

# Cliëntervaringsonderzoek 2015

## Wmo

### Gemeente Bloemendaal



5 oktober 2016  
V1.0



Opent uw ogen!

# Inhoudsopgave

Doelstellingen	Blz. 3
Werkwijze	Blz. 4
Onderzoeksdoelgroep	Blz. 5
Resultaten Tevredenheidsonderzoek	Blz. 6
• Contact	Blz. 7
• Onafhankelijk cliëntondersteuner	Blz. 9
• Kwaliteit van ondersteuning	Blz. 11
• Effect van de ondersteuning	Blz. 13
Aanvullende vragen	Blz. 15
Conclusie	Blz. 37
Onderzoeksverantwoording	Blz. 39



Opent uw ogen!

# Doelstelling en onderzoeksvragen



Doel van het onderzoek is het meten van de prestatie van de gemeenten en dienstverleners in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning het verkrijgen van inzicht in de cliënttevredenheid.

Binnen het onderzoek wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de standaardvragen (opgesteld door het rijk), aangevuld met – lokaal – relevante vragen zodat de resultaten aansluiten bij de informatiebehoefte van de lokale beleidsmakers en de gemaakte contractafspraken van de deelnemende gemeenten.

# Werkwijze



Onderzoek is een middel en geen doel op zich. In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning is het verplicht een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van standaardvragen die door het ministerie zijn vastgesteld. Hierop is een aanvullende vragenlijst opgesteld in nauwe samenwerking met de gemeente Bloemendaal. Daarnaast hebben wij, daar waar de ervaring niet zo positief is de respondenten de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven.

Gezien de onderzoeksdoelgroep en onze ervaringen met 'multichannel' onderzoek, laten wij de dataverzameling middels online en telefonisch onderzoek plaatsvinden. Onze methodiek onderscheidt zich doordat wij in de vooraankondiging een unieke code aan de respondent meegeven zodat deze toegang heeft tot een online enquête. De respondenten die na twee weken geen gebruik hebben gemaakt van deze mogelijkheid bellen wij op om hen de mogelijkheid te bieden telefonisch deel te nemen. Deze methodiek werkt kostenbesparend en responsverhogend.

# Onderzoeksdoelgroep



De populatie voor het onderzoek zijn cliënten die gebruik maken of gebruik hebben gemaakt van een individuele voorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Om uitspraken te kunnen doen over de totale groep respondenten die gebruik heeft gemaakt of gebruik maakt van de Wmo dienstverlening, hebben wij een representatieve steekproef van 104 personen (deelnemers aan het onderzoek) gevraagd naar hun mening. Hierbij geldt een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 7,5% voor de gehele populatie. In de onderzoeksverantwoording aan het eind van deze rapportage geven wij een uitgebreidere rapportage over de responspercentages.

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten in het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen. De getallen die in iedere voetnoot vermeld staan betreffen het aantal respondenten dat niet voor de antwoordcategorie “n.v.t.” heeft gekozen.

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond in de grafieken in verband met de leesbaarheid van de getallen in de grafieken.

# Resultaten cliëntervaringsonderzoek



Opent uw ogen!

# Contact



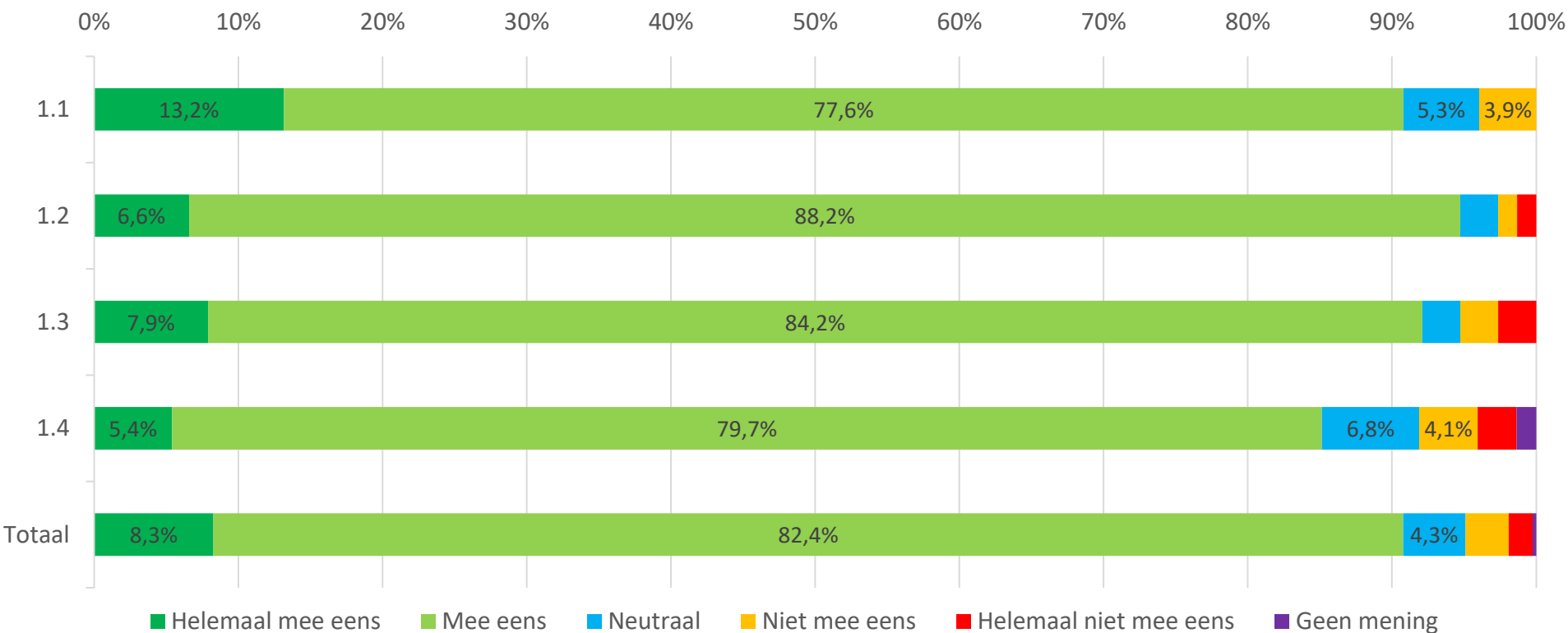
Opent uw ogen!



# Contact



Verschillende aspecten van het contact met de gemeente zijn aan bod gekomen. Uit de verzamelde gegevens blijkt dat gemiddeld genomen ruim negen op de tien respondenten (zeer) tevreden is over het contact. Alleen het samen zoeken naar oplossingen komt iets minder vaak voor (85,1%).



Vraag 1.1: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

Vraag 1.2: Ik werd snel geholpen

Vraag 1.3: De medewerker nam mij serieus

Vraag 1.4: De medewerker en ik hebben het gesprek samen naar oplossingen gezocht

Basis: Allen (1.1: n=76; 1.2: n=76; 1.3: n=76; 1.4: n=74)



# Onafhankelijke cliëntondersteuner

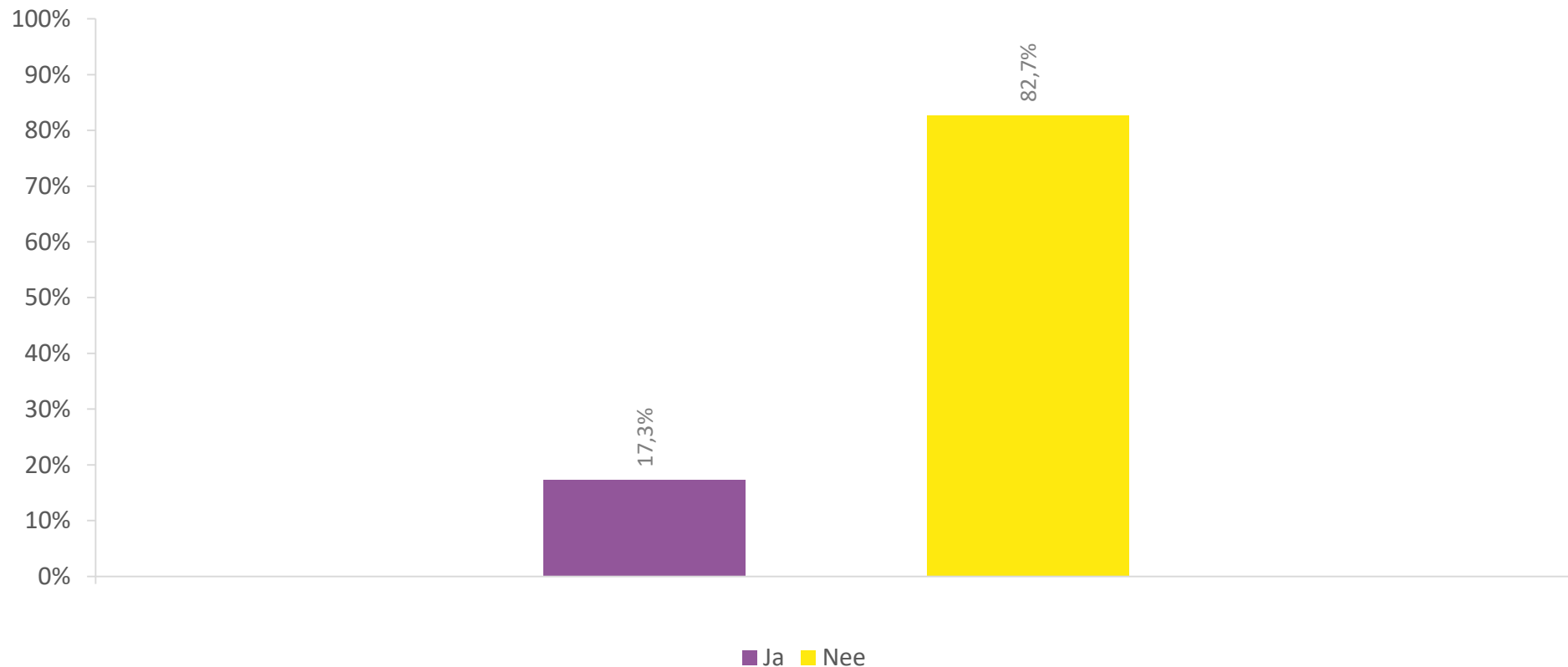


Opent uw ogen!

# Onafhankelijke cliëntondersteuner



Veruit een meerderheid van de respondenten (82,7%) is niet op de hoogte van het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Hier kan dus beter over gecommuniceerd worden.



