

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Oldebroek



Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Oldebroek heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2022 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Oldebroek cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die deelnemers online dan wel schriftelijk konden invullen. In totaal hebben 536 cliënten een uitnodiging ontvangen; 223 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (42%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 79% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 72% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen en luisteren naar hun situatie (90%). Een ruime meerderheid (80%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht en 36% wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 85% is over het algemeen tevreden over het contact met het Sociaal Team. Het gemiddelde cijfer dat het gesprek met de medewerker van het Sociaal Team van de deelnemers krijgt is 7,6.

Hoe ervaren deelnemers (de kwaliteit van) de ondersteuning die ze ontvangen?

Voor 82% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 6% dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 76% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. Met de hulpmiddelen en hulp bij het huishouden, de meest voorkomende vormen van ondersteuning, is respectievelijk 93% en 87% van de deelnemers tevreden.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

73% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 81% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. In slechts 5% van de gevallen heeft de hulp dit effect niet. 25% van de deelnemers heeft niet alle ondersteuning afgenomen die is toegewezen; hier worden diverse redenen voor gegeven. Tot slot geeft 45% van de deelnemers aan dat in het geval van ziekte vervangende hulp soms tot nooit geregeld wordt, bij 55% is dit wel (meestal of altijd) het geval.



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

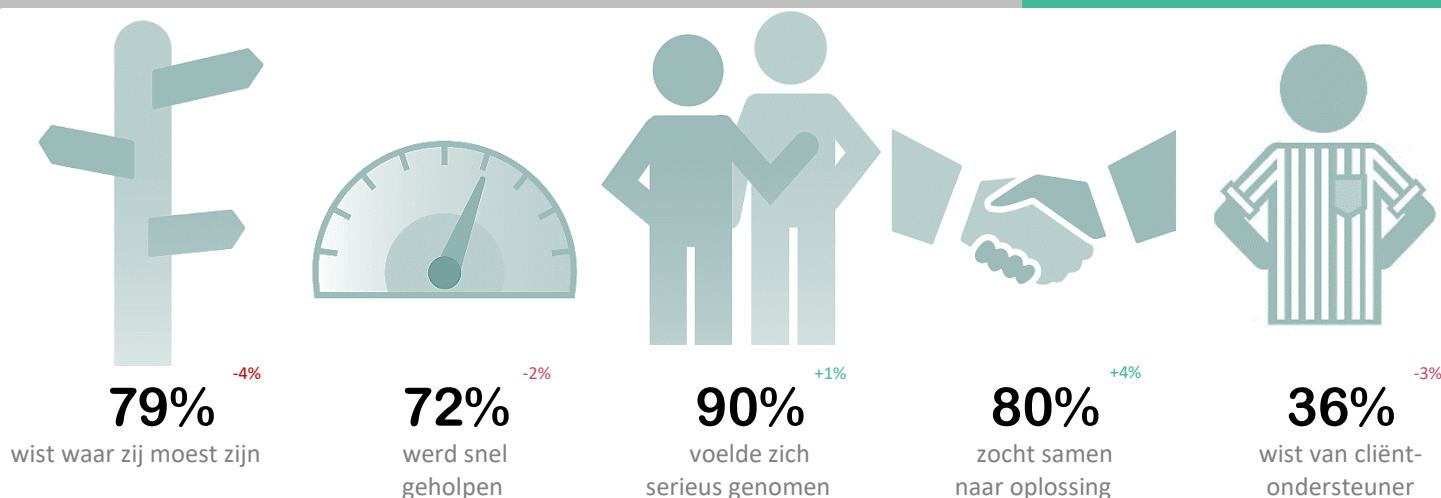
Gemeente Oldebroek

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

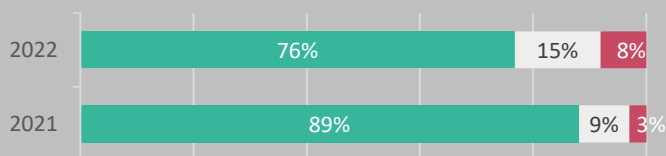
Uitgenodigd	536
Ingevuld	223
Respons	42%

CONTACT

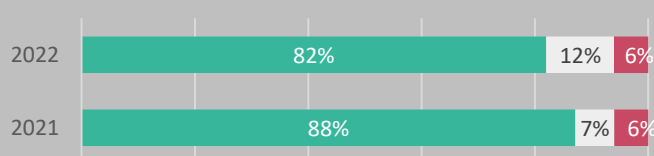


KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

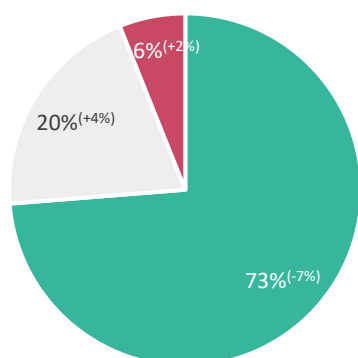


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

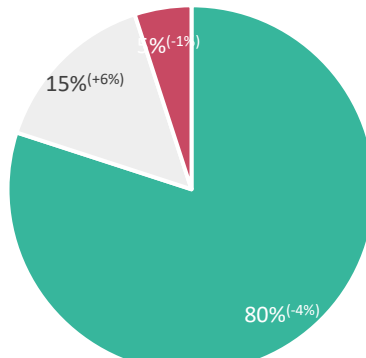


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

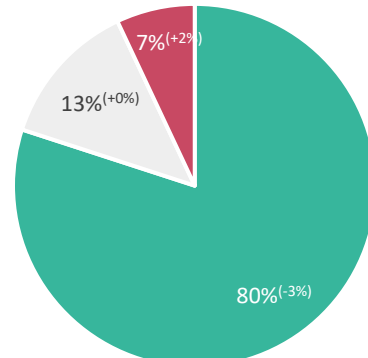
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

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

RESULTAAT

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep en steekproef	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Toegang tot de Wmo	6
2.1.1 Contact met het Sociaal Team van de gemeente	6
2.2 Kwaliteit en effect van de ondersteuning	9
2.2.1 Wachtijd voorziening	9
2.2.2 Ervaringen met de ondersteuning die u ontvangt	11
2.2.3 Kwaliteit van de ondersteuning	12
2.2.4 Wat levert de ondersteuning mij op	13



