

# Samenvattend rapport

## Doorlopend Cliëntervaringsonderzoek

## Wmo 2024

### Gemeente Borne

SDO Support
ondersteuning in het sociaal domein

Auteur : SDO Support
Datum : 1-7-2025
Versie : 1.3

# Inhoudsopgave

1 Inleiding ..... 3
1.1 Aanleiding ..... 3
1.2 Leeswijzer ..... 3
2 Methode ..... 4
2.1 Vragenlijsten ..... 4
2.2 Uitvoering en uitkomsten ..... 5
3 Toegang (fase 1) ..... 6
3.1 De toegang (fase 1) ..... 6
3.2 Ervaringen gesprek Wmo-consulent ..... 6
3.3 Bevindingen en aanbevelingen fase 1 ..... 7
4 Lopende ondersteuning (fase 2) ..... 7
4.1 Ervaringen lopende ondersteuning ..... 7
4.2 Bevindingen en aanbevelingen fase 2 ..... 9

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In gemeente Borne staat de inwoner centraal in de dienstverlening en ondersteuning die wordt geboden. Voor het uitvoeren van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd heeft SDO Support gemeente Borne geholpen met het implementeren van een continu onderzoek voor het ophalen van cliëntervaringen over 2024.

In dit samenvattend rapport beschrijft SDO Support de belangrijkste bevindingen van het eerste continue onderzoek over de Cliëntervaringen Wmo 2024.

Tijdens een continu onderzoek zijn de verschillende fasen waarin de inwoner zich bevindt tijdens het ondersteuningstraject, leidend voor het ophalen van ervaringen tijdens het onderzoek. Door de vragenlijsten in te richten op de verschillende fasen, wordt meer aansluiting gerealiseerd bij de inwoner. Deze ontvangt gerichte vragen, passend bij de huidige situatie. Dit betreffen de volgende fasen:

Toegang tot ondersteuning (fase 1): bevragen op **toegankelijkheid** (beschikbaarheid en bereikbaarheid), doorgeleiding, brede uitvraag tijdens de intake en het afronden van het ondersteuningsplan. Dit betekent dat binnen een periode van twee maanden nadat iemand bij de Toegang is geweest, een vragenlijst wordt gestuurd.

Tijdens trajecten (fase 2): bevragen op de **kwaliteit van de ondersteuning** (contact met de hulpverlener, mate waarin resultaten behaald worden, eigen regie, etc.), afhankelijk van de duur van het traject kan dit meerdere keren plaatsvinden bij een inwoner.

Afsluiting (fase 3): bevragen op de **effectiviteit van de ondersteuning** na afronding van het traject. Dit betekent dat na afsluiting van een ondersteuningstraject bij deze inwoner binnen een periode van 2 maanden een vragenlijst wordt verstuurd.

Tijdens de implementatie is gebleken dat het correct selecteren van inwoners die zich in fase 3 bevinden (nog) niet goed door de applicatie wordt ondersteund. Om die reden is fase 3 nog niet uitgevraagd en dus ook niet meegenomen in dit rapport.

## 1.2 Leeswijzer

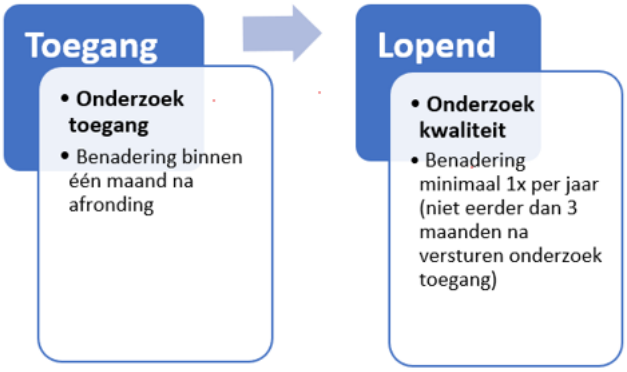
In hoofdstuk 2 wordt de methode van het onderzoek toegelicht. Hierbij wordt uitleg gegeven over de fasen binnen het onderzoek en de vragenlijsten. Hoofdstuk 3 en 4 bevatten de meest belangrijke bevindingen en aanbevelingen. Hierbij wordt een beeld gegeven van de cliëntervaringen. Alle uitkomsten worden in percentages weergegeven.

