

Gemeente Dalfsen



Clëntervaringsonderzoek Wmo over 2016

Onderzoeksrapportage

20 juni 2017

Dimensus **COMPANEN** ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING

■ beleidsonderzoek



DATUM 20 juni 2017

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016

ONDERTITEL Onderzoeksrapportage

OPDRACHTGEVER Gemeente Dalfsen

AUTEUR(S) Josien Westgeest (Companen)
Emiel Heinsbroek (Dimensus)

Dimensus Beleidsonderzoek
Wilhelminasingel 1a
4818 AA Breda

info@dimensus.nl

www.dimensus.nl

(076) 515 03 04

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291

Companen Advies
Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem

Postbus 1174
6801 BD Arnhem

info@companen.nl

www.companen.nl

(026) 351 25 32

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291

148.102



Inhoud

1	Inleiding	1
2	Samenvatting	2
3	Uitkomsten individuele Wmo-voorziening	3
3.1	Contact tussen cliënt en gemeente of Wmo-loket	3
3.2	Ontvangen ondersteuning	7
3.3	Wat levert de ondersteuning de cliënt op?	12
3.4	Achtergrondkenmerken	14

1 Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. De gemeente Dalfsen heeft Companen, net als voorgaande jaren, opdracht gegeven voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek (CEO). Evenals vorig jaar behelst de opdracht zowel het CEO Wmo als Jeugdwet. De resultaten van beide CEO's zijn echter verwerkt in afzonderlijke rapportages. In de voorliggende rapportage zijn de uitkomsten van het CEO Wmo over het jaar 2016 beschreven.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij het cliëntervaringsonderzoek gewerkt met standaard vragenlijsten - met tien verplichte vragen - om de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod. De gemeente Dalfsen heeft ervoor gekozen om dezelfde vragenlijst te gebruiken als vorig jaar. De basis voor deze vragenlijst is de uitgebreidere modelvragenlijst (waarin er per onderwerp meer wordt doorgevraagd) en hieraan zijn vragen toegevoegd over het resultaatgericht werken in de huishoudelijke hulp.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn cliënten benaderd die in 2016 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2016 ondersteuning toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2016 gebruik maakten van ondersteuning.

Onderzoeksopzet

De enquête is via twee kanalen uitgezet. Alle respondenten hebben een schriftelijke vragenlijst toegezonden gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om de enquête via internet in te vullen. Het veldwerk is uitgevoerd in mei 2017. De resultaten van de tien verplichte vragen worden - behalve in deze rapportage - tevens gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Hier kunnen de uitkomsten worden vergeleken met de resultaten van andere gemeenten.

Responsverantwoording

Voor het onderzoek zijn 800 van de in totaal 975 Wmo-clianten in de gemeente Dalfsen benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 290 cliënten die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen, een effectieve respons van 36%. Op basis van deze respons kunnen met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheidsmarge van 5% - dit zijn gangbare normen bij enquêteonderzoek - uitspraken worden gedaan over alle Wmo-clianten. De resultaten geven daarmee een representatief beeld van de ervaringen van alle Wmo-clianten met de Wmo in de gemeente Dalfsen.

Leeswijzer

In de hoofdstukken worden de resultaten toegelicht aan de hand van figuren met daarbij beschrijvingen. Hoofdstuk 2 is een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en aandachtspunten. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de uitkomsten van het onderzoek in de gemeente Dalfsen. Waar mogelijk is ook een vergelijking opgenomen met de resultaten van vorig jaar.

2 Samenvatting

Contact:

- Ruim vier op de vijf cliënten wisten waar zij met hun hulpaanvraag terecht konden.
- Cliënten zijn tevreden over het contact met de medewerker: zij werden serieus genomen, snel geholpen en de medewerker zocht samen met hen naar een oplossing. Dit in hogere mate dan in 2015.
- 65% wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner; de bekendheid is echter wel toegenomen t.o.v. 2015.



Kwaliteit van ondersteuning:

- Vier op de vijf cliënten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin deze bij hun hulpvraag past. De tevredenheid is min of meer gelijk gebleven t.o.v. 2015.
- Cliënten zijn het meest positief over de kwaliteit van de schoonmaak en de inzet van de huishoudelijke hulp.

Wat levert de ondersteuning op?

- Vier op de vijf cliënten ervaart de ontvangen ondersteuning als nuttig: men kan zich beter redden, kan de dingen doen die men wil en ervaart een betere kwaliteit van leven.
- Over het geheel gezien zijn de cliënten van mening dat de ontvangen ondersteuning bijdraagt aan hun zelfredzaamheid en participatie.

3 Uitkomsten individuele Wmo-voorziening

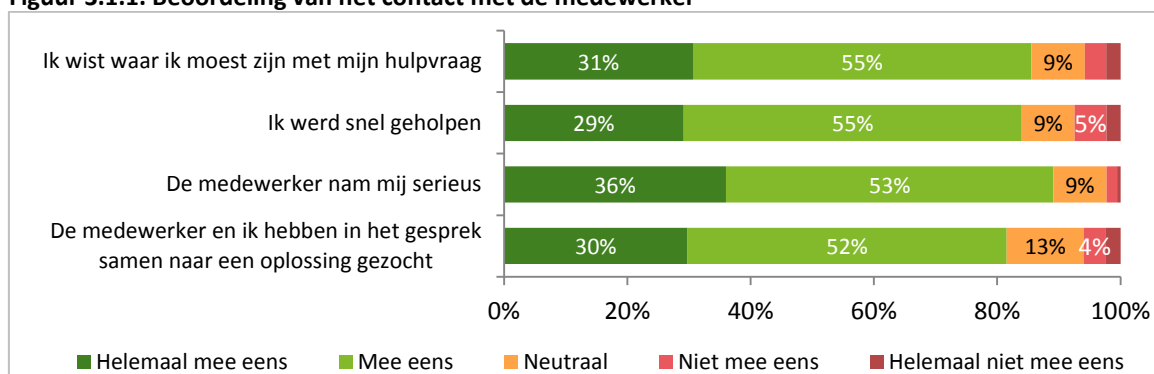
In dit hoofdstuk worden voor de gemeente Dalfsen de uitkomsten van het Wmo-onderzoek gepresenteerd.

3.1 Contact tussen cliënt en gemeente of Wmo-loket

Als eerste kijken we naar de ervaringen van cliënten ten aanzien van het contact dat zij hebben gehad met de gemeente. Deze ervaringen zijn over het algemeen gezien positief. Ruim vier op de vijf cliënten wist waar zij met een hulpvraag terecht konden (86%). Ook over de snelheid van de geboden hulp is ruim vier op de vijf tevreden en bijna 90% van de cliënten voelt zich serieus genomen door de medewerker met wie men contact heeft gehad. Waar het gaat om de gezamenlijkheid waarmee naar een oplossing van het probleem werd gezocht, blijkt ook vier op de vijf (82%) van de cliënten positief.

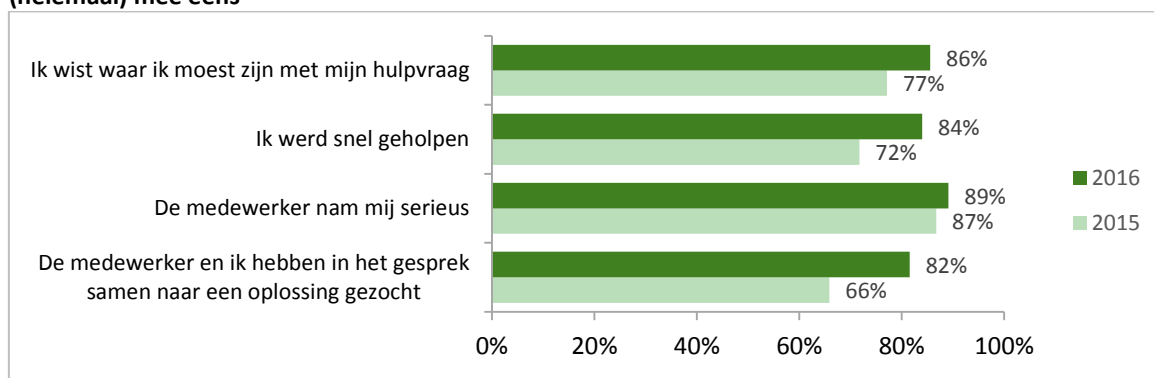
86% van de cliënten wist waar zij met hun hulpaanvraag terecht konden

Figuur 3.1.1. Beoordeling van het contact met de medewerker



Ten opzichte van 2015 heeft een groter aandeel van de cliënten positieve ervaringen. De cliënten zijn met name positiever over de snelheid waarmee men geholpen werd en de mate waarin de medewerker in het gesprek met hen samen naar oplossingen heeft gezocht.

