

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek Wmo
over 2019**

Gemeente Stichtse Vecht



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Stichtse Vecht

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar.

Aantallen

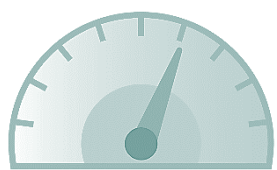
Uitgenodigd	817
Ingevuld	409
Responspercentage	50%

CONTACT



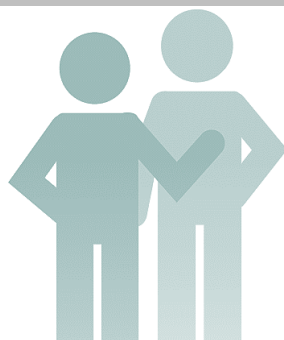
80% ^{+5%}

wist waar zij moest zijn



61% ^{-8%}

werd snel geholpen



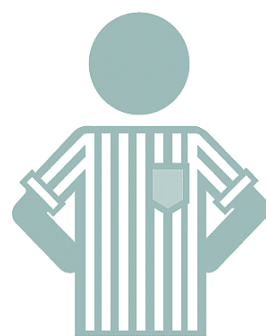
83% ^{+0%}

voelde zich serieus genomen



79% ^{+6%}

zocht samen naar oplossing

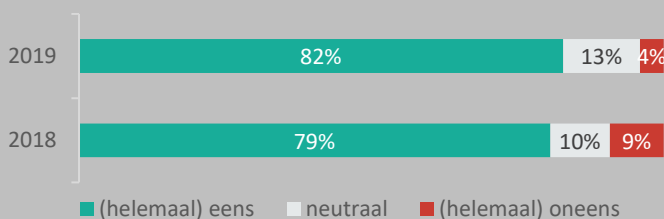


27% ^{+5%}

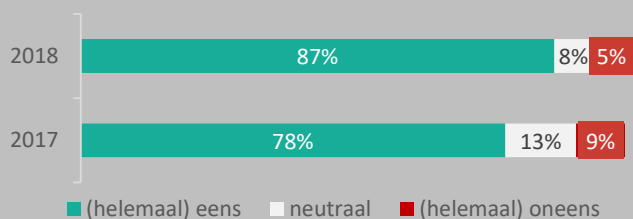
wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

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

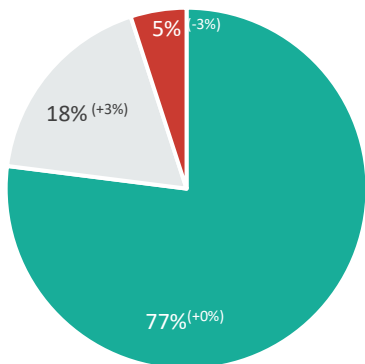


De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

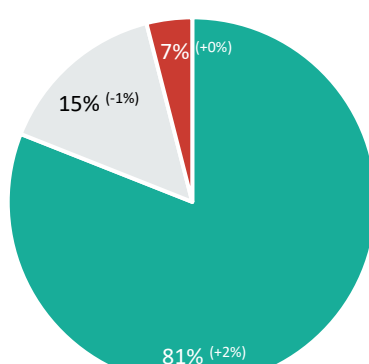


Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:

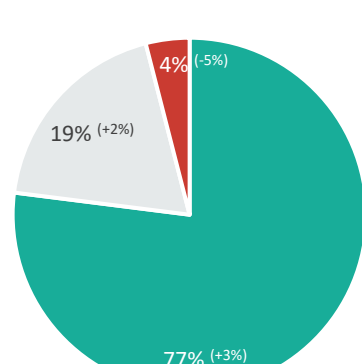
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

ONDER-
STEUNING



89%

+4%

heeft de afgesproken zorg/
ondersteuning ontvangen



66%

-12%

zegt dat de hulp snel na de aanvraag
is gestart



76%

+2%

voelt zich door de hulp beter

POSITIEVE
PUNTEN

“De zorg is geweldig, ze hebben
aandacht en luisteren naar je. Kijk alle
dagen naar ze uit.”

“De dagbesteding zorgt voor structuur en
dat ik onder de mensen kom.”

ONDER-
STEUNING



61%

-3%

zegt dat de organisaties goed
samen werken



80%

+4%

is tevreden met het (tot nu toe)
bereikte resultaat



83%

+6%

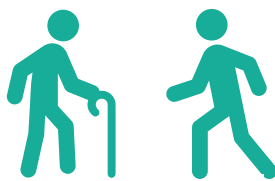
is tevreden over de hulp bij het
huishouden

VERBETER-
PUNTEN

“Het is ingewikkeld om te ontdekken
wat er beschikbaar is aan
zorg/ondersteuning.”

“Geen vaste hulp en als de hulp niet
aanwezig is wordt pas een dag
van tevoren afgezegd.”

