

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Wmo 2022**

Gemeente Oude IJsselstreek



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Oude IJsselstreek

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 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 2021 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	1578
Ingevuld	572
Respons	36%

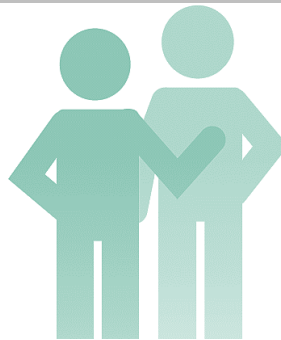
CONTACT



91%
wist waar
zij moest zijn
(was 90%)



89%
werd snel
geholpen
(was 88%)



95%
voelde zich
serieus genomen
(was 94%)



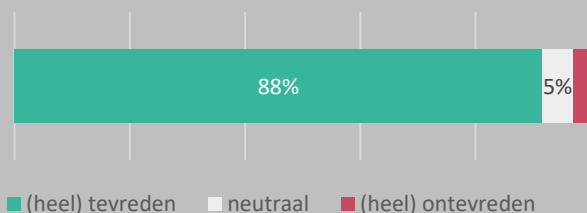
92%
zocht samen
naar oplossing
(was 90%)



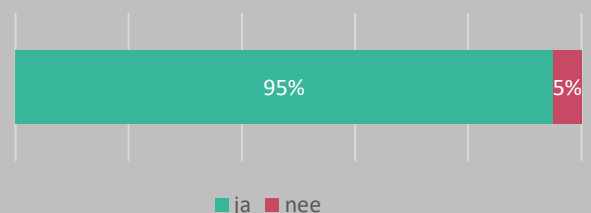
36%
wist van cliënt-
ondersteuner
(was 47%)

ONTVANGEN HULP

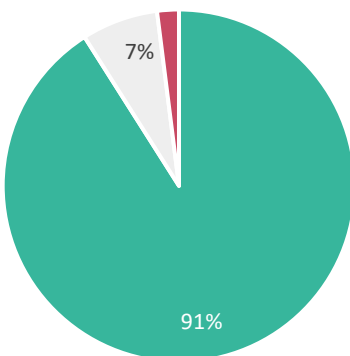
Bent u tevreden over hulp die u krijgt?



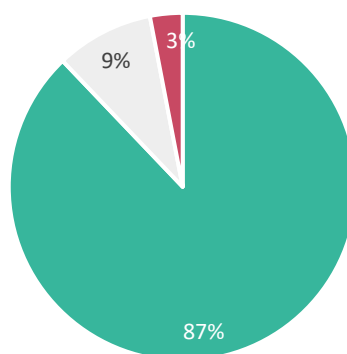
Is de hulp volgens plan geleverd?



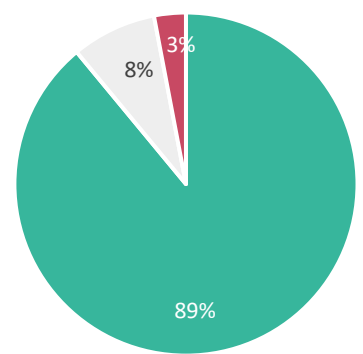
KWALITEIT



De hulp die ik krijg past bij wat ik nodig heb. In 2021 was 91% (helemaal) mee eens.



De hulp die ik nodig heb, kon ik dichtbij krijgen. In 2021 was 88% (helemaal) mee eens:



Door de hulp die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil doen. In 2021 was 88% (helemaal) mee eens.

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



GEBRUIK VAN DE HULP



6%

Maakt gebruik van een rolstoel
(was 4%)



4%

Maakt gebruik van een
woningaanpassing
(was 2%)



67%

Ontvangt hulp bij het
huishouden
(was 79%)

OPMERKINGEN

“Ik vond het persoonlijk contact met de WMO consulent erg fijn. Helpt meedenken en geeft advies in de wirwar van organisaties en mogelijkheden. Zeer snel gehandeld!”

“Ik vond het fijn om constant dezelfde te hebben. Die weet waar het over gaat en je bouwt een band op.”

CONTACT



90%

is tevreden over het contact met de gemeente
(was 90%)



100%

is tevreden over de cliëntondersteuner
(was 100%)

OPMERKINGEN

“Ik zou drie uur per week hulp krijgen, al 8 maanden niet meer het geval.”

“De één of de ander bij de gemeente maakt veel verschil. Ze liggen niet op één lijn.”

ONDERSTEUNING



13%

ontvangt hulp vanuit een PGB
(was 19%)



63%

heeft het idee dat de naaste die voor hen zorgt het aankan
(was 65%)





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 deelnemers 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 cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers 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 2022 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt 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 krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop 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 gebruik gemaakt van de landelijke, standaardvragenlijst 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

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1578
Aantal meegenomen vragenlijsten	572
Responspercentage	36,3%
Nauwkeurigheidsmarge	3,3%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle Wmo-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking is de onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3,3% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,3% 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 46,7% en 53,3% 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 onafhankelijker 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).