Figuur 3.1.2. Beoordeling van het contact met de medewerker vergeleken met 2015, aandeel (helemaal) mee eens

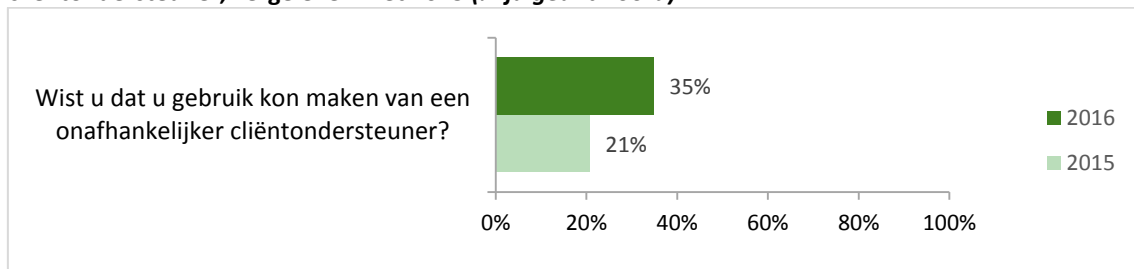


65% wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

Cliëntondersteuner

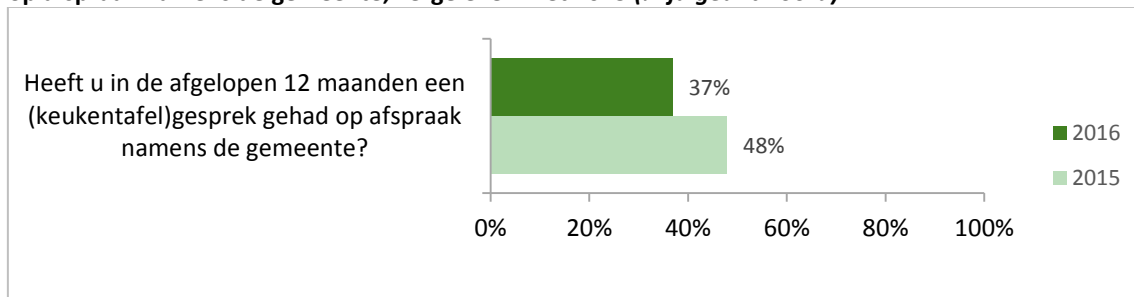
Een cliëntondersteuner is iemand die cliënten helpt tijdens hun aanvraag en het (keukentafel)gesprek voor zorg en ondersteuning. Dat kan zowel een professional zijn van bijvoorbeeld MEE als een vrijwilliger zoals een ouderenadviseur. Wat opvalt, is dat bijna twee derde van de cliënten er niet van op de hoogte was dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het aandeel dat wel hiervan op de hoogte was, ligt met 35% wel hoger dan in 2015, toen het 21% was.

Figuur 3.1.3. Aandeel cliënten dat wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner, vergeleken met 2015 (% ja geantwoord)

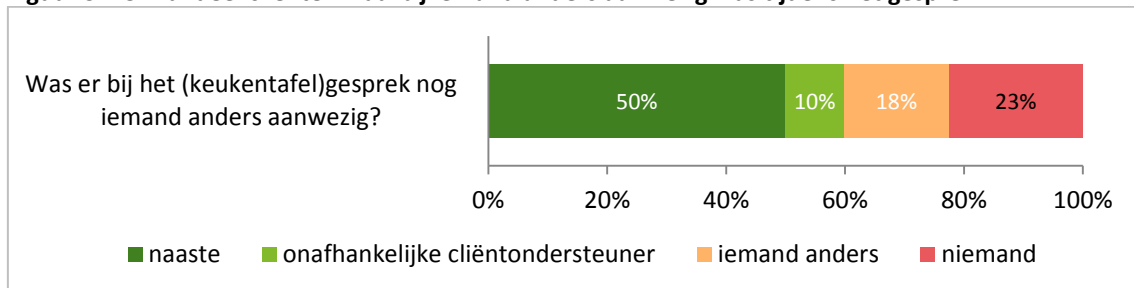


Twee vijfde van de cliënten had gedurende de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek met of namens de gemeente (37%; 9% weet dit niet meer). Dit is minder dan in 2015 (48%; 7% wist het niet meer). Bij de cliënten die zo'n gesprek hadden, was in bijna vier op de vijf gevallen iemand aanwezig (77%). Dit was meestal een naaste van de cliënt (50%). Bij 10% van de personen die een (keuken)tafelgesprek hadden, was een cliëntondersteuner aanwezig.

Figuur 3.1.4. Aandeel cliënten dat in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek heeft gehad op afspraak namens de gemeente, vergeleken met 2015 (% ja geantwoord)



Figuur 3.1.5. Aandeel cliënten waarbij iemand anders aanwezig was tijdens het gesprek

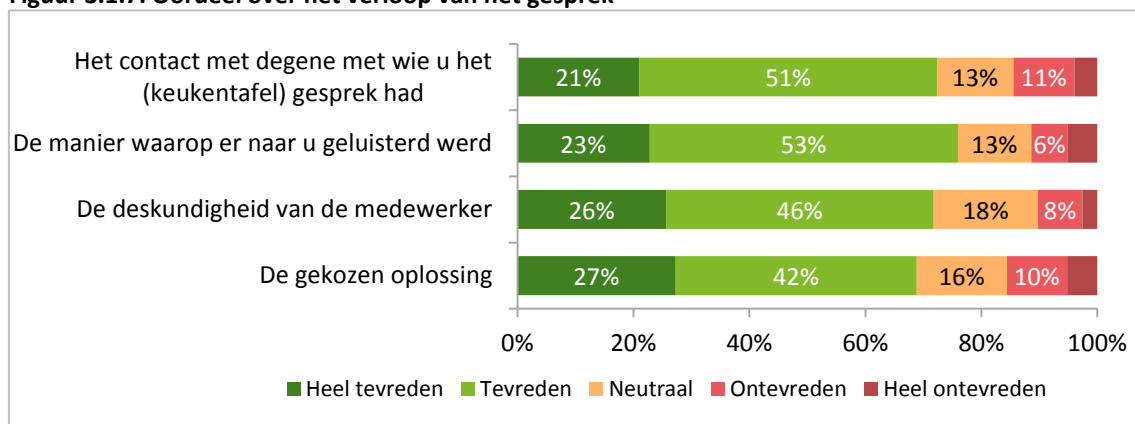


Zoals eerder aangegeven kunnen cliënten tijdens het keukentafelgesprek gebruik maken van een onafhankelijke cliëntenondersteuner. Een klein aandeel van de cliënten heeft hiervan gebruik gemaakt (9x). Van deze groep zijn 8 mensen (heel) tevreden over de cliëntondersteuning. Vanwege het beperkte aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld is er geen figuur en tijdvergelijking toegevoegd.

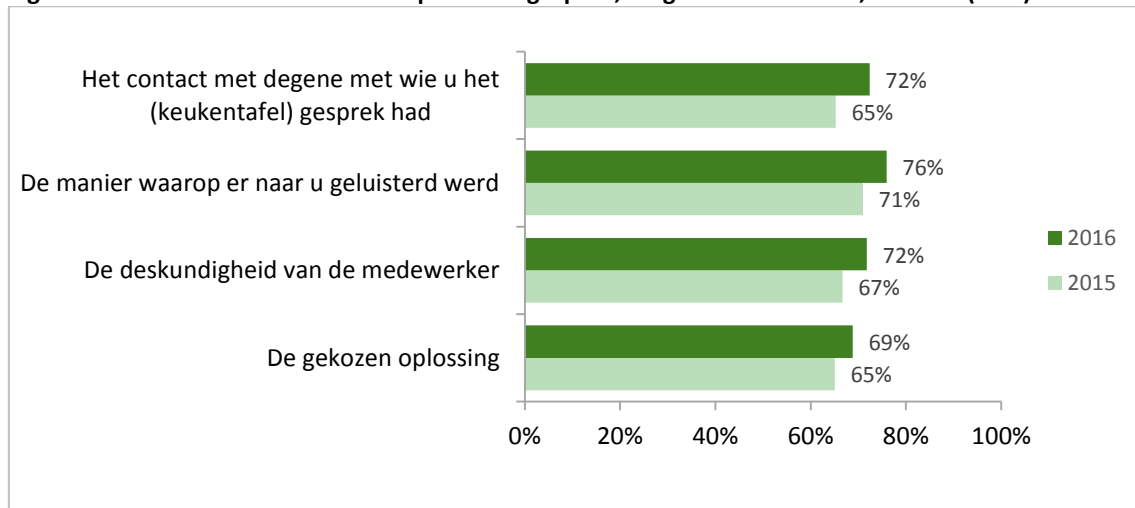
Keukentafelgesprek

Ruim drie kwart van de cliënten (76%) geeft aan tevreden te zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd tijdens het keukentafelgesprek. Een iets kleiner percentage roemt ook de deskundigheid van de medewerker (72%) en het contact met degene met wie het gesprek is gehouden (70%). De tevredenheid over de onafhankelijke cliëntondersteuner is op alle punten iets toegenomen ten opzichte van 2015.

