

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



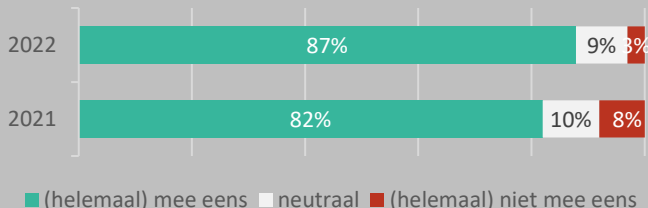
82% ^{+1%}
zocht samen naar oplossingen



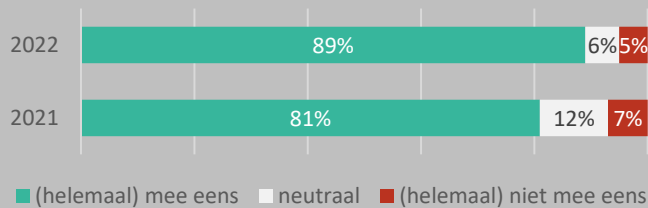
36% ^{-1%}
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

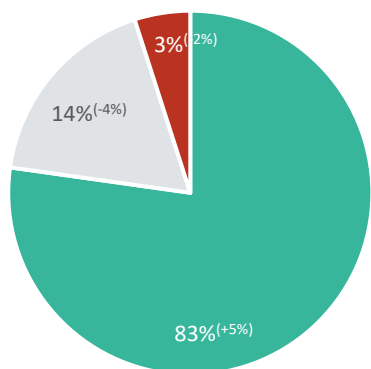


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

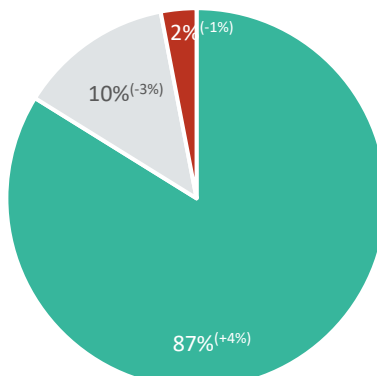


Door de ondersteuning die ik krijg:

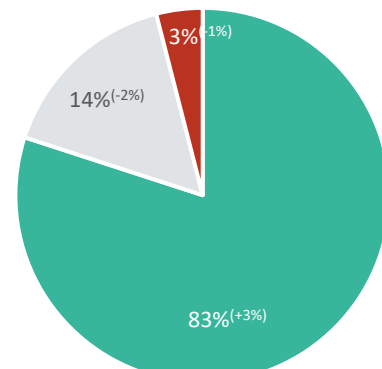
RESULTAAT



...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%

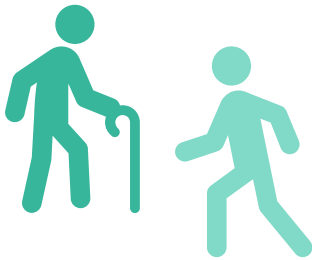
vond het makkelijk om het verslag te lezen

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%

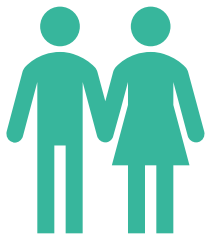
heeft tijdens het keukentafelgesprek besproken welke mogelijkheden er zijn om de mantelzorger te ondersteunen

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.

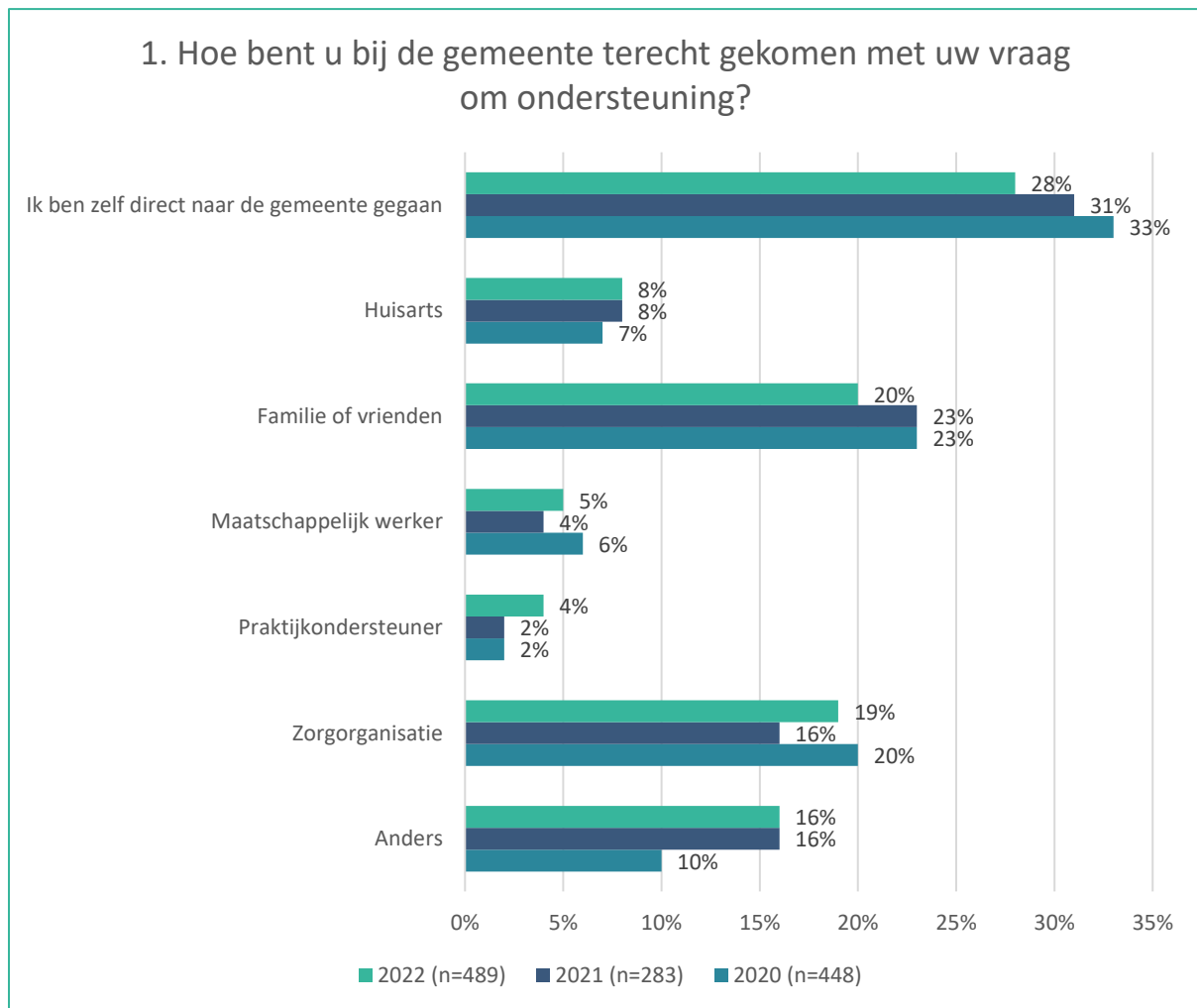
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



