TILS 1693

b&w-voorstel

GEMEENTE WEERT

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-1410987
Naam opsteller voorstel	: Gerard van der Hoeven (0495-575240)	Zaaknummer: 1410973
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020.

Voorstel

1. In te stemmen met de resultaten en conclusies op basis van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020.
2. In te stemmen met bijgevoegde 'gemeentelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo' ten behoeve van het ministerie van VWS.

Inleiding

Waarom een cliëntervaringsonderzoek houden?
De gemeente Weert vindt het belangrijk om te weten hoe onze inwoners de Wmo dienstverlening ervaren. Daar kunnen we van leren en waar mogelijk de dienstverlening op aanpassen. Om die reden wordt het onderzoek, dat wettelijk verplicht is gesteld, aangevuld met extra vragen die betrekking hebben op de algemene voorzieningen, het (keukentafel)gesprek en de mantelzorg.

Uitvoering onderzoek
Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2020 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Doelgroep: inwoners van de gemeente Weert die in 2020 een individuele Wmo-voorziening hadden. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. De doelgroep omvat zowel inwoners die in 2020 een aanvraag hebben ingediend als mensen die al langer over een maatwerkvoorziening beschikken. Er zijn 1.297 vragenlijsten verstuurd (verspreid over het jaar) en 482 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen, waarmee een respons van 37% bereikt is. In 2019 was de respons 34%.

Weert, 14 juli 2021	S		B	W GG	W MvdH	W TG	W WvE	W PS
		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.:31 augustus 2021 Nummer: 8

De secretaris,

Beoogd effect/doel

De resultaten van het onderzoek geven inzicht in de manier waarop cliënten aankijken tegen de ondersteuning en dienstverlening van de gemeente met betrekking tot de Wmo. Dit biedt aanknopingspunten voor verbeteringen en optimalisatie van ondersteuning en dienstverlening. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

Argumenten

Ad.1

Bijgevoegde rapportage geeft een volledig inzicht in de vragen en antwoorden. De eerste 2 bladzijden tonen de belangrijkste uitkomsten in een factsheet.

De resultaten zijn hieronder, per onderdeel van de vragenlijst, samengevat.

1.1 Contact met de gemeente

Inwoners met een zorg- of hulpvraag blijken met name zelf, via familie of via vrienden op het idee te komen zich te melden bij de gemeente (56%). Daarbij blijkt dat een afnemend percentage (-10% tov 2019) op voorhand weet waar ze moeten zijn met hun vraag. 64% is niet op de hoogte van het feit dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner voor het oplossen van hun zorg- of hulpvraag bij (bijvoorbeeld) de gemeente of zorgverleners.

Is het contact met de gemeente eenmaal gelegd dan geeft verreweg de meerderheid aan dat ze 'snel werden geholpen', de medewerkers 'hen serieus namen' en in het gesprek 'samen naar oplossingen werd gezocht'. In de afgelopen drie jaar zijn de scores hierop hoog (gemiddeld ruim 80%) met een verbetering in 2020 ten opzichte van 2019. Waar in 2019 de doorlooptijd nog een verbeterpunt was, constateren we dat het onderwerp 'doorlooptijd' in 2020 geen issue meer is. De investering in de doorlooptijd werpt zijn vruchten af.

Conclusie: we moeten blijven investeren in het vergroten van de bekendheid van de gemeente als aanspreekpunt voor zorg- en hulpvragen en onze inwoners wijzen op de mogelijkheid om cliëntondersteuning te krijgen. Hoe gaan we dat doen?

- De Vraagwijzer is voor de Wmo het eerste contactpunt bij de gemeente. Het meer 'outreachend' werken van de Vraagwijzer is een speerpunt voor het team en is in 2021 gestart. In september start De Vraagwijzer met een wekelijkse inloopmogelijkheid in het Keenterhart (in combinatie met het servicepunt voor Wmo hulpmiddelen van de firma Kersten). Het moet gaan leiden tot een (nog) betere vindbaarheid van De Vraagwijzer als startpunt bij een zorg- of hulpvraag.
- Op regionaal niveau (Midden Limburg) wordt binnen de 'Samenwerkingsagenda Gemeente, Zorgverzekeraars en Zorgkantoor' gezocht naar een verdere verbinding tussen het Kennisloket van het zorgkantoor en de lokale contactpunten van de gemeenten (bij ons: De Vraagwijzer). Doel: verbeteren / verbreden van de informatievoorziening aan onze inwoners. De coördinator samenwerking zorgverzekeraars & zorgkantoor Midden-Limburg heeft laten weten dat dit onderwerp op de agenda staat voor overleg met het zorgkantoor, dat eind september zal plaatsvinden.
- In het kader van het koplopertraject Onafhankelijke Cliëntondersteuning (gestart in april 2021) is het vergroten van de bekendheid en het 'gebruik' van de onafhankelijke cliëntondersteuner één van de doelstellingen. De concrete eerste acties zullen in oktober van dit jaar aan het college van B&W worden voorgelegd.

1.2 Algemene voorzieningen

In dit onderdeel van de vragenlijst wordt gemeten in hoeverre onze Wmo cliënten op de hoogte zijn van voorzieningen waarvan zij gebruik kunnen maken zonder een Wmo indicatie (bijv. de huiskamers voor ouderen van de Stichting Dagopvang). Een kleine meerderheid (52%) geeft aan hiermee bekend te zijn. Een ongeveer gelijk percentage (53%) geeft aan hier geen gebruik van te maken. Op de open vraag wat de gemeente kan doen om e.e.a. te verbeteren, is de rode draad in de antwoorden: inwoners op een duidelijke manier informeren over de 'algemene voorzieningen' en er meer bekendheid aan geven.

Conclusie: er valt nog wat te winnen door inwoners meer bekend te maken met de mogelijkheden van de algemene voorzieningen.

- In het kader van het Regionaal Beleidsplan Sociaal Domein (2020 t/m 2023) en het daaraan gekoppelde Regionaal Uitvoeringsplan, is het stimuleren van het gebruik en de bekendheid van de algemene voorzieningen in Weert één van de zes thema's die uitgewerkt gaan worden. Een regionale werkgroep is hierop actief. In zowel Leudal, Nederweert als Weert zal in één wijk/buurt een pilot plaatsvinden om vast te stellen hoe we dit kunnen realiseren. Na overleg/afstemming met de Participatieraad is in Weert gekozen voor een start in Stramproy.
- Aanvullend zal het project Onafhankelijke Cliëntondersteuning (deelproject Sociale Kaart) onze inwoners makkelijker in contact moeten gaan brengen met de beschikbare algemene voorzieningen in Weert. Een workshop op 2 juli jl. heeft hier de nodige input voor opgeleverd. Om deze input te vertalen naar een concreet vervolg zal er eind september een volgend overleg plaatsvinden met een kleine delegatie van deelnemers aan de workshop. De resultaten zullen door de projectleider worden gedeeld in bovengenoemde regionale werkgroep waarin hij eveneens zitting heeft.

1.3 Keukentafelgesprek en verslag

Het aantal keukentafelgesprekken is in 2020 met ruim 20% gedaald als gevolg van corona. Cliënten hebben bij 73% van de gesprekken iemand gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn. De aanwezigheid van een directe naaste scoort hierbij het hoogst (42%), de onafhankelijke cliëntenondersteuner het laagst (15%).

De tevredenheid over het verslag scoort hoog. Gemiddeld 90% van de cliënten vindt dat zijn hulpvraag goed is verwoord, begrijpt wat in het verslag staat en vindt dat het makkelijk te lezen is. De scores op dit onderdeel vertonen al 3 jaar op rij een stijgende lijn.

Conclusie: Wmo cliënten zijn zeer tevreden over het keukentafelgesprek en het gemaakte verslag.

- De gesprekken en verslagen geven geen aanleiding tot concrete acties. De beperkte aanwezigheid van onafhankelijke cliëntondersteuners is één van de redenen om het project Onafhankelijke Cliëntondersteuning te starten. De meerderheid van de ondervraagden kent deze mogelijkheid niet. Om hier verandering in aan te brengen zullen de eerste concrete acties in oktober van dit jaar aan het college van B&W worden voorgelegd.

1.4 Kwaliteit ondersteuning

De kwaliteit van de Wmo ondersteuning en de mate waarin de geleverde ondersteuning past bij de hulpvraag wordt voor het derde jaar op rij hoger gewaardeerd; 85% van de ondervraagden geeft in 2020 de kwalificatie 'goed' en 'passend'.

Over de voorziening die men heeft ontvangen is gemiddeld 80% (heel) tevreden. De vervoerspas scoort hier in 2020 iets lager (74%) vanwege de ophaaltijd van Omnibuzz.

Conclusie: Wmo cliënten zijn meer dan tevreden over de kwaliteit van de geleverde Wmo ondersteuning.

- De kwaliteit van de Wmo ondersteuning wordt goed gewaardeerd. De wat lagere score voor de vervoerspas houdt mogelijk verband met de coronabeperkingen. Dit is niet nader onderzocht.

1.5 Mantelzorg

Gemiddeld 50% van de Wmo cliënten krijgt ondersteuning van een mantelzorger. Een percentage dat de afgelopen 3 jaar ongeveer gelijk is gebleven.
Uit het onderzoek blijkt dat mantelzorgers vooral worden 'belast' met de navolgende zaken (tussenhaakjes de score van 2019):

- Emotionele ondersteuning 72% (73%)
- Administratie en geldzaken 69% (69%)
- Vervoer en begeleiding 62% (71%)

Tevens wordt duidelijk dat de mogelijkheden om de mantelzorger te ondersteunen in 42% van de gevallen worden besproken in het keukentafel gesprek. De mogelijkheden en de wijze waarop je de ondersteuning zou kunnen krijgen is niet bij iedereen bekend. Daarnaast moeten we vaststellen dat circa 50% geen ondersteuning krijgt van een mantelzorger.

Conclusie: de ondersteuning van cliënten en mantelzorgers blijft nodig om de zelfredzaamheid van Wmo cliënten zo veel als mogelijk in stand te houden en te vergroten. De onbekendheid met ondersteuningsmogelijkheden verdient meer aandacht.

- Het project Onafhankelijke Cliëntondersteuning streeft er naar ook indirect een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de ondersteuning bij mantelzorgers. Om hier verandering in aan te brengen zullen de eerste concrete acties in oktober van dit jaar aan het college van B&W worden voorgelegd.

1.6 Overige opmerkingen

Net als vorig jaar geeft de meerderheid van de respondenten aan tevreden te zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Het contact is prettig en goed geregeld. De communicatie verloopt soepel en vlot. Een enkeling merkt op dat de communicatie beter zou kunnen.
Een aantal deelnemers is ontevreden, ze vinden dat ze te weinig ondersteuning ontvangen en het soms lang duurt voordat de aanvragen worden behandeld.

1.7 Effecten van de Wmo

Een belangrijk 'maatschappelijk effect' dat we willen bereiken met de Wmo is dat onze inwoners, met passende ondersteuning, hun zelfredzaamheid kunnen vergroten.
Op vragen die hiermee verband houden zien we de volgende scores: 80% is het eens met de stelling dat ze 'beter de dingen kan doen die men wil', 85% geeft aan: 'zich beter te kunnen redden' en 81% zegt 'een betere kwaliteit van leven te hebben gekregen'. De scores voor 2020 zijn daarmee (gemiddeld) hoger dan in 2019.

Ad.2

Elke gemeente is verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar cliëntervaringen met maatschappelijke ondersteuning (artikel 2.5.1 Wmo 2015) en te rapporteren aan de Minister van VWS.

Het ministerie vraagt gemeenten om de resultaten van 2020 te rapporteren via (een nieuw) format. Dat is bijgevoegd. Voorgaande jaren kon volstaan worden met het aanleveren van de resultaten op tien verplichte vragen voor publicatie op de site van www.waarstaatjegemeente.nl.

Wat doet het ministerie met de rapportage en de uitkomsten van het onderzoek?

a. De gemeentelijke rapportages worden gebundeld en geanalyseerd. Zo ontstaat een landelijk beeld van cliëntervaringen. De analyse wordt gedeeld met de gemeenten en de Tweede Kamer.
b. De informatie wordt gepresenteerd op de site www.waarstaatjegemeente.nl en de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. De vraag over de hoofdbevindingen (q13 in het format) wordt direct gepresenteerd en de overige informatie is per gemeente te downloaden.

