ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

september 2020

CONCEPTRAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Weert

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

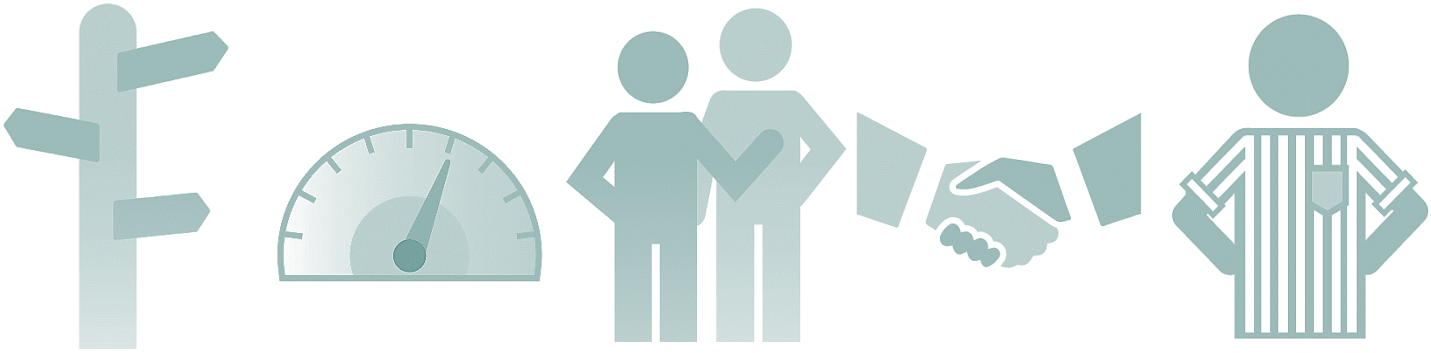
Gemeente Weert

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.

Aantallen

Uitgenodigd	1075
Ingevuld	360
Responspercentage	34%

CONTACT



78% +2%
wist waar zij moest zijn

72% -4%
werd snel geholpen

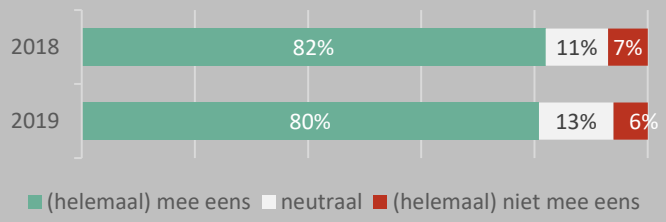
87% -1%
voelde zich serieus genomen

81% -1%
zocht samen naar oplossingen

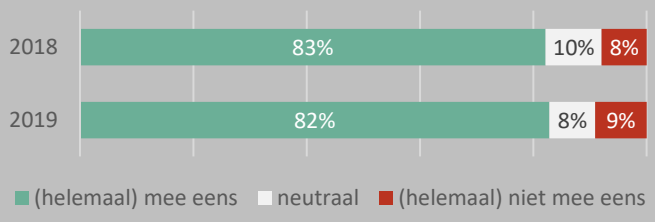
38% =0%
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

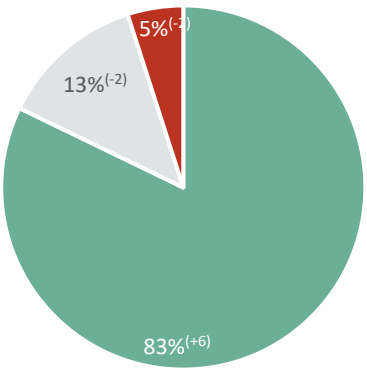


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

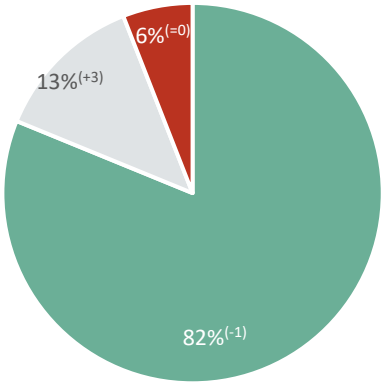


RESULTAAT

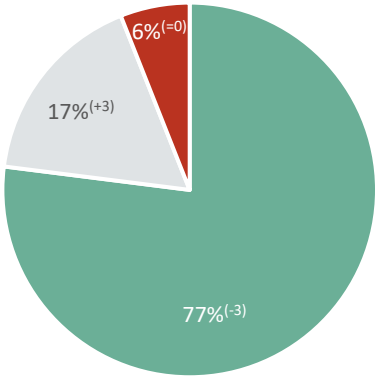
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG

71% -9%
had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek

67% =0%
kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek

73% +7%
vond het makkelijk om het verslag te lezen

COMPLI-MENTEN

“Ik was blij dat de maatschappelijk werker me 'bij de hand heeft genomen’ anders was ik nooit hulp gaan zoeken.”

“Dankzij mijn scootmobiel kan ik weer onder de mensen komen. Mijn wereld was erg klein geworden, nu geniet ik weer!”

MANTELZORG

53% +3%
heeft een mantelzorger

74% +9%
van de mantelzorgers was aanwezig bij het (keukentafel)gesprek

VERBETER-PUNTEN

“De tijd van aanvragen tot daadwerkelijk uitvoering kan wel wat sneller en efficienter.”

“Tot nu toe wat rommelige afspraken.”

TEVREDENHEID

83% +5%
is tevreden over het vervoer van Omnibuzz

86% -2%
is tevreden over de hulp bij het huishouden

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 4

1.1 Aanleiding en doel 4

1.2 Aanpak onderzoek 4

1.2.1 Doelgroep 4

1.2.2 Vragenlijst 4

1.2.3 Dataverzamelingsmethode 4

1.2.4 Respons 5

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer 5

2 | Resultaten 6

2.1 Contact met de gemeente 6

2.2 Kwaliteit van de hulp 8

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op 9

2.4 Het (keukentafel)gesprek 12

2.5 Mantelzorg 14

2.5.1 Samenvatting open vraag 17

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Weert is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-hulp 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 ervaringsonderzoek 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 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Weert die in 2019 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan.

1.2.2 Vragenlijst

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

- Contact met de gemeente
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op

In overleg met de gemeente Weert is ook ingegaan op een aantal aanvullende thema's, zijnde:

- Het keukentafelgesprek
- Mantelzorg

1.2.3 Dataverzamelingsmethode

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 ondersteuning hebben aangevraagd.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. Deze code is alleen gebruikt voor de verzending en was niet inzichtelijk voor de gemeente, om de vertrouwelijkheid te waarborgen. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1075
Aantal reacties (bruto respons)	360 (33,5%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	360 (33,5%)
Nauwkeurigheidsmarge	4,2%

Uitgaande van 360 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 4,2%. 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 4,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,8% en 54,2% ligt.

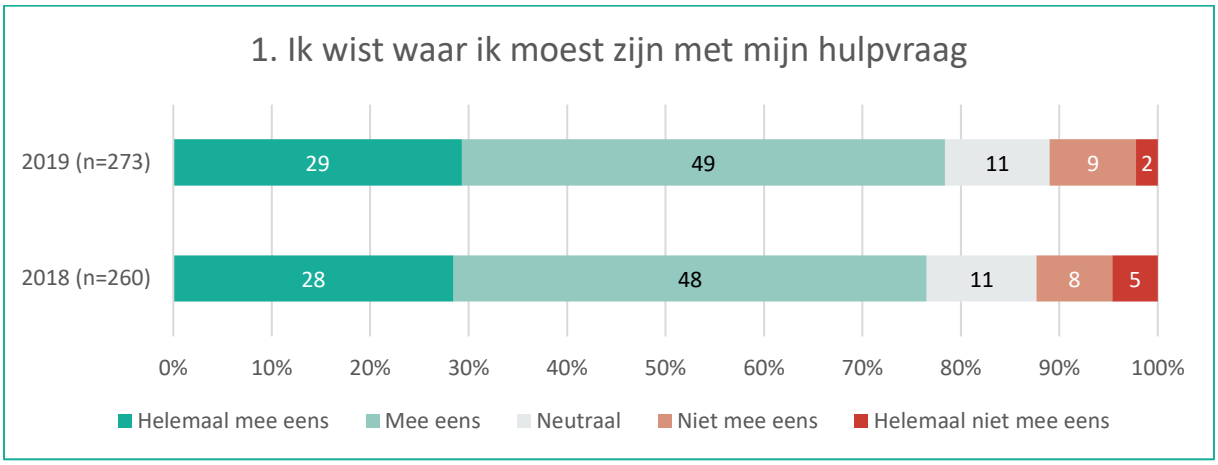
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptrapportage van de resultaten. Deze rapportage wordt besproken met de gemeente Weert, vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het keukentafelgesprek en mantelzorg.

