MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2020

gemeente Weststellingwerf

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

31 mei 2021



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording en achtergrondkenmerken	5
Conclusie en aanbevelingen	8
Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo • Contact • Keukentafelgesprek • Kwaliteit • Effect • Afsluitende opmerkingen	11





INLEIDING



INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders in het kader van zelfredzaamheid. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.





ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep
Cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning

Betrouwbaarheid en foutmarge
95% betrouwbaarheid met 5% foutmarge

Veldwerkmethode
Online en schriftelijk

Veldwerkperiode
april 2020 – april 2021

In februari 2020 is het doorlopend onderzoek van start gegaan. In het eerste kwartaal van 2021 is een aanvullend onderzoek uitgevoerd om voldoende respons te behalen.

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.

	Populatie	Aangeschreven cliënten	Afgeronde vragenlijsten	Respons %
Cliënten	840	840	263	31,3%





CONCLUSIE



CONCLUSIE (1)

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

Contact

- 77% van de cliënten weet waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag. Een kleine groep (9%) is niet snel geholpen.
- Ruim 60% wist niet dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook wist 31% niet dat hij/zij iemand mee kon nemen naar het gesprek ter ondersteuning.
- Net als in 2019 heeft slechts een kleine meerderheid (57%) weinig moeite ervaren bij het aanvragen van hulp. Het aantal cliënten dat veel moeite heeft ervaren is licht afgenomen (14% in 2019; 9% in 2020).
- 65% van de cliënten heeft het contact met de gemeente als prettig ervaren. Een grote groep is hierin neutraal (32%).
- Het gesprek met de vlechtwerker wordt beoordeeld met een 8,0

Kwaliteit

- De zorgaanbieder wordt beoordeeld met een 8,2.
- Net als in 2019 zijn cliënten erg tevreden over de kwaliteit van de hulp (86%).
- 18% van de cliënten heeft behoefte aan meer of andere hulp. Dit gaat om praktische en/of emotionele/geestelijke hulp.



CONCLUSIE (2)

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

Effect

- 78% van de cliënten heeft door de hulp een betere kwaliteit van leven.
- In vergelijking met 2019 kunnen meer cliënten de dingen doen die hij/zij wil doen.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten zijn de volgende aanbevelingen te geven. De eerste twee aanbevelingen zijn net als in 2019 belangrijke aandachtspunten:

- **Help cliënten sneller met hun hulpvraag**
  9% van de cliënten werd niet snel geholpen met zijn of haar hulpvraag. Daarnaast geeft 16% aan hier neutraal in te zijn. Ook is dit terug te lezen in de open antwoorden. Geef cliënten duidelijkheid over de wachttijd. Hierdoor ontstaan juiste verwachtingen.

- **Maak het aanvragen van de hulp duidelijker/makkelijker**
  Een grote groep heeft (enigszins) moeite ervaren bij het aanvragen van hulp. Laat gedurende het proces de cliënt weten bezig te zijn. Daarmee wordt voorkomen dat de cliënt zelf moet vragen hoe het verloopt. Een andere mogelijkheid is met het team de klantreis uit te werken om te komen tot de ideale klantreis. Daarbij de nadruk op het aanvragen van de hulp en wat daarin eenvoudiger voor de cliënt kan. Input daartoe zou ook kunnen komen uit de continumeting door aan cliënten, die aangeven moeite bij de aanvraag te ervaren, te vragen waar zij specifiek tegenaan lopen.

- **Ga na of cliënten behoefte hebben aan hulp van een cliëntondersteuner of familie en vrienden**
  Weinig cliënten wisten dat zij gebruik konden maken van een cliëntondersteuner. Ook wist 31% niet dat zij iemand bij het gesprek mocht vragen. Maar vinden cliënten dit ook belangrijk, hebben zij hier behoefte aan? Waar hebben cliënten verder nog behoefte aan, wat missen zij? Deze vragen kunnen opgenomen worden in de continumeting.