Dit rapport betreft een samenvatting van het dashboard 2024. De uitwerking van alle vragen die gesteld zijn in dit onderzoek, zijn opgenomen in een uitgebreid Power BI Dashboard. Power BI is een Business Intelligence tool van Microsoft en maakt het mogelijk om data door middel van interactieve dashboards inzichtelijk te maken.

Verderop in de rapportage wordt met ‘inwoners’ bedoeld de inwoners die de persoonlijke vragenlijst hebben ingevuld, ‘de respondenten’. De gegeven antwoorden van respondenten zijn anoniem verwerkt. De uitkomsten zijn daarom niet herleidbaar op individueel niveau.

# 2 Methode

Het continu onderzoek is uitgevoerd door middel van schriftelijke enquêtes. Het onderzoek kent twee momenten van meten met verschillende vragenlijsten. De momenten zijn gekoppeld aan een fase binnen het traject.




Fase 1: **Binnen één maand** na afgifte van een maatwerkvoorziening (ontvangst DVO).

Fase 2: Tijdens de **lopende** ondersteuning.

Om te bepalen welke inwoner wanneer wordt aangeschreven voor deelname aan het ervaringsonderzoek, zijn de volgende uitgangspunten aangehouden:

- Een inwoner met een lopende voorziening minstens 1x per jaar wordt gevraagd om deel te nemen.
- Samenloop met andere voorziening(en). Dat wil zeggen dat we in het onderzoek de ervaring meten van één enkele lopende voorzieningen in fase 2 om te voorkomen dat de inwoner wordt overvraagd.
- Een inwoner **nooit binnen 3 maanden** meerdere vragenlijsten ontvangt. Dit kan betekenen dat ervoor is gekozen om een inwoner niet aan te schrijven in fase 2 als de doorlooptijd van de ondersteuning minder dan drie maanden was.

## 2.1 Vragenlijsten

Per fase zijn vragenlijsten ontwikkeld. Er zijn een aantal sessies gehouden met de gemeente Borne en SDO Support om tot de juiste vraagstelling en inhoud te komen.

Voor fase 1 is één vragenlijst ontwikkeld. Bij deze vragenlijst gaat het om de ervaring van de inwoner met de toegang en zijn er geen specifieke vragen gesteld die afhankelijk zijn van een type voorziening.

Voor fase 2 zijn er per type voorziening vragenlijsten ontwikkeld. Door de vragenlijsten aan te passen naar de voorziening die de inwoner heeft, komen de vragen beter overeen met de belevingswereld van de inwoner en kunnen vragen gerichter gesteld worden. Ook als een inwoner meerdere voorzieningen heeft, is het direct duidelijk waarover de vragenlijst gaat.

Alle Wmo voorzieningen zijn in onderstaande categorieën ondergebracht. Per categorie is een aparte vragenlijst ingezet:

- Hulp bij het huishouden
- Begeleiding
- Dagbesteding
- Hulpmiddelen en voorzieningen

De vragenlijsten zijn als bijlage toegevoegd.

## 2.2 Uitvoering en uitkomsten

Eén keer per kwartaal wordt de vragenlijst voor fase 2 verstuurd door de gemeente Borne naar alle inwoners die de maand ervoor een nieuwe maatwerkvoorzieningen toegewezen hebben gekregen. Deze actie wordt medio elke maand uitgevoerd waardoor inwoners op het vroegst twee weken na de toewijzing de vragenlijst ontvangen en op het laatst vijf weken erna. Voor fase 1 wordt elke maand de vragenlijst verstuurd door de gemeente Borne naar de inwoners die een maatwerkvoorziening hebben aangevraagd.

De vragenlijst wordt met een begeleidende brief verstuurd door de gemeente Borne via de post. Naast de vragenlijst wordt een QR-code toegevoegd zodat de vragenlijst ook digitaal ingevuld kan worden. Indien inwoners in het vervolg liever direct de vragenlijst digitaal willen ontvangen, kunnen dit aangeven op de vragenlijst.