Figuur 3.1.7. Oordeel over het verloop van het gesprek

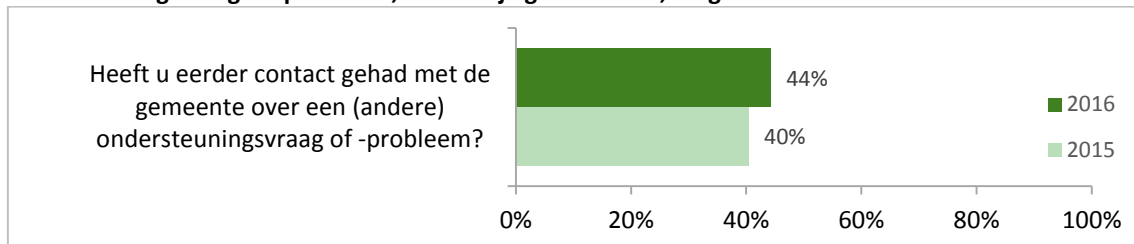


Figuur 3.1.8. Oordeel over het verloop van het gesprek, vergeleken met 2015, aandeel (heel) tevreden



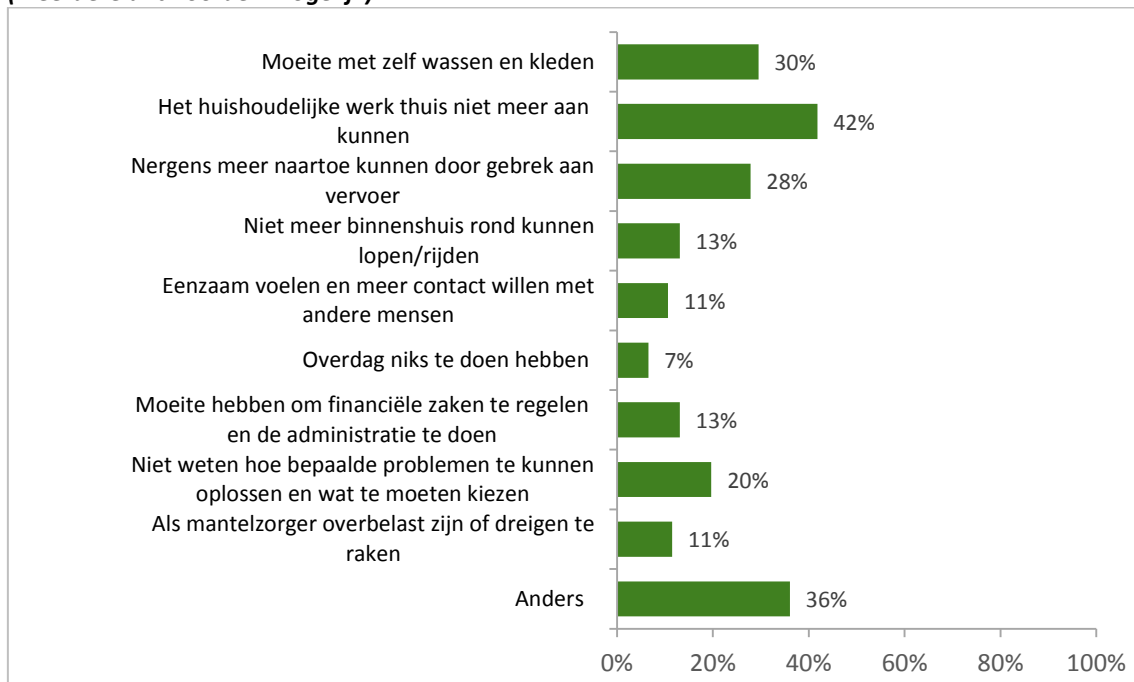
Voor ruim de helft van de cliënten (56%) was het de eerste keer dat men in contact kwam met de gemeente over een ondersteuningsvraag of -probleem. Van de cliënten geeft 44% aan dat zij dit contact wel eerder hebben gehad. Vergeleken met 2015 is het aandeel dat voor de eerste keer contact heeft gehad met de gemeente wat toegenomen.

Figuur 3.1.3. Aandeel dat eerder contact gehad heeft met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem, aandeel ja geantwoord, vergeleken met 2015



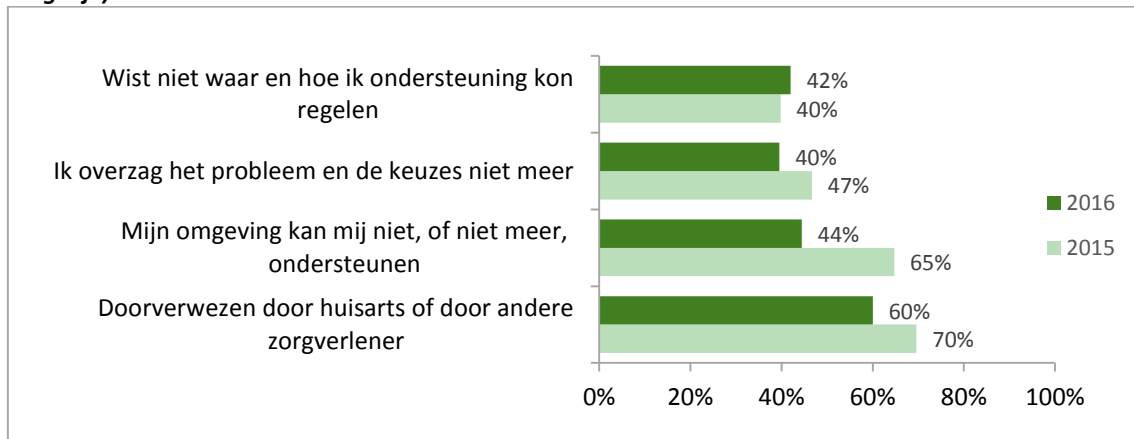
De meest genoemde redenen om contact op te nemen met de gemeente was het niet meer aankunnen van huishoudelijk werk (42%) en problemen met zelf wassen en kleden (30%). Het ontbreken van eigen vervoer (28%) was ook een frequent genoemde aanleiding. Eén op de drie geeft 'anders' als reden (36%), een toelichting hierop ontbreekt echter.

Figuur 3.1.4. Redenen om contact op te nemen met de gemeente, aandeel ja geantwoord (meerdere antwoorden mogelijk)



Het vaakst speelde een doorverwijzing van de huisarts (60%) een rol, of kon de directe omgeving de zorg voor de cliënt niet meer dragen (44%). In 2015 waren dit ook de meest genoemde redenen. Wel valt op dat deze redenen toen veel vaker genoemd werden dan nu het geval is.

