

RAPPORT

**Clïentervaringsonderzoek
Wmo 2021**

Gemeente Waalre





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2021 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil gemeente Waalre cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevraagd. Na afloop van elk kwartaal is een mailing verzonden naar inwoners die het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd. In totaal hebben 540 cliënten een uitnodiging ontvangen; 252 cliënten hebben deze vragenlijst ingevuld (47%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers het contact met de gemeente?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van de hulp voor Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). 82% geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 72% geeft aan snel te zijn geholpen. Daarnaast hebben deelnemers het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (77%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 39% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Hoe ervaren deelnemers de (kwaliteit van de) zorg/ondersteuning die ze ontvangen?

Voor 85% van de deelnemers is de zorg/ondersteuning die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 5% dat de zorg/ondersteuning niet goed aansluit. Over de kwaliteit is 85% tevreden. Deelnemers zijn daarmee over het algemeen positief over de zorg/ondersteuning die ze ontvangen.

Ervaren deelnemers een effect van de zorg/ondersteuning op hun leven?

82% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de zorg/ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 85% aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de zorg/ondersteuning beter kunnen redden. In 4% van de gevallen heeft de zorg/ondersteuning dit effect niet. Tot slot geeft 79% aan dat ze een betere kwaliteit van leven hebben.

In hoeverre zijn deelnemers bekend met het project Goed voor Mekaar Waalre?

63% van de deelnemers geeft aan bekend te zijn met het project Goed met Mekaar Waalre. 12% zou – wanneer hij of zij hulp zou willen geven – dit aanbod op de website plaatsen, 61% zou dit niet doen. Daarnaast is 48% van de deelnemers bekend met het team vrijwilligers Goed met Mekaar Waalre, waarvan 12% gebruik maakt.

In hoeverre hebben deelnemers te maken met mantelzorg?

33% van de deelnemers heeft te maken met een naaste die langere tijd zorg/ondersteuning nodig heeft en 47% ontvangt zelf zorg/ondersteuning van een naaste. Hoewel 65% van de mantelzorgers bekend is met Steunpunt Mantelzorg Waalre, heeft 5% van de mantelzorgers wel eens gebruik gemaakt van de ondersteuning.

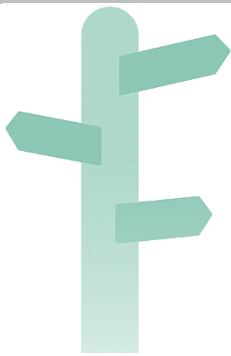
Cliëntervaringsonderzoek 2021

Gemeente Waalre – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 hulp vanuit de Wmo hebben aangevraagd (en naar aanleiding daarvan al dan niet een Wmo-voorziening hebben ontvangen). Cliënten konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	540
Ingevuld	252
Respons	47%

CONTACT



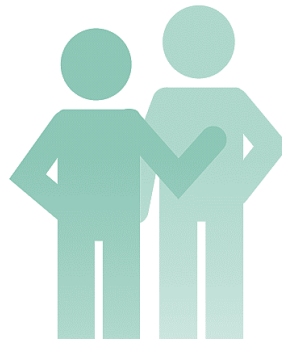
82% ^{-3%}

wist waar zij moest zijn



72% ^{-9%}

werd snel geholpen



87% ^{-7%}

voelde zich serieus genomen



77% ^{-10%}

zocht samen naar oplossing

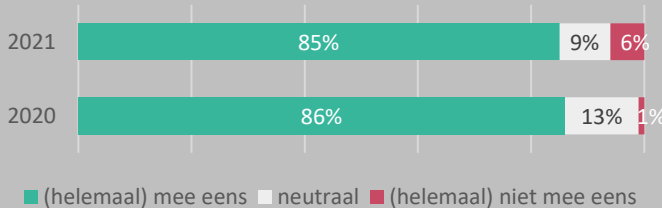


39% ^{+2%}

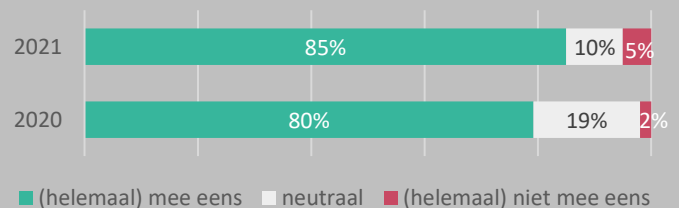
wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

De zorg/ondersteuning is van goede kwaliteit

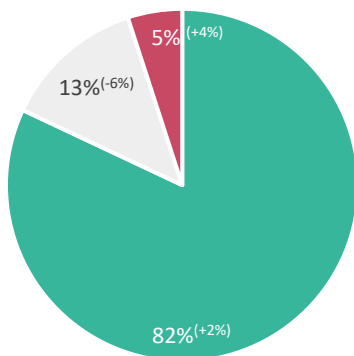


De zorg/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

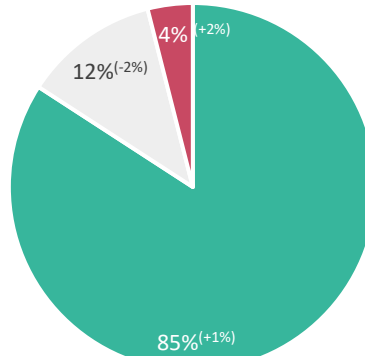


Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:

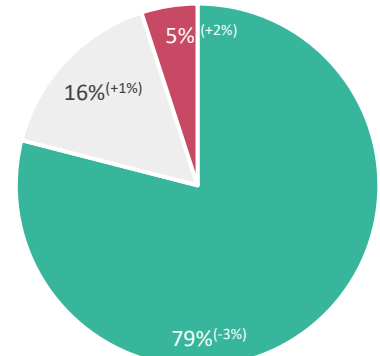
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



GOED VOOR
MEKAAR



63%^{+4%}
kent het project
'Goed voor Mekaar Waalre'



44%^{+3%}
kent de website
www.goedvoormekaarwaalre.nl

COMPLIMENTEN

“Ik vind het fijn dat ik een vaste contactpersoon heb, die heel betrokken is en makkelijk te bereiken.”

“Erg meelevende medewerkers.”

VRIJWILLIGERS



17%^{+0%}
van de deelnemers
verricht vrijwilligerswerk



33%^{-17%}
zou door de organisatie waarvoor vrijwilligerswerk
gedaan wordt, ondersteund kunnen
worden bij de uitvoering

VERBETER-
PUNTEN

“Ik krijg huishoudelijke hulp, maar vind het heel vreemd dat zij geen begeleiding hebben gekregen in de manier van schoonmaken.”

“De ondersteuner was niet op de hoogte (inhoudelijk) van de beperkingen.”

MANTELZORG



47%^{-3%}
van de deelnemers
ontvangt hulp van een naaste



65%^{-7%}
van de mantelzorgers is bekend met de mogelijkheid
om ondersteuning aan te vragen van
Steunpunt Mantelzorg Waalre





Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding en doel	5
1.2 Aanpak onderzoek	5
1.2.1 Doelgroep	5
1.2.2 Methode	5
1.2.3 Respons	6
1.3 Leeswijzer	7
2 Resultaten	8
2.1 Contact met de gemeente	8
2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning	9
2.3 Wat levert de zorg/ondersteuning mij op?	9
2.4 Goed voor mekaar Waalre	10
2.5 Mantelzorg	13
3 Vergelijking voorgaande jaren	16
3.1 Contact met de gemeente	16
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	18
3.3 Wat levert de ondersteuning mij op?	19
3.4 Goed voor Mekaar Waalre	21
3.5 Mantelzorg	24



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de zorg/ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze zorg/ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Wmo-hulp zijn: hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de zorg/ondersteuning te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de zorg/ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met de (kwaliteit van de) zorg/ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de zorg/ondersteuning. Het doel van de zorg/ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de zorg/ondersteuning met betrekking tot dit doel.
- 4) Goed voor Mekaar Waalre. De gemeente wil inzicht krijgen in de bekendheid van het project Goed voor Mekaar Waalre en de ervaringen hiermee. Daarnaast wil de gemeente graag weten hoe inwoners ondersteund zouden kunnen worden bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk.
- 5) Mantelzorg. De gemeente wil graag inzicht krijgen in hoe mantelzorgers hun zorg-biedende taak ervaren en hoe ze hier ondersteuning bij zouden kunnen ontvangen.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2021 gebruik gemaakt hebben van een Wmo-voorziening. Alle inwoners die in 2021 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen, zijn uitgenodigd.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden cliënten die in het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd, uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na twee weken hebben cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Het betreft hierbij alleen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link of QR-code in de brief invullen. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Waalre zijn enkele thema's toegevoegd aan de vragenlijst. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de zorg/ondersteuning
- 3) Wat levert de zorg/ondersteuning mij op?
- 4) Goed voor mekaar Waalre
- 5) Mantelzorg

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers, alsook de bijbehorende respons.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	540
Aantal meegenomen vragenlijsten	252
Netto responspercentage	46,7%
Nauwkeurigheidsmarge	4,5%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-clieënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (namelijk alle Wmo-clieënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,5% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 75,5% en 84,5% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt binnen op deze grens. De resultaten zijn daarmee betrouwbaar en kunnen gegeneraliseerd worden naar de gehele onderzoekspopulatie.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de zorg/ondersteuning en het effect ervan. Daarnaast wordt ingegaan op de bekendheid rondom het project Zorg voor Mekaar en over het gebruik maken of verlenen van mantelzorg. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten uit voorgaande metingen. De vergelijking is weergegeven in grafieken.

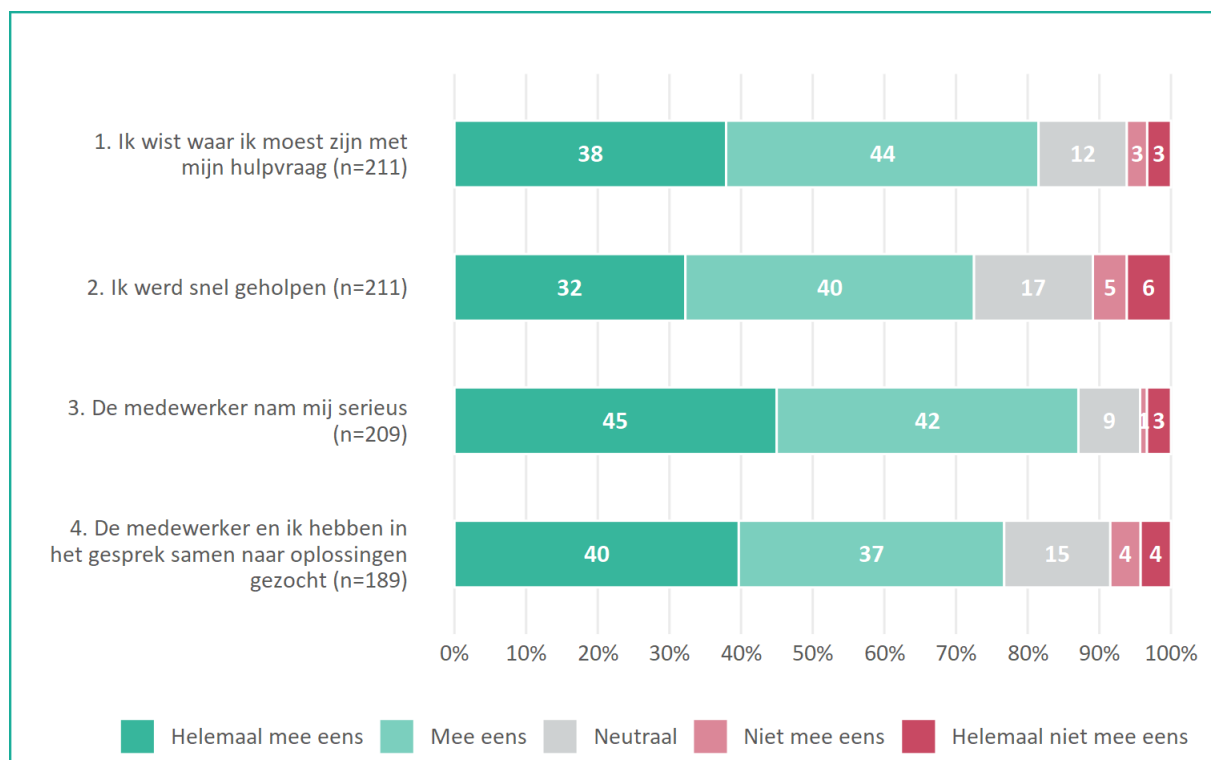
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers 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 deelnemers. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, worden de resultaten niet in grafieken gepresenteerd. Dit om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.



