

Rapport

BENCHMARK CEO'S WMO EN JEUGD 2019

Totaalanalyse van uitgevoerde ceo's
December 2019

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2019/182

Datum

December 2019

Auteur(s)

Rachel Beerepoot, Leon Heuzels, Roy van der Hoeve, Denise Kroese, Lisa Nannes en Aryanne van 't Veld

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij I&O Research.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
1.1 Wmo.....	5
1.2 Jeugd.....	6
2. Inleiding.....	8
2.1 Achtergrond.....	8
2.2 Responscijfers.....	9
2.3 Analyse.....	9
2.4 Leeswijzer	10
3. Wmo.....	12
3.1 Achtergrond.....	12
3.2 Toegang.....	13
3.3 Kwaliteit.....	19
3.4 Effecten	20
3.5 Mantelzorg	21
4. Jeugd.....	25
4.1 Achtergrond.....	25
4.2 Toegang.....	25
4.3 Kwaliteit.....	29
4.4 Effecten	32



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste en meest opvallende bevindingen van de totaalanalyse van de cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd door I&O Research. Voor de volledige resultaten en verdiepingen, verwijzen wij u graag door naar hoofdstuk 3 (Wmo) en hoofdstuk 4 (Jeugd).

1.1 Wmo

Cliënten vaker tevreden over bejegening door medewerkers van de gemeente

Inmiddels is er voor vier opeenvolgende jaren data beschikbaar over ervaringen van cliënten in het sociaal domein. Bij de Wmo is er in het proces van toegang naar ondersteuning ten opzichte van 2015 een positieve ontwikkeling te zien, met name op het gebied van bejegening door de medewerkers. Zo is het aantal cliënten dat zegt dat er tijdens het toegangsproces samen naar een oplossing voor de hulpvraag is gezocht gestegen van 71 procent naar 80 procent en het aantal cliënten dat zegt serieus te worden genomen gestegen van 81 procent naar 87 procent. Met name in de kleinere gemeenten (< 25.000 inwoners) is het aantal tevreden cliënten gestegen. Ook weten cliënten de toegang via de gemeente vaker te vinden, al is dit aantal de laatste drie jaren minder hard gestegen (van 72% naar 76%). Uit de analyse komt naar voren dat 55-plussers over het algemeen beter de weg naar ondersteuning weten te vinden dan jongere cliënten. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de complexiteit van de hulpvraag.

Deskundigheid medewerkers die keukentafelgesprek voeren toegenomen

Over het keukentafelgesprek zelf is gemiddeld driekwart van de cliënten tevreden. Bijna acht op de tien cliënten (78%) zijn tevreden over het contact met de medewerker in het algemeen en de manier waarop geluisterd wordt. Dit was in 2015 nog respectievelijk 69 procent en 72 procent. Ook is de deskundigheid van de medewerker toegenomen en is men vaker tevreden met de gekozen oplossing. Geconcludeerd kan worden dat gemeenten de toegang steeds beter hebben ingericht en dat vooral de deskundigheid van de betrokken medewerkers is toegenomen.

Ondersteuning sluit beter aan op de hulpvraag

Cliënten vinden de ondersteuning die zij ontvangen beter passen bij hun hulpvraag. Hoewel een meerderheid van de cliënten in de voorgaande jaren hier al tevreden over was, is dit percentage verder gestegen naar 83%. Ook is 83% van de cliënten (heel) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning, dit is een lichte stijging ten opzichte van voorgaande jaren.

Naasten belangrijk voor cliënten

Net als vorig jaar laten de resultaten zien dat naasten op verschillende manieren belangrijk zijn voor cliënten. Zo ervaren cliënten het keukentafelgesprek significant positiever wanneer er een naaste aanwezig is. Het meenemen van een onafhankelijke cliëntondersteuner naar een gesprek heeft, ten opzichte van het gesprek alleen voeren, alleen lichte invloed op de tevredenheid over de gekozen oplossing.

Een cliënt bijstaan tijdens het keukentafelgesprek is echter niet het enige dat naasten voor cliënten doen. Zo ontvangt meer dan de helft van de cliënten (51%) ook mantelzorg. Twee op de drie naasten (63%) kunnen het geven van deze zorg goed aan. In een aantal gemeenten was het mogelijk om de mantelzorgondersteuning te kruisen met het type beperking van de cliënt. Uit deze analyse blijkt dat met name naasten van die cliënten met een psychosociale beperking vaker moeite hebben met het geven van de ondersteuning.



1.2 Jeugd

Toegang rond jeugdhulp blijft aandachtspunt

Vergeleken met de Wmo weten bij jeugdhulp minder cliënten of ouders waar zij terecht kunnen met een hulpvraag en worden zij ook minder snel geholpen. Waar bij Wmo 11 procent van de cliënten (heel) ontevreden is over deze twee aspecten, is dit bij jeugdhulp gemiddeld 18 procent van de cliënten en/of hun ouders. Ook weet na vier jaar nog steeds minder dan een op de vijf (18%) van de cliënten van het bestaan van een onafhankelijk cliëntondersteuner af.

Cliënten in kleine gemeenten worden sneller geholpen

De snelheid waarmee cliënten worden geholpen verschilt naar gemeentegrootte. In gemeenten met minder dan 25.000 inwoners geeft bijna driekwart aan snel geholpen te worden. In grotere gemeenten is dit ongeveer twee op de drie. Bij de kleinste gemeenten is dan ook de meeste vooruitgang te zien: vergeleken met 2015 is de tevredenheid over snelheid met 16 procentpunt toegenomen. In grotere gemeenten schommelt de bekendheid van de toegang, daar is nog geen duidelijk patroon zichtbaar. Cliënten en ouders zijn verder wel tevreden over de bejegening door medewerkers bij het contact over de hulpvraag. Zo zegt 85 procent dat de medewerker hen serieus nam en 79 procent dat de medewerker in het gesprek samen met hen naar een oplossing heeft gezocht. Dit is over de laatste jaren relatief stabiel gebleven.

Bejegening door hulpverleners minder positief, maar wel gestegen

De bejegening door hulpverleners is 3 tot 5 procentpunt gestegen. Zes op de tien cliënten of ouders geeft aan dat de hulpverleners hun serieus namen en dat de hulpverlener samen met hen de beslissingen over de hulp heeft genomen. Zeven op de tien cliënten geeft aan met respect te worden behandeld.

Tevredenheid over uitvoering jeugdhulp stijgt, behalve over de snelheid

Waar de meeste aspecten die komen kijken bij de tevredenheid over de uitvoering van jeugdhulp stijgen, valt op dat het percentage cliënten dat vindt dat zij snel worden geholpen bij vragen en problemen achter blijft. Het aantal cliënten dat zegt altijd- of vaak snel te worden geholpen is gedaald van 77 procent in 2015 naar 72 procent in 2018. De meerderheid (85%) is echter wel van mening dat wanneer zij geholpen worden dit altijd of vaak goed gebeurt, dit percentage is sinds 2015 met 4 procent gestegen. De informatievoorziening over de hulp (het antwoord op de vraag 'ik krijg voldoende informatie over de hulp') en de expertise van de hulpverleners (het antwoord op de vraag 'de hulpverleners weten genoeg om mij (en mijn kind) te kunnen helpen') is sinds 2015 gestegen met 6 procent.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

2.1 Achtergrond

Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Sinds 2016 zijn zij verplicht om jaarlijks een onderzoek te doen onder cliënten die ondersteuning uit deze wetten ontvangen: de cliëntervaringsonderzoeken (hierna: ceo's). De ceo's gaan in op het contact over en de toegang naar de voorziening, de kwaliteit van de uitvoering en de effecten die de ondersteuning oplevert.

Uit recent onderzoek van I&O Research¹ blijkt echter dat veel gemeenten enigszins worstelen met monitoring en sturingsinformatie. Zo leveren de losse onderzoeken niet altijd voldoende sturingsinformatie op en is er een gebrek aan capaciteit, expertise of systemen. I&O Research voert jaarlijks voor meer dan 60 gemeenten ceo's Wmo en/of Jeugd uit. Aan het eind van het jaar levert dit een grote dataset op, waar landelijke inzichten, trends en ontwikkelingen in kunnen worden gevonden. Deze analyse hoopt voor een deel in de informatiebehoefte van gemeenten te voorzien.

Analyse van uitgevoerde ceo's

Inmiddels zijn de ceo's in 2019 voor de vierde keer uitgevoerd en kan er op gemeentelijk niveau een goed beeld gevormd worden over hoe cliënten de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet ervaren. Per gemeente zijn de resultaten van de dit jaar uitgevoerde onderzoeken inmiddels opgeleverd. Net als in de afgelopen drie jaren zijn de resultaten van deze onderzoeken gekoppeld in een totaalbestand en is een analyse uitgevoerd die op landelijk niveau uitspraken doet over cliëntervaringen Wmo en Jeugd.

De doelen van deze analyse zijn:

- 1 Bieden van de mogelijkheid tot benchmarken voor individuele gemeenten
- 2 Presenteren van verdiepende resultaten die niet in gangbare databases² beschikbaar zijn
- 3 Gemeenten helpen beter onderbouwde beslissingen te nemen

Benchmark ceo Jeugd

Met name voor het ceo Jeugd zijn amper geaggregeerde resultaten en benchmarkmogelijkheden beschikbaar. Dit komt deels doordat gemeenten vrij zijn in de aanpak van dit ceo. Hierdoor verschilt de opzet (gedeeltelijk) per gemeente. Toch zijn er voldoende vragen die overeenkomen bij een groot deel van de gemeenten, waardoor er voldoende data beschikbaar was om een database met daarin de veel voorkomende vragen uit de MCJO³ samen te stellen.

Uitvoeringsjaren

In dit rapport wordt verwezen naar de jaren waarop de vragenlijsten betrekking hadden. De ceo's worden jaarlijks in het eerste half jaar van het nieuwe jaar uitgevoerd. Dit betekent dat de ceo's die in 2019 zijn uitgevoerd betrekking hebben op de Wmo en Jeugdwet in 2018. In de tabellen en figuren staan altijd de jaren vermeld waarop de resultaten betrekking hebben.

¹ <https://www.ioresearch.nl/actueel/gemeenten-worstelen-met-monitoring/>

² Bijvoorbeeld via [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

³ Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders

2.2 Responscijfers

I&O Research heeft over 2018 een gemiddeld responspercentage van 44 procent bij de ceo's Wmo en 22 procent bij de ceo's Jeugd behaald. De respons ligt hiermee voor zowel Wmo als Jeugd een procentpunt hoger dan een jaar geleden. In de tabellen hieronder ziet u het aantal gemeenten, het aantal gemeenten naar gemeentegrootte, het totaal aantal respondenten en de responspercentages per jaar.

Tabel 2.1

Aantal respondenten en responspercentages per jaar

Ceo Wmo	Aantal gemeenten	Aantal respondenten	Responspercentage
2015	44	19.964	40%
2016	71	26.081	44%
2017	58	22.067	43%
2018	50	22.075	44%
Ceo Jeugd			
2015	35	3.773	19%
2016	49	5.918	22%
2017	38	5.993	21%
2018	32 ⁴	4.804	22%

Tabel 2.2

Aantal uitgevoerde ceo's naar inwonertal van de gemeenten

CEO Wmo	< 25.000	25.000 – 50.000	50.000 – 100.000	100.00 – 300.000	> 300.000
2015	15	16	8	5	0
2016	27	28	10	5	1
2017	21	22	9	6	0
2018	18	18	7	7	0
CEO Jeugd					
2015	11	15	7	2	0
2016	16	23	6	3	1
2017	11	17	6	4	0
2018	9	14	4	5	0

2.3 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de Wmo-analyse gehouden. De antwoordcategorie 'niet van toepassing' is soms wel inbegrepen in de jeugdanalyse, aangezien is gebleken dat bij een deel van de vragen een aanzienlijk deel van de cliënten de vraag als 'niet van toepassing' beschouwt. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

⁴ I&O Research heeft in 2019 voor vier gemeenten (en in 2018 voor vijf gemeenten) ook een volledig kwalitatief ceo Jeugd uitgevoerd. Deze gemeenten zijn niet opgenomen in dit overzicht.

