

Rapport

SOCIALE KRACHT, CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO EN JEUGD

Gemeente Waalre
September 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2017/176

Datum

September 2017

Opdrachtgever

Gemeente Waalre

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.
Drs. Marion Holzmann
Drs. Ankie Lempens

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	10
3. Cliëntervaring Wmo	14
3.1 Contact over hulpvraag	14
3.2 Ontvangen ondersteuning	15
3.3 Effecten van de ondersteuning	15
4. Cliëntervaring jeugdhulp	17
4.1 Toegang tot de Jeugdhulp	17
4.2 Ontvangen hulp	18
4.3 Effecten van de hulp	19
5. Sociale Kracht.....	22
5.1 Betrokkenheid en sociale cohesie in de buurt	22
5.2 Bieden van hulp	23
5.3 Sociaal netwerk en ondersteuning	23
5.4 Betrokken bij vereniging	25
5.5 Mantelzorg	27
5.6 'Goed voor Mekaar Waalre'	28
Bijlage 1. Uploadgegevens Wmo	31



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

De gemeente Waalre voerde in mei 2017 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten die jeugdhulp ontvangen en cliënten met ondersteuning vanuit de Wmo. De gemeente is verplicht jaarlijks een ceo Wmo en Jeugd uit te voeren, waarmee de gemeente voldoet aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo zijn cliënten met een individuele voorziening op basis van de Wmo en cliënten die vallen onder de Jeugdwet 2016. Tegelijkertijd heeft de gemeente de 1-meting laten uitvoeren van het Sociale Kracht onderzoek uit 2013. Dit onderzoek onder inwoners van de gemeente brengt de huidige sociale veerkracht van de bevolking in beeld en de 'rek' die daarin zit voor de toekomst.

Voor het ceo Wmo onderzoek zijn in totaal 790 Wmo-clieënten benaderd, waarvan 253 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 32 procent. Voor het ceo Jeugd zijn 361 cliënten¹ benaderd. Hiervan vulden 82 cliënten de vragenlijst in: een respons van 23 procent. In totaal vulden 974 inwoners van de gemeente de vragenlijst over Sociale Kracht in. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van de onderzoeken.

Wmo

Contact over de hulpvraag

- De Wmo-clieënten in Waalre zijn goed op de hoogte waar ze terecht kunnen met een hulpvraag; 82 procent wist dit, 8 procent was hier niet mee bekend. De cliënten zijn positief over de manier waarop de gemeente met de hulpvraag is omgegaan: zij zijn goed te spreken over de mate waarin de medewerker de cliënt en de situatie serieus neemt. Ook de snelheid waarmee men is geholpen waarderen zij en driekwart geeft aan dat er in het gesprek samen met hen naar oplossingen is gezocht.
- Ruim een kwart is bekend met de mogelijkheid van het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Kwaliteit van de ondersteuning

- De meeste Wmo-clieënten zijn tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen: men spreekt van een kwalitatief goede ondersteuning die passend is bij de hulpvraag. Zeven procent is hier minder positief over.

Effecten van de ondersteuning

- De ondersteuning die men krijgt is belangrijk en zorgt voor positieve effecten in het dagelijks leven. Zo kan driekwart van de cliënten beter de dingen doen die hij of zij wil en kan hierdoor zelfstandiger leven. Een (vrijwel) even groot deel heeft een betere kwaliteit van leven. Acht tot negen procent ervaart deze effecten (nog) niet.

¹ Cliënten of hun ouders.

Jeugdhulp

Toegang tot de Jeugdhulp

- Bij het zoeken naar jeugdhulp speelt de huisarts een belangrijke rol; 40 procent is doorverwezen door de huisarts naar de huidige zorgaanbieder. Zestien procent komt via het CMD of PlusTeam bij de aanbieder terecht en derde via een andere weg zoals school of zoekt zelf de juiste hulp.
- Cliënten zijn positief over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Een ruime meerderheid is snel geholpen en kan de benodigde hulp krijgen. De meesten weten ook waar ze moeten zijn als er hulp nodig is.

Kwaliteit van de ondersteuning

- Men is positief over de ondersteuning die zij ontvangen; het meest te spreken zijn cliënten over de bejegening door de hulpverlening. Zij krijgen een respectvolle behandeling en voelen zich serieus genomen. De samenwerking tussen organisaties scoort het laagst. Ook uit de opmerkingen blijkt dat men doorgaans erg goed te spreken is over de ontvangen hulp. Aandachtspunten gaan vooral over (lange) wachttijden, informatie over de hulp en samenwerking tussen organisaties.

Effecten van de ondersteuning

- Een ruime meerderheid van de cliënten is gebaat bij de hulp. Het grootste effect dat zij ervaren/zien is een verbetering op 'het gedrag' en het 'beter voelen'. Een verbeterde relatie met vrienden is het minst zichtbaar, al is de hulp in een kwart van de gevallen hier ook niet voor bedoeld.
- Ruim acht op de tien cliënten ervaren ten minste één effect, de helft ziet 7 of meer effecten. Veertien procent ervaart (nog) geen positieve gevolgen van de hulp.

Sociale Kracht

Meer betrokken inwoners in de buurt, maar minder deelname aan activiteiten

Meer dan de helft van inwoners van Waalre geeft aan dat buurtbewoners zich betrokken en verantwoordelijk voelen voor de buurt. Dit ligt iets hoger dan in 2013. Toch blijken minder inwoners zich in te zetten voor de buurt door deel te nemen aan leuke activiteiten. Ook zijn er minder Waalrenaren actief geweest op het gebied van de leefbaarheid en veiligheid en op het verbeteren van de sfeer en onderling contact.

Merendeel tevreden over sociale cohesie, maar is lager dan in 2013

De meest buurtbewoners vertrouwen de mensen om zich heen, hebben prettig contact en voelen zich thuis in de buurt. Een kleiner deel, circa de helft, geeft aan dat mensen elkaar goed kennen en noemt de buurt gezellig waar mensen elkaar helpen. De mate van sociale cohesie is hiermee iets lager dan in 2013.

Minder inwoners bieden concreet hulp, maar meer mensen zijn wel bereid hiertoe

Twee op de drie inwoners helpen zijn of haar burens wel eens en 82 procent biedt wel eens hulp aan familie, vrienden of kennissen. Ten opzichte van 2013 bieden minder inwoners hulp aan hun omgeving. Wel is een grotere groep hiertoe bereid als zij worden gevraagd. Ook wanneer gevraagd wordt naar bepaalde activiteiten waarmee men anderen kan ondersteunen heeft 89 procent (eventueel) interesse hierin. Zij willen hulp bieden bij vervoer, het doen van boodschappen of ondersteunen bij het gebruik van computer, tablet of smartphone.



Minder inwoners actief als vrijwilliger

Net als in 2013 is meer dan de helft van de inwoners betrokken bij een vereniging of club. De meesten zijn lid en/of verrichten vrijwilligerswerk voor deze vereniging of club. Het aantal vrijwilligers in de gemeente is echter lager dan vier jaar eerder; op dit moment is een op de drie actief als vrijwilliger, in 2013 was dit nog 47 procent. Er is wel een potentieel aan vrijwilligers: uit de opmerkingen blijkt dat inwoners openstaan hiervoor als de behoefte aan vrijwilligers meer kenbaar wordt. Zij missen nu informatie hierover.

De vrijwilligersorganisaties LIAC en 'Vrijwilligers Waalre' genieten grotere bekendheid onder vrijwilligers dan in 2013. Nog steeds maken weinig vrijwilligers gebruik hiervan (respectievelijk 7 en 3 procent). Vrijwilligers die dat wel doen, zijn positief over de dienstverlening van deze organisaties.

Met het project 'Goed voor Mekaar Waalre' roept de gemeente inwoners op hulp te vragen en te geven middels een online platform waar vraag en aanbod elkaar ontmoet. In totaal kent 31 procent van de inwoners het project, de website is bij een vijfde bekend. Onder 35-plussers is de bekendheid hoger dan onder de jongere generatie. Ongeveer een derde van de inwoners geeft aan (eventueel) gebruik te willen maken van de website. Ruim vier op de tien willen dit niet, zij hebben hier geen behoefte aan of ontvangen/geven liever hulp aan bekenden.