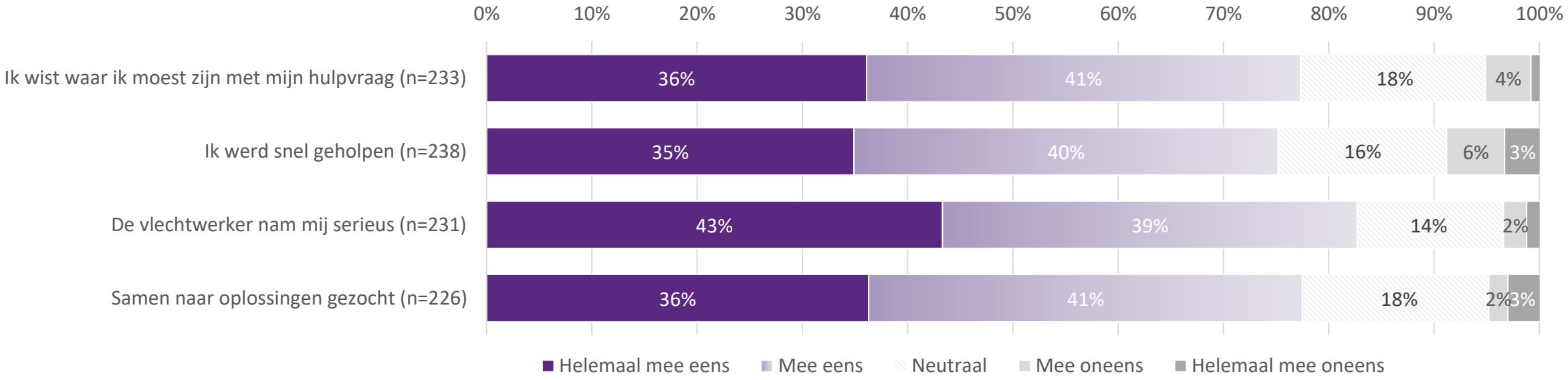


RESULTATEN

RESULTATEN | CONTACT

77% van de cliënten weet waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag. Een kleine groep (9%) is niet snel geholpen.

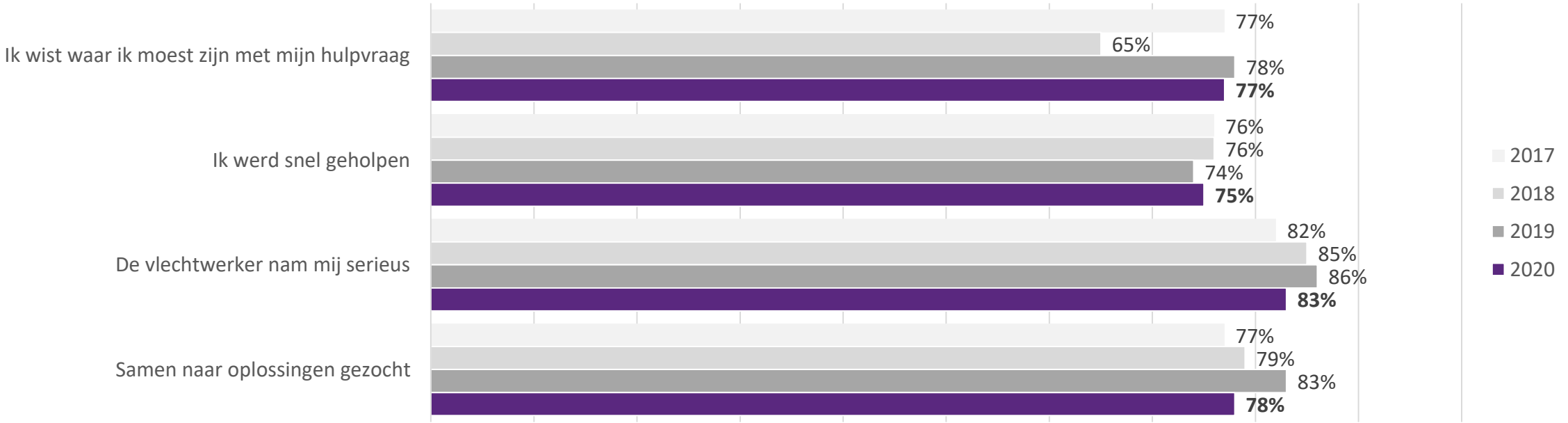
In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente/het gebiedsteam?



