insights zorg

Rapport CEO Wmo 2022

Gemeente Emmen

Ervaringsonderzoek onder cliënten



Datum: 20 juni 2023

Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

Inhoudsopgave

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo in Emmen 2

1.1 Achtergrond 2

1.2 Steekproef 2

1.3 Respons 3

1.4 Eerste contact over ondersteuningsvraag 3

1.5 Analyse 4

2. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 5

2.1 Contact met de gemeente 5

2.2 Feedback over het contact met de gemeente 8

2.3 Kwaliteit van de ondersteuning 9

2.4 Effecten van de ondersteuning 11

2.5 Gebruik van Wmo-ondersteuning 13

2.6 Tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning 13

2.7 Samenwerking en informatievoorziening 15

2.8 Effectiviteit van de ondersteuning 17

3. Conclusies en aanbevelingen 18

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo in Emmen

1.1 Achtergrond

De gemeente Emmen heeft Insights Zorg gevraagd om het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) voor haar uit te voeren. Gemeenten zijn vanuit de Wmo 2015, specifiek beschreven in artikel 2.5.1, jaarlijks verplicht om het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te (laten) voeren. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de tot 2020 wettelijk verplichte vragenlijst en zijn er aanvullende vragen gesteld.

De modelvragenlijst voor het CEO Wmo bestaat uit tien gesloten vragen. De vragen gaan over drie thema's: het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De gemeente Emmen heeft ervoor gekozen de modelvragenlijst aan te vullen met eigen vragen. De eigen vragen gaan over het contact over de hulpvraag, het bespreken van alternatieven voor Wmo-ondersteuning, de informatievoorziening rondom onafhankelijke cliëntondersteuning, de tevredenheid per ondersteuningsvorm, de samenwerking tussen verschillende organisaties en de informatievoorziening.

Gemeenten dienen de voor hen belangrijkste uitkomsten van het onderzoek aan te leveren via de aanleveringsmodule (aanleveringwmo.nl). De door hen gedeelde resultaten worden gepresenteerd via de landelijke monitor Waarstaatjegemeente.nl.

1.2 Steekproef

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is in mei en juni 2023 uitgevoerd. Daarbij richt het onderzoek zich op inwoners die zich in 2022 als nieuwe cliënt hebben gemeld bij de gemeente Emmen of in 2022 reeds Wmo-ondersteuning ontvingen. In het onderzoek is geen onderscheid gemaakt naar soort Wmo-gebruiker.

De gemeente Emmen heeft zelf haar respondenten voor het cliëntervaringsonderzoek geselecteerd. Op basis van de totale cliëntpopulatie (circa 8000 Wmo-cliënten) is een steekproef getrokken. In totaal zijn **1500** inwoners geselecteerd en aangeschreven. Zij hebben in mei een eerste uitnodigingsbrief ontvangen, vergezeld van vragenlijst en antwoordenvelop. Een aantal weken later hebben alle respondenten een rappelbrief ontvangen.

Respondenten konden op twee manieren deelnemen aan het vragenlijstonderzoek:

1. **Papier**, via de meegestuurde papieren vragenlijst;

2. **Digitaal**, middels een in de brief opgenomen weblink.

1.3 Respons

Onderstaande tabel geeft de respons in de gemeente Emmen weer. De bruto steekproef verwijst naar het aantal inwoners dat het verzoek heeft gekregen mee te doen aan het onderzoek. De netto steekproef betreft het aantal respondenten dat voldoende vragen heeft ingevuld om in het onderzoek meegenomen te kunnen worden (minimaal vijf vragen van de modelvragenlijst).

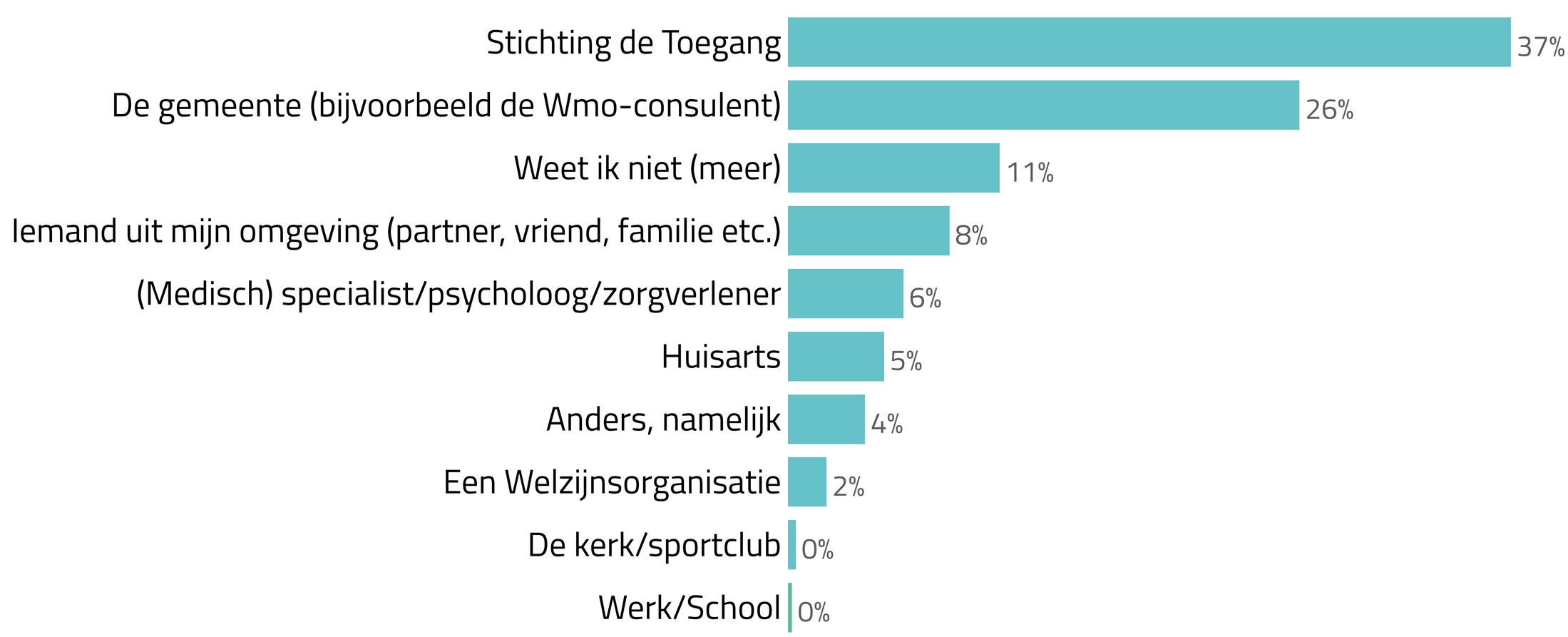
In totaal zijn **559** respondenten meegenomen in de analyse, een respons van **37%**. Er kan worden gesteld dat bij een responspercentage van 35% of meer sprake is van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. De respons is hiermee voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie.