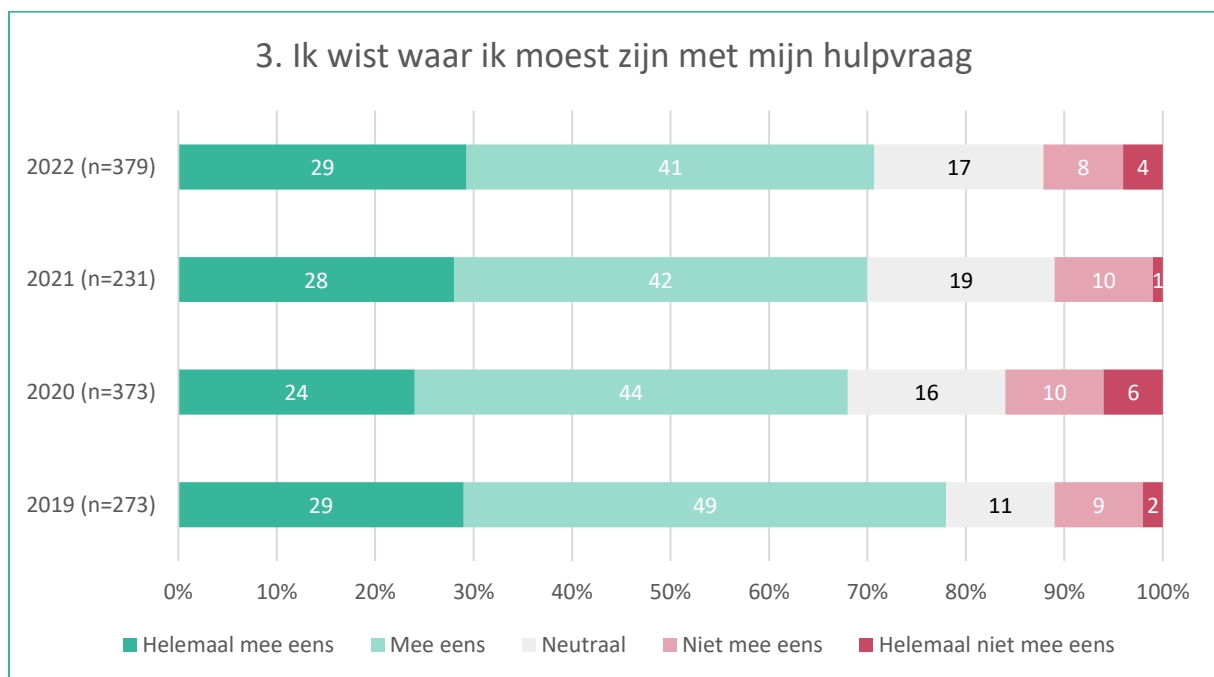
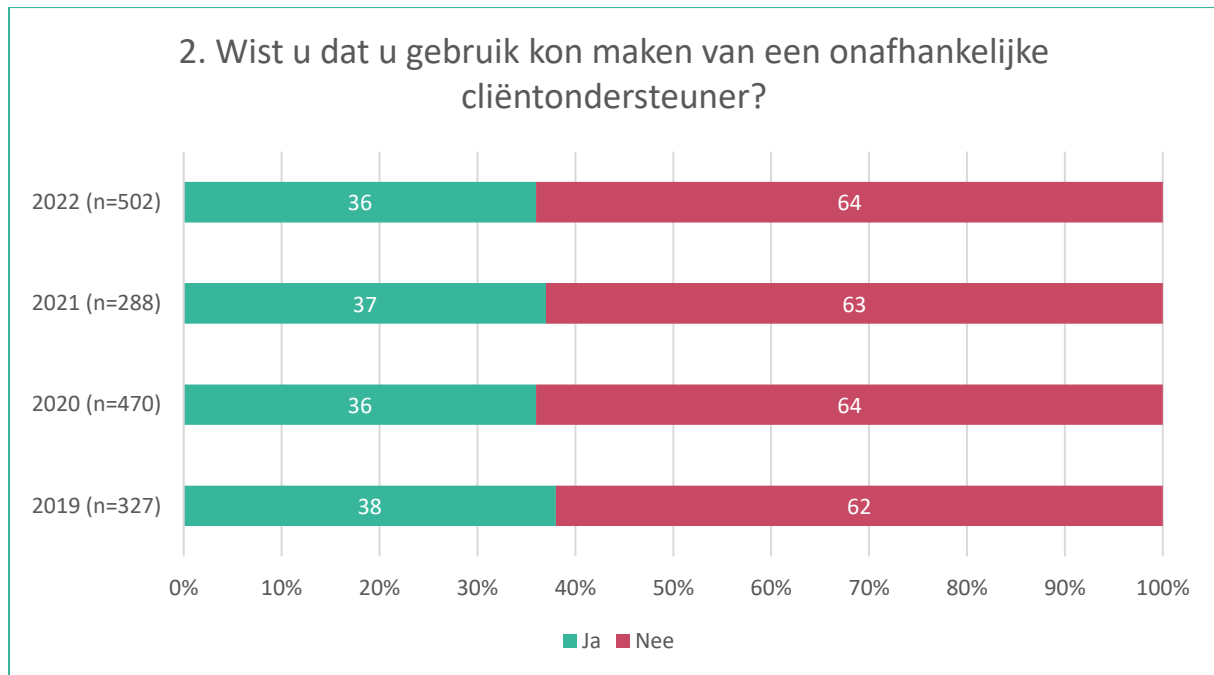
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

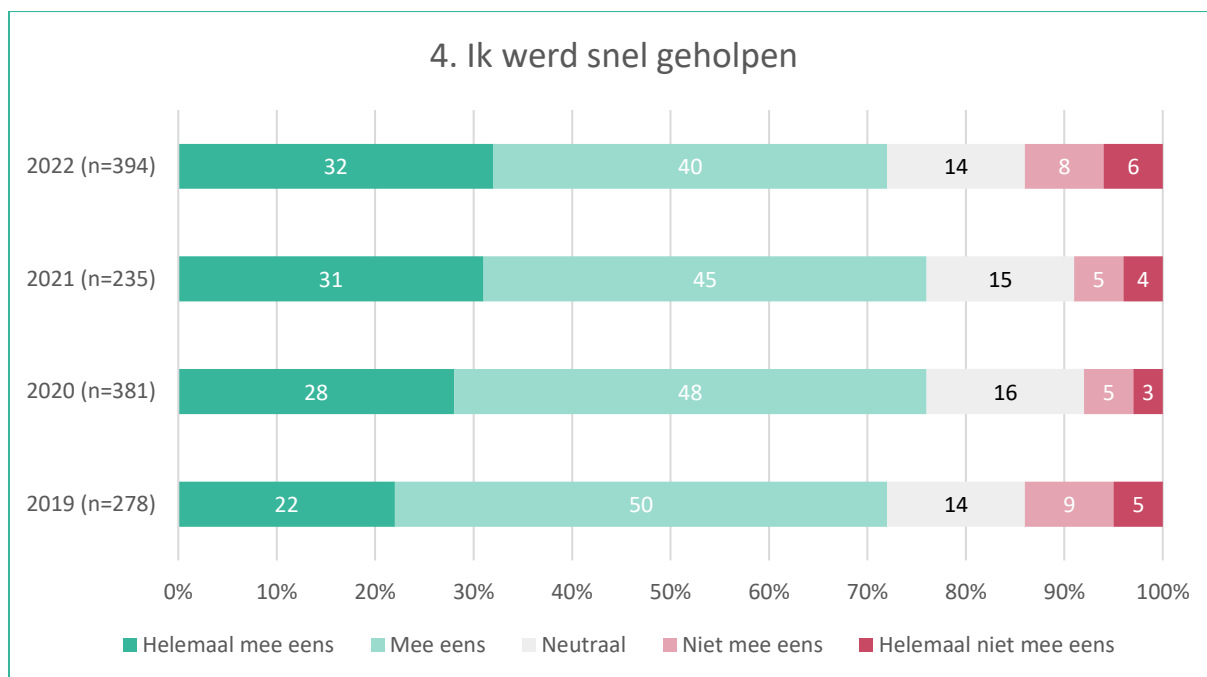
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met gemeente Weert. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers is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



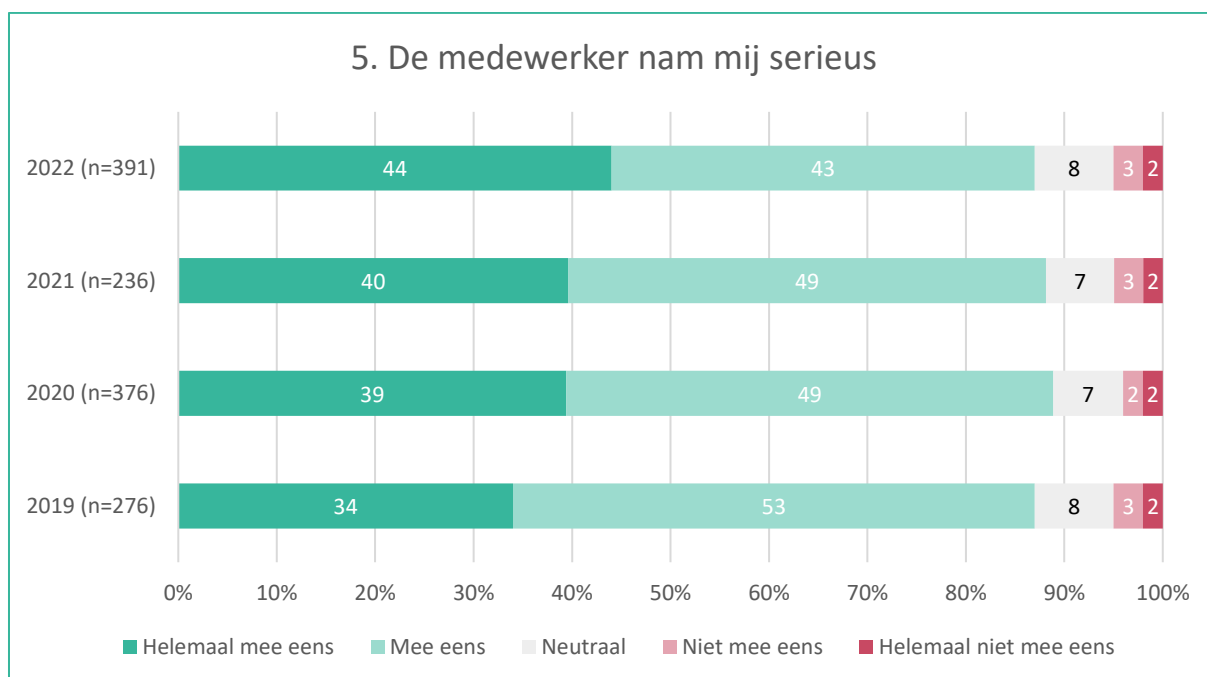
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichtingen: ergotherapeut (17x); casemanager (12x); familie (9x); gemeente (7x); WMO (2x); Punt Welzijn (2x); revalidatiecentrum (2x); werkgever (2x); Vraagwijzer (2x); autismecentrum (1x); C.Z. (1x); geriater (1x); ggz (1x); Groene Kruis (1x);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



