

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-2512787
Naam opsteller voorstel	: Evy Reinders e.reinders@weert.nl, 0495575707	Zaaknummer: 2463450
Portefeuillehouder	: M.B. (Michèle) Ferrière	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2023.

Voorstel

1. De resultaten en conclusies op basis van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 vast te stellen.
2. De 'Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 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 gemeente Weert extra vragen toegevoegd met betrekking tot mantelzorg, het (keukentafel)gesprek en algemene voorzieningen.

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2023 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert gezamenlijk uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een individuele voorziening hebben aangevraagd en ontvangen. Er zijn 1204 vragenlijsten verstuurd. Er zijn 456 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen, waarmee een respons van 38% is bereikt.

Doel(en)

Het cliëntervaringsonderzoek geeft inzicht in de dienstverlening richting de inwoner. Het onderzoek richt zich op de volgende onderdelen:

- Contact met de gemeente;
- Het keukentafelgesprek en onderzoeksverslag;
- Kwaliteit van de ondersteuning;
- Wat de ondersteuning oplevert;
- Algemene voorzieningen;
- Mantelzorg

Resultaten

De resultaten van het onderzoek geven inzicht in hoe cliënten de ondersteuning en dienstverlening beoordelen van de gemeente Weert met betrekking tot de Wmo die in 2023 heeft plaatsgevonden. Daarnaast voldoet gemeente Weert aan de wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

In te vullen door het B&W secretariaat:

- ☒ Akkoord
☐ Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
☐ Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 18-6-24

- ☐ Niet akkoord
☐ Gewijzigde versie

Nummer:

9

De secretaris,

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 antwoordenenvelop 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 contact met de gemeente wordt over het algemeen als goed ervaren.

Een ruime meerderheid geeft aan te weten waar ze moest zijn, dat ze zich serieus genomen voelde en dat er samen naar oplossingen gezocht werd. 82% van de inwoners voelde zich serieus genomen. Het percentage dat aangeeft snel geholpen te worden is de afgelopen jaren licht gedaald. In het Wmo team is dit bekend en worden er stappen ondernomen om de wachttijden korter te maken.

1.2 Het percentage dat aangeeft van de onafhankelijk cliëntondersteuner af te weten is gestegen.

Het aantal inwoners dat aangeeft van de onafhankelijk cliëntondersteuner af te weten blijft echter relatief laag. Dit is ondanks de inspanningen die de afgelopen jaren geleverd zijn om de bekendheid en (waar nodig of wenselijk) het gebruik van de onafhankelijk cliëntondersteuner te vergroten.

1.3 Het percentage dat aangeeft een keukentafelgesprek te hebben gehad is toegenomen.

Dit percentage is gestegen van 48% naar 64%. Dit is waarschijnlijk een resultaat van de inspanningen binnen het team Wmo om in zo veel mogelijk gevallen een keukentafelgesprek te voeren.

1.4 Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning.

Over het algemeen zijn inwoners van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning die ze ontvangen goed is. Ook geven inwoners over het algemeen aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

1.5 De antwoorden op de vragen rondom algemene voorzieningen geven mogelijk een vertekend beeld van de realiteit.

In het cliëntervaringsonderzoek zijn vragen opgenomen over de bekendheid met en het gebruik van algemene voorzieningen. Er is geen beschikking van de gemeente nodig om deel te nemen aan een algemene voorziening, deze zijn vrij toegankelijk voor iedereen. Ook zijn algemene voorzieningen voorliggend op een Wmo-maatwerkvoorziening. Enkele voorbeelden zijn het Zelfregiecentrum, de Open Inloop, eetpunten in de wijk en het ANWB AutoMaatje Weert.

Het is daarom waardevol om kennis op te doen over het gebruik van algemene voorzieningen. Het cliëntervaringsonderzoek bevraagt echter alleen inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening hebben aangevraagd en ontvangen, terwijl een groot deel van de gebruikers van een algemene voorziening geen maatwerkvoorziening ontvangt. Ook blijkt uit de antwoorden op de vragen over algemene voorzieningen dat het voor veel inwoners niet duidelijk is wat een algemene voorziening is. Dit is ondanks een toelichting over wat algemene voorzieningen inhouden in de vragenlijst.

Deze toelichting is voor het cliëntervaringsonderzoek in 2024 aangepast om bij de resultaten van het onderzoek van 2024 hopelijk meer bruikbare resultaten te halen.

1.6 Het percentage dat aangeeft een mantelzorger te hebben is gestegen.

Uit de rapportage blijkt dat de ondersteuning vooral plaatsvindt bij emotionele ondersteuning, vervoer en begeleiding, en administratie en geldzaken. Ook geeft een hoger percentage aan dat er tijdens de keukentafelgesprekken gesproken is over de ondersteuningsmogelijkheden.

2.1 De resultaten van het onderzoek moeten worden aangeleverd bij een onderzoeks- en adviesbureau

De Wmo-gegevens uit het CEO worden aangeleverd bij onderzoeks- en adviesbureau Enneüs via het portal www.aanleveringwmo.nl (**bijlage 2**). De gegevens moeten uiterlijk op 30 juni 2024 aangeleverd worden.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Niet van toepassing.

Overleg gevoerd met

Intern:

Carina Doensen, teamleider Wmo en Vraagwijzer (WIZ)
Frank van Beeck, beleidsadviseur Welzijn (OCSW)
Esther Giesberts, teamleider Zorg & Participatie (OCSW)
Paul van Wersch, juridisch beleidsadviseur (OCSW)
Ton van Oostrum, business controller (OCSW)

Extern:

██████████, onderzoeker ZorgfocuZ
██████████, beleidsmedewerker gemeente Nederweert
██████████, beleidsmedewerker gemeente Leudal

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 Maatschappelijk Werk Midden-Limburg, die de onafhankelijke cliëntondersteuning uitvoert, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- Het Wmo team wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- De intermediair Vraagwijzer, die zich onder andere bezighoudt met het vergroten van de bekendheid van algemene voorzieningen, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.

Planning

De gegevens dienen uiterlijk 30 juni 2024 te worden aangeleverd.

Evaluatie

Niet van toepassing.

Bijlage(n)

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 gemeente Weert
2. Vragen aanlevermodule VWS

RAPPORT

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Gemeente Weert



Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Gemeente Weert

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2023 van gemeente Weert. Dit onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een individuele voorziening hebben aangevraagd en ontvangen. Aan hen werd gevraagd om schriftelijk of online een vragenlijst in te vullen. Bij de scores staat tussen haakjes de score van het voorgaande meetjaar (2022) aangegeven. Het kan zijn dat de verschillen met het voorgaande meetjaar op toeval berusten, er is niet getoetst op significantie.

Aantallen

Uitgenodigd	1204
Ingevuld	456
Responspercentage	38%

CONTACT



70%

(70%)

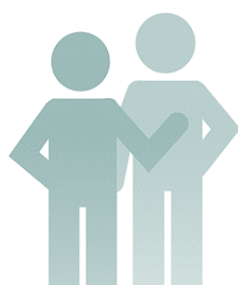
wist waar zij moest zijn



69%

(72%)

werd snel geholpen



82%

(87%)

voelde zich serieus genomen



76%

(82%)

zocht samen naar oplossingen



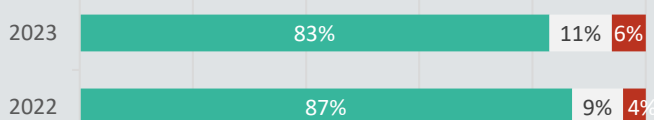
39%

(36%)

wist van de clïënt-ondersteuner

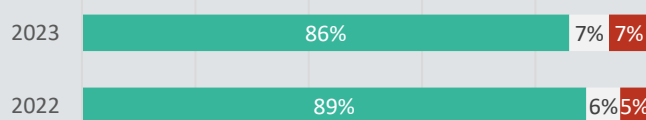
KWALITEIT

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



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

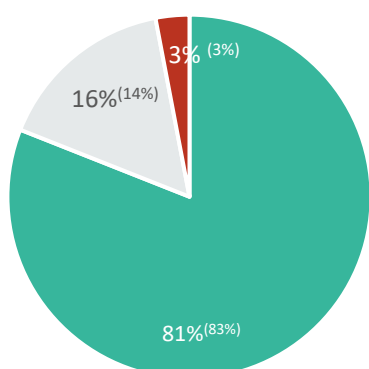
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



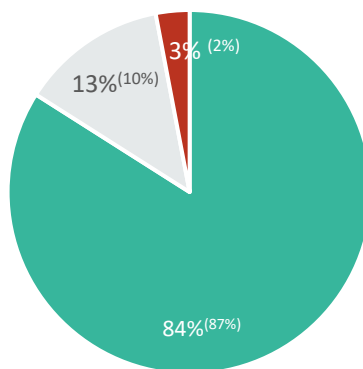
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

Door de ondersteuning die ik krijg...

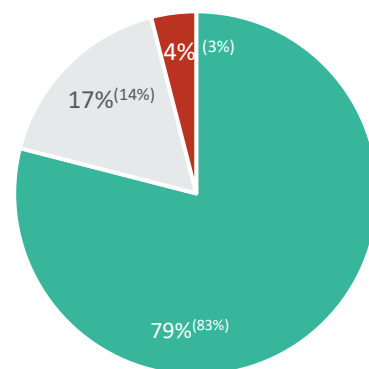
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



(66%)

65%

kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek



(78%)

82%

vond het makkelijk om het verslag te lezen

COMPLI- MENTEN

“Contact met de gemeente is prima. Ik word goed te woord gestaan en verwezen waar nodig.”

“Iedereen is lief en respectvol, bedankt daarvoor!”

MANTELZORG



(50%)

53%

heeft een mantelzorger



(36%)

39%

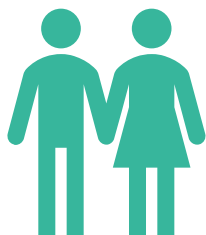
heeft tijdens het keukentafelgesprek besproken welke mogelijkheden er zijn om de mantelzorger te ondersteunen

VERBETER- PUNTEN

“Het zou fijn zijn als sommige dingen wat sneller afgehandeld kunnen worden.”

“De Wmo-afdeling is moeilijk dan wel niet te bereiken. De belofte dat je wordt terug gebeld blijft bij een belofte.”

TEVREDENHEID



(87%)

89%

is tevreden over de begeleiding



(87%)

77%

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 Methode	4
1.2.4 Respons	4
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	17
2.6 Mantelzorg	19
2.7 Tot slot	21





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Weert is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulp bij huishouden, hulpmiddelen (rolstoel), woningaanpassingen (traplift), vervoer (taxi), dagbesteding 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 zorg/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 jaarlijks uit te voeren (Wmo 2015, artikel 2.5.1).

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Weert die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en een maatwerkvoorziening Wmo hebben ontvangen.

1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), als basis. Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van de gemeente zijn in overleg thema's en vragen aangepast en toegevoegd aan de vragenlijst. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en bevat de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op?
- Algemene voorzieningen
- Mantelzorg
- Tot slot

1.2.3 Methode

Voor dit cliëntervaringsonderzoek is gebruikgemaakt van de methode van continu meten. Bij continu meten staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor inwoners actueel is. Inwoners worden kort na het contact met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen. Hierdoor sluit de vragenlijst beter aan bij de klantreis en dit zorgt ervoor dat inwoners betere feedback kunnen geven en resultaten betrouwbaarder zijn.

