

CONCEPTRAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Waalre

juli 2018



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Gemeente Waalre

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. 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 elke vraag wordt aangegeven hoeveel deze score hoger of lager is dan vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	710
Ingevuld	228
Responspercentage	32%

CONTACT



81% ^{-1%}

wist waar zij moest zijn



74% ^{-3%}

werd snel geholpen



86% ^{+0%}

voelde zich serieus genomen



76% ^{+2%}

zocht samen naar oplossing

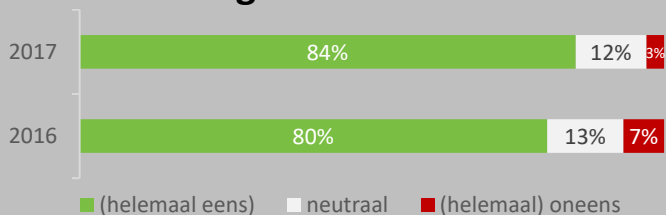


37% ^{+10%}

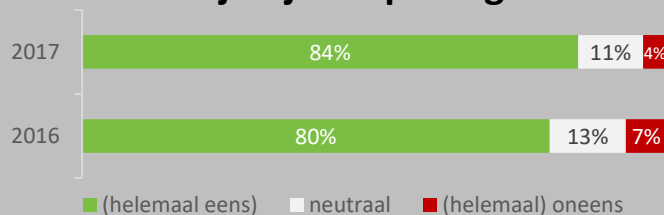
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

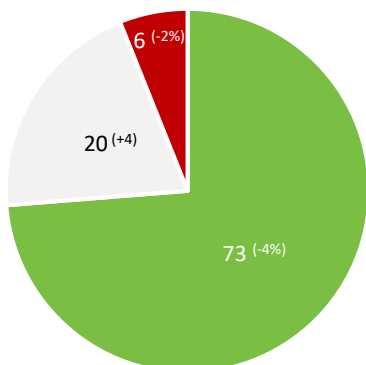


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

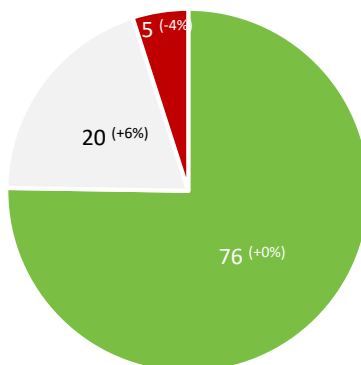


Door de ondersteuning die ik krijg:

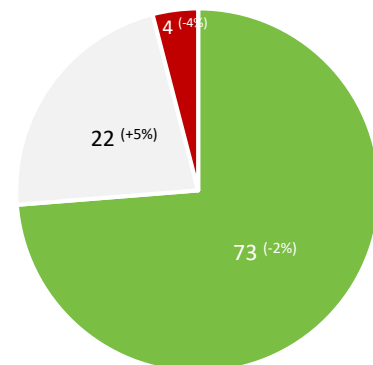
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

GOED VOOR MEKAAR



50%

kent Goed Voor Mekaar
Waalre



31%

kent www.goedvoormekaarwaalre.nl



46%

is bekend met het team vrijwilligers
Goed Voor Mekaar Waalre

POSITIEVE QUOTES

“Compliment voor de medewerker van
CMD Waalre.”

“Alle lof voor gemeente Waalre, ik vind
gemeente Waalre geweldig voor haar
inwoners.”

MANTEL ZORG



31%

heeft te maken met een naaste die
langere tijd zorg of ondersteuning
nodig heeft



37%

van de mantelzorgers zou willen dat
een ander (een deel van) de
mantelzorgtaken zou overnemen



70%

is bekend met de mogelijkheid
voor mantelzorgondersteuning bij
Steunpunt Mantelzorg Waalre

NEGATIEVE QUOTES

“Wij maken geen gebruik van de Wmo,
vanwege de bijbetaling.”

“Eigenlijk te weinig hulp. Maar er is
gewoon niet meer budget!”

TEVREDEN HEID



8,2

is het gemiddelde cijfer voor de dienstverlening van
team Goed voor Mekaar Waalre

6,3

is het gemiddelde cijfer voor het Steunpunt
Mantelzorg Waalre

Inhoudsopgave

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2017	1
1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Contact met de gemeente.....	4
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	5
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	5
2.4 Goed voor Mekaar Waalre	6
2.5 Mantelzorg	10
3 Vergelijking met andere gemeenten.....	14
3.1 Contact met de gemeente.....	14
3.2 Kwaliteit	15
3.3 Wat levert de ondersteuning mij op	16
4 Vergelijking 2017 2016.....	17
4.1 Contact met de gemeente.....	17
4.2 De kwaliteit van de ondersteuning	18
4.3 Wat levert de ondersteuning mij op?	19

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre 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 Waalre die in 2017 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:

- Goed voor Mekaar Waalre
- Mantelzorg

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee 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 vier 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	
Aantal verzonden vragenlijsten	710
Aantal reacties (Bruto respons)	258 (36,3%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	228 (32,1%)

Uitgaande van 228 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 5,4%. 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 5,4% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,6% en 55,4% ligt.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

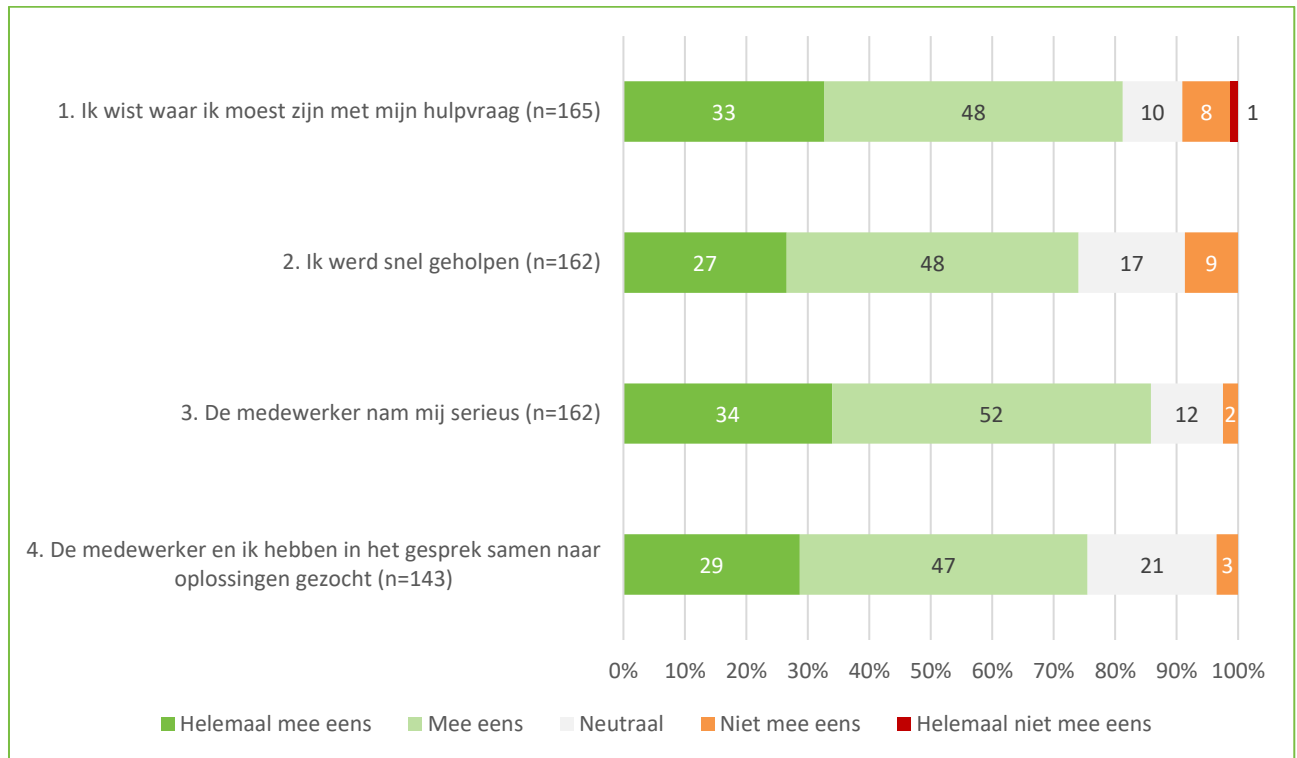
Dit rapport betreft een conceptrapportage van de resultaten. Deze rapportage wordt besproken met de gemeente Waalre, vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd.

In hoofdstuk 2 zijn de uitkomsten van het onderzoek weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken 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 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). In hoofdstuk 3 wordt een vergelijking weergegeven tussen de resultaten van het CEO Wmo dat de gemeente Waalre heeft uitgevoerd over de ervaringen in 2017 en cijfers van de 0-meting van gemeenten met vergelijkbare grootte, zoals aangeleverd bij het VNG. Dit betreft gemeenten met <25.000 inwoners. In hoofdstuk 4 worden de resultaten uit 2017 vergeleken met de resultaten uit 2016.