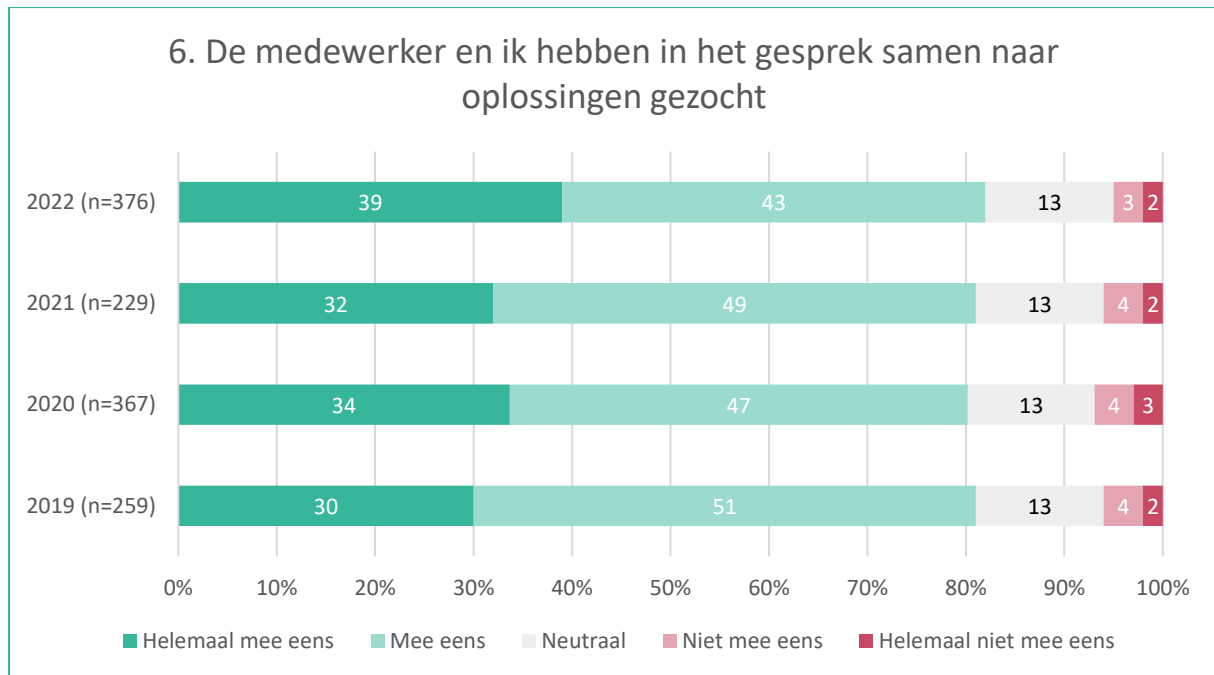
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=3); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=75).



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



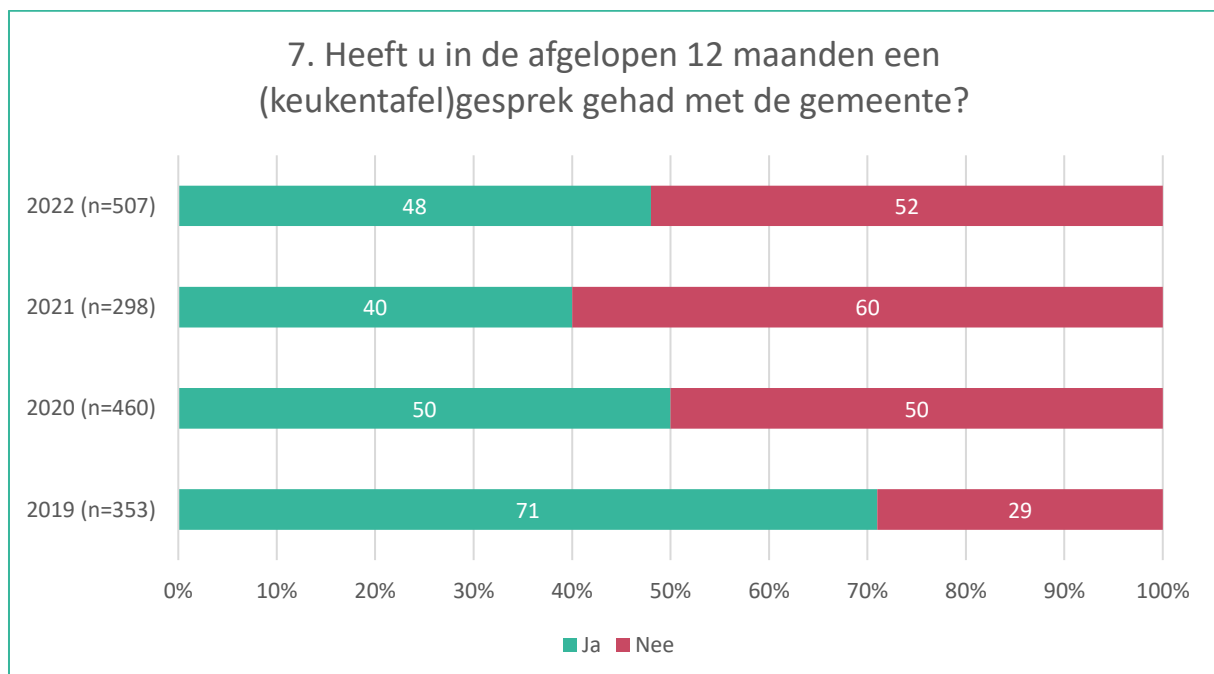
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=65).

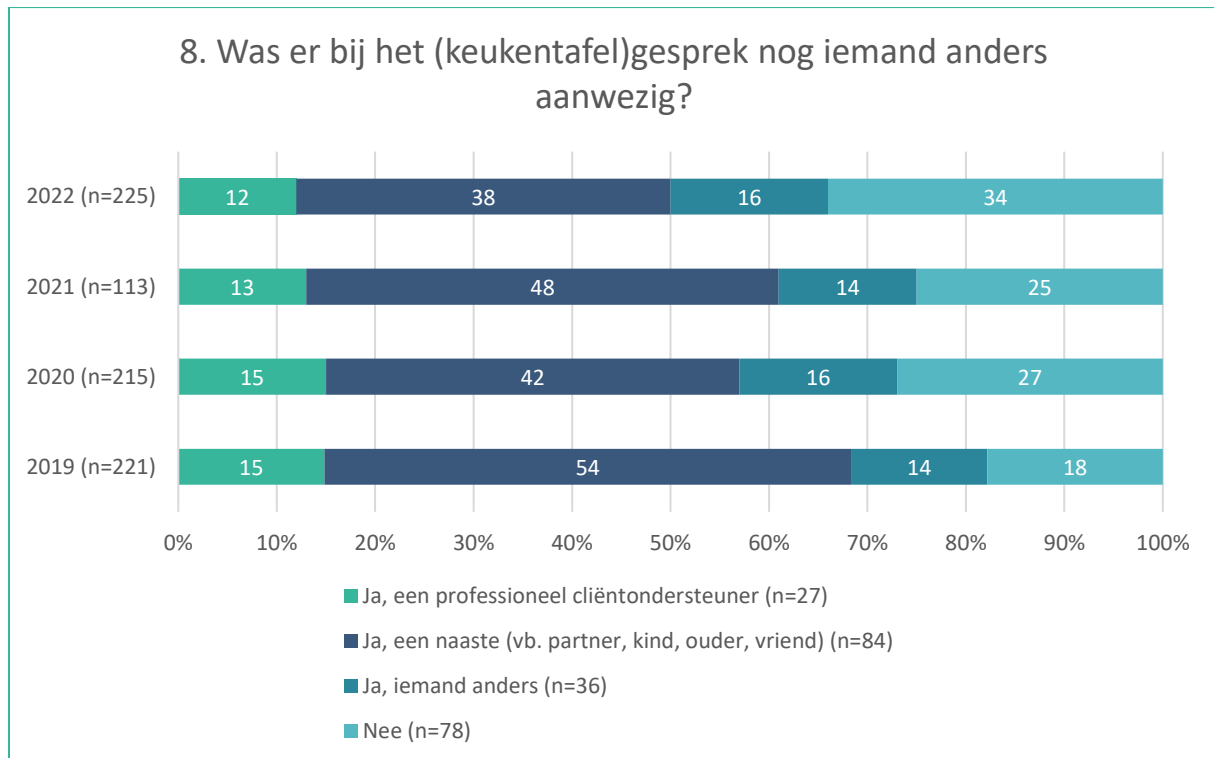


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=5); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=80).