Weging

Op de data is een weging toegepast op basis van gemeentegrootte. Dit betekent dat de verhoudingen naar gemeentegrootte van de onderzochte gemeenten worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding. Op deze manier zijn de resultaten representatiever voor heel Nederland aan de hand van het aantal inwoners in de gemeente.

Om te analyseren in hoeverre de gemeentegrootte van invloed is op de resultaten, zijn gemeenten ingedeeld in categorieën van grootte, zoals deze ook gebruikt worden op WSJG. Dit zijn

- 1 gemeenten met een inwonertal kleiner dan 25.000
- 2 tussen de 25.000 en 50.000 inwoners
- 3 tussen de 50.000 en 100.00 inwoners
- 4 tussen de 100.000 en 300.000 inwoners en
- 5 gemeenten met meer dan 300.000 inwoners

Doordat per deelgroep het aantal gemeenten beperkt is, dienen deze resultaten wel als indicatief te worden beschouwd. Dit geldt met name bij gemeenten groter dan 50.000 inwoners.

2.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van de Wmo-analyse gepresenteerd. We gaan in op de toegang naar- en contact over- de hulpvraag, de kwaliteit van de uitvoering en de ondervonden effecten. Het hoofdstuk daarna gaat in op dezelfde onderwerpen, maar dan op het gebied van Jeugd. De belangrijkste conclusies zijn opgenomen in de samenvatting voor in dit rapport.

3

HOOFDSTUK

Wmo



3. Wmo

3.1 Achtergrond

Achtergrond van de respondent

Geslacht

- Man: 34%
- Vrouw: 66%



Leeftijd

- t/m 34 jaar: 5%
- 35 – 54 jaar: 10%
- 55 – 74 jaar: 27%
- 75 jaar en ouder: 57%



Woonsituatie

- Zelfstandig wonend: 80%
- Zelfstandig in aangepaste woning: 7%
- In een instelling: 5%
- Bij kinderen: 1%
- Bij ouders/verzorgers: 2%
- Anders: 5%



Rondkomen

- (Zeer) goed: 41%
- Redelijk: 47%
- Nauwelijks tot niet: 12%



Type beperking

- Bewegen en verplaatsen, 56%
- Lichamelijke handicap, 49%
- Geheugen- en oriëntatieproblemen, 24%
- Psychisch functioneren, 15%
- Leggen van sociale contacten, 12%
- Zintuiglijke beperking, 11%
- Verstandelijke beperking, 8%
- Gedragsproblemen, 5%
- Anders, 17%



Type ondersteuning



Hulp bij het huishouden: 62%



Collectief vervoerspasje: 43%



Scootmobiel/aangepaste fiets/buggy: 18%



Rolstoel: 15%



Begeleiding bij zelfstandig wonen: 12%



Begeleiding bij structuur: 12%



Begeleiding bij dagbesteding: 12%



Woonvoorziening: 10%



Financiële vergoeding vervoer: 7%



Beschermde woonvorm: 3%



Logeervoorziening: 1%



Anders: 12%



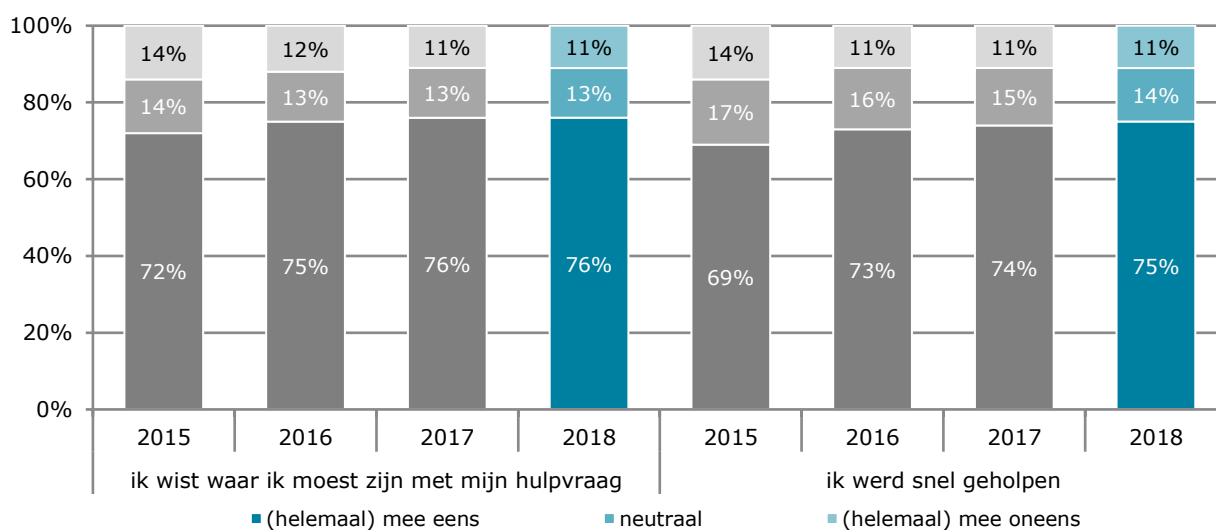
3.2 Toegang

Toegang van ondersteuning positief beoordeeld

Uit de totaalanalyse blijkt dat cliëntervaringen rondom de toegang naar ondersteuning sinds 2015 zijn verbeterd. Alle vier onderdelen laten een significante stijging zien ten opzichte van de eerste ceo's over 2015. Men weet vaker waar hij/zij terecht kan met de hulpvraag (gestegen van 72% naar 76%), wordt sneller geholpen (69% naar 75%), zoekt vaker samen naar een oplossing (71% naar 80%) en meer cliënten vinden dat zij serieus worden genomen (81% naar 87%). Toch is niet iedereen helemaal tevreden: een op de tien cliënten is ontevreden over de toegang en snelheid en 5 tot 7 procent is niet tevreden met de bejegening. Het aantal ontevreden cliënten is ongeveer gelijk aan vorig jaar.

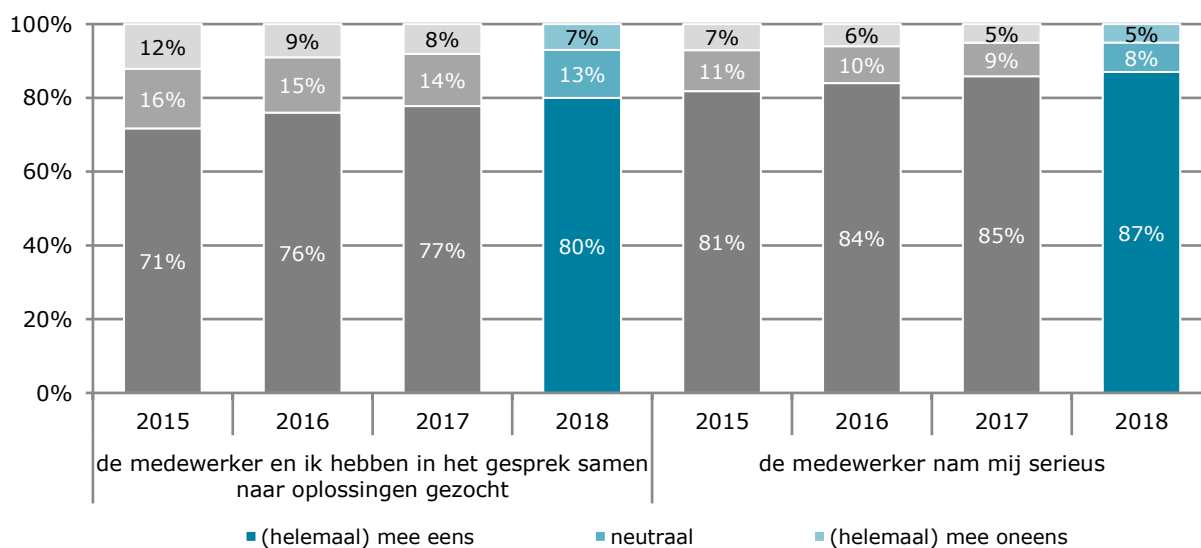
Figuur 3.1

Toegang naar Wmo-ondersteuning



Figuur 3.2

Bejegening door medewerker bij contact over hulpvraag

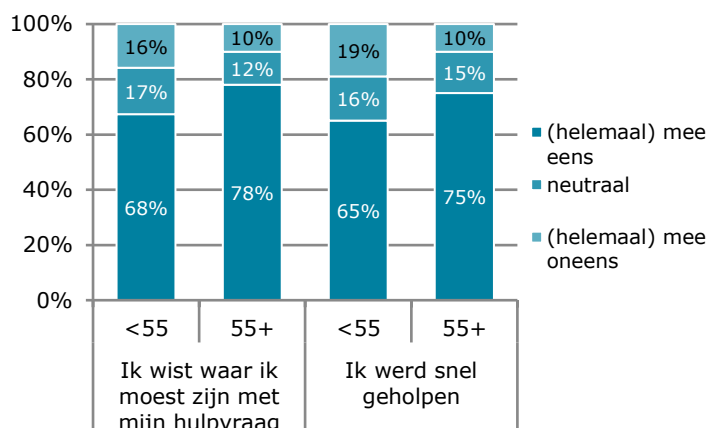


55-plussers ervaren toegang tot de zorg beter

Oudere cliënten geven significant vaker aan te weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag en zij worden vaker snel geholpen. Mogelijk komt dit door de complexiteit van de hulpvragen. In tabel 3.1 is te zien dat de oudere doelgroep vaker met dezelfde, naar verhouding eenvoudigere hulpvragen, bij de gemeente komen en dat er meer variatie te zien is in de leeftijdscategorie 34 tot 54 jaar. Deze trend was ook in de afgelopen jaren zichtbaar.

Figuur 3.3

Ervaring toegang naar leeftijd



Tabel 3.1

Meest gebruikte vormen van ondersteuning naar leeftijd

	TOT EN MET 34 JAAR	35 – 54 JAAR	55 – 74 JAAR	75 JAAR EN OUDER
Nr. 1	Begeleiding bij zelfstandig wonen (34%)	Hulp bij het huishouden (44%)	Hulp bij het huishouden (60%)	Hulp bij het huishouden (73%)
Nr. 2	Begeleiding bij structuur aanbrengen (20%)	Begeleiding bij het zelfstandig wonen (34%)	Collectief vervoer (42%)	Collectief vervoer (44%)
Nr. 3	Begeleiding bij dagbesteding/regie (19%)	Collectief vervoerspasje (25%)	Scootmobiel (27%)	Scootmobiel (18%)

Cliënten die minder goed kunnen rondkomen weten ondersteuning minder goed te vinden

Vorig jaar is getoetst wat het effect is van de hoogte van het inkomen op de toegang van de ondersteuning. Er werd toen geconstateerd dat cliënten die meer moeite hebben met rondkomen (nauwelijks of niet kunnen rondkomen) de weg naar de ondersteuning minder goed kunnen vinden. Dit jaar kan dezelfde conclusie worden getrokken. Het verschil tussen mensen die aangeven niet rond te kunnen komen en mensen die zeer goed rondkomen kan oplopen tot 23 procent. Bovendien vindt 86 procent van de cliënten die zeer goed kunnen rondkomen dat zij serieus werden genomen, terwijl dit onder cliënten die niet rond kunnen komen 'slechts' 63 procent is.

