

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Gemeente Oude IJsselstreek



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

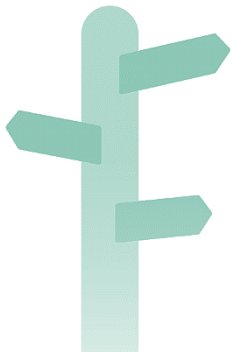
Gemeente Oude IJsselstreek

Dit factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2024. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2024 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan bij de gemeente, waarna de gemeente hen een beschikking heeft toegekend. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Achter sommige percentages staat vermeld wat dit percentage in het onderzoek over 2023 was. Het kan zijn dat deze verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1536
Ingevuld	598
Respons	39%

CONTACT



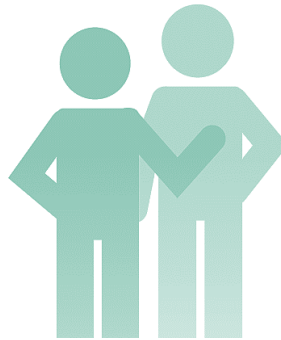
88%

wist waar
zij moest zijn
2023: 89%



89%

werd snel
geholpen
2023: 89%



97%

voelde zich
serieus genomen
2023: 96%



92%

zocht samen
naar oplossing
2023: 91%

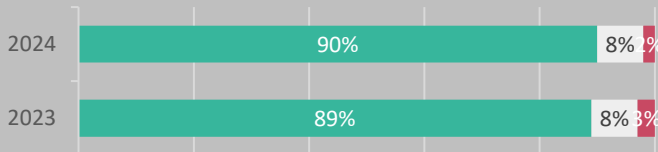


35%

wist van cliënt-
ondersteuner
2023: 31%

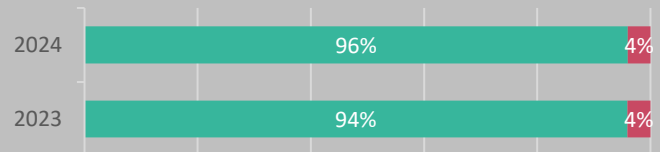
ONTVANGEN HULP

Bent u tevreden over de hulp die u krijgt?



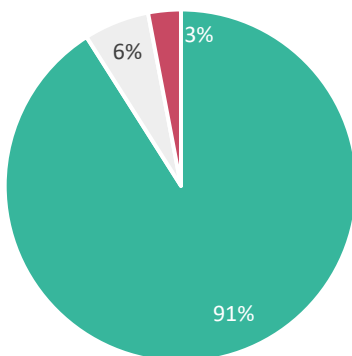
■ (heel) tevreden ■ neutraal ■ (heel) ontevreden

Is de hulp volgens plan geleverd?

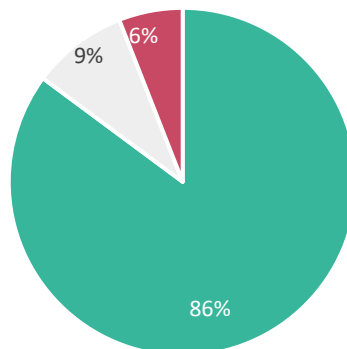


■ ja ■ nee

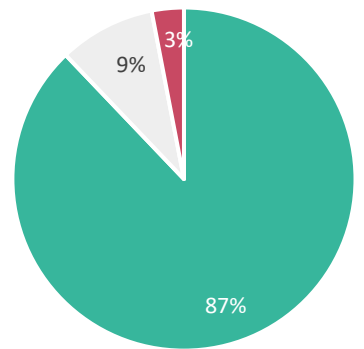
KWALITEIT



De hulp die ik krijg past bij wat ik nodig heb.
2023: 91% (helemaal) mee eens



De hulp die ik nodig heb, kon ik dichtbij krijgen.
2023: 86% (helemaal) mee eens



Door de hulp die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil doen.
2023: 89% (helemaal) mee eens

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

GEBRUIK VAN DE HULP



23%

maakt gebruik van ZOOV
2023: 17%



4%

maakt gebruik van een
woningaanpassing
2023: 3%



68%

ontvangt hulp bij het
huishouden
2023: 74%

OPMERKINGEN

“De huishoudelijke hulp die ik krijg past bij mijn werkwijze. Zij houdt bovendien mijn gezondheid en levenswijze in de gaten.”

Door mijn lichamelijke klachten, word ik meer ontlast en door mijn scootmobiel kan ik er gemakkelijk op uit. En door mijn begeleiding kan ik mij beter ontspannen en begrepen worden.”

CONTACT



93%

is tevreden over het contact met de gemeente
2023: 92%



96%

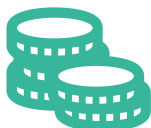
is tevreden over de
cliëntondersteuner
2023: 96%

OPMERKINGEN

“Er is een wereld van verschil tussen medewerkers voor huishoudelijke hulp. De ene kan twee keer zoveel in dezelfde tijd dan de andere.”

“In het begin ging er nog al wel wat mis met de planning van die zorgaanbieder.”

ONDERSTEUNING



10%

ontvangt hulp vanuit een PGB
2023: 9%



64%

heeft het idee dat de naaste
die voor hen zorgt het aankan
2023: 64%



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 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Toegang tot de ondersteuning	7
2.2 Uw ervaringen met de hulp	12



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oude IJsselstreek is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze 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 (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo uit te voeren. 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 inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een 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 ervaringen met de hulp. Na een gesprek wordt bepaald of de zorgvrager in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de inwoners met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente ontvangen.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2024 gebruikgemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2024 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden cliënten uitgenodigd. Het betreft cliënten die het kwartaal ervoor ondersteuning toegekend hadden gekregen middels een beschikking over een Wmo-maatwerkvoorziening. Doordat cliënten de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning kregen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben cliënten in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de landelijke, standaard vragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). In overleg met de gemeente zijn enkele thema's en vragen toegevoegd. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- De aanvraag van de ondersteuning
- Ervaringen met de hulp

1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstsonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het **betrouwbaarheidsinterval** geeft het **gebied van waarden** aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere **graad van waarschijnlijkheid** ligt.

