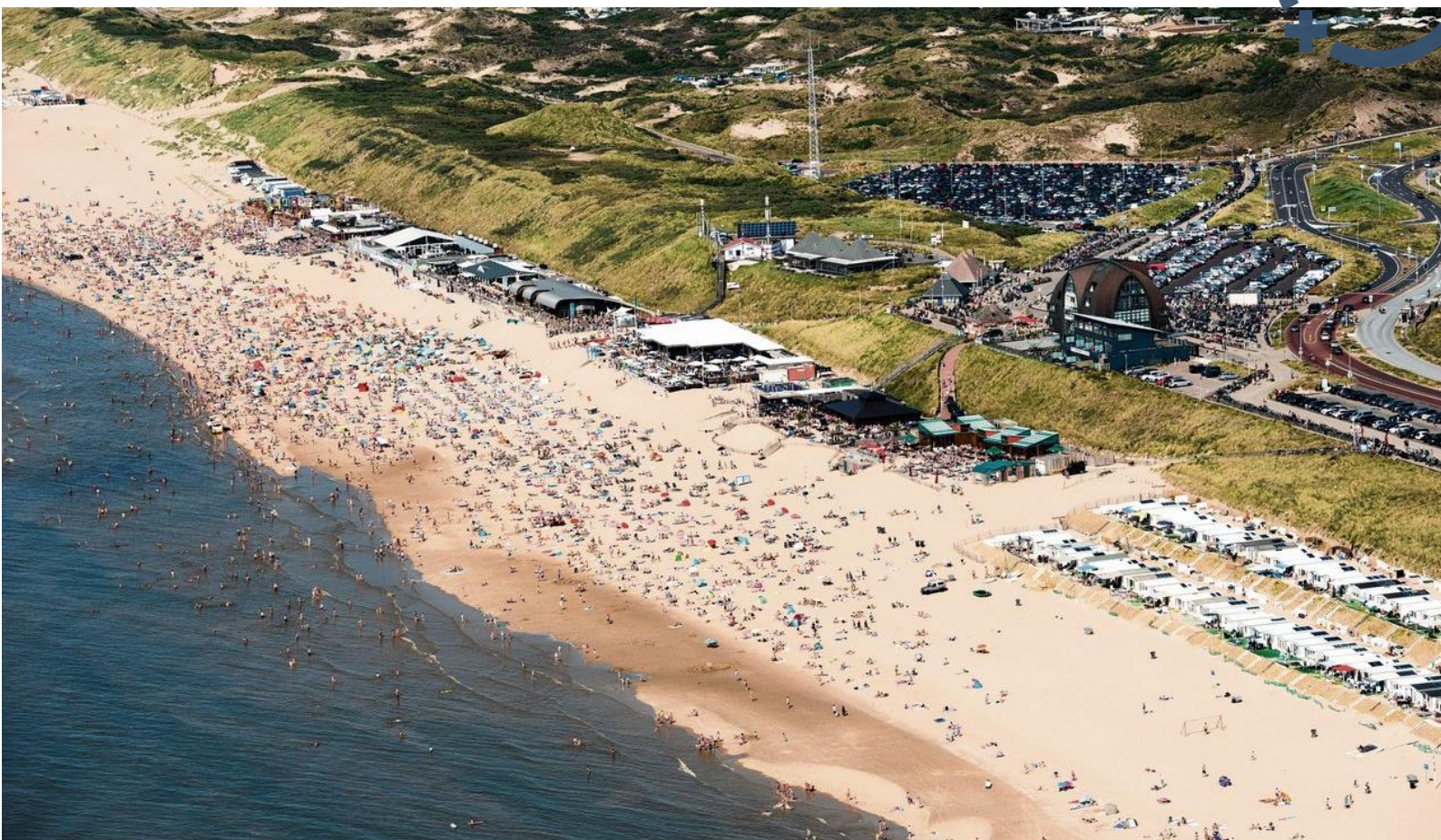


RAPPORT

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Gemeente Bloemendaal





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Bloemendaal heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2023 uit te voeren. Met dit onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan de verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo-ondersteuning hebben gedaan of vanwege een herbeoordeling contact hebben gehad met het Wmo-loket en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar cliënten die in het kwartaal ervoor Wmo-ondersteuning toegekend hadden gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 483 cliënten een uitnodiging ontvangen; 207 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (43%).

Beantwoording centrale vraagstellingen

Hoe ervaren respondenten de toegang tot de Wmo?

Respondenten zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 86% van de respondenten geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden, voor slechts 3% was dit niet duidelijk. 84% geeft aan snel te zijn geholpen. Het grootste deel van de respondenten voelde zich serieus genomen (94%). Een meerderheid (86%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 23% dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van de respondenten die niet van de cliëntondersteuner wisten, had 12% er wel graag gebruik van gemaakt. 91% van de respondenten geeft aan nooit overwogen te hebben een klacht in te dienen. Van de respondenten die wel een klacht hebben ingediend, wist 50% van de respondenten waar ze de klacht konden indienen, tegenover 17% die dit niet wist en moeilijk te achterhalen vond.

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

Voor 91% van de respondenten is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Volgens 2% sluit de ondersteuning echter niet goed aan. Over de kwaliteit van de hulp is de grote meerderheid tevreden. 88% van de respondenten vindt de ondersteuning van goede kwaliteit.

Ervaren respondenten een effect van de ondersteuning op hun leven?