Meer intensieve en langdurige mantelzorg

Een kwart van de inwoners van Waalre is mantelzorger. Hiervan geeft een op de drie intensieve mantelzorg, deze groep is groter dan in 2013. Ook is het percentage mantelzorgers die 5 jaar of langer mantelzorg verleent, toegenomen. Een derde heeft behoefte aan het (gedeeltelijk) overnemen van de mantelzorgtaken door anderen of wil graag ondersteuning hierbij krijgen. Uit de open antwoorden blijkt dat er behoefte bestaat aan betere informatieverstrekking over mantelzorg. Maar ook praktische hulp als respijtzorg en financiële ondersteuning mist men. Een meerderheid van de mantelzorgers is bekend met Steunpunt Mantelzorg Waalre, een organisatie die mantelzorgers ondersteuning biedt als dat nodig is. Toch maakte maar 5 procent van de mantelzorgers al eens gebruik van de ondersteuning van het Steunpunt. De bekendheid van het Steunpunt is ten opzichte van 2013 iets lager.

Smallere terugvalbasis als hulp nodig is

Ruim acht op de tien inwoners geven aan dat er voldoende personen in hun omgeving zijn waar ze terecht kunnen met vragen of problemen. Dit is iets lager dan in 2013. Als echt hulp nodig is, geeft 94 procent aan dat zij kunnen terugvallen op hun omgeving. Toch is het deel dat in dit geval kan terugvallen op een partner, vrienden, burens of andere familieleden lager dan vier jaar eerder. De basis waarop men kan terugvallen lijkt hiermee smaller.

Een op de drie heeft behoefte aan (meer) ondersteuning

Zes op de tien inwoners hebben geen ondersteuning nodig bij verschillende activiteiten of hulpvragen, dit is lager dan in 2013 (84 procent). De groep die wel extra ondersteuning nodig heeft (37 procent) neemt hiermee toe. Benodigde ondersteuning betreft vooral hulp bij huishoudelijke taken, klusjes rond het huis en hulp bij vervoer.

Conclusie

- De inwoners van Waalre zijn betrokken bij hun buurt, maar ook bij het verenigings-/clubleven in de gemeente. Wel zijn er minder actieve buurtbewoners, wat mogelijk een gevolg is van de verminderde sociale cohesie die men ervaart.
- Een behoorlijk aantal inwoners (37 procent) heeft eigenlijk behoefte aan ondersteuning. Dit zijn meer inwoners dan vier jaar eerder. Zij kunnen (grotendeels) terugvallen op hun sociale omgeving, maar het bereik hiervan is smaller. Het zijn vooral 65-plussers die op niemand kunnen terugvallen, van deze groep vindt 20 procent zijn of haar kennissenkring te beperkt. Dit zijn risicogroepen in de gemeente.
- Bij de benodigde hulp gaat het vooral om huishoudelijke taken, taken rond het huis en hulp bij vervoer. Hulp waarbij de Wmo ondersteuning kan bieden.
- Minder inwoners helpen anderen als dat nodig is, maar staan wel klaar als ze gevraagd worden. De bereidheid is dus niet afgenomen. Men is bereid om anderen te helpen en willen ook graag helpen bij activiteiten waar behoefte aan is bij hulpzoekende inwoners. Onbekendheid hiermee speelt een rol.
- Het aantal vrijwilligers neemt af, wat een landelijke trend is. De bereidheid om anderen te helpen, veel mensen zouden dit willen, en het project 'Goed voor Mekaar Waalre' lijkt een goede combinatie maar wordt nog niet door iedereen gevonden. Vooral onder de jongere inwoners is de bekendheid relatief laag. Er is wel degelijk potentieel om het project te laten slagen en zo vraag en aanbod te laten aansluiten.
- Het aandeel mantelzorgers is niet anders dan in 2013, maar de ervaren zwaarte van de te geven zorg neemt toe. De groep die intensieve en langdurige mantelzorg verleent is groter. Ook hebben meer mantelzorgers behoefte aan ondersteuning bij hun mantelzorgtaken. Het Steunpunt Mantelzorg Waalre kan hier een belangrijke plaats innemen. Op dit moment is een grote groep mantelzorgers onbekend met het Steunpunt.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding



De gemeente Waalre monitort sinds 2013 de bekendheid en tevredenheid van haar inwoners met het lokaal sociaal beleid. Zij doet dit op verschillende manieren: via het jaarlijks (en verplicht) cliëntervaringsonderzoek, onder specifieke doelgroepen (2015: mantelzorgers) en onder de brede burgerbevolking (Sociale Kracht Monitor Waalre 2013). Voor 2017 wenst Waalre naast het verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd ook de Sociale Kracht onder de inwoners opnieuw te laten onderzoeken.

Doel van het onderzoek

Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd



Het cliëntervaringsonderzoek biedt inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die gemeenten haar burgers biedt op het gebied van Wmo en de Jeugdwet. De gemeente krijgt zo een beeld van de ervaringen van hun cliënten op verschillende momenten in het proces van dienstverlening en ondersteuning. Dit biedt aanknopingspunten voor nadere verbetering van de dienstverlening op het gebied van de Wmo en de Jeugdwet. Gemeenten zijn volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht jaarlijks een ceo te laten uitvoeren. Het college dient de gegevens over de cliëntervaringen met de ondersteuning voor 1 juli van elk jaar te verstrekken.

Doelgroep ceo Jeugd

Doelgroep van het ceo zijn alle jongeren (twaalf tot drieëntwintig jaar) en ouders met kinderen (tot twaalf jaar) die in het kader van de Jeugdwet van de gemeente Waalre een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.

Doelgroep ceo Wmo

Doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2016 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening of individuele begeleiding krijgen, gebruik maken van dagbesteding, maatschappelijke- en vrouwenopvang of beschermd wonen.

Voor beide onderzoeken zijn alle cliënten die ondersteuning krijgen vanuit de gemeente Waalre benaderd.

Sociale Kracht Monitor

De Sociale Kracht Monitor brengt de huidige sociale veerkracht van de bevolking in beeld en de 'rek' die daarin zit voor de toekomst. De uitkomsten schetsen een beeld van de bekendheid met het huidig ondersteuningsaanbod, eventuele hiaten hierin en ideeën voor aanvulling en innovatie. Met dit beeld kan de gemeente haar huidig en toekomstig Wmo-beleid vormgeven en nader toesnijden op de ondersteuningsbehoefte aan de ene kant en de bestaande draagkracht in de bevolking aan de andere kant. Omdat de huidige meting de 1-meting betreft, kunnen we de resultaten bovendien vergelijken met de 0-meting in 2013, wat zicht biedt op de ontwikkelingen die zich in de sociale kracht van Waalre hebben voorgedaan.



Werkwijze en respons



In mei 2017 ontvingen ruim 3.500 inwoners van de gemeente Waalre een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek, zie tabel 2.1 voor een verdeling naar deelonderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst² en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief.

In totaal vulden 994 inwoners de vragenlijst volledig in, een respons van 28 procent. Onder Wmo-cliënten is de respons 32 procent, vanuit inwoners (Sociale Kracht) is de respons 26 procent en onder jeugdhulpcliënten is dit 23 procent.

Tabel 2.1

Respons naar onderdeel

	UITGENODIGD	INGEVULD	RESPONSERCENTAGE
Sociale Kracht	2.440	631	26%
CEO Wmo	790	281	32%
CEO Jeugd	361	82 ³	23%
TOTAAL	3.591	994	28%

Vragenlijst ceo Wmo

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. In 2016 is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn in 2017 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd.

Vragenlijst ceo Jeugd

De gemeente Waalre heeft als basis de Modelvragenlijsten Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) gebruikt. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander⁴ en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten.

Vragenlijst Sociale Kracht

De vragenlijst voor het onderdeel Sociale Kracht is met het oog op de vergelijkbaarheid zoveel mogelijk hetzelfde gehouden als in de 0-meting. De vragen uit deze vragenlijst zijn ook toegevoegd aan de vragenlijsten van het ceo Wmo en Jeugd.

² De Sociale Kracht vragenlijst onder inwoners was alleen online in te vullen.

³ Dit zijn 20 jongeren en 62 ouders.

⁴ in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.

Analyse

- De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden.
- Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor heel Waalre.
- De resultaten worden in de rapportage vergeleken met de uitkomsten van het de Sociale Kracht 2013. Verschillen worden beschreven als deze groter of gelijk zijn dan 3 procent (bij percentages). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheids-marge van de resultaten.
- De vragenlijst bestond voornamelijk uit gesloten vragen. Op een aantal plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.

