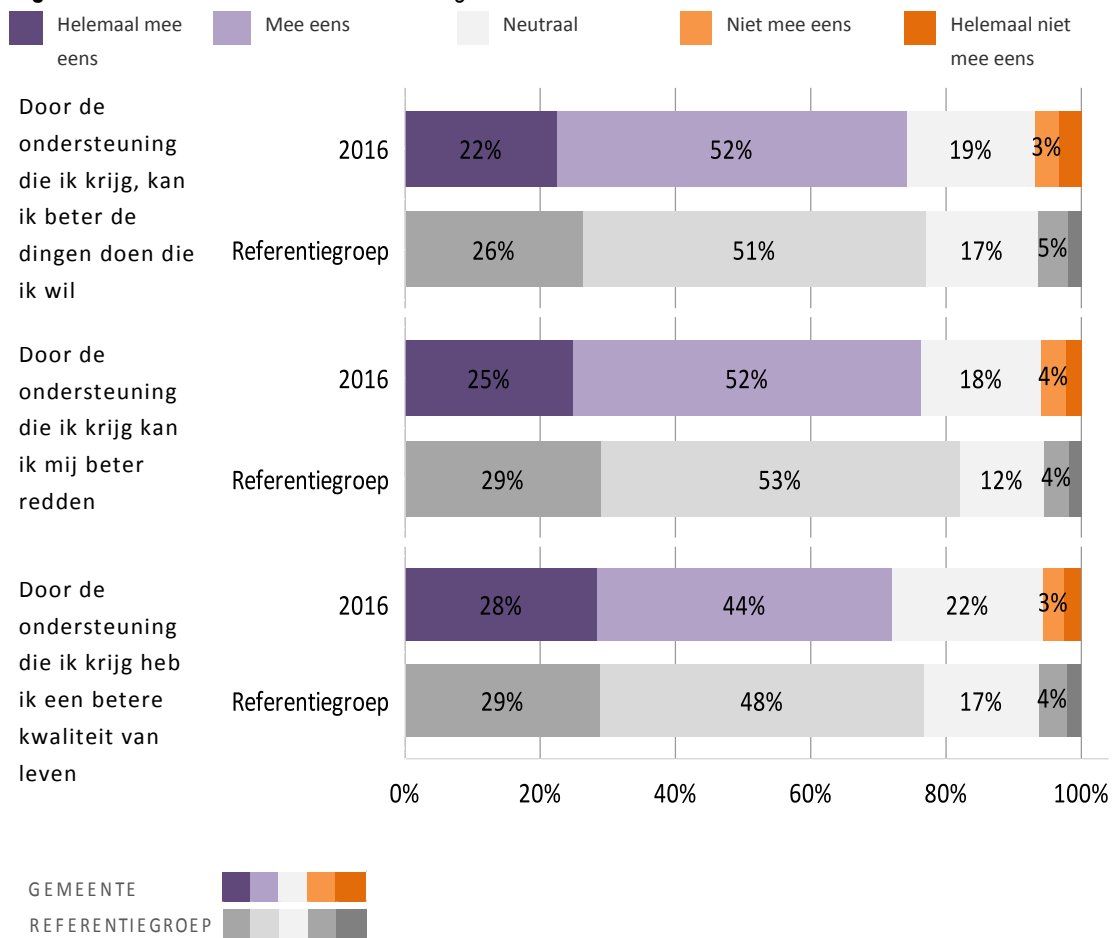
72% van de respondenten vindt dat de personen in hun omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp.

3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

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

In de volgende figuur wordt het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten weergegeven.

Figuur 6 Effect van de ondersteuning



74% van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. 77% kan zich door de ondersteuning beter redden en 72% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

3.5 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen.

Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Sommige respondenten melden dat de vragenlijst door iemand anders is ingevuld omdat de cliënt het niet zelf kan.

Wat opvalt, is dat een deel van de respondenten schrijft erg blij en tevreden te zijn met de ondersteuning van de gemeente. Verder klaagt een aantal respondenten over het aantal uren hulp bij het huishouden, dat vinden ze te weinig. Sommige respondenten hebben zelf uren bijgekocht. Verder zijn er enkele respondenten die zich niet gehoord of geholpen voelen door het Buurtplein of Zorgplein van de gemeente. Dat heeft verschillende oorzaken; zich niet serieus genomen voelen, te weinig ondersteuning, niet passende ondersteuning, niets meer van de gemeente vernomen, et cetera.

