

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-2120707
Naam opsteller voorstel	: Linda Vriens (0495-575844)	Zaaknummer: 2081924
Portefeuillehouder	: M.B. (Michèle) Ferrière	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2022.

Voorstel

1. De resultaten en conclusies op basis van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 vast te stellen.
2. De 'Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 gemeente Weert' ten behoeve van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport vast te stellen.

Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten verplicht vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de toegankelijkheid van de voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning ervaren en hoe de ondersteuning bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie (artikel 2.5.1, Wmo 2015). De resultaten moeten via een vastgesteld format worden aangeleverd aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), onder andere ten behoeve van publicatie op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Daarnaast zijn er op verzoek van de gemeente Weert extra vragen toegevoegd met betrekking tot mantelzorg, het (keukentafel)gesprek en algemene voorzieningen.

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2022 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert gezamenlijk uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een individuele Wmo-voorziening hebben aangevraagd en ontvangen. Er zijn 1.382 vragenlijsten verstuurd en 531 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen, waarmee een respons van 38,4% is bereikt.

Beoogd(e) doel(en)

Het onderzoek richt zich op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op?

Weert, 13 juni 2023	S		B	W	W	W	W	W
	AV		RV	MvdH	WvE	SW	LS	MF
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:
- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 27 juni 2023

Nummer: 11

De secretaris,



- Algemene voorzieningen
- Mantelzorg

Te behalen resultaten

De resultaten van het onderzoek geven inzicht in de manier waarop cliënten aankijken tegen de ondersteuning en dienstverlening van de gemeente Weert met betrekking tot de Wmo die in 2022 heeft plaatsgevonden.

Uit te voeren activiteiten

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Na afloop van ieder kwartaal is een uitnodigingsbrief verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal ondersteuning hebben aangevraagd. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. Omdat cliënten kort na het contact met de gemeente worden gevraagd naar hun ervaringen, zijn de resultaten doorgaans betrouwbaarder en kunnen cliënten betere feedback geven.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link in de brief. Cliënten hebben per meting ongeveer 6 weken de tijd gehad om te reageren.

Argumenten

1.1 het percentage dat aangeeft een keukentafelgesprek te hebben gehad is toegenomen Aantal keukentafelgesprekken is toegenomen tov 2021

Dit zal onder andere te maken hebben met het feit dat er door Corona minder huisbezoeken plaats hebben kunnen vinden.

1.2 De kwaliteit van de ondersteuning vindt men over het algemeen goed

Cliënten zijn over het algemeen tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning en men is over het algemeen tevreden met het effect van de ondersteuning. De tevredenheid is het hoogst van de afgelopen vier rapportagejaren.

1.3 De dienstverlening van Omnibuzz wordt als minder positief ervaren dan andere jaren

In het raadsvoorstel van 7 juni 2023 zijn de belangrijkste ontwikkelingen benoemd die van invloed kunnen zijn op de tevredenheid van cliënten met betrekking tot Omnibuzz. Zo zijn er tekorten aan vervoerspersoneel. Ook wordt er een groeiende zorgbehoefte bij cliënten gezien door Omnibuzz. Hierdoor kost het uitvoeren en het verwerken van rit- en informatieaanvragen gemiddeld meer tijd, waar ook cliënten last van kunnen hebben.

1.4 Het meten van de algemene voorzieningen is lastig

In het cliëntervaringsonderzoek worden de ervaringen en/of de bekendheid met algemene voorzieningen bevestigd. Algemene voorzieningen zijn vrij toegankelijk en voorliggend op Wmo-maatwerkvoorzieningen. Om deel te nemen aan een algemene voorziening is dus geen beschikking van de gemeente nodig. Voorbeelden zijn Tafeltje-Dek-Je, het Zelfregiecentrum (ZRC), Huiskamers voor ouderen van de Stichting Dagopvang, de Open Inloop, eetpunten in de wijk, de Booschappenplusbus en het ANWB AutoMaatje Weert. Meer kennis en ervaring opdoen over het gebruik van algemene voorzieningen is daarom waardevol. Uit de antwoorden blijkt echter dat, ondanks de uitleg in de vragenlijst, het voor veel cliënten die de enquête invullen niet duidelijk is wat algemene voorzieningen zijn. Inmiddels is de toelichting en vraagstelling in het CEO van 2023 op dit onderdeel aangepast. Als uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek uit 2023 ook blijkt dat het meten van de algemene voorzieningen niet de gewenste opbrengst levert, zal dit opnieuw worden bekeken en mogelijk uit de enquête worden gehaald.

1.5 Het aantal cliënten met een mantelzorger is gedaald

Ook lijkt er tijdens de gesprekken minder gesproken te zijn over de

ondersteuningsmogelijkheden voor de mantelzorger. Dit wordt teruggekoppeld aan het Wmo team.

2. De resultaten van het onderzoek moeten worden aangeleverd bij een onderzoek- en adviesbureau

De CEO Wmo-gegevens worden aangeleverd bij onderzoek- en adviesbureau Enneüs via het portal www.aanleveringwmo.nl, zie bijlage 2. De uiterste aanleverdatum hiervoor is 30 juni 2023.

Kanttelingen en risico's

Niet van toepassing.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Niet van toepassing.

Overleg gevoerd met

Intern:

Dinie Louwers, business controller sociaal domein (OCSW)

Carina Doensen, teamleider Wmo/De Vraagwijzer (WIZ)

Extern:

[REDACTED] beleidsmedewerker (gemeente Nederweert)

[REDACTED], beleidsmedewerker Wmo (gemeente Leudal)

[REDACTED], onderzoeker (ZorgfocuZ)

Participatie

Niet van toepassing.

Communicatie

- De Participatieraad wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- De raad wordt geïnformeerd door middel van de TILS-lijst;
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl;
- Punt Welzijn, die het mantelzorgbeleid voor de gemeente Weert uitvoert, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.
- Het Algemeen Maatschappelijke Werk Midden-Limburg, die de onafhankelijk cliëntondersteuning uitvoert.

Planning

De gegevens dienen uiterlijk 30 juni 2023 te worden aangeleverd.

Evaluatie

Niet van toepassing.

Bijlage(n)

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 gemeente Weert
2. Vragen aanlevermodule VWS

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Wmo 2022**

Gemeente Weert



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Weert

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2022. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die in 2022 een individuele voorziening hebben aangevraagd en ontvangen. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1382
Ingevuld	531
Responspercentage	38%

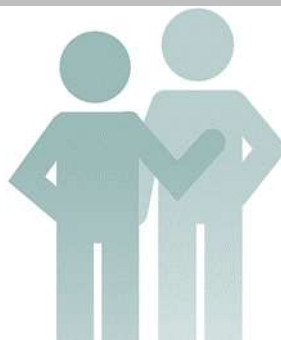
CONTACT



70% ^{+0%}
wist waar zij moest zijn



72% ^{-4%}
werd snel geholpen



87% ^{-2%}
voelde zich serieus genomen



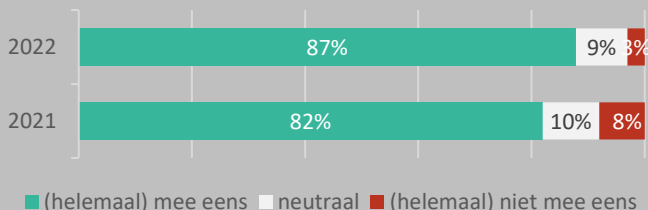
82% ^{+1%}
zocht samen naar oplossingen



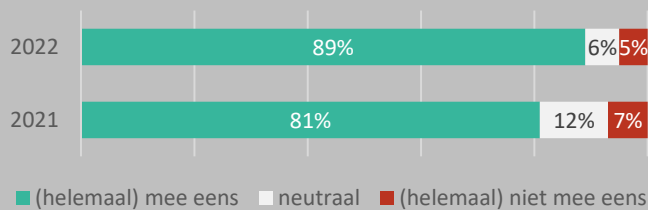
36% ^{-1%}
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

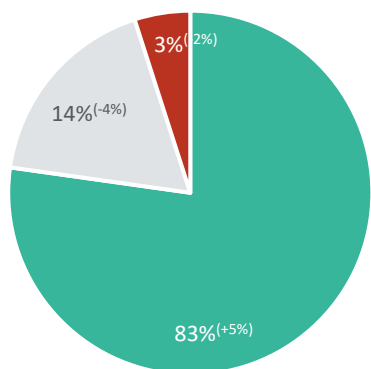


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

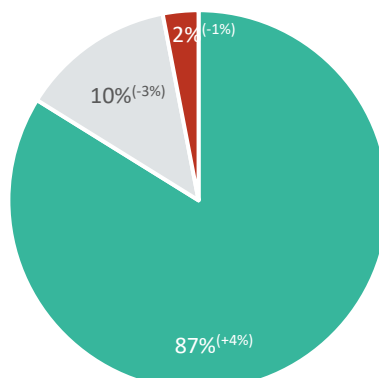


Door de ondersteuning die ik krijg:

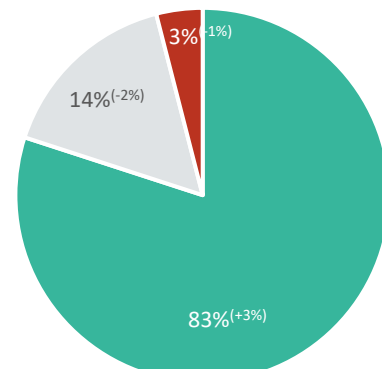
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



^{-10%}
65%

kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek



^{+3%}
78%

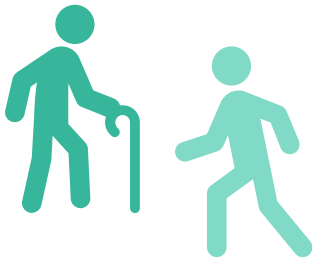
vond het makkelijk om het verslag te lezen

COMPLI-
MENTEN

“Van mij krijgen ze 10 punten, perfecte ondersteuning!”

“Ik heb de hulp gekregen die ik nodig had. Ik en mijn vrouw hebben ons leven teruggekregen”

MANTELZORG



^{-8%}
50%

heeft een mantelzorger



^{-4%}
36%

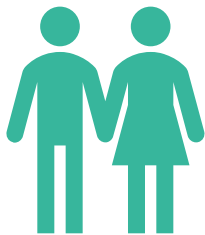
heeft tijdens het keukentafelgesprek besproken welke mogelijkheden er zijn om de mantelzorger te ondersteunen

VERBETER-
PUNTEN

“Het contact met de gemeente zou wat sneller kunnen.”

“Interne lijnen kunnen korter en duidelijker. Communicatie kan beter.”

TEVREDENHEID



^{+0%}
87%

is tevreden over de begeleiding



^{+0%}
87%

is tevreden over de woonvoorziening of woningaanpassing



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 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag	9
2.3 Kwaliteit van de ondersteuning	12
2.4 Wat levert de ondersteuning mij op?	15
2.5 Algemene voorzieningen	16
2.6 Mantelzorg	18
2.7 Tot slot	20



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 laten uitvoeren 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 2022 een maatwerkvoorziening Wmo hebben ontvangen.

1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die ingaat op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op
- Algemene voorzieningen
- Mantelzorg

1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Na afloop van ieder kwartaal is een uitnodigingsbrief verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal ondersteuning hebben aangevraagd. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. Omdat cliënten kort na het contact met de gemeente worden gevraagd naar hun ervaringen, zijn de resultaten doorgaans betrouwbaarder en kunnen cliënten betere feedback geven.

Clïënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Clïënten hebben per meting ongeveer 6 weken de tijd gehad om te reageren.



1.2.4 Respons

Aan elke cliënt is een unieke code gekoppeld. Deze code is alleen gebruikt voor de verzending en is niet inzichtelijk voor de gemeente, om op deze manier 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	1382
Aantal ingevulde vragenlijsten (netto respons)	531 (38,4%)
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 heet 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. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,3% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,3% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter 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.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de definitieve versie van de resultaten.

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 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. 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 deelnemers weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord.

