

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek Wmo
2020**

Gemeente Stichtse Vecht



Clïentervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Stichtse Vecht

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit inwoners die in 2020 een aanvraag hebben ingediend voor zorg/ondersteuning vanuit de Wmo. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk of online ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	882
Ingevuld	300
Respons	34%

CONTACT



69%

wist waar zij moest zijn

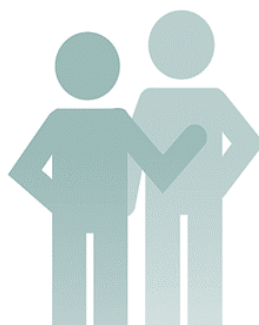
-11%



59%

werd snel geholpen

-2%



76%

voelde zich serieus genomen

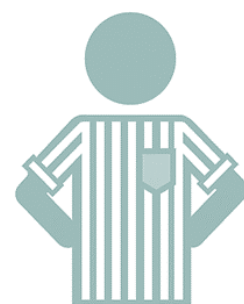
-7%



75%

zocht samen naar oplossing

-4%



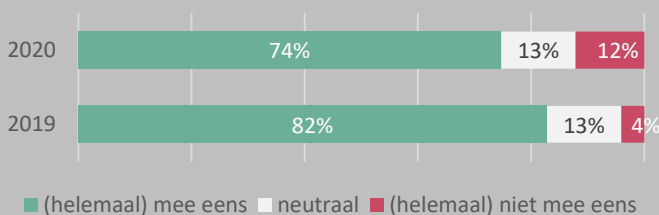
29%

wist van cliënt-ondersteuner

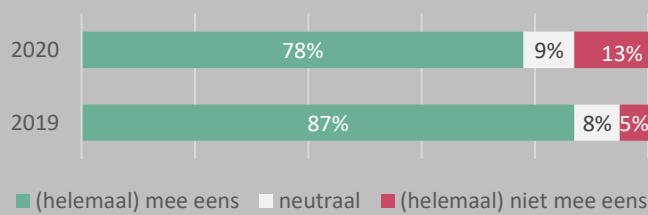
+2%

KWALITEIT

Ik vind de zorg/ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

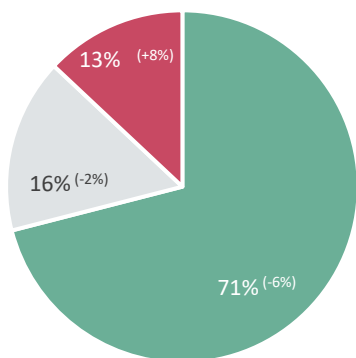


De zorg/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

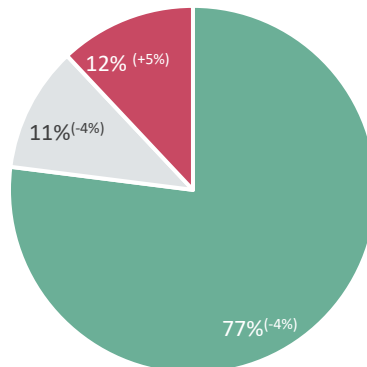


RESULTAAT

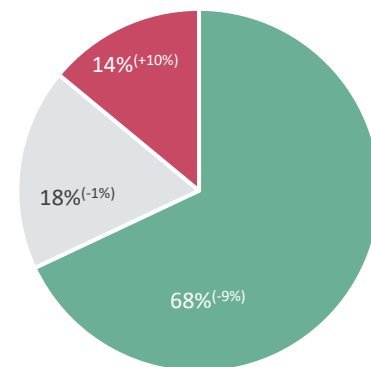
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

ONDER-
STEUNING



84%

-5%

heeft de afgesproken
zorg/ondersteuning ontvangen



67%

+1%

zegt dat de zorg/ondersteuning
snel na de aanvraag is gestart



75%

-1%

voelt zich door de
zorg/ondersteuning beter

COMPLIMENTEN

“Alles werkt perfect!”

“Ik ben super blij met de hulp die ik ontvang.”

ONDER-
STEUNING



66%

+5%

zegt dat de organisaties
goed samenwerken



77%

-3%

is tevreden met het (tot nu toe)
bereikte resultaat



93%

+10%

is tevreden over de hulp
bij het huishouden

VERBETER-
PUNTEN

“De toegewezen tijd voor
hulp is zeer krap.”

“Ik word van het kastje naar de muur
gestuurd sinds ik hulp heb aangevraagd.”