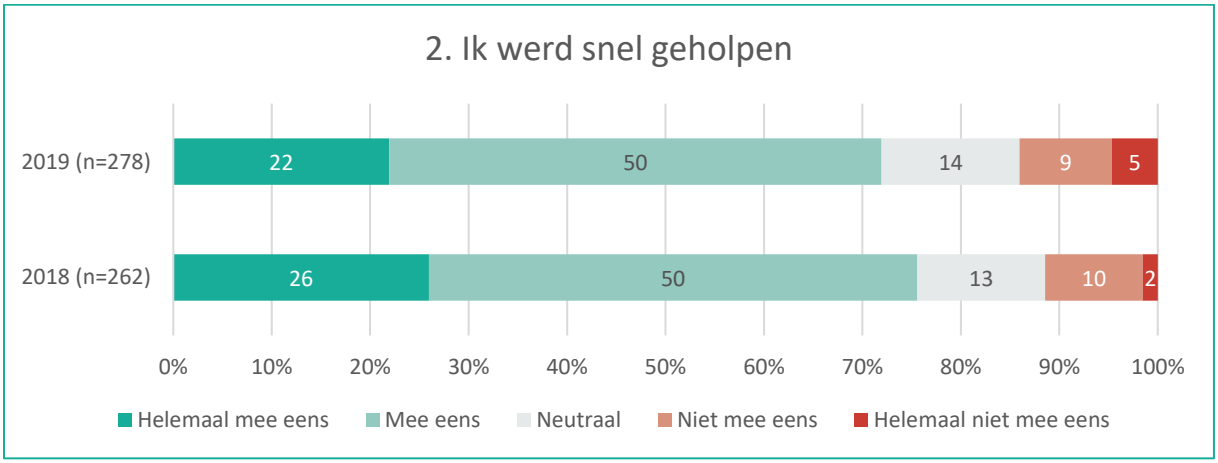
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’ buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld ‘v1 (n=3)’, waarbij ‘v1’ staat voor vraag 1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

2 | Resultaten

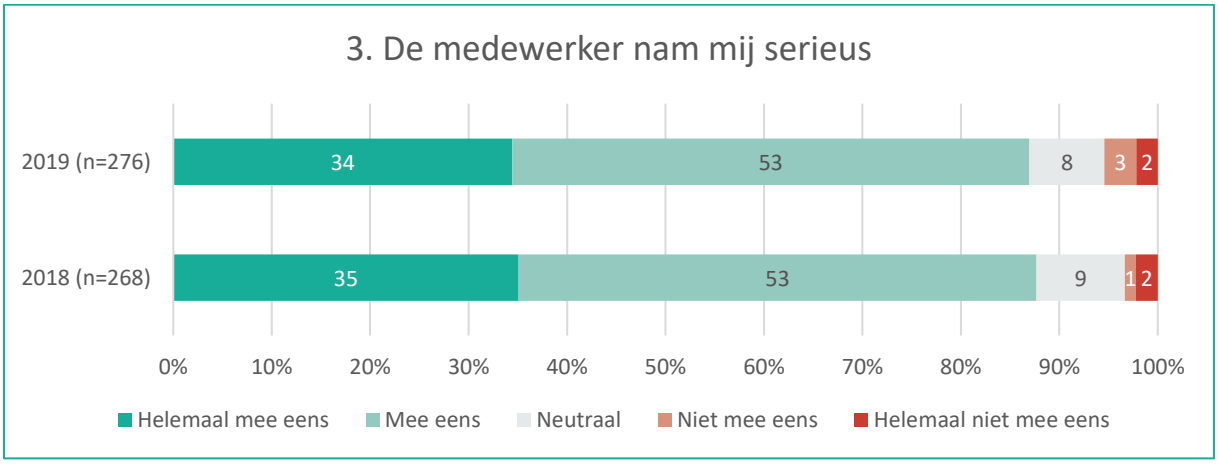
2.1 Contact met de gemeente



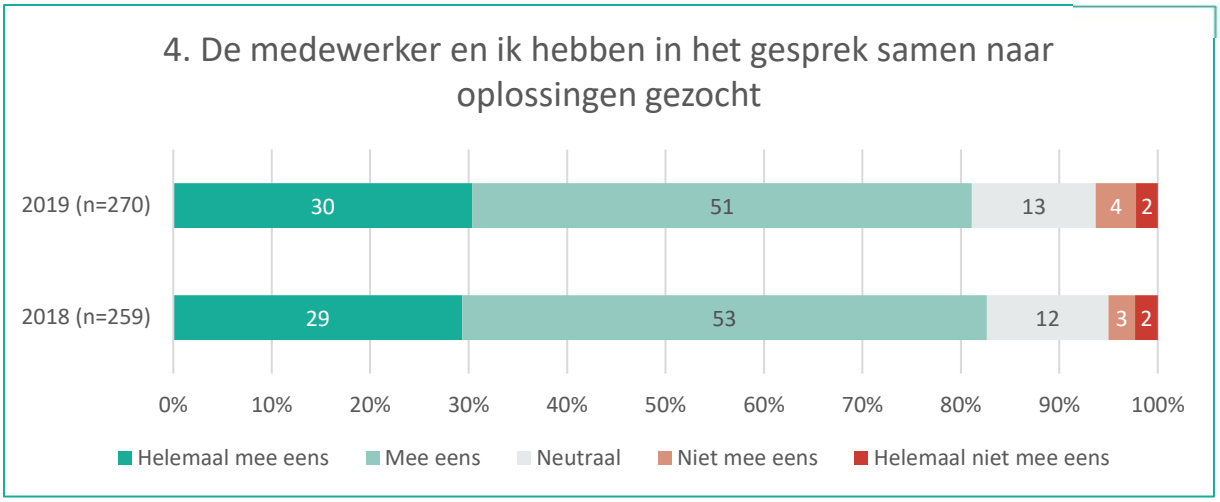
Antwoordoptie 'geen mening': (n=3). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=54).



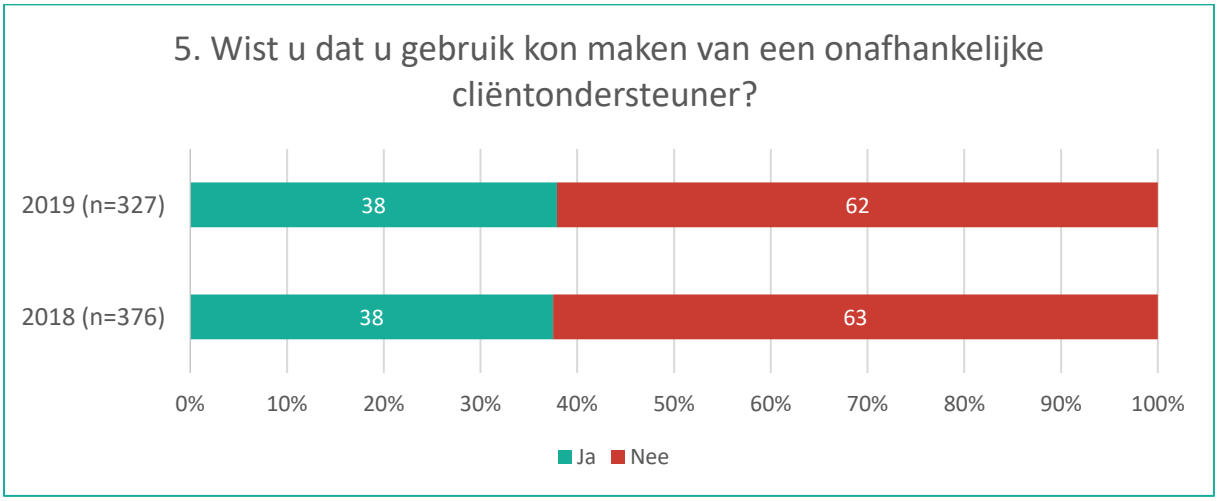
Antwoordoptie 'geen mening': (n=3). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=53).