In de rapportage wordt de gemeente gevraagd de drie belangrijkste hoofdbevindingen uit het cliëntervaringsonderzoek te beschrijven. Voor de gemeente Weert zijn dit:

a. De Wmo cliënten van de gemeente Weert zijn in meerderheid (heel) tevreden over de geboden Wmo ondersteuning. De tevredenheid is vanaf 2018 constant gebleven en op onderdelen zelfs toegenomen. Het effect van de ondersteuning neemt ook toe: het percentage cliënten dat aangeeft 'zich beter te kunnen redden' en 'een betere kwaliteit van leven te hebben' is eveneens gestegen ten opzichte van 2019.

b. Als inwoner met een zorg- of hulpvraag geven Wmo cliënten aan dat het vooraf lastig is om zicht te krijgen op het totale aanbod van maatschappelijke voorzieningen. Meer informatie over het aanbod van basis voorzieningen en algemene voorzieningen is gewenst. Deze constatering sluit aan op een actiepunt uit het Regionaal Beleidsplan Sociaal Domein: stimuleer het gebruik van deze voorzieningen.

c. De mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner als 'meedenker' te betrekken bij het oplossen van zorg- of hulpvragen, is bij circa 2/3 van de cliënten onbekend. 15% van de Wmo cliënten heeft een cliëntenondersteuner. Hier ligt een opgave in het kader van het koploperstraject Onafhankelijk Cliëntondersteuning: het vergroten van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Niet van toepassing.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie

Er is een vergelijking gemaakt met de onderzoeksresultaten van de gemeenten Leudal en Nederweert, aangezien er in Midden-Limburg West sprake is van gelijkluidend Wmo-beleid. Hier zijn geen noemenswaardige aandachtspunten/afwijkingen naar voren gekomen.
Wel zijn wat verbeteringen aangebracht in de volgorde van de vragen, de toelichting op de vragen en de aanbiedingsbrief bij het onderzoek.
Het ministerie is geïnformeerd dat de aanlevering na 1 juli zal plaatsvinden.

Communicatie/participatie

- De Participatieraad wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- De raad wordt geïnformeerd door middel van de TILS-lijst;
- De resultaten worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl en de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.
- Punt Welzijn, die het mantelzorgbeleid voor de gemeente Weert uitvoert, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.

Overleg gevoerd met

Intern:

P. van Haren (teamleider Wmo en De Vraagwijzer), K. Kluijtmans (juridisch kwaliteitsmedewerker Wmo), D. Louwers (business controller sociaal domein),

Extern:

N. Kessels (beleidsmedewerker Nederweert), L. Linden (beleidsmedewerker Leudal), M. Steeman (onderzoeker Zorgfocuz).

Bijlagen:

Rapportage ZorgFocuZ 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020' (mei 2021)
Factsheet belangrijkste uitkomsten (blz 2 + 3 van de rapportage)
Gemeentelijke rapportage aan VWS (versie 2.7)

ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

mei 2021

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Weert

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

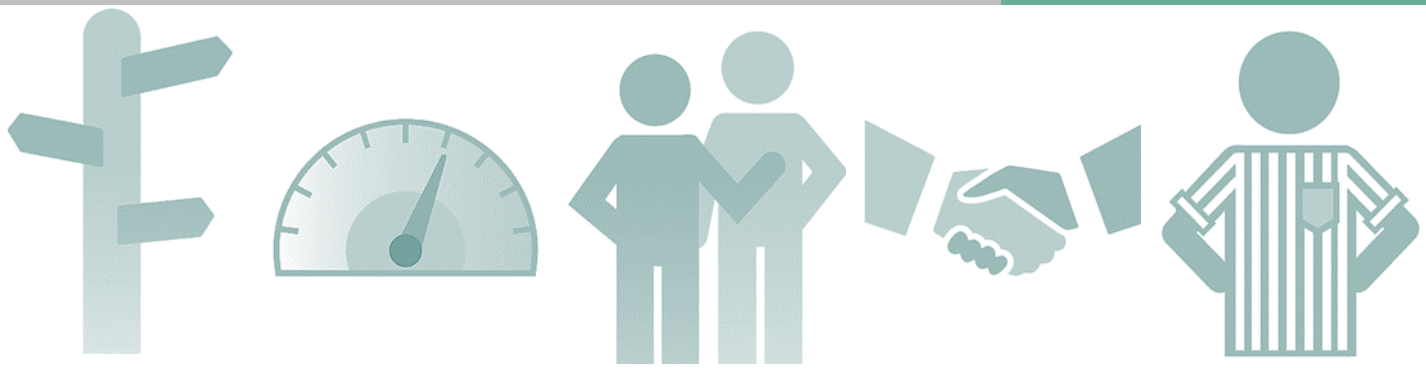
Gemeente Weert

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2020. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1297
Ingevuld	482
Responspercentage	37%

CONTACT



68% -10%
wist waar zij moest zijn

76% +4%
werd snel geholpen

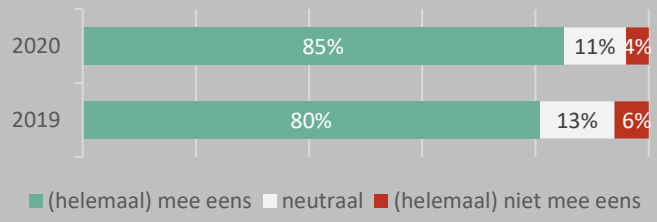
88% +1%
voelde zich serieus genomen

80% -1%
zocht samen naar oplossingen

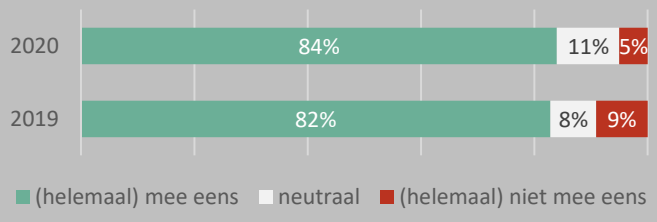
36% -2%
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

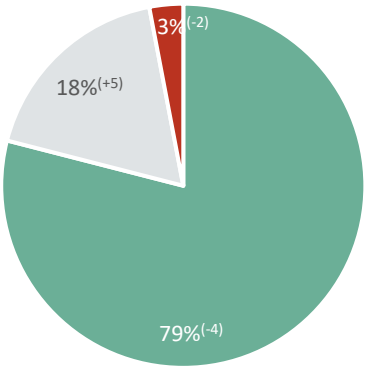


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

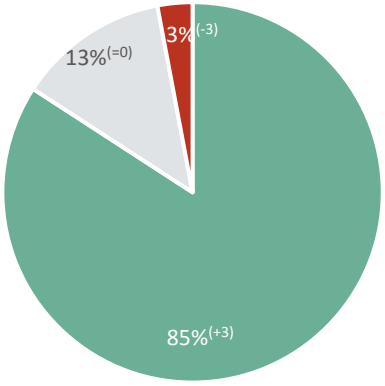


RESULTAAT

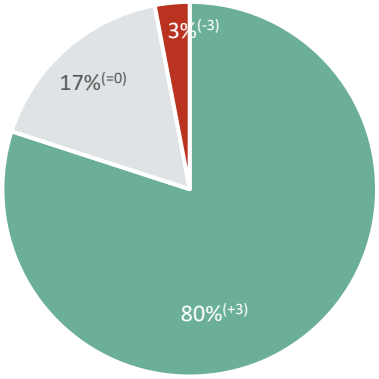
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAG

50% -21%
had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek

73% +6%
kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek

86% +13%
vond het makkelijk om het verslag te lezen

COMPLI-MENTEN

"Door het goede meedenken en hulp vanuit de gemeente ben ik zeer tevreden en erg mee geholpen."

"Erg dankbaar voor de gekregen ondersteuning, en mogelijkheden binnen de gemeente."

MANTELZORG

50% -3%
heeft een mantelzorger

42% -6%
heeft tijdens het keukentafelgesprek besproken welke mogelijkheden er zijn om de mantelzorger te ondersteunen

VERBETER-PUNTEN

"Folder met informatie over de algemene voorzieningen te omschrijven bijv. Waar, voor wie, wanneer?"

"Alle acties om hulp en ondersteuning zijn erg moeizaam verlopen. De weg vinden is erg complex."

TEVREDENHEID

74% -11%
is tevreden over het vervoer van Omnibuzz

86% +3%
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 Algemene voorzieningen 9

2.3 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag 10

2.4 Kwaliteit van de ondersteuning 12

2.5 Wat levert de ondersteuning mij op? 16

2.6 Mantelzorg 17

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Weert is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Weert die in 2020 een maatwerkvoorziening Wmo hebben ontvangen.

1.2.2 Vragenlijst

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

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

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

- Algemene voorzieningen
- Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag
- Mantelzorg

1.2.3 Dataverzamelingsmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. De vragenlijst sluit beter aan bij de klantreis, dit zorgt ervoor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten betere feedback kunnen geven. Cliënten worden immers kort na het contact met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen. In verband met de coronacrisis is de verzending na het eerste kwartaal 2020 overgeslagen. De betreffende cliënten zijn na het tweede kwartaal 2020 benaderd. Na afloop van het derde en vierde is een mailing verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal ondersteuning hebben aangevraagd.

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

1.2.4 Respons

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

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1297
Aantal reacties (bruto respons)	482 (37,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	482 (37,2%)
Nauwkeurigheidsmarge	3,5%

Uitgaande van 482 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 3,5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,5% en 53,5% ligt.

1.3 Leeswijzer

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.

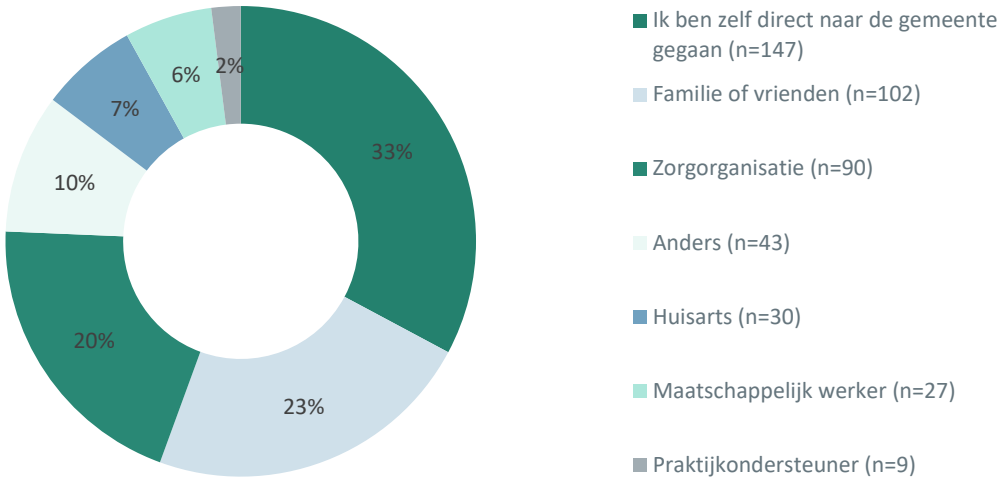
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’ buiten beschouwing gelaten. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft in 2020 wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld ‘v1 (n=3)’, waarbij ‘v1’ staat voor vraag 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.