Populatie	Respondenten	Respons
1500	559	37%

Tevens is gekeken naar de manier van invullen. **87%** van de respondenten heeft de vragenlijst op papier ingevuld en **13%** heeft gebruik gemaakt van de digitale variant.

1.4 Eerste contact over ondersteuningsvraag

Aan de respondenten is gevraagd met welke partij en/of persoon zij als eerste contact hebben opgenomen over hun ondersteuningsvraag. In het figuur hieronder is de verdeling weergegeven van de antwoorden die zij hebben gegeven. De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordcategorie **Anders, namelijk...** zijn terug te vinden in het bijlagenboek.



1.5 Analyse

Bij alle **gesloten vragen** zijn net als voorgaande jaren de percentages berekend. In overeenstemming met de richtlijnen vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is de procentuele verdeling van respondenten berekend voor alle antwoorden, met uitzondering van de antwoordcategorie ‘niet van toepassing’.

Voor de **open vragen** geldt dat alle antwoorden zijn doorgelezen en de veelgenoemde en opvallende punten op een rij zijn gezet. Het betrof dus geen diepgaande, maar een globale analyse. De antwoorden op de open vragen zijn integraal opgenomen in het bijlagenboek.

Tot slot dient te worden opgemerkt dat niet alle (open of gesloten) vragen door alle respondenten zijn beantwoord. Hoe groot de respondentengroep was, verschilt dus per vraag.

2. Uitkomsten Cliëntervaringsonderzoek Wmo

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de voorheen verplichte vragen van het CEO Wmo gepresenteerd, aangevuld met een eigen stelling en twee eigen vragen van de gemeente die hierop aansluiten. Ter vergelijking zijn, waar mogelijk, de resultaten van het CEO van de vier voorgaande jaren meegenomen.

2.1 Contact met de gemeente

Het eerste deel van het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op het contact met de gemeente over de hulpvraag. Er zijn vijf stellingen over het contact gesteld en drie vragen over de bekendheid van cliëntondersteuningen voorgelegd.

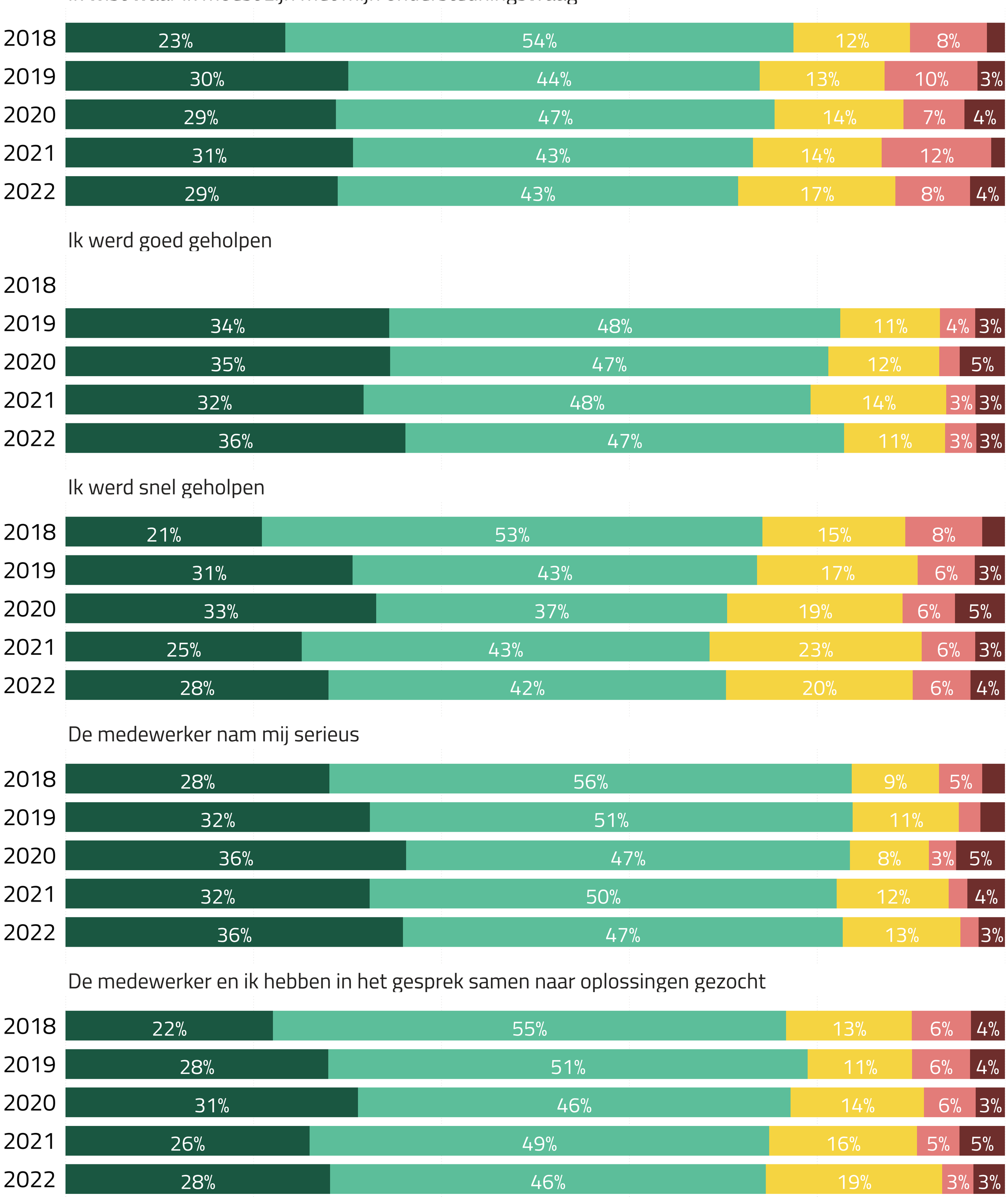
Het grootste deel van de respondenten is positief over het contact met de gemeente. De respondenten voelen zich serieus genomen en worden goed geholpen. Respondenten zijn het minst tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Het percentage cliënten dat aangaf snel geholpen te zijn, is afgenomen van 74% in 2018 en 2019 naar 70% in 2022. 34% van de cliënten heeft met de medewerker gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning. Vergelijkbaar met voorgaande jaren, blijkt dat maar een klein percentage (16%) erop is gewezen dat men gratis gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner via MEE Drenthe. Ongeveer een derde van de cliënten (30%) wist wel van het bestaan van de cliëntondersteuner af.