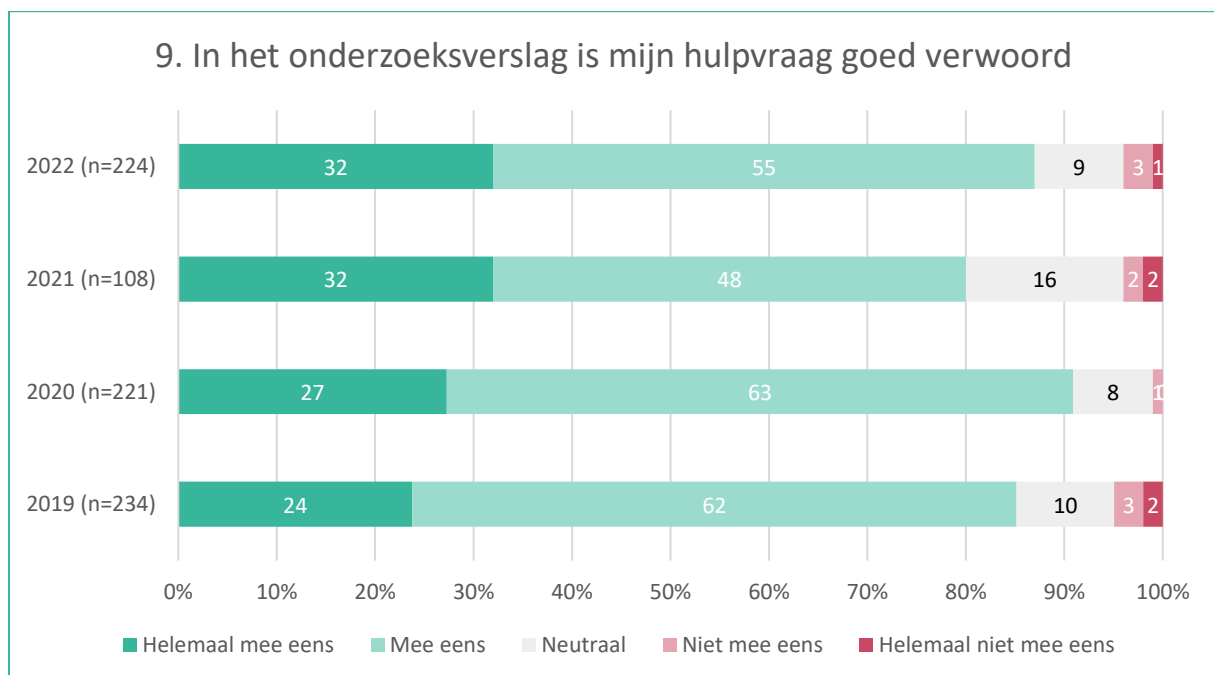
2.2 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag

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.

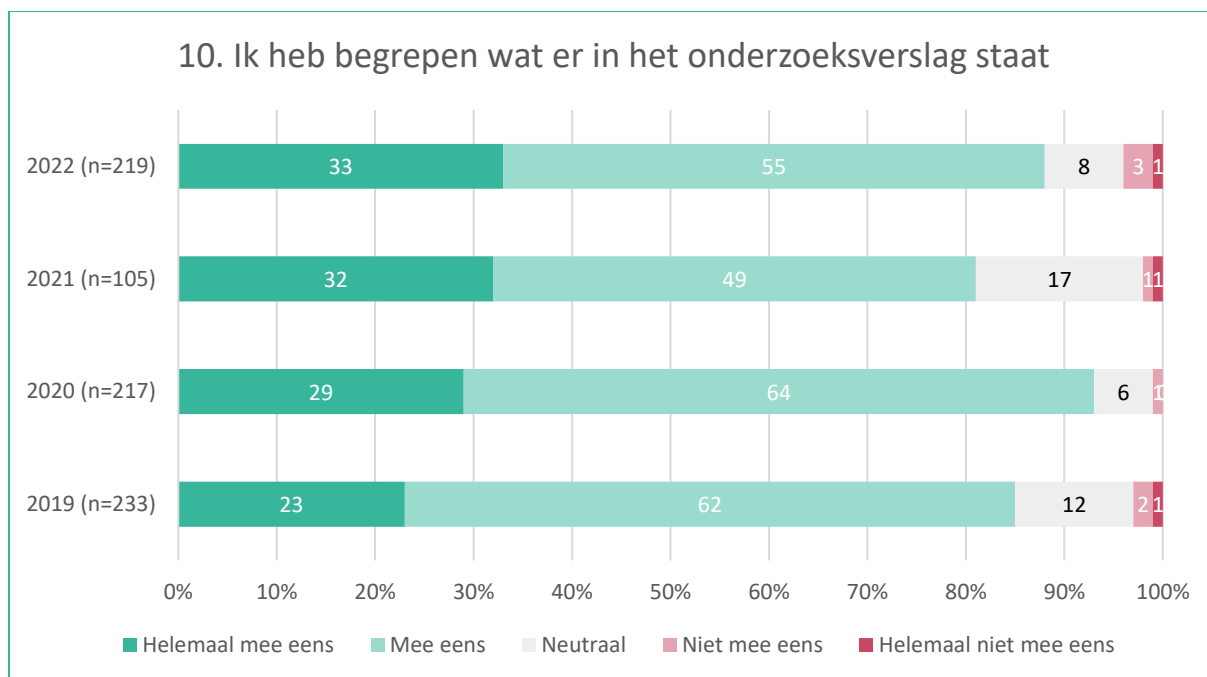




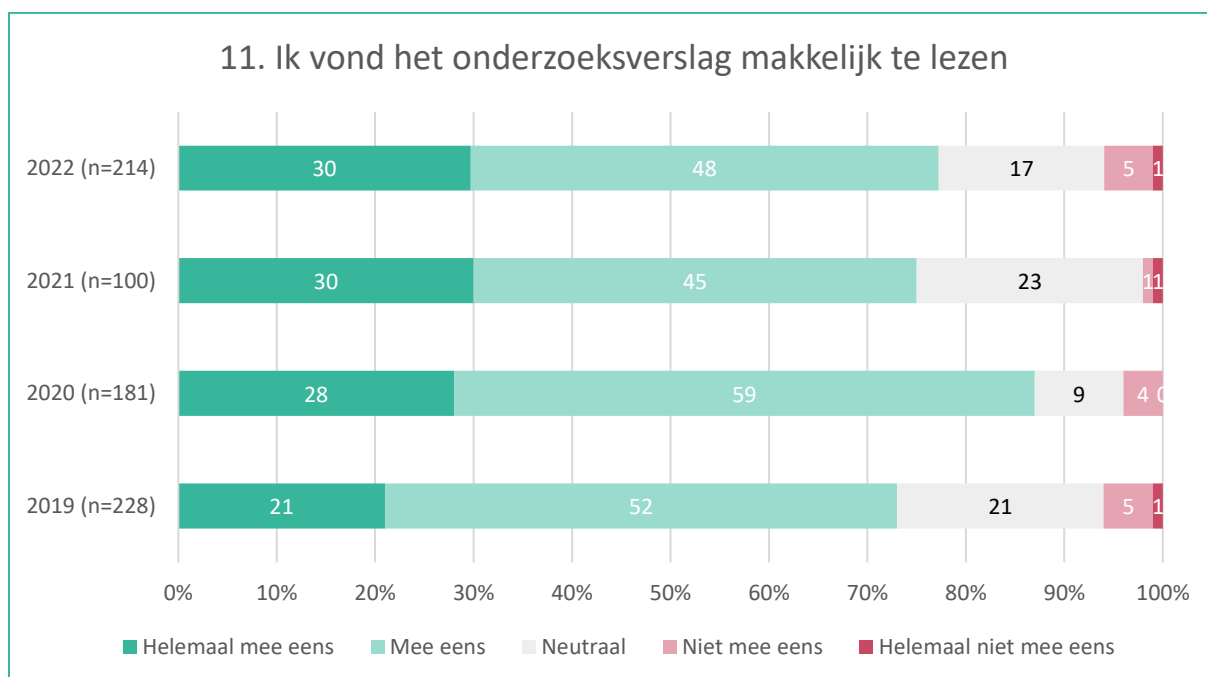
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichting: ergotherapeut (11x); familie (8x); ambulante begeleider (2x); coach (2x); thuisbegeleiding (2x); begeleider GGZ (2x); begeleider PSW (1x); wijkverpleegkundige (1x); maatschappelijk werker (1x); OT Zorggroep (1x); WMO collega (1x); Groene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



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



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

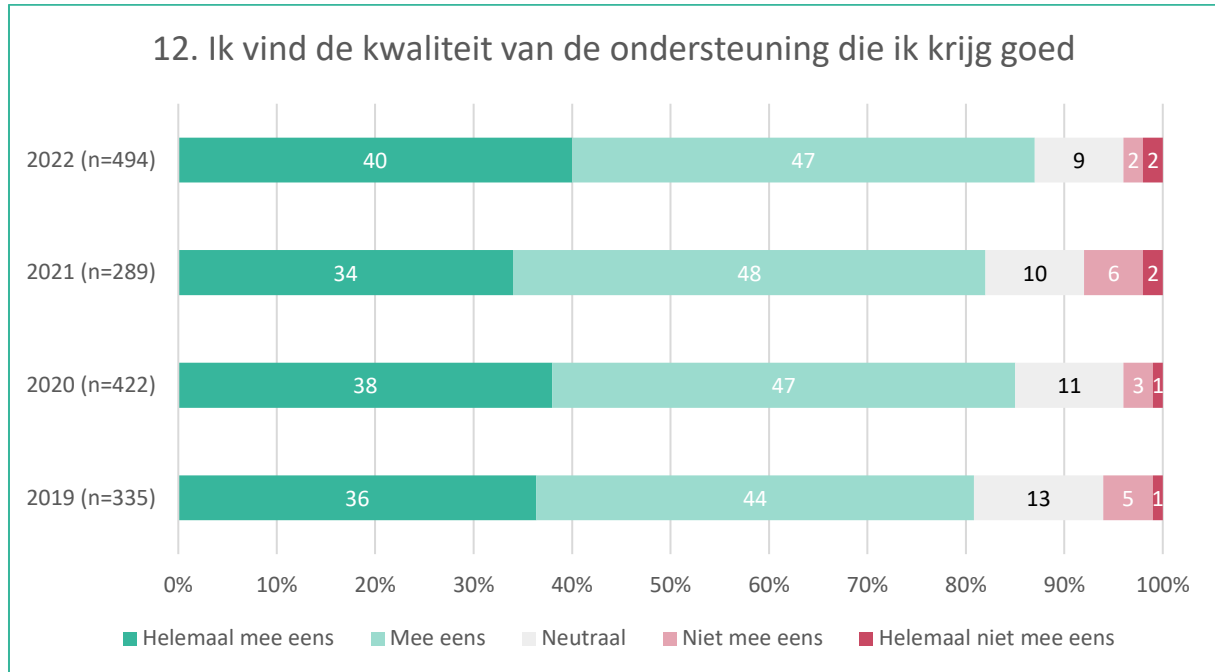


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=4); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=6).