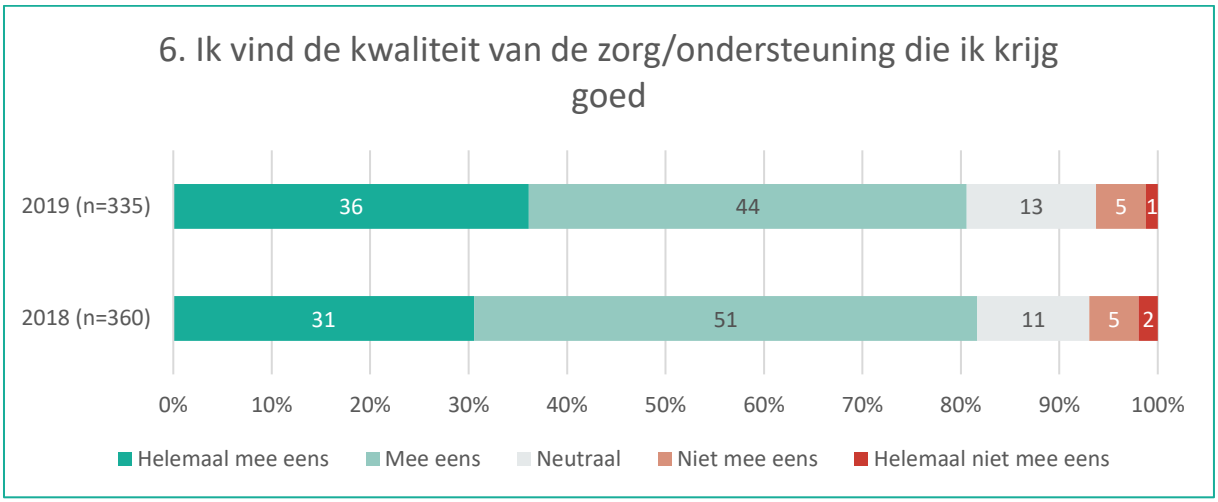
Antwoordoptie 'geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=53).



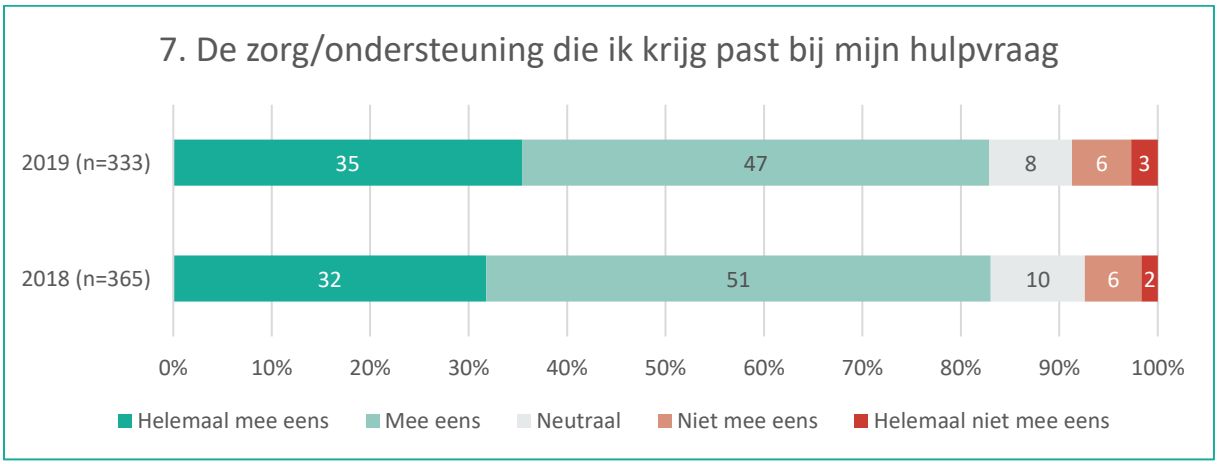
Antwoordoptie 'geen mening': (n=4). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=58).



2.2 Kwaliteit van de hulp

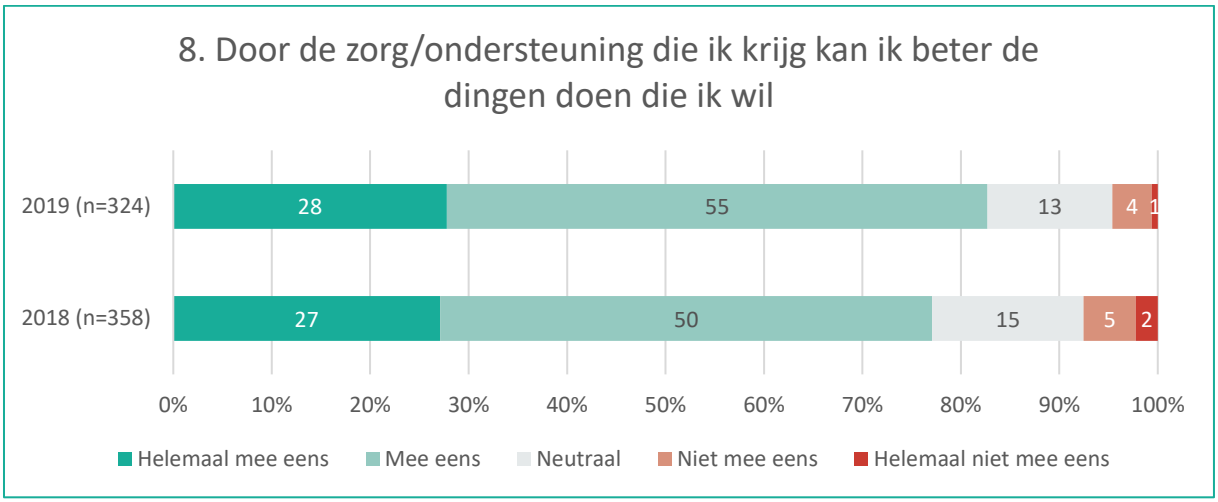


Antwoordoptie ‘geen mening’: (n=2). Antwoordoptie ‘niet van toepassing’: (n=13).

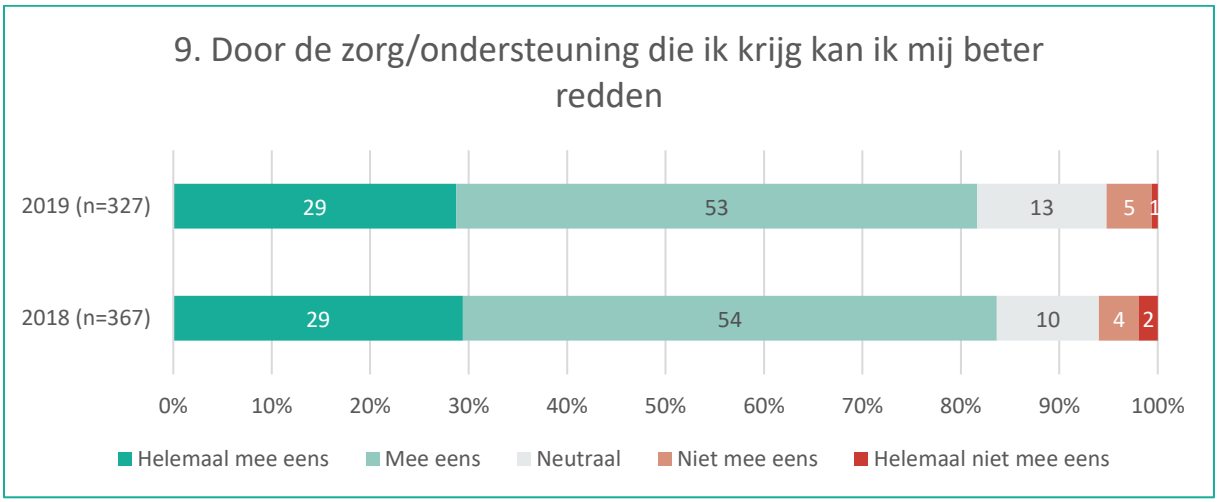


Antwoordoptie ‘geen mening’: (n=1). Antwoordoptie ‘niet van toepassing’: (n=13).

