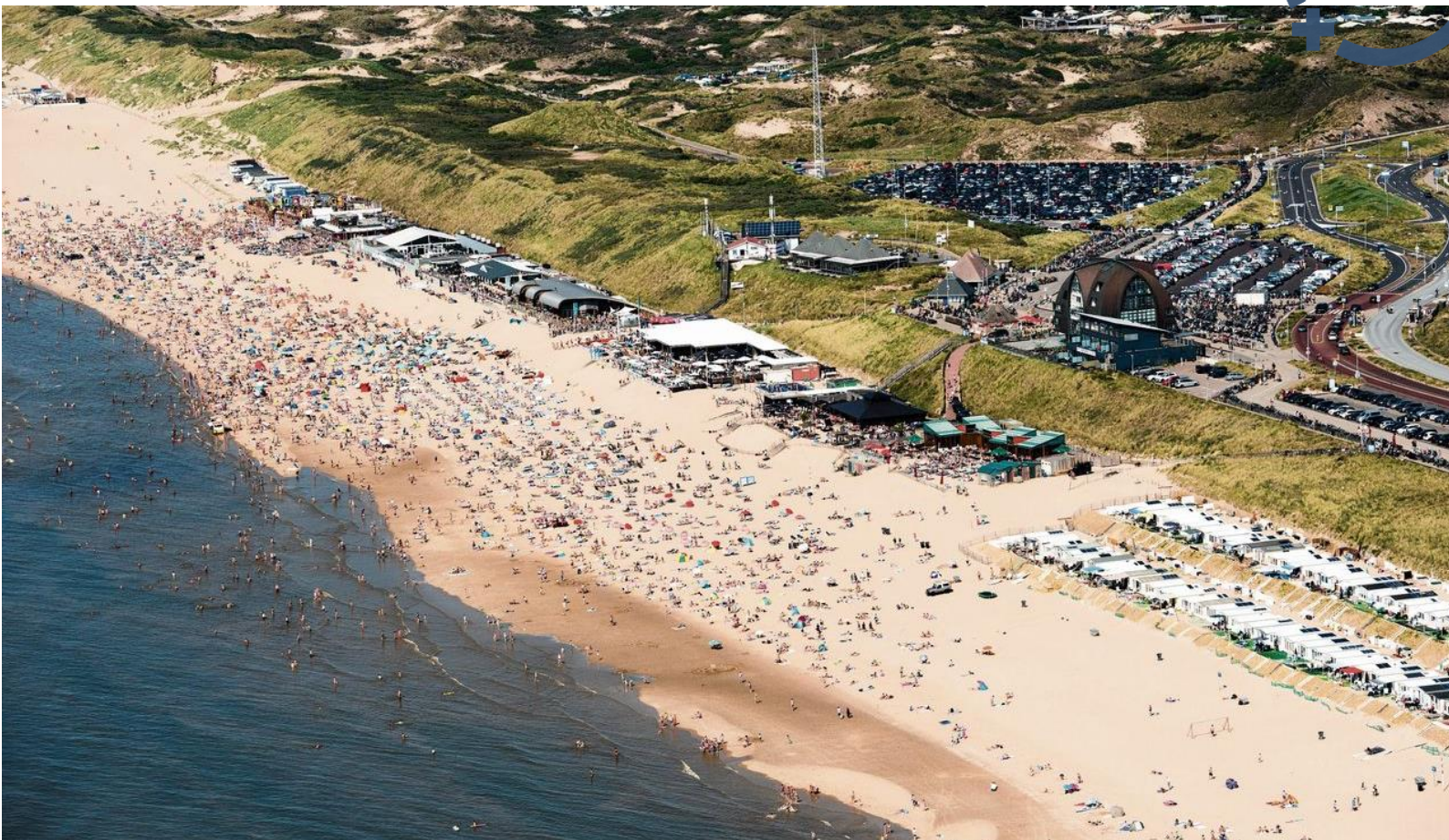


RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Wmo 2021**

Gemeente Bloemendaal





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Bloemendaal heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2021 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 2021 een aanvraag voor Wmo-ondersteuning hebben gedaan of die vanwege een herbeoordeling contact hebben gehad met het Wmo-loket en daarnaast ook 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 591 cliënten een uitnodiging ontvangen; 318 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (54%).

