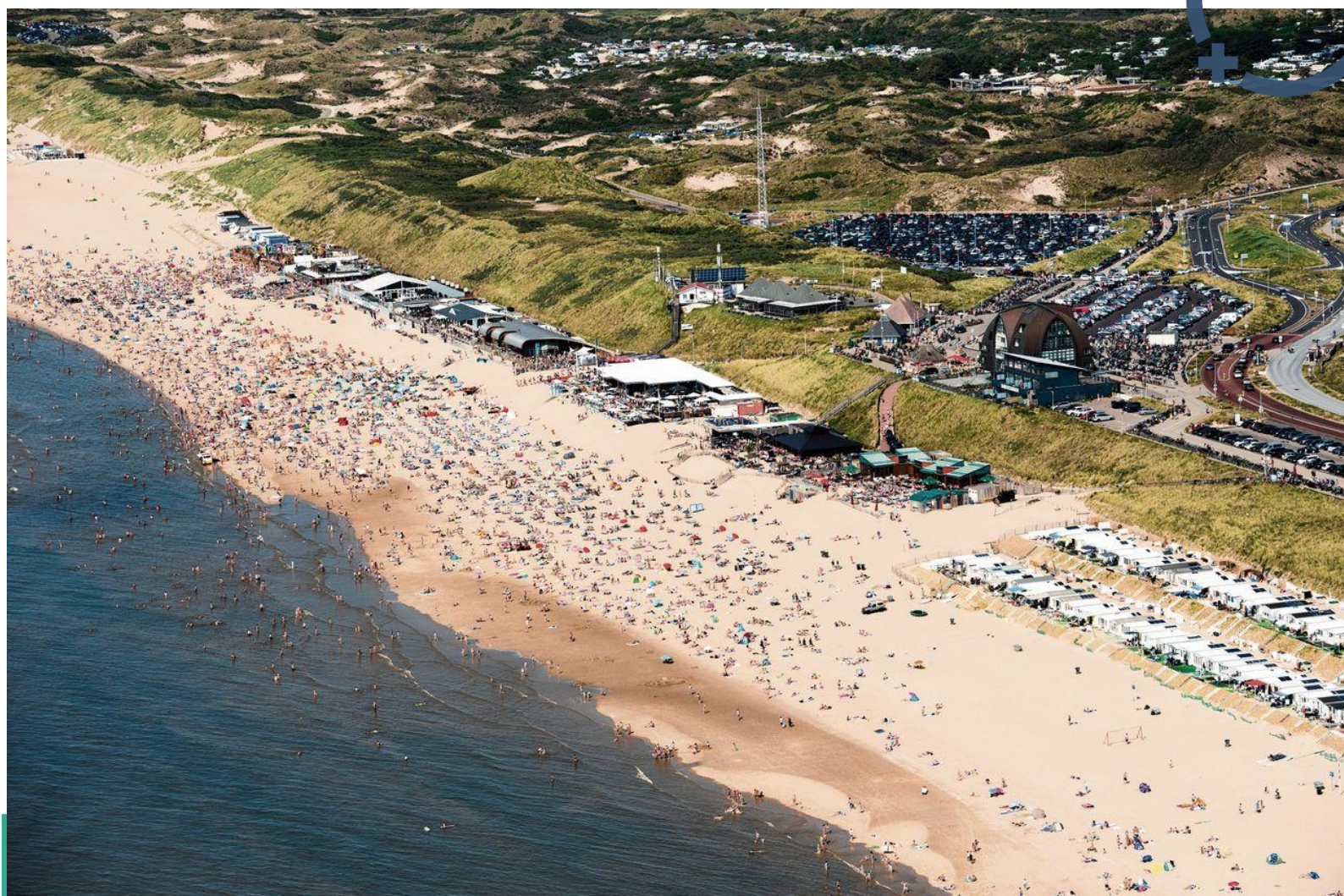


**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek Wmo  
2019**

Gemeente Bloemendaal



# Clëntervaringsonderzoek Wmo 2019

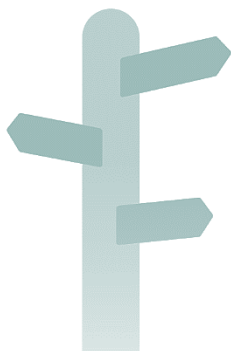
## Gemeente Bloemendaal

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau Zorgfocuz.