In onderstaande tabel een overzicht van het respons per onderdeel:

| | Verstuurde enquêtes | Aantal respondenten | Respons |
|---|---|---|---|
| **Fase 1 WmoToegang** | 316 | 92 | 29% |
| **Fase 2 Wmo Begeleiding** | 308 | 104 | 34% |
| **Fase 2 Wmo Dagbesteding en verblijf** | 112 | 57 | 51% |
| **Fase 2 Wmo HO** | 1031 | 689 | 67% |
| **Fase 2 Hulpmiddelen** | 82 | 42 | 51% |

De reponspercentages zijn hoog en maken dat we kunnen spreken van een representatief onderzoek.

# 3 Toegang (fase 1)

In dit hoofdstuk worden de meest belangrijke bevindingen en aanbevelingen weergegeven die zijn vastgesteld in fase 1 (de toegankelijkheid) in 2024.

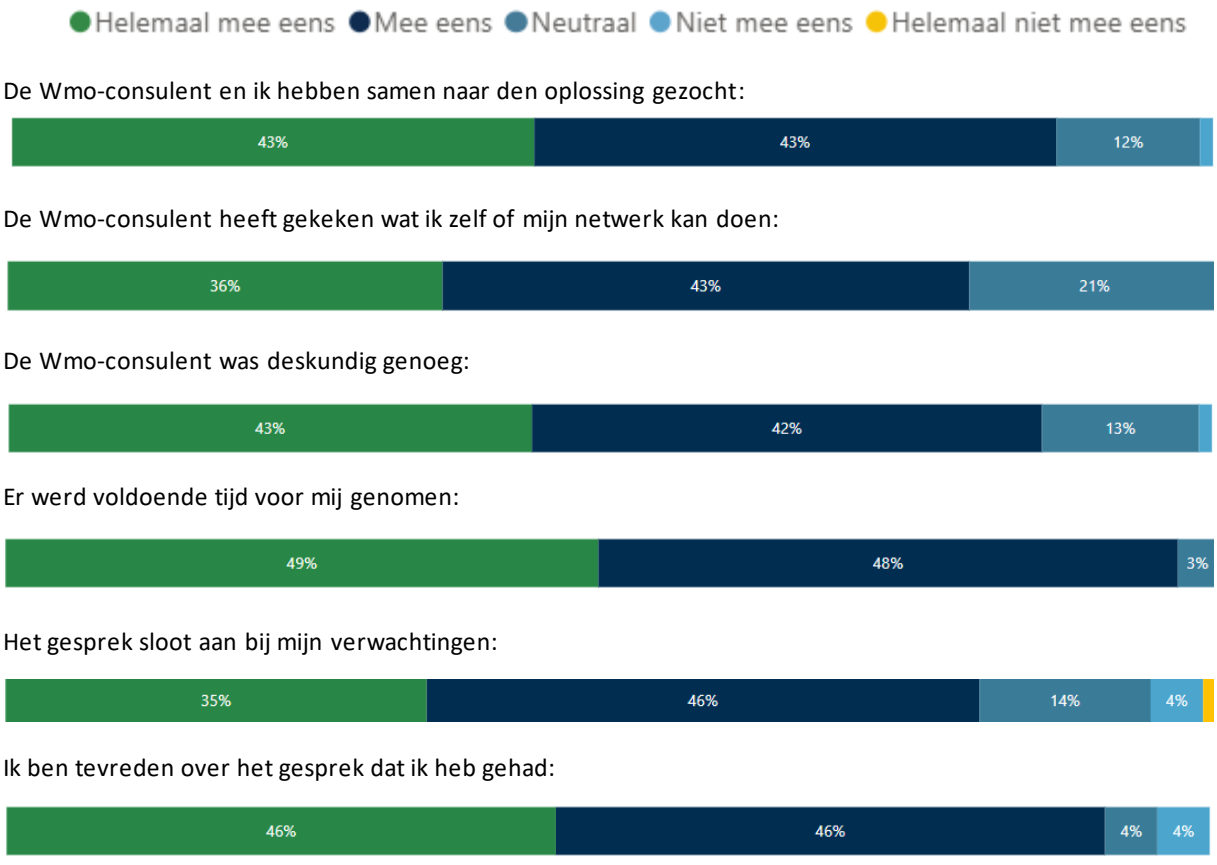
## 3.1 De toegang (fase 1)