Beantwoording centrale vraagstellingen

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 85% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden, voor slechts 15% was dit niet duidelijk. 82% geeft aan snel te zijn geholpen. Het grootste deel van de deelnemers voelde zich serieus genomen (90%). Een meerderheid (87%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 21% dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

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

Voor 84% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Volgens 5% sluit de ondersteuning echter niet goed aan. Over de kwaliteit van de hulp is de grote meerderheid tevreden. 85% van de deelnemers vindt de ondersteuning van goede kwaliteit.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

80% van de deelnemers 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 76% is de kwaliteit van leven verbeterd door de ondersteuning, in 4% van de gevallen heeft de ondersteuning dit effect echter niet.



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

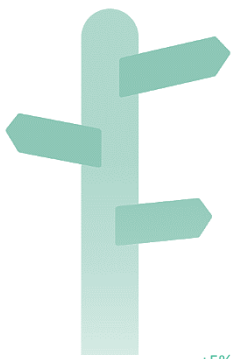
Gemeente Bloemendaal

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en een individuele voorziening hebben ontvangen (Wmo-cliënten). Deelnemers 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	591
Ingevuld	318
Respons	54%

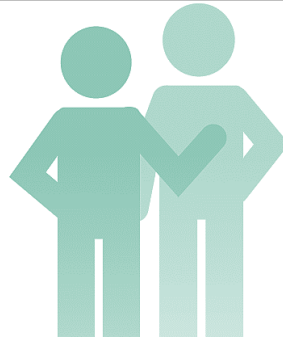
CONTACT



85% ^{+5%}
wist waar zij moest zijn



82% ^{+1%}
werd snel geholpen



92% ^{+2%}
voelde zich serieus genomen



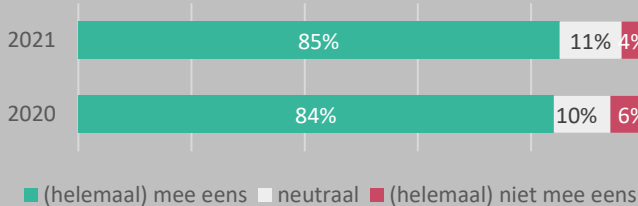
87% ^{+3%}
zocht samen naar oplossing



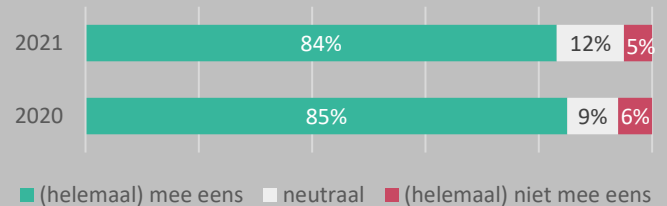
21% ^{-1%}
wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

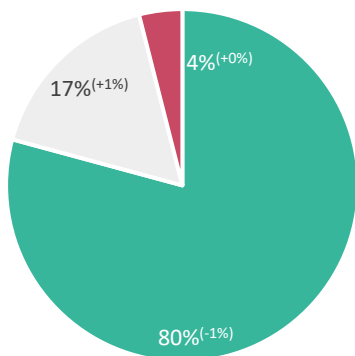


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

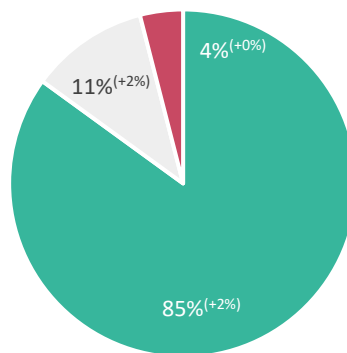


Door de ondersteuning die ik krijg:

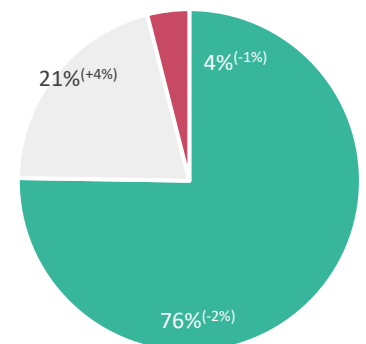
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens





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	8
2.3 Effect van de ondersteuning	9
2.4 Ondersteuning vanuit de Gemeente	10
2.5 Algemene tevredenheid ondersteuning	11



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 (taxi), hulp bij huishouden, 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 deelnemers 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 deelnemers 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 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

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Bloemendaal die in 2021 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2021 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.



Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben cliënten in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek 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
- Effect van de ondersteuning
- Ondersteuning vanuit de gemeente
- Algemene tevredenheid ondersteuning

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 met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	591
Aantal meegenomen vragenlijsten	318
Responspercentage	53,8%
Nauwkeurigheidsmarge	3,7%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-clieënten deelnemen aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek af van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (namelijk alle Wmo-clieënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,7% onder of boven het resultaat van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 46,3% en 53,7% 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 (VNG) hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt onder deze grens. Resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

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



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. 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).

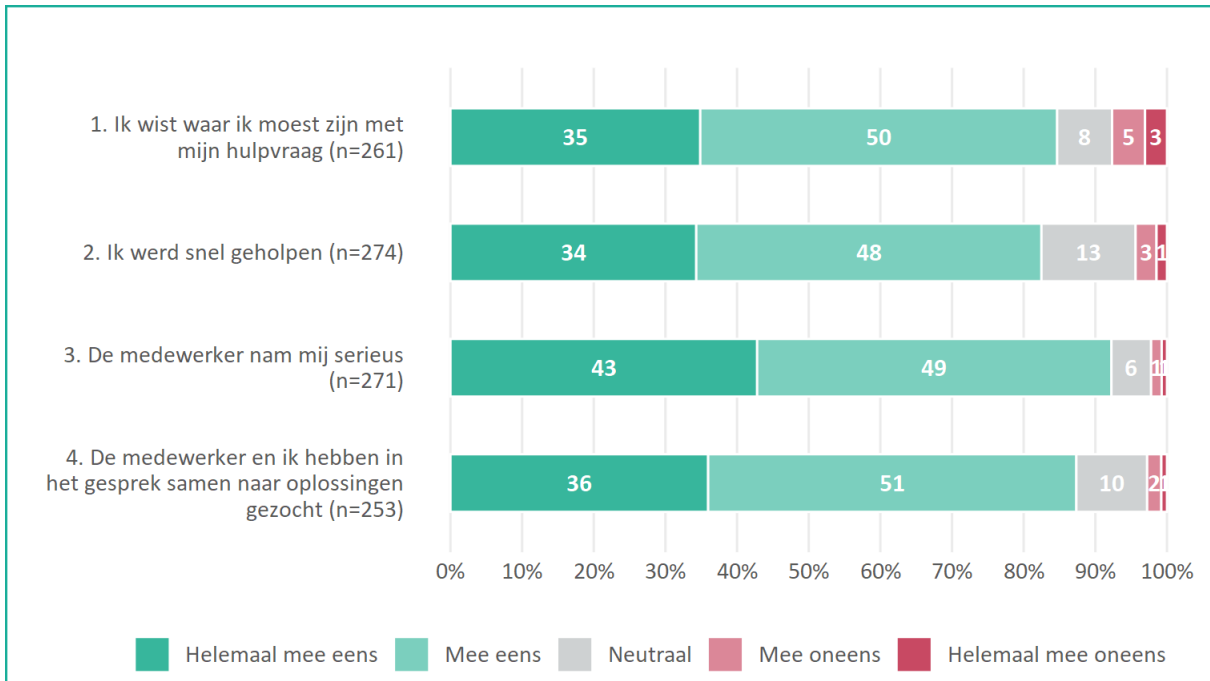
De toelichtingen bij de open vragen worden in het bijlagenrapport weergegeven. De toelichtingen zijn hierin integraal en geanonimiseerd opgenomen.



