

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Bloemendaal

september 2019



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Bloemendaal

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke of digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

Aantallen

Uitgenodigd	1000
Ingevuld	361
Responspercentage	36%

CONTACT



77%

wist waar zij moest zijn



78%

werd snel geholpen



88%

voelde zich serieus genomen



76%

zocht samen naar oplossing

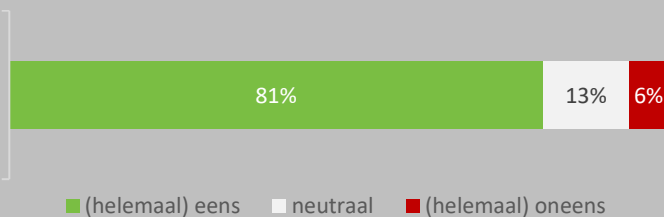


34%

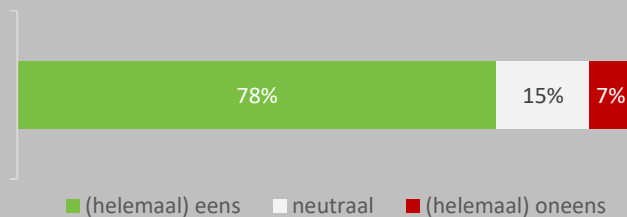
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

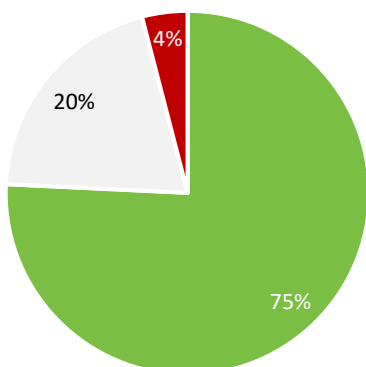


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

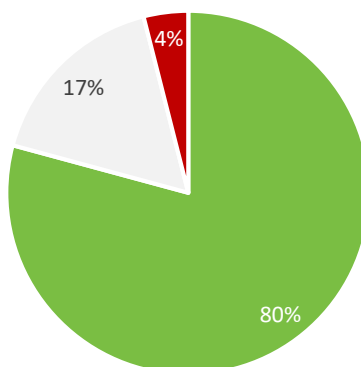


Door de ondersteuning die ik krijg:

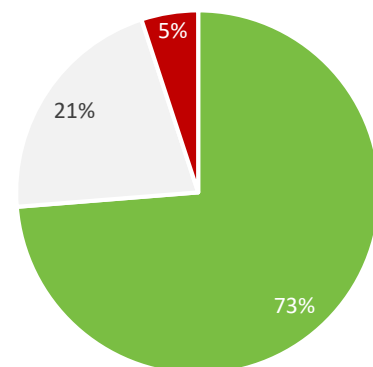
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

Inhoudsopgave

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	5
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	5
2.4 Samenvatting antwoorden open vragen.....	6
3 Aanvullende vragen.....	7
3.1 Ondersteuning vanuit de gemeente	7

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bloemendaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde 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 tevens 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 Bloemendaal die in 2018 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

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:

- Ondersteuning vanuit de gemeente

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

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt 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 1000 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	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	1000
Aantal reacties (Bruto respons)	444 (44,4%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	361 (36,1%)

Uitgaande van 361 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 4,1%. 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 4,1% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,9% en 54,1% ligt.

