038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO

Gemeente Midden Delfland

Versie 1.0.0 Drs. J.J. Laninga

juni 2023

www.Triqs.nl



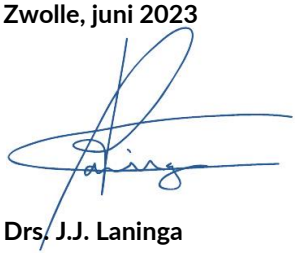
Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek WMO. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de standaardvragenlijst voor cliënten WMO. Het uitvoeren van dit onderzoek is voor gemeenten verplicht en is nodig voor het invullen van de Monitor Sociaal Domein.

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning. Op basis van deze uitkomsten kan richting gegeven worden aan verdiepend onderzoek en kunnen verbeterplannen opgesteld worden.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van Gemeente Midden Delfland. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Gemeente Midden Delfland. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw M. Heins voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de cliënten van Gemeente Midden Delfland voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, juni 2023



Drs. J.J. Laninga

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord 2

Inhoudsopgave 3

Inleiding 4

01 | Methode 5

02 | Responsanalyse 7

03 | Uitkomsten meting 8

04 | Spiegelinformatie 13

05 | Samenvatting 16

Bijlage 1 –Vragenlijst 17

Inleiding

Aanleiding voor de meting

Met de komst van de WMO 2015 (Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015) zijn meer zorgtaken dan voorheen neergelegd bij de gemeenten en zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan haar inwoners. De WMO 2015 verplicht gemeenten om jaarlijks te meten wat de ervaringen zijn van cliënten met deze maatschappelijke ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen vervolgens toegevoegd te worden aan de monitor Sociaal Domein.

Doel

Het doel van het ervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning. Deze informatie kan richting geven aan verdiepend onderzoek en het opstellen van verbeterplannen waarmee de zorg- en dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Beschrijving onderzoek

Het CEO WMO (cliëntervaringsonderzoek WMO) bestaat uit 3 thema's: contact, kwaliteit, en effect van de ondersteuning. Deze 3 thema's dienen door gemeenten in ieder geval verplicht afgenomen te worden, binnen deze thema's kunnen zij de vraagstellingen zelf bepalen. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de verplichte thema's of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de vragenlijst.

Opbouw rapportage

Deze rapportage bevat een weergave van de ervaringen van inwoners met de maatschappelijke ondersteuning die zij via de gemeente ontvangen. Achtereenvolgens vindt u in deze rapportage een beschrijving van de methode van onderzoek, een analyse van de respons, een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek, een vergelijking van de uitkomsten met de spiegelinformatie van Triqs en een samenvatting.

01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst WMO voor gemeenten. Deze vragenlijst bestaat uit 10 gesloten vragen en 1 open vraag verspreid over drie thema's, namelijk:

1. Contact
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Wat levert de ondersteuning mij op

Op één vraag na zijn de antwoordopties waar uit gekozen kan worden: 'helemaal mee eens – mee eens – neutraal – niet mee eens – helemaal niet mee eens'. Eén vraag heeft als mogelijkheden: 'ja – nee'. Cliënten hebben de mogelijkheid 'geen mening' of 'niet van toepassing' aan te vinken als ze het antwoord op een vraag niet weten. In bijlage 1 vindt u een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst. Er zijn in overleg met de gemeente Midden Delfland 6 extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

De doelgroep van het CEO is alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de WMO 2015. Het betreft voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten geldt dat dit inclusief de cliënten beschermd wonen is. Voor de gemeente Midden Delfland is er een aselecte steekproef getrokken op basis van leeftijd en geslacht. Er zijn 450 cliënten geselecteerd uit een groep van 701 cliënten. Ook is er onderscheid gemaakt tussen bestaande cliënten (cliënten voor 2022) en nieuwe cliënten (cliënten vanaf 2022).

