

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-597694
Naam opsteller voorstel	: Linda Vriens (0495-575844)	Zaaknummer: 597683
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

### Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2017.

### Voorstel

1. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 (bijlage 1) vast te stellen;
2. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te publiceren op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

### Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verplicht het college te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren en deze jaarlijks te verstrekken aan de minister (artikel 2.5.1, Wmo 2015). Daarbij dient gebruik te worden gemaakt van een vragenlijst die door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is opgesteld. Tien vragen zijn verplicht en de resultaten daarvan moeten worden gepubliceerd op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2017 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert gezamenlijk uitgevoerd door ZorgfocuZ. Onder de inwoners van Weert die in 2017 een Wmo-voorziening hadden is een vragenlijst uitgezet. Er zijn 1.000 vragenlijsten verzonden waarop 383 reacties zijn gekomen (38,4%).

### Beoogd effect/doel

Met dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Daarnaast geven de resultaten van het onderzoek 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.

Weert, 15 oktober 2018	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
	akkoord		<i>lv</i>	<i>gg</i>	<i>mvdh</i>	<i>tg</i>	<i>wve</i>	<i>ps</i>
	bespreken			<i>gg</i>				
Soort besluit: Besluit college		06.11.2018						

#### In te vullen door het B&W secretariaat:

Akkoord

Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder

Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 06.11.2018

Niet akkoord

Gewijzigde versie

A-stuk

B-stuk

C-stuk

De secretaris,

Nummer: *0*



## **Argumenten**

*1.1 Over het algemeen scoort de gemeente Weert goed met betrekking tot het contact met de cliënten.*

De resultaten van 2017 verschillen weinig met de resultaten uit het CEO 2016. Uit het onderzoek van 2016 kwam naar voren dat 21% van de respondenten niet tevreden was over de snelheid waarmee zij geholpen werden. In 2017 was 15% van de respondenten ontevreden over de snelheid waarmee zij geholpen werden.

*1.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning heeft meer bekendheid gekregen onder de cliënten.*

De bekendheid van de formele onafhankelijke cliëntondersteuning door het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (AMW ML) is in 2017 (32%) gestegen ten opzichte van 2016 (26%). Vermoedelijk is deze stijging het effect van het feit dat er in 2017 meer aandacht is besteed aan communicatie richting cliënten op dit gebied.

*1.3 Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen.*

Er is in 2017 wel een lichte stijging te zien van cliënten die de kwaliteit van de zorg niet goed vinden. Uit het CEO lijkt deze ontevredenheid met name voor te komen bij cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. Zij zijn niet tevreden over het aantal uren dat er huishoudelijke hulp komt.

*2. De uiterste aanleverdatum voor de verplichte vragenlijsten voor de (wettelijke verplichte) cliëntervaringsonderzoeken lag in eerdere jaren in september.*

Dit jaar is het echter het hele jaar mogelijk om de gegevens aan te leveren.

## **Kanttekeningen en risico's**

Niet van toepassing.

## **Financiële, personele en juridische gevolgen**

Niet van toepassing.

## **Uitvoering/evaluatie**

Vanaf het 3de kwartaal 2018 wordt ingezet op het continu meten van cliëntervaringen. Bij continu meten staat de gedachte centraal dat cliëntervaringen snel, nadat de toegangsfase is afgerond, worden opgevraagd. Dat betekent dat we per kwartaal data verzamelen door middel van vragenlijsten en eventueel focusgroepen en spiegelgesprekken (cliënten en uitvoerend medewerkers). De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd in een online dashboard. Hiermee krijgt de gemeente 'realtime' inzicht in cliëntervaringen.

## **Communicatie/participatie**

- Het Wmo-platform 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](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

## **Overleg gevoerd met**

Intern:

Petra van Haren (teamleider Wmo), Dinie Louwers (Business controller sociaal domein).

**Bijlagen:**

1. Rapportage CEO Wmo gemeente Weert

RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Weert

september 2018



# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

## Gemeente Weert

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk zijn naast de scores van 2017 ook de scores weergegeven van het CEO Wmo dat de gemeente Weert in 2016 heeft uitgevoerd.