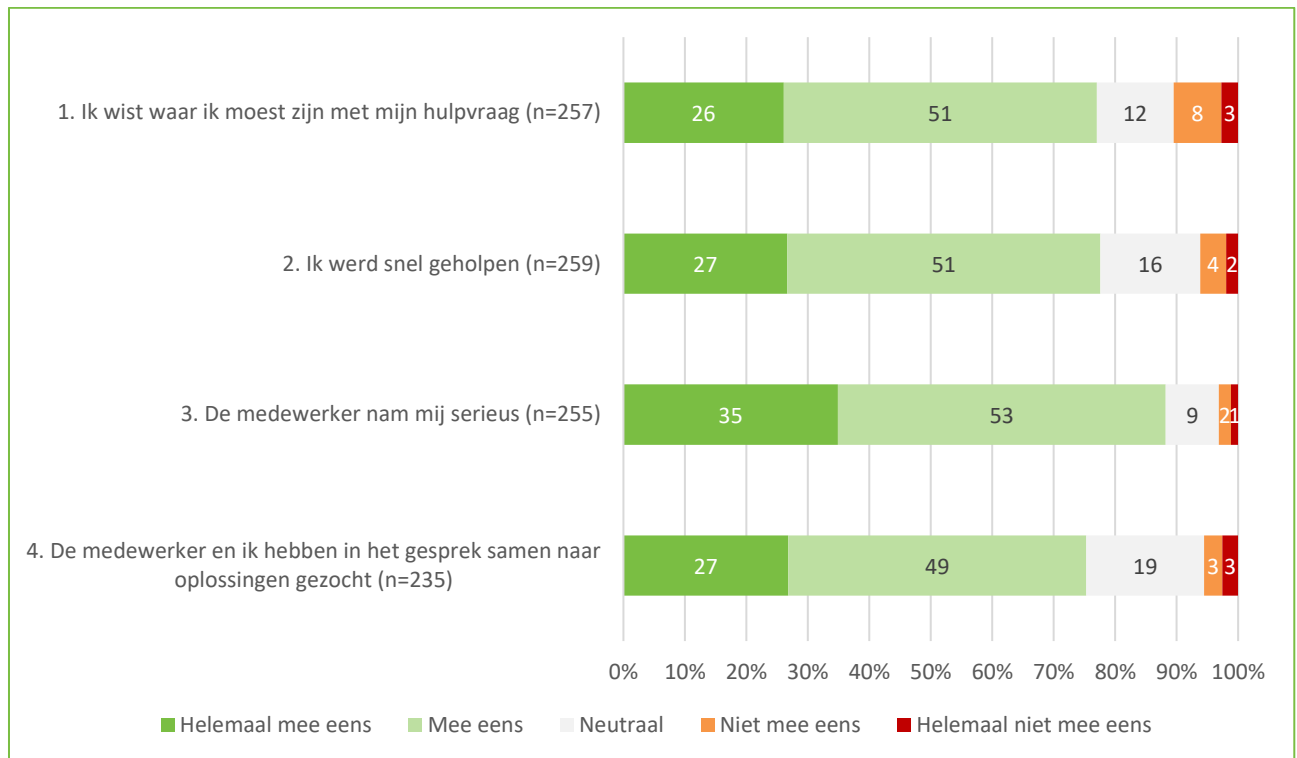
1.3 Leeswijzer

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. In hoofdstuk 3 worden de resultaten voor de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' 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).

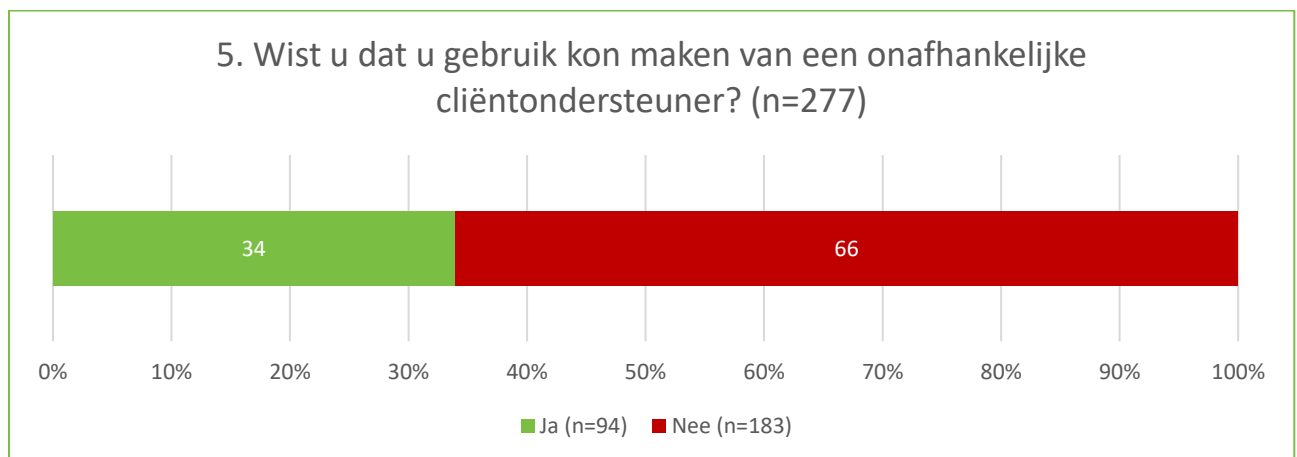
2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