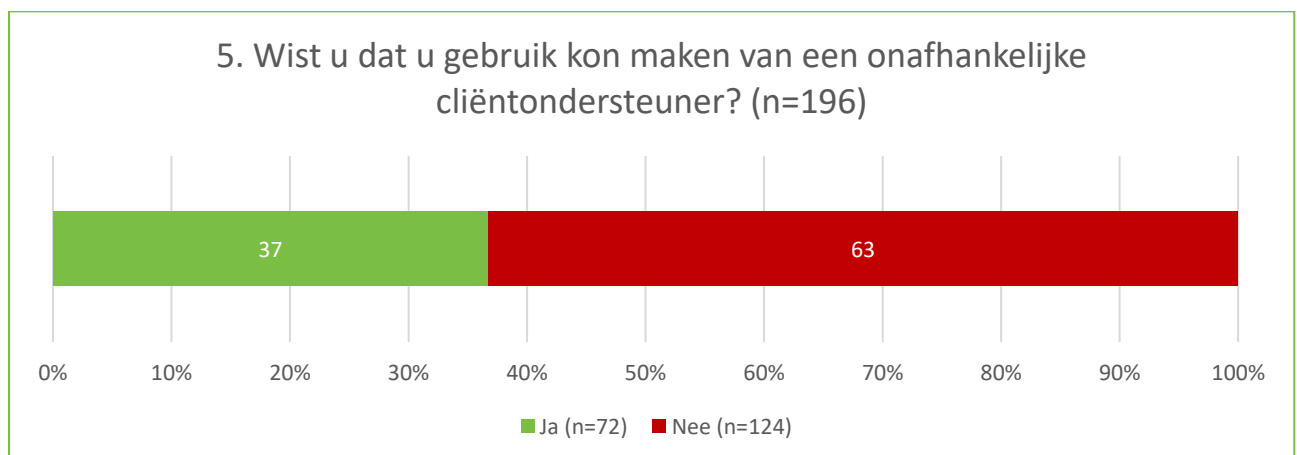
2 | Resultaten

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

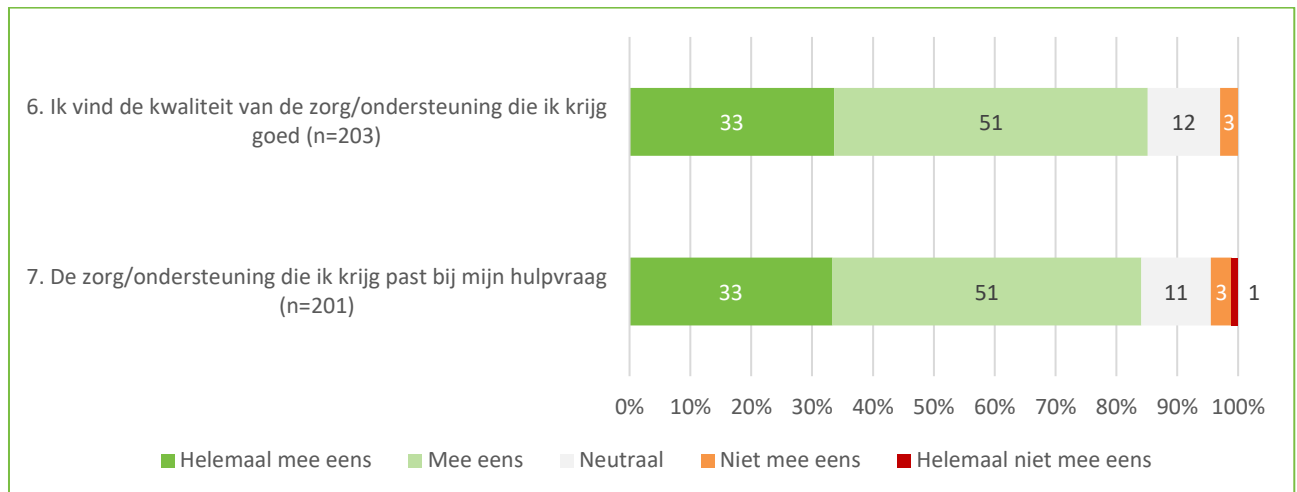
2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'geen mening': V1 (n=2), V2 (n=2), V3 (n=1), V4 (n=5). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V1 (n=61), V2 (n=63), V3 (n=65), V4 (n=80).

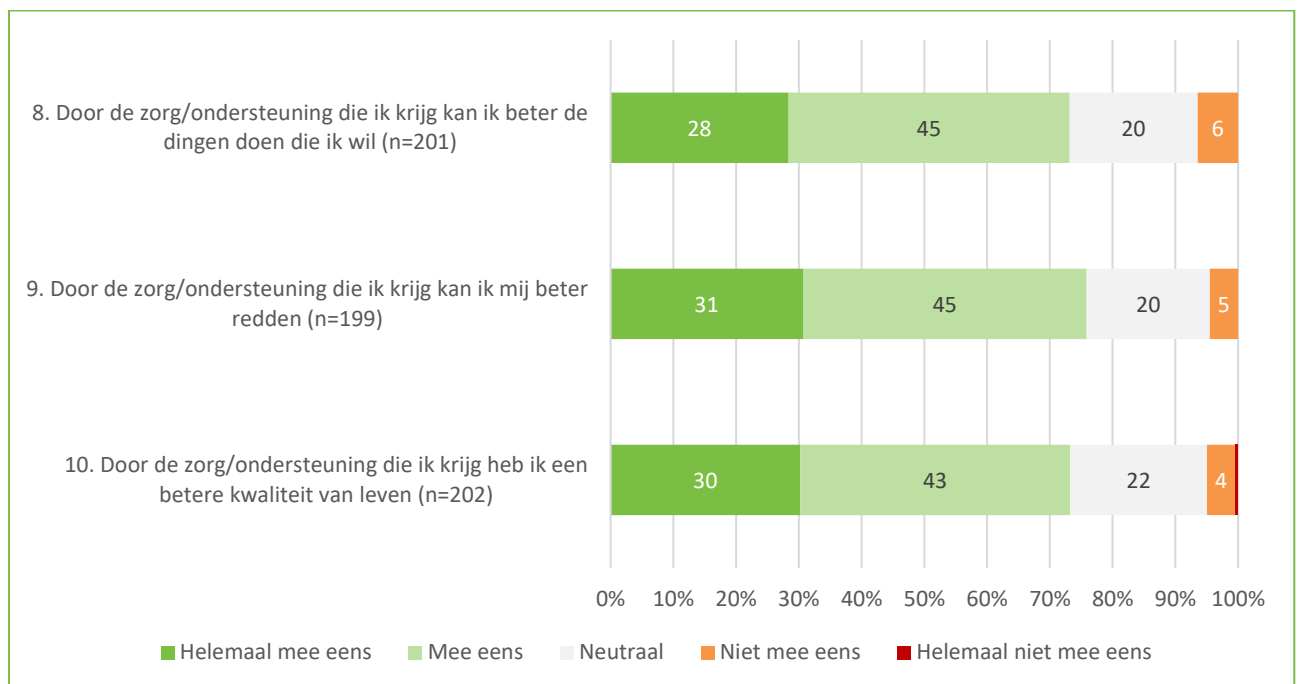


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'geen mening': V6 (n=1), V7 (n=3). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V6 (n=22), V7 (n=25).

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



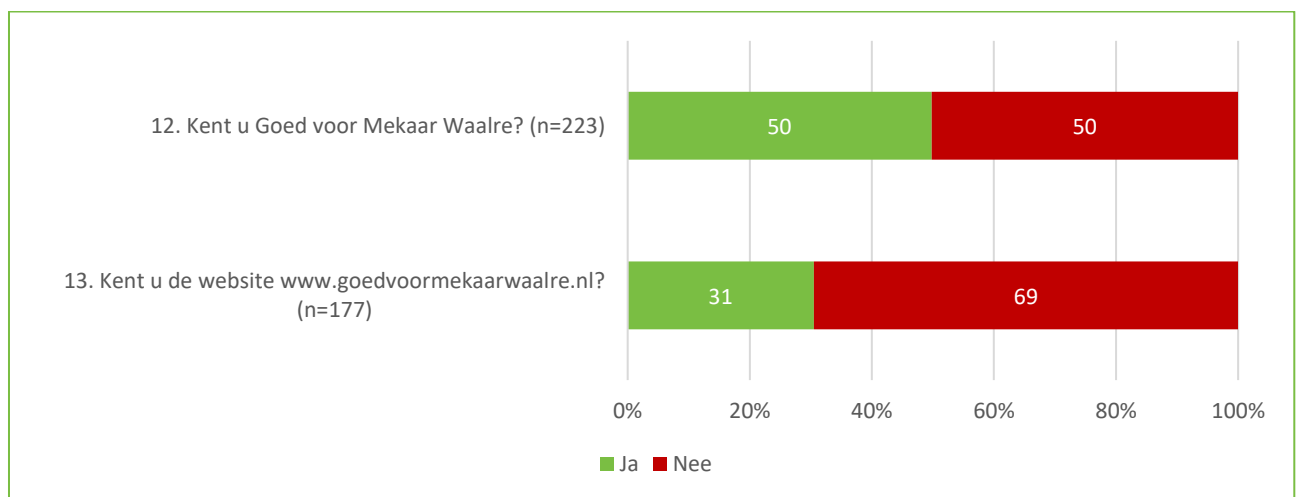
Antwoordoptie 'geen mening': V8 (n=1), V9 (n=2), V10 (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V8 (n=25), V9 (n=25), V26 (n=23).

2.3.1 Samenvatting antwoorden open vraag

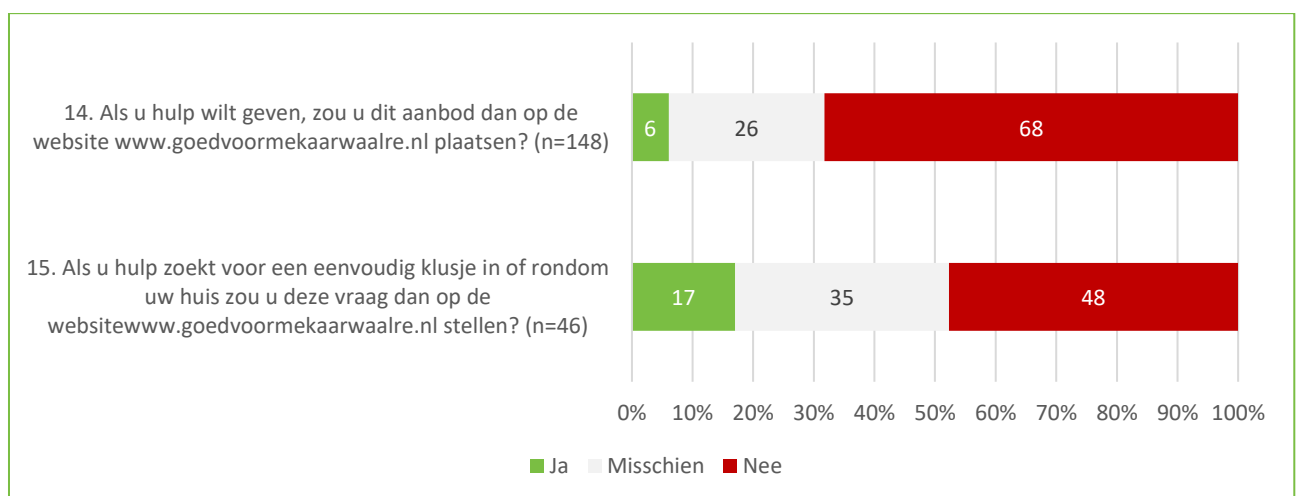
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 10 ‘Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u krijgt?’