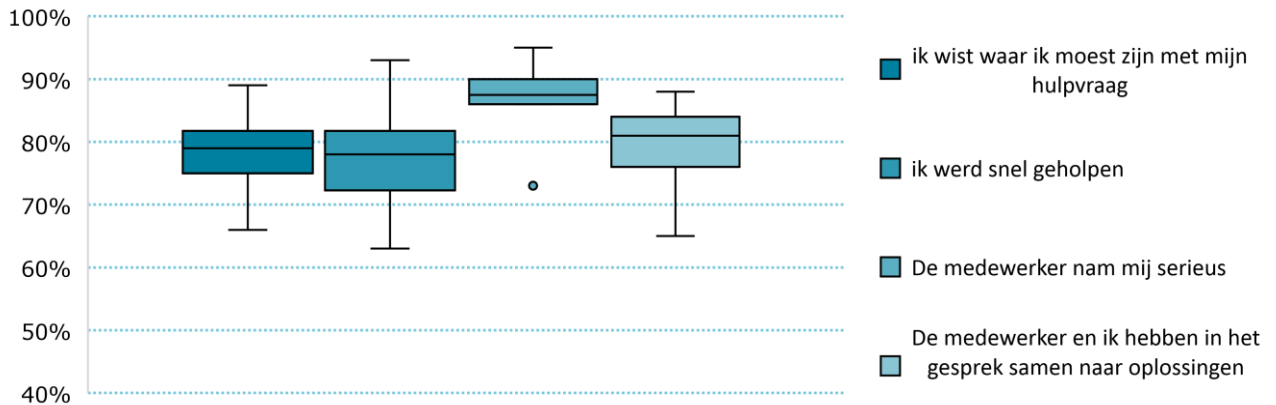
Snelheid van helpen verschilt het meest per gemeente

Gemeenten kunnen boxplotten (zoals figuur 3.4) gebruiken om een indicatie te krijgen hoe zij presteren in verhouding met andere gemeenten. De boxplotten in dit rapport moeten worden beschouwd als een indicatie omdat voor deze figuren alleen gegevens zijn gebruikt van de 50 door I&O Research onderzochte gemeenten.

Figuur 3.4 laat de verdeling van resultaten per gemeente zien met betrekking tot de toegang naar ondersteuning. Te zien is dat het grootste verschil tussen gemeenten bestaat op het gebied van snelheid van helpen. Tussen de gemeente die als laagste werd beoordeeld (63%) en de gemeente die als hoogste werd beoordeeld (93%) zit 30 procent verschil. De verschillen op het gebied van het serieus nemen van de klant zijn het kleinst, het verschil tussen het laagste resultaat (73%, een uitschieter) en het beste resultaat is 22 procent. Deze stelling scoort bij 75 procent van de gemeentes tussen de 86 en 95 procent.

Figuur 3.4

Boxplot met daarin de verdeling van waarnemingen m.b.t. toegang naar ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Het lezen van een boxplot

Een boxplot geeft de verdeling van de resultaten weer en daarvoor worden alle waarnemingen van laag naar hoog op een rij gelegd en één voor één geteld. De verdeling is vervolgens opgebouwd uit vijf punten (en vier kwarten): het laagste waargenomen resultaat, het resultaat waarbij een kwart van de waarnemingen is geteld (het eerste kwartiel), en vervolgens de helft van de waarnemingen (de mediaan), driekwart van de waarnemingen (het derde kwartiel) en het hoogst waargenomen resultaat.

De onderkant van de vier 'boxen' in Figuur 3.4 geeft het eerste kwartiel aan, de lijn in het midden de mediaan en de bovenkant het derde kwartiel. De streepjes aan de buitenkant duiden de minimale en maximale waarde aan. Tussen deze punten bevindt zich altijd een kwart van de waarnemingen, wat samen optelt tot 100 procent. Hoe breder de punten uit elkaar liggen, hoe groter de spreiding van resultaten tussen de gemeenten is. Let daarbij op: de mediaan geeft alleen de middelste getelde waarneming weer en is dus niet hetzelfde als een gemiddelde. Indien de minimale of de maximale waarneming een bolletje is, is er sprake van een uitschieter.

Voorbeeld

Stel dat gemeente X in Figuur 3.3 bij de plot van 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' 85 procent scoort, dan valt die score tussen het derde kwartiel en het hoogst waargenomen resultaat. Dit betekent dat gemeente X in ieder geval beter scoort dan 75 procent van de waargenomen gemeenten.

Clënten sneller geholpen in kleinere gemeenten

Met name in kleine(re) gemeenten tot 50.000 inwoners zijn cliënten vaker tevreden ten opzichte van vier jaar geleden. Deze gemeenten slagen er vaker in om cliënten snel te helpen en samen naar een oplossing te zoeken. Hoewel gemeenten van alle groottes betere cijfers kunnen overleggen, vallen met name de resultaten bij deze kleinere gemeenten op. Bij de mate waarin cliënten vinden dat zij serieus worden genomen bestaan minder grote verschillen wanneer gekeken wordt naar het inwonertal van een gemeente (het verschil tussen de kleinste en grootste gemeenten is hier maar 3 procentpunt).

Tabel 3.2 & 3.3

Ontwikkeling snelheid waarmee men geholpen wordt en samen naar oplossingen zoekt naar gemeentegrootte (% (helemaal) mee eens)

GEMEENTEGROOTTE	% SNEL GEHOLPEN				
	2015	2016	2017	2018	Vershil '15- '18
< 25.000 inwoners	73%	76%	79%	79%	+6%
25.000 – 50.000 inwoners	72%	74%	78%	77%	+5%
50.000 – 100.000 inwoners	69%	73%	70%	73%	+4%
100.000 – 300.000 inwoners	67%	68%	70%	71%	+4%

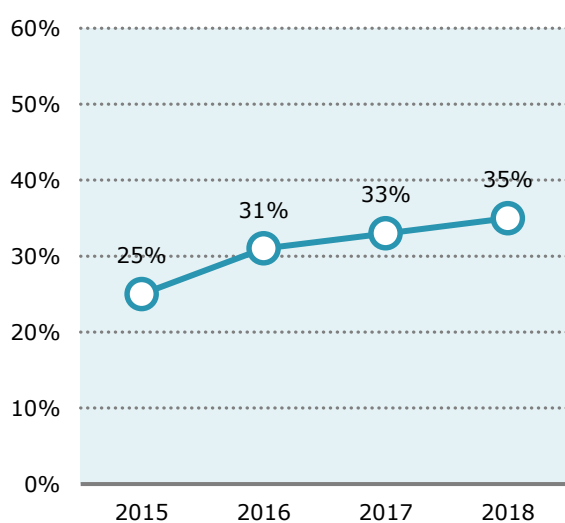
GEMEENTEGROOTTE	% SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCHT				
	2015	2016	2017	2018	Vershil '15- '18
< 25.000 inwoners	71%	78%	80%	82%	+11%
25.000 – 50.000 inwoners	72%	76%	79%	81%	+9%
50.000 – 100.000 inwoners	69%	75%	72%	78%	+9%
100.000 – 300.000 inwoners	74%	76%	77%	79%	+5%

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner weer gestegen

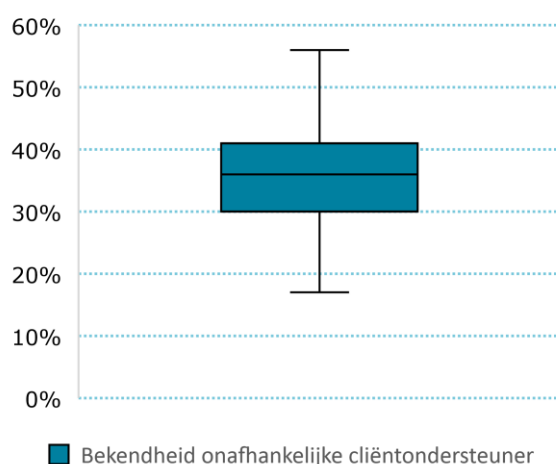
Sinds de start van het meten in 2015 stijgt de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuners ieder jaar. In 2015 was een kwart van de cliënten bekend met de cliëntondersteuner en dit is over de jaren gestegen naar 35 procent (figuur 3.5). In figuur 3.6 is te zien dat de bekendheid met de cliëntondersteuner flink kan verschillen per gemeente (tussen de 17% en de 56%). In de kleinere gemeenten tot 50.000 inwoners zijn cliënten het meest bekend met de diensten van een onafhankelijke cliëntondersteuner (zie tabel 3.4). Daarnaast is in deze gemeenten de bekendheid ook relatief het meest toegenomen in de afgelopen vier jaar.

Figuur 3.5

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (% bekend)

**Figuur 3.6**

Boxplot met daarin de verdeling van waarnemingen m.b.t. bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



Tabel 3.4

Ontwikkeling bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning naar gemeentegrootte (% bekend)

GEMEENTEGROOTTE	% BEKEND MET ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER				
	2015	2016	2017	2018	Vershil '15-'18
< 25.000 inwoners	24%	34%	38%	40%	+16%
25.000 – 50.000 inwoners	26%	32%	34%	35%	+9%
50.000 – 100.000 inwoners	23%	29%	31%	29%	+6%
100.000 – 300.000 inwoners	26%	29%	29%	34%	+8%

Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner neemt niet toe

Dat de bekendheid stijgt betekent echter nog niet dat cliënten er ook gebruik van maken. Zo is de aanwezigheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij een keukentafelgesprek vrijwel gelijk gebleven sinds 2015. Cliënten die van de dienst gebruik maken zijn wel te spreken over de cliëntondersteuning. Zo is 74 procent hier (heel) tevreden mee (in 2017; 75%, in 2016; 69% en 2015; 66%).

**11%**

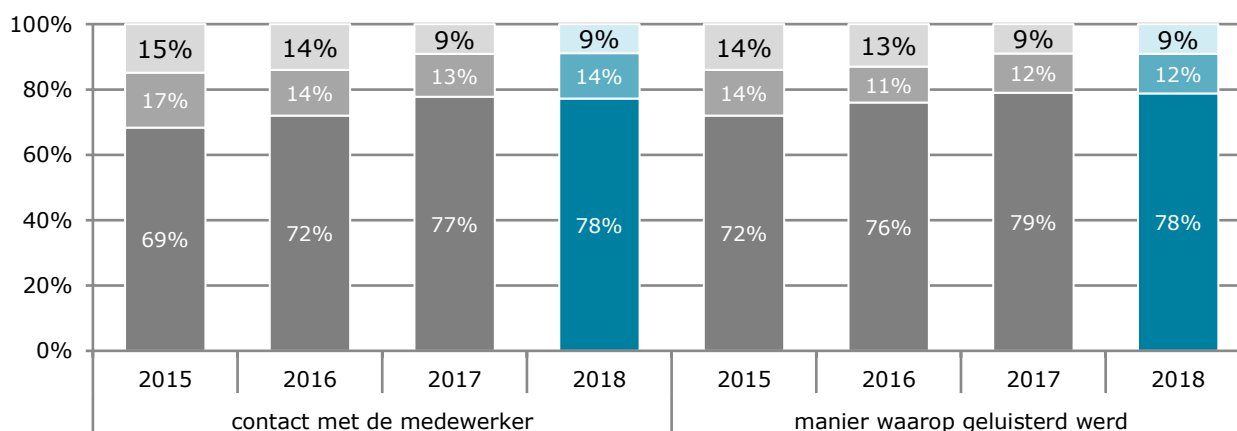
van alle cliënten zegt in het keukentafelgesprek gebruik te hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is in de afgelopen vier jaar niet toegenomen.