85% van de respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 85% aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Voor 81% is de kwaliteit van leven verbeterd door de ondersteuning, in 4% van de gevallen heeft de ondersteuning dit effect echter niet.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

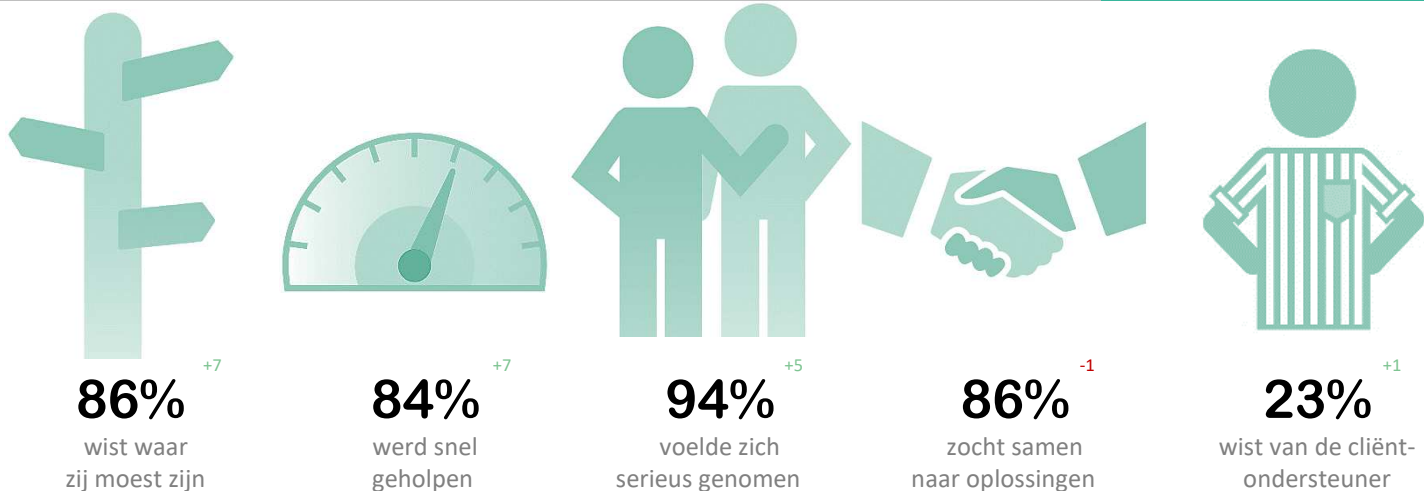
Gemeente Bloemendaal

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2023. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en een individuele voorziening hebben ontvangen (Wmo-cliënten). Respondenten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

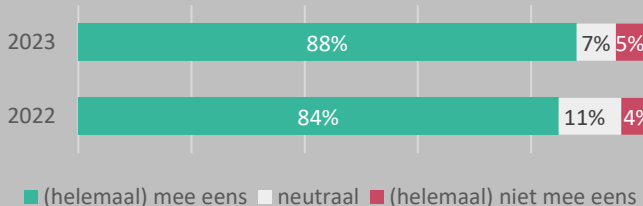
Uitgenodigd	483
Ingevuld	207
Respons	43%

CONTACT

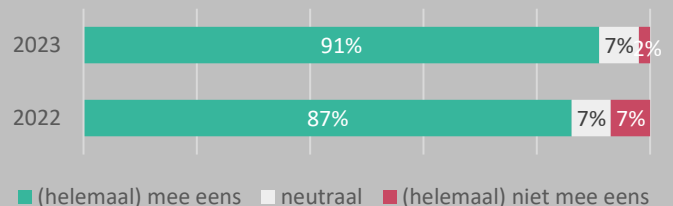


KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

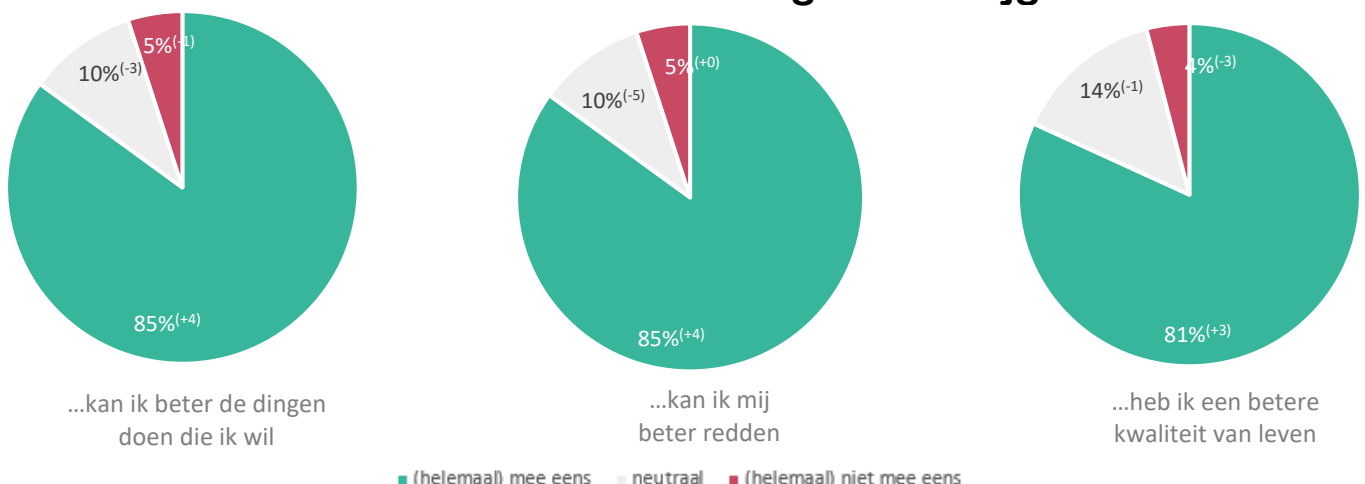


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



RESULTAAT

Door de ondersteuning die ik krijg:





Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstellingen	1
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Toegang tot de ondersteuning	7
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	10
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	11
2.4 Ondersteuning vanuit de Gemeente	12
2.5 Algemene tevredenheid ondersteuning	13



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bloemendaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (RegioRijder), huishoudelijke ondersteuning 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 respondenten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een 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. Na een gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de respondenten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente 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 respondenten zijn. Hierdoor krijgt de gemeente Bloemendaal een scherp inzicht in de tevredenheid van de cliënten per ondersteuningsvorm.
- 5) Algemene tevredenheid ondersteuning: tot slot is respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de ontvangen ondersteuning.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Bloemendaal die in 2023 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo-ondersteuning hebben gedaan of vanwege een herbeoordeling contact hebben gehad met het Wmo-loket 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 aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Clïënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de clïënten een herinneringsbrief met antwoordenvelop 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 Bloemendaal zijn daarnaast twee thema's toegevoegd. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op
- Ondersteuning vanuit de gemeente
- Algemene tevredenheid ondersteuning

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten 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 respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	483
Aantal meegenomen vragenlijsten	207
Responspercentage	42,9%
Nauwkeurigheidsmarge	5,2%

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 2023 ondersteuning hebben aangevraagd of vanwege een herbeoordeling contact hebben gehad met het Wmo-loket en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen). 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 (namelijk alle Wmo-clïënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd). 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 5,2% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5,2% 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 44,8% en 55,2% zijn.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



1.3 Leeswijzer

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

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Geen mening', 'N.v.t' en 'Weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Indien de percentages van de grafieken niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

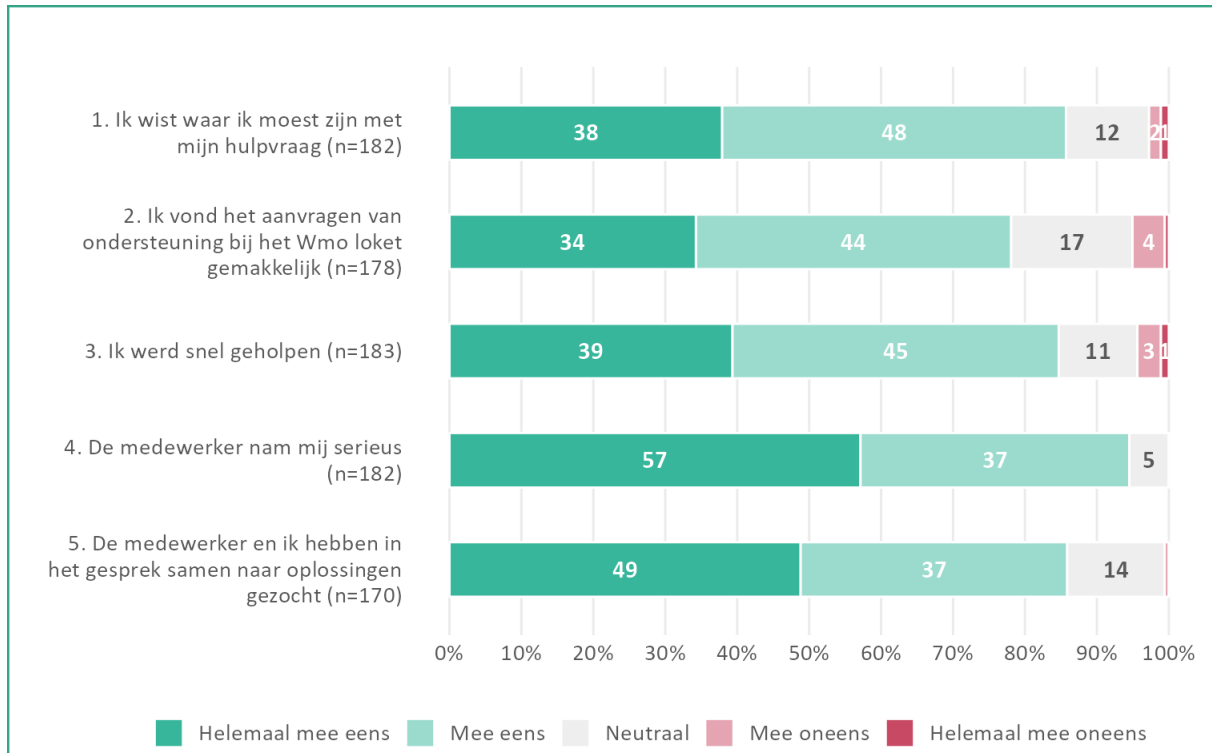
De toelichtingen bij de open vragen worden in het bijlagenrapport weergegeven. De toelichtingen zijn hierin integraal en geanonimiseerd opgenomen.