RESULTATEN | CONTACT

De resultaten zijn redelijk gelijk aan die van 2019. Een lichte daling is zichtbaar in het aantal cliënten waarmee samen naar een oplossing is gezocht.

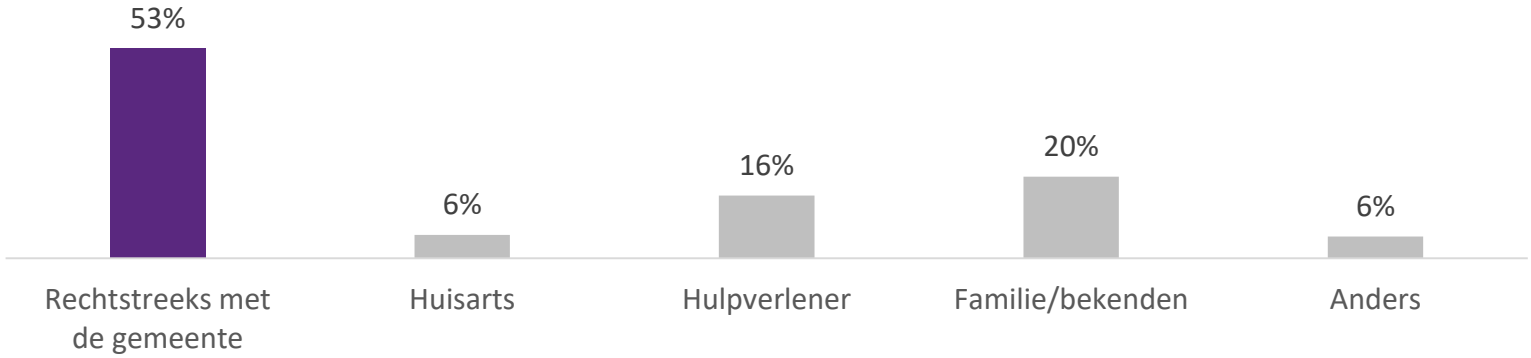
% (helemaal) mee eens



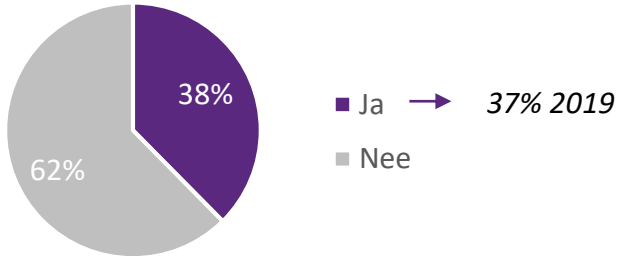
RESULTATEN | CONTACT

Ruim 60% wist niet dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Net als in 2019 heeft slechts een kleine meerderheid weinig moeite ervaren bij het aanvragen van hulp. Het aantal cliënten dat veel moeite heeft ervaren is licht afgenomen.