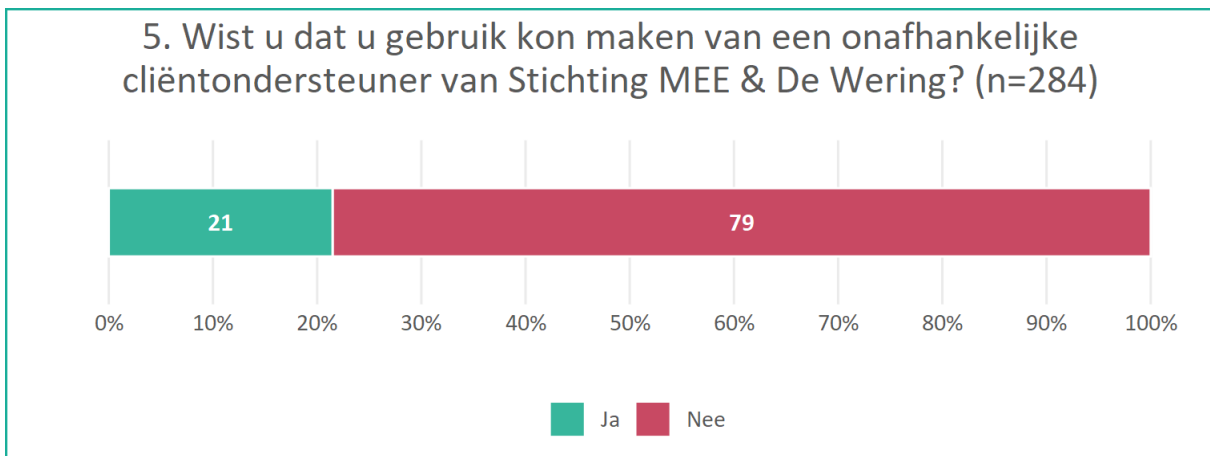
2 | Resultaten

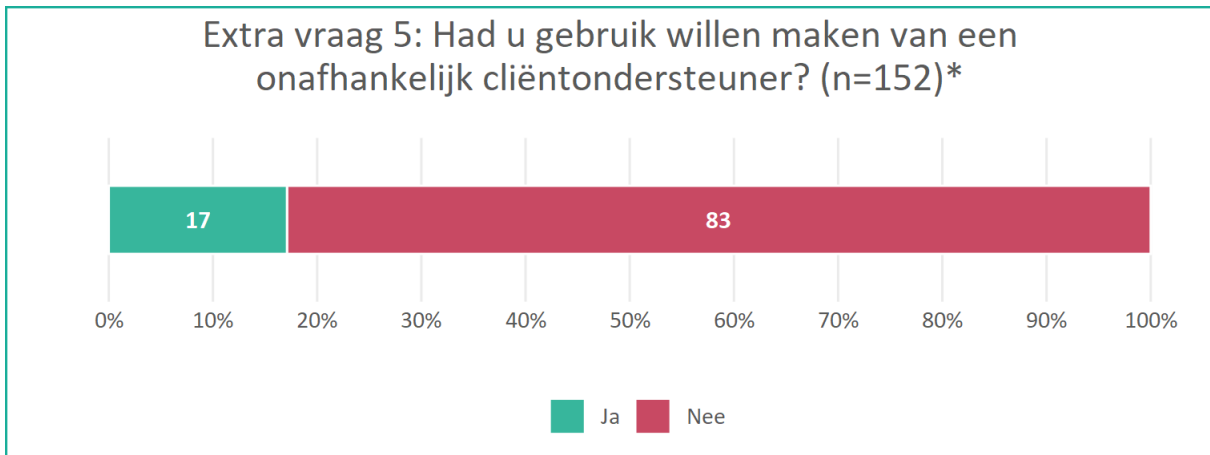
2.1 Toegang tot de ondersteuning

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. Deelnemers die in 2021 een gesprek hebben gehad is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=4); v2 (n=0); v3 (n=1); v4 (n=2). Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=36); v2 (n=27); v3 (n=28); v4 (n=41).