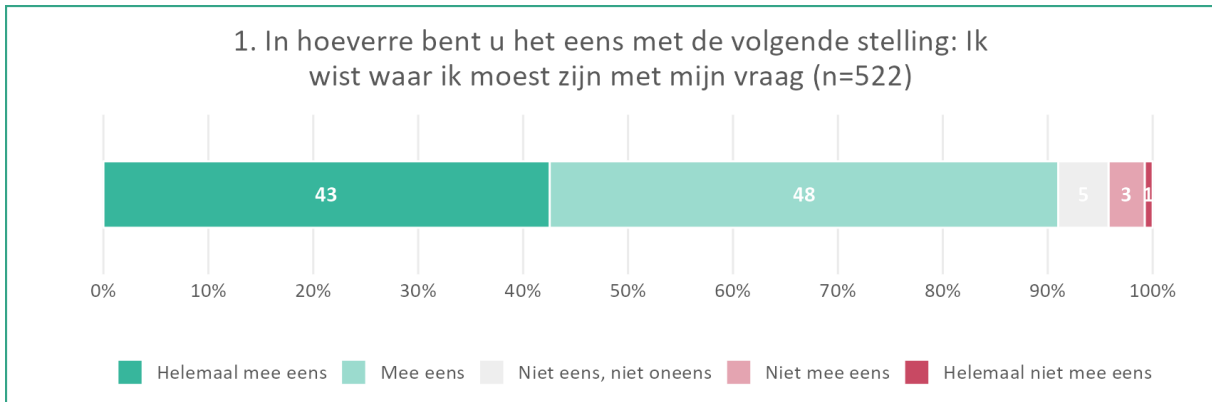
De toelichtingen bij de gesloten vragen (anders, namelijk...) worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal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



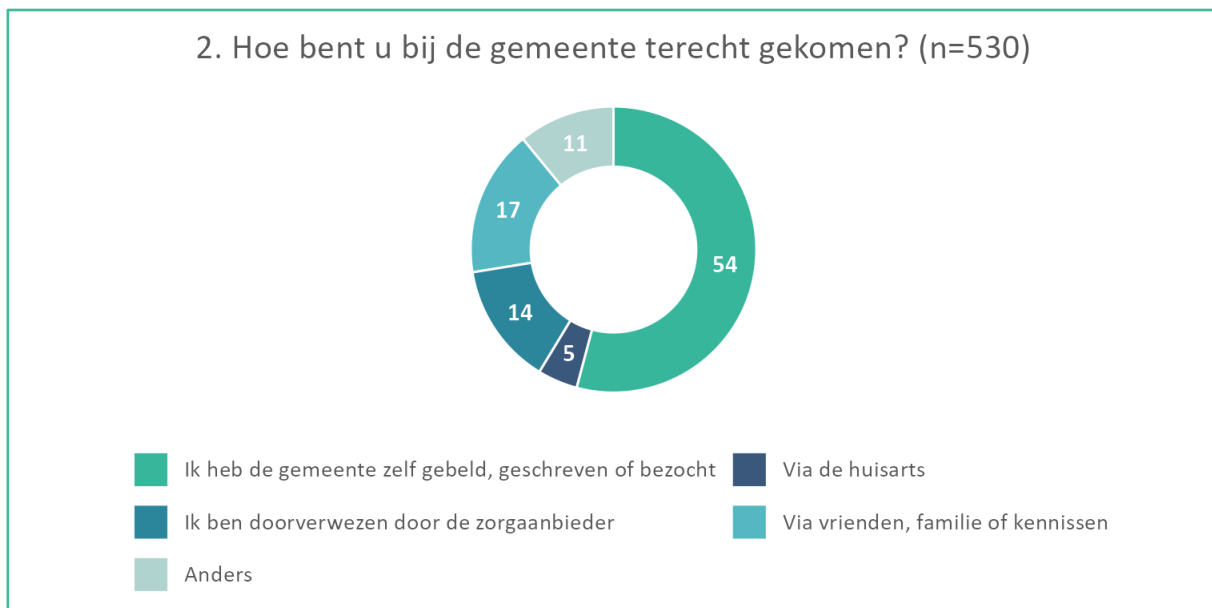
2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de ondersteuning

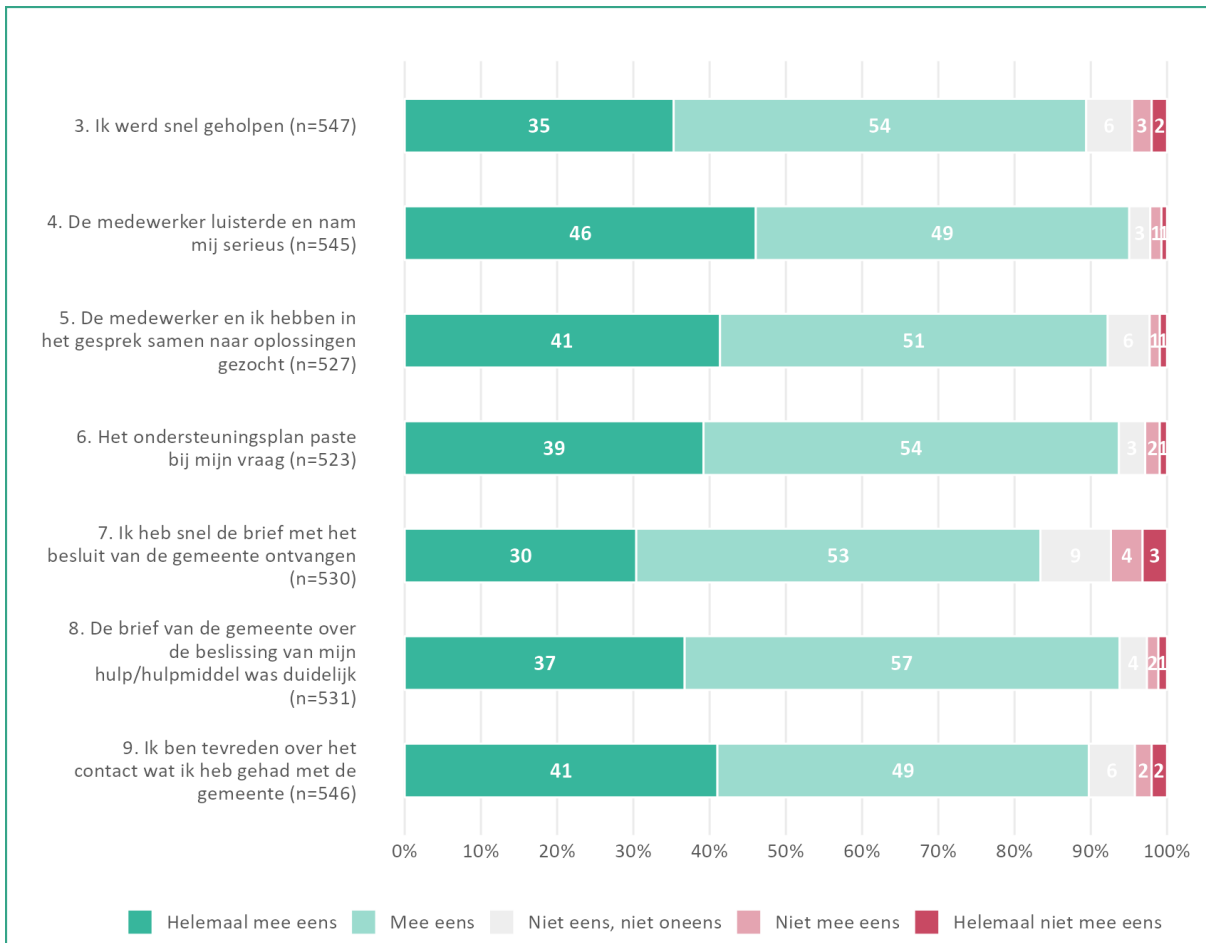
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2022 een gesprek hebben gehad is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