Bijlage 1

Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 2 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2016	Referentiegroep
0 t/m 17	0%	1%
18 t/m 25	7% (a)	2%
26 t/m 35	6% (a)	3%
36 t/m 45	7% (a)	4%
46 t/m 55	8%	7%
56 t/m 65	13%	12%
66 t/m 74	18%	18%
75+	42% (a)	54%

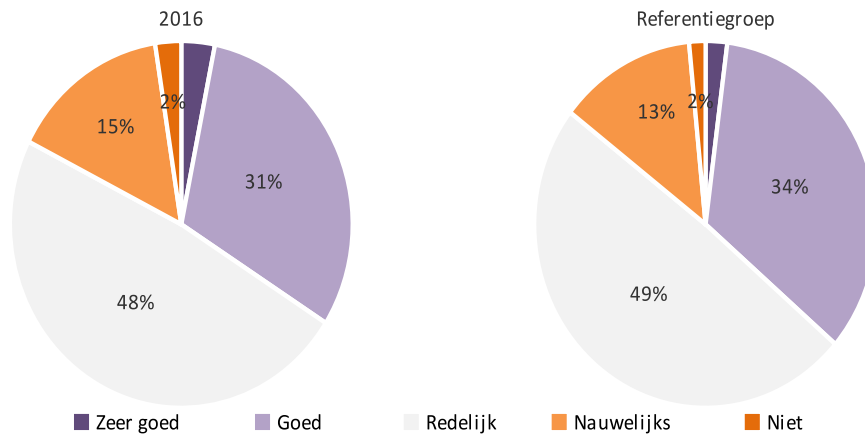
Ook is gevraagd naar het opleidingsniveau. De uitkomst op die vraag geeft het onderstaande beeld.

Tabel 3 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2016	Referentiegroep
Lagere school/Basisschool	28%	29%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	16% (a)	22%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	18%	16%
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	5%
MBO	17% (a)	13%
HBO/Universiteit	6%	7%
Anders	8%	8%

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

Figuur 7 Financieel kunnen rondkomen?



Bijlage 2

Tabellenbijlage Doetinchem

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er sprake van een significant verschil met de referentiegroep.

Het komt voor dat sommige percentages niet optellen tot 100%, dit komt door afrondingsverschillen.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Contact</i>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	69% (a)	N=217	76%	N=12224
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	63% (a)	N=222	73%	N=12272
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	84%	N=224	85%	N=12242
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	70%	N=215	75%	N=11500
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	29%	N=246	28%	N=14812

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	79%	N=274	82%	N=15698
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	77%	N=273	81%	N=15607

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	74%	N=263	77%	N=14804
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	76% (a)	N=266	82%	N=15312
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	72%	N=264	77%	N=15111

BLOK 4: Ervaringen met het contact met de gemeente

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Heeft u in 2016 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem?</i>		
Ja	63%	N=280
Nee	21%	N=280
Weet ik niet meer	17%	N=280

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Bent u bekend met het Buurtplein of Zorgplein?</i>		
Ja	74%	N=278
Nee	26%	N=278

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?</i>		
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	38%	N=276
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	29%	N=276
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	16%	N=276
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	33%	N=276
Weet niet	4%	N=276

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u tevreden over:</i>				
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	71% (a)	N=252	81%	N=5143
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	73% (a)	N=251	82%	N=5151
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	67% (a)	N=252	77%	N=5084
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	67% (a)	N=252	79%	N=4985

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?</i>		
Ja	62%	N=270
Nee	20%	N=270
Weet ik niet	18%	N=270

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?</i>		
Ja	79%	N=169
Nee	11%	N=169
Weet ik niet	10%	N=169

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?</i>		
Ja	89%	N=172
Nee	2%	N=172
Weet ik niet	9%	N=172

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Hoe duidelijk was deze brief voor u?</i>		
Heel duidelijk	15%	N=230
Duidelijk	57%	N=230
Neutraal	21%	N=230
Onduidelijk	5%	N=230
Heel onduidelijk	3%	N=230