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

Basis: Allen (n=104)

# Kwaliteit van de ondersteuning

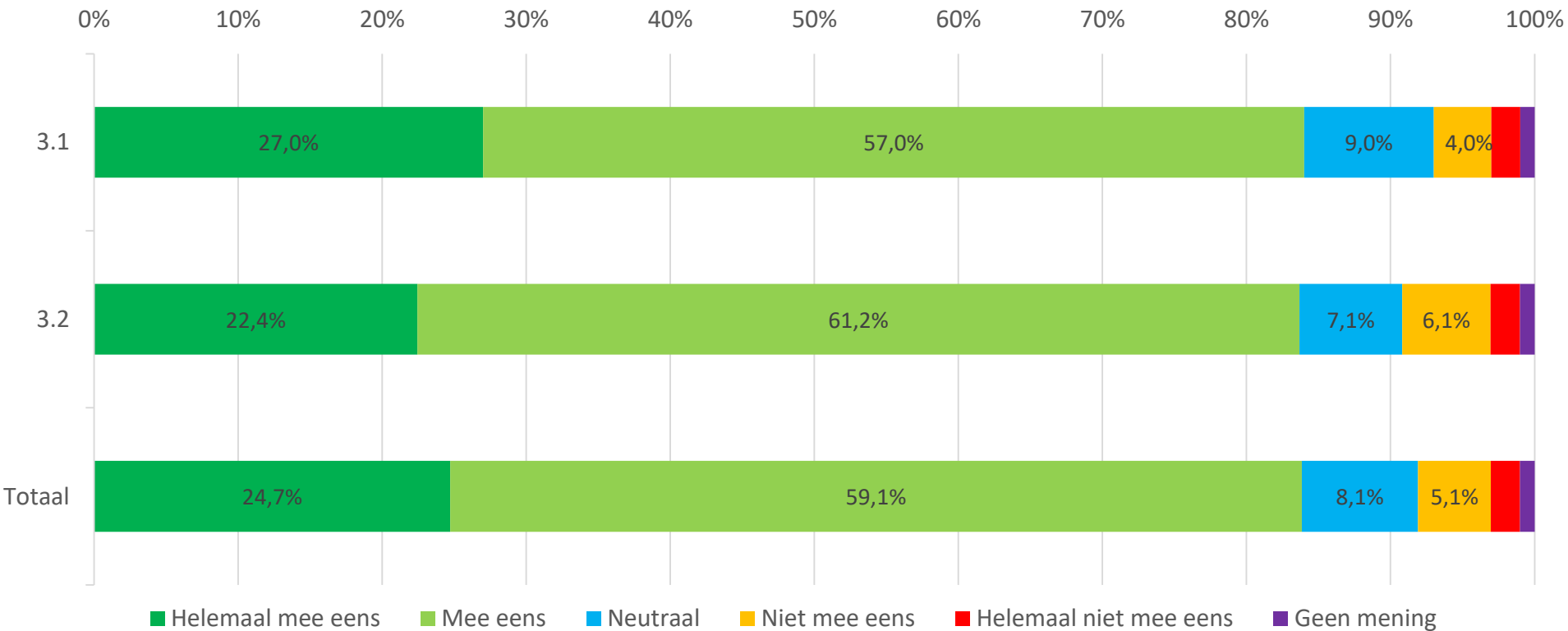


Opent uw ogen!

# Kwaliteit van de ondersteuning



De kwaliteit van de ondersteuning en de overeenstemming tussen ondersteuning en hulpvraag wordt door het overgrote deel (83,8%) als (zeer) goed beschouwd. Desalniettemin is gemiddeld 7,2% (totaal) niet te spreken over eerdergenoemde aspecten.



Vraag 3.1: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

Vraag 3.2: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Basis: Allen (3.1: n=100; 3.2: n=98)

# Effect van de ondersteuning

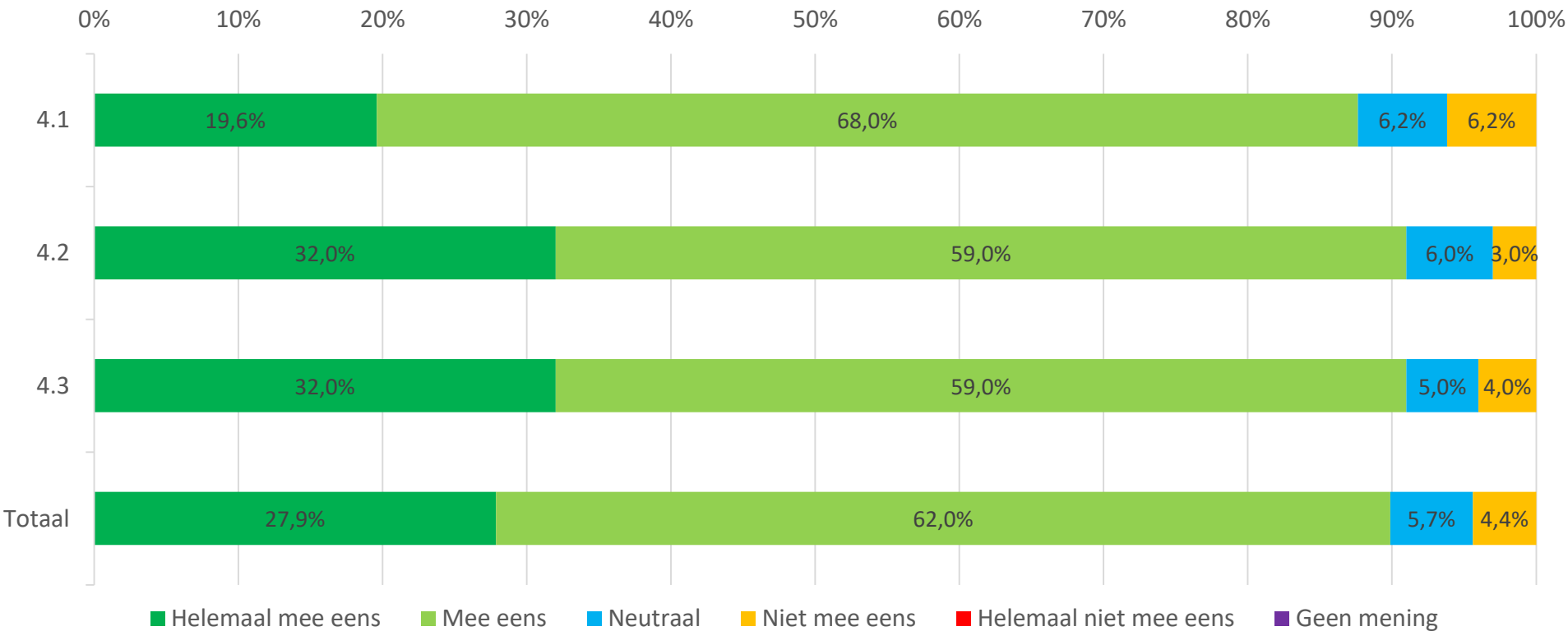


Opent uw ogen!

# Effect van de ondersteuning



Ook bij het effect van de ondersteuning zien we dat de respondenten zeer positief gestemd zijn. Gemiddeld zijn zo'n 9 op de 10 respondenten door de ondersteuning 1) beter in staat dingen te doen die zij willen doen, 2) meer bij machte zich te redden en 3) ervaren een betere kwaliteit van leven.



Vraag 4.1: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil doen

Vraag 4.2: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik me beter redden.

Vraag 4.3: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Basis: Allen (4.1: n=97; 4.2: n=100; 4.3: n=100)

# Aanvullende vragen Gemeente Bloemendaal



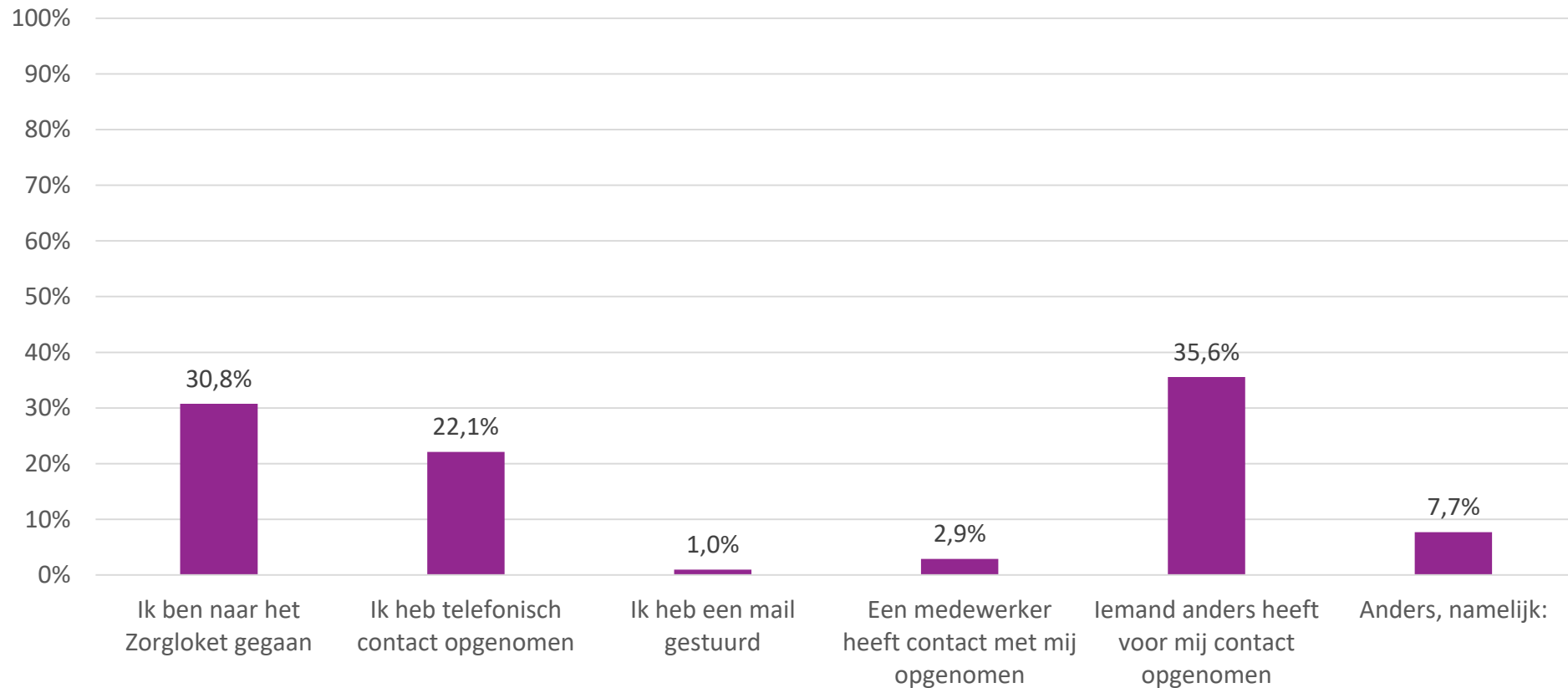
Opent uw ogen!