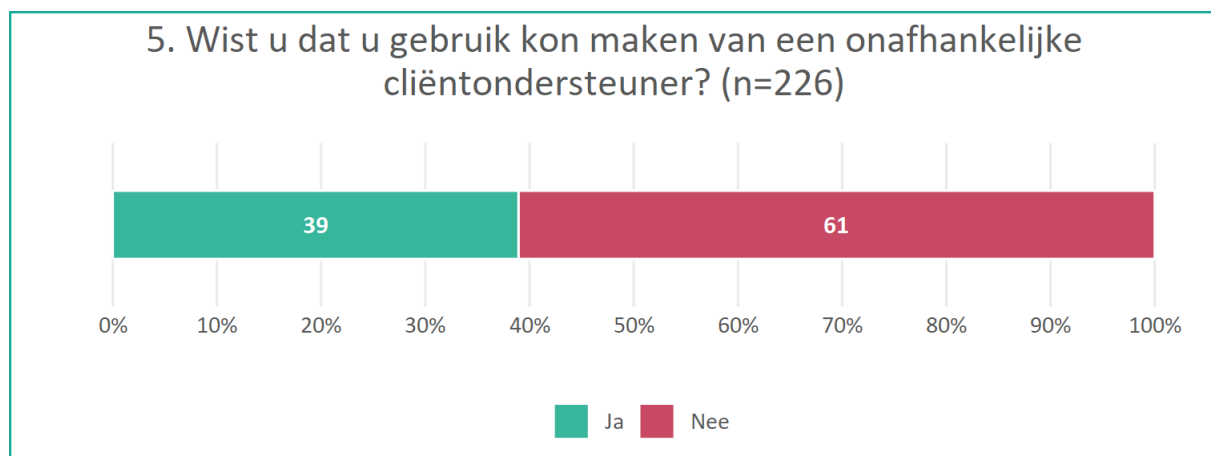
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2021 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente Waalre omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



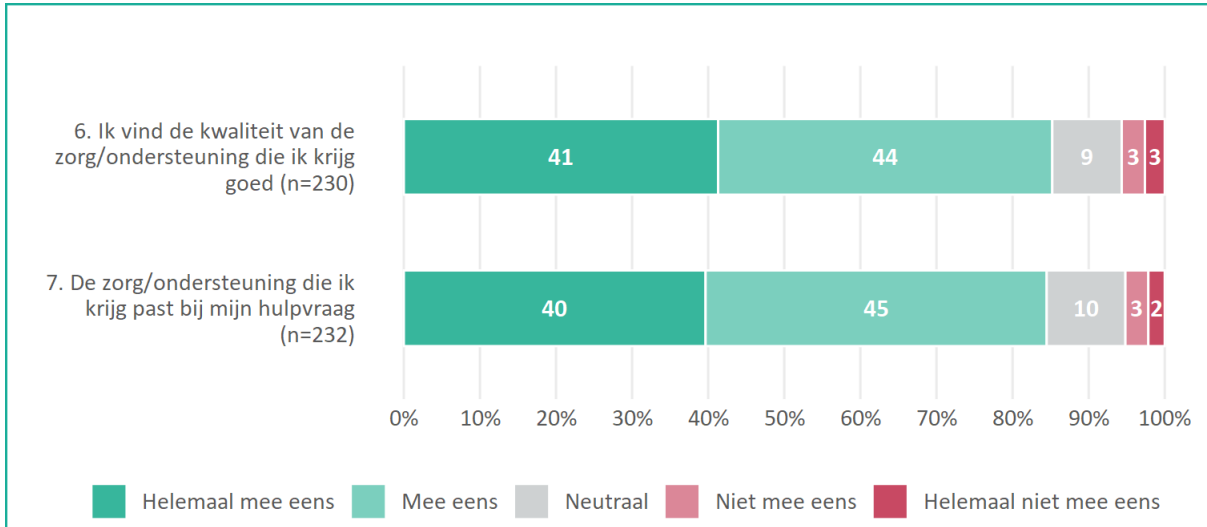
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=0); v2 (n=3); v3 (n=4); v4 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=32); v2 (n=30); v3 (n=30); v4 (n=46).





2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning

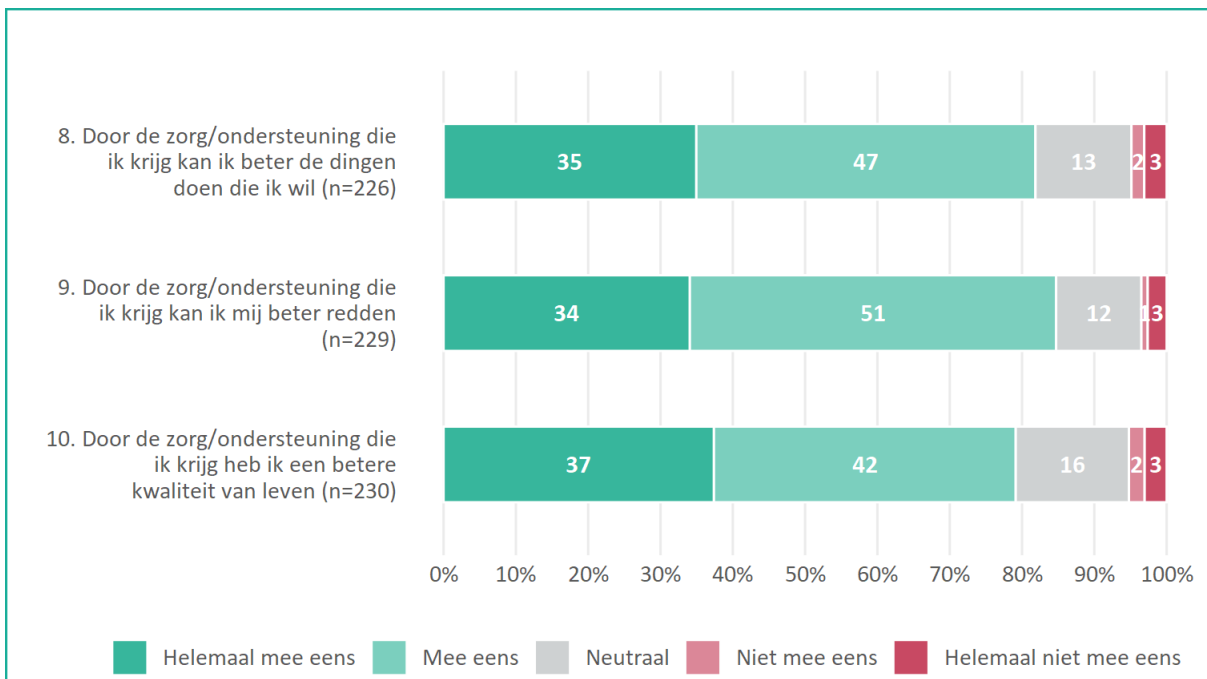
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeslissing ontvangen. Middels deze beslissing kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze zorg/ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=1); v7 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=18); v7 (n=18).

2.3 Wat levert de zorg/ondersteuning mij op?

Eén van de doelen van de Wmo is om cliënten te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=3); v9 (n=2); v10 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=20); v9 (n=18); v10 (n=17).

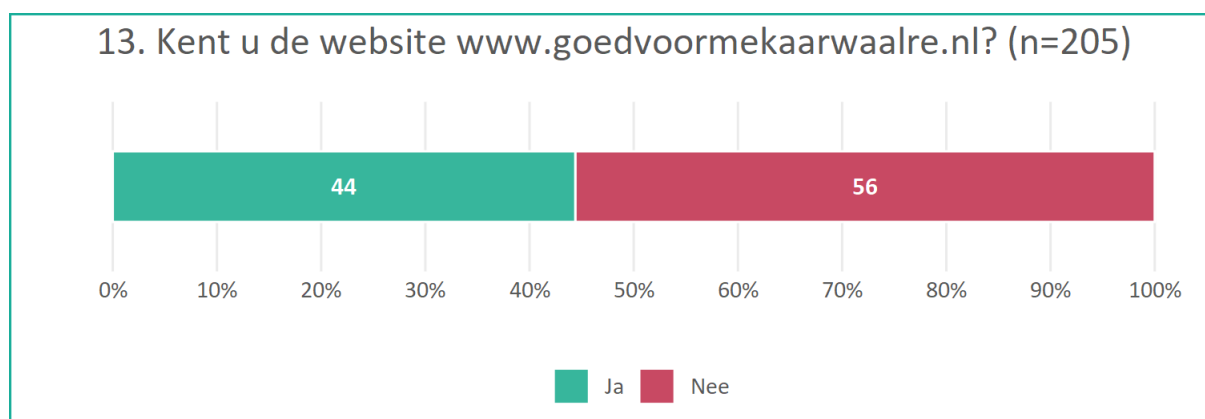
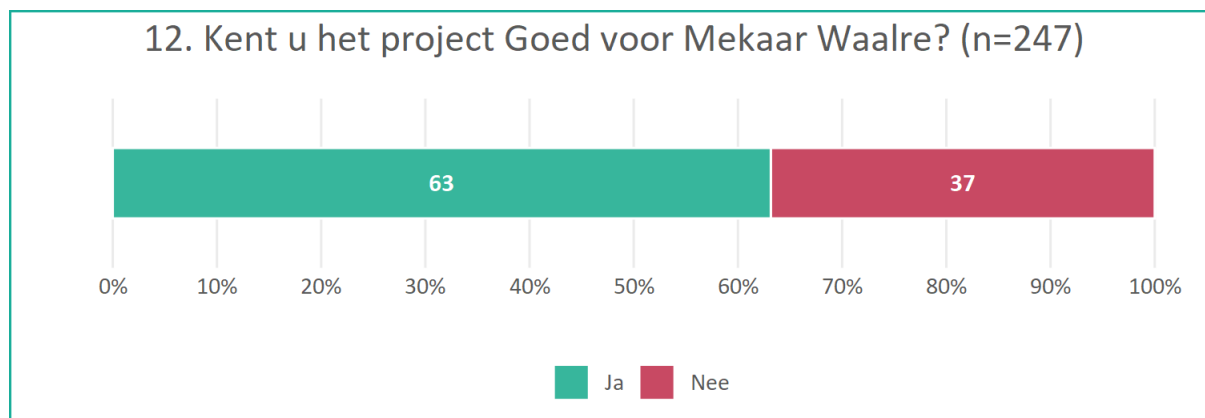