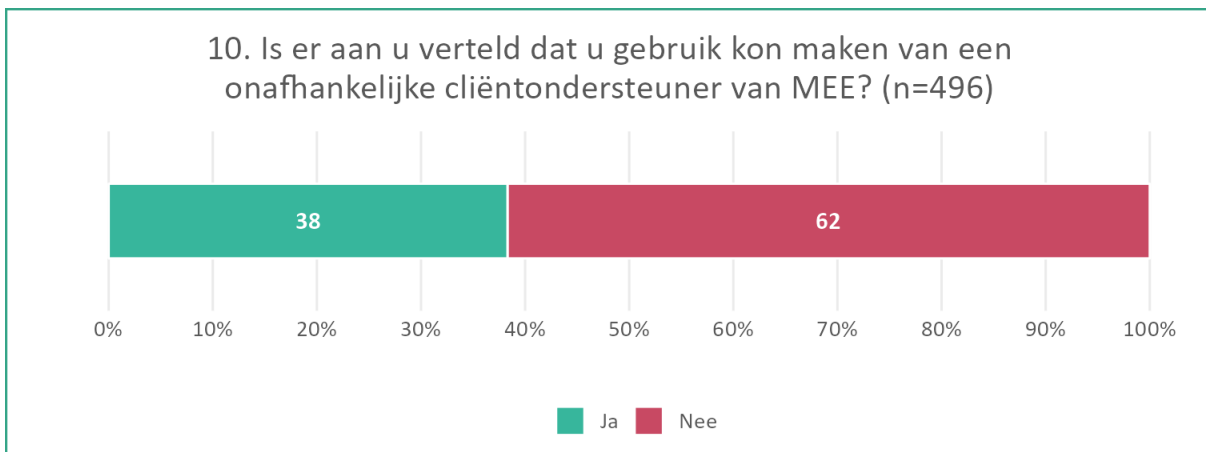
Antwoordoptie 'Niet van toepassing/Geen mening': v1 (n=25)



Bij antwoordoptie 'Anders'(n=58) geven respondenten de volgende toelichtingen: advocaat (1x); begeleider (4x); bewindvoerder (1x); eigen kennis (2x); ergotherapeut (2x); Gemeente nam contact op (4x); GGNet (5x); internet (1x); naasten (6x); neuroloog (1x); verlenging (8x); vluchtelingenwerk (1x); ziekenhuis (4x) en zorgaanbieder (10x).



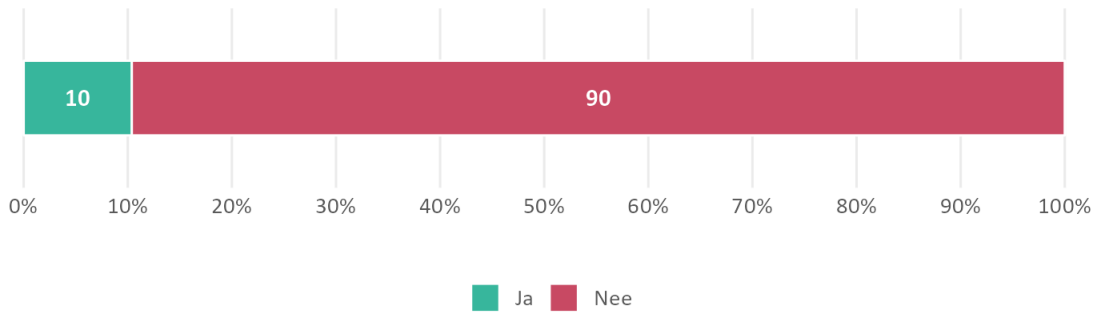
Antwoordoptie 'Geen mening / Niet van toepassing': v3 (n=9); v4 (n=8); v5 (n=21); v6 (n=20); v7 (n=17); v8 (n=16); v9 (n=10).



