

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

---

Rapportage gemeente Leidschendam-Voorburg

Opgesteld voor:  
Gemeente Leidschendam-Voorburg  
Koningin Wilhelminalaan 2  
2264 BM Leidschendam

Opgesteld door:  
Menselijke Maat b.v.  
Azelosestraat 25  
7622 NC Borne

Datum: 27/6/2017



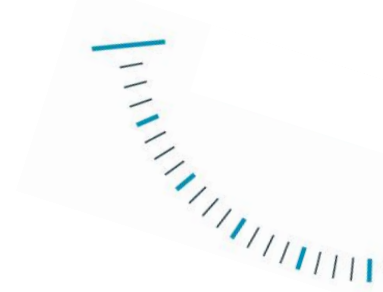


## Voorwoord

Voor u ligt de rapportage met de bevindingen uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht om het cliëntervaringsonderzoek Wmo af te nemen onder haar Wmo-cliënten. Het onderzoek betreft ervaringen over het jaar 2016. Middels een vragenlijstonderzoek wordt onderzocht hoe Wmo-cliënten de toegang en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. Naast het cliëntervaringsonderzoek zijn ook vragen Menselijke Maat toegevoegd aan het onderzoek. Deze rapportage beschrijft hoe het onderzoek is ingericht, wat de bevindingen zijn en welke aanbevelingen op basis daarvan gedaan kunnen worden.

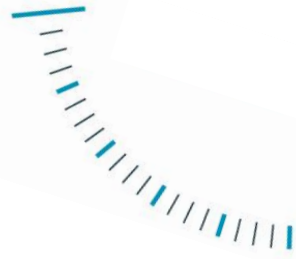
Het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Menselijke Maat is in de periode mei tot en juni 2017 uitgevoerd in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Menselijke Maat, een bureau van stichting Arcon, heeft het onderzoek uitgevoerd. Deze resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek moeten ten behoeve van een landelijke benchmark voor 1 juli aangeleverd worden aan KING. De resultaten worden daarna gepubliceerd op de website 'Waar staat je gemeente'.

Menselijke Maat  
Borne, juni 2017.



# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Respons</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Conclusies</b> .....	<b>11</b>
<b>Bijlagen</b> .....	<b>12</b>
Bijlage 1. Modelvragenlijst CEO Wmo.....	13
Bijlage 2. Aanleveren gegevens database.....	16



# 1. Inleiding

De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Menselijke Maat gevraagd om ervaringen van Wmo-gebruikers op te halen. Menselijke Maat heeft het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd.

## 1.1 Achtergrond

De gemeente Leidschendam-Voorburg wil de transformatie in het sociaal domein kunnen monitoren. Daarbij wil zij het liefst zo integraal mogelijk werken en monitoren. Naast de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente ook graag aanvullend onderzoek doen bij haar multidisciplinaire teams.

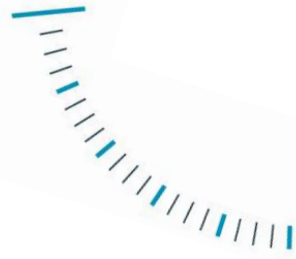
Voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo is in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een model vragenlijst opgesteld. De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft deze model vragenlijst gebruikt voor het jaar 2016. Deze vragen zijn aangevuld met een aantal vragen uit het cliëntendeel van Menselijke Maat. De vragen zijn bedoeld voor Wmo-cliënten, maar zij mogen bij het invullen geholpen worden door een partner, mantelzorger of familielid. In Bijlage 1 vindt u modelvragenlijst die is gebruikt in de gemeente Leidschendam-Voorburg.

In deze rapportage worden de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo besproken. Later volgt een integrale rapportage met daarin ook de resultaten op de vragen van Menselijke Maat.

## 1.2 Het cliëntervaringsonderzoek Wmo

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode mei en juni 2017. Allereerst zijn afspraken gemaakt over de inrichting van het onderzoek, het trekken van een steekproef en het opstellen van een uitnodigingsbrief.

Binnen de scope van het onderzoek vallen alle inwoners met een individuele maatwerkvoorziening. Uit de totale Wmo-populatie is een aselechte steekproef getrokken. De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft de respondenten via een brief en papieren vragenlijst uitgenodigd voor het onderzoek. Begin juni is een rappelbrief verzonden aan respondenten waarvan nog geen ingevulde vragenlijst is ontvangen. Tussen de gemeente Leidschendam-Voorburg en Menselijke Maat zijn in verband met de privacy geen persoonsgegevens van respondenten uitgewisseld.