In de tabellen hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het **(helemaal) eens** was met de stellingen en die **Ja** hebben geantwoord op de vragen. Ontbrekende waarden geven aan dat de vraag niet is gesteld in het desbetreffende meetjaar. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

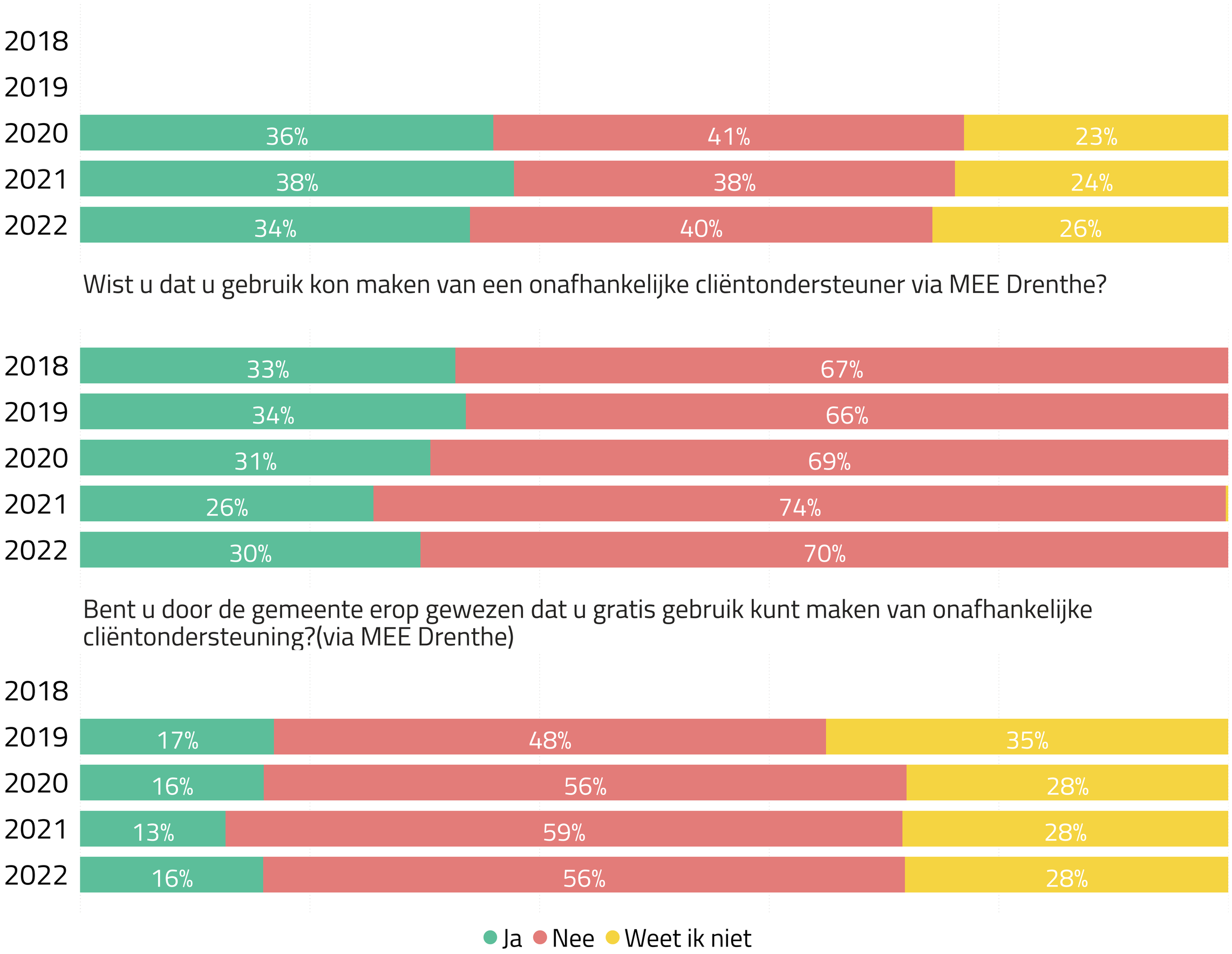
Tabel 1: Stellingen over contact	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Ik wist waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag	78 %	74 %	76 %	73 %	72 %
Ik werd snel geholpen	74 %	74 %	70 %	69 %	70 %
Ik werd goed geholpen		82 %	81 %	79 %	83 %
De medewerker nam mij serieus	84 %	84 %	84 %	82 %	83 %
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	77 %	79 %	77 %	75 %	75 %

Tabel 2: Vragen over contact	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Heeft de medewerker samen met u gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning?			36 %	38 %	34 %
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner via MEE Drenthe?	33 %	34 %	31 %	26 %	30 %
Bent u door de gemeente erop gewezen dat u gratis gebruik kunt maken van onafhankelijke cliëntondersteuning?(via MEE Drenthe)		17 %	16 %	13 %	16 %

Figuur 1: Stellingen over contact



Figuur 2: Vragen over contact



2.2 Feedback over het contact met de gemeente

Tot slot is er aan de respondenten gevraagd om feedback te geven over het contact met de gemeente. Er zijn hierover twee open vragen gesteld: **Wat gaat goed in het contact met de gemeente?** en **Wat kan beter in het contact met de gemeente?**

Op de vraag **Wat gaat goed in het contact met de gemeente?** worden verschillende antwoorden gegeven. Een aantal cliënten geeft aan dat de wachttijden kort zijn en dat de gemeente goed te bereiken is. Ze vinden het personeel behulpzaam en vriendelijk. Over het algemeen geven de respondenten aan dat ze tevreden zijn en het contact prettig vinden. Een enkeling ligt zijn of haar persoonlijke situatie verder toe.

Op de vraag **Wat kan beter in het contact met de gemeente?** geeft een groot aantal cliënten aan dat de wachttijden te lang zijn en dat ze graag zouden zien dat ze sneller geholpen worden. Ook zijn er cliënten die vinden dat de communicatie niet altijd duidelijk is. Ondanks de ontevredenheid van een aantal cliënten, geeft het grootste deel van de respondenten aan dat alles prima verloopt en dat ze geen verbeterpunten zien.