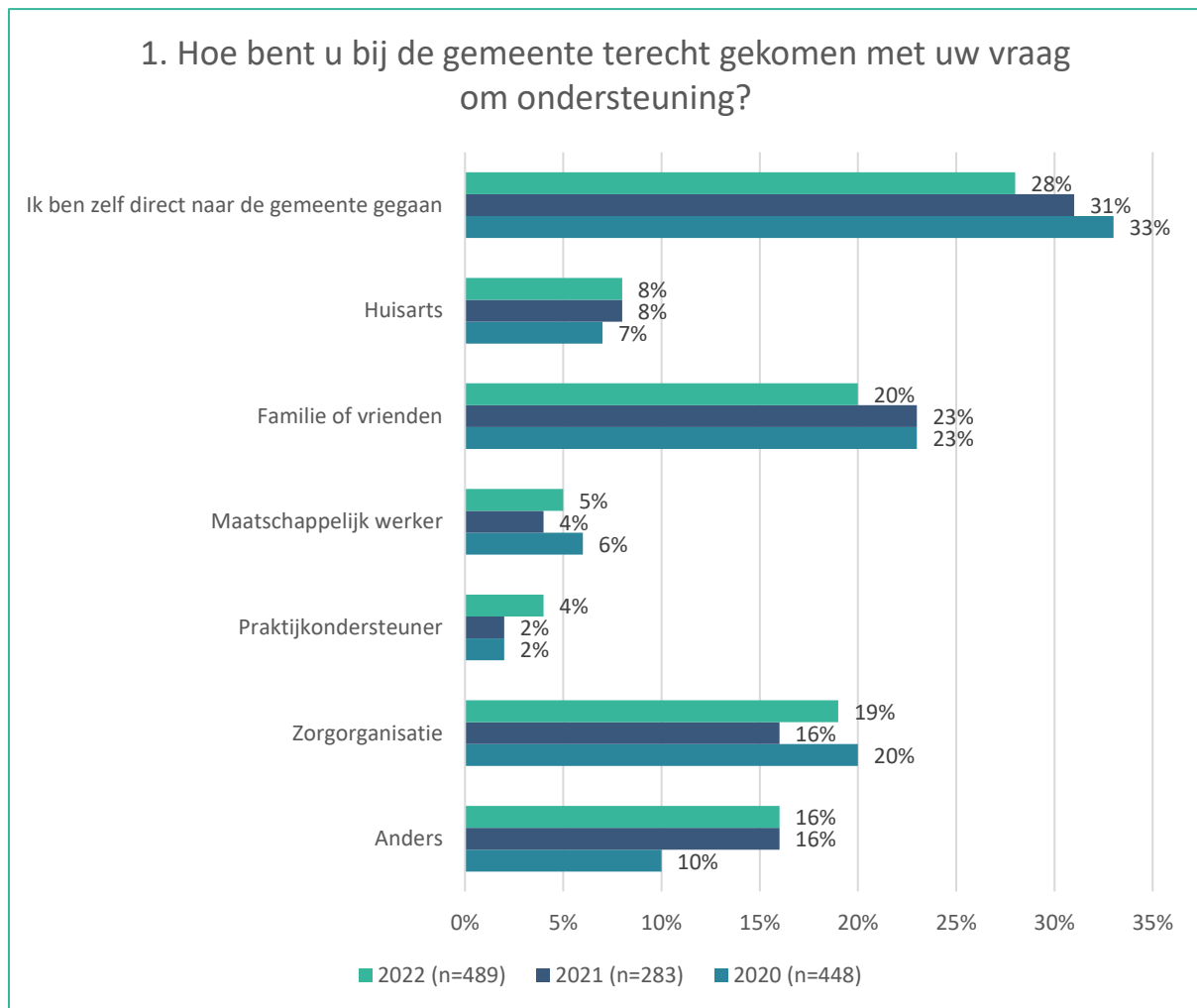
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



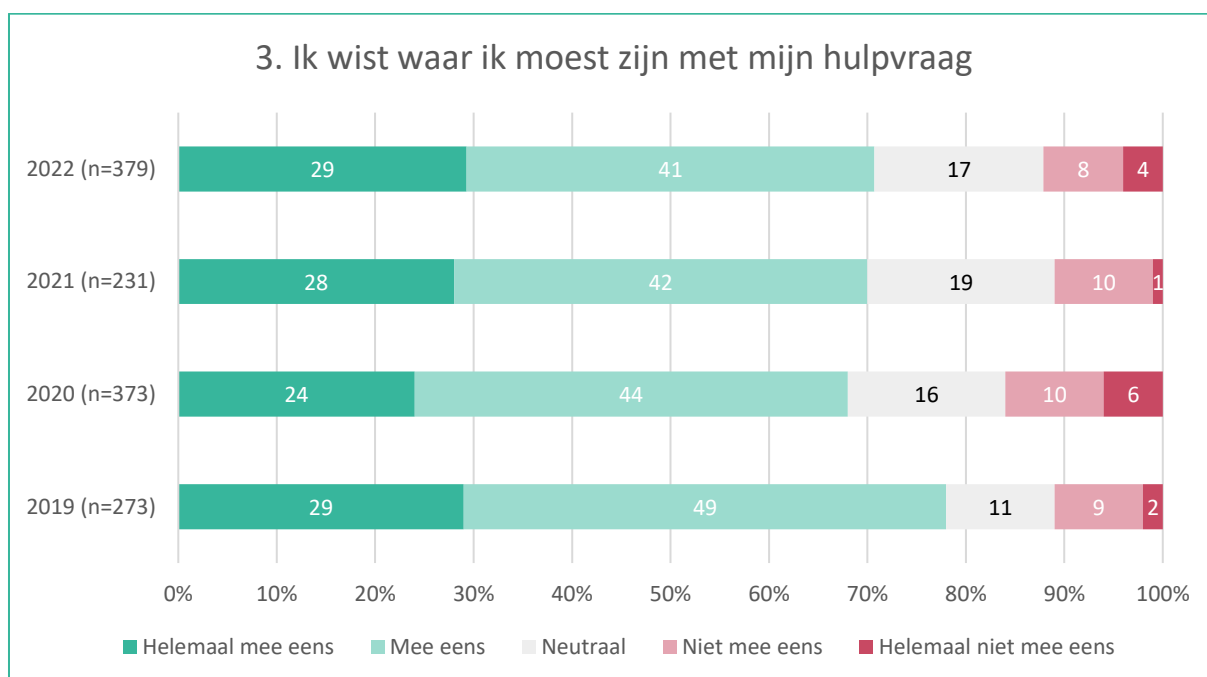
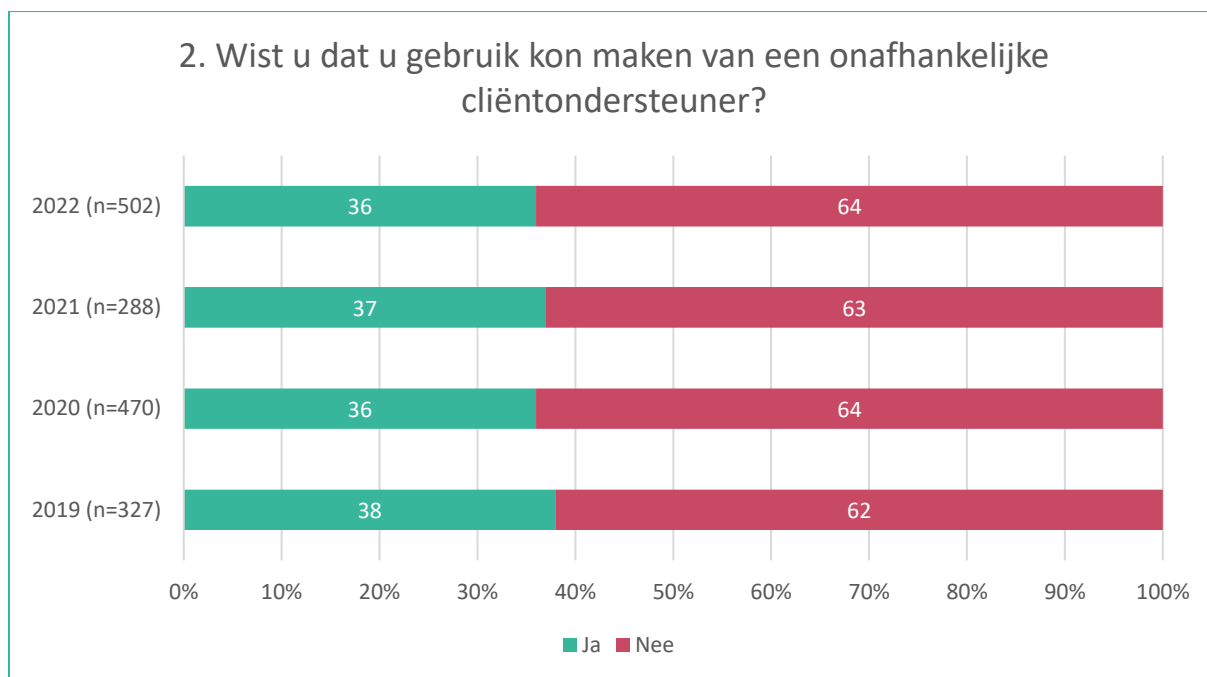
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

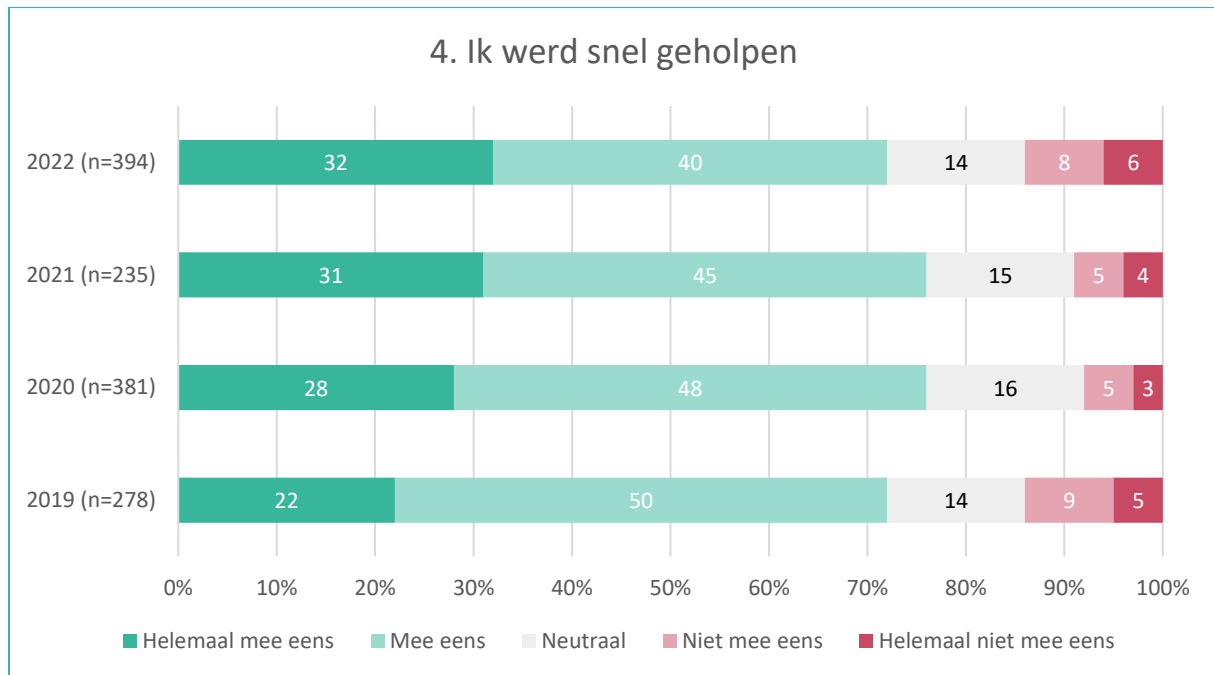
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met gemeente Weert. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers is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



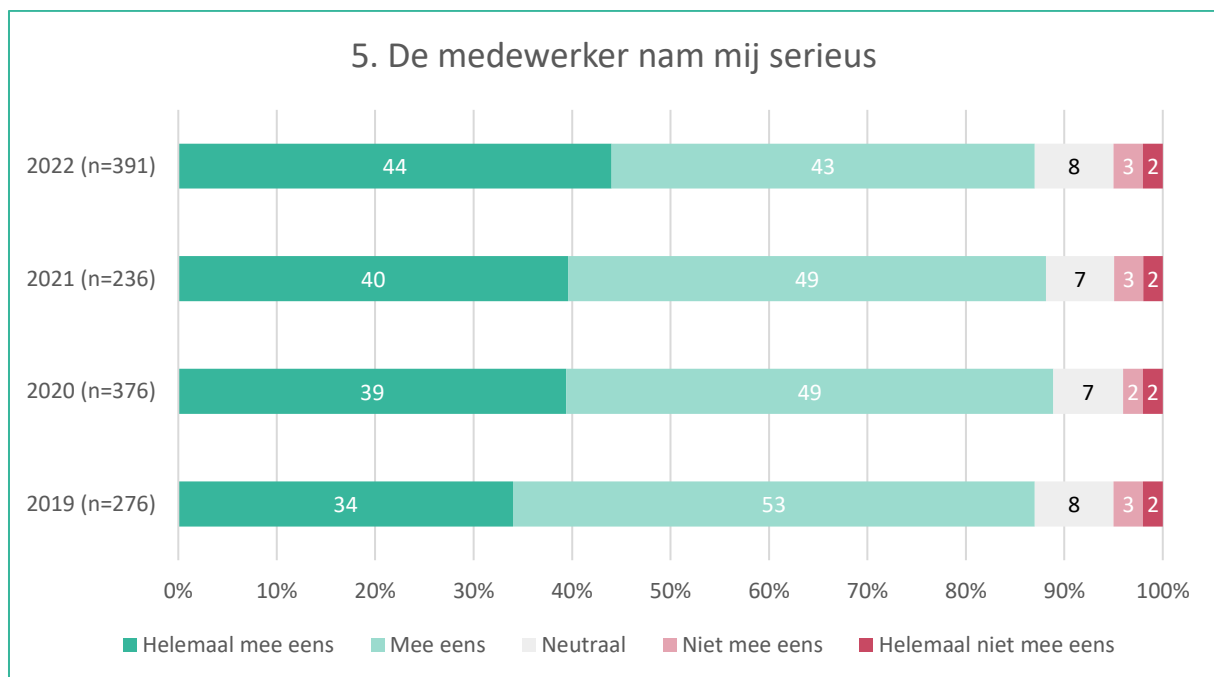
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichtingen: ergotherapeut (17x); casemanager (12x); familie (9x); gemeente (7x); WMO (2x); Punt Welzijn (2x); revalidatiecentrum (2x); werkgever (2x); Vraagwijzer (2x); autismecentrum (1x); C.Z. (1x); geriater (1x); ggz (1x); Groene Kruis (1x); Mantelzorgmakelaar (1x); neuroloog (1x); coach (1x); zorgbemiddelaar Dementie (1x); VVV bedrijfsarts (1x); ZRC (1x).