- Twee respondenten geven aan erg tevreden te zijn met de hulp/ondersteuning. Eén zegt niks dan lof voor de gemeente Waalre te hebben. Eén is positief over de dagopvang. Zeven geven aan gebruik te maken van het regiovervoer: één geeft daarbij aan wel veelal onzeker te zijn over de vertrektijden. Eén zou graag meer kilometers willen.
- Vijf respondenten zouden graag meer uren huishoudelijke hulp krijgen. Een tweetal zegt dit niet te doen vanwege de eigen bijdrage, die is hiervoor te hoog. Eén respondent noemt de gemeente Waalre tot slot scootmobiel onvriendelijk.

2.4 Goed voor Mekaar Waalre

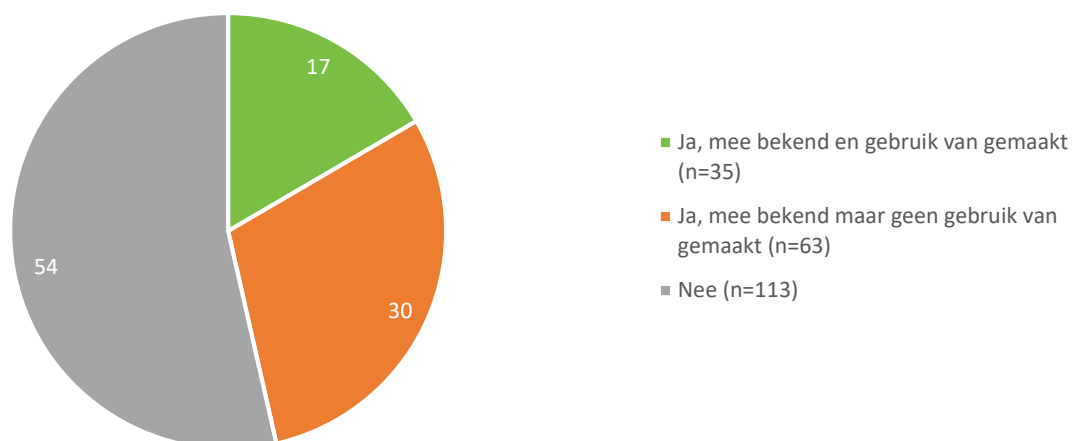


Antwoordoptie ‘weet niet/geen mening’: V13 (n=42).



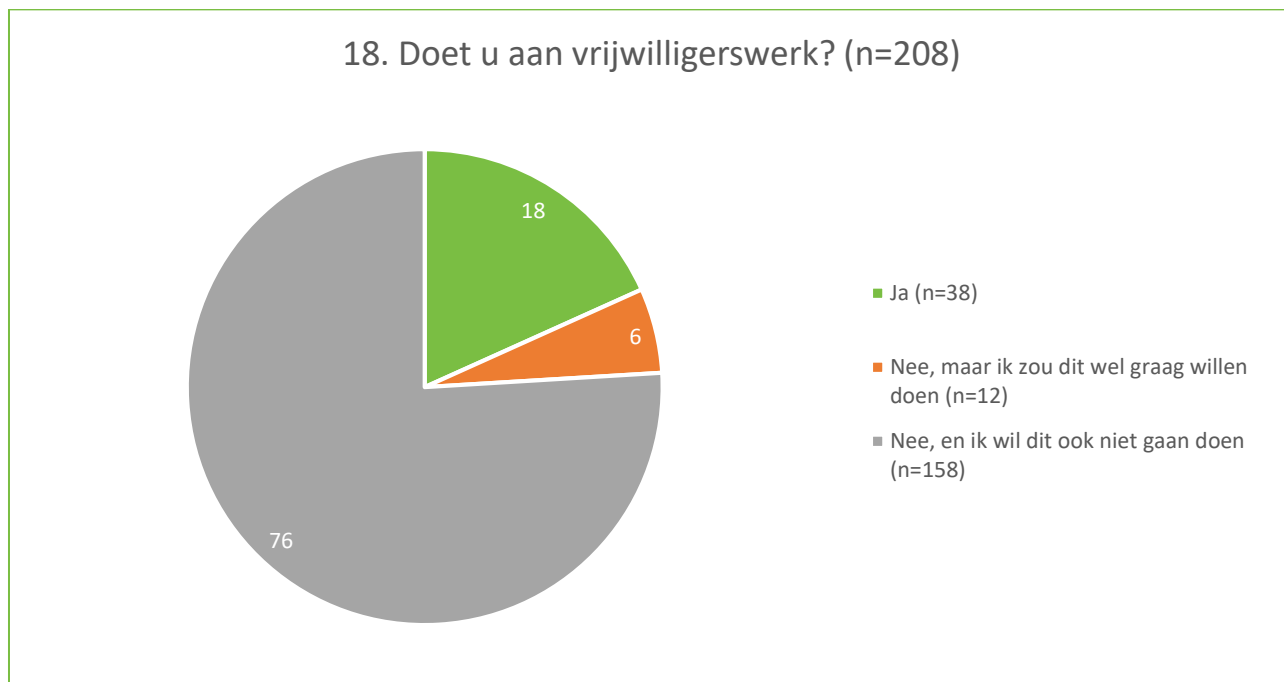
Antwoordoptie ‘weet niet/geen mening’: V14 (n=68), V15 (n=46).

16. Bent u bekend met het team vrijwilligers Goed voor Mekaar Waalre? (n=211)



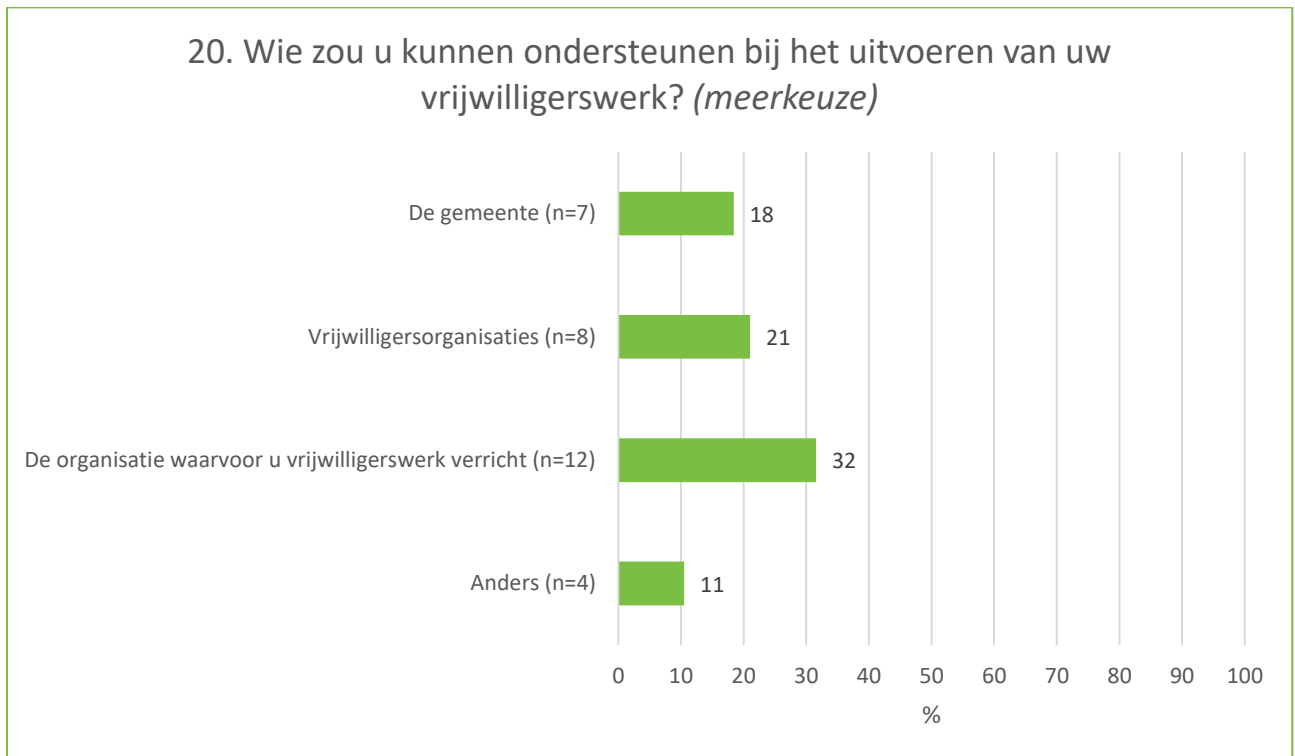
17. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van het team Goed voor Mekaar Waalre? (n=33)

	<i>n</i>	%
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	1	3,0
6	2	6,1
7	6	18,2
8	11	33,3
9	7	21,2
10	6	18,2
Gemiddelde	8,2	



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

- Eén respondent noemt een maatje om het vrijwilligerswerk samen mee uit te voeren. Een aantal noemt wat voor vrijwilligerswerk zij doen. De meeste respondenten zeggen geen ondersteuning nodig te hebben bij hun vrijwilligerswerk (6x).