2 | Resultaten

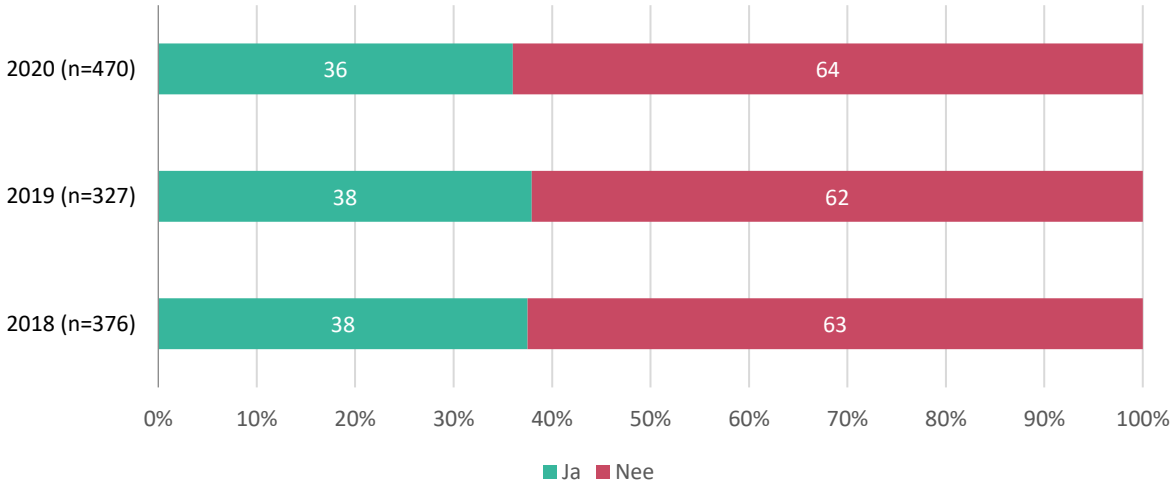
2.1 Contact met de gemeente

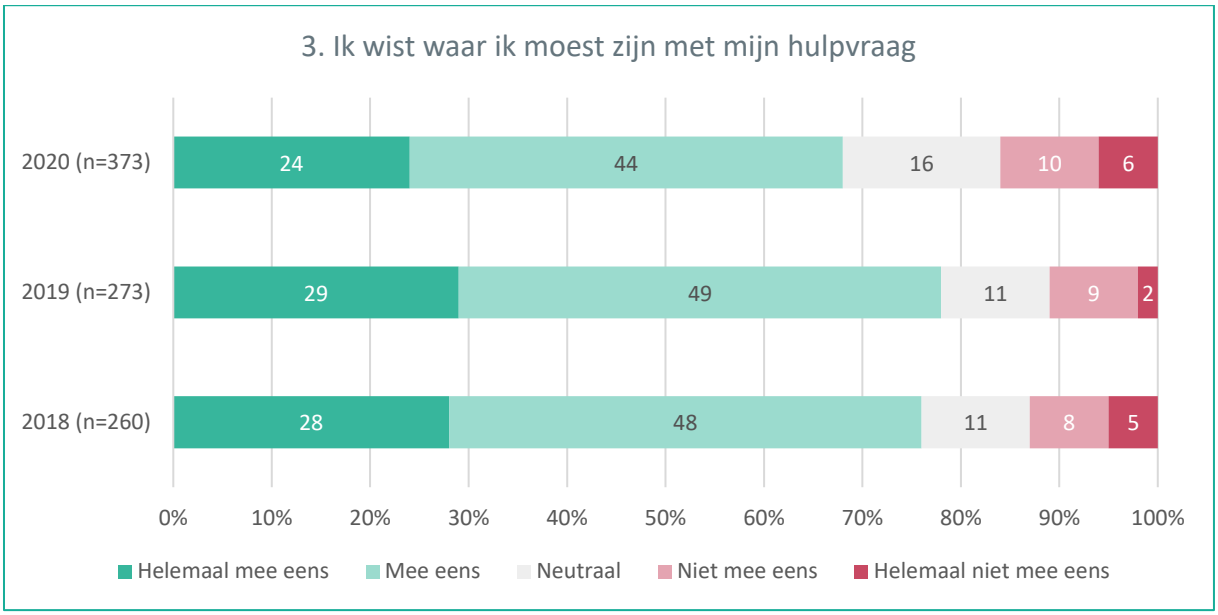
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met gemeente Weert. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers is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

1. Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen met uw vraag om ondersteuning? (n=448)

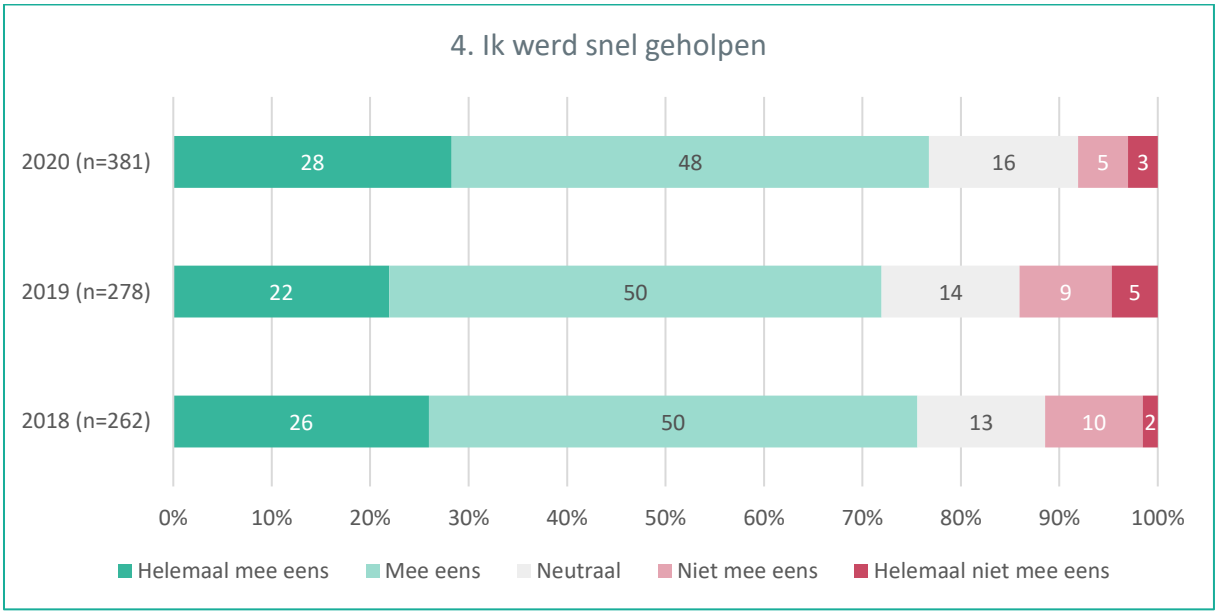


2. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

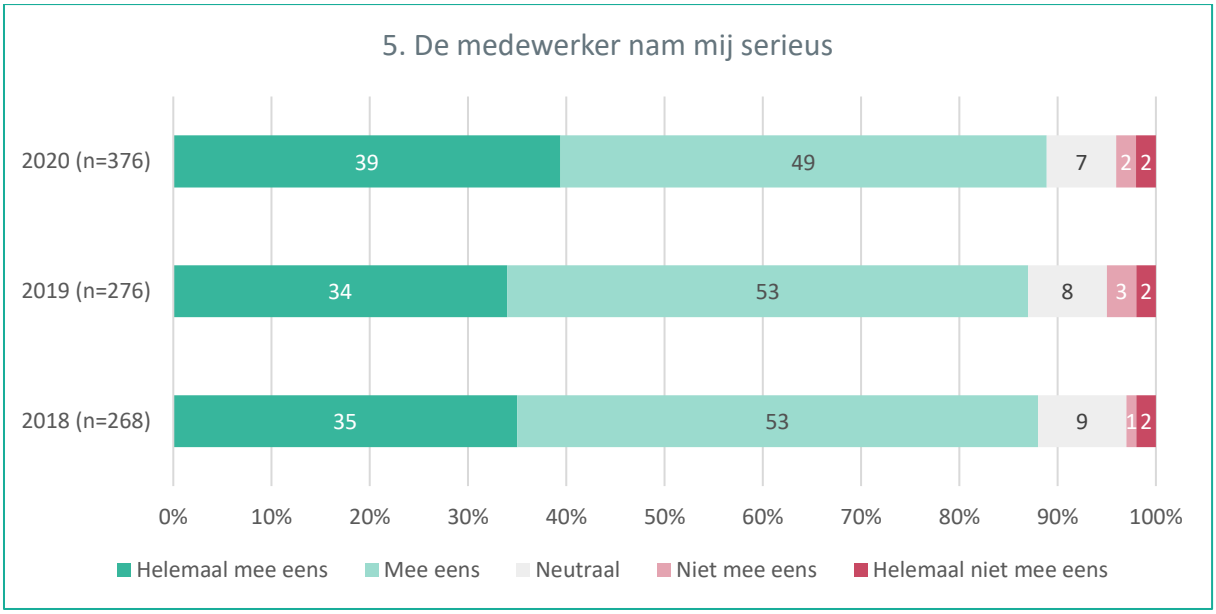




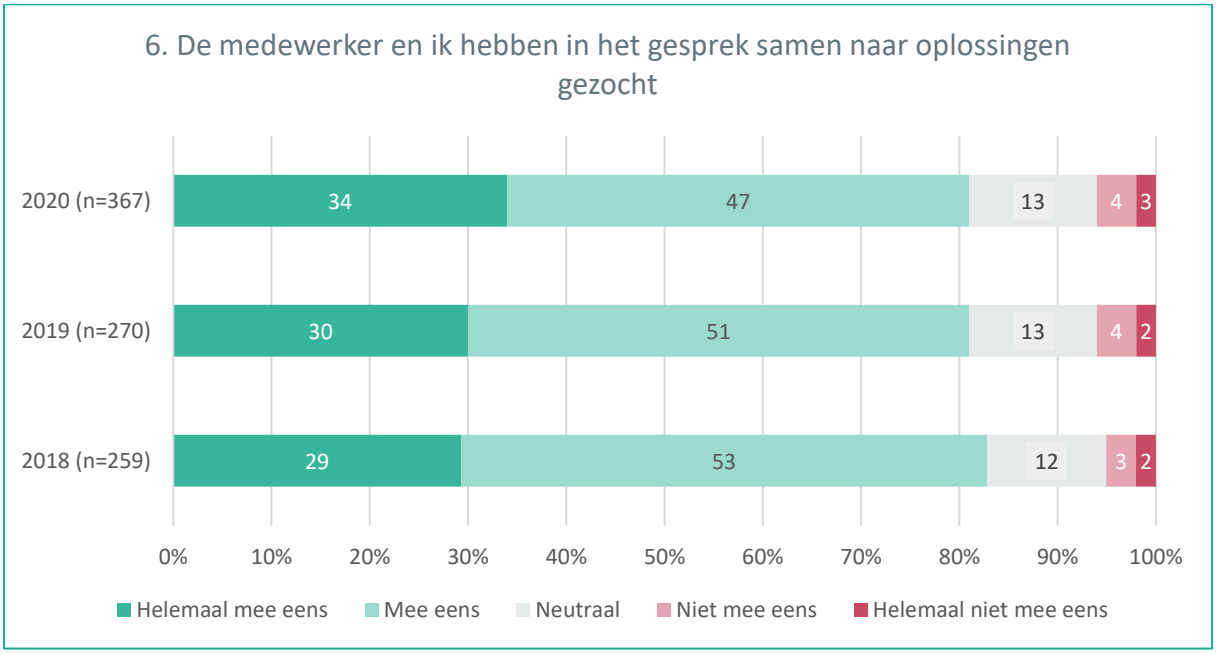
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=75).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=66).



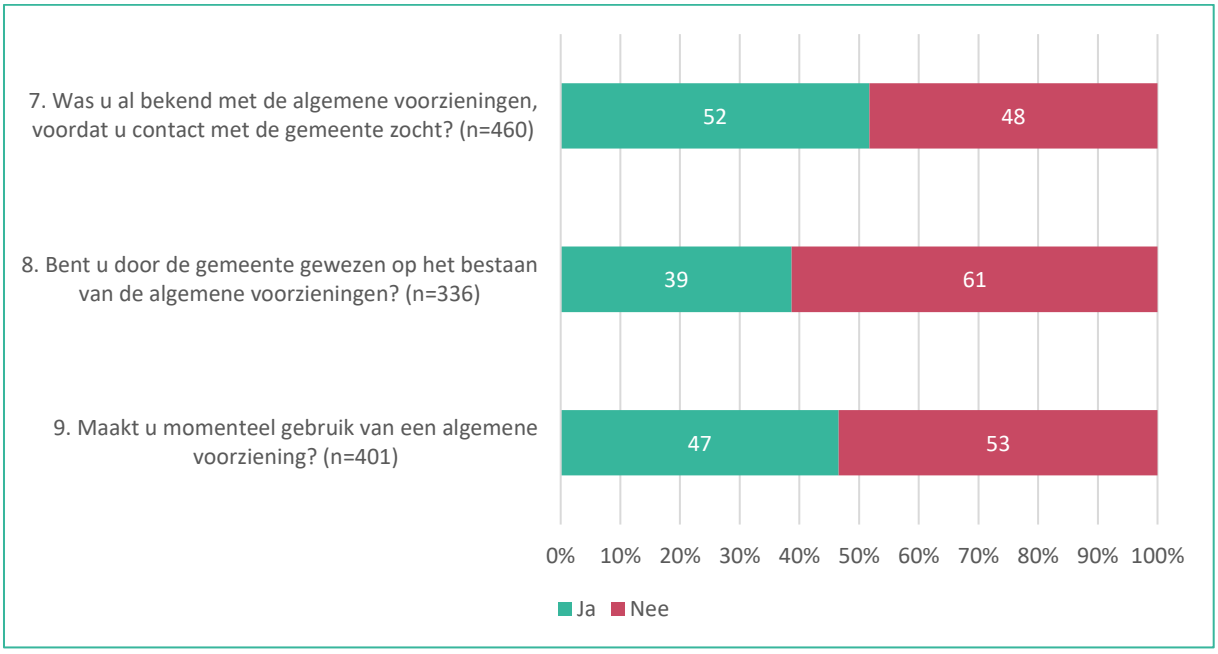
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=68).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=79).