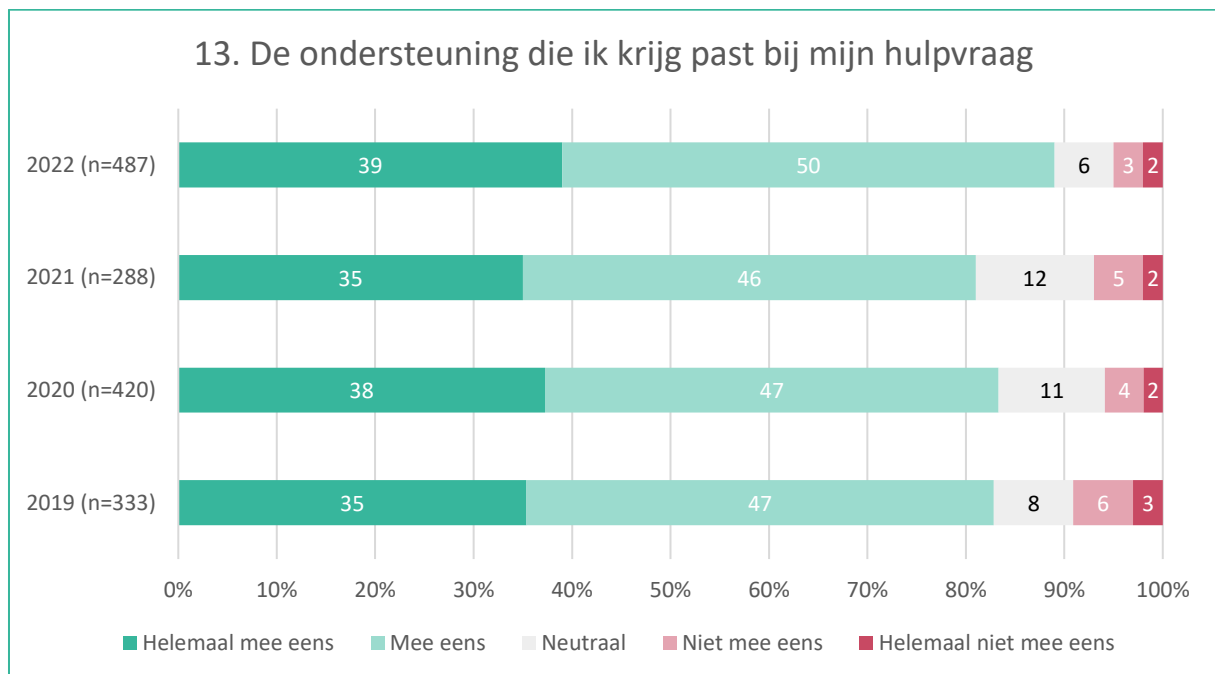


2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

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.



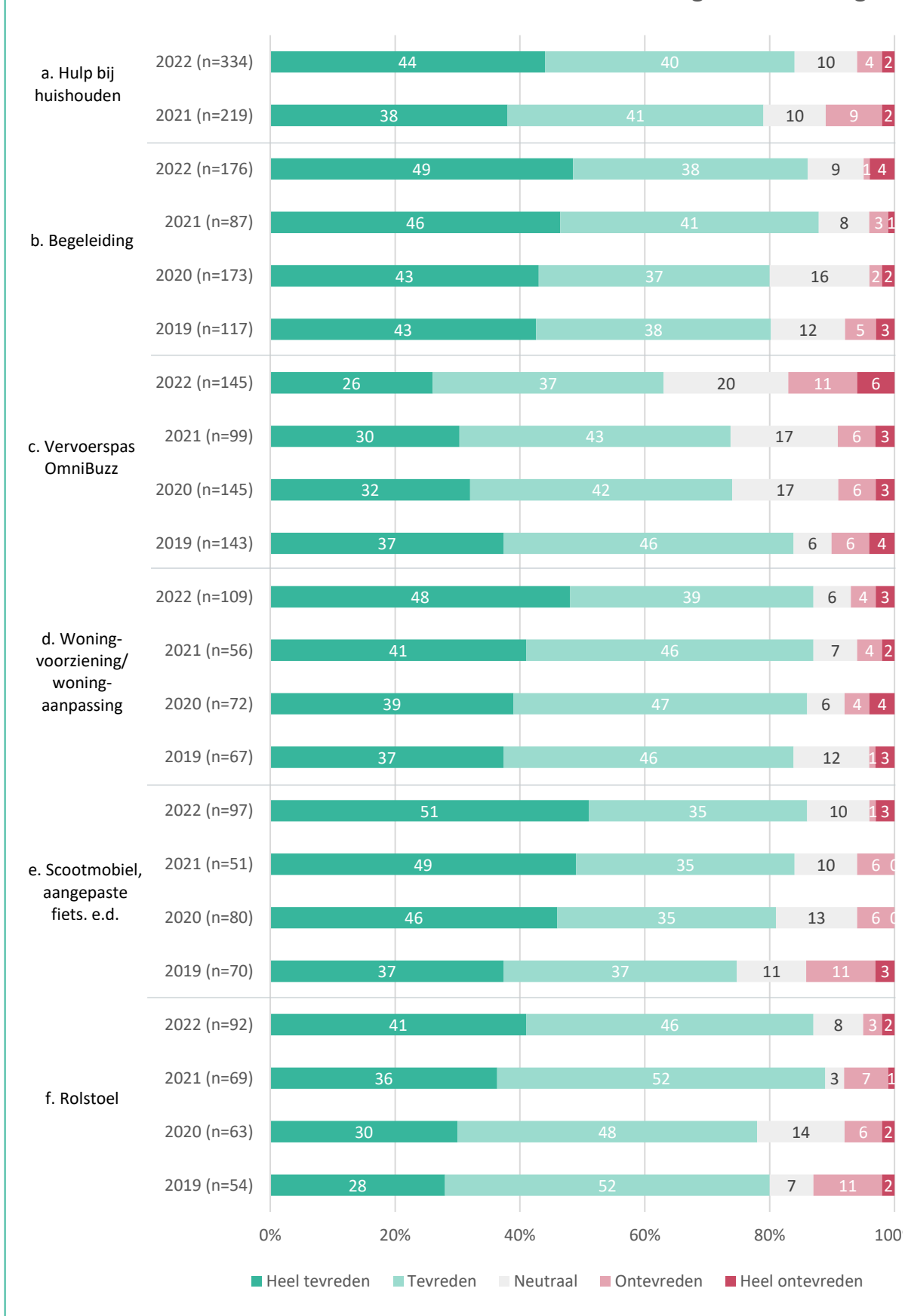
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=8); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=15)