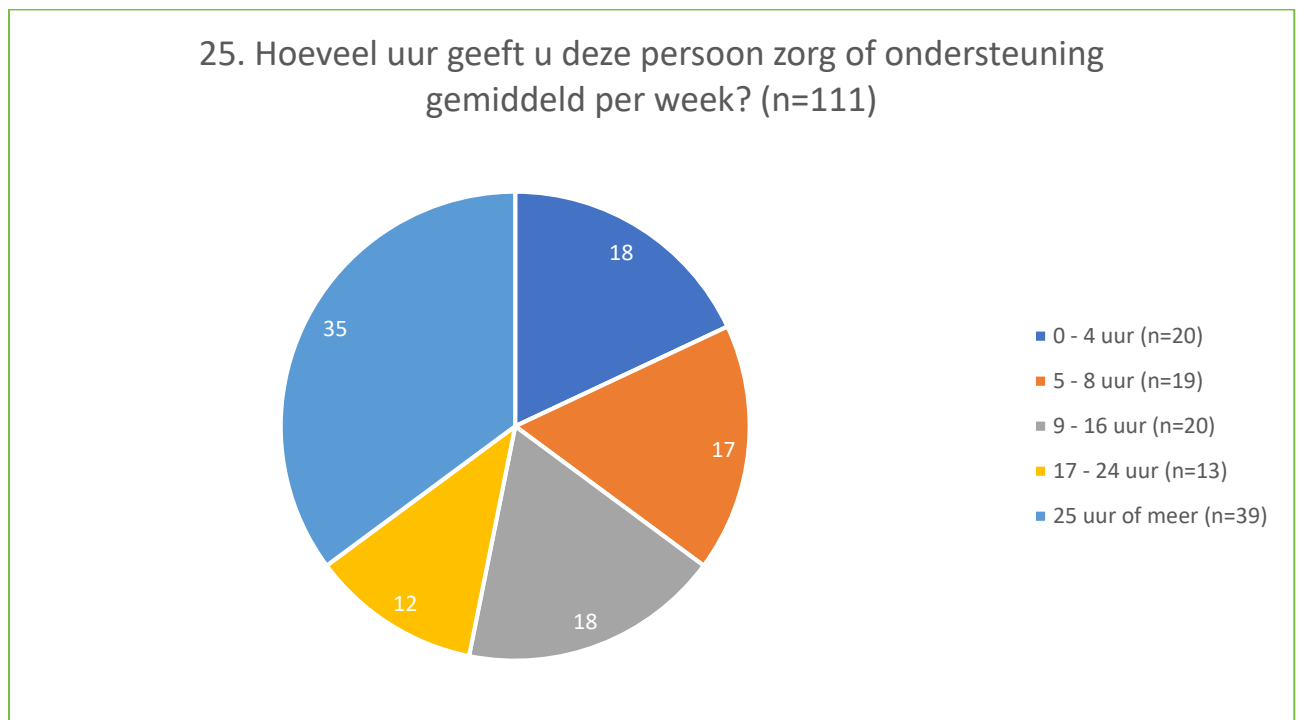
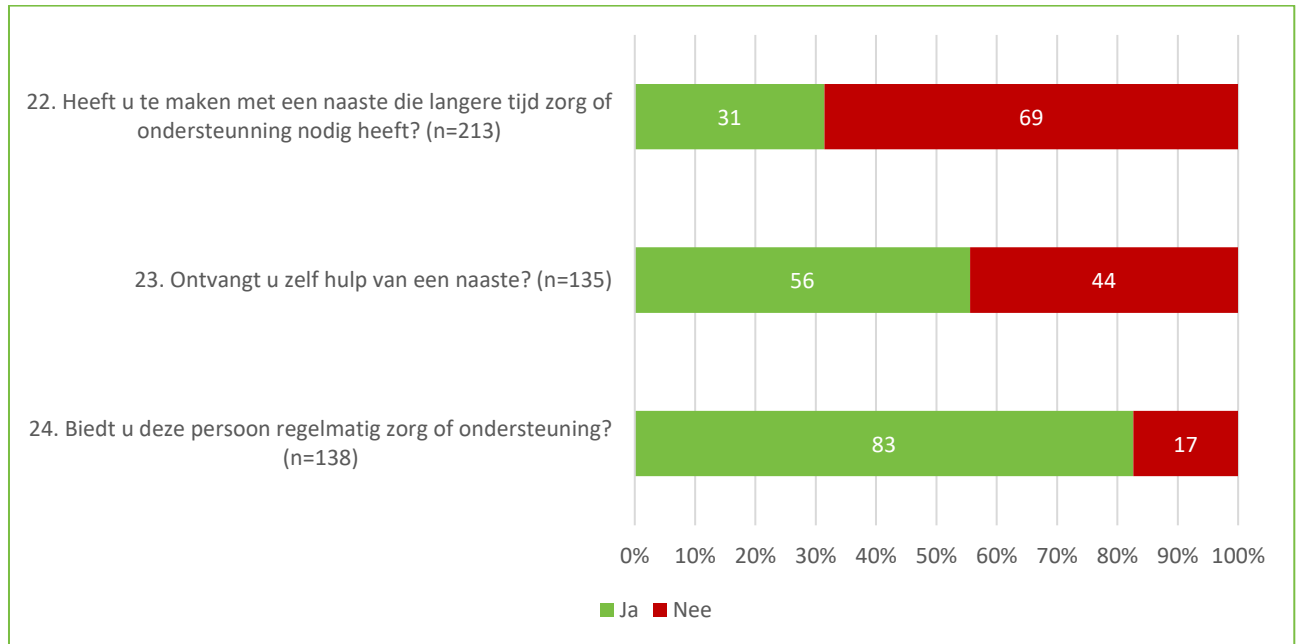


Antwoordoptie ‘weet ik niet’ (n=15). Bij antwoordoptie anders namen noemen twee respondenten ‘niemand’ en zeggen twee dat dit niet van toepassing is. Bovenstaande vraag is enkel ingevuld door respondenten die bij vraag 18 aangegeven hebben vrijwilligerswerk te doen. Zodoende zijn de percentages gebaseerd op n=38.

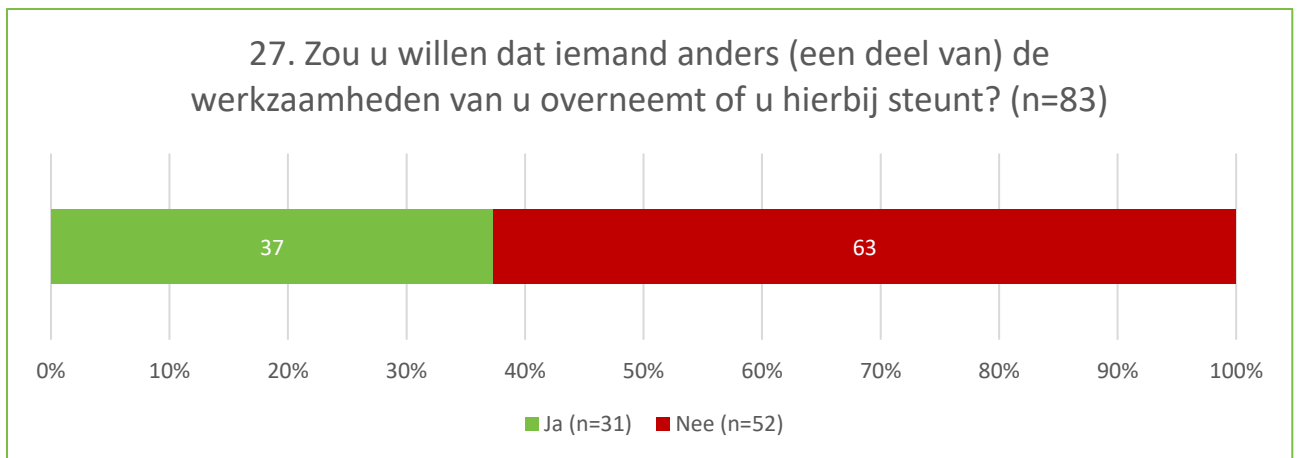
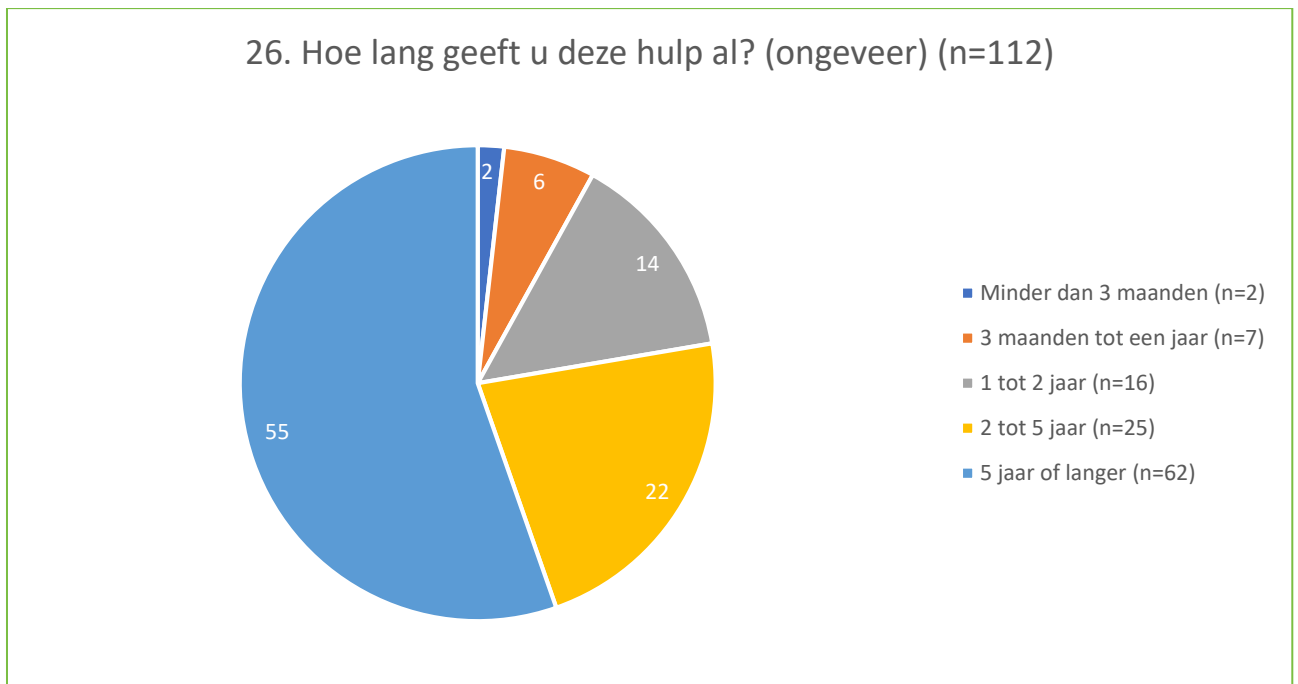
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 21 ‘Welke ondersteuning zou u nodig hebben om wel vrijwilligerswerk te kunnen doen?’