MANTEL-
ZORG



33%

-8%

kreeg ondersteuning van
een mantelzorg



11%

-14%

van de mantelzorgers heeft zich later registreren
bij het Steunpunt mantelzorg/welzijn





Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning	8
2.3 Effect van de zorg/ondersteuning	9
2.4 Ervaringen met de ontvangen ondersteuning	10
2.5 De ondersteuning van de zorgaanbieder	11
2.6 Vragen voor de mantelzorger	12

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Stichtse Vecht is het belangrijk om te weten hoe inwoners de zorg/ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze zorg/ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de zorg/ondersteuning te verbeteren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de zorg/ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) zorg/ondersteuning die ze vanuit de gemeente ontvangen.
- 3) Het resultaat van de zorg/ondersteuning. Het doel van de zorg/ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag weten wat het effect van de zorg/ondersteuning is met betrekking tot dit doel.
- 4) De zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder. Cliënten kunnen van verschillende zorgaanbieders zorg/ondersteuning ontvangen. De gemeente wil weten hoe tevreden cliënten zijn over hun zorgaanbieder.
- 5) Mantelzorg. Naast zorg/ondersteuning vanuit de Wmo kunnen cliënten ook hulp krijgen van anderen uit hun omgeving. De gemeente wil weten of cliënten mantelzorg ontvangen en of de mantelzorgers zelf ondersteuning vanuit de gemeente nodig hebben.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Stichtse Vecht die in 2020 een aanvraag hebben gedaan én een beschikking hebben ontvangen voor zorg/ondersteuning vanuit de Wmo. Alle inwoners van de gemeente Stichtse Vecht die in 2020 een aanvraag hebben gedaan zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal zijn deelnemers die in het kwartaal daarvoor hulp hadden aangevraagd uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Na drie weken is een herinneringsbrief, vragenlijst en antwoordvelop gestuurd naar cliënten die nog niet hadden deelgenomen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het CEO Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. De vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg/ondersteuning
- Effect van de zorg/ondersteuning

Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Stichtse Vecht zijn de volgende thema's toegevoegd aan de vragenlijst:

- Ervaringen met de zorg/ondersteuning vanuit de gemeente
- De zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder
- Vragen voor de mantelzorger

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle ingevulde vragenlijsten die meegenomen zijn voor de rapportage. Tijdens de analyse is gecontroleerd op dubbelingen. Deze controle heeft plaatsgevonden aan de hand van de unieke codes (aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld). Indien de vragenlijst zowel schriftelijk als online is ingevuld door eenzelfde persoon, is slechts één van beide respons meegenomen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	882
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	300
Netto responspercentage	34%
Nauwkeurigheidsmarge	4,6%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-clianten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle Wmo-deelnemers). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,6% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 75,4% en 84,6% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens. Resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een definitieve rapportage van de resultaten.

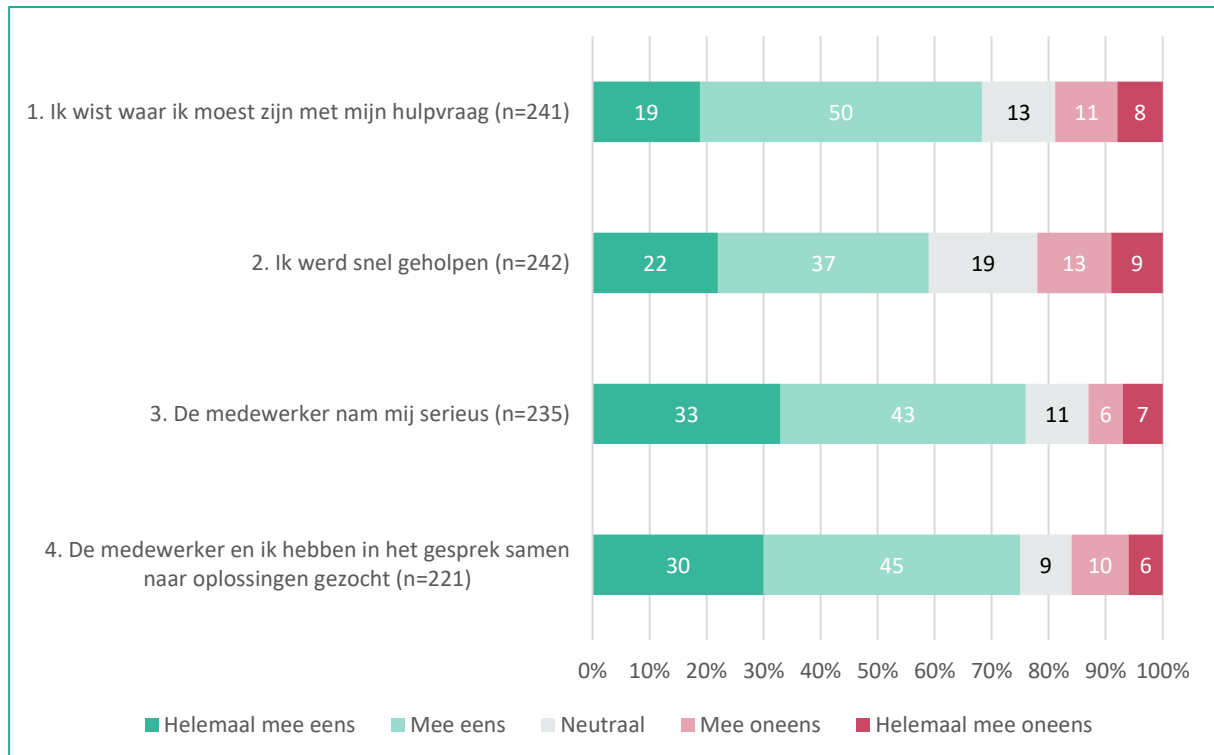
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de zorg/ondersteuning, het effect van de zorg/ondersteuning op het leven, de zorg/ondersteuning vanuit de gemeente, de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder en op de ervaringen van mantelzorgers.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen.