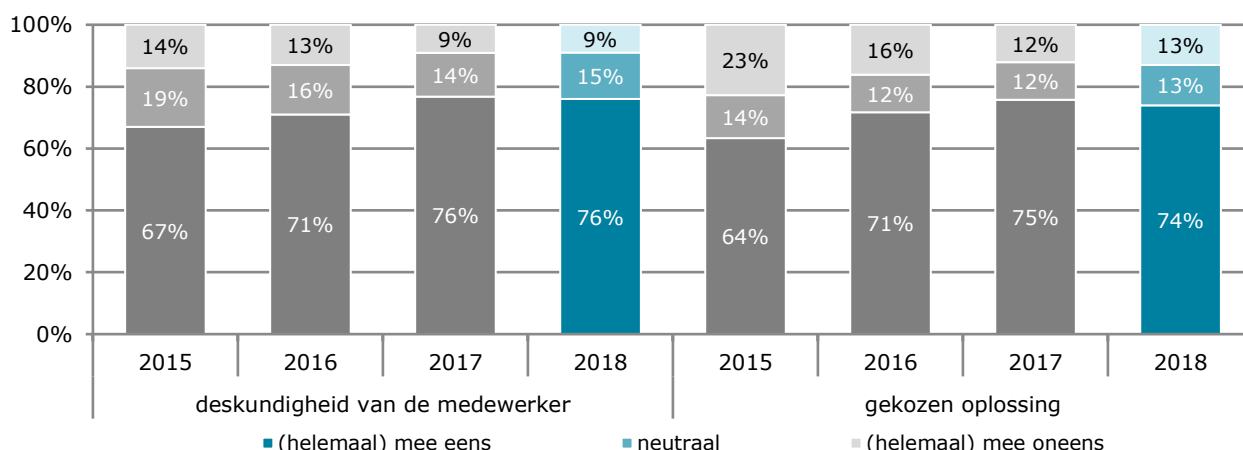
Het keukentafelgesprek: Cliënten net zo tevreden als vorig jaar

Cliënten beoordelen het keukentafelgesprek op alle aspecten ongeveer gelijk aan 2017. Daarmee is de jaarlijkse toename in tevredenheid tot 2017 in het afgelopen jaar gestabiliseerd. De grootste toename van alle aspecten is zichtbaar bij de gekozen oplossing. In 2015 gaf nog 64 procent aan hier tevreden over te zijn, in 2018 is dit gestegen naar 74 procent. Contact met de medewerker en de manier waarop geluisterd wordt zijn de best beoordeelde aspecten. Naast een stijging in de tevredenheid is de ontevredenheid op alle punten gedaald, waarbij de daling bij de gekozen oplossing het grootst is (van 23% naar 13%).

Figuur 3.7

Tevredenheid over vier aspecten van het keukentafelgesprek





Positieve invloed van aanwezigheid naasten op verloop keukentafelgesprek

Cliënten die een keukentafelgesprek hebben met de gemeente mogen worden bijgestaan door iemand anders tijdens het gesprek. Dit kan een naaste zijn, maar ook een onafhankelijke cliëntondersteuner van de gemeente of iemand anders. Net als over 2017 blijkt ook over 2018 dat de aanwezigheid van met name naasten een positieve invloed heeft op de waardering van het keukentafelgesprek. De tevredenheid van cliënten die het gesprek alleen voeren is dit jaar echter ook gestegen. Het effecten van een cliëntondersteuner ten opzichte van het keukentafelgesprek alleen voeren is minder sterk zichtbaar.



68%

van de cliënten is bijgestaan tijdens het keukentafelgesprek, dit aantal is niet toegenomen in de afgelopen vier jaren.

Tabel 3.5

Invloed van bijgestaan worden tijdens het keukentafelgesprek op ervaring van het gesprek (% (helemaal) mee eens)

	NAASTE AANWEZIG	ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER AANWEZIG	GESPREK ALLEEN GEVOERD
Contact met de medewerker	80%	76%	75%
Manier waarop er geluisterd werd	81%	77%	76%
Deskundigheid medewerker	78%	72%	73%
Gekozen oplossing	76%	74%	70%



Opvallend is dat een naaste een positief effect heeft op de ervaring van het keukentafelgesprek, maar uiteindelijk geen significant effect heeft op de waardering en passendheid van de uiteindelijk ontvangen ondersteuning.

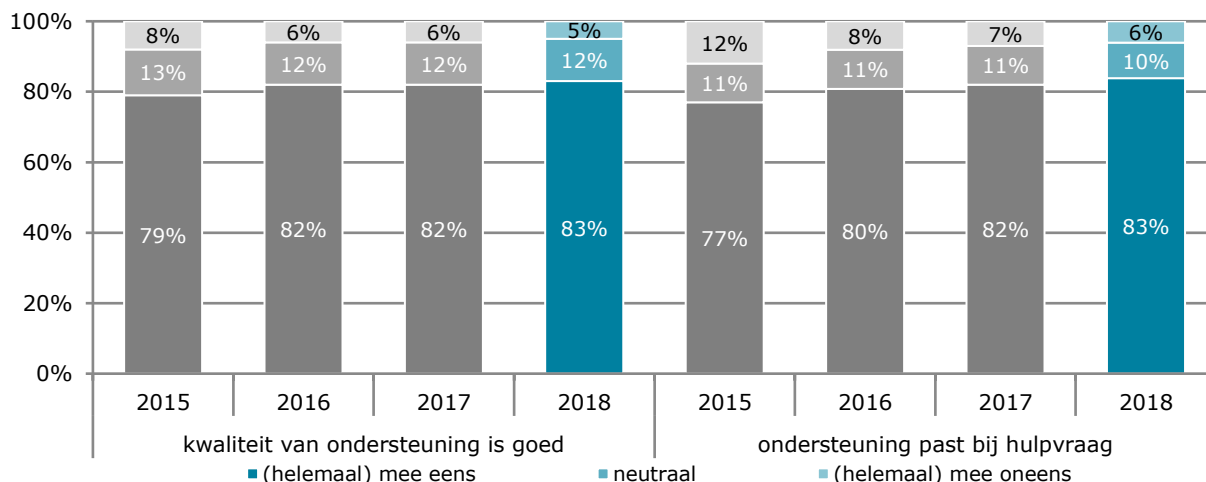
3.3 Kwaliteit

Ondersteuning sluit beter aan op de hulpvraag

Cliënten vinden de ondersteuning die zij ontvangen beter passen bij hun hulpvraag. Hoewel een meerderheid van de cliënten in de voorgaande jaren hier al tevreden over was, is dit percentage verder gestegen naar 83 procent. Ook is 83 procent van de cliënten (heel) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning, dit is een lichte stijging ten opzichte van voorgaande jaren.

Figuur 3.8

Overzicht ervaren kwaliteit van ondersteuning

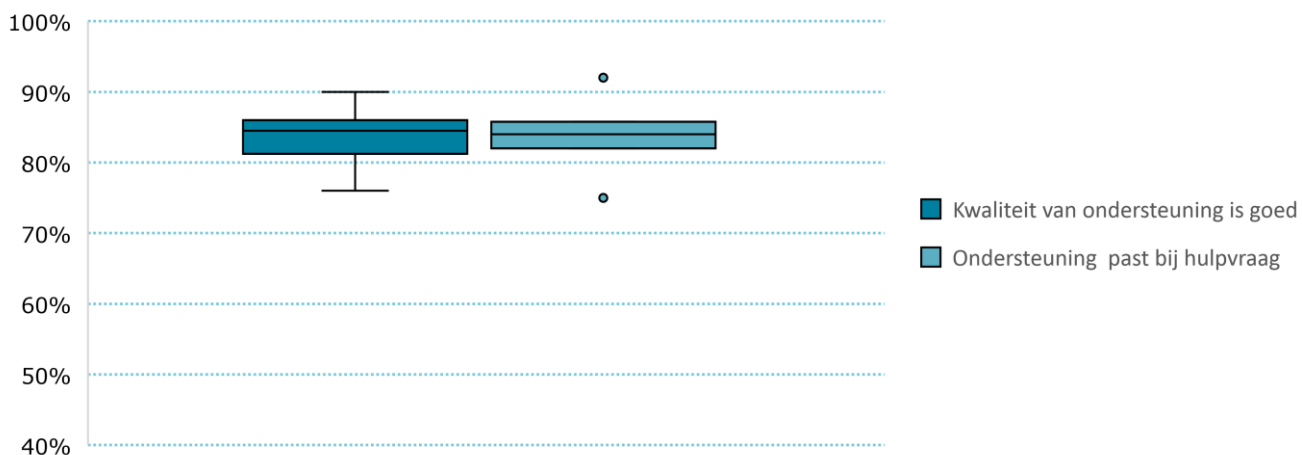


Weinig verschil tussen gemeenten die gemiddeld scoren

De hoogste beoordeling op het gebied van kwaliteit en de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag is 90 procent. De slechtste beoordeling voor gemeenten is 76 procent op het gebied van kwaliteit en 75 procent voor de mate waarin ondersteuning bij de hulpvraag past. Op het kwart van de gemeenten die het laagst scoren, scoren alle gemeenten hoger dan 81 procent.

Figuur 3.9

Boxplot met daarin de verdeling van waarnemingen m.b.t. kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