Een paar maanden na afloop van elk kwartaal is een uitnodiging naar inwoners gestuurd die in dat kwartaal ondersteuning hadden aangevraagd (en ontvangen). Alle inwoners kregen per post een uitnodiging met een vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online



(via een link in de brief) in te vullen. Na drie weken hebben de inwoners een herinneringsbrief ontvangen. Inwoners die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Per meting hebben inwoners in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

1.2.4 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek 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 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** 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

Uitgenodigd	1204
Ingevuld (respons)	456 (38%)
Nauwkeurigheidsmarge	4%

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4% 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 4% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% 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% en 54% zijn.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning en eventuele mantelzorg. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'weet ik niet (meer)', 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven. Deze antwoordopties zijn in de grafieken buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Indien de percentages in de grafieken niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

De toelichtingen bij de open vraag zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

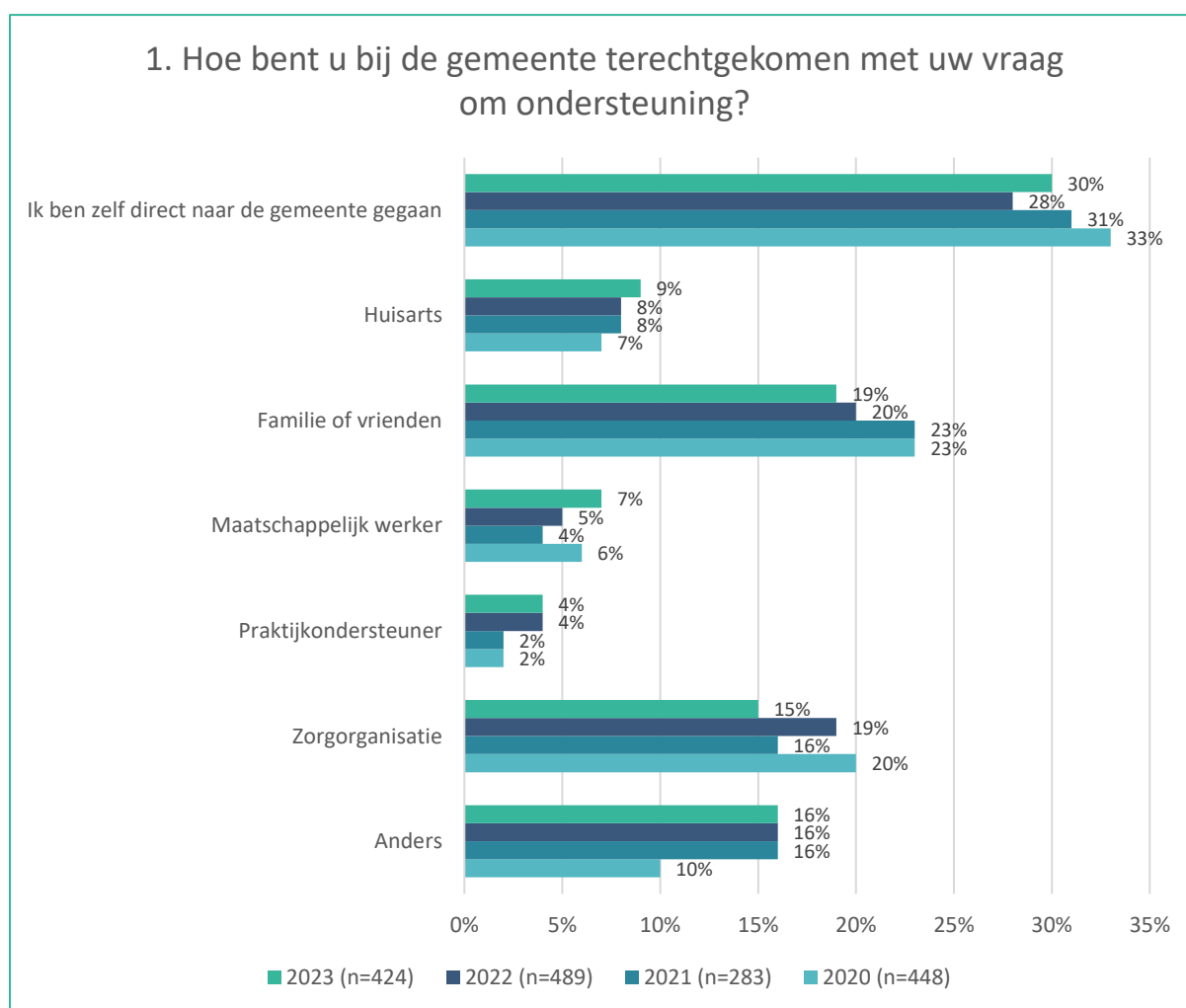
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

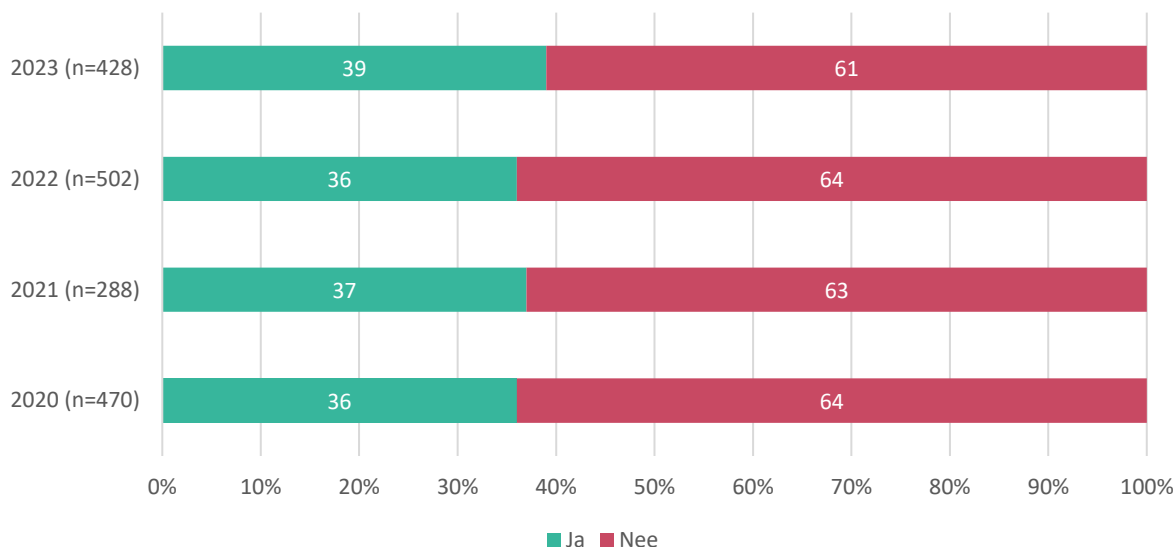
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met gemeente Weert. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van respondenten behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Respondenten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



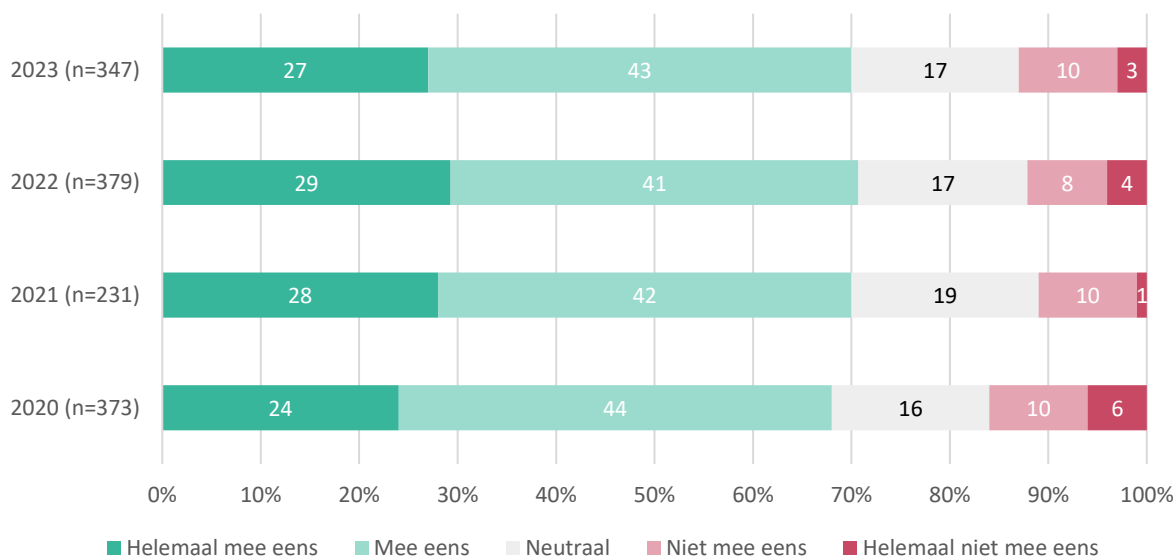
Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: ergotherapie/ergotherapeut(e) (17x), case manager (15x) en punt welzijn (2x). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



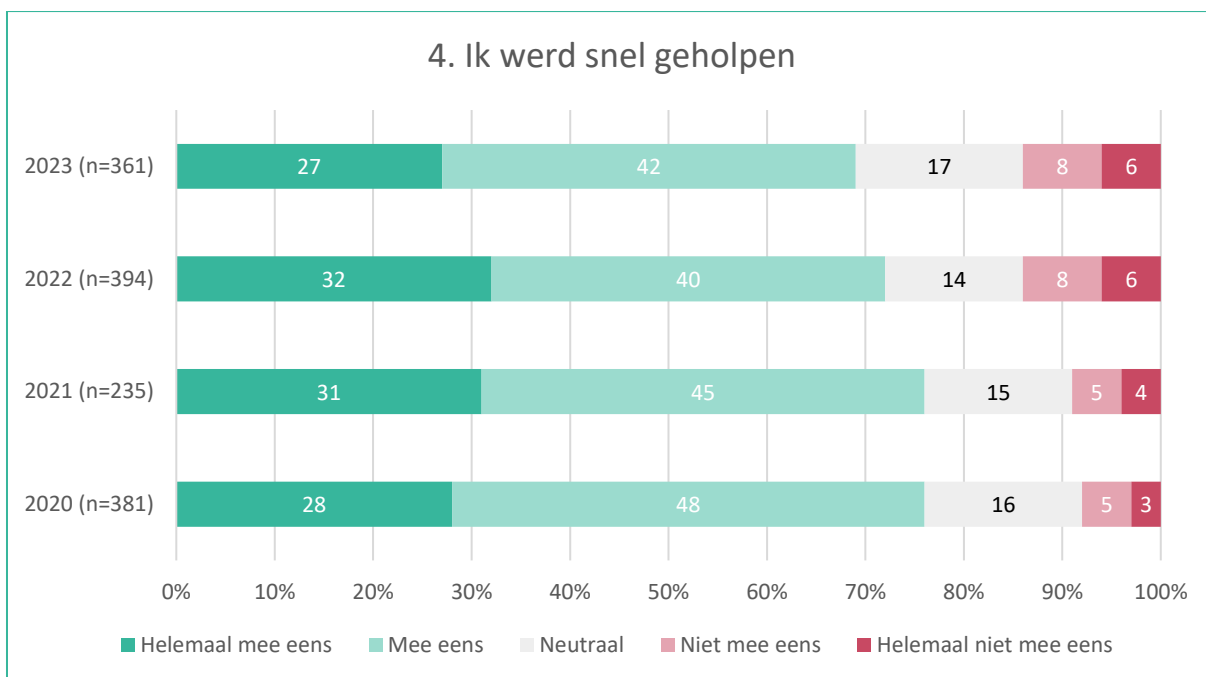
2. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