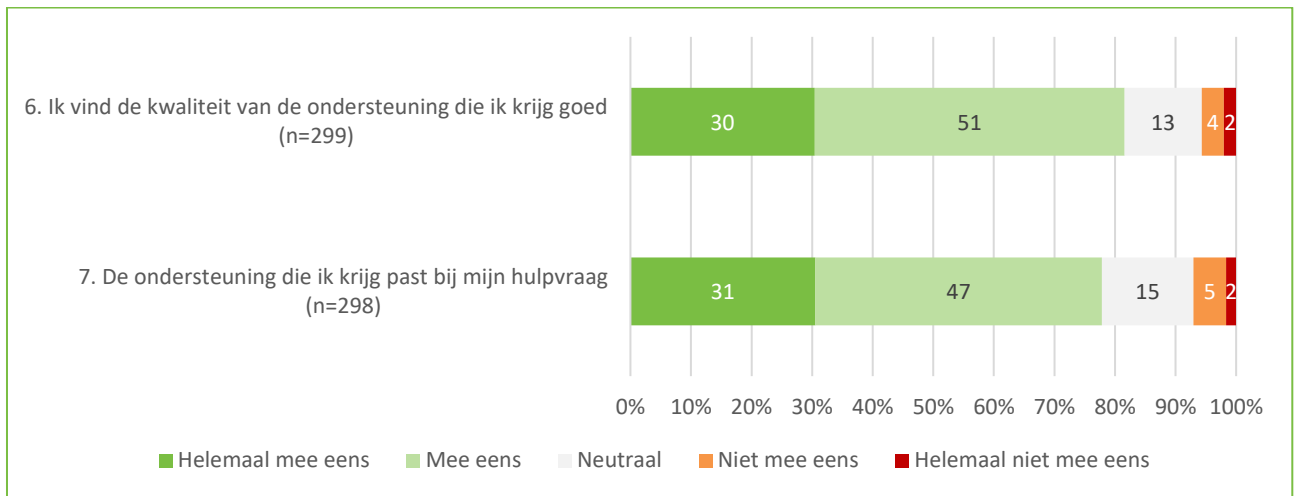
2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'geen mening': V1 (n=6), V2 (n=7), V3 (n=6), V4 (n=8). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V1 (n=92), V2 (n=91), V3 (n=90), V4 (n=114).