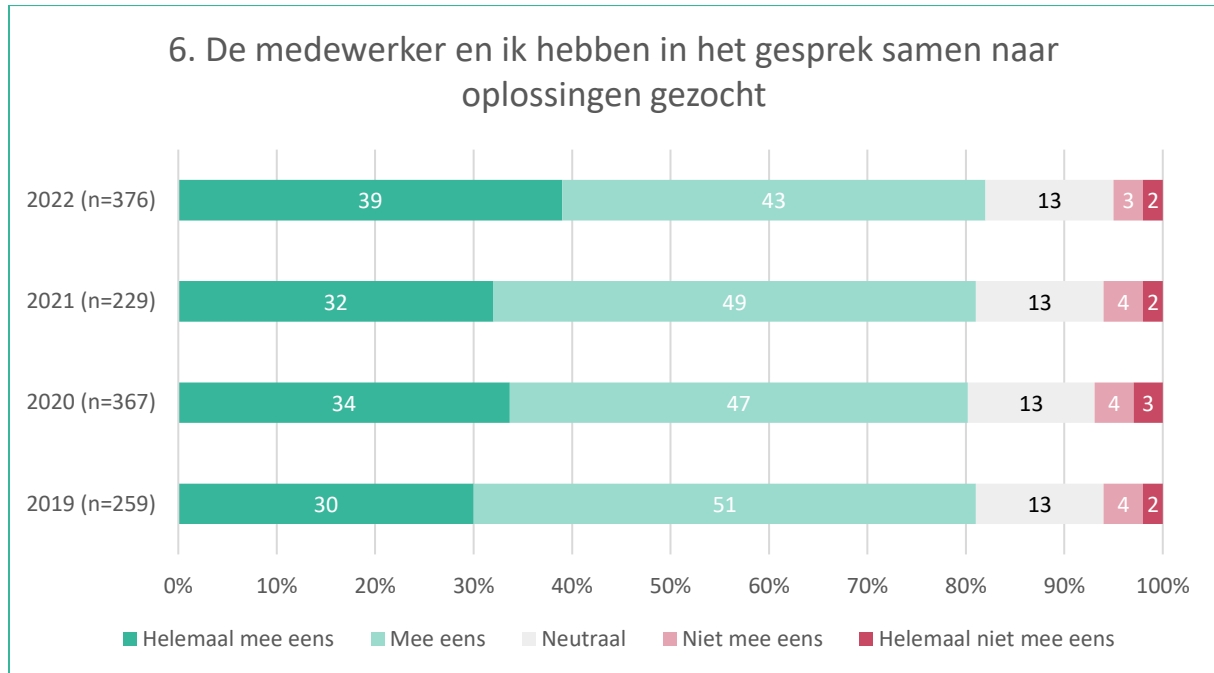
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=3); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=75).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=5); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=62).



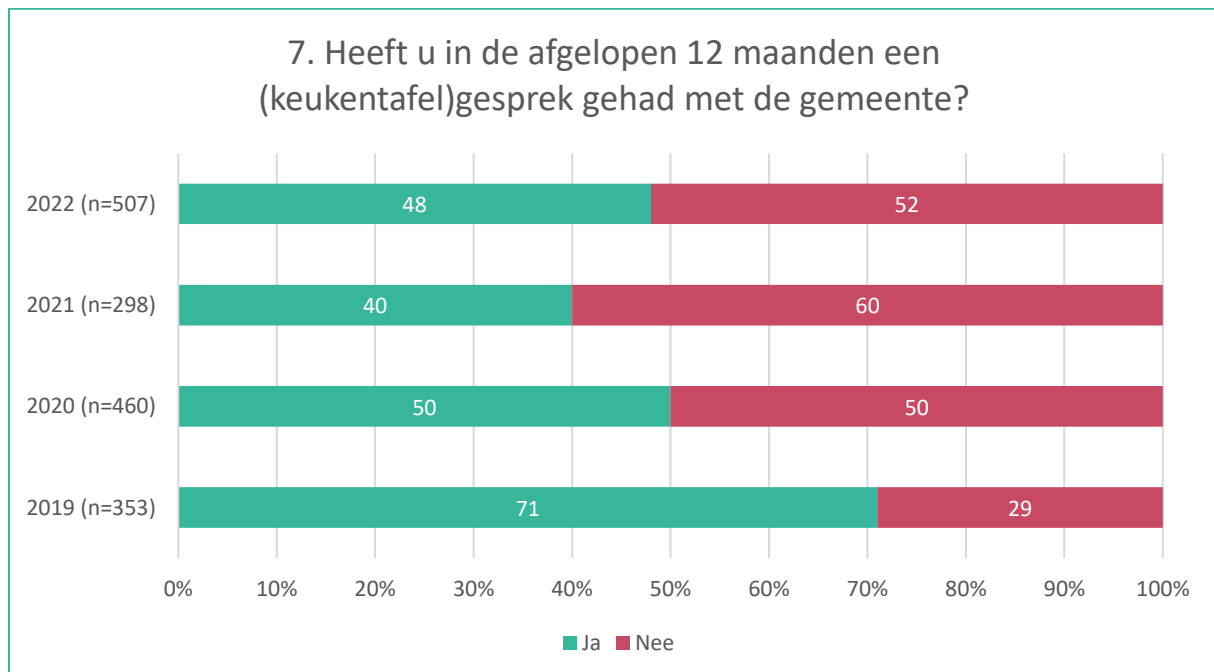
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=65).

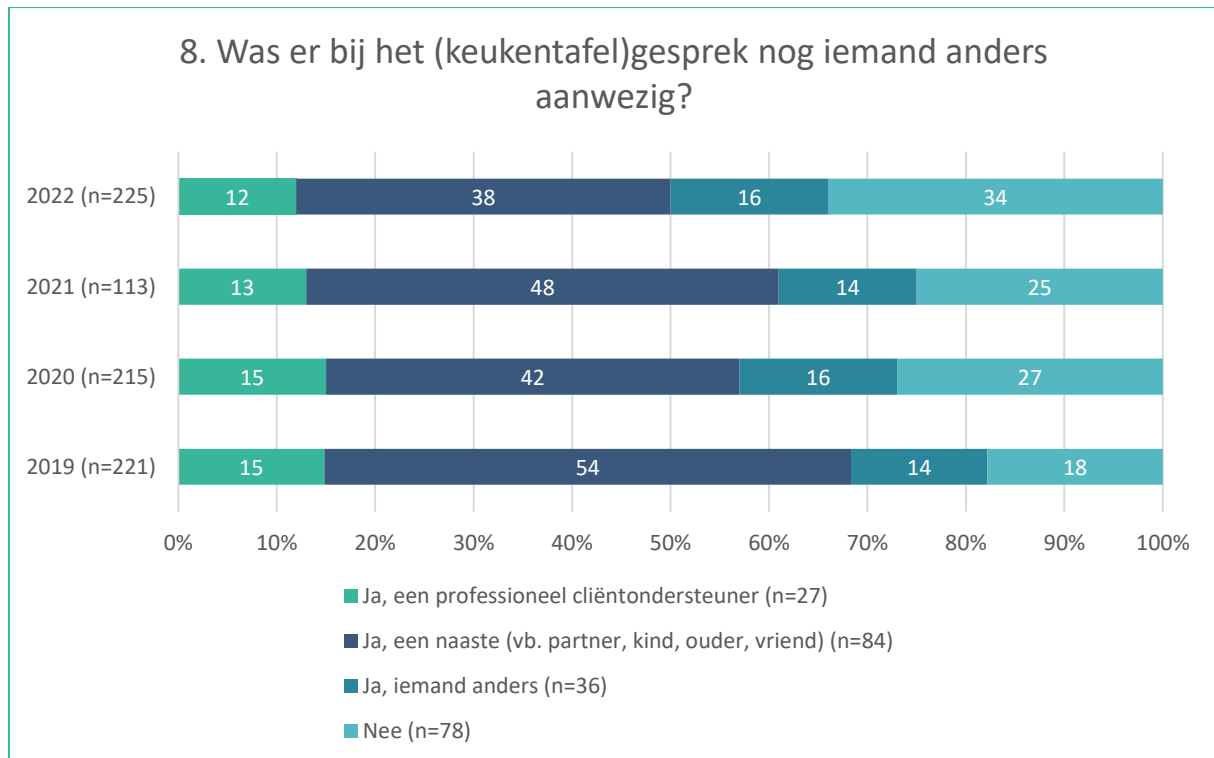


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=5); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=80).

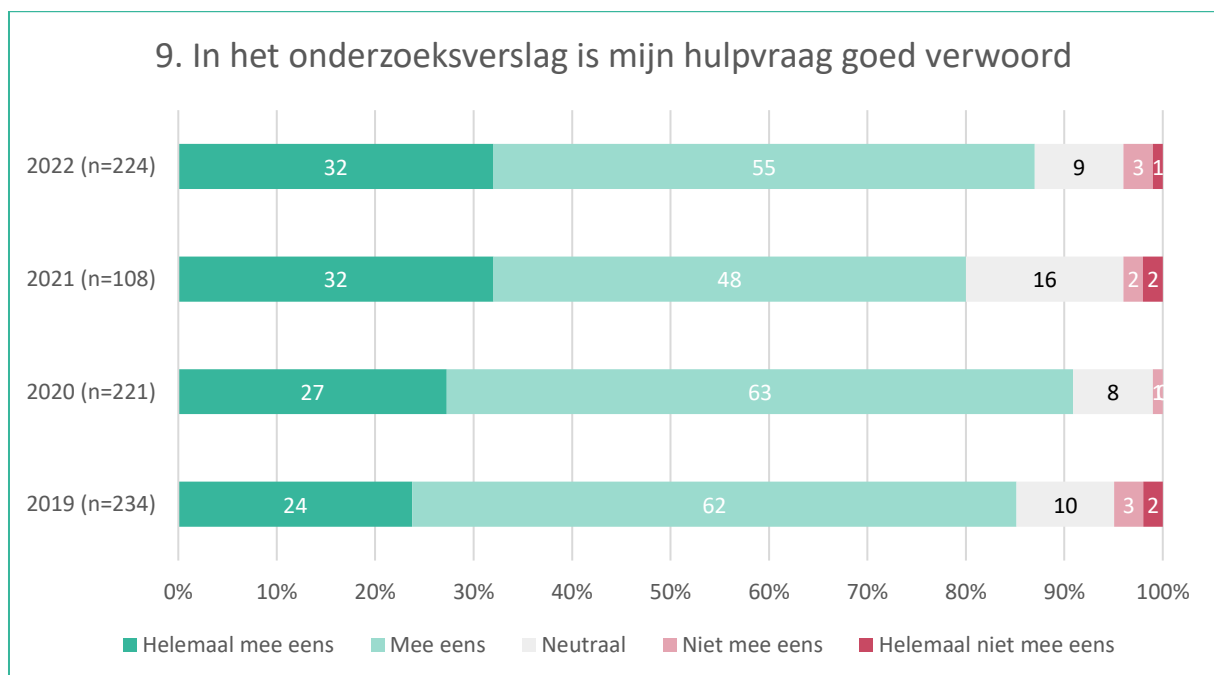
2.2 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag

Na het (keukentafel)gesprek met de gemeente wordt een onderzoeksverslag opgesteld. Hierna besluit de gemeente of de zorg/ondersteuning wordt toegekend. De vragen in deze paragraaf gaan over de ervaringen met het toekennen van de zorg/ondersteuning en het opgestelde onderzoeksverslag.