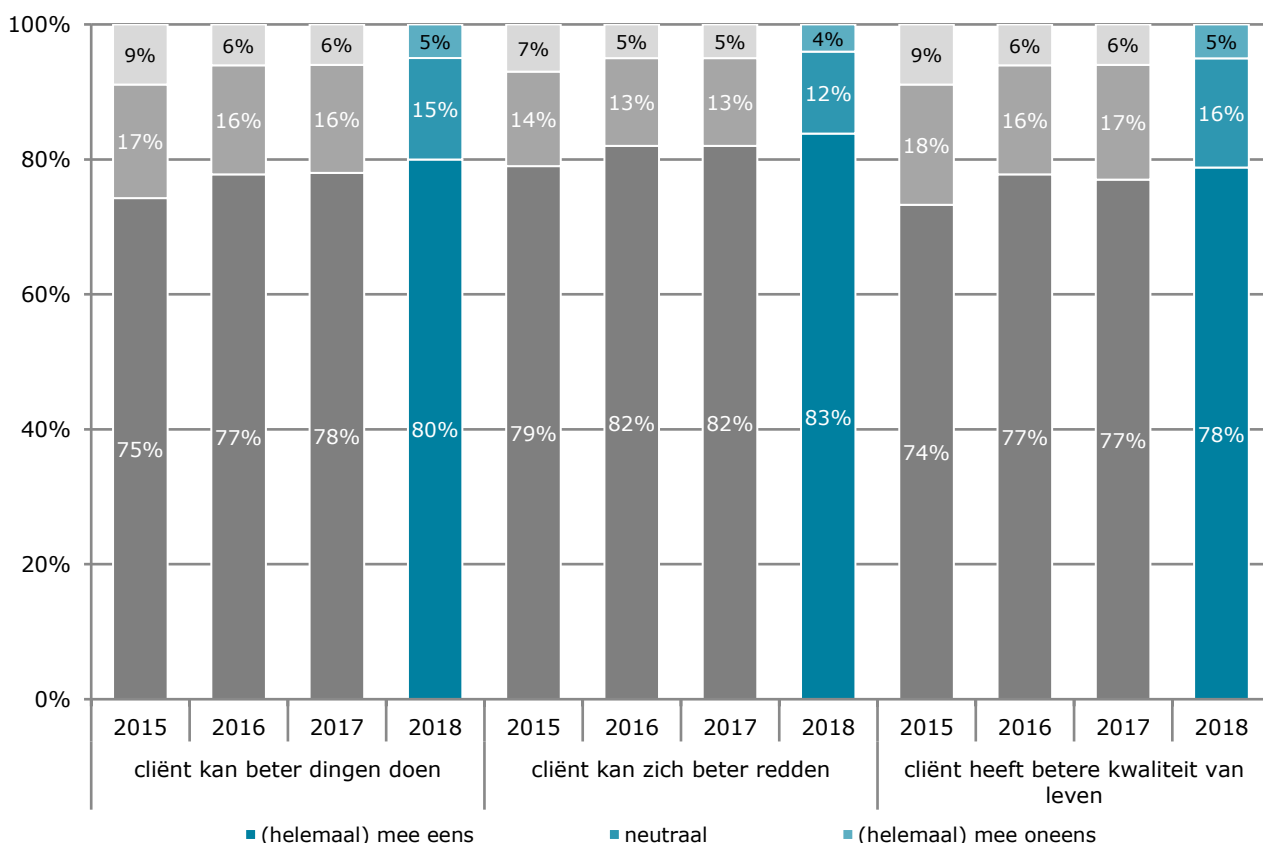
3.4 Effecten

Clïënt merkt ongeveer evenveel positieve effecten als een jaar geleden

Het aantal cliënten dat zegt helemaal geen effecten van de ondersteuning te merken is klein. Ongeveer 4 tot 5 procent van de cliënten zegt zich door de ondersteuning niet beter te kunnen redden, beter dingen te kunnen doen of een betere kwaliteit van leven te hebben. Voor een grote meerderheid is dit wel het geval: 78 procent heeft een betere kwaliteit van leven, 80 procent kan beter de dingen doen die hij of zij wil en 83 procent kan zich beter redden. Ten opzichte van 2015 is de grootste stijging te zien in het aantal cliënten die beter dingen kunnen doen.

Figuur 3.10

Effect van de ondersteuning op cliënten

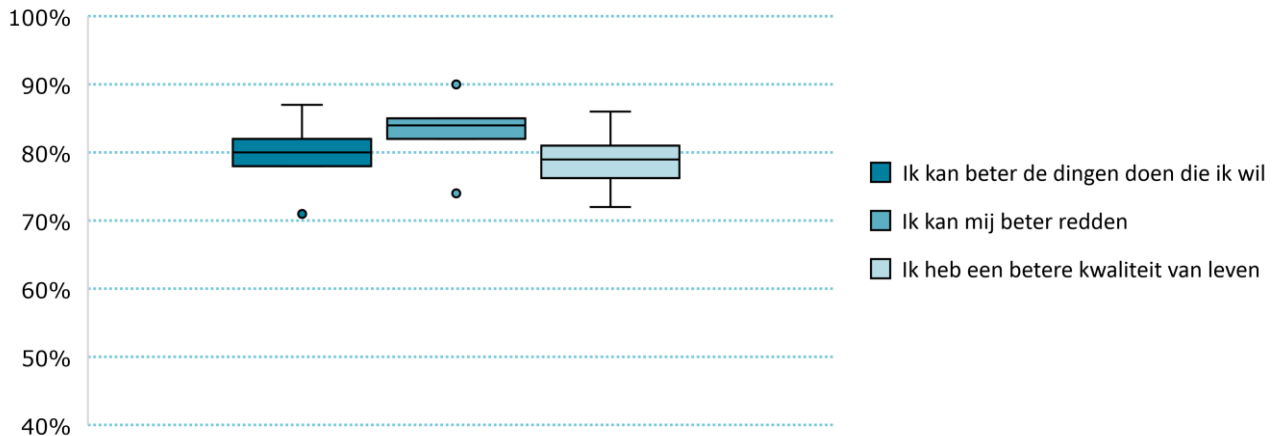


Weinig spreiding tussen gemeenten als het gaat om gemeten effecten

Op het gebied van gemeten effecten zit er weinig spreiding tussen gemeenten, veel gemeenten scoren dus ongeveer hetzelfde. Wanneer gekeken wordt naar 'ik kan beter de dingen doen die ik wil' en 'ik kan mij beter redden' zit tussen een kwart en driekwart van de waarnemingen maar 4 procent verschil. Bij beide effecten is zowel het minimum als het maximum een uitschieter. Dit kan er op duiden dat er niet direct een verband bestaat tussen de inrichting of uitvoering van de Wmo binnen een gemeente en ervaren effecten door cliënten. De spreiding tussen het eerste en derde kwartiel is bij 'ik heb een betere kwaliteit van leven' maar iets groter: 5 procent.

Figuur 3.11

Boxplot met daarin de verdeling van waarnemingen m.b.t. effecten door de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

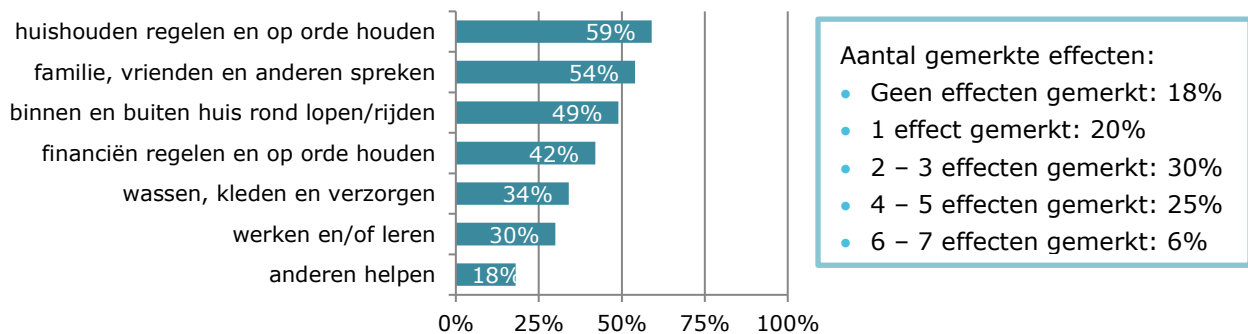


Ondersteuning helpt vaak op verschillende gebieden

Cliënten die ondersteuning krijgen, kunnen er naast de hierboven besproken onderwerpen, ook andere positieve effecten van ondervinden. Denk aan het beter kunnen regelen van het huishouden, het onderhouden van sociale contacten of mobiliteit in en om het huis. Een meerderheid van de cliënten merkt meerdere van deze effecten door de ondersteuning. Bijna een op de drie geeft aan 2 tot 3 van de effecten genoemd in figuur 3.12 te merken. Een kwart zegt er 4 tot 5 te merken. Toch kan niet iedereen een effect aanwijzen, iets minder dan een op de vijf (18%) zegt geen van deze effecten te merken door de ondersteuning.

Figuur 3.12

Specifieke effecten gemerkt door ondersteuning (% een beetje tot helemaal effect gehad)



3.5 Mantelzorg

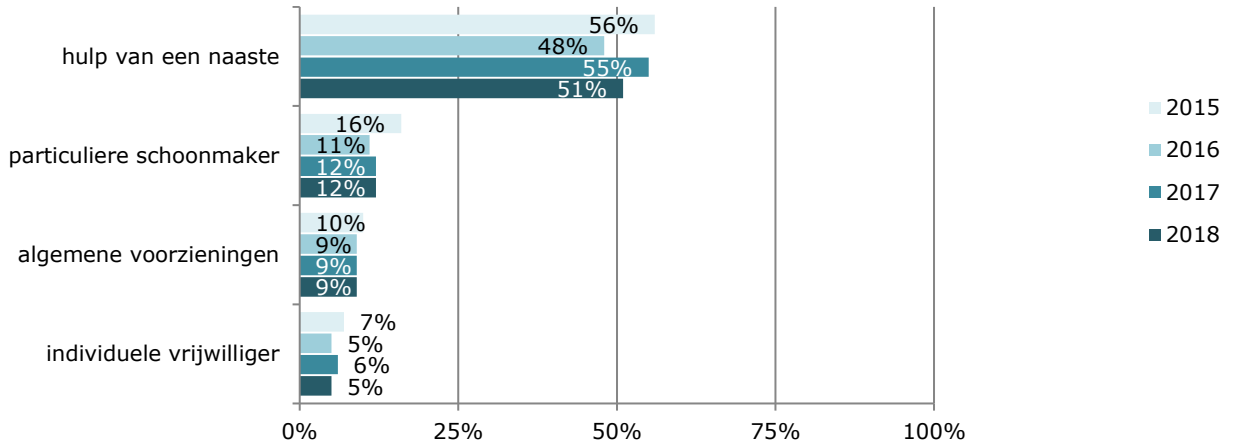
Iets meer dan de helft krijgt (ook) hulp van naaste

Het gebruik van overige vormen van ondersteuning in de vorm van algemene voorzieningen of een individuele vrijwilliger is in de afgelopen drie jaren relatief stabiel gebleven. Het gebruik van een particuliere schoonmaker is ten opzichte van 2015 licht afgenomen. Ongeveer de helft van de cliënten krijgt hulp van een naaste. Dit komt met name voor bij de ondersteuningsvormen begeleiding bij dagbesteding of regie (76%), rolstoel (74%), en woonvoorzieningen (71%). Hulp van een naaste komt

het minst voor bij hulp bij het huishouden (51%), begeleiding bij zelfstandig wonen (53%), en begeleiding bij structuur aanbrengen (56%)⁵.

Figuur 3.13

Gebruik van overige vormen van ondersteuning

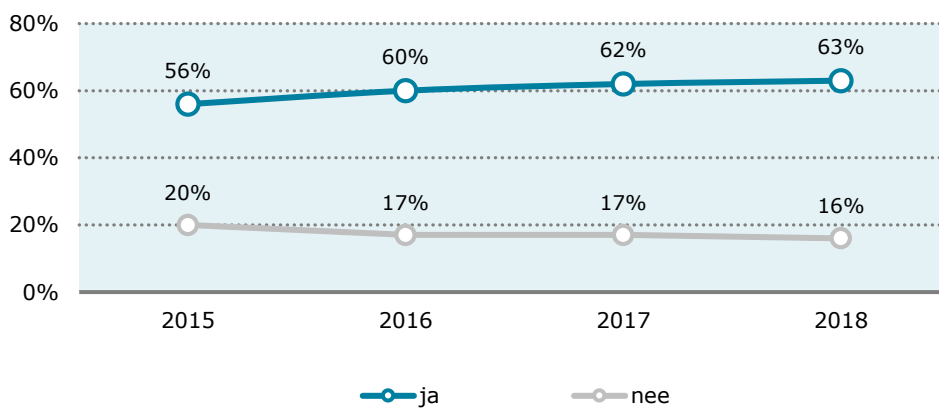


Sinds 2015 kunnen meer mantelzorgers de ondersteuning aan

Net als afgelopen jaar kan een ruime meerderheid (63% in 2018) de mantelzorg aan. Er is een licht stijgende trend te zien over de afgelopen vier jaar. Dit heeft er wellicht mee te maken dat er ook vaker een beroep op mantelzorgers wordt gedaan bij naar verhouding lichte beperkingen. Het geven van mantelzorg zal bijvoorbeeld minder ingrijpend zijn bij iemand die wat hulp in het huishouden nodig heeft, ten opzichte van iemand met ernstige gedragsstoornissen. Het aantal mantelzorgers wat de zorg niet aan kan is de afgelopen jaren redelijk stabiel (van 17% in 2016 naar 16% in 2018).