### Aantallen

Uitgenodigd	304
Ingevuld	152
Responspercentage	50%

### CONTACT



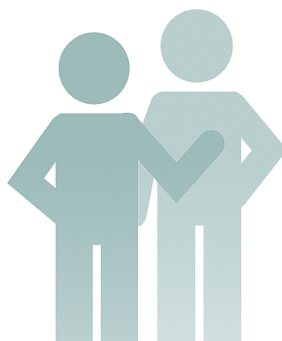
**77%**

wist waar zij moest zijn



**72%**

werd snel geholpen



**92%**

voelde zich serieus genomen



**81%**

zocht samen naar oplossing

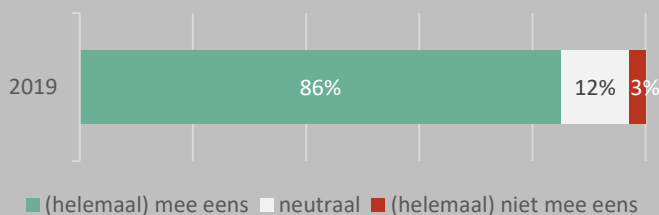


**32%**

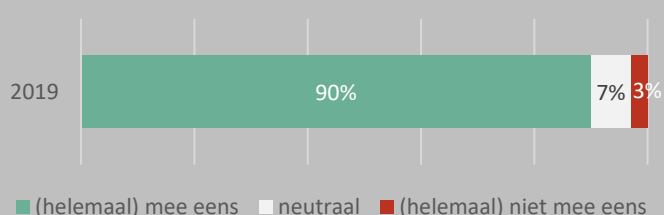
wist van cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

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

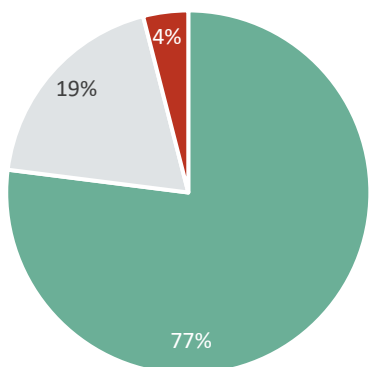


**De ondersteuning past bij mijn hulpvraag**

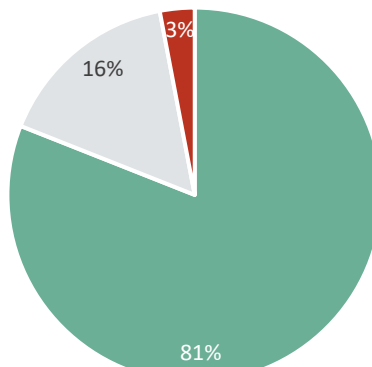


**Door de ondersteuning die ik krijg:**

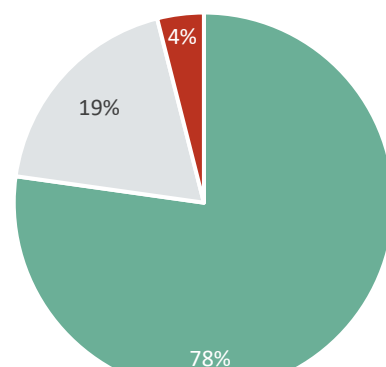
### RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>3</b>
1.2.1 Doelgroep en steekproef	3
1.2.2 Vragenlijst	3
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	4
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Kwaliteit van de ondersteuning</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Wat levert de ondersteuning mij op</b>	<b>7</b>
<b>2.4 Ondersteuning vanuit de gemeente</b>	<b>9</b>
<b>2.5 Tot slot</b>	<b>10</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bloemendaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo hulp hebben ervaren. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente de volgende vier thema's evalueren:

- De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 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 cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
- De ondersteuning vanuit de gemeente. De gemeente is benieuwd naar de tevredenheid van de cliënten over de verschillende ondersteuningsvormen.
- Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om het leven van cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten.

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-clieñten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Bloemendaal die in 2019 een Wmo-voorziening hebben ontvangen.