Vraag 11

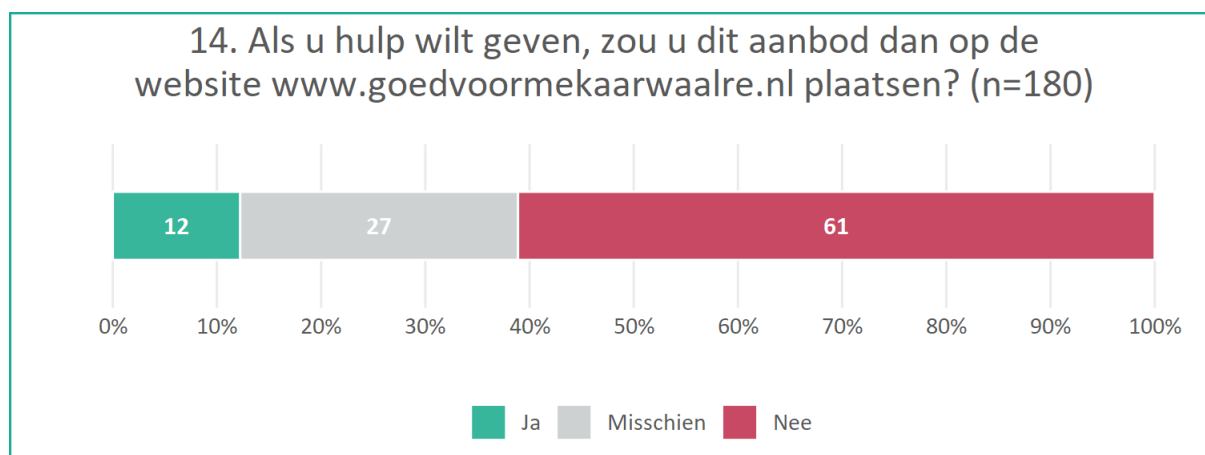
De toelichtingen bij vraag 11 ‘Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u krijgt?’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.4 Goed voor mekaar Waalre

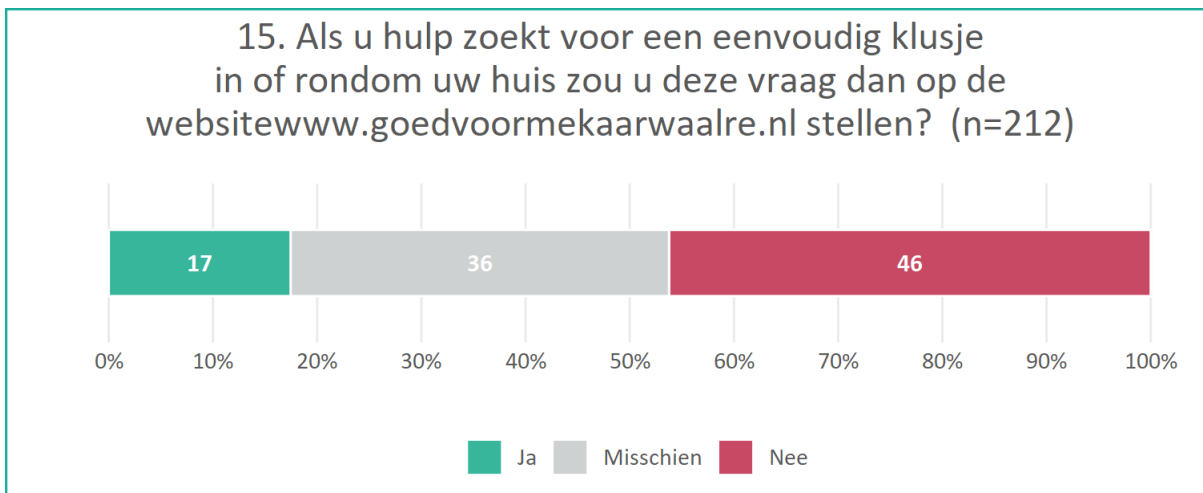
Deze paragraaf gaat over het project Goed voor Mekaar Waalre. Hierbij wordt onder andere ingegaan op de bekendheid van het project en of mensen er gebruik van (zouden) maken.



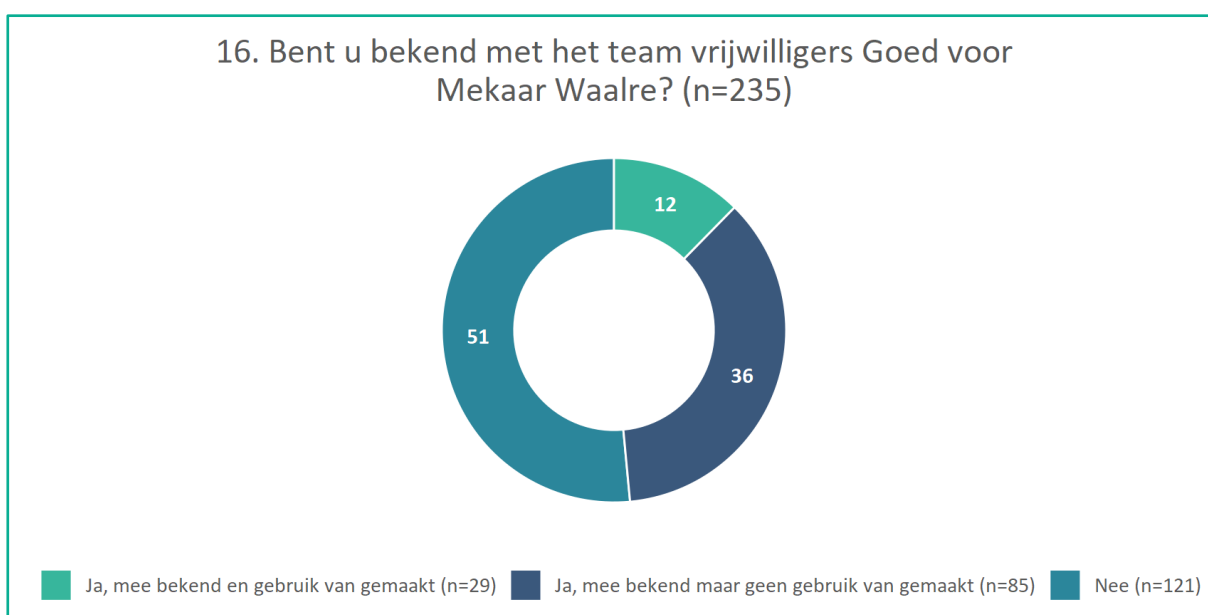
Antwoordoptie ‘Weet niet/geen mening’: (n=38).



Antwoordoptie ‘Weet niet/geen mening’: (n=58).



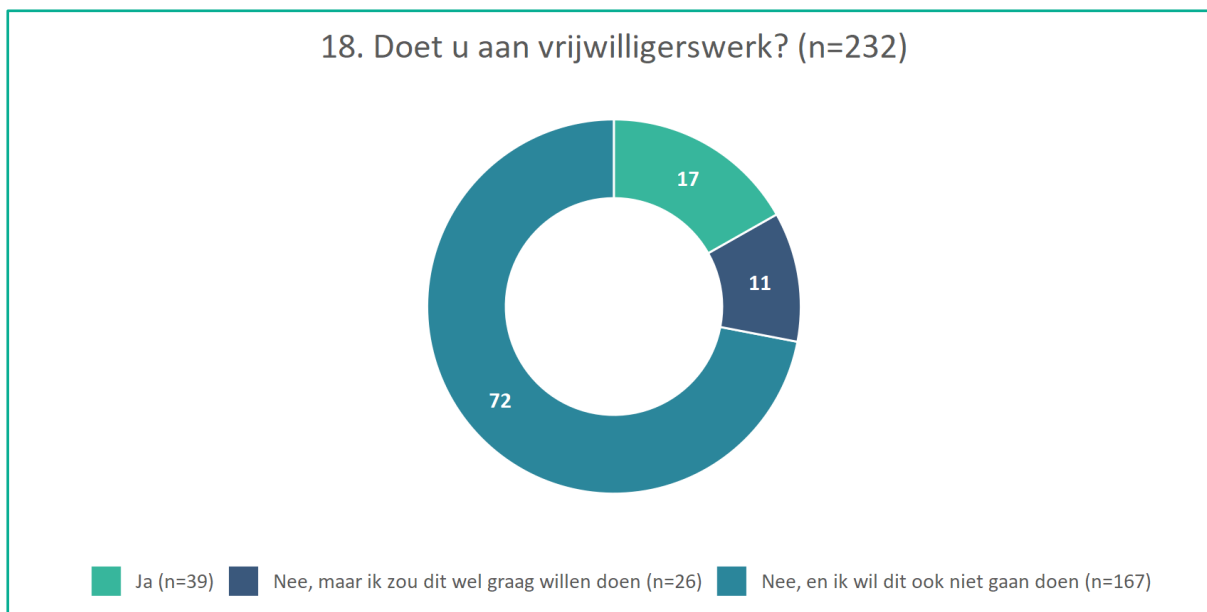
Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=34).



De volgende vraag is alleen beantwoord door de deelnemers die hebben aangegeven gebruik te hebben gemaakt van het team vrijwilligers Goed voor Mekaar Waalre.

17. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van het team Goed voor Mekaar Waalre? (n=14) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

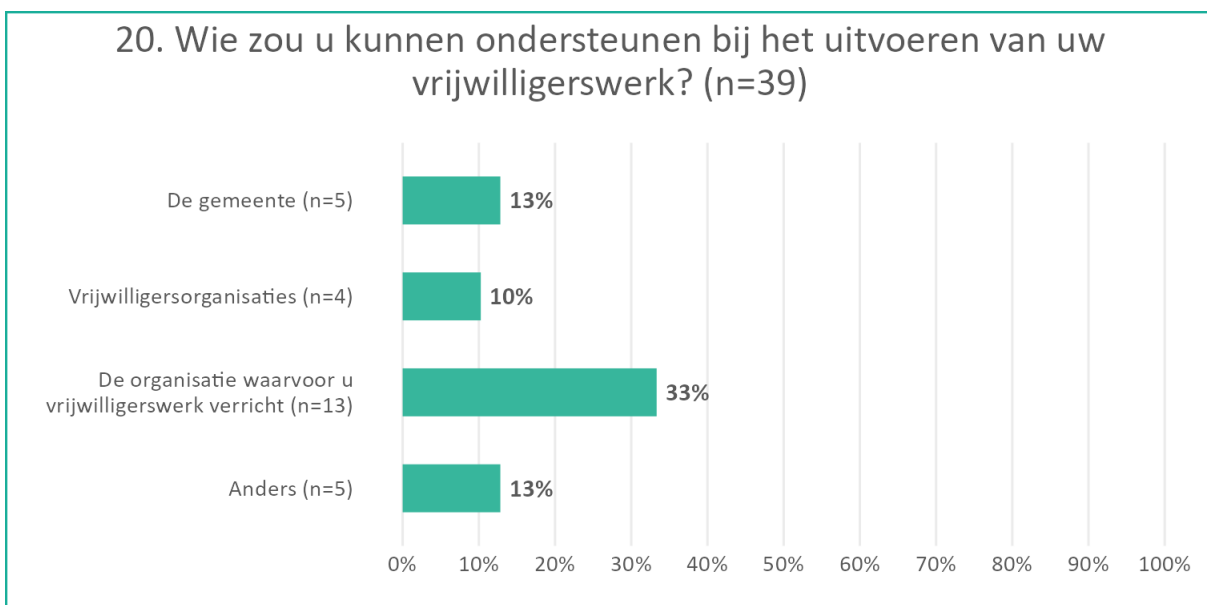
	n	%
1	1	3,6
2	0	0,0
3	2	7,1
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	3,6
7	2	7,1
8	8	28,6
9	6	21,4
10	8	28,6
Gemiddelde:	8,0	



Vragen 19 en 20 zijn alleen beantwoord door de deelnemers die hebben aangegeven vrijwilligerswerk te doen.

