

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek Wmo
2019**

Gemeente Waalre



Clïentervaringsonderzoek Wmo 2019

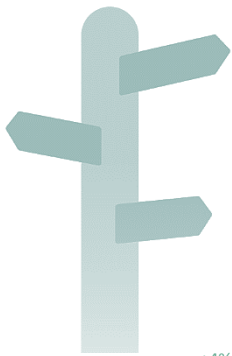
Gemeente Waalre

Deze samenvatting toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clïent met een individuele voorziening. Clïenten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen

Uitgenodigd	667
Ingevuld	333
Responspercentage	50%

CONTACT



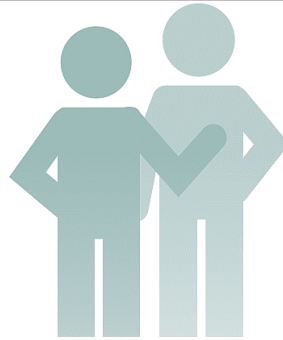
85% ^{+4%}

wist waar zij moest zijn



84% ^{+7%}

werd snel geholpen



95% ^{+6%}

voelde zich serieus genomen



89% ^{+6%}

zocht samen naar oplossing

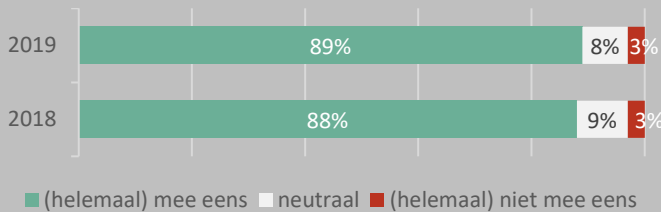


37% ^{-2%}

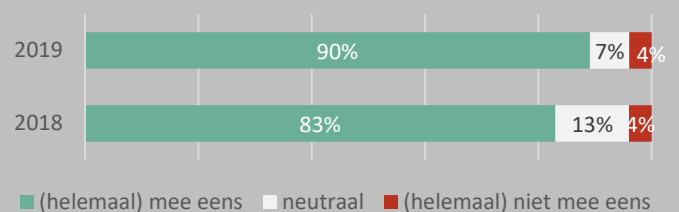
wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

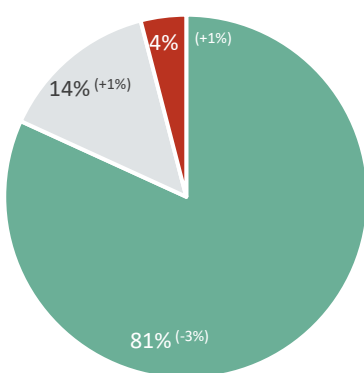


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

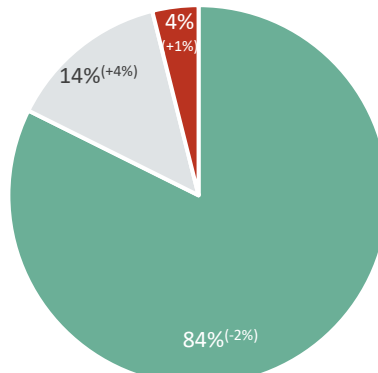


Door de ondersteuning die ik krijg:

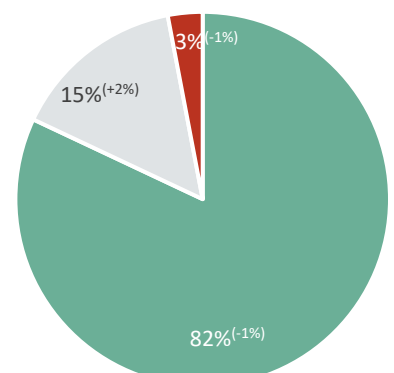
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

GOED VOOR
MEKAA



56% ^{+7%}

kent het project 'Goed voor Mekaar Waalre'



43% ^{+8%}

kent de website
www.goedvoormekaarwaalre.nl

POSITIEVE
QUOTES

“Dankbaar dat er zorg en ondersteuning is.”

“Zonder de hulp kon mijn man allang niet meer thuis wonen.”

VRIJWILLIGERS-
WERK



17% ^{-10%}

van de respondenten verricht vrijwilligerswerk



31% ^{+0%}

zou door de organisatie waarvoor vrijwilligerswerk
gedaan wordt ondersteund -kunnen worden bij de
uitvoering

VERBETER
PUNTEN

“De huishoudelijke hulp .”

“Het duurde erg lang voordat de hulp van
start ging”

MANTEL-
ZORG



50% ^{+3%}

van de respondenten ontvangt hulp van een naaste



61% ^{-37%}

van de mantelzorgers is bekend met de mogelijkheid
om ondersteuning aan te vragen van
Steunpunt Mantelzorg Waalre



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	Fout! Bladwijzer niet
gedefinieerd.	
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	7
2.3 Effect van de ondersteuning	7
2.4 Stichting Goed voor Mekaar Waalre	8
2.5 Vrijwilligerswerk	9
2.6 Mantelzorg	11
3 Vergelijking voorgaande metingen	15



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde 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. 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

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2019 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan.

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
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op

1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit houdt in dat na afloop van elk kwartaal een mailing werd verzonden naar cliënten die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd. Op deze manier is het onderwerp voor cliënten nog actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Cliënten die de vragenlijst na twee weken nog niet hadden ingevuld en die zich niet tussentijds hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.





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	667
Aantal reacties (bruto respons)	333 (49,9%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	333 (49,9%)
Nauwkeurigheidsmarge	3,5%

Uitgaande van 333 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 3,8%. 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 3,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,2% en 53,8% ligt.

1.3 Leeswijzer

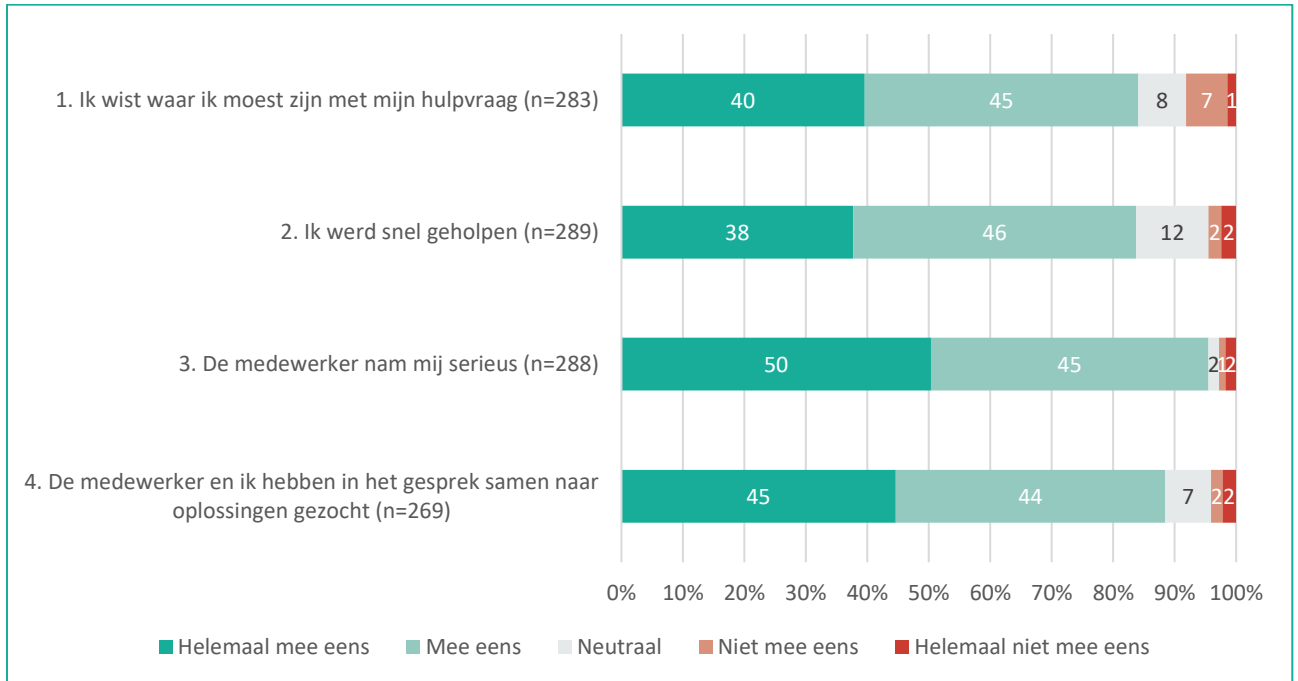
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' 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 hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt tevens het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van 2019 vergeleken met de resultaten van eerdere metingen.