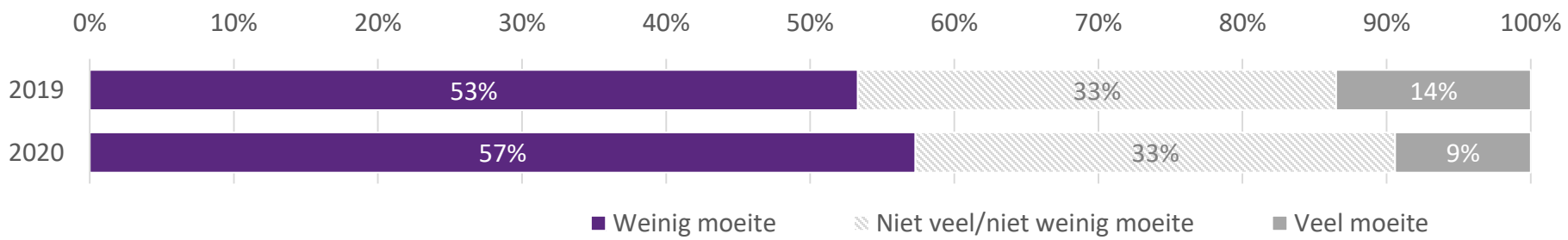
Hoe bent u bij de gemeente/het gebiedsteam terecht gekomen?



Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



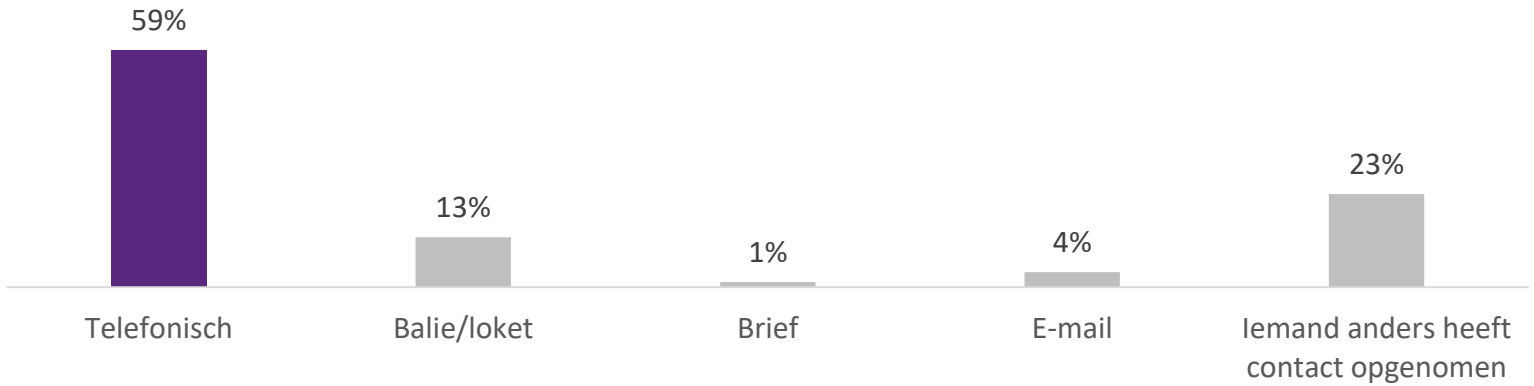
Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen?