MANTEL-
ZORG



41%

+1%

kreeg ondersteuning van een mantelzorg



25%

-14%

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



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Onderzoeksdoelgroep en steekproef	2
1.2.2 Vragenlijst	2
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	3
1.2.4 Respons	3
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten	4
2.1 Toegang	4
2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning	5
2.3 Effect van de hulp	6
2.4 Ervaringen met de zorg/ondersteuning vanuit de gemeente	7
2.5 Zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder	8
2.6 Vragen voor de mantelzorger	9





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Stichtse Vecht is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-ondersteuning hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Onderzoeksdoelgroep en steekproef

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Stichtse Vecht die in 2019 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan. Gedurende het jaar (vanaf juli 2019) zijn cliënten die in 2019 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan uitgenodigd voor het onderzoek. Alle cliënten zijn eenmalig uitgenodigd, er is geen steekproef getrokken.

1.2.2 Vragenlijst

De landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG, is voor dit onderzoek gebruik gemaakt. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

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

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

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

De vragenlijst die voor dit onderzoek gebruikt is, is opgenomen in het bijlagenrapport.



1.2.3 Dataverzamelingmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. De vragenlijst sluit beter aan bij de klantreis, dit zorgt ervoor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten betere feedback kunnen geven. Cliënten worden immers kort na het contact met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen. Na afloop van elk kwartaal is een mailing verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal hulp hebben aangevraagd.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren. Iedere cliënt is één keer aangeschreven.

1.2.4 Respons

Onder inwoners die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan vier vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	817
Totaal aantal reacties (bruto respons)	440 (53,9%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	409 (50,1%)
Nauwkeurigheidsmarge	3,4%

Uitgaande van 120 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,4%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,4% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,6% en 53,4% ligt.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de zorg/ondersteuning en het effect van de zorg/ondersteuning op het leven van de cliënt. Tevens worden resultaten getoond over de zorg/ondersteuning vanuit de zorgaanbieder en over mantelzorg.

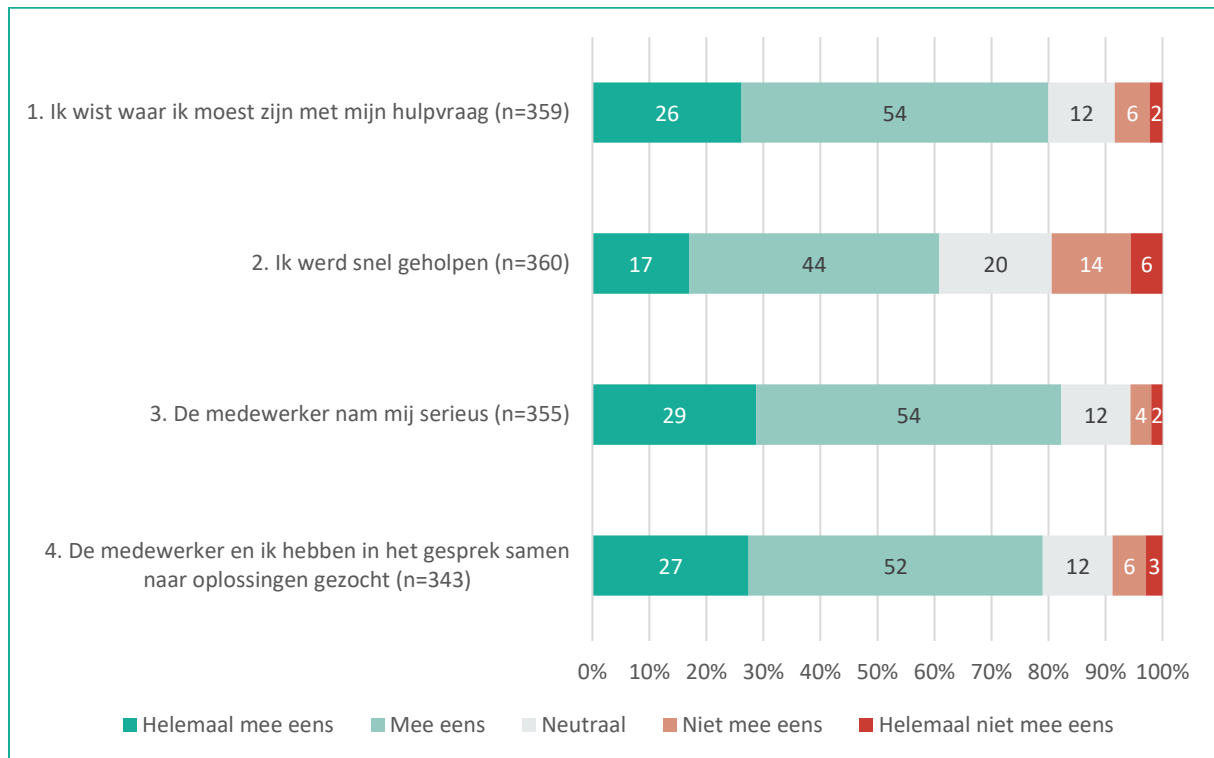
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).



