

**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek Wmo  
2020**

Gemeente Bloemendaal





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeente Bloemendaal heeft Zorgfocuz gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2020 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Bloemendaal 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 dit onderzoek zijn Wmo cliënten opgenomen die in 2020 een nieuwe beschikking voor een Wmo-voorziening hebben gekregen. Voor het onderzoek zijn 602 cliënten aangeschreven.

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van deelnemers recenter na de aanvraag van de hulp worden bevroegd. Na afloop van elk kwartaal werd een mailing verzonden naar deelnemers die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd. 46% van de deelnemers heeft de vragenlijst ingevuld.

## Beantwoording centrale vraagstelling

### *Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?*

Deelnemers zijn over het algemeen tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 80% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 81% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (84%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 22% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, dit is 10% minder dan in 2019.

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

Voor 85% 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 84% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. 81% van de deelnemers te spreken over de hulp bij het huishouden en 83% over begeleiding bij dagbesteding.

### *Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?*

79% 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 83% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. In 4% van de gevallen heeft de hulp dit effect niet.

# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2020

## Gemeente Bloemendaal

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clïent 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 onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	602
Ingevuld	276
Respons	46%

### CONTACT



**80%**

wist waar zij moest zijn



**81%**

werd snel geholpen



**90%**

voelde zich serieus genomen



**84%**

zocht samen naar oplossing

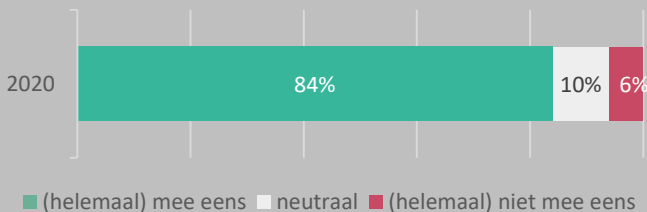


**22%**

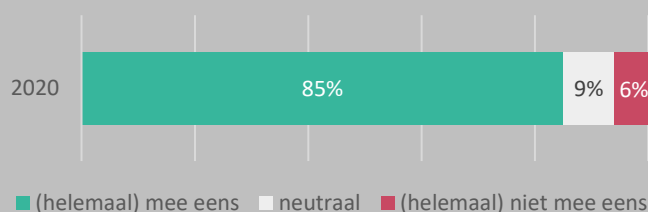
wist van cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

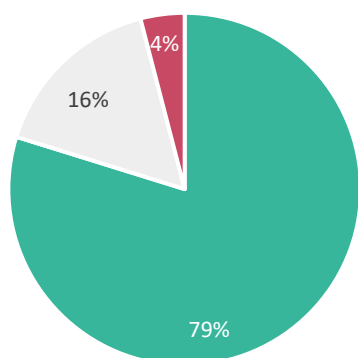
**Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit**



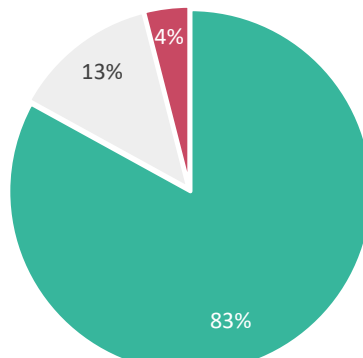
**De ondersteuning past bij mijn hulpvraag**



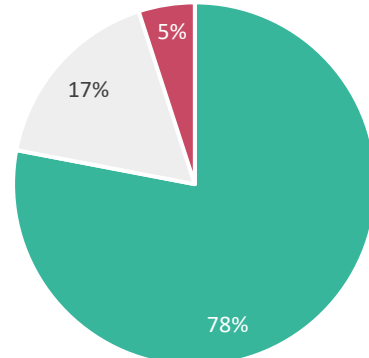
**Door de ondersteuning die ik krijg:**



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

### RESULTAAT



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
<b>1.3 Status van dit rapport en leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Kwaliteit van de ondersteuning</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Effect van de ondersteuning</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Ondersteuning vanuit de gemeente</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Algemene tevredenheid ondersteuning</b>	<b>11</b>