De resultaten van het ceo Wmo en Jeugd worden door de gemeente Waalre aangeboden aan het Ministerie van VWS en hiermee voldoet de gemeente aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

3

HOOFDSTUK

Clïentervaring Wmo



3. Cliëntervaring Wmo

3.1 Contact over hulpvraag



82%

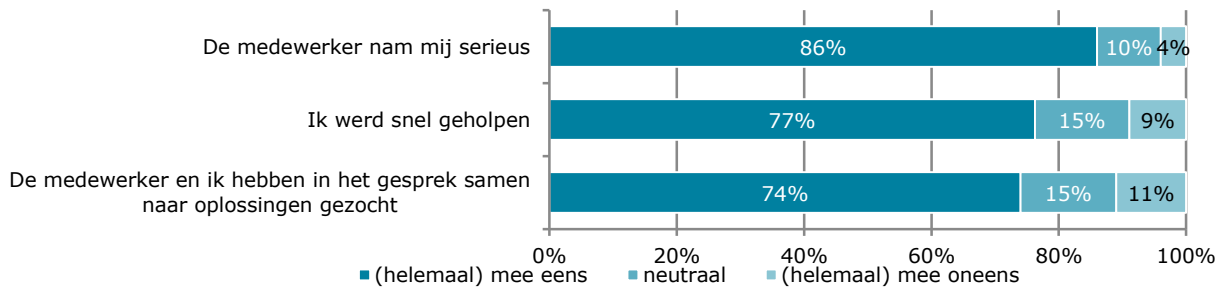
van de Wmo-cliënten wist vooraf waar ze moesten zijn met de hulpvraag, 10 procent antwoordt 'neutraal' en 8 procent was hier niet mee bekend.

Cliënten tevreden over contact in kader van hulpvraag

Over het algemeen zijn cliënten positief over hoe de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Met name zijn zij te spreken over de bejegening door de medewerker, deze neemt de cliënt en de situatie serieus. Drie kwart is tevreden over de snelheid van hulp aanbieden en geeft aan dat er in het gesprek samen met hen naar oplossingen is gezocht.

Figuur 3.1

Oordeel over het contact met gemeente over hulpvraag



Enkele cliënten over het contact met de gemeente:

- "Fijn dat het contact persoonlijk was: het ging steeds om dezelfde contactpersoon die meedacht."
- "Dat ik blij ben dat als ik iets vraag, ik serieus genomen word. En wordt het rustig uitgelegd."

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen. Dit bestaat uit informatie, advies en algemene ondersteuning.



27%

van de cliënten is bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

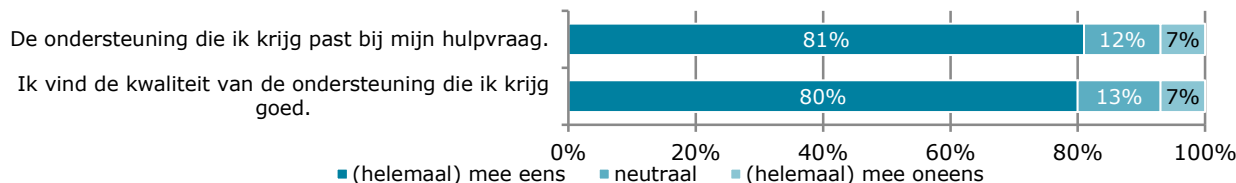
3.2 Ontvangen ondersteuning

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

De cliënten zijn over het algemeen positief over de kwaliteit van de ondersteuning; rond de acht op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Zeven procent is hier ontevreden over.

Figuur 3.2

Oordeel over de kwaliteit van de ondersteuning



Sommige cliënten noemen een of meerdere aandachtspunten voor de ondersteuning:

- "De reistijd met de taxi kan beter."
- "Ik blijf 2 uren per week poetshulpondersteuning te weinig vinden i.p.v. 3 uren die ik eerst had."
- "ik vind de normen die voor een indicatie voor hulp in de huishouding gebruikt worden niet reëel. De verschillende handelingen kosten al vlug meer tijd dan hier aangekoppeld is volgens de norm. Met als gevolg dat een indicatie vlug te mager is."
- "Taxivervoer duurt te lang."
- "Begeleiding van het plus team het te wensen over."
- "Als mijn huishoudelijke hulp met vakantie gaat zou ik het fijn vinden als ik dan vervanging krijg."

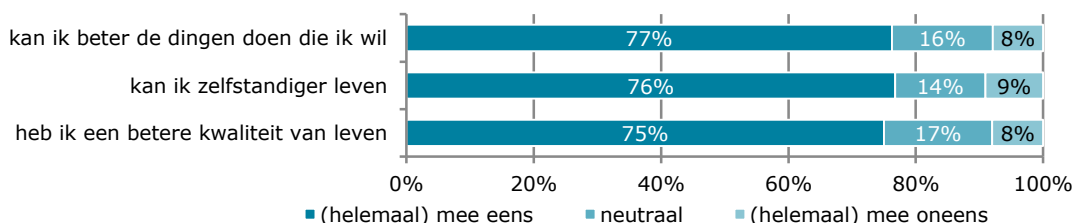
3.3 Effecten van de ondersteuning

Ondersteuning zorgt voor meer zelfredzaamheid en vrijheid bij cliënten

Cliënten geven aan dat zij positieve effecten ervaren als gevolg van de ondersteuning. Zo kan driekwart beter de dingen doen die hij/zij wil en zelfstandiger leven. Een even groot deel heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Van de cliënten ervaren acht tot negen procent deze effecten (nog) niet.

Figuur 3.3

Door de ondersteuning...



Een aantal reacties over de effecten van de ondersteuning op het dagelijks leven van cliënten:

- "De huishoudelijke hulp die ik krijg zorg ervoor dat ik zelfstandig kan blijven."
- "Door deze ondersteuning kan ik ook op mijn huidig adres blijven wonen."
- "Valys maakt het mij mogelijk om in de wintermaanden veilig naar mijn kinderen te reizen."

4

HOOFDSTUK

Clïentervaring Jeugdhulp



4. Cliëntervaring jeugdhulp

4.1 Toegang tot de Jeugdhulp

Vier op de tien doorverwezen door huisarts

Veertig procent van de cliënten is doorverwezen door de huisarts of praktijkondersteuner. Ongeveer een zesde van de cliënten komt bij de zorgaanbieder na een verwijzing van Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) of het PlusTeam. Minder vaak komen cliënten via een jeugdarts of kinderarts bij de zorgaanbieder terecht. Een op de drie noemt hier iets anders, vaak is dit 'via school' of 'op eigen initiatief'.

Verwijzer:

- Huisarts/Praktijkondersteuner (40%)
- CMD/PlusTeam (16%)
- Jeugdarts (4%)
- Kinderarts (3%)
- Weet niet (6%)
- Anders (31%)



69%

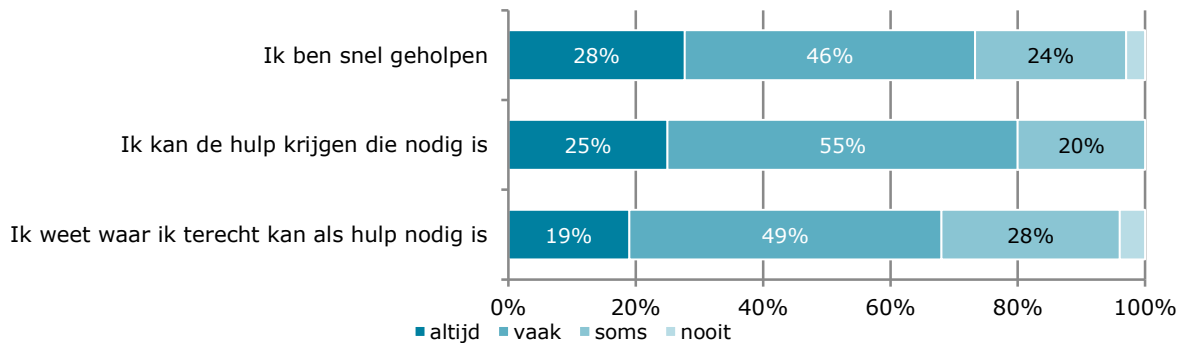
van de cliënten met een doorverwijzing vanuit het CMD/PlusTeam⁵ geeft aan dat er iemand vanuit deze organisatie(s) betrokken bleef bij de hulpverlening.

Ruime meerderheid voelt zich serieus genomen bij contact over hulpvraag

Cliënten Jeugdhulp in de gemeente Waalre zijn positief over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Een ruime meerderheid van de cliënten werd snel geholpen en 80 procent kan (altijd tot vaak) de benodigde hulp krijgen. De meesten weten ook waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Een enkeling (tot vier procent) is hier minder tevreden over.