Vraag 19

Vraag 19 'Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw vrijwilligerswerk' is in totaal door 15 deelnemers beantwoord. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=12. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers de volgende toelichtingen: familie (1x); Het andere Wonen Waalre (1x); niemand (1x).

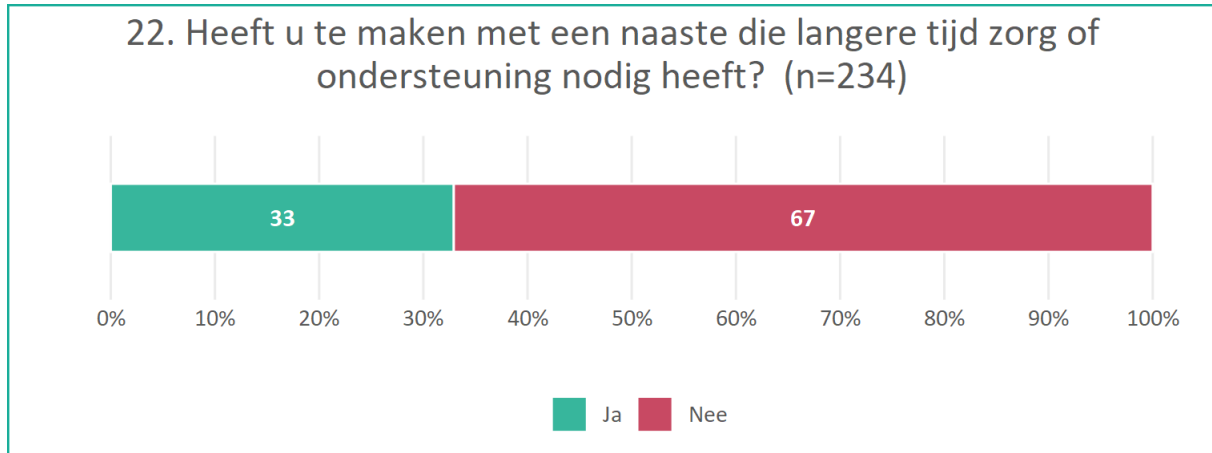
Vraag 21

Vraag 21 'Welke ondersteuning zou u nodig hebben om dit wel te kunnen doen?' is alleen beantwoord door deelnemers die hebben aangegeven geen vrijwilligers werk te doen, maar dit wel graag te willen doen. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

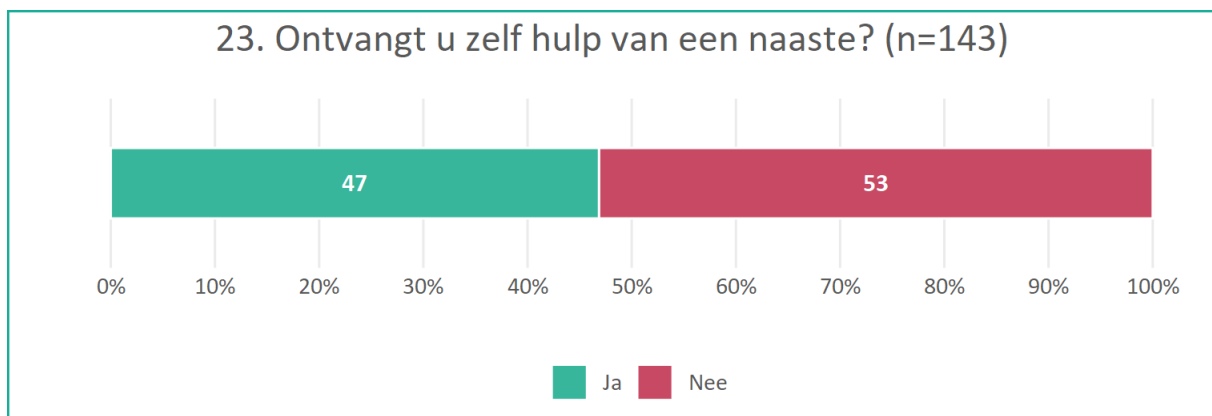


2.5 Mantelzorg

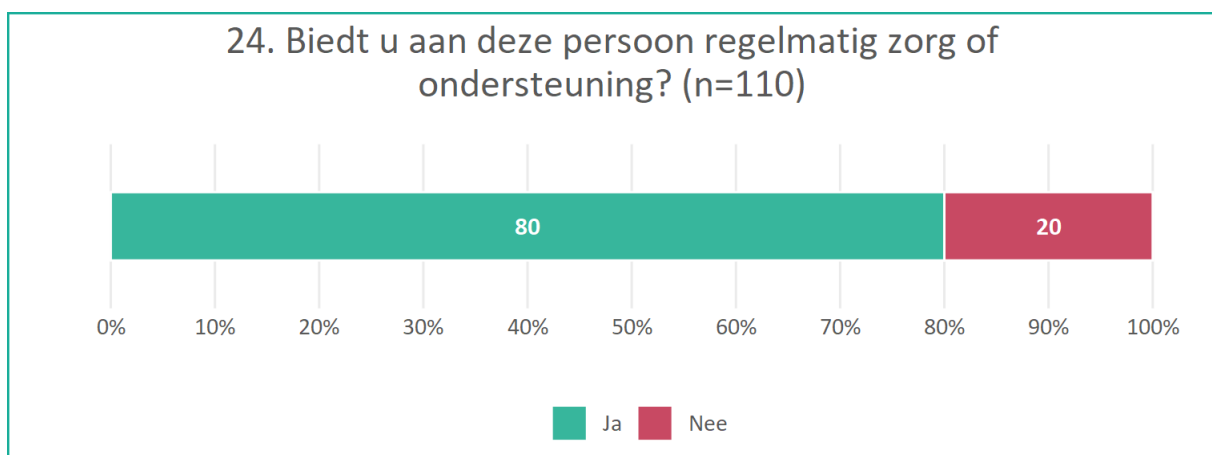
Tot slot toont deze paragraaf de resultaten met betrekking tot mantelzorg. Deelnemers die te maken hebben met mantelzorgers is gevraagd naar de ondersteuning die ze hierbij krijgen en de tevredenheid hierover.



De volgende vraag is alleen beantwoord door de deelnemers die niet te maken hebben gehad met een naaste, die langere tijd zorg of ondersteuning nodig heeft.

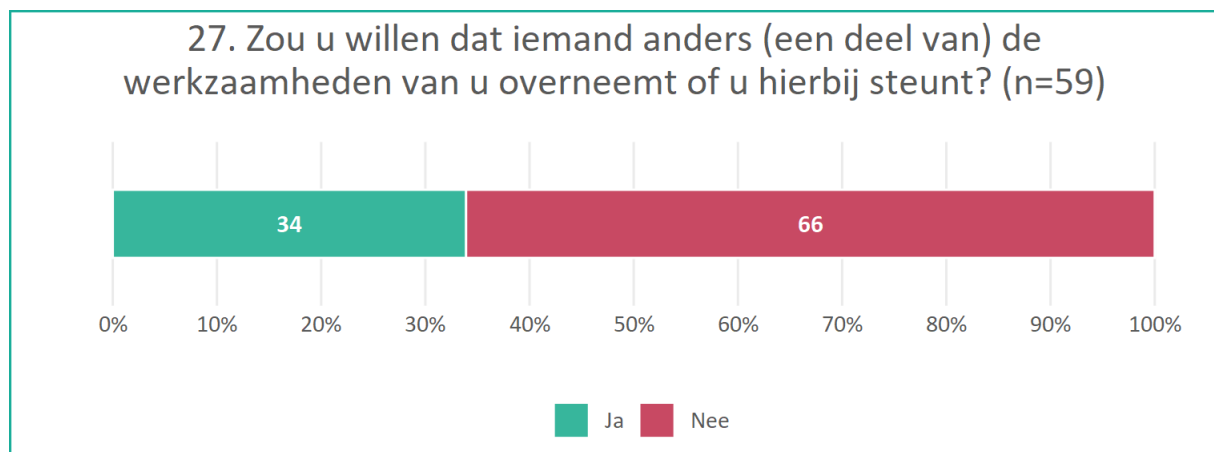
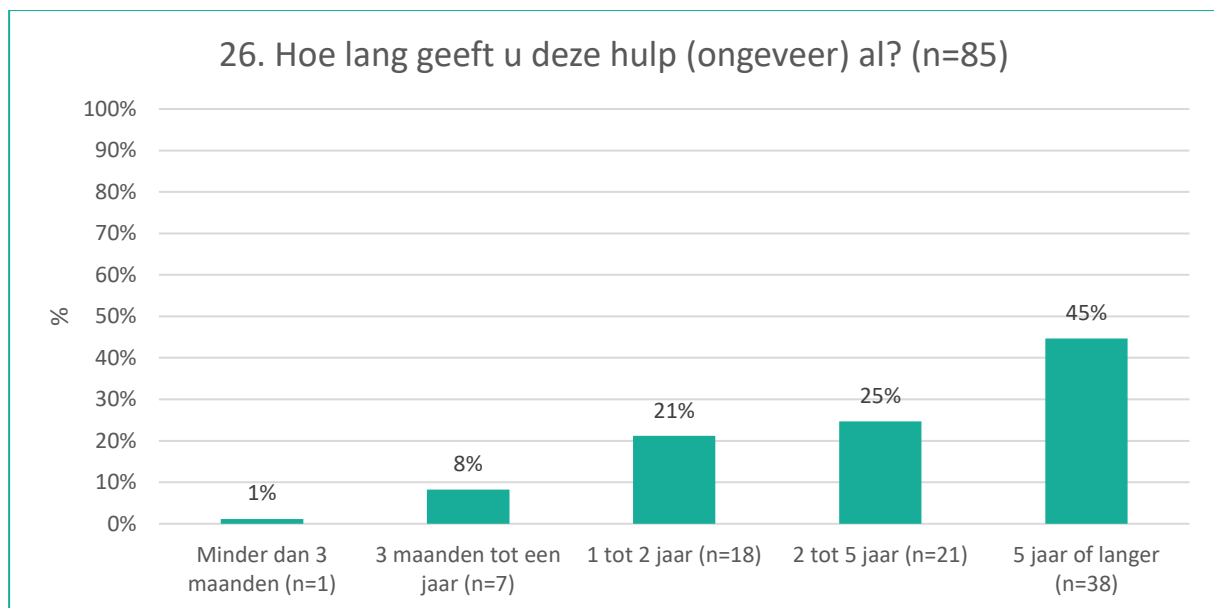
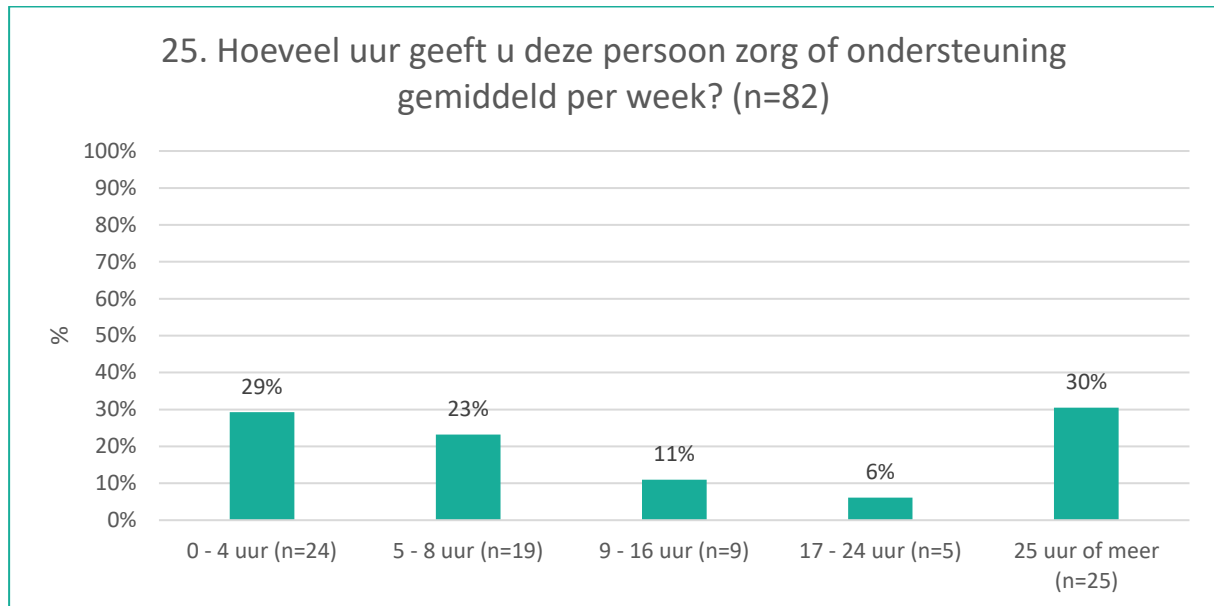