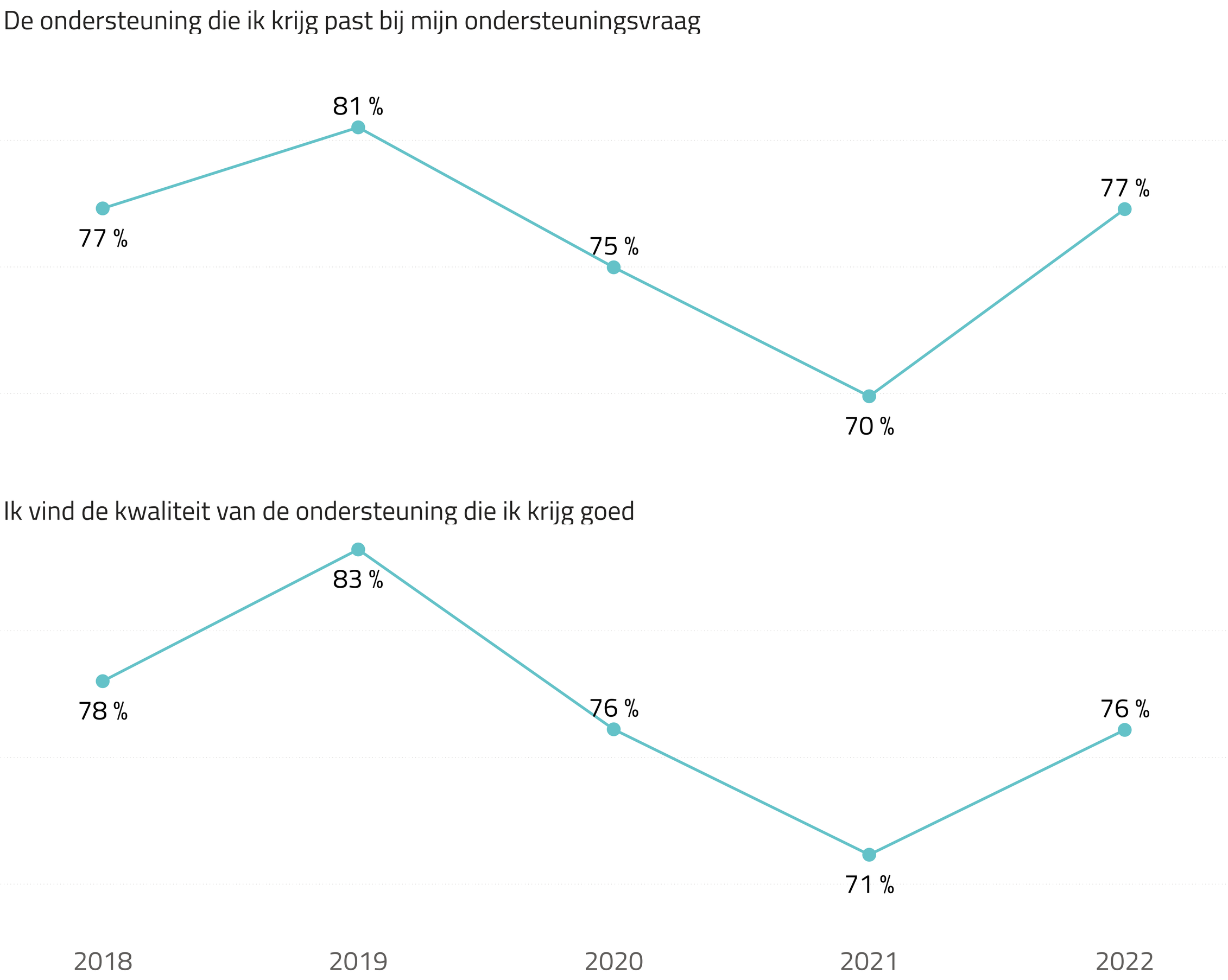
In het bijlagenboek zijn alle antwoorden op deze open vragen integraal opgenomen.

2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

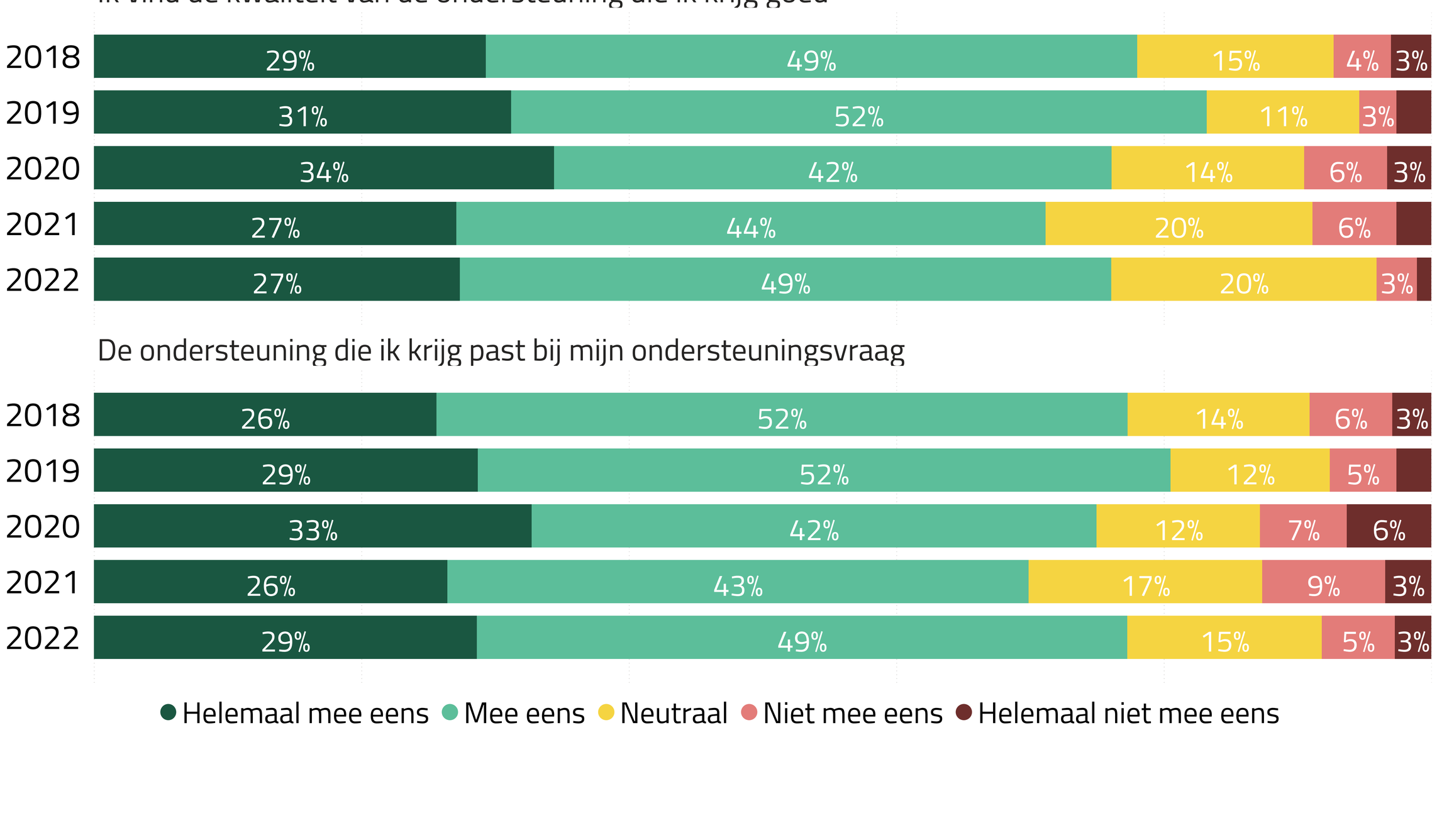
Het tweede deel van het cliëntervaringsonderzoek gaat over de kwaliteit van de ondersteuning. Aan de respondenten zijn twee stellingen voorgelegd over dit thema. Het overgrote deel van de respondenten is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Er is een stijging te zien ten opzichte van vorig jaar in de tevredenheid over de kwaliteit. Ook geven meer cliënten aan dat de ondersteuning die zij krijgen, past bij hun ondersteuningsvraag.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het **(helemaal) eens** was met de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 1: Kwaliteit van de ondersteuning