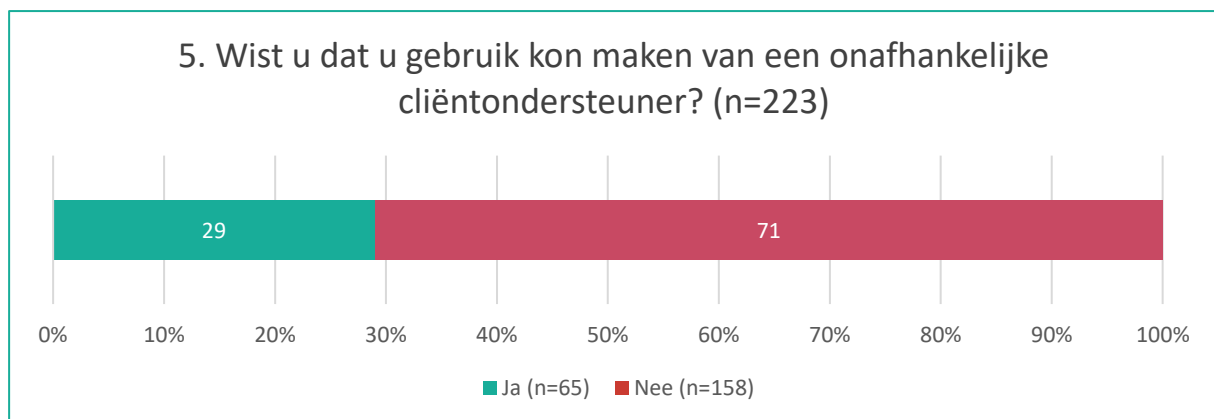
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2020 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=2); v2 (n=4); v3 (n=4); v4 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=30); v2 (n=28); v3 (n=33); v4 (n=52).



Antwoordoptie 'Weet ik niet/Niet van toepassing': n=64.

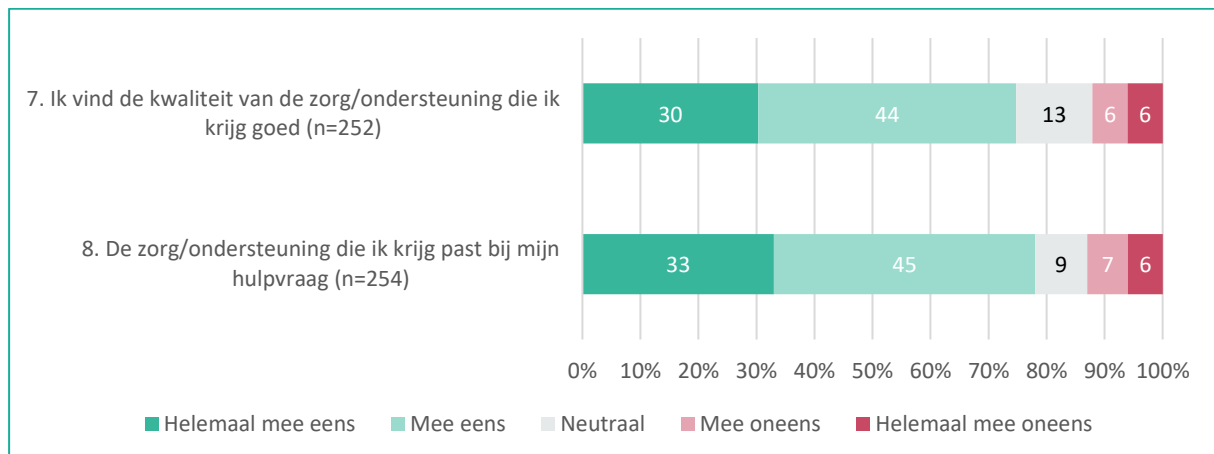
Vraag 6

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 6 'Hoe wist u dat u gebruik kon maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner?'. In totaal hebben 52 deelnemers deze vraag beantwoord (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Achttien deelnemers geven aan dat ze van de onafhankelijke cliëntondersteuner afwisten dankzij hun eigen netwerk. Ze hebben dit via-via of van kennissen gehoord.
- Tien geven aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner door de gemeente.
- Acht anderen zeggen de onafhankelijke cliëntondersteuner te kennen vanuit eigen ervaring.
- Zeven deelnemers geven aan dat ze van de onafhankelijke cliëntondersteuner hebben gehoord via internet of sociale media. Vier hebben ergens iets over de cliëntondersteuner gelezen.
- Enkele deelnemers hoorden van de onafhankelijke cliëntondersteuner via de huisarts, ergotherapeut, wijkverpleging of het revalidatiecentrum.