# Ingang gemeente



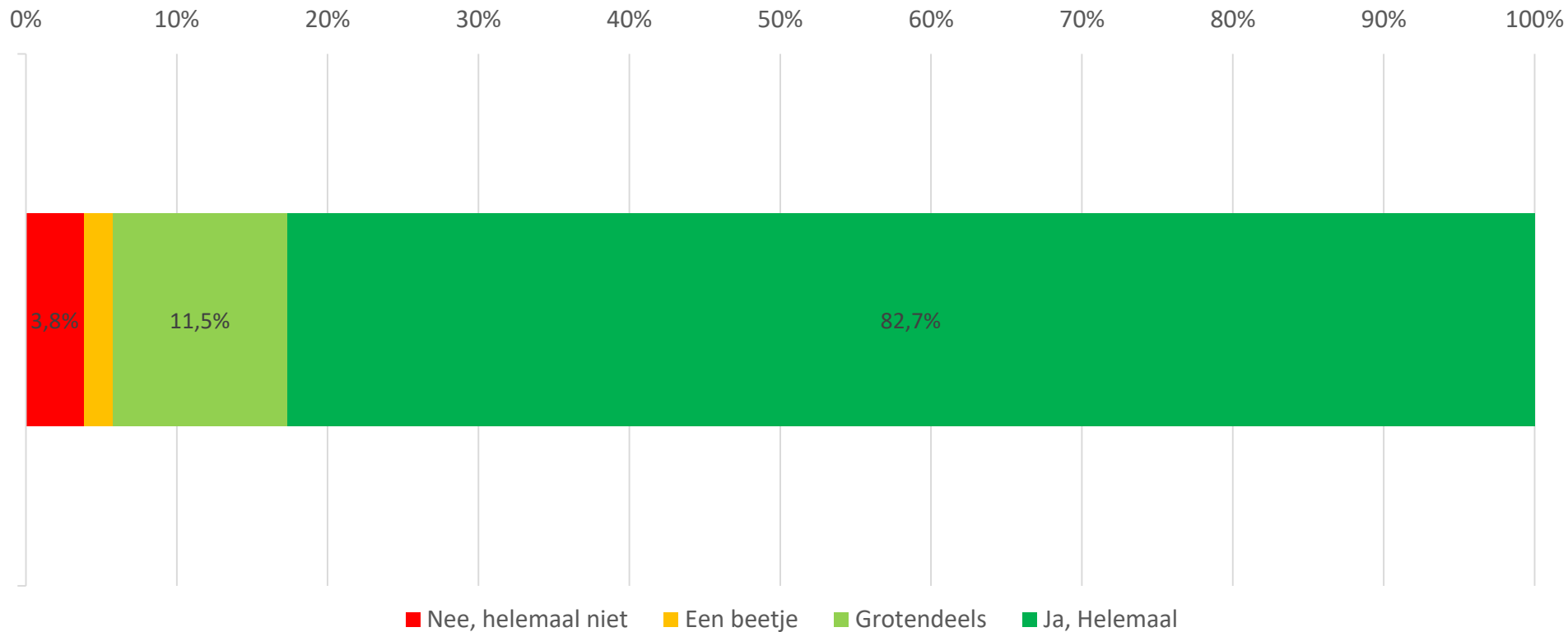
Het merendeel gaat met zijn hulpvraag direct naar het zorgloket (30,8%), neemt telefonisch contact op (22,1%) of laat iemand anders contact opnemen met de gemeente (35,6%). De meeste respondenten die “Anders, namelijk” hebben ingevuld, geven aan dat zij via buurt-/thuiszorg of organisatie Welzijn Bloemendaal bij de gemeente zijn gekomen. Opvallend is dat vrijwel niemand contact zoekt via e-mail.



# Privacy



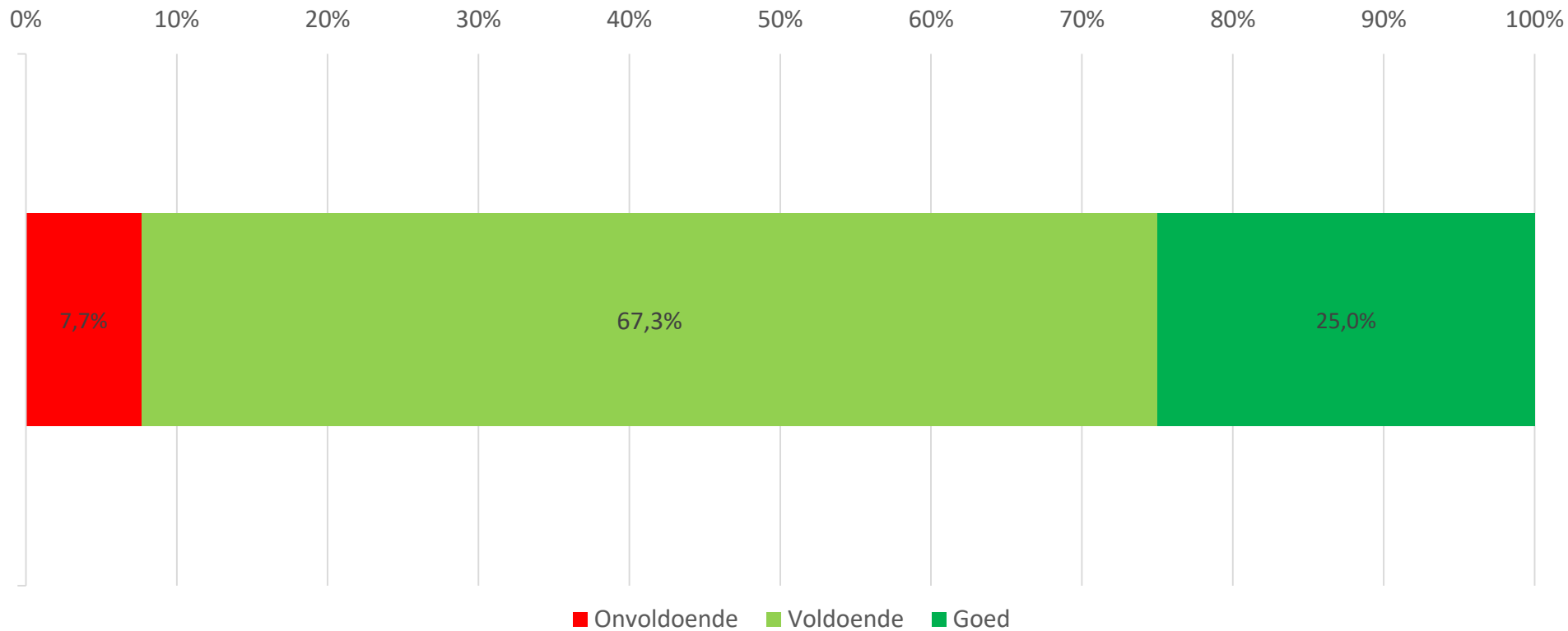
Ruim 94% van de respondenten heeft het gevoel dat gedurende het contact met het zorgloket er voldoende oog was voor de privacy van de respondent.





# Informatievoorziening voorafgaand aan het gesprek

Hier zien we dat meer dan 90% de informatievoorziening voorafgaand aan het gesprek met de consulent(e) voldoende of goed vindt.



Vraag 7: Wat vindt u van de informatievoorziening voorafgaand aan het gesprek met de Wmo-consulent?

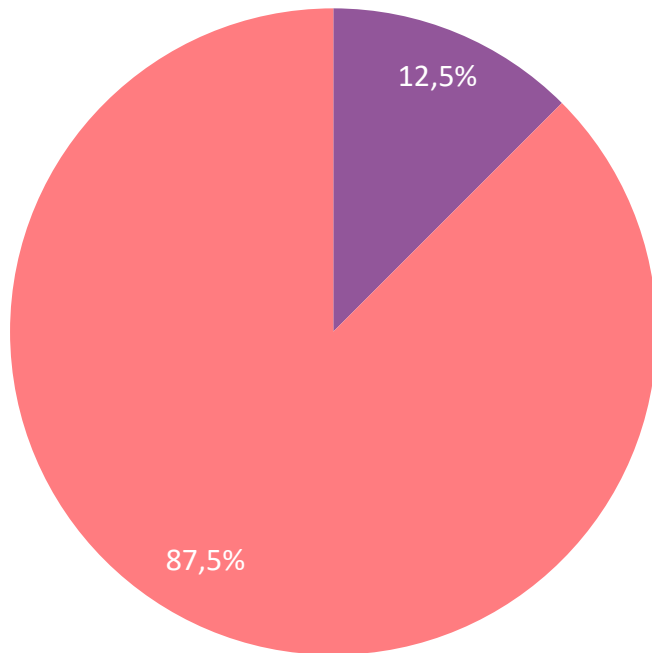
Basis: Allen (n=104)

# Persoonlijk plan

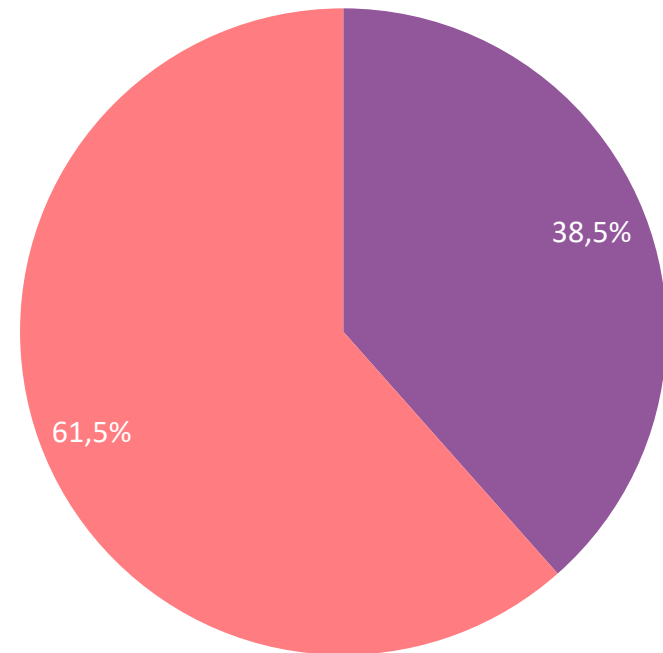


Slechts één op de acht respondenten is op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan op te stellen. Van die 12,5% die er wel van op de hoogte is, geeft 38,5% aan dat er ook daadwerkelijk een persoonlijk plan op tafel is gekomen. Dit betekent dat er in minder dan 1 op de 20 respondenten een persoonlijk plan is gemaakt. Over het bestaan van een persoonlijk plan kan dus beter worden gecommuniceerd.

Vraag 8a



Vraag 8b



■ Ja  
■ Nee

Vraag 8a: Was u op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan op te stellen?