Deelnemers die mantelzorg van een naaste ontvangen, zijn gevraagd om de volgende vragen in te laten vullen door hun mantelzorger.





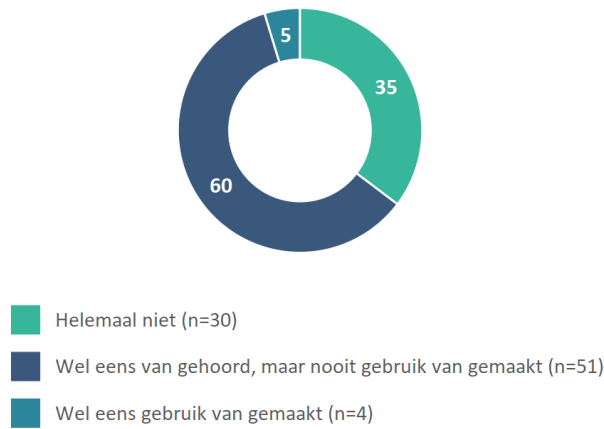
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door mantelzorgers die hebben aangegeven regelmatig zorg of ondersteuning te bieden.



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=24).



28. Bent u bekend met de mogelijkheid om als mantelzorg
ondersteuning te ontvangen via Steunpunt Mantelzorg Waalre?
(n=85)



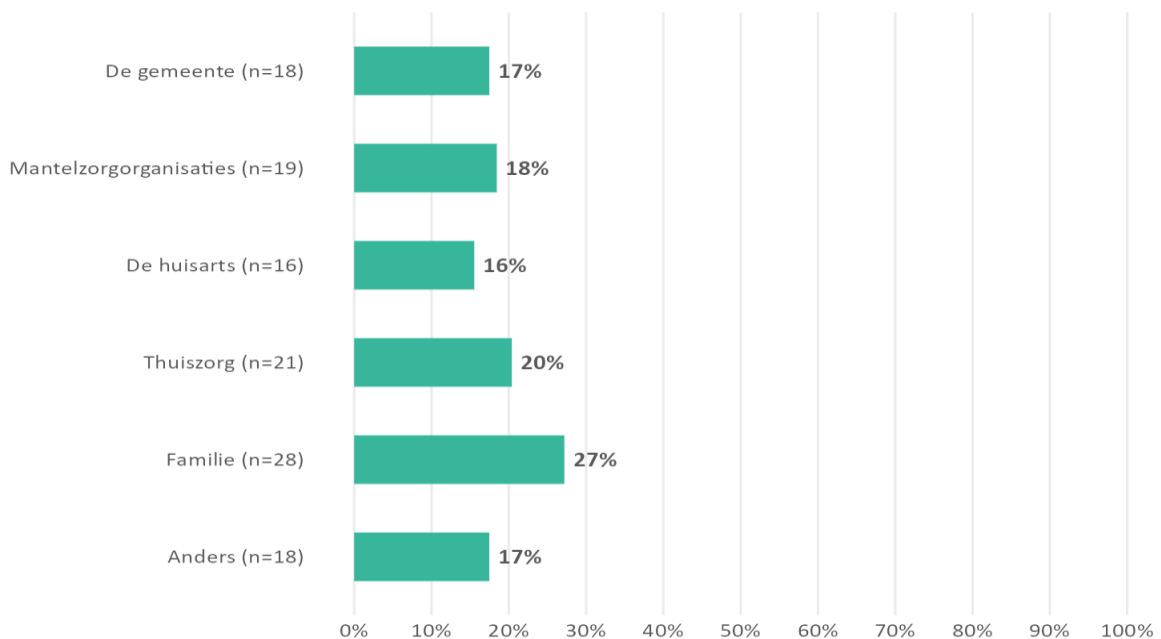
Vraag 29

Vraag 29 ‘Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het Steunpunt Mantelzorg Waalre?’ is alleen beantwoord door mantelzorgers die wel eens gebruik gemaakt hebben van Steunpunt Mantelzorg Waalre. Deze vraag is door minder dan tien deelnemers beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de resultaten niet weergegeven.

Vraag 30

De toelichtingen bij vraag 30 ‘Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorg?’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

31. Wie zou u kunnen ondersteunen bij het uitvoeren van uw
werk als mantelzorg? (n=88)



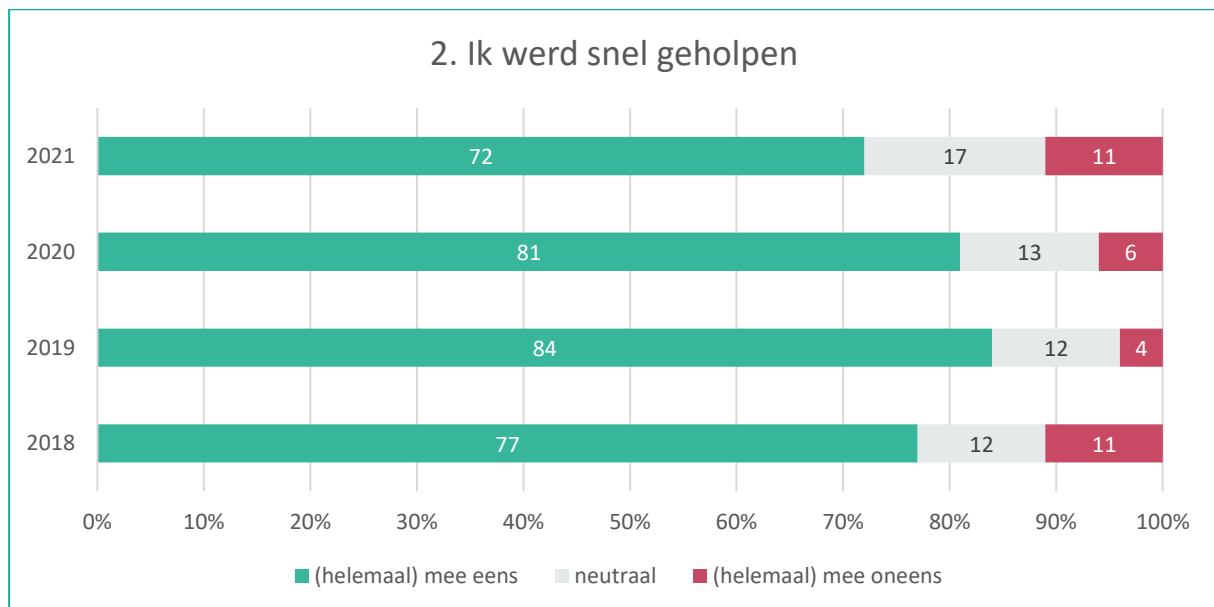
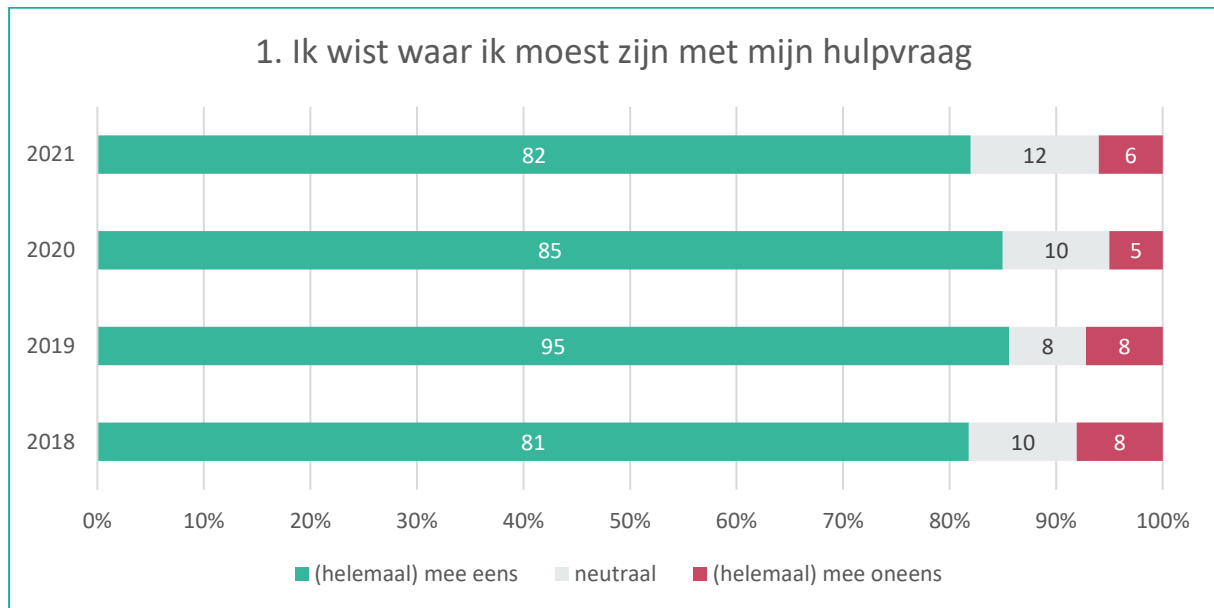
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie ‘Anders, namelijk’ geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: één deskundige die alle hulpvragen voor mij kan doen (1x); familie (1x); vrienden (1x); zorgtrajectbegeleider (1x).