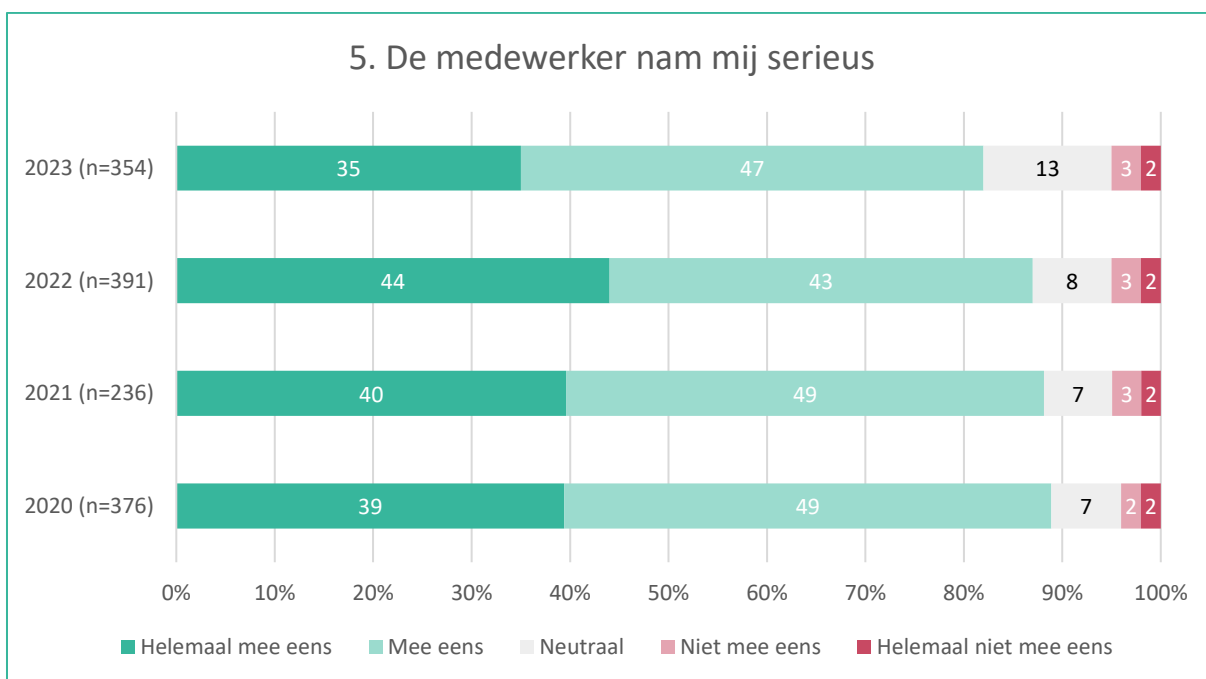
3. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



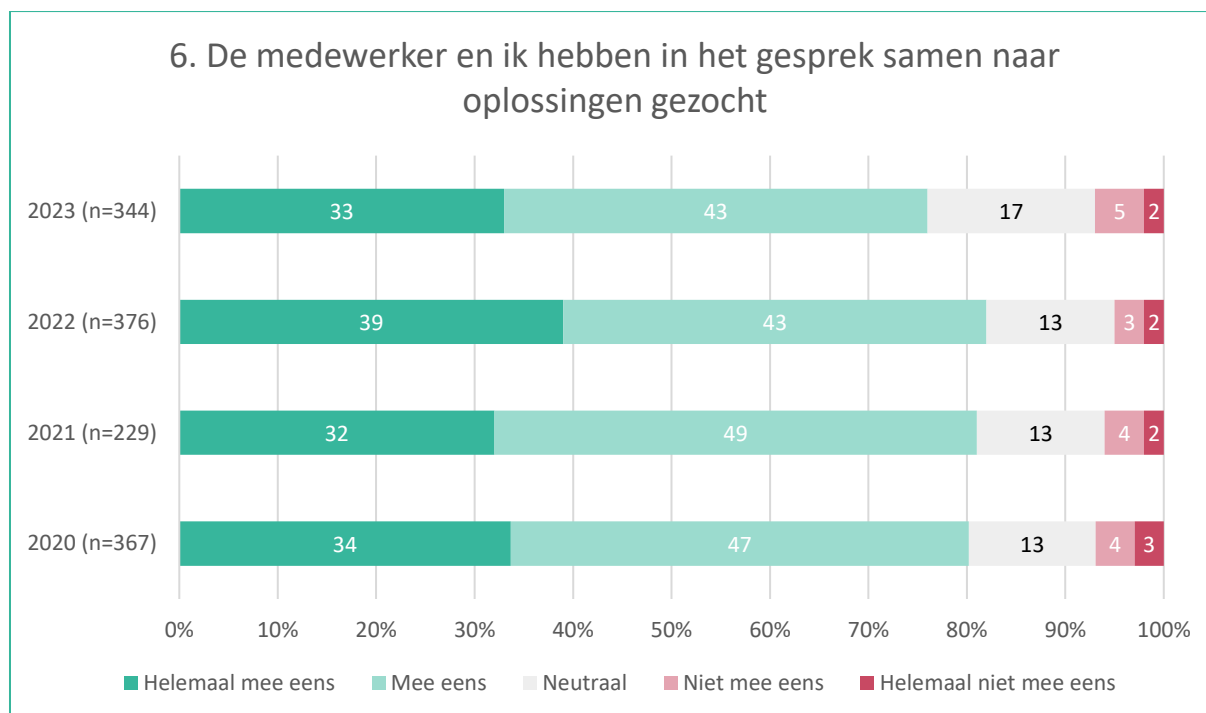
Antwoordoptie 'Geen mening': n=4; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=56.



Antwoordoptie 'Geen mening': n=1; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=53.



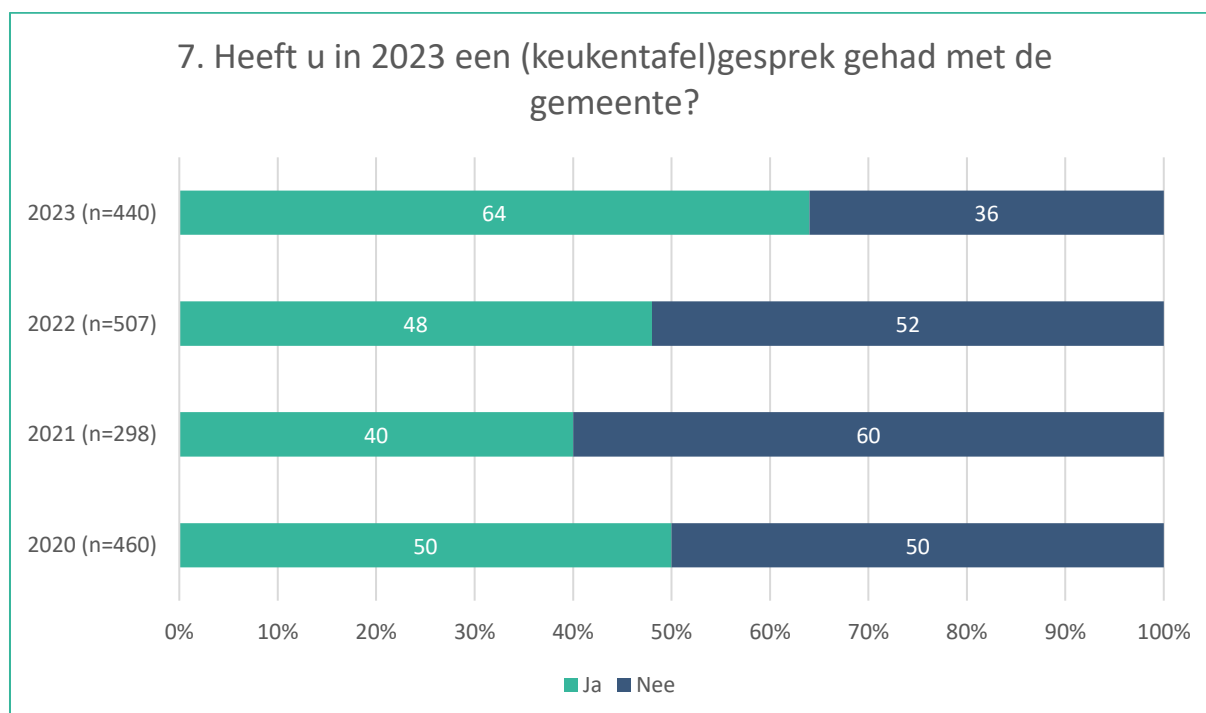
Antwoordoptie 'Geen mening': n=5; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=50.



Antwoordoptie 'Geen mening': n=6; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=60.

2.2 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag

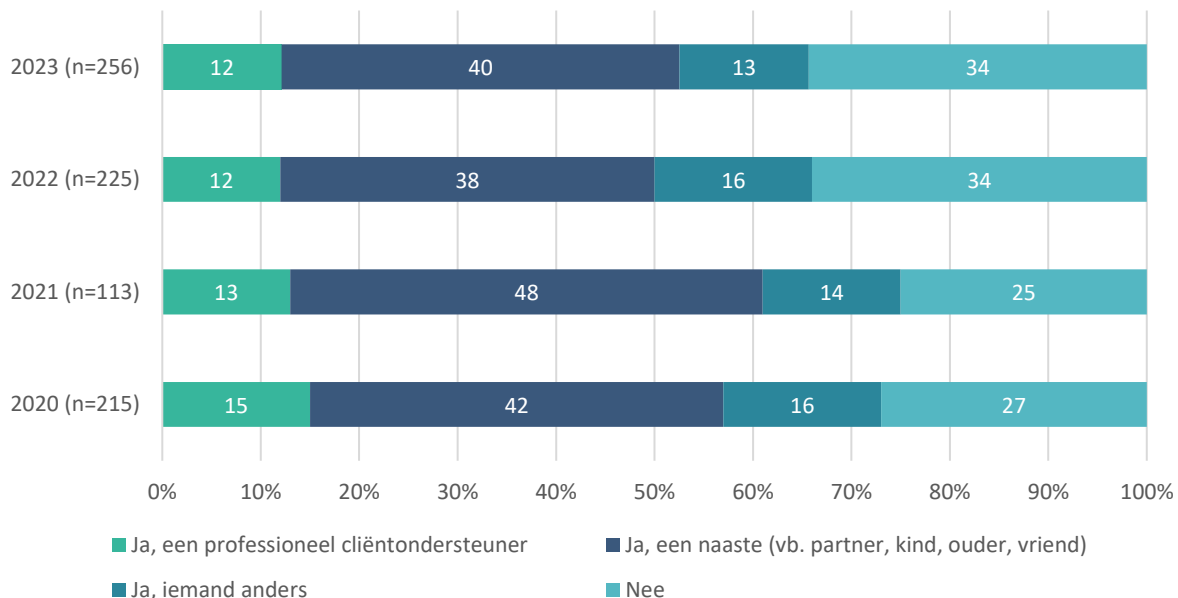
Na het (keukentafel)gesprek met de gemeente wordt een onderzoeksverslag opgesteld. Hierna besluit de gemeente of de zorg/ondersteuning wordt toegekend. De vragen in deze paragraaf gaan over de ervaringen met het toekennen van de zorg/ondersteuning en het opgestelde onderzoeksverslag.