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oldebroek is het belangrijk om te weten hoe inwoners de hulp vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze hulp wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Wmo-hulp zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer deelnemers een melding doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Oldebroek die in 2022 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2022 een melding voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden cliënten uitgenodigd. Het betreft cliënten die het kwartaal ervoor ondersteuning toegekend hadden gekregen middels een beschikking over een Wmo-maatwerkvoorziening. Doordat cliënten de vragenlijst snel na de melding en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Clïënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van Zorgfocuz ontvangen. Na drie weken hebben de clïënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Clïënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Clïënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben clïënten in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, standaardvragenlijst voor het clïëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). In overleg met de gemeente zijn enkele thema's en vragen toegevoegd. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met het Sociaal Team
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

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

- Wachtijd voorziening
- Ervaringen met de ondersteuning die u ontvangt

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	536
Aantal meegenomen vragenlijsten	223
Responspercentage	41,6%
Nauwkeurigheidsmarge	5,0%

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-clïënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking is de 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 (i.e. alle Wmo-clïënten). 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 5,0% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5,0% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45,0% en 55,0% zijn. Resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning, wachttijd voorziening en ervaringen met de ondersteuning die u ontvangt

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. 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. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

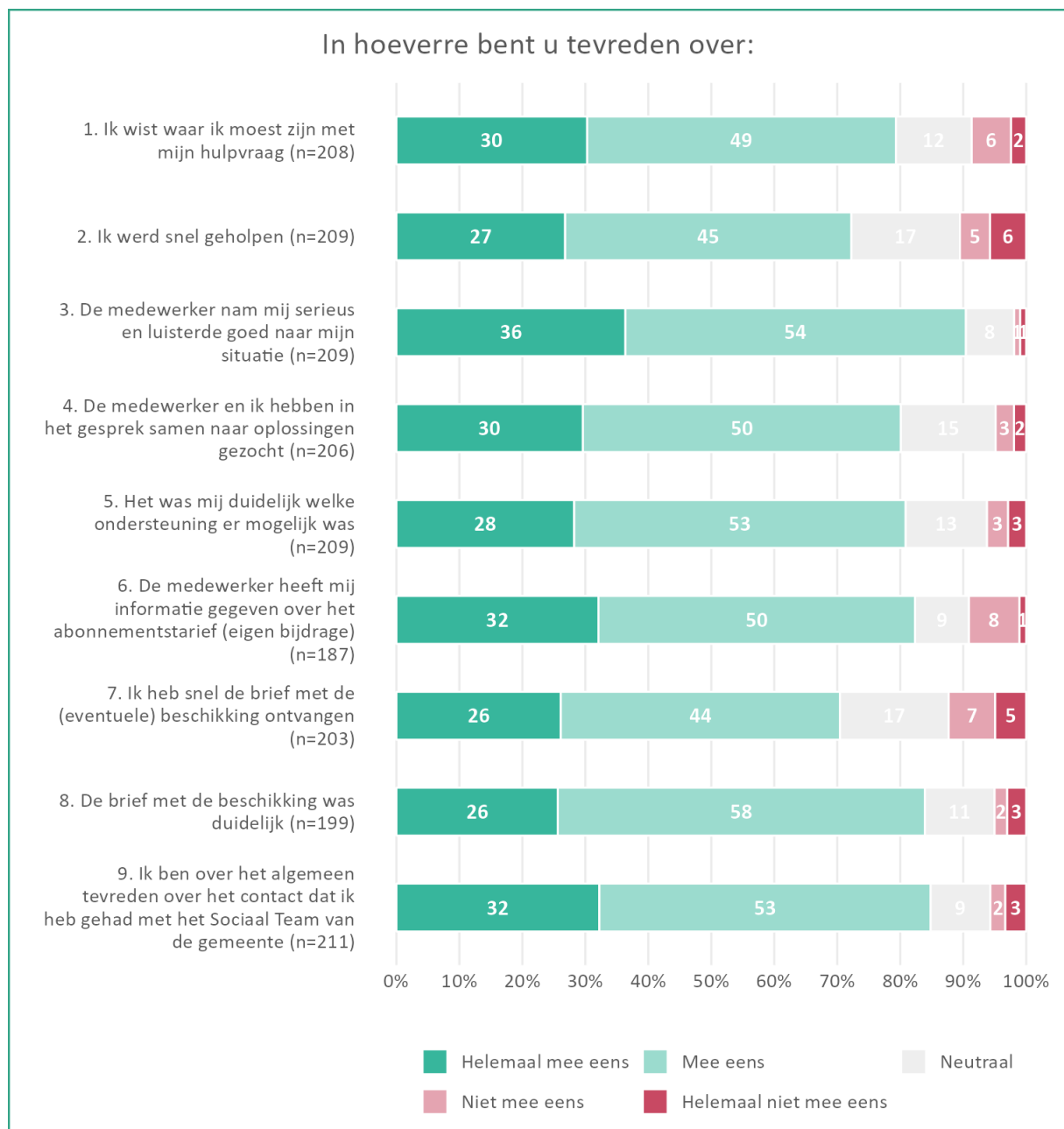
De toelichtingen bij de open vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de Wmo

Wanneer inwoners een melding voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met het Sociaal Team van de gemeente. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2022 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met het Sociaal Team omtrent deze melding hebben ervaren.

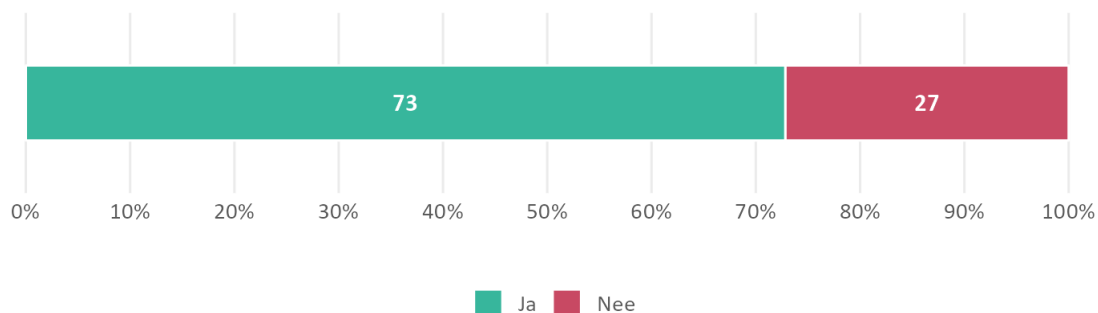
2.1.1 Contact met het Sociaal Team van de gemeente



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=0); v2 (n=1); v3 (n=1); v4 (n=1); v5 (n=0); v6 (n=2); v7 (n=3); v8 (n=5); v9 (n=1).