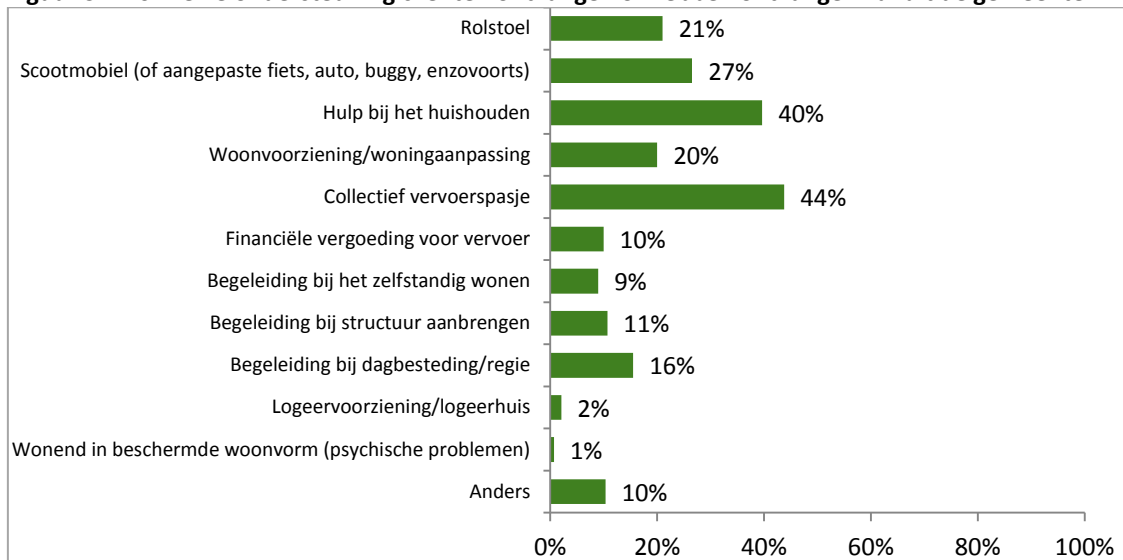
Figuur 3.1.5. Extra redenen om contact op te nemen met de gemeente, % ja (meerdere antwoorden mogelijk)



3.2 Ontvangen ondersteuning

Alle cliënten is gevraagd of zij in 2016 gebruik hebben gemaakt van een of meerdere vormen van ondersteuning via de Wmo. Uit onderstaande figuur blijkt dat, evenals vorig jaar, hulp bij het huishouden en het gebruik maken van collectief vervoer de meest gebruikte ondersteuningsvormen zijn.

Figuur 3.2.10 Welke ondersteuning cliënten ontvangen of hebben ontvangen vanuit de gemeente



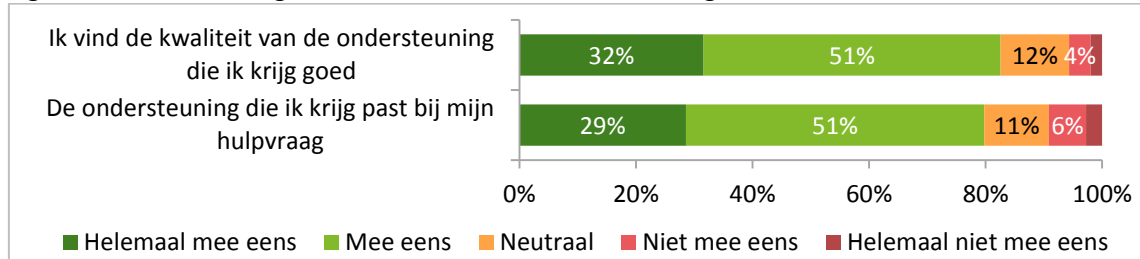
Kwaliteit van de ondersteuning

De cliënten die in 2016 gebruik hebben gemaakt van ondersteuning via de Wmo, is gevraagd naar hun oordeel over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning. Ruim vier op de vijf van de cliënten is van mening dat de kwaliteit goed is (83%). Over de mate waarin deze volgens de cliënten past bij de hulpvraag, is men eveneens positief. Hierover zijn vier op de vijf de cliënten tevreden (80%). Eén op de tien

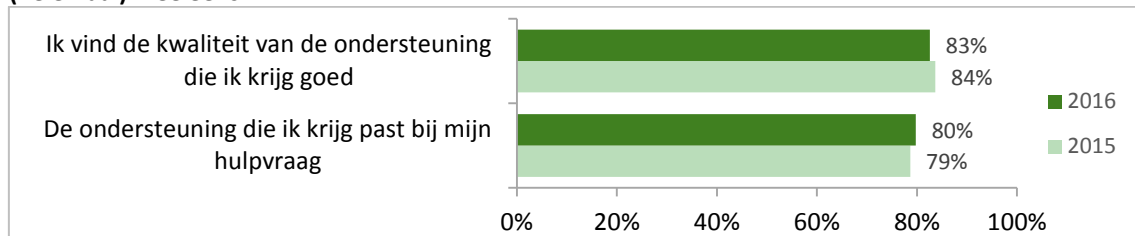
83% is positief over de kwaliteit van de ondersteuning

cliënten (9%) geeft echter aan, de ondersteuning die zij krijgen helemaal niet te vinden passen bij hun hulpvraag. Ten opzichte van 2015 is de beleving van de kwaliteit van de ondersteuning ongeveer gelijk gebleven.

Figuur 3.2.1. Beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning

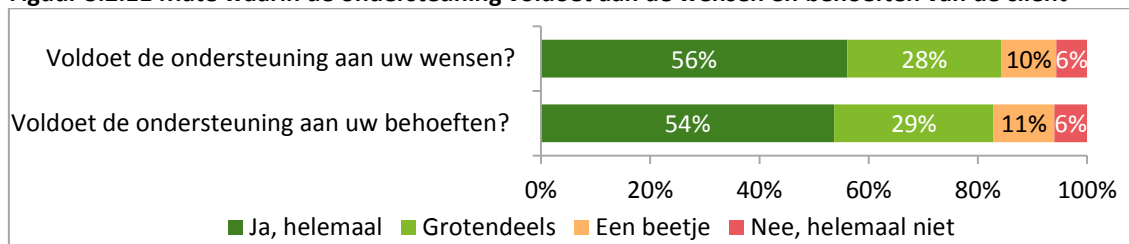


Figuur 3.2.2. Beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning, vergeleken met 2015, aandeel (helemaal) mee eens

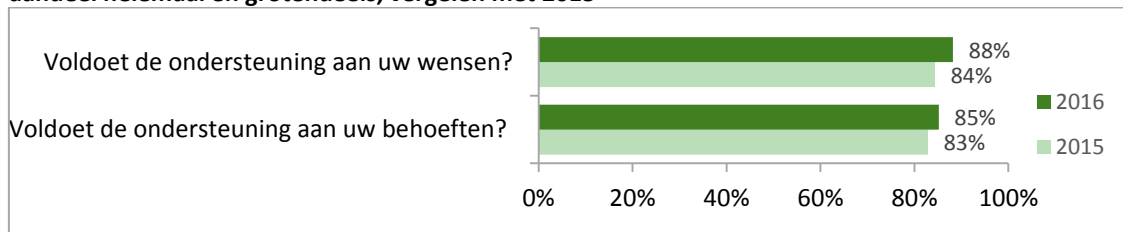


Er zijn extra vragen gesteld naar de tevredenheid over de ondersteuning vanuit de gemeente. Hieruit blijkt dat bij 84% van de cliënten de ondersteuning dat voldoet aan de behoefte die men heeft. Voor 6% is dit expliciet niet het geval. Bij 83% van de cliënten voldoet de hulp ook aan hun wensen, tegenover 6% bij wie dit juist niet zo is.

Figuur 3.2.11 Mate waarin de ondersteuning voldoet aan de wensen en behoeften van de cliënt

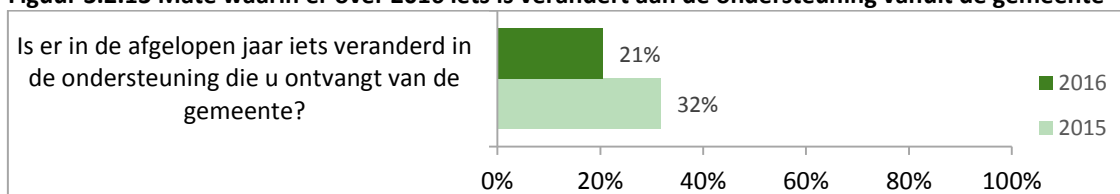


Figuur 3.2.12 Mate waarin de ondersteuning voldoet aan de wensen en behoeften van de cliënt, aandeel helemaal en grotendeels, vergelen met 2015



Een klein aandeel cliënten geeft aan dat er het afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning vanuit de gemeente (21%). Dit is een lichte daling vergeleken met 2015, waar dit nog 32% van de cliënten was.