2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning

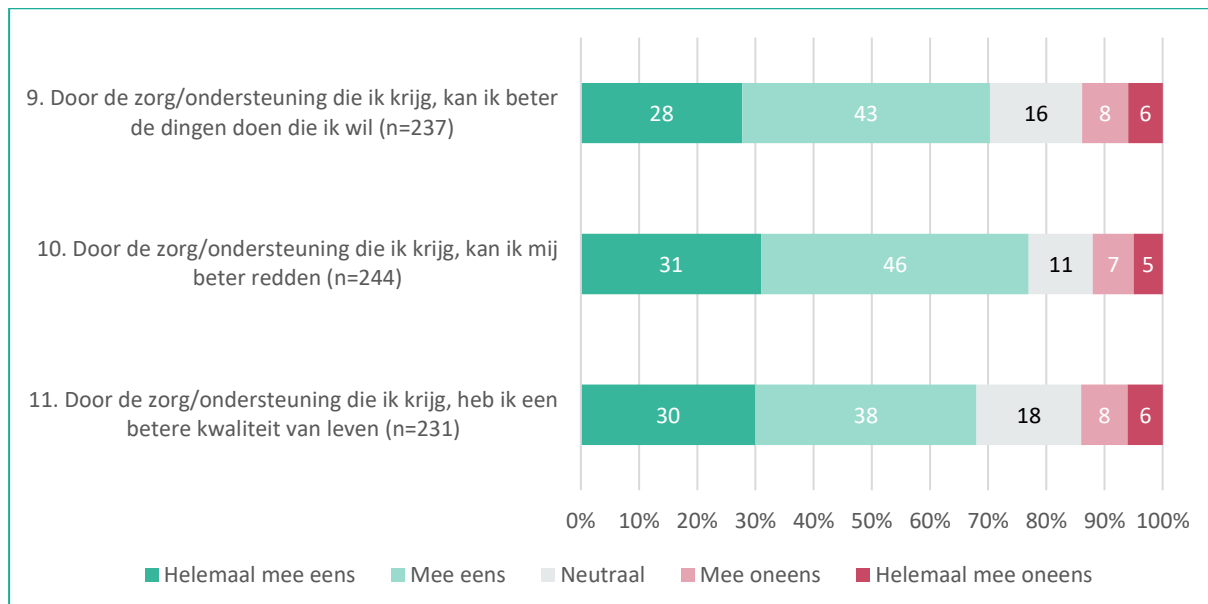
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbesikking ontvangen. Middels deze besikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de kwaliteit van deze zorg/ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v7 (n=6); v8 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=30); v8 (n=29).

2.3 Effect van de zorg/ondersteuning

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=11); v10 (n=9); v11 (n=13). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=35); v10 (n=32); v11 (n=38).