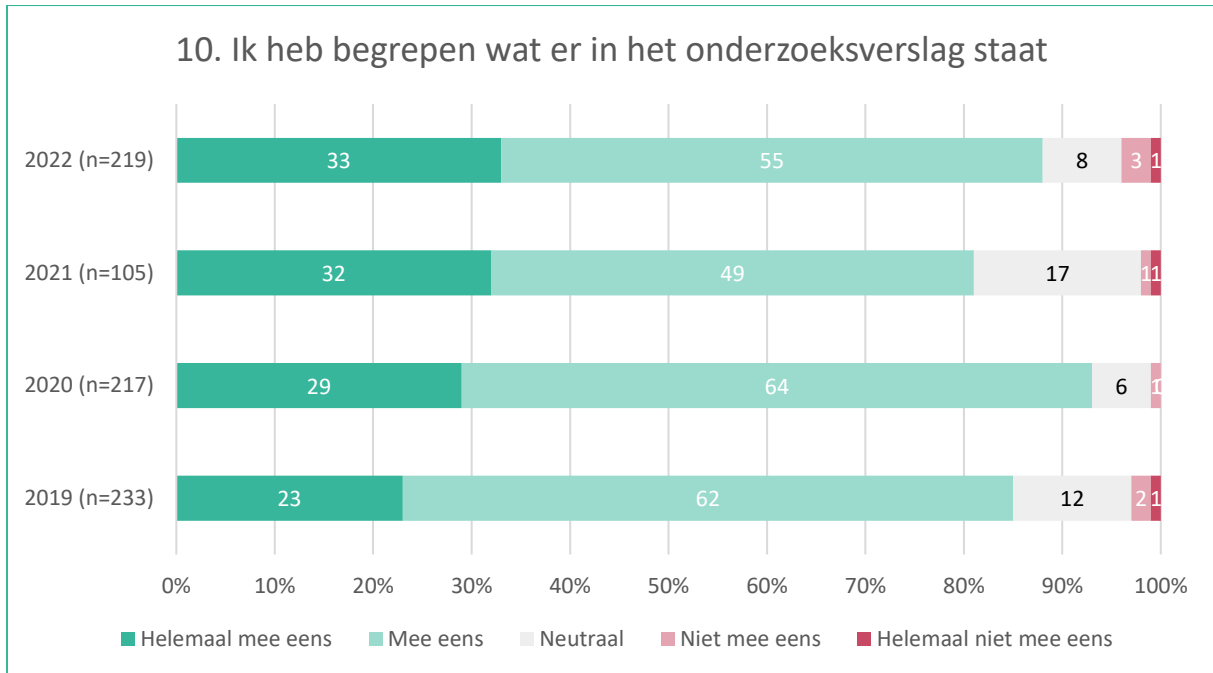




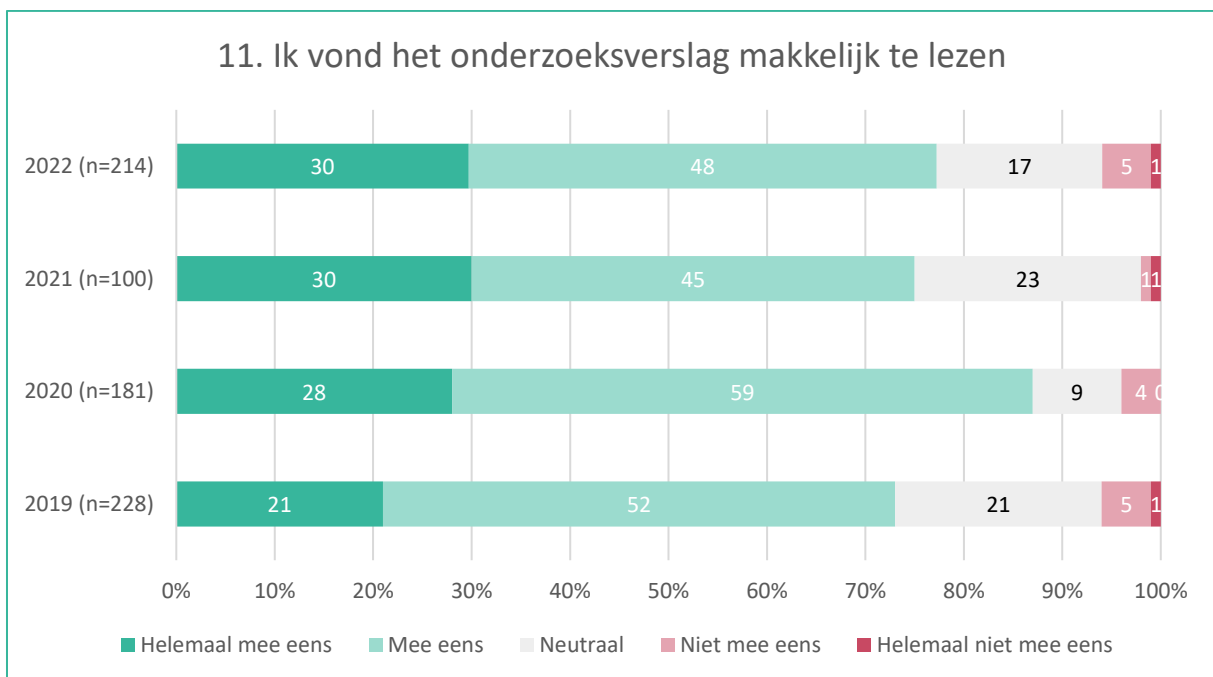
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichting: ergotherapeut (11x); familie (8x); ambulante begeleider (2x); coach (2x); thuisbegeleiding (2x); begeleider GGZ (2x); begeleider PSW (1x); wijkverpleegkundige (1x); maatschappelijk werker (1x); OT Zorggroep (1x); WMO collega (1x); Groene Kruis (1x).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=1); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=4).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=1); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=4).

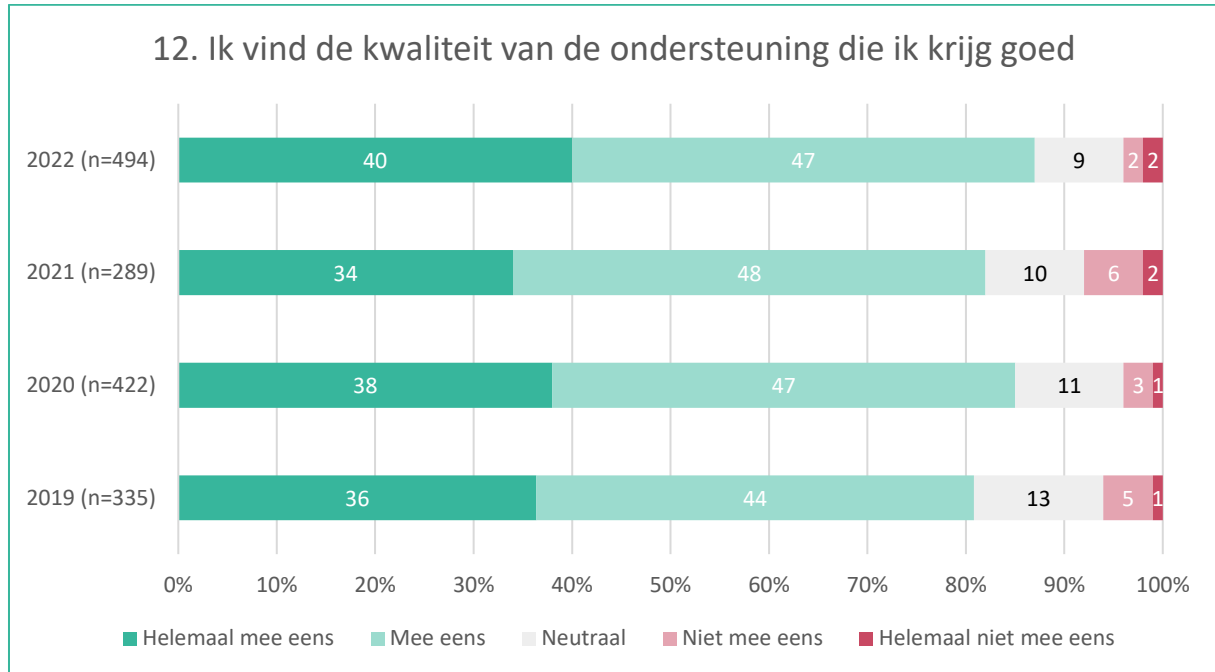


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=4); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=6).

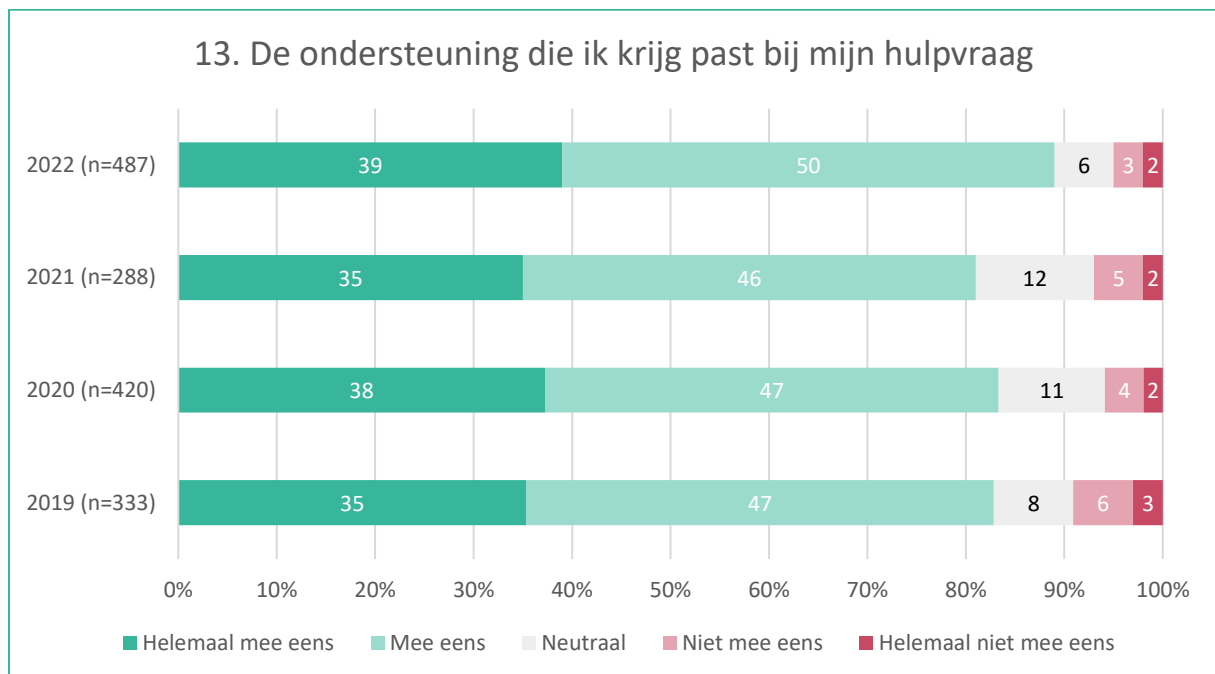


2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Deze paragraaf toont de tevredenheid van de deelnemers met de kwaliteit van ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Aan deelnemers werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van hulp ontvangen of hebben ontvangen.



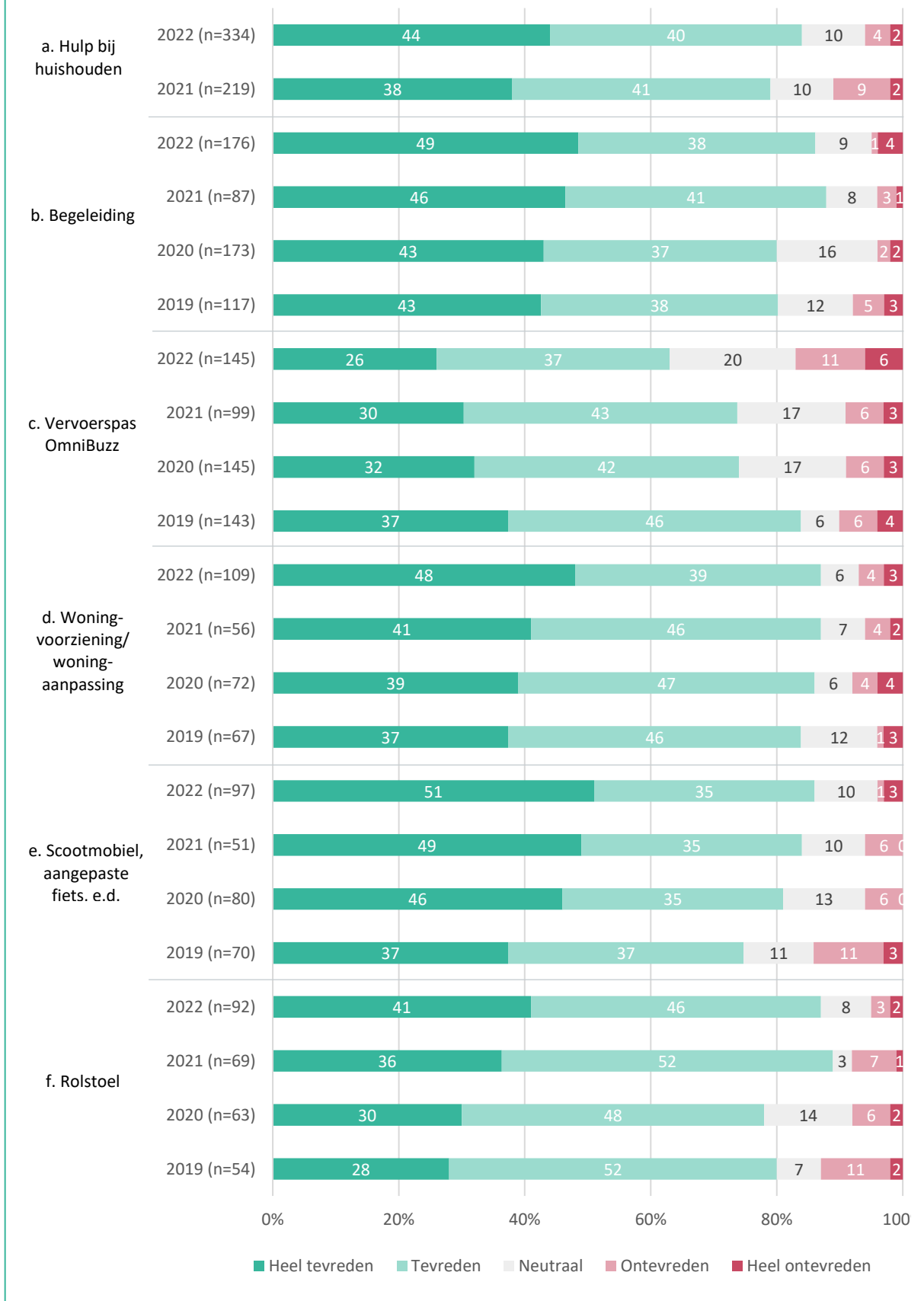
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=8); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=15)