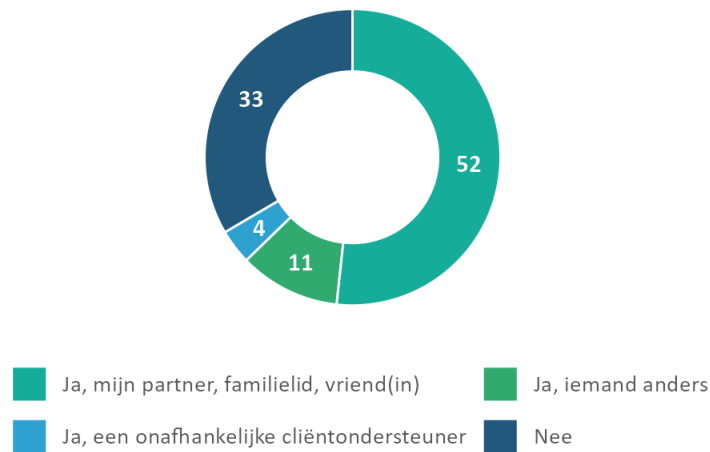
Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten de volgende toelichtingen: hielp niet (1x); was niet nodig (17x) en weet het niet meer (13x).



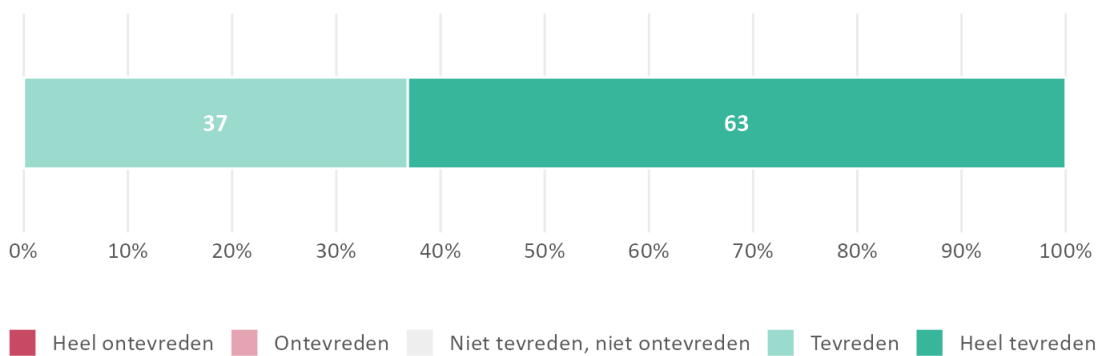
11. Had u, achteraf gezien, gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE? (n=318)



12. Was er bij het gesprek met de gemeente over de hulp nog iemand anders aanwezig? (n=526)

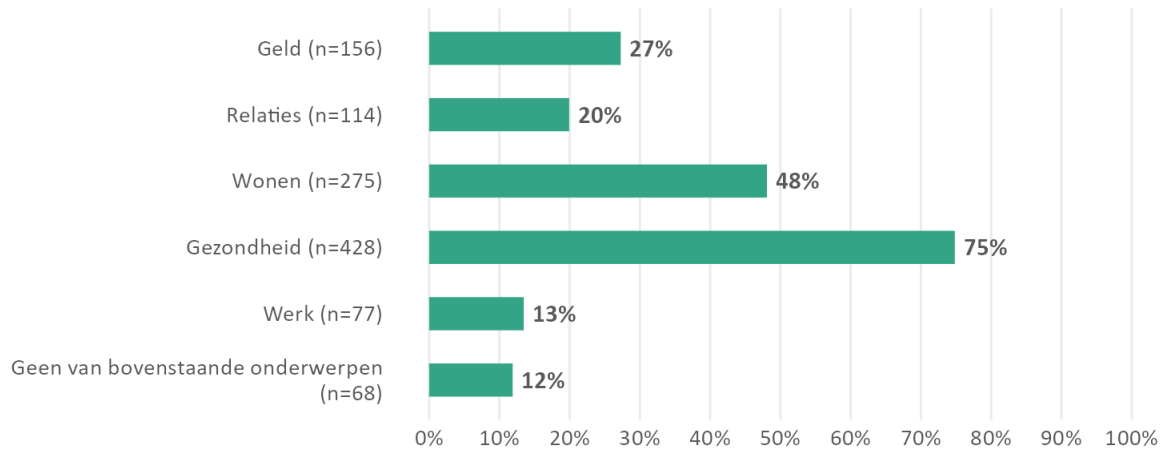


12a. Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuner? (n=19)

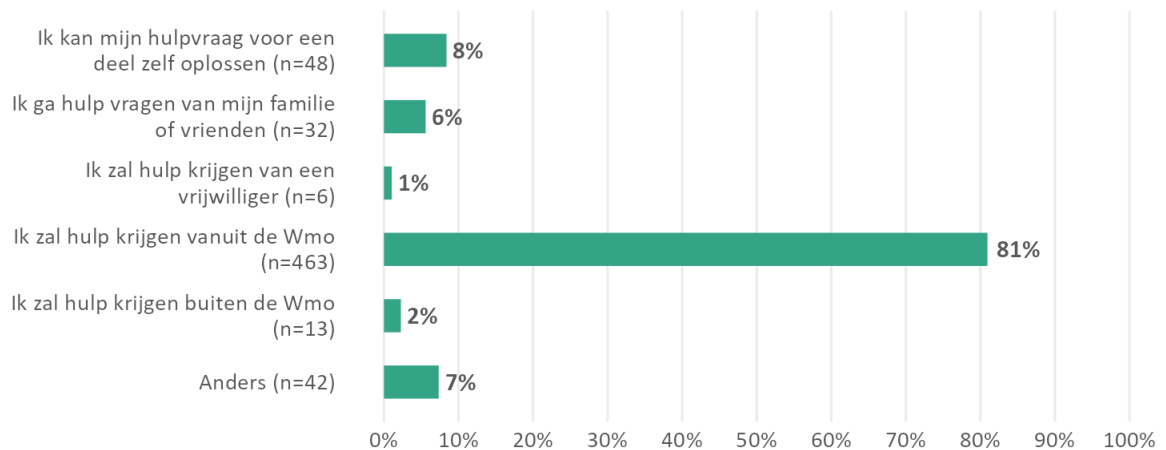




13. Zijn de volgende onderwerpen besproken tijdens het gesprek? (n=572)



14. Aan het einde van het gesprek was het volgende duidelijk: (n=572)



Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Aanvraag afgekeurd (7x); aanvraag aangepast (5x); aanvraag toegezegd (13x); gesprek was vermoeiend (1x); verlenging (4x) en zelf oplossen (3x).