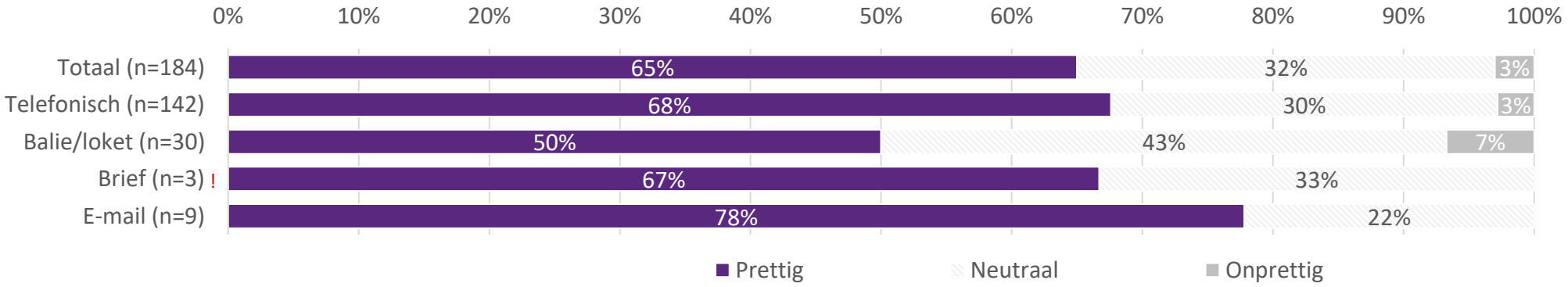
RESULTATEN | CONTACT

65% van de cliënten heeft het contact met de gemeente als prettig ervaren. In 2019 was dit 67%.

Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente/het gebiedsteam?



Hoe heeft u dit contact ervaren?



RESULTATEN | GESPREK/HUISBEZOEK

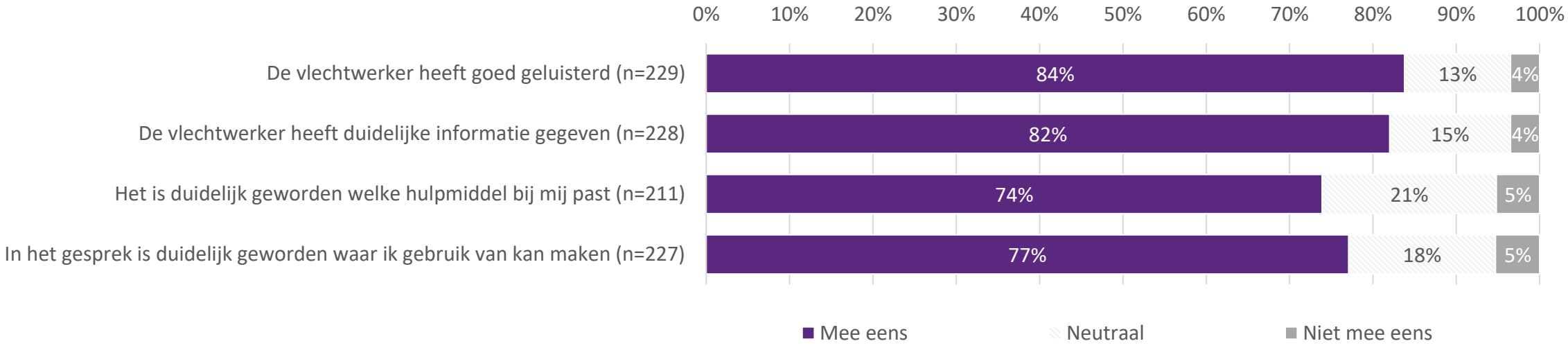
Het gesprek met de vlechtwerker wordt beoordeeld met een 8,0. De vlechtwerker heeft goed geluisterd en duidelijke informatie gegeven.
Net als in 2019 wist 31% niet dat hij/zij iemand mee kon nemen naar het gesprek.

69% wist dat hij/zij iemand mee kon nemen naar het gesprek | *69% in 2019*

73% wist welke onderwerpen besproken zouden worden tijdens het gesprek | *78% in 2019*