Figuur 4.1

Toegankelijkheid voorzieningen



⁵ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=13) van cliënten die zijn doorverwezen dient dit percentage vooral als indicatie.

4.2 Ontvangen hulp

Helpt heeft te maken met huisarts/praktijkondersteuner

Van de verschillende organisaties die jeugdhulp bieden in Waalre had 48 procent het afgelopen jaar te maken met de huisarts of praktijkondersteuner. Een kleiner deel kreeg psychologische hulp en 29 procent krijgt ondersteuning vanuit het CMD. Ruim vier op de tien noemt een andere vorm van hulp, zorg of begeleiding.

Organisatie

Meerdere antwoorden mogelijk

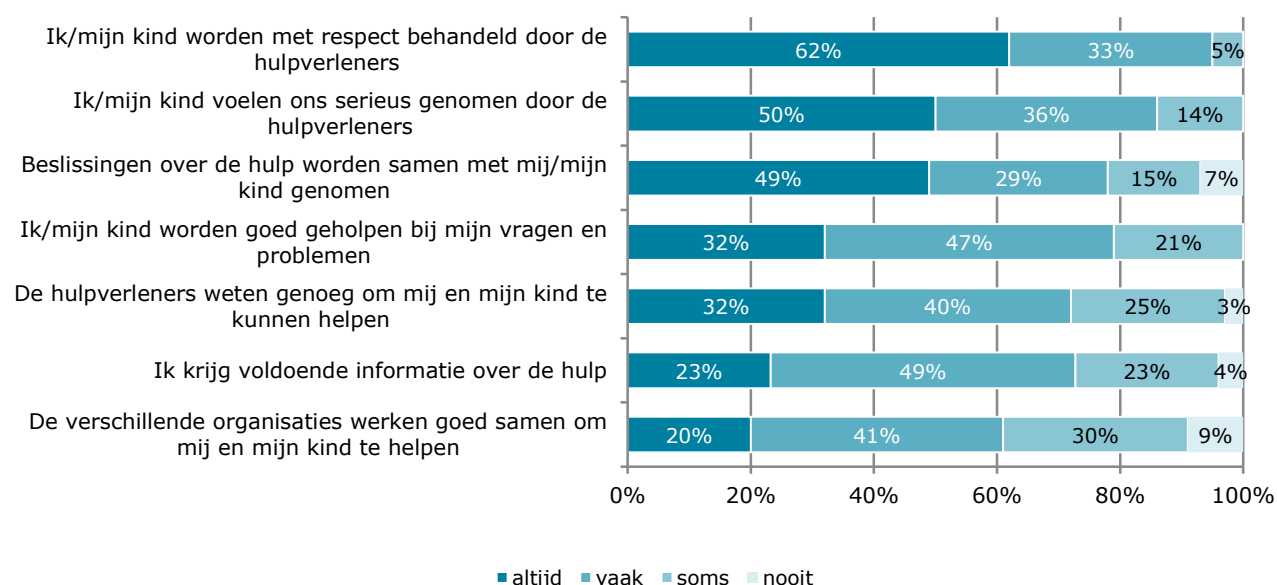
- Huisarts/praktijkondersteuner: 48%
- Psychologische hulp: 44%
- CMD: 29%
- GGD/consultatiebureau: 13%
- Zorgadviesteam School: 12%
- PlusTeam: 11%
- Andere hulp, zorg of begeleiding: 46%

Kwaliteit van de ondersteuning krijgt goede waardering

Over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning is men doorgaans positief. Ruim negen op de tien cliënten vinden dat ze altijd of vaak met respect worden behandeld door hulpverleners. Acht op de tien voelen zich serieus genomen en geven aan dat beslissingen meestal samen worden genomen. Het minst tevreden zijn cliënten over de samenwerking tussen verschillende organisaties.

Figuur 4.2

Kwaliteit ondersteuning



Een aantal reacties van cliënten over positieve aspecten van de hulp of begeleiding:

- "Aardige mensen, voel me begrepen, gerespecteerd en de hulp heeft ook zeker geholpen."
- "Bij thuisbezoek werd ik erg serieus genomen, er werd meegedacht. Ik had zelf geen idee van de mogelijkheden, dit werd erg goed uitgelegd."
- "Dat er naar de behoefte van het kind gekeken wordt. En dat wordt ingezet wat voor het kind belangrijk is."
- "Er werd goed geluisterd naar de problematiek en de problematiek werd serieus genomen."
- "Zeer gerichte begeleiding/hulp."
- "Persoonlijke en respectvolle communicatie tussen ouders en zorgverleners."
- "Persoonlijk en deskundig."

Enkele verbeterpunten die cliënten aandragen:

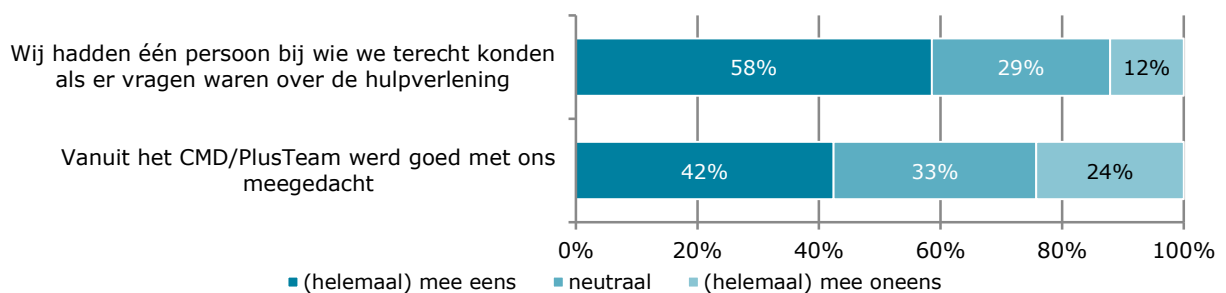
- "Dat je niet meteen geholpen kon worden, maar eerst een paar weken moest wachten."
- "Contact en samenwerking met andere instanties liep niet goed samen."
- "Ouders zijn niet op de hoogte van de afspraken tussen hulpverleners en de gemeente."
- "Informatie voorziening over begin en einde traject en vergoedingen."
- "De wachttijd voordat we ondersteuning kregen."

Helpt heeft één contactpersoon voor vragen over hulpverlening

Tijdens de ondersteuning kan 58 procent van de cliënten terecht bij één persoon met vragen over de hulpverlening. Van de cliënten die te maken hadden met het CMD/PlusTeam is 43 procent goed te spreken over het meedenken door deze organisatie(s). Een kwart is hier ontevreden over.

Figuur 4.3

Communicatie over de ondersteuning⁶



4.3 Effecten van de hulp

Cliënten is gevraagd in welke mate zij of hun kind effect ervaren van de hulp of ondersteuning. De vragen gaan over de effecten van de hulp op het gebied van zelfstandigheid, meedoen, opgroeien en zelfredzaamheid. Aandachtspunt hierbij is dat het onderzoek is uitgezet onder cliënten die in 2016 zijn gestart of een voorziening hebben ontvangen. Het is mogelijk dat het te verwachten effect nog niet is bereikt.

⁶ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=33) van cliënten die te maken hadden met het CMD/PlusTeam dient dit percentage vooral als indicatie.