	Gemeente 2016	Respons per vraag
<i>Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?</i>		
Ja, helemaal	45%	N=257
Een beetje	23%	N=257
Nauwelijks	9%	N=257
Nee	23%	N=257

BLOK 5: Over uzelf

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw leeftijd?</i>				
0 t/m 17	0%	N=280	1%	N=10790
18 t/m 25	7% (a)	N=280	2%	N=10790
26 t/m 35	6% (a)	N=280	3%	N=10790
36 t/m 45	7% (a)	N=280	4%	N=10790
46 t/m 55	8%	N=280	7%	N=10790
56 t/m 65	13%	N=280	12%	N=10790
66 t/m 74	18%	N=280	18%	N=10790
75+	42% (a)	N=280	54%	N=10790

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>				
Lagere school/Basisschool	28%	N=279	29%	N=9166
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	16% (a)	N=279	22%	N=9166
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	18%	N=279	16%	N=9166
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	N=279	5%	N=9166
MBO	17% (a)	N=279	13%	N=9166
HBO/Universiteit	6%	N=279	7%	N=9166
Anders	8%	N=279	8%	N=9166

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	34%	N=285	36%	N=10268

Bijlage 3 Tabellenbijlage regio Achterhoek

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er sprake van een significant verschil met de referentiegroep.

Het komt voor dat sommige percentages niet optellen tot 100%, dit komt door afrondingsverschillen.

BLOK 1: Contact

	Aalten	N	Doetin- -chem	N	Berkel- land	N	Win- ters- wijk	N	Bronck -horst	N	Oude Ijssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Contact</i>																
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85% (a)	294	69% (a)	217	77%	275	81%	279	78%	302	77%	297	74%	226	82% (a)	307
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	89% (a)	298	63% (a)	222	74%	277	73%	283	78%	303	73%	299	73%	226	84% (a)	311
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	96% (a)	293	84%	224	92% (a)	277	89% (a)	283	90% (a)	305	83%	297	83%	225	87%	309
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	89% (a)	280	70%	215	83% (a)	278	83% (a)	270	83% (a)	296	75%	278	79%	214	81% (a)	297
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>																
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	26%	354	29%	246	30%	294	30%	343	28%	323	28%	359	25%	305	38% (a)	371

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Aalten	N	Doetin- -chem	N	Berkel- land	N	Win- ters- wijk	N	Bronck -horst	N	Oude Ijssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>																
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	93% (a)	408	79%	274	89% (a)	342	85%	377	84%	358	84%	399	83%	282	83%	401
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	92% (a)	405	77%	273	89% (a)	340	85%	378	80%	354	82%	393	81%	282	84%	399

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Aalten	N	Doetinchem	N	Berkeland	N	Winterswijk	N	Bronckhorst	N	Oude IJsselstreek	N	Montferland	N	Oost Gelre	N
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>																
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)me eens)	85% (a)	378	74%	263	80%	316	79%	360	77%	328	75%	360	76%	270	80%	377
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)me eens)	90% (a)	395	76% (a)	266	89% (a)	329	86% (a)	376	82%	348	84%	386	79%	278	88% (a)	392
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)me eens)	86% (a)	389	72%	264	87% (a)	330	78%	369	80%	338	77%	388	74%	278	81% (a)	391

BLOK 4: Ervaringen met het contact met de gemeente

	Aalten	N	Doetin- chem	N	Berkel- land	N	Winters- wijk	N	Bronck- horst	N	Oude Ijssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Heeft u in 2016 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of probleem?</i>																
Ja	57%	404	63%	280	59%	343	49%	378	73%	372	61%	411	53%	334	52%	416
Nee	31%	404	21%	280	30%	343	39%	378	19%	372	29%	411	37%	334	34%	416
Weet ik niet meer	12%	404	17%	280	11%	343	12%	378	9%	372	10%	411	10%	334	13%	416

	Aalten	N	Doetin- chem	N	Berkel- land	N	Winters- wijk	N	Bronck- horst	N	Oude Ijssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Bent u bekend met het Buurtplein of Zorgplein?</i>																
Ja	70%	394	74%	278	88%	340	71%	381	15%	361	51%	401	47%	326		
Nee	30%	394	26%	278	12%	340	29%	381	85%	361	49%	401	53%	326		