Dataverzameling

De door de steekproef geselecteerde cliënten ontvingen per post een uitnodigingsbrief en papieren versie van de vragenlijst. Tevens werd een antwoordenvelop meegestuurd waarmee de ingevulde vragenlijst kosteloos geretourneerd kon worden naar Triqs. Cliënten konden er ook voor kiezen om online een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief werden een website en persoonlijke inlogcode genoemd waarmee men toegang kreeg tot een online vragenlijst.
De eerste uitnodiging is verstuurd in week 19 van 2023. Er is geen herinnering verstuurd.

Dataverwerking

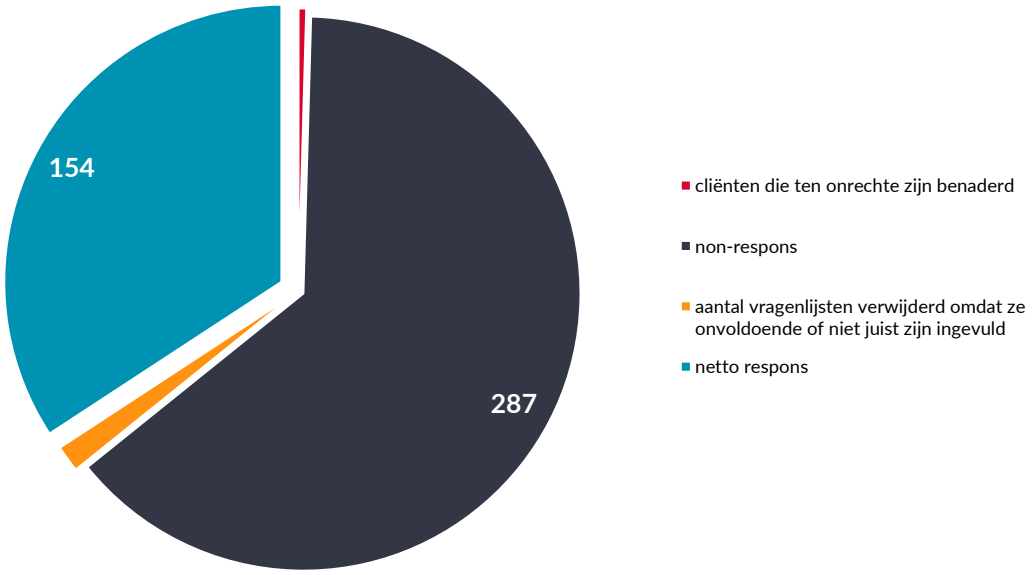
De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de vragenlijsten. Bij het invoeren is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.
Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

Data-analyse

De verzamelde data is met behulp van SPSS bewerkt en geanalyseerd alvorens deze in de rapportage te tonen.

02 | Responsanalyse

Alvorens het aantal aangeschreven cliënten en de netto respons te kunnen berekenen is de database opgeschoond. Onderstaand taartdiagram toont de verschillende opschoningsstappen met bijbehorende aantallen. Tevens is in het diagram de netto respons opgenomen. De taartpunten bij elkaar opgeteld vormen het totaal aantal aangeschreven cliënten.



	Totaal aantal cliënten benaderd	450
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	2
2.	non-respons	287
3.	vragenlijsten die onvoldoende zijn ingevuld	7
4.	netto-respons	154
5.	responspercentage	34,38%

1 Cliënten die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen zijn cliënten die overleden zijn, van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat de cliënt niet tot de doelgroep behoorde. 2 Onder non-respons wordt verstaan: cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 Als vier of meer vragen niet zijn ingevuld, wordt de vragenlijst buiten de analyses gelaten. 4 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 5 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven inwoners min het aantal inwoners dat ten onrechte is aangeschreven.

03 | Uitkomsten meting

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van de meting gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).
De gegeven antwoorden op de open vragen worden weergegeven in een apart document.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact (vraag 1 t/m 5).
- Kwaliteit van de ondersteuning (vraag 6 en 7).
- Wat levert de ondersteuning mij op (vraag 8 t/m 10)
- Extra vragen (vraag A1 t/m A6).