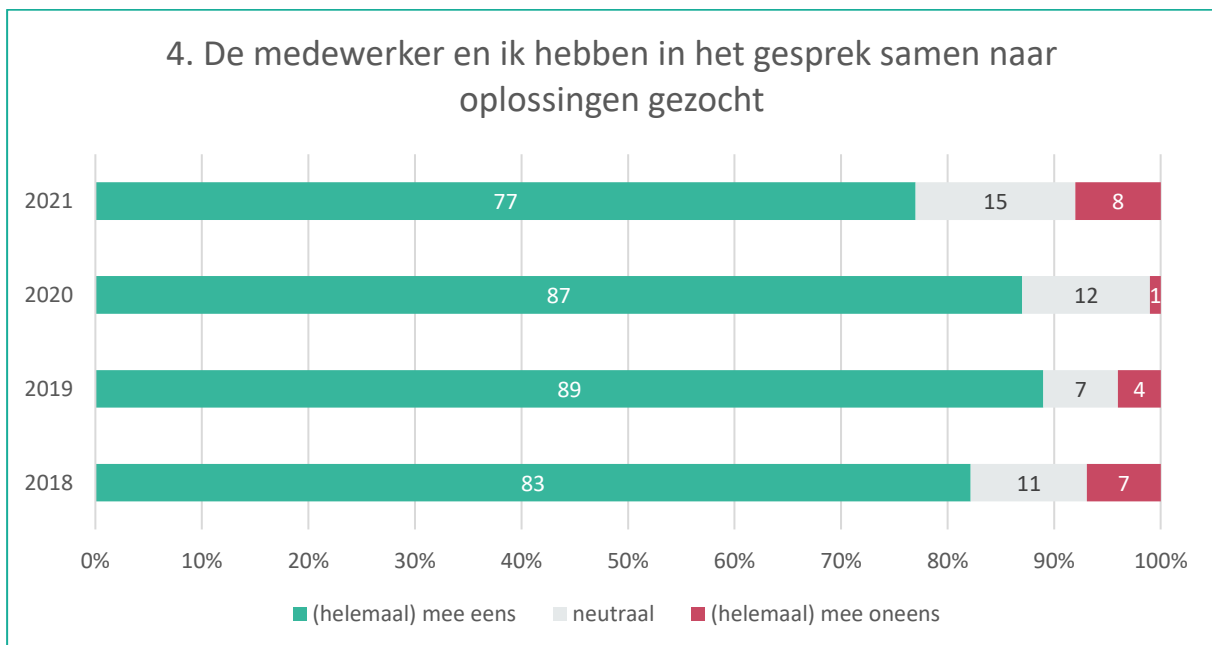
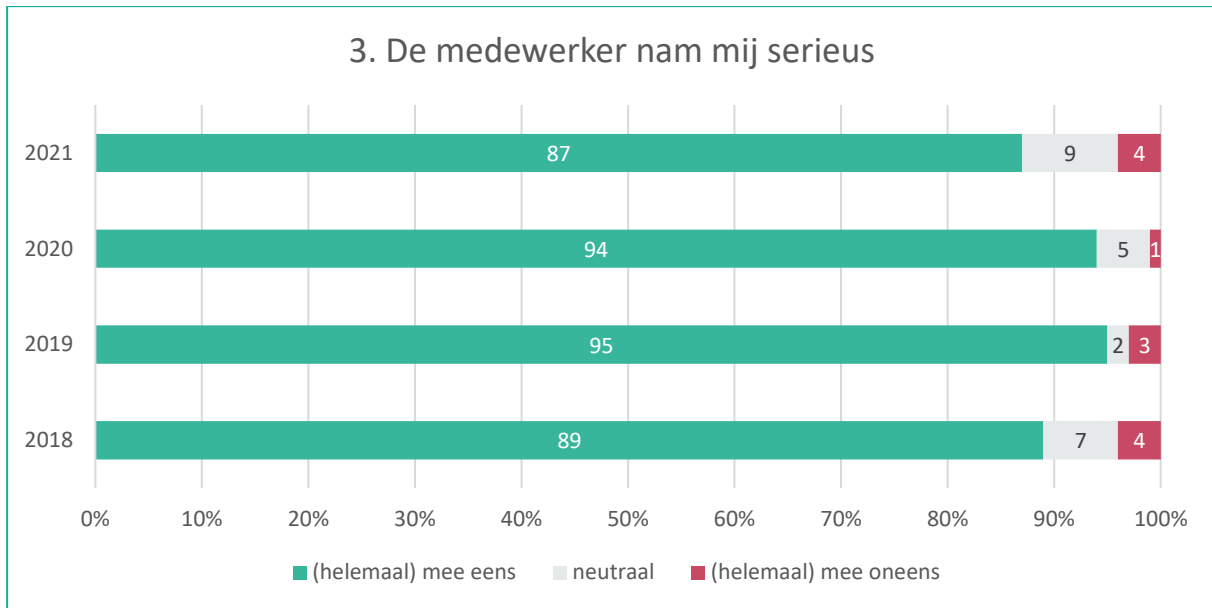


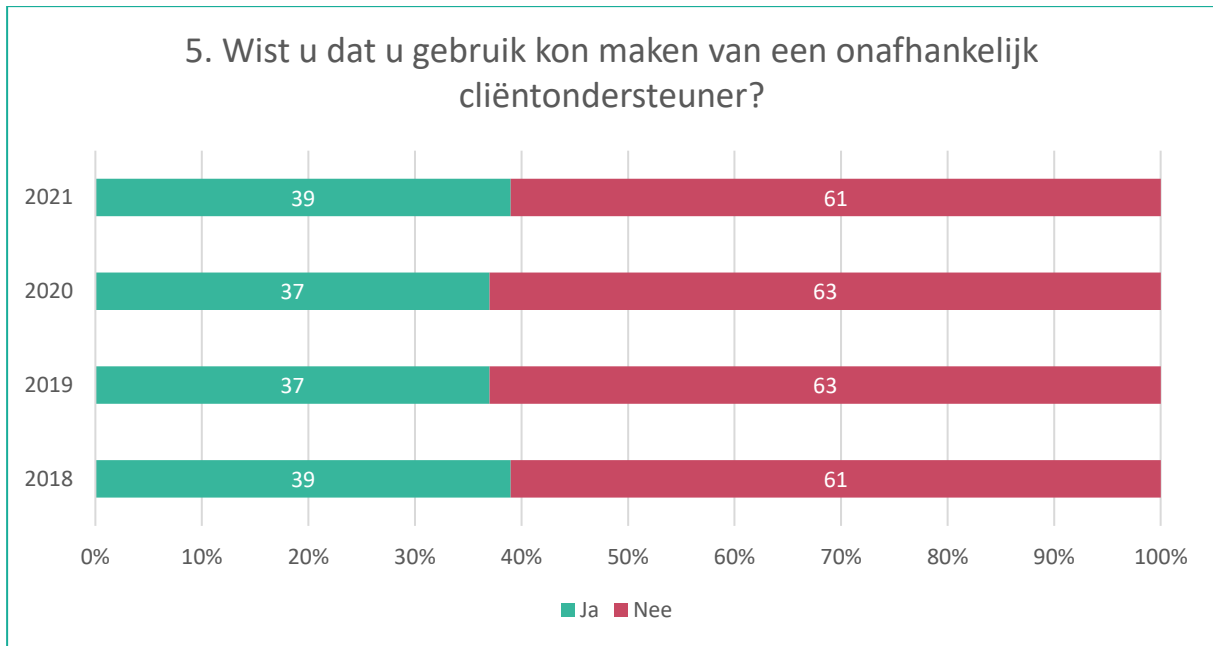
3 | Vergelijking voorgaande jaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2021 vergeleken met die van eerdere meetjaren. De vergelijking wordt weergegeven in grafieken. De resultaten van meerkeuzevragen en open vragen worden niet gepresenteerd.