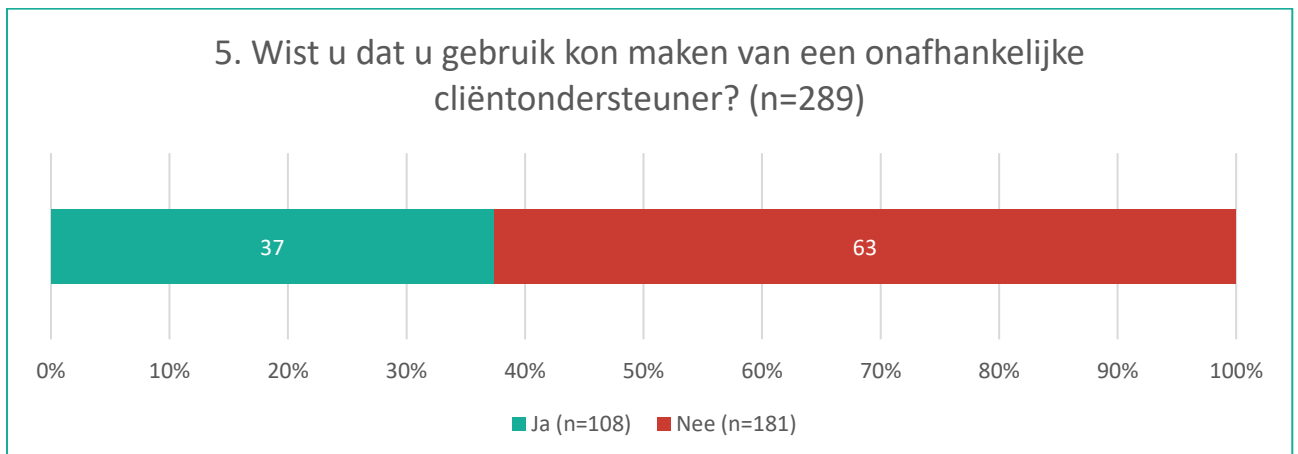


2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

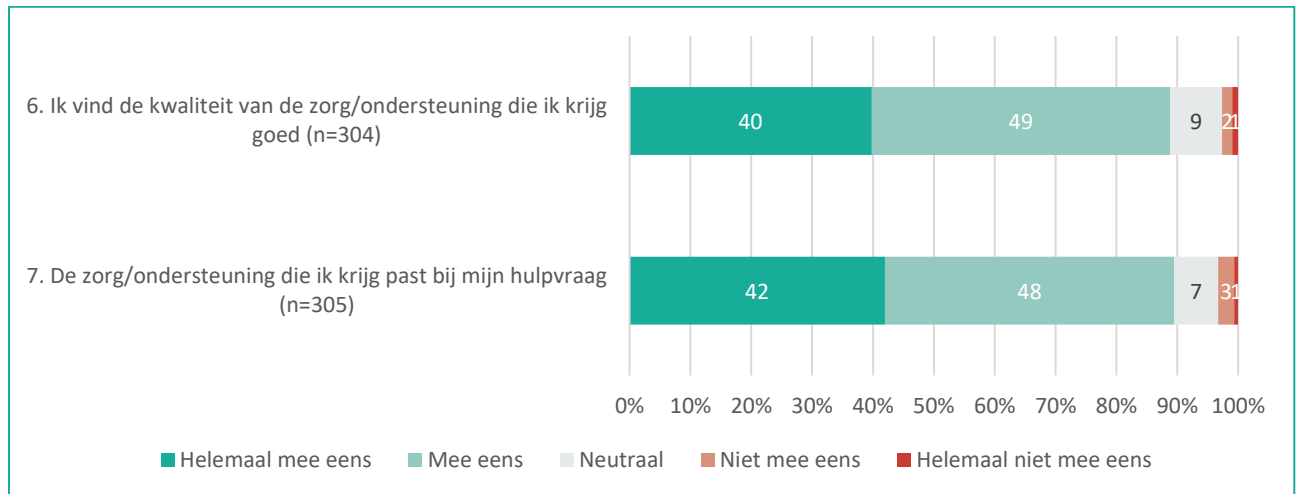


Antwoordoptie 'geen mening': V1 (n=2), V2 (n=1), V3 (n=1), V4 (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V1 (n=33), V2 (n=30), V3 (n=31), V4 (n=50).



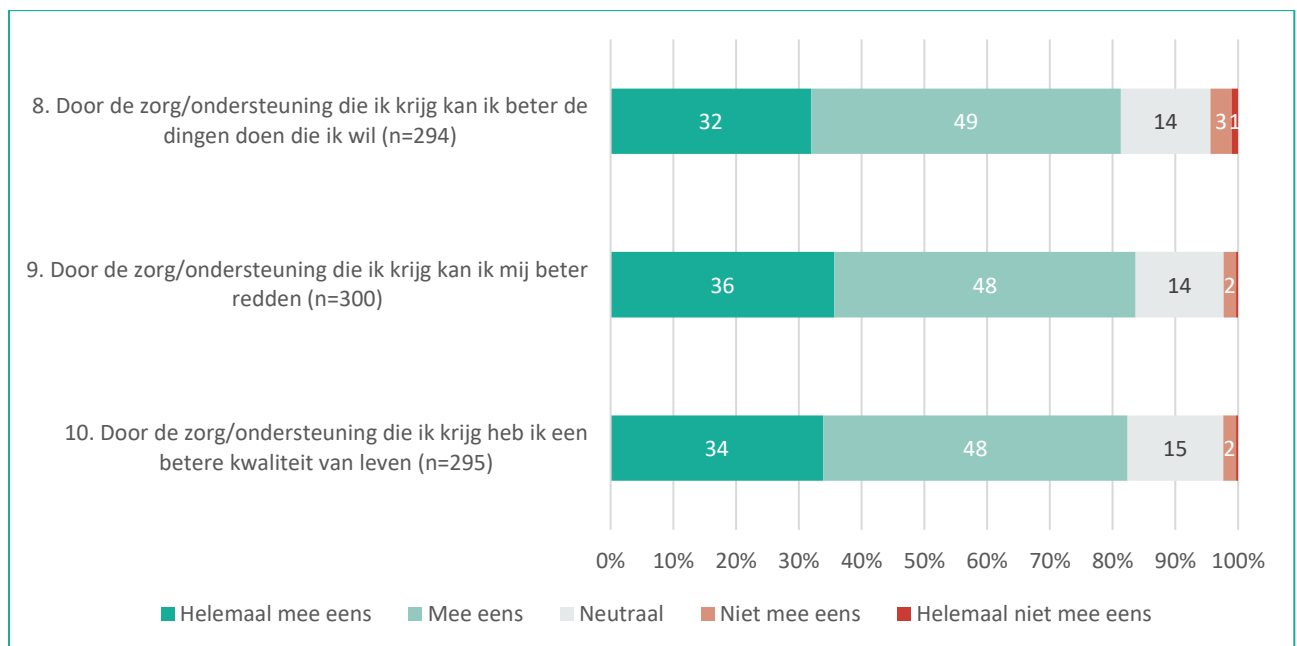


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'geen mening': V6 (n=4), V7 (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V6 (n=19), V7 (n=20).

2.3 Effect van de ondersteuning



Antwoordoptie 'geen mening': V8 (n=2), V9 (n=3), V10 (n=5). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V8 (n=20), V9 (n=18), V10 (n=18).

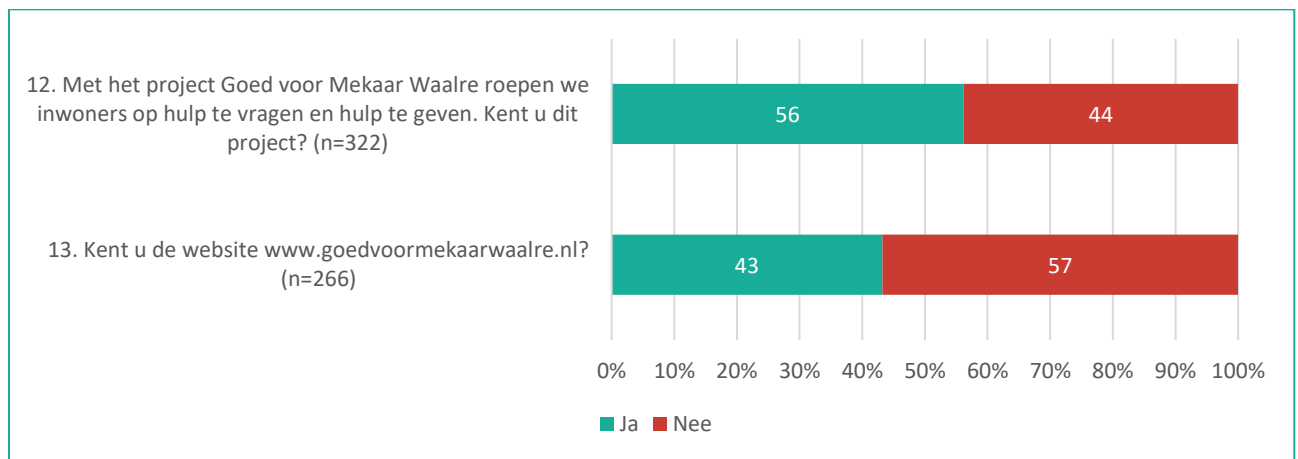
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 11 **'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'**. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. In totaal laten 110 respondenten een reactie achter.