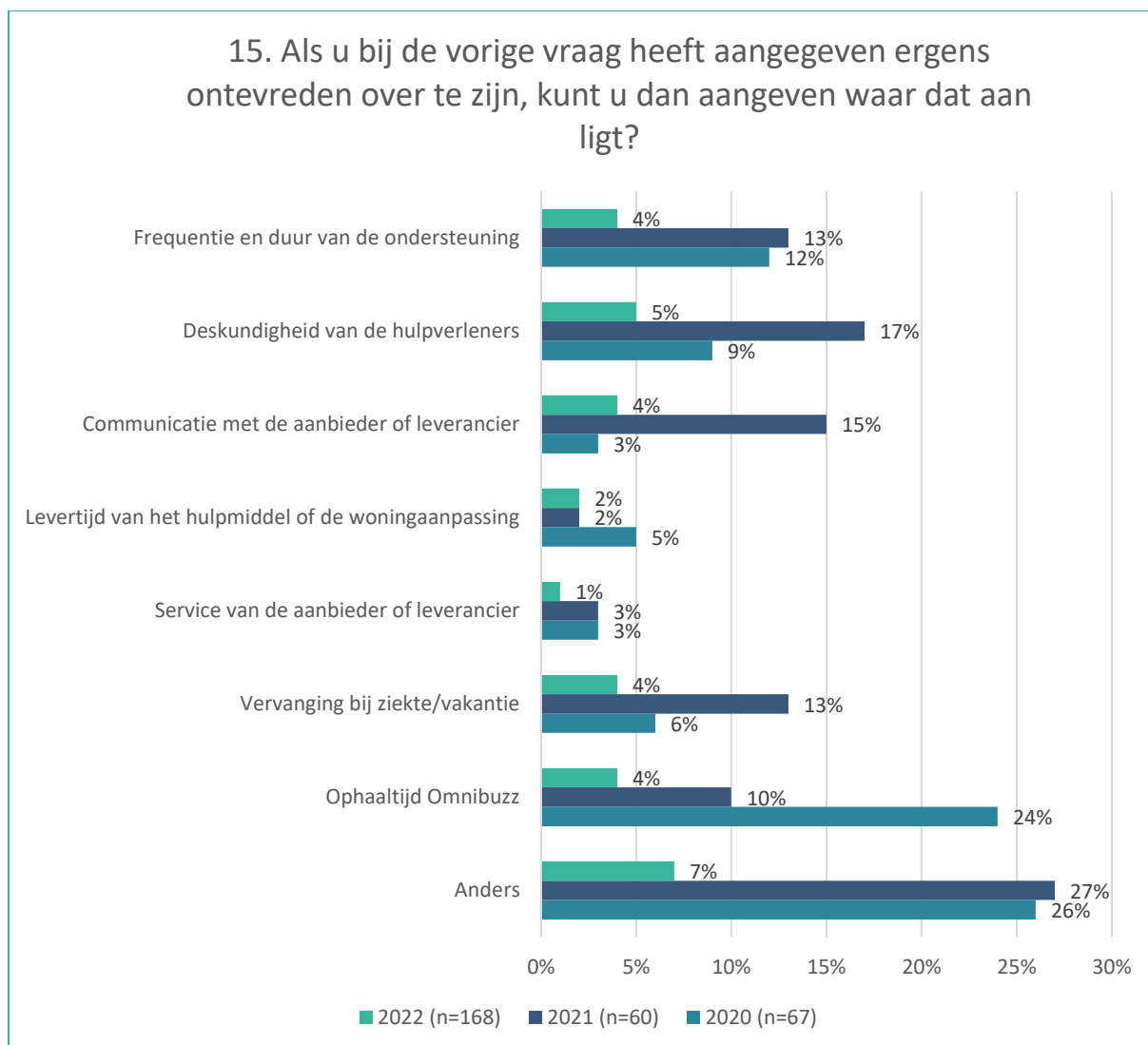
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=9); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=16).



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).

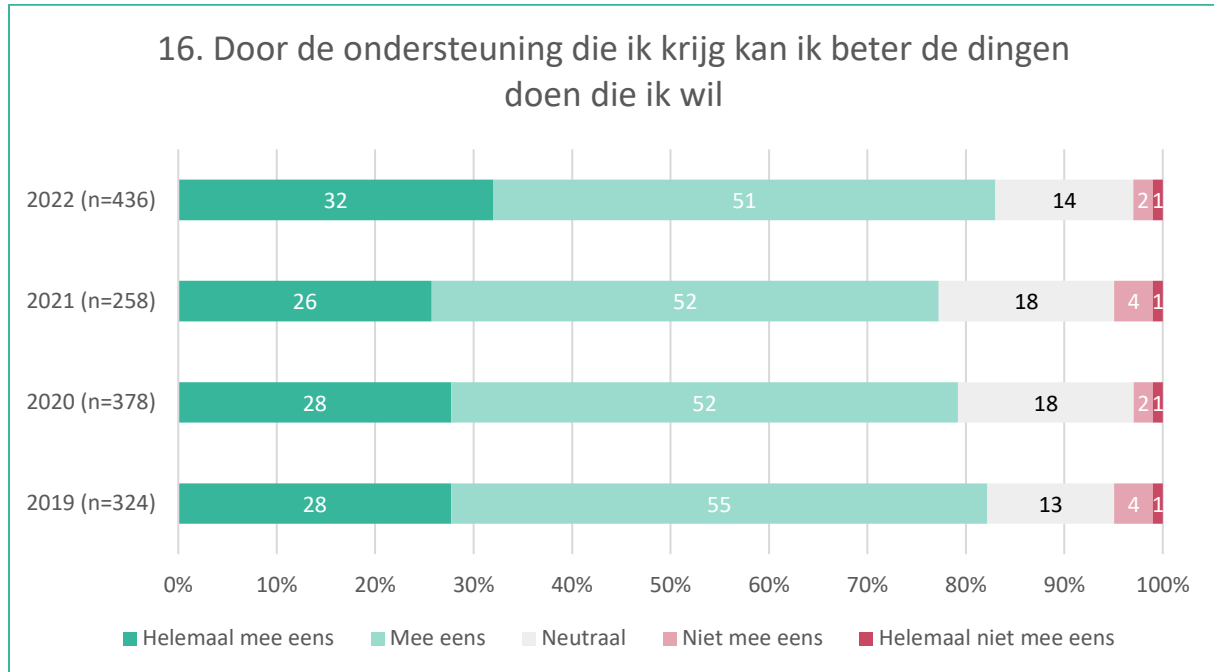


Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichtingen: ontvangt geen ondersteuning (6x); lang wachten (5x); communicatie verloopt niet goed (2x); tekort aan personeel (2x); vervanging bij verlof ziekte (2x); geen opgeleid personeel (1x); deskundigheid (1x); geen service voor hulpmiddel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

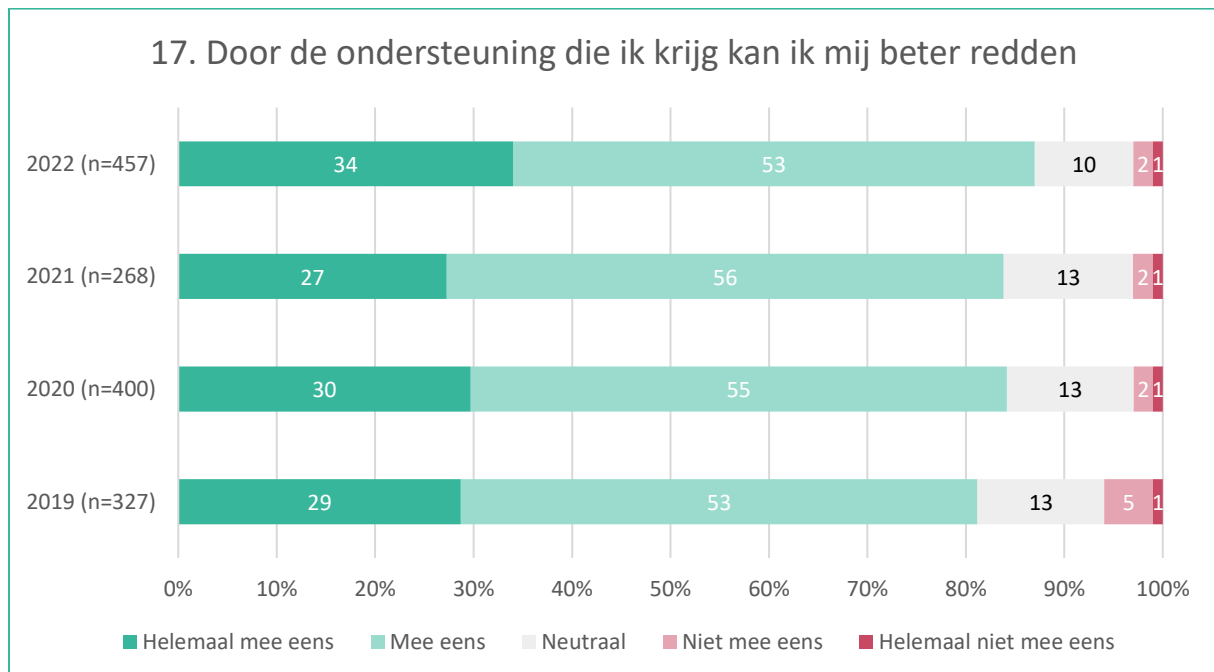


2.4 Wat levert de ondersteuning mij op?

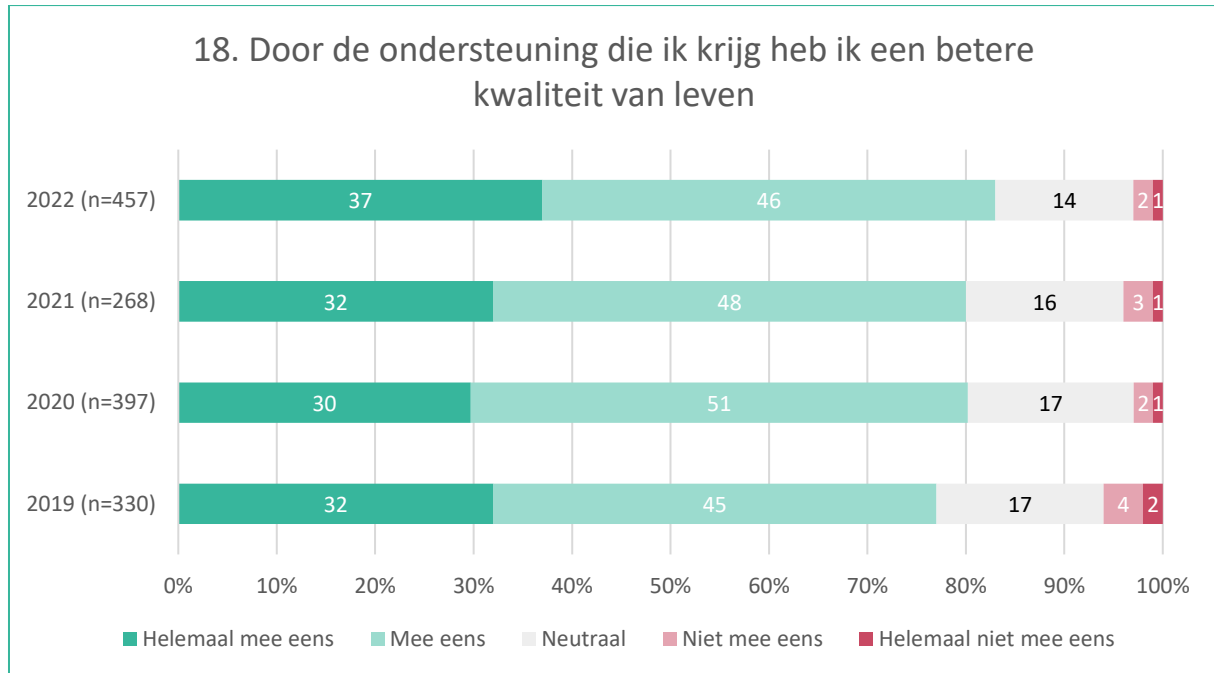
Deze paragraaf toont de tevredenheid van de deelnemers met het effect van ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Aan deelnemers werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van hulp ontvangen of hebben ontvangen.