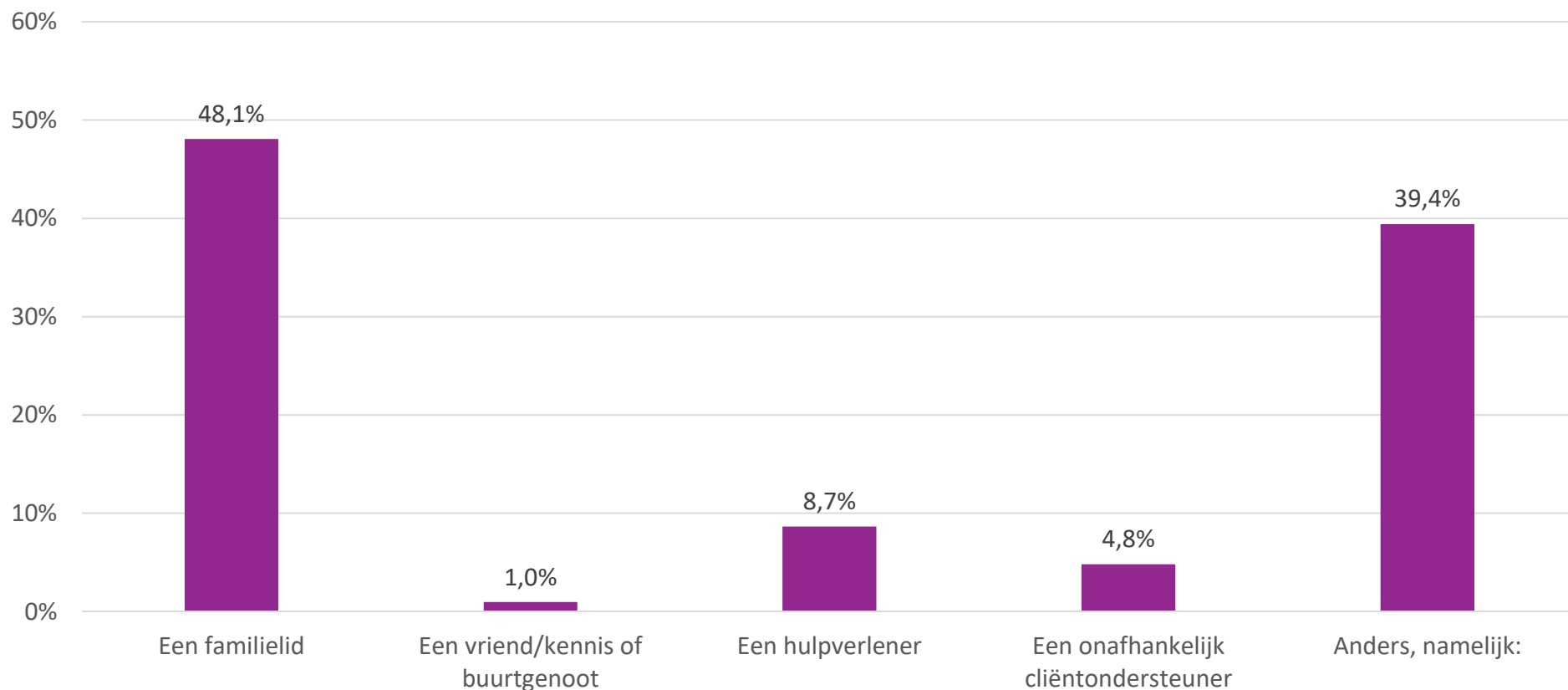
Vraag 8b: Is er ook een persoonlijk plan gemaakt? (alleen gesteld aan de respondenten die "ja" hebben geantwoord op 8a.

Basis: Allen (n=191)

# Aanwezig bij het gesprek



Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat een familielid aanwezig was gedurende het gesprek. Daarnaast heeft een groot deel (39,4%) voor “Anders, namelijk” als antwoordoptie gekozen. Het overgrote deel van deze groep stelt dat er, behoudens zichzelf en de consulent(e), verder niemand bij het gesprek aanwezig was.



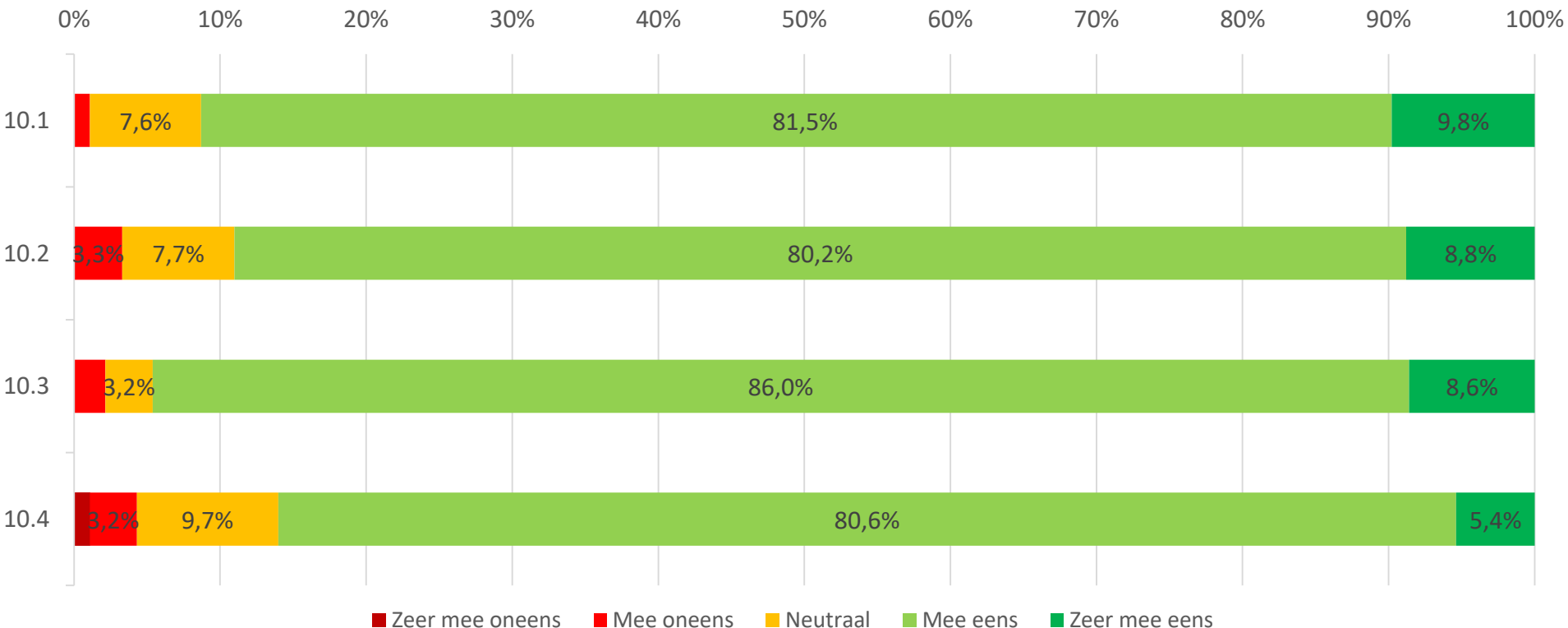
Vraag 9: Wie was, naast uzelf en de medewerker van het Zorgloket, aanwezig bij het gesprek?

Basis: Allen (n=104)

# Gesprek met de consulent(e) (1)



Een grote meerderheid (variërend van 86,0-94,6%) stelt dat de consulent(e) goed luisterde, professioneel was, de tijd nam en nuttige informatie gaf. Slechts een klein percentage is niet te spreken over deze aspecten van het gesprek (1,0-4,2%)



Vraag 10.1: De consulent(e) luisterde goed

Vraag 10.2: De consulent(e) was professioneel

Vraag 10.3: De consulent(e) nam de tijd

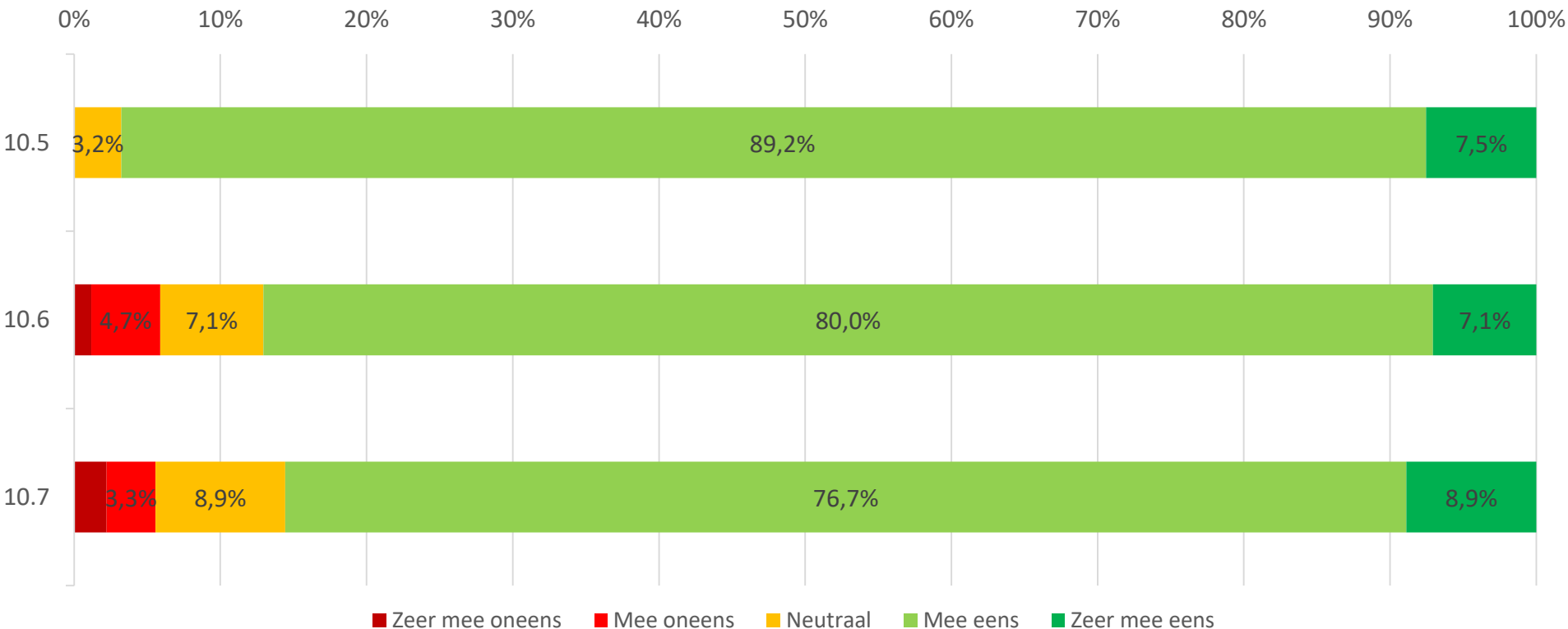
Vraag 10.4: De consulent(e) gaf nuttige informatie

Basis: Allen (10.1: n=92; 10.2: n=91; 10.3: n=93; 10.4: n=93)

# Gesprek met de consulent(e) (2)



Ook hier constateren we dat de respondenten over het algemeen te spreken zijn over de consulent(e). Niemand vindt dat de consulent(e) onbegrijpelijke taal bezigt. Verder stelt 87,1% dat het gespreksverslag duidelijk is en 85,6% van de respondenten vindt dat de consulent(e) de vraag goed heeft afgehandeld. Daarentegen zijn de laatste twee aspecten de minst goed beoordeelde onderdelen van het gesprek, aangezien in beide gevallen zo'n 5,7% (zeer) ontevreden is.



Vraag 10.5: De consulent(e) sprak in begrijpelijke taal

Vraag 10.6: De consulent(e) heeft een duidelijk gespreksverslag gemaakt

Vraag 10.7: De consulent(e) heeft mijn vraag goed afgehandeld

Basis: Allen (10.5: n=93; 10.6: n=85; 10.7: n=90)



# Toelichting ontevredenheid gesprek



Ondanks dat een overheersend deel van de respondenten (zeer) te spreken is over het gevoerde gesprek, zijn er enkele respondenten die het gesprek op sommige punten als minder goed hebben ervaren – zoals zichtbaar was in de voorgaande twee pagina's. Deze mensen is de mogelijkheid geboden om hun onvrede toe te lichten.

