

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Nederweert

juli 2019



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Nederweert

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 vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij de vragen staat de afwijking t.o.v. vorig jaar weergegeven.

Aantallen

Uitgenodigd	633
Ingevuld	330
Responspercentage	52%

CONTACT



81% ^{+5%}

wist waar zij moest zijn



78% ^{-2%}

werd snel geholpen



87% ^{+2%}

voelde zich serieus genomen



81% ^{+3%}

zocht samen naar oplossing

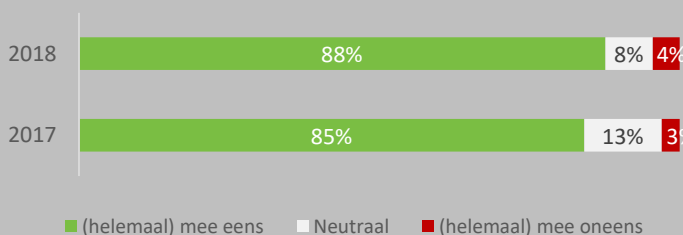


41% ^{+11%}

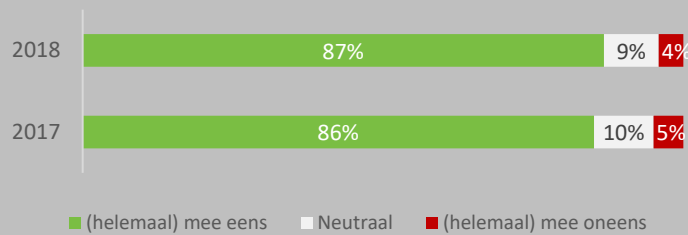
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

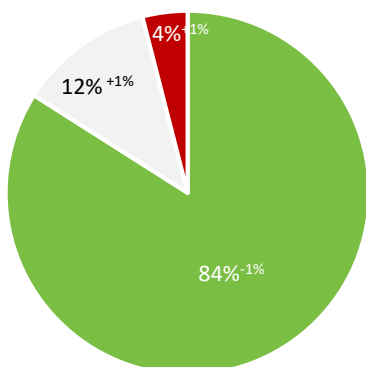


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

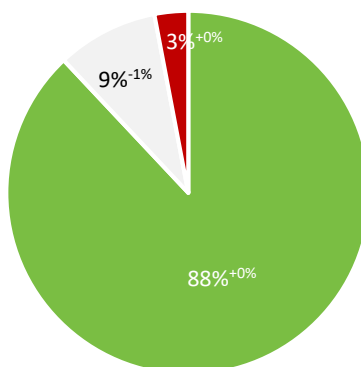


Door de ondersteuning die ik krijg:

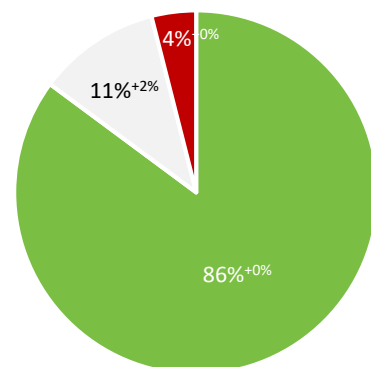
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



+13%

62%

had in het afgelopen jaar
een keukentafelgesprek



+2%

78%

kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek

POSITIEVE PUNTEN

“Dat er goed samen wordt gewerkt en het
begrip dat ik niet kan solliciteren naar
betaald werk.”

“Elk contact en uitvoering van de
afspraken zijn geheel volgens wens en
naar volle tevredenheid.”

GESPREKS VERSLAG



82%

vond de hulpvraag goed verwoord



84%

begrijpt wat er in het verslag staat



+4%

70%

Vond het verslag makkelijk om te
lezen

VERBETER PUNTEN

“De tijd dat ik hulp had aangevraagd en
daadwerkelijk kreeg was erg lang.”

“Communicatie met WMO
ondersteuning is zeer moeizaam. Vaak
niet telefonisch bereikbaar of "die zijn er
even niet." Terugbel notities werken
zelden of nooit..”

MANTEL ZORG



-13%

53%

heeft een mantelzorger



81%

denkt dat de mantelzorger
voldoende ruimte heeft voor
zijn/haar eigen leven



15%

van de mantelzorgers maakt
gebruik van het Steunpunt
Mantelzorg

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	6
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	7
2.4 Keukentafelgesprek.....	10
2.5 Mantelzorg	12
2.6 Tot slot	15

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Nederweert 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 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 Nederweert 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 zorg en/of 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:

- Gesprek
- Mantelzorg

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben op vier momenten in 2018 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na drie 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. 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 zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	633
Aantal reacties (Bruto respons)	385 (60,8%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	330 (52,1%)

Uitgaande van 330 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,74%. 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 3,7% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,3% en 53,7% ligt.

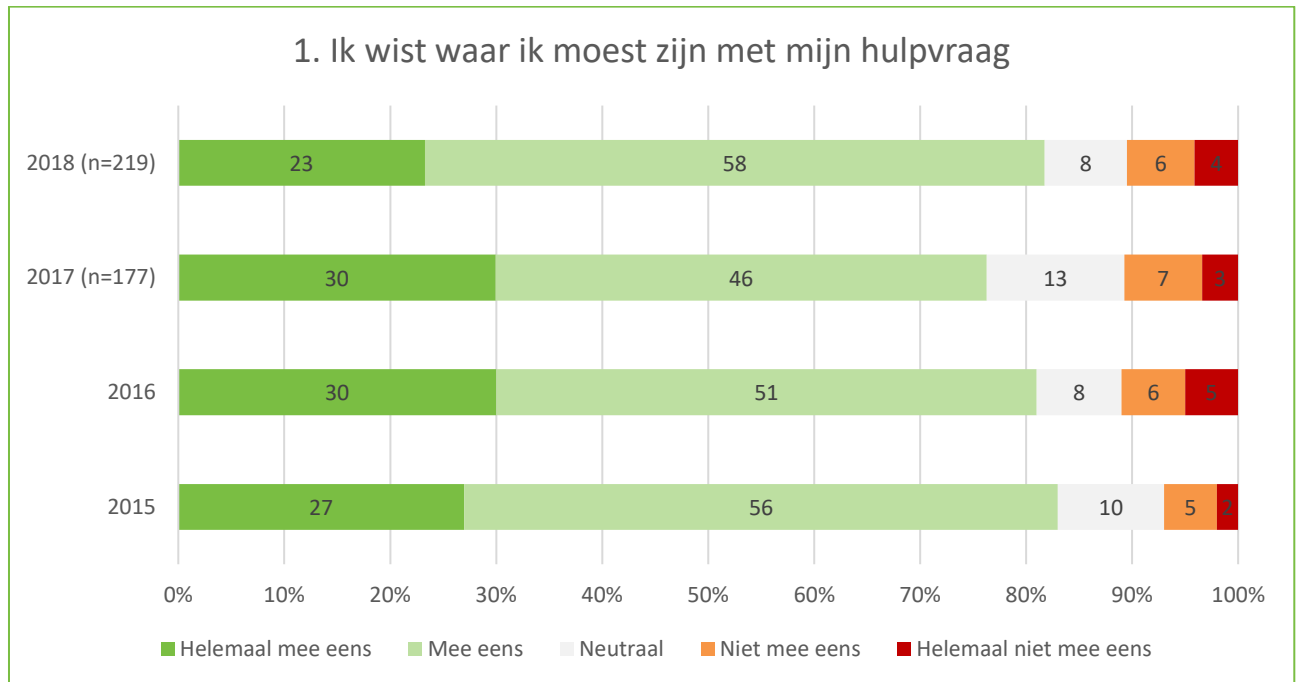
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' 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). Indien de vraagstelling gelijk gebleven is, zijn de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek van 2017, 2016 en 2015. Dit is gedaan door middel van grafieken. Het aantal respondenten (n) van de jaren 2015 en 2016 is niet vermeld, omdat deze niet opgenomen zijn in de rapporten van vorige metingen.