- Eén respondent wil graag hulp bij het zoeken naar aangepast vrijwilligerswerk in verband met de ziekte MS. Eén respondent heeft onvoldoende tijd om vrijwilligerswerk te doen. Twee respondenten zeggen te oud te zijn om vrijwilligerswerk te doen. Eén respondent heeft hulp nodig bij het vinden van een passende activiteit.

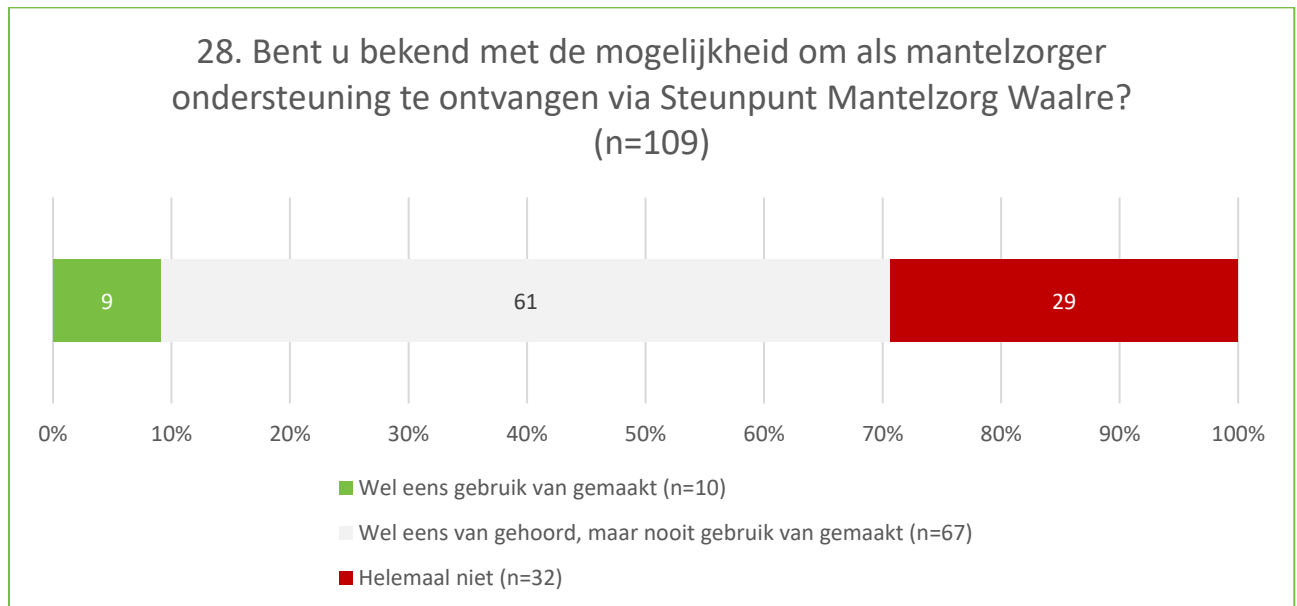
2.5 Mantelzorg



Als cliënten zelf mantelzorgers zijn konden zij de volgende vragen zelf invullen. Wanneer de cliënt ontvanger is van mantelzorg, is gevraagd om de vragen door de mantelzorgers in te laten vullen.



Antwoordoptie 'weet niet/geen mening': (n=22).

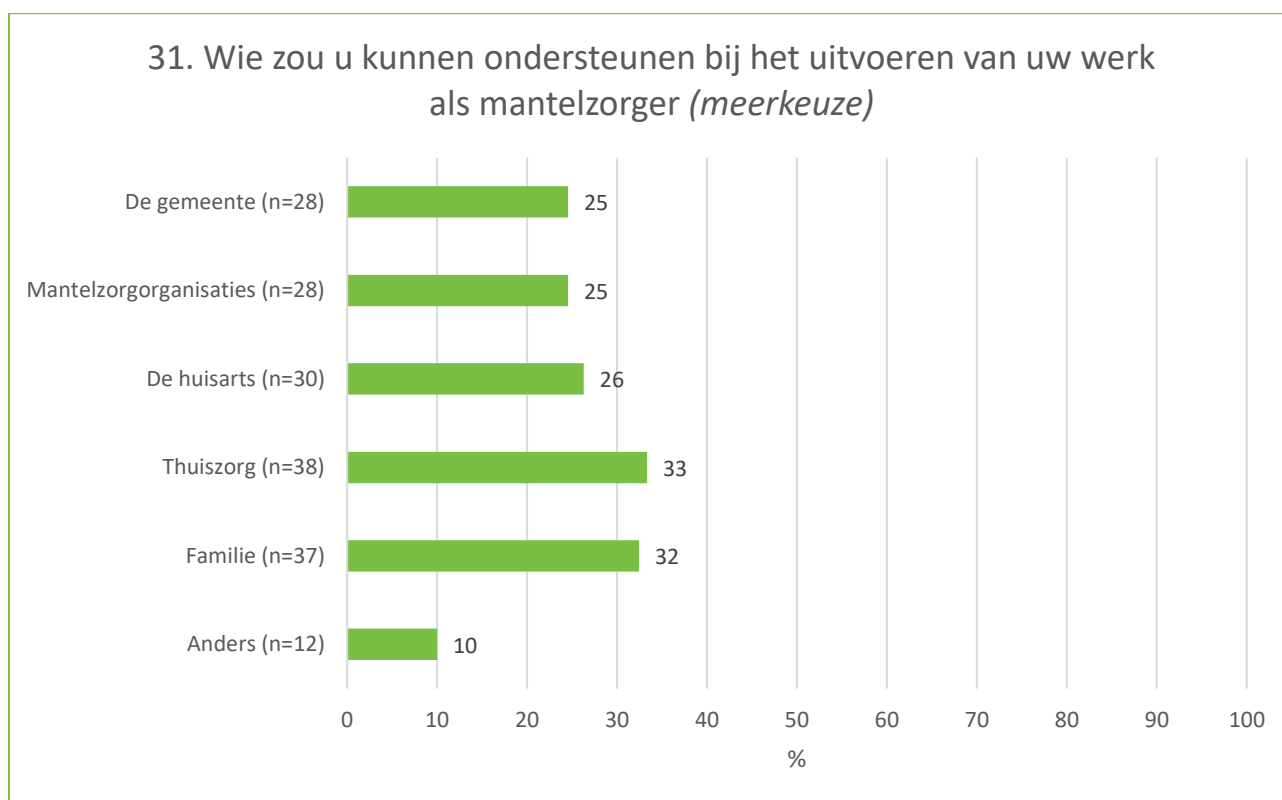


29. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het Steunpunt Mantelzorg Waalre? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	10,5
4	2	10,5
5	2	10,5
6	3	15,8
7	3	15,8
8	7	36,8
9	0	0,0
10	0	0,0
Gemiddelde	6,3	

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

- Twee respondenten zouden graag geadviseerd worden. Twee respondenten noemen een financiële vergoeding, bijvoorbeeld voor reiskosten. Twee mantelzorgers zouden graag ontlast worden, bijvoorbeeld door iemand die soms de taken overneemt of begeleidde logeervoorzieningen om er af en toe tussenuit te kunnen. Twee respondenten noemen iemand om met hun naaste te gaan wandelen of een aantal keer per week op de koffie te gaan. Twee noemen een oppas, één zegt tot slot specialistische hulp.



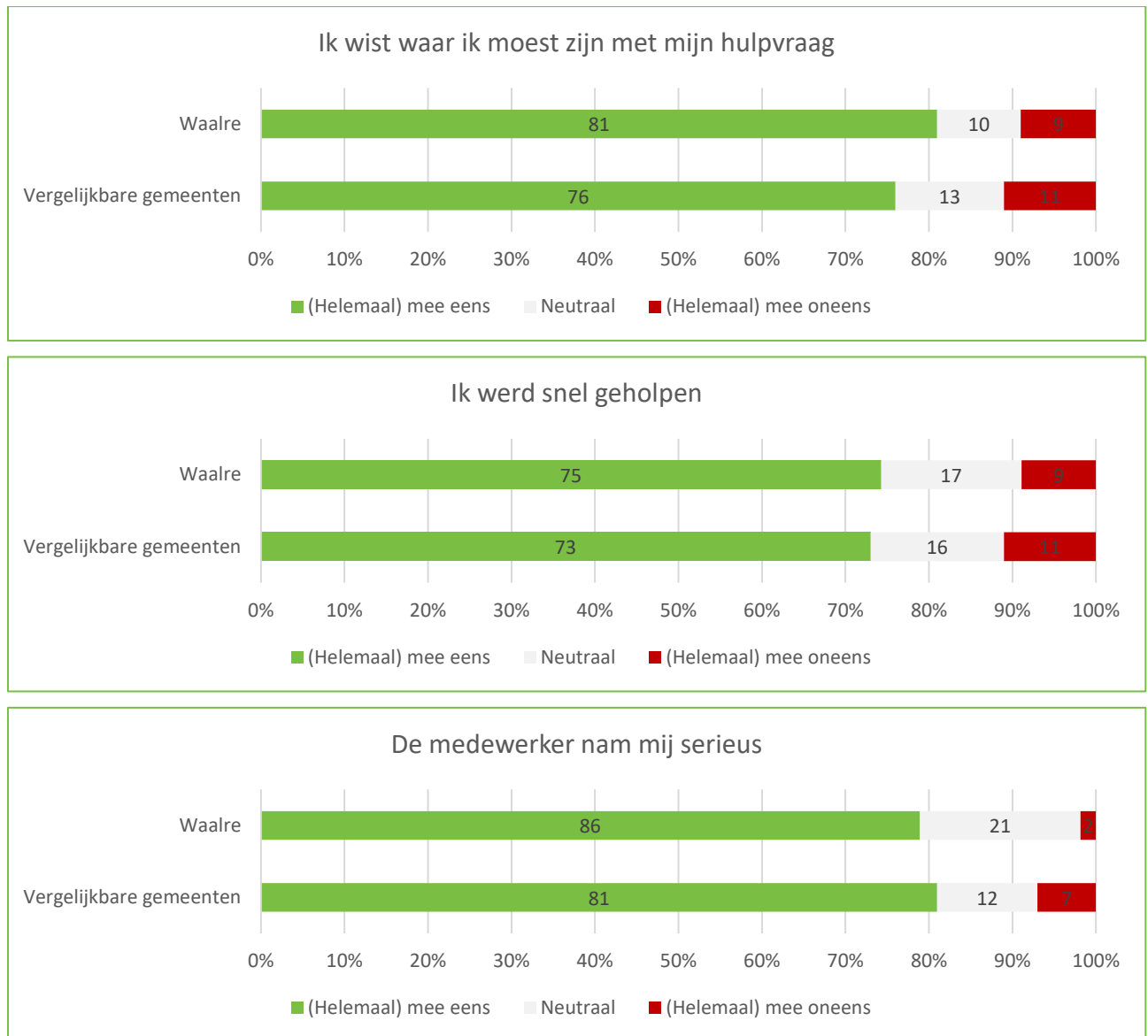
Bij antwoordoptie ‘anders, namelijk’ noemt men de volgende mogelijkheden: burens (2x), serviceflat (1x), GGZ (1x), professionals (2x), RSZK (1x), Severinus (1x), vrienden (4x), familie (1x) vrijwilligers (1x).