- + Vijftien respondenten zeggen dat zij tevreden zijn over de zorg en/of ondersteuning. Ook merken respondenten op blij te zijn met de hulp of goed te zijn geholpen. Drie respondenten zeggen dat zij zonder de hulp niet thuis hadden kunnen blijven wonen.
- + Vier respondenten zeggen blij te zijn met de huishoudelijke hulp, een tweetal respondenten is blij dat zij een traplift hebben gekregen.

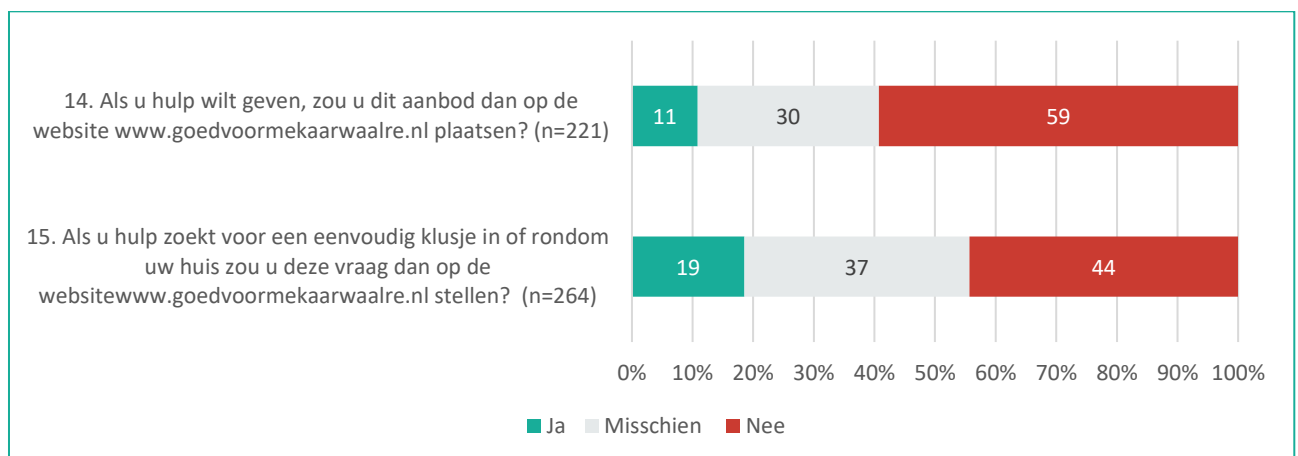


- Er worden daarnaast ook verbeterpunten genoemd. Vijf respondenten zeggen dat het lang duurde voordat de hulp van start kon gaan. Daarnaast benoemen vier respondenten dat het aanvraagproces door de coronacrisis stil is komen te liggen.
- Vier respondenten zouden graag meer ondersteuning krijgen. Hierbij merkt één respondent op dat hoewel de kwaliteit van de zorg goed is, deze in omvang veel te klein is. Een zestal respondenten is ontevreden over de huishoudelijke hulp. Deze komt zelden of de hulp laat te wensen over. Bij een enkeling kon de hulp niet gelijk van start gaan doordat de hulpverlener over te weinig personeel beschikte. Eén van deze respondenten stelt voor dat de nieuwe medewerkers beter ingewerkt worden.
- Eén respondent benoemt dat de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen slecht is verlopen. Een andere respondent merkt op dat hij/zij geen gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner en dat hij/zij geen vrije keuze kon maken tussen zorg in natura en een PGB, hetgeen nadelig was voor de hulp die geboden kon worden.

2.4 Stichting Goed voor Mekaar Waalre



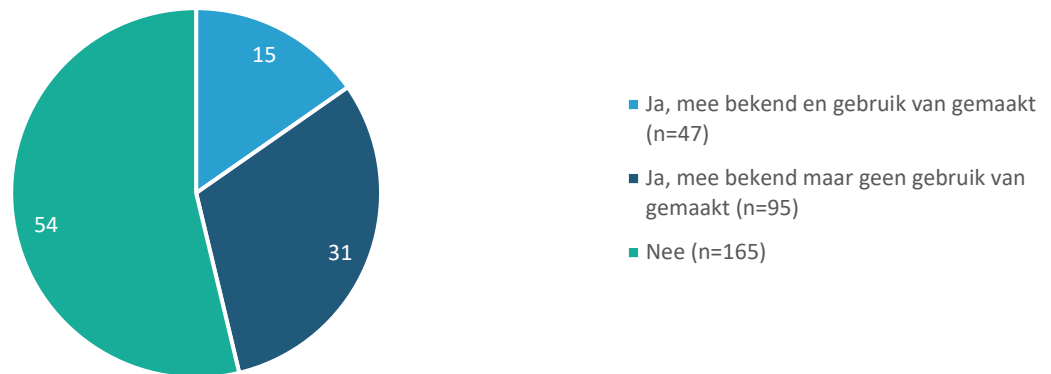
Antwoordoptie 'weet ik niet/geen mening': V13 (n=52).



Antwoordoptie 'weet ik niet/geen mening': V14 (n=91), V15 (n=56).



16. Bent u bekend met het team vrijwilligers Goed voor Mekaar Waalre? (n=307)

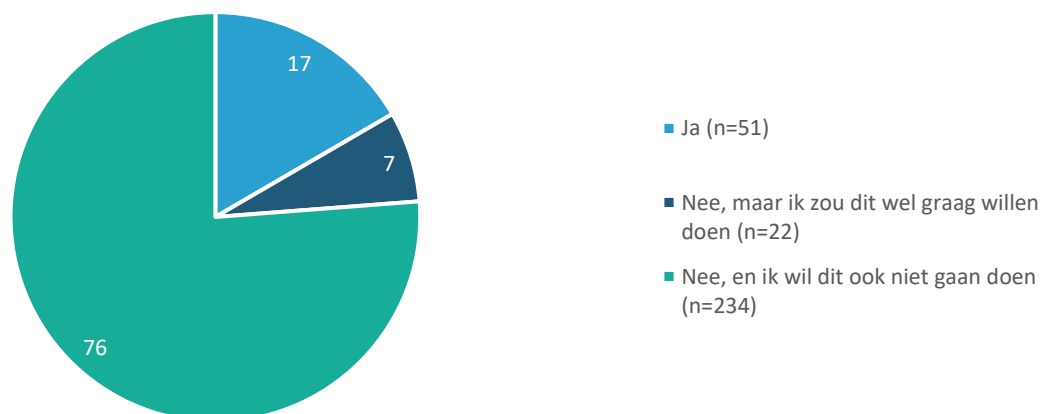


17. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van het team Goed voor Mekaar Waalre? (n=44)

	n	%
1 = zeer ontevreden	1	2,3
2	0	0,0
3	3	6,8
4	0	0,0
5	4	9,1
6	0	0,0
7	4	9,1
8	9	20,5
9	14	31,8
10 = zeer tevreden	9	20,5
Gemiddelde:		7,9