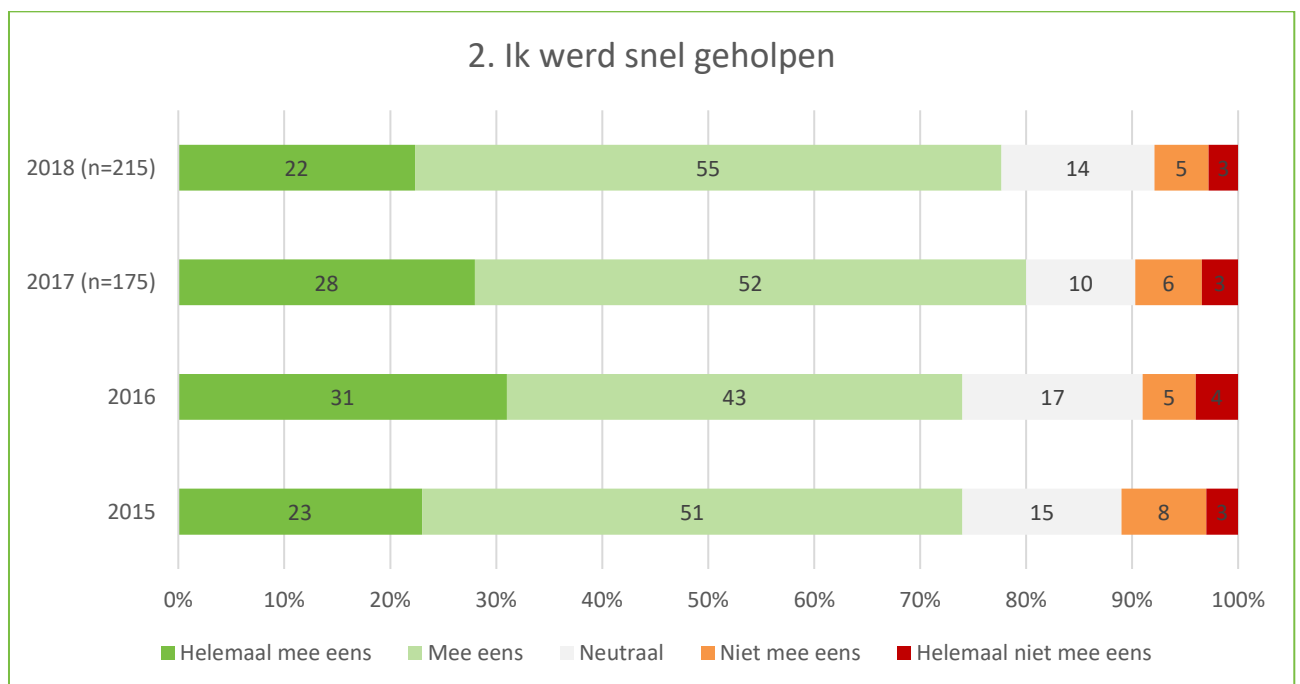
2 | Resultaten

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

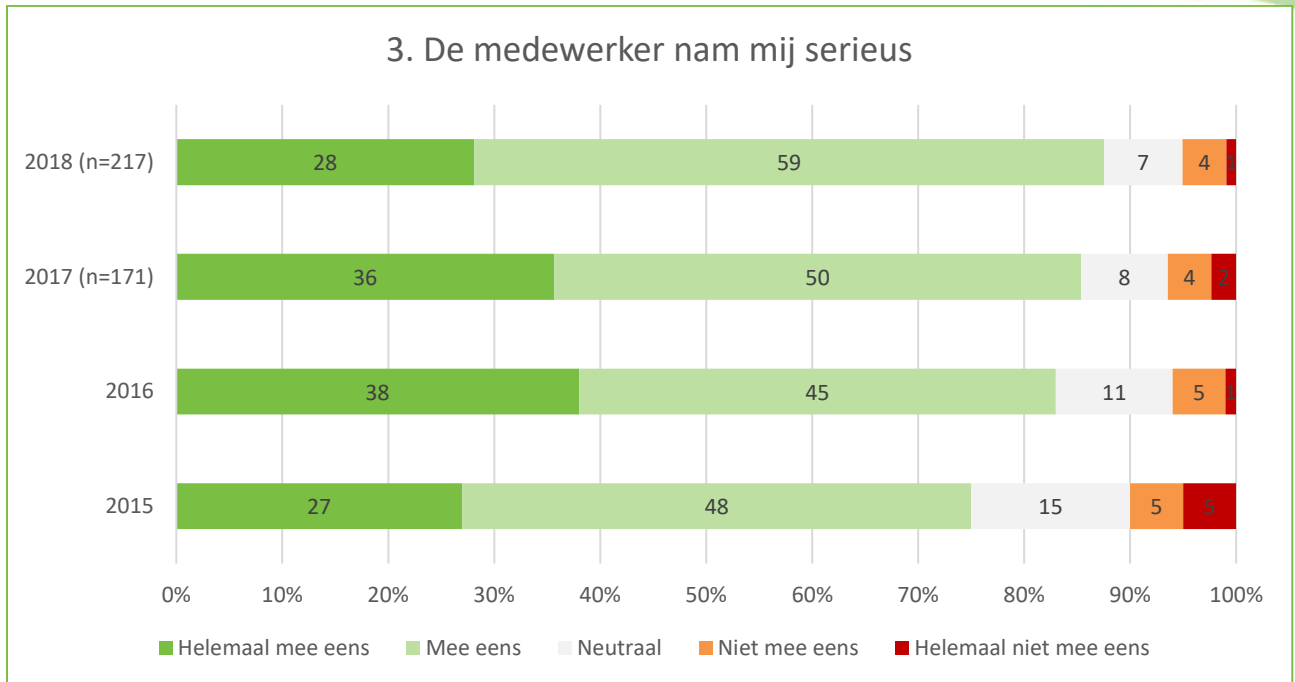
2.1 Contact met de gemeente



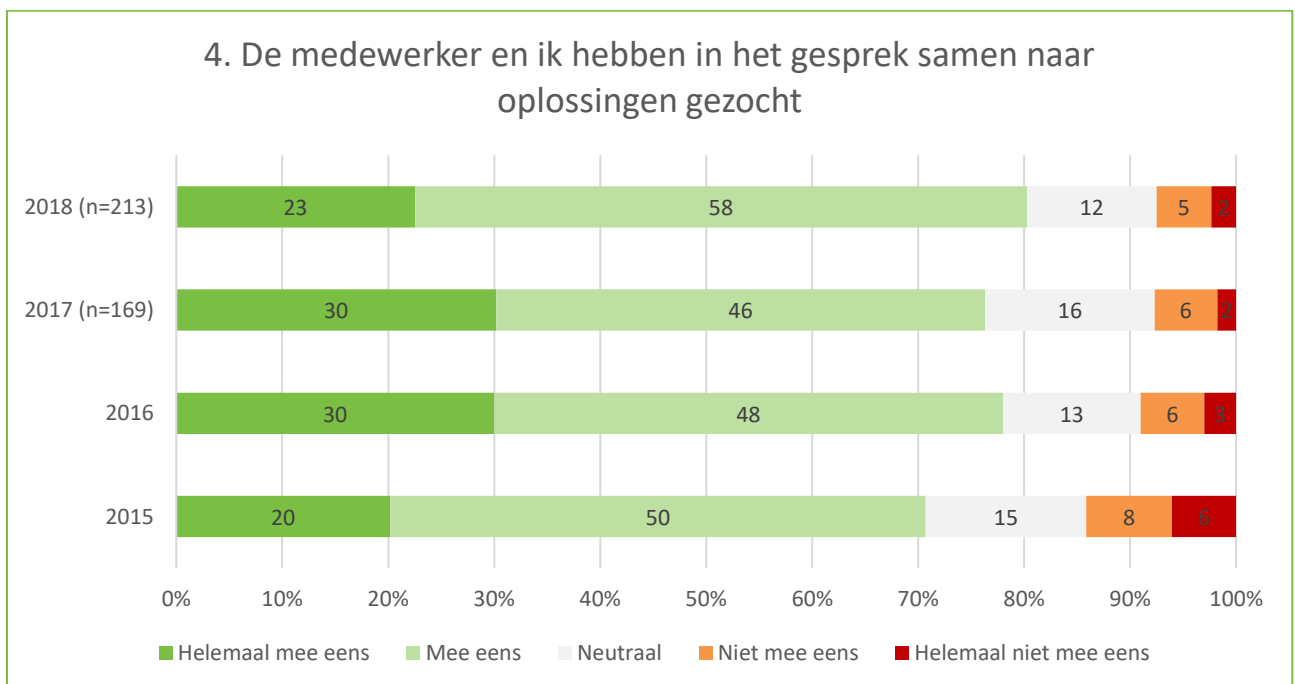
Antwoordoptie 'Geen mening': V1 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V1 (n=108).