Figuur 3.14

Kan de naaste het geven van mantelzorg aan?



⁵ Niet in een figuur opgenomen.

Type beperking heeft invloed op druk op mantelzorgers

Ook blijkt net als voorgaande jaren dat naasten vaker moeite hebben met het geven van mantelzorg wanneer de cliënt te maken heeft met psychosociale problematiek zoals gedragsproblemen, moeite met het leggen van sociale contacten of psychisch functioneren. Wanneer de cliënt een zintuigelijke beperking of moeite met bewegen en verplaatsen hebben, kunnen naasten over het algemeen de ondersteuning beter aan.

Tabel 3.6

Aankunnen van mantelzorg naar beperking

TYPE BEPERKING	JA	NEE
Zintuiglijke beperking	60%	14%
Bewegen en verplaatsen	58%	20%
Verstandelijke beperking	55%	19%
Lichamelijke handicap	54%	22%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	46%	24%
Psychisch functioneren	44%	30%
Moeite met leggen van sociale contacten	43%	27%
Gedragsproblemen	41%	22%
Anders, namelijk	57%	21%

4

HOOFDSTUK

Jeugd



4. Jeugd

4.1 Achtergrond

Achtergrond van de cliënt

Doelgroep

- Jongeren: 36%
- Ouders: 64%



Geslacht

- Jongen: 56%
- Meisje: 44%



Duur hulp

- Korter dan 3 maanden: 12%
- 3 tot 6 maanden: 19%
- 6 tot 12 maanden: 22%
- Langer dan 12 maanden: 48%



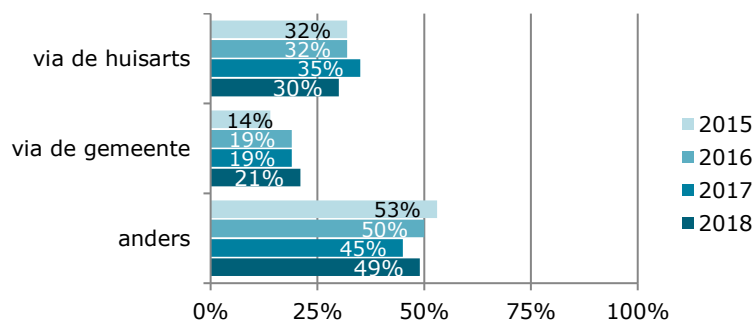
4.2 Toegang

Afname toegang naar jeugdhulp via de huisarts

In 2018 zeiden drie op de tien cliënten of hun ouders dat zij via de huisarts aan jeugdhulp zijn gekomen. Dit is een afname van vijf procent vergeleken met 2017. Een op de vijf cliënten zegt via de gemeente jeugdhulp te hebben ontvangen, dit percentage is niet significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het percentage dat op een andere manier dan via de huisarts of gemeente aan jeugdhulp is gekomen is lichtelijk gestegen. De helft wordt via andere instanties of organisaties verwezen voor toegang tot jeugdhulp. Ouders en cliënten lijken hierbij vooral te refereren naar de instelling waar zij als eerste contact mee opnemen, of waar zij het meeste contact mee hebben over de hulpvraag. In de categorie 'anders' worden zoals in voorgaande jaren vaak de school, Bureau Jeugdzorg, het consultatiebureau, een psycholoog of een zorgaanbieder genoemd.

Figuur 4.1

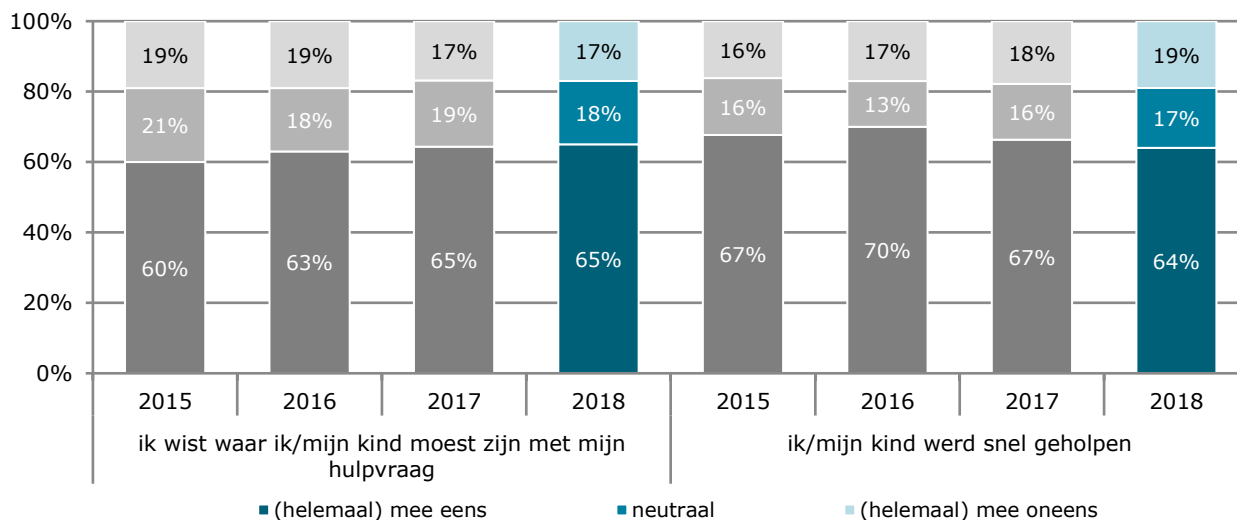
Verwijzende instanties voor toegang tot jeugdhulp



Aandachtspunt in de toegang naar jeugdhulp vooral de snelheid waarmee men geholpen wordt

Vergeleken met de Wmo weten in de jeugdhulp minder cliënten of ouders waar zij naartoe kunnen met een hulpvraag. Twee op de drie zeggen nu te (hebben) geweten waar zij moesten zijn met de hulpvraag. Ook hier is een stijgende lijn te zien vergeleken met 2015, maar is de groei ten opzichte van 2017 niet doorgezet. De snelheid waarmee men hulp krijgt is zelfs iets afgenomen vergeleken met vorige jaren: 64 procent vindt dat zij snel zijn geholpen. Elk jaar neemt het percentage ontevreden cliënten of ouders met één procent toe.

Figuur 4.2
Toegang naar jeugdhulp



Cliënten in de kleine gemeenten veel sneller geholpen

De toegang naar ondersteuning is in 2018 voor het eerst niet meer verschillend naar de grootte van de gemeente. Grotere gemeenten hebben wel over de jaren een inhaalslag gemaakt. Bij gemeenten vanaf 50.000 inwoners is namelijk de grootste stijging te zien ten opzichte van 2015 inzake cliënten die weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag; deze stijging is 7 procentpunt. De snelheid waarmee men wordt geholpen is wel verschillend naar gemeentegrootte. Vooral in gemeenten met minder dan 25.000 inwoners worden de cliënten en ouders sneller geholpen bij de toegang naar jeugdhulp. In 2015 was hier 56 procent tevreden over, in 2018 is dit gestegen naar 72 procent, een toename van 16 procentpunt. Bij grotere gemeenten is hierin juist een afname te zien.

Tabel 4.1

Toegang naar jeugdhulp naar gemeentegrootte (% (helemaal) mee eens)

GEMEENTEGROOTTE	% WIST WAAR HIJ/ZIJ MOEST ZIJN MET DE HULPVRAAG				
	2015	2016	2017	2018	Vershil '15-'18
< 25.000 inwoners	62%	63%	69%	64%	+2%
25.000 – 50.000 inwoners	62%	62%	65%	64%	+2%
50.000 – 100.000 inwoners	58%	60%	65%	65%	+7%
100.000 – 300.000 inwoners	57%	68%	60%	64%	+7%


Tabel 4.2

Snelheid waarmee cliënten en ouders zijn geholpen bij de toegang naar jeugdhulp (% (helemaal) mee eens)

GEMEENTEGROOTTE	% SNEL GEHOLPEN				
	2015	2016	2017	2018	Vershil '15-'18
< 25.000 inwoners	56%	65%	74%	72%	+16%
25.000 – 50.000 inwoners	71%	73%	69%	67%	-4%
50.000 – 100.000 inwoners	63%	64%	66%	60%	-3%
100.000 – 300.000 inwoners	69%	73%	57%	64%	-5%

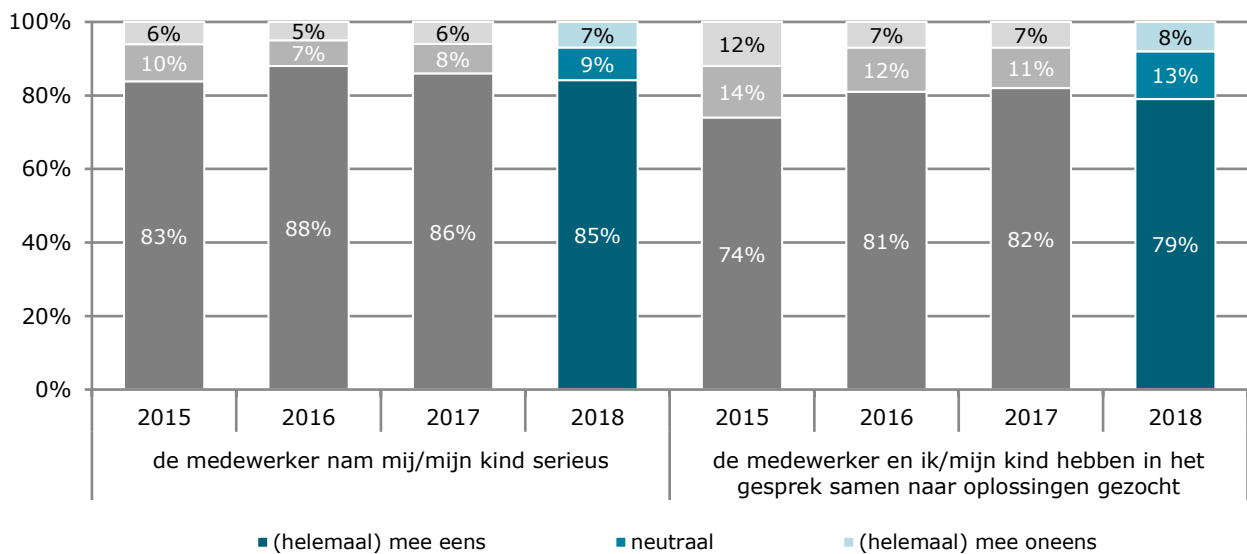
Bejegening door medewerkers als positief ervaren

In de ogen van de cliënten is de bejegening door medewerkers die hen verwezen naar jeugdhulp ten opzichte van vorig jaar licht gedaald. Wel is nog steeds acht op de tien cliënten hier positief over. De mate waarin de medewerker de cliënt serieus neemt is gelijk gebleven. Tijdens het gesprek wordt echter iets minder vaak samen naar oplossingen gezocht, de tevredenheid is gedaald van gemiddeld 82 procent in 2017 naar 79 procent.

 | **85%** van de (ouders van) cliënten geeft aan dat de verwijzer hen serieus nam. 7 procent vond van niet.