Figuur 3.2.13 Mate waarin er over 2016 iets is veranderd aan de ondersteuning vanuit de gemeente

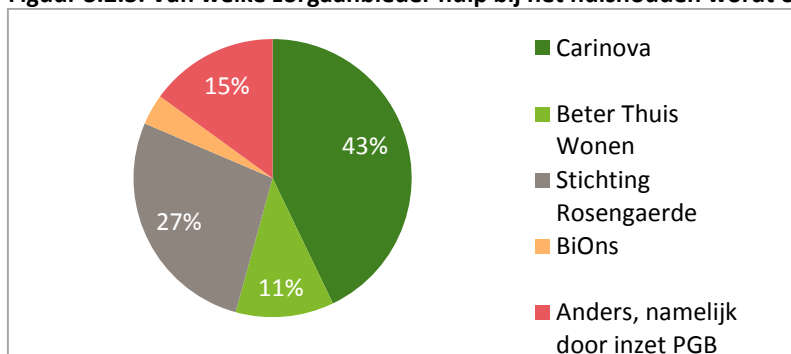


Huishoudelijke hulp (en resultaatgericht werken)

Aan alle cliënten die in 2016 gebruik hebben gemaakt van hulp in het huishouden via de Wmo zijn extra vragen gesteld over het resultaat gericht werken in de huishoudelijke hulp. De uitkomsten hebben daarmee betrekking op 140 respondenten, dat is bijna de helft van alle respondenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

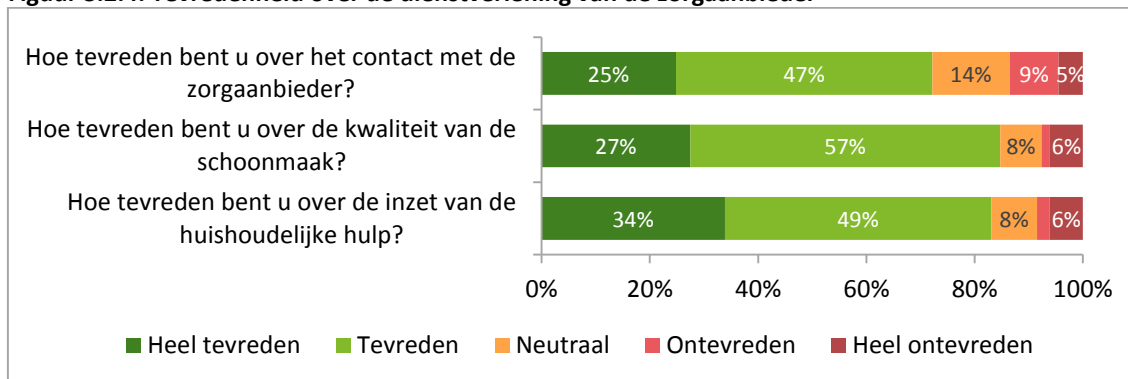
Bij 43% van de cliënten wordt de hulp in het huishouden verzorgd door *Carinova*, een overige 42% ontvangt deze zorg van *Stichting Rosengaerde*, *BiOns* of *Beter Thuis Wonen*, terwijl 15% de zorg elders inkoop vanuit het persoonsgebonden budget.

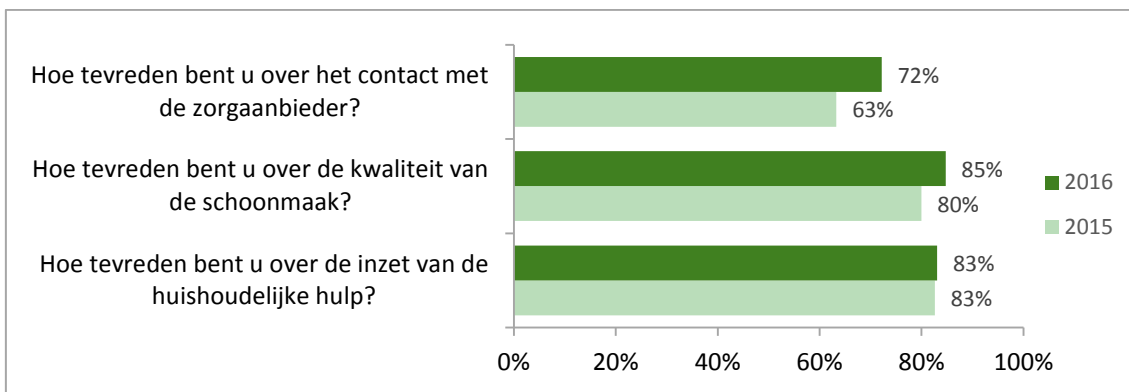
Figuur 3.2.3. Van welke zorgaanbieder hulp bij het huishouden wordt ontvangen



Ruim vier op de vijf cliënten is (zeer) tevreden over de inzet van de huishoudelijke hulp (83%) en de kwaliteit van de schoonmaak (84%). Echter, de tevredenheid over het contact met de zorgaanbieder ligt lager (72%), ruim een op de tien respondenten (14%) geeft aan hierover (zeer) ontevreden te zijn. Desalniettemin is vergeleken met 2015 een groter deel van de respondenten tevreden over het contact met de zorgaanbieder.

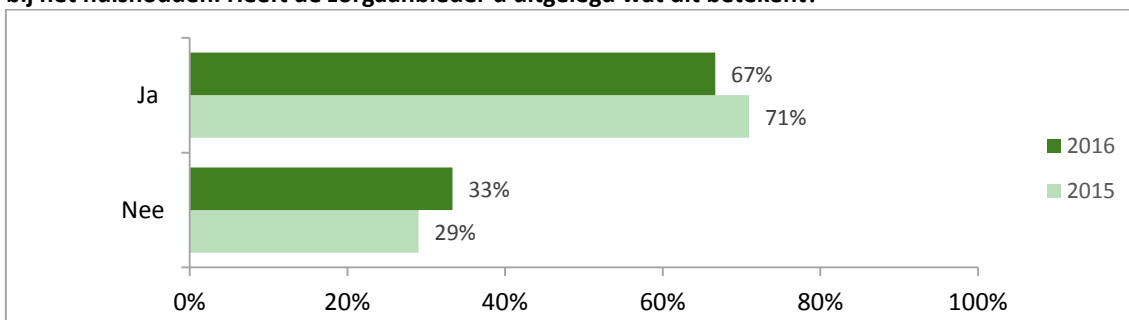
Figuur 3.2.4. Tevredenheid over de dienstverlening van de zorgaanbieder





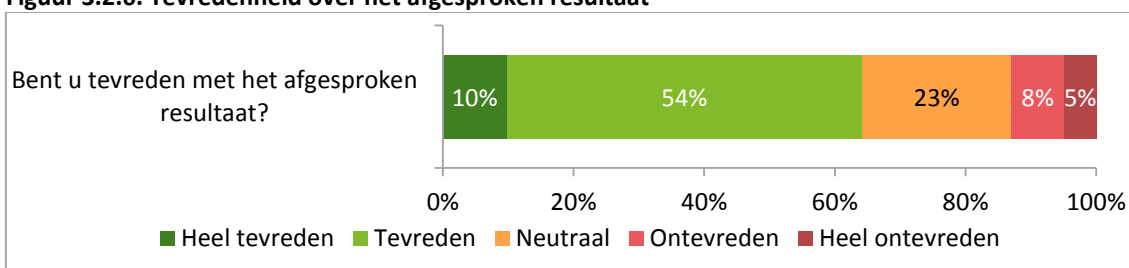
Over de overgang naar resultaatgericht werken in de huishoudelijke hulp in de gemeente Dalfsen is 67% van de cliënten, naar eigen zeggen, geïnformeerd door de zorgaanbieder. In 2015 lag dit aandeel iets hoger.

Figuur 3.2.5. De gemeente Dalfsen is in 2015/2016 overgegaan op resultaatgericht werken bij de hulp bij het huishouden. Heeft de zorgaanbieder u uitgelegd wat dit betekent?

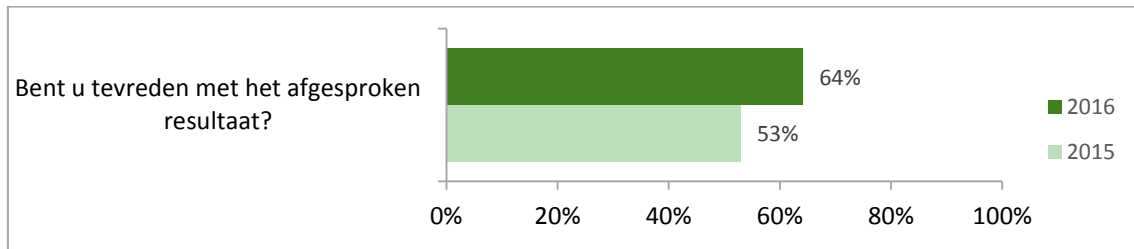


Gevraagd naar de tevredenheid van cliënten met het afgesproken resultaat, antwoordt drie op de vijf hierover (heel) tevreden te zijn (64%). Naast een relatief grote groep die er neutraal tegenover staat, is iets meer dan een tiende ontevreden (13%). Ten opzichte van 2015 is er een verbetering zichtbaar; 64% in 2016 en 53% in 2015.