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bloemendaal 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), huishoudelijke ondersteuning, of begeleiding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de ondersteuning te verbeteren. 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 cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag 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 cliënten 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.
- 4) De ondersteuning vanuit de gemeente: per soort ondersteuning (huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding enzovoort) is uitgevraagd hoe tevreden cliënten zijn. Hierdoor krijgt de gemeente Bloemendaal een scherp inzicht in de tevredenheid van de cliënten per ondersteuningsvorm.
- 5) Algemene tevredenheid ondersteuning: tot slot is cliënten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de ontvangen ondersteuning.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Bloemendaal die in 2020 gebruik gemaakt hebben van Wmo-hulp. In dit onderzoek zijn cliënten opgenomen die in 2020 een nieuwe beschikking voor een Wmo-voorziening hebben gekregen.

### 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden deelnemers die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder. Deelnemers hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

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

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de ondersteuning
- 3) Effect van de ondersteuning

Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Bloemendaal zijn de volgende thema's toegevoegd aan de vragenlijst:

- 4) Ondersteuning vanuit de gemeente
- 5) Algemene tevredenheid ondersteuning

De gebruikte vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport.

### 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 alsook de bijbehorende respons.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	602
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	276
Netto responspercentage	46%
Nauwkeurigheidsmarge	4,3%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-deelnemers deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle inwoners met een Wmo-indicatie). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,3% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 75,7% en 84,3% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>1</sup> De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens. Resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

## 1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een definitieve rapportage van de resultaten.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning, effect van de ondersteuning op het leven van de respondent, de ondersteuning vanuit de gemeente en de algemene tevredenheid met de ondersteuning.

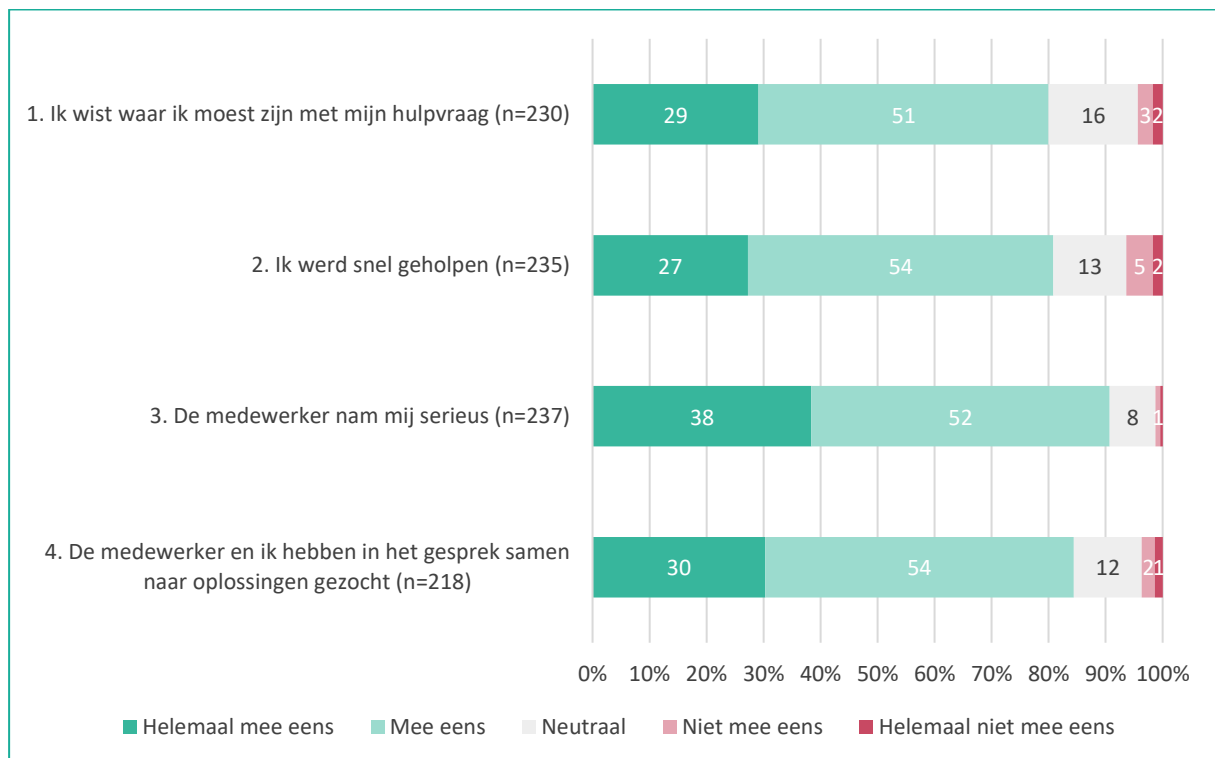
<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. 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). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen.