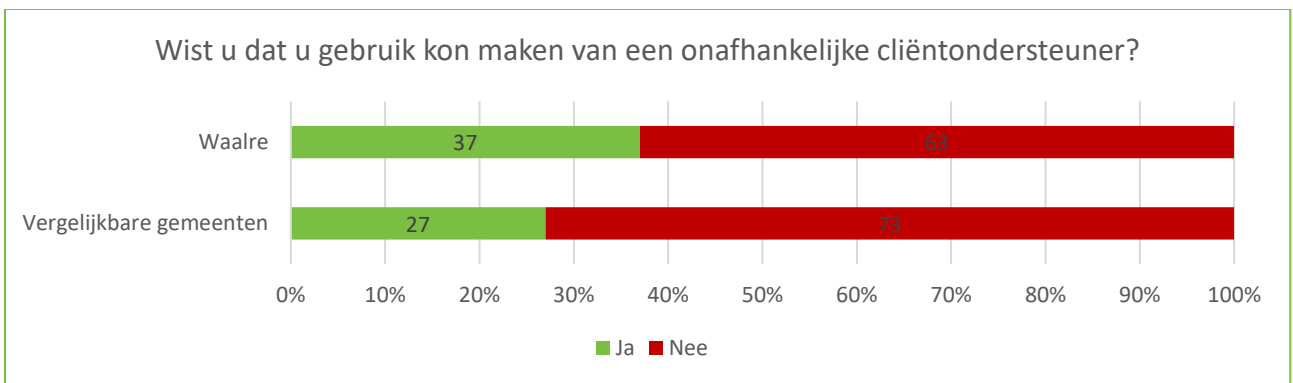
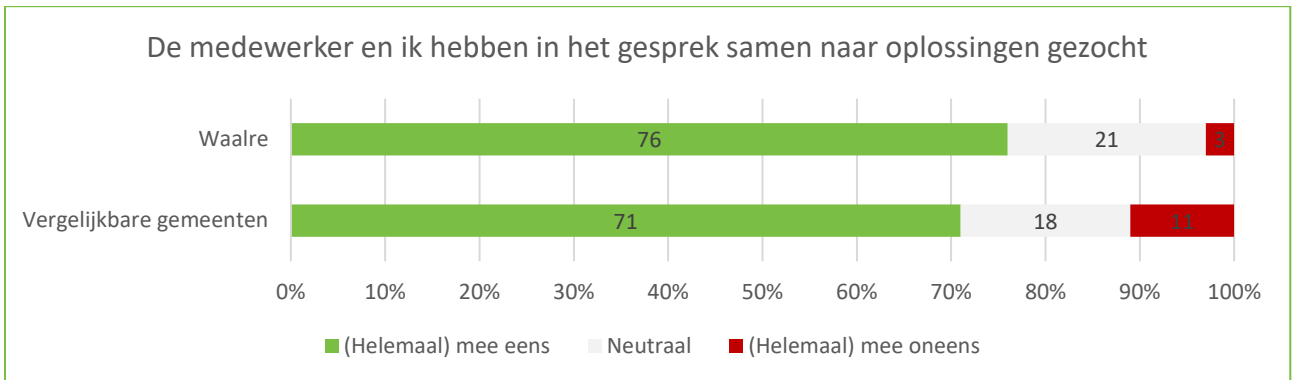
Vraag 31 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 24 aangegeven hebben mantelzorg te verlenen. Zodoende zijn de percentages gebaseerd op n=114.

3 | Vergelijking met andere gemeenten

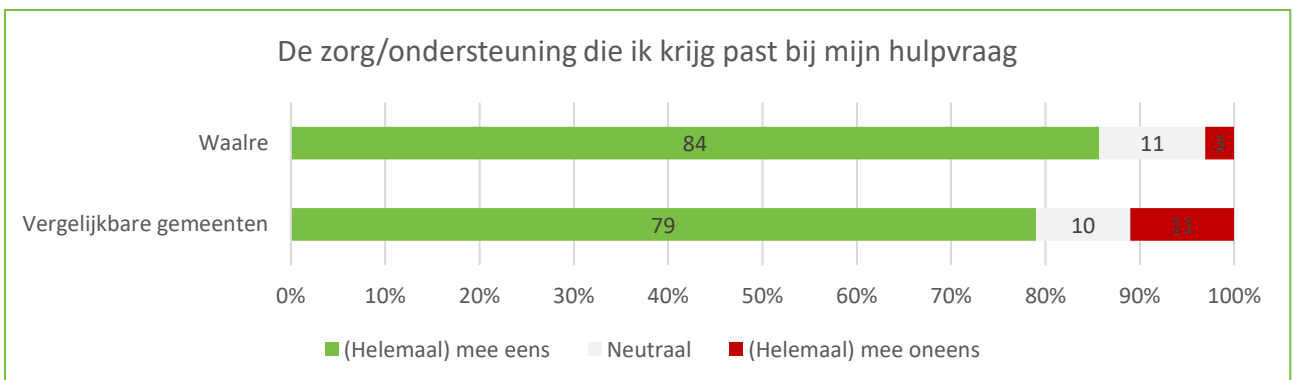
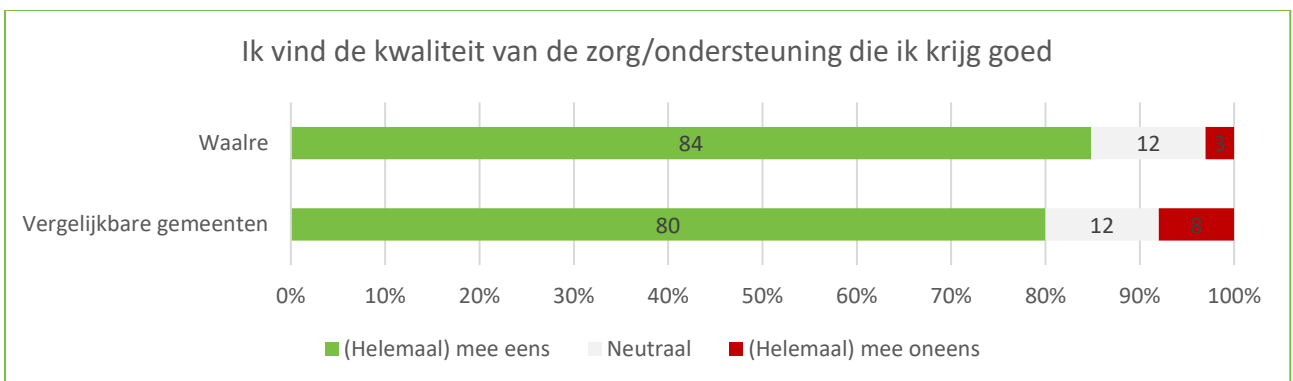
In dit hoofdstuk wordt een vergelijking weergegeven tussen de resultaten van het CEO Wmo dat de gemeente Waalre heeft uitgevoerd over de ervaringen in 2017 en cijfers van de 0-meting van gemeenten met vergelijkbare grootte, zoals aangeleverd bij het VNG. Dit betreft gemeenten met <25.000 inwoners.

