

**Rapport**

# CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2017

**Gemeente Houten**

Juni 2018

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

**Rapportnummer**

2018/081

**Datum**

Juni 2018

**Opdrachtgever**

Gemeente Houten

**Auteur(s)**

Roy van der Hoeve, MSc.  
Lisa Nannes, MSc.

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Belangrijkste resultaten</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Inleiding</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Ervaringen met de Wmo</b> .....	<b>11</b>
3.1 Aanleiding contact Sociaal Loket/Sociaal Team .....	11
3.2 Contact over de hulpvraag.....	12
3.3 Meest recente gesprek .....	14
<b>4. Ervaring met de ondersteuning</b> .....	<b>17</b>
4.1 Ontvangen ondersteuning.....	17
4.2 Effect van de ontvangen ondersteuning .....	19
4.3 Overige ondersteuning .....	19



# 1

## HOOFDSTUK

### **Belangrijkste resultaten**



## 1. Belangrijkste resultaten

De gemeente Houten voerde in april 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het onderzoek zijn cliënten die (in 2017 in het kader van de Wmo) van de gemeente een (individuele) maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 1.000 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 377 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 38 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

### ***Cliënten komen voornamelijk met huishoudelijke problemen en vervoersproblemen bij het Sociaal Loket of Sociaal Team***

Cliënten die contact opnemen met het Sociaal Loket/Sociaal Team, hebben met name problemen met het uitvoeren van het huishouden en problemen met vervoer. In 2015 waren dit ook de meest genoemde contactredenen. Wel neemt het aandeel cliënten die moeite hebben met het huishouden af, terwijl meer cliënten met vervoerproblemen aankloppen.

### ***Een ruime meerderheid weet het Sociaal Loket of Sociaal Team te vinden en zijn positief over de dienstverlening***

Net als vorig jaar wist bijna driekwart van de cliënten waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Een merendeel is positief over hoe de gemeente omgaat met de hulpvraag; veel cliënten voelen zich serieus genomen en er wordt samen met de cliënt naar een oplossing gezocht. In iets mindere mate is men van mening dat ze snel geholpen worden. De tevredenheid is niet anders dan in 2016, maar ligt hoger dan in 2015.

### ***Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner stabiel***

Bijna drie op de tien cliënten wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is gelijk aan vorig jaar. Cliënten die in de afgelopen 12 maanden een gesprek met het Sociaal Team hebben gehad, lijken iets vaker bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (32%) dan cliënten die afgelopen 12 maanden geen gesprek met het Sociaal Team hebben gehad (27%). Van de cliënten die recent een gesprek hebben gehad met het Sociaal Team heeft 13 procent een cliëntondersteuner meegenomen naar dit gesprek. Steeds meer cliënten maken gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner; in 2015 was dit namelijk nog maar 4 procent. De meesten zijn ook (heel) tevreden over de aanwezigheid van een cliëntondersteuner bij het gesprek.

### ***Groeiende tevredenheid over het gesprek met het Sociaal Team***

Bijna de helft van de cliënten heeft in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Team. Driekwart ging niet alleen naar dit gesprek. In de meeste gevallen namen zij een naaste mee. Ten opzichte van 2015 nemen meer cliënten iemand mee naar dit gesprek. Veel cliënten zijn tevreden over het gesprek met de medewerker van het Sociaal Team. Het contact, de manier waarop er geluisterd werd en de gekozen oplossing worden goed beoordeeld. Ten opzichte van 2015 is de waardering voor al deze onderdelen van het gesprek toegenomen.

### ***Hulp vanuit gezin of familie voornaamste besproken oplossing***

In het gesprek met de cliënt is hulp vanuit het gezin/familie de meest besproken oplossing. Deze oplossing kwam vaker ter sprake dan in 2016. Ook (meer) hulp vanuit het sociale netwerk (buren of kennissen) wordt veel besproken. Meer ondersteuning vanuit de mantelzorger(s), vrijwilligersinstanties en andere mogelijkheden worden minder vaak als oplossingen naar voren gebracht dan vorig jaar.



### ***Cliënten zijn positief over de ontvangen ondersteuning***

Veel cliënten zijn tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen vanuit de Wmo. Een ruime meerderheid (bijna acht op de tien) vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en de ondersteuning passend bij de hulpvraag. De tevredenheid over de ondersteuning is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Deze voldoet dan ook (grotendeels) aan de wensen en behoeften. De vervoersvoorziening blijft hierin wat achter, maar nog steeds is bijna twee derde van de cliënten hier over te spreken.