### Aantallen

Uitgenodigd	1000
Ingevuld	338
Responspercentage	34%

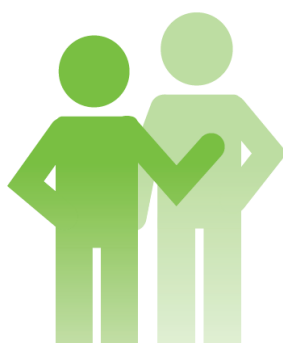
### CONTACT



73%  
wist waar zij moest zijn



65%  
werd snel geholpen



84%  
voelde zich serieus genomen



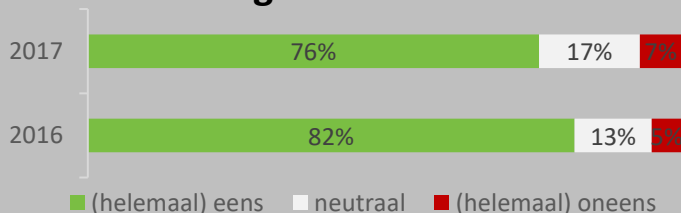
75%  
zocht samen naar oplossing



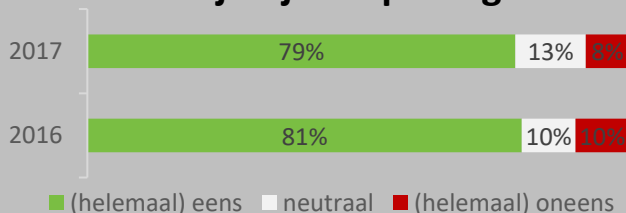
32%  
wist van cliëntondersteuner

### KWALITEIT

#### Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

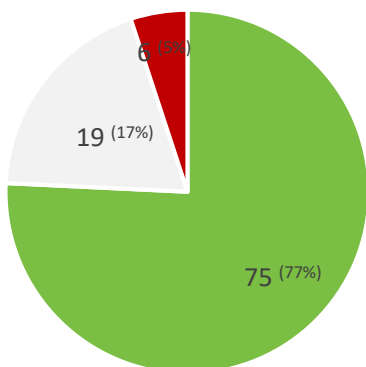


#### De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

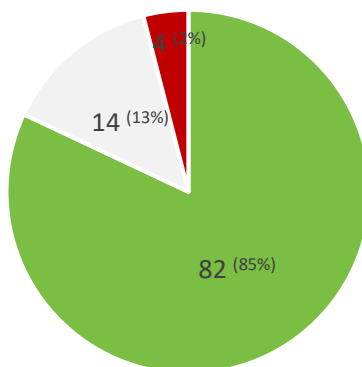


### Door de ondersteuning die ik krijg:

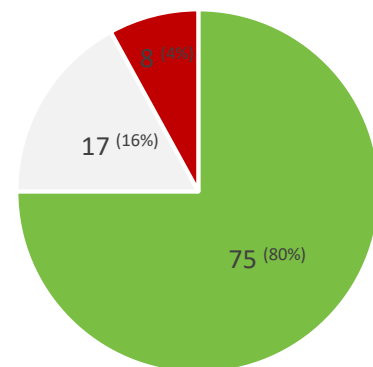
### RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

## AANVRAAG



**66%**

77%  
kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek



**76%**

73%  
vond het makkelijk om het verslag te lezen



**81%**

70%  
vond het verslag een goede weergave van het gesprek

## POSITIEVE QUOTES

“Het contact was zeer positief en behulpzaam.”

“Een heel prettig en nuttig gesprek. Het gaf mij ook ruim de gelegenheid mijn situatie nader toe te lichten.”

## VRAAG WIJZER



**26%**

24%  
heeft contact gehad met De Vraagwijzer



**77%**

zeft dat hun vraag door De Vraagwijzer goed beantwoord is

## NEGATIEVE QUOTES

“Het kon af en toe wat sneller.”

“Het aantal uren huishoudelijke hulp is te weinig voor mij.”

## TEVREDENHEID



**78%**

71%  
is tevreden over het collectief vervoer



**84%**

79%  
is tevreden over de hulp bij het huishouden

# Inhoudsopgave

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 ..... 1

**1 | Inleiding ..... 2**

1.1 Aanleiding en doel..... 2  
 1.2 Aanpak onderzoek..... 2  
 1.3 Leeswijzer ..... 3

**2 | Resultaten..... 4**

2.1 Contact met de gemeente..... 4  
 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning ..... 6  
 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op ..... 7  
 2.4 Keukentafelgesprek..... 9  
 2.5 Mantelzorg ..... 11  
 2.6 De Vraagwijzer ..... 12  
 2.7 Tot slot ..... 12



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Weert is het belangrijk om te weten hoe inwoners de 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. tevens 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

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Weert die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening. Deze groep omvat zowel inwoners die in 2017 een aanvraag hebben ingediend als mensen die al langer over een maatwerkvoorziening beschikten.

### Vragenlijst

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

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Keukentafelgesprek
- Mantelzorg
- De Vraagwijzer

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

### Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten die de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.



## Respons

Onder inwoners van de gemeente Weert die in 2017 een Wmo-voorziening hadden is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 1.000 cliënten is getrokken. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor is een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1000
Aantal reacties (Bruto respons)	383 (38,4%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	338 (33,8%)

Uitgaande van 338 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 4,3%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 4,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,7% en 53,4% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

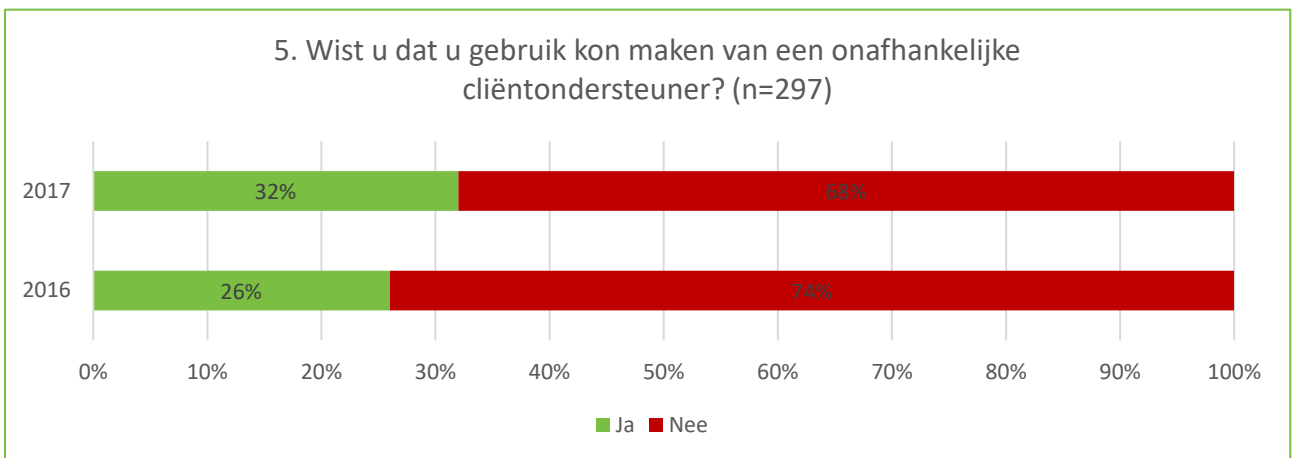
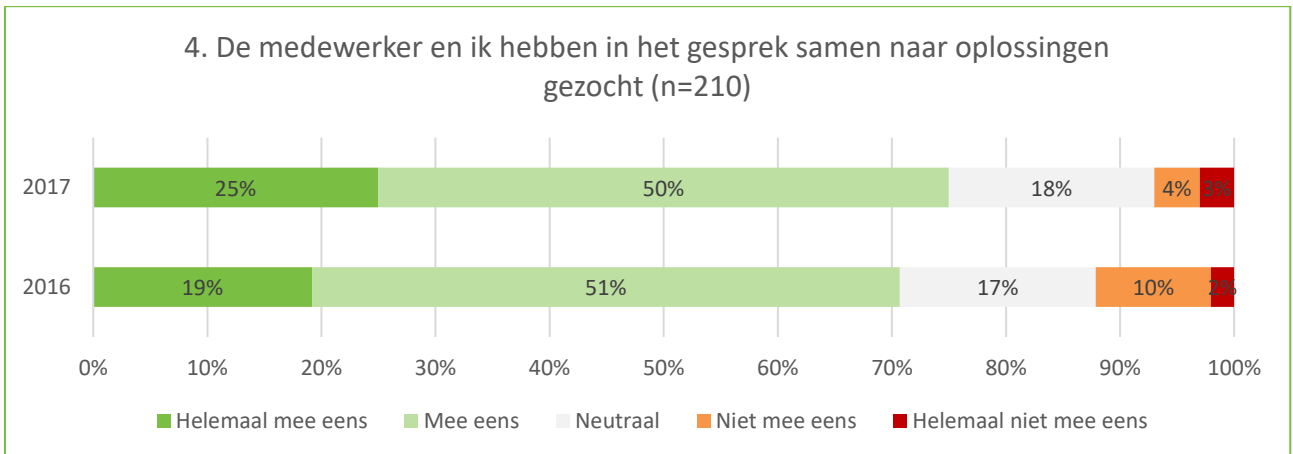
In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordcategorieën. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