Vragen 8 tot en met 11 zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven dat ze een (keukentafel)gesprek hebben gehad.

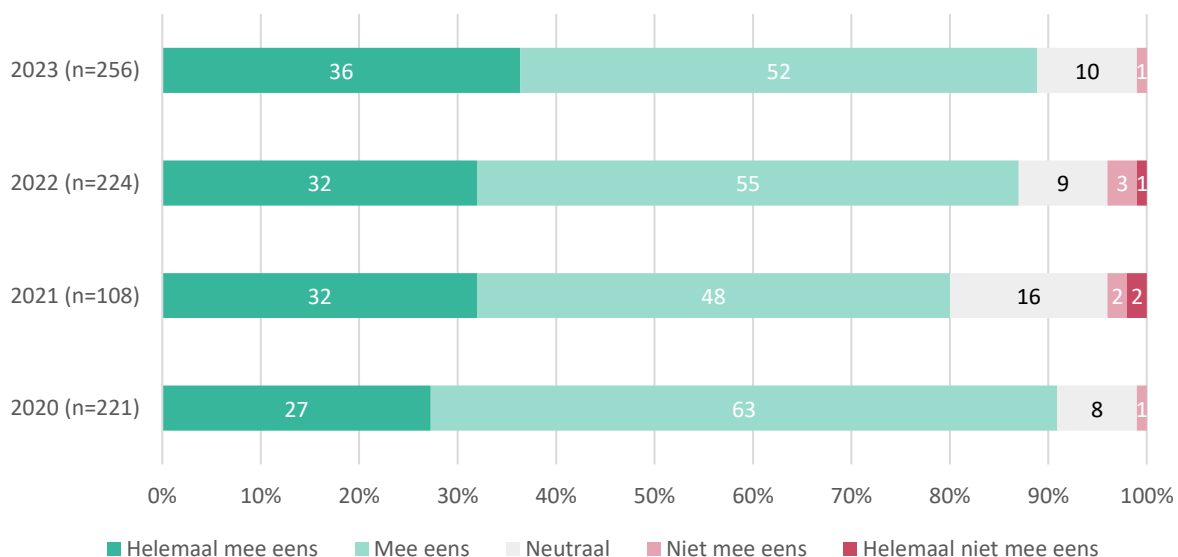


8. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?

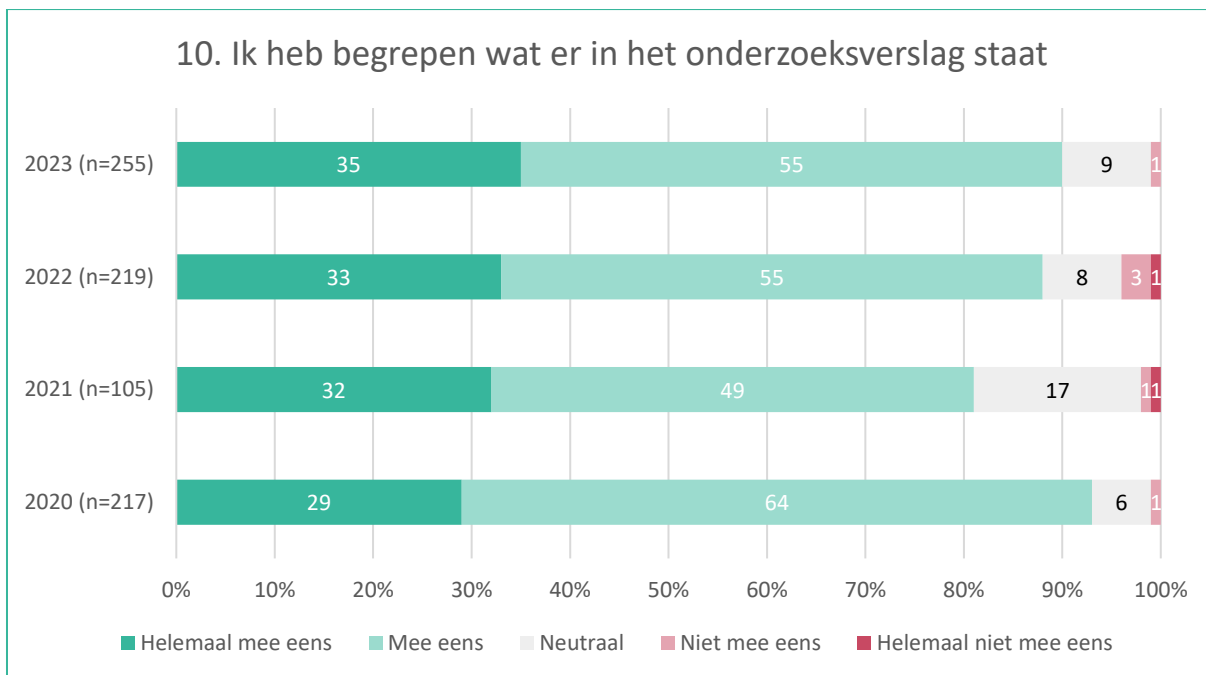


Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: ergotherapeut(e) (8x), dochter (2x), maatschappelijk werk(st)er (2x), schoonzus (2x). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

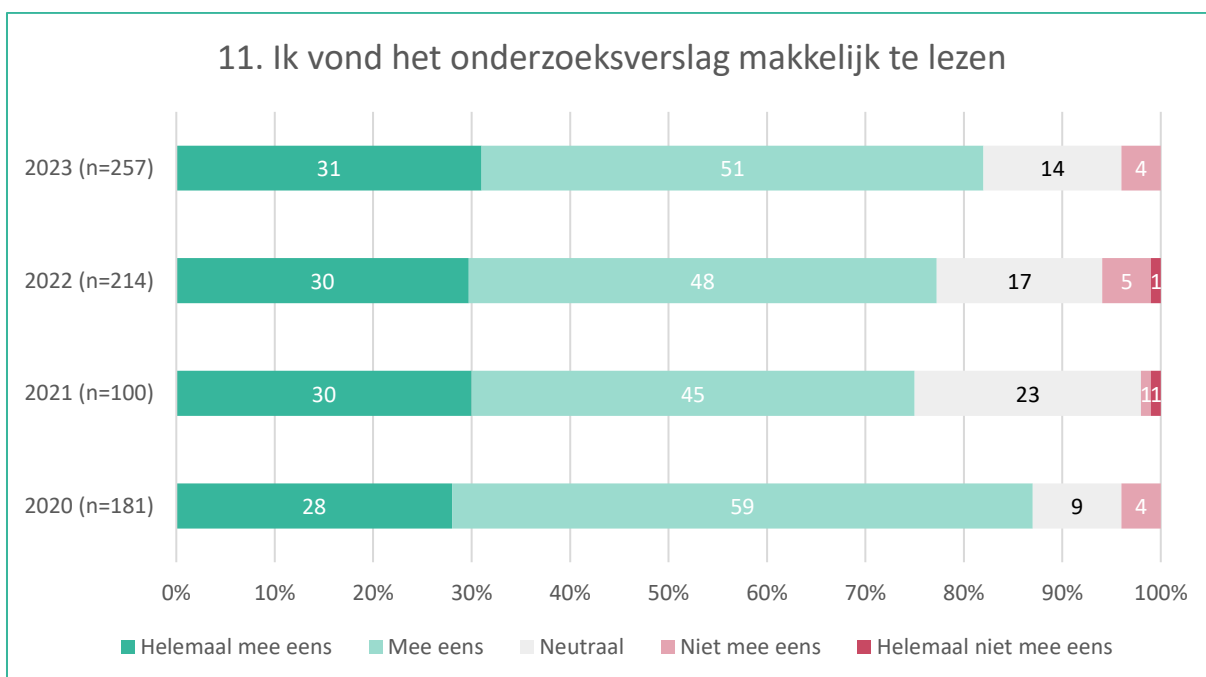
9. In het onderzoeksverslag is mijn hulpvraag goed verwoord



Antwoordoptie 'Geen mening': n=3; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=9.



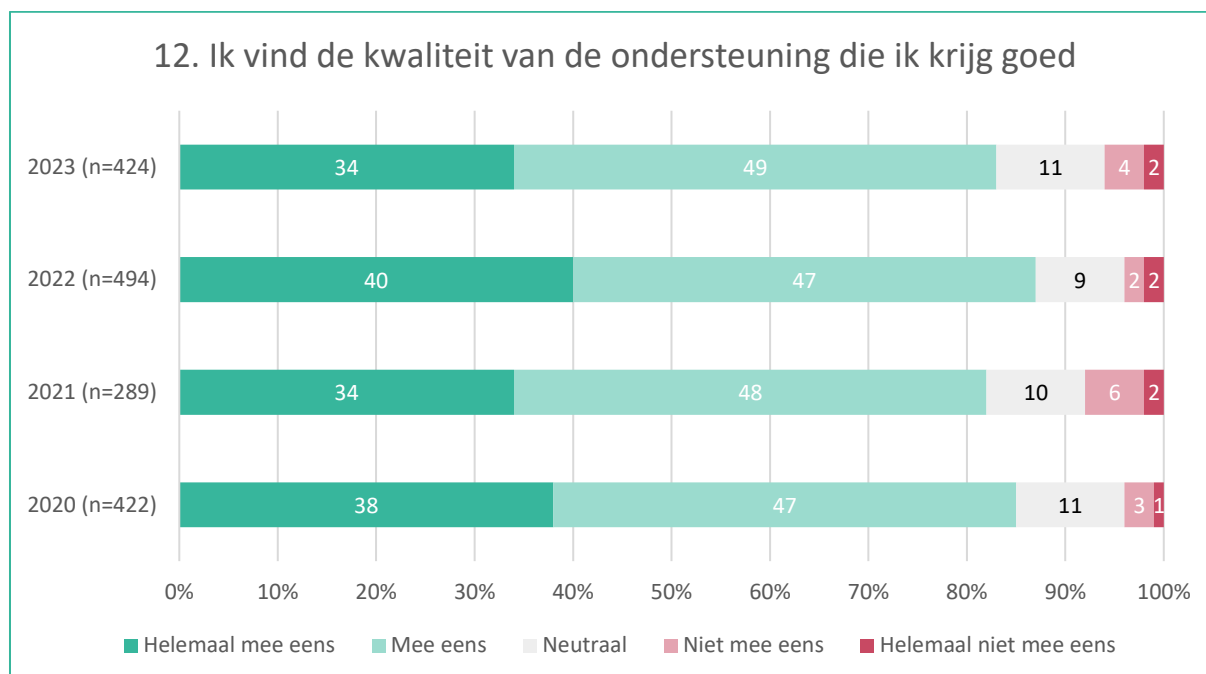
Antwoordoptie 'Geen mening': n=5; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=9.