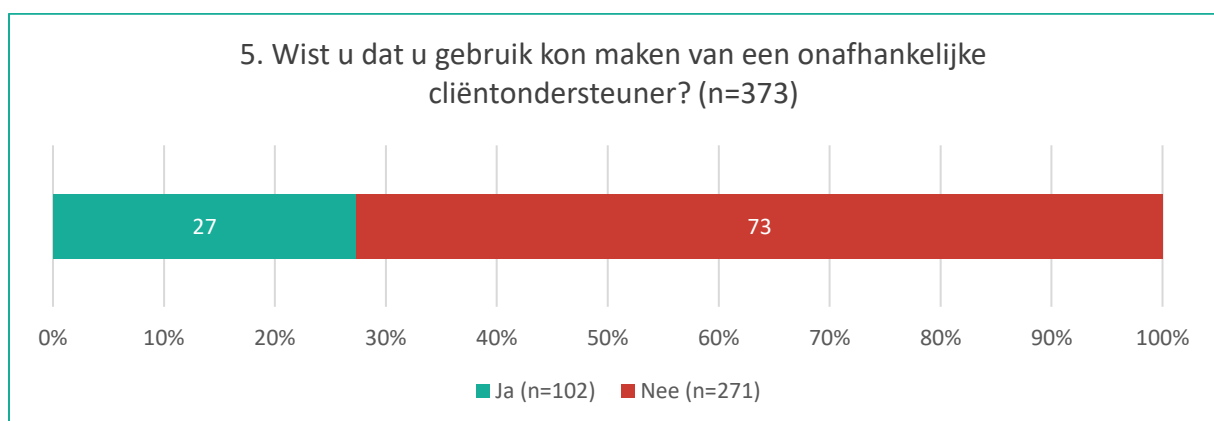
2 | Resultaten

2.1 Toegang

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het aanvragen van hulp.



Antwoordoptie 'Geen mening': V1 (n=7), V2 (n=7), V3 (n=9), V4 (n=10); 'Niet van toepassing': V1 (n=34), V2 (n=33), V3 (n=33), V4 (n=44).





De volgende open vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 5 'ja' hebben ingevuld en dus wisten dat ze van een onafhankelijke cliëntondersteuner gebruik konden maken.

Samenvatting open vraag

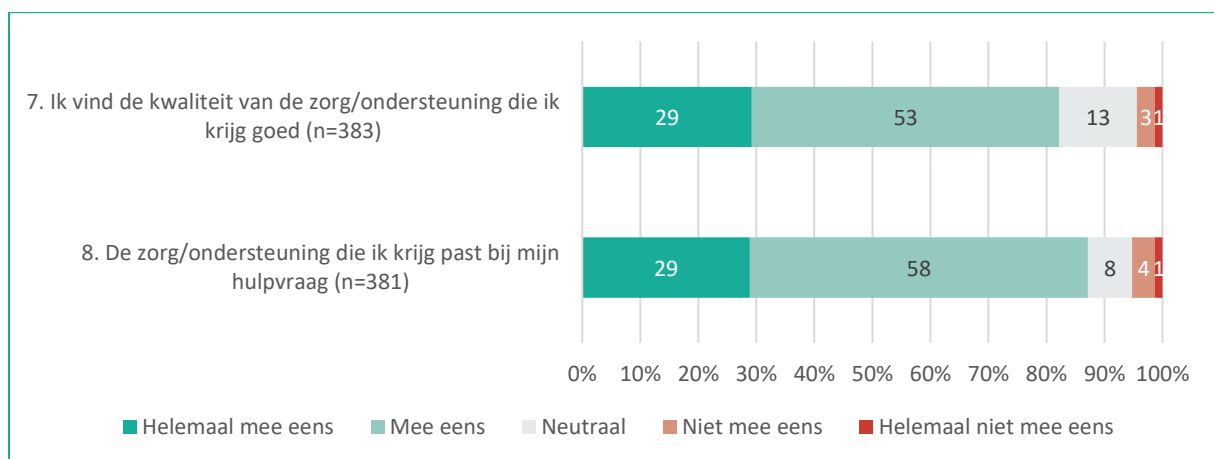
Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 11 'Wat vond u goed of minder goed aan de gekozen oplossing?'. In totaal hebben 31 respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 6 'Hoe wist u dat u gebruik kon maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner?'. In totaal hebben 81 respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Vijftien respondenten laten weten dat ze via de huisarts op de hoogte werden gebracht van het feit dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.
- Ook geven respondenten vaak aan dat ze het van familie, vrienden of andere bekenden hebben gehoord.
- Tien respondenten laten weten het van de gemeente te hebben gehoord.
- Een aantal geeft aan het via Welzijn Stichtse Vecht te hebben gehoord. Verder worden Caryn, de thuiszorg, het ziekenhuis, de casemanager of de mantelzorgstichting genoemd.
- Tot slot hebben dertien respondenten aangegeven het ergens te hebben gelezen of gehoord. Hierbij worden voorlichtingsfolders, websites, gesprekken of brieven genoemd.

2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de kwaliteit van de zorg/ondersteuning.