Driekwart ziet verbetering op het gedrag

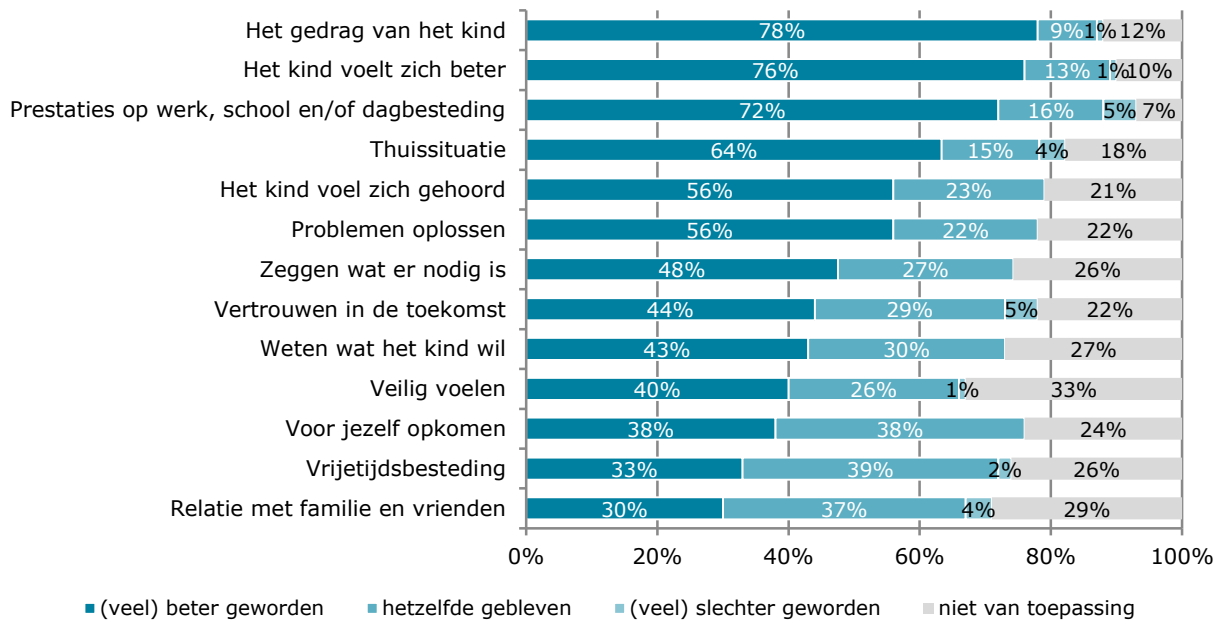
Het grootste effect dat men ziet/ondervindt is het een verbetering op het gedrag; 78 procent geeft aan dat dit beter gaat. Een even groot deel geeft aan zich beter te voelen door de hulp. Voor alle effecten geldt dat bij een klein deel van de cliënten (1 tot 5 procent) de situatie na de hulp slechter is geworden. Voor het overige deel is er geen effect zichtbaar of was het effect van de ondersteuning niet van toepassing op hen. Op de relatie met vrienden en familie is het minst effect zichtbaar, maar de benodigde hulp is hier in 29 procent van de gevallen ook niet voor bedoeld. Ouders zien ten opzichte van jongeren iets vaker een verbetering op de thuissituatie. Daarentegen geven jongeren meer aan dat ze beter voor zichzelf kunnen opkomen dan ouders. Ook zien zij relatief vaker een verslechtering aan op school, werk of dagbesteding ten gevolge van de hulp.

Aantal ervaren effecten

- Geen effect: 14%
- 2-3 effecten: 11%
- 4-6 effecten: 23%
- 7-9 effecten: 11%
- 10 of meer effecten: 40%

Ruim acht op de tien ervaren ten minste een van de genoemde effecten (%(veel) beter geworden). De helft ziet verbetering op 7 of meer gebieden en 40 procent ziet op vrijwel alle fronten positieve effecten van de jeugdhulp. Naarmate cliënten langer hulp ontvangen, merken zij meer positieve effecten. Cliënten bij wie de hulp korter duurt, zien meestal (nog) geen effect.

Figuur 4.4
Effecten van de jeugdhulp



5

HOOFDSTUK

Sociale Kracht



5. Sociale Kracht

5.1 Betrokkenheid en sociale cohesie in de buurt

Helft noemt buurtbewoners betrokken en verantwoordelijk

In het afgelopen jaar heeft een op de drie inwoners deelgenomen aan leuke activiteiten in de buurt. Drie op de tien zijn actief om de leefbaarheid en veiligheid in de buurt te verbeteren en 19 procent is actief ter verbetering van de sfeer. Inwoners in de leeftijd van 35 tot 65 jaar zijn relatief vaker actief in de buurt. Ten opzichte van 2013 is de deelname aan deze activiteiten iets lager.

Tabel 5.1

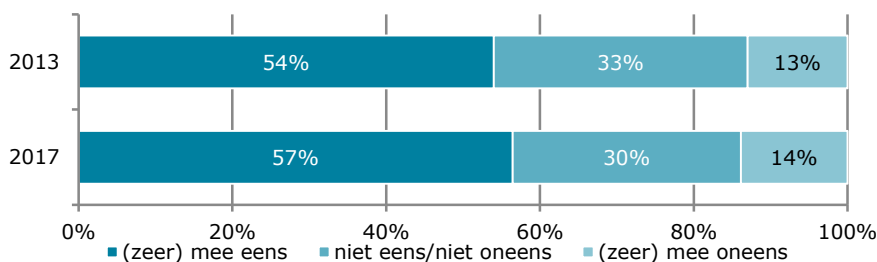
Deelname aan acties om buurt te verbeteren en activiteiten

	2013	2017
deelgenomen aan leuke activiteiten in de buurt	41%	35%
actief geweest om leefbaarheid/veiligheid in buurt te verbeteren	38%	30%
actief geweest om sfeer en onderling contact in buurt te vergroten	22%	19%

Meer dan de helft (57 procent) van de inwoners van Waalre geeft aan dat buurtbewoners zich betrokken en verantwoordelijk voelen voor hun buurt. In 2013 gold dit voor een iets kleiner deel van de Waalrenaren.

Figuur 5.1

Stelling: buurtbewoners voelen zich betrokken en verantwoordelijk voor buurt

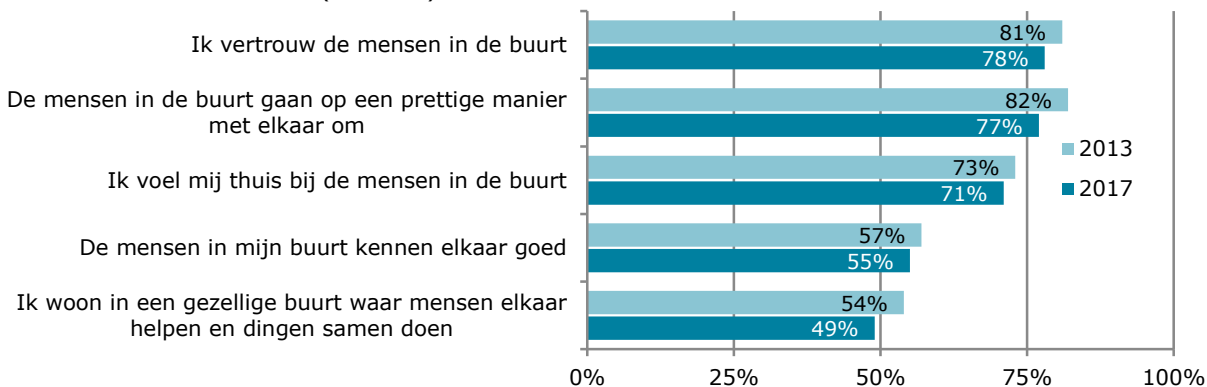


Sociale cohesie iets lager dan in 2013

Ruim driekwart van de inwoners vertrouwt zijn of haar buurtbewoners en geeft aan dat mensen in de wijk op een prettige manier met elkaar omgaan. Een iets kleiner deel (71 procent) voelt zich thuis in de buurt. Circa de helft geeft aan dat mensen elkaar goed kennen en woont in een gezellige buurt waar men elkaar helpt en dingen onderneemt. Respectievelijk 17 en 18 procent is het hier niet mee eens. Ten opzichte van 2013 is de mate van sociale cohesie iets lager.

Figuur 5.2

Sociale cohesie in de buurt % (helemaal) mee eens



Merendeel bezoekt (vrijwel) nooit buurthuis of wijkcentrum

In Waalre zijn een aantal gemeenschapshuizen en wijkcentra gevestigd. Een meerderheid van de inwoners (62 procent) bezoekt deze (vrijwel) nooit. Een kwart komt hier soms en 12 procent geeft aan deze vaak te bezoeken. De mate van bezoek neemt toe met de leeftijd: onder inwoners tot 35 jaar komt 16 procent wel eens in een gemeenschapshuis of wijkcentrum, onder 65-plussers is dit 45 procent. Ten opzichte van 2013 zijn er weinig verschillen hierin.

Bezoek gemeenschapshuis/wijkcentrum

- Vaak: 12%; 13% in 2013
- Soms: 26%; 28% in 2013
- (Bijna) nooit: 62%; 59% in 2013



45%

van de inwoners geeft aan dat er voldoende plaatsen in de buurt zijn om buurtgenoten te ontmoeten (in 2013: 52 procent).