2.2 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.



Vraag 7 t/m 9 is nieuw in de vragenlijst van 2020, daarom is een vergelijking met eerdere jaren niet gemaakt. Antwoordoptie 'Weet ik niet': v7 (n=0); v8 (n=124); v9 (n=45).

Bij de antwoordoptie v9 'Ja, namelijk' gaven deelnemers onder andere de volgende toelichting: 'dagbesteding' (3x); 'dagopvang' (6x); 'huishoudelijke hulp' (46x); 'Omnibuzz' (12x); 'scootmobiel' (12x); 'tafeltje dekje' (5x); 'zelfregiecentrum' (4x). Bij de antwoordoptie v9 'Nee, want' gaven deelnemers onder andere de volgende toelichting: 'corona' (7x); 'geen behoefte' (12x) 'niet nodig' (23x); 'onbekend' (5x).

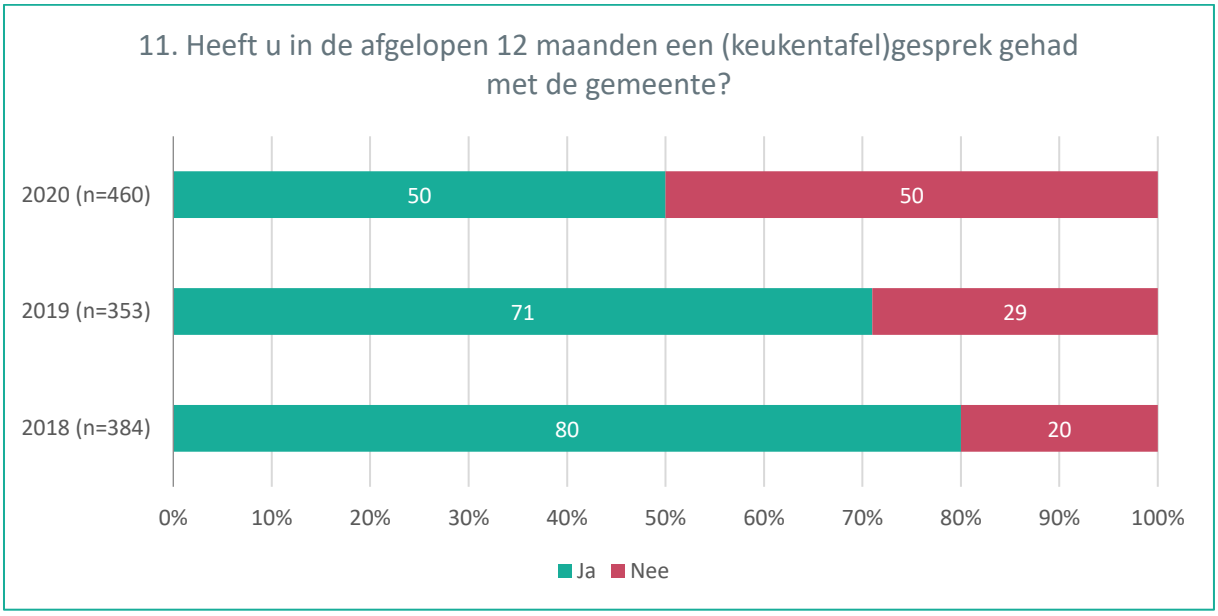
Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 10 'Wat kan de gemeente doen om de algemene voorzieningen nog beter te organiseren? (Bijvoorbeeld: als u iets mist, de vindbaarheid, enzovoorts)'. Deze vraag is door 119 deelnemers inhoudelijk beantwoord (anders dan 'Geen idee' of 'Niet van toepassing'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

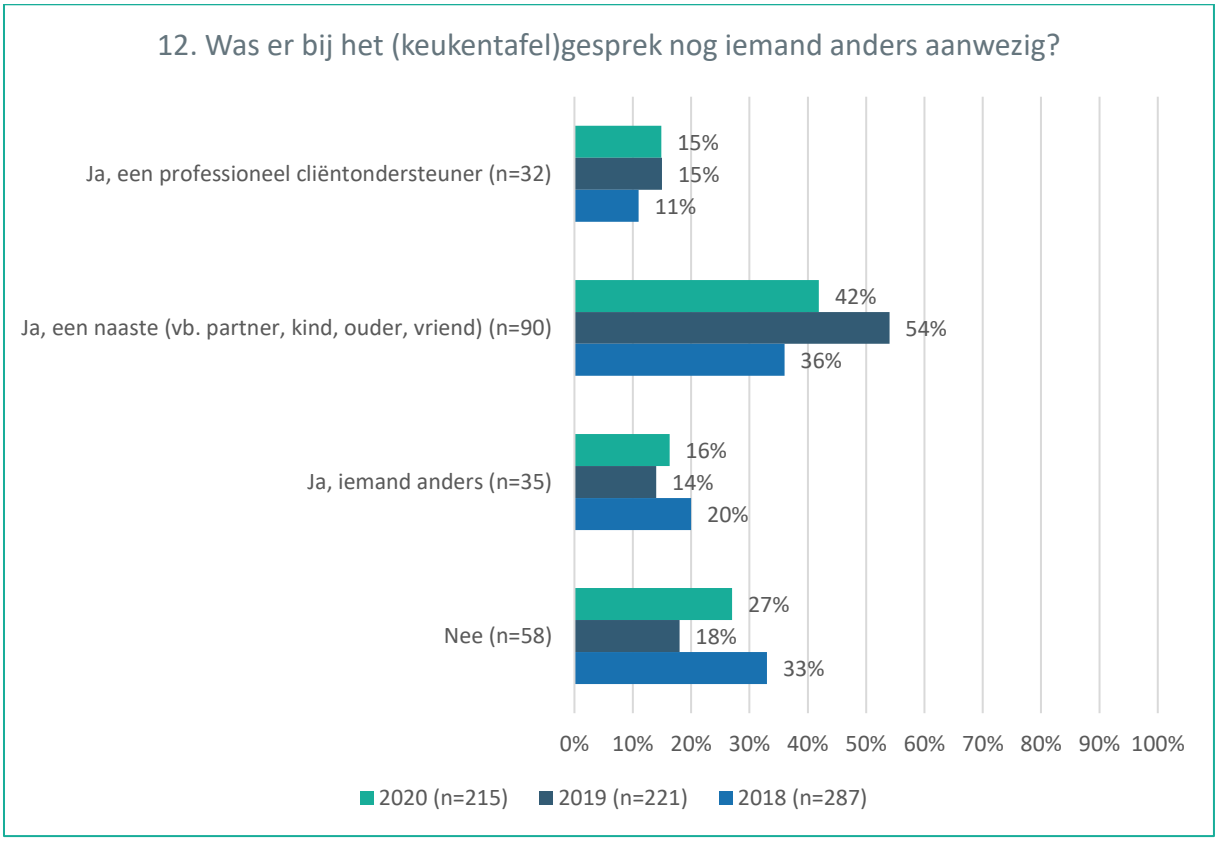
- Een aantal deelnemers benoemt dat er meer bekendheid gegeven zou kunnen worden aan de algemene voorzieningen. Zo wordt er gesuggereerd om dit te doen via sociale media of in een weekkrantje van de gemeente.
- Daarnaast vinden enkele deelnemers dat de informatieverstrekking beter zou kunnen. In lijn hiermee wordt ook genoemd dat er verbetering mogelijk is in de communicatie. Hiervoor wordt een aantal keer geopperd om een informatiefolder te ontwikkelen om op die manier mensen op een duidelijke manier te informeren.

2.3 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag

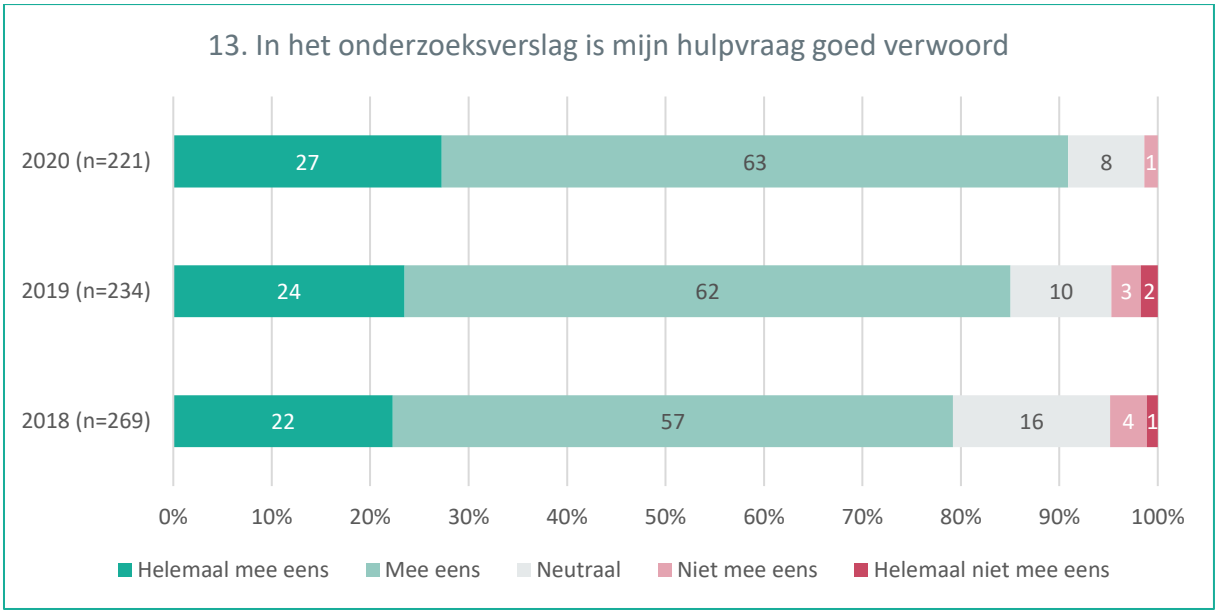
Na het (keukentafel)gesprek met de gemeente wordt een onderzoeksverslag opgesteld. Hierna besluit de gemeente of de zorg/ondersteuning wordt toegekend. De vragen in deze paragraaf gaan over de ervaringen met het toekennen van de zorg/ondersteuning en het opgestelde onderzoeksverslag.