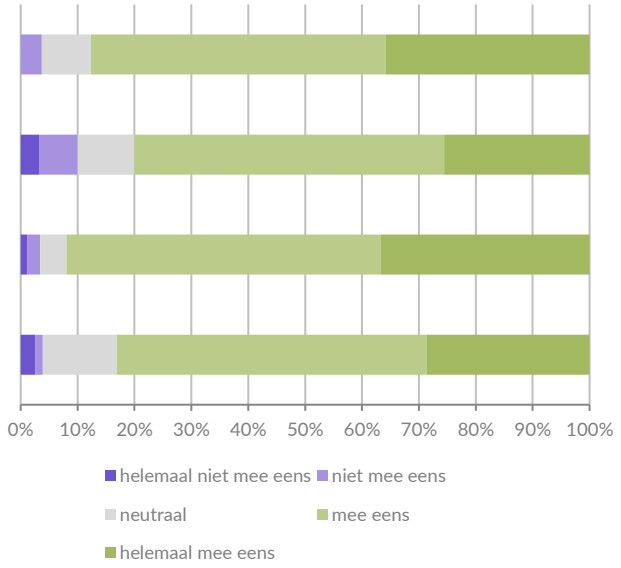
1 Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=81)

2. Ik werd snel geholpen. (n=90)

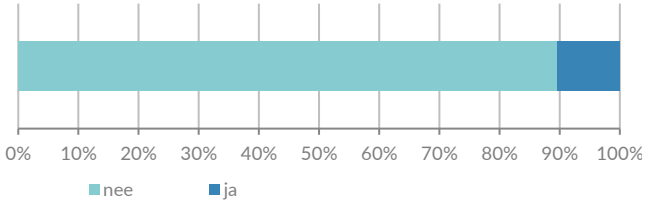
3. De medewerker nam mij serieus. (n=87)

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=77)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v01	0	0,0%	3	3,7%	7	8,6%	42	51,9%	29	35,8%	0	71
v02	3	3,3%	6	6,7%	9	10,0%	49	54,4%	23	25,6%	0	55
v03	1	1,1%	2	2,3%	4	4,6%	48	55,2%	32	36,8%	0	57
v04	2	2,6%	1	1,3%	10	13,0%	42	54,5%	22	28,6%	1	66

5. Heeft u behoefte aan ondersteuning van een onafhankelijke clientondersteuner? (n=145)

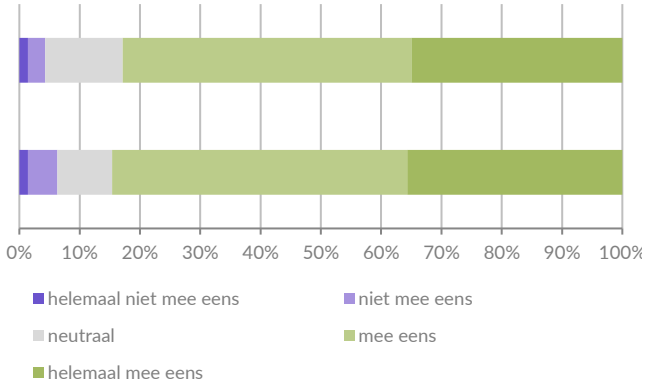


	nee	%	ja	%
v05	130	89,7%	15	10,3%

2 Kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=140)

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=143)



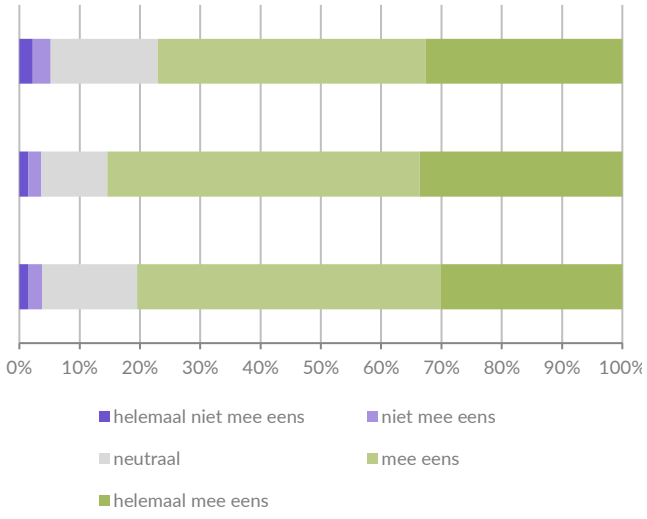
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v06	2	1,4%	4	2,9%	18	12,9%	67	47,9%	49	35,0%	2	10
v07	2	1,4%	7	4,9%	13	9,1%	70	49,0%	51	35,7%	1	8