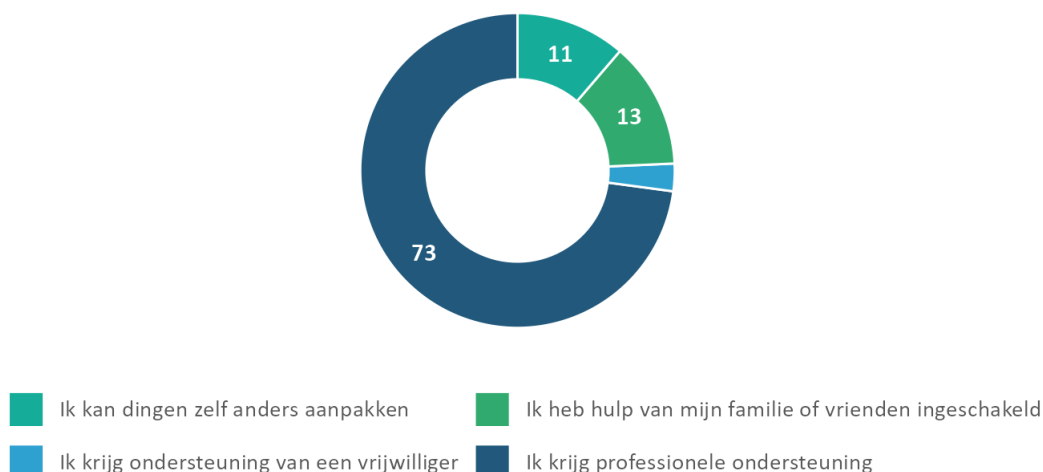
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=7); v2 (n=4); v3 (n=4); v4 (n=8); v5 (n=5); v6 (n=25); v7 (n=9); v8 (n=11); v9 (n=4).

10. Is tijdens het gesprek met het Sociaal Team in de breedte gekeken naar uw hulpvraag? (n=184)

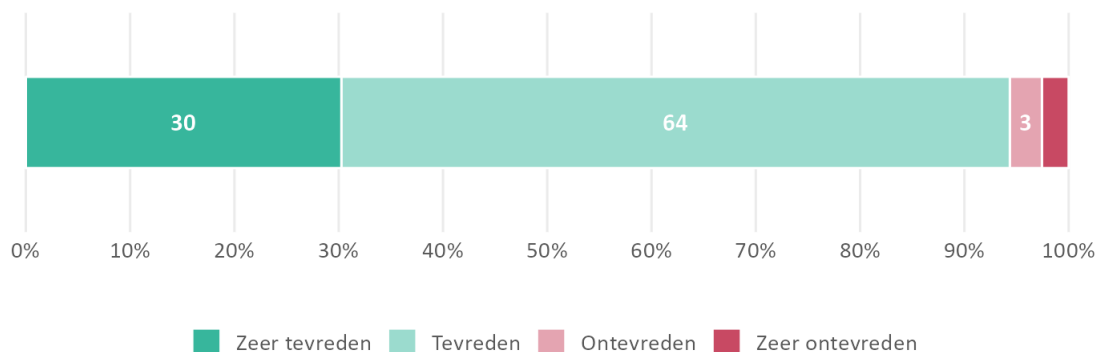


Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v10 (n=25).

11. Tot welke ondersteuning bent u gekomen in het gesprek met de medewerker van het Sociaal Team? (n=177)

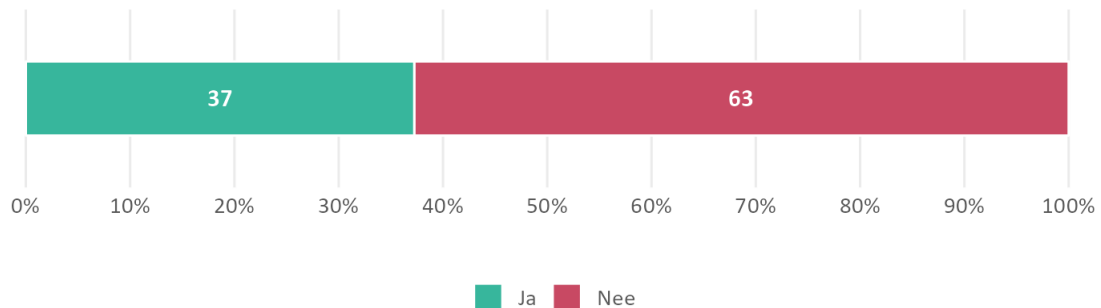


12. Hoe tevreden bent u over deze ondersteuning? (n=195)



Antwoordoptie 'Geen mening': v12 (n=10).

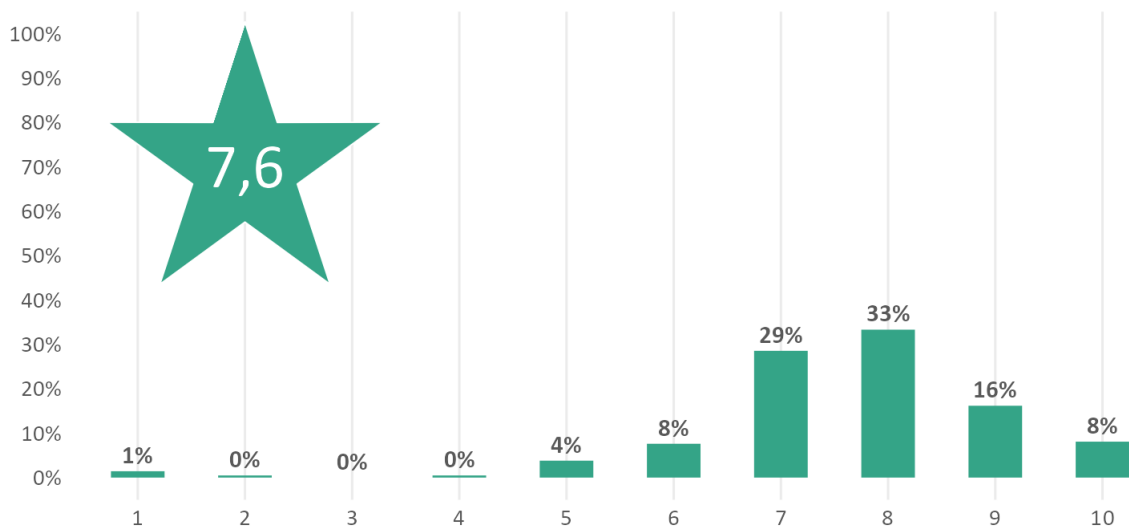
13. Heeft het abonnementstarief voor ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voor u de doorslag gegeven om uw hulpvraag te melden bij het Sociaal Team?
(n=196)