	Aalten	N	Doetin- chem	N	Berkel- land	N	Winters -wijk	N	Bronck- horst	N	Oude Ijssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?</i>																
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	49%	394	38%	276	41%	333	40%	369	44%	369	43%	398	42%	311	46%	404
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	24%	394	29%	276	26%	333	28%	369	33%	369	30%	398	25%	311	23%	404
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	12%	394	16%	276	9%	333	10%	369	11%	369	10%	398	17%	311	10%	404
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	29%	394	33%	276	34%	333	32%	369	27%	369	30%	398	23%	311	31%	404
Weet niet	4%	394	4%	276	5%	333	5%	369	5%	369	5%	398	6%	311	9%	404

	Aalten	N	Doetinchem	N	Berkel-land	N	Win-terswijk	N	Bronck-horst	N	Oude IJssel-streek	N	Mont-ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Bent u tevreden over:</i>																
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	90% (a)	348	71% (a)	252	81%	334	87% (a)	321	84%	354	75% (a)	373	76% (a)	266	85%	361
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	89% (a)	348	73% (a)	251	81%	330	86%	328	85%	351	78% (a)	372	79%	271	84%	357
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	89% (a)	344	67% (a)	252	77%	329	79%	323	81%	354	72% (a)	366	77%	268	80%	359
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	90% (a)	348	67% (a)	252	85% (a)	319	83%	321	79%	345	74% (a)	364	76%	263	81%	351

	Aalten	N	Doetin- chem	N	Berkel- land	N	Win- terswijk	N	Bronck- horst	N	Oude IJssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?</i>																
Ja	28%	382	62%	270	81%	338	32%	358	69%	359	42%	398	27%	308	55%	392
Nee	38%	382	20%	270	10%	338	41%	358	16%	359	33%	398	50%	308	26%	392
Weet ik niet	34%	382	18%	270	9%	338	27%	358	15%	359	24%	398	23%	308	19%	392

	Aalten	N	Doetin- chem	N	Berkel- land	N	Win- terswijk	N	Bronck- horst	N	Oude IJssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?</i>																
Ja	91%	105	79%	169	88%	272	95%	115	93%	244	81%	162	77%	87	92%	218
Nee	2%	105	11%	169	6%	272	3%	115	2%	244	8%	162	10%	87	3%	218
Weet ik niet	7%	105	10%	169	6%	272	2%	115	5%	244	10%	162	13%	87	6%	218

	Aalten	N	Doetin- chem	N	Berkel- land	N	Win- terswijk	N	Bronck- horst	N	Oude IJssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?</i>																
Ja	95%	129	89%	172	88%	277	93%	132	90%	252	94%	171	84%	100	90%	236
Nee	2%	129	2%	172	3%	277	1%	132	1%	252	3%	171	10%	100	3%	236
Weet ik niet	3%	129	9%	172	10%	277	6%	132	9%	252	3%	171	6%	100	7%	236

	Aalten	N	Doetinchem	N	Berkeland	N	Winterswijk	N	Bronckhorst	N	Oude IJsselstreek	N	Montferland	N	Oost Gelre	N
<i>Hoe duidelijk was deze brief voor u?</i>																
Heel duidelijk	19%	320	15%	230	17%	277	17%	303	17%	290	17%	326	13%	214	19%	315
Duidelijk	64%	320	57%	230	65%	277	61%	303	59%	290	59%	326	58%	214	65%	315
Neutraal	15%	320	21%	230	13%	277	17%	303	19%	290	19%	326	22%	214	13%	315
Onduidelijk	2%	320	5%	230	3%	277	5%	303	3%	290	4%	326	7%	214	2%	315
Heel onduidelijk	0%	320	3%	230	2%	277	1%	303	1%	290	1%	326	1%	214	1%	315

	Aalten	N	Doetinchem	N	Berkeland	N	Winterswijk	N	Bronckhorst	N	Oude IJsselstreek	N	Montferland	N	Oost Gelre	N
<i>Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?</i>																
Ja, helemaal	47%	392	45%	257	52%	307	41%	364	56%	338	47%	391	45%	307	52%	395
Een beetje	22%	392	23%	257	22%	307	25%	364	19%	338	22%	391	18%	307	21%	395
Nauwelijks	9%	392	9%	257	6%	307	9%	364	7%	338	9%	391	8%	307	8%	395
Nee	21%	392	23%	257	20%	307	26%	364	18%	338	21%	391	29%	307	20%	395