### ***Effect ontvangen ondersteuning steeds groter***

Het aantal cliënten dat vindt dat de ondersteuning een verbetering oplevert op hun leven, groeit. Over de jaren heen vinden steeds meer cliënten (ongeveer driekwart van de cliënten in 2017) dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen, kunnen meer cliënten zich beter redden en hebben hierdoor een betere kwaliteit van leven.

### ***Steeds meer cliënten krijgen hulp van een naaste***

Naast de hulp die cliënten krijgen van de gemeente, ontvangen veel Wmo-clieñten in Houten ook andere vormen van ondersteuning. Hulp van een naaste (mantelzorg) is het meest voorkomend; het aantal cliënten met mantelzorg is vergeleken met twee jaar eerder gestegen. Minder cliënten hebben te maken met een overbelaste mantelzorger: een meerderheid (62%) heeft het idee dat deze naaste de hulp aankan (in 2015 was dit nog 48%).



# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding

### Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Houten heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen én welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Houten met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

### Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in 2017 in het kader van de Wmo van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening krijgen. Voorbeelden hiervan zijn: hulp bij het huishouden, begeleiding, scootmobiel of rolstoel.



In april 2018 ontvingen 1.000 aselect gekozen Wmo-cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 377 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 38 procent. Dit was vorig jaar 47 procent. Dit jaar is de respons lager dan in de landelijke referentiegroep (44%)<sup>1</sup>.

- In totaal vulde 81 procent de vragenlijst schriftelijk in en 19 procent online.

*Vragenlijst ceo Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen*



De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er 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 sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Houten heeft ervoor gekozen om enkele vragen uit de modelvragenlijst toe te voegen over het contact met het Sociaal Loket/Sociaal Team, de ervaringen met een onafhankelijke cliëntondersteuner en de ontvangen ondersteuning.

### Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op meerdere plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt. In 2016 en 2018 is een meer uitgebreide vragenlijst voorgelegd dan in 2017. De resultaten worden zo veel mogelijk vergeleken met de uitkomsten over 2015 en/of 2016.

---

<sup>1</sup> Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.



We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

### **Benchmark**

De ervaringen van de cliënten in Houten worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Wmo 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten) en 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Houten aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

# 3

## HOOFDSTUK

### **Ervaringen met de Wmo**



### 3. Ervaringen met de Wmo

#### 3.1 Aanleiding contact Sociaal Loket/Sociaal Team

##### De ondervraagde Wmo-cliënt in Houten. Over wie hebben we het?



- Man: 35%
- Vrouw: 65%



- t/m 34 jaar: 9%
- 35-54 jaar: 13%
- 55-74 jaar: 32%
- 75 jaar en ouder: 47%



- Geen opleiding of lagere school: 28%
- LBO, MAVO, VMBO, MBO: 46%
- Havo, VWO: 9%
- Hbo/universiteit: 13%



- Alleenstaand: 54%
- Met partner en thuiswonende kind(eren): 7%
- Met partner zonder thuiswonende kinderen: 31%
- Zonder partner, met kind(eren): 1%
- Anders: 7%



- Problemen met leggen van sociale contacten: 13%
- Zintuigelijke beperkingen: 9%
- Lichamelijke beperkingen: 53%
- Verstandelijke beperkingen: 7%
- Gedragsproblemen: 5%
- Bewegen en verplaatsen: 49%
- Geheugen- en oriëntatieproblemen: 18%
- Psychisch functioneren: 13%
- Anders: 13%
- Geen beperkingen/problemen: 13%

Andere gezinsleden die gebruik maken van ondersteuning vanuit de Wmo of hulp via het Sociaal Team:



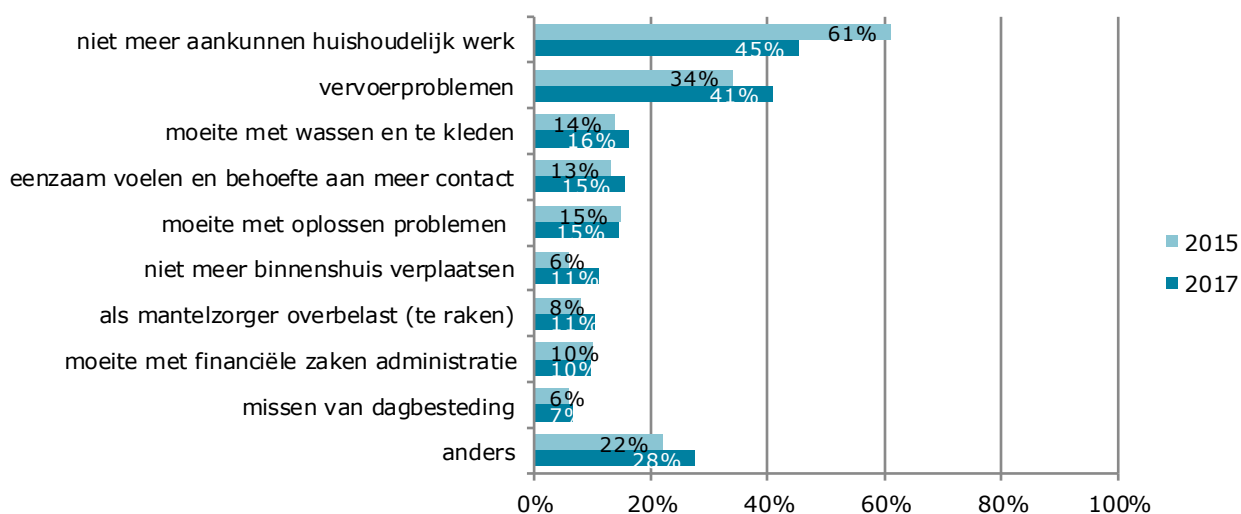
- Ja: 10%
- Nee: 90%

#### Problemen met huishoudelijke taken en vervoer voornaamste contactredenen

De meeste cliënten nemen contact op met het Sociaal Loket/Sociaal Team omdat ze het huishoudelijk werk niet meer aankunnen of vervoerproblemen hebben. In 2015 waren dit ook de meest genoemde redenen om contact op te nemen. Ten opzichte van 2015 is het aantal cliënten dat contact opneemt vanwege problemen met huishoudelijk werk gedaald, terwijl het aantal cliënten met vervoerproblemen als contactreden is gestegen. Een kwart noemt een andere reden, dit zijn onder andere de aanvraag van een rolstoel en mentale problemen bij de cliënt zelf of naasten.

**Figuur 3.1**

Contact redenen Sociaal Loket/Sociaal Team  
Meerdere antwoorden mogelijk

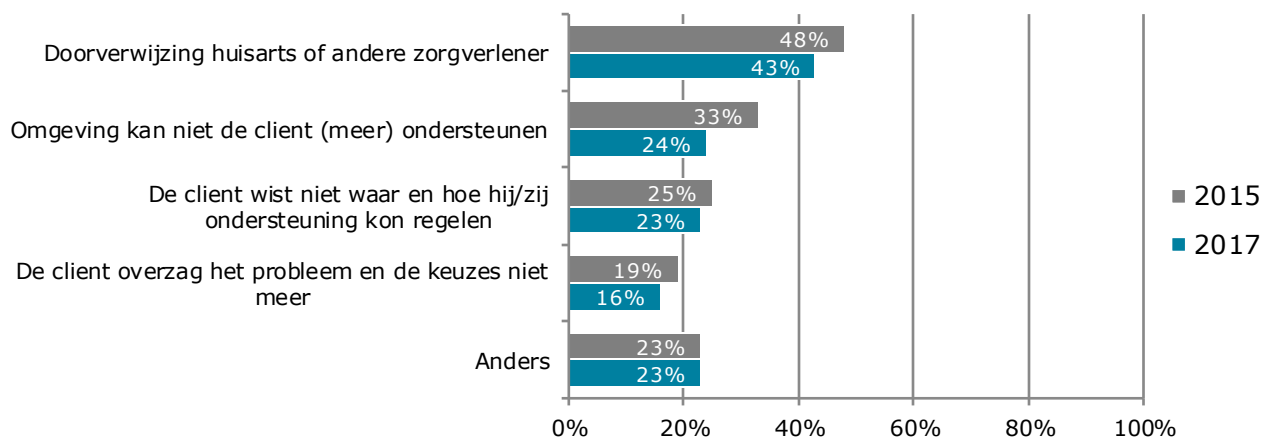


### **Doorverwijzing van de huisarts of andere zorgverlener brengt men bij het Sociaal Loket/Team**

Cliënten komen voornamelijk met hun probleem bij het Sociaal Loket/Sociaal Team, omdat zij door de huisarts of een andere zorgverlener worden doorverwezen. Bij bijna een kwart kon de omgeving de cliënt niet (meer) ondersteunen en wist de cliënt zelf niet waar en hoe hij/zij ondersteuning kon regelen. De gegeven redenen om naar het Sociaal Loket/Sociaal Team te gaan lijken wat af te nemen ten opzichte van 2015. Minder cliënten geven aan dat ze zijn doorverwezen, dat de omgeving ze niet meer kon ondersteunen en dat hij/zij de problemen en keuzes niet meer overzag.