## 2. Het onderzoek in Leidschendam-Voorburg

Het gecombineerde cliëntervaringsonderzoek is in mei 2017 van start gegaan. Daarbij is gestart met het inrichten van het onderzoek, alvorens Wmo-gebruikers zijn benaderd voor deelname. In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van het onderzoek kort toegelicht.

### 2.1 Steekproef

Om een goed beeld te krijgen van de ervaringen van Wmo-gebruikers in Leidschendam-Voorburg is een steekproef getrokken. Leidschendam-Voorburg heeft bijna 4500 Wmo-gebruikers, waarvan ongeveer 1500 inwoners in 2016 een nieuwe indicatie hebben ontvangen of Wmo-gebruiker zijn geworden. Gezien de omvang van de populatie 'nieuwe cliënten' is uit deze groep een steekproef van 1012 respondenten getrokken. Daarbij is een betrouwbaarheidsniveau van 95% gehanteerd met een nauwkeurigheidsmarge van 5%.

Bij de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt gestreefd naar het landelijk gemiddelde responsepercentage van 35%.

### 2.2. Respons

De 1012 respondenten zijn middels een persoonlijke brief uitgenodigd voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo/Menselijke Maat. Daarvan hebben 379 Wmo-gebruikers alle vragen of een groot deel van de vragen beantwoord<sup>1</sup>. Dit betekent een respons van 37%. De gemiddelde respons van 35% is daarmee behaald. In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van de respons.

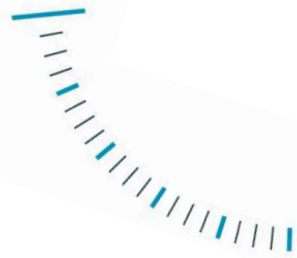
**Tabel 1**  
*Respons CEO Wmo/Menselijke Maat over het jaar 2016*

Soort respons	Aantallen	Percentage
Bruto steekproef (steekproefomvang)	1012	100%
Netto steekproef (respons na opschoning)	379	37%

### 2.3 Beperkingen onderzoek

De respons van 37% is in het licht van de populatie prima. Bekend is dat inwoners die afhankelijk zijn van hulp of ondersteuning minder open staan voor onderzoek. Deze doelgroep neemt minder vaak deel aan onderzoek in verhouding tot niet-kwetsbare inwoners. Daarnaast is bekend dat bepaalde doelgroepen, die ondersteuning ontvangen in het sociaal domein, officiële post van instellingen of gemeente niet of nauwelijks openen. Daarbij kan met name gedacht worden aan mensen met een psychische aandoening of verslavingsproblematiek.

<sup>1</sup> De totale respons bedraagt 400 respondenten. Respondenten die vier of meer vragen niet hebben beantwoord zijn uitgesloten. Na opschoning van het bestand zijn 379 respondenten overgebleven.



## 3. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek

In de vragenlijst van het cliëntervaringsonderzoek Wmo worden drie blokken met vragen onderscheiden: ervaringen met het contact, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp. De uitkomsten worden in dit hoofdstuk per blok gepresenteerd. In Bijlage 2 vindt u de uitkomsten die u kunt uploaden op de website [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).

### 3.1 Contact

De eerste vragen van het cliëntervaringsonderzoek hebben betrekking op de hulpvraag. Aan de respondenten is gevraagd hoe de gemeente is omgegaan met de hulpvraag. Er zijn in dit blok vier stellingen en één vraag voorgelegd aan de respondenten over het contact. De resultaten op de stellingen zijn weergegeven in Tabel 2.

Voor alle vier stellingen in dit blok geldt dat relatief gezien veel respondenten 'niet van toepassing' hebben aangekruist. Dit percentage antwoorden kan worden verklaard. Aan respondenten die langer dan een jaar geleden contact hebben gehad met de gemeente is gevraagd om de stellingen te beantwoorden met 'niet van toepassing'.

Uit Tabel 2 kan worden afgelezen dat 66% van de respondenten wist waar zij hun hulpvraag konden stellen. 16% van de respondenten wist niet waar zij terecht konden met hun hulpvraag.