15. Welk rapportcijfer geeft u het gesprek met de medewerker? (n=414) (1=zeer slecht; 10=zeer goed)		
	n	%
1	2	0,4
2	1	0,2
3	5	0,9
4	8	1,5
5	13	2,4
6	25	4,5
7	92	16,7
8	235	42,7
9	102	18,5
10	68	12,3
Gemiddelde:	8,0	

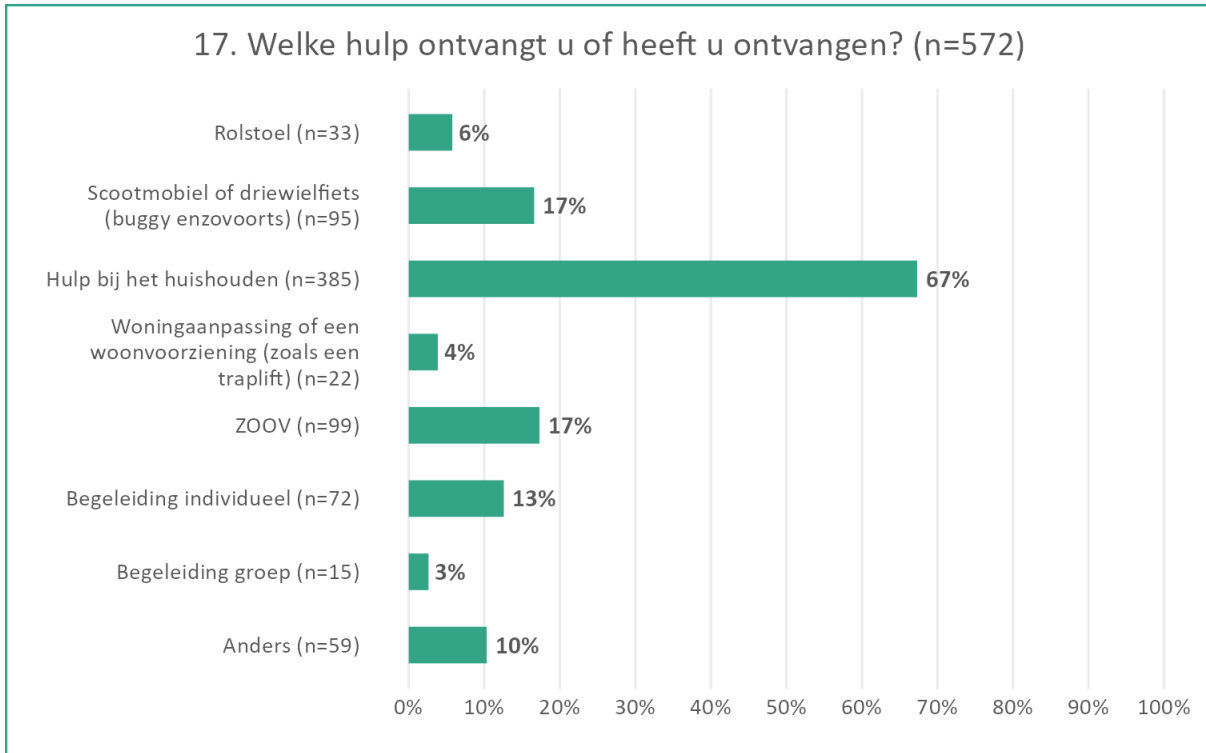
Vraag 16

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.