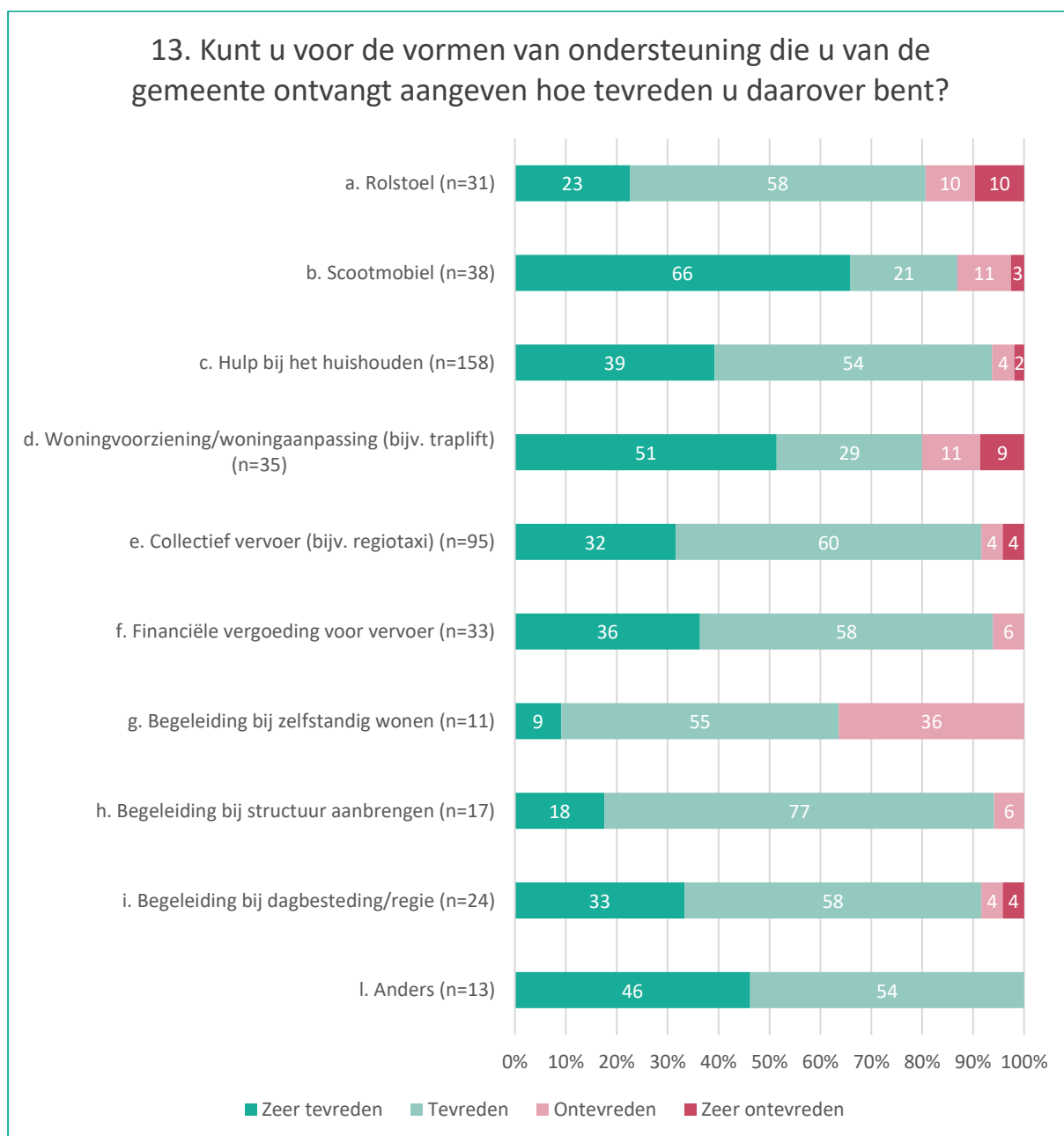
Vraag 12

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u krijgt?'. In totaal hebben 68 deelnemers deze vraag beantwoord (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Dertien deelnemers geven aan dat ze erg tevreden zijn over de zorg/ondersteuning die zij ontvangen. Zo wordt er gezegd dat alles goed werkt.
- Vier geven aan dat de zorg/ondersteuning hen helpt bij het dagelijkse leven. Zo benoemt een deelnemer met behulp van een scootmobiel weer vaker buiten te komen.
- Deelnemers zijn ook tevreden over de hulpverleners. Zo vindt een deelnemer de hulpverleners betrouwbaar en flexibel en een ander benoemt dat de hulpverlener plezierig in omgang is.
- Vier deelnemers hadden graag zorg/ondersteuning ontvangen, maar hebben dit niet gekregen. Eén van hen zegt van-het-kastje-naar-de-muur gestuurd te zijn.
- Twee deelnemers merken op dat de communicatie beter kan. Zo werden veranderingen in hulpverlening niet duidelijk gecommuniceerd. Twee anderen benoemen dat meerdere belafspraken niet nagekomen zijn.
- Twee deelnemers merken op dat tijdens het aanvraagproces meer rekening gehouden kan worden met de behoeften van de cliënt en dat hier meer naar gevraagd kan worden.
- Een enkele deelnemer geeft aan dat de tijd die de huishoudelijke hulpverleners hebben om schoon te maken erg kort is. Daarnaast wordt aangegeven dat de hulpverleners meer op de details kunnen letten.

2.4 Ervaringen met de ontvangen ondersteuning

In deze paragraaf wordt ingezoomd op de tevredenheid van de deelnemers met de verschillende vormen van zorg/ondersteuning. Aan deelnemers is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven als ze daadwerkelijk die vorm van zorg/ondersteuning ontvangen hebben van de gemeente.