2.5 Vrijwilligerswerk

18. Doet u aan vrijwilligerswerk? (n=307)

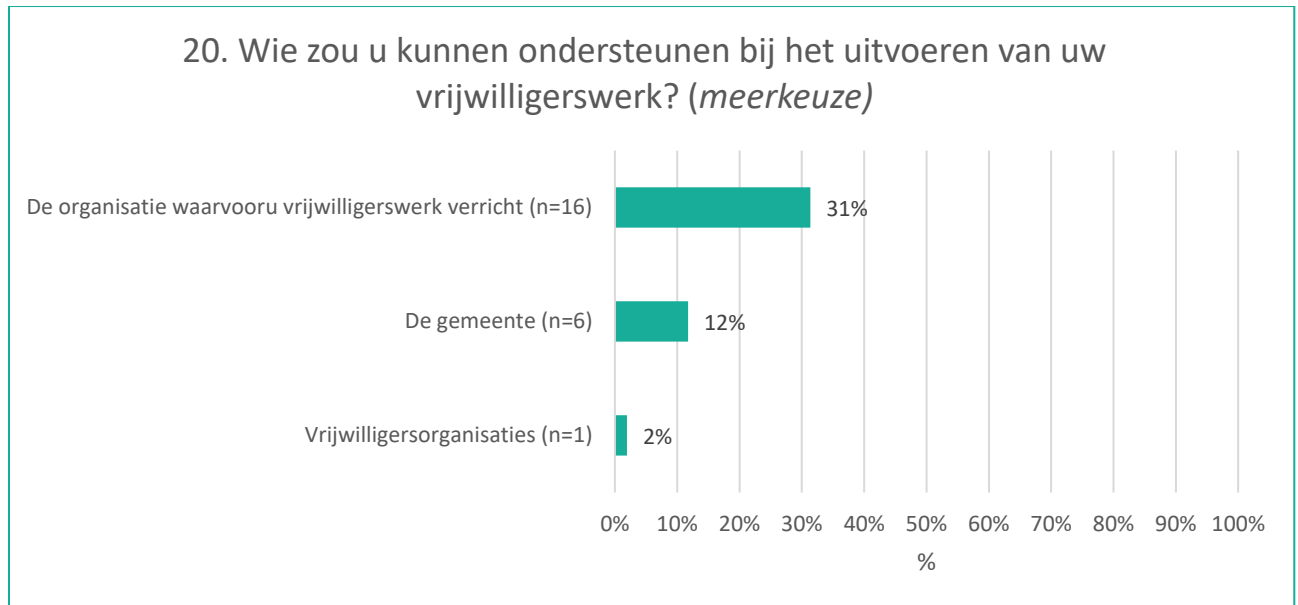




Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 19 **'Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw vrijwilligerswerk?'**.

- Een drietal respondenten zegt dat ondersteuning voor hen niet nodig is. Eén respondent merkt op dat hij/zij doet wat kan, en wanneer dit verandert de werkzaamheden daarop aangepast worden.

Vraag 20 is uitsluitend beantwoord door respondenten die aangeven vrijwilligerswerk te doen. De percentages zijn zodoende gebaseerd op n=51.



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=18). Bij antwoordoptie 'anders' antwoordt men o.a. eigen initiatief (1x), Futuris Zorg en Werk (1x), meer vrijwilligers (1x), subsidie (1x), zorgsector (1x).

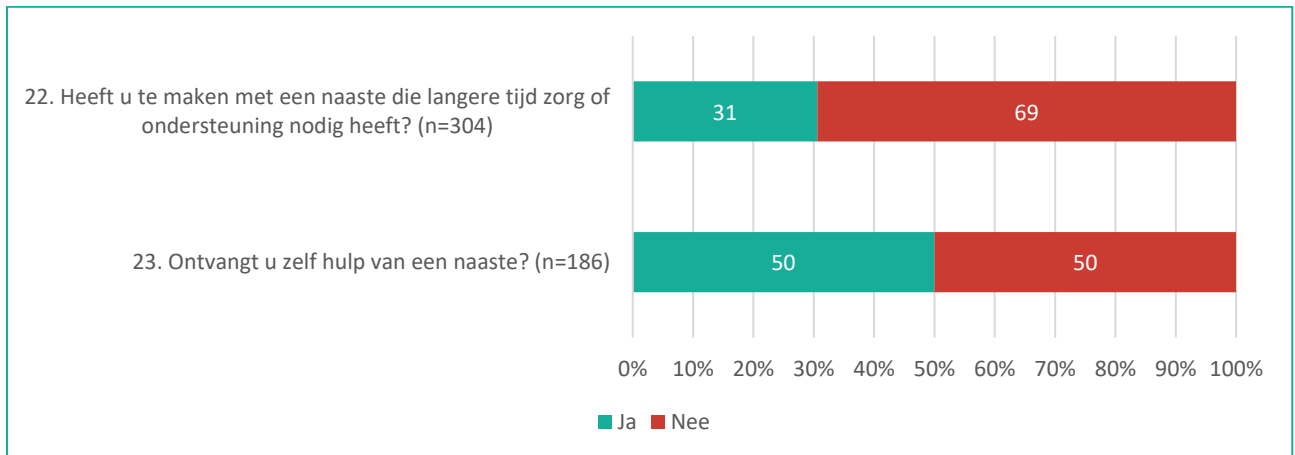
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 21 **'welke ondersteuning zou u nodig hebben om dit wel te kunnen doen?'**. Deze vraag is uitsluitend gesteld aan respondenten die aangeven geen vrijwilligerswerk te doen.

- Respondenten merken op dat hun leeftijd en/of gezondheid maakt dat zij geen vrijwilligerswerk kunnen doen (5x). Voor één respondent is de aard van het werk belangrijk.
- Eén respondent noemt begeleiding en informatie nodig te hebben.

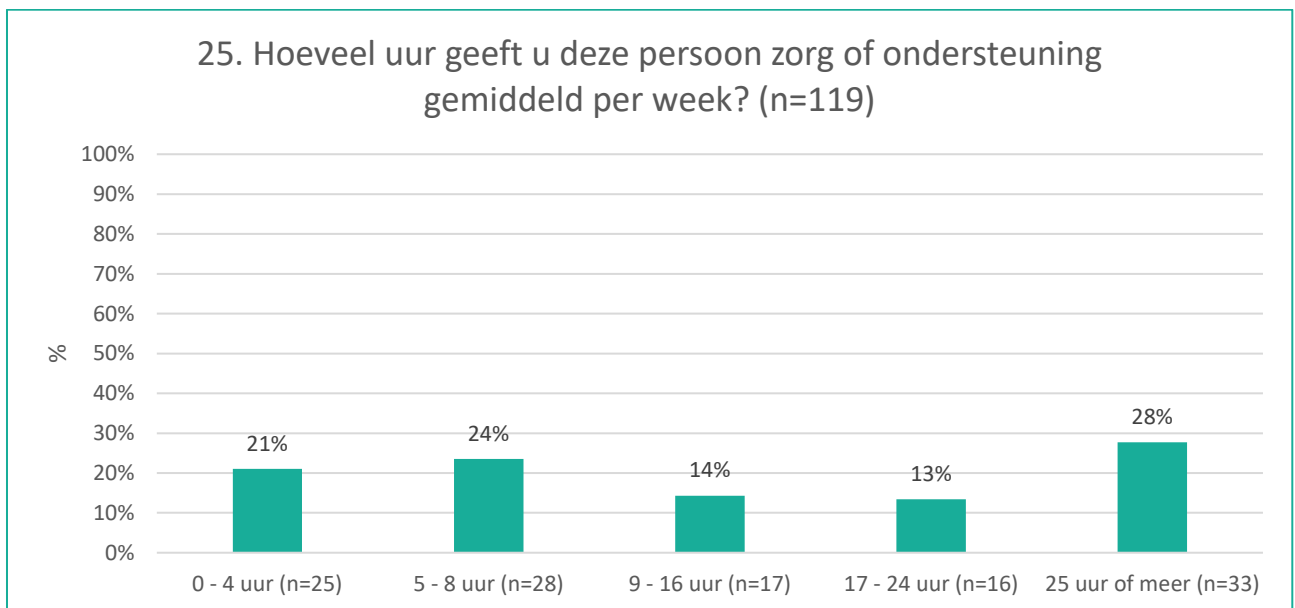
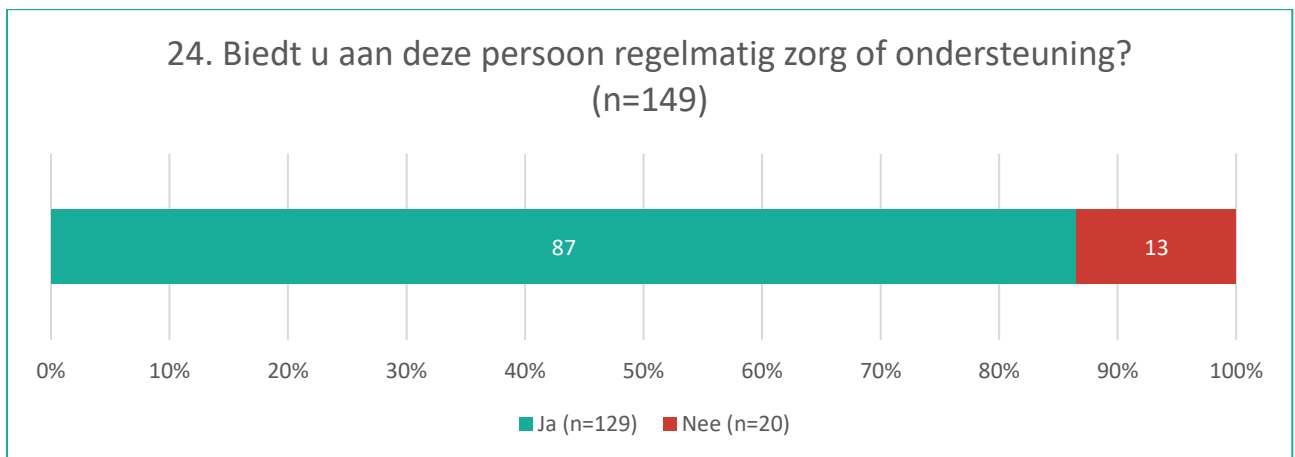