Over het algemeen zijn inwoners **tevreden over het aanvraagproces** in de toegang. Gemiddeld geven de inwoners het **rapportcijfer 7,9** op een schaal van 1 tot 10. Inwoners zijn het meest tevreden over **het gesprek dat zij hebben gehad** en **voelen zich gehoord en begrepen**. De tips die inwoners geven om het aanvraagproces te verbeteren, gaan veelal over de communicatie en wachttijden. Een voorbeeld dat wordt genoemd is dat men het fijner vindt om de uitslag niet alleen per brief te krijgen maar dat dit eerst telefonisch wordt uitgelegd.

De gemeente is via telefoon/e-mail goed bereikbaar. Een meerderheid van de inwoners ervaart de ontvangen brieven als duidelijk. **37%** vindt dat de gemeente **fysiek goed toegankelijk** is. 11% heeft hier 'neutraal' geantwoord. **72%** van de inwoners is **via het Wmo-loket** bij de gemeente gekomen en **11%** via het **Sociaal Hus**. Zij vonden het Sociaal Hus goed bereikbaar en hebben het gesprek daar als prettig ervaren. 17% van de inwoners is bij het Wmo-loket gekomen met hulp van bijvoorbeeld hun zorgaanbieder, casemanager, huisarts of therapeut.

## 3.2 Ervaringen gesprek Wmo-consulent

Over het algemeen zijn de inwoners tevreden over het gesprek met de Wmo-consulent. **97%** van de inwoners vindt dat er **voldoende tijd** voor hen werd genomen. Hieronder de uitkomsten van de stellingen.



Enkele toelichtingen van inwoners:
*"Alles is prima verlopen, de communicatie was uitstekend".*
*"De gesprekken zijn goed verlopen".*
*"Er werd goed geluisterd, goed gesprek en zitten op één lijn".*
*"Waar ze niet direct antwoord op had, heeft ze nagevraagd".*
*"Was voor mij wel een hele drempel, bang om afgewezen te worden".*



## 3.3 Bevindingen en aanbevelingen fase 1

Over het algemeen zijn inwoners **tevreden over de toegang**. Het is belangrijk om deze positieve uitkomsten te delen met medewerkers die intern betrokken zijn bij de toegang zodat zij zicht hebben op de beleving van de inwoners en hetgeen dat goed gaat. Daarnaast is uit het onderzoek gebleken dat ruimte is voor verbetering. Hieronder worden aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de toegang te bevorderen.

Gebleken is dat 11% 'neutraal' heeft gereageerd op de stelling of de **gemeente fysiek goed toegankelijk** is. Wij raden daarom aan te inventariseren of binnen het huidige bereikbaarheidsplan van gemeente Borne ruimte is om meer in te zetten op **verschillende toegankelijkheidsvormen**. Het is bijvoorbeeld mogelijk om meer in te zetten op bereikbaarheid op verschillende tijdstippen op een dag of dit af te wisselen in een week.

Gevraagd is hoe tevreden inwoners zijn over **hoe snel ze werden geholpen.** Gebleken is **dat niet alle inwoners hier tevreden over zijn** (5%). Vervolgens is gevraagd dit toe te lichten. Het blijkt dat inwoners met name ontevreden zijn over het wachten op de afhandeling van hun aanvraag. Dit voldeed niet aan hun verwachting. Indien hierover **vooraf en tijdens het proces duidelijk wordt gecommuniceerd**, wordt mogelijk een groot deel van de ontevredenheid voorkomen.

# 4 Lopende ondersteuning (fase 2)

In dit hoofdstuk worden de meest belangrijke bevindingen en aanbevelingen weergegeven die zijn vastgesteld in fase 2 (kwaliteit van de ondersteuning) in 2024.