# 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte vragen, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. Boven elke grafiek wordt tussen haakjes aangegeven hoeveel respondenten de vraag in 2017 hebben beantwoord. Voor 2016 zijn deze aantallen niet bekend.

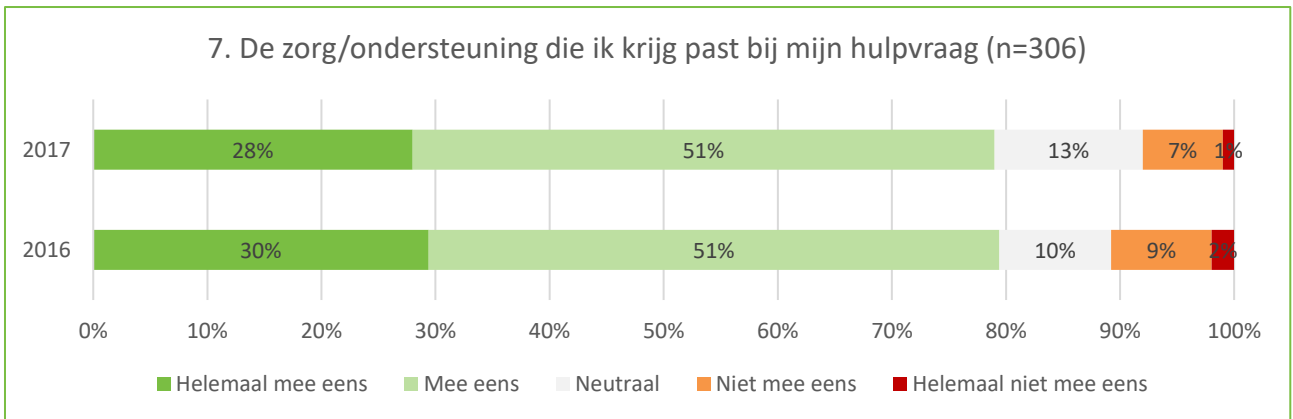
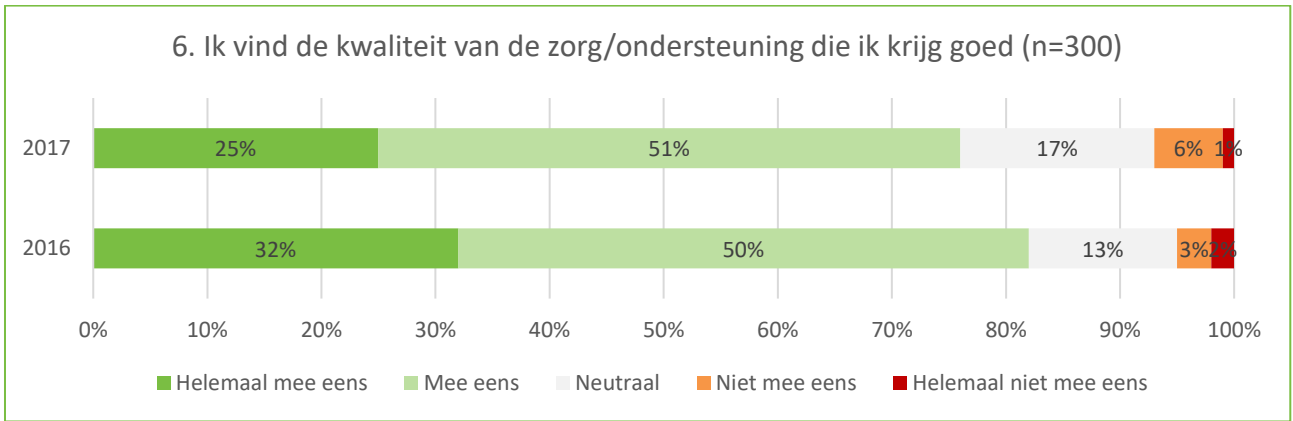
## 2.1 Contact met de gemeente