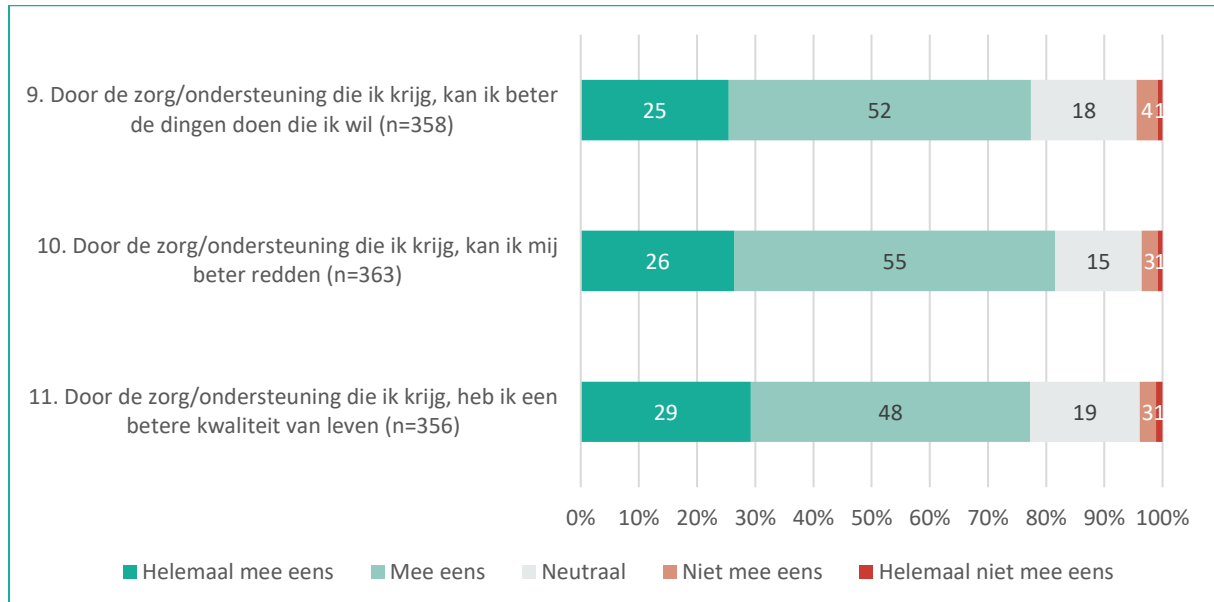


Antwoordoptie 'Geen mening': V7 (n=3), V8 (n=2); 'Niet van toepassing': V7 (n=18), V8 (n=19).



2.3 Effect van de hulp

Deze paragraaf toont de resultaten van ervaringen van respondenten over het effect van de zorg/ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': V9 (n=7), V10 (n=9), V11 (n=13); 'Niet van toepassing': V9 (n=30), V10 (n=29), V11 (n=30).