Vraag 14

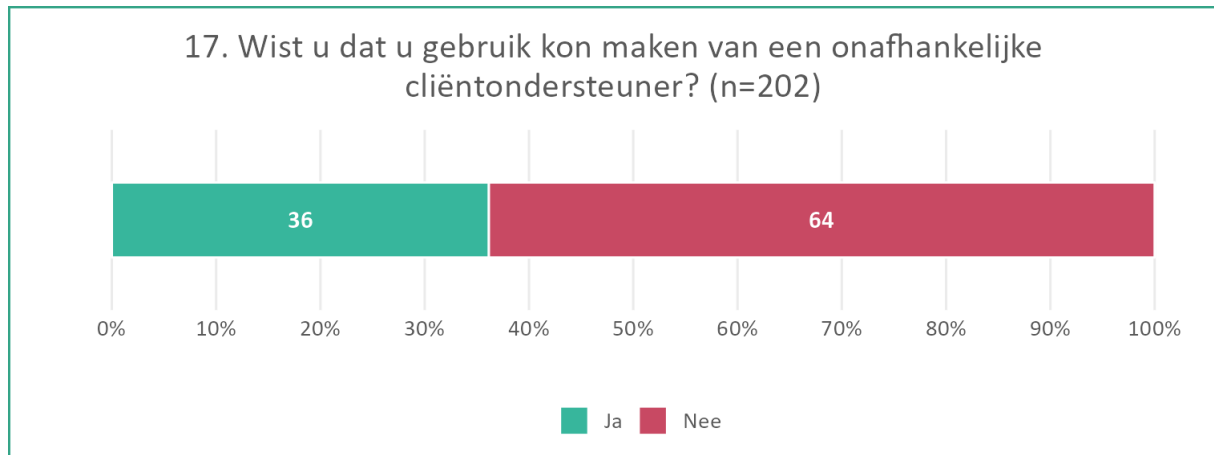
De toelichtingen bij vraag 14 'Kunt u uw antwoord toelichten?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

15. Welk cijfer geeft u het gesprek met de medewerker van het Sociaal Team? (n=210)



Vraag 16

De toelichtingen bij vraag 16 'Heeft u nog tips voor het verbeteren van het contact met het Sociaal Team?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

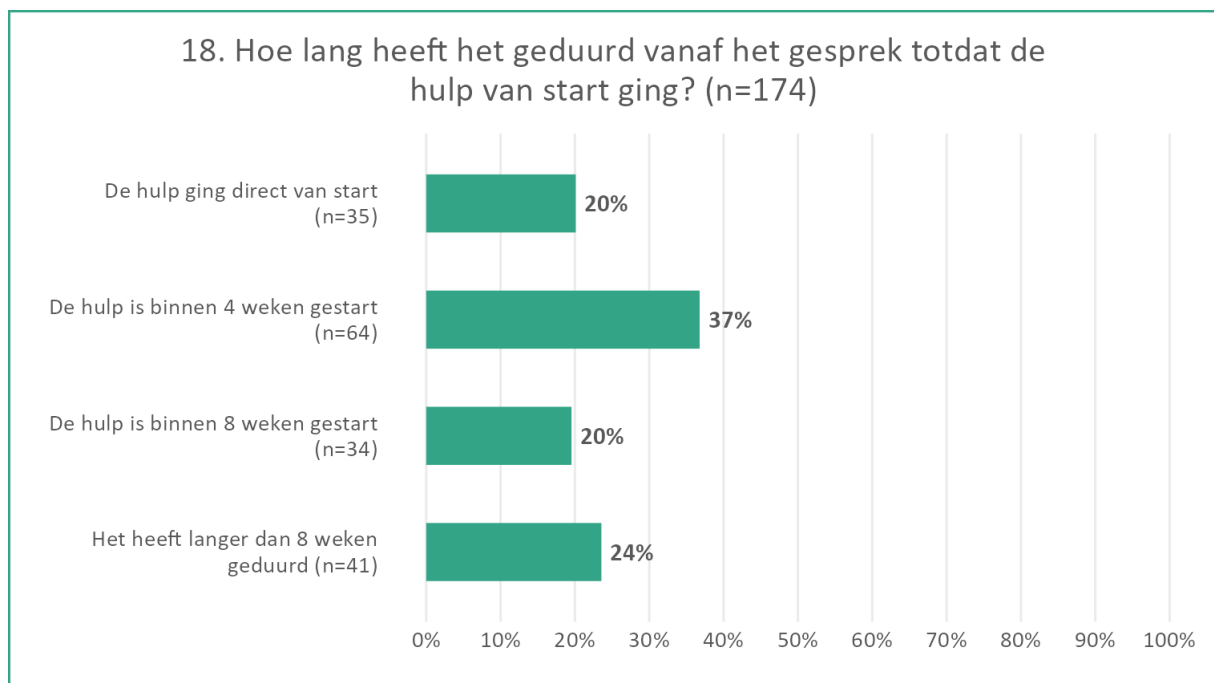


2.2 Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Middels deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van ondersteuning. In dit hoofdstuk volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

2.2.1 Wachtijd voorziening

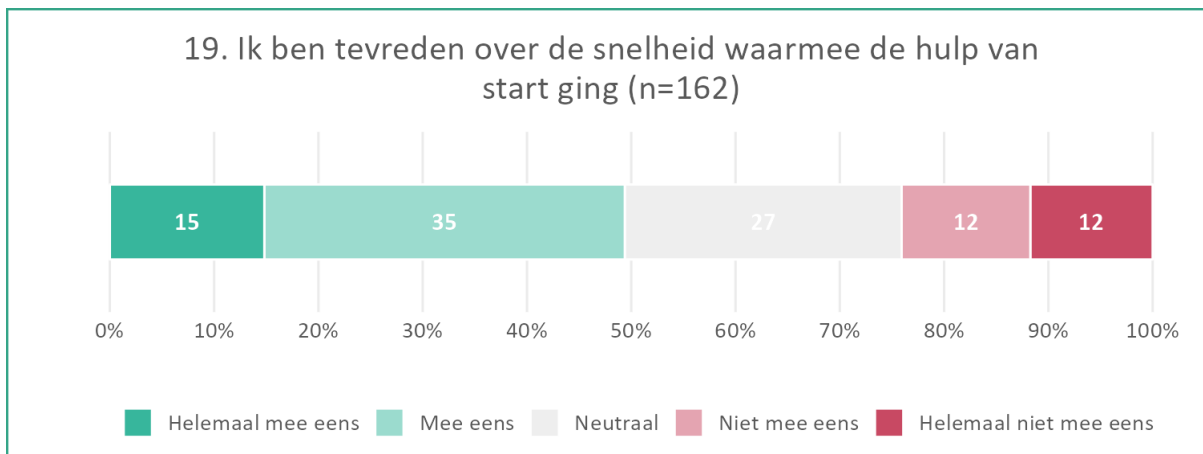
Deze paragraaf toont de resultaten over de wachttijd vanaf het gesprek tot het moment dat de cliënt de ondersteuning ontvangt en over de ervaring van cliënten met deze wachttijd.