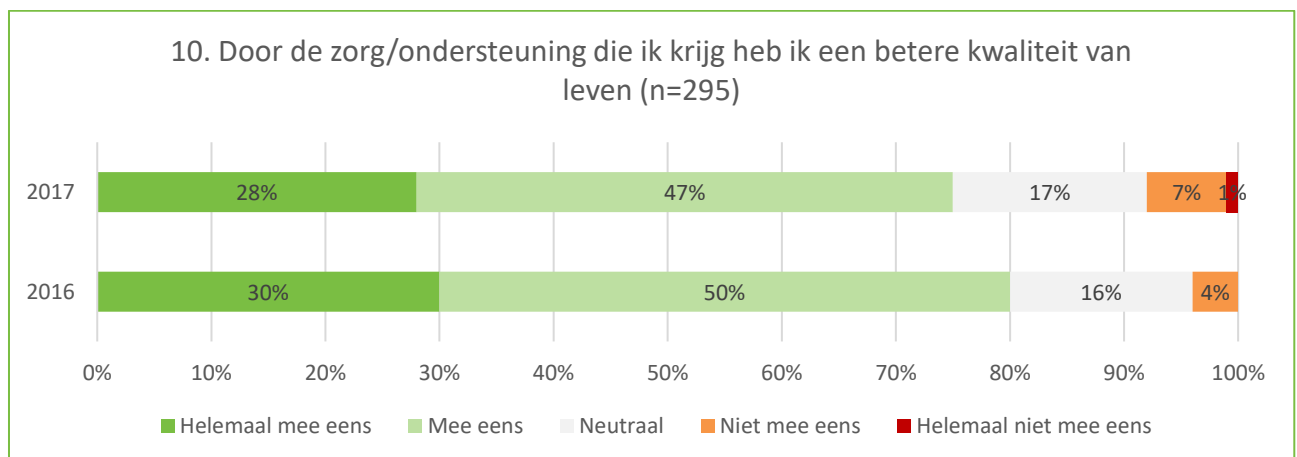
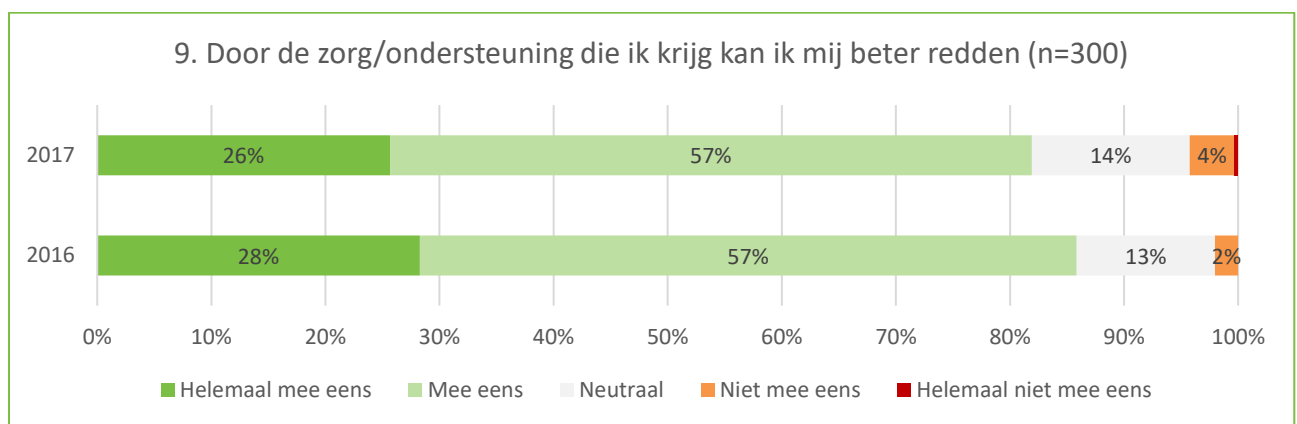
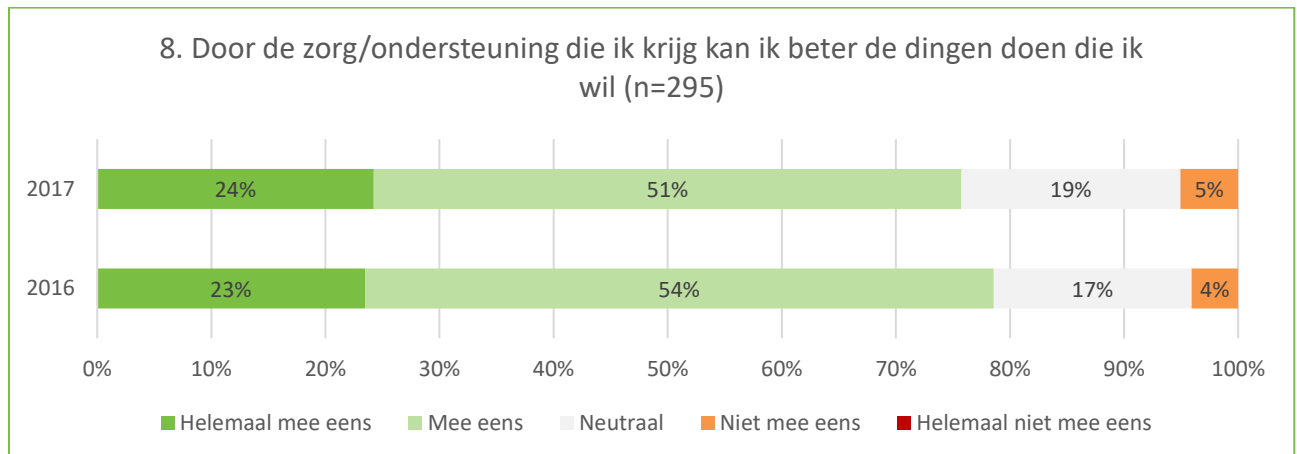
Antwoordoptie 'Geen mening': V1 (n=4); V2 (n=3); V3 (n=4); V4 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V1 (n=112); V2 (n=111); V3 (n=110); V4 (n=119).

## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

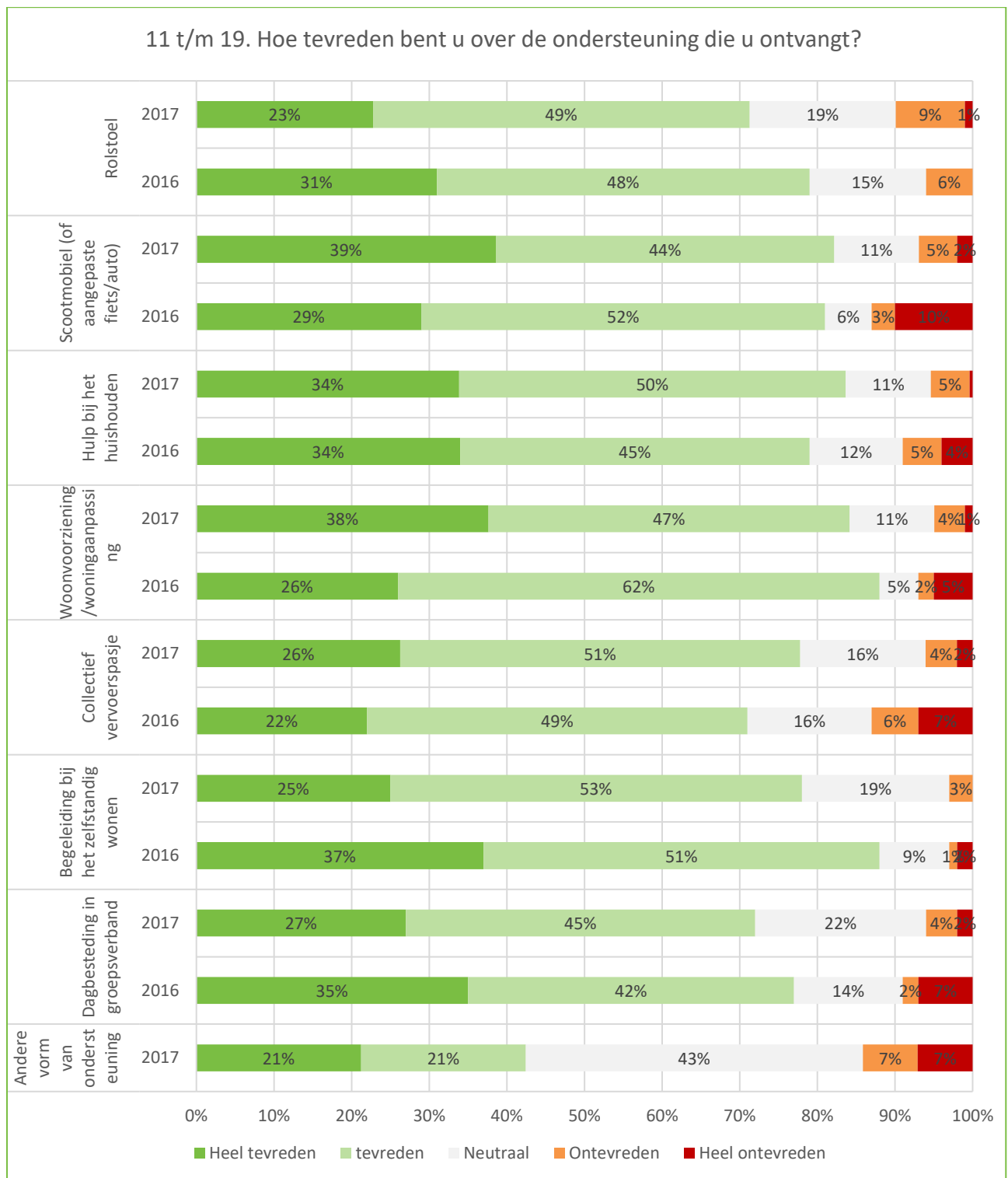


Antwoordoptie 'Geen mening': V6 (n=5); V7 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V6 (n=26); V7 (n=22).

## 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



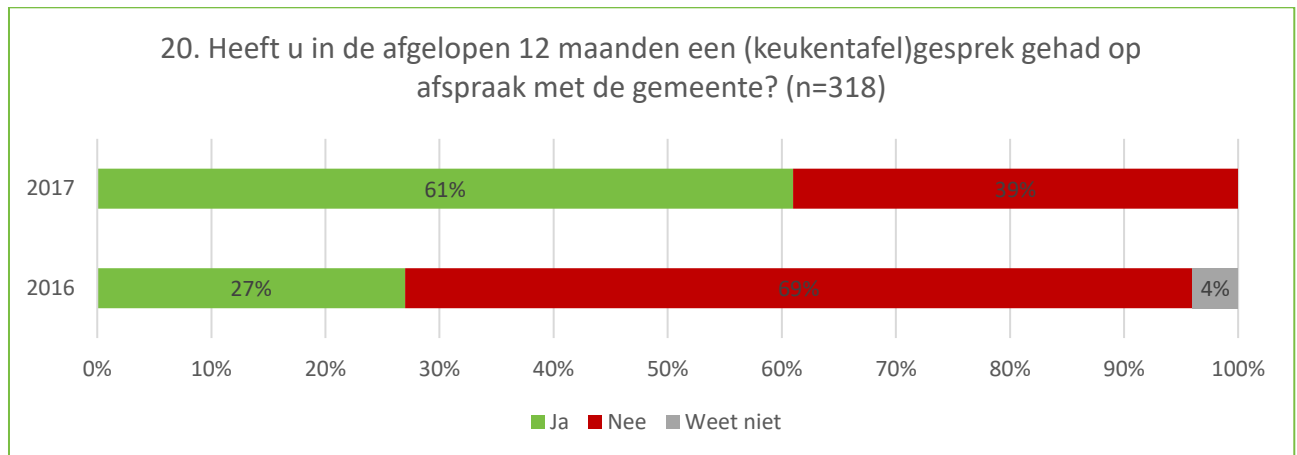
Antwoordoptie 'Geen mening': V8 (n=7); V9 (n=5); V10 (n=8). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V8 (n=27); V9 (n=26); V10 (n=27).