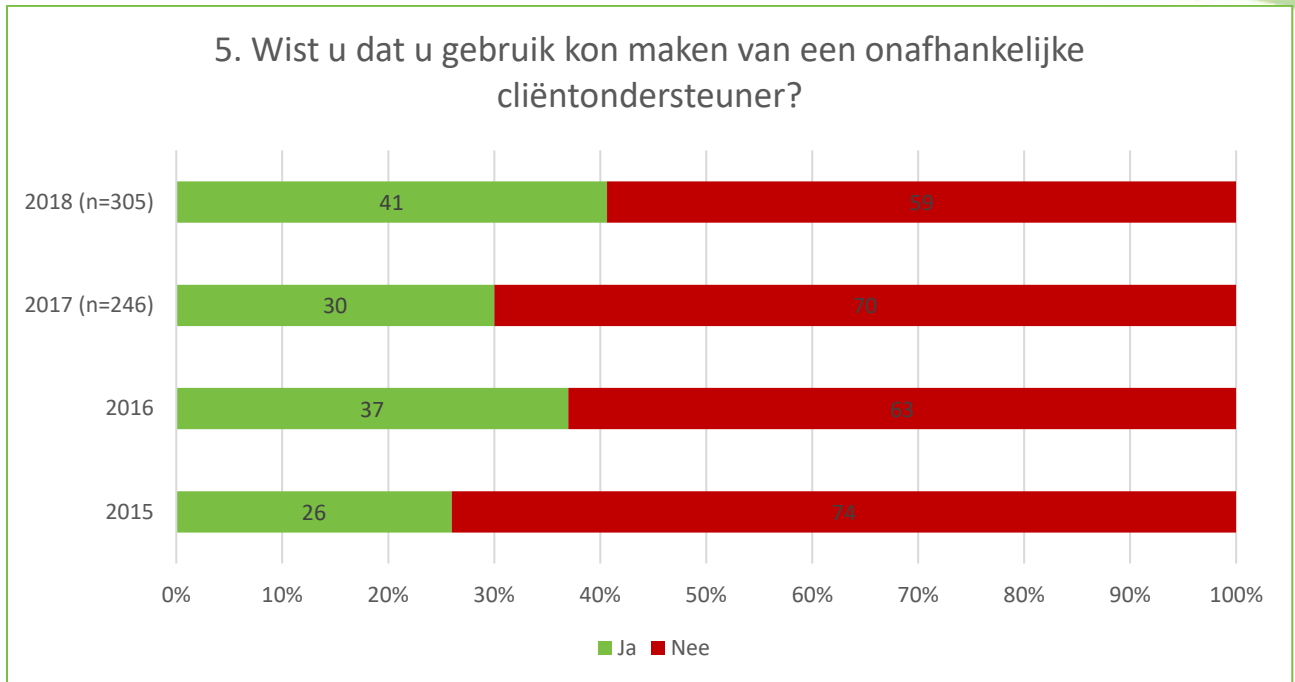
Antwoordoptie 'Geen mening': V2 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V2 (n=109).



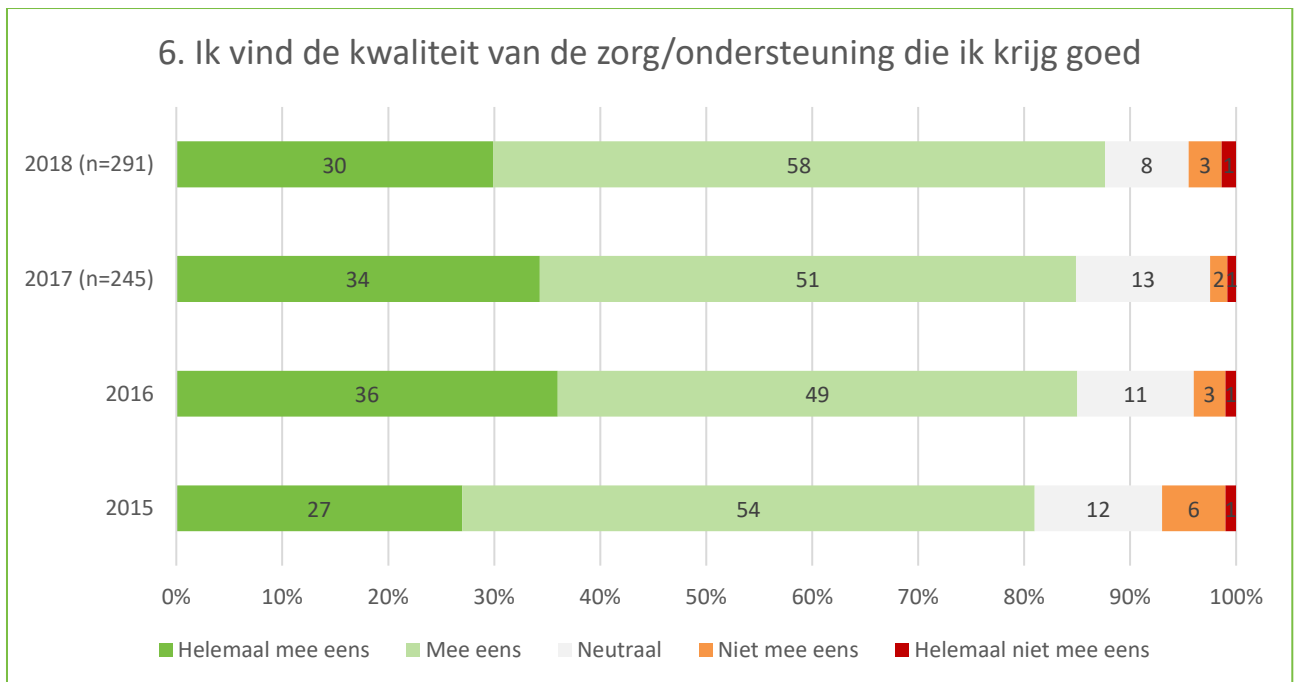
Antwoordoptie 'Geen mening': V3 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V3 (n=106).



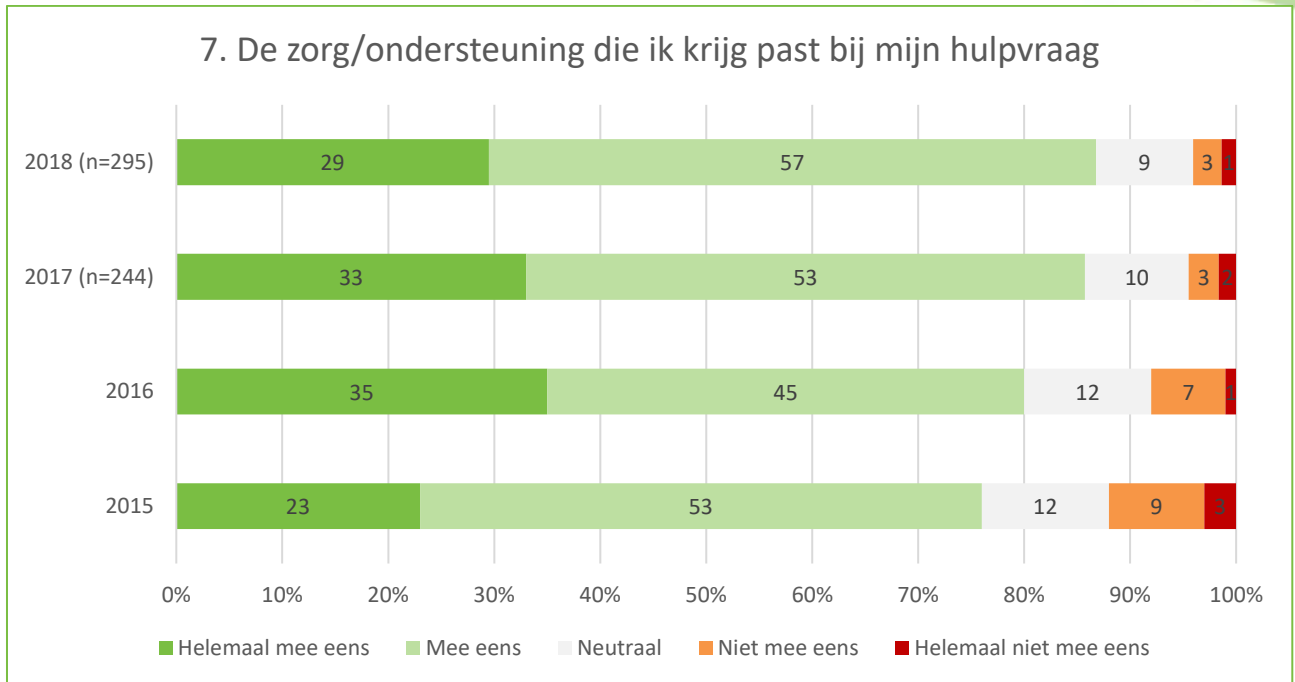
Antwoordoptie 'Geen mening': V4 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V4 (n=107).