- Het **betrouwbaarheidsinterval of het gebied van waarden** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- Voor de **graad van waarschijnlijkheid of het betrouwbaarheidsniveau** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1536
Aantal meegenomen vragenlijsten	598
Responspercentage	39%
Nauwkeurigheidsmarge	3%

Voor het onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De nauwkeurigheidsmarge van 3% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 47% en 53% zijn.

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



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de het aanvragen van de Wmo, de onafhankelijke cliëntondersteuner en de ervaringen met de hulp.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. 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).

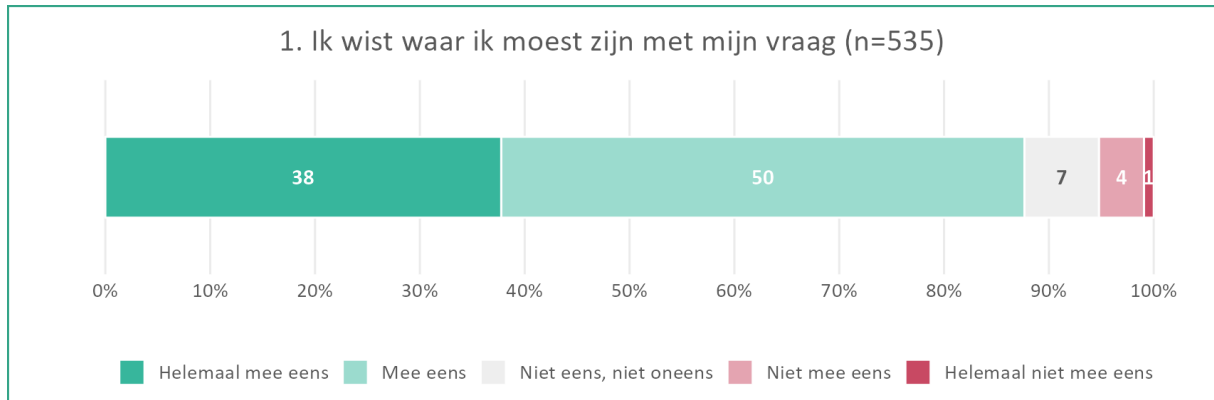
De toelichtingen bij de gesloten vragen (anders, namelijk...) worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



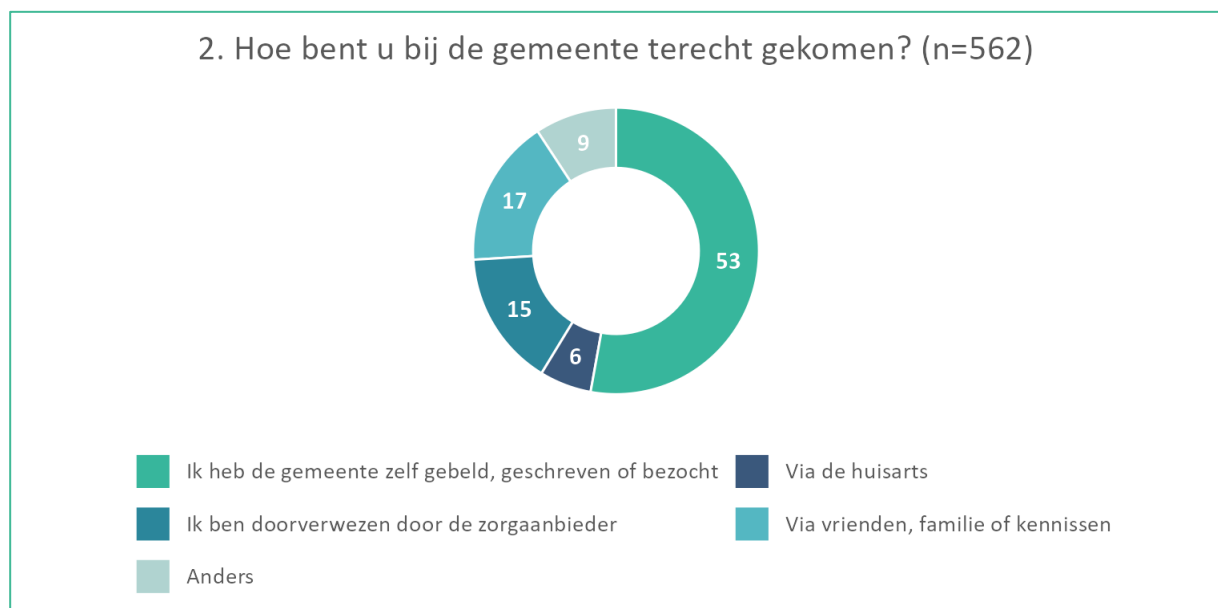
2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de ondersteuning