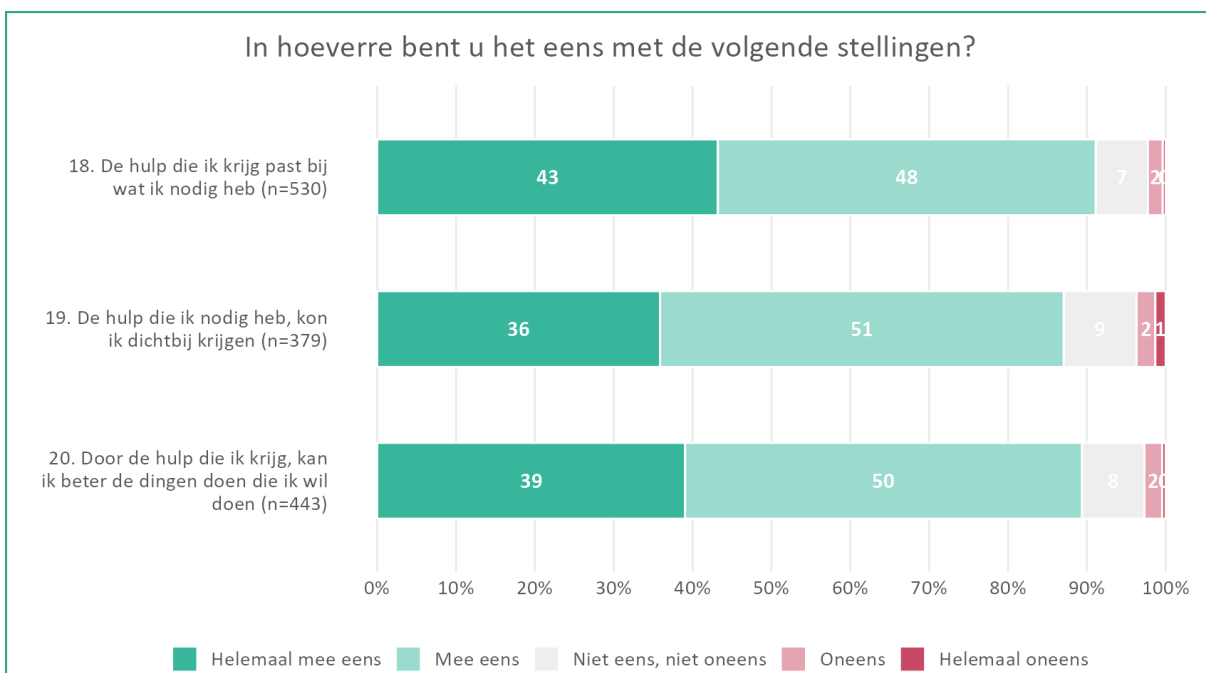


2.2 Uw ervaringen met de hulp

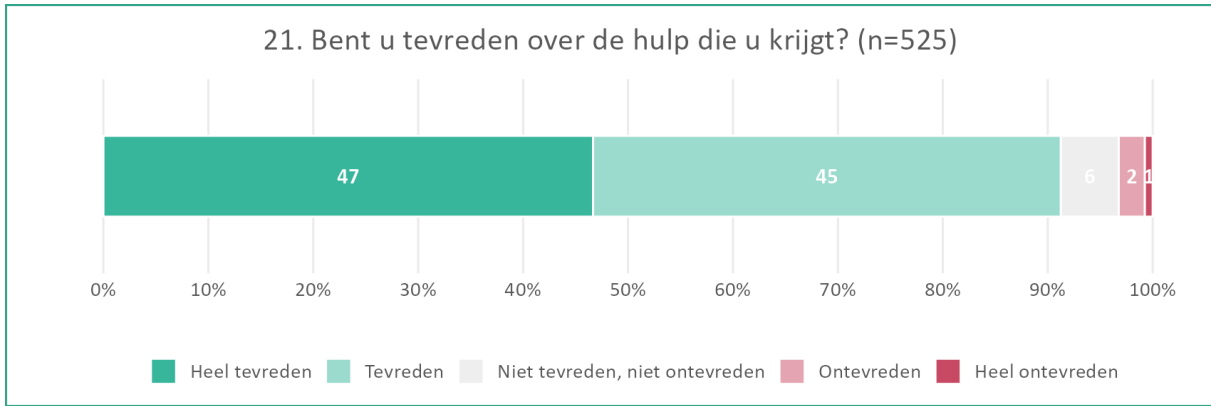
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de deelnemers met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



Bij antwoordoptie 'Anders' (n=59) geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: Alarmknop (1x); alleen opties besproken (2x); autisme coach (1x); begeleiding (3x); dagbesteding (8x); douche hulp (1x); financiële ondersteuning (2x); huishoudelijke hulp (4x) hulpmiddel (6x); nog niks (10x); parkeerkaart (8x); vervoerspas (1x) en woningaanpassingen (4x).



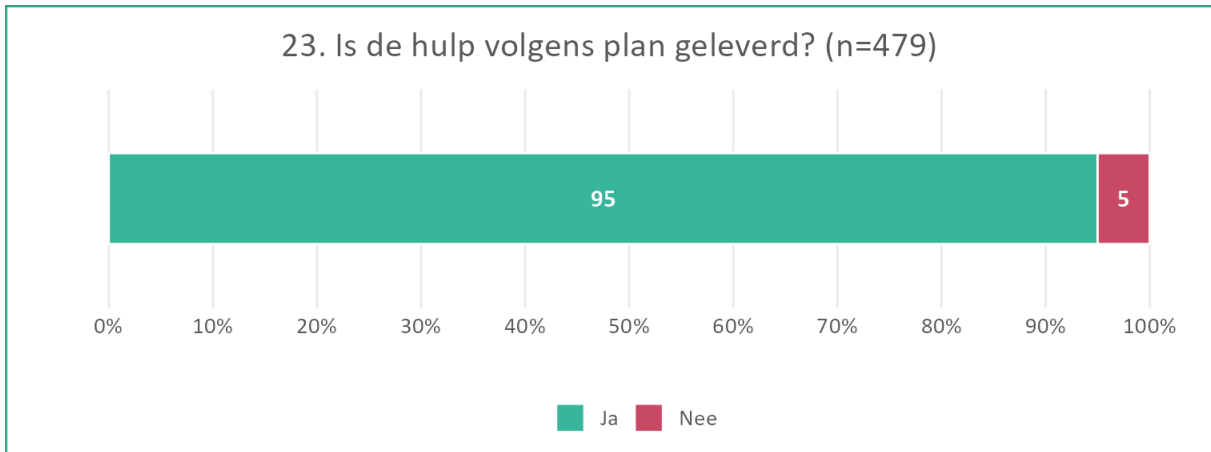
Antwoordoptie 'Geen mening / Niet van toepassing': v18 (n=15); v19 (n=68); v20 (n=45)