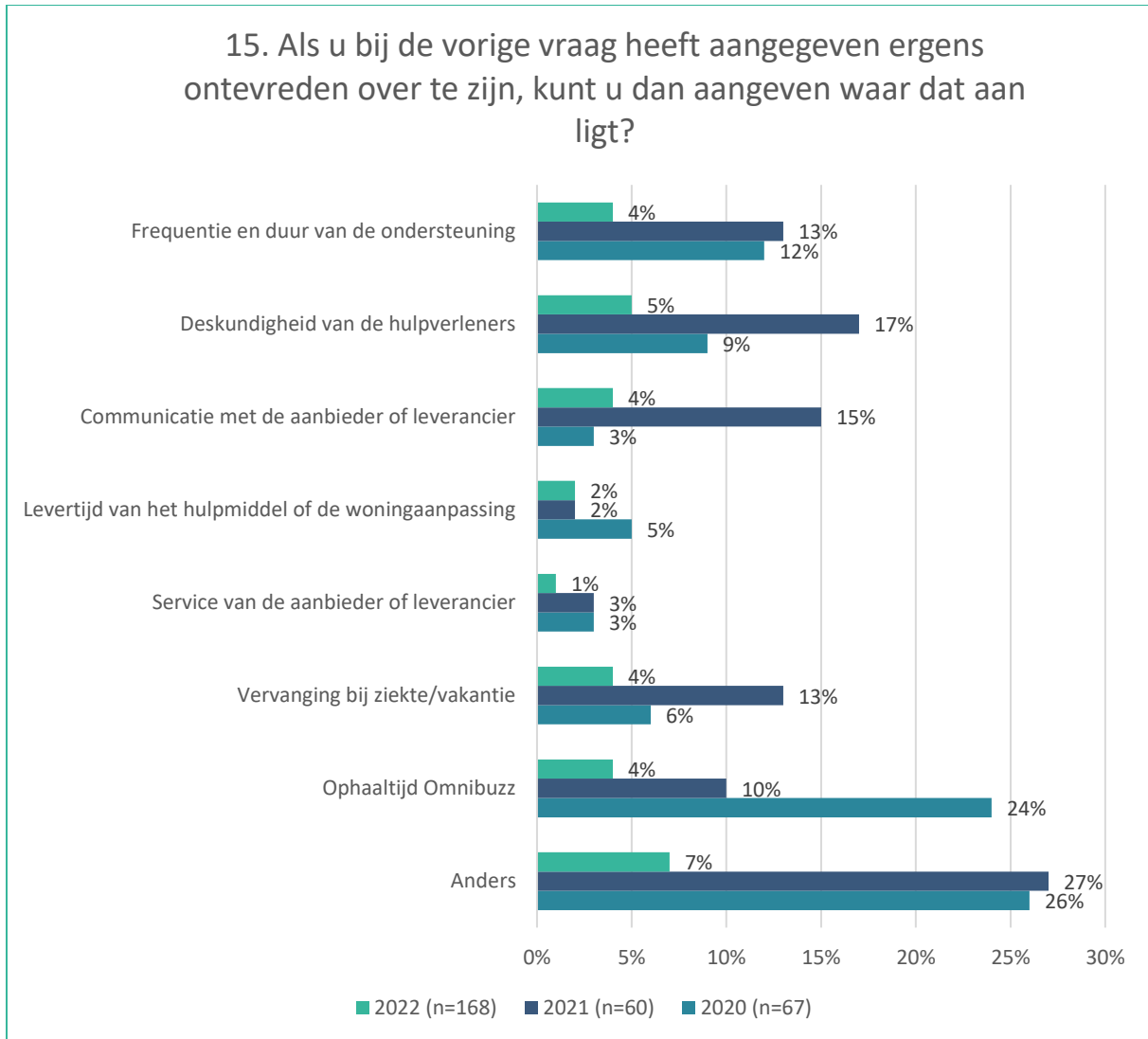
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=9); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=16).



14. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u ontvangt?



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': a. (n=134); b. (n=229); c. (n=257); d. (n=288); e. (n=301); f. (n=295).

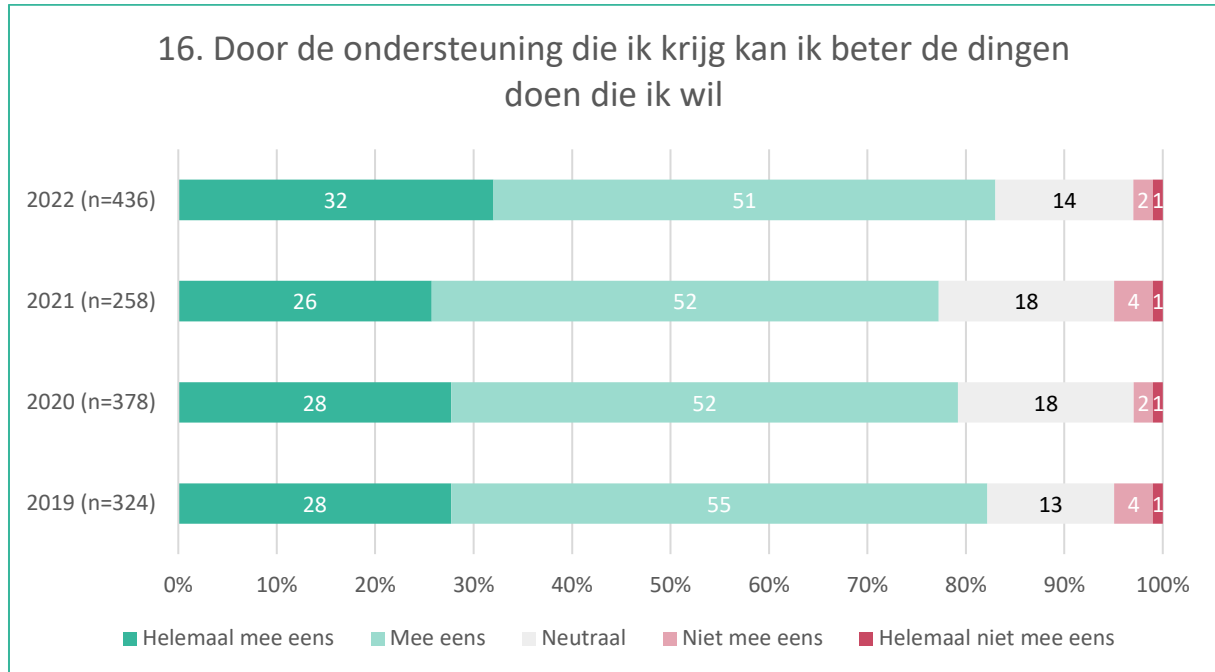


Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichtingen: ontvangt geen ondersteuning (6x); lang wachten (5x); communicatie verloopt niet goed (2x); tekort aan personeel (2x); vervanging bij verlof ziekte (2x); geen opgeleid personeel (1x); deskundigheid (1x); geen service voor hulpmiddel (1x); te weinig uren (1x); verschillenden mensen (1x).

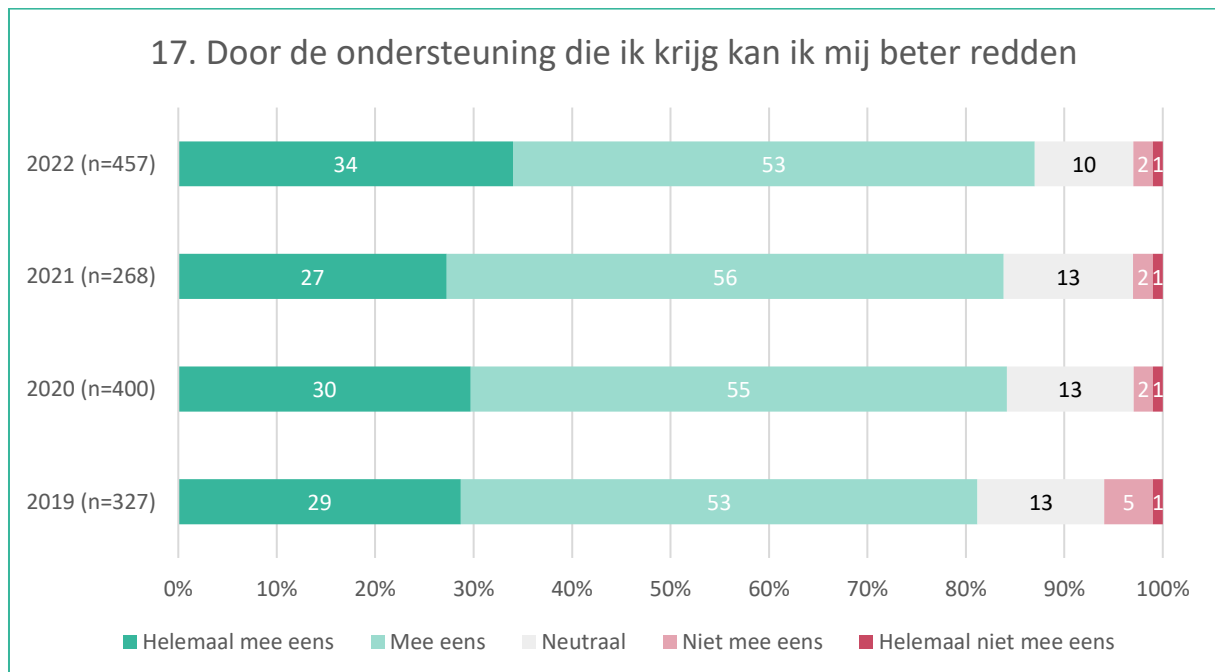


2.4 Wat levert de ondersteuning mij op?

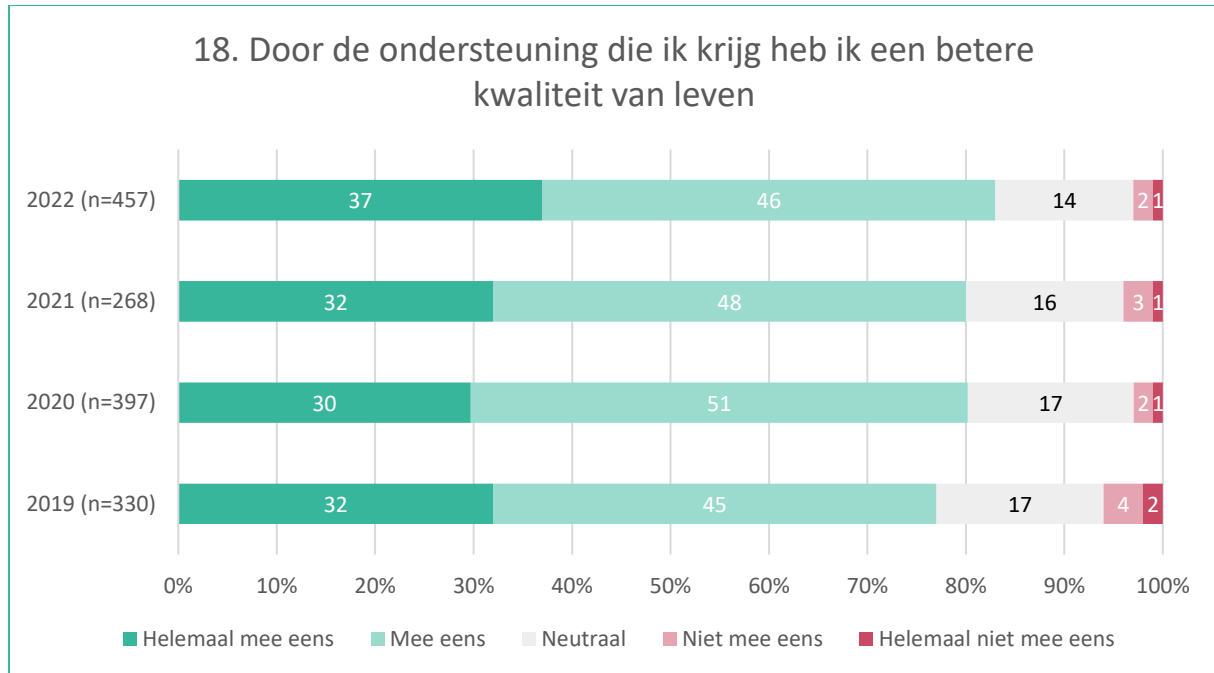
Deze paragraaf toont de tevredenheid van de deelnemers met het effect van ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Aan deelnemers werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van hulp ontvangen of hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=11); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=36).