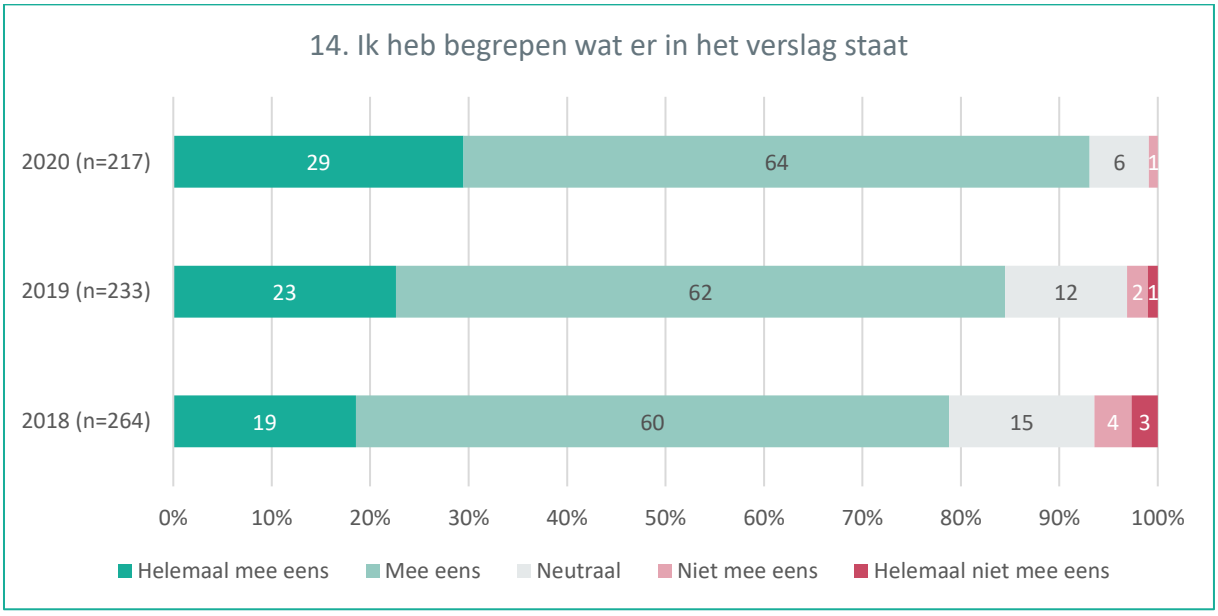
De vragen 12 tot en met 16 zijn alleen gesteld aan de deelnemers die hebben aangegeven een (keukentafel)gesprek te hebben gehad met de gemeente.



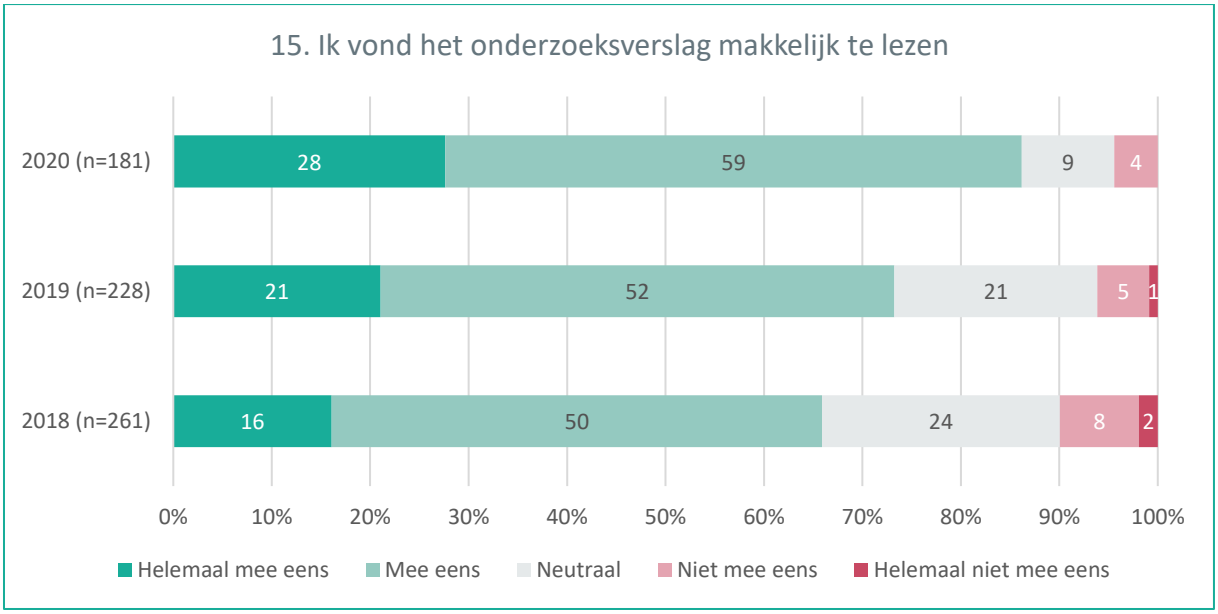
Bij de antwoordoptie 'Ja iemand anders' gaven deelnemers onder andere de volgende toelichting: 'begeleider' (6x); 'ergotherapeut' (6x); 'PSW' (2x).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing: (n=4).



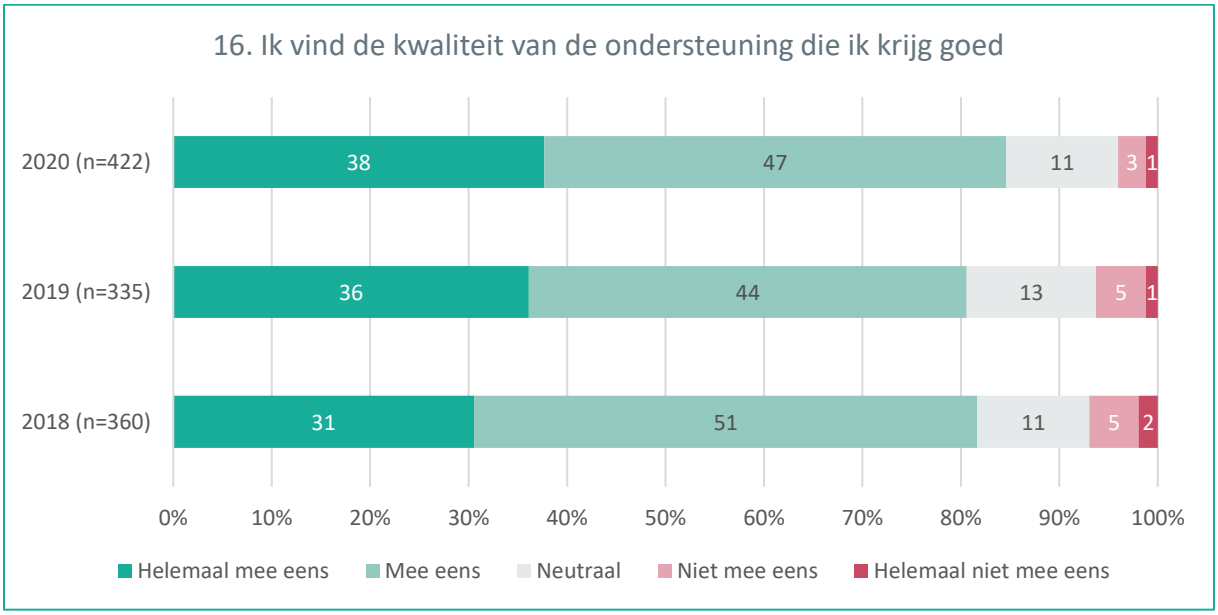
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing' (n=4).



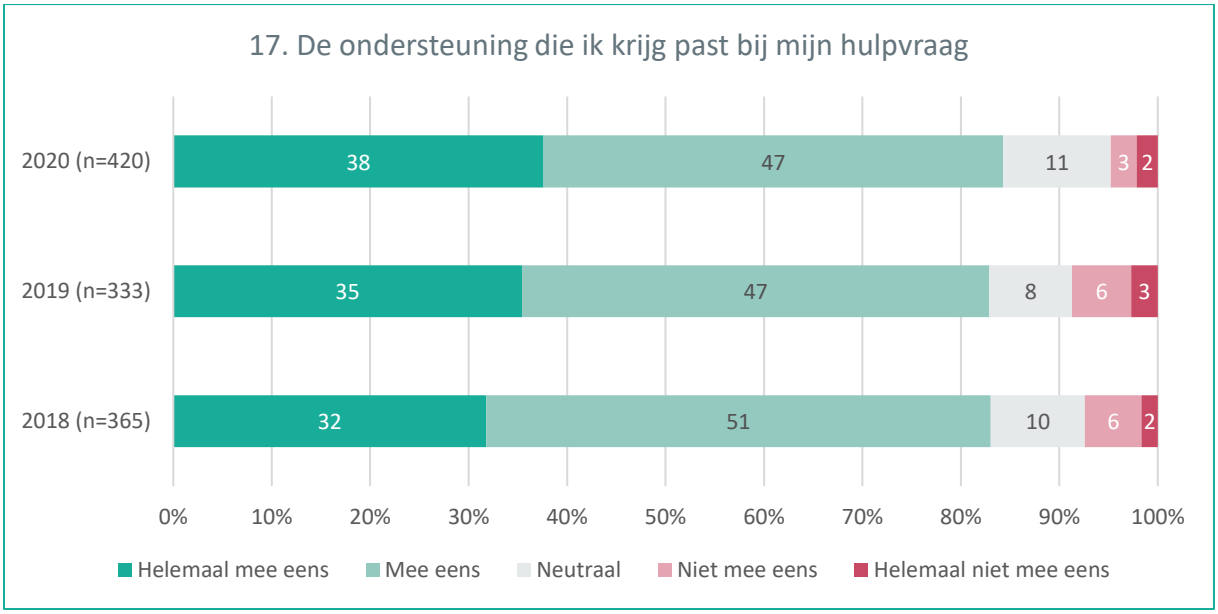
Antwoordoptie 'Geen mening' (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing' (n=5).

2.4 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.



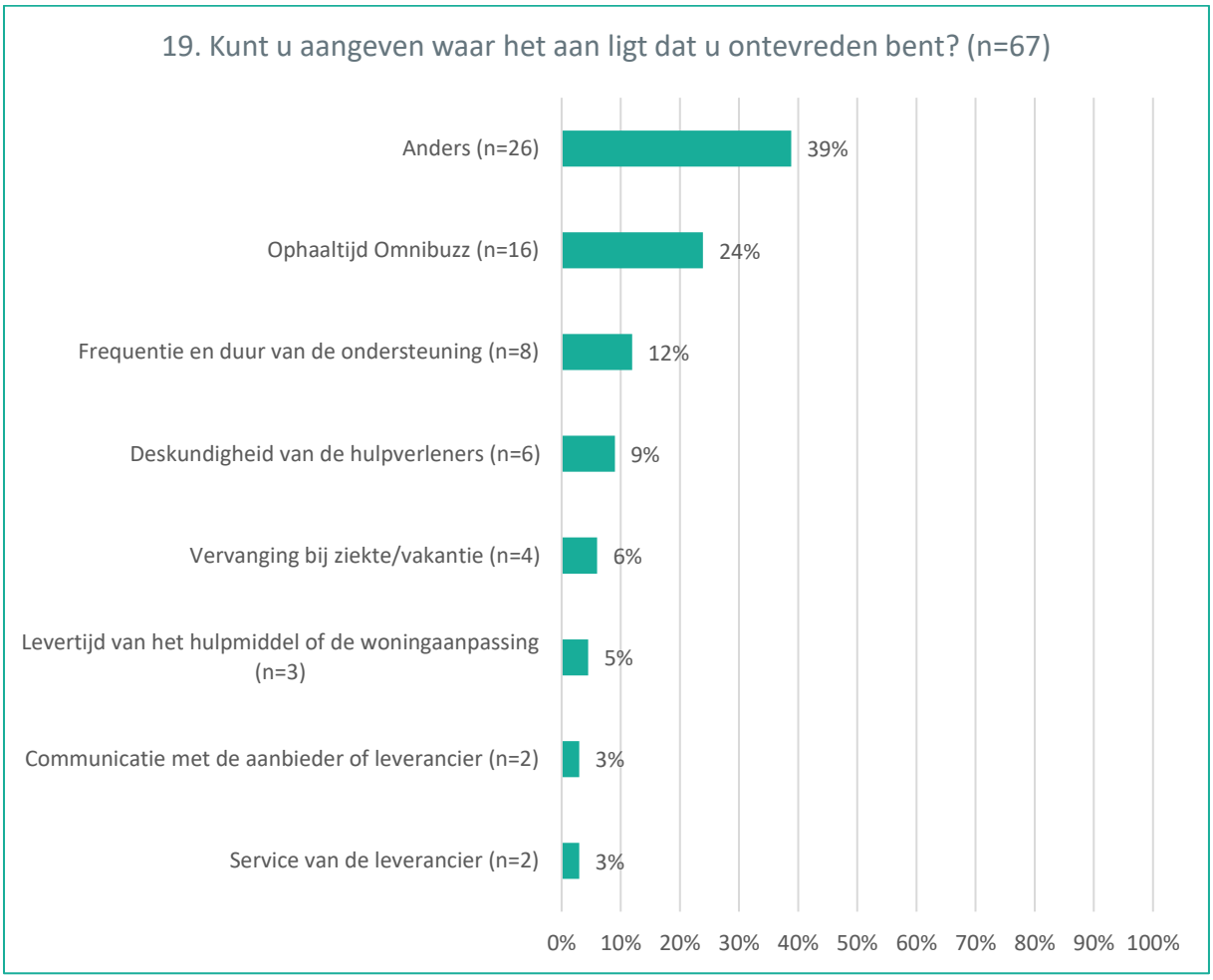
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=30).