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

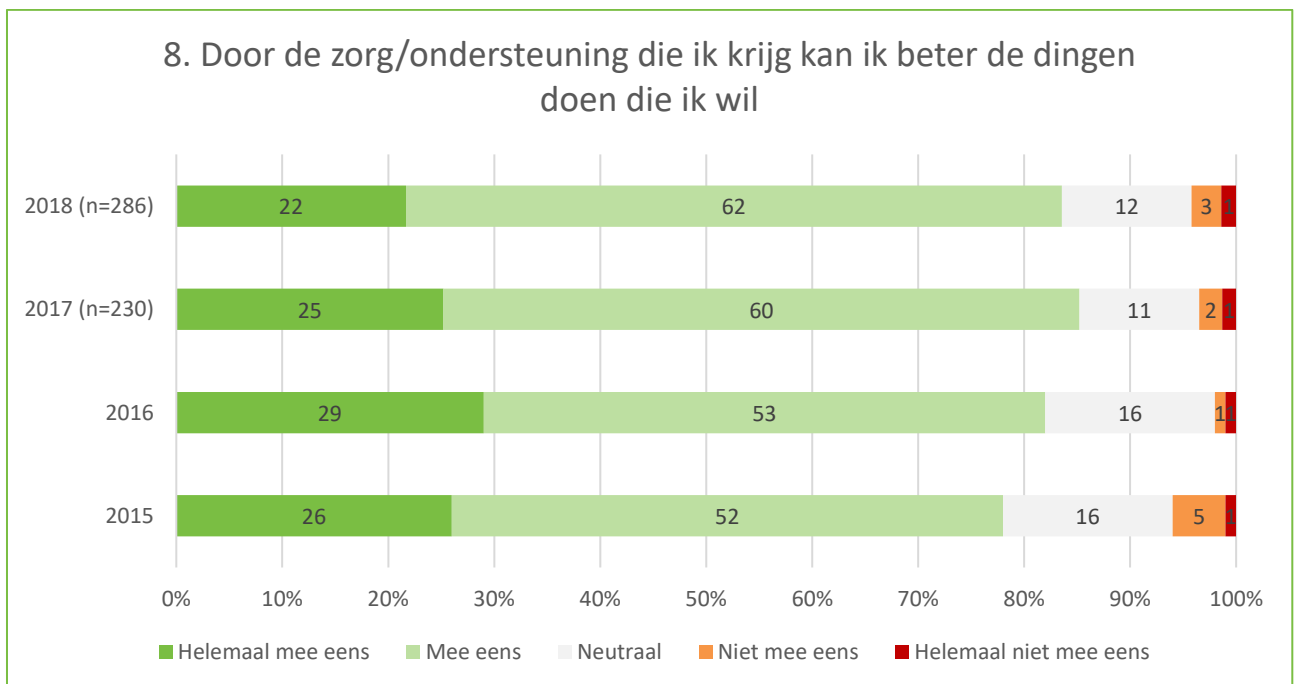


Antwoordoptie 'Geen mening': V6 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V6 (n=34).

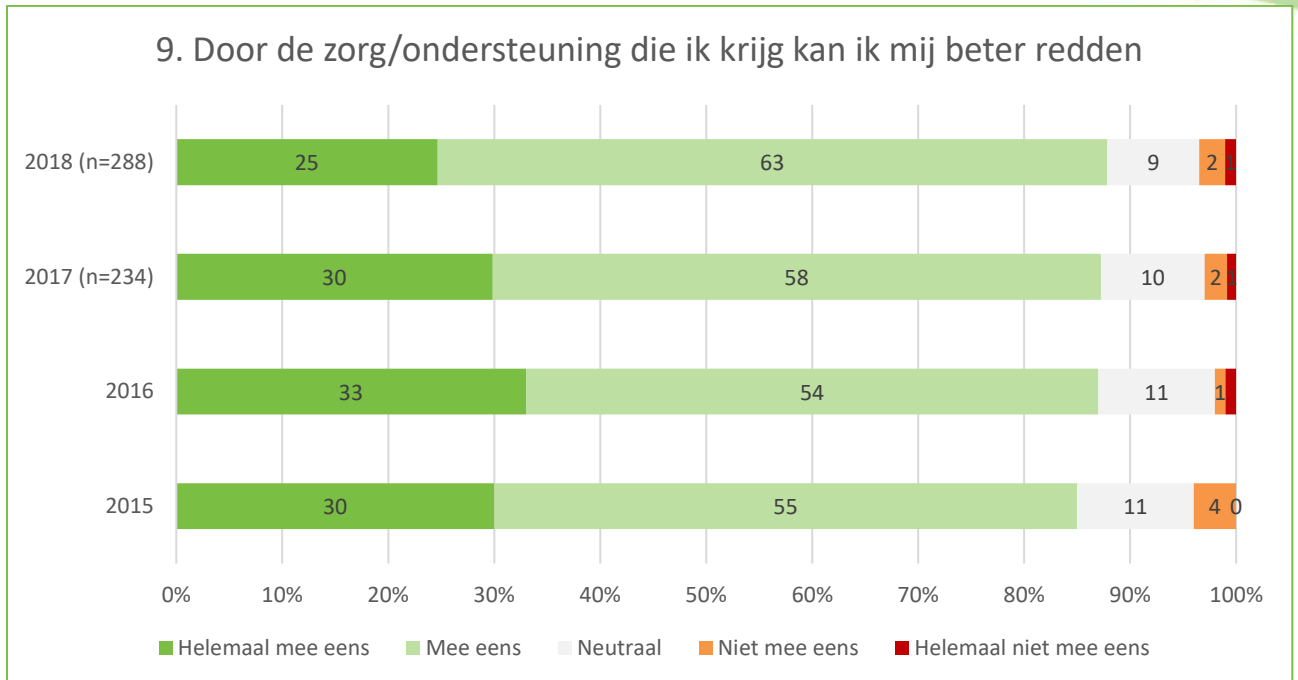


Antwoordoptie 'Geen mening': V7 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V7 (n=33).

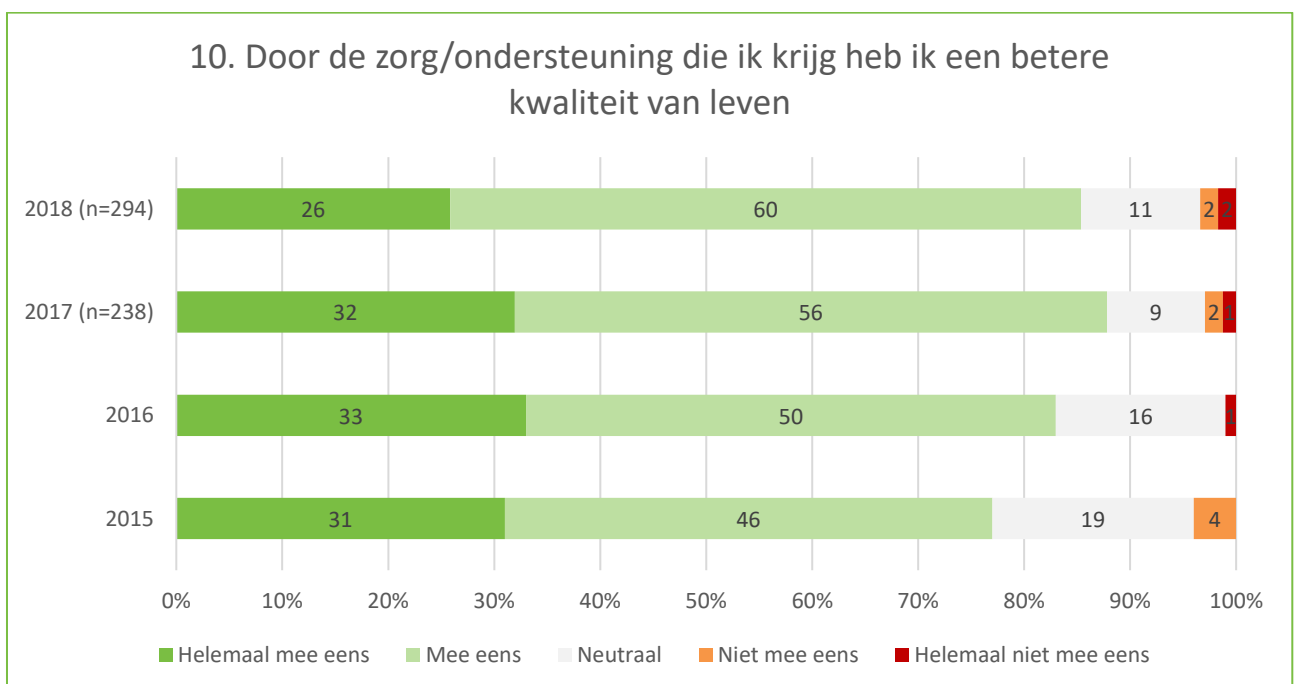
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