De heersende opvattingen zijn:

- De meeste respondenten die een negatieve beoordeling hebben gegeven, voelen zich niet begrepen door de consulent(e). Dit blijkt volgens hun uit de vragen en antwoorden die de consulent(e) gedurende het gesprek stelt/geeft en vooral het uiteindelijke gespreksverslag waarin deze respondenten zich en hun situatie niet of nauwelijks in herkennen.
- Een man van boven de 90 jaar stelt dat de vervoersvoorziening in zijn geval is geweigerd. De daadwerkelijke reden is hem een raadsel. Door deze situatie is hij nu vrijwel immobiel (op doktersadvies mag hij geen auto rijden en fietsen durft meneer niet meer).
- Er worden oplossingen gedaan die niet noodzakelijk zijn en oplossingen waar men om gevraagd heeft, blijven zonder verdere communicatie achterwege.

Vraag 11: U gaf zojuist aan een beetje of helemaal niet tevreden te zijn over het gesprek met de medewerker van het Zorgloket.  
Kunt u dit kort toelichten?

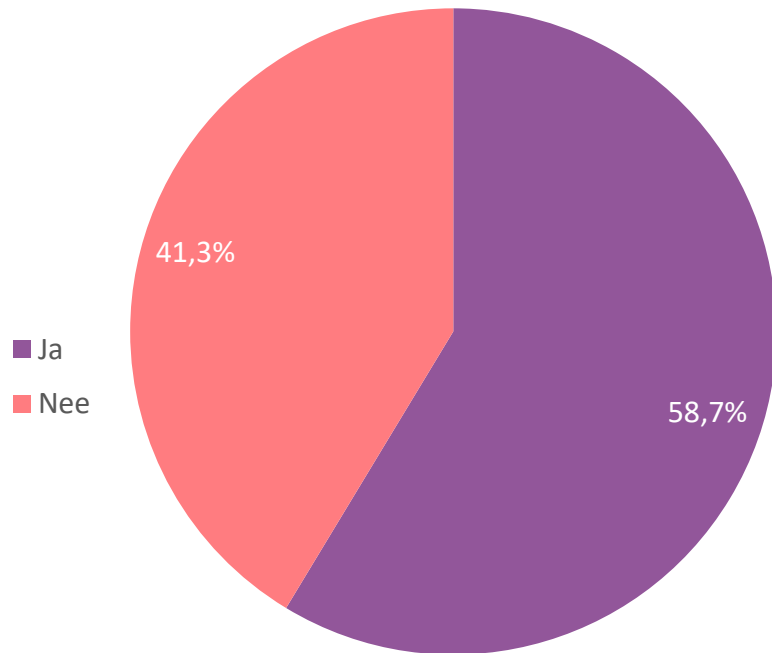
Basis: n=8

# Eigen bijdrage

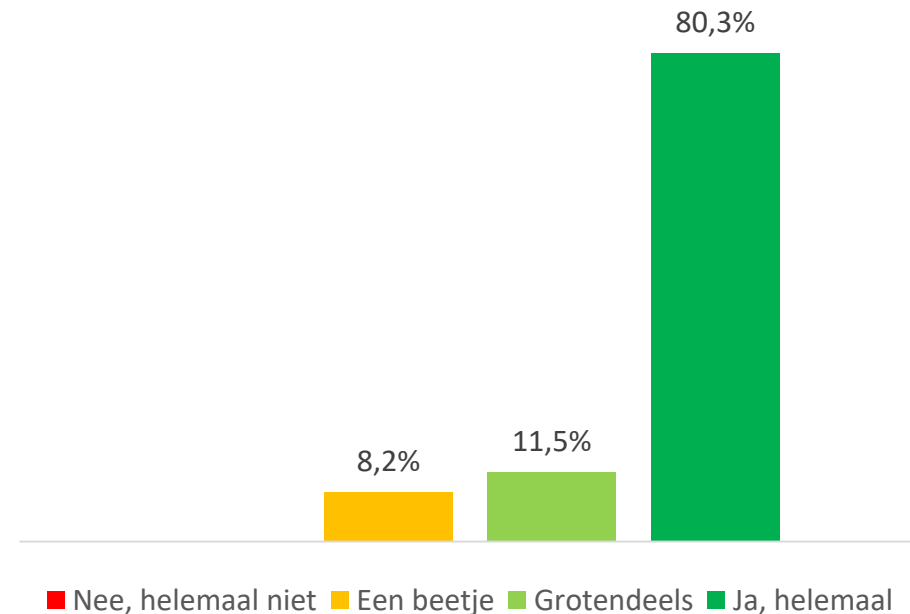


Bij 58,7% van de respondenten is de eigen bijdrage besproken. Van deze groep stelt 91,8% (grotendeels) helder te hebben wat de eigen bijdrage inhoudt en er is niemand die geen kennis heeft over de eigen bijdrage.

## Vraag 12a



## Vraag 12b



Vraag 12a: Is de eigen bijdrage met u besproken?

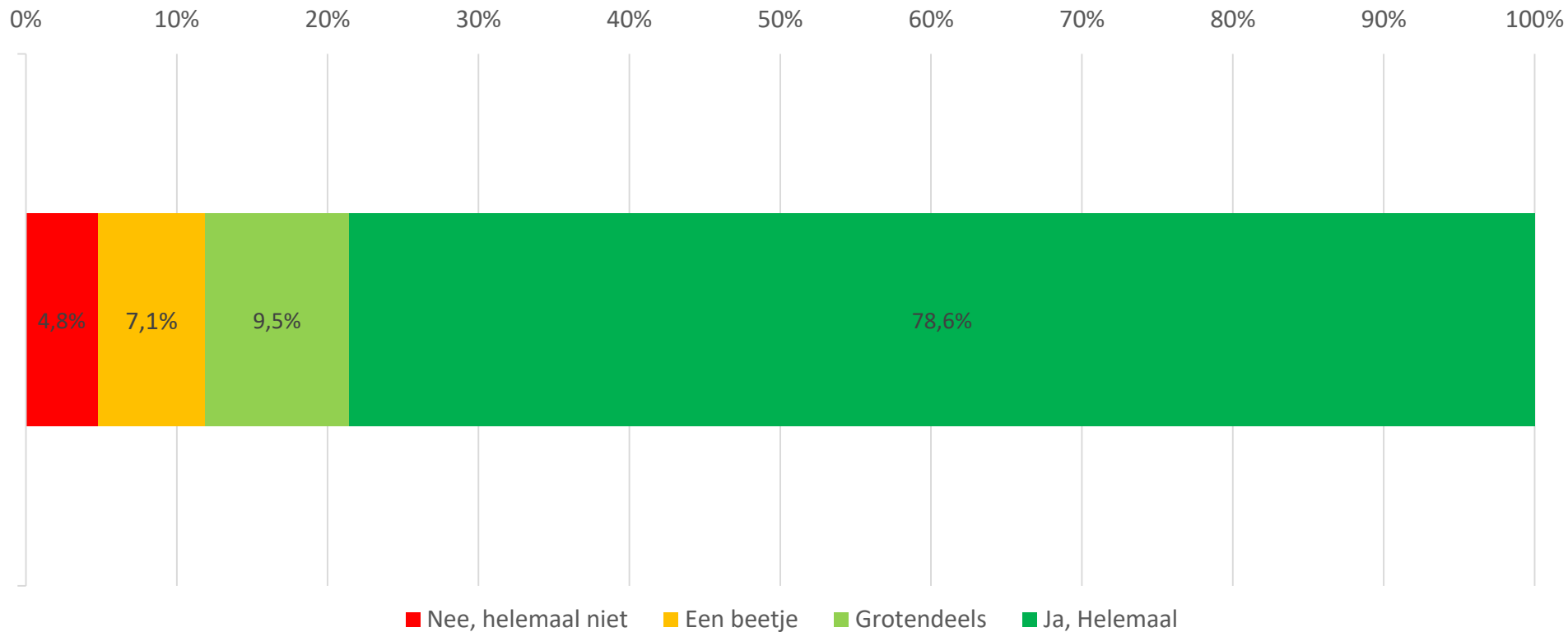
Vraag 12b: Was het voor u duidelijk wat de eigen bijdrage betekent? (alleen gesteld aan de respondenten die "ja" hebben geantwoord op 12a.

Basis: Allen (12a: n=104; 12b: n=64)

# Duidelijkheid vervolgstappen



Meer dan zeven op de acht respondenten wisten na afloop van het gesprek (grotendeels) wat er verder stond te gebeuren. Opvallend is dat 4,8% na het gesprek niet wist wat er na het gesprek zou gaan gebeuren en 7,1% dit slechts een beetje voor ogen had.



Vraag 13: Tijdens het gesprek heeft de medewerker uitgelegd wat de vervolgstappen zijn.

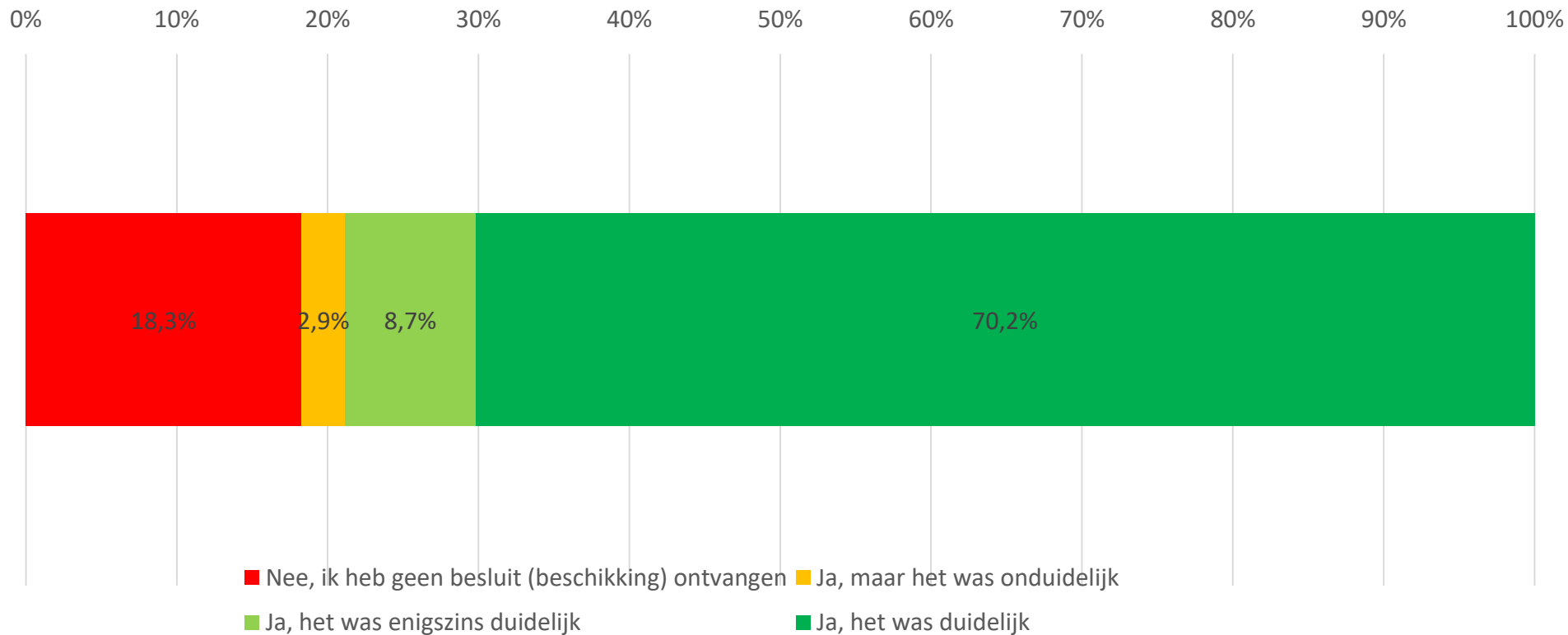
Was het voor u duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren?