**Figuur 3.2**

Andere redenen die meespelen om naar het Sociaal Loket/Sociaal Team te gaan  
*Meerdere antwoorden mogelijk*



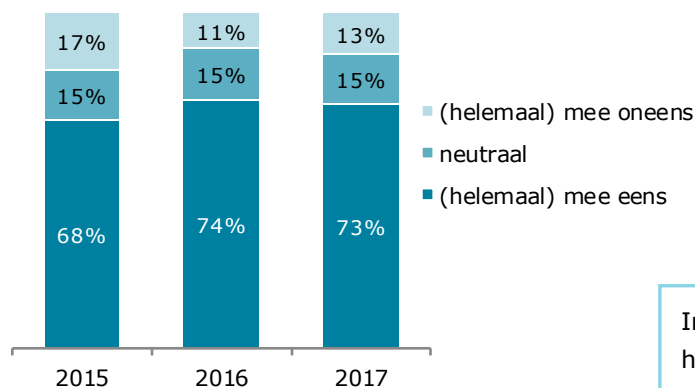
## **3.2 Contact over de hulpvraag**

### **Bekendheid toegang onveranderd**

Bijna driekwart van de cliënten wist waar zij met hun hulpvraag terecht konden. Hier was 13 procent niet mee bekend en 15 procent heeft geen uitgesproken mening. De bekendheid van de toegang is na een stijging in 2016 stabiel.

**Figuur 3.3**

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



In de referentiegroep was in 2016 75 procent op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (72%).



### Bekendheid cliëntondersteuning hoger dan in 2015

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijk cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het keukentafel- of intakegesprek.

- In Houten is 29 procent bekend met deze mogelijkheid. Dit is gelijk aan 2016 en iets hoger dan in 2015 (22%). Cliënten die in de afgelopen 12 maanden een gesprek met het Sociaal Team hebben gehad, lijken iets vaker bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (32%) dan cliënten die afgelopen 12 maanden geen gesprek met het Sociaal Team hebben gehad (27%).
- Bijna alle cliënten die gebruik hebben gemaakt van de cliëntondersteuner<sup>2</sup> zijn hier positief over (94%), onder andere vanwege de goede hulp.

Drie op de tien cliënten (31%) in de referentiegroep waren in 2016 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2015 (25%).



66%

van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2016 (65%). In 2015 was dit nog 58 procent.

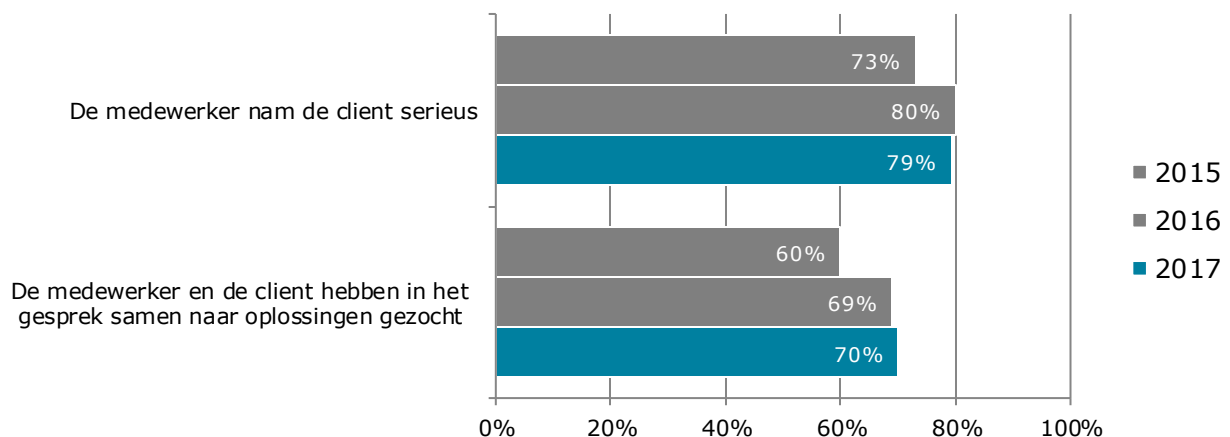
In de referentiegroep geeft driekwart van de Wmo-cliënten (73%) aan snel te zijn geholpen. Dit is toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).

### Cliënten zijn tevreden over het contact omtrent de hulpvraag

De meeste cliënten vinden dat de medewerker van het Sociaal Loket/Sociaal Team hen goed hielp. De medewerker was serieus en in het gesprek heeft de medewerker samen met de cliënt naar een oplossing gezocht. Deze beoordeling is, na een stijging in 2015, vergelijkbaar met de beoordeling in 2016.