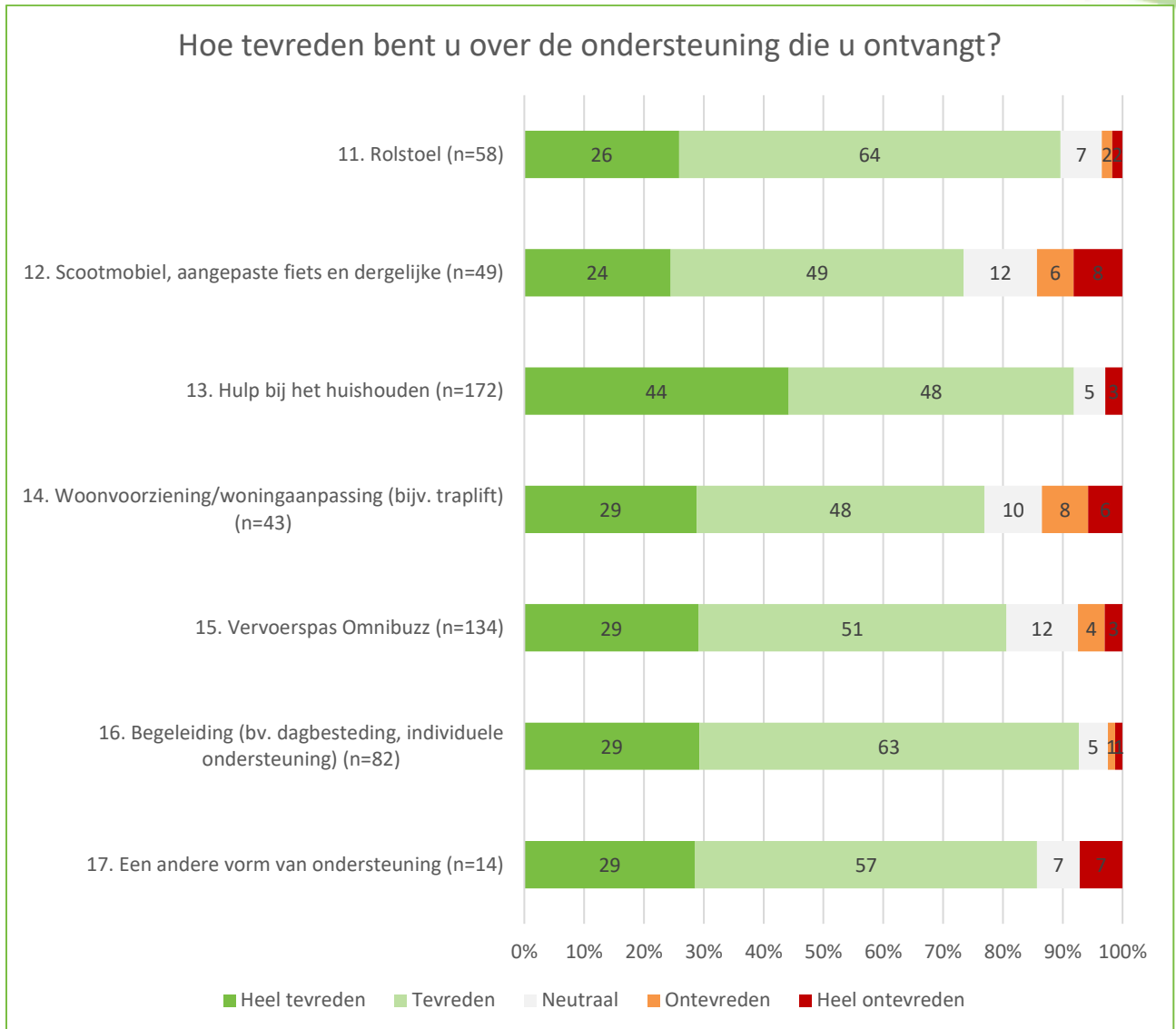
Antwoordoptie 'Geen mening': V8 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V8 (n=31).



Antwoordoptie 'Geen mening': V9 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V9 (n=31).

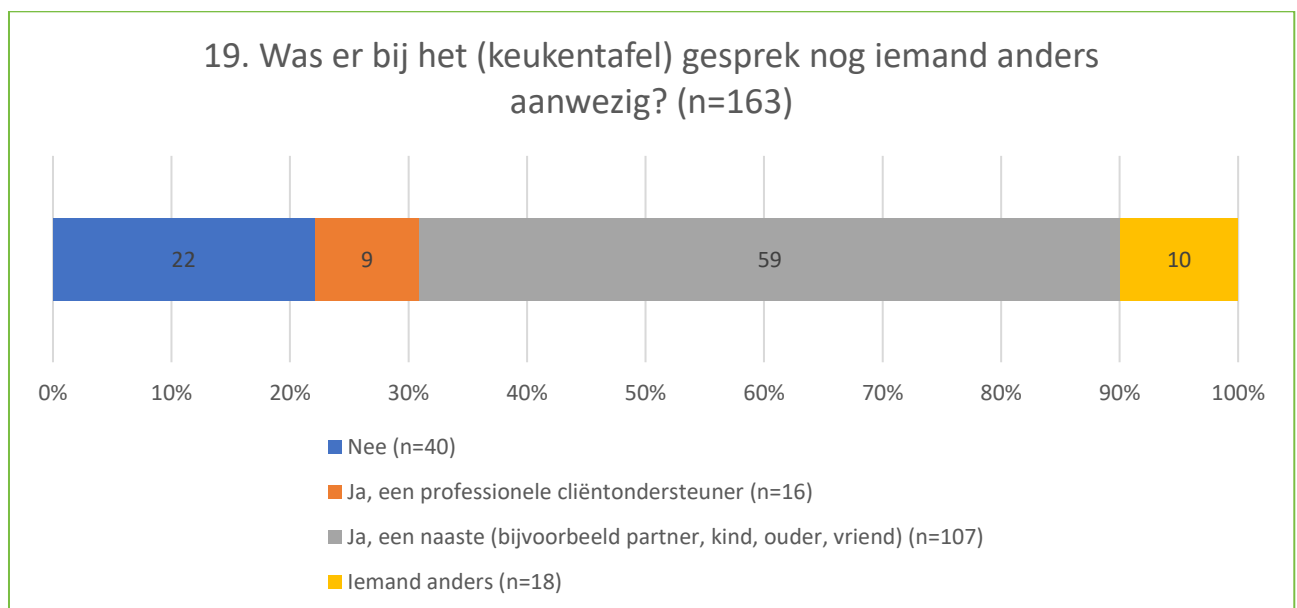
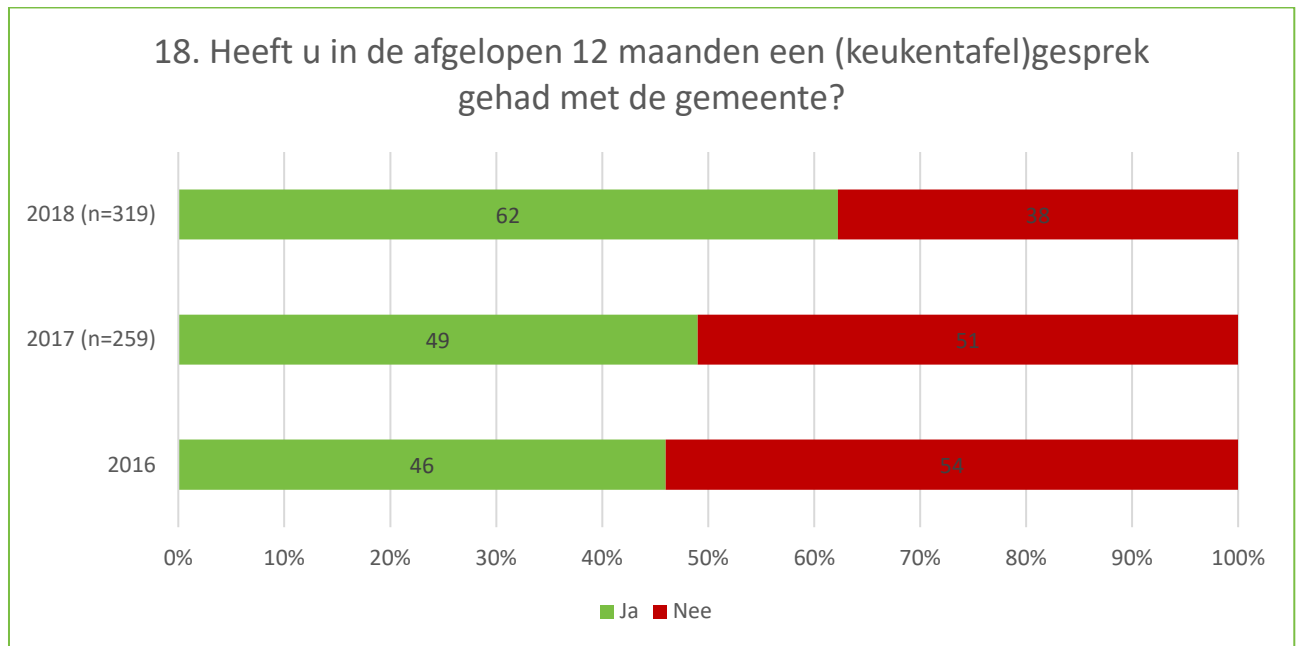


Antwoordoptie 'Geen mening': V10 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V10 (n=24).