Basis: n=84

# Duidelijk besluit (beschikking)



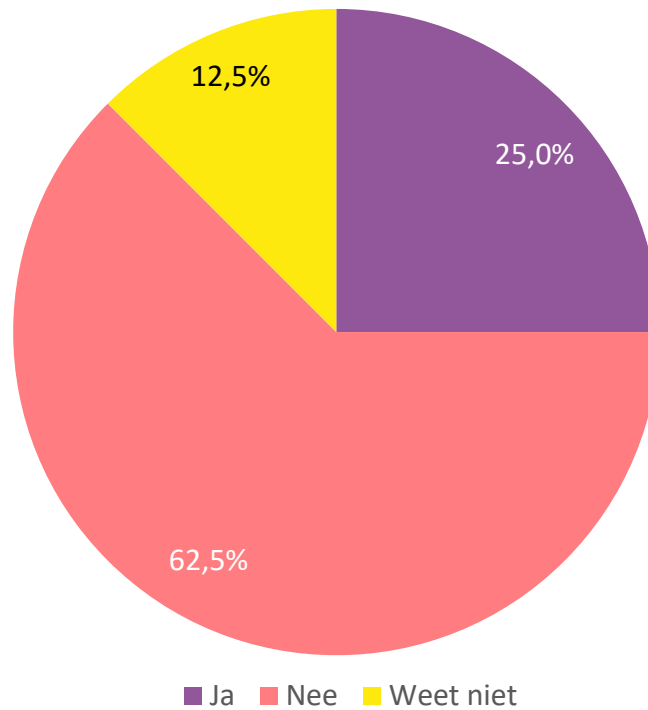
Meer dan  $\frac{3}{4}$  van de respondenten heeft een duidelijk besluit ontvangen van de gemeente. Voor 18,3% geeft aan dat zij geen besluit/beschikking hebben ontvangen (of weten dit niet meer). 2,9% van de respondenten geeft aan dat de beschikking die zij hebben ontvangen onduidelijk was.



# PGB



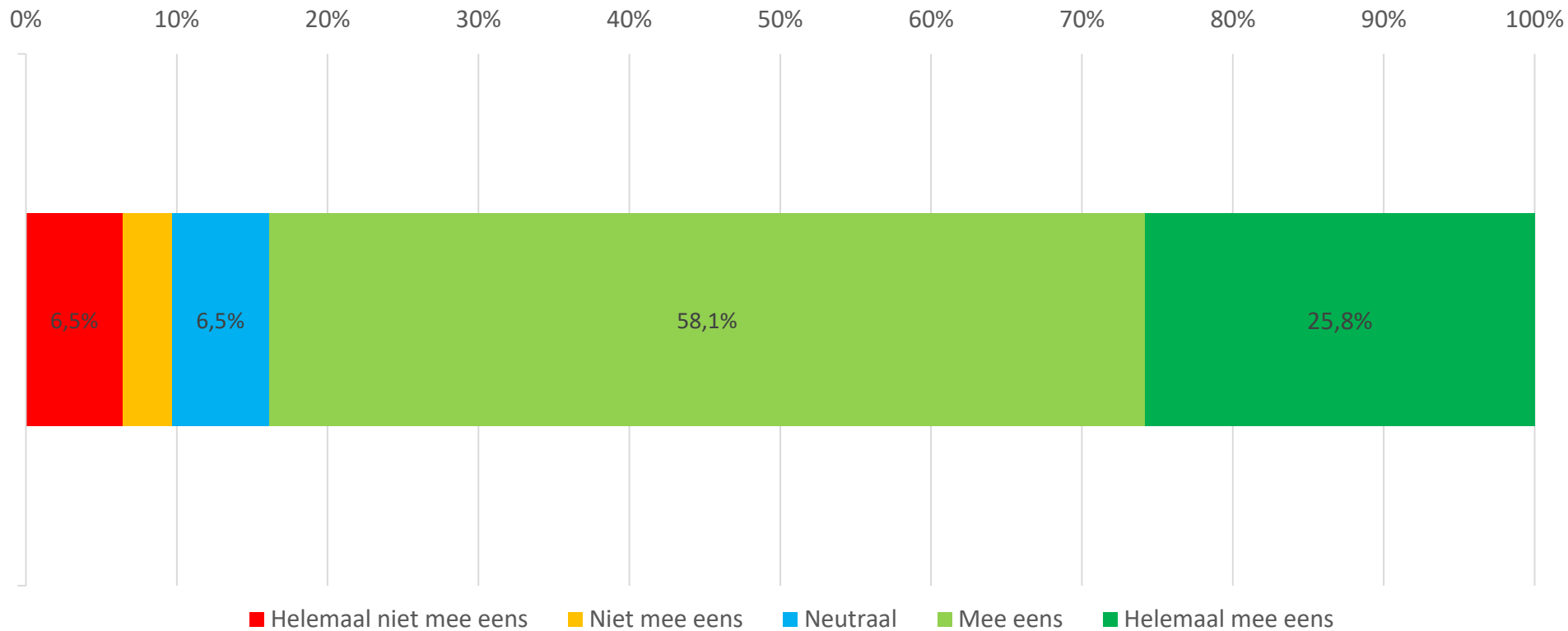
25% van de respondenten geeft aan een PGB te hebben. 12,5% weet dit niet. En 62,5% van de respondenten heeft geen PGB.



# Inbreng behandelplan



Een ruime meerderheid geeft aan dat zij het gevoel hebben gehad dat er geluisterd is naar hun inbreng bij het opstellen van het behandelplan. In 6,5% geven de respondenten aan dat dit helemaal niet het geval is.



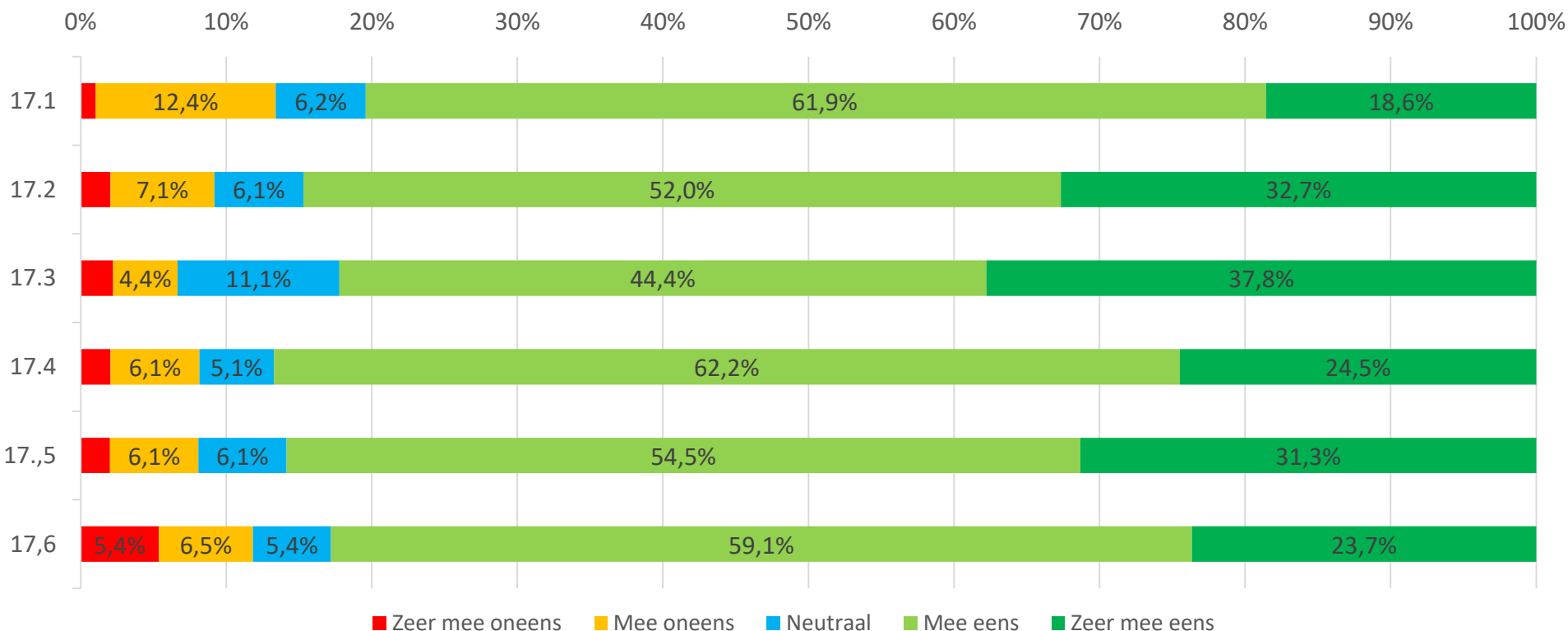
Vraag 16: Hebt u het gevoel dat er naar uw inbreng is geluisterd bij het opstellen van het behandelplan??

Basis: Allen (n=86)

# Zorgaanbieder



Overwegend wordt de zorgaanbieder goed gewaardeerd door de respondenten. Met name het gevoel van vertrouwen en het nakomen van afspraken worden goed herkend door de respondenten. Minst tevreden zijn de respondenten over 'ik heb de ondersteuning gekregen zoals afgesproken'. Dit heeft onder andere te maken met het aantal uren zorg en de eigen bijdrage.



Vraag 17.1: De zorgaanbieder is goed bereikbaar

Vraag 17.2: Ik voel me vertrouwd bij mijn zorgverlener

Vraag 17.3: De zorgaanbieder zet zich goed in

Vraag 17.4: " " komt zijn afspraken na

Vraag 17.5: " " is professioneel

Vraag 17.6: Ik heb de ondersteuning gekregen zoals afgesproken met de gemeente

Basis: Zij die ervaring hebben met een zorgaanbieder(17.1: n=79; 17.2: n=80; 17.3: n=72; 17.4: n=80; 17.5: n=81; 17.6: n=73)



# Gemiddeld cijfer zorgaanbieder

Gemiddeld geven de respondenten hun zorgaanbieder een 7,59. Als dezelfde vraag volgend jaar weer gesteld wordt kan men zien of in de gemeente Bloemendaal de prestatie is verbeterd.