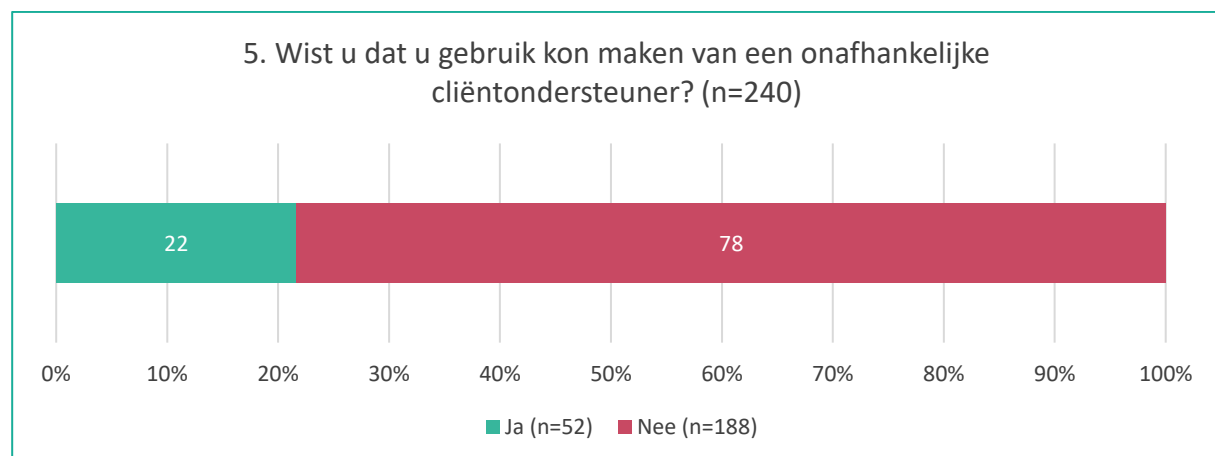
## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente Bloemendaal. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van inwoners behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2020 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



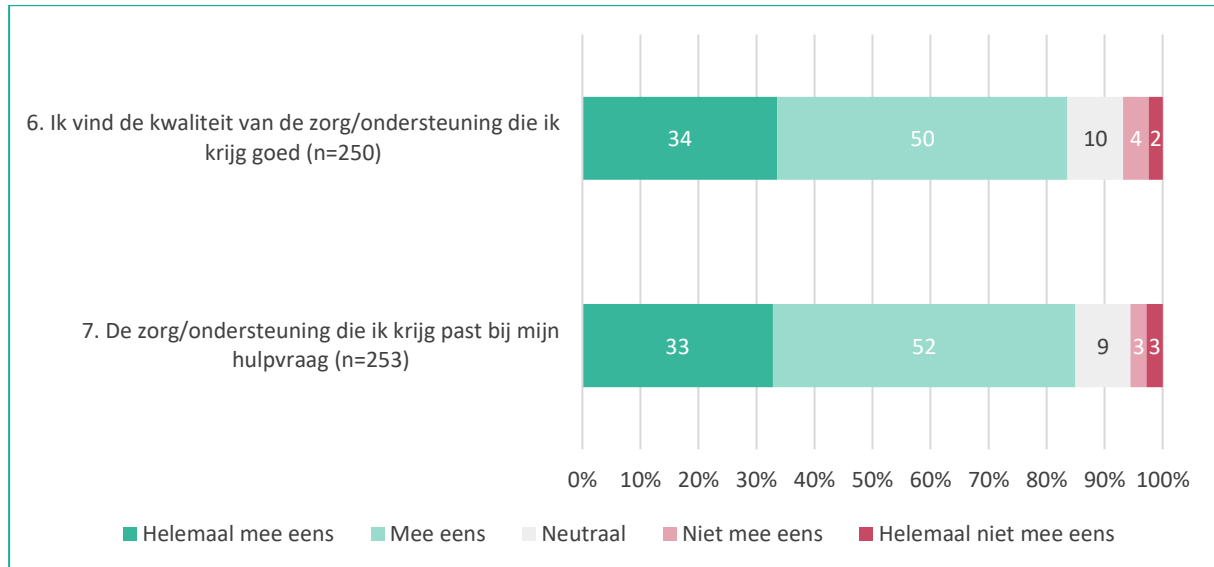
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=4); v2 (n=2); v3 (n=3); v4 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=31); v2 (n=29); v3 (n=28); v4 (n=42).





## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

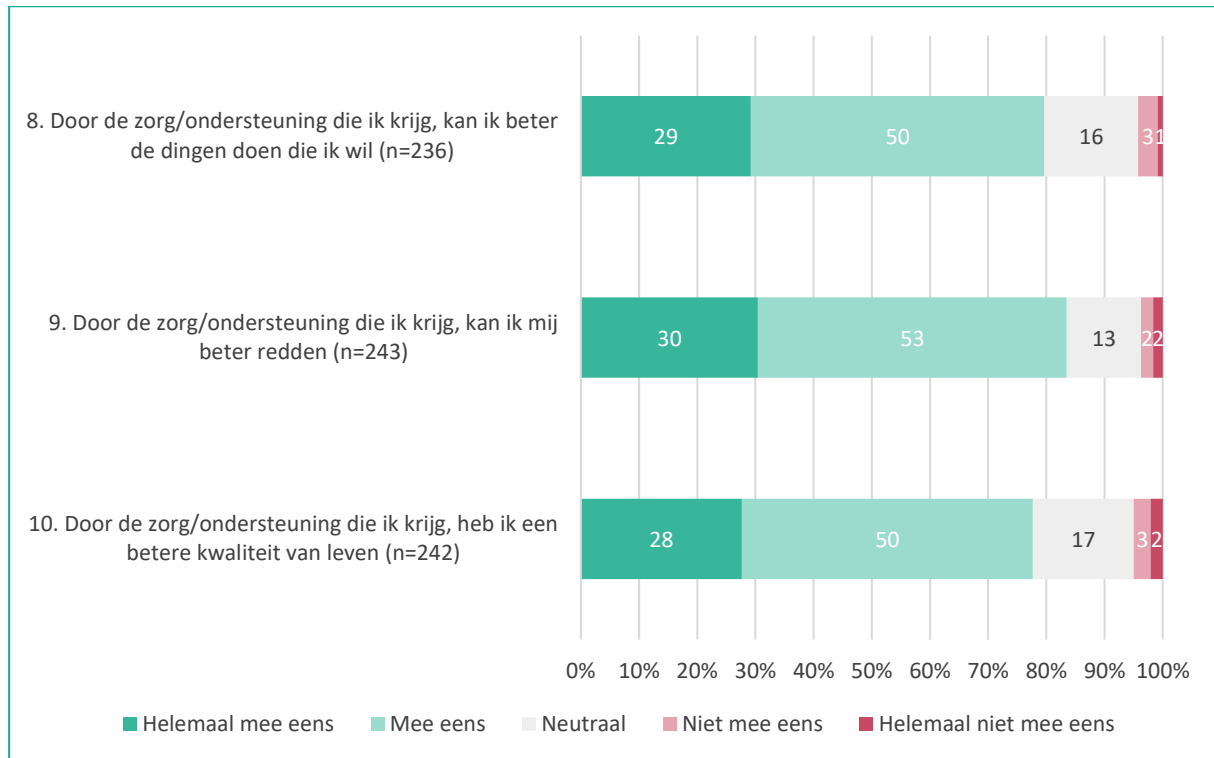
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-beschikking of -machtiging ontvangen. Middels deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning, begeleiding, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=4); v7 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=15); v7 (n=13).