3 Wat levert de ondersteuning mij op

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=135)

9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=137)

10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=133)

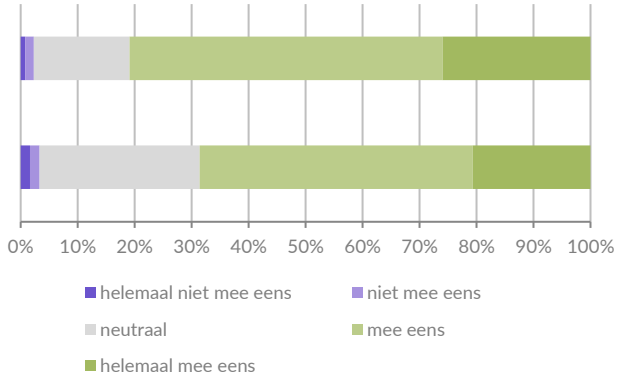


	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	3	2,2%	4	3,0%	24	17,8%	60	44,4%	44	32,6%	0	13
v09	2	1,5%	3	2,2%	15	10,9%	71	51,8%	46	33,6%	1	10
v10	2	1,5%	3	2,3%	21	15,8%	67	50,4%	40	30,1%	0	13

4 Extra vragen

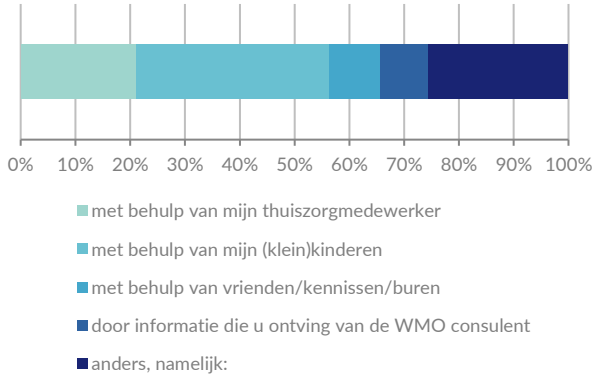
A1. De ontvangen informatie over de WMO voorzieningen is voor mij begrijpelijk. (n=131)

A2. De informatie die ik nodig had over de WMO voorzieningen was makkelijk te vinden (n=121)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
vA1	1	0,8%	2	1,5%	22	16,8%	72	55,7%	34	25,2%	3	7
vA2	2	1,7%	2	1,7%	34	28,3%	58	48,3%	25	20%	4	12

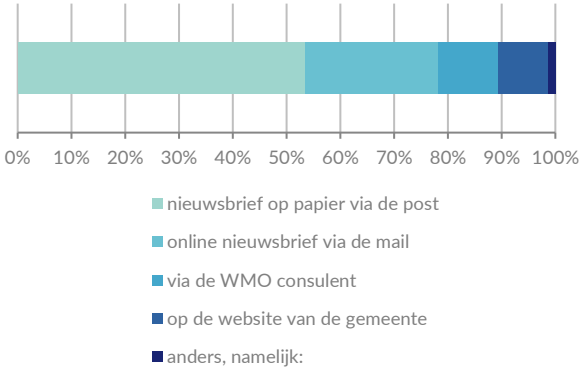
A3. Hoe heeft u de weg gevonden naar het WMO-team van de gemeente? (n=155)*



	vA3	%
met behulp van mijn thuiszorgmedewerker	29	18,2%
met behulp van mijn (klein)kinderen	48	31,2%
met behulp van vrienden/kennissen/buren	13	8,4%
door informatie die u ontving van de WMO consulent	12	7,8%
met behulp van de website van de gemeente	18	11,7%
anders, namelijk:	35	22,7%

*Bij deze vraag waren er meerdere antwoorden mogelijk. Het aantal unieke respondenten is 144.