Figuur 3: Kwaliteit van de ondersteuning

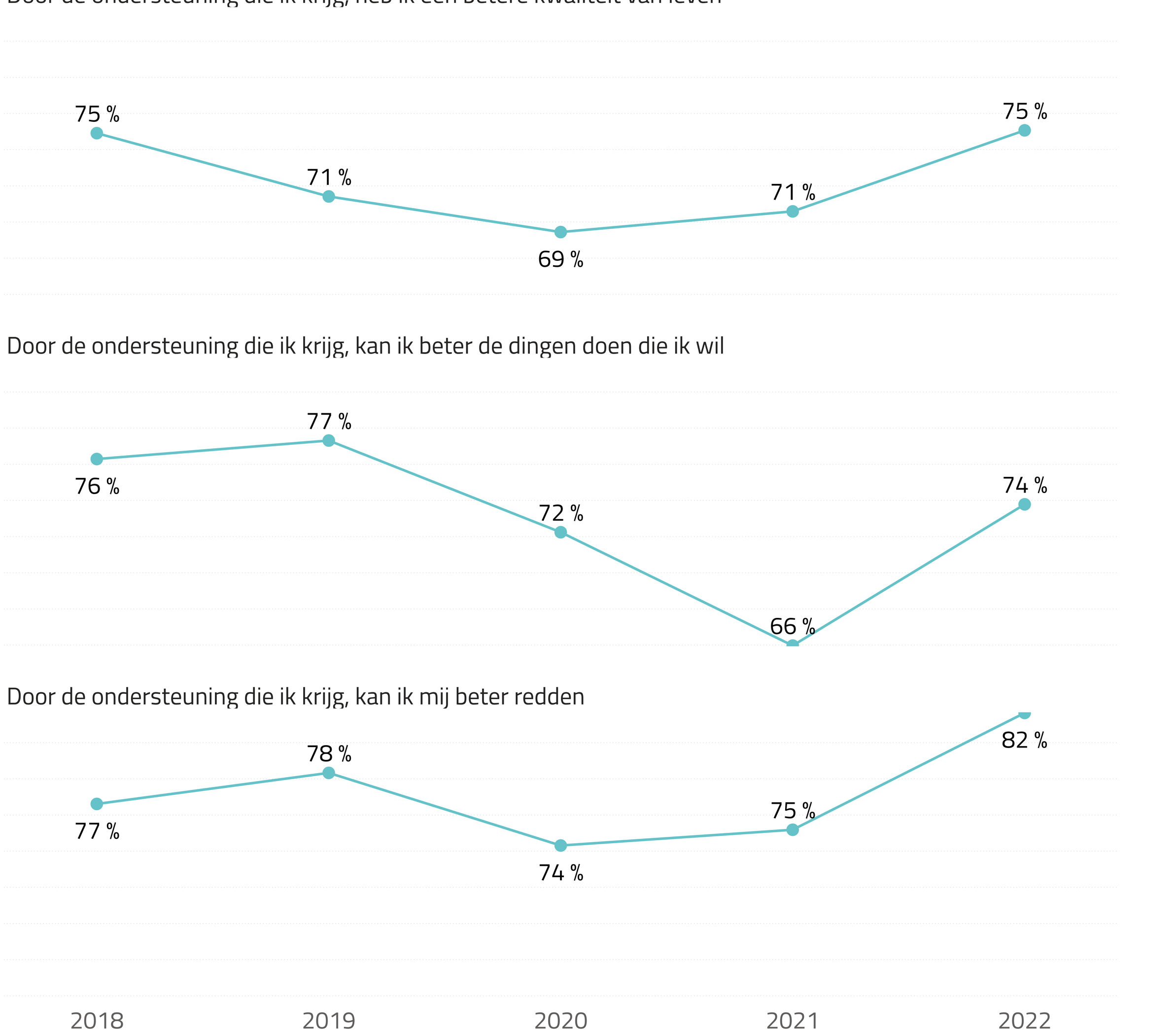


2.4 Effecten van de ondersteuning

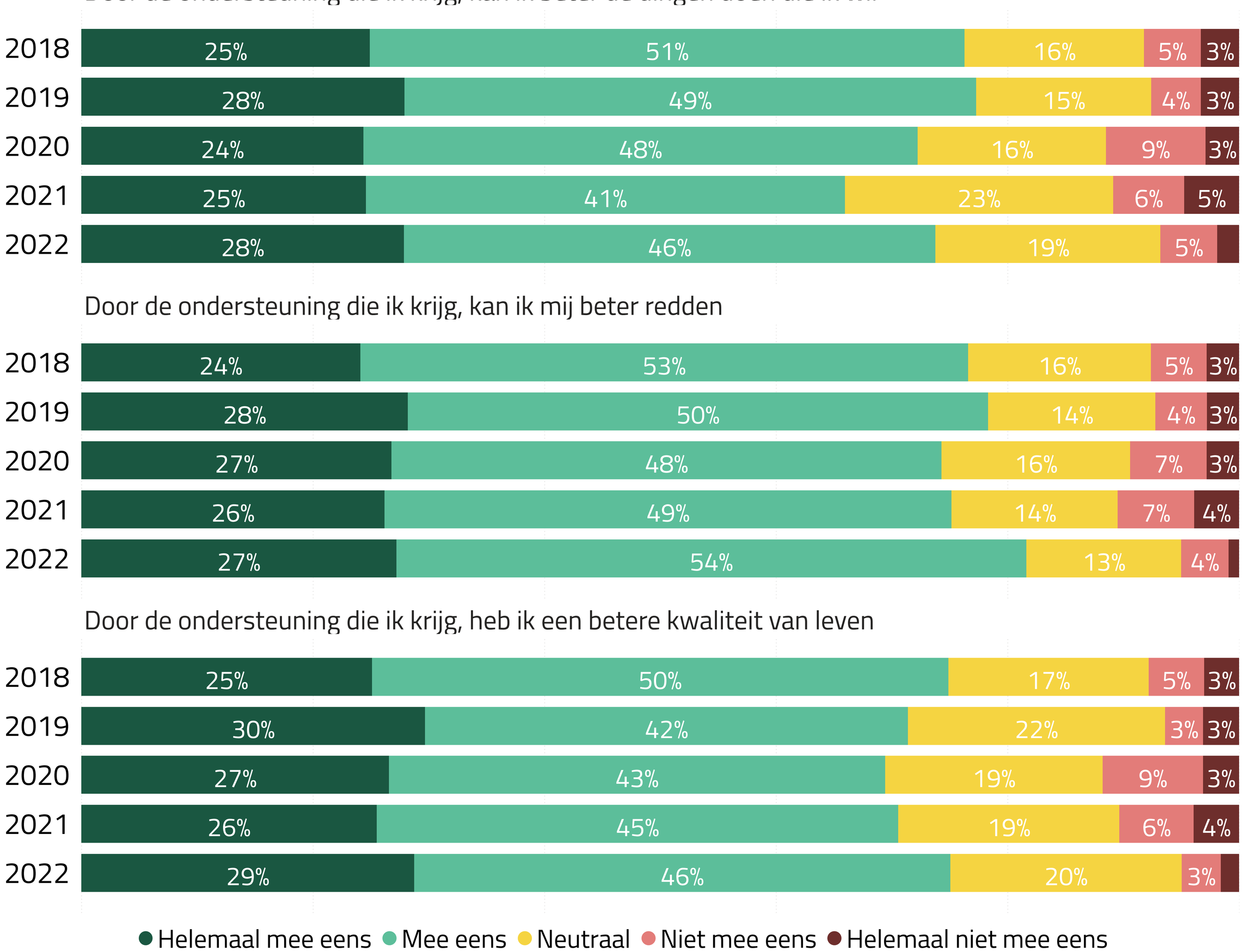
Het volgende deel van het CEO Wmo heeft betrekking op het effect van de ondersteuning. Wat levert de ondersteuning inwoners op? Het overgrote deel van de respondenten is positief over de effecten van de ondersteuning. Er is, net als bij de kwaliteit van de ondersteuning, een stijging te zien ten opzichte van vorig jaar in de tevredenheid over de effecten van de ondersteuning.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het **(helemaal) eens** was met de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 2: Effecten van de ondersteuning



Figuur 4: Effecten van de ondersteuning



2.5 Gebruik van Wmo-ondersteuning

Er worden verschillende vormen van Wmo-ondersteuning aangeboden. Aan de respondenten is gevraagd van welke vormen zij gebruik maken. In het overzicht in de tabel hieronder staan de aantallen en percentages respondenten die aangeven gebruik te maken van de verschillende vormen van Wmo-ondersteuning.
Het was mogelijk voor respondenten om meerdere antwoorden te geven, wanneer zij van verschillende soorten Wmo-ondersteuning gebruik maken, waardoor de percentages in de tabel niet optellen tot 100%. In het bijlagenboek zijn de toelichtingen terug te vinden die respondenten hebben gegeven wanneer zij aangaven gebruik te maken van een andere vorm van ondersteuning.

Tabel 3: Type ondersteuning	Aantal respondenten	Percentage
Schoonmaakondersteuning	477	87%