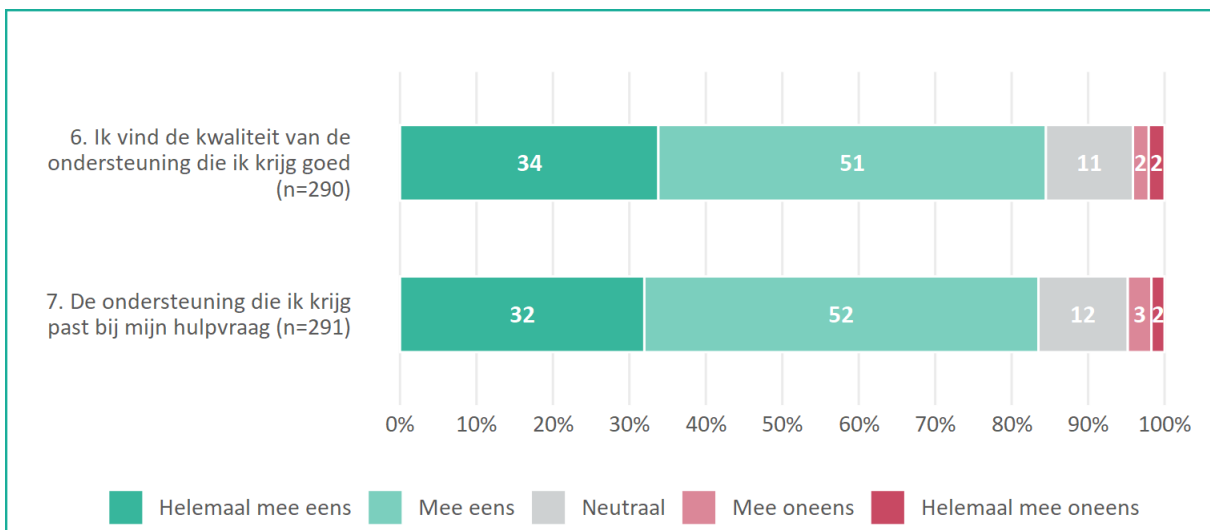




* Deze vraag is niet gesteld in het eerste kwartaal.

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 deelnemers met de kwaliteit van de ondersteuning.

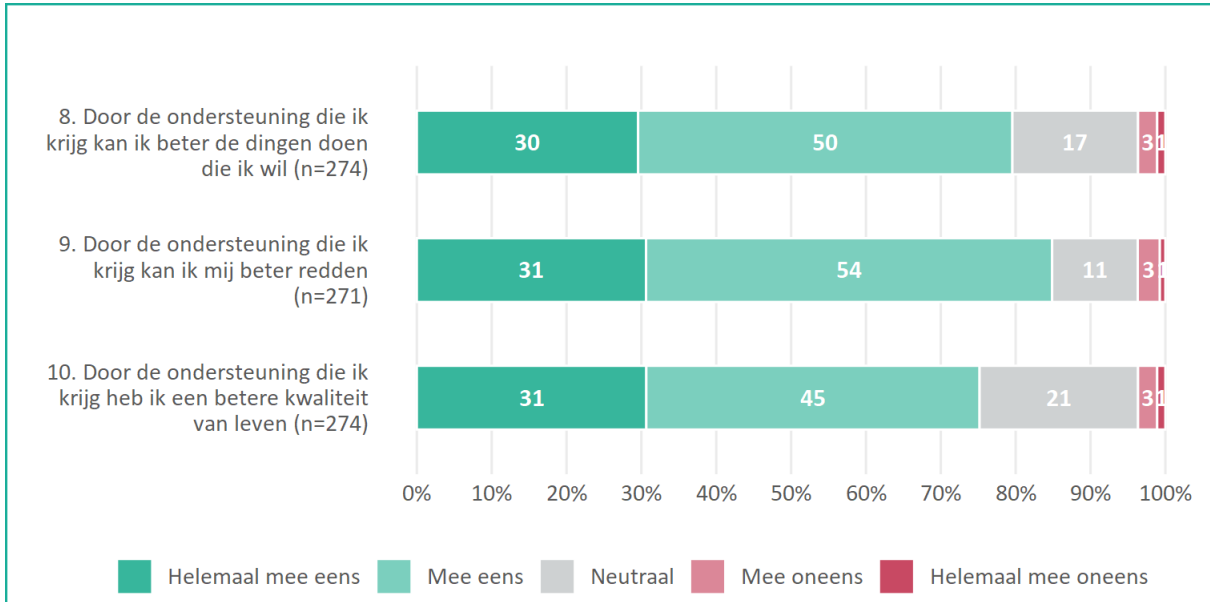


Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=0); v7 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=14); v7 (n=14).



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.