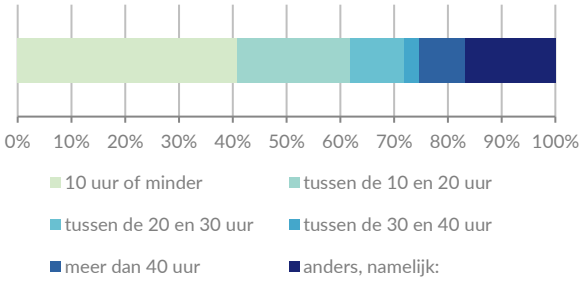
A4. Op welke manier zou u informatie willen ontvangen over bepaalde voorzieningen? (n=142)*



	vA4	%
nieuwsbrief op papier via de post	76	54,2%
online nieuwsbrief via de mail	35	23,9%
via de WMO consulent	16	11,3%
op de website van de gemeente	13	9,2%
anders, namelijk:	2	1,4%

***Bij deze vraag waren er meerdere antwoorden mogelijk. Het aantal unieke respondenten is 133.**

A6. Hoeveel uur per week ontvangt u mantelzorg? (n=71)



	vA6	%
nvt, ik krijg geen mantelzorg	69	-
10 uur of minder	29	40,8%
tussen de 10 en 20 uur	15	21,1%
tussen de 20 en 30 uur	7	9,9%
tussen de 30 en 40 uur	2	2,8%
meer dan 40 uur	6	8,5%
anders, namelijk:	12	16,9%

04 | Spiegelinformatie

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek vergeleken met de uitkomsten van vergelijkbare onderzoeken bij gemeenten. Om de vergelijking te vergemakkelijken is voor elke vraag een rapportcijfer berekend.

Dit rapportcijfer kan berekend worden door eerst aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. De volgende puntenverdeling is gehanteerd:

score	Antwoordcategorie	
1	helemaal niet mee eens	nee
2	niet mee eens	ja
3	neutraal	
4	mee eens	
5	helemaal mee eens	