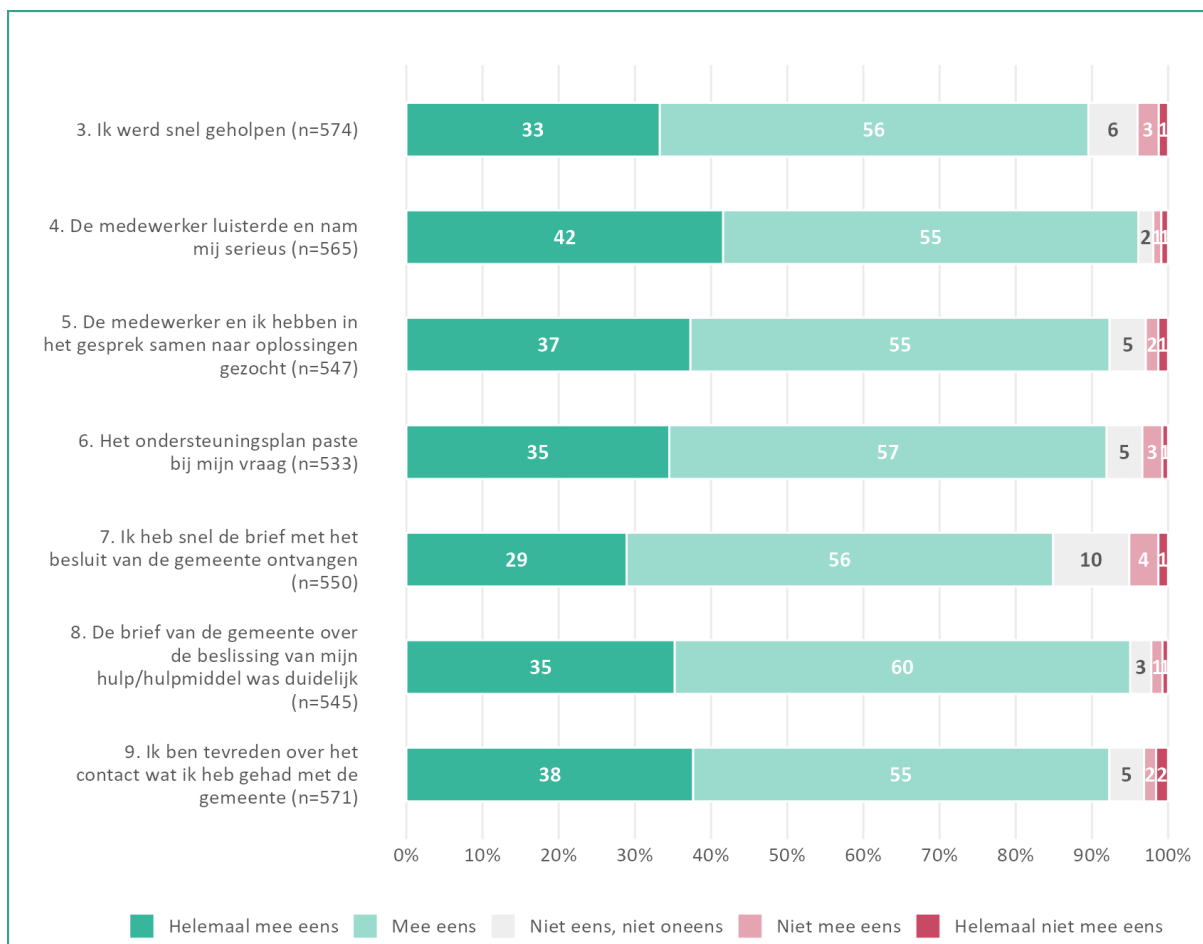
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen, komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2024 een gesprek hebben gehad is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



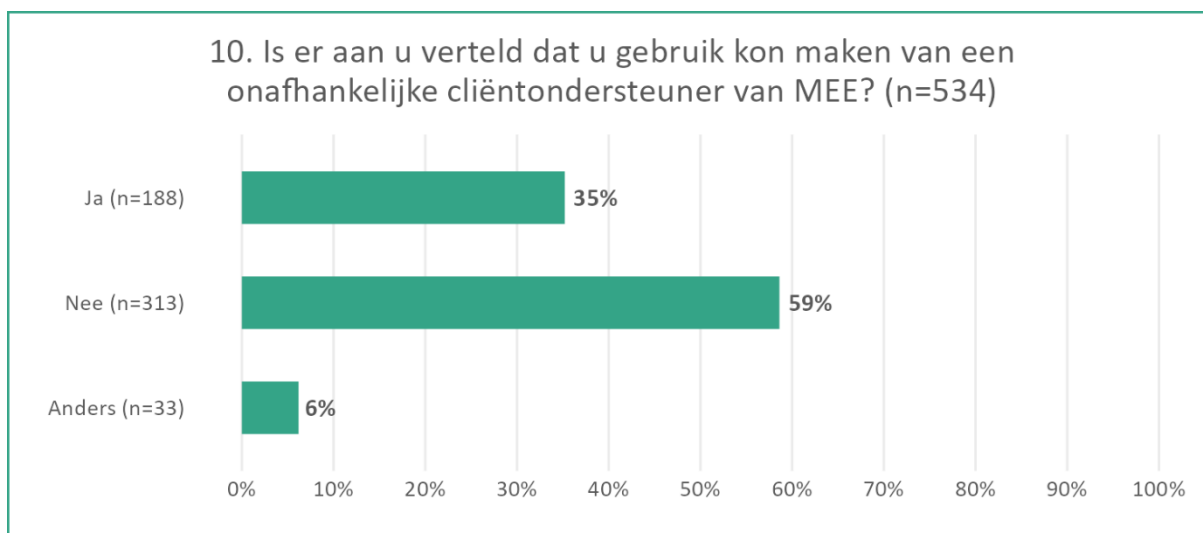
Antwoordoptie 'Niet van toepassing/Geen mening': v1 (n=23).