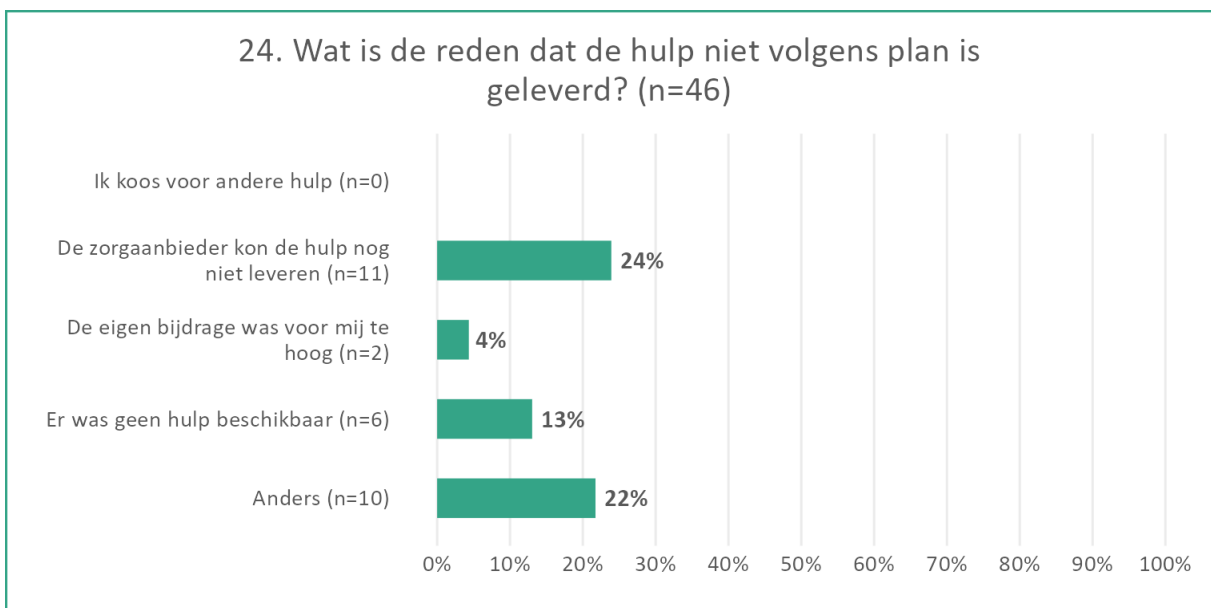
Antwoordoptie 'Geen mening / Niet van toepassing': v21 (n=20)

Vraag 22

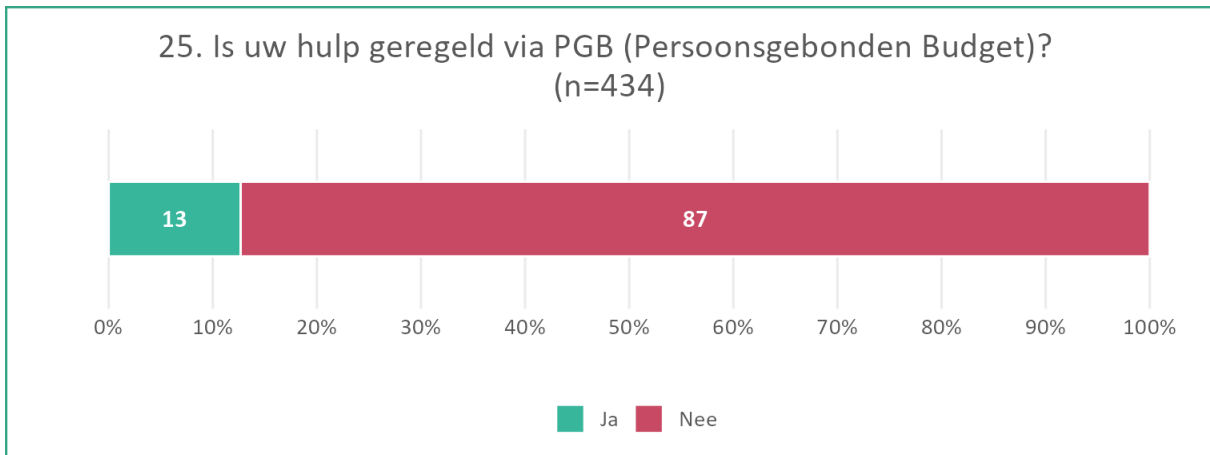
De toelichtingen bij vraag 22 'Kunt u vertellen waarom u wel of niet tevreden bent?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