Samenvatting open vraag

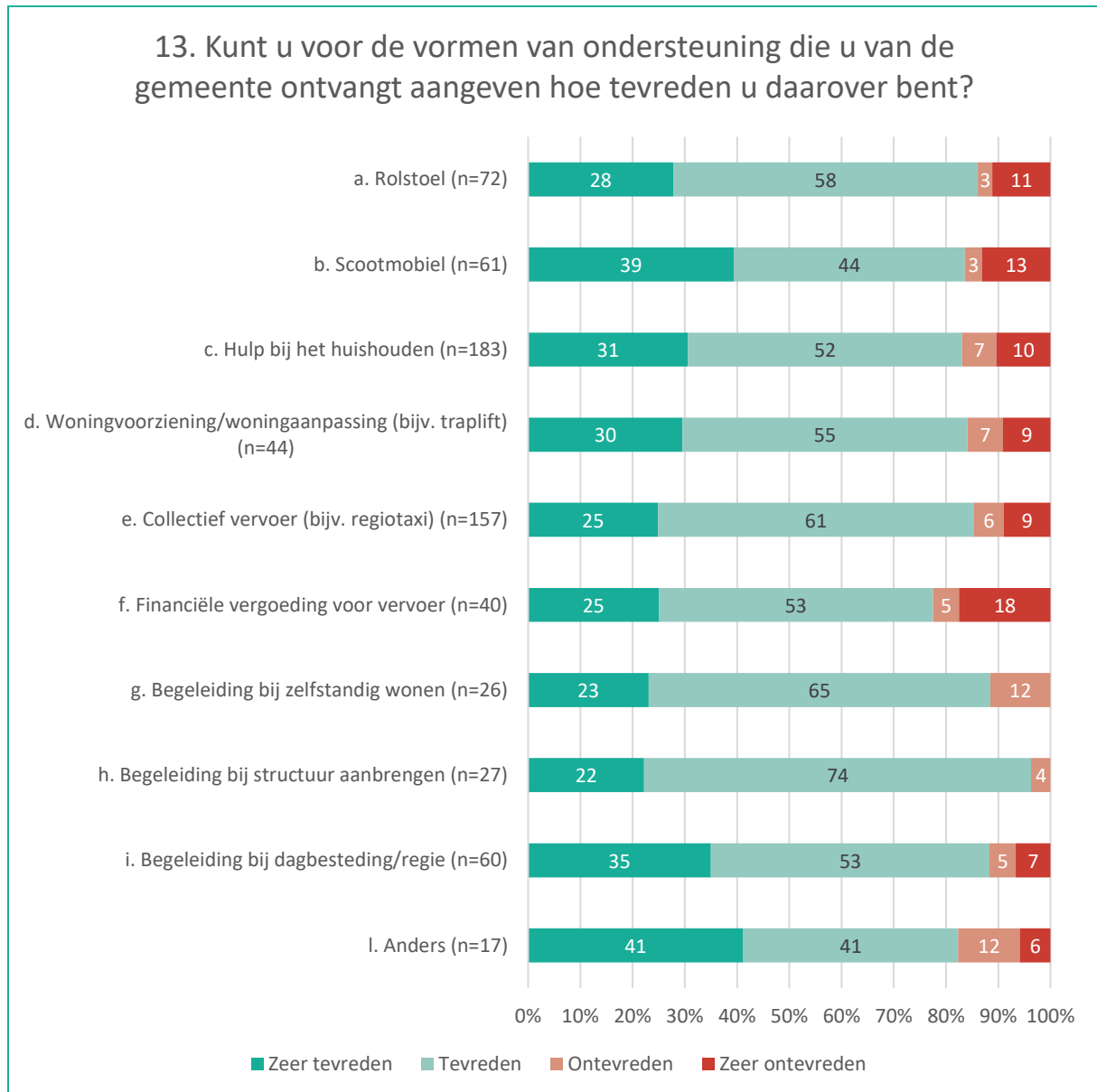
Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 12: 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'. In totaal hebben 124 respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten zijn vaak blij met de personen die de zorg en ondersteuning verzorgen. Hierbij wordt genoemd dat het personeel vakkundig is, ze aandacht hebben en luisteren. Vier respondenten geven aan blij te zijn met het resultaat van de zorg/ondersteuning. Een drietal respondenten geeft aan de dagbesteding erg goed te vinden. Een ander laat weten tevreden te zijn met de thuiszorg. Tot slot zegt iemand dat de zorg zijn/haar zelfredzaamheid heeft vergroot.
- Respondenten vinden vaak dat het te lang duurt voor de zorg/ondersteuning geleverd wordt of voordat ze een reactie ontvangen. Zes respondenten zijn niet tevreden met het resultaat en zes anderen zouden graag meer hulp ontvangen.
- Vier respondenten zijn niet tevreden met het personeel. Een aantal geeft aan dat het systeem erg rommelig is en de organisatie geen verantwoordelijkheid neemt, er wordt te weinig informatie verstrekt en ze zijn slecht te bereiken. Ook vindt een enkeling het jammer dat er geen vervanger komt als de vaste hulp ziek is.
- Tot slot is een aantal het er niet mee eens dat zij een afwijzing hebben gekregen betreffende de zorg/ondersteuning.



2.4 Ervaringen met de zorg/ondersteuning vanuit de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de verschillende vormen van zorg/ondersteuning.



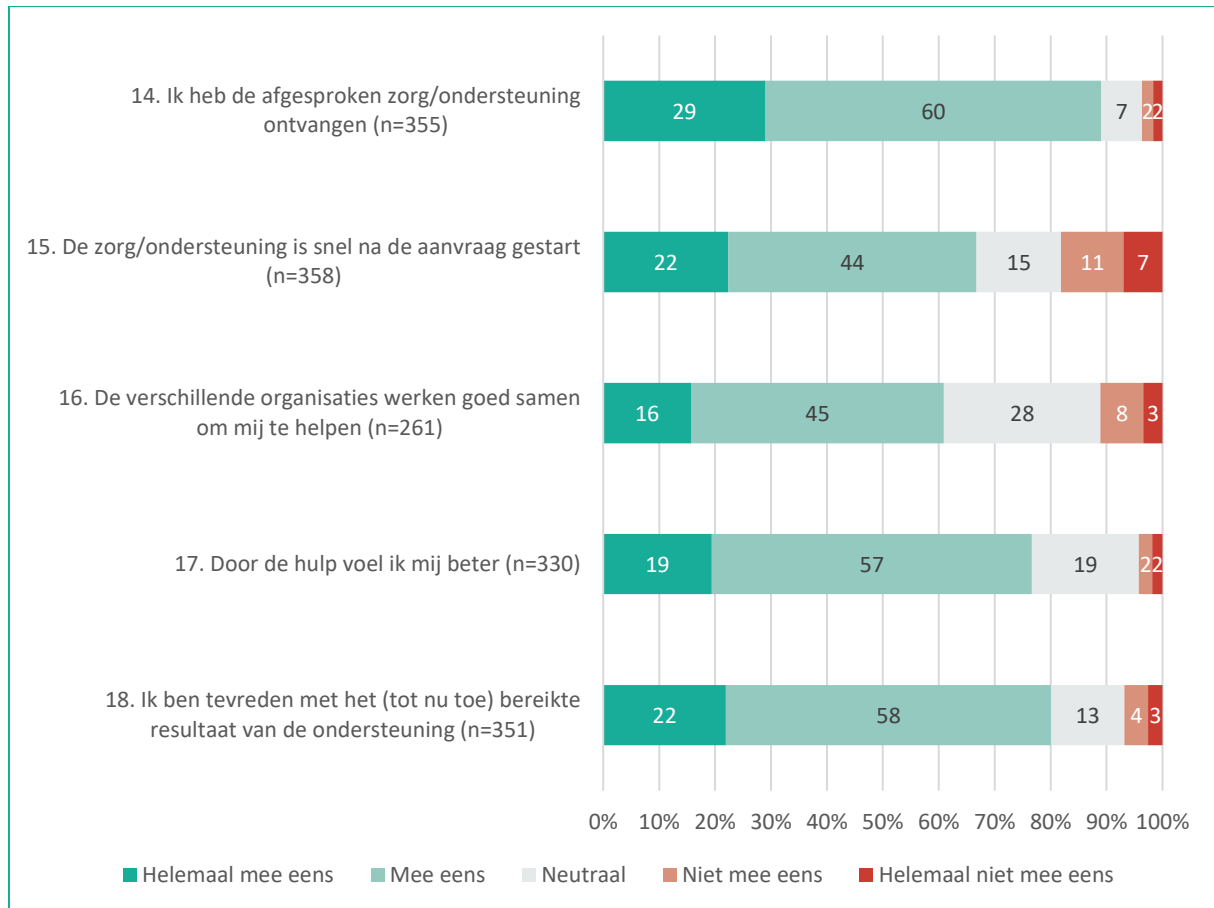
Antwoordoptie 'Geen mening / N.v.t.': V13a (n=129), V13b (n=141), V13c (n=88), V13d (n=143), V13e (n=94), V13f (n=145), V13g (n=162), V13h (n=155), V13i (n=141), V13j (n=170), V13k (n=170), V13l (n=127). Antwoordopties 'j. logeervoorziening/ logeershuis' en 'k. ik woon in een beschermde woonvorm' zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van respondenten te waarborgen, zijn deze resultaten niet gerapporteerd.