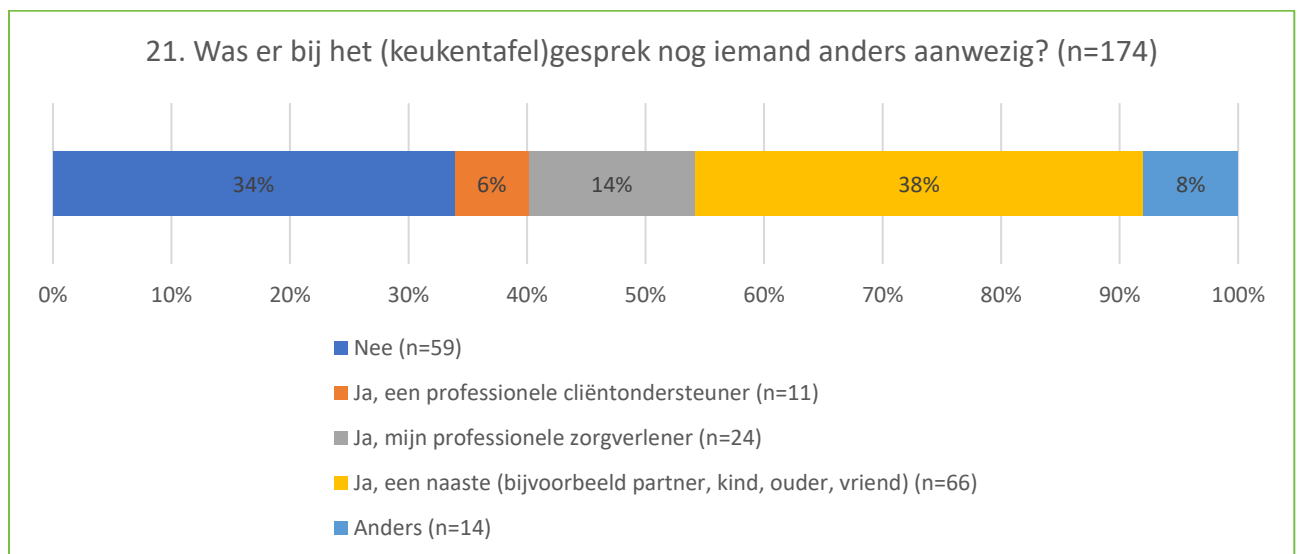
Rolstoel (n=70), scootmobiel (n=64), hulp bij het huishouden (n=244), woonvoorziening/woningaanpassing (n=85), collectief vervoerspasje (n=140), begeleiding bij het zelfstandig wonen (n=72), dagbesteding in groepsverband (n=49), andere vorm van ondersteuning (n=14).

Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: rolstoel (n=227); scootmobiel (n=233); hulp bij huishouden (n=77); woonvoorziening/woningaanpassing (n=227); collectief vervoerspasje (n=174); begeleiding bij zelfstandig wonen (n=235); dagbesteding in groepsverband (n=257); andere vorm van ondersteuning (n=251).

## 2.4 Keukentafelgesprek



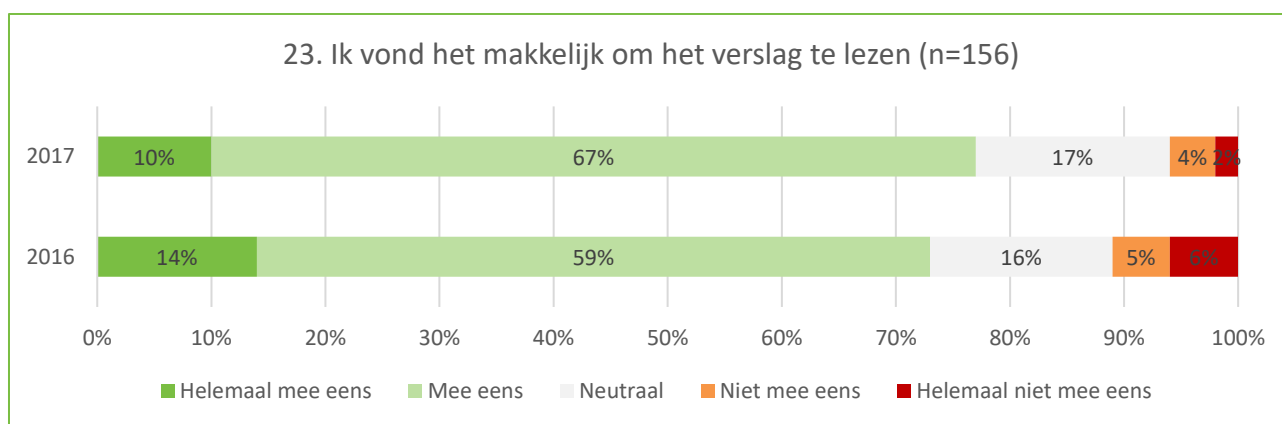
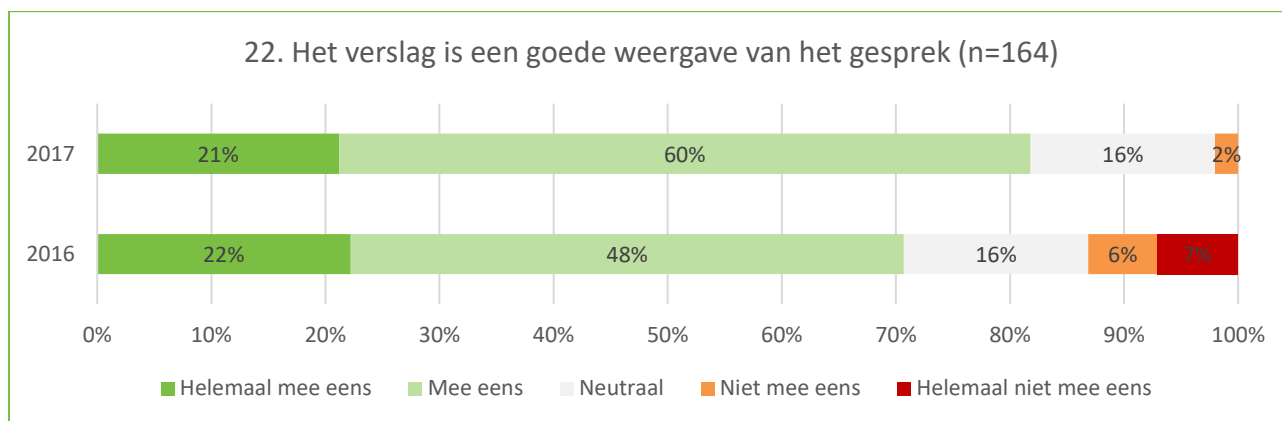
\*Antwoordoptie ‘weet niet’ is in 2017 niet gebruikt.