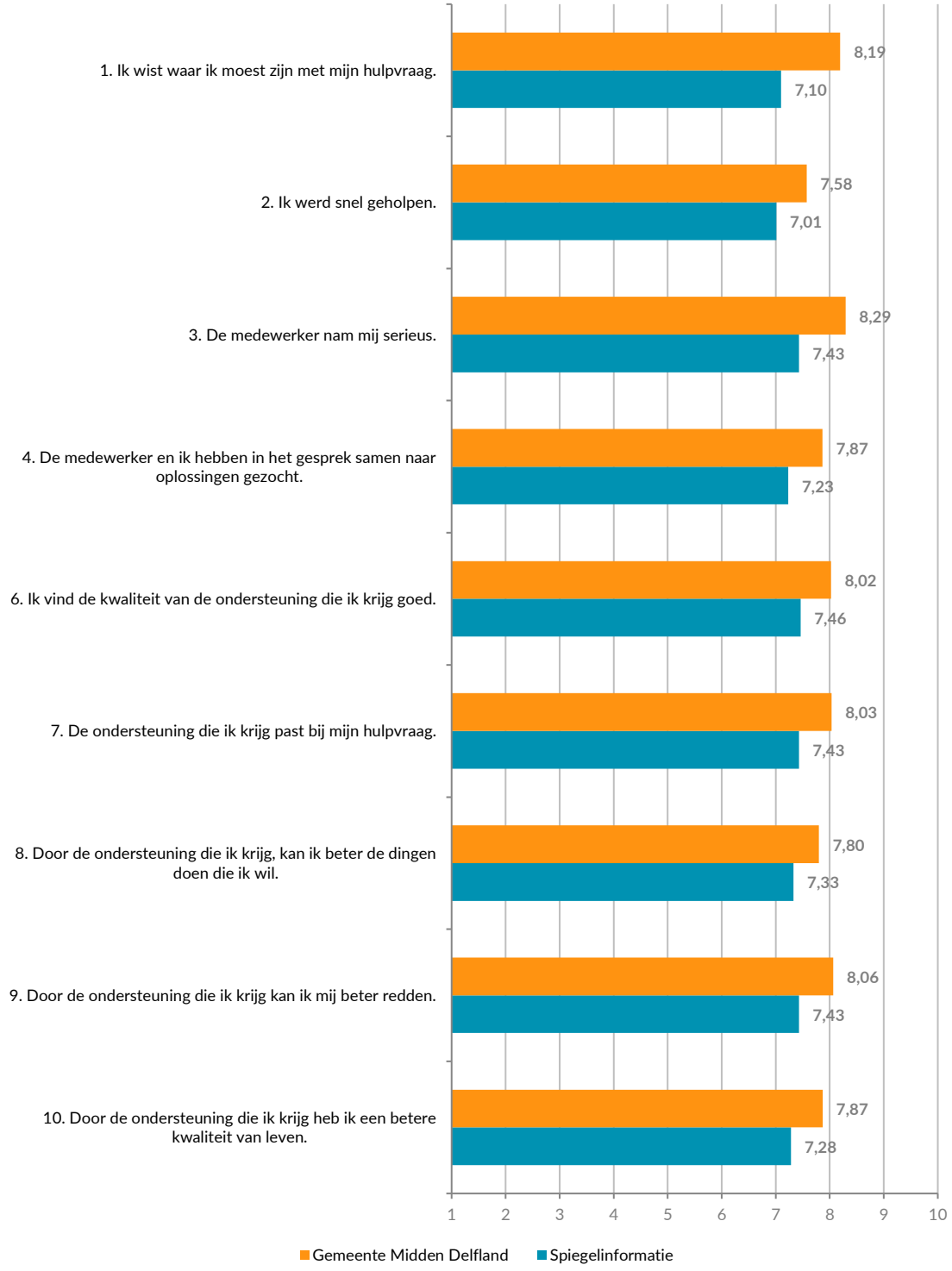
Vervolgens is per vraag een gemiddelde score berekend door het aantal gegeven antwoorden per optie te vermenigvuldigen met de toegekende score, deze aantallen op te tellen en te delen door het aantal respondenten dat de betreffende vraag beantwoord heeft. De score die uit deze som komt is een score op een schaal van 1 t/m 5 of een score op een schaal van 1 t/m 2. Vervolgens wordt deze score omgezet naar een score op schaal van 1 t/m 10.
De opties 'geen mening' en 'niet van toepassing' worden buiten de berekening gelaten.

Rekenvoorbeeld:
Uit onderstaande tabel blijkt dat elke antwoordoptie 1 keer genoemd is. Het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft is daarmee 5. Daarom kan de volgende rekensom worden toegepast:

- 1x1 + 1x2 + 1x3 + 1x4 + 1x5 = 15.
- 15:5=3.
- Een score van 3 op een 5-puntsschaal is, omgerekend naar een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 het cijfer 5,5.

	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	1

Vergelijking Gemeente Midden Delfland en spiegelinformatie Triqs



**Let op: vraag 5 is voor gemeente Midden Delfland aangepast. Daarom kan er voor deze vraag geen juiste vergelijking gemaakt worden*

Vergelijking Bestaande en Nieuwe cliënten

	Totaal		Nieuw		Bestaand	
vraag	n	score	n	score	n	score
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=81)	81	8,19	24	7,94	57	8,30
2. Ik werd snel geholpen. (n=90)	90	7,58	27	7,33	63	7,68
3. De medewerker nam mij serieus. (n=87)	87	8,29	25	8,38	62	8,26
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=77)	77	7,87	21	7,54	56	7,99
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=140)	140	8,02	28	8,07	112	8,01
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=143)	143	8,03	29	8,22	114	7,99
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=135)	135	7,80	29	7,52	106	7,88
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=137)	137	8,06	30	7,75	107	8,15
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=133)	133	7,87	28	7,75	105	7,90
Gemiddelde	**114**	**7,97**	**27**	**7,83**	**87**	**8,02**

05 | Samenvatting

In 2023 is onderzocht wat de ervaringen zijn van WMO cliënten met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning van Gemeente Midden Delfland. 450 WMO cliënten ontvingen per post een vragenlijst. Uiteindelijk hebben 154 cliënten meegedaan door een vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is daarmee 34,38%.