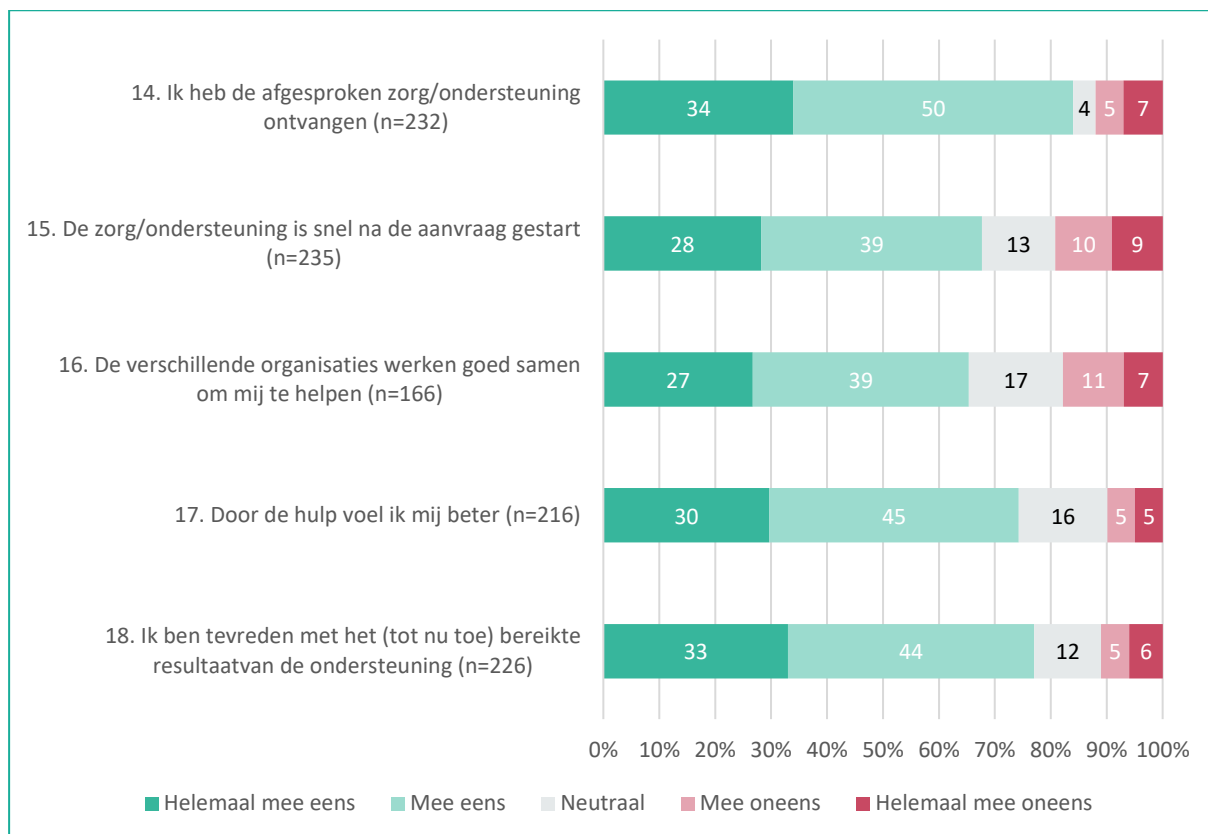


Antwoordoptie 'Geen mening/Niet van toepassing': a. (n=193), b. (n=184), c. (n=95), d. (n=185), e. (n=194), f. (n=197), g. (n=214), h. (n=206), i. (n=204), l. (n=174). Antwoordopties 'j. Logeervoorziening/ logeerkamer' en 'k. Ik woon in een beschermde woonvorm' zijn door minder dan tien deelnemers beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de deelnemers te waarborgen, zijn deze resultaten niet gerapporteerd.

Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: aangepaste fiets (2x), eengezinswoning (1x), huishoudelijke hulp (1x), hulp bij administratie (1x), individuele begeleiding (1x), invalide parkeerkaart (6x), Regiotaxi (1x).

2.5 De ondersteuning van de zorgaanbieder

Afhankelijk van de vorm van zorg/ondersteuning ontvangen cliënten hulp van een bepaalde zorgaanbieder. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de zorg/ondersteuning van hun zorgaanbieder.

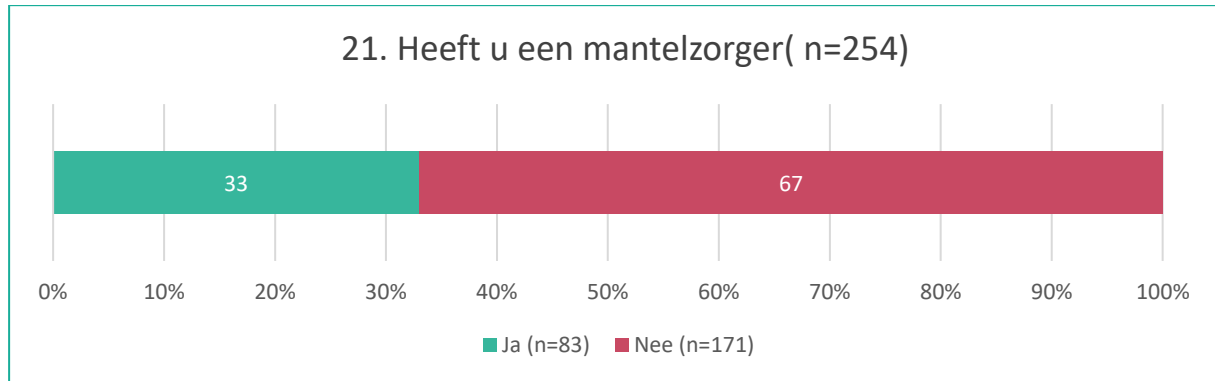


Antwoordoptie 'Geen mening': v14 (n=2); v15 (n=5); v16 (n=25); v17 (n=7); v18 (n=9). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v14 (n=40); v15 (n=36); v16 (n=82); v17 (n=52); v18 (n=45).