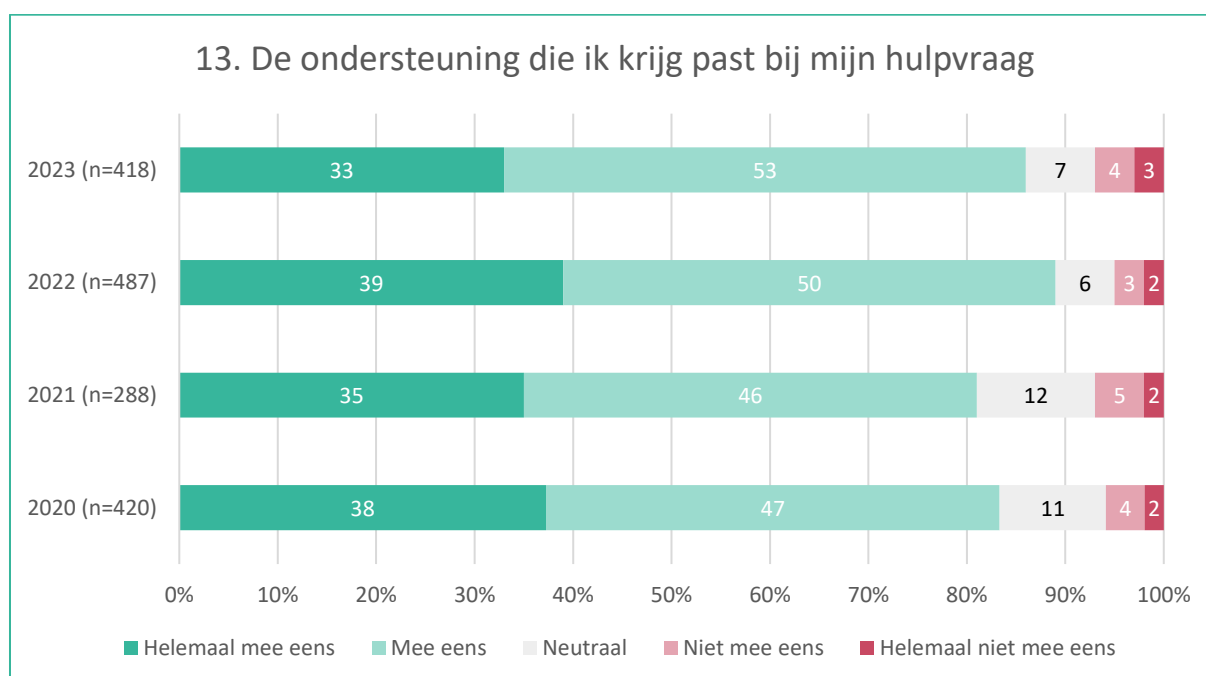
Antwoordoptie 'Geen mening': n=3; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=9.

2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

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

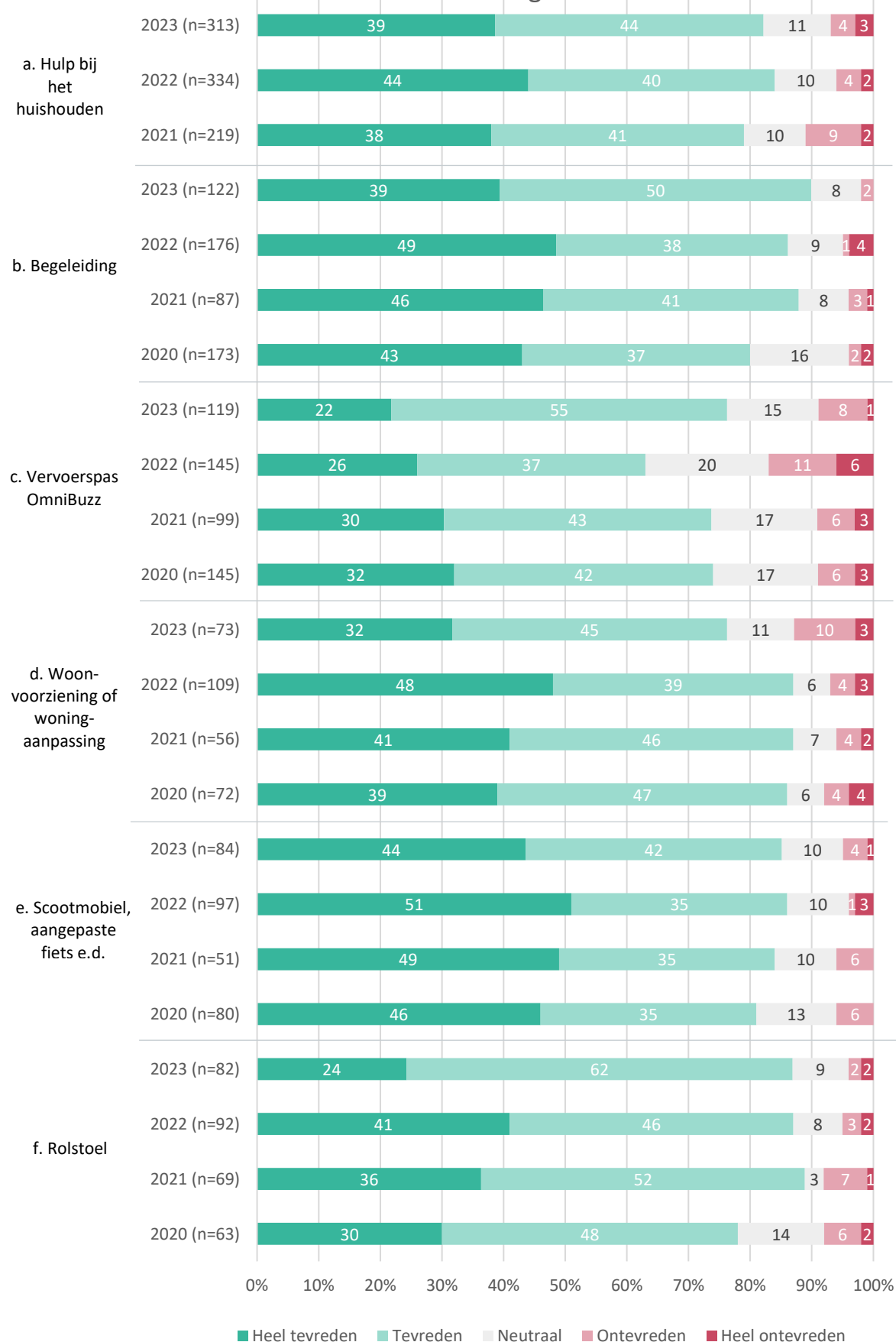


Antwoordoptie 'Geen mening': n=4; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=10.



Antwoordoptie 'Geen mening': n=3; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=8.

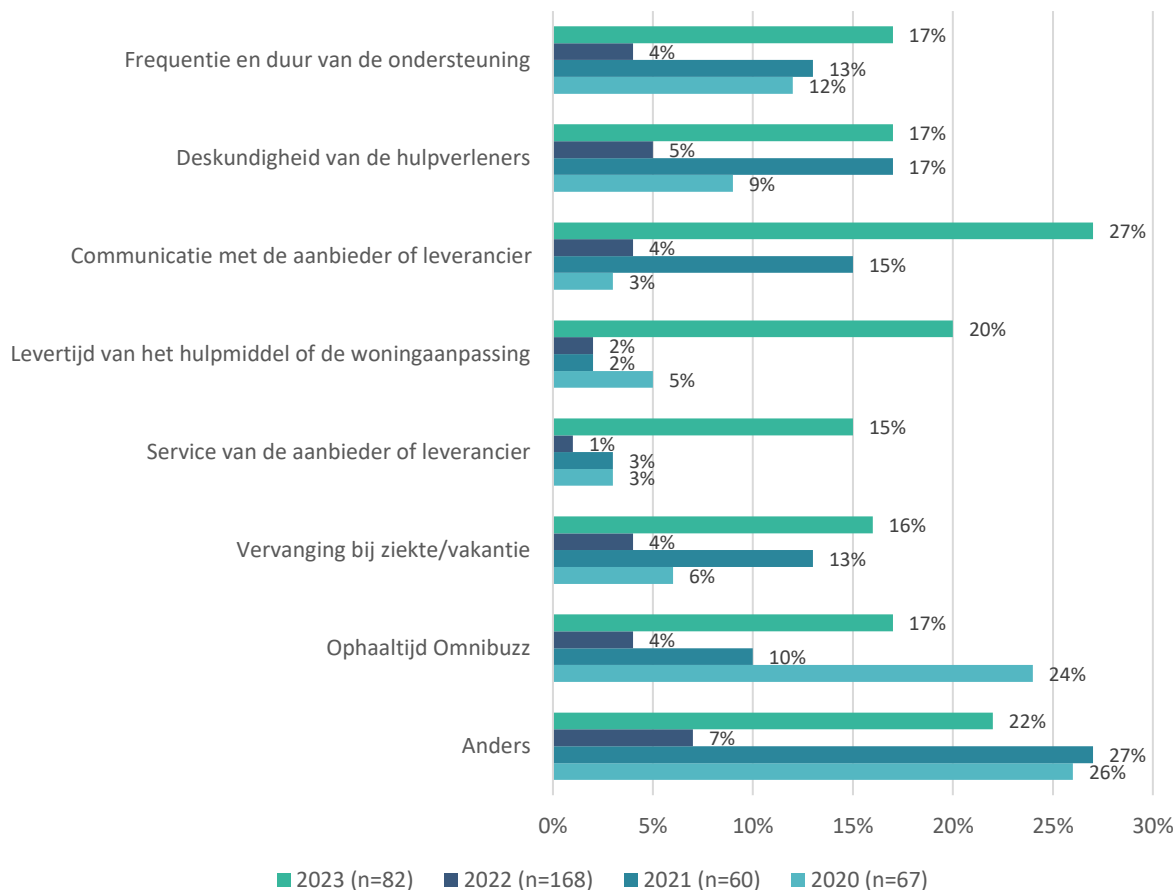
14. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u ontvangt?



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': a. (n=88); b. (n=210); c. (n=216); d. (n=244); e. (n=234); f. (n=240).