BLOK 5: Over uzelf

	Aalten	N	Doetin- chem	N	Berkel- land	N	Win- terswijk	N	Bronck- horst	N	Oude Ijssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Wat is uw leeftijd?</i>																
0 t/m 17	0%	414	0%	280	1%	349	0%	388	1%	370	0%	413	2% (a)	335	1%	428
18 t/m 25	2%	414	7% (a)	280	3%	349	4% (a)	388	4% (a)	370	3%	413	1%	335	2%	428
26 t/m 35	3%	414	6% (a)	280	1%	349	3%	388	3%	370	2%	413	0% (a)	335	3%	428
36 t/m 45	4%	414	7% (a)	280	3%	349	5%	388	2%	370	4%	413	3%	335	3%	428
46 t/m 55	7%	414	8%	280	6%	349	6%	388	5%	370	9%	413	9%	335	8%	428
56 t/m 65	12%	414	13%	280	9%	349	12%	388	7% (a)	370	12%	413	11%	335	11%	428
66 t/m 74	16%	414	18%	280	16%	349	18%	388	12% (a)	370	19%	413	21%	335	14% (a)	428
75+	56%	414	42% (a)	280	60% (a)	349	52%	388	65% (a)	370	50%	413	52%	335	58%	428

	Aalten	N	Doetin- chem	N	Berkel- land	N	Win- terswijk	N	Bronck- horst	N	Oude Ijssel- streek	N	Mont- ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>																
Lagere school/ Basisschool	36% (a)	384	28%	279	34% (a)	331	27%	365	32%	352	27%	387	30%	319	31%	397
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	26%	384	16% (a)	279	24%	331	28% (a)	365	27% (a)	352	26%	387	24%	319	22%	397
VMBO theoretisch/ MAVO/(M)ULO	10% (a)	384	18%	279	14%	331	18%	365	12% (a)	352	15%	387	10% (a)	319	13%	397
HAVO, MMS, HBS, VWO	4%	384	6%	279	2% (a)	331	2% (a)	365	3%	352	3%	387	6%	319	3% (a)	397
MBO	10%	384	17% (a)	279	13%	331	14%	365	13%	352	16% (a)	387	14%	319	12%	397
HBO/Universiteit	6%	384	6%	279	4% (a)	331	4% (a)	365	7%	352	4% (a)	387	3% (a)	319	8%	397
Anders	8%	384	8%	279	8%	331	8%	365	7%	352	9%	387	12% (a)	319	12% (a)	397

In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	Aalten	N	Doetinchem	N	Berkel-land	N	Win-terswijk	N	Bronck-horst	N	Oude IJssel-streek	N	Mont-ferland	N	Oost Gelre	N
	28% (a)	408	34%	285	30% (a)	343	32%	383	32%	365	28% (a)	414	27% (a)	324	32%	419

	Aalten	N	Doetinchem	N	Berkel-land	N	Win-terswijk	N	Bronck-horst	N	Oude IJssel-streek	N	Mont-ferland	N	Oost Gelre	N
<i>Heeft u door de hoogte van de eigen bijdrage afgezien van hulp of bewust gebruikgemaakt van minder uren ondersteuning?</i>																
Ja															9%	404
Nee															63%	404
Weet ik niet															8%	404

Bijlage 4

Gegevens Doetinchem voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

De bruto steekproef is: 931

De netto steekproef is: 288

De populatie is: 2.143

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Contact</i>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	23%	47%	8%	4%
Ik werd snel geholpen	18% (a)	45%	11% (a)	6%
De medewerker nam mij serieus	22% (a)	62% (a)	2%	4%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	23%	47%	6%	7% (a)

	(%ja)	(%nee)
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	29%	71%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	29%	50%	3%	3%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	27%	49%	6%	3%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	22%	52%	3%	3%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	25%	52%	4%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	28%	44%	3%	3%

POSTADRES

Postbus 490

3800 AL Amersfoort

TELEFOON

033 - 496 52 00

INTERNET

www.bmc.nl