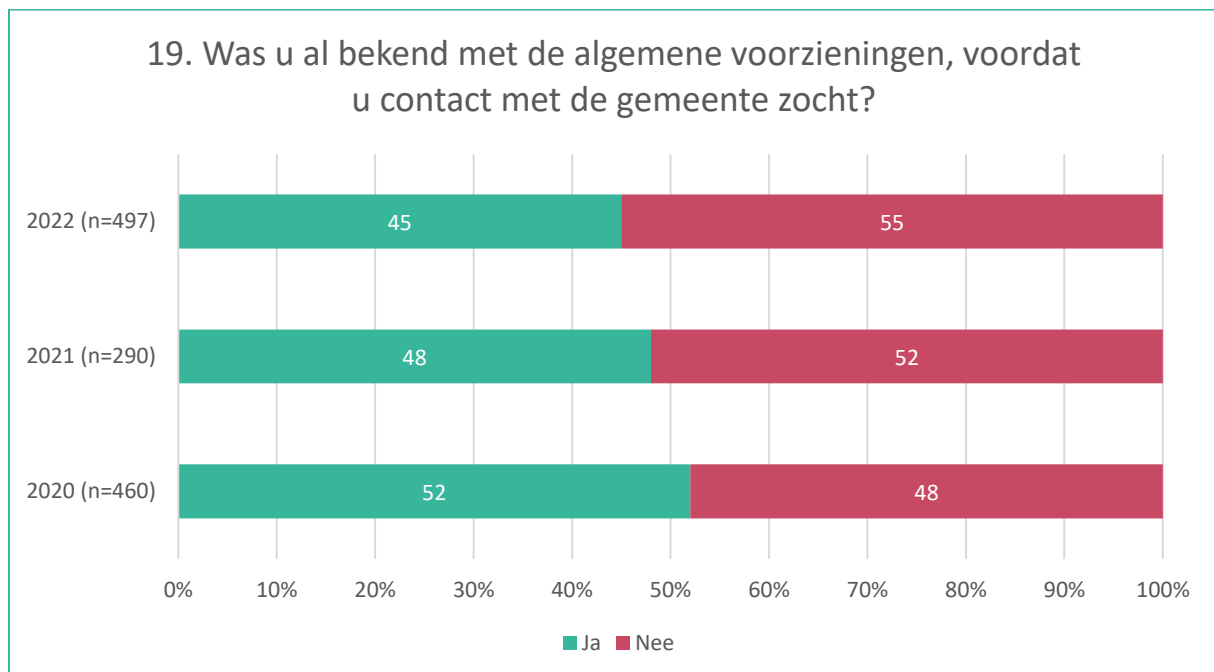
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=8); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=31).

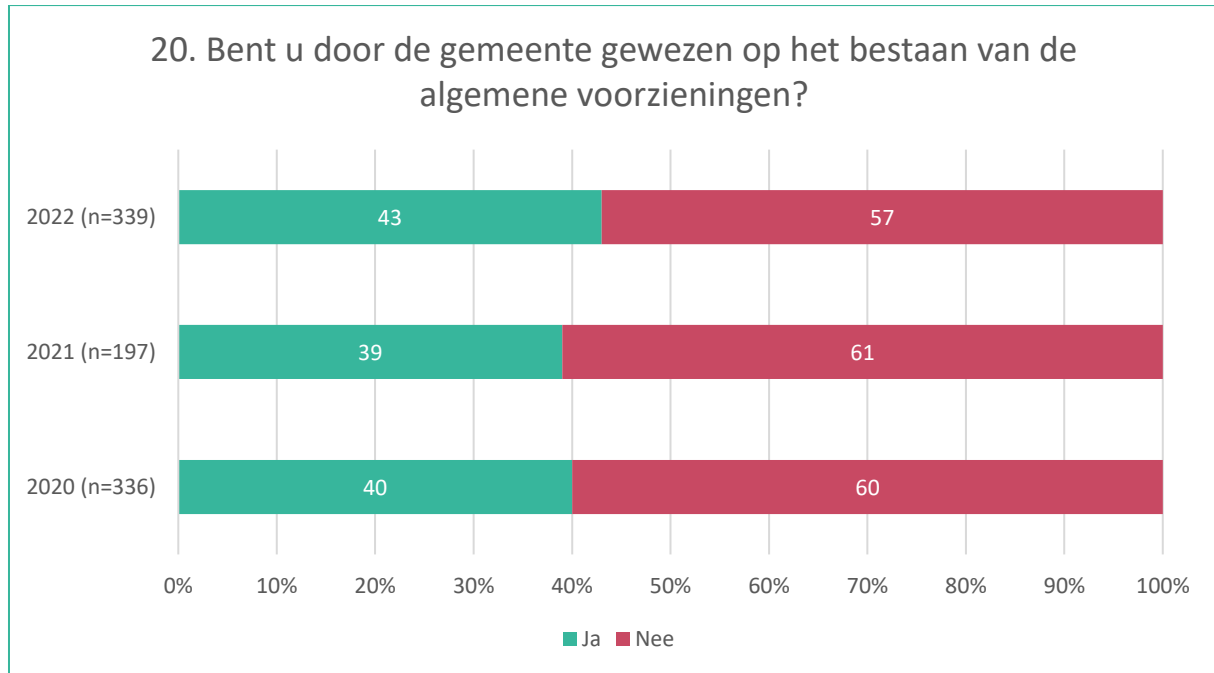


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=7); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=28).

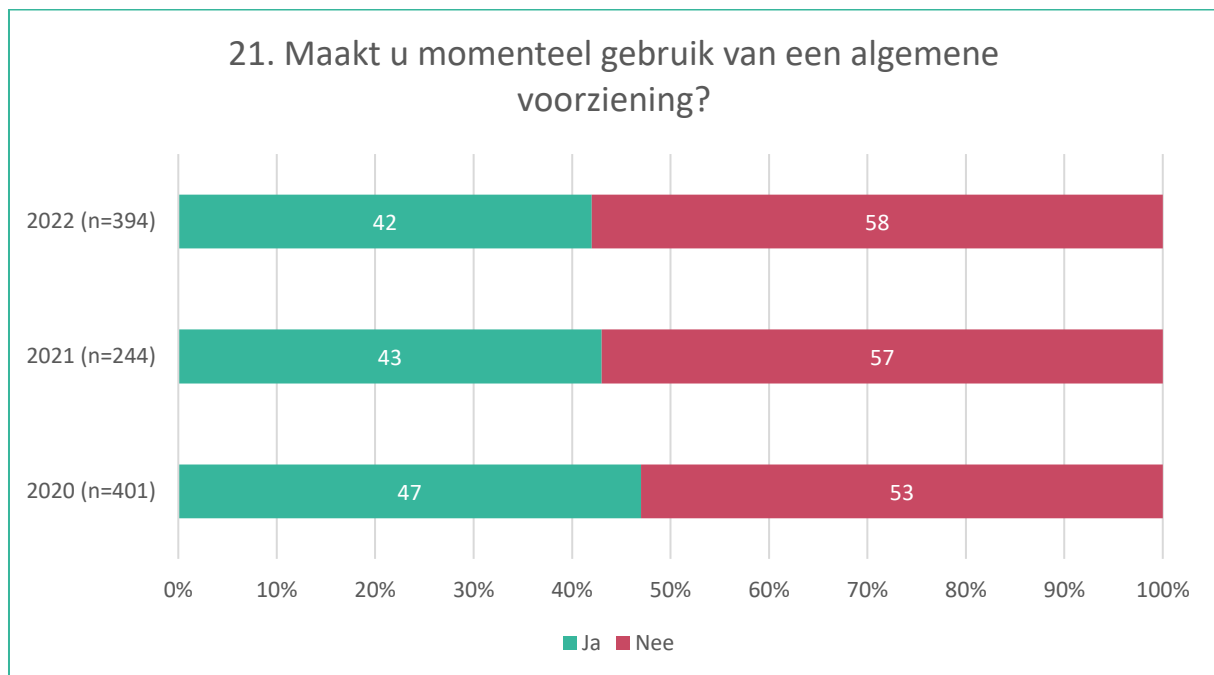
2.5 Algemene voorzieningen

De volgende paragraaf heeft betrekking op de bekendheid van en ervaringen met de algemene voorzieningen die de gemeente Weert biedt aan haar inwoners. Deze voorzieningen zijn faciliteiten waar men zonder Wmo-indicatie gebruik van kan maken.





Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=144).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=82).

Bij antwoordoptie 'Ja, namelijk:' geven deelnemers de volgende toelichtingen: Hulp bij huishouden (53x); Scootmobiel (14x); Rolstoel (12x); Traplift (8x); Omnibuzz (6x); Zorgboerderij (6x); Taxi/Valys (5x); Dagopvang (4x); De huiskamer (4x); Eetpunt (3x); (Driewiel)fiets (2x); Rollator (2x); Tafeltje dekje (2x); T-zorg (2x); WMO (2x); ZRC (2x); Autoaanpassing (1x); Casemanager (1x); Maaltijdservice (1x); Woningaanpassing (1x); Zelfregiecentrum (1x).

Bij antwoordoptie 'Nee, omdat:' geven deelnemers de volgende toelichtingen: (Nog) niet nodig (26x); geen behoefte aan (20x); fysieke gezondheid (7x); ik niet weet hoe (5x); ik niet wist dat het kon (4x); Behoefte aan meer informatie (3x); hulp van familie/netwerk (3x); niet passend (2x); slechte ervaring (2x); dementerend (2x); overgang naar WLZ (2x); andere hulp (1x); huisgebonden (1x); de stap maken is moeilijk (1x).

Uit de toelichtingen bij de antwoordoptie 'Ja, namelijk' blijkt dat veel deelnemers niet weten wat een algemene voorziening inhoudt. De antwoorden op vraag 21 geven daarom mogelijk een vertekend beeld van de realiteit.