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



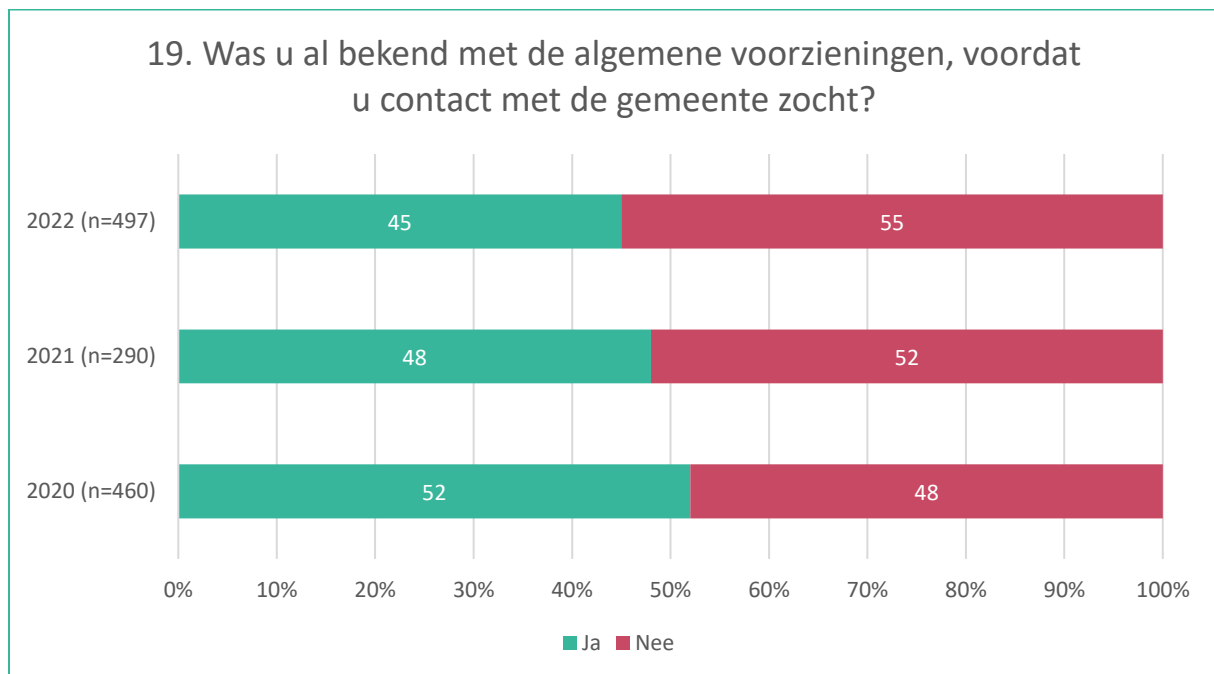
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=8); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=31).

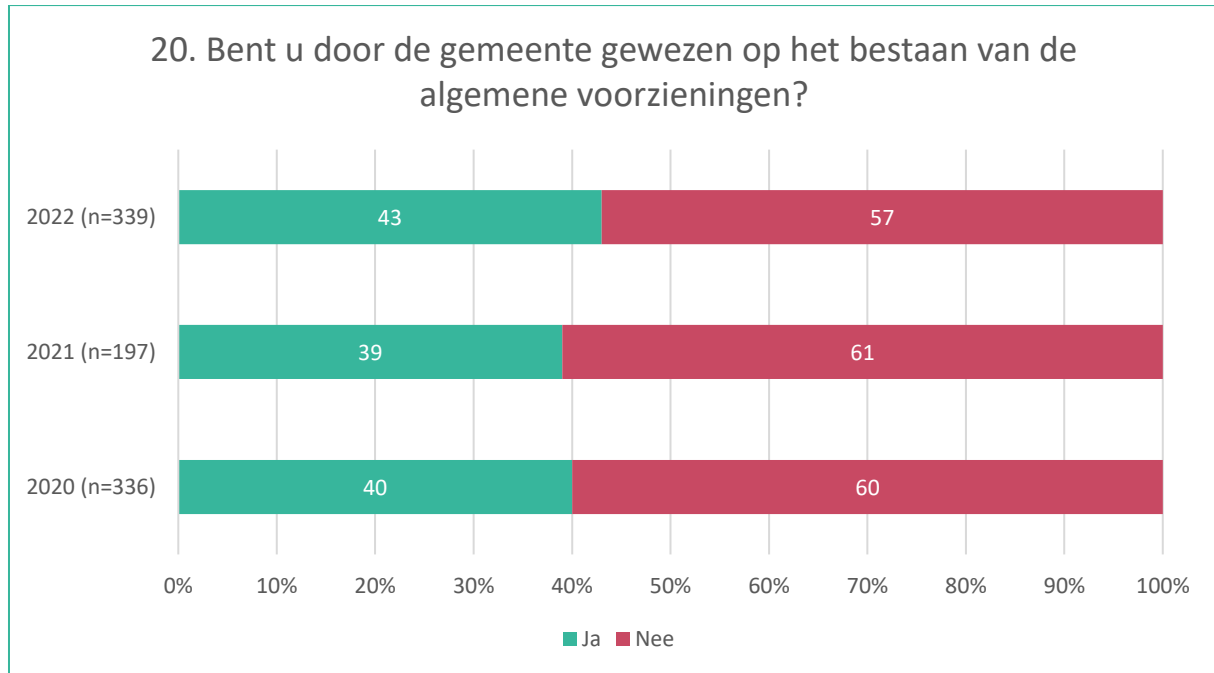


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=7); antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=28).

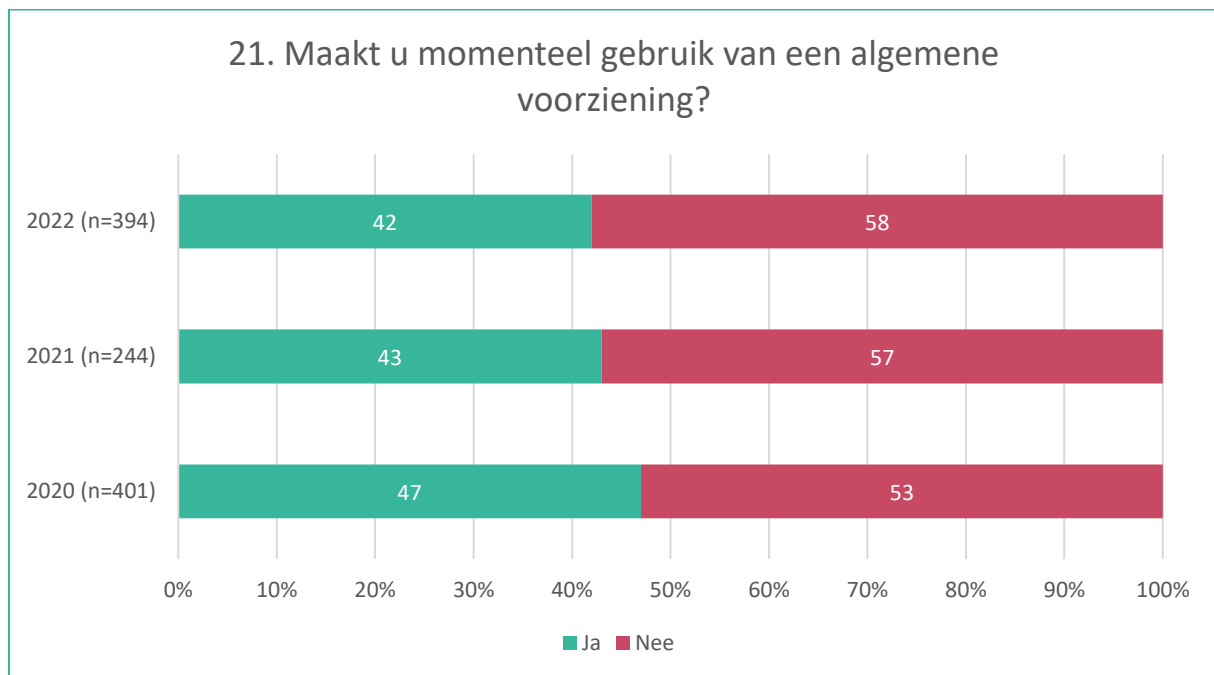
2.5 Algemene voorzieningen

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.