### 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het 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
- Algemene tevredenheid

De vragenlijst die voor dit onderzoek gebruikt is, is opgenomen in de bijlage.

### 1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. De vragenlijst sluit beter aan bij de klantreis, dit zorgt ervoor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten betere feedback kunnen geven. Cliënten worden immers kort na het contact met de gemeente en kort nadat ze de zorg/ondersteuning ontvangen gevraagd naar hun ervaringen.

Per kwartaal zijn alle nieuwe cliënten aangeschreven die het kwartaal ervoor met de gemeente contact hebben opgenomen om een Wmo-voorziening aan te vragen. Alle cliënten kregen per post een uitnodiging met een vragenlijst en antwoordenvolp. Cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Na twee weken kregen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Per vragenlijst kregen cliënten vijf weken de tijd om te reageren. De uitkomsten van het onderzoek zijn tussentijds gerapporteerd in een online dashboard; hiermee kreeg de gemeente real-time inzicht in de ervaringen.

### 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	304
Totaal aantal reacties (bruto respons)	152 (50,0%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	152 (50,0%)
Nauwkeurigheidsmarge	5,6%

Uitgaande van 304 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 5,6%. 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 5,6% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 54,4% en 55,6% ligt.



## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning (vanuit de gemeente) en het effect van de ondersteuning. Resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Bij elke vraag wordt het totaal aantal respondenten aangegeven. De antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten 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 respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