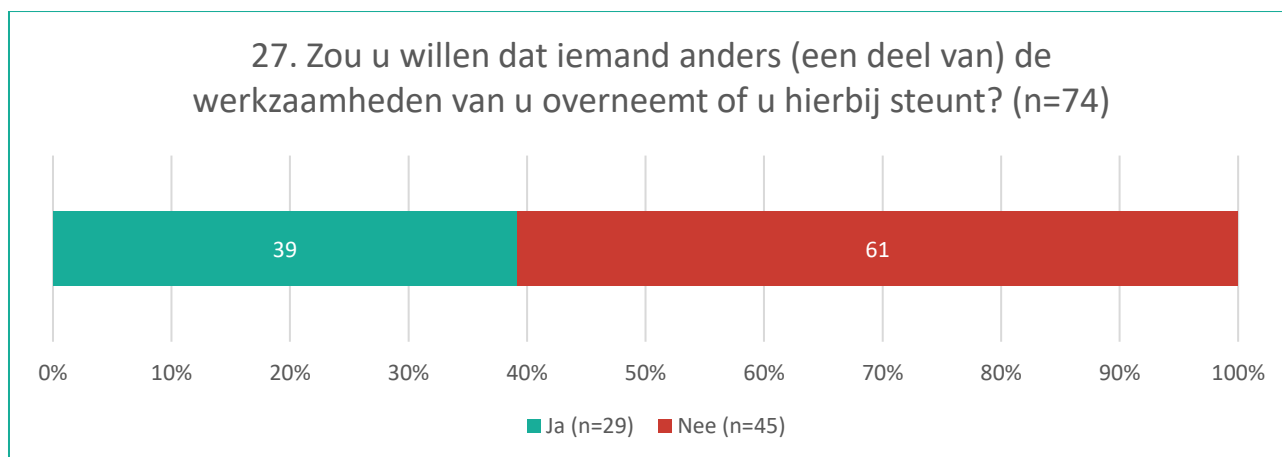
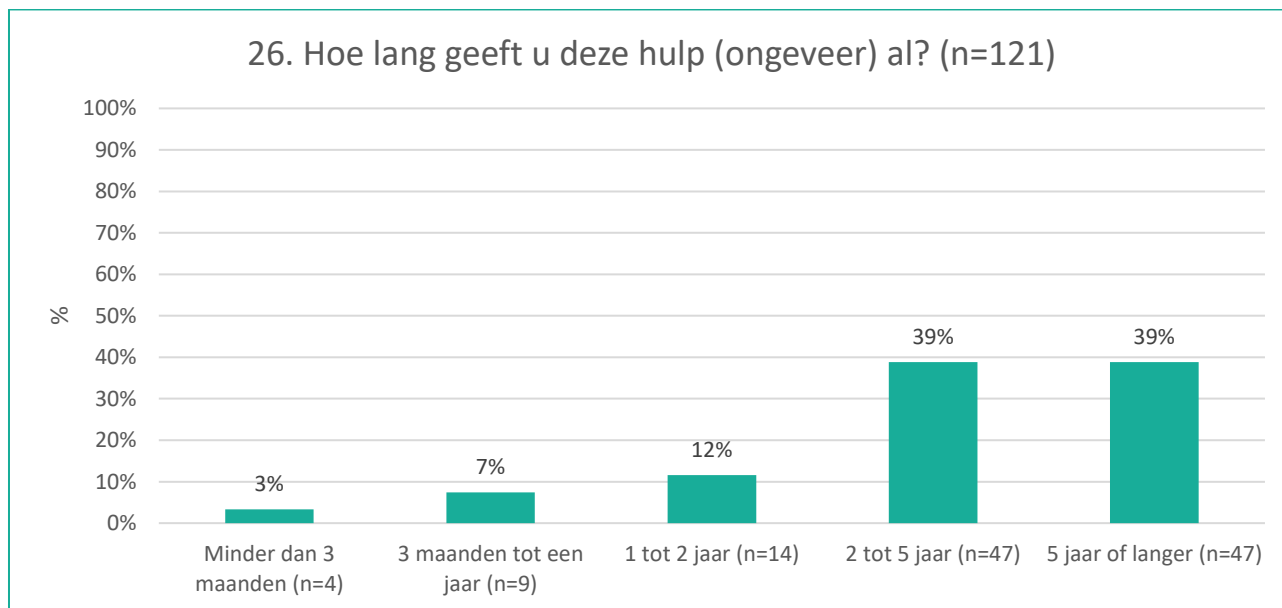


2.6 Mantelzorg



Respondenten is gevraagd om de vragen vanaf v24 door de mantelzorg in de laten vullen.



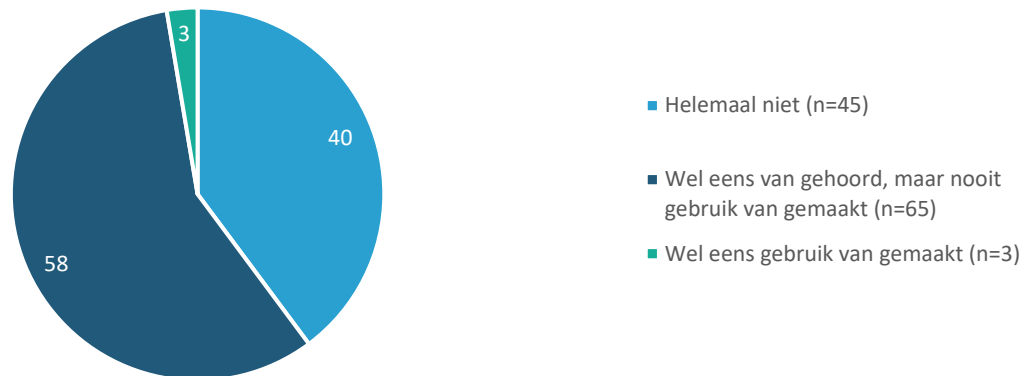


Antwoordoptie 'weet ik niet/geen mening': (n=46).





28. Bent u bekend met de mogelijkheid om als mantelzorg
ondersteuning te ontvangen via Steunpunt Mantelzorg Waalre?
(n=113)