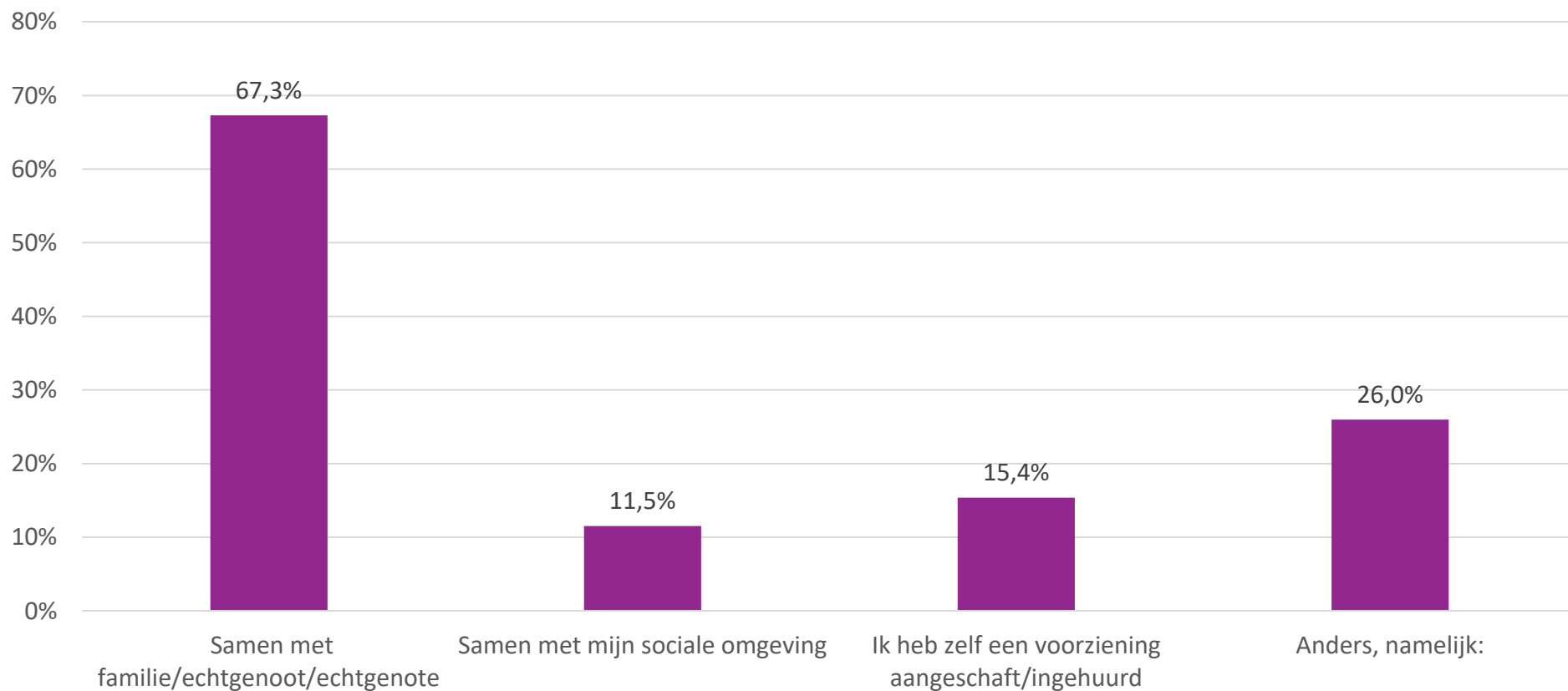


7,59

# Ondersteuningsbehoefte opgelost



Van de respondenten die geen individuele voorziening toegewezen hebben gekregen valt op dat het merendeel de ondersteuningsbehoefte heeft opgelost door dit in de familiere kring op te vangen. 15,4% van de respondenten heeft een voorziening aangeschaft/gehuurd en 11,5% heeft de ondersteuningsbehoefte opgelost in de sociale omgeving.



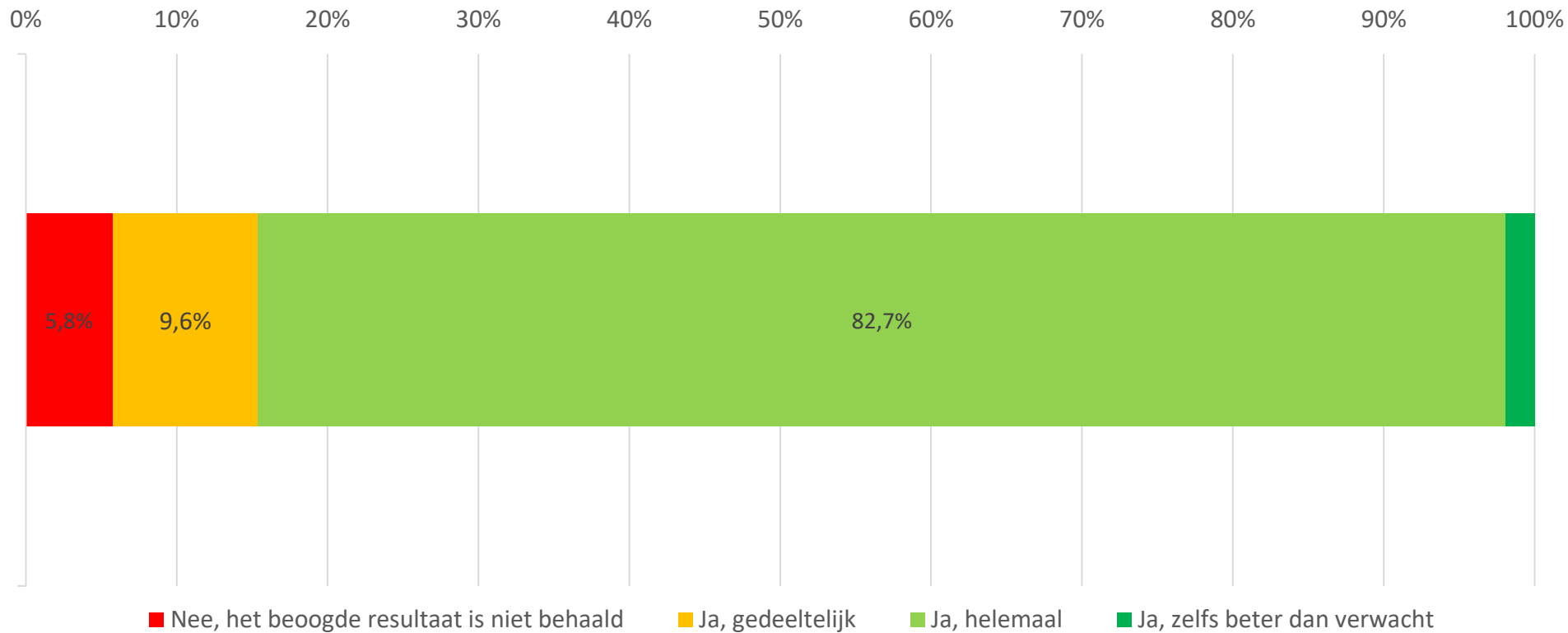
Vraag 19: Hoe heeft u uw ondersteuningsbehoefte nu opgelost? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Zij die geen voorziening hebben (n=18) \*Door een programmeerfout zijn de antwoorden 'anders, namelijk:' helaas niet geregistreerd.

# Behaalde resultaat



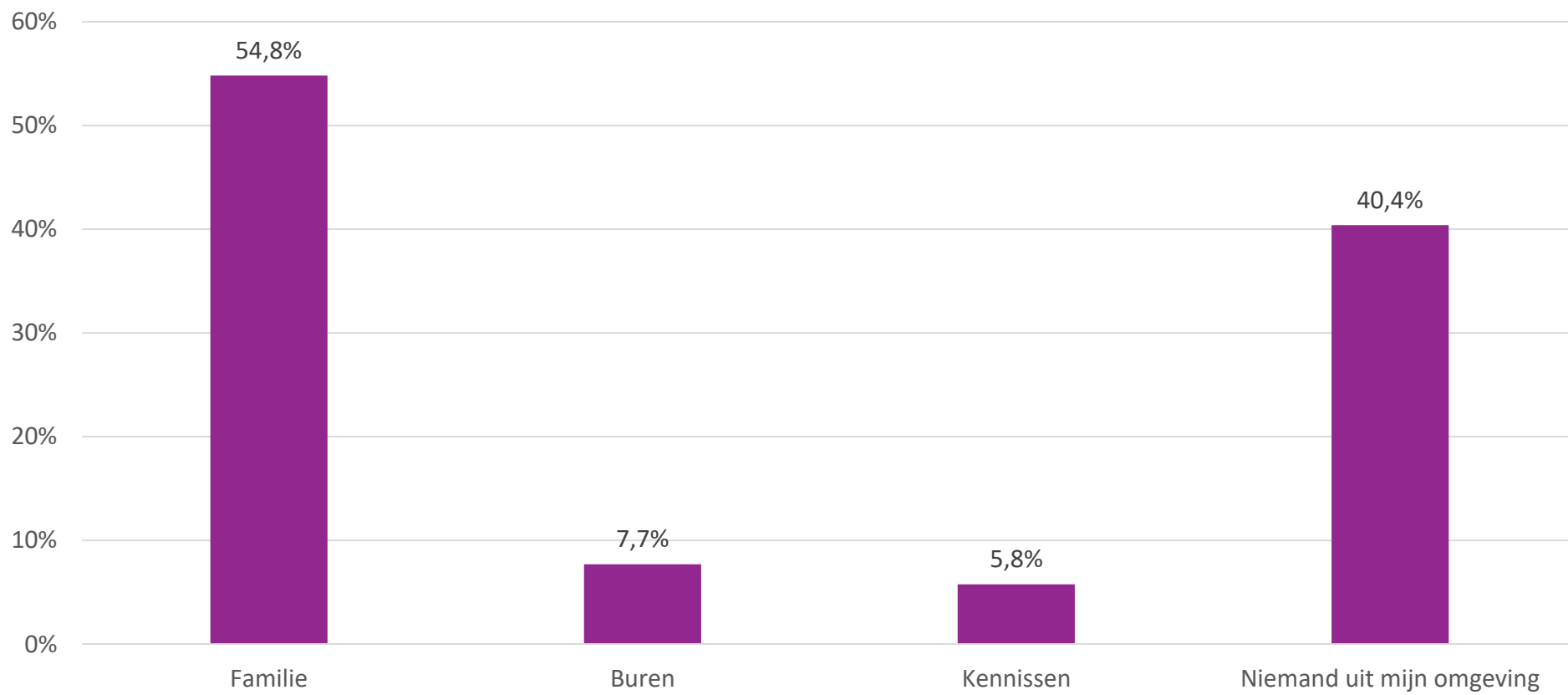
Ook op de vraag of het vooraf besproken resultaat is behaald, constateren we een substantiële groep die stelt dat het resultaat niet is behaald of slechts gedeeltelijk (14,4%). Desalniettemin is het merendeel van de respondenten tevreden over het uiteindelijke resultaat.



# Betrokken bij hulp



Een tweedeling is zichtbaar: of men krijgt vanuit de omgeving hulp van familie of men staat er alleen voor. De overige respondenten krijgen hulp van burens en/of kennissen (13,5%).