Figuur 4.3

Bejegening door medewerker bij contact over hulpvraag

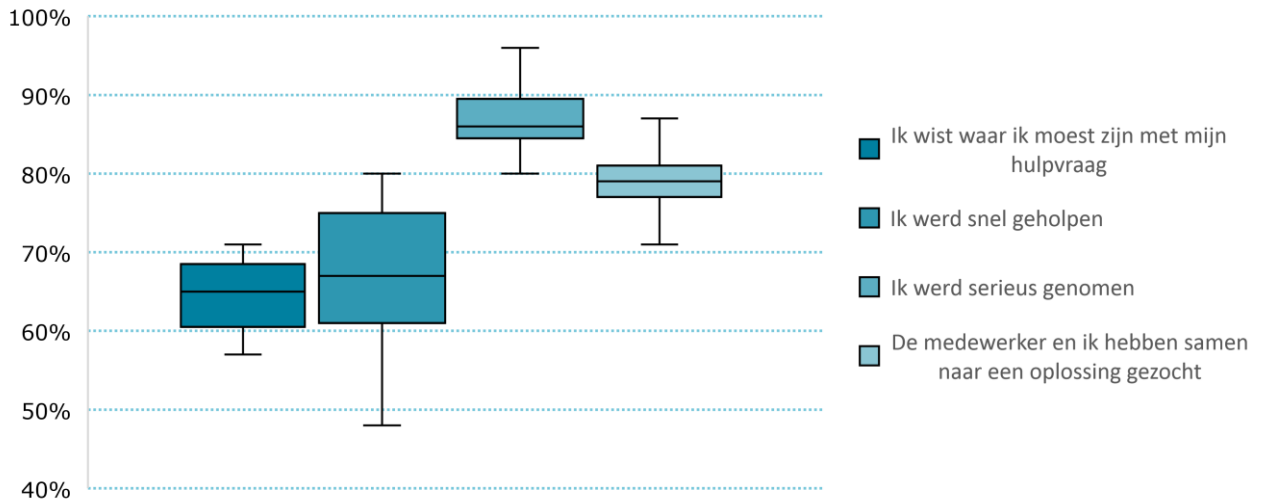


Snelheid waarmee cliënten geholpen worden verschilt het meest tussen gemeenten

De boxplot in figuur 4.4 laat zien hoe de gemeenten die zijn meegenomen in deze analyse scoorden op het gebied van toegang naar jeugdhulp. De verschillen zijn groot. De grootste spreiding zit in de snelheid waarmee de cliënt geholpen wordt. De gemeente met de laagste score scoorde 48 procent, in de gemeente waar men het meest tevreden was over de snelheid was 80 procent tevreden. Ook tussen de gemeenten 'in de box' is daar het verschil het grootst. Tussen de resultaten van de gemeente die op 25 procent van de waarnemingen is geteld en de gemeente die op 75 procent van de waarneming is geteld zit 14 procent. Dat een ruime meerderheid van de cliënten zich serieus genomen voelt, blijkt ook uit het gegeven dat in de gemeente die als laagste op dit onderdeel scoorde alsnog 80 procent erg tevreden was. Bij de resultaten van het samen zoeken naar oplossingen zit nog minder verschil tussen de grens van 25 en 75 procent; slechts 4 procent. Hier zit dus het minst verschil tussen de gemeenten.

Figuur 4.4

Boxplot met daarin de verdeling van waarnemingen m.b.t. toegang naar jeugdhulp (% (helemaal) mee eens)

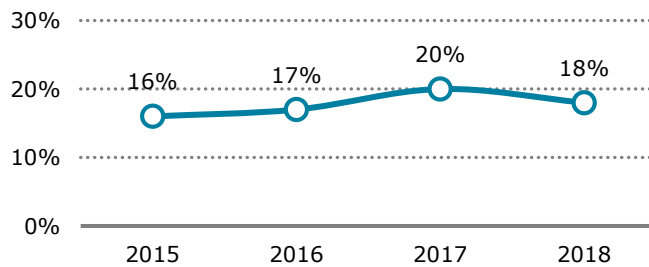


Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner blijft laag

In de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner zit geen significant verschil met de voorgaande jaren. Na vier jaar weet nog steeds maar 18 procent van de cliënten van het bestaan van deze dienst af. Hoewel er geen cijfers over het gebruik beschikbaar zijn, zal dit aantal zeer waarschijnlijk nog lager liggen.

Figuur 4.5

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (% bekend)



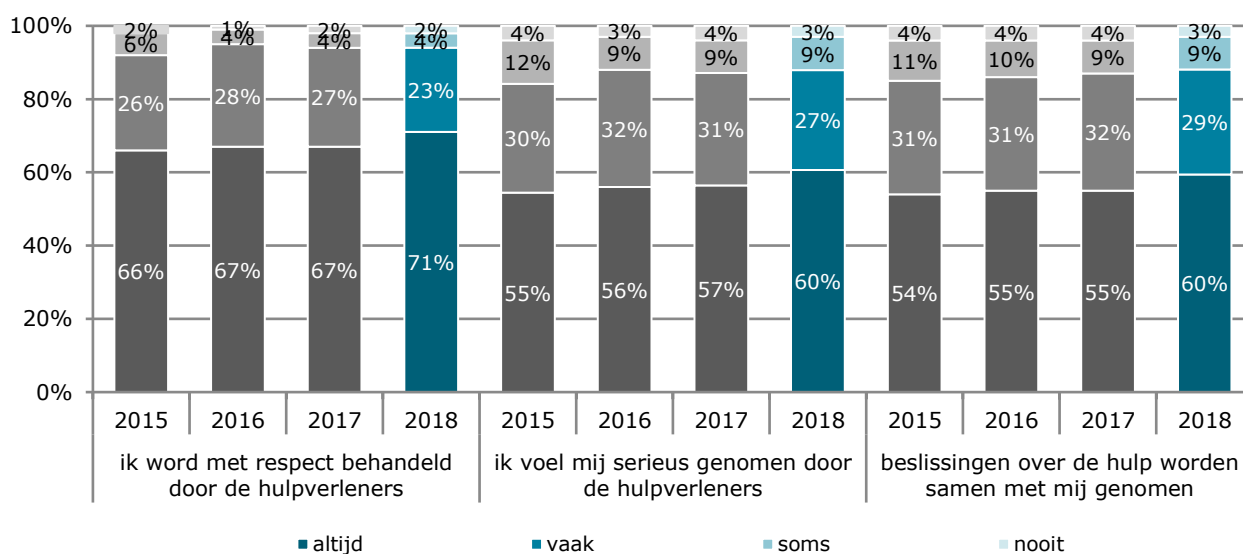
4.3 Kwaliteit

Positiever over bejegening door hulpverleners

Een zeer ruime meerderheid van de cliënten en hun ouders is tevreden met de wijze waarop hulpverleners behandelen. Zij zeggen dat zij vaak of altijd met respect behandeld (94%) worden, serieus worden genomen (87%) en dat er samen beslissingen worden genomen (89%). Ten opzichte van voorgaande jaren is het aantal tevreden cliënten relatief stabiel gebleven. Wat wel opvalt is dat cliënten en hun ouders in 2018 het antwoord 'altijd' vaker hebben gegeven en dus positiever zijn dan in voorgaande jaren. Het kleine aantal ontevreden cliënten is niet toe- of afgenomen.

Figuur 4.6

Bejegening door hulpverleners tijdens uitvoering van jeugdhulp



71%

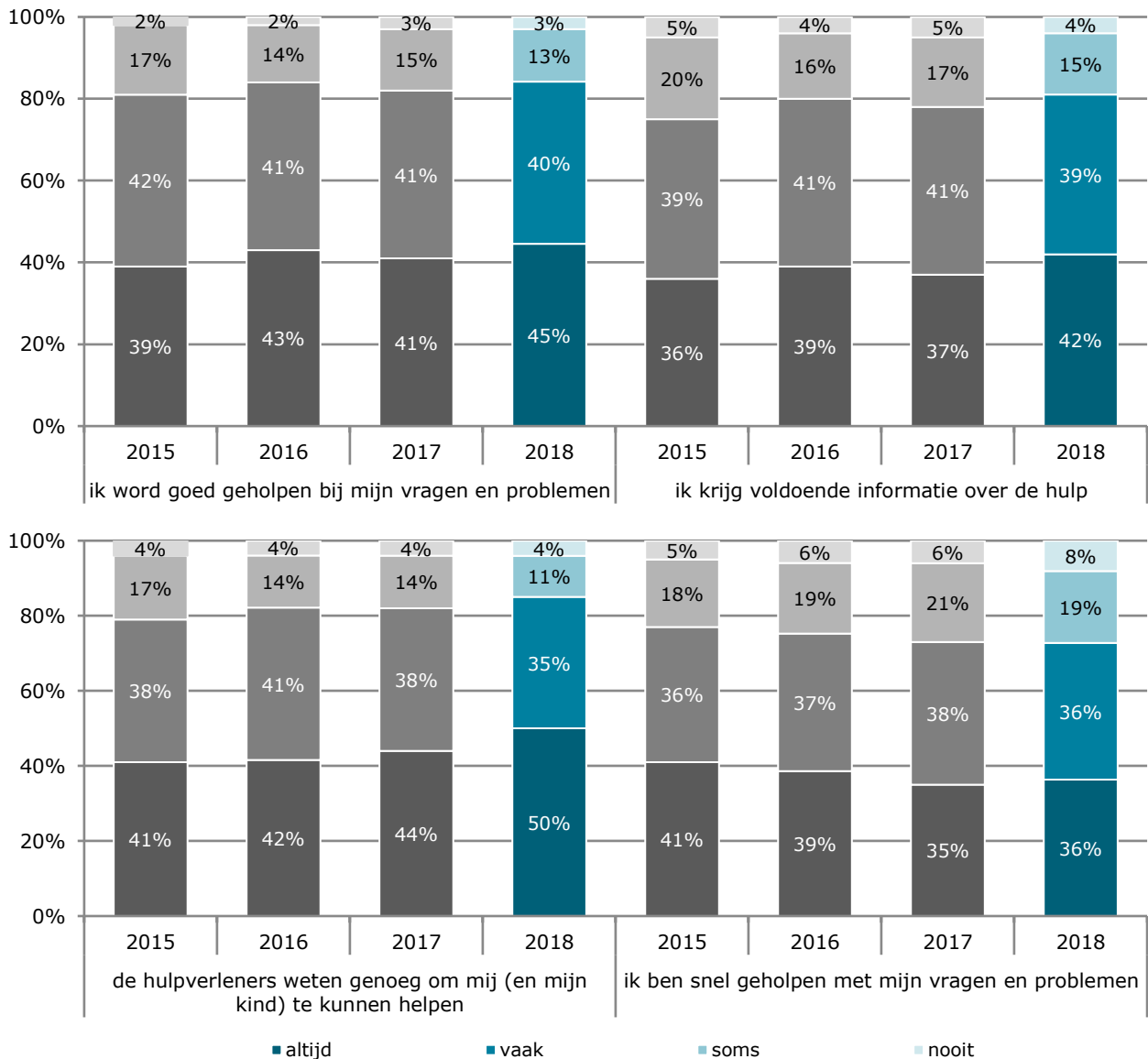
van de cliënten die te maken heeft met twee of meer organisaties zegt dat deze vaak tot altijd goed samenwerken. Over 2015 vond 65 procent dit, over 2016 70 procent en over 2017 68 procent.

Tevredenheid over uitvoering jeugdhulp stijgt, behalve over de snelheid

Waar de meeste aspecten die komen kijken bij de tevredenheid over de uitvoering van jeugdhulp stijgen, valt op dat het percentage cliënten dat vindt dat zij snel worden geholpen bij vragen en problemen achter blijft. Het aantal cliënten dat zegt altijd snel te worden geholpen is gedaald van 41 procent in 2015 naar 36 procent in 2018, het percentage dat zegt vaak snel te zijn geholpen is gelijk met het percentage in 2015. De meerderheid (85%) is echter wel van mening dat wanneer zij geholpen worden dit altijd of vaak goed gebeurt, dit percentage is sinds 2015 met 4 procent gestegen. De informatievoorziening over de hulp (het antwoord op de vraag 'ik krijg voldoende informatie over de hulp') en de expertise van de hulpverleners (het antwoord op de vraag 'de hulpverleners weten genoeg om mij (en mijn kind) te kunnen helpen') is sinds 2015 gestegen met 6 procent.