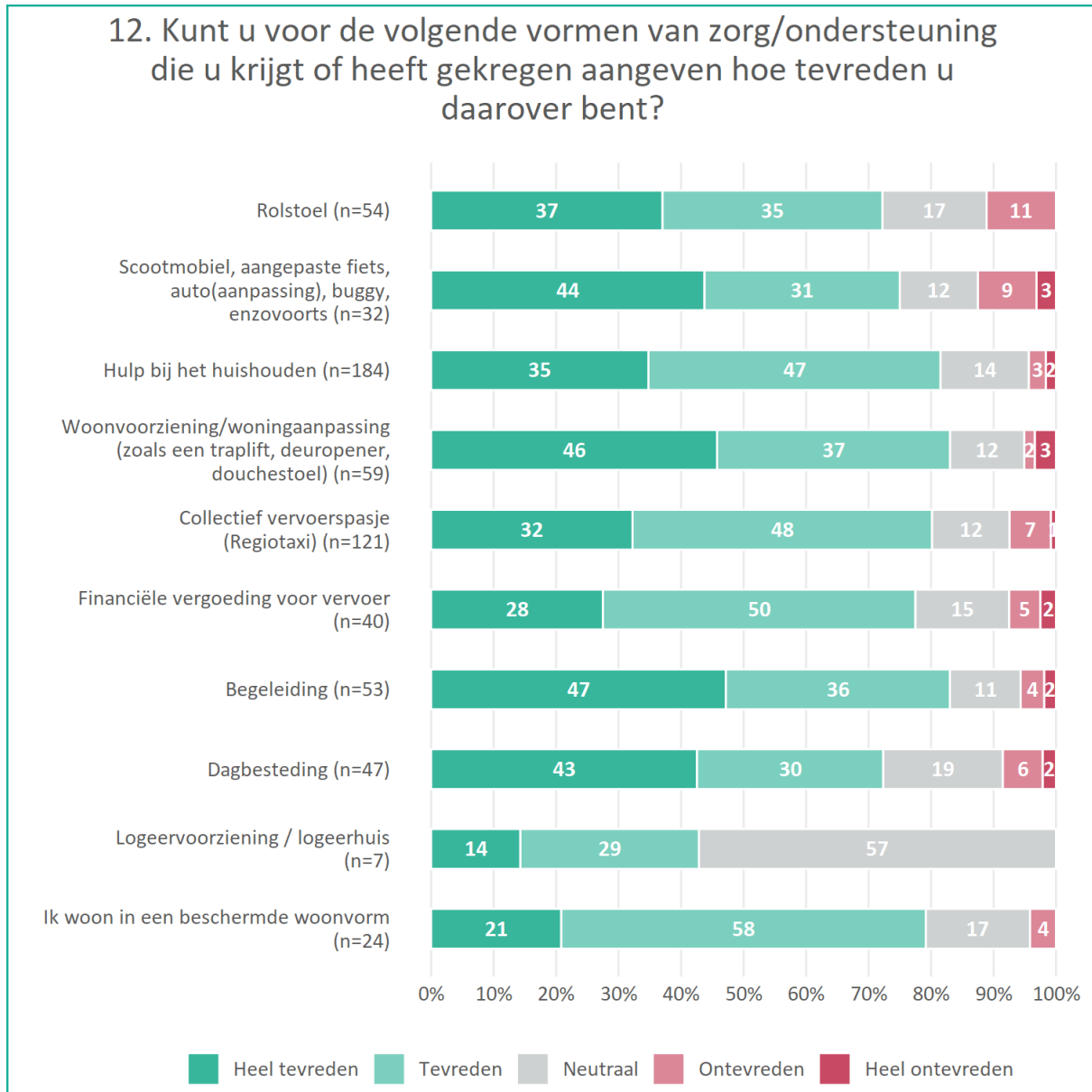


Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=1); v9 (n=1); v10 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=18); v9 (n=22); v10 (n=21).



2.4 Ondersteuning vanuit de Gemeente

Onderstaande vragen gaan over de ervaringen in 2021 met hulpmiddelen en ondersteuning die zij krijgen via de gemeente. Verder is gevraagd naar een algemeen oordeel. Aan deelnemers is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven over de hulpvormen die zij ook daadwerkelijk ontvangen.

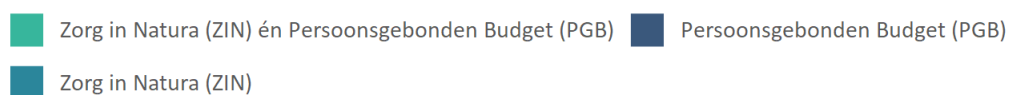
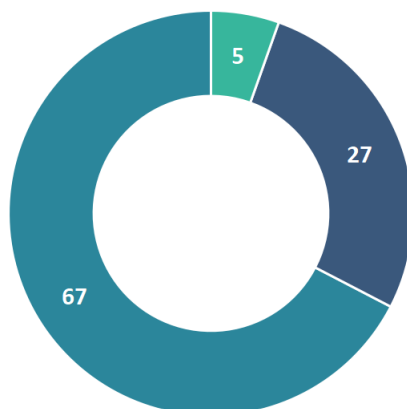


Antwoordoptie 'N.v.t.': a) (n=186), b) (n=202), c) (n=83), d) (n=180), e) (n=125), f) (n=198), g) (n=183), h) (n=195), i) (n=230), j) (n=221).