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)/niet van toepassing': v18 (n=35).



De volgende vraag is alleen gesteld aan deelnemers die bij vraag 18 hebben aangegeven dat de hulp binnen 4 weken is gestart, binnen 8 weken is gestart of de start langer heeft geduurd dan 8 weken.

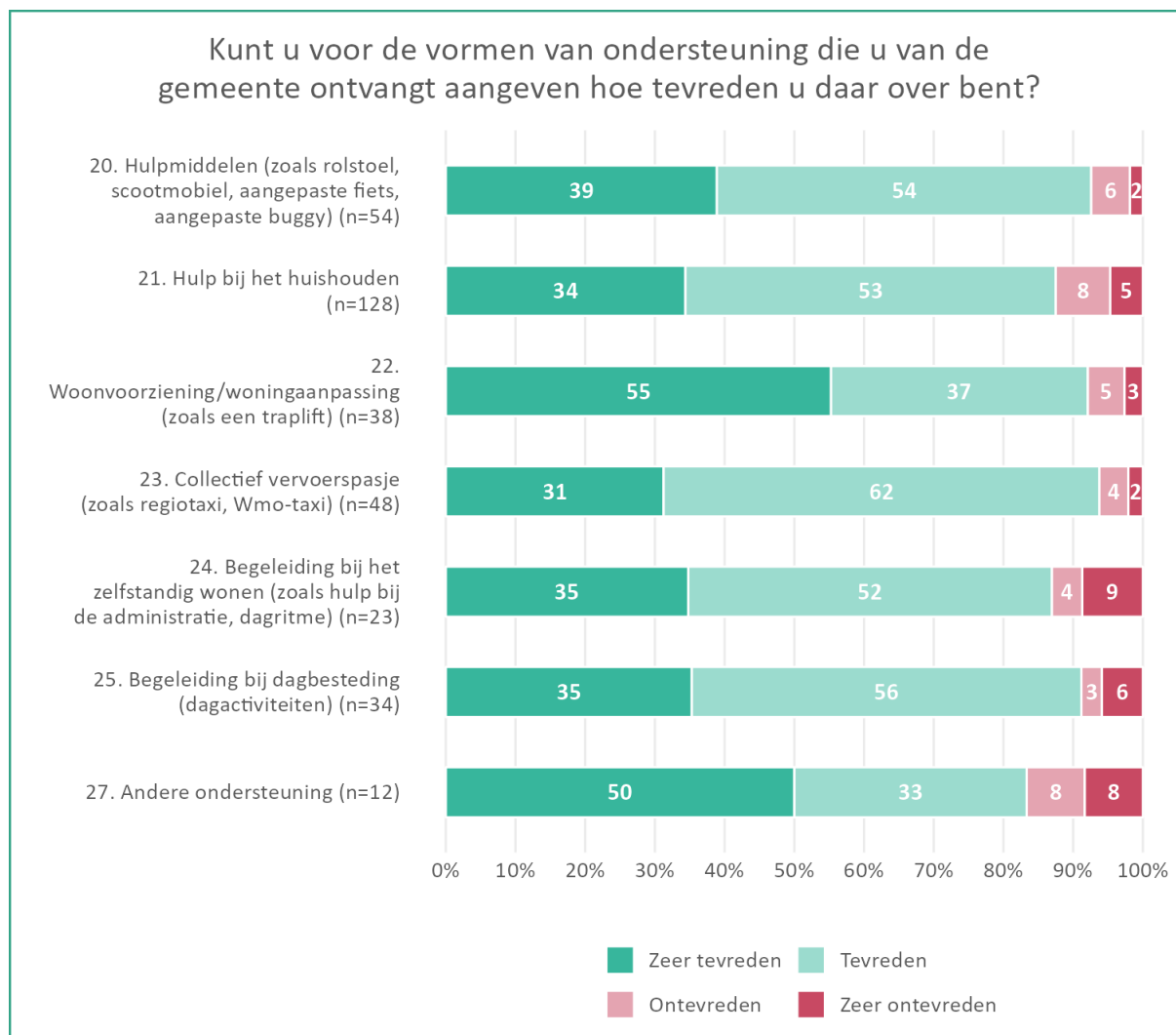


Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v19 (n=11).



2.2.2 Ervaringen met de ondersteuning die u ontvangt

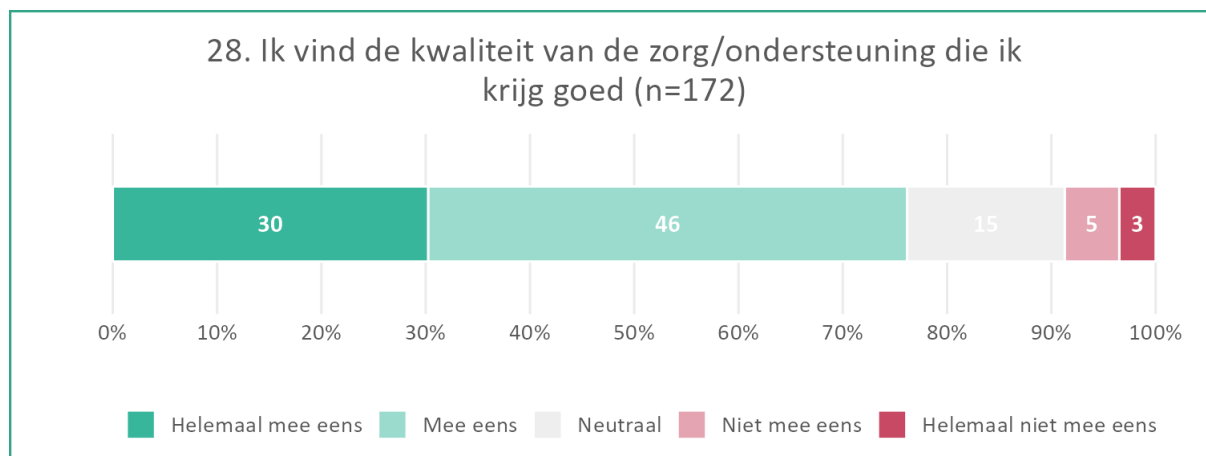
Deze paragraaf toont de resultaten van de tevredenheid met de vormen van ondersteuning die cliënten van de gemeente ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm hulp ontvangen of hebben ontvangen.