8,0 geven cliënten aan het gesprek vlechtwerker | *7,9 in 2019*

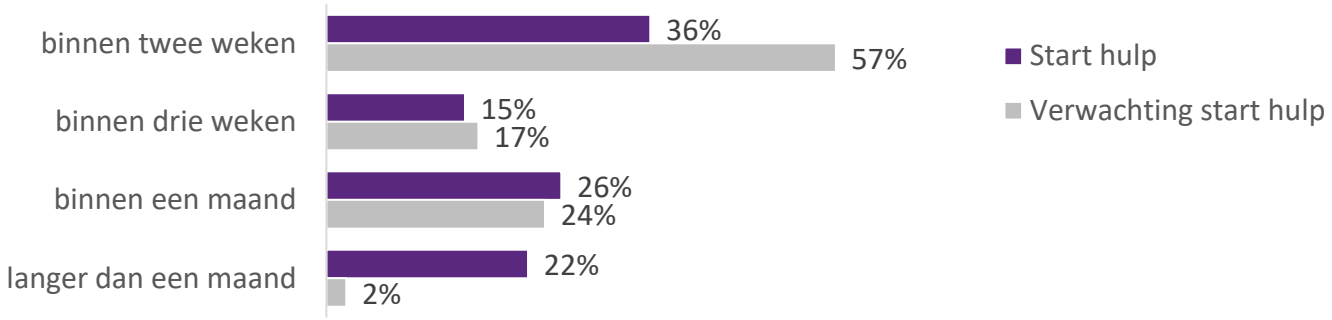
Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen over het gesprek eens of oneens bent?



RESULTATEN | KWALITEIT ZORGAANBIEDER

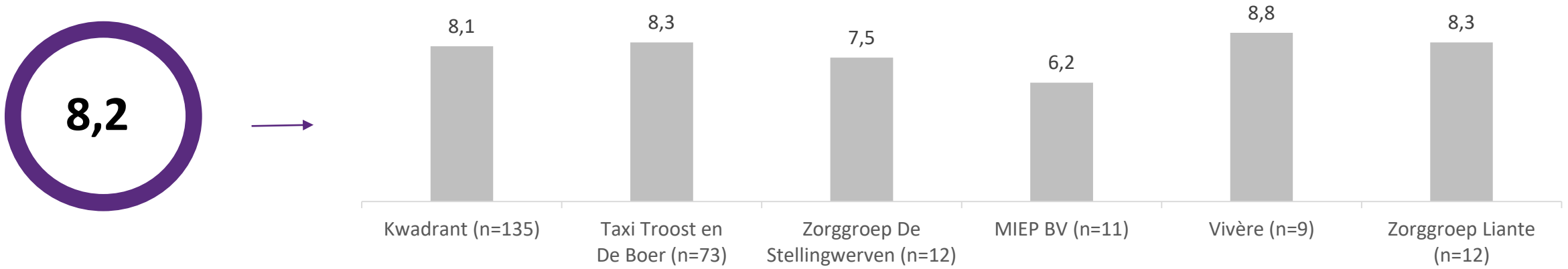
De hulp is bij 36% van de cliënten binnen twee weken gestart. Een ruime meerderheid (57%) vindt dat het binnen twee weken gestart moet worden. De zorgaanbieder wordt beoordeeld met een 8,2.

Wanneer is de hulp gestart en binnen welk termijn verwacht u dat de hulp gestart moet worden?



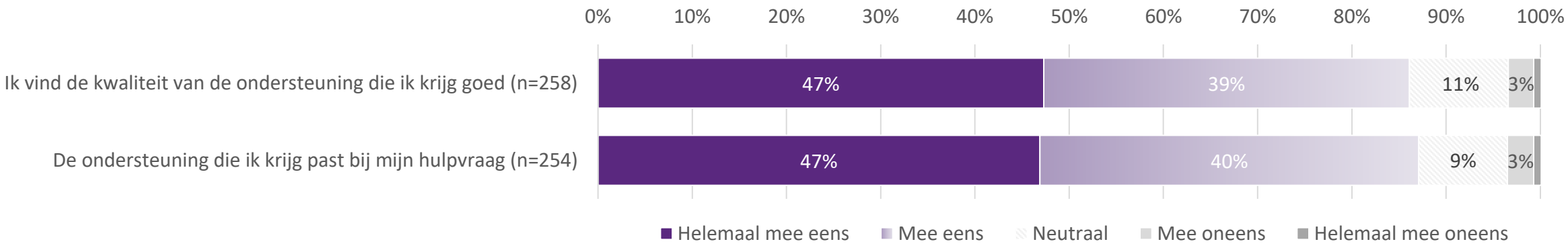
78% heeft een duidelijk besluit ontvangen over de soort hulp | *85% in 2019*

Welk rapportcijfer geeft u de zorgaanbieder?