Antwoordoptie ‘Geen mening’: (n=6). Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: (n=28).

18. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u ontvangt?
Rolstoel
2020 (n=63) 30 48 14 6 2
2019 (n=54) 28 52 7 11 2
2018 (n=48) 27 52 13 4 4
Scootmobiel, aangepaste fiets ed.
2020 (n=80) 46 35 13 5 1
2019 (n=70) 37 37 11 11 3
2018 (n=68) 37 43 15 3 3
Woningvoorziening/ woningaanpassing
2020 (n=72) 39 47 6 4 4
2019 (n=67) 37 46 12 1 3
2018 (n=70) 33 56 7 4
Vervoerspas Omnibuzz
2020 (n=145) 32 42 17 6 3
2019 (n=143) 37 46 6 6 4
2018 (n=159) 31 47 12 8 3
Begeleiding
2020 (n=173) 43 37 16 2 2
2019 (n=117) 43 38 12 5 3
2018 (n=147) 47 39 10 3 2
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Heel tevreden
Tevreden
Neutraal
Ontevreden
Heel ontevreden

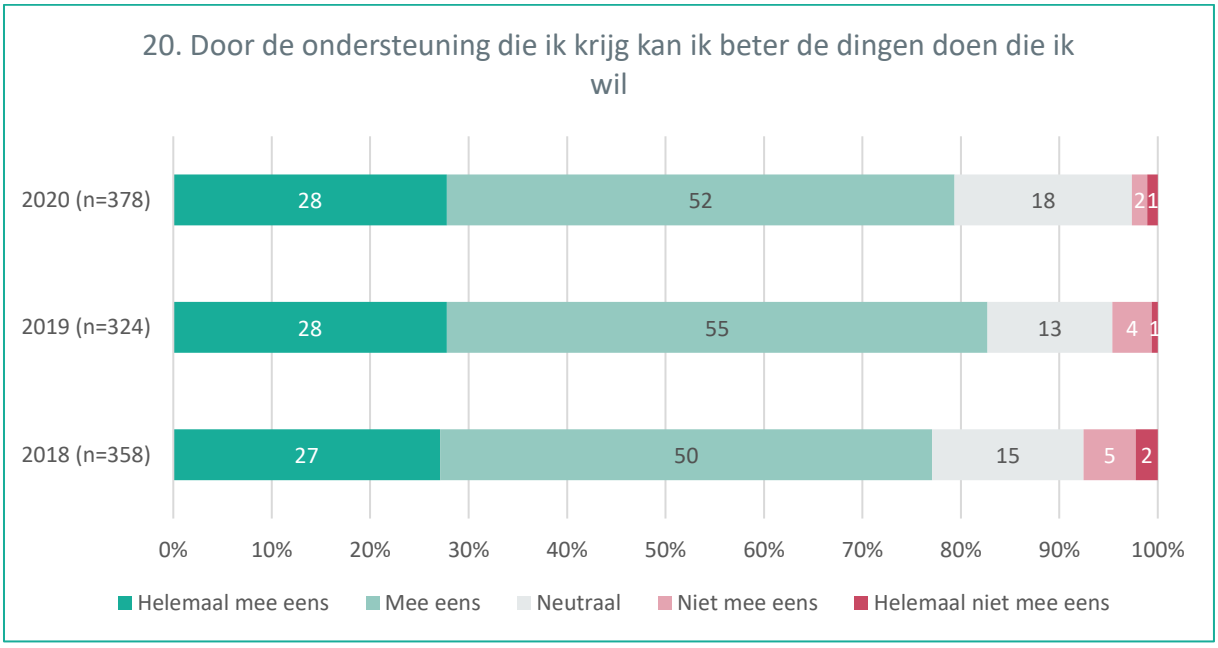
Vraag 19 is alleen gesteld aan de deelnemers die bij vraag 18 hebben aangegeven ergens ontevreden over te zijn.



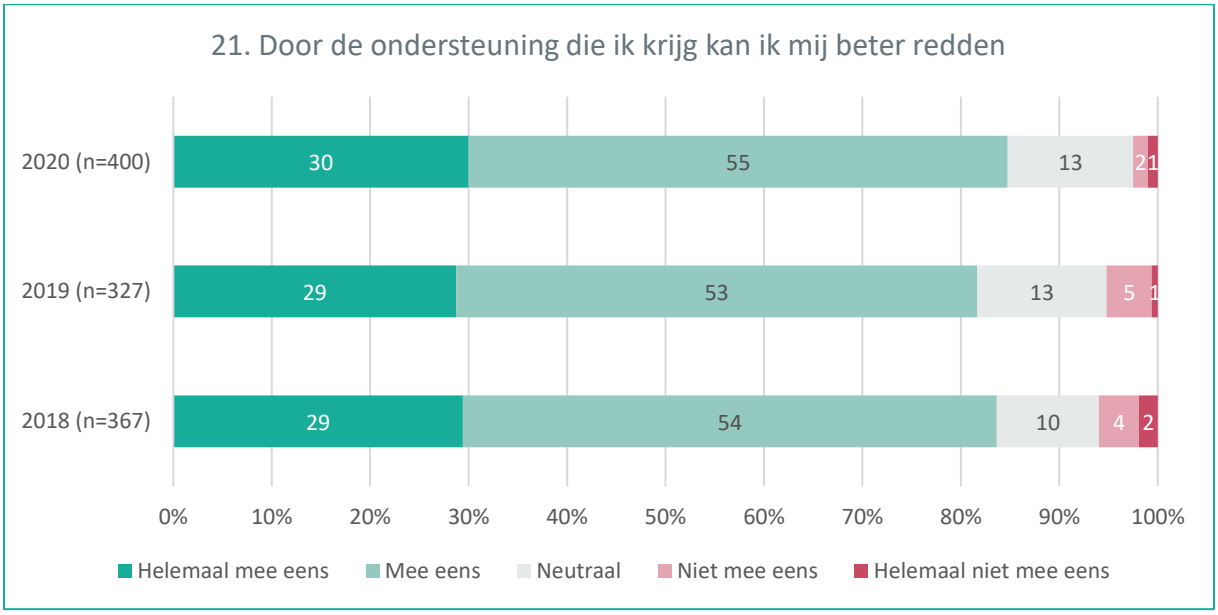
Bij antwoordoptie ‘Anders’ geven deelnemers onder andere de volgende toelichting: ‘defecte levering scootmobiel’ (2x); ‘wisselende hulpen’ (1x).

2.5 Wat levert de ondersteuning mij op?

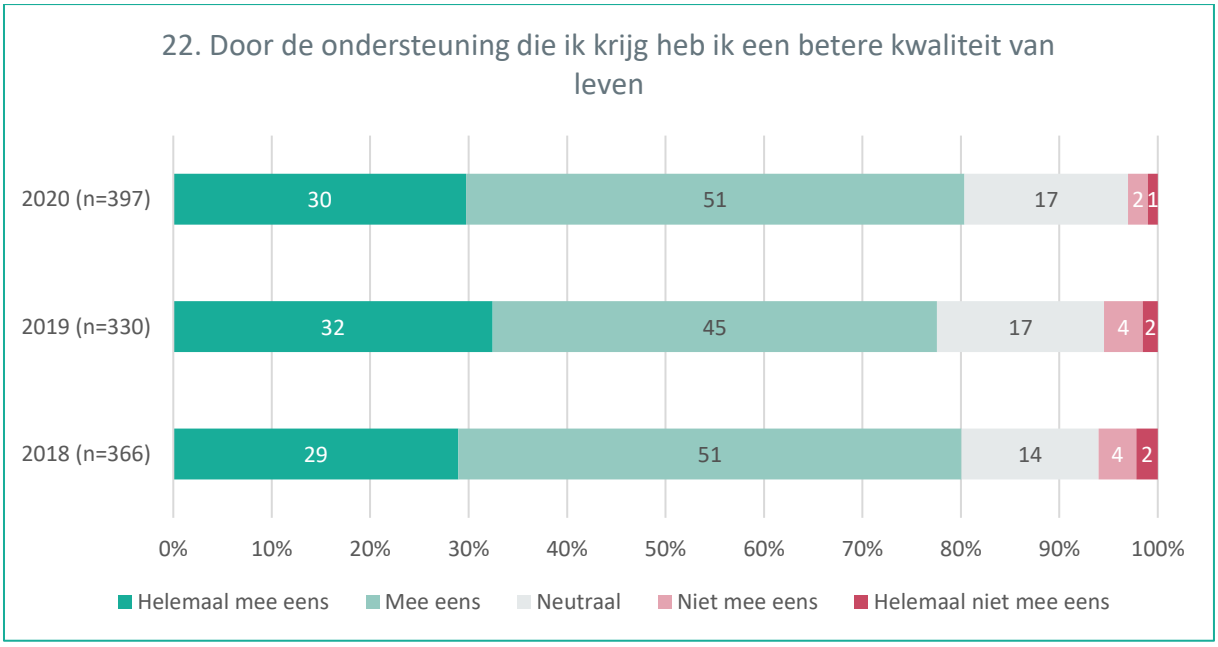
Deze paragraaf toont de tevredenheid van de deelnemers met het effect van ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Aan deelnemers werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van hulp ontvangen of hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=39).



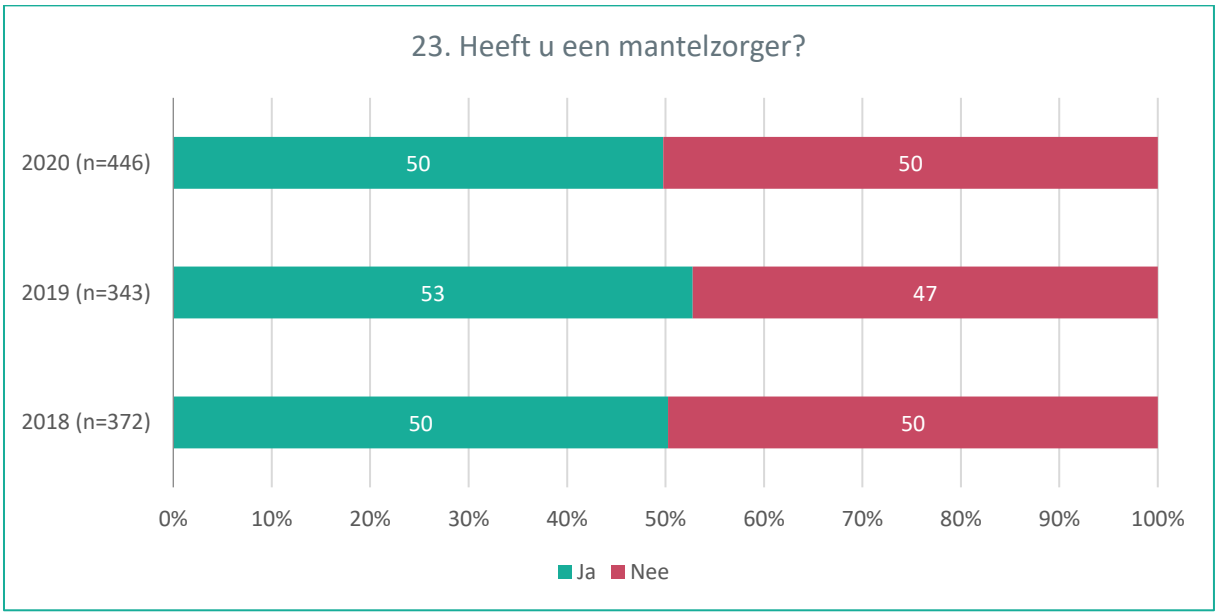
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=32).