## 2.3 Effect van de ondersteuning

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



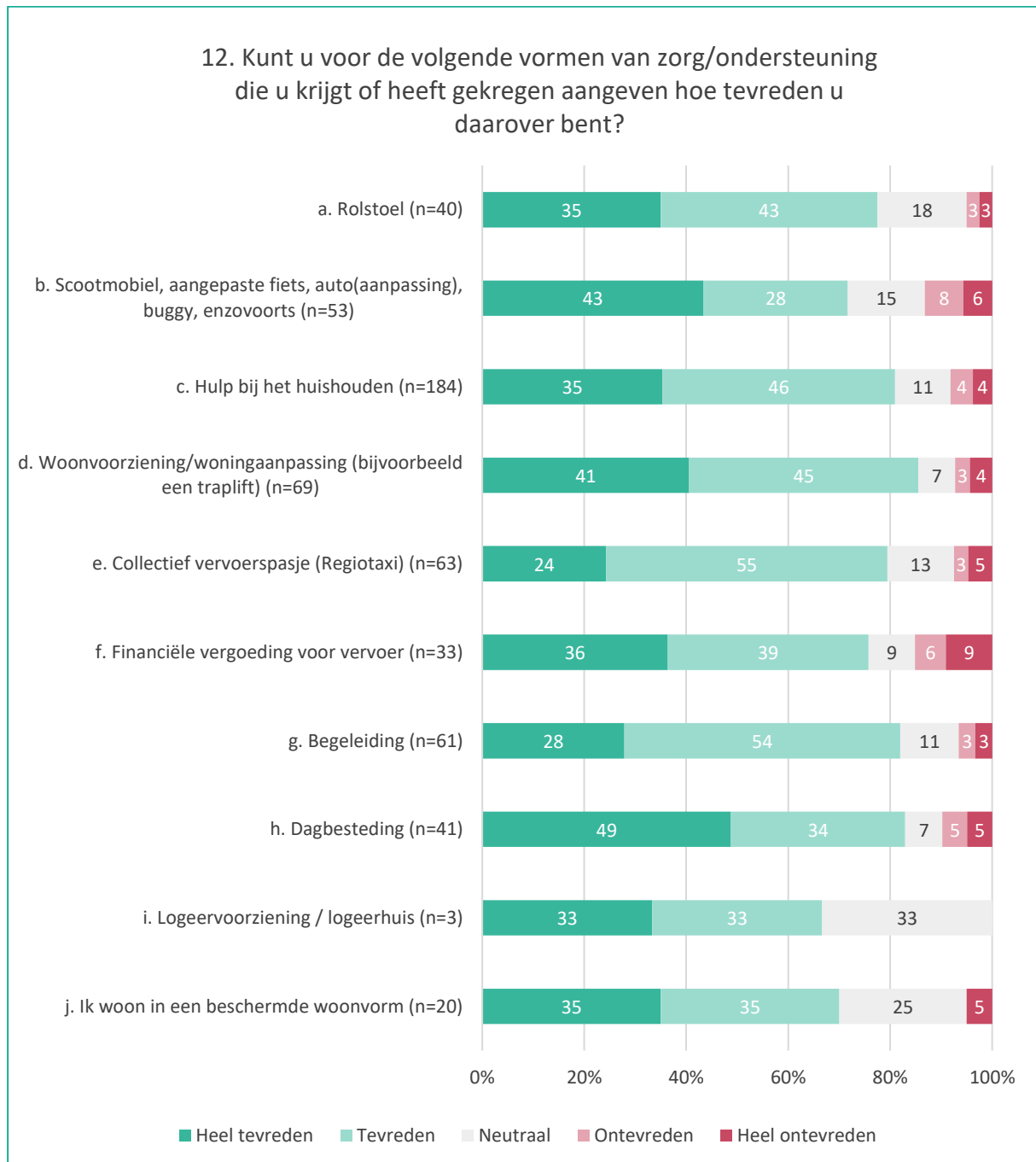
Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=5); v9 (n=6); v10 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=25); v9 (n=20); v10 (n=19).