De toelichtingen die deelnemers geven bij antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



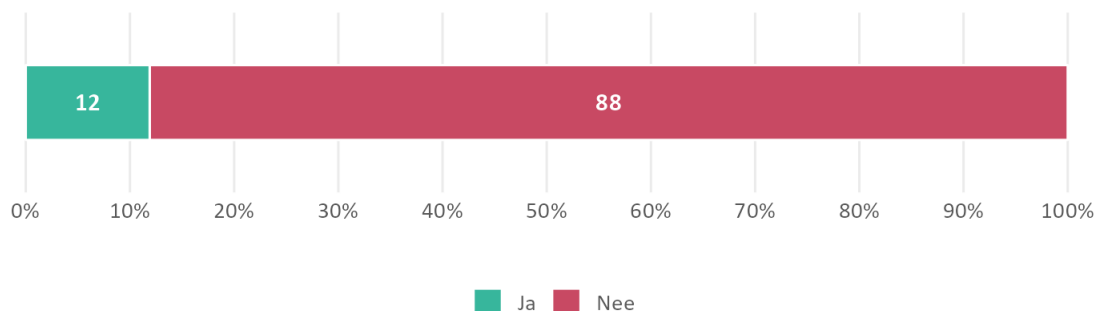
Antwoordoptie 'Geen mening / Niet van toepassing': v3 (n=4); v4 (n=9); v5 (n=21); v6 (n=29); v7 (n=18); v8 (n=18); v9 (n=8).



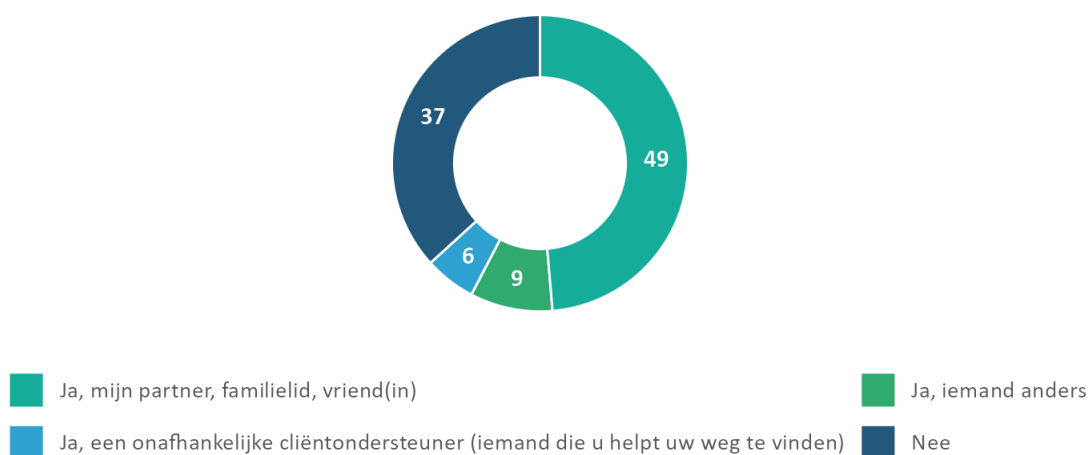
De toelichtingen die deelnemers geven bij antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



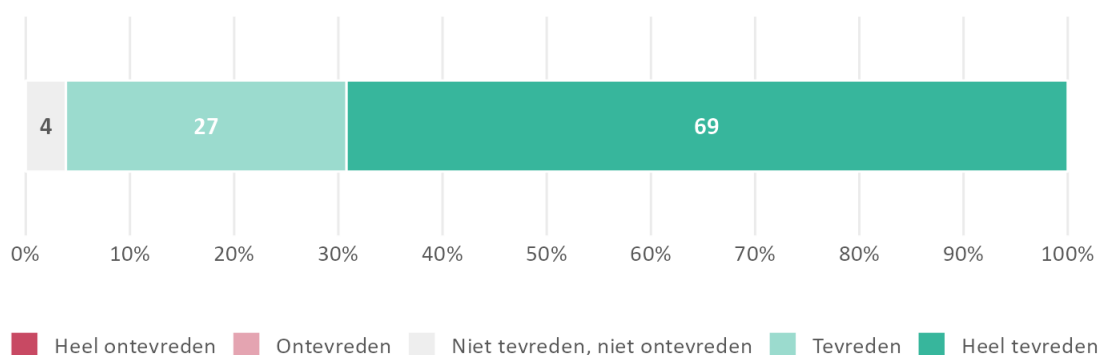
11. Had u, achteraf gezien, gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE? (n=328)



12. Was er bij het gesprek met de gemeente over de hulp nog iemand anders aanwezig? (n=555)



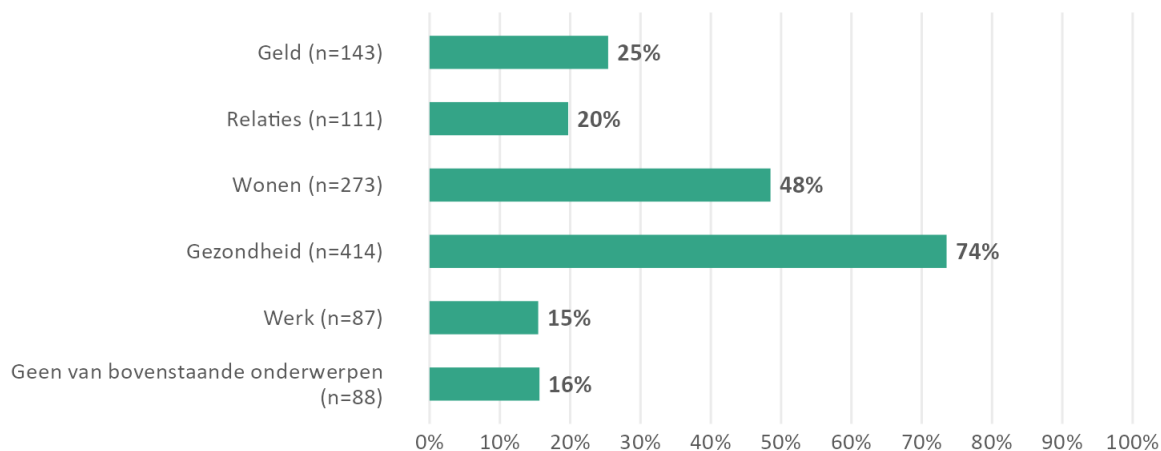
12a. Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuner? (n=26)