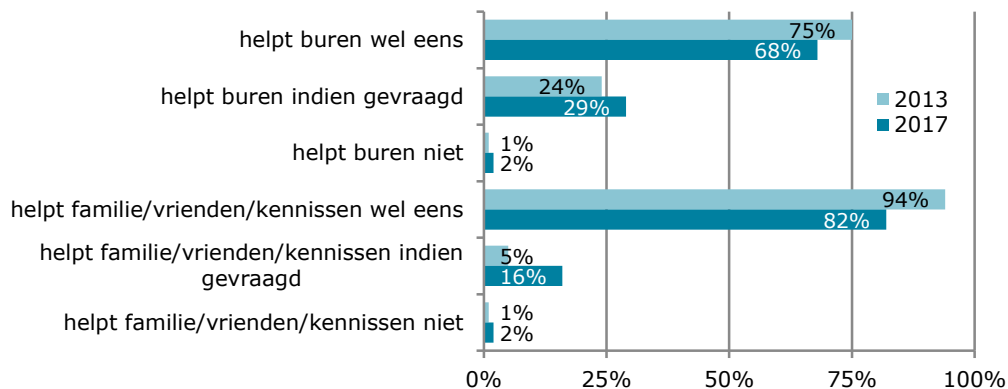
5.2 Bieden van hulp

Minder inwoners bieden hulp, maar zijn hier wel toe bereid

Twee op de drie inwoners helpen zijn of haar buren wel eens. Een groter deel (82 procent) biedt wel eens hulp aan familie, vrienden of kennissen. Dit is met respectievelijk 7 en 12 procentpunten lager dan in 2013. Wel is de bereidheid hiertoe hoger dan vier jaar eerder. Slechts een enkeling (2 procent) zou dit niet doen, ook niet wanneer hen dit wordt gevraagd.

Figuur 5.3

Bereidheid om anderen te helpen



5.3 Sociaal netwerk en ondersteuning

Minder inwoners kunnen bij hulp terugvallen op omgeving

Als inwoners van Waalre zelf hulp of zorg nodig hebben, kan 62 procent terugvallen op hun partner. De helft kan in dit geval een beroep doen op kinderen en vier op de tien op vrienden of buren. Dertig procent noemt een ander familielid zoals broers, zussen en schoonfamilie en bij 10 procent kunnen kleinkinderen ondersteuning bieden. Zes procent heeft niemand om op terug te vallen. Vergeleken met 2013 hebben minder inwoners iemand in hun directe omgeving die ze om hulp kunnen vragen.



Tabel 5.2

Terugvallen op anderen indien hulp nodig is
Meerdere antwoorden mogelijk

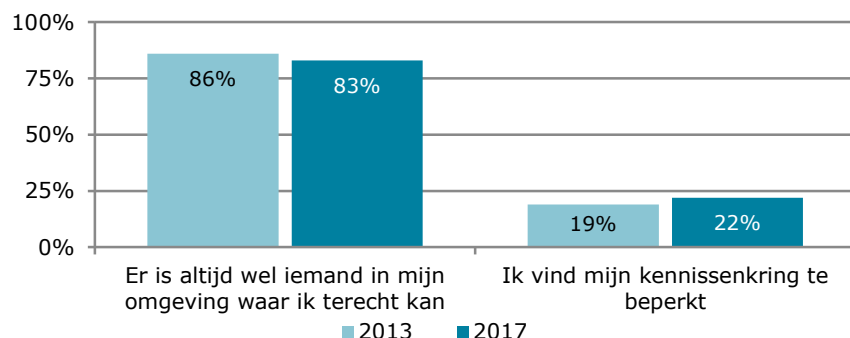
	18-34 JAAR	35-64 JAAR	65-PLUS	TOTAAL 2013	TOTAAL 2017
op partner	60%	77%	53%	82%	62%
op kinderen	7%	47%	65%	50%	54%
op vrienden	78%	59%	31%	63%	45%
op buren	34%	47%	43%	56%	44%
op andere familieleden	79%	42%	17%	45%	31%
op kleinkinderen	0%	1%	17%	4%	10%
nee	0%	5%	8%	3%	6%

Ruime meerderheid geeft aan dat er altijd iemand is waar men terecht kan

Acht op de tien Waalrenaren (83 procent) geven aan dat er voldoende personen zijn in hun omgeving bij wie ze terecht kunnen met problemen of vragen, dit is iets lager dan in 2013. Ongeveer een vijfde vindt zijn of haar kennissenkring te beperkt. Dit geldt voornamelijk voor 65-plussers.

Figuur 5.4

Sociale contacten

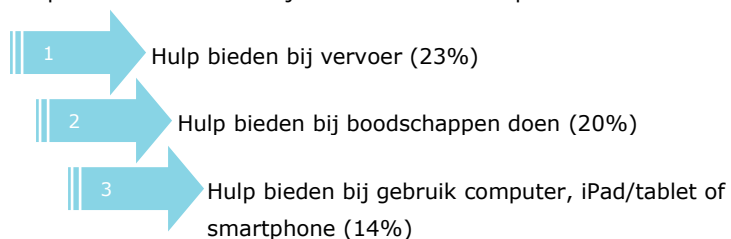


Veel inwoners zijn bereid hulp te bieden

Bijna negen op de tien inwoners (89 procent) zijn (eventueel) bereid hulp of advies te geven aan anderen die dit nodig hebben. Een kwart wil hulp bieden bij vervoer en 20 procent bij het doen van boodschappen. Ook in 2013 stonden deze twee activiteiten in de top twee, alleen in andere volgorde. Op de derde plaats staat dit jaar hulp bieden bij het gebruiken van de computer, iPad/tablet of smartphone; 14 procent wil hier zeker bij helpen. In 2013 was begeleiding of meegaan bij lichamelijke beweging de op twee na hoogste activiteit waar inwoners anders bij willen helpen

Figuur 5.5


Top 3 activiteiten waarbij inwoners 'zeker' hulp willen bieden



Andere activiteiten waar inwoners hulp kunnen bieden:

- "begeleiden naar arts of ziekenhuis"
- "gewoon praten met eenzame mensen"
- "helpen met dagelijkse dingen"
- "Nederlands leren"
- "helpen in de tuin"

Van de inwoners van Waalre die geen hulp willen bieden aan anderen heeft 43 procent zelf hulp nodig. Een op de vijf heeft geen tijd om anderen te helpen en een kwart noemt een andere reden, voornamelijk dat men geen hulp meer kan bieden vanwege een hoge leeftijd of fysieke problemen.

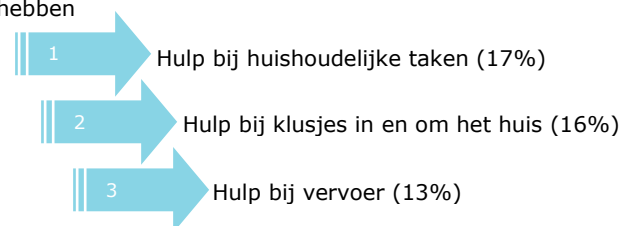
 | **63%** van de inwoners heeft geen ondersteuning nodig (in 2013: 84%).

Meer behoefte aan ondersteuning

Een meerderheid van de inwoners (63 procent) van Waalre heeft geen ondersteuning nodig bij verschillende activiteiten. Dit aandeel ligt lager dan in 2013 (84 procent). Dit betekent dat 37 procent dit wel nodig heeft. Onder 65-plussers is dit bijna de helft. De benodigde ondersteuning betreft vooral hulp bij het huishouden, klusjes om het huis en hulp bij vervoer.

Figuur 5.6

Top 3 activiteiten waarbij inwoners zelf hulp nodig hebben



5.4 Betrokken bij vereniging

Merendeel inwoners betrokken bij club of vereniging

Meer dan de helft van de Waalrenaren is betrokken bij een vereniging of club, dit is niet anders dan in 2013. Bij 40 procent gaat het hierbij om een lidmaatschap en 21 procent verricht vrijwilligerswerk voor een club of vereniging. Een deel is actief als bestuurslid of zorgt voor financiële ondersteuning (beide 8 procent) en 6 procent is op een andere manier betrokken.


Tabel 5.3

Betrokkenheid bij vereniging of club

Meerdere antwoorden mogelijk

	2013	2017
lid van een vereniging of club	40%	40%
vrijwilligerswerk voor een vereniging of club	22%	21%
bestuurslid van een vereniging of club	9%	8%
financieel steunen vereniging of club	14%	8%
een andere manier	7%	6%
niet betrokken bij vereniging of club	44%	43%

Minder inwoners actief als vrijwilliger

 | **37%** van de inwoners van Waalre is vrijwilliger, in 2013 was dit 47 procent.