**Figuur 3.4**

Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



<sup>2</sup> In totaal hebben 16 cliënten een onafhankelijke cliëntondersteuner ingeschakeld, vanwege dit lage aantal dit voorzichtig interpreteren.

Cliënten in de referentiegroep geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2016 beter gaat ten opzichte van 2015. Men voelt zich meer serieus genomen, dit was 81 procent en is gestegen naar 84 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 76% in 2016).



### 3.3 Meest recente gesprek



44%

heeft recent (in de afgelopen 12 maanden) een gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Team. Dit zijn vrijwel evenveel cliënten als in 2016 (45%) en 2015 (48%).

#### Minder cliënten komen alleen naar het gesprek

Driekwart van de cliënten neemt iemand mee naar een gesprek met een medewerker van het Sociaal Team. Dit is meestal een naaste, zoals een ouder, kind, partner of vriend. Ten opzichte van 2015 namen meer cliënten een onafhankelijke cliëntondersteuner mee. Wellicht omdat meer cliënten op de hoogte waren van deze mogelijkheid. Steeds minder cliënten gaan alleen naar het gesprek.

#### Tevredenheid over het gesprek flink gestegen

Cliënten zijn tevreden over het gesprek dat zij hadden met een medewerker van het Sociaal Team.

Het contact, de manier waarop er geluisterd werd en de gekozen oplossing worden goed beoordeeld. Ten opzichte van twee jaar geleden, zijn alle aspecten van het gesprek in 2017 beter beoordeeld.

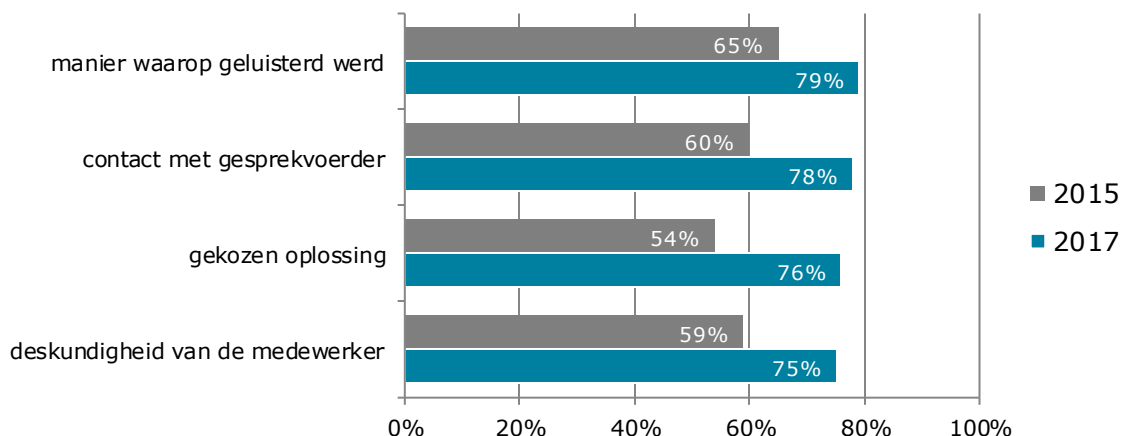
Aanwezig bij het gesprek:

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Naaste: 49%, 2015: 46%
- Iemand anders: 15%, 2015: 15%
- Onafhankelijke cliëntondersteuner: 13%, 2015: 4%
- Niemand: 24%, 2015: 35%

**Figuur 3.5**

Tevredenheid aspecten recente gesprek (% (heel) tevreden)



Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek zijn Wmo-clieënten in de referentiegroep in 2016 positiever dan een jaar eerder. De manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker krijgt de hoogste waardering (76% tevreden), gevolgd door het contact dat men heeft (72%). Over de gekozen oplossing in het gesprek en de deskundigheid van de medewerker is 71 procent goed te spreken.