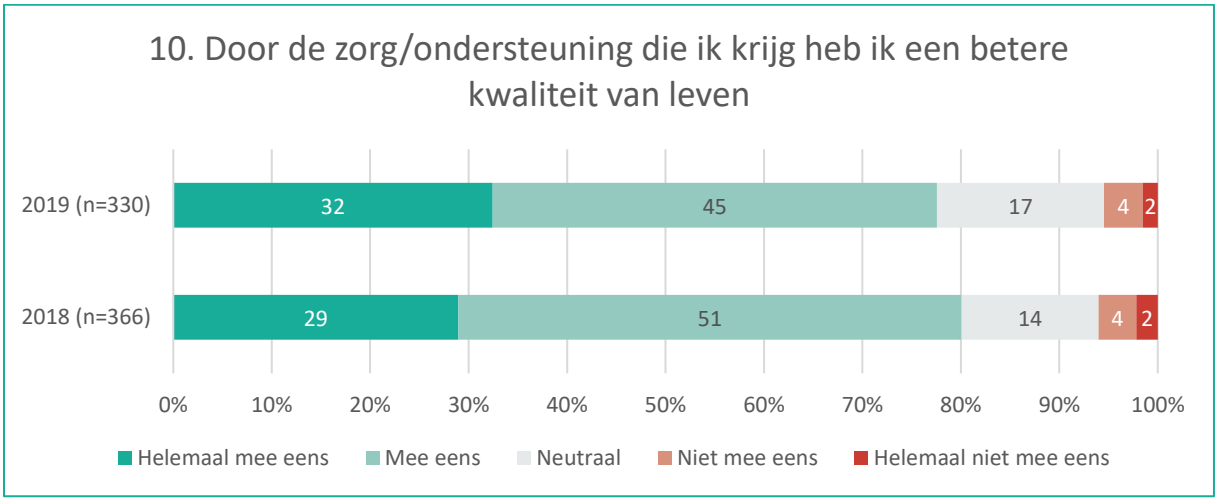
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



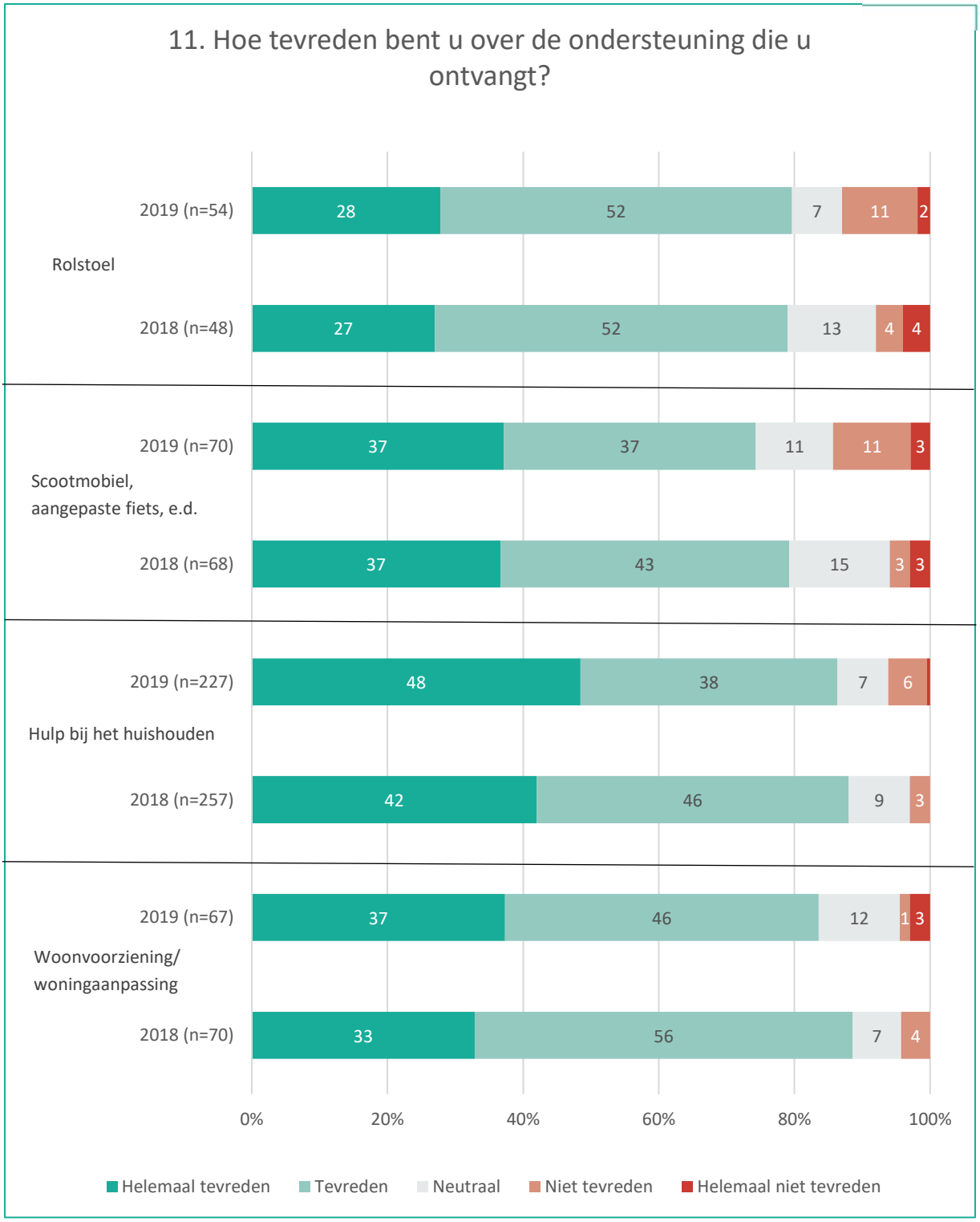
Antwoordoptie 'geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=13).

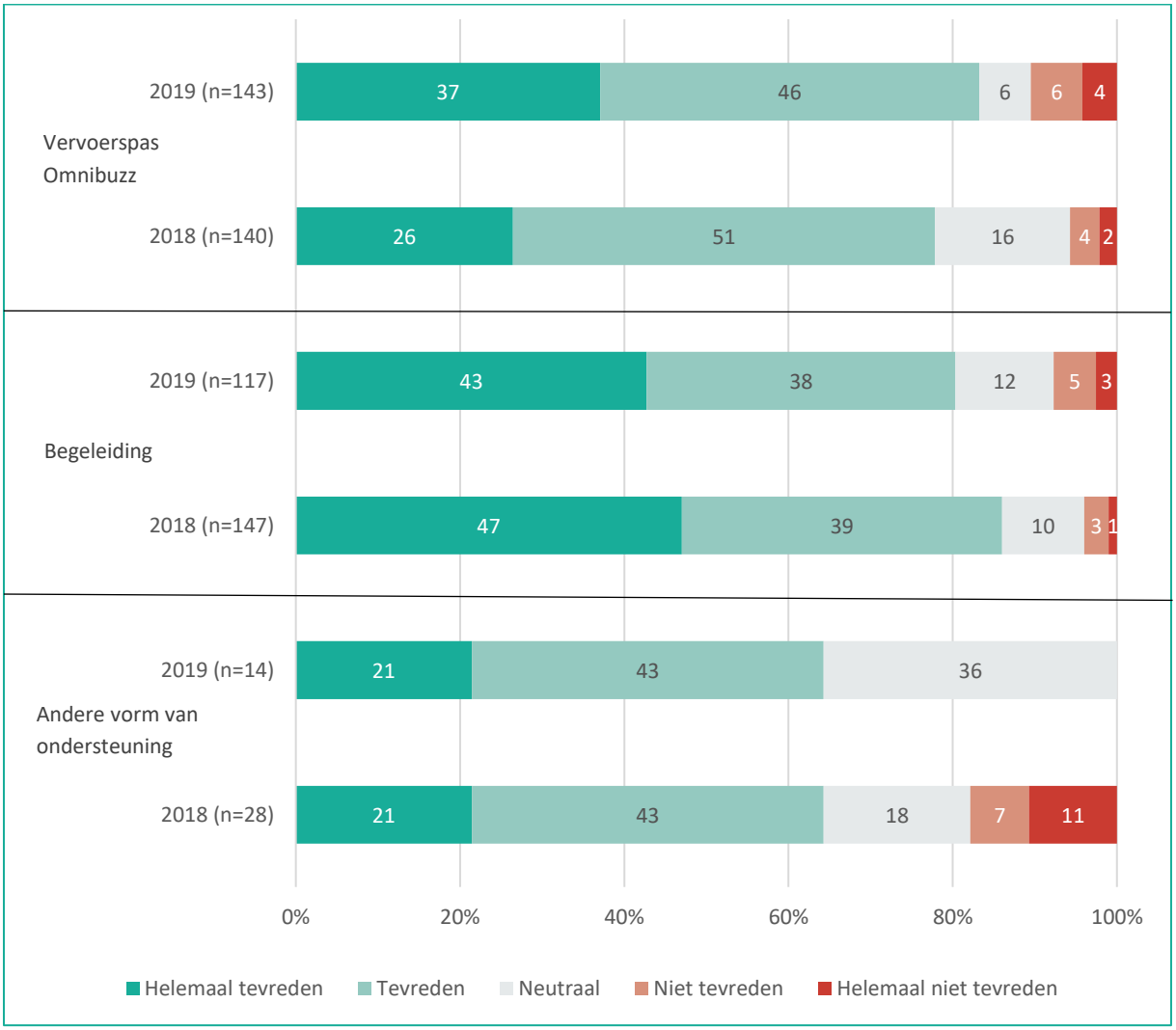


Antwoordoptie 'geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=17).