Wmo Taxi (Dorenbos)	469	86%
Rolstoel en hulpmiddel	448	82%
Woonvoorziening/woningaanpassing	435	80%
Vergoeding vervoerskosten	414	76%
Dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen	390	71%
Een andere vorm van ondersteuning, namelijk:	340	62%

2.6 Tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning

Om zicht te krijgen op de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning die worden aangeboden door de gemeente, is aan de respondenten gevraagd om de vormen van ondersteuning die zij ontvangen, te beoordelen. Het overgrote deel van de respondenten is positief over de ondersteuning die zij ontvangen. De tevredenheid over alle types ondersteuning is gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar, behalve de tevredenheid over andere vormen van ondersteuning. De ondersteuningsvormen die cliënten noemen bij "Een andere vorm van ondersteuning, namelijk" zijn o.a. scootmobiels, invalidekaarten, Icare Thuiszorg en individuele begeleiding.
In de tabellen hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **(zeer) tevreden** was met de vorm(en) van ondersteuning die zij ontvangen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Tabel 4: Tevredenheid over ondersteuningsvormen	2021	2022
Rolstoel en hulpmiddel	91 %	91 %
Wmo Taxi (Dorenbos)	91 %	91 %
Schoonmaakondersteuning	86 %	89 %
Dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen	87 %	90 %
Woonvoorziening/woningaanpassing	79 %	91 %
Vergoeding vervoerskosten	79 %	87 %
Een andere vorm van ondersteuning, namelijk:	78 %	73 %