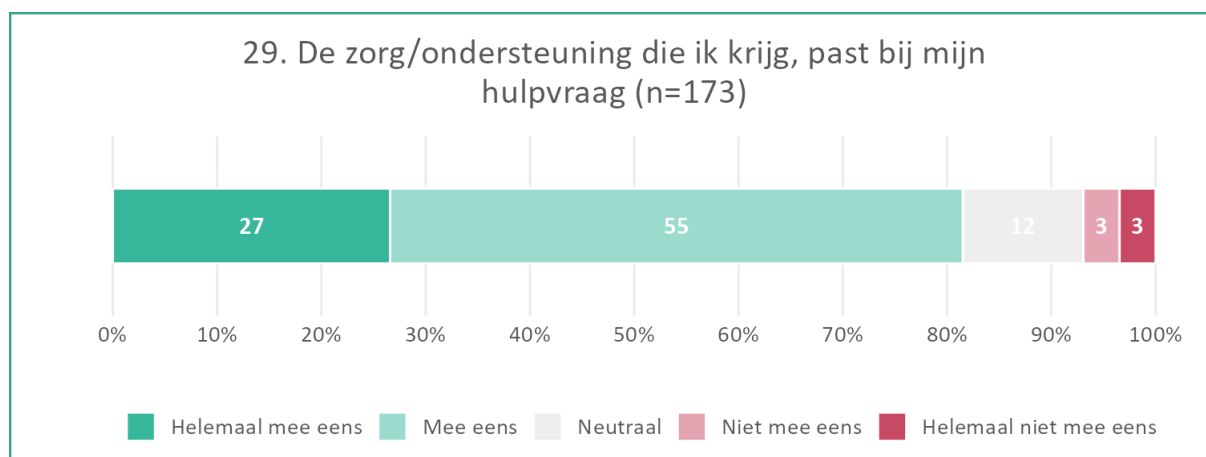
Antwoordoptie '26. Logeervoorziening/logeerhuis' is door minder dan 10 deelnemers ingevuld en wordt vanwege het waarborgen van de anonimiteit niet weergegeven. Antwoordoptie 'Geen mening': v20 (n=56); v21 (n=32); v22 (n=64); v23 (n=55); v24 (n=60); v25 (n=51); v27 (n=59). Bij de antwoordoptie 'Anders' geven de respondenten onder andere de volgende toelichting: begeleiding (1x); buurtzorg (1x); emotieregulatie (1x); huishoudelijke hulp (1x); vrijwilliger (1x).

2.2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van cliënten met de ondersteuning die ze ontvangen of hebben ontvangen.

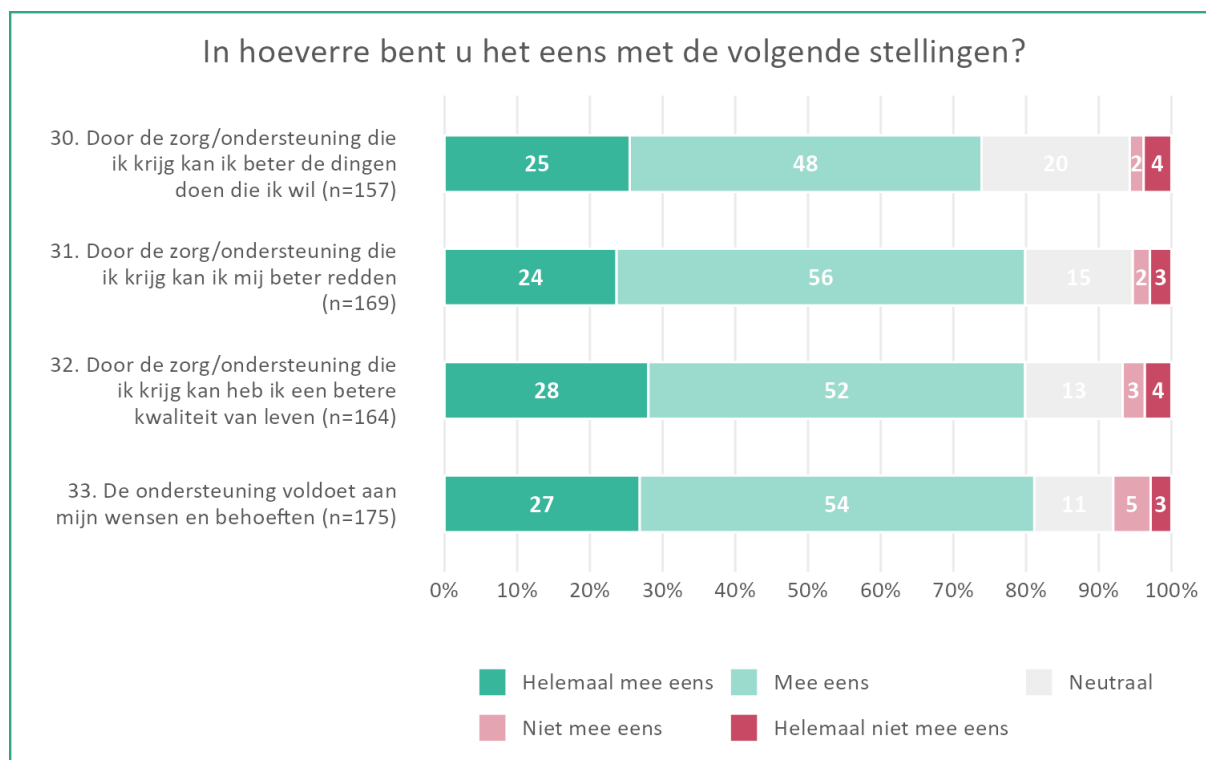


Antwoordoptie 'Geen mening': v28 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v28 (n=17).