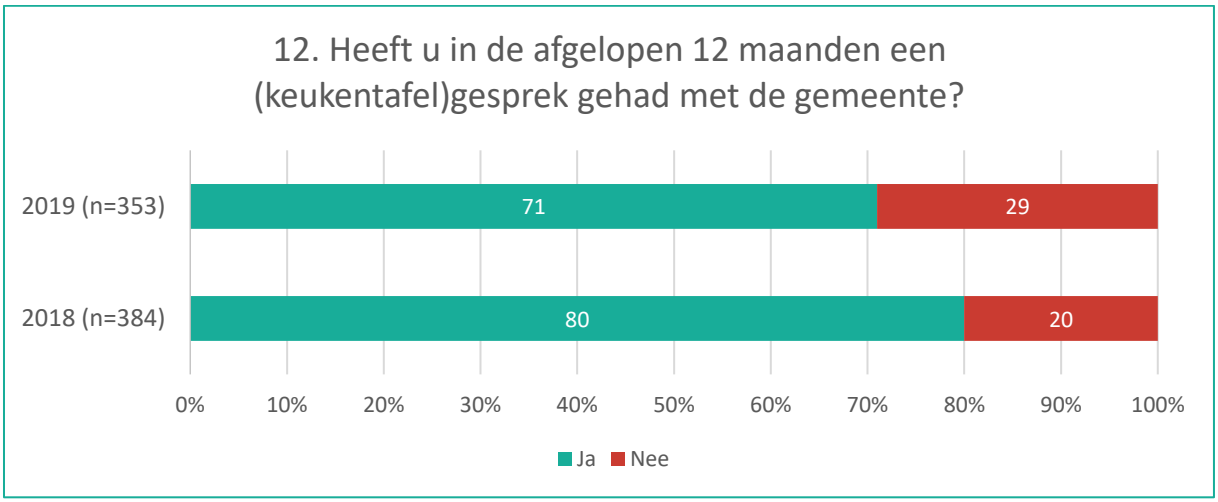
Antwoordoptie 'geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=14).

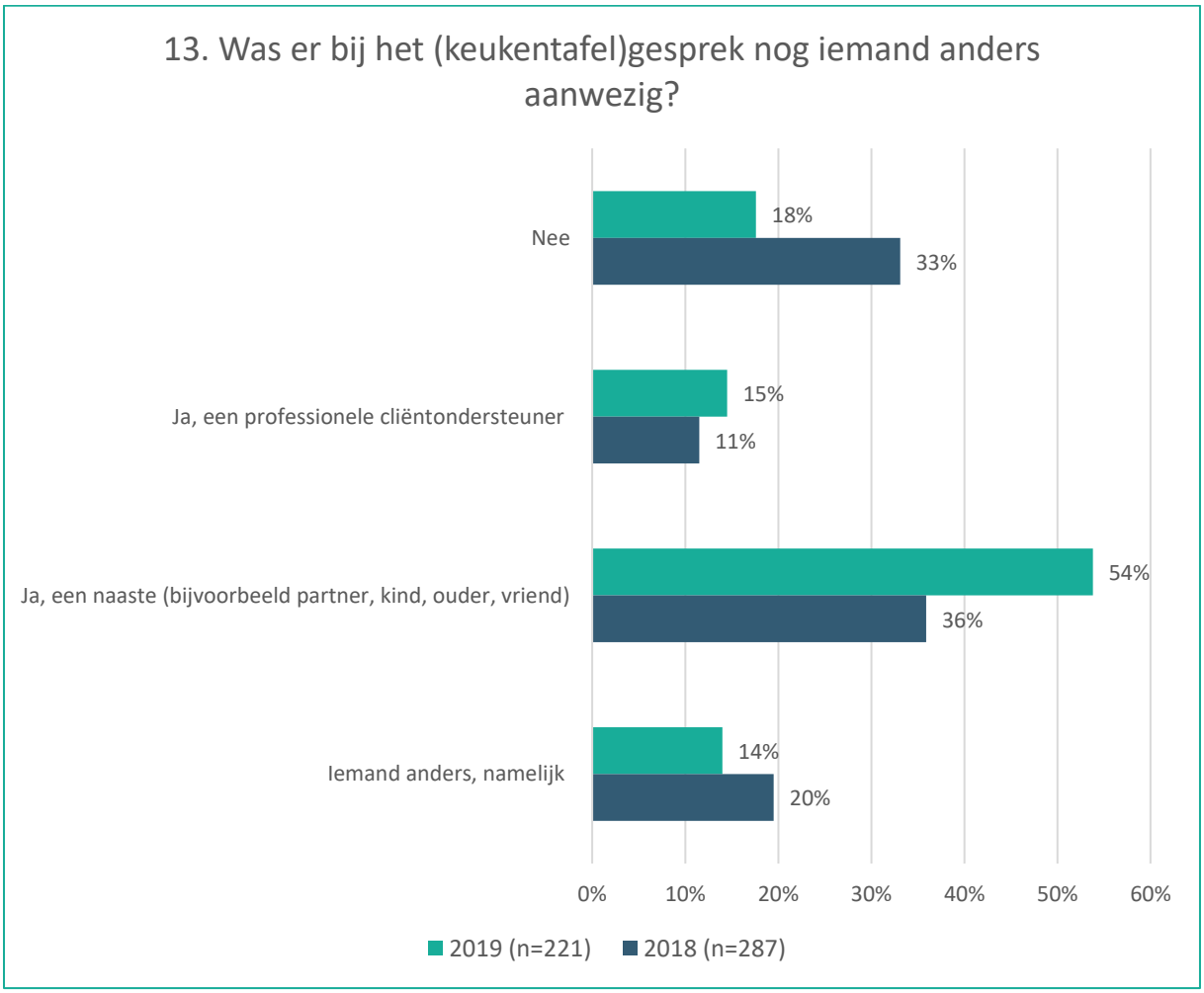

11. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u ontvangt?
Rolstoel
2019 (n=54)
28
52
7
11
2
2018 (n=48)
27
52
13
4
4
Scootmobiel, aangepaste fiets, e.d.
2019 (n=70)
37
37
11
11
3
2018 (n=68)
37
43
15
3
3
Hulp bij het huishouden
2019 (n=227)
48
38
7
6
2018 (n=257)
42
46
9
3
Woonvoorziening/ woningaanpassing
2019 (n=67)
37
46
12
1
3
2018 (n=70)
33
56
7
4
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Helemaal tevreden
Tevreden
Neutraal
Niet tevreden
Helemaal niet tevreden



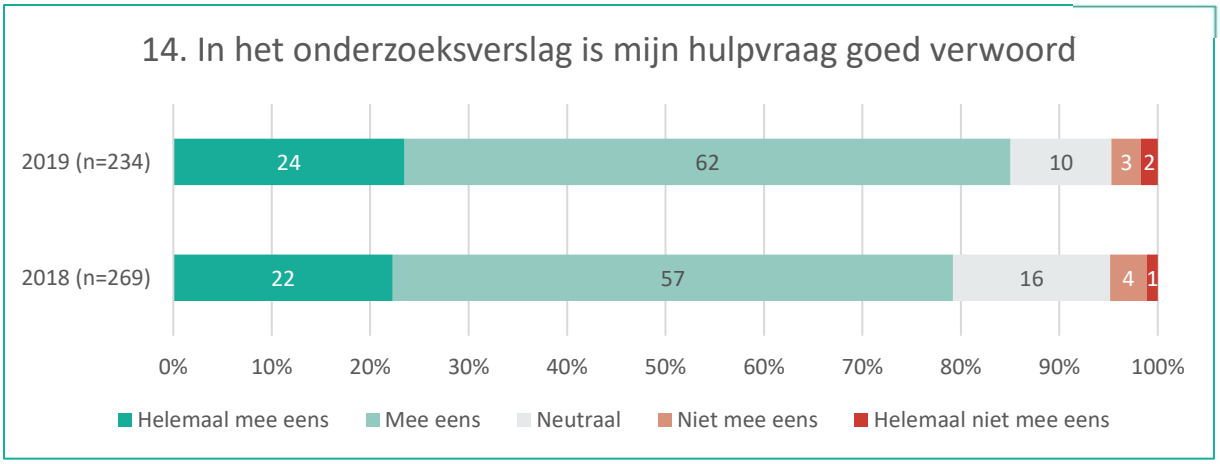
Bij de antwoordoptie ‘een andere vorm van ondersteuning’ wordt onder andere genoemd: ‘case manager’, ‘individuele ondersteuning’, poetshulp via Tzorg’ en ‘vervoerspas Valys’.