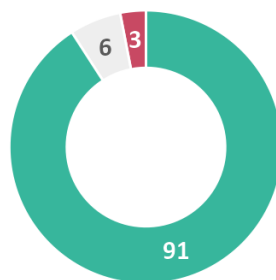
2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Respondenten die in 2023 een gesprek hebben gehad is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



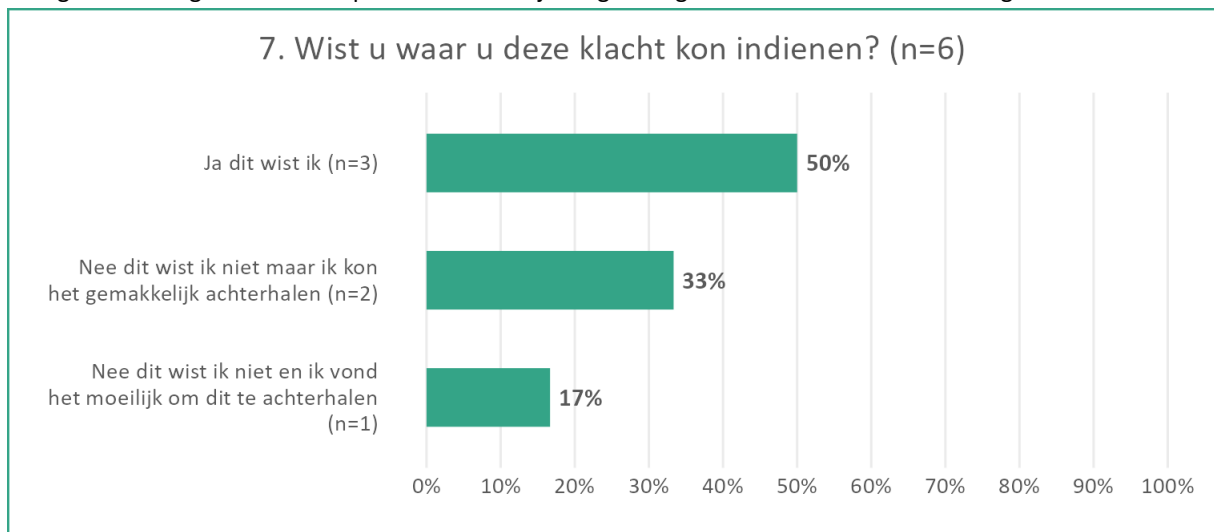
6. Heeft u wel eens een klacht over het Wmo-loket ingediend of dit overwogen? (n=197)



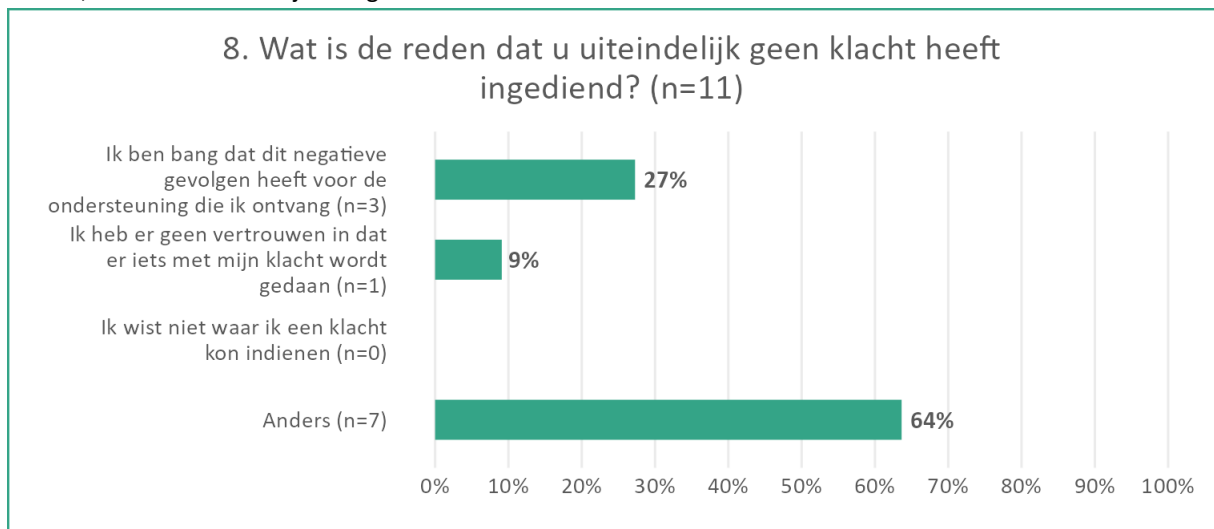
- Nee, ik heb nog nooit overwogen om een klacht in te dienen
- Ja, ik heb dit overwogen maar uiteindelijk geen klacht ingediend
- Ja, ik heb wel eens een klacht ingediend



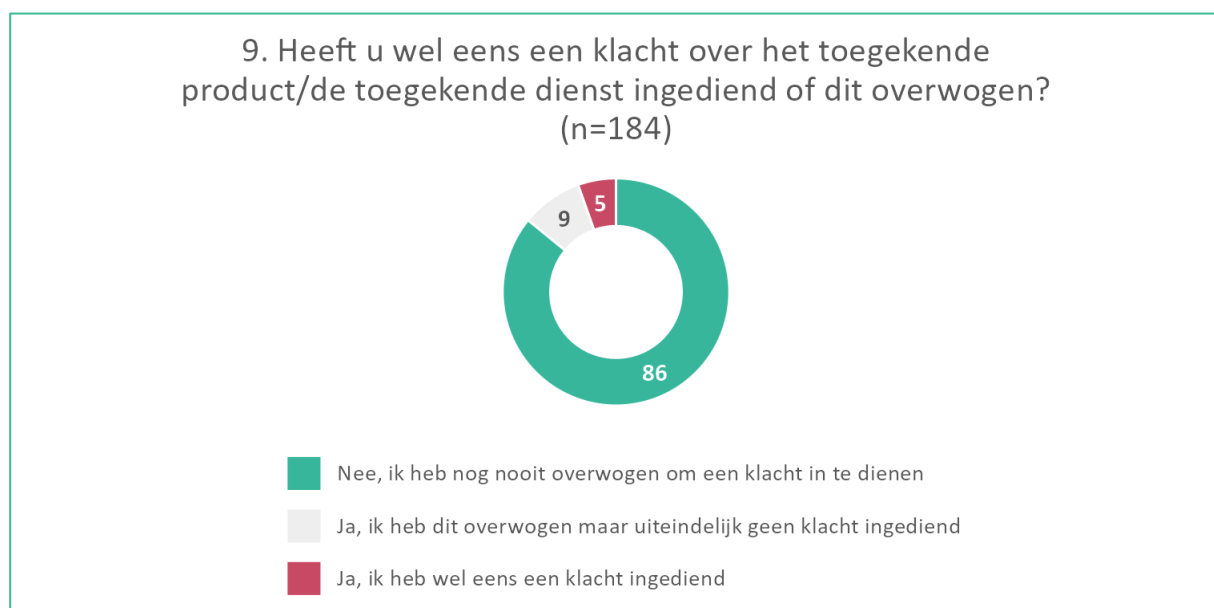
Vraag 7 is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 6 aangaven een klacht te hebben ingediend.