Op de stelling '*Ik werd snel geholpen*' zien we een soortgelijk beeld. 65% van de respondenten vindt dat zij snel geholpen zijn. Daarentegen is 16% van de respondenten het niet eens met de stelling. Zij zijn niet van mening van dat zij snel geholpen zijn.

Respondenten voelen zich serieus genomen door de medewerker die hen geholpen heeft. Een grote meerderheid van de respondenten (79%) is het eens met de stelling '*De medewerker nam mij serieus*'. Een kleine groep, 6% van de respondenten, voelt zich niet serieus genomen door de medewerker.

Ook op de laatste stelling hebben respondenten overwegend positief geantwoord. 64% van de respondenten is van mening dat de medewerker samen met hen heeft gezocht naar oplossingen. 15% van de respondenten vindt dat er niet gezamenlijk is gezocht naar oplossingen.

<b>Tabel 2</b> <i>Uitkomsten op het blok Contact</i>						
<b>Stellingen</b>	<b>n</b>	<b>Helemaal mee eens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Niet mee eens</b>	<b>Helemaal niet mee eens</b>
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	251	24%	42%	19%	12%	4%
Ik werd snel geholpen	258	21%	44%	19%	10%	6%
De medewerker nam mij serieus	253	26%	53%	15%	2%	4%
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	243	18%	46%	21%	9%	6%

In het vragenblok 'Contact' is aan respondenten gevraagd of zij bekend zijn met het feit dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Figuur 1 laat zien dat maar liefst 83% van de respondenten niet op de hoogte is van de mogelijkheden rondom onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit kan mogelijk worden verklaard door de onbekendheid met de term 'onafhankelijke cliëntondersteuner'.

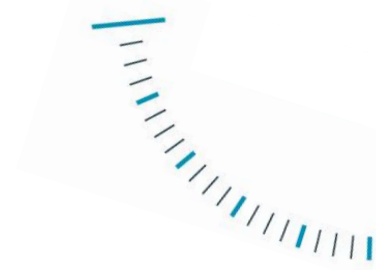
**Figuur 1. Onafhankelijke cliëntondersteuning (n= 359)**



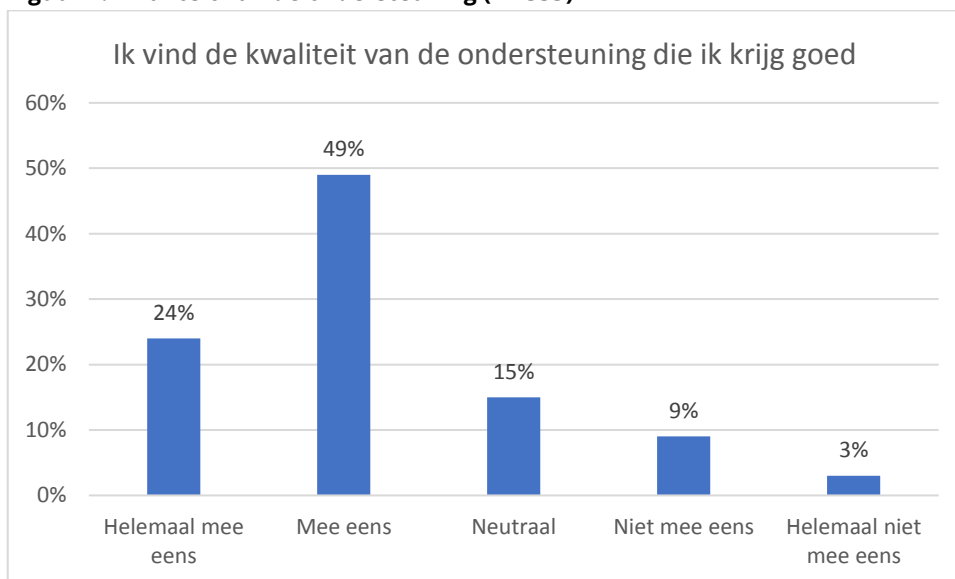
### 3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Aan de respondenten zijn ook twee stellingen voorgelegd over de ondersteuning. Deze stellingen gaan over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning aansluit op de hulpvraag.