2.4 Het (keukentafel)gesprek

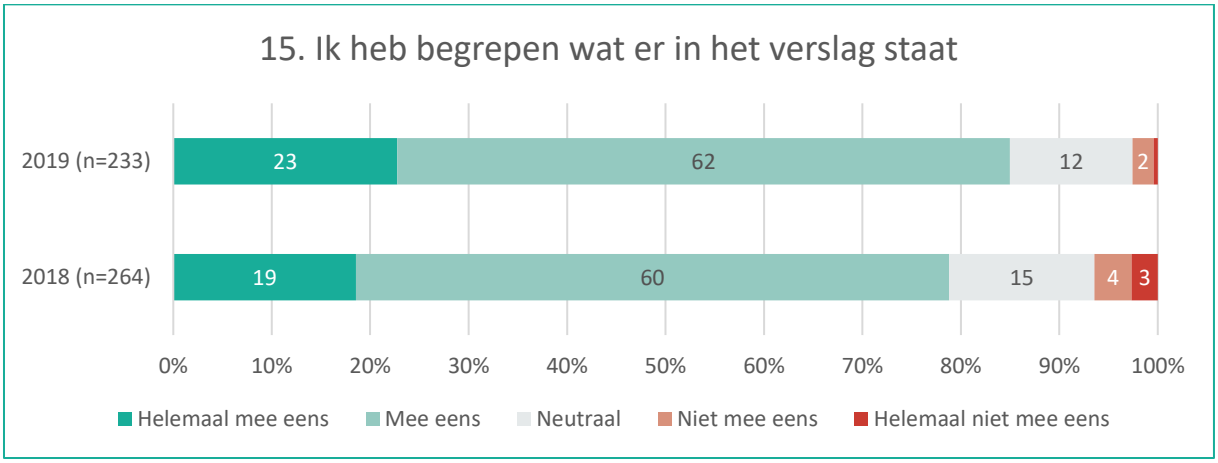




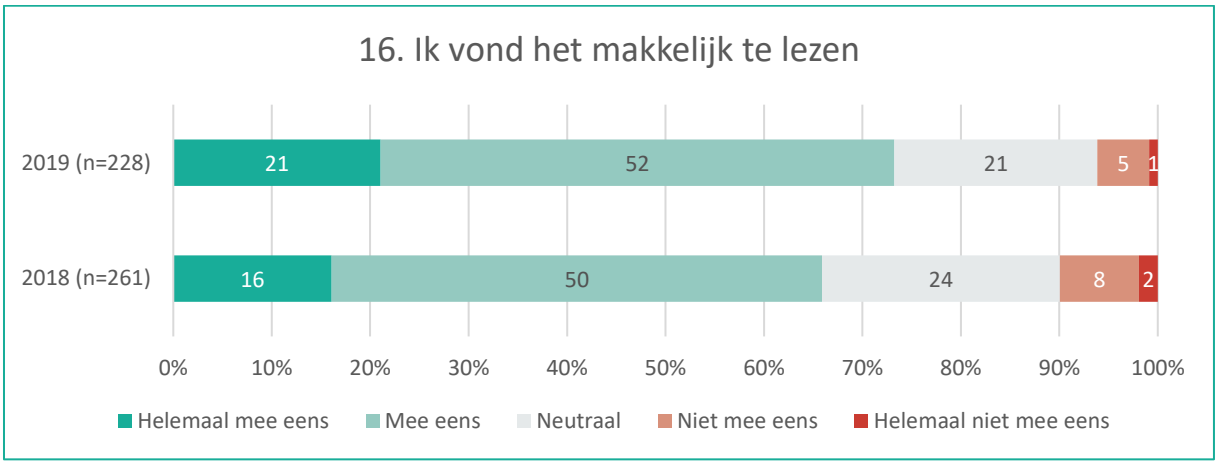
Bij de antwoordoptie 'Ja iemand anders' wordt onder andere genoemd: 'begeleider', 'broer', 'mantelzorgmakelaar', 'ORA zorg', 'stagiair WMO', 'thuisbegeleider' en 'zorgboerderij'.



Antwoordoptie 'geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=3).

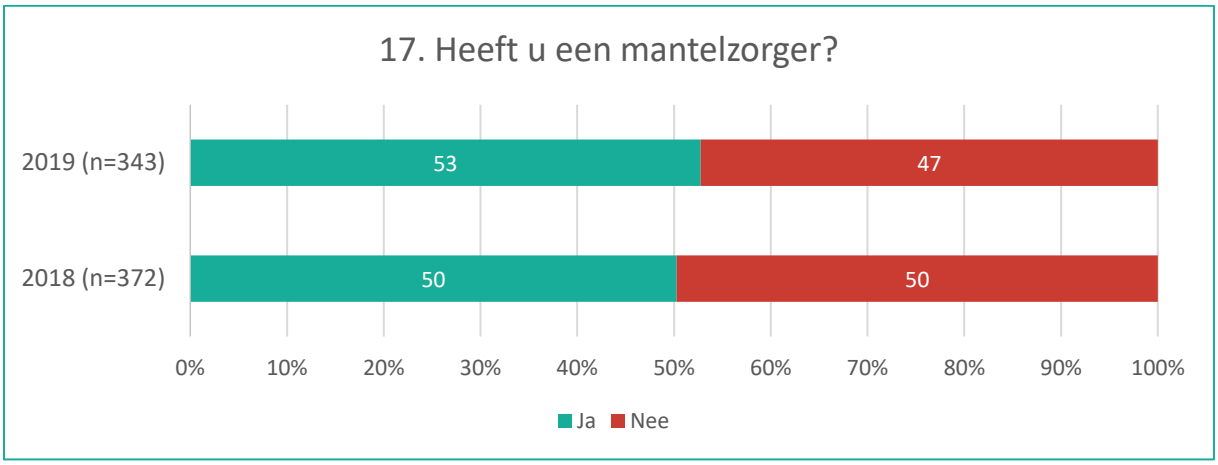


Antwoordoptie 'geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=4).