Vraag 8 is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 6 aangaven te hebben overwogen een klacht in te dienen, maar dit uiteindelijk niet gedaan hebben.

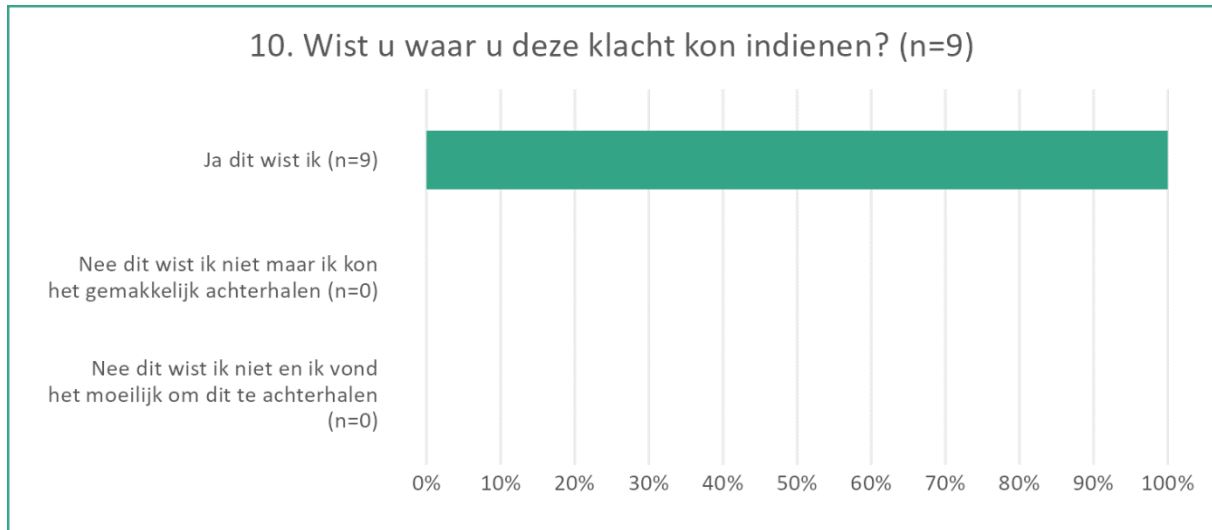


Toelichtingen op de antwoordoptie 'anders' zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