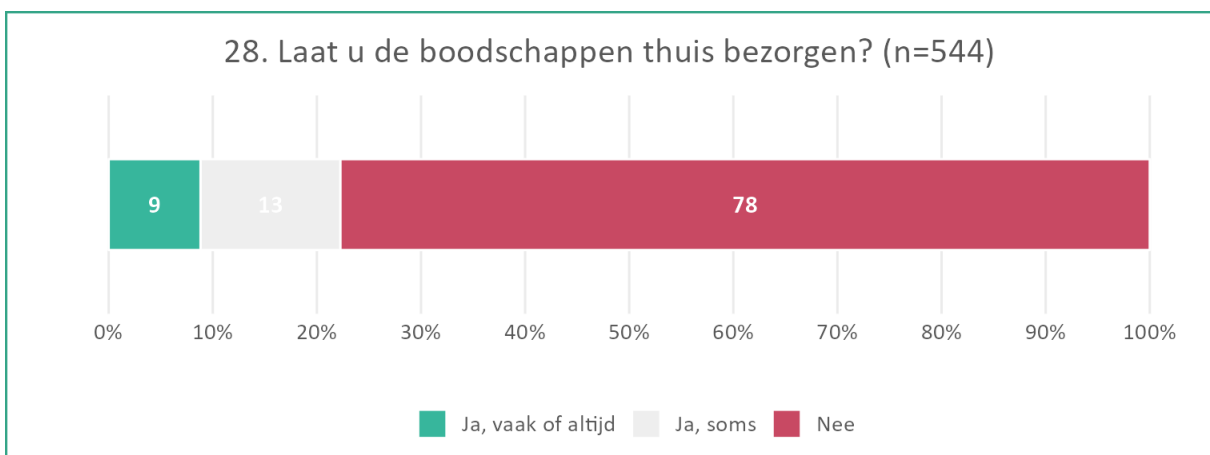
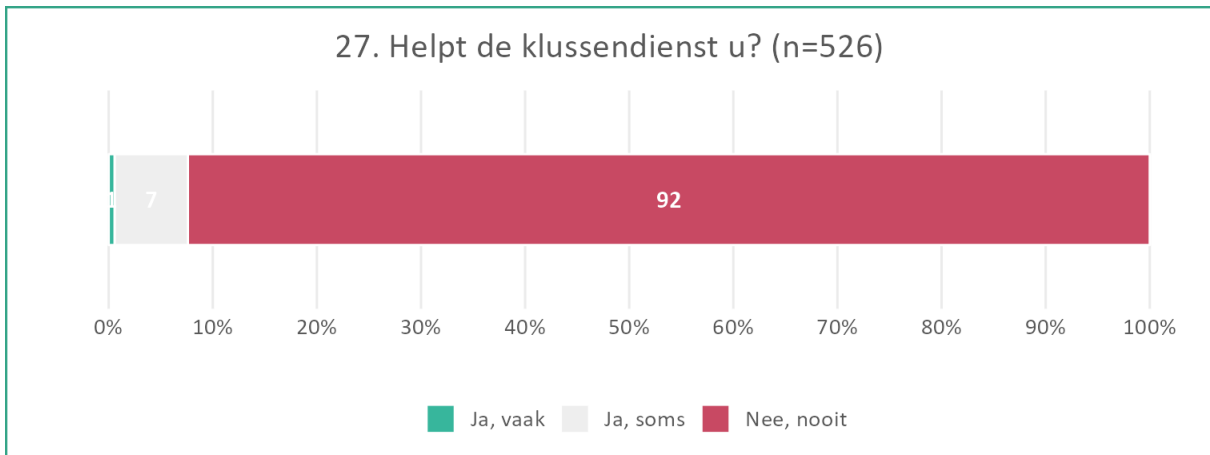
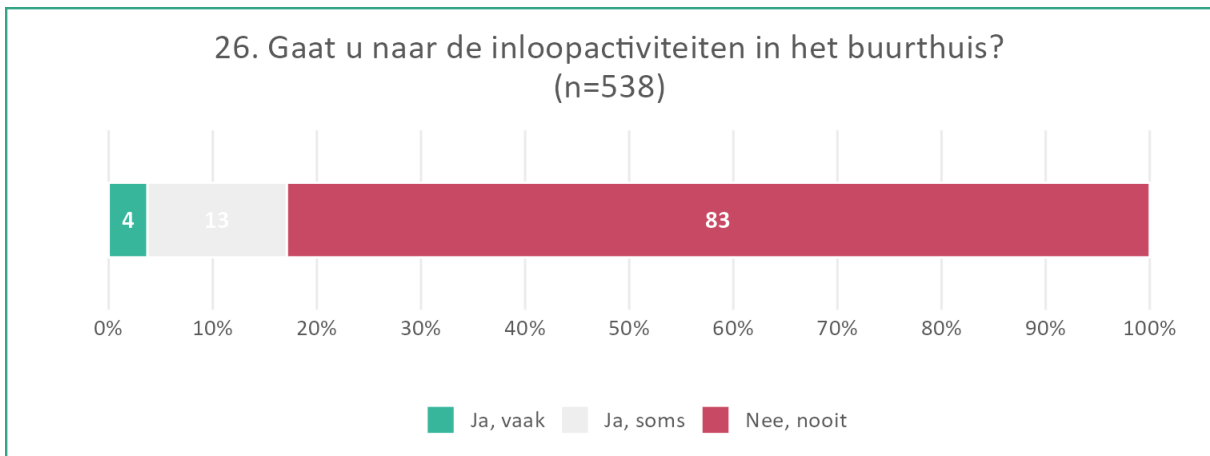
Antwoordoptie 'Weet ik niet': v23 (n=32)

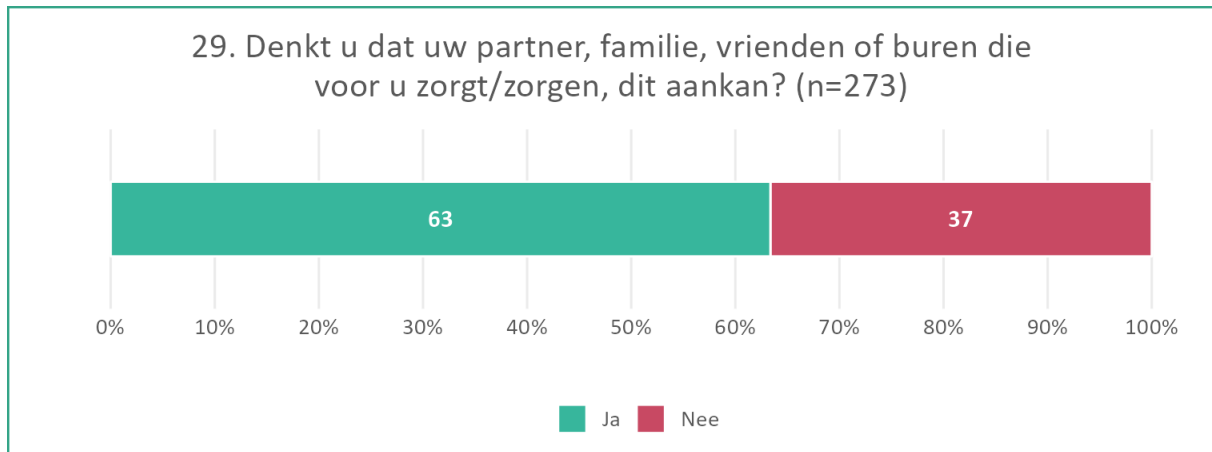


Bij antwoordoptie 'Anders' (n=10) geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: Aanvraag afgewezen (1x); aanvraag duurde lang (3x); hadden andere wens (1x); kreeg minder hulp dan afgesproken (2x); fiets had mankementen (1x) en veel hulpwisselingen (1x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v25 (n=83)





Antwoordoptie 'Weet ik niet': v29 (n=87). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v29 (n=168)

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

Rimmer van Poeteren – r.vanpoeteren@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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