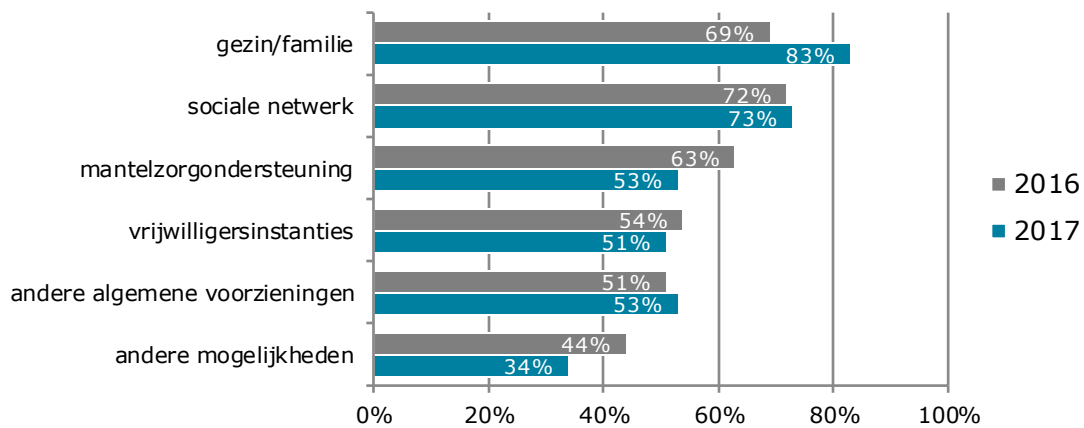
### Hulp vanuit gezin/familie de meest besproken oplossing

In het gesprek met het Sociaal Team worden verschillende mogelijkheden en oplossingen met de cliënt besproken. Het gezin of de familie (wat zij kunnen doen) is de meest besproken oplossing. Deze oplossing is vaker besproken dan in 2016. Met bijna driekwart van de cliënten wordt besproken wat burens of kennissen (meer) kunnen doen (sociaal netwerk). Ten opzichte van 2016 worden mantelzorgondersteuning, vrijwilligersinstanties en andere mogelijkheden minder vaak onder de aandacht gebracht in een gesprek.