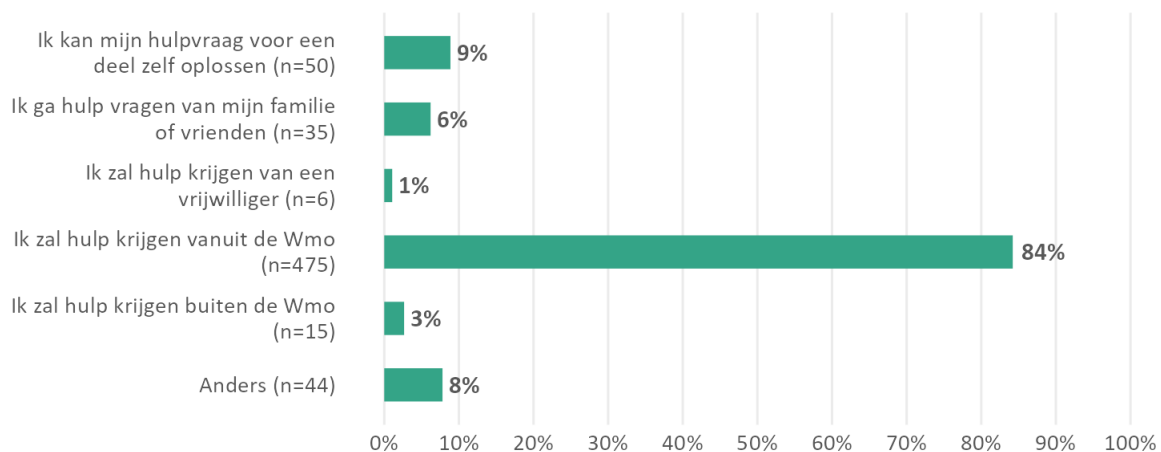
Antwoordoptie 'geen mening/niet van toepassing': v12.a. (n=0).



13. Zijn de volgende onderwerpen besproken tijdens het gesprek? (n=563)



14. Aan het einde van het gesprek was het volgende duidelijk: (n=564)



De toelichtingen die deelnemers geven bij antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



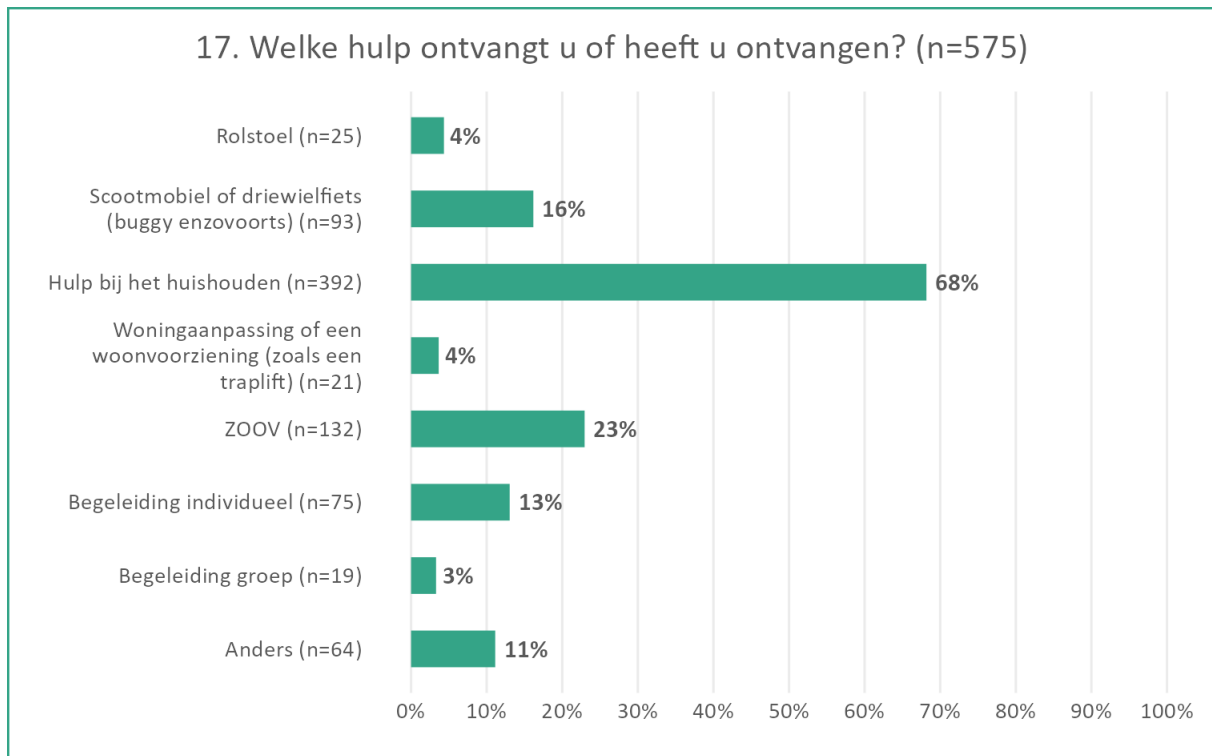
Vraag 16

De toelichtingen bij vraag 16 'Heeft u nog opmerkingen over het eerste contact, het gesprek en de brieven die u krijgen? Wat gaat er goed, wat kan beter, tips?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