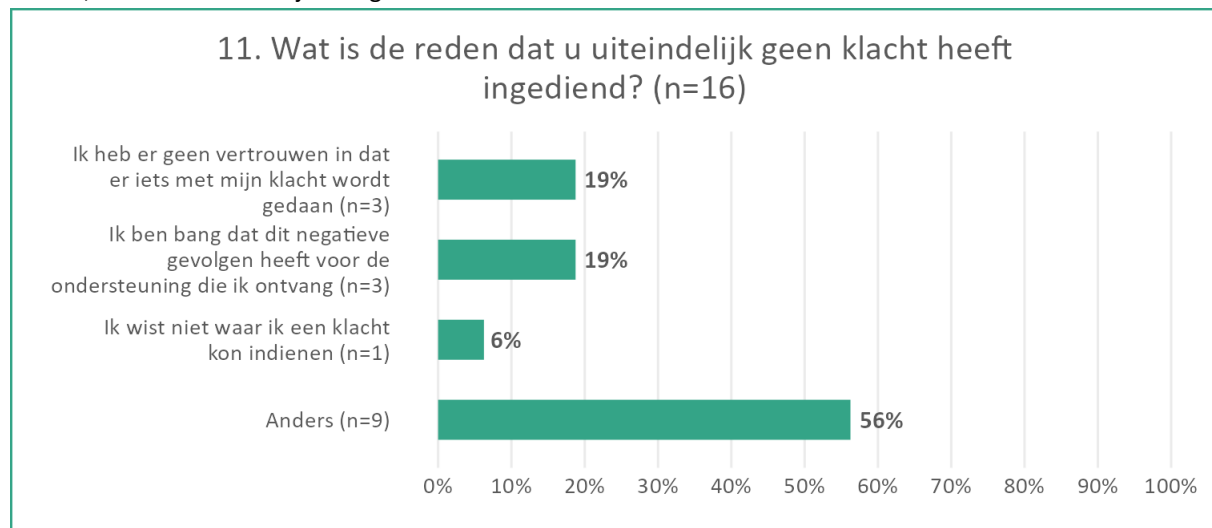




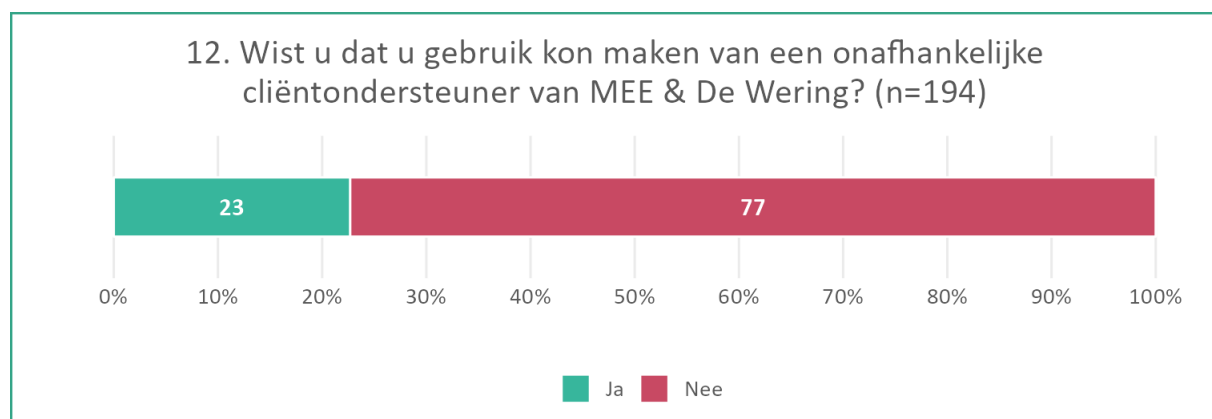
Vraag 10 is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 9 aangaven een klacht te hebben ingediend.



Vraag 11 is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 9 aangaven te hebben overwogen een klacht in te dienen, maar dit uiteindelijk niet gedaan hebben.

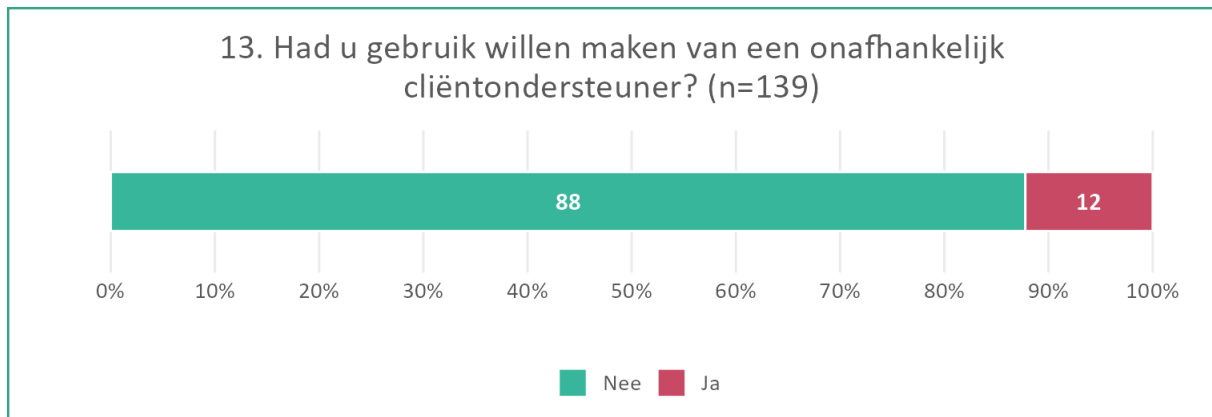


Toelichtingen op de antwoordoptie 'anders' zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



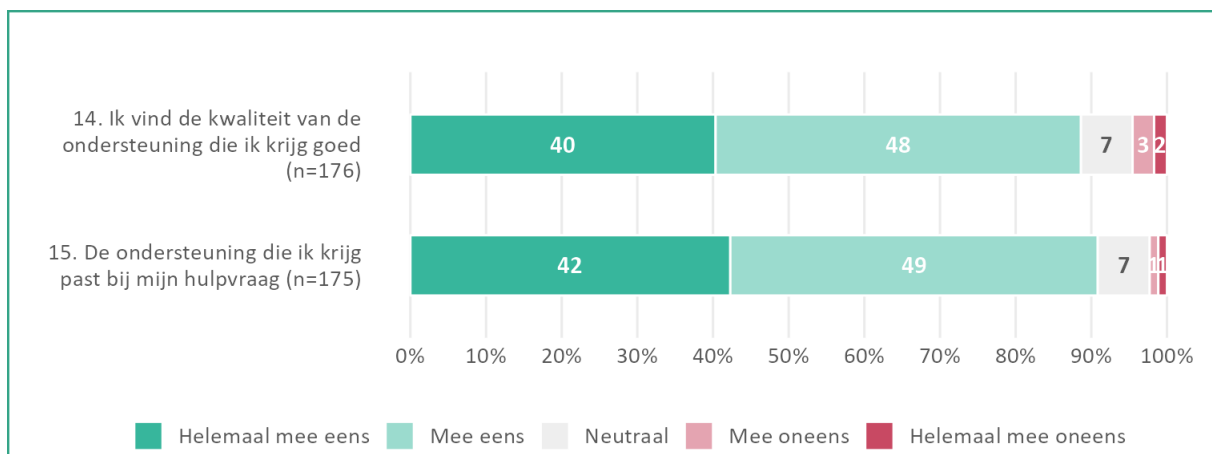


Vraag 13 is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 12 'Nee' aankruisten en die dus niet wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner van Stichting MEE & De Wering.