Vraag 21: Is uw omgeving betrokken bij de hulp? (meerdere antwoorden mogelijk)

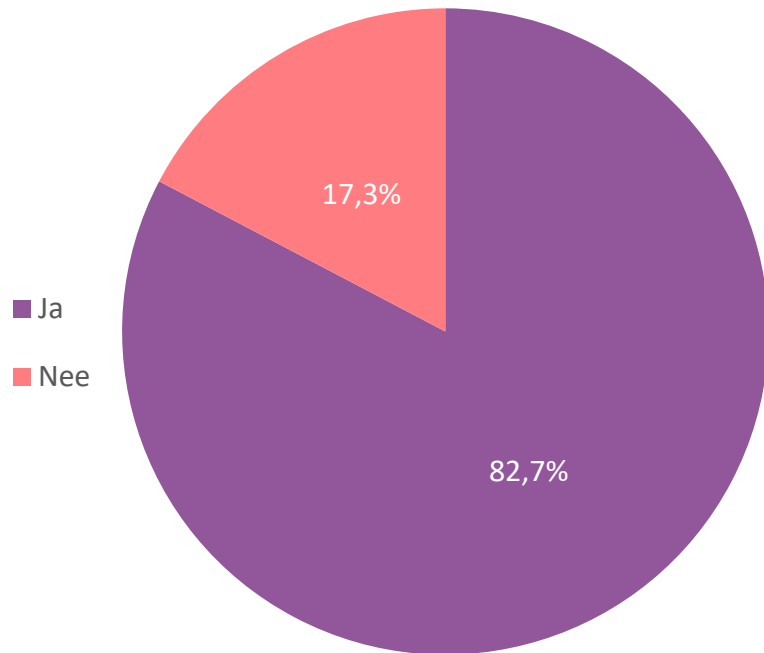
Basis: Allen (n=104)

# Ontevredenheid dienstverlening

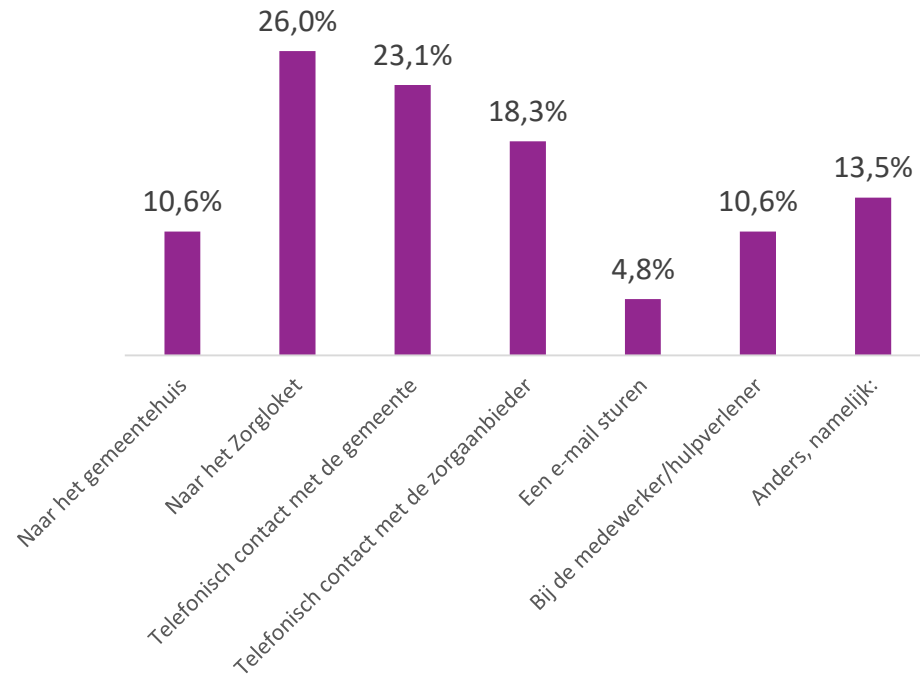


Een relatief groot deel van de respondenten (82,7%) weet waar hij/zij moet zijn met een klacht over de dienstverlening. Meer dan één op de vier respondenten zou, indien zij een klacht hebben, rechtstreeks naar het zorgloket stappen. Een vergelijkbaar percentage kiest voor telefonisch contact met de gemeente, terwijl 18,3% van de respondenten voor direct (telefonisch) contact met de zorgaanbieder zou kiezen. Bij de antwoordoptie “Anders, namelijk” worden vooral de huisarts en cliëntondersteuner genoemd.

## Vraag 22a



## Vraag 22b



Vraag 22a: Weet u waar u moet zijn als u niet helemaal tevreden bent over de dienstverlening? (van de gemeente of de zorgaanbieder)

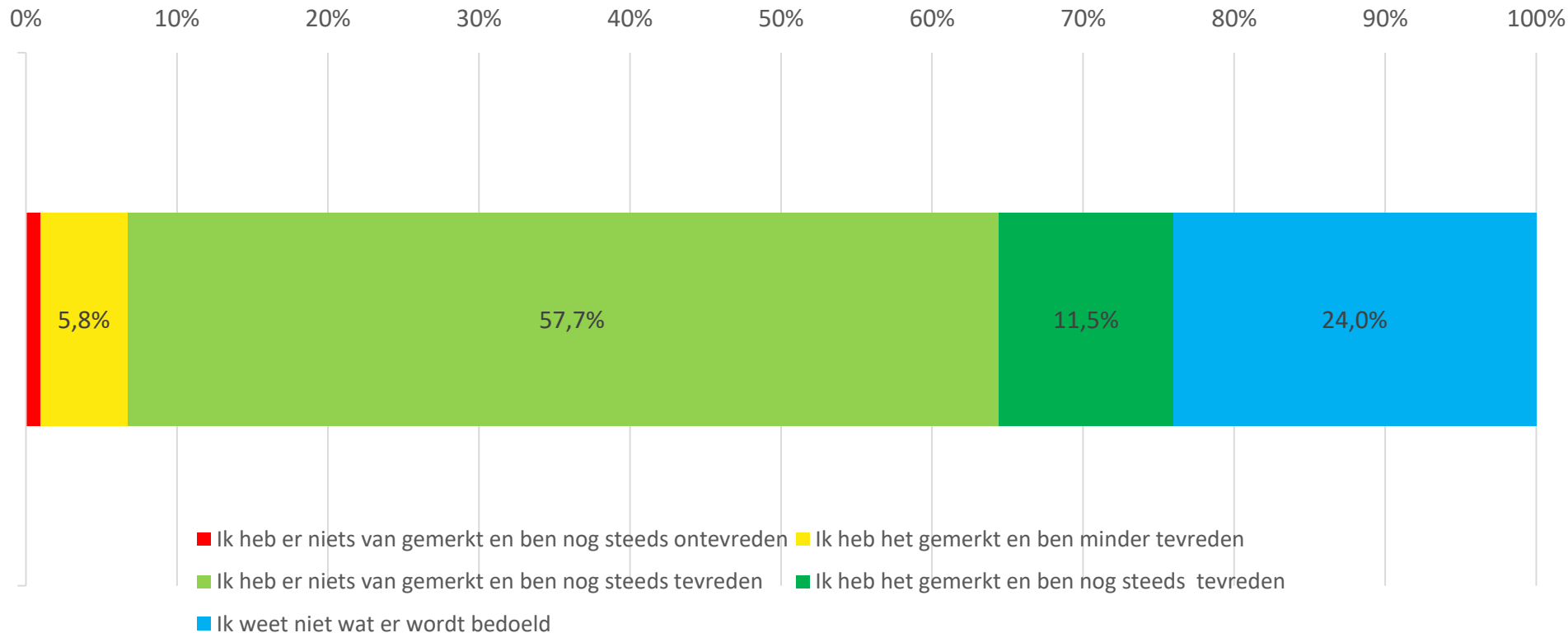
Vraag 22b: Waar zou u naartoe gaan als u niet helemaal tevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Allen (22a: n=104; 22a: n=104)

# Verandering takenpakket gemeente



Bijna  $\frac{1}{4}$  weet niet wat er bedoeld wordt met de veranderingen bij de gemeente inzake het Wmo-takenpakket. Van de respondenten die de veranderingen niet hebben gemerkt is merendeel tevreden (57,7%). Wat opvalt is dat wanneer respondenten het de veranderingen wel hebben gemerkt, het relatieve verschil tussen de respondenten die tevreden zijn en de respondenten die ontevreden zijn kleiner wordt.



# Verbeterpunten



De respondenten is ook gevraagd naar wat volgens hun de gemeente beter kan doen in de ondersteuning bij een hulpvraag. Vele respondenten hebben deze vraag gebruikt om te benadrukken dat zij tevreden zijn over de dienstverlening.

Er zijn echter ook een aantal respondenten die minder tevreden zijn of mensen die tevreden zijn maar toch verbeterpunten zien. Hieronder volgen de hoofdpunten.

- Het hebben van steeds een andere contactpersoon komt de efficiëntie niet ten goede.
- Een betere voorlichting en informatievoorziening (bv. omtrent veranderingen in voorzieningen of dienstverlening of het bespreken van alle mogelijkheden voor ondersteuning via de Wmo).
- De wachttijd ten aanzien van het aanvraagtraject duurt te lang. In de tussentijd wordt men niet of slechts mondjesmaat op de hoogte gehouden van de voortgang.
- De eigen bijdrage is soms onevenredig hoog in vergelijking met de (financiële) situatie van de cliënt.



# Conclusie



Opent uw ogen!

# Algemene conclusie



Over het algemeen kan men uit de resultaten opmaken dat er een positief beeld heerst bij de cliënten betreffende de dienstverlening van de gemeente Bloemendaal.

Het contact dat de respondenten met de gemeente hebben gehad wordt op alle punten overheersend positief beoordeeld. Met name over de snelheid van de dienstverlening en de mate waarin de respondent serieus wordt genomen, is men (zeer) tevreden (92,1-94,8%). Verder is ongeveer zeven op de acht respondenten tevreden over het gesprek met de consultant(e).

De onderdelen waarop relatief gezien iets minder goed wordt gescoord – maar nog steeds goed – betreffen de duidelijkheid van het gespreksverslag en de afhandeling van de hulpvraag. Dit zien we terug in de open antwoorden van de respondenten, waaruit blijkt dat de informatievoorziening en voorlichting in sommige gevallen te wensen overlaat.

Desondanks is de tendens dat de ervaren kwaliteit van de dienstverlening in zijn algemeenheid als goed wordt beschouwd (respectievelijk 83,6% en 84%).

Er zijn echter ook zaken die beter onder de aandacht gebracht kunnen worden bij cliënten. Te denken valt aan het beter communiceren van de mogelijkheid van het opstellen van een persoonlijk plan en verhelderen dat men zich kan wenden tot een onafhankelijke cliëntondersteuner, indien hiertoe de behoefte bestaat.

Tot slot is een opvallend resultaat dat de respondenten minder tevreden blijken te zijn over de dienstverlening van de gemeente naarmate men meer op de hoogte zijn van de veranderingen van taken bij de gemeente inzake de Wmo.

# Onderzoeksverantwoording



**Doelgroep:** Wmo-cliënten met een individuele voorziening in de gemeente Bloemendaal  
**Steekproefkader:** A-selecte steekproef van Wmo-cliënten met een individuele voorziening  
**Veldwerkmethode:** Online en telefonische enquête  
**Veldwerkperiode:** Week 25 t/m 27

**Rapportage:** In deze rapportage zijn de resultaten van de online en telefonische enquêtes verwerkt.

Doelgroep	Ontvangen clients	Geen deelname	Online deelname	Telefonische deelname	Respons	Respons- percentage
Wmo Bloemendaal	264	160	52	52	104	39,4%