Bij optie 'anders' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: dagbesteding (2x), 55plus woning (1x), aangepaste fiets (1x), begeleiding voor psychische klachten (1x), zorg-verpleeghuis (1x), invalide parkeerplaats (1x), spoel/fohn wc-bril (1x), tandem (1x), thuis (2x), verzorgingstehuis (1x), Wmo-kaart (1x), woonzorgcentrum(1x), zelfstandig (1x), zorg extra via CAK (1x).



2.5 Zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder.



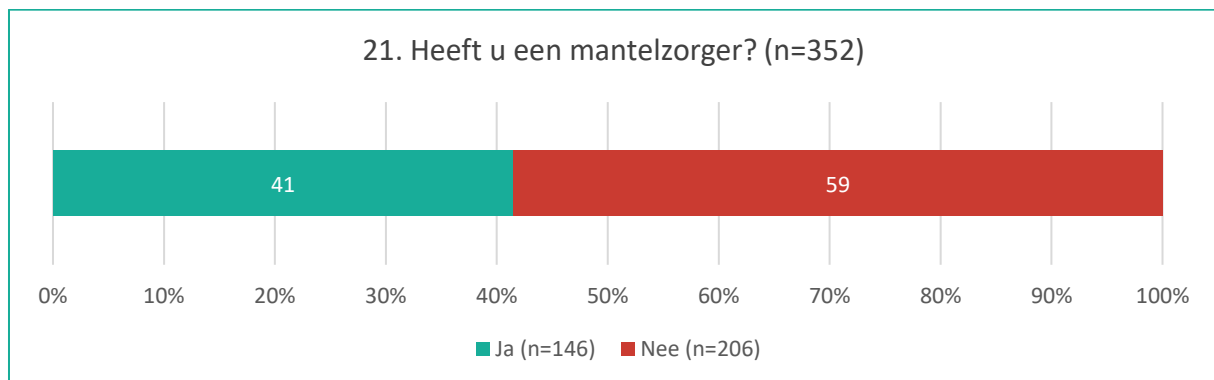
Antwoordoptie 'Geen mening': V17 (n=4), V18 (n=2), V19 (n=24), V20 (n=5), V21 (n=2); 'Niet van toepassing': V17 (n=20), V18 (n=21), V19 (n=73), V20 (n=36), V21 (n=27).

19. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van uw zorgaanbieder? (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden) (n=364)		
	n	%
1	7	1,5
2	3	0,6
3	4	0,3
4	2	0,9
5	14	1,2
6	18	4,8
7	77	21,2
8	135	37,0
9	57	17,3
10	47	15,2
Gemiddelde:	7,7	