Figuur 3.2.6. Tevredenheid over het afgesproken resultaat

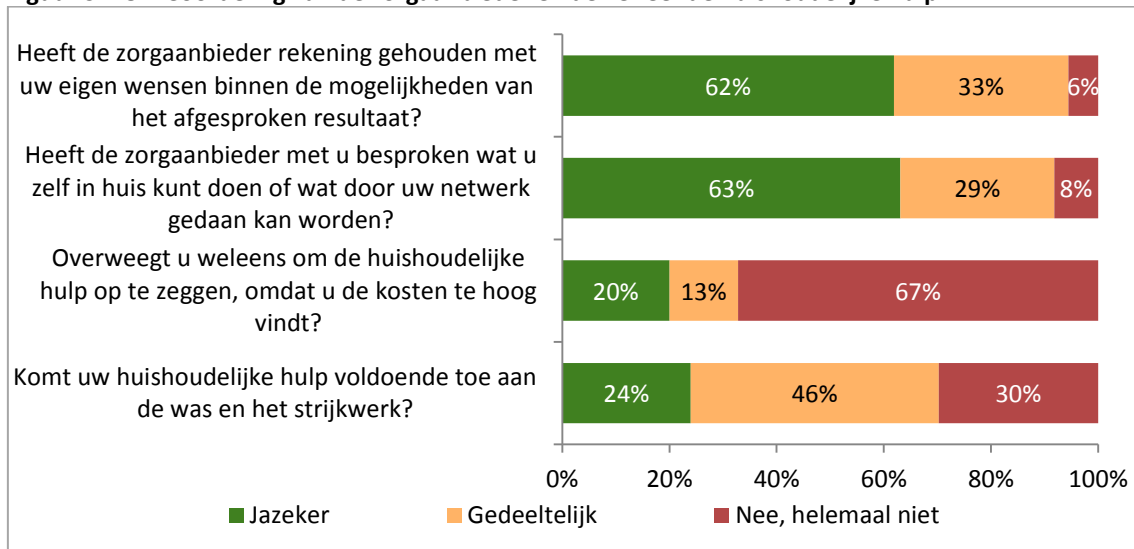


Figuur 3.2.7. Tevredenheid over het afgesproken resultaat, aandeel (heel) tevreden, vergeleken met 2015

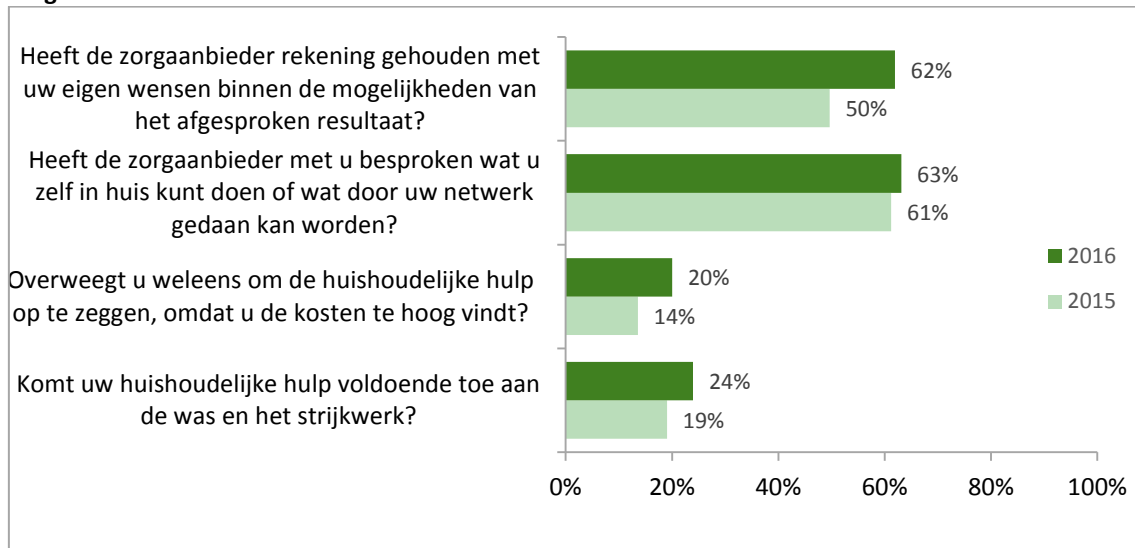


Volgens een grote meerderheid (95%) heeft de zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk rekening gehouden met de eigen wensen van de cliënt. Bijna net zoveel respondenten (92%) geven aan dat de zorgaanbieder met de cliënt besprak wat deze zelf kon doen (of wat door het eigen netwerk kon worden opgevangen). Drie op de tien respondenten bevestigt desgevraagd weleens te overwegen de huishoudelijke hulp (gedeeltelijk) op te zeggen vanwege de kosten. Over de vraag of de huishoudelijke hulp voldoende toekomt aan de was en het strijkwerk zijn de meningen verdeeld. Van de cliënten is 70% van mening dat dit (gedeeltelijk) zo is, de rest is van mening dat dit niet het geval is. Ten opzichte van 2015 is weinig verandering te zien. Het grootste verschil is merkbaar bij de mate waarin de zorgaanbieder rekening hield met de wensen en mogelijkheden van de cliënt. In 2015 was de helft van de cliënten van mening dat de zorgaanbieder (veel) rekening met hen hield, terwijl dit in 2016 door 62% van de cliënten wordt aangegeven.

Figuur 3.2.8. Beoordeling van de zorgaanbieder en de verleende huishoudelijke hulp



Figuur 3.2.9. Beoordeling van de zorgaanbieder en de verleende huishoudelijke hulp, aandeel jazeker, vergeleken met 2015

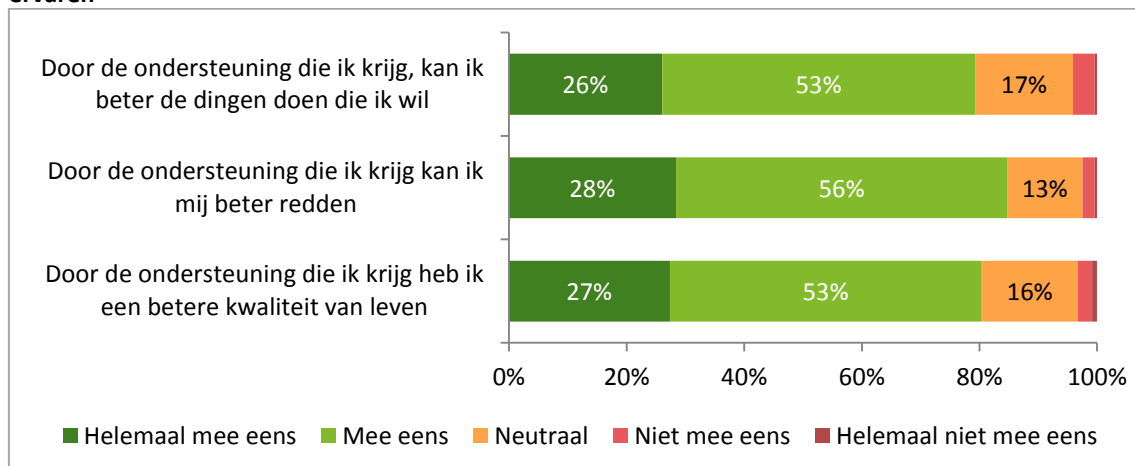


3.3 Wat levert de ondersteuning de cliënt op?

Tot slot kijken we naar het effect van de ontvangen ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënten. Vier op de vijf cliënten ervaart de ontvangen ondersteuning als nuttig: men kan zich beter redden (85%), beter de dingen doen die men wil (79%) en ervaart een betere kwaliteit van leven (80%). Minder dan 5% van de cliënten vindt dat dit bij hen niet het geval is.