**Figuur 3.6**

Besproken mogelijkheden en oplossingen

*Meerdere antwoorden mogelijk*



# 4

## HOOFDSTUK

### **Ervaring met de ondersteuning**

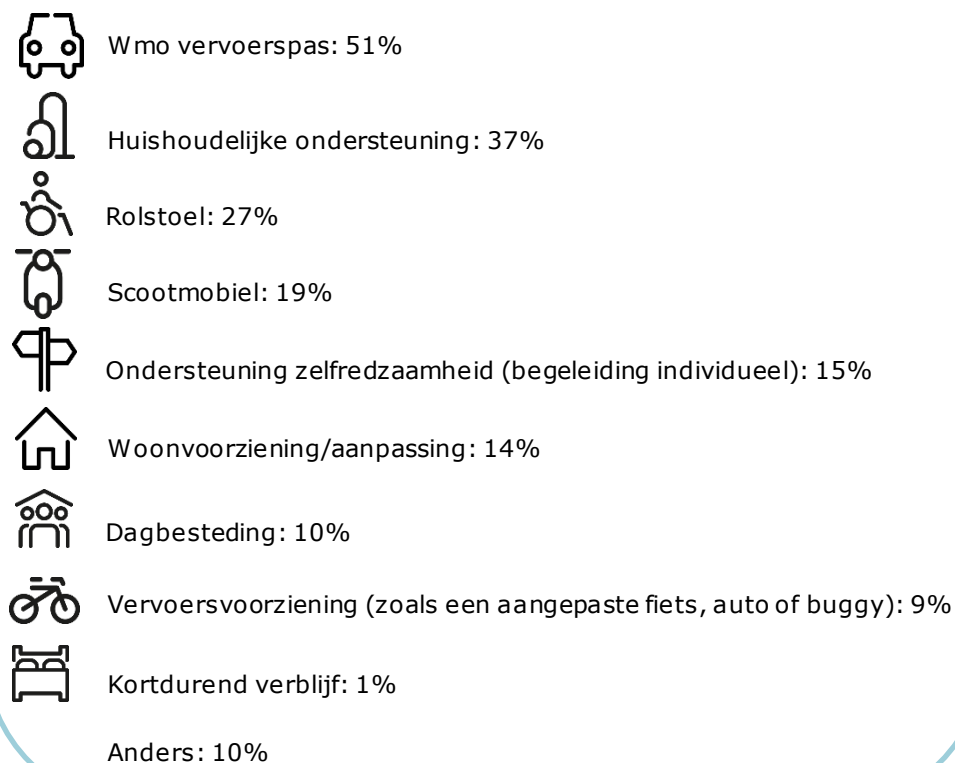




## 4. Ervaring met de ondersteuning

### 4.1 Ontvangen ondersteuning

#### Wat ontvangen deze Wmo-cliënten in Houten?

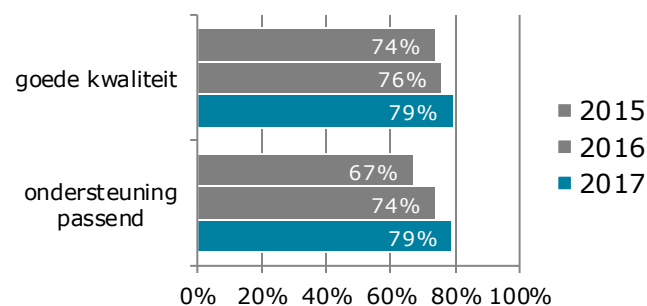


#### **De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning neemt toe**

De meeste cliënten vinden dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Ten opzichte van 2015 en 2016 is de tevredenheid over de kwaliteit gestegen, met name het aansluiten van de ondersteuning aan de hulpvraag die men had.

**Figuur 4.1**

Tevredenheid kwaliteit Wmo-ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



In 2016 spreken acht op de tien cliënten in de referentiegroep van een kwalitatief goede ondersteuning (82%) die past bij de hulpvraag die men heeft (80%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van een jaar eerder.

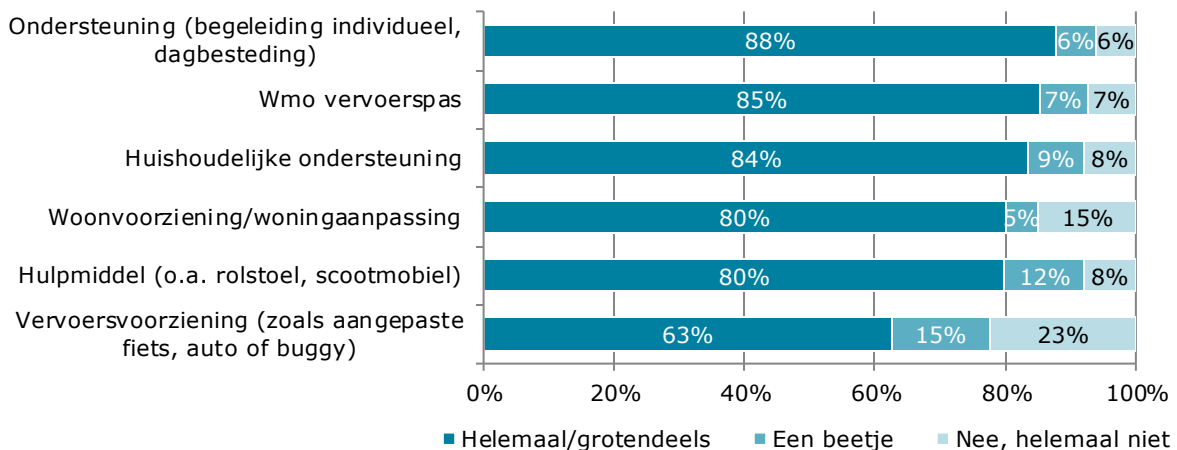


### Kwart is niet te spreken over vervoersvoorziening

De meeste voorzieningen voldoen (grotendeels) aan de wensen en behoefte van de cliënten. Ondersteuning, zoals individuele begeleiding en dagbesteding krijgt de hoogste waardering. De vervoersvoorziening blijft hierin wat achter. Mogelijk omdat de kwaliteit van het vervoersmiddel niet altijd voldoet aan de verwachtingen (zie de toelichtingen van cliënten hieronder).

**Figuur 4.2**

Aansluiten van de ondersteuning aan de wensen en behoefte



Verschillende cliënten gaven een toelichting op hun ontvangen ondersteuning. Hierin zijn zij positief of noemen een verbeter- of aandachtspunt. Een aantal reacties:

- "Prima huishoudelijke hulp! Dagbesteding goed."
- "Rolstoel is behoorlijk zwaar met duwen. Reistijd nogal eens onnodig lang door meerdere medepassagiers."
- "Tevreden over het feit dat ik van A naar B kan. Iets minder afhankelijk. Soms rijdt de taxi heel lang, omdat deze meerdere cliënten moet afzetten. Dan wordt ik misselijk/ duizelig."
- "Mevrouw werkt netjes, is vriendelijk, hulpvaardig. Wil graag dat ik tevreden ben over haar manier van werken."
- "Zonder deze ondersteuning zou ik niet thuis kunnen wonen en geen sociaal leven meer hebben."
- "De fiets is al erg oud en heeft soms "kuren"."
- "De medewerker werkte niet nauwkeurig."
- "De mevrouw die me ondersteuning geeft, is deskundig."
- "De ondersteuning voldoet aan de behoefte, omdat dit steun geeft om het vol te houden. Ook voor de mantelzorger."
- "Ik kan weer komen op verschillende plekken. De begeleiding helpt mij met veel dingen, dat geeft mij rust en zekerheid."
- "De scootmobiel die ik heb moet 11 km hard rijden. Maar ik ben blij als hij de 8 km haalt."
- "De vrijheid om zelfstandig te zijn."
- "De Wmo vervoerspas geeft mij vrijheid, dus kwaliteit van leven!"
- "Geeft mij de mogelijkheid mij in de regio te bewegen; minder isolement voor mij, zie andere mensen."
- "Huishoudelijke hulp wisselt vaak van persoon."
- "Ik heb een nieuwe 6 jaar oude scootmobiel gekregen, omdat de vorige was afgekeurd. Ik heb sindsdien nog nooit zoveel problemen gehad. De rem van de scootmobiel doet het nog steeds niet goed. Ik ben dat bellen goed zat."

## 4.2 Effect van de ontvangen ondersteuning

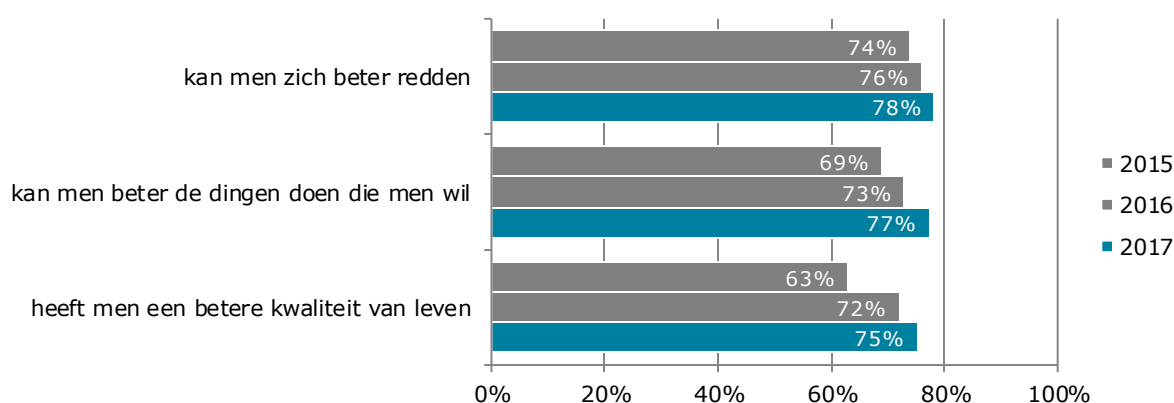
### **De ondersteuning heeft een steeds positiever effect op het leven van de cliënten**

Veel cliënten geven aan dat de ontvangen ondersteuning een positief effect heeft op hun leven. Ongeveer driekwart kan zich beter redden, kan beter de dingen doen die hij/zij wil en heeft een betere kwaliteit van leven. Over de jaren heen ervaren steeds meer cliënten een verbetering op een van deze gebieden door de ondersteuning.

**Figuur 4.3**

Effect ontvangen ondersteuning (% helemaal) mee eens)

Door de hulp die de cliënt krijgt:



## 4.3 Overige ondersteuning

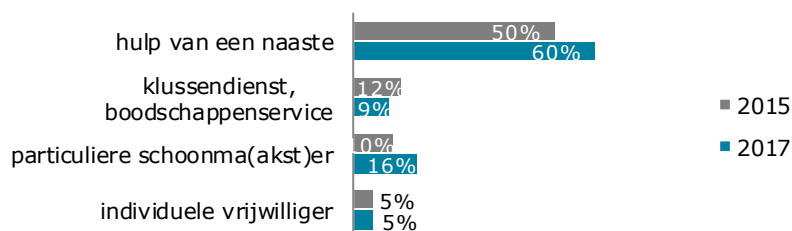
### **Steeds meer cliënten krijgen hulp van een naaste**

Een meerderheid van de cliënten krijgt (naast ondersteuning vanuit de gemeente) ook andere vormen van ondersteuning, met name hulp van een naaste. Het aantal cliënten dat hulp krijgt van een naaste is gestegen ten opzichte van 2015, net als gebruik van een particuliere schoonmaker. Daarentegen maken iets minder cliënten gebruik van een klussendienst of boodschappenservice.

**Figuur 4.4**

Gebruik overige ondersteuning

Meerdere antwoorden mogelijk



**62%**

die hulp krijgt van een naaste heeft het idee dat deze persoon de zorg aankan. In 2015 was dit nog 48 procent.