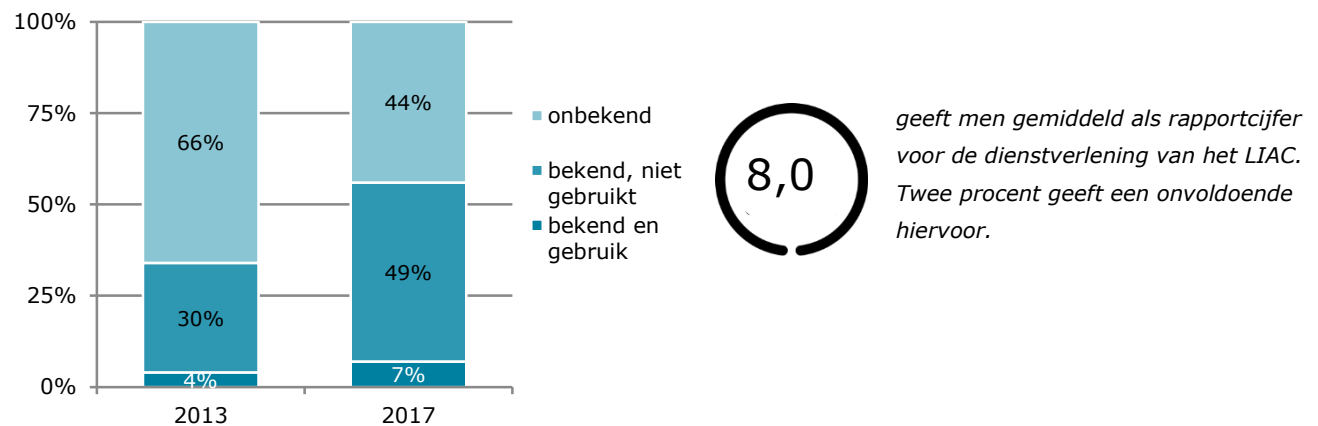
Een op de drie inwoners in de gemeente Waalre is actief als vrijwilliger⁷, dit ligt lager dan in 2013 (47 procent). Onder inwoners in de leeftijd van 35 tot 64 jaar is 42 procent vrijwilliger, in de leeftijdsgroep 18 tot 35 jaar is dit met 29 procent het laagst.

LIAC geniet grotere bekendheid

In de gemeente Waalre kunnen vrijwilligers voor ondersteuning terecht bij LIAC, het centrum voor vrijwillige dienstverlening. Meer dan de helft van de vrijwilligers is bekend met het LIAC, dit is meer dan in 2013. Ook maakt een iets groter deel van de vrijwilligers gebruik hiervan, al is de gebruikmaking nog steeds niet hoog (7 procent). Gemiddeld geeft men een 8,0 voor de dienstverlening van het LIAC, een enkeling geeft onvoldoende hiervoor. De bekendheid van LIAC is het grootst onder 65-plussers, het laagst onder 18 tot 35-jarigen.

Figuur 5.7

Bekendheid LIAC onder vrijwilligers



Meer vrijwilligers kennen 'Vrijwilligers Waalre'

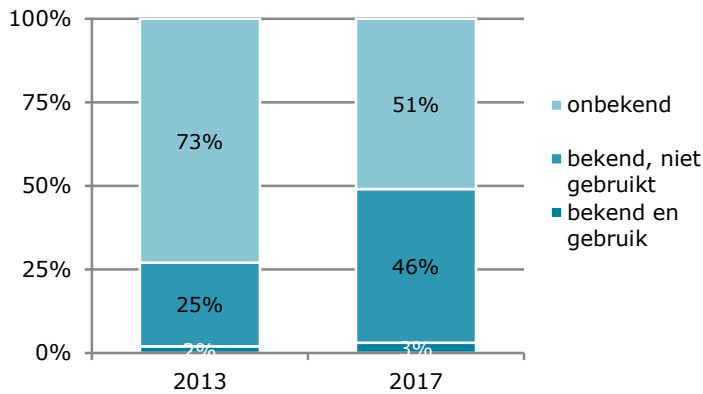
Ook Vrijwilligers Waalre is een vrijwilligersorganisatie in de gemeente. Bijna de helft van de vrijwilligers kent deze organisatie, in 2013 was 27 procent bekend hiermee. Vooral de oudere vrijwilligers kennen Vrijwilligers Waalre. In totaal 3 procent maakt al eens gebruik van de dienstverlening, die gemiddeld een 7,7 scoort⁸.

⁷ Vrijwilligerswerk is onbetaalde, niet verplichte arbeid wat ten goede komt aan anderen of aan de samenleving en kent een zekere mate van organisatie.

⁸ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=26) is deze score vooral indicatief van aard.

Figuur 5.8

Bekendheid Vrijwilligers Waalre onder vrijwilligers



7,7

geeft men gemiddeld als rapportcijfer voor de dienstverlening van Vrijwilligers Waalre. Vrijwel niemand geeft een onvoldoende hiervoor.

Behoefte aan ondersteuning bij vrijwilligerstaken door:

- Gemeente
- Vrijwilligersorganisatie waar men actief is
- Buurtvereniging
- Lokale bedrijfsleven
- LIAC
- Vrijwilligers Waalre
- Werkgever

Benodigde ondersteuning om (meer) vrijwilligerswerk te doen:

Vrijwilligers en inwoners die (nog) geen vrijwilligerswerk doen is gevraagd op welke manier zij (beter) ondersteund willen worden bij de uitvoering hiervan. Veel potentiële vrijwilligers noemen hier het bekendmaken van de behoefte aan vrijwilligers en informatie hierover. Ook financiële ondersteuning of een meer flexibele opstelling van UWV noemt men.

- "Als er ergens in de gemeente vrijwilligers nodig zijn, dan zou ik dat graag middels een schrijven (post of email) willen weten."
- "Bekendmaking van verenigingen/clubs die op zoek zijn naar vrijwilligers."
- "Dat het UWV niet zoveel beperkingen oplegt aan mensen die VW werk willen doen."
- "Duidelijk overzicht van vraag en aanbod, geen langdurige hulpvraag want mijn vrije tijd is beperkt."
- "Geïnformeerd worden over het bestaan (waarvan ik nu geen weet had)."
- "Een financiële ondersteuning zou prettig zijn."

Net als in 2013 is een kwart van de Waalrenaren mantelzorger

Van alle inwoners heeft 31 procent te maken met een naaste die voor langere tijd zorg of ondersteuning nodig heeft. Van hen bieden bijna negen op de tien regelmatig mantelzorg, dit is een kwart van de totale bevolking. Dit is niet anders dan in 2013. Ruim een derde heeft behoefte aan het (deels) overnemen van de werkzaamheden door iemand anders of wil graag hierin ondersteund worden.



26%

van de inwoners van Waalre is mantelzorger.

Meer langdurige en intensieve mantelzorg

Ruim vier op de tien mantelzorgers verrichten gemiddeld 0 tot 4 uur per week mantelzorg. Een vijfde besteedt gemiddeld 5 tot 8 uur per week en een derde (35 procent) is meer dan 8 uur per week hiermee bezig. Deze groep, die intensieve mantelzorg verleent, is groter dan in 2013 (21 procent). De grootste groep mantelzorgers verleent momenteel 5 jaar of langer mantelzorg.

Tabel 5.4

Frequentie en duur mantelzorg

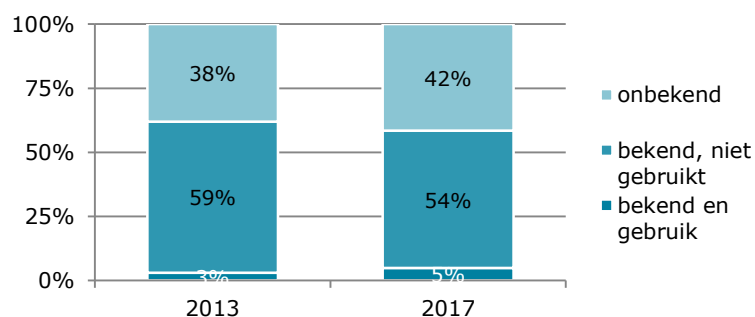
UREN PER WEEK	2013	2017	DUUR MANTELZORG	2013	2017
0 t/m 4 uur	54%	44%	minder dan 3 maanden	7%	5%
5 t/m 8 uur	25%	21%	3 maanden tot een jaar	12%	13%
9 t/m 16 uur	6%	10%	1 tot 2 jaar	17%	17%
17 t/m 24 uur	4%	6%	2 tot 5 jaar	25%	19%
meer dan 24 uur	11%	19%	5 jaar of langer	40%	46%

Steunpunt mantelzorg bij vier op de tien mantelzorgers niet bekend

Steunpunt Mantelzorg Waalre biedt mantelzorgers in de gemeente ondersteuning als dat nodig is. Bijna zes op de tien zijn bekend met deze mogelijkheid, vijf procent maakte hier ook al eens gebruik van. De bekendheid is iets lager dan vier jaar eerder. Mantelzorgers die hiervan gebruikmaken geven gemiddeld een 6,9 hiervoor⁹.