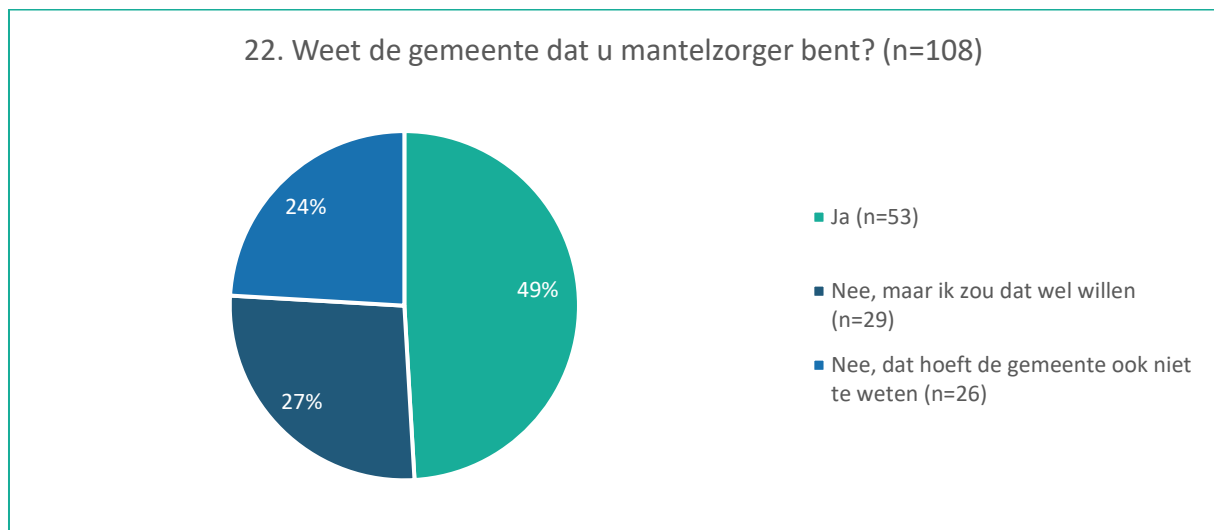


2.6 Vragen voor de mantelzorger

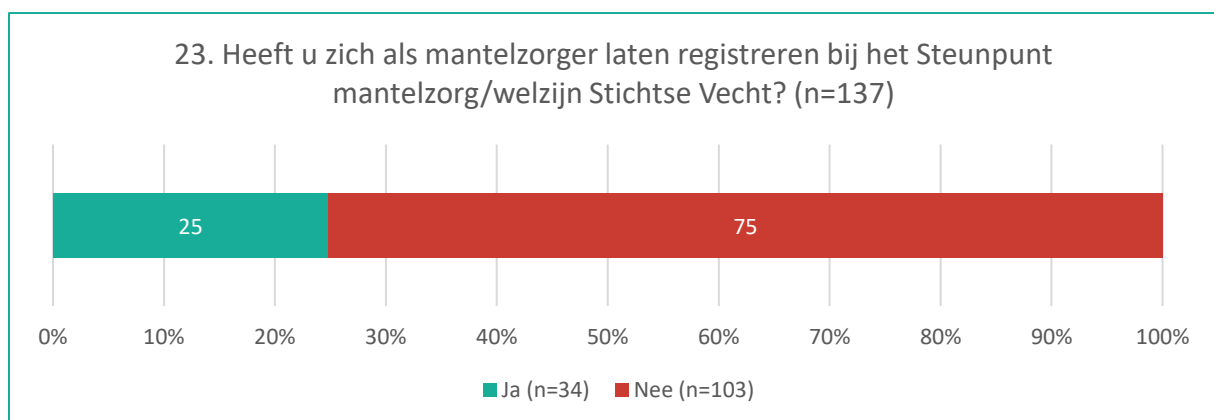
Deze paragraaf bevat tot slot resultaten over mantelzorg.



De volgende vragen zijn beantwoord door de mantelzorgers van respondenten die bij vraag 21 'ja' hebben ingevuld en dus zorg ontvangen van een mantelzorger.

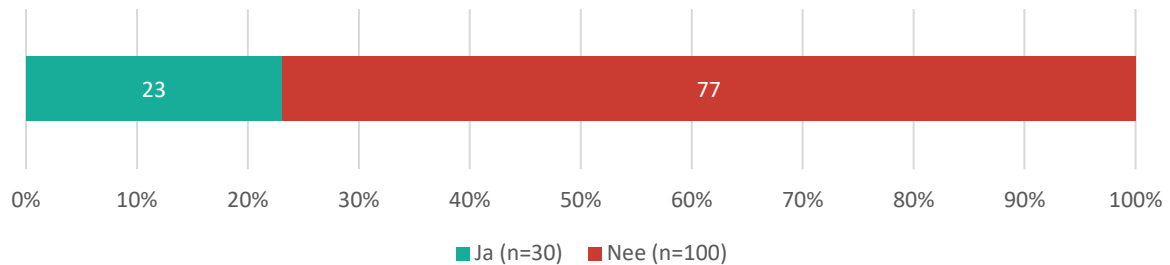


Antwoordoptie 'Weet ik niet': V22 (n=25).