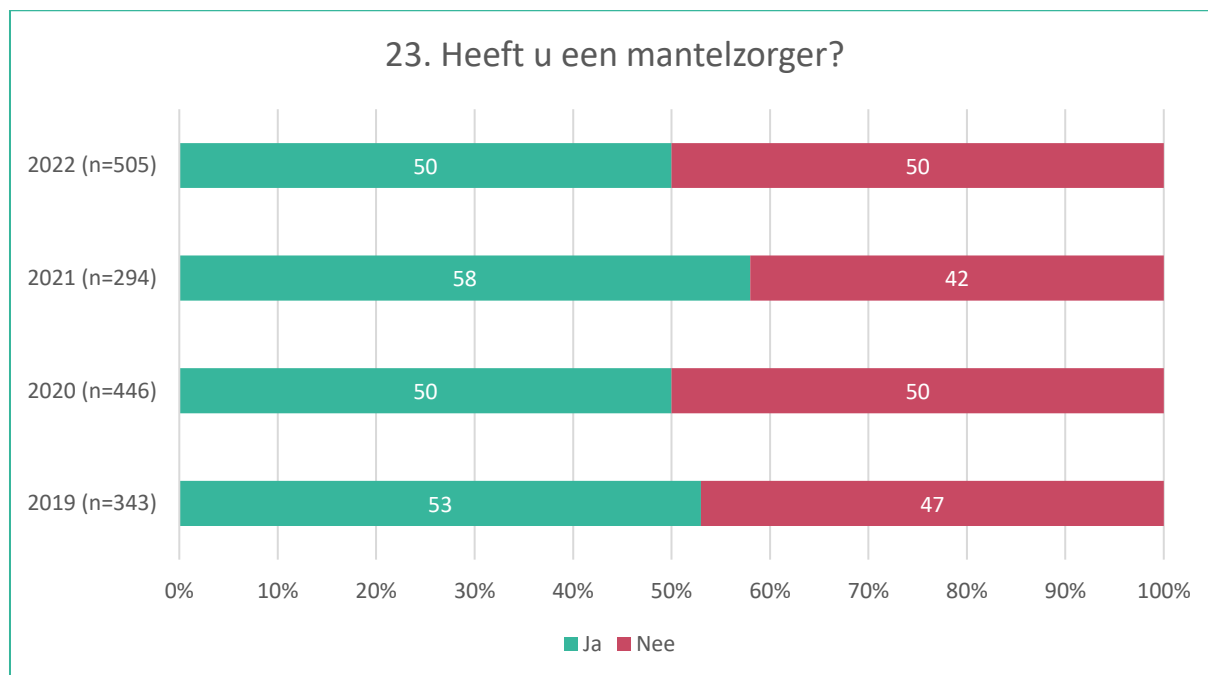


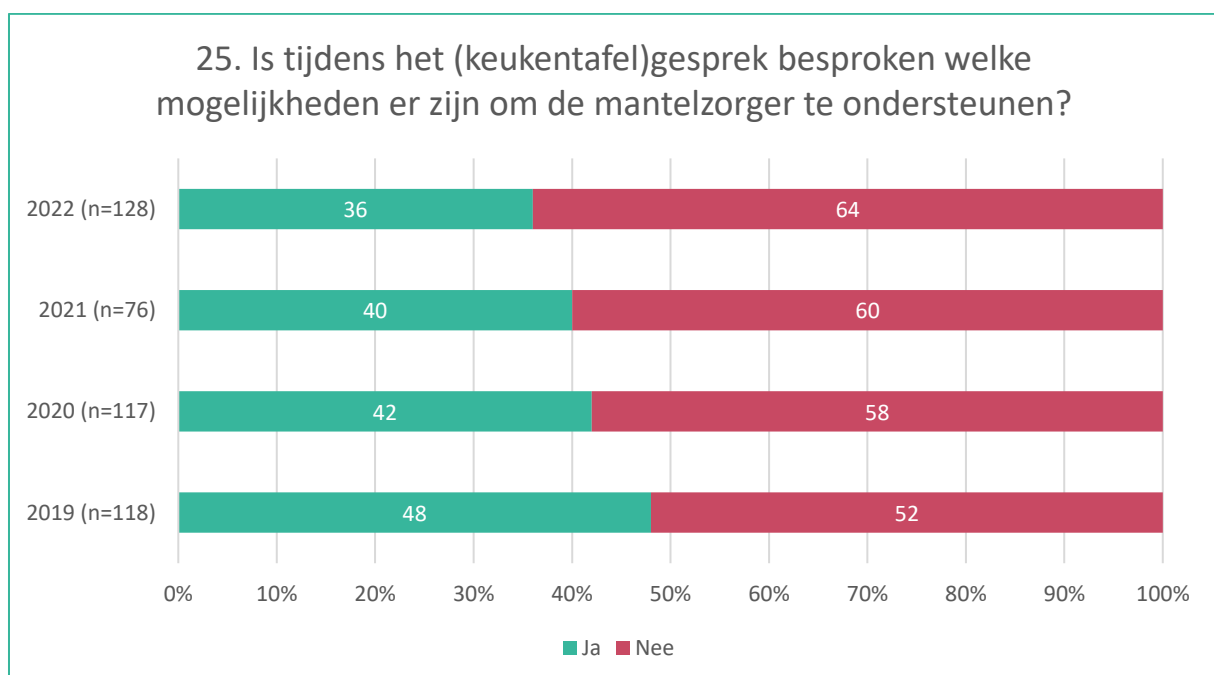
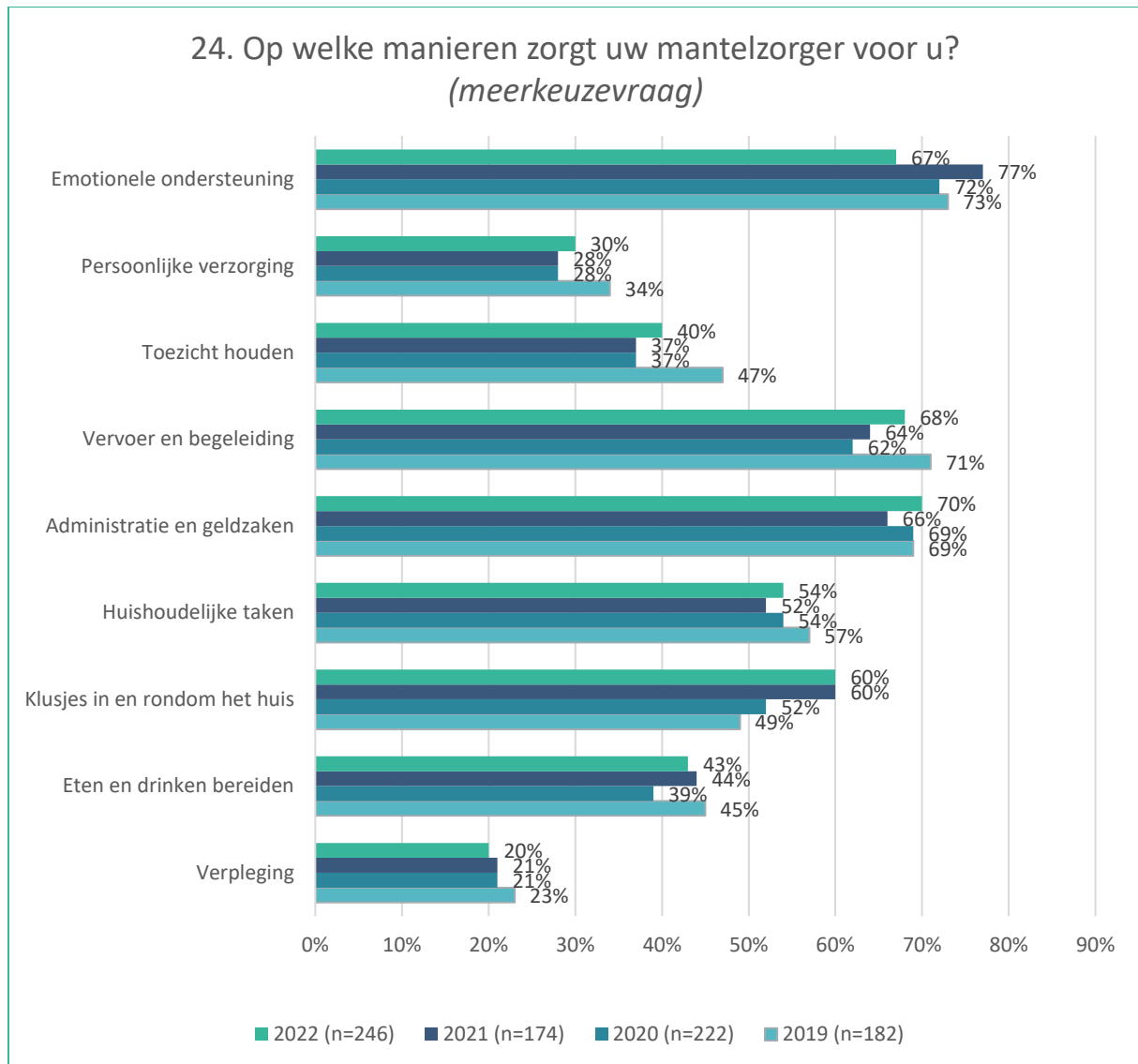
Vraag 22

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