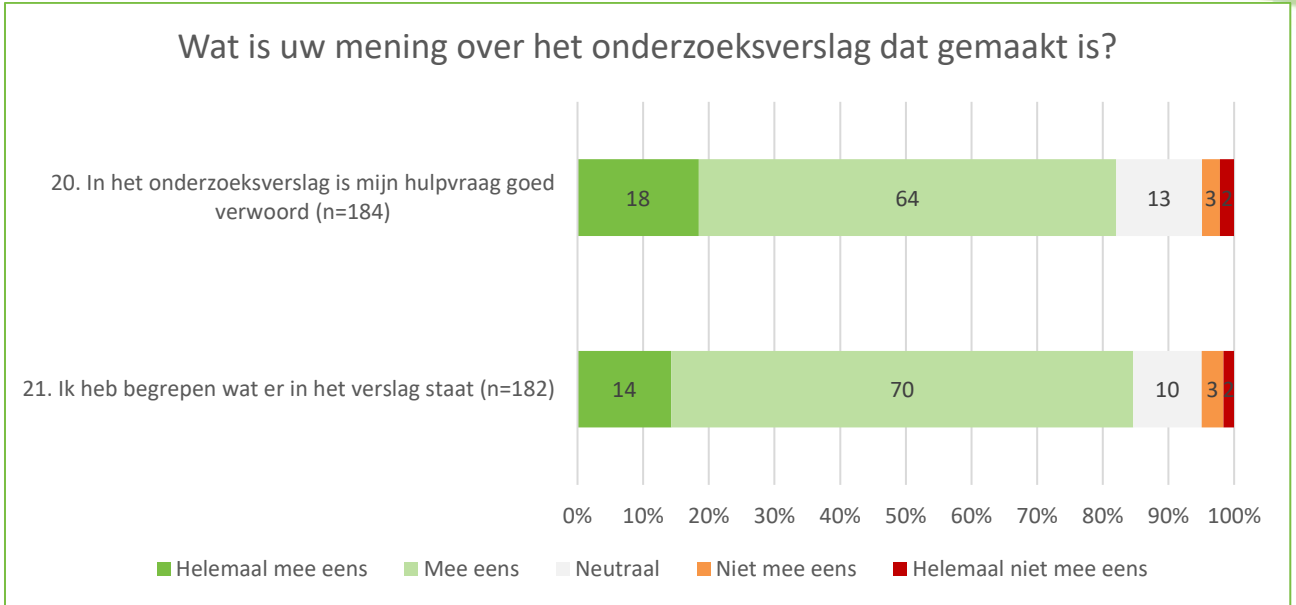


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V11 (n=148); V12 (n=158); V13 (n=83); V14 (n=147); V15 (n=111); V16 (n=139); V17 (n=143). Bij antwoordoptie 'Andere vorm van ondersteuning' is het volgende genoemd: thuiszorg (2x), reiskostenvergoeding (1x), parkeerkaart (1x), regiotaxi (1x), rolstoelkaart (1x), voetverzorging (1x).

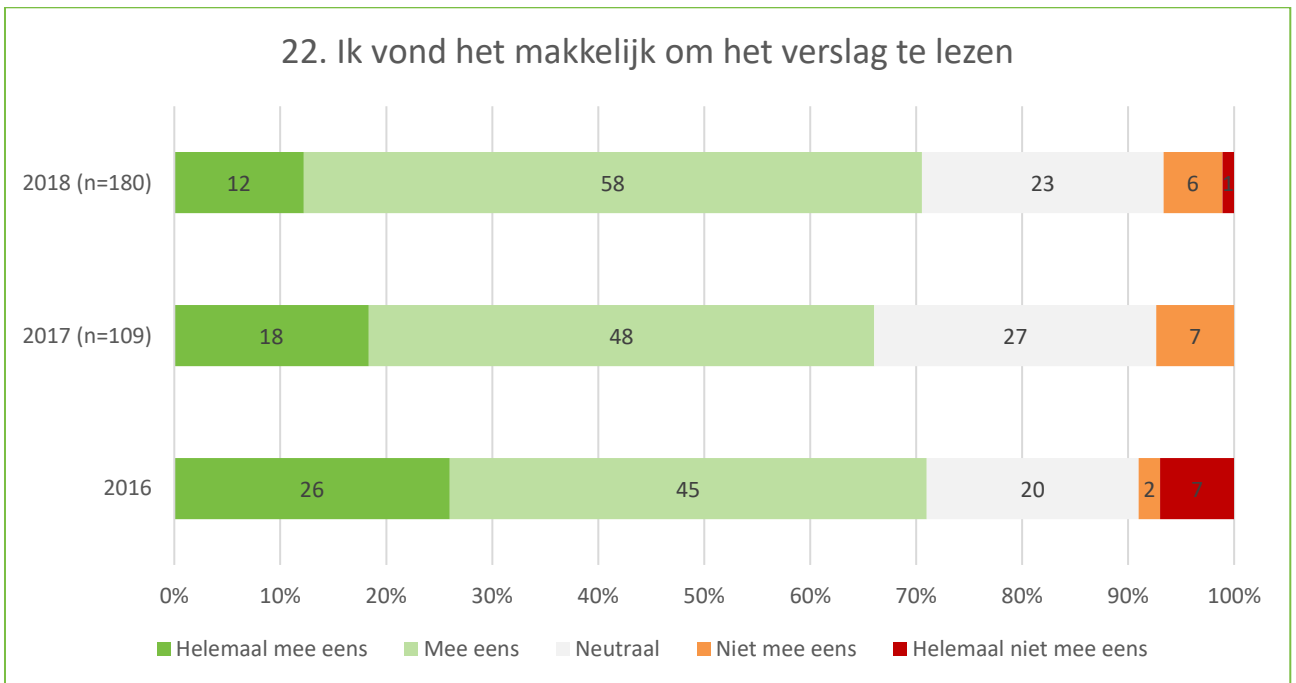
2.4 Keukentafelgesprek



Bij antwoordoptie 'Anders' is het volgende genoemd: (persoonlijk) begeleider (6x), mantelzorger (2x), ergotherapeut (1x), GTB'er groene kruis (1x), schoondochter (1x), pleegvader (1x), Wmo (1x), zorgondernemer (1x), zus (1x).