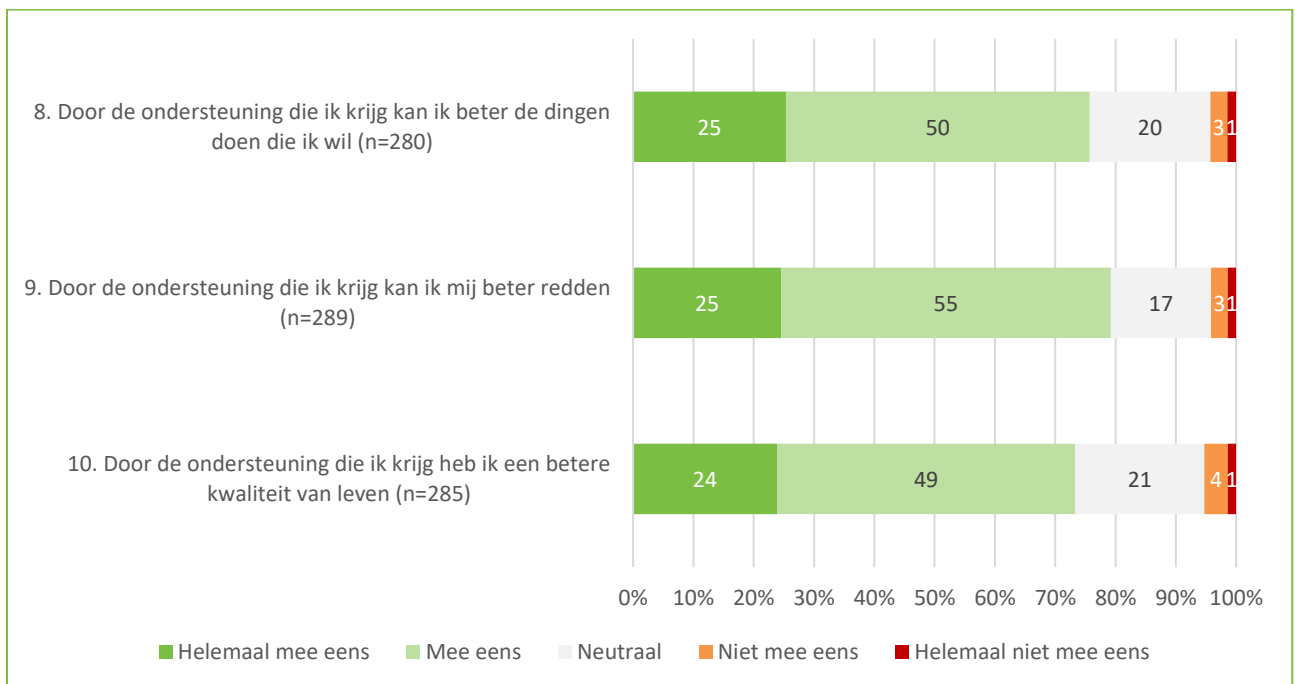


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'geen mening': V6 (n=9), V7 (n=5). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V6 (n=49), V7 (n=51).

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



Antwoordoptie 'geen mening': V8 (n=9), V9 (n=6), V10 (n=8). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V8 (n=64), V9 (n=63), V10 (n=59).