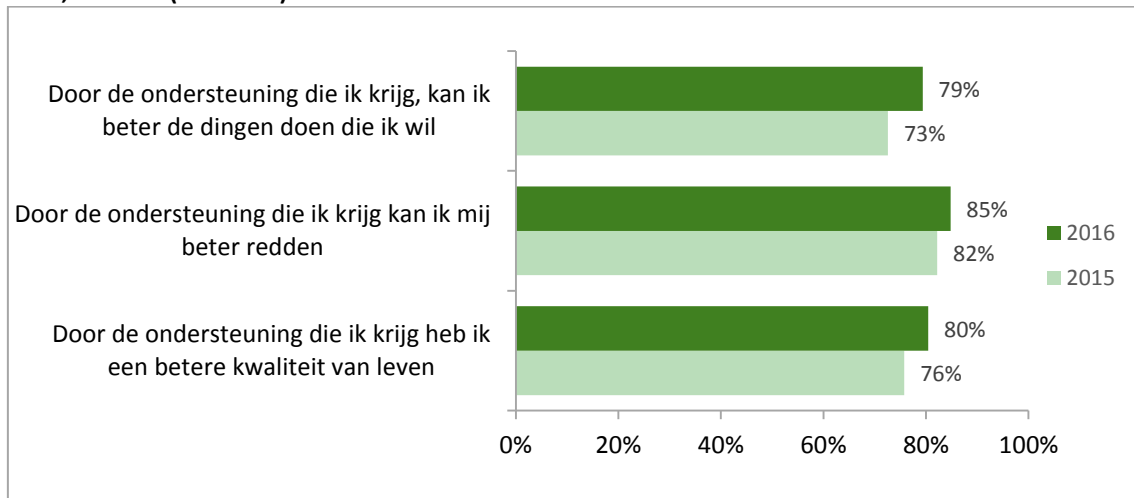


Figuur 3.3.1. Mate waarin cliënten de ontvangen ondersteuning als nuttig ervaren



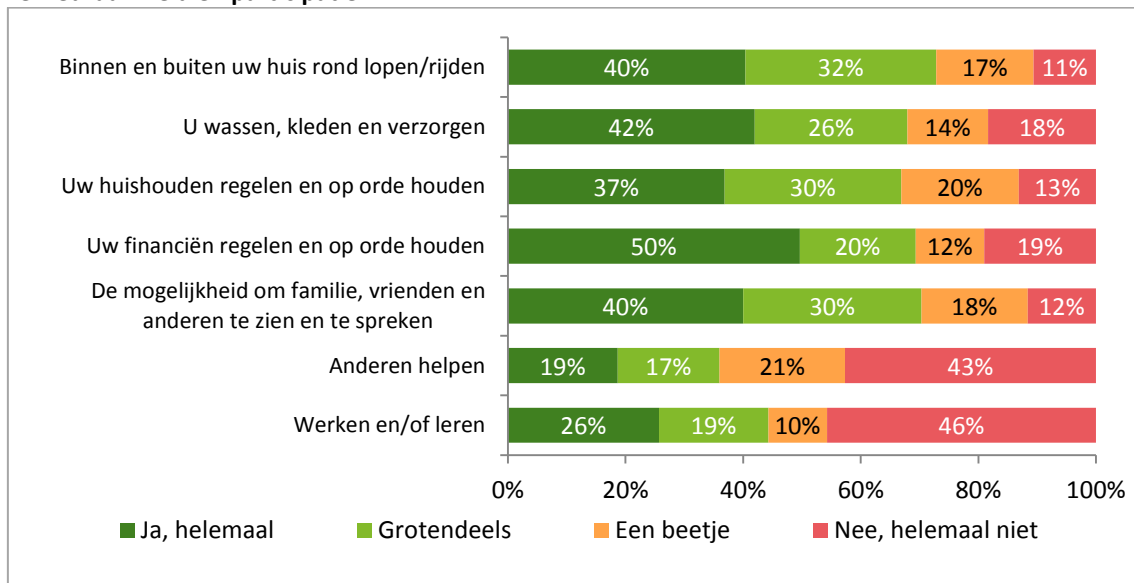
Het oordeel is ten opzichte van 2015 op alle drie de punten positiever. Meer cliënten geven over 2016 aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (79% t.o.v. 73%) en zich beter kunnen redden (85% t.o.v. 82%) door de ondersteuning. Het aandeel cliënten dat een betere kwaliteit van leven ervaart is gestegen van 76% in 2015 naar 80% in 2016.

Figuur 3.3.2. Mate waarin cliënten de ontvangen ondersteuning als nuttig ervaren, vergeleken met 2015, aandeel (helemaal) mee eens

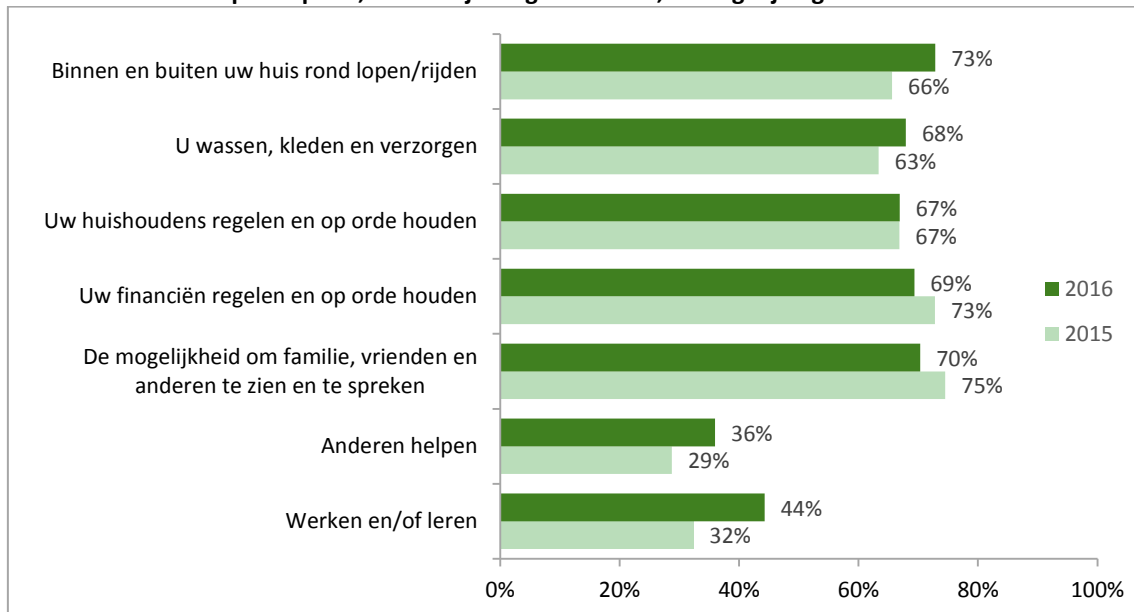


Er zijn een aantal extra vragen gesteld over het effect van alle ondersteuningsvormen op het dagelijks leven van de cliënt. Hierbij gaat het om alle hulp die de cliënt van anderen krijgt (dus ook van naasten, vrijwilligers, het buurthuis, et cetera). Het grootste deel van de cliënten ziet een positief verschil op onderstaande gebieden. De onderwerpen waar een relatief grote groep negatief over is, zijn de bijdrage bij het werken en/of leren en het kunnen helpen van anderen. Als we kijken naar de ontvangen ondersteuning komen deze zaken echter ook niet overeen met de beoogde doelstellingen/resultaten van deze ondersteuningsvormen.

Figuur 3.3.3. De mate waarin alle ondersteuning die cliënten van anderen krijgen bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie



Figuur 3.3.4. De mate waarin alle ondersteuning die cliënten van anderen krijgen bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie, aandeel ja en grotendeels, in vergelijking met 2015



Opmerkingen

Het enquêteformulier bood ook ruimte voor algemene opmerkingen en toevoegingen over de Wmo. Veel respondenten hebben aangegeven geen speciale toevoegingen te hebben. Waar mensen dit wel deden, gaat het vooral om verdiepende informatie over de eigen situatie. Het korten van het aantal uur huishoudelijk hulp wordt vaak als pijnpunt genoemd; veel respondenten geven aan tegenwoordig te weinig uren huishoudelijke hulp te krijgen. Niet iedereen is te spreken over de klantvriendelijkheid vanuit de gemeente tijdens de aanvraag van een voorziening. Een aantal respondenten geeft aan lang te moeten wachten op een reactie of helemaal geen reactie te hebben ontvangen. Ook de hoge eigen bijdrage wordt als minpunt benoemd.