Hieronder volgt een samenvatting op vraag **11 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen?'**. In totaal hebben 72 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

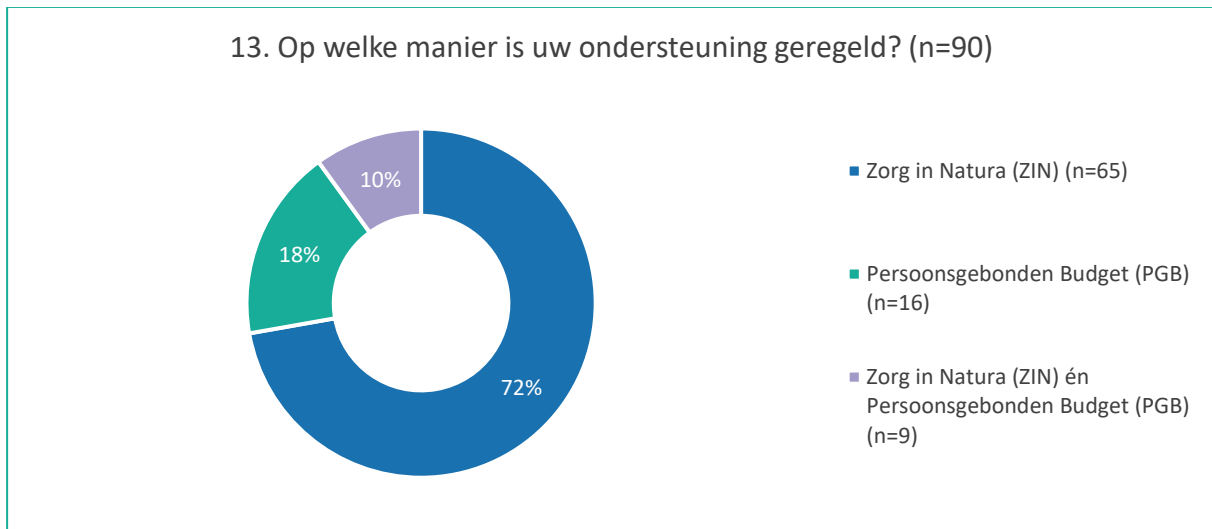
- Een groot deel van de deelnemers geeft aan tevreden te zijn. De goede kwaliteit en vriendelijkheid worden als positieve punten benoemd.
- Meerdere deelnemers zijn ontevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. Hierbij geven vijf deelnemers aan ontevreden te zijn over de hoeveelheid hulp die zij ontvangen. Verder benoemen drie deelnemers dat de huishoudelijke hulpen vaak wisselen, wat als onprettig wordt ervaren. Tot slot geven vier deelnemers aan ontevreden te zijn over de lange levertijd van de hulpmiddelen.
- Een enkeling geeft aan te weinig zorg te ontvangen. Zij hebben het idee meer zorg nodig te hebben. Een aantal deelnemers doelt hiermee op het soort zorg dat niet toereikend is, anderen doelen op de hoeveelheid uren ondersteuning die men ontvangt.
- Een aantal deelnemers laat weten de opstelling van de gemeente 'star' te vinden. Zij hebben het idee dat de gemeente niet bereid is om mee te denken en een oplossing op maat te bieden.
- Enkele deelnemers benoemen dat de ondersteuning inmiddels is stopgezet.
- Een enkele deelnemer laat weten door de gemeente van het kastje naar de muur te worden gestuurd.
- Tot slot laat één deelnemer weten dat niet duidelijk is welke rol de onafhankelijk cliëntondersteuner heeft.

## 2.4 Ondersteuning vanuit de gemeente

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



## 2.5 Algemene tevredenheid ondersteuning



Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=133.

14. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de Wmo in het algemeen? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=246)

	<i>n</i>	%
<b>1</b>	12	4,9
<b>2</b>	4	1,6
<b>3</b>	3	1,2
<b>4</b>	5	2,0
<b>5</b>	8	3,3
<b>6</b>	11	4,5
<b>7</b>	52	21,1
<b>8</b>	75	30,5
<b>9</b>	48	19,5
<b>10</b>	28	11,4
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,4</b>	

**Uw contactpersonen**

Tineke Ellens – [t.ellens@zorgfocuz.nl](mailto:t.ellens@zorgfocuz.nl)

Jochem Duinhof – [j.duinhof@zorgfocuz.nl](mailto:j.duinhof@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)