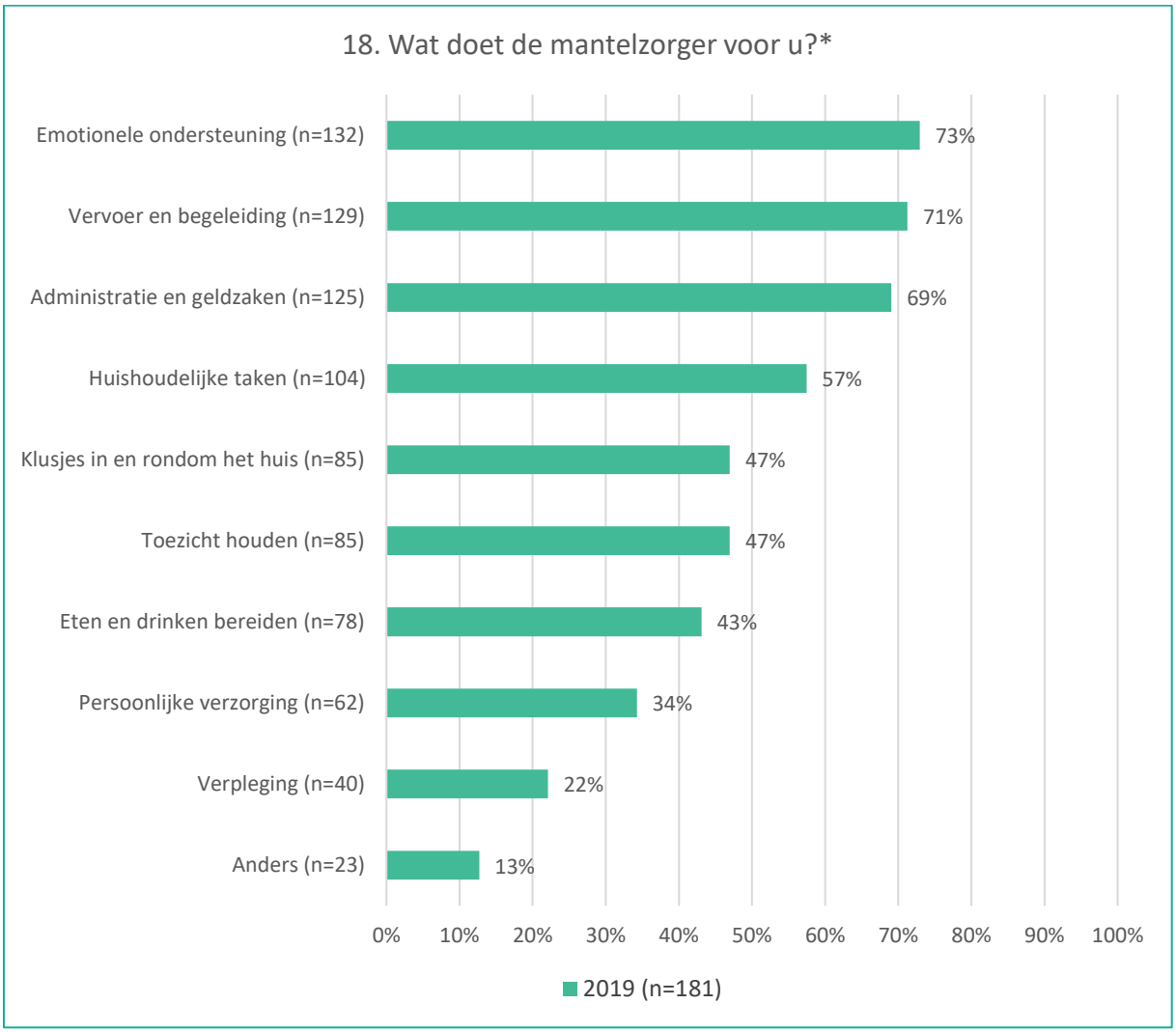


Antwoordoptie 'geen mening': (n=4). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=4).

2.5 Mantelzorg

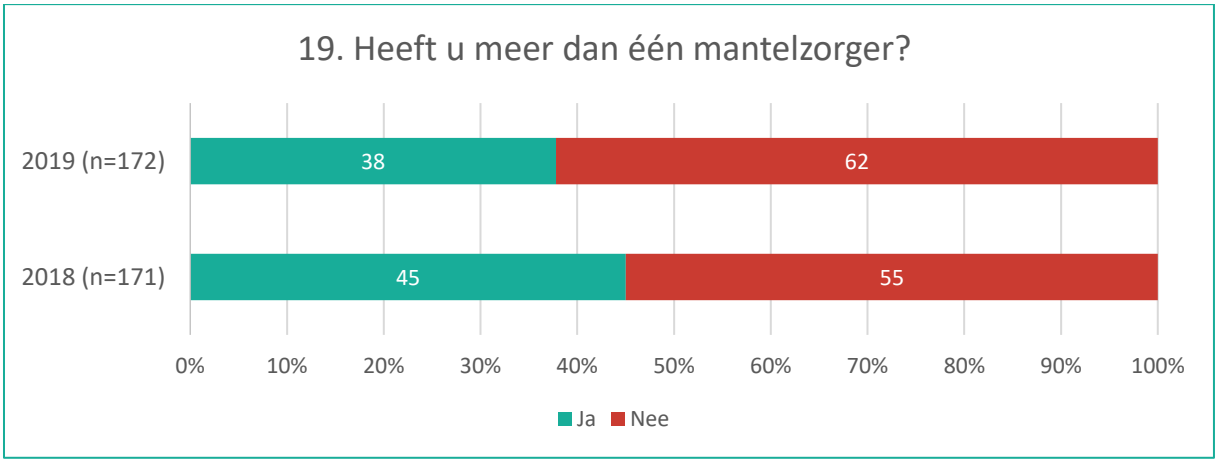


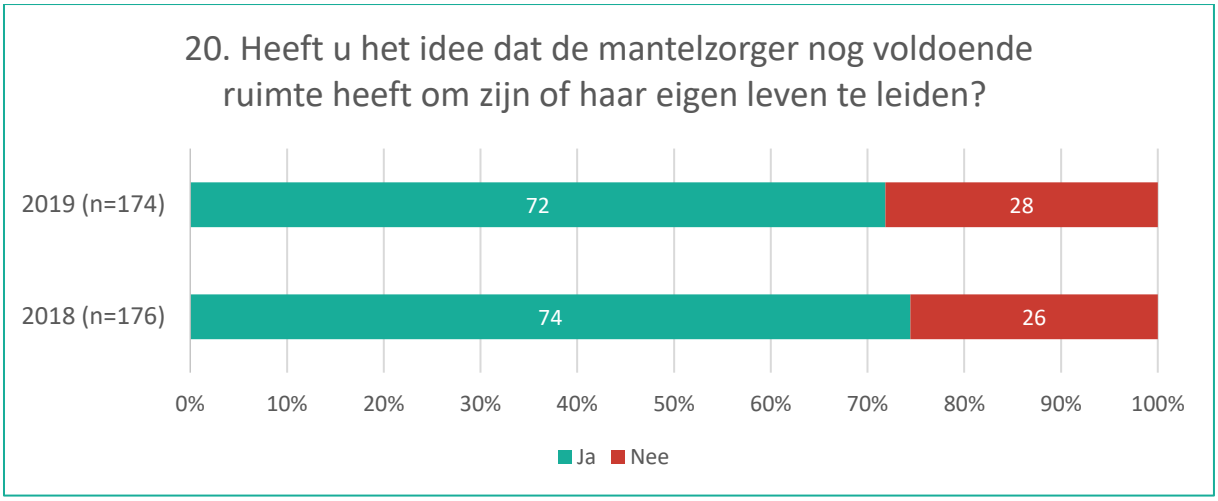
Onderstaande vraag is alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven een mantelzorger te hebben.

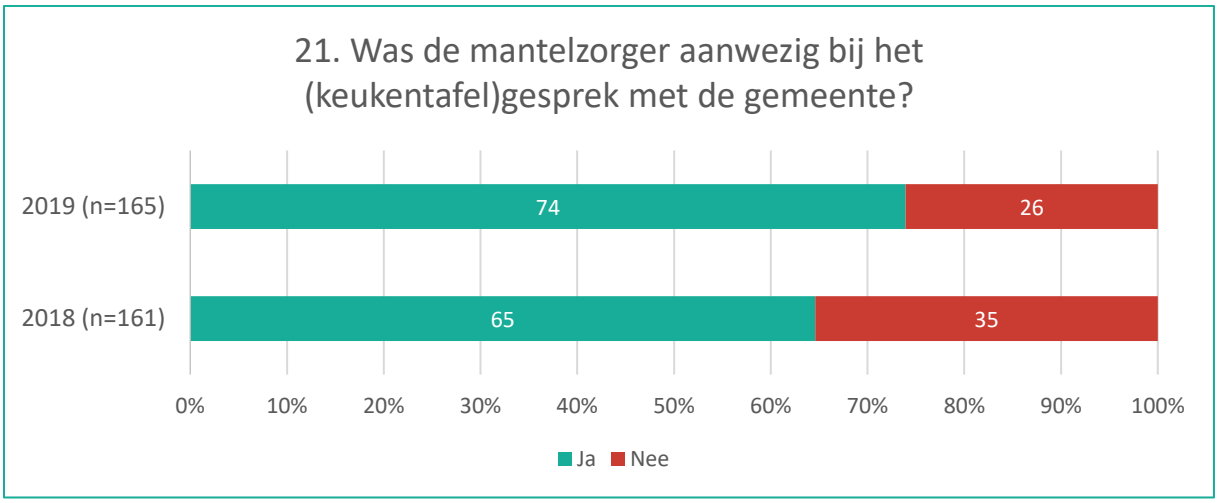


*In 2018 waren de antwoordcategorieën van deze vraag dusdanig anders dat een vergelijking tussen 2018 en 2019 niet mogelijk is.