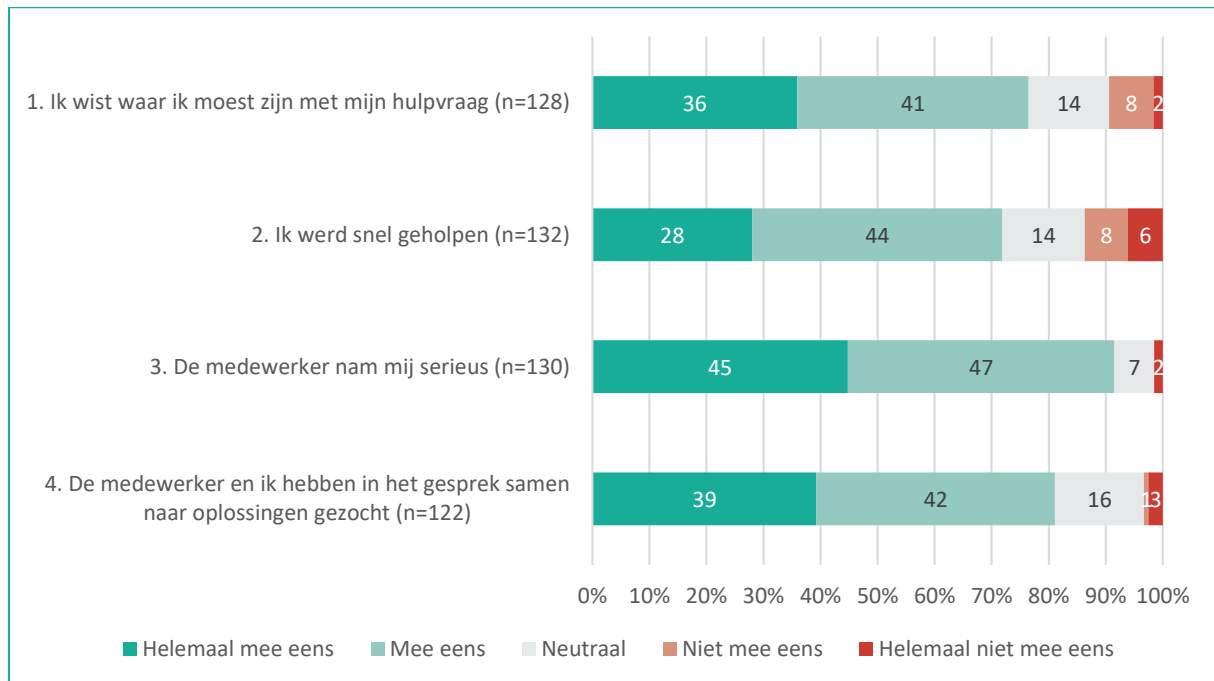




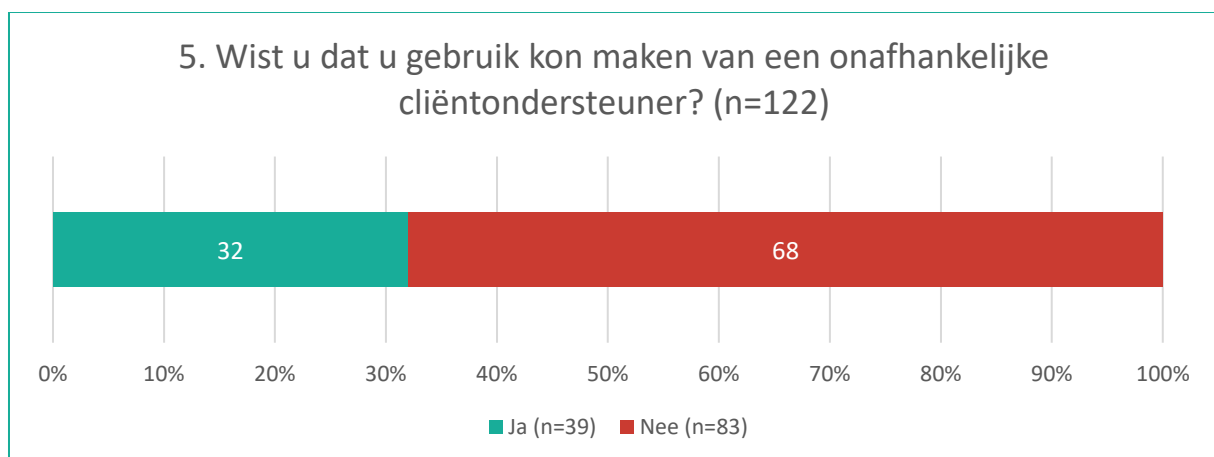
## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van een Wmo-voorziening hebben ervaren.



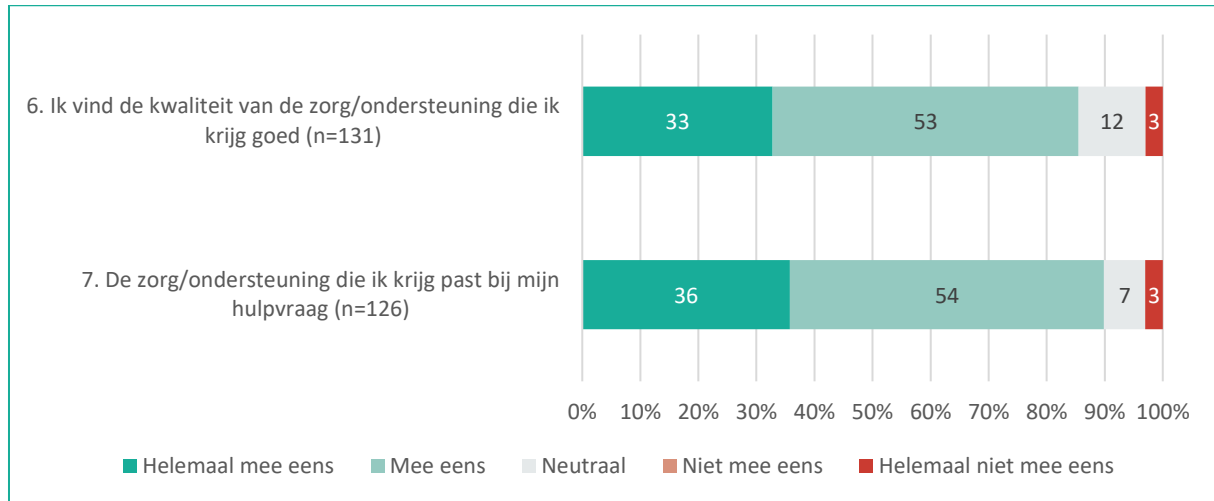
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=3); v2 (n=1); v3 (n=2); v4 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=17); v2 (n=16); v3 (n=17); v4 (n=25).





## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

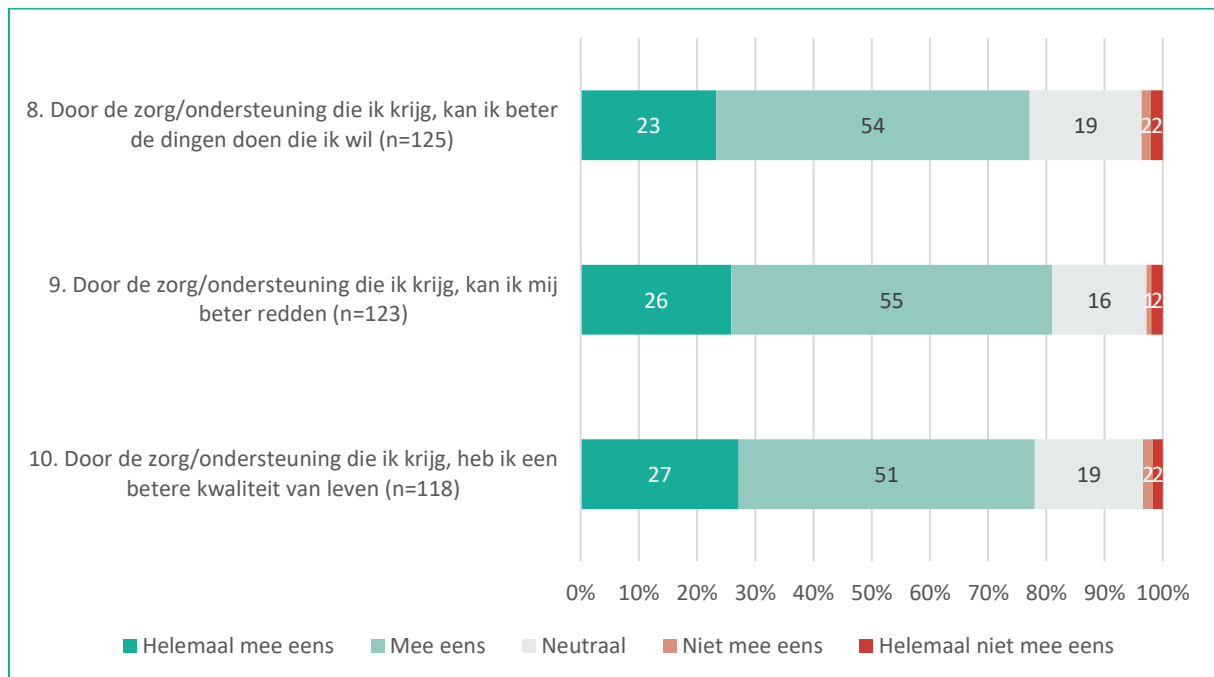
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de ondersteuning die ze ontvangen of hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=1); v7 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=14); v7 (n=16).

## 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het effect van de ondersteuning op hun leven.



Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=2); v9 (n=1), v10 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=18); v9 (n=18), v10 (n=21).