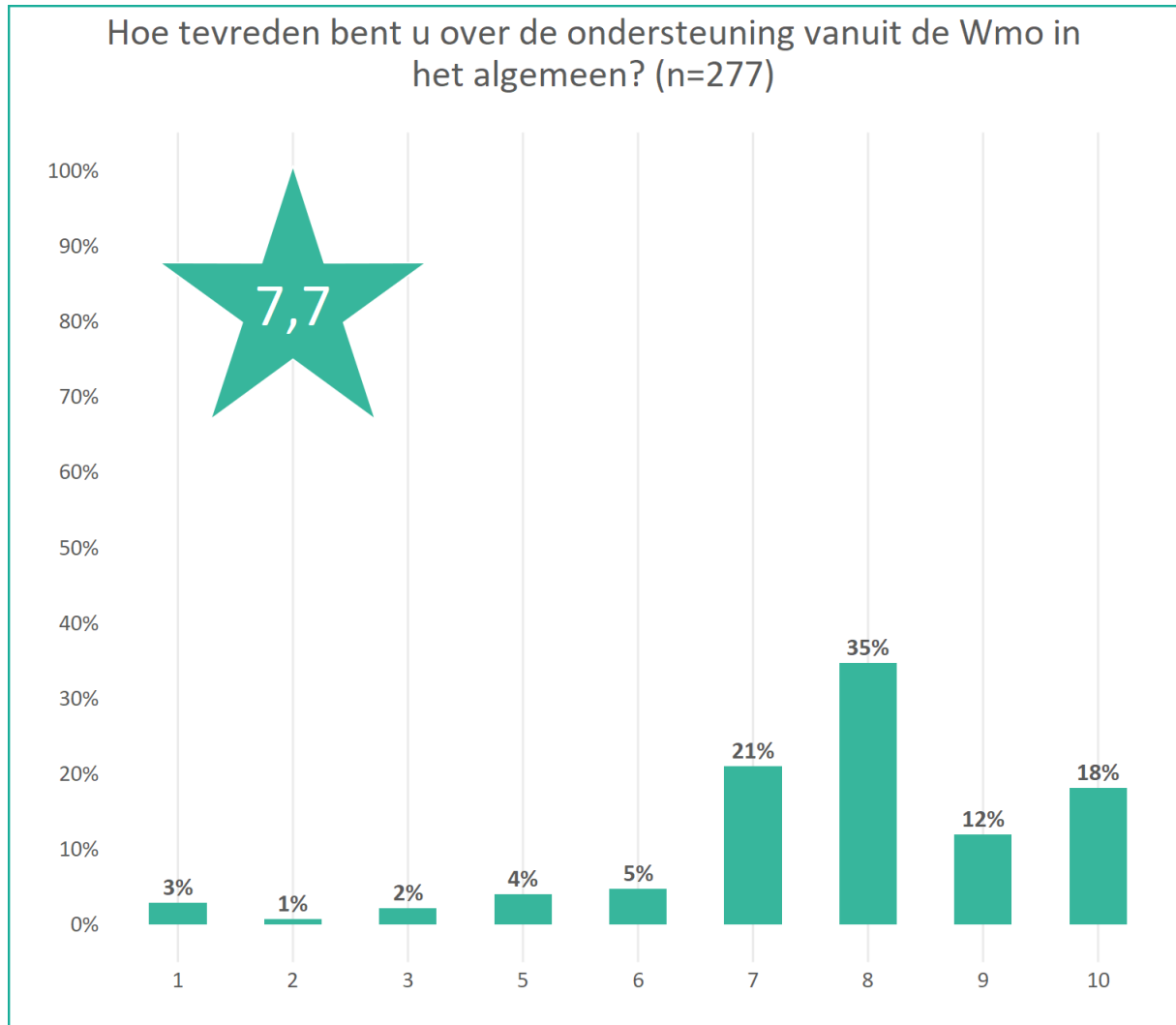


2.5 Algemene tevredenheid ondersteuning

13. Op welke manier is uw ondersteuning geregeld? Ik ontvang ondersteuning op basis van: (n=92)



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v13 (n=154).



Uw contactpersonen

Rimmer van Poeteren – r.vanpoeteren@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – 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
www.zorgfocuz.nl