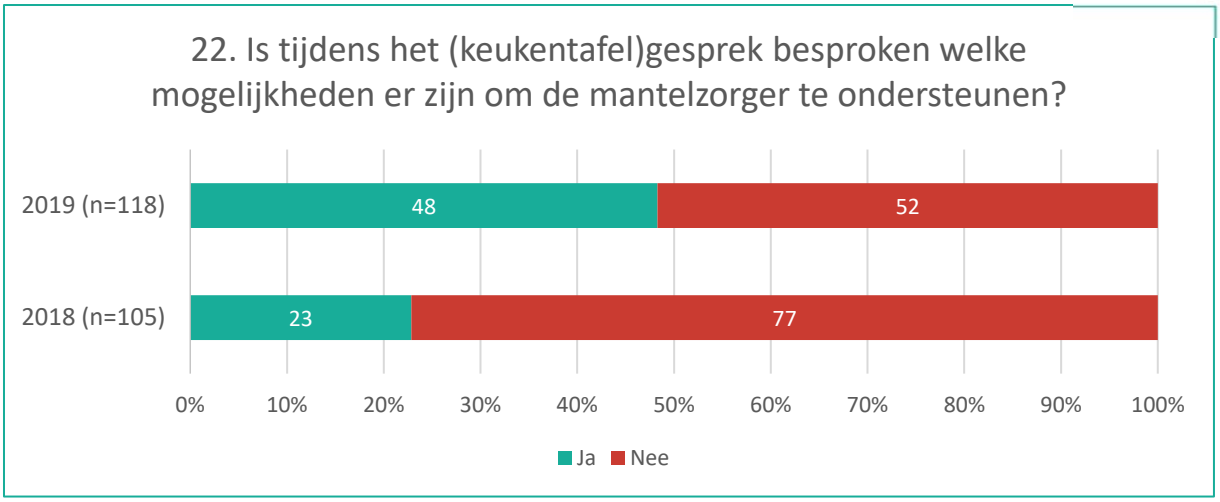
Bij de antwoordoptie ‘Anders’ wordt onder andere genoemd: ‘alles’, ‘3x p.w. wandelen’, ‘bij specifieke noodzaak’, ‘geheel afhankelijk van mantelzorgers’, ‘samen boodschappen doen’ en ‘totale verzorging’.



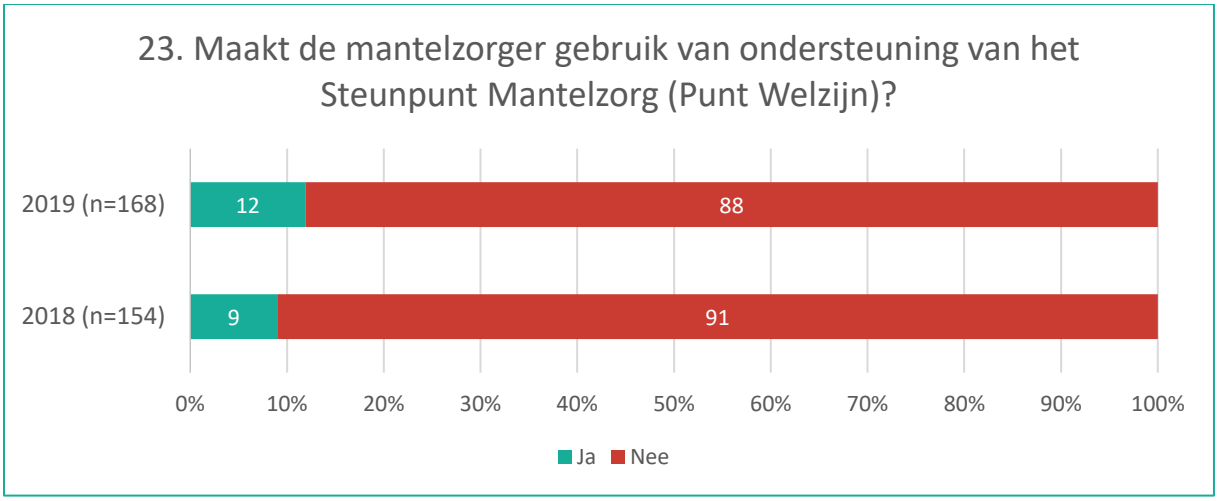




Antwoordoptie ‘Weet ik niet (meer)’: (n=7).



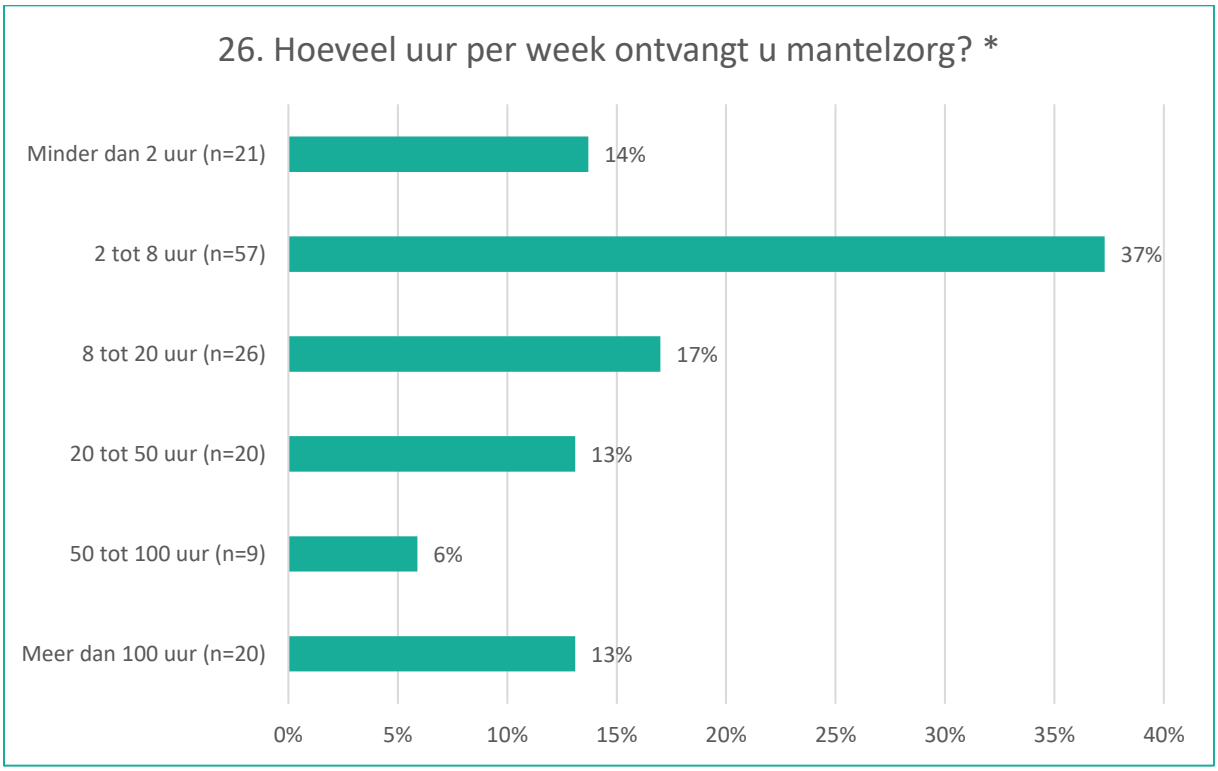
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=48).



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=5).

24. Hoe tevreden is de mantelzorger over deze ondersteuning? ***(1=zeer tevreden; 10=zeer ontevreden)***				
	2019 (n=20)		**2018 (n=13)**	
	n	*%*	*n*	*%*
1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0
5	1	5,0	0	0,0
6	1	5,0	1	7,7
7	6	30,0	5	38,5
8	7	35,0	5	38,5
9	1	5,0	2	15,4
10	4	20,0	0	0,0
Gemiddelde:	**7,9**		**7,6**	

Vraag 25 'Heeft u nog opmerkingen over de manier waarop de mantelzorger ondersteund wordt?' is door minder dan 10 respondenten beantwoord. Om hun privacy te waarborgen, zijn deze antwoorden niet gerapporteerd.



*In 2018 waren de antwoordcategorieën van deze vraag dusdanig anders dat een vergelijking tussen 2018 en 2019 niet mogelijk is.

2.5.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 33 ''Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt of het contact met de gemeente?'. Deze vraag is door 188 respondenten inhoudelijk beantwoord (anders dan nee, n.v.t. of geen). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

+ De meerderheid van de respondenten heeft aangegeven tevreden te zijn over de geboden ondersteuning vanuit de gemeente. Zo geeft een grote groep aan erg tevreden te zijn over hun hulpverlener en de geboden hulp.
- Het meest gehoorde verbeterpunt is de wachttijd en doorlooptijd van het gesprek tot aan de hulp. Respondenten geven aan dat de tijd tussen het aanvragen en daadwerkelijk uitvoeren van de hulp sneller en efficiënter kan worden volbracht.
- Tot slot hebben een aantal respondenten verbeterpunten als het gaat om communicatie. Men noemt hierbij dat het niet altijd duidelijk is wie het aanspreekpunt is indien respondenten vragen hebben over de WMO. Ook worden gemaakte afspraken niet altijd nagekomen.

Uw contactpersonen

[redacted]

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