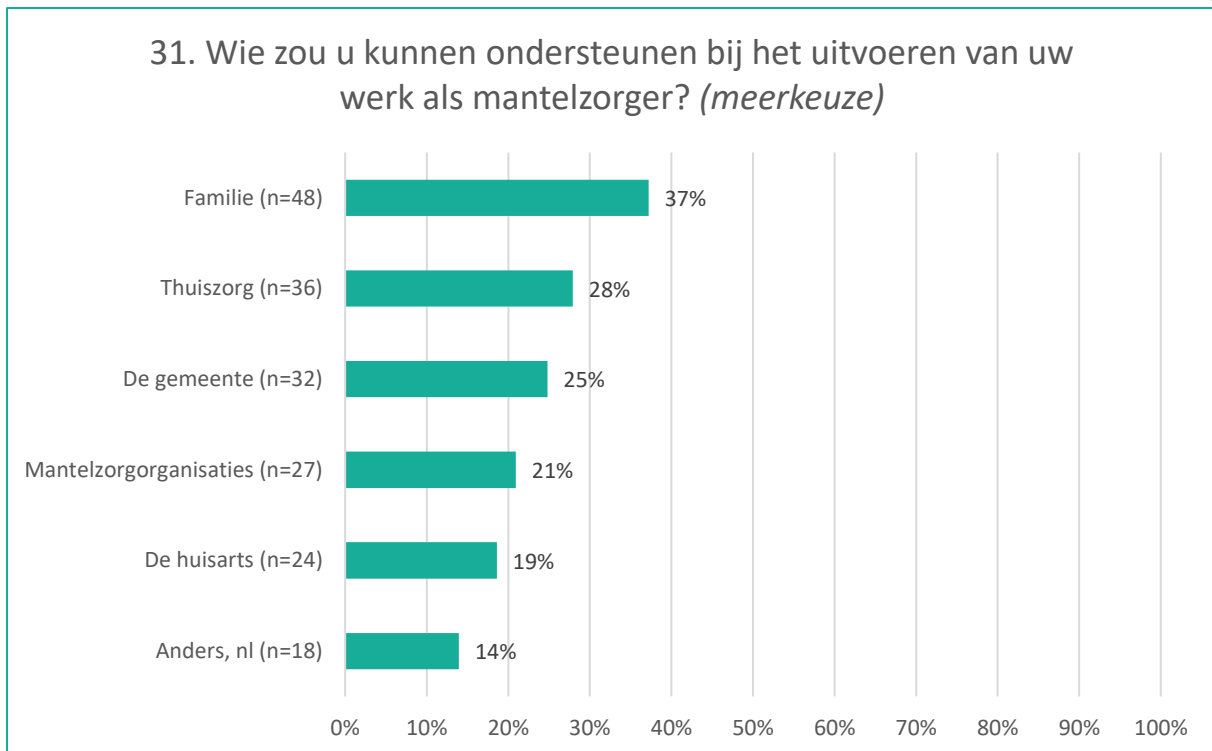


Vraag 29 'Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het Steunpunt Mantelzorg Waalre?' is door slechts drie respondenten beantwoord. Om hun privacy te beschermen is deze vraag niet gerapporteerd.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 30 '**Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorg?**'.

- Negen respondenten benoemen huishoudelijke ondersteuning, een drietal noemt thuiszorg. Een deel van de respondenten ontvangt dit ook al.
- Drie respondenten zouden geholpen zijn wanneer zij gebruik konden maken van een boodschappenhulp of als er iemand was die de tuin kon onderhouden of huishoudelijke klusjes kon uitvoeren. Vier respondenten zouden graag zien dat er iemand was om hun naaste af en toe gezelschap te houden, een spelletje met hem/haar te spelen of een stukje te wandelen.
- Vijf respondenten zouden graag de mogelijkheid hebben om vervangende mantelzorg in te schakelen, bijvoorbeeld in het weekend of wanneer de mantelzorg op vakantie gaat.
- Tot slot is ondersteuning voor een aantal mantelzorgers (nog) niet nodig.



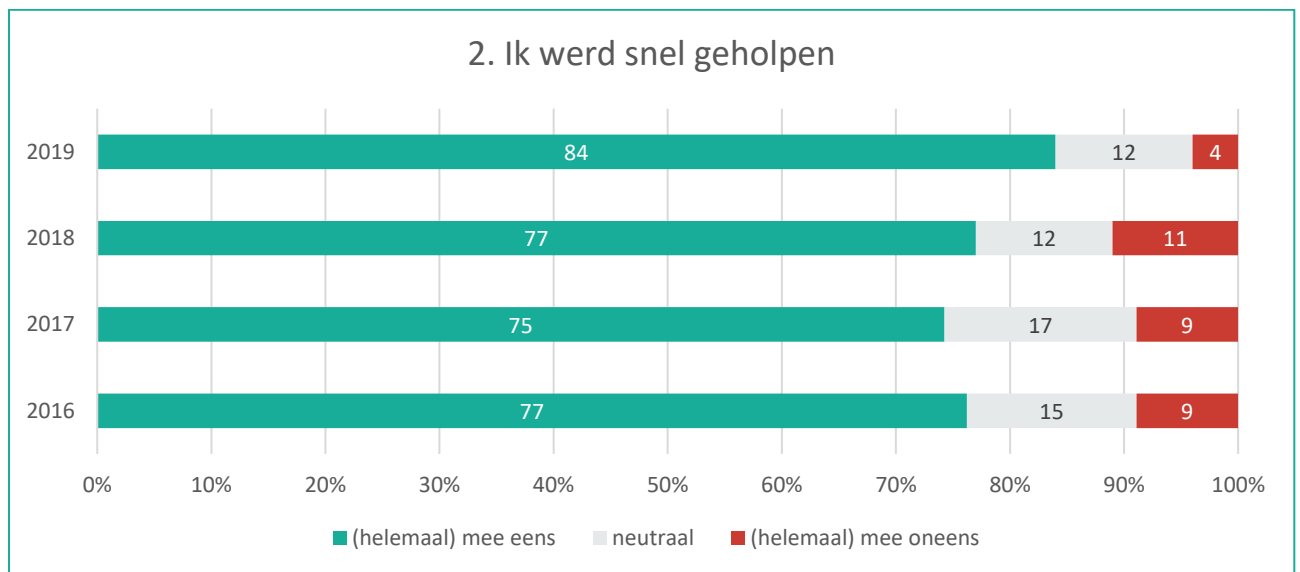
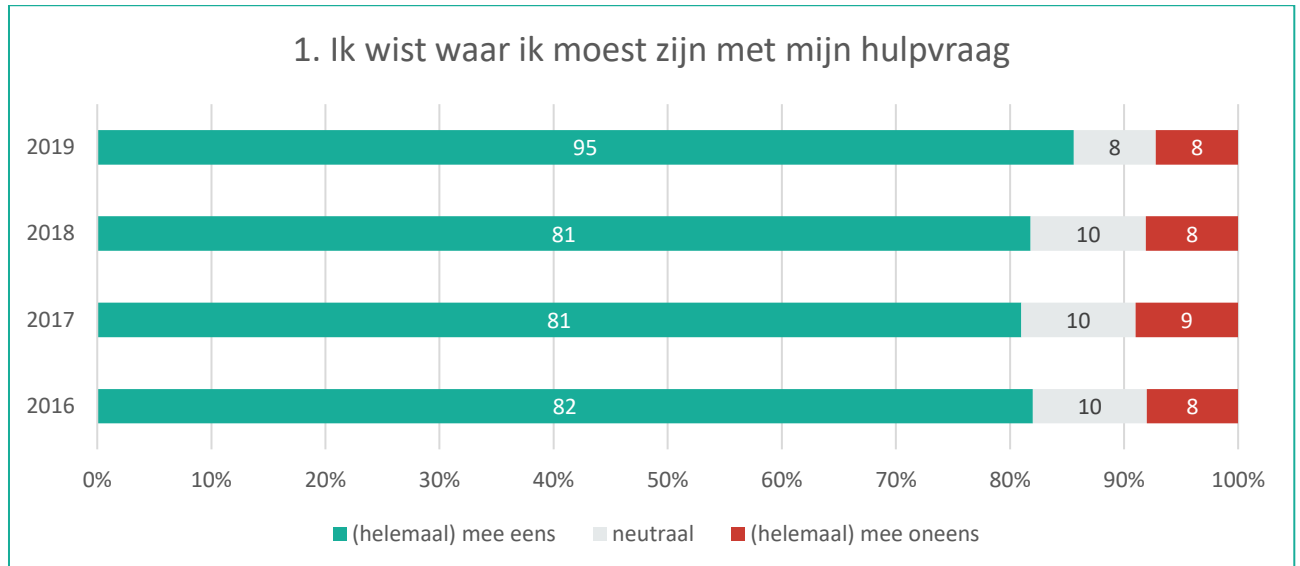