## 4.1 Ervaringen lopende ondersteuning

Over het algemeen zijn de inwoners tevreden over de dagbesteding, de voorziening, de individuele begeleiding en over hun huishoudelijke ondersteuning. De prestatielevering Wmo scoort 100% voor de eerste twee stellingen "Ik ontvang (individuele) begeleiding zoals afgesproken en ik ontvang de dagbesteding zoals afgesproken". Voor de derde stelling, "ik ontvang huishoudelijke ondersteuning zoals afgesproken" is de score 99%.

**Huishoudelijke ondersteuning**

In **90%** van de gevallen ontvangen de inwoners **de huishoudelijke ondersteuning zoals afgesproken.** De meeste inwoners zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning en vinden dat deze **aansluit bij wat zij nodig hebben**. Het aantal uren dat de huishoudelijk medewerker aanwezig is, varieert tussen 4 uur in de 14 dagen tot 2,5 uur per week. **87%** van de inwoners geeft aan dat de huishoudelijk medewerker **1 keer in de week** komt.

De meeste inwoners (84%) benoemen dat de **woning schoon voelt** wanneer de huishoudelijk medewerker is geweest. De inwoners weten hoe ze contact kunnen opnemen met **de aanbieder** en vinden dat zij **voldoende bereikbaar** is. Over het algemeen regelt de aanbieder vervanging tijdens de afwezigheid van de huishoudelijk medewerker. Een klein percentage (5%) zegt dat dit niet door de aanbieder geregeld wordt. Er is niet uitgevraagd wie het dan regelt of wat wordt geregeld.

Enkele toelichtingen van inwoners:
*"Alles gaat naar wens".*
*"Ben zeer tevreden over de organisatie en de huishoudelijk medewerker".*
*"De vaste hulp is heel erg goed, de inval iets minder".*



**Begeleiding**

**91%** van de inwoners is **tevreden** over de (individuele) begeleiding. Zij ervaren het gesprek en het contact als prettig en voelen zich gehoord. **63%** ontvangt de **begeleiding fysiek** en **38%** zowel **fysiek als digitaal**. 90% van de inwoners vindt dat de begeleider goed bereikbaar is en benoemt dat de begeleider hen serieus neemt. De inwoners weten hoe ze contact kunnen opnemen met de aanbieder en vinden dat zij voldoende bereikbaar zijn. **69%** van de inwoners geeft aan dat de **vervanging geregeld wordt door de aanbieder**. 14% zegt dat dit nooit door de aanbieder wordt geregeld. Hier is niet uitgevraagd wie het dan wel regelt of wat wordt geregeld.

Enkele toelichtingen van inwoners:
*"Blij met de hulp".*
*"Een aanrader voormensen met psychische problemen".*
*"Ik ben tevreden met mijn hulp, gaat heel goed".*
*"Zeer tevreden, begeleiding geeft mij rust".*



**Dagbesteding**

**97%** van de inwoners is **tevreden** over de dagbesteding. Het voldoet aan hun verwachtingen en sluit aan bij wat er voor hen nodig is. Ruim 42% van de inwoners gaat 2 dagen in de week naar de dagbesteding. De **meeste** inwoners (97%), benoemen dat zij zich **veilig voelen** en ervaren door de dagbesteding een **zinvolle daginvulling** (95%). 89% geeft aan dat de dagbesteding altijd doorgaat, 11% geeft aan 'meestal' (vaker wel dan niet). Bijna alle inwoners benoemen dat de aanbieder voldoende bereikbaar is.

Enkele toelichtingen van inwoners:
*"Een echte aanvulling op de behoeftes".*
*"Het geeft mij rust".*
*"Het contact met 'lotgenoten' laat mij mijn beperkingen accepteren".*
*"Ik kijk er echt naar uit om naar de dagbesteding te gaan".*
*"Prettige samenwerking, laagdrempelig".*



**Hulpmiddelen**

Gevraagd is hoe vaak het hulpmiddel (of woonvoorziening) wordt gebruikt. Hierbij zijn de gegeven antwoorden: dagelijks (55%), wekelijks (31%), maandelijks (5%) en 10% gebruikt het hulpmiddel op dit moment niet. **85%** van de inwoners is **tevreden** over de voorziening.
De meeste inwoners benoemen dat het hulpmiddel **aansluit bij wat diegene nodig heeft** en dat de **kwaliteit van het hulpmiddel goed is**. 81% is het eens met de stelling of de leverancier voldoende bereikbaar is.