De basisvragenlijst bestond uit 10 gesloten vragen en 1 open vraag. Als de scores op de vragen omgerekend worden naar een rapportcijfer ontstaat onderstaande sortering waarbij de hoogst scorende vraag bovenaan staat en de laagst scorende vraag onderaan.

Vraag	Score	Benchmark	Verschil
3. De medewerker nam mij serieus. (n=87)	8,29	7,43	0,86
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=81)	8,19	7,10	1,09
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=137)	8,06	7,43	0,63
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=143)	8,03	7,43	0,60
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=140)	8,02	7,46	0,56
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=133)	7,87	7,28	0,59
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=77)	7,87	7,23	0,64
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=135)	7,80	7,33	0,47
2. Ik werd snel geholpen. (n=90)	7,58	7,01	0,57

Wanneer de scores vergeleken worden met de spiegelinformatie van Triqs, dan wordt het grootste verschil waargenomen bij vraag *1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=82)* (een verschil van +1,09 punten ten opzichte van de spiegelinformatie).

**Vraag 5 is, wegens de herformulering, buiten beschouwing gelaten.*

Bijlage 1 –Vragenlijst

Midden-Delfland: vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Deze vragenlijst gaat over u.
U kunt hem alleen invullen of samen met iemand (bijvoorbeeld met uw partner of mantelzorger).
Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning.
U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

Blok 1 Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met «INSTELLING» met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.
Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan als antwoord "niet van toepassing" in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ja	Nee
5. Heeft u behoefte aan ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*	☐	☐

** Een cliëntondersteuner is iemand die u gratis helpt bij het vinden van een oplossing, het regelen van zorg en ondersteuning. Hij/zij kan u bijvoorbeeld bijstaan bij het gesprek met de gemeente (of een andere instantie).*

Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning.
Voorbeelden van ondersteuning zijn: ***hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum/dagopvang.***
De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

«LOCATIE»-«CODE»

Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?
Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven? Let op: het onderzoek is anoniem. Persoonlijke gegevens worden verwijderd om mogelijke herleidbaarheid te voorkomen.

Aanvullende vragen

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
A1. De ontvangen informatie over de WMO voorzieningen is voor mij begrijpelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A2. De informatie die ik nodig had over de WMO voorzieningen was makkelijk te vinden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A3. Hoe heeft u de weg gevongen naar het WMO-team van de gemeente?

- ☐ met behulp van mijn thuiszorgmedewerker
- ☐ met behulp van mijn (klein)kinderen
- ☐ met behulp van vrienden/kennissen/buren
- ☐ door informatie die u ontving van de WMO consulent
- ☐ met behulp van de website van de gemeente
- ☐ anders, namelijk:

A4. Op welke manier zou u informatie willen ontvangen over bepaalde voorzieningen?

- ☐ via een nieuwsbrief op papier via de post
- ☐ via een online nieuwbrief via de mail
- ☐ via de WMO consulent
- ☐ op de website van de gemeente
- ☐ anders, namelijk:

A5. Indien u zorg/wijkverpleging ontvangt, krijgt u dan zorg van vaste zorgverleners of veel verschillende zorgverleners? Als u geen zorg ontvangt, hoeft u deze vraag niet in te vullen.

A6. Hoeveel uur per week ontvangt u mantelzorg*?
**mantelzorg is onbetaalde en vaak langdurige hulp aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe sociale omgeving zoals bijvoorbeeld partners, familieleden, vrienden of buren.*

- ☐ niet van toepassing, ik krijg geen mantelzorg
- ☐ 10 uur of minder
- ☐ tussen de 10 en 20 uur
- ☐ tussen de 20 en 30 uur
- ☐ tussen de 30 en 40 uur
- ☐ meer dan 40 uur
- ☐ anders, namelijk:

«LOCATIE»-«CODE»