3.1 Contact met de gemeente

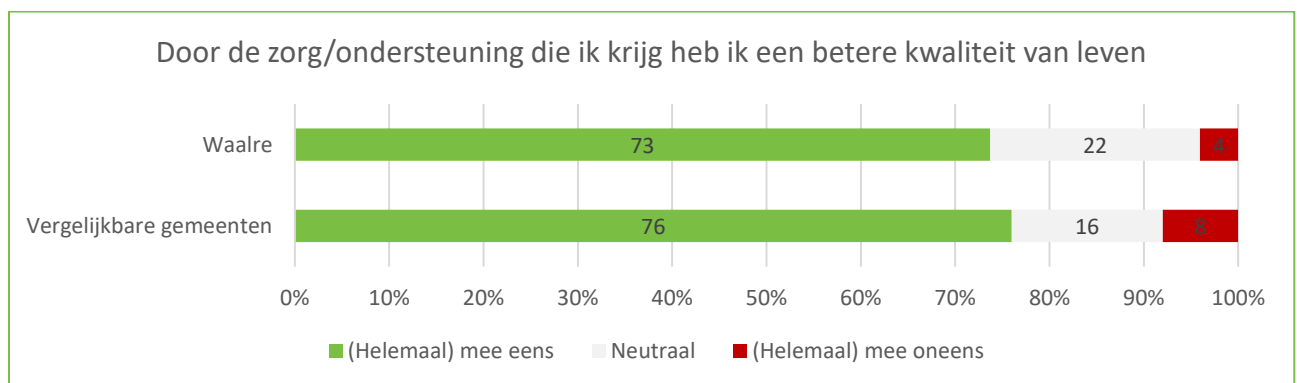
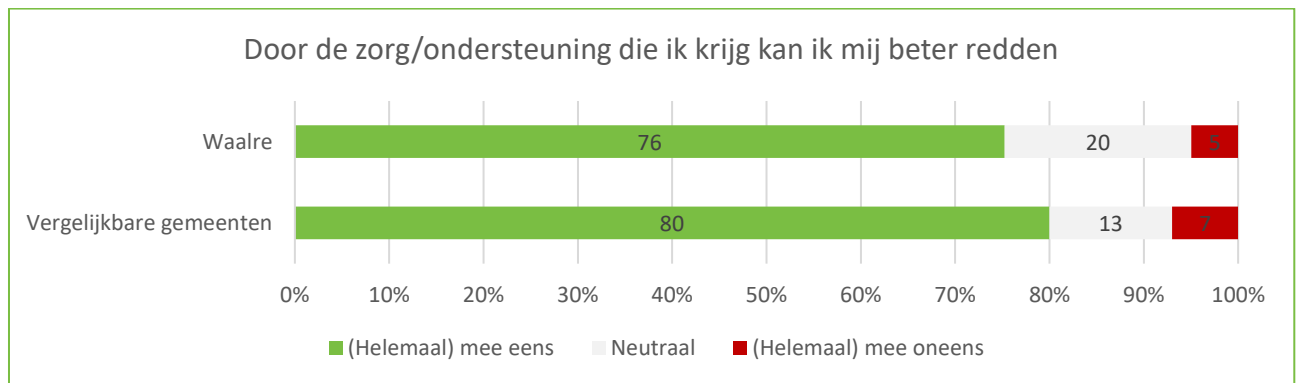
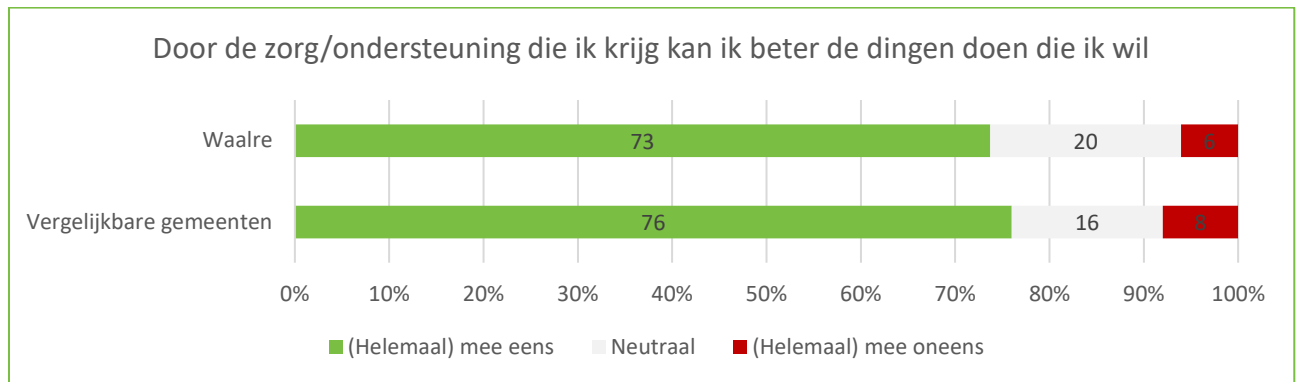




3.2 Kwaliteit



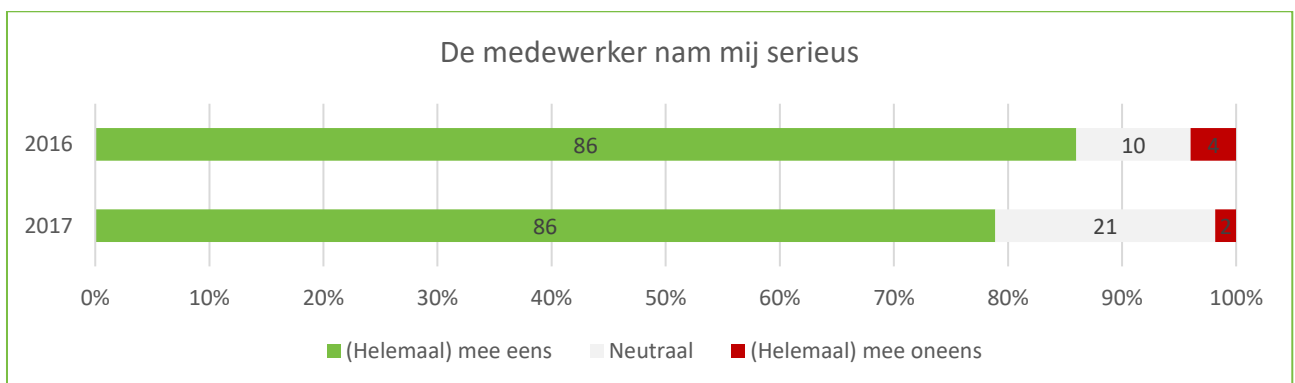
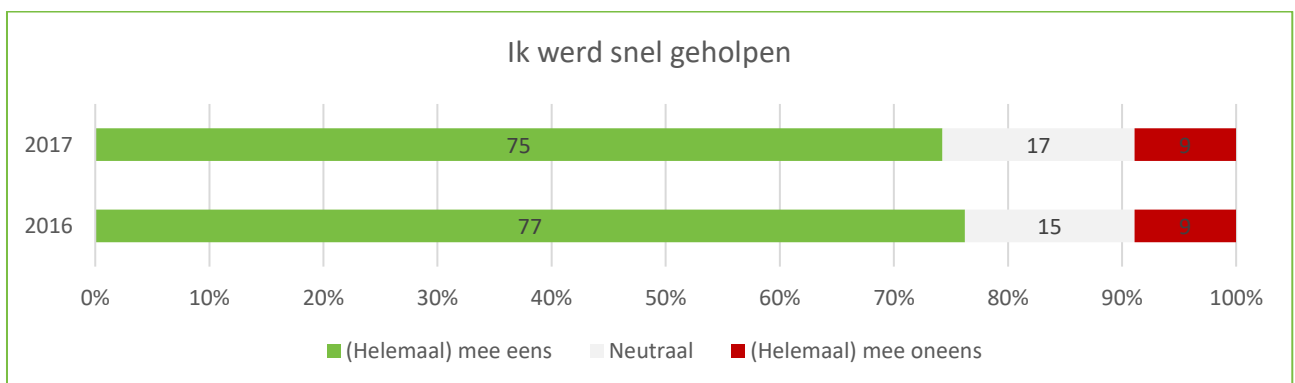
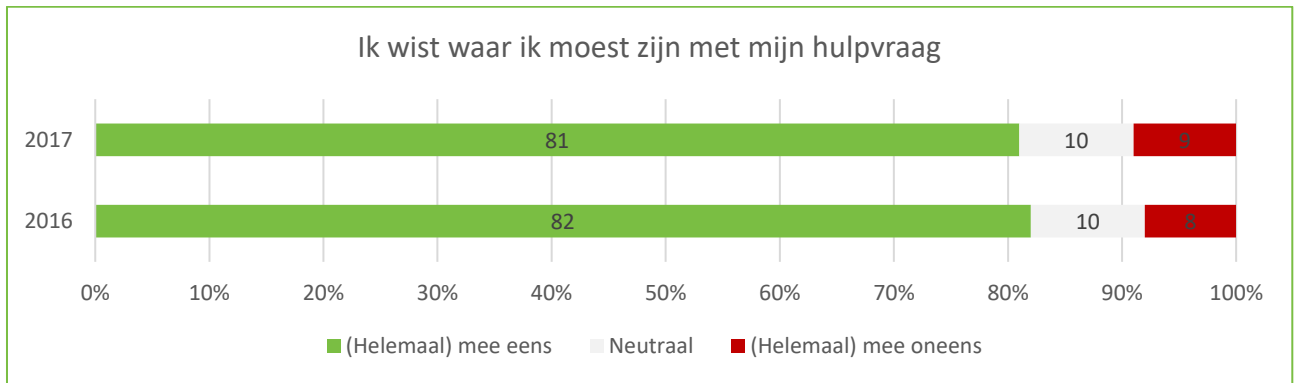
3.3 Wat levert de ondersteuning mij op