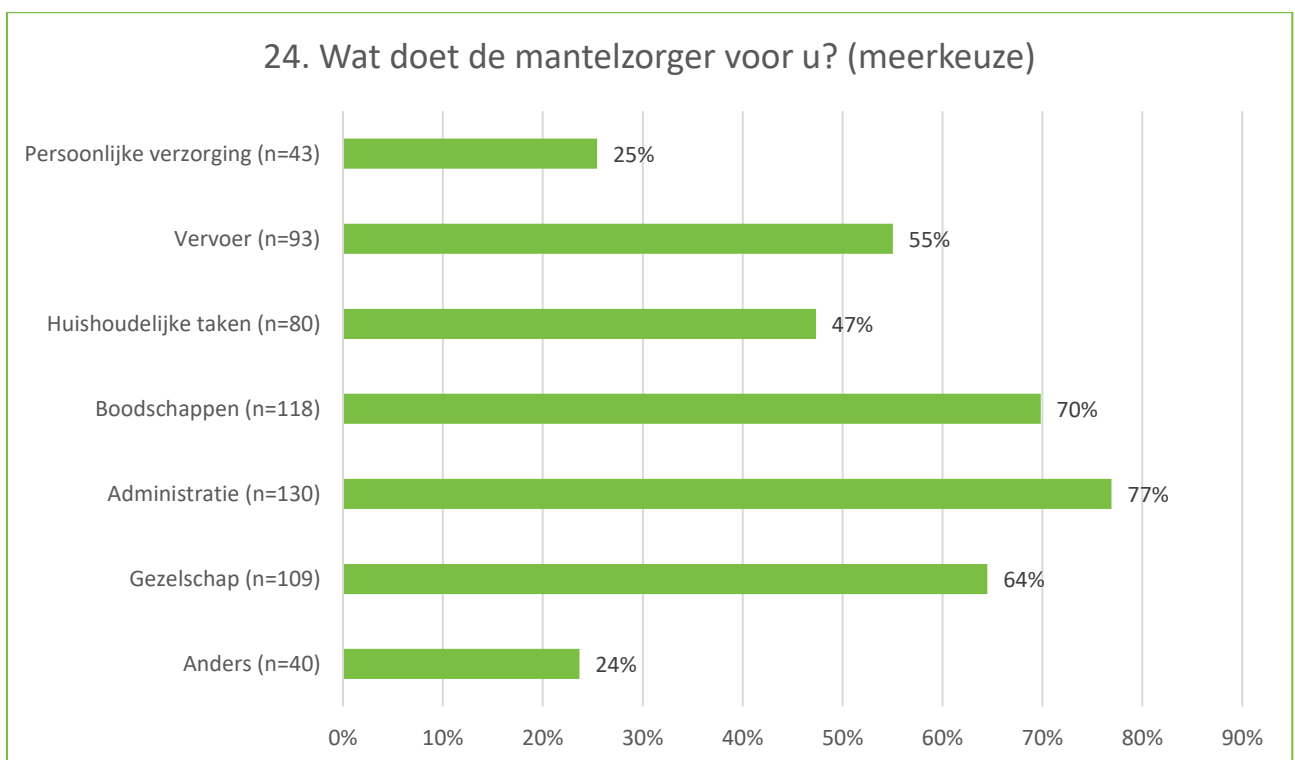
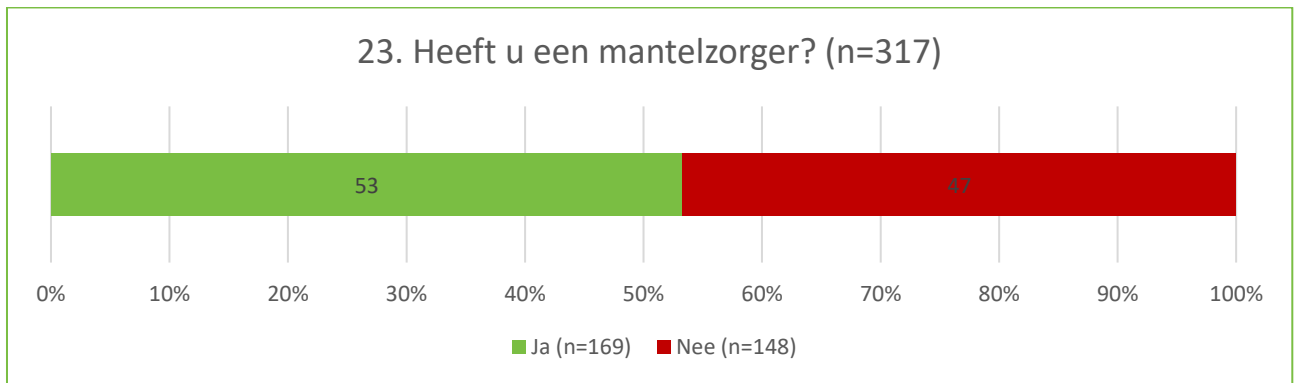


Antwoordoptie 'Geen mening': V20 (n=5); V21 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V20 (n=3); V21 (n=3).

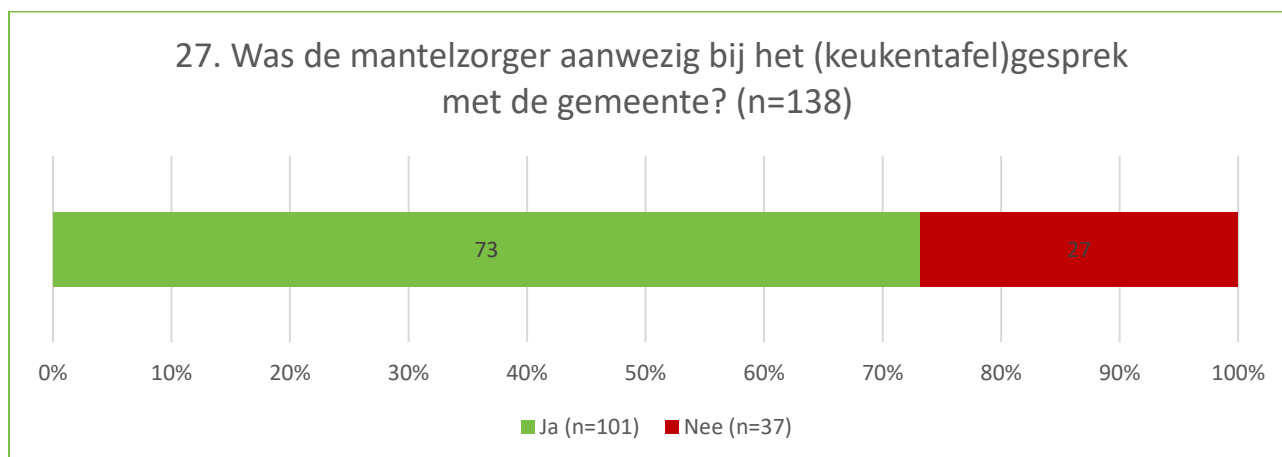
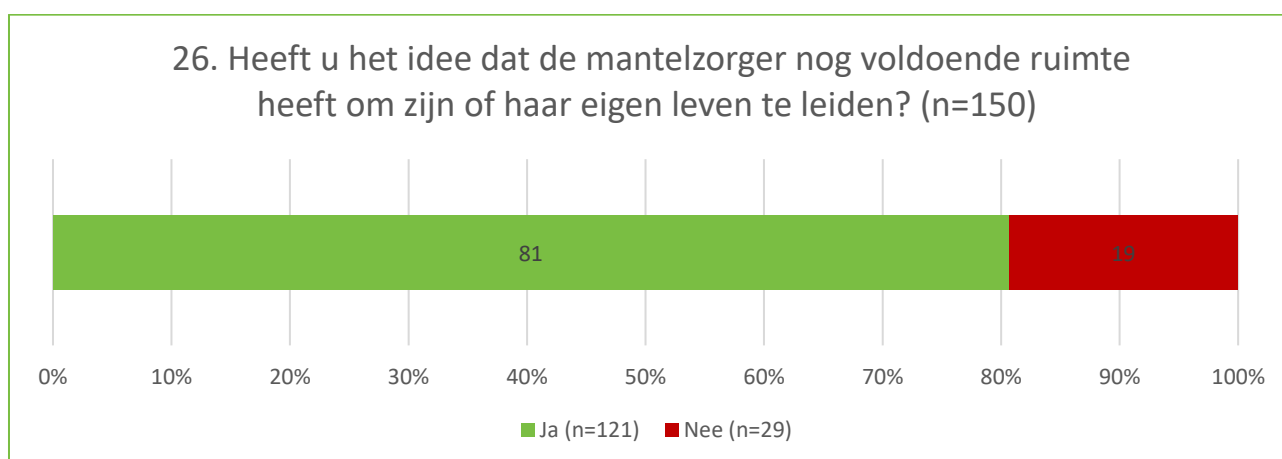
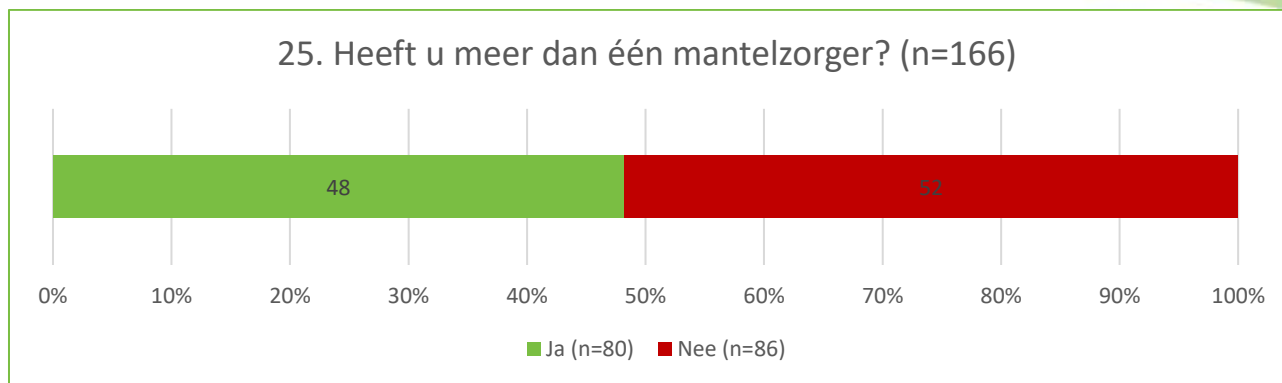


Antwoordoptie 'Geen mening': V21 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V22 (n=5).