Figuur 5.9

Bekendheid en gebruikmaking Steunpunt Mantelzorg Waalre

**Behoefte aan ondersteuning bij mantelzorgtaken door:**

- Gemeente
- Huisarts
- Familie
- Thuiszorg
- Mantelzorgorganisaties
- Zorginstellingen

Benodigde ondersteuning tijdens uitvoeren mantelzorg:

Mantelzorgers die behoefte hebben aan (extra) ondersteuning bij het uitvoeren van mantelzorg zien graag meer en betere informatieverstrekking over mantelzorg. Ook praktische hulp in de vorm van respijtzorg, financiële ondersteuning en minder papierwerk rond bijvoorbeeld de PGB zou helpen voor sommigen.

- "Gemakkelijke toegang tot goede info (o.a. over regelingen en voorzieningen), advies (bijv. voor woningaanpassing), praktische ondersteuning."
- "Dat er back up is als ik even niet kan."
- "Financiële ondersteuning."
- "Iemand die het koken met mijn zoon eens van mij overneemt of een klus voor mijn zoon uitvoert."
- "Minder bureaucratie rondom PGB, minder papierwerk, meer tijd voor écht zorgen."
- "Wellicht dat er een mantelzorgers-poule is die je op oproepbasis kan inschakelen."

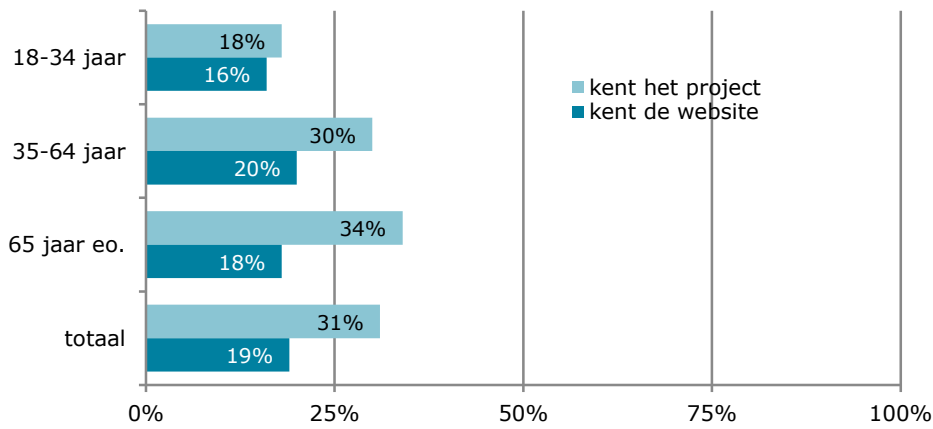
Merendeel onbekend met 'Goed voor Mekaar Waalre'

Met het project Goed voor Mekaar Waalre roept de gemeente inwoners op hulp te vragen en te geven. De website van het project biedt een platform voor het zoeken naar vrijwilligerswerk of het aanbieden van hulp. Drie op de tien inwoners kennen het project, een op de vijf kent de website. De bekendheid onder 35-plussers en 65-plussers ligt hoger.

⁹ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=7) is dit vooral indicatief.

Figuur 5.10

Bekendheid project 'Goed voor Mekaar Waalre'



Een op de drie toont interesse voor project

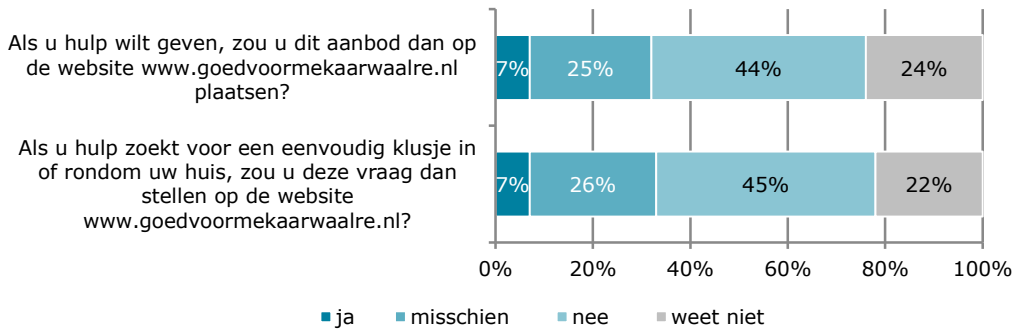
Bijna een op de drie inwoners geeft aan (eventueel) gebruik te willen maken van de website voor het aanbieden of zoeken naar hulp of vrijwilligerswerk. Ruim vier op de tien willen dit niet en een kwart weet het niet. De belangrijkste redenen om dit niet te doen is dat men geen behoefte heeft of liever hulp ontvangt of geeft van/aan bekenden.

Redenen voor (nog) geen gebruik website 'Goed voor Mekaar Waalre':

- Geen behoefte aan (41%)
- Ontvangt/geeft liever hulp aan bekende (28%)
- Wil anderen niet tot last zijn (14%)
- Vanwege privacyoverwegingen (10%)
- Heeft geen internet (7%)
- Vanwege veiligheidsoverwegingen (5%)
- Anders (19%), met name: geen tijd of onbekendheid met website.

Figuur 5.11

Potentieel gebruikmaking project 'Goed voor Mekaar Waalre'



1

BIJLAGE

Uploadgegevens Wmo



Bijlage 1. Uploadgegevens Wmo

De gemeente kan de uitkomsten in deze bijlage uploaden op de website van Waarstaatjegemeente.nl. Dit zijn afgeronde percentages. In de rapportages zijn de antwoorden 'helemaal eens' en 'eens' samengenomen tot '(helemaal) mee eens'. Dit is ook gedaan voor de categorie '(helemaal) oneens'. De percentages kunnen iets afwijken vanwege afrondingsverschillen.

Contact

1. IK WIST WAAR IK MOEST ZIJN MET MIJN HULPVRAAG¹⁰	%
Helemaal eens	33%
Eens	49%
Oneens	6%
Helemaal oneens	2%

2. IK WERD SNEL GEHOLPEN	%
Helemaal eens	33%
Eens	44%
Oneens	4%
Helemaal oneens	5%

3. DE MEDEWERKER NEEMT MIJ SERIEUS	%
Helemaal eens	41%
Eens	45%
Oneens	1%
Helemaal oneens	3%

4. DE MEDEWERKER EN IK HEBBEN IN HET GESPREK SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCCHT	%
Helemaal eens	32%
Eens	42%
Oneens	9%
Helemaal oneens	2%

5. WIST U DAT U GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER?	%
Ja	27%

Kwaliteit ondersteuning

6. IK VIND DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG GOED	%
Helemaal eens	31%
Eens	49%
Oneens	3%
Helemaal oneens	4%

¹⁰ Het percentage 'neutraal' hoeft niet te worden ingevuld.

7. DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG PAST BIJ MIJN HULPVRAAG	%
Helemaal eens	32%
Eens	49%
Oneens	4%
Helemaal oneens	3%

Resultaat van ondersteuning

8. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK BETER DE DINGEN DOEN DIE IK WIL	%
Helemaal eens	27%
Eens	49%
Oneens	6%
Helemaal oneens	2%

9. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK ZELFSTANDIGER LEVEN¹¹	%
Helemaal eens	28%
Eens	49%
Oneens	6%
Helemaal oneens	3%

10. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG HEB IK EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN	%
Helemaal eens	32%
Eens	43%
Oneens	3%
Helemaal oneens	5%

Onderzoek

RESPONS	
Uitgenodigd	790
Ingevuld	253
Responspercentage	32%

¹¹ Let op: dit is een andere vraag dan in de verplichte vragenlijst, waardoor vergelijking niet mogelijk is.