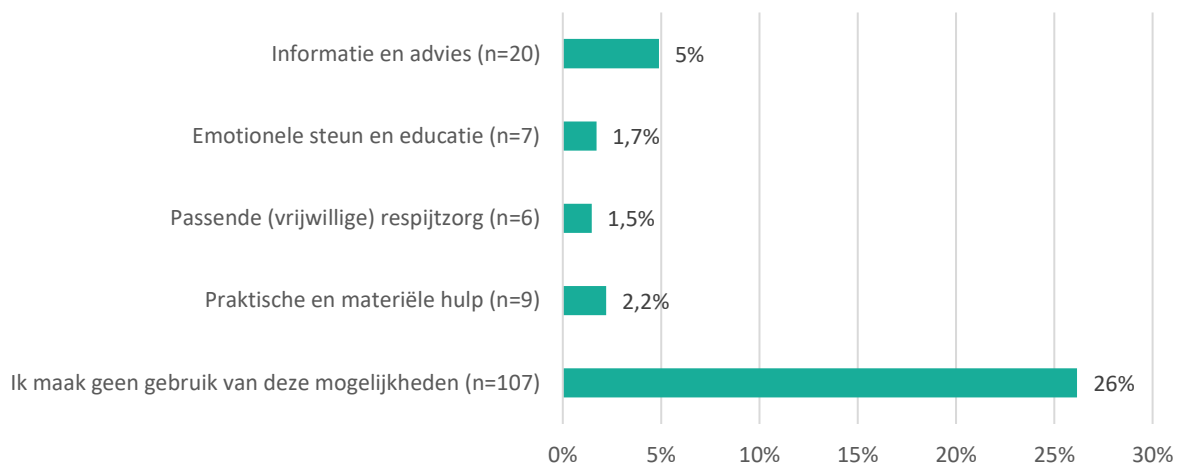


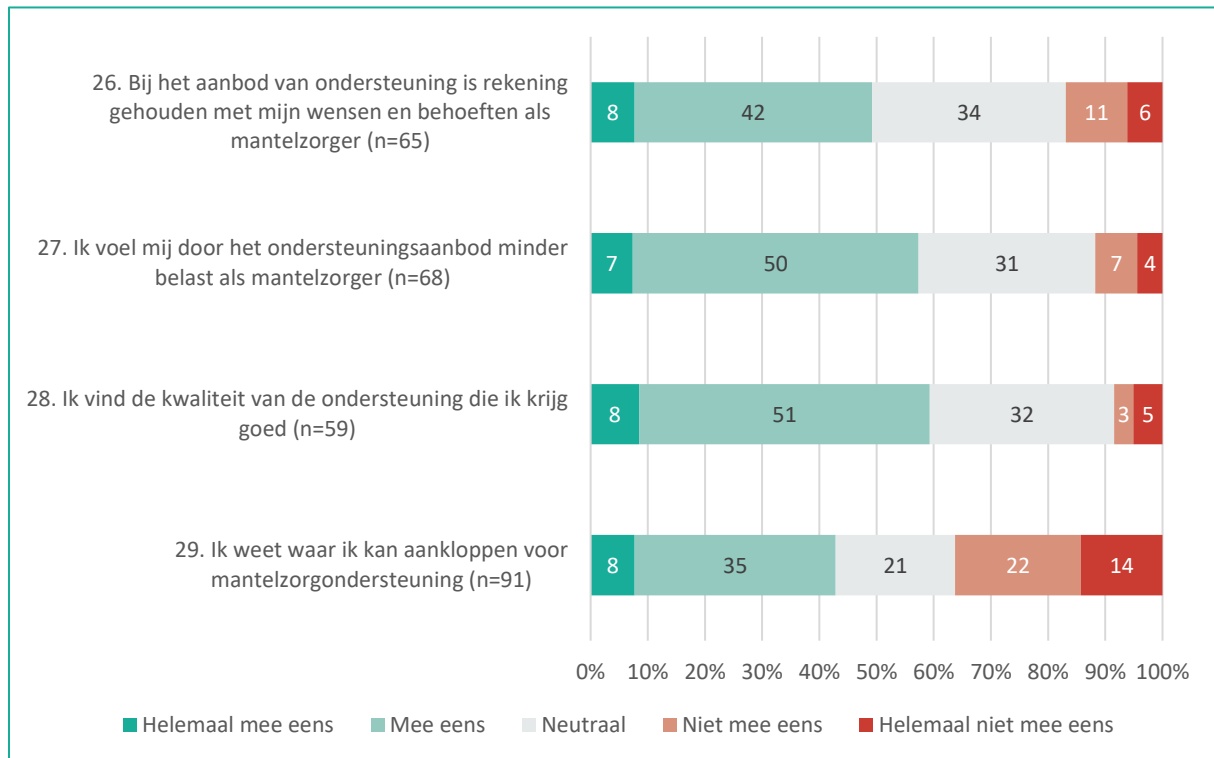


24. Bent u als mantelzorger uitgenodigd voor deelname aan het keukentafelgesprek met de gemeente om te komen tot een ondersteuningsaanbod voor uw naaste? (n=130)



25. Maakt u als mantelzorger gebruik van onderstaande ondersteuningsmogelijkheden? (meerkeuze)





Antwoordoptie 'Geen mening': V26 (n=11), V27 (n=8), V28 (n=11), V29 (n=8); 'Niet van toepassing': V26 (n=50), V27 (n=50), V28 (n=57), V29 (n=27).

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
www.zorgfocuz.nl

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer – d.kremer@zorgfocuz.nl