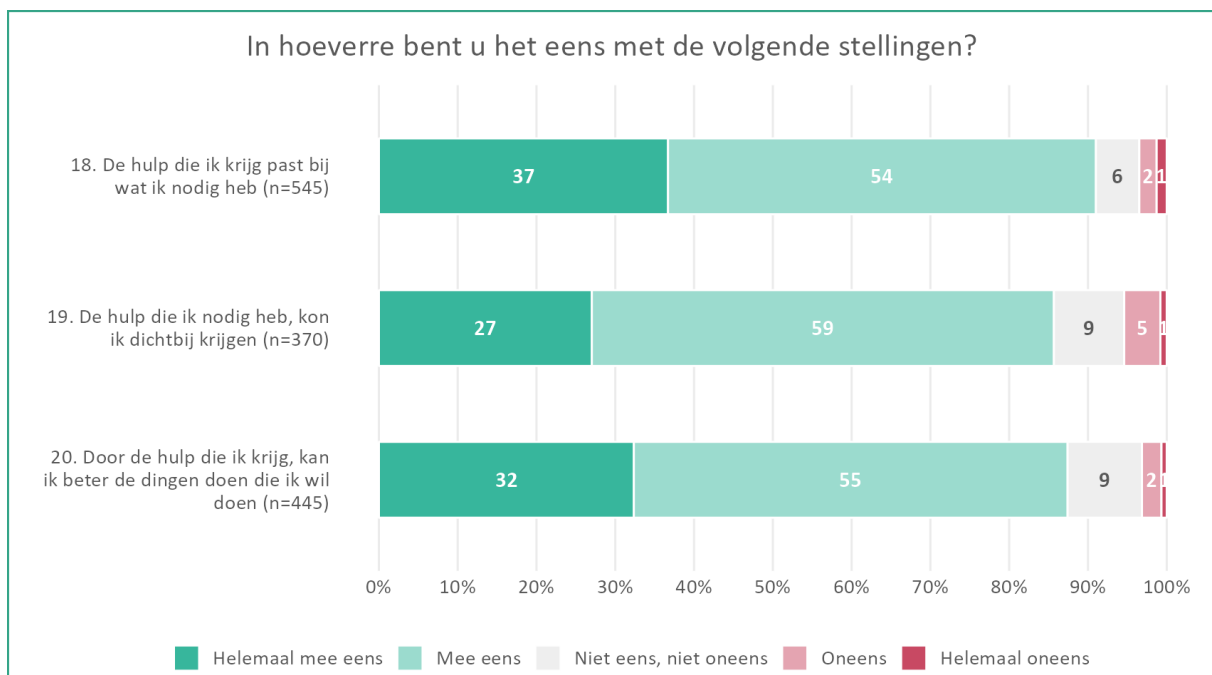


2.2 Uw ervaringen met de hulp

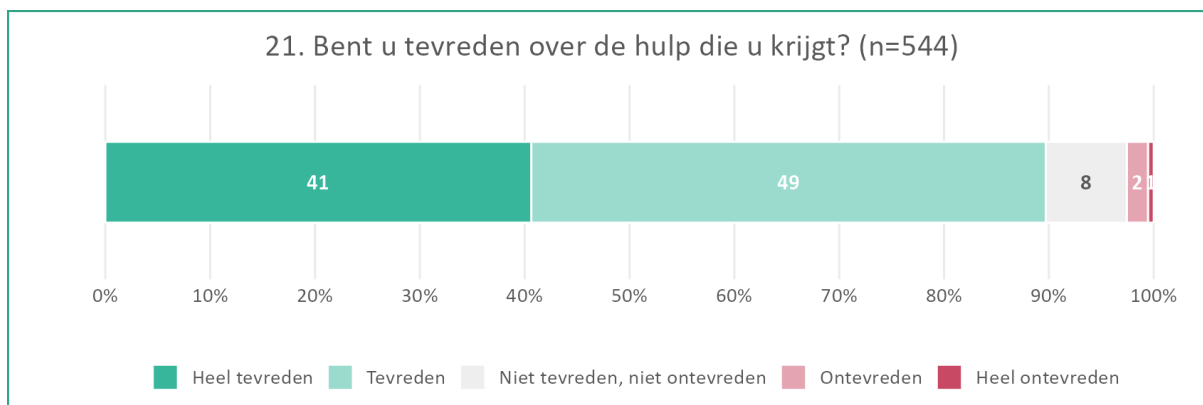
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de deelnemers met de kwaliteit van de ondersteuning.



De toelichtingen die deelnemers geven bij antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