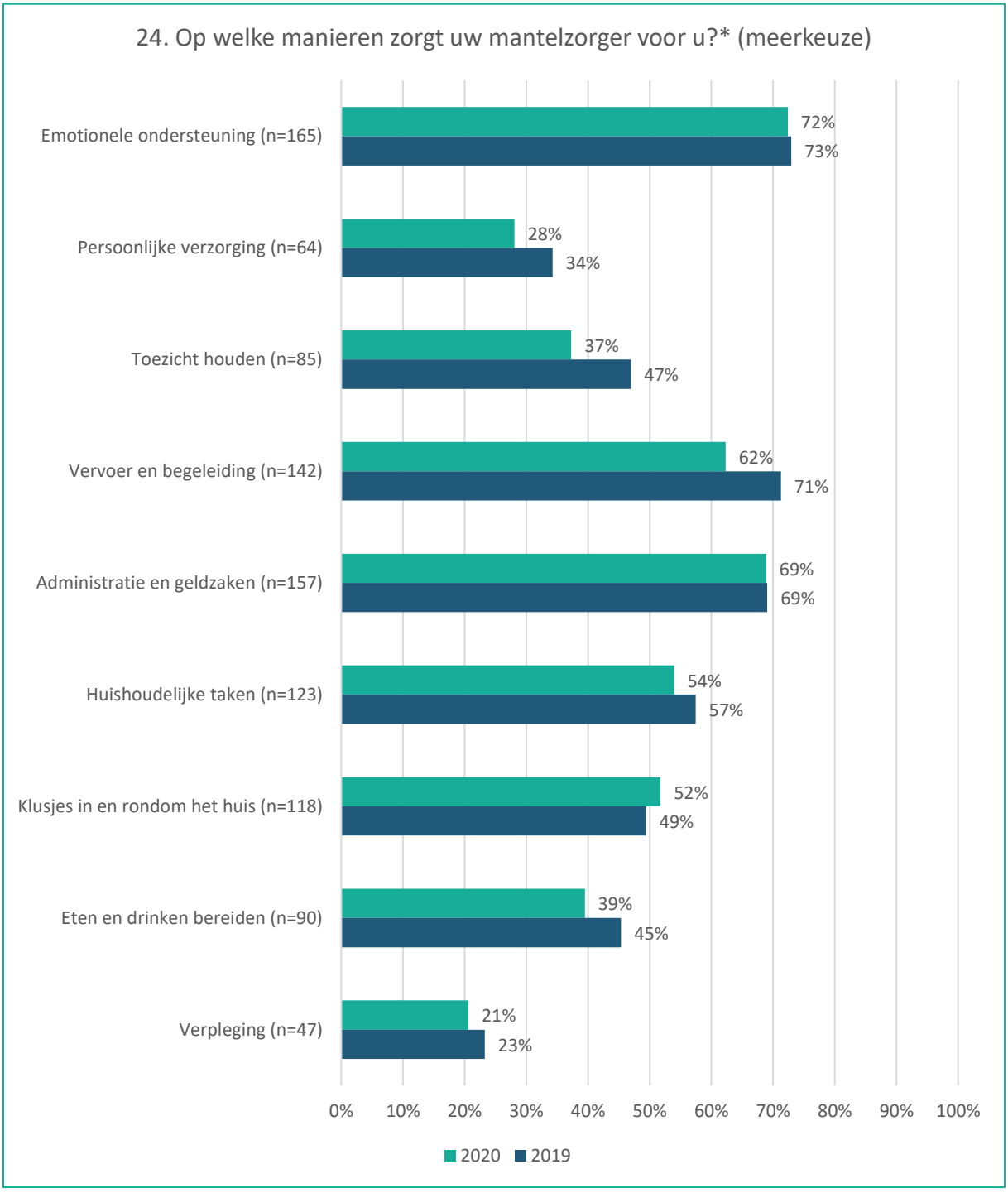
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=29).

2.6 Mantelzorg

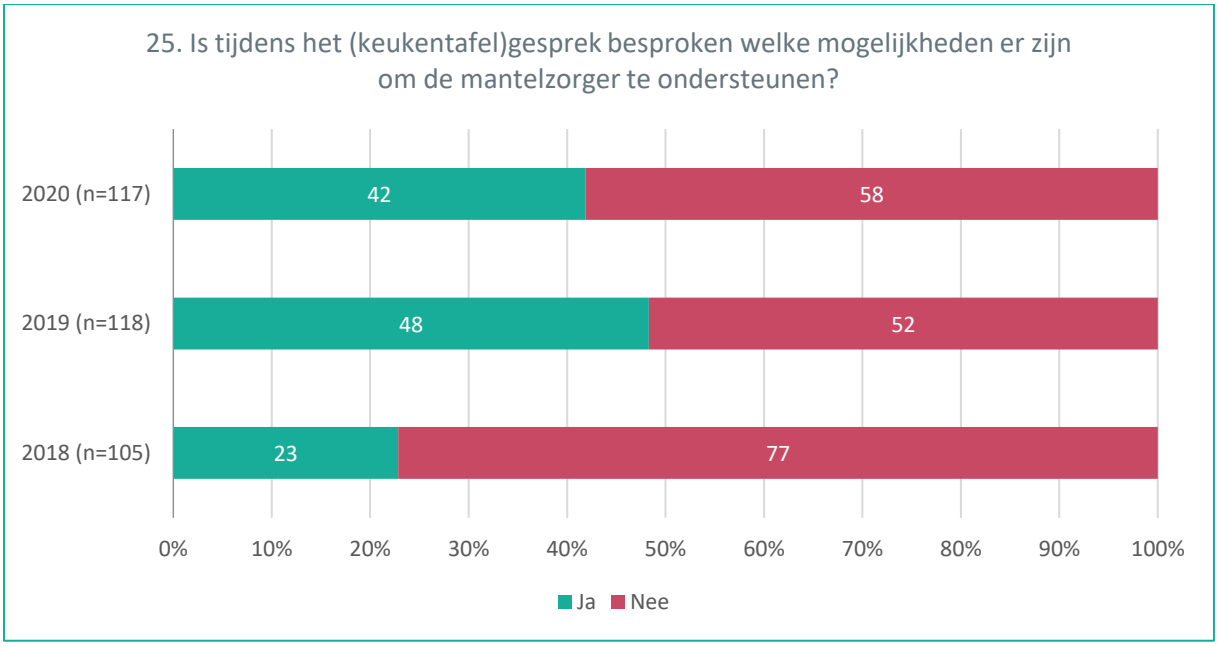
Veel deelnemers die zorg of ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen worden geholpen door een mantelzorger. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking hoe de mantelzorger voor de deelnemer zorgt en of hij/zij daarin voldoende wordt ondersteund.



De vragen 24 tot en met 26 zijn alleen gesteld aan de deelnemers die bij vraag 23 hebben geantwoord dat zij een mantelzorger hebben: 2020 (n=222); 2019 (n=182).



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



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=53). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=37).

Samenvatting open vragen

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 26 'Heeft u nog opmerkingen over de manier waarop uw mantelzorger ondersteund wordt?'. Deze vraag is door 47 deelnemers inhoudelijk beantwoord (anders dan 'Geen', 'Nee' of 'Niet van toepassing').

- Een aantal deelnemers benoemt dat zijn/haar mantelzorger geen ondersteuning krijgt. Ook zijn er een paar deelnemers die aangeven niet te weten welke mogelijkheden er zijn voor de mantelzorgers qua ondersteuning.
- Daarnaast geven enkele deelnemers aan dat er meer ondersteuning voor mantelzorgers zou mogen zijn. Tot slot zijn niet alle deelnemers op de hoogte van het feit dat de mantelzorgers de ondersteuning zelf aan zouden moeten vragen.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 27 'Heeft u tot slot nog opmerkingen?'. Deze vraag is door 171 deelnemers inhoudelijk beantwoord (anders dan 'Geen', 'Nee' of 'Niet van toepassing').

- De meerderheid van de deelnemers is tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. Deelnemers noemen hierbij dat het contact prettig is en het goed geregeld is.
- Een aantal deelnemers heeft een opmerking over de communicatie met de gemeente. Deelnemers zijn overwegend positief en benoemen dat de communicatie soepel en vlot verloopt. Een enkeling is van mening dat de communicatie beter zou kunnen.
- Tevens is er aantal deelnemers dat aangeeft dat ze ontevreden zijn. Hierbij wordt onder andere genoemd dat ze te weinig ondersteuning ontvangen en dat het soms lang duurt voordat aanvragen worden behandeld.

ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

Uw contactpersonen
Marieke Steeman – m.steeman@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

Gemeentelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo

versie 2.7 - 20 april 2021

Algemene informatie

Elke gemeente verricht jaarlijks onderzoek naar cliëntervaringen met maatschappelijke ondersteuning in het kader van artikel 2.5.1 Wmo 2015. Dit format is bedoeld om op beknopte wijze op gemeenteniveau te rapporteren over dit cliëntervaringsonderzoek (CEO).
Het gaat achtereenvolgens in op de volgende aspecten:

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

Sinds dit jaar hebben gemeenten de mogelijkheid om het CEO Wmo ook op andere manieren dan de bekende vragenlijst in te vullen (zie https://vng.nl/artikelen/clientervaringsonderzoek-wmojeugd-2020-en-2021). Dit format is erop gericht om uiteenlopende uitkomsten van diverse soorten van cliëntervaringsonderzoek te vangen; ook dat van het bekende vragenlijst-onderzoek. Het kent daarmee een andere insteek dan de eerdere wijze van aanleveren van kwantitatieve uitkomsten.

- - -
Let op:

1) dit format heeft alleen betrekking op het cliëntervaringsonderzoek Wmo.
(en niet op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd)

2) met dit format beschrijft u de cliëntervaring die is opgedaan in 2020,
voor het verantwoordingsjaar 2021.
- - -

Hoe vul ik dit in?

Dit format gaat zowel over het onderzoek, als (het gebruik van) de uitkomsten. Daarom kan dit format het best gezamenlijk ingevuld worden door medewerkers van de gemeente:

- een medewerker die betrokken is bij de opzet en uitvoering van het onderzoek: bijvoorbeeld een intern onderzoeker;
- een medewerker die zicht heeft op (het gebruik van) de uitkomsten: bijvoorbeeld een beleidsambtenaar.

De verwachting is dat dit format ingevuld wordt door medewerkers die bekend zijn met de opzet en uitkomsten van het eigen cliëntervaringsonderzoek. Invullen van het format kost dan naar verwachting tussen de 1 tot 1½ uur. Het format bevat 29 vragen; merendeels keuzevragen.

Mocht uw gemeente meerdere gelijkwaardige cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren, wilt u dan vooraf even contact zoeken via clientervaringsonderzoek@vng.nl om te overleggen hoe dit format het beste ingevuld kan worden.

Wanneer aanleveren?

Het ministerie van VWS laat elk jaar een analyse van de uitkomsten opstellen. Om hierin meegenomen te kunnen worden, moet de onderstaande informatie per 1 juli 2021 aangeleverd zijn.

Wat gebeurt er met de uitkomsten?

- De gemeentelijke rapportages worden gebundeld en geanalyseerd, zodat een rijk beeld ontstaat van de landelijke praktijk van cliëntervaring(sonderzoek). Deze analyse wordt gedeeld met alle gemeenten (naar verwachting eind 2021). Voor gemeenten kan dit een inspiratiebron zijn bij het inrichten van volgende cliëntervaringsonderzoeken.
- De informatie wordt gepresenteerd op waarstaatjegemeente.nl / Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein: één vraag (q13) over de hoofdbevindingen wordt direct gepresenteerd en de overige informatie is per gemeente beschikbaar via een downloadbaar document.
- Het ministerie van VWS gebruikt deze informatie eveneens om de Tweede Kamer te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot cliëntervaring(sonderzoek). Het gaat daarbij nadrukkelijk om een landelijk beeld van de ervaringen met de Wmo, niet om het vergelijken van individuele gemeenten.

Verbetering van het format

Dit jaar wordt dit format voor het eerst gebruikt. Aan het eind van de vragenlijst horen we graag van u welke vragen beter kunnen.