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

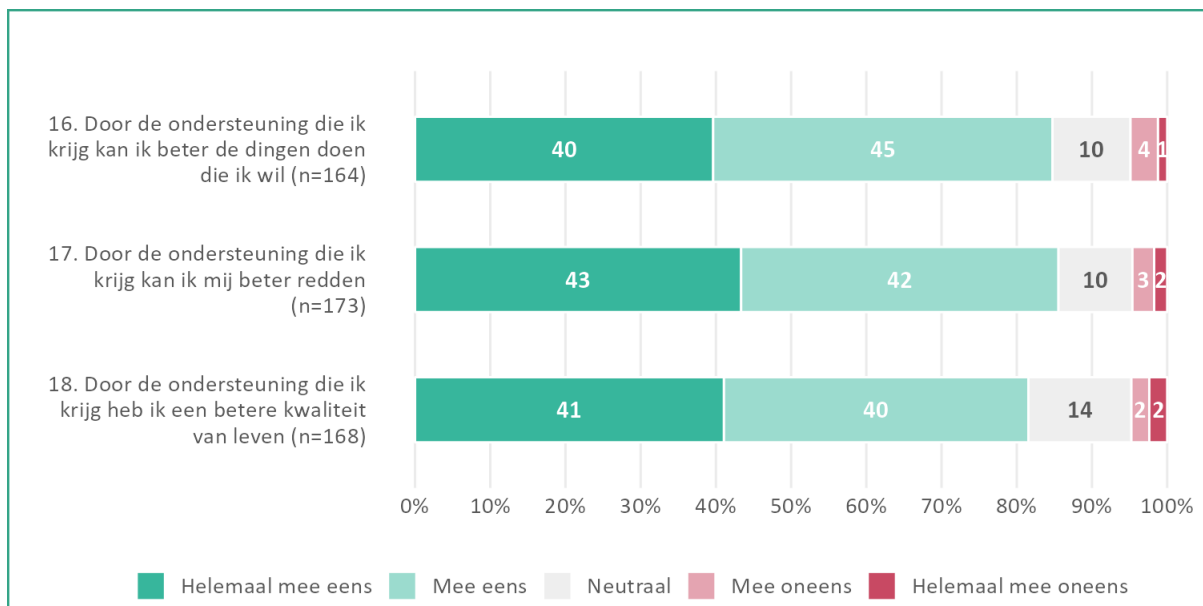
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de ondersteuning.





2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

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 dit doel.

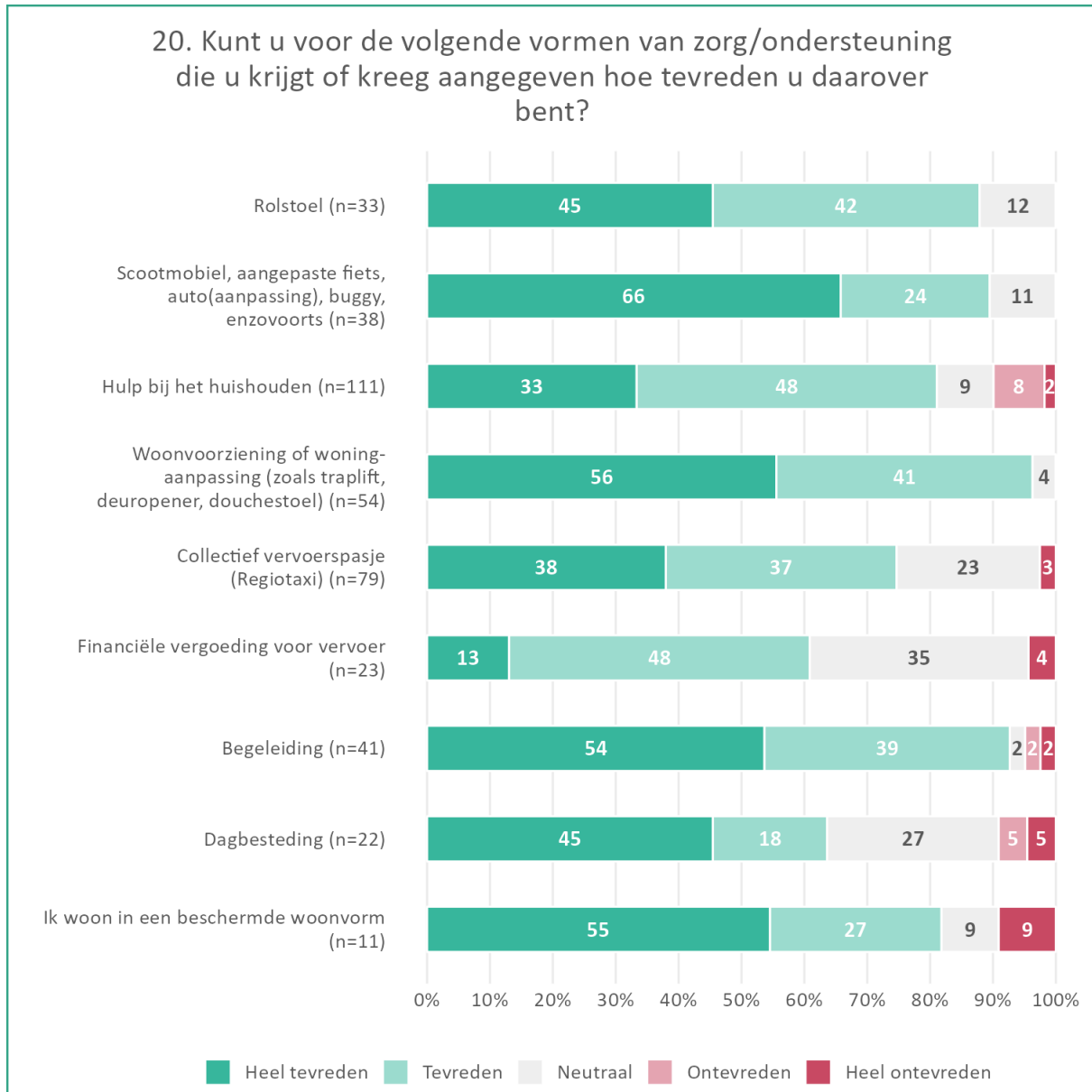


Vraag 19

De toelichtingen bij vraag 19 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.4 Ondersteuning vanuit de Gemeente