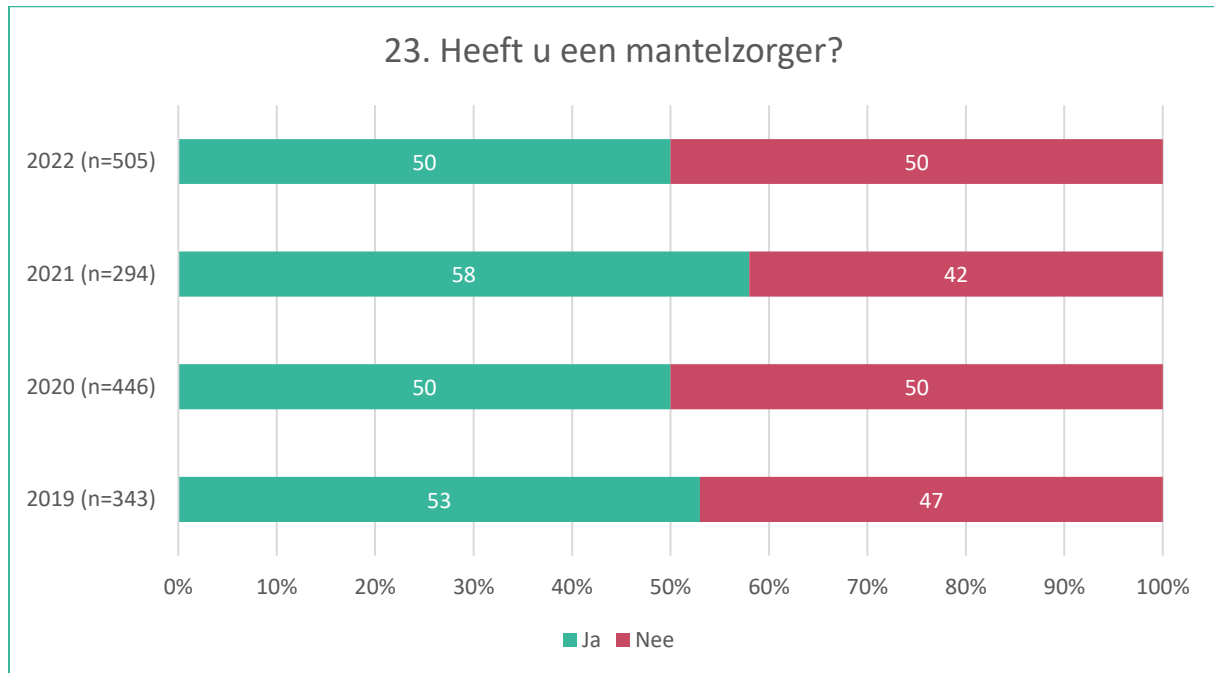


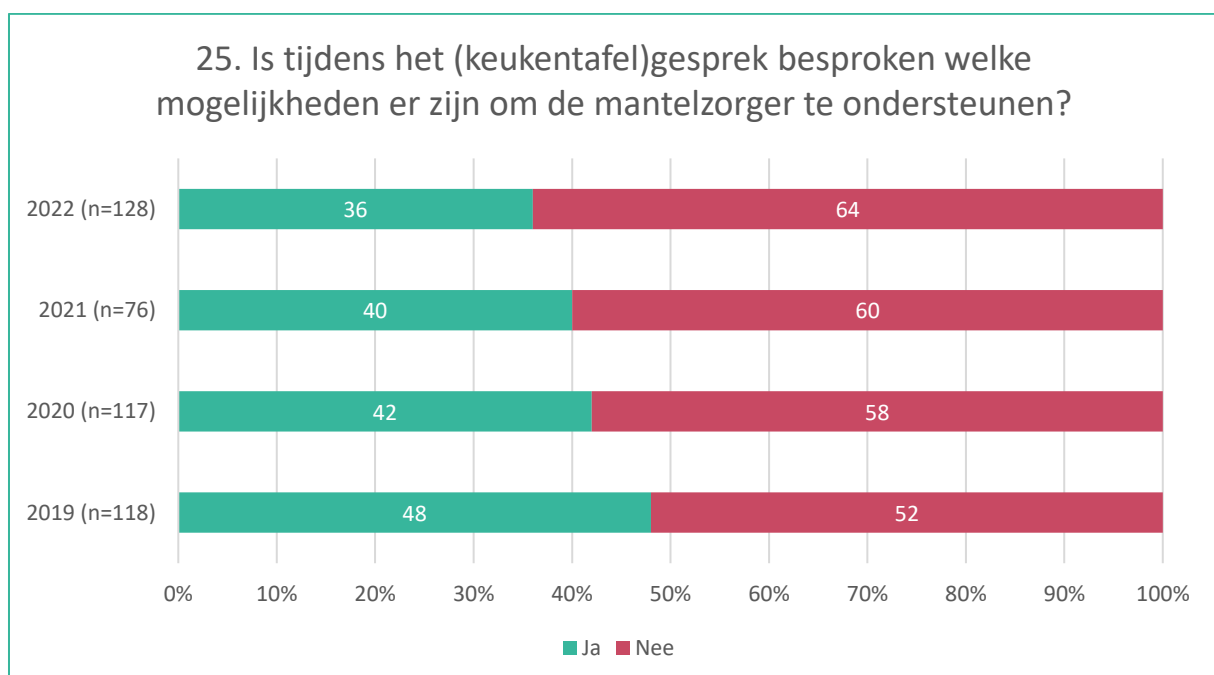
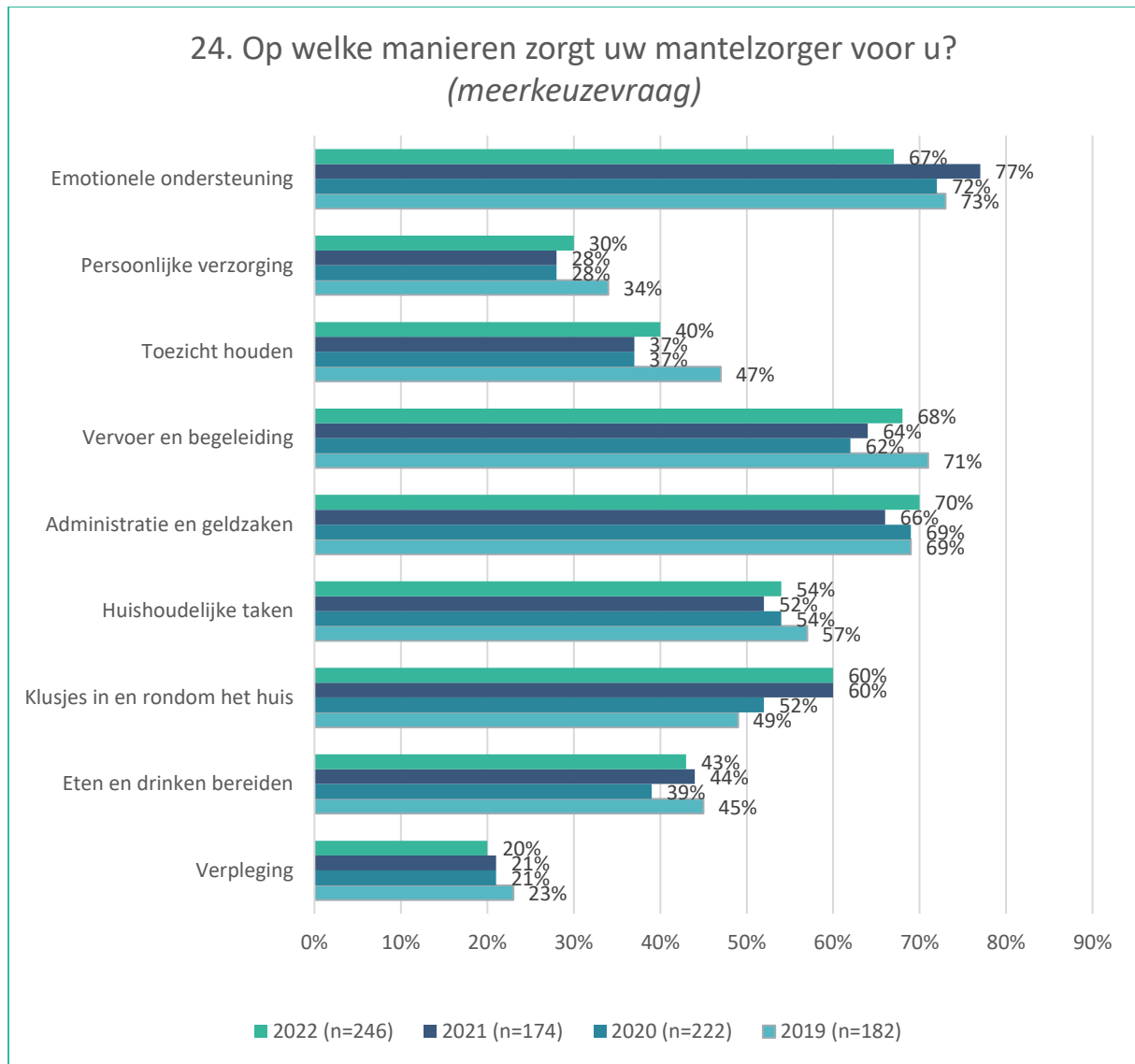
Vraag 22

De toelichtingen bij vraag 22 ‘Wat kan de gemeente doen om de bekendheid en het gebruik van algemene voorzieningen te verbeteren?’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.6 Mantelzorg

Veel deelnemers die zorg of ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen worden geholpen door een mantelzorg. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op hoe de mantelzorg voor de deelnemer zorgt en of hij/zij daarin voldoende wordt ondersteund.





Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=52); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=58).



Vraag 26

De toelichtingen bij vraag 26 'Heeft u nog opmerkingen over de manier waarop uw mantelzorger ondersteund wordt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.7 Tot slot

Vraag 27

De toelichtingen bij vraag 27 'Heeft u tot slot nog opmerkingen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

████████████████████ [@zorgfocuz.nl](mailto:████████████████████@zorgfocuz.nl)

████████████████████ [@zorgfocuz.nl](mailto:████████████████████@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

Vragen aanlevermodule 2023

Vooraf

Hierna vindt u de vragen die zijn opgenomen in de Aanlevermodule CEO Wmo: <https://aanleveringwmo.nl/>.

Let op: Een deel van de vragen wordt alleen gepresenteerd, bij een bepaald antwoord van een voorgaande vraag. Daarom zijn vragen ook niet genummerd.

Toelichting op de aanlevermodule

Via deze aanlevermodule kunt u op beknopte wijze rapporteren over het cliëntervaringsonderzoek (CEO) van uw gemeente. Met het invullen van deze aanlevermodule voldoet uw gemeente aan de wettelijke verplichting van het college om jaarlijks voor 1 juli te rapporteren aan de Minister van VWS (zoals benoemd in artikel 2.5.1 van de Wmo). Gelieve de aanlevermodule ook voor 1 juli te doorlopen als uw gemeente het CEO Wmo (nog) niet heeft afgerond.

De aanlevermodule bevat de volgende onderdelen:

- A. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- B. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- C. Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek

Omdat de aanlevermodule zowel gaat over het onderzoek als (het gebruik van) de uitkomsten, kan de module alleen ingevuld worden door een medewerker of vertegenwoordiger van de gemeente die bekend is met de opzet en uitkomsten van het eigen cliëntervaringsonderzoek. De module kan dus niet ingevuld worden door onderzoeksbureaus.

Op de laatste pagina van de aanlevering ontvangt u een totaal weergave van de door u gegeven antwoorden. Deze ontvangt u ook per mail.

Vanaf 2021 heeft u als gemeente meer vrijheid in de wijze waarop u het cliëntervaringsonderzoek vorm geeft, zo is de CEO Wmo vragenlijst niet meer verplicht om te gebruiken. In de aanlevering zal daarom ook niet meer gevraagd worden naar het aanleveren van de percentages van de antwoorden op deze vragen.

Op basis van de aanleveringen van vorig jaar heeft VNG een jaarbeeld opgesteld. Die kunt u [hier](#) vinden.

Heeft u nog vragen? Kijk dan op: www.aanleveringwmo.nl

Namens welke gemeente rapporteert u over het CEO Wmo?

Gemeente Weert

Voert uw gemeente een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit onder cliënten die in 2022 ondersteuning vanuit de Wmo ontvingen?

- Ja, de uitkomsten zijn reeds beschikbaar ← Respondenten gaan rechtstreeks naar onderdeel A
- Ja, maar de uitkomsten zijn nog niet volledig beschikbaar voor aanlevering vóór 1 juli ← Respondenten krijgen een melding en vervolgvraag waarin wordt gevraagd wanneer men de uitkomsten verwacht.
- Nee ← respondenten gaan rechtstreeks naar vragen 'Wat is de reden waarom uw gemeente geen CEO heeft uitgevoerd?' en 'Wat zijn de plannen van uw gemeente voor het CEO in 2023'

<De volgende vraag wordt enkel getoond aan gemeenten die hebben aangegeven de gegevens niet voor 1 juli 2023 te kunnen aanleveren>

U geeft aan dat de uitkomsten van het CEO Wmo voor uw gemeenten pas na 1 juli 2023 beschikbaar zijn voor de aanlevering. Hierdoor is het niet meer mogelijk uw gemeente mee te nemen in de landelijke analyse. Na 1 juli 2023 kunt u de uitkomsten alsnog aanleveren en worden de gegevens van uw gemeente, indien u daar toestemming voor geeft, gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl

Geef hieronder een toelichting wanneer u de uitkomsten verwacht:

<Volgende twee vragen worden enkel getoond aan gemeenten die hebben aangegeven geen CEO Wmo te hebben uitgevoerd>

Wat is de reden waarom uw gemeente over 2022 geen cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd?

Wat zijn de plannen van uw gemeente voor het cliëntervaringsonderzoek over 2023 (waarover u in 2024 kunt rapporteren)?

A. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo opgezet?

Sommige gemeenten voeren meerdere cliëntervaringsonderzoeken Wmo (CEO) uit. Welke situatie is het meest van toepassing in uw gemeente?

- We voeren één CEO Wmo uit
- We voeren één hoofd-CEO Wmo uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken
- We voeren meerdere gelijkwaardige CEO's uit; probeer in dat geval de uitkomsten van al deze cliëntervaringsonderzoeken zo goed mogelijk in de aanlevermodule te verwerken.

Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek?

- Om van te leren / om eigen beleid en uitvoering te verbeteren
- Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren
- Input geven voor de begroting
- Input voor dialoog met inwoners/cliënt(vertegenwoordiging) en maatschappelijke partners
- Verantwoording aan de gemeenteraad
- Verzamelen verantwoordingsinformatie inkoop / accountantscontrole
- Voldoen aan landelijke, wettelijke verplichting
- Anders, namelijk.....

Welke partij heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd?

- Gemeente of aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau
- Extern onderzoeksbureau
- Aanbieders van Wmo-ondersteuning
- Inwoners/ervaringsdeskundigen
- Anders, namelijk.....

Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt?

- Vragenlijstonderzoek m.b.v. de (oude) standaardset van vragen
- Vragenlijstonderzoek m.b.v. de (oude) standaardset van vragen, aangevuld met eigen vragen
- Vragenlijstonderzoek met eigen vragen
- Individuele/case-interviews
- Groeps-/panelgesprekken
- Spiegelgesprekken (met aanwezigheid professioneel betrokkenen)
- Casusanalyses (bijv. klantreizen)
- Anders, namelijk...

U kunt uw antwoord op de bovenstaande vraag hieronder toelichten

Onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau ZorgFocuZ.

Welke doelgroep(en) is/zijn er meegenomen in het onderzoek?