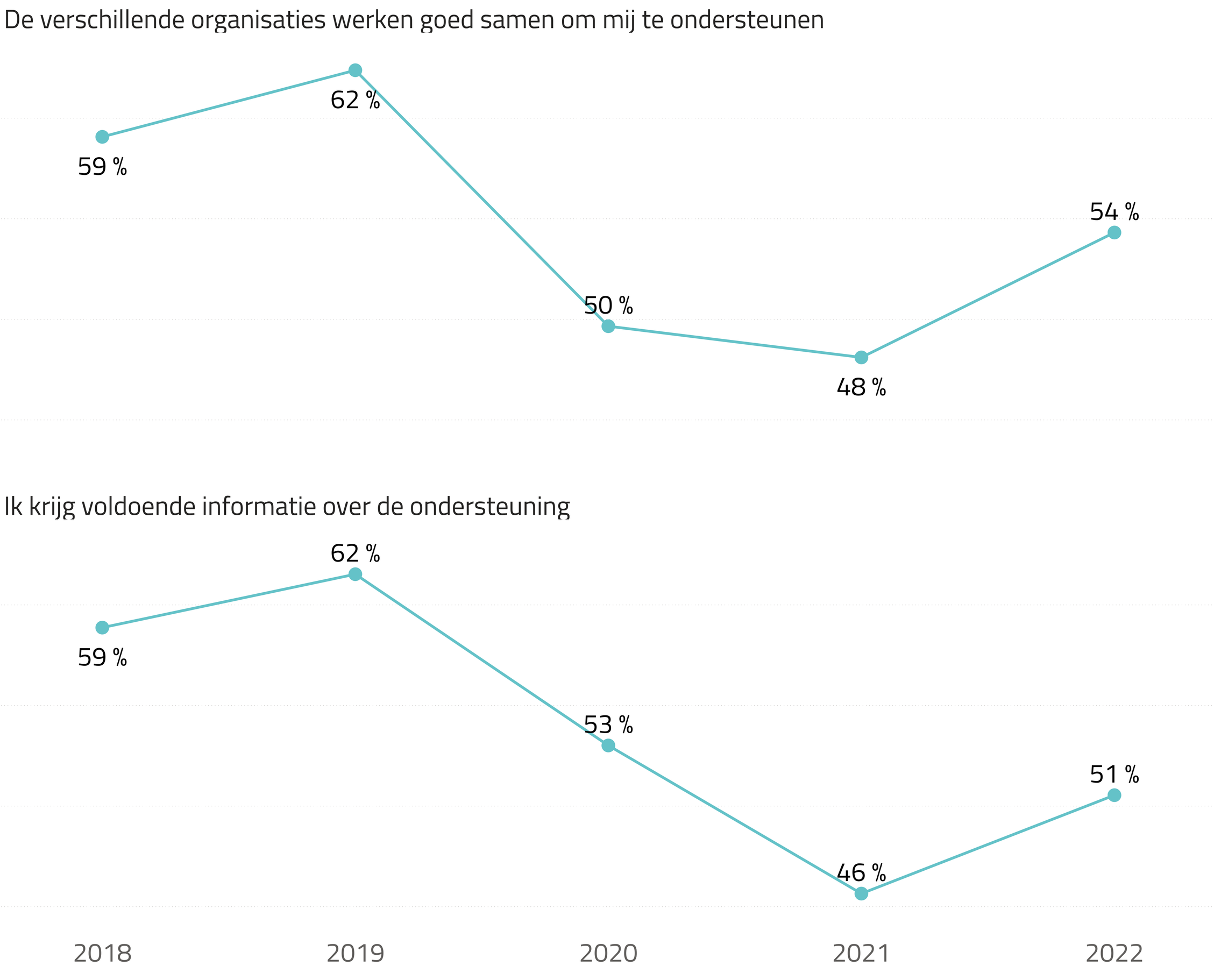
Figuur 5: Tevredenheid over ondersteuningsvormen

2.7 Samenwerking en informatievoorziening

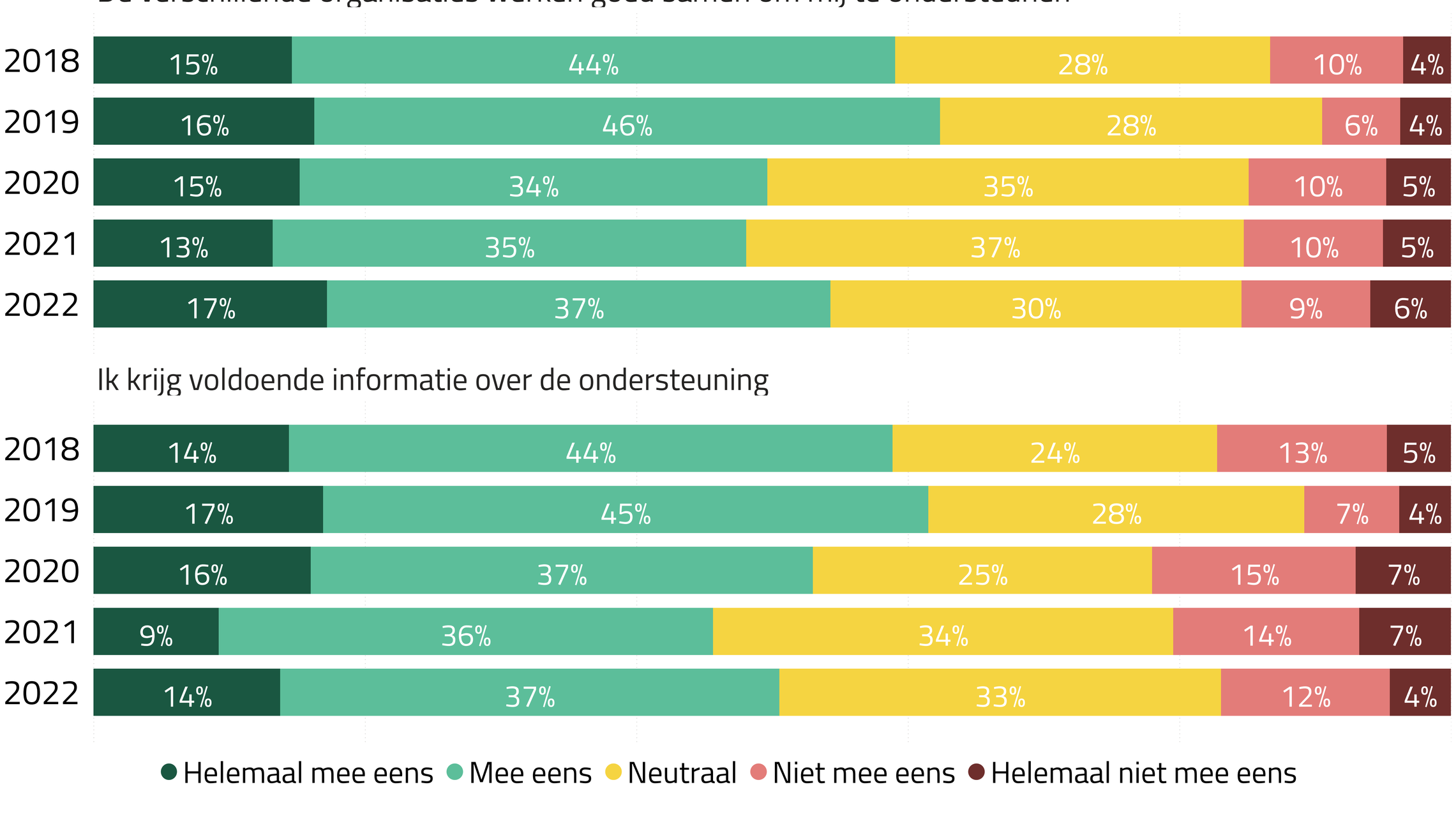
Vervolgens is aan de respondenten gevraagd wat hun oordeel is over de samenwerking tussen de organisaties die hen ondersteunen en over de hoeveelheid informatie die zij hebben ontvangen over de ondersteuning. Voor beide onderwerpen geldt dat iets meer dan de helft van de cliënten tevreden is. In 2020 en 2021 was er een daling te zien in de tevredenheid over de samenwerking en informatievoorziening, maar in 2022 is er weer een stijging te zien.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het **(helemaal) eens** was met de stellingen. Lege vakken geven aan dat de vraag niet is gesteld in het desbetreffende meetjaar. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 3: Samenwerking en informatievoorziening