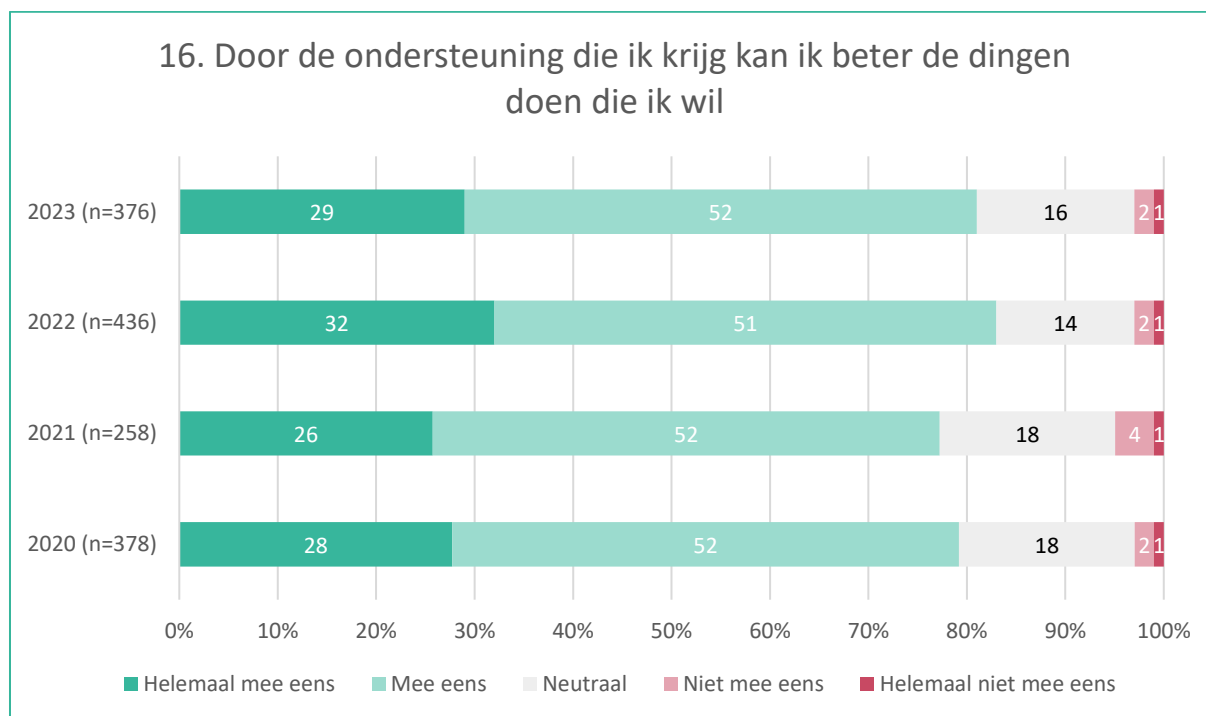
15. Als u bij de vorige vraag heeft aangegeven ergens ontevreden over te zijn, kunt u dan aangeven waar dat aan ligt? (meerkeuzevraag)



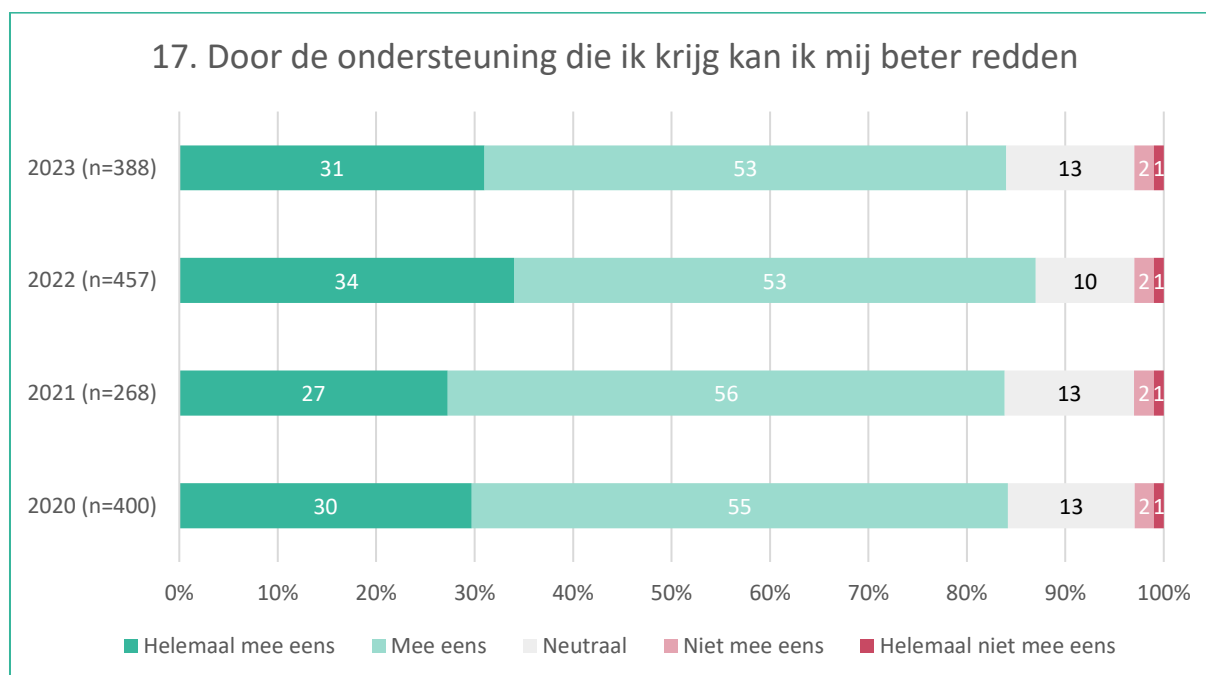
Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: lang wachten (4x), de hulp wordt niet geleverd zoals afgesproken (2x), wordt niet tegemoet gekomen aan hulp die nodig is/deze wordt niet vergoed (2x). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.4 Wat levert de ondersteuning mij op?

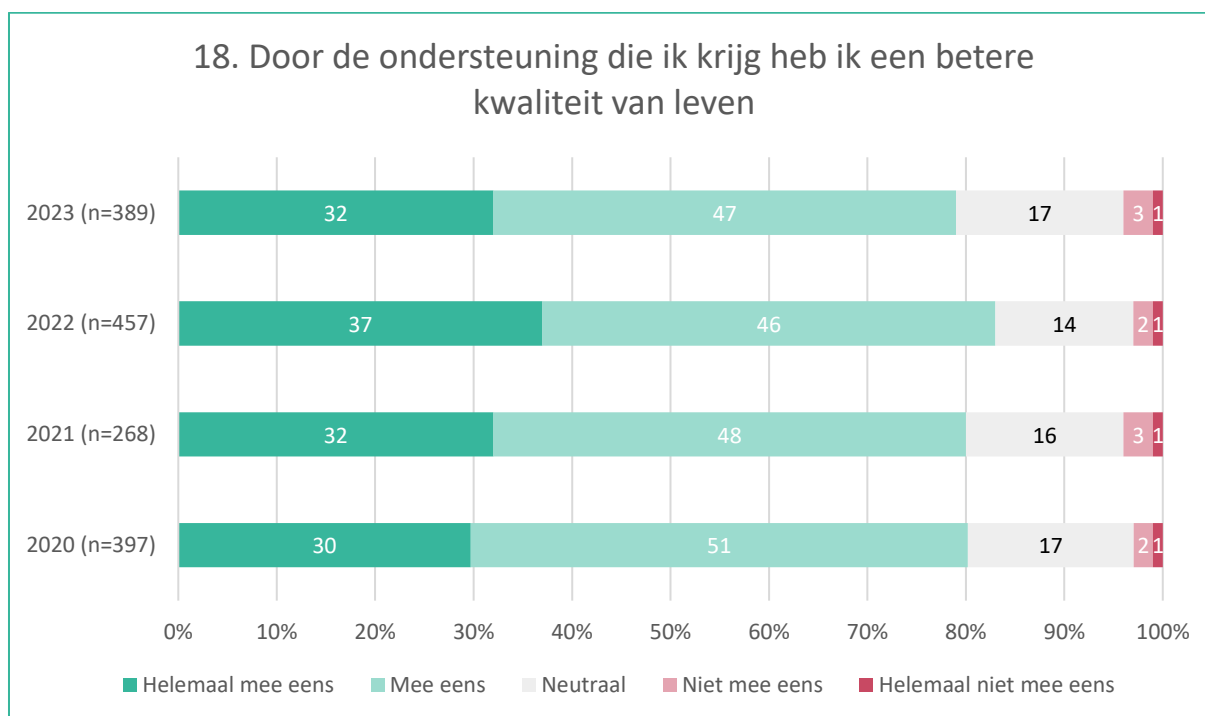
Deze paragraaf toont de tevredenheid van de respondenten met het effect van de ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Aan respondenten werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van hulp ontvangen of hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': n=5; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=35.



Antwoordoptie 'Geen mening': n=6; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=26.

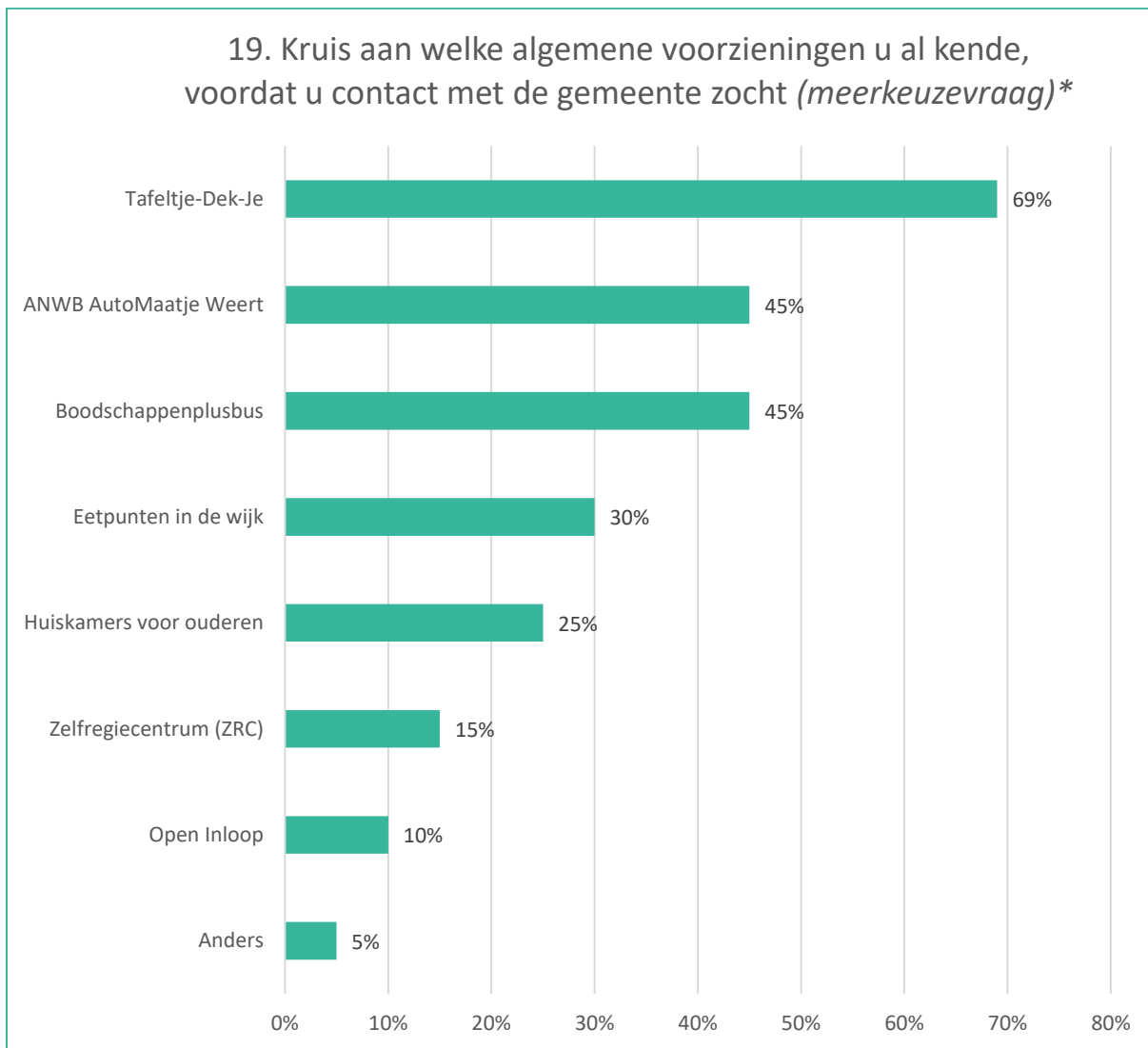


Antwoordoptie 'Geen mening': n=7; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=23.