Kies de meest passende categorie

- Alle inwoners die zich met een hulpvraag hebben gemeld bij de toegang
- Enkel inwoners met een Wmo-voorziening (algemene voorziening of maatwerkvoorziening)
- Enkel inwonersgroepen met een maatwerkvoorziening
- Enkel inwoners die gebruik maken van een specifieke maatwerk voorziening, namelijk:
 - » Huishoudelijke hulp
 - » Hulpmiddelen
 - » Vervoersvoorziening
 - » Individuele begeleiding
 - » Beschermd wonen
 - » Dagbesteding op maat
 - » Aanpassingen in de woning
 - » Respijtzorg
 - » Ondersteuning mantelzorgers
 - » Anders

Enkel inwoners die gebruik maken van een specifieke algemene voorziening, namelijk ...

Anders, namelijk...

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd?

Het benaderen van de juiste inwoners en een goede respons is cruciaal voor goed cliëntervaringsonderzoek. De volgende vragen gaan over de uitvoering en de respons.

Hoe is de steekproef getrokken?

- Elke inwoner uit de doelgroep is benaderd; er is geen steekproef getrokken
- Een willekeurige groep inwoners is benaderd; er is een aselechte steekproef getrokken
- Er is een gestratificeerde steekproef uitgevoerd; er is sprake van casusselectie
- Anders, namelijk...

Hoe zijn inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek?

- Schriftelijk/brief
- Digitaal/uitnodiging per email
- Mondeling/bellen
- Tijdens uitvoering van ondersteuningsactiviteit
- Anders, namelijk...

Hoe konden inwoners deelnemen aan het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Via een schriftelijke vragenlijst
- Via een link in de uitnodiging (digitaal) met een login/unique code
- Via een open link zonder login/unique code
- Via een QR-code op de brief
- Via telefonische interviews/afname
- Face-to-face interviews/afname
- Anders, namelijk.....

Hoe vaak is er gemeten?

- Op één moment in het jaar
- Meerdere keren: 2 tot 6 keer per jaar
- Continu: meer dan 6 keer per jaar

Hoeveel inwoners heeft u benaderd en hoeveel inwoners hebben deelgenomen?

Kunt u deze vraag vanwege de onderzoeksmethodiek niet beantwoorden? Laat de antwoordvelden dan leeg.

- Aantal inwoners benaderd: 1.382
- Aantal inwoners deelgenomen: 531

Hoe beoordeelt u de respons, in het licht van uw onderzoeksopzet?

- Ruim voldoende
- Voldoende
- Onvoldoende
- Ruim onvoldoende

Welk advies kunt u geven aan andere gemeenten om hun respons te verbeteren?

Continu-meten en herinneringsbrieven sturen.

Welke invloed hebben de corona-omstandigheden gehad op (de uitvoering van) uw onderzoeksopzet en/of de uitkomsten?

nvt

B. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo

Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen of uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022? Beschrijf deze kort en krachtig, in maximaal 100 woorden (750 karakters) per onderdeel.

1. Cliënten zijn over het algemeen (heel) tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning en men is over het algemeen tevreden met het effect van de ondersteuning. De tevredenheid is het hoogst van de afgelopen vier rapportagejaren.

2. Het aantal cliënten met een mantelzorger is gedaald (58% in 2021 en 50% in 2022).

3. Het meten van de algemene voorzieningen is lastig. In het cliëntervaringsonderzoek worden de ervaringen en/of de bekendheid met algemene voorzieningen bevraagd. Uit de antwoorden blijkt echter dat, ondanks de uitleg in de vragenlijst, het voor veel cliënten die de enquête invullen niet duidelijk is wat algemene voorzieningen zijn.

Let op: deze bevindingen worden, indien u daar toestemming voor geeft, gepresenteerd op waarstaatjegemeente.nl. Houd daar rekening mee in uw verwoording. Mocht u niet akkoord zijn met deze presentatie, dan kunt u dat hieronder aangeven.

Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

Het cliëntervaringsonderzoek kent drie onderwerpen (zoals beschreven in art. 8 van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015):

1. Toegankelijkheid van de voorzieningen;
2. Kwaliteit van de ondersteuning;
3. Het effect ('bijdragen aan zelfredzaamheid en participatie').

Hierna volgen per categorie enkele vragen

Welke aspecten van toegang zijn er meegenomen in uw onderzoek?

- Bekendheid met/informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bekendheid met/informatievoorziening over voorzieningen/ondersteuning
- Bekendheid met/vindbaarheid van de gemeente/loket/toegang
- Fysieke toegankelijkheid van de voorziening
- Eerste gesprek(ken) met de gemeente
- Contact met hulpverlener
- Integraal werken
- Samen een plan maken
- Wachtlijsten/snelheid hulp
- Toegang is niet meegenomen in het onderzoek
- Anders, namelijk...

Indien toegang niet is meegenomen in het onderzoek (routing): Kunt u aangeven waarom toegang niet is meegenomen in het onderzoek?

Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?

Graag uw toelichting

- Bekendheid met/informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bekendheid met/informatievoorziening over voorzieningen/ondersteuning
- Bekendheid met/vindbaarheid van de gemeente/loket/toegang
- Fysieke toegankelijkheid van de voorziening
- Eerste gesprek(ken) met de gemeente
- Contact met hulpverlener
- Integraal werken
- Samen een plan maken
- Wachtlijsten/snelheid hulp
- Geen van deze aspecten
- Anders, namelijk...

Graag uw toelichting:

Op de vraag 'ik werd snel geholpen' is de score ten opzichte van 2021 verslechterd.
Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning blijft ondanks allerlei inspanningen laag met 36%.

Kwaliteit van de ondersteuning

Welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder zijn er meegenomen in uw onderzoek?

- Algemene beoordeling van de kwaliteit
- Aansluiting hulpvraag en geboden hulp
- Bieden van maatwerk
- Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)
- Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders
- Indienen van klachten
- Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek
- Anders, namelijk....

Indien kwaliteit niet is meegenomen in het onderzoek (routing): Kunt u aangeven waarom kwaliteit niet is meegenomen in het onderzoek?

Op welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?

Graag uw toelichting

- Algemene beoordeling van de kwaliteit
- Aansluiting hulpvraag en geboden hulp
- Bieden van maatwerk
- Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)
- Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders
- Indienen van klachten
- Geen van deze aspecten
- Anders, namelijk.....

Graag uw toelichting:

De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is goed.

Ervaren effecten

Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek?

- Participatie (deelname aan maatschappij)
- Zelfredzaamheid
- Kwaliteit van leven
- Gebruik van (overige) voorzieningen
- Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek
- Anders, namelijk....

Indien effect niet is meegenomen in het onderzoek (routing): Kunt u aangeven waarom de effecten niet zijn meegenomen in het onderzoek?

Op welke aspecten ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?

- Participatie (deelname aan de maatschappij)

- Zelfredzaamheid
- Kwaliteit van leven
- Gebruik van (overige) voorzieningen
- Geen van deze aspecten
- Anders, namelijk...

Graag uw toelichting:

Breder informeren van inwoners over het bestaan van algemene voorzieningen.

Andere uitkomsten

Zijn er andere onderwerpen of thema's meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek van uw gemeente?

- Nee, er zijn geen andere onderwerpen/thema's meegenomen ← door naar onderdeel C
- Ja, er zijn andere onderwerpen/thema's meegenomen

Wat zijn de (maximaal vijf) belangrijkste uitkomsten daarvan?

Onderwerp / thema 1:

Algemene voorzieningen

Uitkomst:

Het 'begrip' algemene voorzieningen is voor cliënten niet duidelijk.

Onderwerp / thema 2:

Mantelzorg

Uitkomst:

Het aantal cliënten met een mantelzorger is gedaald.

Onderwerp / thema 3:

Keukentafelgesprek en onderzoeksverslagen

Uitkomst:

48% heeft een keukentafelgesprek gehad, het onderzoeksverslag is begrijpelijk en makkelijk te lezen.

Onderwerp / thema 4:

Uitkomst:

Onderwerp / thema 5:

Uitkomst:

C. Wat is gedaan met de rapportage en uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo?

Met wie zijn/worden de uitkomsten actief gedeeld en/of besproken?

- Inwoners/cliënten
- Wmo-adviesraad / Wmo-platform
- Gemeenteraad
- College van B&W / portefeuillehouder Wmo
- Uitvoerende professionals in dienst van gemeente
- Directie/management
- Beleidsmedewerkers
- Medewerkers 'kwaliteit'
- Medewerkers 'inkoop'/contractmanagement
- Medewerkers 'onderzoek'
- Medewerkers van aanbieders op beleids-/strategisch niveau

- Medewerkers van aanbieders op uitvoeringsniveau
- Gemeentelijke rekenkamer
- Externe onderzoeksbureaus
- Andere gemeenten
- Anders, namelijk.....welzijnsorganisatie en algemeen maatschappelijk werk

In welke vorm(en) is er gerapporteerd over het CEO?

- Schriftelijke rapportage
- Factsheet / visuele rapportage
- Bijeenkomsten
- Film of animatie
- Anders, namelijk.....

In welke frequentie is gerapporteerd?

- 1x per jaar / eenmalig
- 1x per kwartaal
- Maandelijks
- Continu
- Anders, namelijk....

Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan?

- Uitkomsten openbaar/publiek gemaakt (rapportage, factsheet, persberichten, interviews e.d.)
- Uitkomsten vermeld in een (gemeentelijke) monitor / dashboard
- Uitkomsten opgenomen in raadsinformatiebrief
- Gebruikt als input voor beleidsontwikkeling
- Gebruikt om verbeteringen vast te stellen binnen gemeentelijke organisatie
- Gebruikt om verbeteringen vast te stellen met zorgaanbieders
- Gebruikt voor controle accountant (inkoop)
- Gebruikt voor contractgesprekken (inkoop)
- Gebruikt als onderdeel van een evaluatie, gecombineerd met andere kennisbronnen
- Anders, namelijk.....

Zou u uw onderzoeksopzet aanraden aan andere gemeenten?

- Ja
- Misschien
- Nee

Geef graag uw toelichting

Over welke onderwerpen zou u willen leren van andere gemeenten?

U kunt de vraag leeg laten indien u niets van andere gemeenten wilt leren.

- Onderzoeksmethoden
- Bereik van respondenten / respons verbeteren
- Aansluiting onderzoeksmethode bij doelgroep van onderzoek
- Keuze voor het meetmoment
- Verbetering van cliëntervaring op het gebied van toegang
- Verbetering van cliëntervaring op het gebied van kwaliteit
- Verbetering van cliëntervaring op het gebied van effecten
- Anders, namelijk het meten van de bekendheid en het gebruik van algemene voorzieningen.

Via welk internetadres is uw CEO Wmo-rapportage eventueel te downloaden (bijv. via uw raadsinformatiesysteem)?

www.weert.nl

Heeft u een vragenlijst, topiclijst of ander onderzoeksmateriaal dat u zou willen delen met andere gemeenten, de VNG of het ministerie van VWS?

- Ja
- Nee

<UPLOADFUNCTIE VOOR UPLOADEN VRAGENLIJST/TOPICLIJST/ANDERS ONDERZOEKSMATERIAAL>

Mag de VNG of het ministerie van VWS contact met u opnemen over deze documenten?

- Nee
- Ja, ik geef toestemming aan Enneüs om mijn contactgegevens te delen met VNG en/of VWS

De door u ingevulde vragen worden, mits u daar toestemming voor geeft, gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl. Op waarstaatjegemeente.nl worden jaarlijks de resultaten per gemeente gepubliceerd, zodat inzichtelijk wordt gemaakt hoe de ervaringen van cliënten zijn. De drie hoofdbevindingen worden direct gepresenteerd en de overige antwoorden via een per gemeente downloadbaar document. De vragen die hierna volgen zullen niet worden gepubliceerd. Geeft u akkoord voor de publicatie van de door u gegeven antwoorden op waarstaatjegemeente.nl?

- Ja, de door mij gegeven antwoorden mogen worden gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl
- Ja, maar enkel de drie hoofdbevindingen mogen worden gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl
- Nee, ik geef geen toestemming voor publicatie van de resultaten op waarstaatjegemeente.nl

Van de door alle gemeenten aangeleverde informatie wordt een landelijke jaarrapportage gemaakt die wordt gedeeld met de Tweede Kamer. Het onderzoeksbureau wil graag in een telefonisch interview met enkele gemeenten nader in gesprek over hun aanlevering. Mag het onderzoeksbureau contact met u opnemen over uw aanlevering?

- Nee
- Ja, ik geef toestemming aan Enneüs om mijn contactgegevens te delen met het onderzoeksbureau

Afronding

Heeft u nog opmerking over of verbeter suggesties voor dit aanleverformat?

Een format in Word waarin er 'vinkjes' gezet kunnen worden. Ten behoeve van interne communicatie wordt nu alles geel gearceerd).

VNG en Enneüs kunnen u op de hoogte brengen van nieuws over de publicatie op waarstaatjegemeente.nl en de landelijke analyse van het CEO. Wilt u hierover op de hoogte gehouden worden en geeft u de VNG en Enneüs toestemming uw naam en e-mailadres daarvoor te gebruiken?

- Ja
- Nee

Hartelijk dank voor het aanleveren van het cliëntervaringsonderzoek van de gemeente. U ontvangt een kopie van de gegeven antwoorden per e-mail. Heeft u nog vragen? Kijk dan op: www.aanleveringwmo.nl