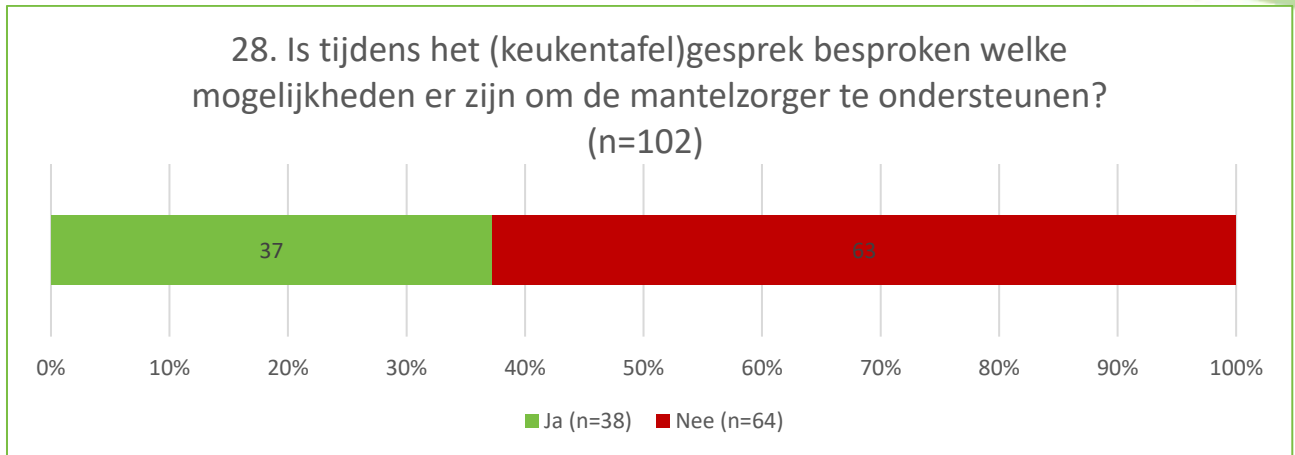
2.5 Mantelzorg



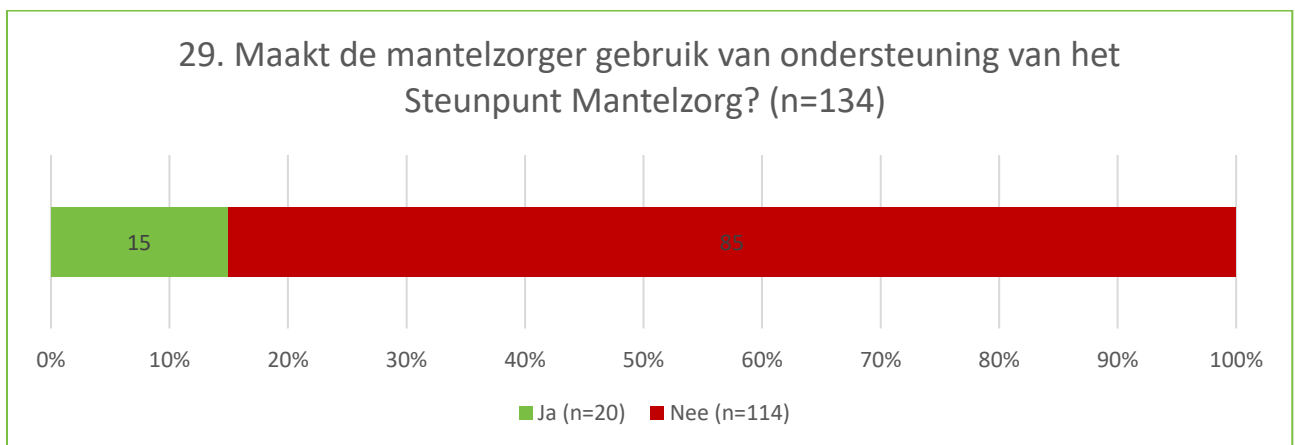
* Percentages gebaseerd op aantal respondenten die een mantelzorger hebben (n=169). Bij antwoordoptie 'Andere vorm van ondersteuning' is het volgende het vaakst genoemd: medische bezoeken (13x), tuin (6x), alles (3x), klusjes (4x), contacten onderhouden (2x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': V27 (n=7).



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': V28 (n=45).



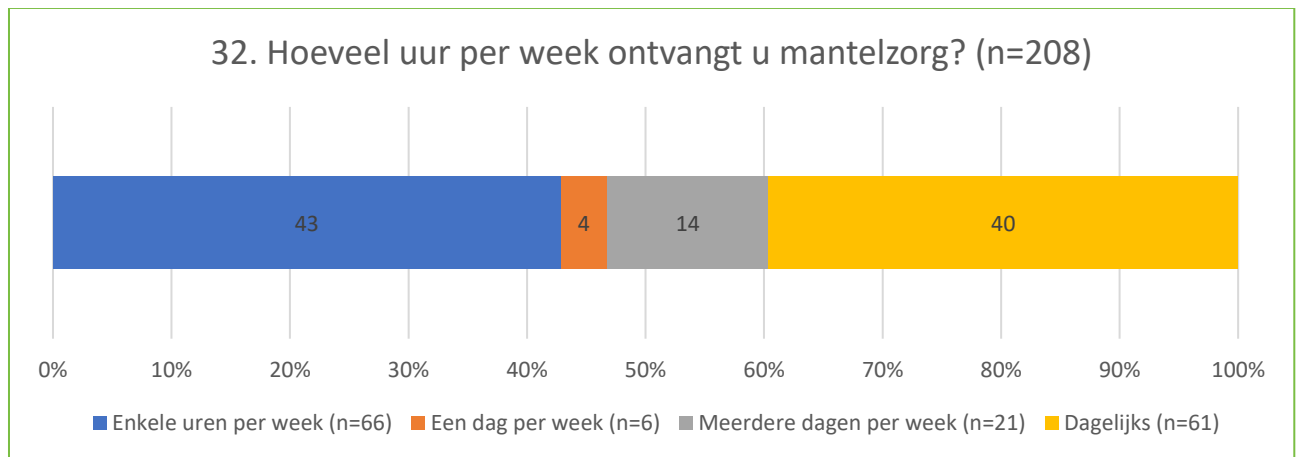
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': V29 (n=18).

30. Hoe tevreden is de mantelzorg over deze ondersteuning? (n=20)

	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	3	15,0
6	1	5,0
7	5	25,0
8	7	35,0
9	2	10,0
10	2	10,0
Gemiddelde	7,5	

Hieronder volgt een samenvatting van de gegeven antwoorden op vraag 31 ‘Heeft u nog opmerkingen over de manier waarop de mantelzorg ondersteund wordt?’. Op deze vraag geven in totaal vijf respondenten antwoord.

- Eén respondenten geeft aan dat alles goed is.
- Eén respondent noemt dat de cliënt niet meewerkt aan het ontlasten van zijn/haar mantelzorgers. Daardoor vindt er geen extra ondersteuning plaats.
- Eén respondent geeft aan overbelast te zijn en geen behoefte te hebben aan georganiseerde uitjes.



2.6 Tot slot

Hieronder volgt een samenvatting op de vraag 33 “Hebt u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt of het contact met de gemeente?” In totaal hebben 258 respondenten een antwoord op deze vraag gegeven.

- Er zijn 54 respondenten die aangeven tevreden te zijn. Een aantal respondenten geeft aan dat alles prima gaat. Acht respondenten vinden dat ze goed geholpen zijn bij de gemeente en goede ondersteuning hebben ervaren. Acht respondenten noemen tevreden te zijn met de hulp en/of begeleiding die zij ontvangen. Volgens zes respondenten verloopt het contact met de gemeente goed; zij zijn hier erg tevreden over. Vier respondenten geven aan dat het vervoer goed geregeld is. Drie van hen geven complimenten aan Omnibuzz.
- 63 respondenten geven aan ergens ontevreden over te zijn. Zestien respondenten merken op dat het lang duurt voordat de ondersteuning van start gaat (aanvraag blijft lang bij de gemeente liggen). Negen respondenten geven aan dat het contact met de gemeente niet naar wens verloopt. Er wordt aangegeven dat de terugkoppeling soms mist, de gemeente vaak slecht bereikbaar is en dat de gemeente pro-actiever aan kan geven wat de mogelijkheden voor hulp zijn. Zeven respondenten noemen niet de benodigde hulp te ontvangen. Hierbij noemt men meestal dat men minder uren hulp ontvangt dan gewenst is. Tot slot laat het vervoer te wensen over volgens vijf respondenten. Zo noemt één respondent dat het vervoer vaak te laat is en noemt een ander dat het vervoer vaak op de verkeerde plek stopt.

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