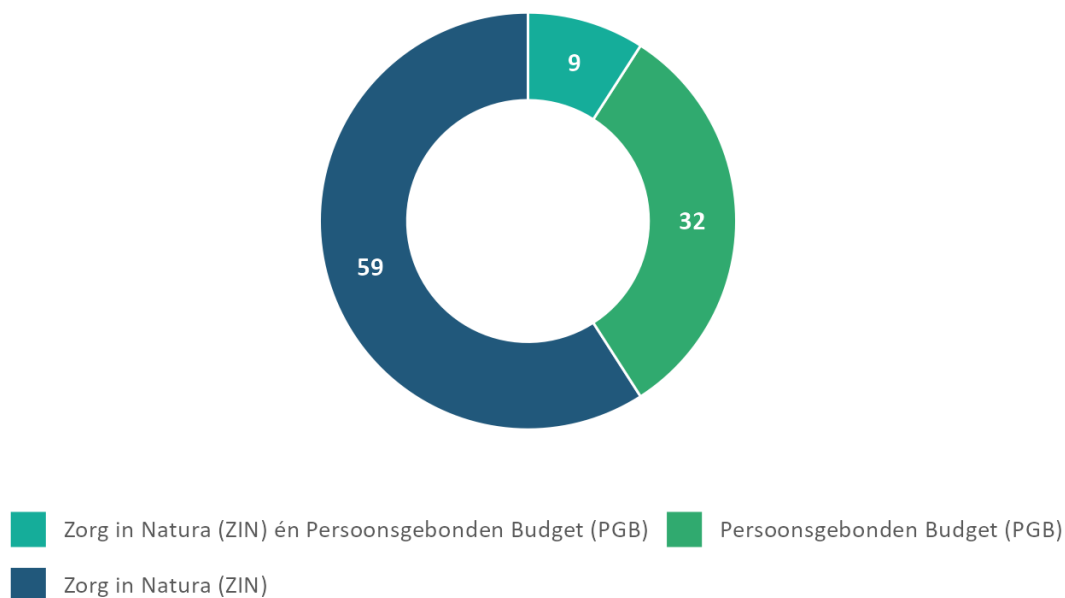
Onderstaande vragen gaan over de ervaringen in 2023 met hulpmiddelen en ondersteuning die zij krijgen via de gemeente. Verder is gevraagd naar een algemeen oordeel. Aan respondenten is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven over de hulpvormen die zij ook daadwerkelijk ontvangen.



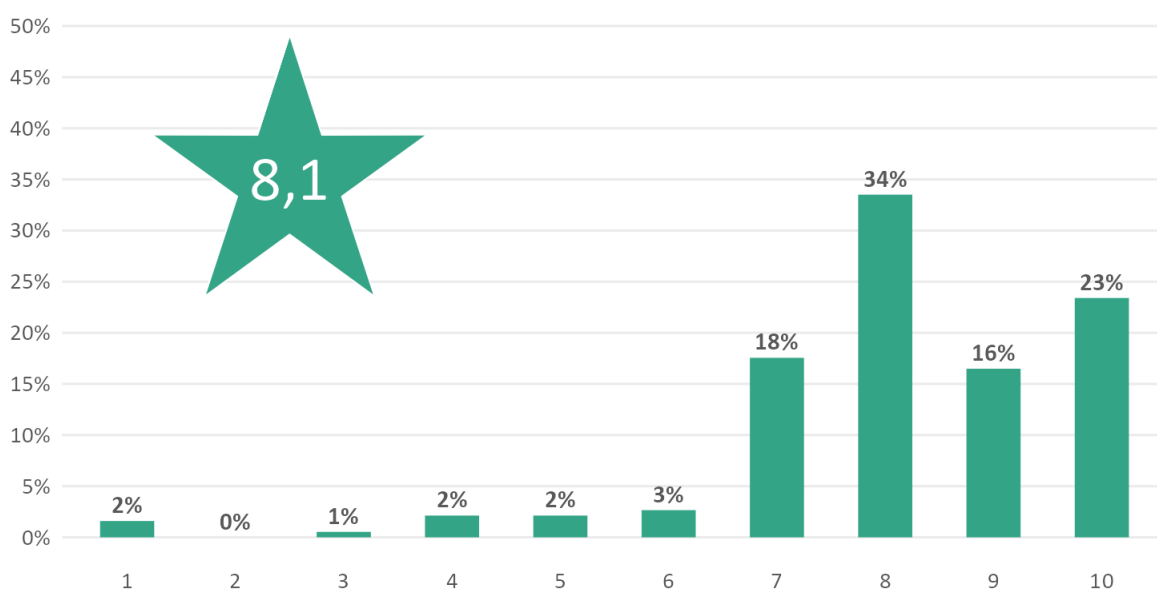
Antwoordoptie 'Logeervoorziening/logeerhuis' is door minder dan 10 respondenten ingevuld en wordt vanwege het waarborgen van de anonimiteit en betrouwbaarheid van de resultaten niet weergegeven.

2.5 Algemene tevredenheid ondersteuning

21. Op welke manier is uw ondersteuning geregeld? Ik ontvang ondersteuning van: (n=66)



22. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de Wmo in het algemeen? (n=188)



*betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

Uw contactpersonen

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

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