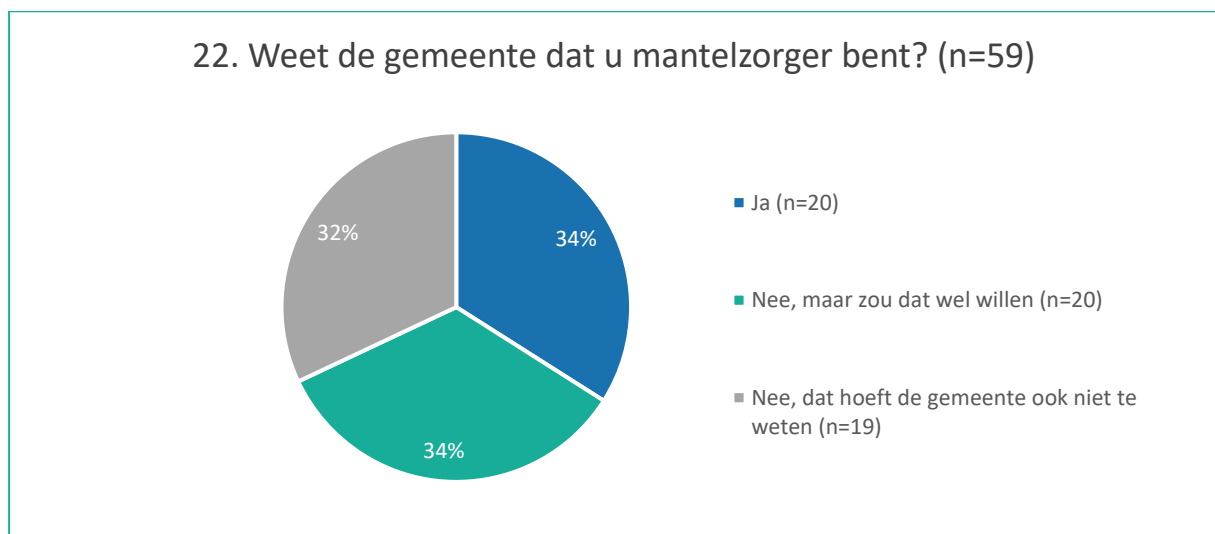
19. Hoe tevreden bent u over de zorg/ondersteuning die u ontvangt van uw zorgaanbieder? (n=262) (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	5	2
2	1	0,5
3	1	0,5
4	1	0,5
5	9	3,5
6	25	9,5
7	64	24,5
8	69	26
9	52	20
10	35	13
Gemiddelde:		7,7

2.6 Vragen voor de mantelzorg

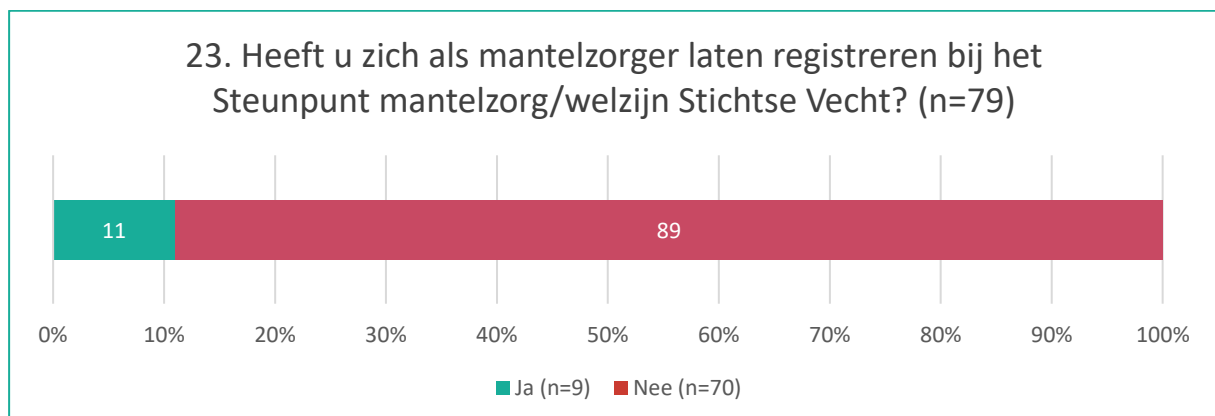
Naast zorg/ondersteuning vanuit de Wmo, kunnen cliënten ook van anderen hulp ontvangen. Een mantelzorg is iemand uit de omgeving die een cliënt vrijwillig en onbetaald helpt. Voorbeelden zijn hulp bij boodschappen doen, bij koken of bij de administratie of meegaan naar doktersbezoeken. Deze paragraaf toont de ervaringen van de mantelzorgers zelf.



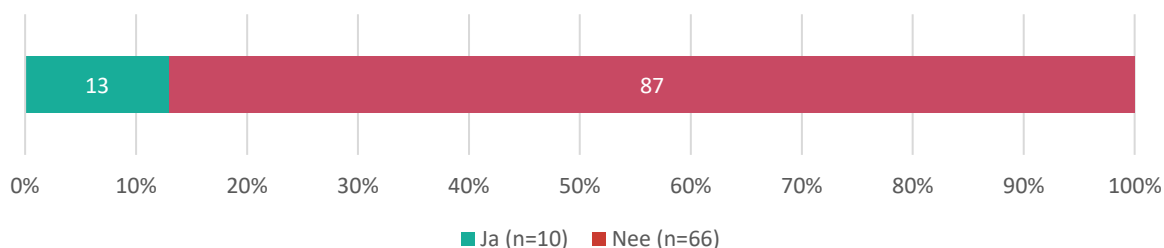
De volgende vragen zijn beantwoord door de mantelzorgers van deelnemers die bij vraag 21 'ja' hebben ingevuld en dus hulp ontvangen van een mantelzorg.