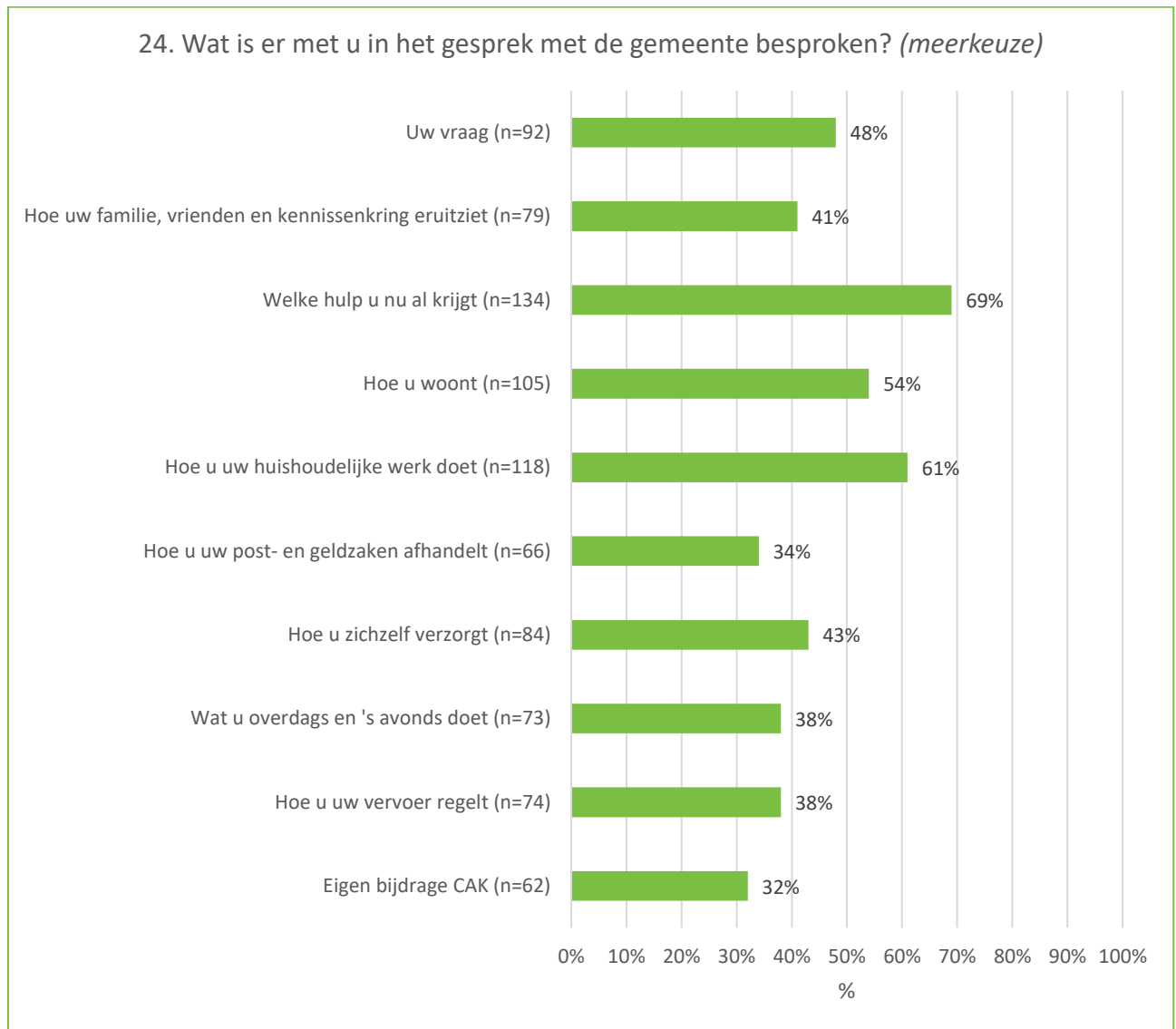
\*In 2016 was bij circa 48% door een naaste aanwezig bij het keukentafelgesprek. Bij 10% was dit een onafhankelijke cliëntondersteuner en bij 25% iemand anders. Bij 23% was niemand aanwezig.

Door de respondenten van 2017 is bij antwoordoptie ‘Anders’ het volgende genoemd: alleen dochter, zonder cliënt (1x), begeleider bwz (1x), begeleiding GGZ (1x), begeleiding (1x), ergotherapeut (1x), huishoudelijke hulp (1x), iemand die ingewerkt moest worden (1x), maatschappelijk werker (1x), mantelzorg (1x), SGL (1x), woonbegeleidster (1x).