Enkele opmerkingen n.a.v. de vragenlijst van inwoners:
*"Er zaten geen spiegels op de scootmobiel, dit is wel noodzakelijk".*
*"Ik ben er heel blij mee".*
*"Voor mij is de rolstoel comfortabel maar voor mijn man om te duwen erg zwaar".*
*"Voorziening om achteruit te rijden zit niet op de fiets, dat wordt wel gemist".*



## 4.2 Bevindingen en aanbevelingen fase 2

Inwoners zijn over het algemeen **(heel) tevreden over de ondersteuning** die zij ontvangen. Wij raden aan deze uitkomst te delen met de desbetreffende zorgaanbieders. Op een aantal aspecten is verbetering wenselijk. Hieronder worden aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de ondersteuning te bevorderen.

**Hulp bij het Huishouden**

Veel inwoners benoemen dat een **tijdelijke hulp te snel** werkt, **niet alles schoonmaakt en/of onervaren is.** Wij raden aan te bespreken met zorgaanbieders op welke wijze zij inzicht krijgen in de (veranderende) situatie van de inwoners. Op welke wijze wordt de cliëntsituatie **geëvalueerd** en in welke frequentie? Inwoners die gebruik maken van deze voorziening hebben gemiddeld genomen een hogere leeftijd, waardoor de kans op (snelle) achteruitgang in de gezondheid groter is. Het is daarnaast goed om te bespreken **hoe de vervanging schoonmaakt**. In welke mate besteedt de zorgaanbieder aandacht aan trainingen?

Een klein percentage geeft aan dat men niet tevreden is over de **communicatie** tijdens de uitval van een huishoudelijk medewerker. Indien sprake is van vervanging bij ziekte en/of vakantie is het van belang dat aanbieders hierover **tijdig en duidelijk communiceren**. En er kan gekeken worden naar **prioritering van werkzaamheden**. Tijdens de vakantieperiode kunnen een afgesproken periode enkel de hoognodige taken worden opgepakt. Ook geeft 20% een neutraal antwoord op de stelling of de werkzaamheden van de huishoudelijk medewerker regelmatig besproken worden. Hierover zou ook meer gecommuniceerd kunnen worden.

**Begeleiding**

De meeste inwoners zijn **heel tevreden** over de **begeleiding** en de kwaliteit van de begeleiding. Een klein aantal vindt dat de begeleiding niet aansluit bij wat voor hen nodig is en het voldoet niet aan hun verwachtingen. Hierover kan de zorgaanbieder in gesprek gaan met de begeleider. 14% geeft aan dat de **zorgaanbieder geen vervanging regelt** bij uitval van de huidige begeleider tijdens vakantie. Het is belangrijk dat de klant weet wat de situatie is en **dat hierover gecommuniceerd wordt naar de inwoner.** Het is aan te raden om hierover met de zorgaanbieders in gesprek te gaan. Ervaren zij knelpunten bij de communicatie? Is gekeken naar oplossingen?

**Dagbesteding**

16% van de inwoners geeft **neutraal** aan op de stelling of de **dagbesteding aansluit bij wat zij nodig hebben.** Het is aan te raden om deze uitkomsten te bespreken en te delen met de zorgaanbieder. Wellicht is het een idee om een vervolgvraag in het onderzoek te stellen. Wat maakt dat men voor 'neutraal' kiest?

**Hulpmiddelen**

Veel inwoners zijn tevreden over de voorziening. Een klein percentage van de inwoners vindt dat de leverancier niet goed bereikbaar is. 14% van de inwoners geeft aan **neutraal** te zijn over de stelling of **de voorziening voldoet aan hun verwachtingen**. Wellicht is het een idee om een vervolgvraag in het onderzoek te stellen. Wat hadden zij verwacht?

Uitgevoerd door:

In opdracht van:

**Contactpersoon**
Henriëtte Bergman
h.bergman@sdo-support.nl

**Contactpersoon Wmo**
Denise ten Cate
D.tenCate@borne.nl