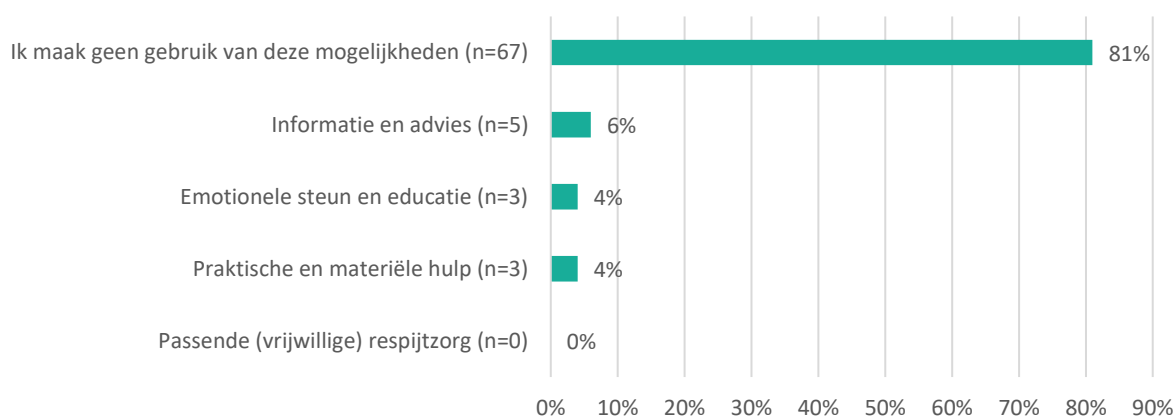
Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=19.



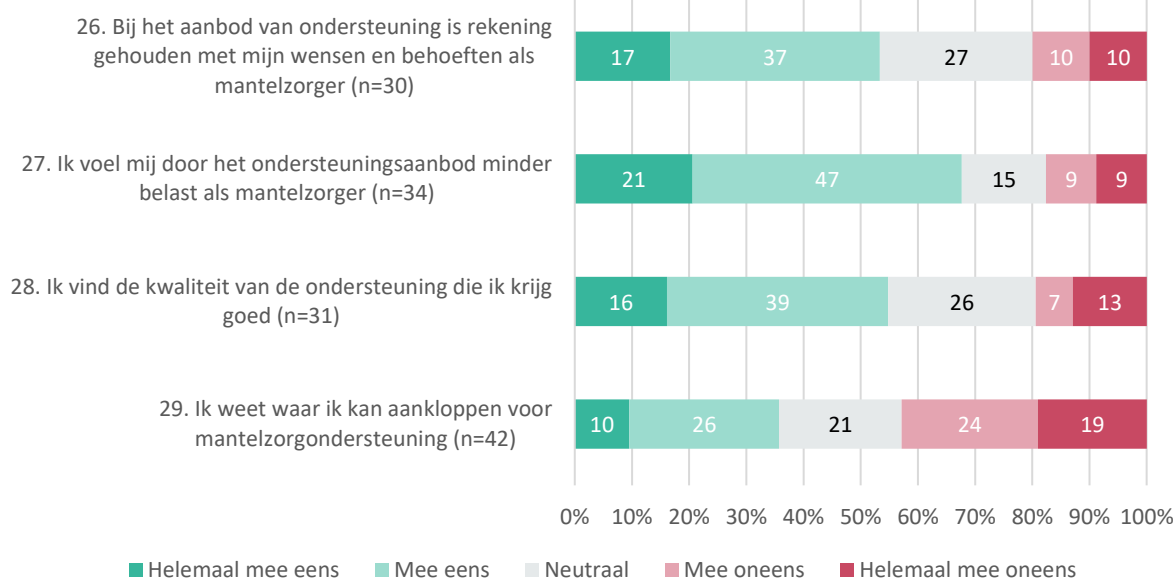
24. Bent u als mantelzorger uitgenodigd voor deelname aan het keukentafelgesprek met de gemeente om te komen tot een ondersteuningsaanbod voor uw naaste? (n=76)



25. Maakt u als mantelzorger gebruik van onderstaande ondersteuningsmogelijkheden? (n=83)*



*Het gaat hier om een meerkeuzevraag. Deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.



Antwoordoptie 'Geen mening': v26 (n=4); v27 (n=3); v28 (n=1); v29 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v26 (n=43); v27 (n=40); v28 (n=44); v29 (n=26).

Uw contactpersonen

Tineke Ellens – t.ellens@zorgfocuz.nl

Jochem Duinhof – j.duinhof@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl