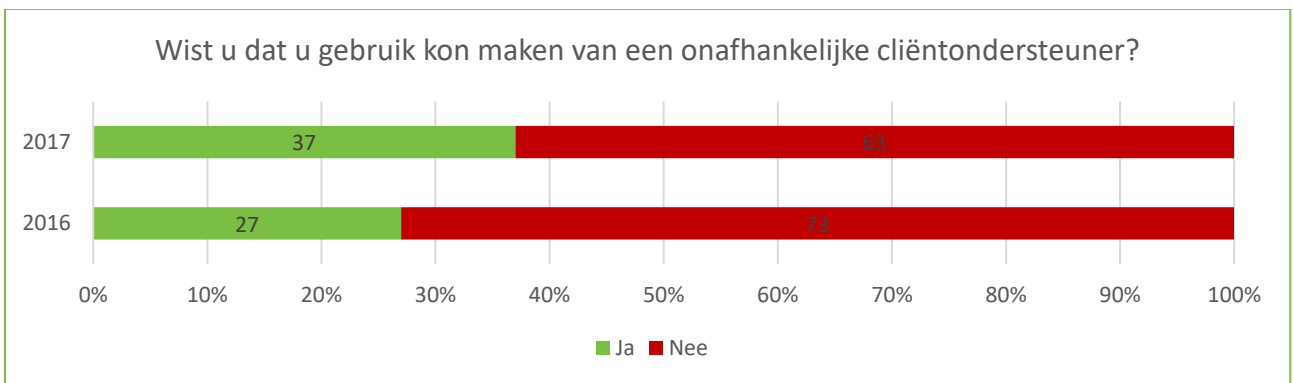
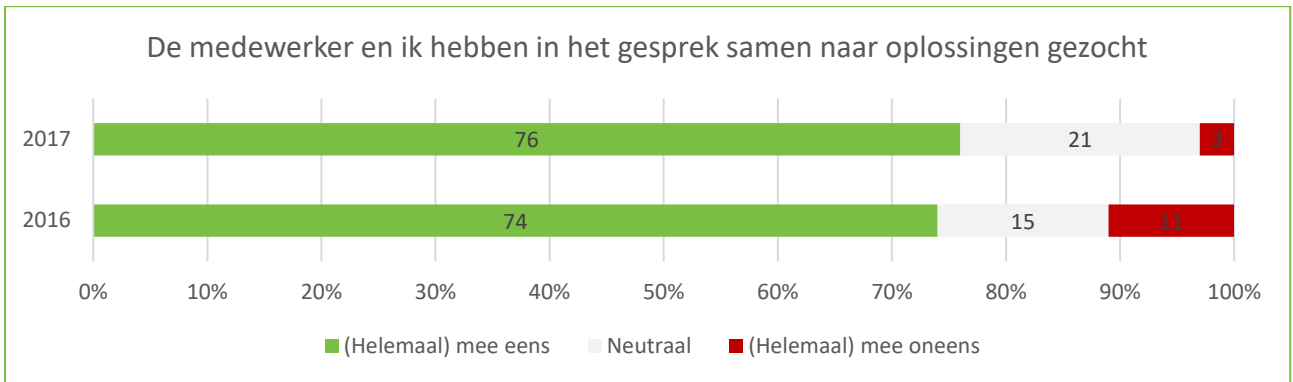


4 | Vergelijking 2017 | 2016

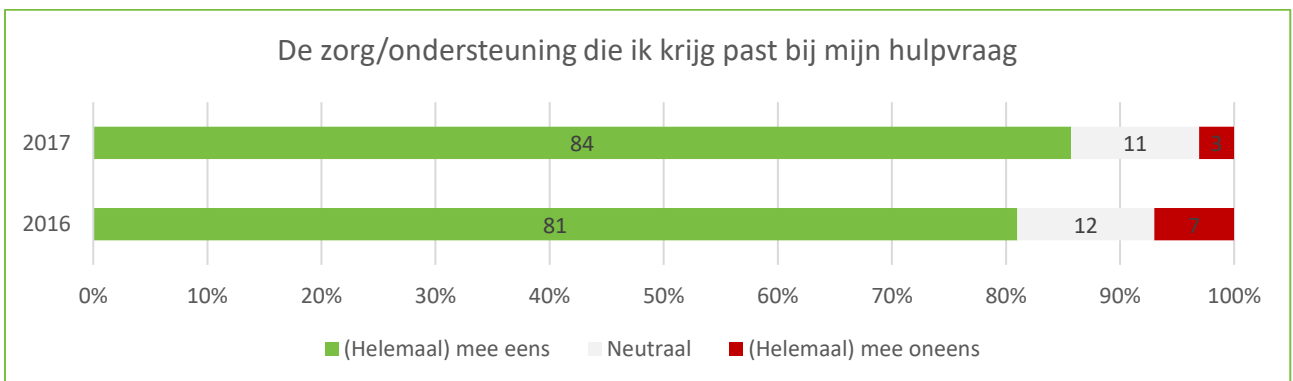
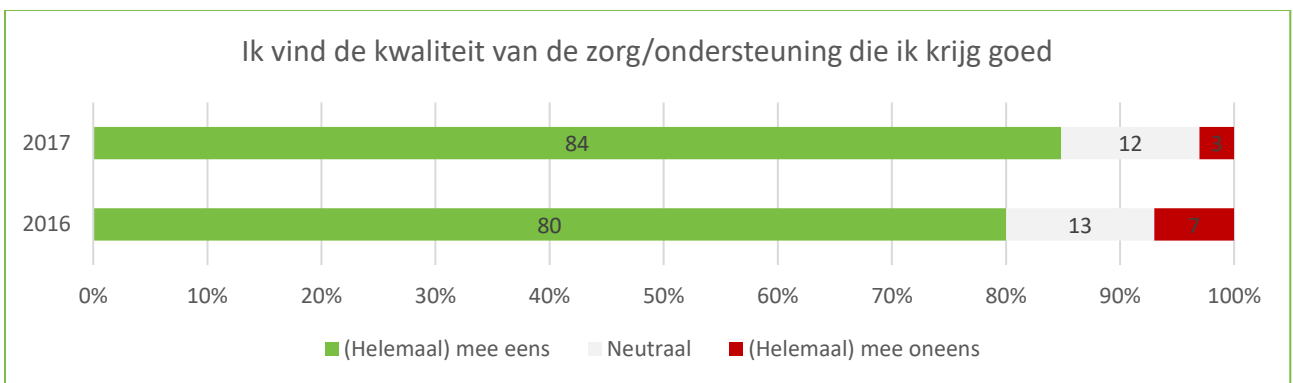
In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2017 vergeleken met die van 2016. Dit is gedaan door middel van grafieken.

4.1 Contact met de gemeente

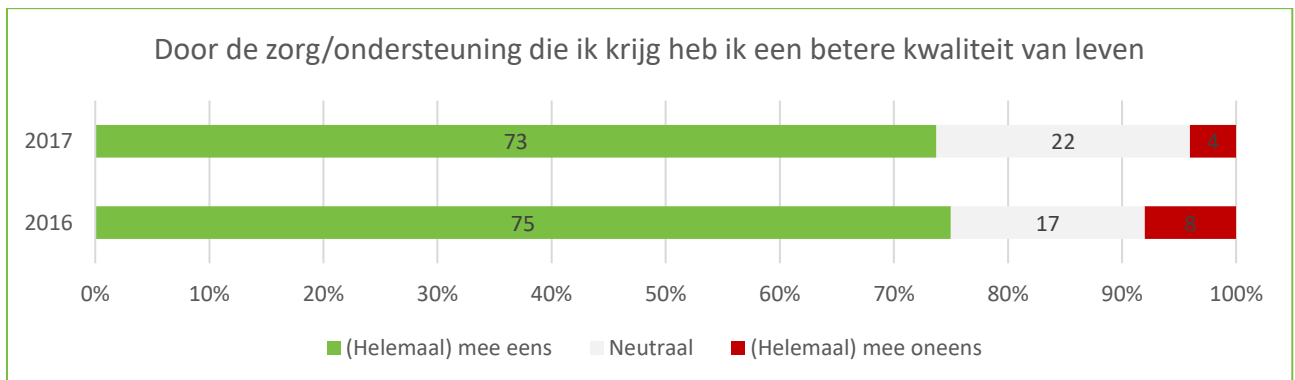
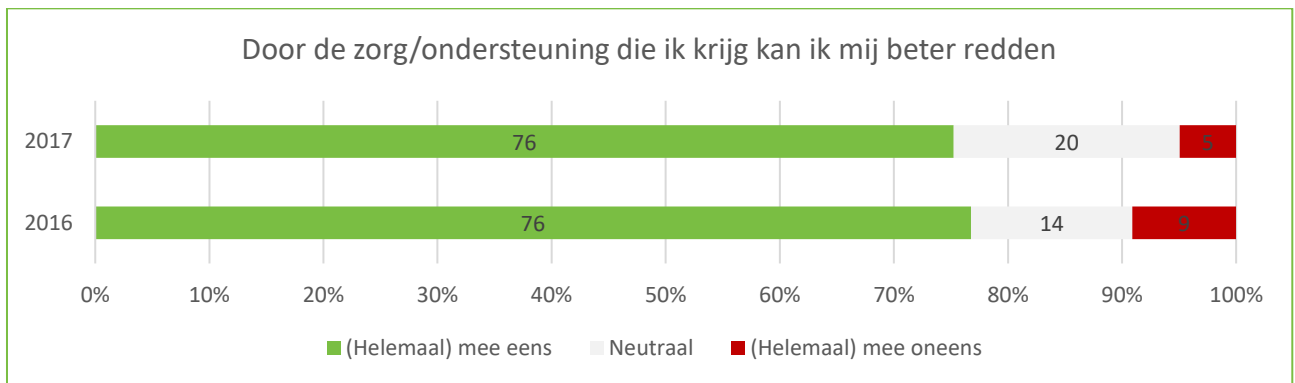
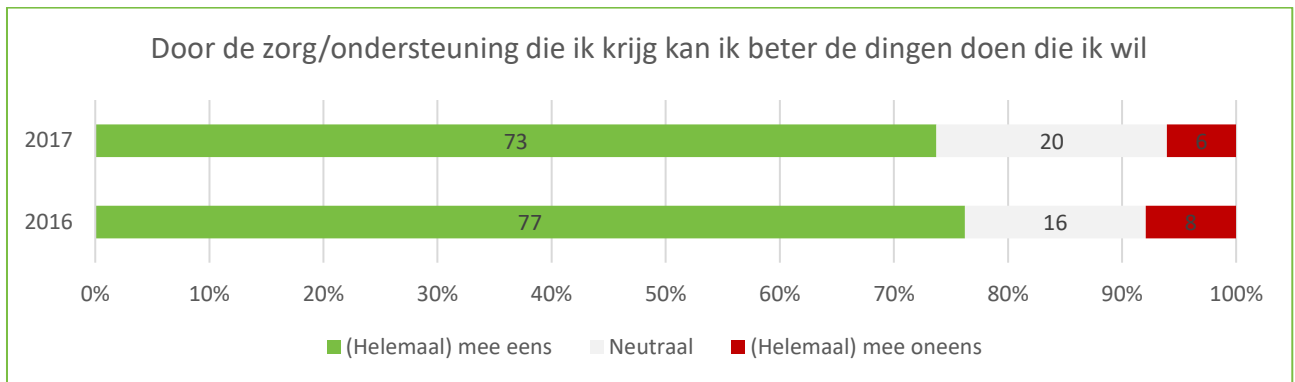




4.2 De kwaliteit van de ondersteuning



4.3 Wat levert de ondersteuning mij op?



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