RESULTATEN | KWALITEIT

Net als in 2019 zijn cliënten erg tevreden over de kwaliteit van de hulp.

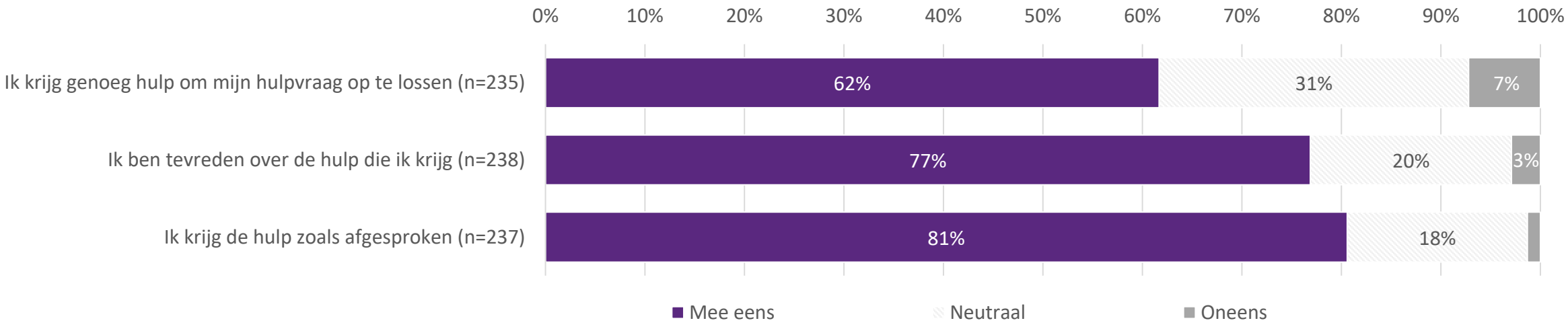


% (helemaal) mee eens

	2017	2018	2019	**2020**
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	82%	82%	86%	**86%**
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	82%	84%	87%	**87%**

RESULTATEN | KWALITEIT

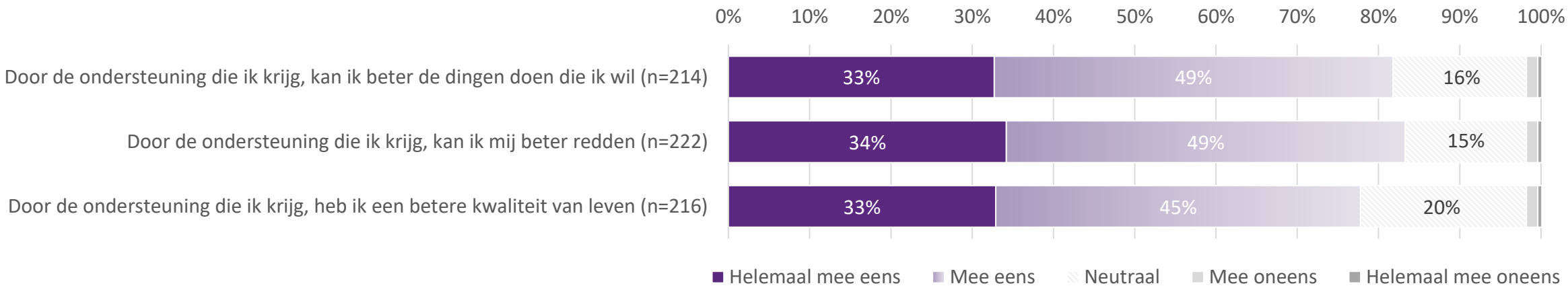
77% van de cliënten is tevreden over de hulp die hij/zij krijgt. Een aantal cliënten (7%) krijgt onvoldoende hulp om de hulpvraag op te lossen en 18% heeft behoefte aan meer of andere hulp. Dit gaat om praktische en/of emotionele/geestelijke hulp.