Figuur 4.7

Informatievoorziening en expertise hulpverleners bij uitvoering jeugdhulp



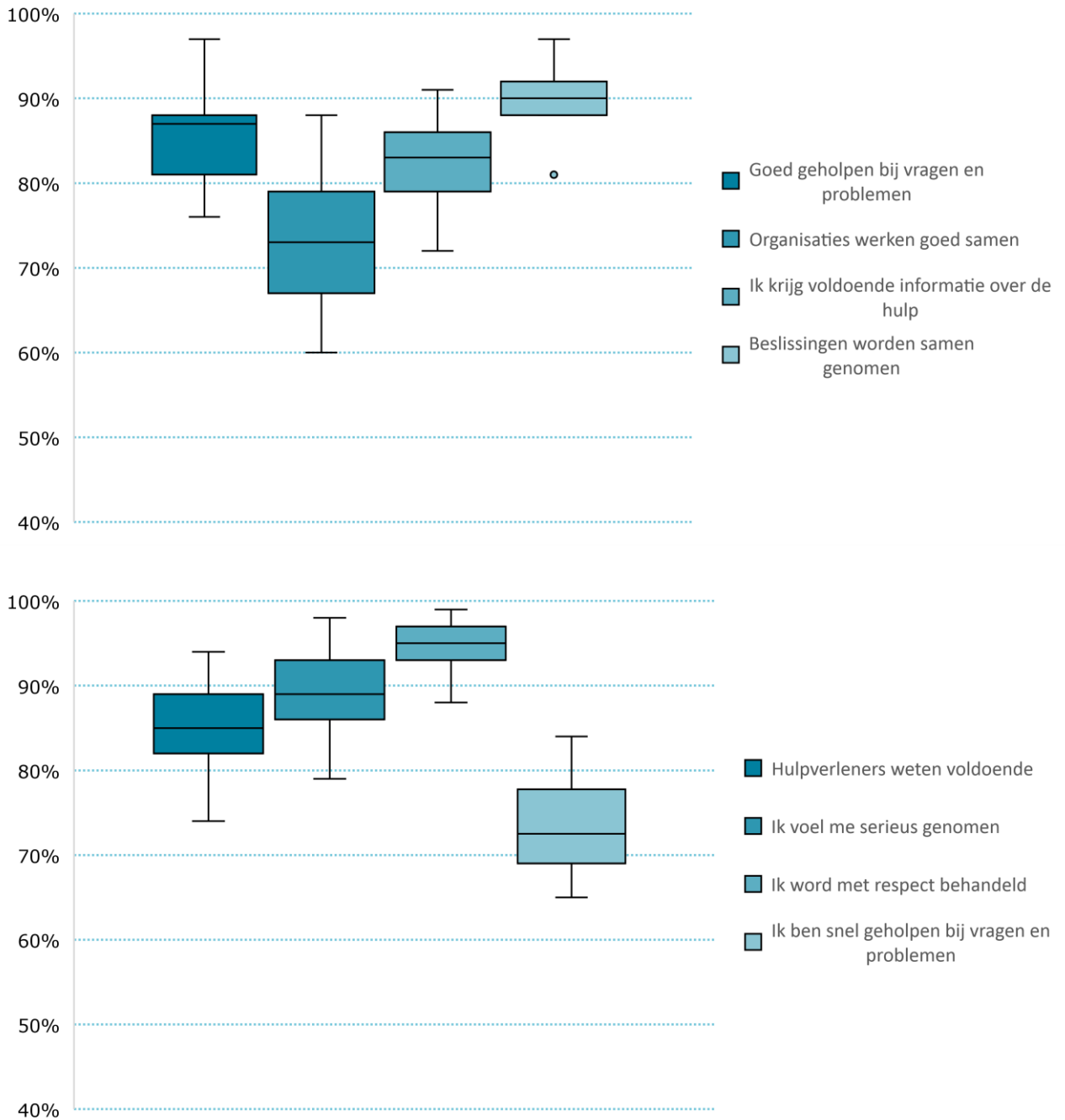
In bijna alle gemeenten worden cliënten respectvol behandeld

Op één gemeente na scoren alle gemeenten een tevredenheid van 90 procent⁶ of hoger als het gaat om een respectvolle benadering. De mate van spreiding tussen gemeenten op dit vlak is dan ook beperkt. Dit is ook terug te zien bij beslissingen die samen worden genomen, het verschil tussen de 'middelste' gemeenten is slechts 4 procent. De spreiding tussen gemeenten is het grootst wanneer gekeken wordt naar de mate waarin verschillende organisaties die betrokken zijn bij het traject van een cliënt samenwerken. Het verschil tussen het laagst gemeten resultaat (60%) en het hoogst gemeten resultaat (88%) is 28 procent. De mate van spreiding is ook groot bij de vragen of men goed geholpen is bij vragen en problemen (21%) en het kennisniveau van de hulpverleners (20%). Hieruit blijkt dat de cliëntervaringen met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp flink kunnen verschillen per gemeente.

⁶ Tevredenheid wordt hier weergegeven door de percentages 'altijd' en 'vaak' bij elkaar op te tellen.

Figuur 4.8

Boxplots met daarin de verdeling van waarnemingen m.b.t. uitvoering van jeugdhulp (% altijd + vaak)



4.4 Effecten

Bijna acht op de tien cliënten voelt zich beter door jeugdhulp

Tabel 4.3 hieronder geeft een beknopt overzicht van de effecten die de kinderen en jongeren mogelijk ondervinden van de jeugdhulp die zij (hebben) ontvangen. Deze effecten zijn verdeeld in vier categorieën: opgroeien, meedoen, zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De meeste cliënten weten een positief effect door jeugdhulp te benoemen. Zo voelt bijna acht op de tien cliënten zich beter, zegt bijna driekwart dat het beter gaat met het gedrag en vinden zes op de tien dat het thuis beter gaat, dat ze problemen beter kunnen oplossen en dat ze zich beter gehoord voelen. Effecten die minder vaak benoemd worden zijn een betere vrijetijdsbesteding (39%), een verbeterde relatie met vrienden en anderen (43%) en een toegenomen veiligheidsgevoel (49%).

Effect niet altijd aan te wijzen

Dat cliënten of hun ouders deze effecten niet altijd weten aan te wijzen komt niet doordat zij een verslechtering zien, in tegendeel: slechts 2 tot 4 procent is van mening dat de jeugdhulp ertoe geleid heeft dat het slechter met hen gaat op de verschillende onderdelen. In veel gevallen weten ouders simpelweg geen effect toe te wijzen en vullen dan 'niet van toepassing' in. Dit verschilt van 7 procent bij een redelijk zichtbaar effect als 'jezelf beter voelen' tot 26 procent bij heel specifieke effecten als 'jezelf veiliger voelen'. Een mogelijke verklaring is dat de hulp die sommige cliënten krijgen niet gericht is op het bereiken van deze effecten.

Tabel 4.3

Effecten van jeugdhulp

CATEGORIE	EFFECT	(HELEMAAL) MEE EENS	(HELEMAAL) MEE ONEENS	N.V.T.	VERSCHIL '15 – '18'
Opgroeien	Het kind voelt zich beter	78%	4%	7%	3%
	Het gaat beter met het gedrag van het kind	65%	3%	17%	1%
	Het gaat thuis beter	61%	3%	19%	1%
	Het kind voelt zich veiliger	49%	3%	26%	1%
Meedoen	Het gaat beter op school werk of dagbesteding	68%	4%	11%	6%
	Het kind besteedt zijn/haar vrije tijd beter	39%	4%	25%	0%
	De relatie met vrienden en anderen is beter geworden	43%	3%	23%	0%
Zelfstandigheid	Het kind weet beter wat hij/zij wil	54%	2%	20%	4%
	Het kind zegt vaker wat hij/zij nodig heeft	58%	3%	18%	6%
	Het kind voelt zich beter gehoord	61%	3%	18%	6%
Zelfredzaamheid	Het kind kan beter problemen oplossen	61%	3%	15%	5%
	Het kind kan beter voor zichzelf opkomen	50%	2%	22%	9%
	Het kind heeft meer vertrouwen in de toekomst	55%	4%	19%	3%

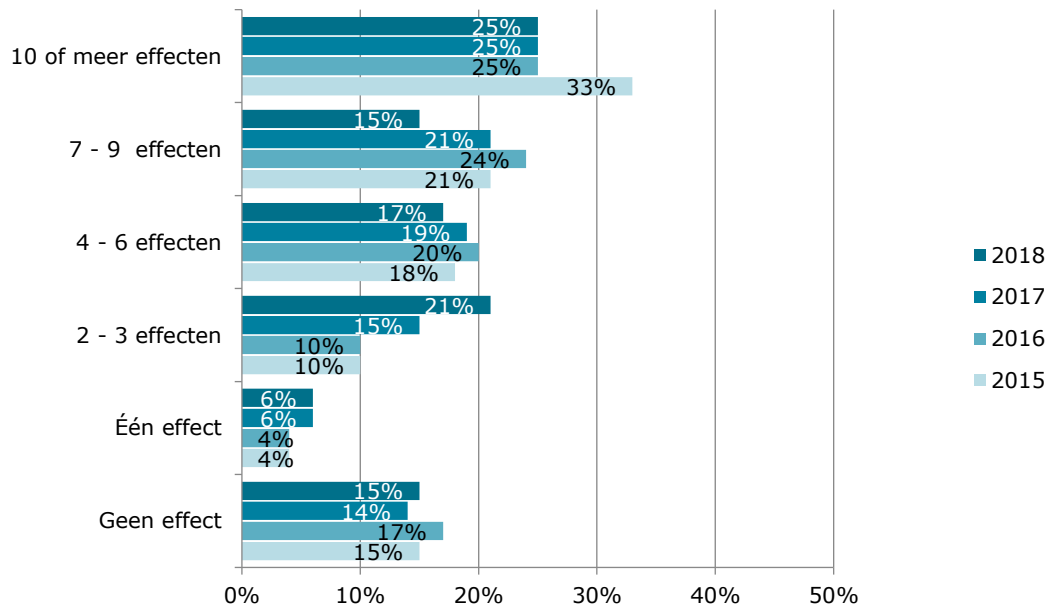
⁷ Verschil tussen (helemaal) mee eens.

Ongeveer een op de zeven merkt geen effect van de ondersteuning

Van alle genoemde effecten op de vorige pagina merkt 15 procent van de cliënten er niet één van. Dat cliënten geen effect aan kunnen wijzen wordt waarschijnlijk deels verklaard doordat een deel van de cliënten nog niet lang genoeg ondersteuning krijgt om een effect aan te kunnen wijzen. Een kwart van de cliënten merkt 10 of meer effecten. Het percentage cliënten dat 7 tot 9 effecten merkt is afgenomen van 21 procent in 2015 naar 15 procent in 2018. Het percentage cliënten dat 2 of 3 effecten merkt in daarentegen toegenomen van 10 procent in 2015 naar 21 procent in 2018.

Figuur 4.9

Aantal gemerkte effecten door jeugdhulp⁸



⁸ Op basis van de effecten genoemd in Tabel 4.3.