Figuur 2 geeft de verdeling over de antwoorden weer op de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'. Uit de Figuur kan worden afgelezen dat bijna drie kwart van de respondenten (73%) de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt. Een deel van de respondenten (12%) vindt de kwaliteit van de ondersteuning niet goed.

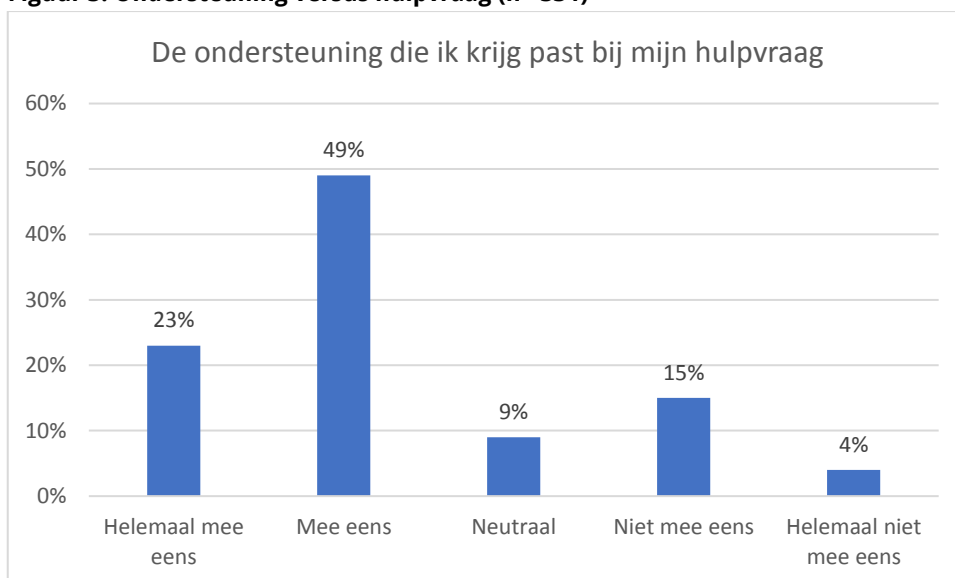


**Figuur 2. Kwaliteit van de ondersteuning (n= 333)**



De andere stelling in dit vragenblok gaat over de vraag of respondenten de ondersteuning die zij krijgen vinden passen bij hun hulpvraag. De antwoorden laten een soortgelijke verdeling zien als bij bovenstaande stelling. 72% van de respondenten vindt dat zij passende ondersteuning krijgen. Opvallend is dat 19% van de respondenten het niet eens is met de stelling. Deze groep ervaart dat de ondersteuning niet geheel aansluit op de hulpvraag.

**Figuur 3. Ondersteuning versus hulpvraag (n= 334)**



### 3.3 Effect van de ondersteuning

Tot slot zijn aan de respondenten enkele stellingen voorgelegd over het effect van de ondersteuning. In andere woorden: wat levert de ondersteuning hen op? Drie stellingen trachten het effect van de ondersteuning te achterhalen. In Tabel 3 zijn de antwoorden op deze stellingen te vinden.



Uit Tabel 3 valt op dat de meerderheid van de respondenten positief is over het effect van de ondersteuning. 71% van de respondenten is van mening dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Maar liefst 79% van de respondenten is van mening dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning. Daarnaast zegt ook nog eens 71% van de respondenten dat zij een betere kwaliteit van leven ervaart door de ondersteuning.

<b>Tabel 3</b> <i>Uitkomsten op het blok Effect</i>						
<b>Stellingen</b>	<b>n</b>	<b>Helemaal mee eens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Niet mee eens</b>	<b>Helemaal niet mee eens</b>
Door de ondersteuning die krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	307	21%	50%	19%	8%	2%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	315	22%	57%	13%	6%	2%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	313	23%	48%	20%	6%	3%

### 3.4 Open vraag

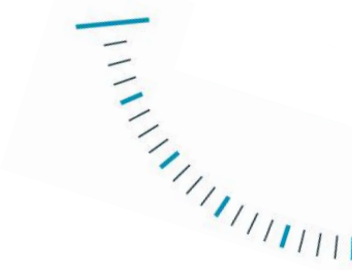
Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgesloten met de open vraag *'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?'*. De opmerkingen kunnen worden onderscheiden in algemene opmerkingen rondom de Wmo, opmerking over de huishoudelijke ondersteuning en overige opmerkingen.