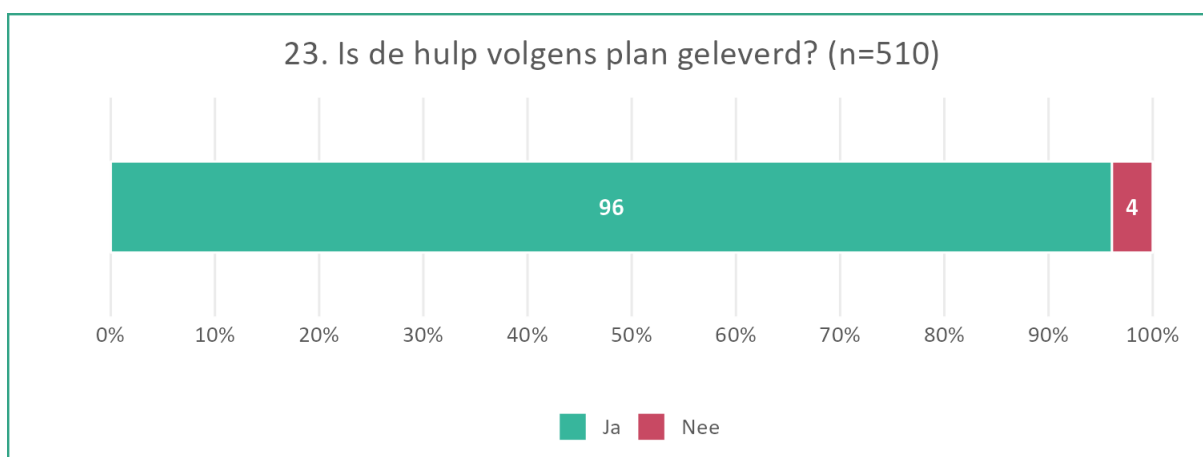
Antwoordoptie 'Geen mening / Niet van toepassing': v18 (n=20); v19 (n=76); v20 (n=41)



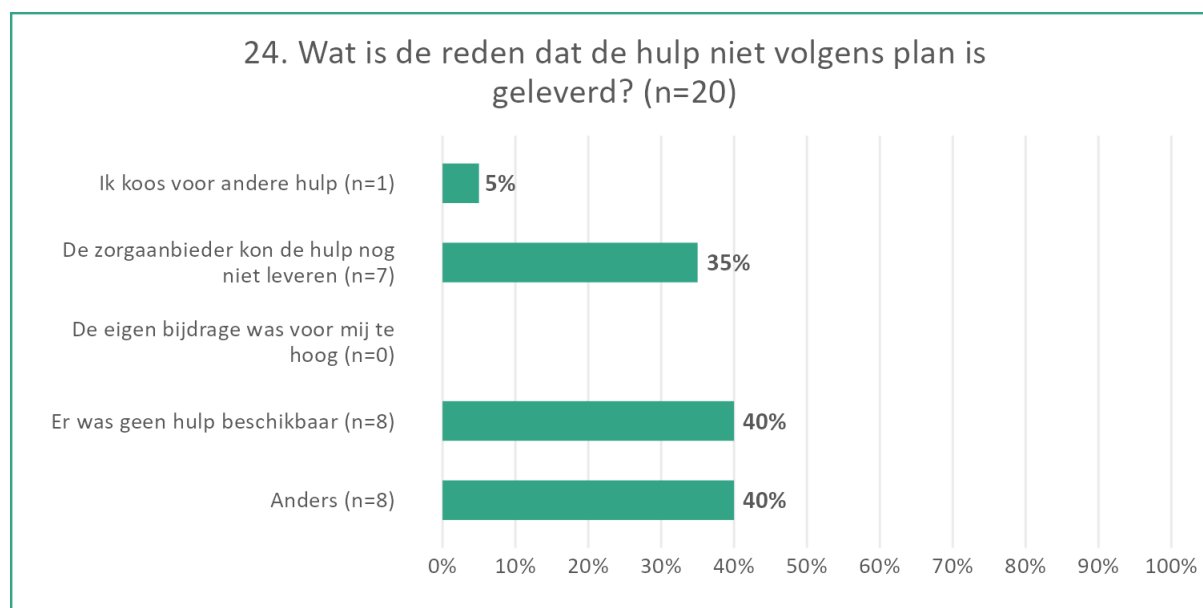
Antwoordoptie 'Geen mening / Niet van toepassing': v21 (n=22)

Vraag 22

De toelichtingen bij vraag 22 'Kunt u vertellen waarom u wel of niet tevreden bent?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



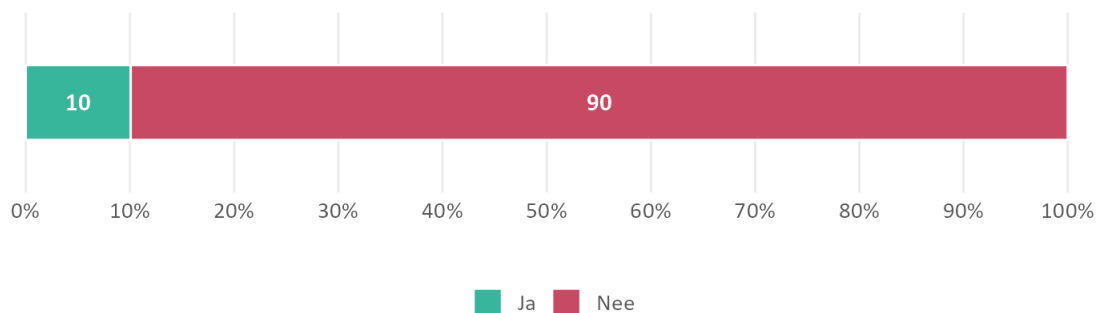
Antwoordoptie 'Weet ik niet': v23 (n=28)



De toelichtingen die deelnemers geven bij antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