### Samenvatting open vraag

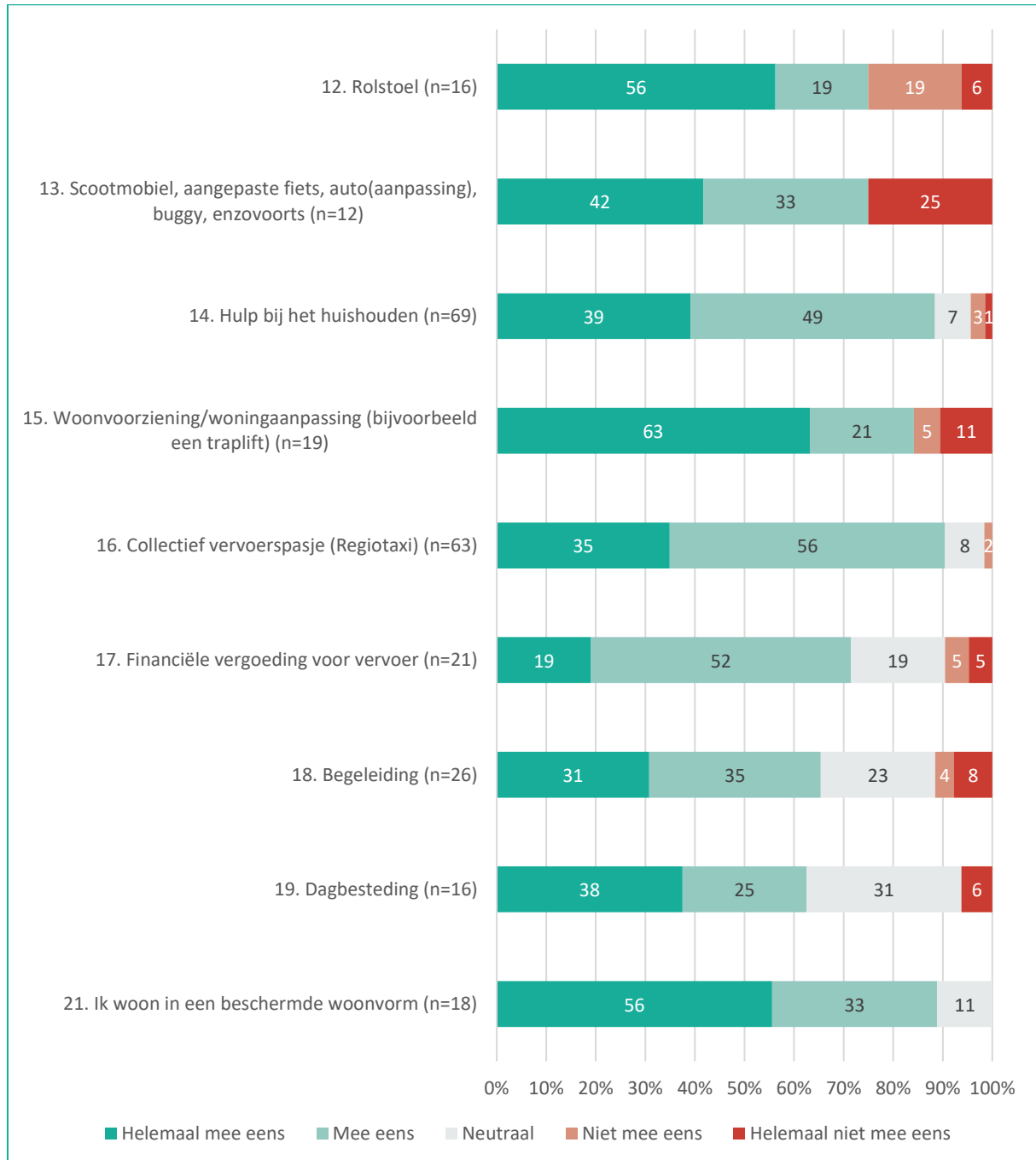
Hieronder volgt een samenvatting op vraag 11 'Heeft u nog opmerkingen over de hulp of ondersteuning die u krijgt?'. In totaal hebben 57 respondenten gereageerd, 47 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het merendeel van de respondenten is erg tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen.
- Negen respondenten laten zich positief uit over de huishoudelijke hulp die zij ontvangen. Andere punten die benoemd worden zijn dat de hulpverleners vriendelijk zijn (3x) en dat de regiotaxi goed geregeld is (2x).
- Acht respondenten geven aan dat zij de ondersteuning nog maar kort ontvangen of dat zij nog in afwachting zijn van de ondersteuning.
- Tot slot geven enkele respondenten aan dat de wachttijd tussen de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning lang duurde.



## 2.4 Ondersteuning vanuit de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de communicatie vanuit de gemeente met betrekking tot de aanvraag.



v20 'Logeervoorziening' is door minder dan tien respondenten ingevuld; om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vraag niet gerapporteerd. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v12 (n=103); v13 (n=104); v14 (n=55), v15 (n=100); v16 (n=69); v17 (n=97); v18 (n=91); v19 (n=103); v21 (n=103).



## 2.5 Tot slot

Deze paragraaf bevat tot slot de resultaten over de algemene tevreden over de dienstverlening van de gemeente.

<b>22. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de Wmo in het algemeen? (n=132)</b>		
	<i>n</i>	%
<b>1</b>	5	3,8
<b>2</b>	4	3,0
<b>3</b>	0	0,0
<b>4</b>	2	1,5
<b>5</b>	7	5,3
<b>6</b>	15	11,4
<b>7</b>	20	15,2
<b>8</b>	49	37,1
<b>9</b>	12	9,1
<b>10</b>	18	13,6
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,3</b>	



**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@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)