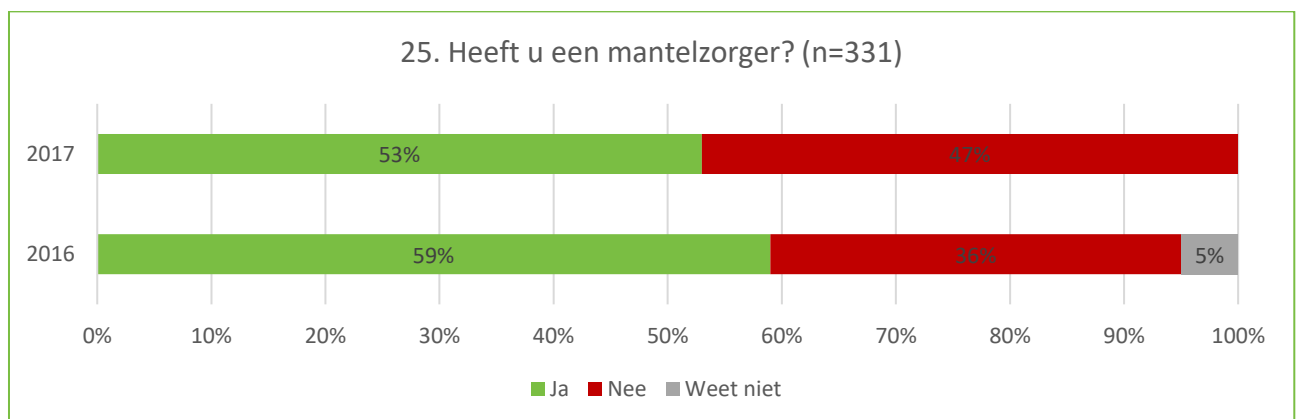


Antwoordoptie 'geen mening/n.v.t.': V22 (n=12); V23 (n=17).



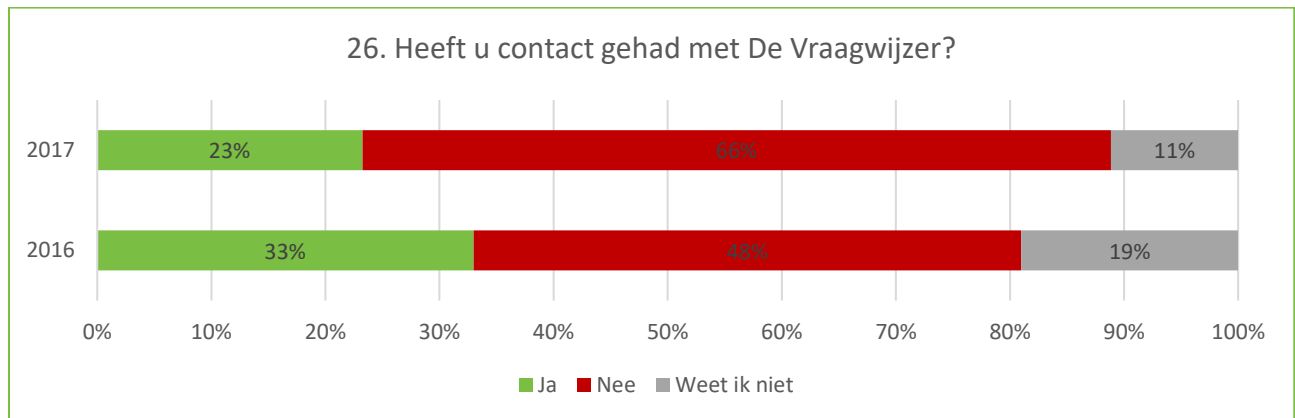
Bovenstaande vraag is beantwoord door respondenten die aangegeven hebben in de afgelopen 12 maanden een keukentafelgesprek gehad te hebben. Zodoende zijn de percentages gebaseerd op n=193.

## 2.5 Mantelzorg

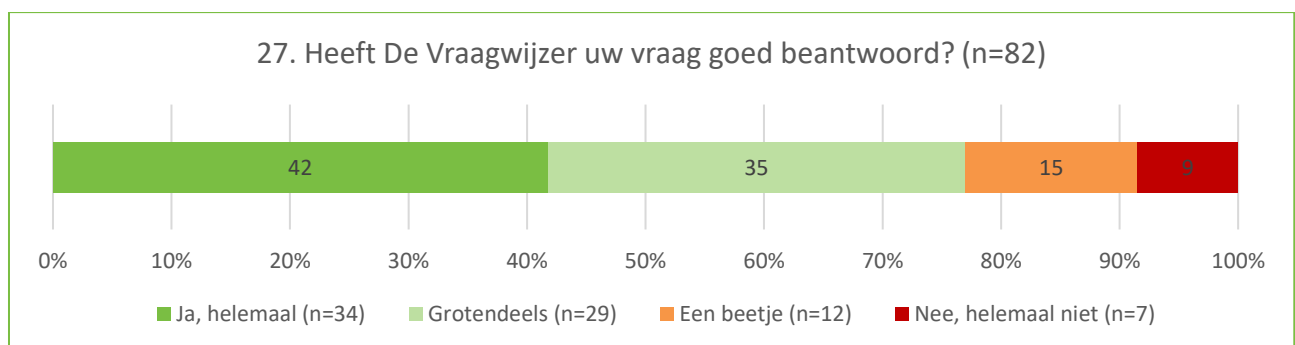


\*Antwoordoptie 'weet niet' is in 2017 niet gebruikt.

## 2.6 De Vraagwijzer



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=35).



## 2.7 Tot slot

Hieronder volgt een samenvatting op de vraag '28. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt of het contact met de gemeente?'.

- In totaal hebben 148 respondenten hier een inhoudelijk antwoord op gegeven. Er zijn 73 respondenten die aangeven tevreden te zijn met de zorg/ondersteuning. Zeven respondenten noemen dat het contact met de gemeente goed is. Er is volgens hen sprake van een prettige samenwerking.
- 71 respondenten geven aan ontevreden te zijn met de zorg/ondersteuning of het contact met de gemeente. De zorg/ondersteuning wordt als onvoldoende in kwantiteit en kwaliteit aangemerkt. Daarnaast kan het contact volgens met de gemeente volgens hen moeizaam. 25 respondenten geven aan graag meer contact met de gemeente te willen of wensen dat het contact met de gemeente verbeterd. 28 respondenten noemen dat ze meer huishoudelijke hulp willen ontvangen of dat de kwaliteit van de huishoudelijke hulp niet goed is. Daarvan geven vijf respondenten aan dat ze minder uren huishoudelijke hulp zijn gaan ontvangen, terwijl de zorgvraag niet minder is geworden.

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Martin Bloem  
m.bloem@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 – 82 00 461