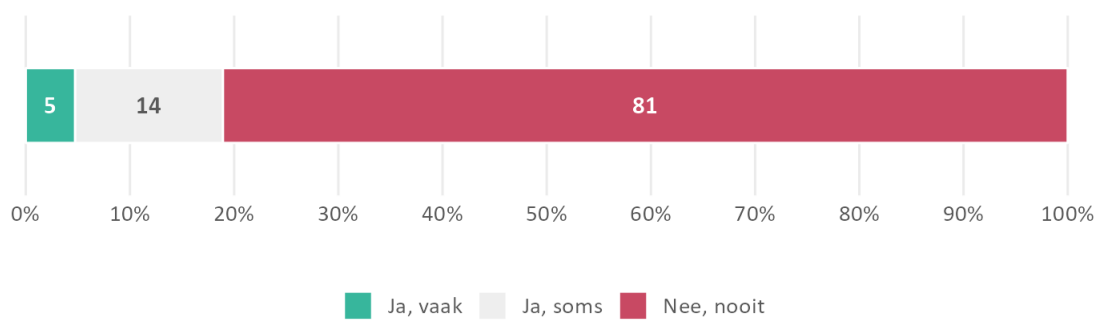


25. Is uw hulp geregeld via PGB (Persoonsgebonden Budget)?
(n=447)

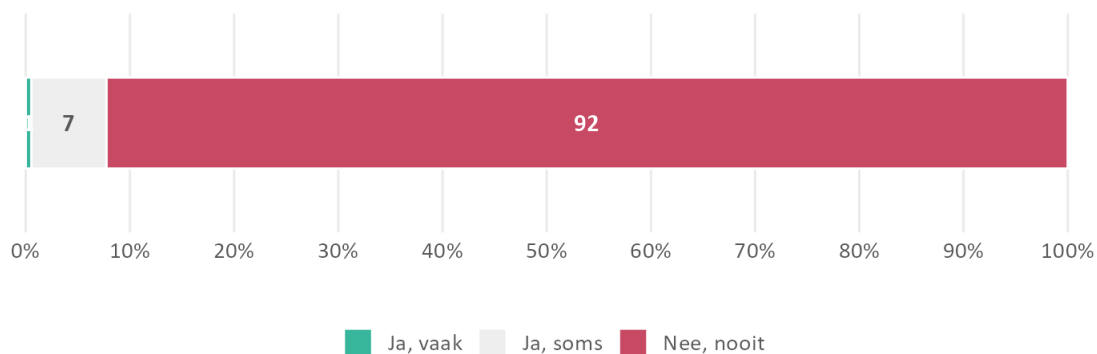


Antwoordoptie 'Weet ik niet': v25 (n=102)

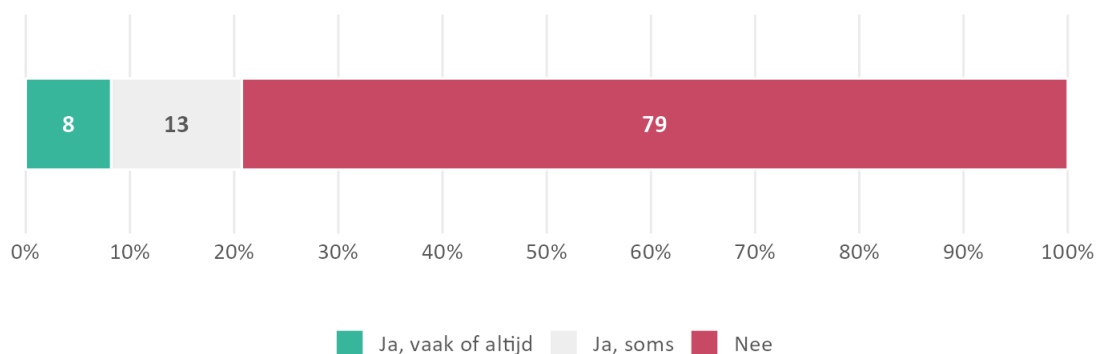
26. Gaat u naar de inloopactiviteiten in het buurthuis?
(n=571)

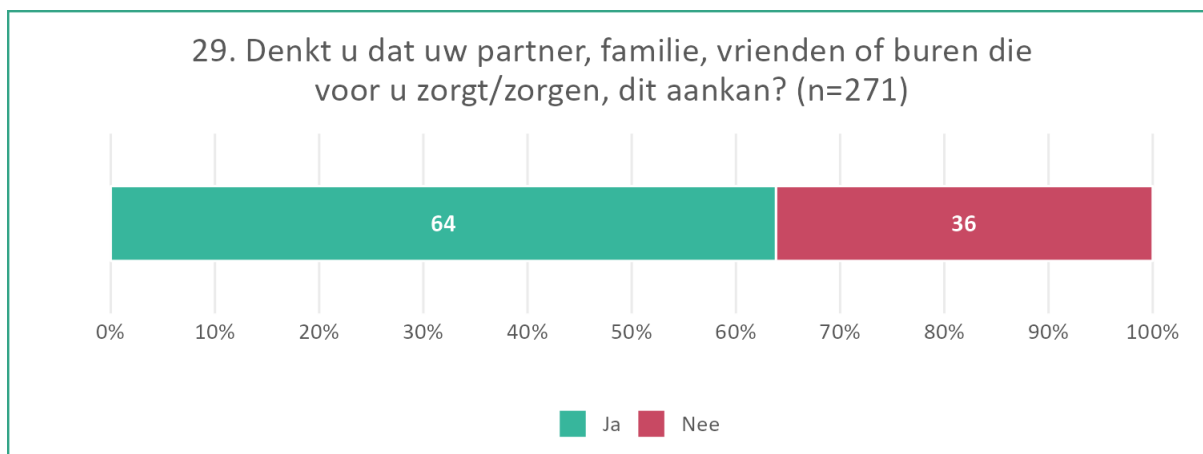


27. Helpt de klussendienst u? (n=556)



28. Laat u de boodschappen thuis bezorgen? (n=574)





Antwoordoptie 'Weet ik niet': 88 (n=84) en 'Niet van toepassing': v29 (n=194)

Vraag 30

De toelichtingen bij vraag 30 'Heeft u nog opmerkingen over de hulp die u krijgt? Wat gaat goed, wat kan beter, tips?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@zorgfocuz.nl

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

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

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