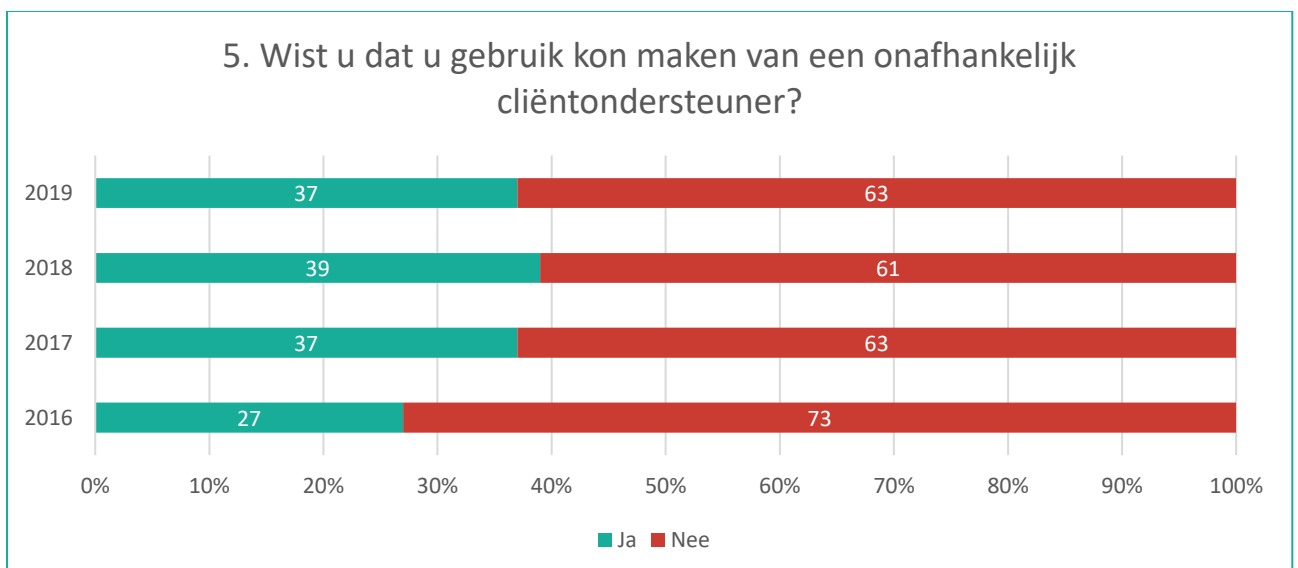
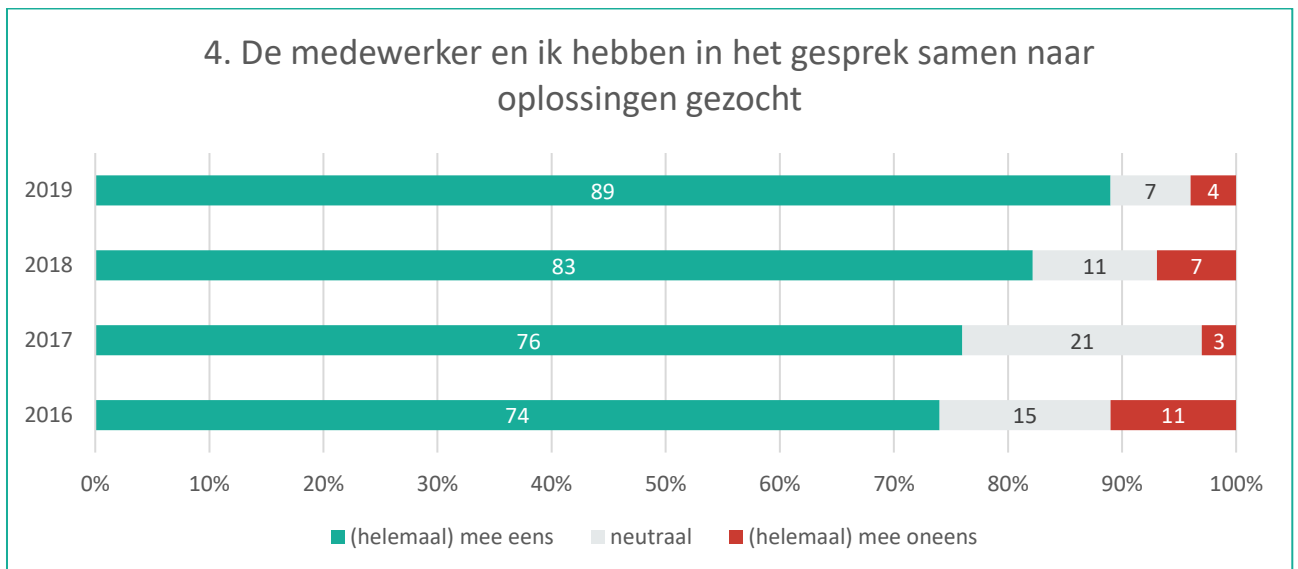
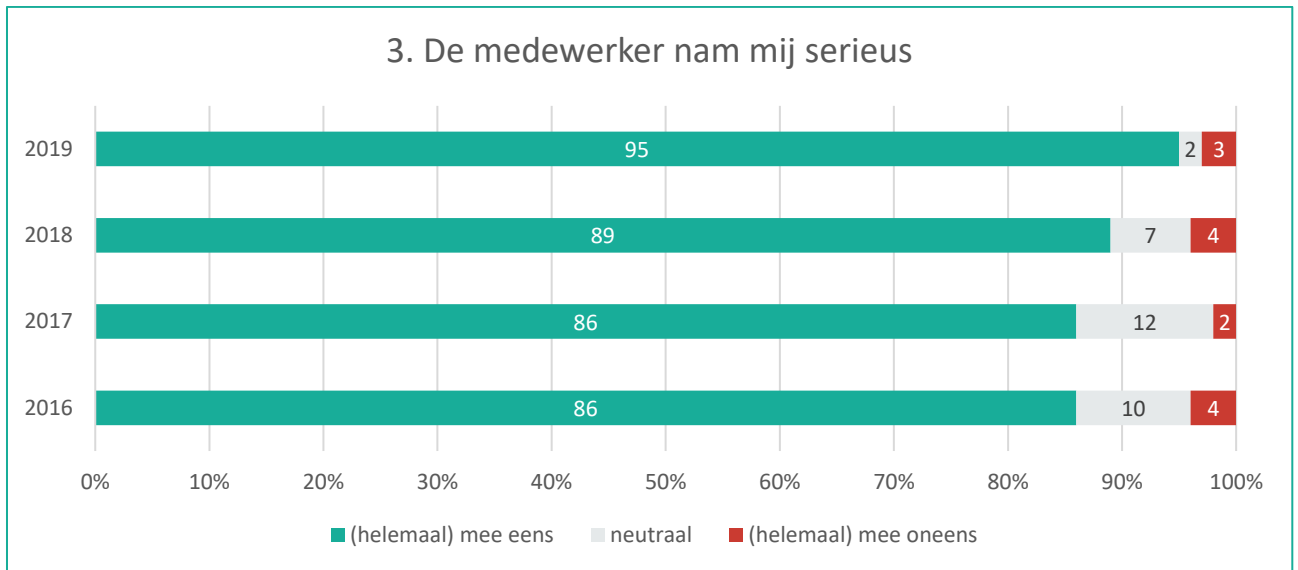
Bovenstaande vraag is enkel beantwoord door respondenten bij vraag 24 'ja' hebben geantwoord. De percentages zijn zodoende gebaseerd op n=129. Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft men o.a. de volgende suggesties: buren/ buurtbewoners (4x), thuisbegeleiding van Amarant (1x), Futuris Zorg en Werk (1x), Lunezorg (1x), niet nodig (1x), vrienden (1x), zorgverleners via PGB (1x).