Algemene opmerkingen van respondenten gaan over:

- Versobering van de ondersteuning (vermindering van aantal uren);
- Lange procedures om tot hulp of ondersteuning te komen;
- Telefonische bereikbaarheid en de termijn van opvolging;
- Mate van informatieverstrekking en de accuraatheid van informatie;
- De hoogte van de eigen bijdrage en de rol van het CAK;
- Verwachtingen van inwoners ten aanzien van de Wmo;
- Verschillen tussen gemeenten, die bij verhuizing naar voren komen;
- Vraagtekens over het effect van de ondersteuning;
- De dienstverlening van zorgaanbieders en de invloed van de gemeente hierop;

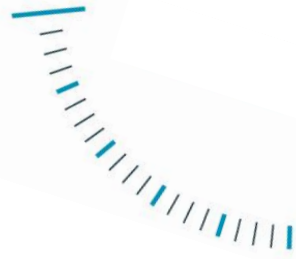
In het kader van huishoudelijke ondersteuning wijzen respondenten onder meer op:

- De relatie tussen de eigen bijdrage en de geleverde ondersteuning. Deze wordt soms als 'niet-fair' ervaren;
- De doorbetaling van de eigen bijdrage ondanks uitval van de ondersteuning;
- De werkzaamheden/diensten van de huishoudelijke ondersteuners:
  - Zijn beperkt en wisselend

- 
- Vinden vaak plaats in een krap tijdsschema
  - Buiten (ruimten en objecten) behoort niet meer tot het pakket
  - Verschil tussen structurele en periodieke werkzaamheden
  - De kwaliteit van het personeel, zowel op kantoor als de huishoudelijke hulp;
  - De wisselingen in huishoudelijke hulp;
  - De ureninzet en vermindering hiervan ten opzichte van eerdere jaren;
  - De planning van zorgaanbieders in uren (ondanks afspraken over resultaatfinanciering).

Daarnaast hebben respondenten gewezen op de:

- Kwaliteit van de dienstverlening. Zowel de begeleiding, service en oplossingsgerichtheid wordt vaak als ondermaats ervaren.
- Tevredenheid over de geboden maatwerkvoorziening en de kwaliteit van de ondersteuning.
- Deskundigheid van medewerkers, zowel van gemeente als aanbieders. Deze wordt door een aantal respondenten in twijfel getrokken.
- De toepassing van wet- en regelgeving binnen de Wmo. Enkele inwoners verwachten meer maatwerk ten aanzien van hun vraag en situatie.



## 4. Conclusies

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 heeft beelden opgeleverd over de ervaringen van Wmo-cliënten in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De uitkomsten worden gebruikt voor een landelijke benchmark.

In totaal hebben 379 geldige respondenten deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek in Leidschendam-Voorburg. Dit betekent dat een respons van 37%. Dit responspercentage ligt iets boven de gemiddelde landelijke respons van vorig jaar (35%).

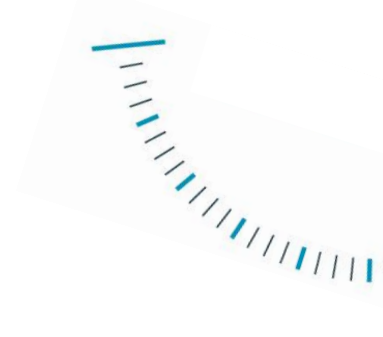
De meerderheid van de respondenten (ongeveer 70%) is tevreden over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Zij zijn van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is, dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning en dat zij een betere kwaliteit van leven ervaren.

Ook over het contact met de gemeente zijn respondenten over het algemeen positief. De meeste respondenten geven aan dat ze weten waar ze hun hulpvraag kunnen stellen, dat ze snel geholpen zijn en voelden zich serieus genomen door de medewerker.

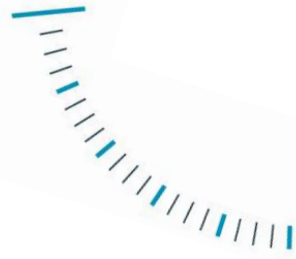
Een aandachtspunt ligt op het gebied van informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning. Slechts 17% weet dat hij/zij een beroep kan doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner. Maar liefst 83% van de respondenten zegt niet op de hoogte te zijn over de mogelijkheden rondom onafhankelijke cliëntondersteuning.