2.5 Algemene voorzieningen

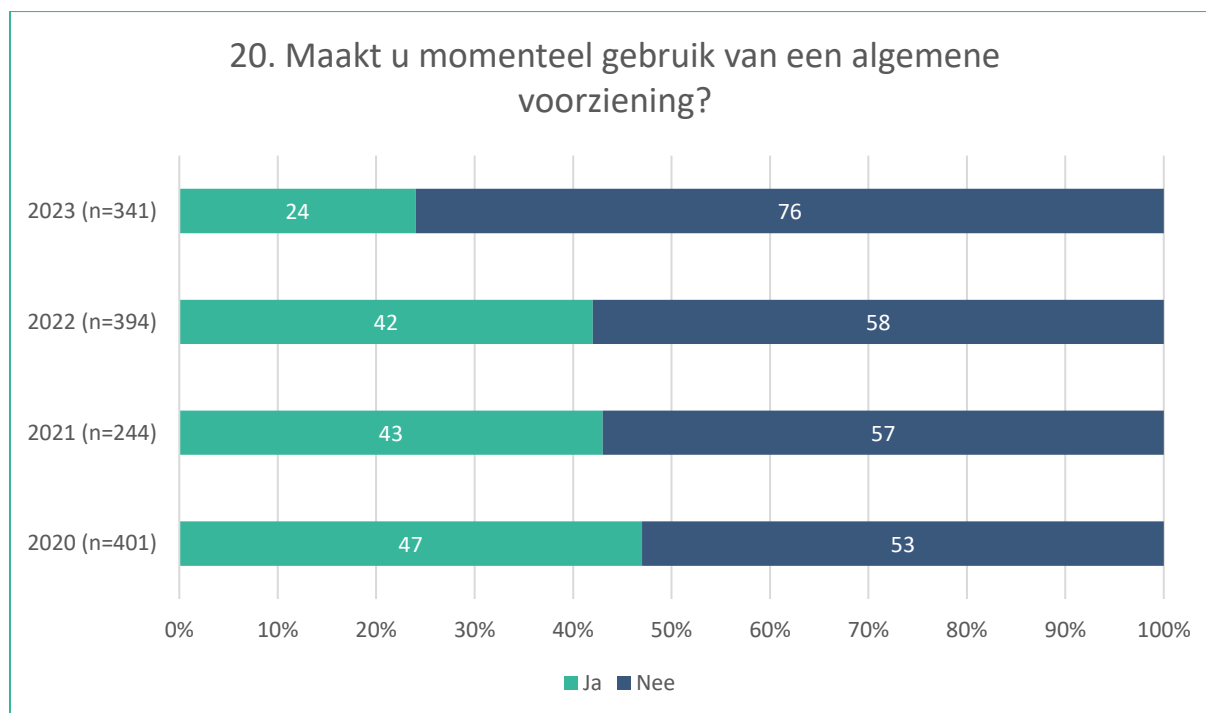
De volgende paragraaf heeft betrekking op de bekendheid van en ervaringen met de algemene voorzieningen die de gemeente Weert biedt aan haar inwoners. Deze voorzieningen zijn faciliteiten waar men zonder Wmo-indicatie gebruik van kan maken.



* Deze vraag is alleen in meetjaar 2023 gesteld.

Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten de volgende toelichtingen: begeleiding Home Instead (1x), bijstand (1x), cateraar (1x), huishoudelijke hulp (1x) en Leefbaarheid Stramproy (1x).





Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=61.

Bij antwoordoptie 'Ja, namelijk:' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: Automaatje (ANWB, ANWB Weert) (15x), huishoudelijke hulp/poetshulp (8x), Omnibuzz (9x), dagbesteding (5x), eetpunt (in de wijk, hart), huiskamer (Beek kwartier, voor ouderen (vrouwenmiddag)) (3x), Inloop Krachtig/inloop kwartiertje/open inloop (3x), traplift (3x). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Bij antwoordoptie 'Nee, omdat:' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: (Nog) niet nodig (64x); geen behoefte aan (31x); hulp van familie/netwerk (19x), niet bekend met de mogelijkheid (9x), niet handig/passend (EVB, autisme, jong, spreekt geen Limburgs) (8x), fysieke gezondheid/beperking (7x), zit in een verzorgingstehuis/zorgcentrum (4x). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

In de vragenlijst van 2023 is de toelichting bij vraag 20 aangepast ten opzichte van 2022. Deze is veranderd van 'Algemene voorzieningen zijn faciliteiten die vrij toegankelijk zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan eetpunten in de wijk, Tafeltje-Dek-Je, het Zelfregiecentrum en de huiskamers van de stichting Dagopvang Weert' naar 'Algemene voorzieningen zijn faciliteiten die vrij toegankelijk zijn. Je hebt GEEN beschikking van de gemeente nodig. Let op, het gaat hier NIET om geïndiceerde voorzieningen zoals hulp bij het huishouden, Omnibuzz, een rolstoel of scootmobiel.' Uit de toelichtingen bij vraag 20 'Ja, namelijk:' blijkt echter ook dit jaar dat veel respondenten niet weten wat een algemene voorziening inhoudt. De antwoorden op vraag 20 geven daarom mogelijk een vertekend beeld van de realiteit.

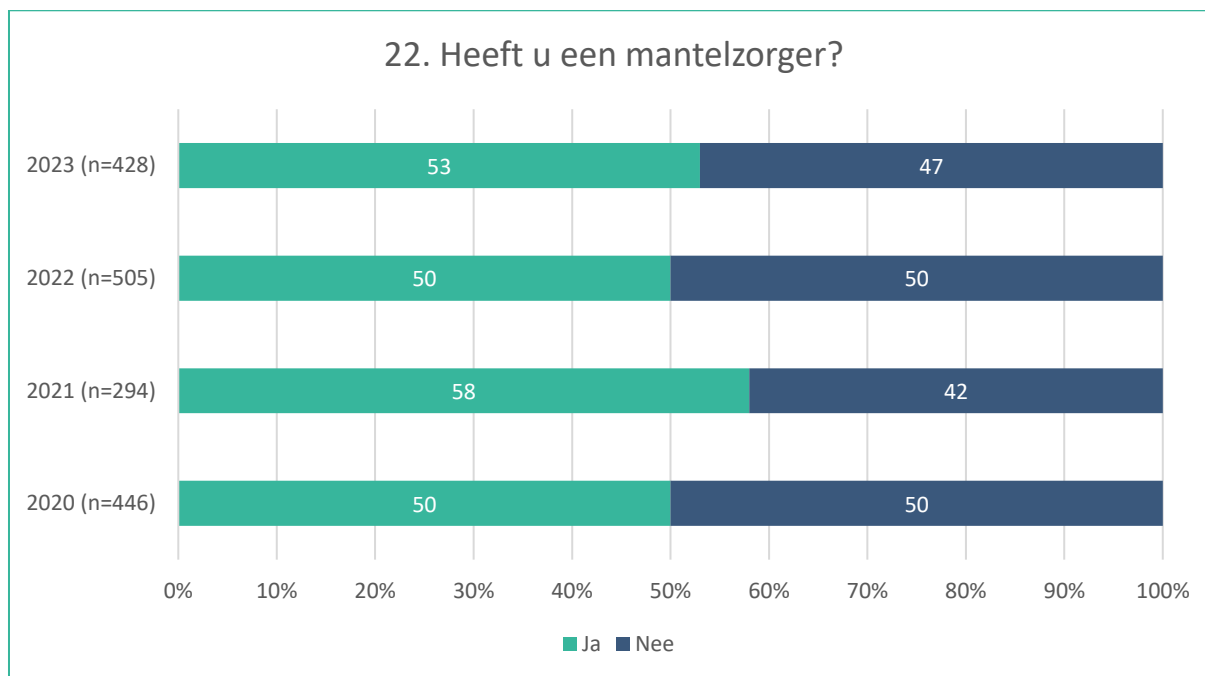
Vraag 21

De toelichtingen bij vraag 21 'Wat kan de gemeente doen om de bekendheid en het gebruik van algemene voorzieningen te verbeteren?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