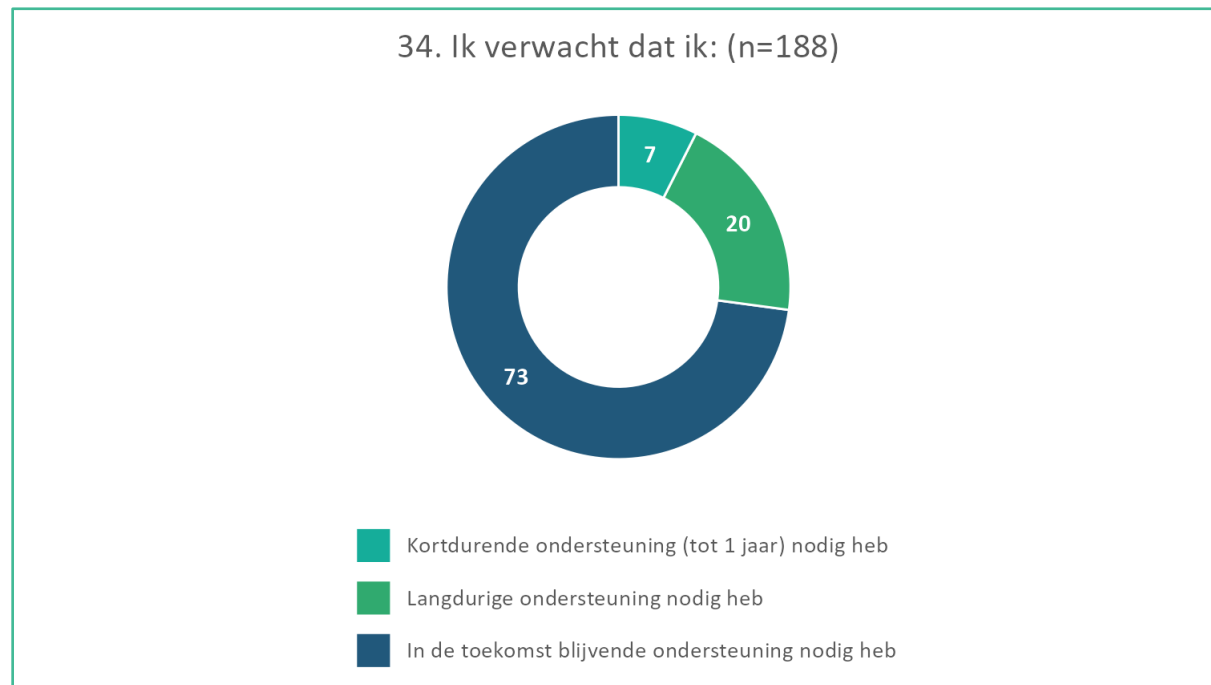
Antwoordoptie 'Geen mening': v29 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v29 (n=16).

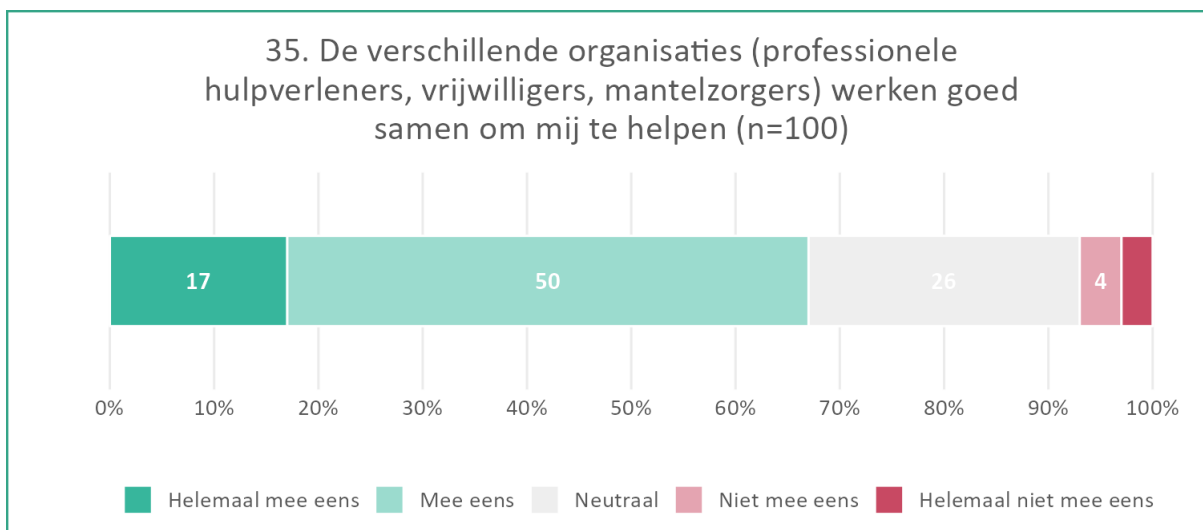
2.2.4 Wat levert de ondersteuning mij op



Antwoordoptie 'Geen mening': v30 (n=4); v31 (n=5); v32 (n=3); v33(n=3).

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v30 (n=20); v31 (n=19); v32 (n=17); v33 (n=15).