Basisinformatie

[via registratiemodule]

Gemeente **qI**

[koppeling met gemeentecode via dropdownmenu]

0988 gemeente Weert

Naam & functie(s) invuller(s) **qII**

G. van der Hoeven, beleidsadviseur Wmo a.i.

Telefoonnummer contactpersoon **qII**

0495-575240

Email contactpersoon **qIV**

g.vander.hoeven@weert.nl

Met het invullen van dit format voldoet uw gemeente aan de wettelijke verplichting van het college om jaarlijks te rapporteren aan de Minister van VWS (zoals benoemd in artikel 2.5.1 van de Wmo)

Gaat u ermee akkoord dat deze informatie gepubliceerd wordt via waarstaatjegemeente.nl

- X Ja
- ○ Nee

[via aanlevermodule]

Vooraf

Heeft uw gemeente over 2020 cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd? **q0**
Kies een van de opties.

- [x] Ja, en de gegevens zijn al beschikbaar
  > ga verder met vraag 1

- [ ] Ja, maar onze gegevens zijn nog niet beschikbaar
  > geef graag een toelichting wanneer u deze wel verwacht. U kunt deze op een later moment invoeren via https://aanleveringwmo.nl/. Helaas is het dan niet meer mogelijk uw gemeente mee te nemen in de landelijke analyse.

  Toelichting: ____

- [ ] Nee >
  Wat is de reden geweest waarom in 2020 geen cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd?
  Toelichting: ____

  Wat zijn uw plannen voor het cliëntervaringsonderzoek in 2021 (waarover u in 2022 kunt rapporteren)?
  Toelichting: ____

A. Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo opgezet en uitgevoerd?

Sommigen gemeenten voeren meerdere cliëntervaringsonderzoeken (CEO) uit. Welke situatie is het meest van toepassing in uw gemeente? **q1**

- [x] We voeren één CEO uit | we vullen dit format in voor dit onderzoek
- [ ] We voeren één hoofd-CEO uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken | we vullen dit format in voor het hoofd-CEO
- [ ] We voeren meerdere gelijkwaardige CEO's uit | neem dan graag even contact op via clientervaringsonderzoek@vng.nl om te overleggen hoe dit format het best ingevuld kan worden

Wat was het doel van het onderzoek? **q2**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- [x] Om van te leren / eigen beleid en uitvoering verbeteren
- [x] 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 raad
- ○ Verzamelen verantwoordingsinformatie inkoop / accountantscontrole
- X Voldoen aan landelijke, wettelijke verplichting
- ○ Anders, namelijk____

Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt? **q3**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ○ Vragenlijstonderzoek m.b.v. de standaardset van vragen
- X Vragenlijstonderzoek m.b.v. de 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____

Ruimte voor eventuele toelichting ____

Welke doelgroep(en) is/zijn er meegenomen in het onderzoek? **q4**

Meerdere antwoorden mogelijk | 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 én maatwerkvoorziening)

- X Enkel inwonersgroepen met een *maatwerkvoorziening*

- ○ Enkel inwonersgroepen met een *specifieke maatwerkvoorziening*, namelijk
  - ○ huishoudelijke hulp
  - ○ hulpmiddelen
  - ○ vervoersvoorziening
  - ○ individuele begeleiding
  - ○ beschermd wonen
  - ○ dagbesteding op maat
  - ○ aanpassingen in de woning
  - ○ respijtzorg
  - ○ ondersteuning mantelzorgers
  - ○ anders

- ○ Enkel inwonersgroepen met een *maatwerkvoorziening*

- ○ Enkel inwoners die gebruik maken van een *specifieke algemene voorziening*, namelijk____

- ○ Anders, namelijk____

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

Hoe is de steekproef getrokken? **q5**

- ○ Er is geen steekproef getrokken; elke inwoner uit de doelgroep is benaderd
- X Er is een aselecte steekproef getrokken
- ○ Er is sprake van casusselectie / een gestratificeerde steekproef
- ○ Anders, namelijk____

Hoe zijn inwoners uitgenodigd om deel te namen aan het onderzoek? **q6**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- X Schriftelijk/brief
- ○ Digitaal/uitnodiging per email
- ○ Mondeling/bellen
- ○ Tijdens uitvoering van ondersteuningsactiviteit
- ○ Anders, namelijk____

Wanneer is er gemeten? **q7**

- ○ Op één moment in het jaar, namelijk in de maand(en) ____ (2020)
- X Periodiek; op meerdere momenten in het jaar
- ○ Continue

Hoeveel inwoners heeft u benaderd en hoeveel inwoners hebben deelgenomen? **q8**
NB: deze vraag is niet voor elke type onderzoek exact te beantwoorden

- ○ aantal inwoners benaderd: 1297
- ○ aantal inwoners deelgenomen: 482

Hoe beoordeelt u de respons, in het licht van uw onderzoeksopzet? **q9**

- ○ Ruim voldoende
- X Voldoende
- ○ Onvoldoende
- ○ Ruim onvoldoende

Wie deed de uitvoering van het onderzoek? **q10**
Meerdere antwoorden mogelijk

- ○ Gemeente (bijv. interne onderzoekers)
- X Onderzoeksbureau (extern)
- ○ Aanbieders
- ○ Inwoners/ervaringsdeskundigen
- ○ Anders, namelijk____

Welk advies kunt u geven aan andere gemeenten om hun respons te optimaliseren? q11

Deel de resultaten met maatschappelijke partners en inwoners. Leg uit waarom het belangrijk is dat cliënten ervaringen delen. Maak zichtbaar dat wordt gewerkt aan de verbeterpunten. Daarnaast blijkt 4x per jaar peilen (dicht bij het moment van het klantcontact) ook beter te werken.

Welke invloed hebben de corona-omstandigheden in 2020 gehad op (de uitvoering van) uw onderzoeksopzet en/of de uitkomsten? q12

Corona heeft geen invloed gehad op de uitvoering van het onderzoek. Enkele uitkomsten scoren lager als gevolg van corona (bijv. het aantal keukentafelgesprekken).

B. Wat zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo?

Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen/uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020*?*

Beschrijf deze kort en krachtig, in maximaal 100 woorden per onderdeel. **q13**

1) De Wmo cliënten van de gemeente Weert zijn in meerderheid (heel) tevreden over de geboden Wmo ondersteuning. De tevredenheid is vanaf 2018 constant gebleven en op onderdelen zelfs toegenomen. Het effect van de ondersteuning neemt ook toe: het percentage cliënten dat aangeeft 'zich beter te kunnen redden' en 'een betere kwaliteit van leven te hebben' is eveneens gestegen ten opzichte van 2019.

2) Als inwoner met een zorg- of hulpvraag geven Wmo cliënten aan dat het vooraf lastig is om zicht te krijgen op het totale aanbod van maatschappelijke voorzieningen. Meer informatie over het aanbod van basis voorzieningen en algemene voorzieningen is gewenst. Deze constatering sluit aan op een actiepunt uit het Regionaal Beleidsplan Sociaal Domein: stimuleer het gebruik van deze voorzieningen.

3) De mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner als 'meedenker' te betrekken bij het oplossen van zorg- of hulpvragen, is bij circa 2/3 van de cliënten onbekend. 15% van de Wmo cliënten heeft een cliëntenondersteuner. Hier ligt een opgave in het kader van het koploperstraject Onafhankelijk Cliëntondersteuning: het vergroten van de bekenheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Let op: deze hoofdbevindingen worden apart 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.

- wij willen niet dat deze bevindingen gepresenteerd worden op waarstaatjegemeente.nl

- - -

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

- toegankelijkheid van de voorzieningen,
- kwaliteit van de ondersteuning en
- het effect ('bijdragen aan zelfredzaamheid en participatie').

Hierna volgen per categorie steeds twee vragen.

B.1 Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

Welke aspecten van *toegang* zijn er meegenomen in uw onderzoek? **q14**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ○ Toegang is niet meegenomen in het onderzoek (graag een toelichting hieronder)

- ☒ 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
- ○ Anders, namelijk____

Op welke aspecten van *toegang* ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? En kunt dat kort toelichten? **q15**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☒ 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 moment van het eerste klantcontact in de 'toegang' meer benutten om inwoners te wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning en focussen op de mogelijkheden van de basis- en algemene voorzieningen.

B.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Welke aspecten van *kwaliteit van de ondersteuning* zijn er meegenomen in uw onderzoek? **q16**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ○ Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek (graag een toelichting hieronder)

- ☒ Aansluiting hulpvraag en geboden hulp
- ☒ Beoordeling kwaliteit
- ○ Bieden van maatwerk
- ○ Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)
- ○ Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders
- ○ Indienen van klachten
- ○ Anders, namelijk____

Op welke aspecten van *kwaliteit van de ondersteuning* ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? En kunt dat kort toelichten? **q17**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ○ Aansluiting hulpvraag en geboden hulp
- ○ Beoordeling kwaliteit
- ○ 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: ____

B.3 Ervaren effecten

Welke *effecten* zijn er meegenomen in uw onderzoek? **q18**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ○ Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek (graag een toelichting hieronder)

- ○ Participatie (deelname aan maatschappij)
- x Zelfredzaamheid
- x Kwaliteit van leven
- ○ Gebruik van (overige) voorzieningen
- ○ Anders, namelijk____

Op welke *effecten* ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? En kunt dat kort toelichten? **q19**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ○ Participatie (deelname aan maatschappij)
- ○ Zelfredzaamheid
- ○ Kwaliteit van leven
- ○ Gebruik van (overige) voorzieningen
- x Geen van deze effecten
- ○ Anders, namelijk____

Graag uw toelichting: ____

B.4 Andere uitkomsten

Welke *andere* onderwerpen / thema's zijn er meegenomen in uw cliëntervaringsonderzoek?
En wat zijn de belangrijkste uitkomsten daarvan? **q20**

- ○ Geen andere onderwerpen/thema's meegenomen
- ☒ Wel andere onderwerpen/thema's meegenomen, namelijk:

onderwerp / thema	uitkomst CEO
1. Algemene voorzieningen	Bekendheid en inzicht kan verbeterd worden.
2. Keukentafelgesprek en verslag	Clienten zijn hier (heel) tevreden over.
3. Mantelzorg	50% heeft een mantelzorger. Ondersteuning verdient aandacht.

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

Met wie zijn/worden de uitkomsten actief gedeeld en/of besproken? **q21**
Meerdere antwoorden mogelijk.

Met...
- ○ 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 Participatieraad

In welke vorm(en) is er gerapporteerd over het CEO? **q22**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- X Schriftelijke rapportage
- X Factsheet / visuele rapportage
- o Bijeenkomsten
- o Film(pje(s))
- o Anders, namelijk____

En in welke frequentie is gerapporteerd? **q23**

- X 1x per jaar / eenmalig
- o 1x per kwartaal
- o maandelijks
- o continue
- o Anders, namelijk____

Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan? **q24**

Meerdere antwoorden mogelijk.

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

Terugblikkend, alles overziend… zou u uw onderzoeksopzet aanraden aan andere gemeenten? En wilt u dit kort toelichten? **q25**

- X Ja
- o Misschien
- o Nee

- o Geef graag uw toelichting: ____

Wat zou u nog willen leren van andere gemeenten? **q26**

Meerdere antwoorden mogelijk

- o Onderzoeksmethoden
- o Bereik van respondenten / respons verbeteren
- o Aansluiting onderzoeksmethode bij doelgroep van onderzoek
- o Keuze voor het meetmoment
- o Verbetering van cliëntervaring op het gebied van toegang
- o Verbetering van cliëntervaring op het gebied van kwaliteit
- o Verbetering van cliëntervaring op het gebied van effecten
- X Anders, namelijk_hoe stimuleer je het gebruik van basisvoorzieningen en algemene voorzieningen? Wat is het effect op de Wmo meldingen?

Heeft u nog opmerking over of verbetersuggesties voor dit rapportageformat **q27**

Geen opmerkingen.

Via welk internetadres is uw CEO Wmo-rapportage eventueel te downloaden (bijv. via uw raadsinformatiesysteem)? **q28**

www.weert.nl

Heeft u een vragenlijst, topiclijst of ander onderzoeksmateriaal dat u zou willen delen met andere gemeenten? En mag hier vanuit VNG / ministerie van VWS met u contact u over opgenomen worden? **q29**

- X Nee
- ○ Ja > geef dan graag een korte toelichting op wat u graag wilt delen

Graag uw toelichting: ____