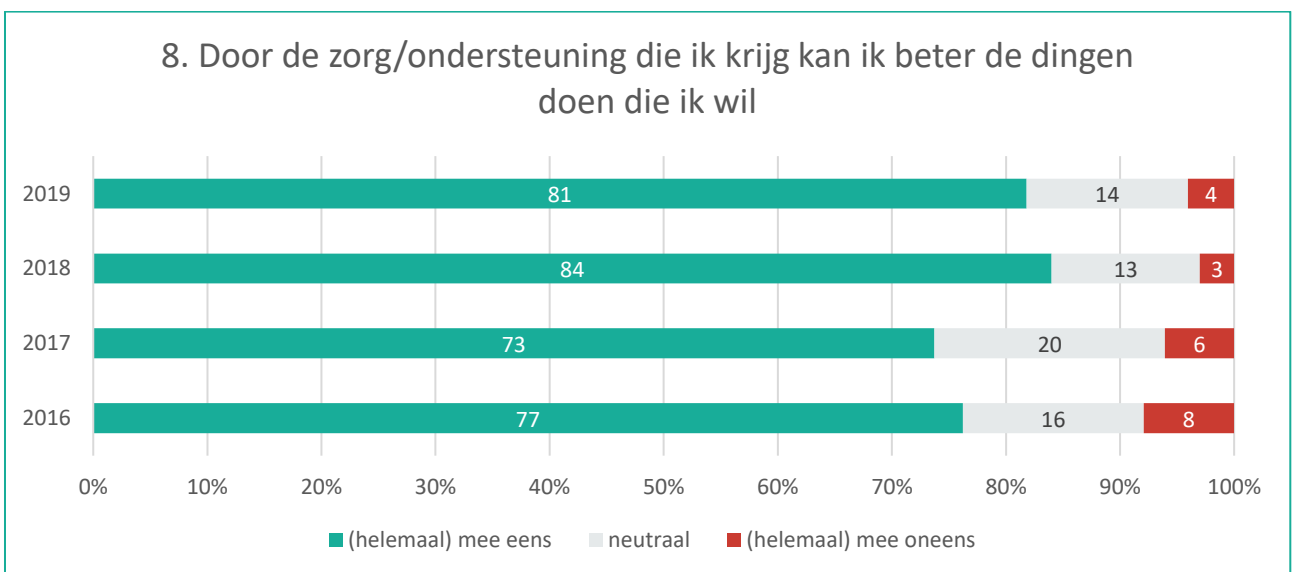
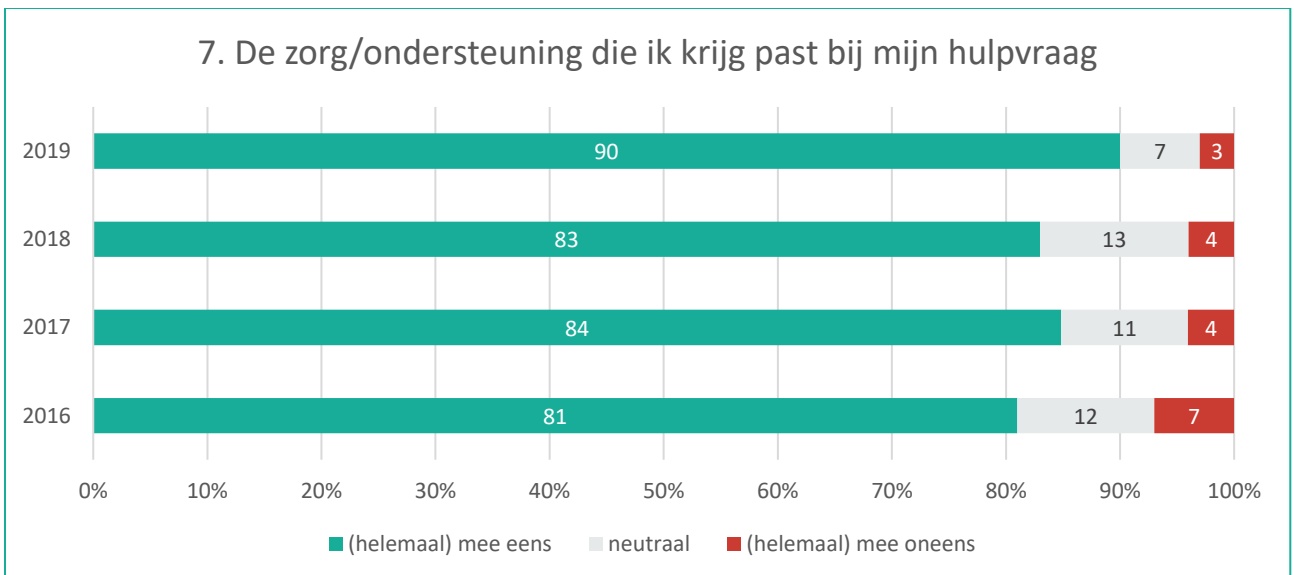
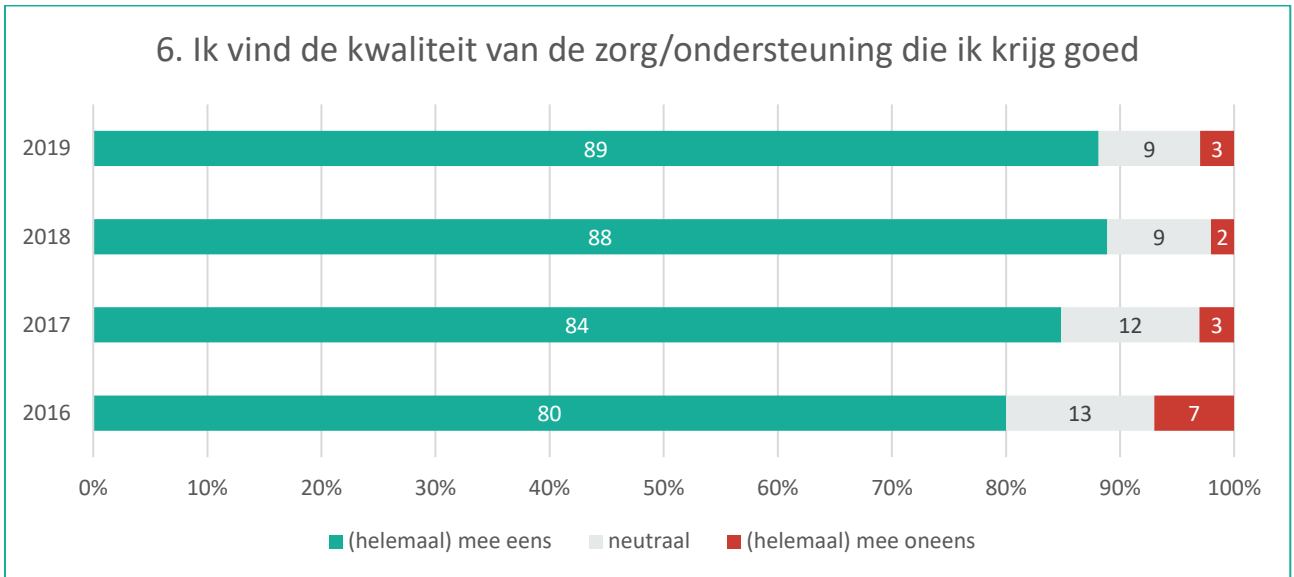


3 | Vergelijking voorgaande metingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst vergeleken met de resultaten van eerdere metingen. De vergelijkingen zijn weergegeven middels grafieken.

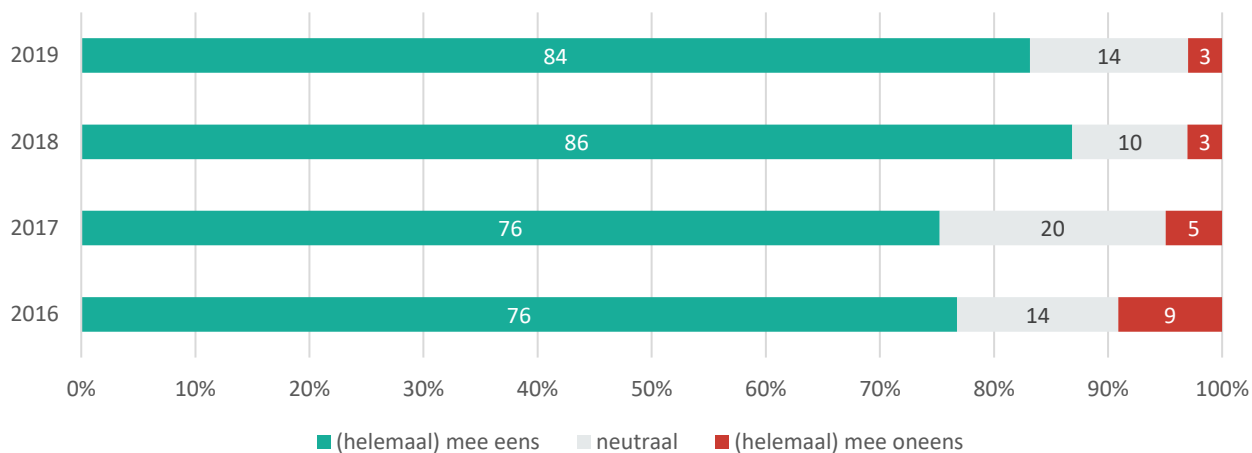




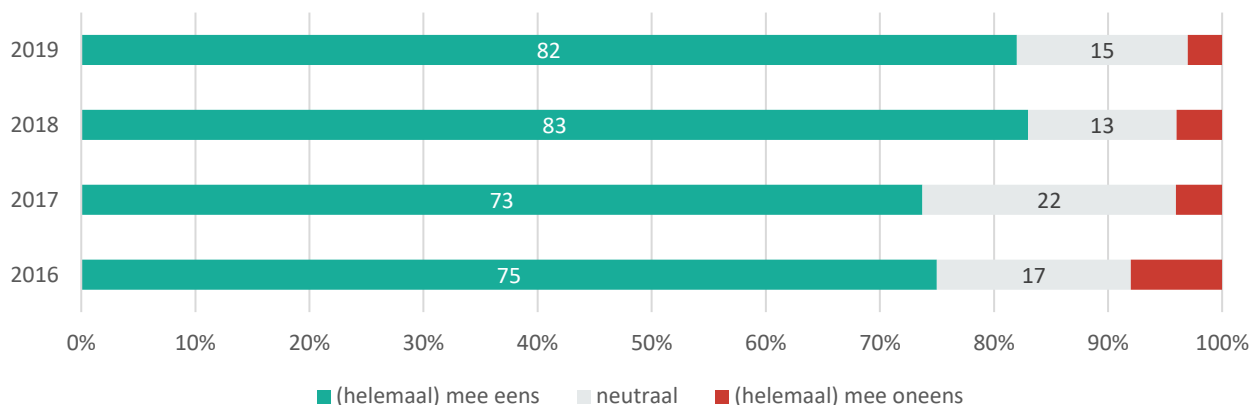




9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



10. Door de zorg/ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven



Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer – 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