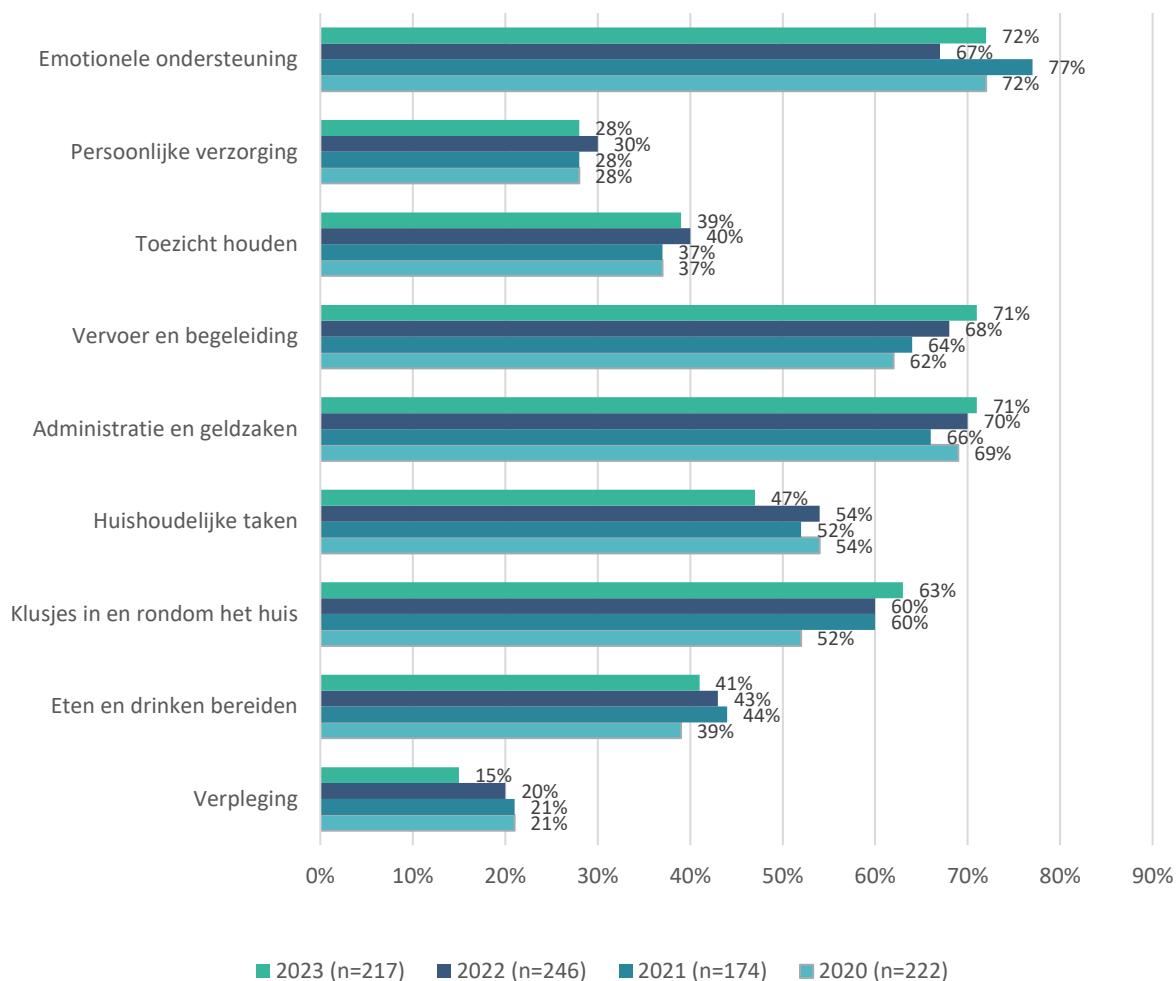
2.6 Mantelzorg

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

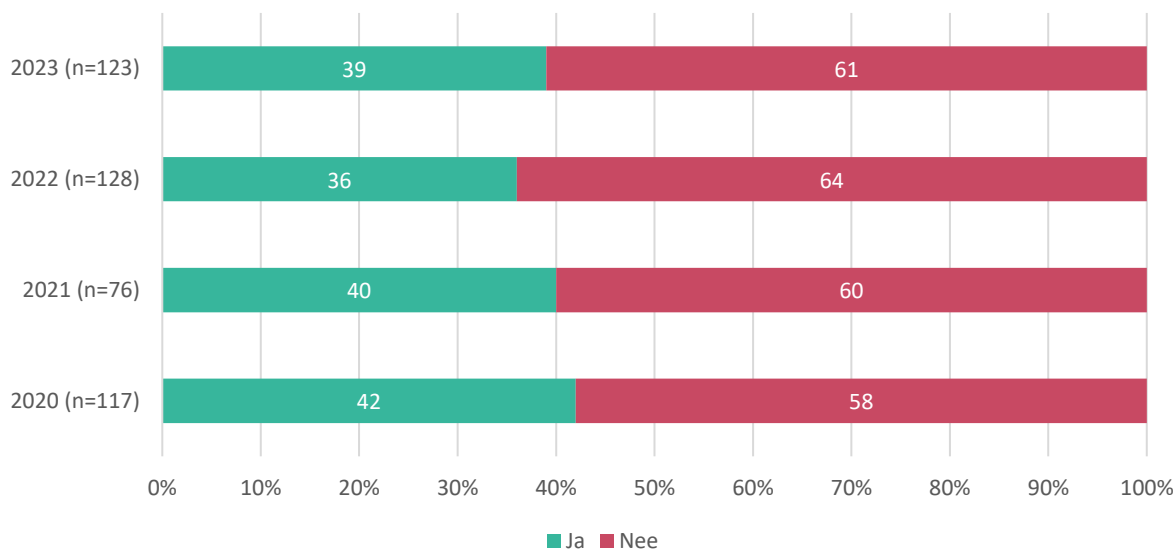


Vragen 23 tot en met 25 zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven dat ze een mantelzorger hebben.

23. Op welke manieren zorgt uw mantelzorger voor u? (meerkeuzevraag)



24. Is tijdens het (keukentafel)gesprek besproken welke mogelijkheden er zijn om uw mantelzorger te ondersteunen?



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': n=52; antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=39.



Vraag 25

De toelichtingen bij vraag 25 '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 26

De toelichtingen bij vraag 26 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt of het contact met de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Uw contactpersonen

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

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



Vragen aanlevermodule 2024

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 I&O Research in opdracht van VWS een jaarbeeld opgesteld. Die kunt u [hier](#) vinden.

Heeft u nog vragen? Kijk dan op: www.aanleveringwmo.nl of mail naar aanleveringwmo@enneus.nl.

Namens welke gemeente rapporteert u over het CEO Wmo?

Gemeente Weert

Voert uw gemeente een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit onder cliënten die in 2023 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 2024

<De volgende vraag wordt enkel getoond aan gemeenten die hebben aangegeven de gegevens niet voor 1 juli 2024 te kunnen aanleveren>

U geeft aan dat de uitkomsten van het CEO Wmo voor uw gemeenten pas na 1 juli 2024 beschikbaar zijn voor de aanlevering. Hierdoor is het niet meer mogelijk uw gemeente mee te nemen in de landelijke analyse. Na 1 juli 2024 kunt u de uitkomsten alsnog aanleveren en worden de gegevens van uw gemeente, indien u daar toestemming voor geeft, gepubliceerd op [waarsstaatjegemeente.nl](https://www.waarsstaatjegemeente.nl)

Geef hieronder een toelichting wanneer u de uitkomsten verwacht:

Waarom zijn de uitkomsten niet volledig beschikbaar vóór 1 juli?

<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 2023 geen cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd?

Wat zijn de plannen van uw gemeente voor het cliëntervaringsonderzoek over 2024 (waarover u in 2025 kunt rapporteren)?

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?

Wanneer u meerdere metingen van hetzelfde CEO Wmo onderzoek uitvoert, wordt dit gezien als één onderzoek.

☒ We voeren één CEO Wmo uit

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

☐ We voeren meerdere gelijkwaardige CEO's Wmo uit

<Volgende vraag wordt alleen getoond aan gemeenten die hebben aangegeven meerdere gelijkwaardige CEO's te hebben uitgevoerd>

U heeft aangegeven meerdere gelijkwaardige CEO's uit te voeren. U kunt er voor kiezen om al deze

cliëntervaringsonderzoeken in één keer zo goed mogelijk samen in de aanlevermodule te verwerken, of om per onderzoek de vragen in aanlevermodule in te vullen. Welke methode heeft u voorkeur?

- ☐ Alle cliëntervaringsonderzoeken zo goed mogelijk in één keer in de aanlevermodule verwerken
- ☐ De vragen in de aanlevermodule per onderzoek beantwoorden

<Volgende vraag wordt alleen getoond aan gemeenten die hebben aangegeven de aanlevermodule per onderzoek in te willen vullen.>

Hoeveel gelijkwaardige cliëntervaringsonderzoeken heeft u over 2023 uitgevoerd?

- ☐ Twee onderzoeken
- ☐ Drie onderzoeken
- ☐ Vier onderzoeken
- ☐ Vijf onderzoeken

Ga nu verder met het invullen van de aanlevermodule voor het eerste onderzoek.

Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☒ 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?

Bij een aselechte steekproef wordt uit de gehele doelgroep een willekeurig aantal personen uitgenodigd voor het onderzoek. Bij een gestratificeerde steekproef worden inwoners eerst opgedeeld op basis van kenmerken, zoals leeftijd op type ondersteuning, voordat een steekproef wordt getrokken.

- ☒ Elke inwoner uit de doelgroep is benaderd; er is geen steekproef getrokken
- ☐ Een willekeurige groep inwoners is benaderd; er is een aselechte steekproef uit de gehele onderzoekspopulatie 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? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☒ 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 in de uitnodiging (digitaal) met een login/unieke code
- ☐ Via een open link zonder login/unieke 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: 1204

Aantal inwoners deelgenomen: 456

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?

N.v.t.

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. Het meten van algemene voorzieningen is lastig. In het onderzoek zijn vragen opgenomen over de bekendheid met en het gebruik van algemene voorzieningen. Uit de antwoorden blijkt dat voor veel inwoners niet duidelijk is wat een algemene voorziening is, ondanks een toelichting over wat algemene voorzieningen inhouden.

2. Het percentage dat aangeeft een keukentafelgesprek te hebben gehad is toegenomen (van 48% in 2022 naar 64% in 2023).

3. Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. De kwaliteit van de ondersteuning is goed en de ondersteuning past bij de hulpvraag.

Probeer zo objectief mogelijk te zijn. Onderbouw de uitkomsten waar mogelijk met de concrete cijfers indien het een kwantitatief onderzoek betreft. .Let op: deze bevindingen worden, indien u daar toestemmingtoestemming 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.

Kunt u een reflectie geven op deze uitkomsten? Als u dit jaar hetzelfde onderzoek heeft uitgevoerd als vorig jaar, welke veranderingen ziet u?

Er is een stijging te zien in het percentage dat aangeeft een keukentafelgesprek te hebben gehad. Er is een hele lichte daling te zien in de kwaliteit van de ondersteuning, deze is vrijwel gelijk aan het voorgaande jaar. De toelichting bij de vragen over algemene

voorzieningen zijn ten opzichte van het jaar daarvoor veranderd, wat de beantwoording op deze vraag wellicht heeft beïnvloed.

Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

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

- Toegankelijkheid van de wmo-voorzieningen;
- Kwaliteit van de ondersteuning;
- 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/weet iemand verschil tussen gemeente, wijkteam, hulpverlener
- ☐ 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 tot voorzieningen 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:

Het percentage dat aangeeft bekend te zijn met de onafhankelijk cliëntondersteuning is ten opzichte van 2022 verbeterd, maar blijft laag. Dit is ondanks inspanningen om de bekendheid te vergroten.

Het percentage dat aangeeft snel geholpen te zijn, is ten opzichte van 2022 gedaald.

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?

- ☐ 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:

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:

De bekendheid van inwoners met het bestaan van algemene voorzieningen vergroten.

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 is voor inwoners niet duidelijk wat een algemene voorziening inhoudt, de resultaten rondom dit onderwerp geven daarom mogelijk een vertekend beeld van de realiteit.

Onderwerp / thema 2:

Mantelzorg

Uitkomst:

Het aantal cliënten met een mantelzorger is licht gestegen. Ook geeft een hoger percentage ten opzichte van 2022 aan dat besproken is welke mogelijkheden er zijn om de mantelzorger te ondersteunen.

Onderwerp / thema 3:

Keukentafelgesprek en onderzoeksverslag

Uitkomst:

Het percentage dat aangeeft een keukentafelgesprek te hebben gehad, is ten opzichte van 2022 gestegen naar 64%. Er is een stijging in het percentage dat aangeeft dat de hulpvraag goed verwoord is, te begrijpen is wat in het onderzoeksverslag staat en dat het onderzoeksverslag makkelijk te lezen is.

Onderwerp / thema 4:

Uitkomst:

Onderwerp / thema 5:

Uitkomst:

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

Met wie zijn/worden de uitkomsten actief gedeeld en/of besproken? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ 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? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☒ 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? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☒ 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

Meerdere malen per jaar meten en continu inzicht hebben in de meest recente resultaten is waardevol.

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

Afronding

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.....Bruikbare resultaten verkrijgen over de bekendheid met en het gebruik van algemene voorzieningen.

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

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

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