Een ander aandachtspunt ligt op het gebied van passende ondersteuning. 19% van de respondenten ervaart dat de ondersteuning niet geheel aansluit op de hulpvraag.

De vragenlijst is afgesloten met een open vraag. Daarmee hebben respondenten de mogelijkheid gekregen om iets te zeggen over de ondersteuning die zij ontvangen. Respondenten wijzen onder meer op de versobering van de ondersteuning, de mate van informatieverstrekking, de kwaliteit van de ondersteuning, regelingen rondom de eigen bijdrage en de werkzaamheden van de huishoudelijke hulp.



## **Bijlagen**



# Bijlage 1. Modelvragenlijst CEO Wmo

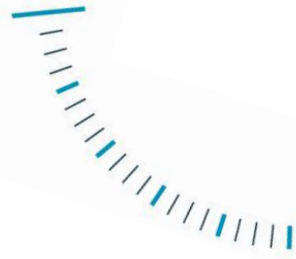
Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

## Blok 1 Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met de gemeente Leidschendam-Voorburg met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok “niet van toepassing” in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?						Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

*Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Daarvoor kunnen inwoners terecht bij Stichting MEE.*



## Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

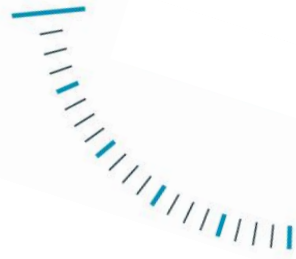
**U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

**De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?**

*Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?*

**Blok 4 Menselijke Maat – eigen leven**

**De vragen in dit blok gaan over uzelf en de mensen die u kent.**

	Nooit	Bijna nooit	Soms	Vaak	Altijd
11. Krijgt u hulp van andere mensen, anders dan uw begeleider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Beslist u zelf over wat u in het dagelijkse leven doet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Doet u dingen waar u goed in bent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Helpt u andere mensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Heeft u het gevoel dat u keuzes heeft in uw leven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Heeft u mensen om zich heen die u <u>echt</u> leuk vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Hoe vaak doet u iets nieuws?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Vindt u zelf dat u ergens goed in bent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Durft u uw mening te geven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hartelijk dank voor uw medewerking. U kunt de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel is niet nodig.**



## Bijlage 2. Aanleveren gegevens database

Onderstaande gegevens dienen te worden gebruikt voor het aanleveren van de gegevens aan KING (waarstaatjegemeente.nl).

### Respons

	Aantallen	Percentage
Bruto steekproef / respons	1012	100%
Respons voor opschoning	400	40%
Netto respons	379	37%

### Respons per vraag

	Bruto respons	Bruto respons %	Netto respons	Netto respons %
Stelling 1	1012	100%	378	37%
Stelling 2	1012	100%	373	37%
Stelling 3	1012	100%	374	37%
Stelling 4	1012	100%	376	37%
Vraag 5	1012	100%	359	35%
Stelling 6	1012	100%	376	37%
Stelling 7	1012	100%	377	37%
Stelling 8	1012	100%	346	34%
Stelling 9	1012	100%	345	34%
Stelling 10	1012	100%	349	34%



## Uitkomsten stellingen/vragen

<b>Blok 1 Contact</b>				
<b>Antwoorden %</b>	<b>Helemaal mee eens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Oneens</b>	<b>Helemaal oneens</b>
Stelling 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	24%	42%	12%	4%
Stelling 2. Ik werd snel geholpen	21%	44%	10%	6%
Stelling 3. De medewerker nam mij serieus	26%	53%	2%	4%
Stelling 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.	18%	46%	9%	6%

<b>Antwoorden %</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Vraag 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	17%	83%

<b>Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning</b>				
<b>Antwoorden %</b>	<b>Helemaal mee eens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Oneens</b>	<b>Helemaal oneens</b>
Stelling 6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	24%	49%	9%	3%
Stelling 7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	23%	49%	15%	4%

<b>Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op</b>				
<b>Antwoorden %</b>	<b>Helemaal mee eens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Oneens</b>	<b>Helemaal oneens</b>
Stelling 8. Door de ondersteuning die krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	21%	50%	8%	2%
Stelling 9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	22%	57%	6%	2%
Stelling 10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	23%	48%	6%	3%