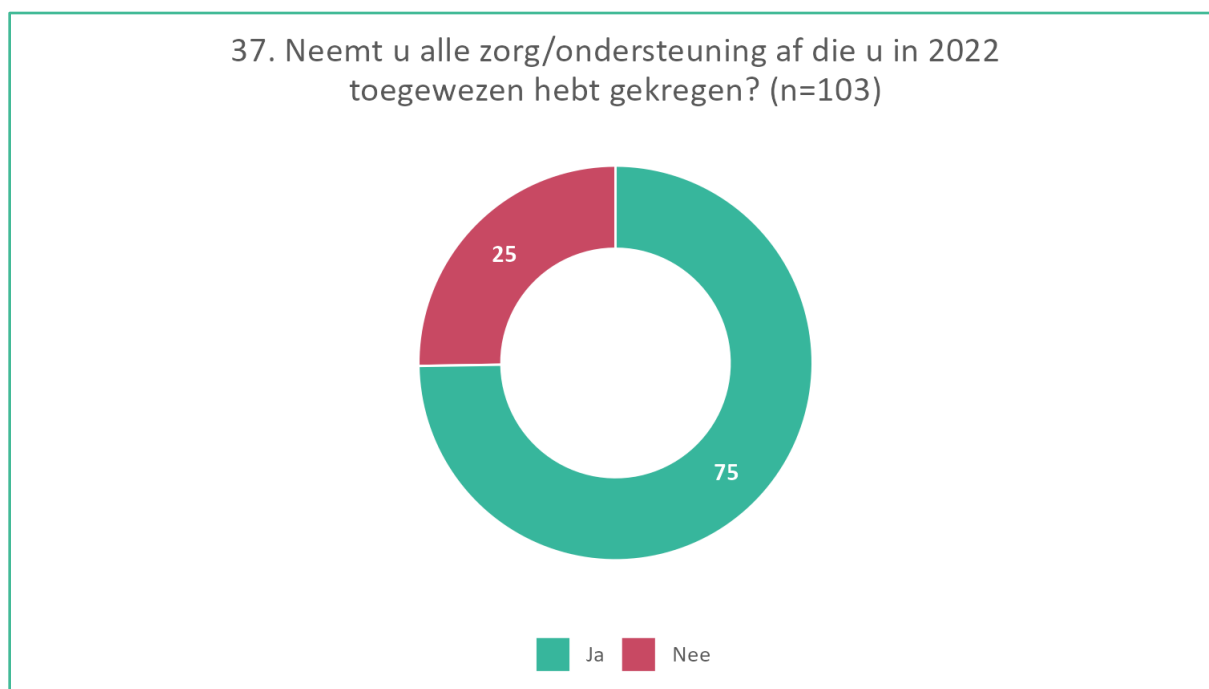


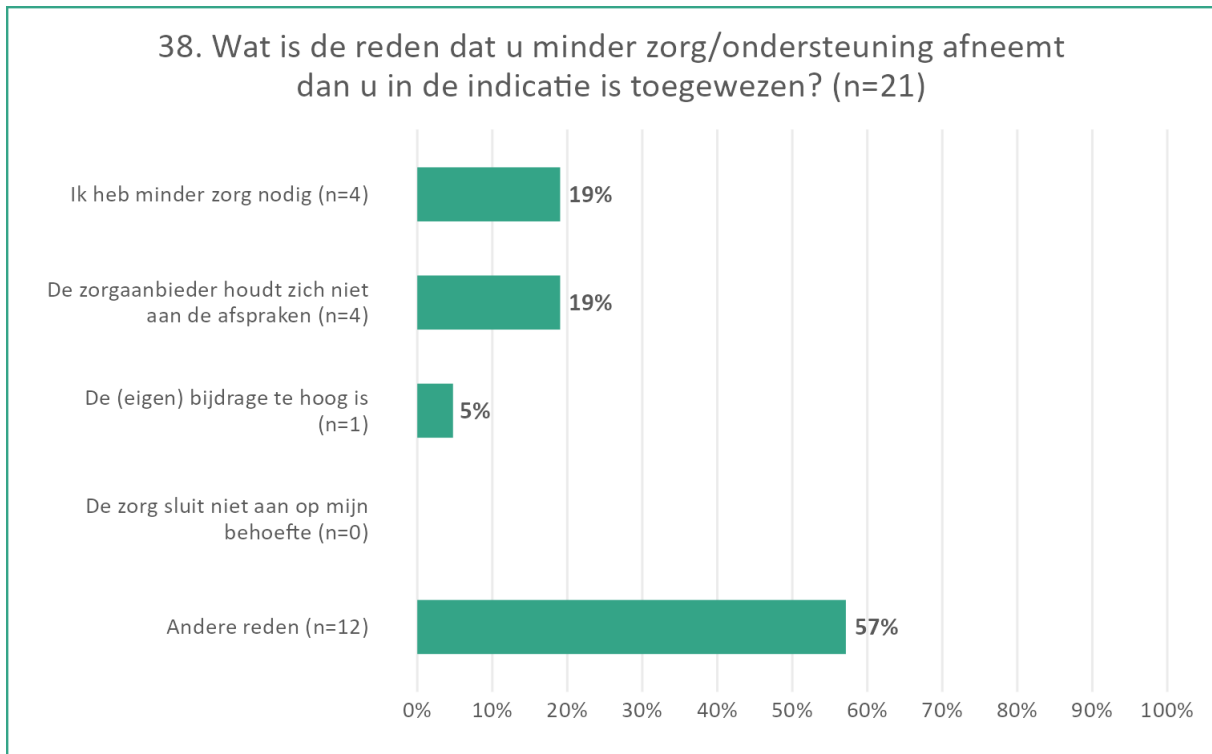


Antwoordopties 'Geen mening': v25 (n=5) en 'Niet van toepassing': (n=30).

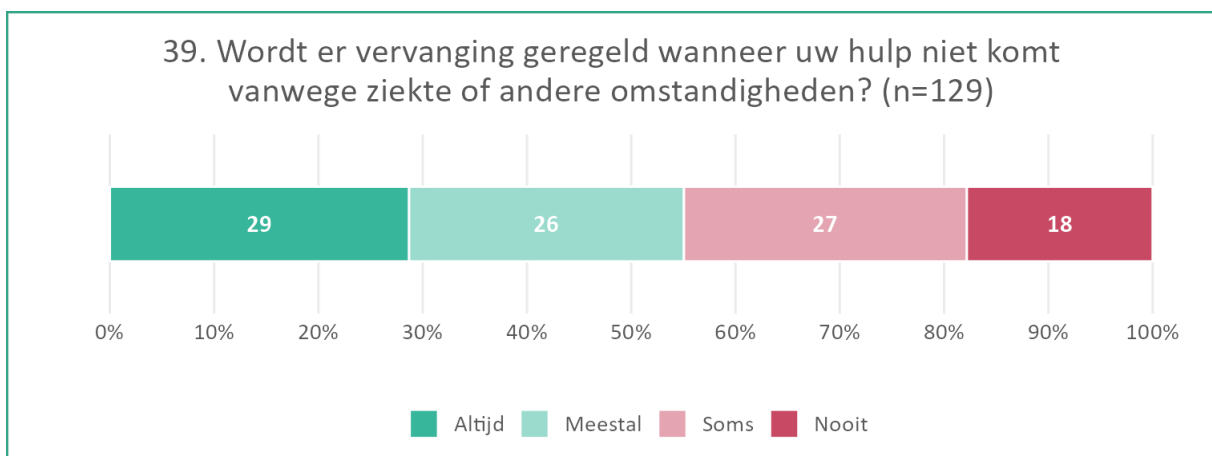
Vraag 36

De toelichtingen bij vraag 35 'Kunt u uw antwoord op vraag 35 toelichten?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.





Bij de antwoordoptie 'Anders' geven de respondenten onder andere de volgende toelichting: voorkeur om thuis te zijn (2x); nog niet aan toe/aangevraagd (2x); geen interesse (1x); moeite met het vinden van een zorgaanbieder (1x); te weinig zorg gekregen (1x); toekenning zorg is nog niet geregeld (1x); verhuizing (1x).



Vraag 40

De toelichtingen bij vraag 35 'Heeft u op- of aanmerkingen op de vragenlijst of verdere toelichting op uw antwoorden?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Uw contactpersonen

Rimmer van Poeteren – r.vanpoeteren@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@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