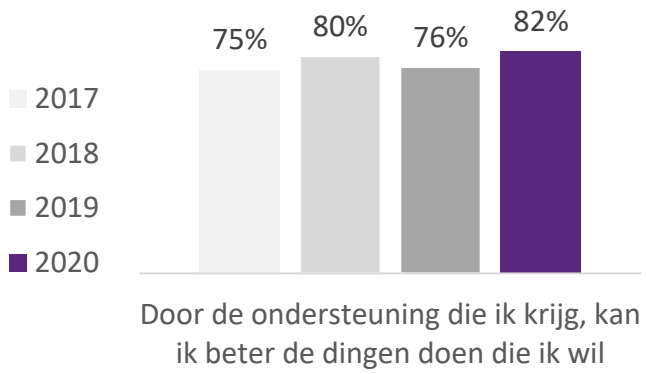
82% heeft geen behoefte aan andere of meer hulp

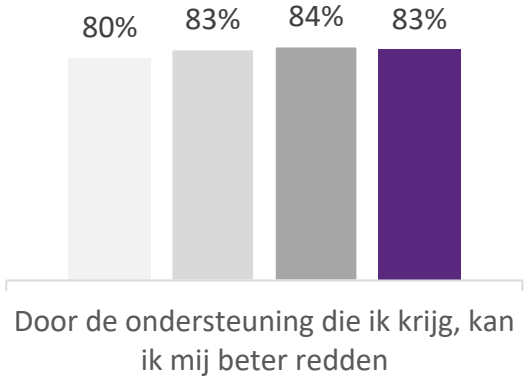
RESULTATEN | EFFECT

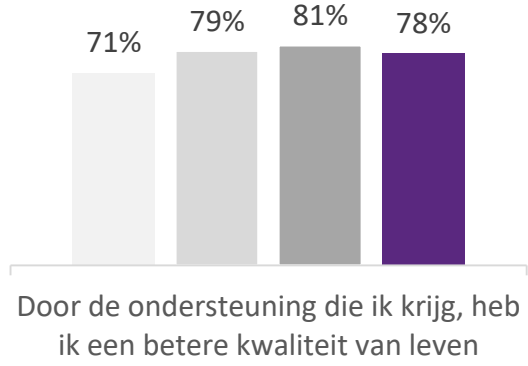
78% van de cliënten heeft door de hulp een betere kwaliteit van leven. In vergelijking met 2019 kunnen meer cliënten de dingen doen die hij/zij wil doen.



% (helemaal) mee eens









AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Cliënten hebben de mogelijkheid gekregen om verbeterpunten te formuleren voor de gemeente en de zorgaanbieder. Hieronder volgt een overzicht met verbeterpunten en citaten van tevreden cliënten.

“Ik ben zeer tevreden en dankbaar voor de geboden hulp”

“het gebiedsteam zijn prachtige mensen”

“Ik ben blij met de hulp via WMO. Door plotselinge achteruitgang van de gezondheid was het heel fijn om hulp te krijgen. Een andere weg wist ik zo gauw niet. Door de hulp heb ik minder zorgen.”

“Prettige aanpak, oplossingsgericht met oog voor de positie van cliënt”

Verkorten van de wachttijden

“De aanvraag en de hulp die ik kreeg, de tussentijd vond ik lang. Misschien kan het ook niet sneller. Het was ook ''nieuw'' voor mij.”

“Het tijdspad van aanvraag, toestemming kan korter. Ik heb drie keer contact gehad met de vlechtwerker.”

Minder wisseling in personeel

“Als je hulp vraagt, graag steeds dezelfde persoon zodat ze weten waar het over gaat.”

“1 vlechtwerker per gezin. We hadden al een vlechtwerker voor onze dochter, die een beperking heeft.”



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