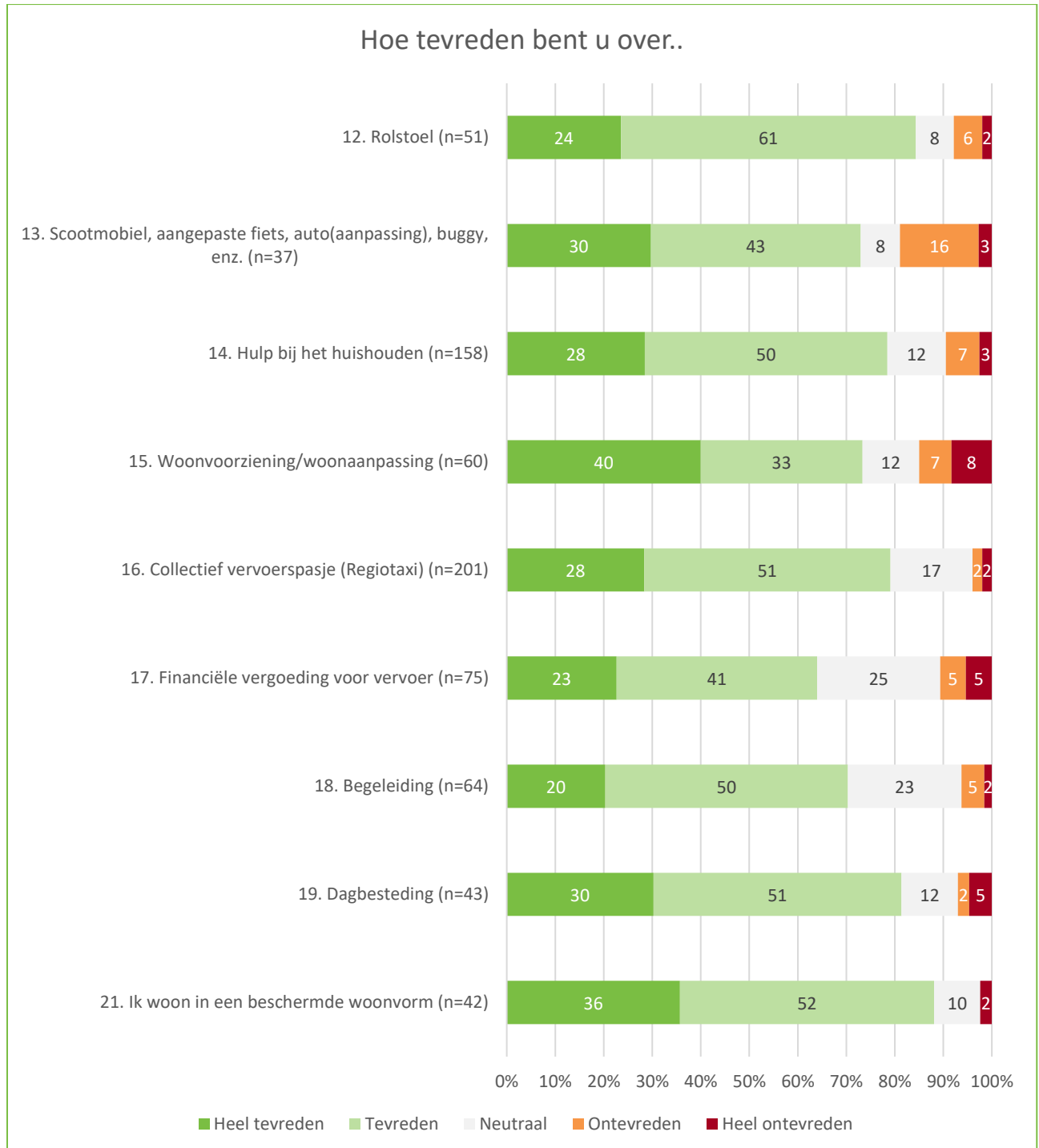
2.4 Samenvatting antwoorden open vragen

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 11 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?'. 80 respondenten hebben een inhoudelijk antwoord gegeven op deze vraag. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- 35 respondenten zijn tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen en over de gemeente Bloemendaal. De meeste van hen zijn blij met de huishoudelijke hulp, het taxivervoer en de vriendelijkheid van medewerkers.
- 17 respondenten zijn minder tevreden over de ondersteuning. Vijf van deze respondenten noemen dat de ondersteuning die zij ontvangen niet toereikend is en/of hen niet verder heeft geholpen. Vier anderen geven aan dat zij niet de ondersteuning krijgen waarom zij hebben gevraagd.
- 15 respondenten hebben een opmerking over het taxivervoer. De meesten van hen noemen een negatieve ervaring met de taxi die zij hebben meegemaakt. Met name de punctualiteit en het comfort van de taxi en het gedrag van de chauffeurs worden als verbeterpunten gezien. Eén respondent geeft aan vanwege een negatieve ervaring niet meer met de taxi te gaan en daardoor niet meer buitenshuis komt. Een ander vindt het jammer dat zijn/haar begeleider niet altijd mee mag rijden.
- 13 respondenten hebben een opmerking over de huishoudelijke hulp. Over het algemeen is men tevreden. Wel geven zes van hen aan dat vervanging regelen moeilijk is en dat zij al langere tijd geen huishoudelijke hulp meer ontvangen door personeelsproblemen. Zes anderen geven aan dat zij graag meer uren hulp zouden ontvangen.
- Tot slot noemen elf respondenten de wachttijd tussen de aanvraag en het starten van de ondersteuning erg lang. Vier andere respondenten geven aan niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheden m.b.t. vergoedingen. Twee respondenten vinden de kosten van ondersteuning te hoog.

3 | Aanvullende vragen

3.1 Ondersteuning vanuit de gemeente



Antwoordoptie 'n.v.t.': V12 (n=257), V13 (n=273), V14 (n=166), V15 (n=252), V16 (n=126), V17 (n=237), V18 (n=240), v19 (n=268), v21 (n=267). Vraag 20 'Logeervoorziening/logeerhuis' is door minder dan 10 personen beantwoord. Om hun privacy te waarborgen, zijn deze antwoorden niet gerapporteerd.

22. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de Wmo in het algemeen? (n=307)		
	<i>n</i>	%
1	8	2,6
2	1	0,3
3	5	1,6
4	10	3,3
5	16	5,2
6	21	6,8
7	71	23,1
8	85	27,7
9	46	15,0
10	44	14,3
Gemiddelde		7,5

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
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461