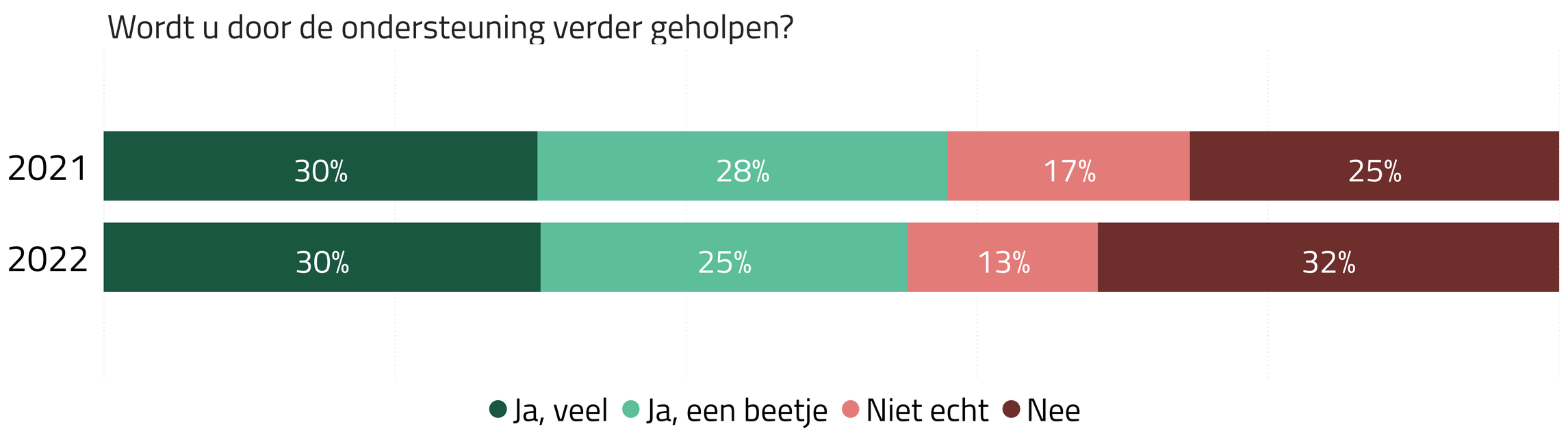
Figuur 6: Samenwerking en informatievoorziening



2.8 Effectiviteit van de ondersteuning

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of zij door de ondersteuning die zij ontvangen verder worden geholpen. Deze vraag konden zij vervolgens toelichten. Het grootste deel van de respondenten is positief over de effectiviteit van de ondersteuning. Echter is het percentage cliënten dat aangeeft verder te zijn geholpen gedaald ten opzichte van vorig jaar. In de figuur hieronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Figuur 7: Effectiviteit van de ondersteuning



3. Conclusies en aanbevelingen

In totaal zijn **559** respondenten meegenomen in de analyse, een respons van **37%**. Er kan worden gesteld dat bij een responspercentage van 35% of meer sprake is van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. De respons is hiermee voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie.

Contact met de gemeente

Over het algemeen zijn cliënten die Wmo-ondersteuning in de gemeente Emmen ontvangen erg tevreden. De beoordeling die zij geven aan het contact met de gemeente Emmen is nagenoeg gelijk gebleven aan die van 2021. Cliënten geven aan dat ze weten waar ze hun hulpvraag kunnen stellen, dat ze goed zijn geholpen en dat ze zich serieus genomen voelen. Respondenten zijn het minst tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Het percentage cliënten dat aangaf snel geholpen te zijn, is afgenomen van 74% in 2018 en 2019 naar 70% in 2022. Ook in de open antwoorden geven cliënten aan dat de wachttijden lang waren. Daarom wordt aanbevolen om te investeren in het onderzoeken hoe de wachttijden eventueel verkort kunnen worden. Wanneer het verkorten van wachttijden niet mogelijk is, kan worden overwogen om te investeren in duidelijkere communicatie over de wachttijden, zodat cliënten beter weten waar ze aan toe zijn.

Net als in de voorgaande jaren, blijkt dat maar een klein percentage (16%) erop is gewezen dat men gratis gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner via MEE Drenthe. Ongeveer een derde van de cliënten (30%) wist wel van het bestaan van de cliëntondersteuner af. Aanbevolen wordt om cliënten vaker en actiever te wijzen op deze mogelijkheid, zodat de bekendheid van de cliëntondersteuner toeneemt.

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

De tevredenheid over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning is toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. De meeste cliënten geven aan verder geholpen te worden door de ondersteuning. De respondenten geven aan dat de ondersteuning past bij hun ondersteuningsvraag en dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning. Ook de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning is in de meeste gevallen gestegen of gelijk gebleven. De percentages van (zeer) tevreden cliënten per type ondersteuning waren allemaal rond de 90% dit jaar, behalve bij de categorie "Anders". Onder deze categorie noemden cliënten o.a. scootmobiels, invalidekaarten, Icare Thuiszorg en individuele begeleiding. Het percentage cliënten dat hierover (zeer) tevreden was, kwam dit jaar uit op 73%.

Samenwerking en informatievoorziening

Cliënten waren wat minder tevreden over de samenwerking tussen de organisaties die hen ondersteunen en over de hoeveelheid informatie die zij hebben ontvangen over de ondersteuning. Voor beide onderwerpen geldt dat iets meer dan de helft van de cliënten tevreden was. In 2020 en 2021 was er een daling te zien in de tevredenheid over de samenwerking en informatievoorziening, maar in 2022 is er weer een stijging te zien. Aanbevolen wordt om komend jaar nog meer aandacht te hebben voor deze onderwerpen, zodat deze stijging in tevredenheid doorgezet kan worden in de komende meetjaren.