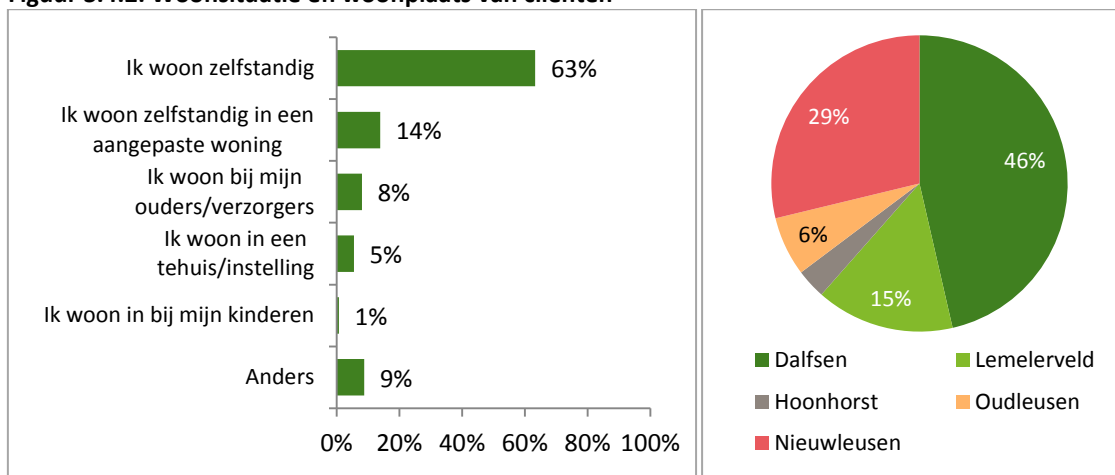
3.4 Achtergrondkenmerken

Voor de respondentengroep geldt dat zij voor iets meer dan de helft uit vrouwen bestaat (55%). Ruim de helft is ouder dan 75 jaar (51%), terwijl ruim een kwart zich in de leeftijdsgroep 55 t/m 75 jaar bevindt (28%). Bijna drie kwart van de respondenten is lager opgeleid (lagere school of vmbo; 73%), 18% doorliep hoger middelbaar- of beroepsonderwijs en 9% volgde een opleiding aan HBO of WO.

Gemiddelde leeftijd: 69
Met beperking: 89%
Zelfstandig wonen: 63%
Lager opgeleid: 73%

Van de respondenten woont 63% zelfstandig. Daarnaast komt onder cliënten het zelfstandig wonen in een aangepaste woning (14%) het meest voor. Van de cliënten woont het grootste deel in de twee grootste kernen van de gemeente Dalfsen; Dalfsen (46%) en Nieuwleusen (29%).

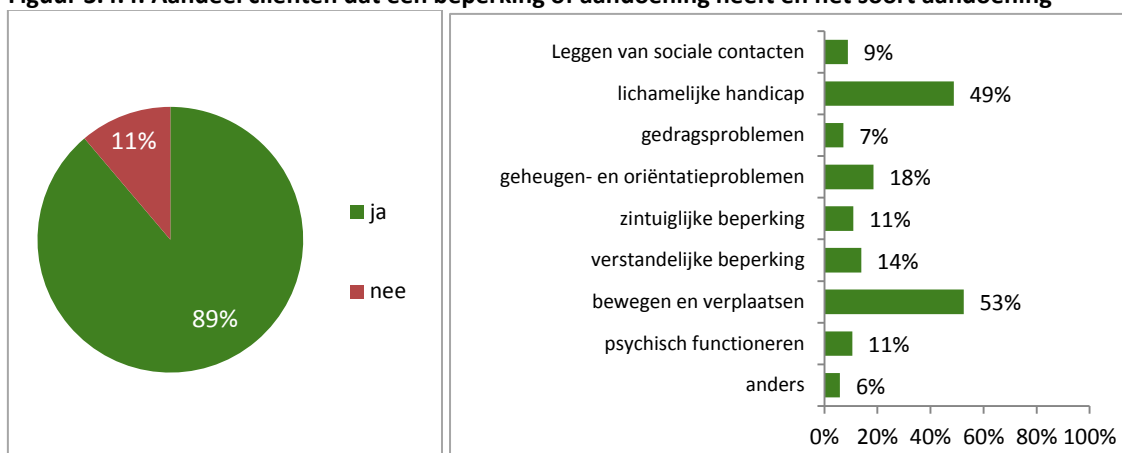
Figuur 3.4.2. Woonsituatie en woonplaats van cliënten



Op financieel vlak kan twee op de vijf cliënten zich goed redden (43%), bij 45% lukt dit redelijk, 11% kan zich nauwelijks redden en 1% geeft aan dit ronduit niet te kunnen.

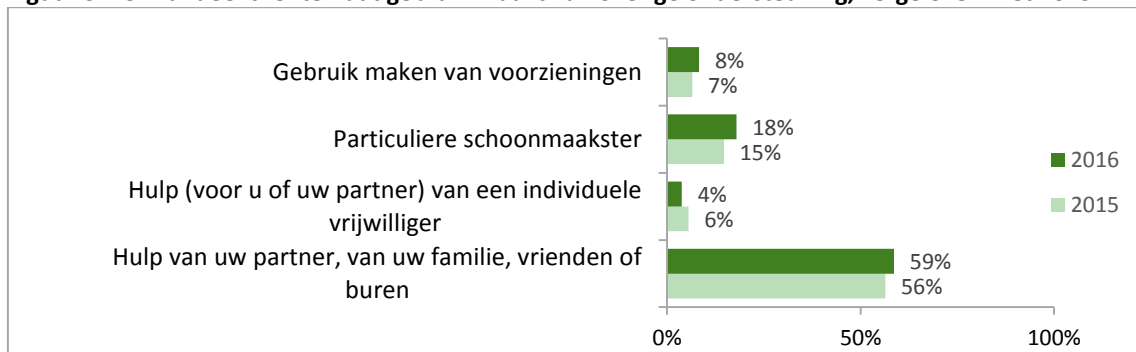
Bij 89% van de cliënten is sprake van een aandoening. Deze komen vooral voor op het gebied van 'bewegen en verplaatsen' (53%) en een lichamelijke handicap (49%), twee aandoeningen die moeilijk los van elkaar kunnen worden gezien. Daarnaast vormen geheugen- en oriëntatieproblemen met 18% een frequent voorkomende aandoening.

Figuur 3.4.4. Aandeel cliënten dat een beperking of aandoening heeft en het soort aandoening



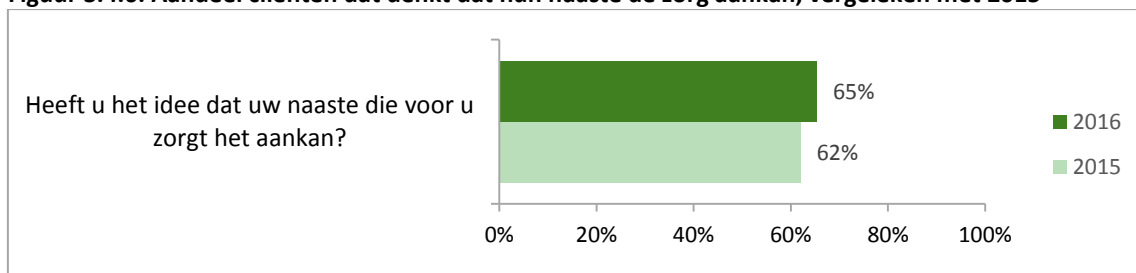
Cliënten kregen de ruimte om aan te geven of zij gebruik maken van overige ondersteuning. De meest voorkomende overige ondersteuning komt voor in de vorm van hulp van de partner, familie, vrienden of burens. Vergeleken met 2015 is deze vorm van ondersteuning licht gestegen.

Figuur 3.4.5. Aandeel cliënten dat gebruik maakt van overige ondersteuning, vergeleken met 2015



Twee op de drie cliënten heeft het idee dat hun naaste de zorg aankan. Dit is ongeveer vergelijkbaar met de situatie in 2015.

Figuur 3.4.6. Aandeel cliënten dat denkt dat hun naaste de zorg aankan, vergeleken met 2015



Bij het invullen van de vragenlijst heeft ruim de helft van de cliënten hulp gekregen van iemand anders. Meestal ging het hierbij om een naaste, zoals een partner, familielid of vriend.

Figuur 3.4.7. Aandeel cliënten dat hulp heeft gehad bij het invullen van de vragenlijst