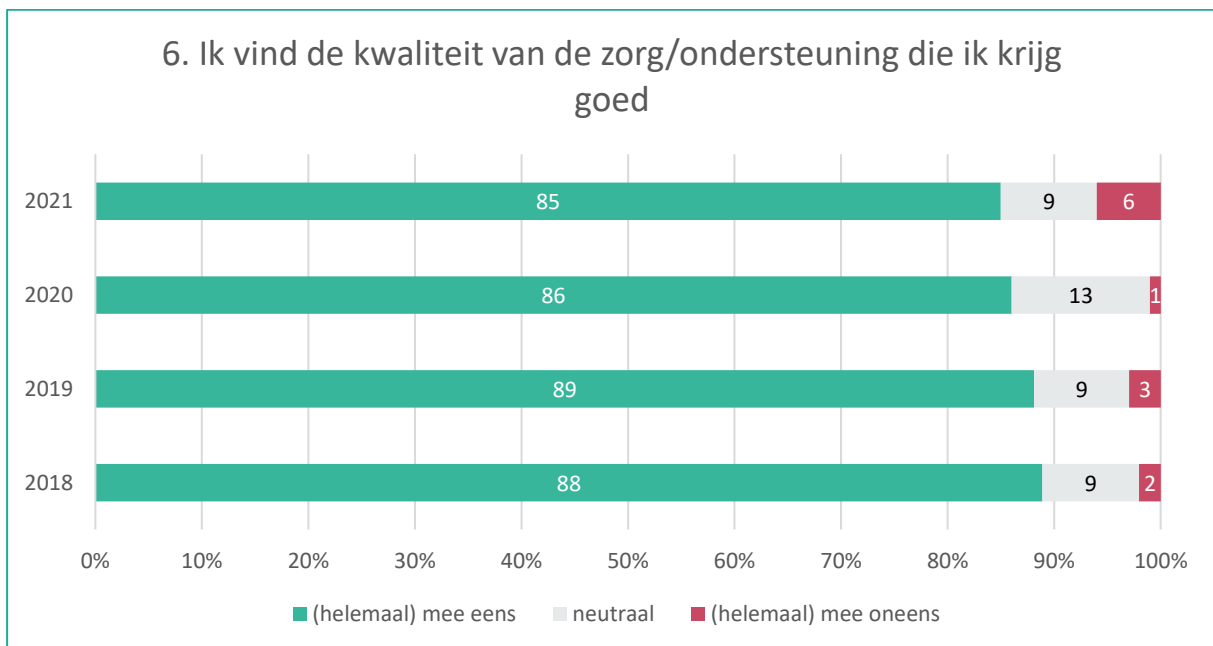
3.1 Contact met de gemeente

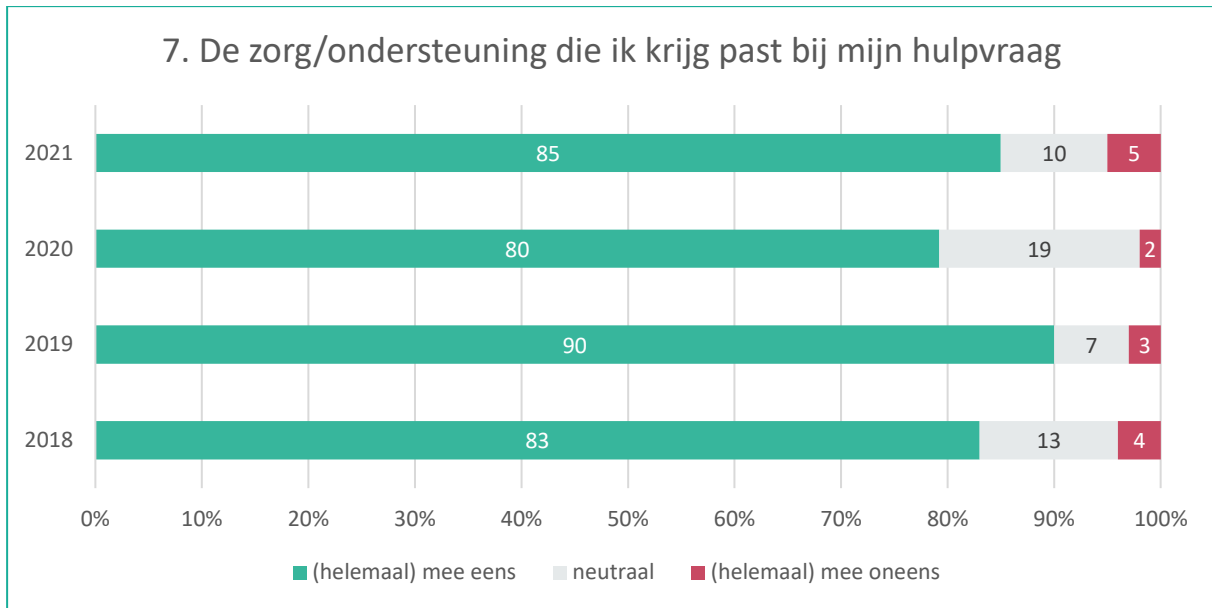




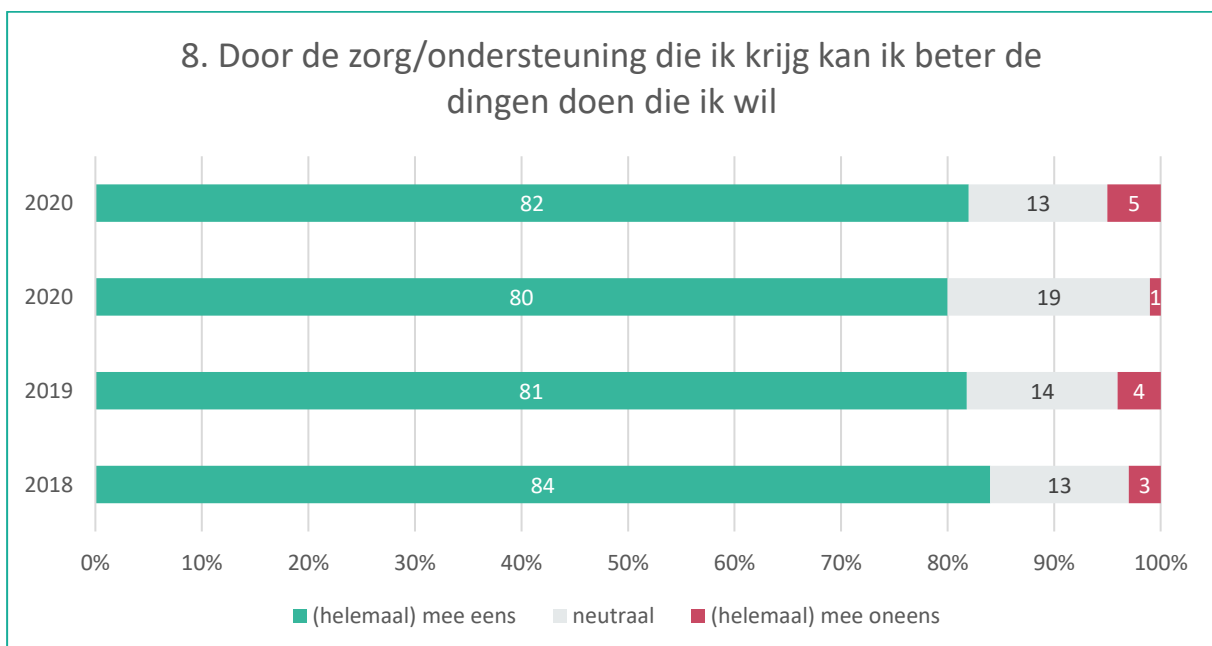


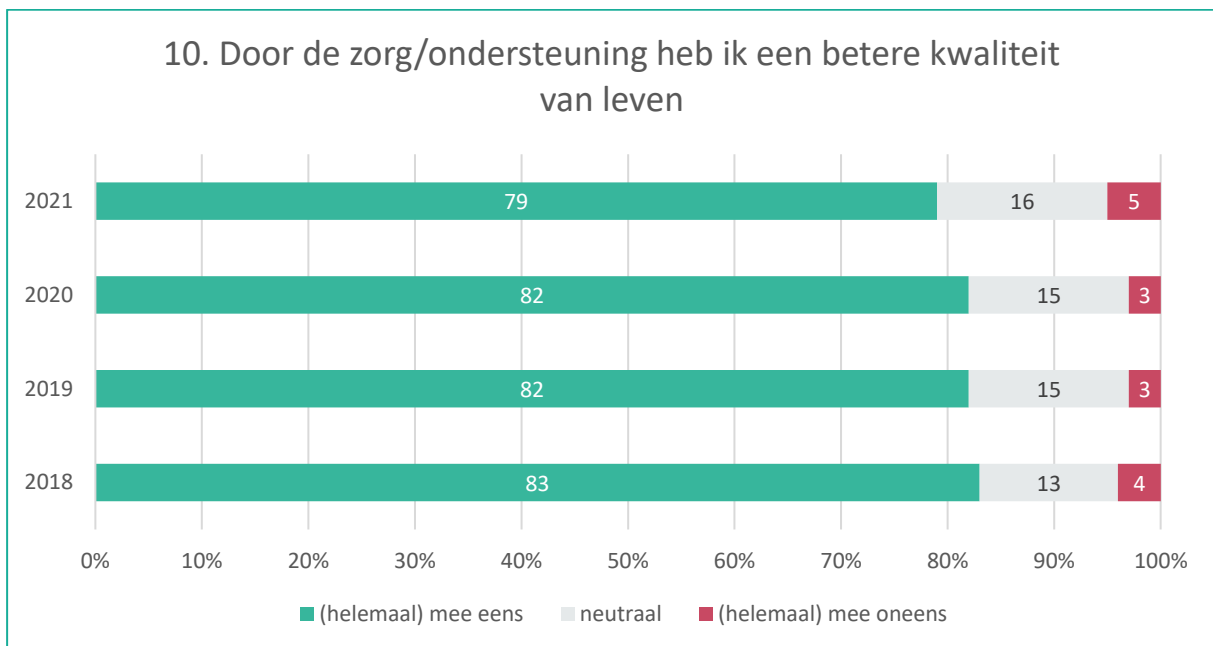
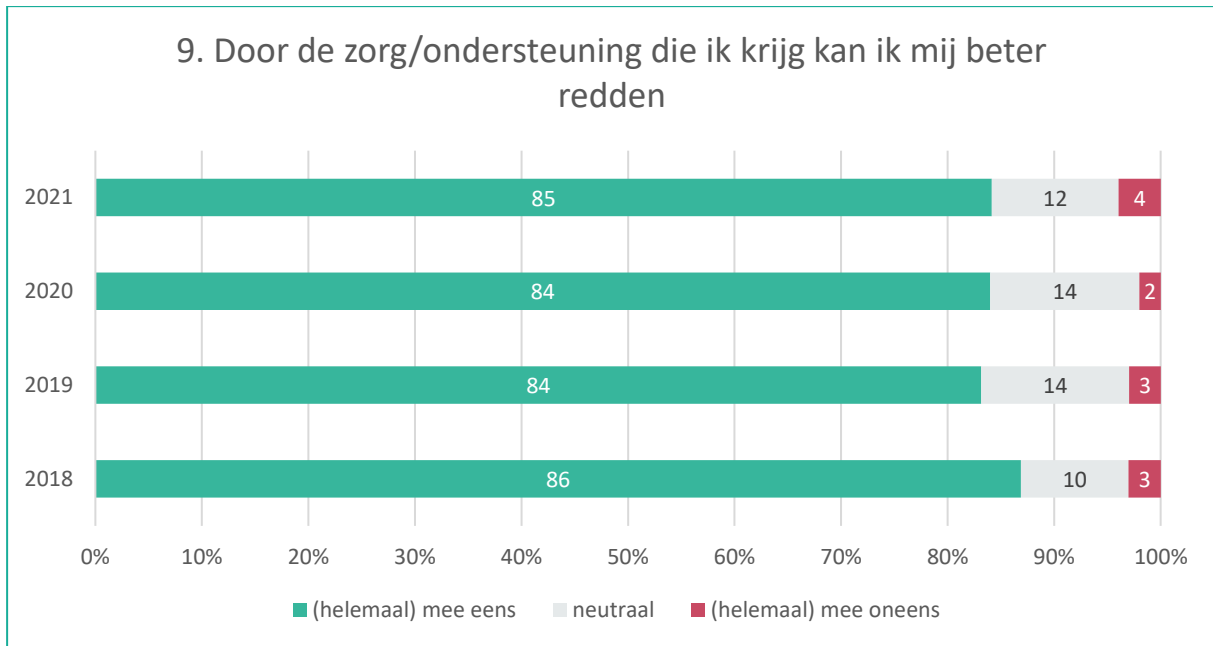
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning





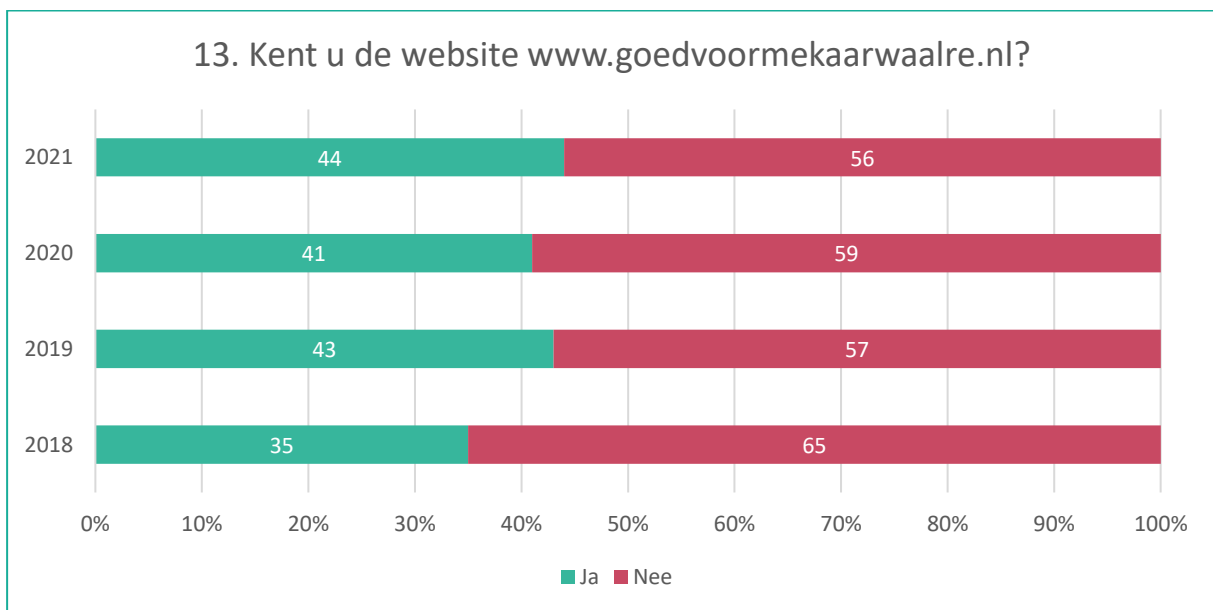
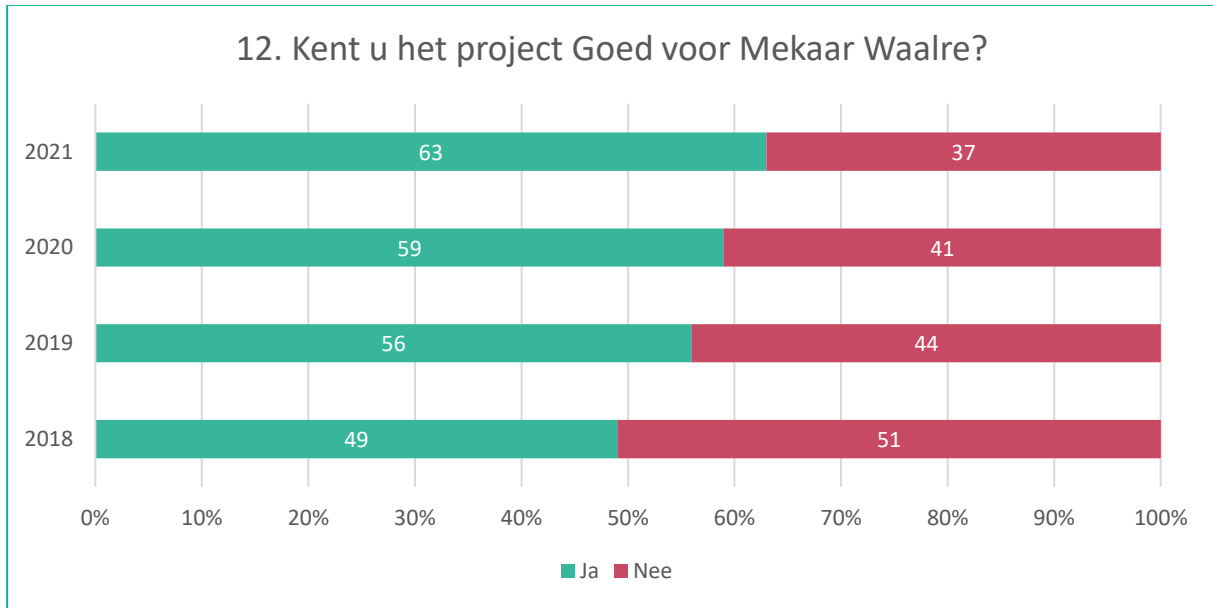
3.3 Wat levert de ondersteuning mij op?

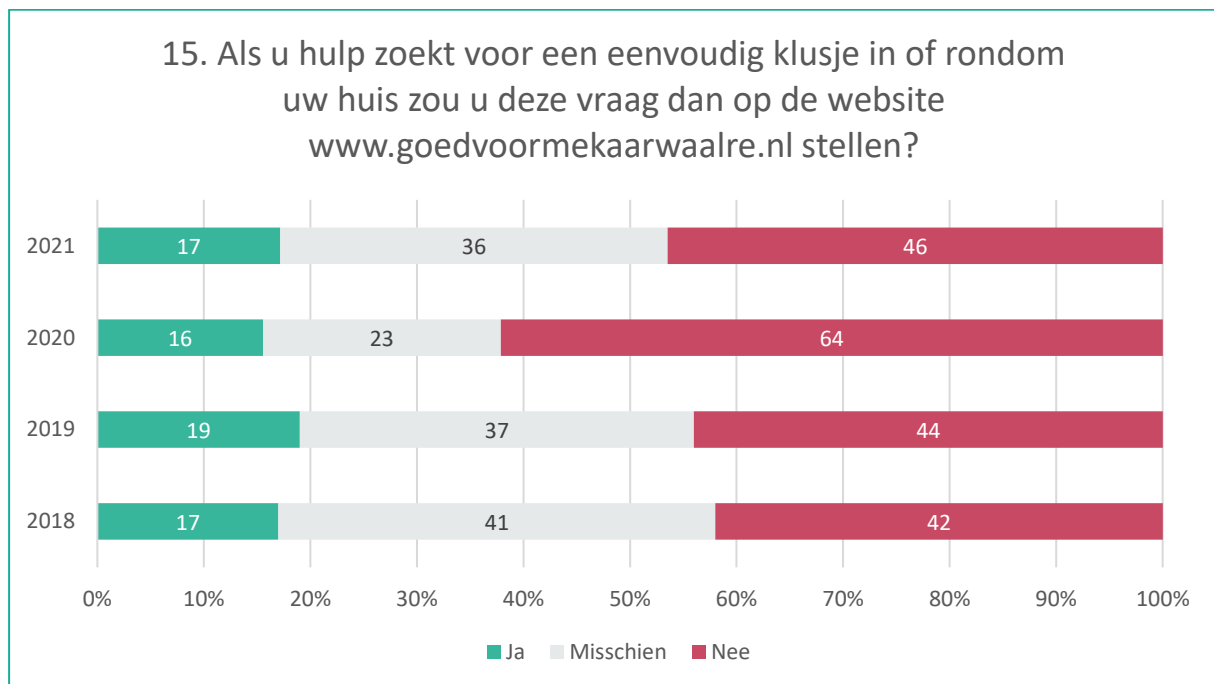
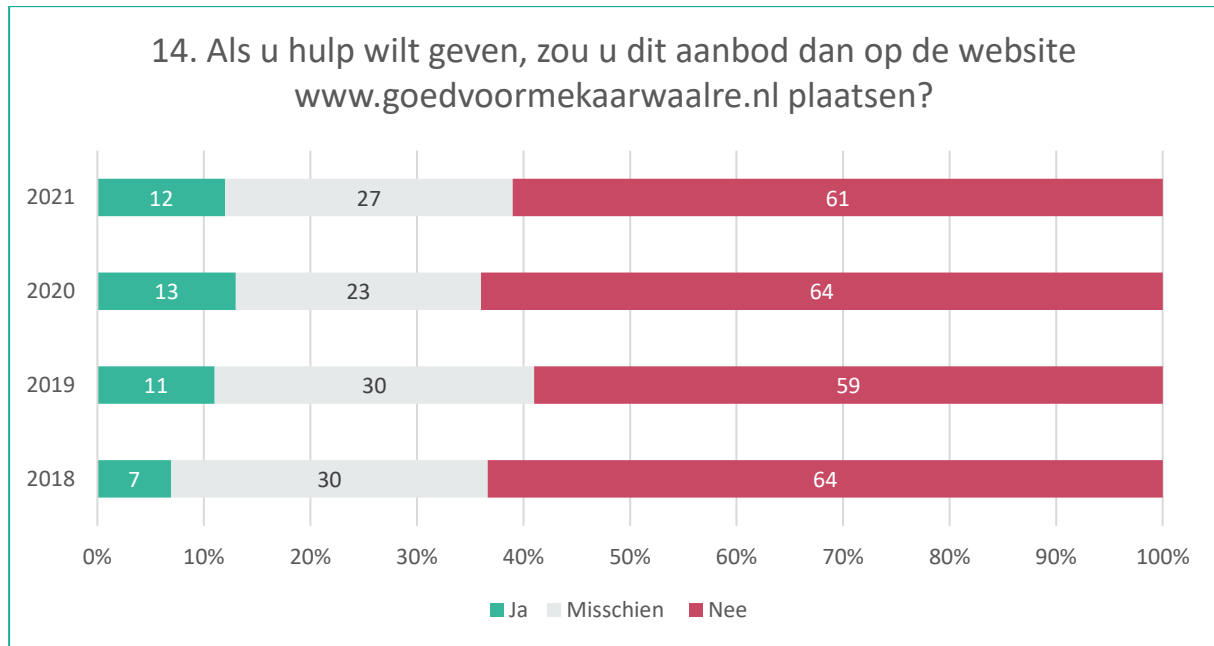


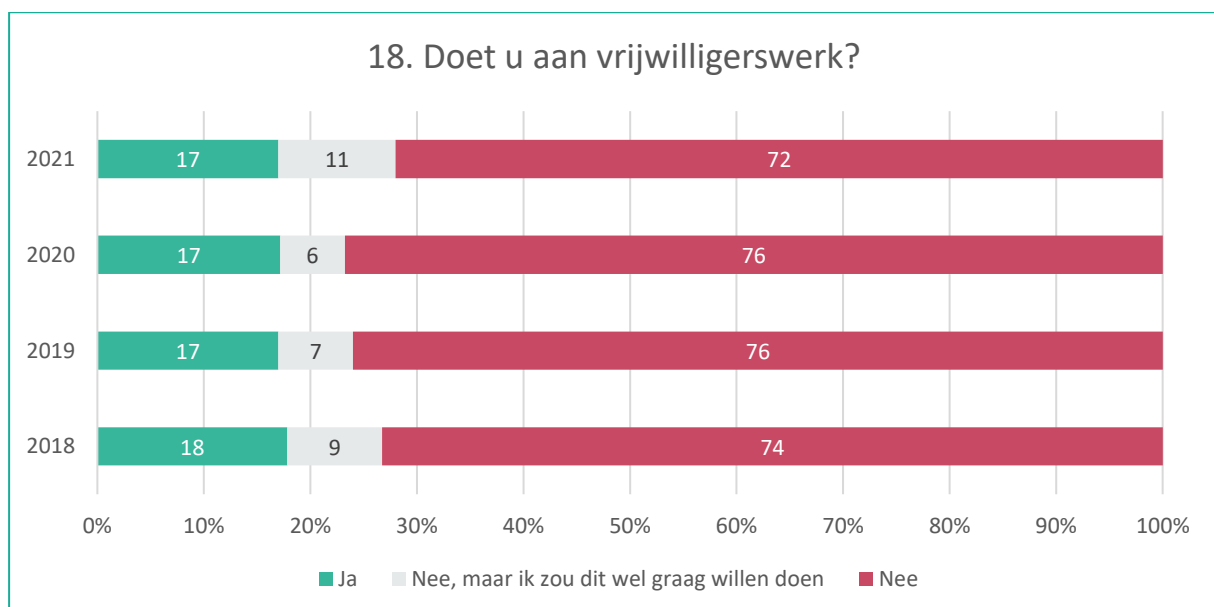
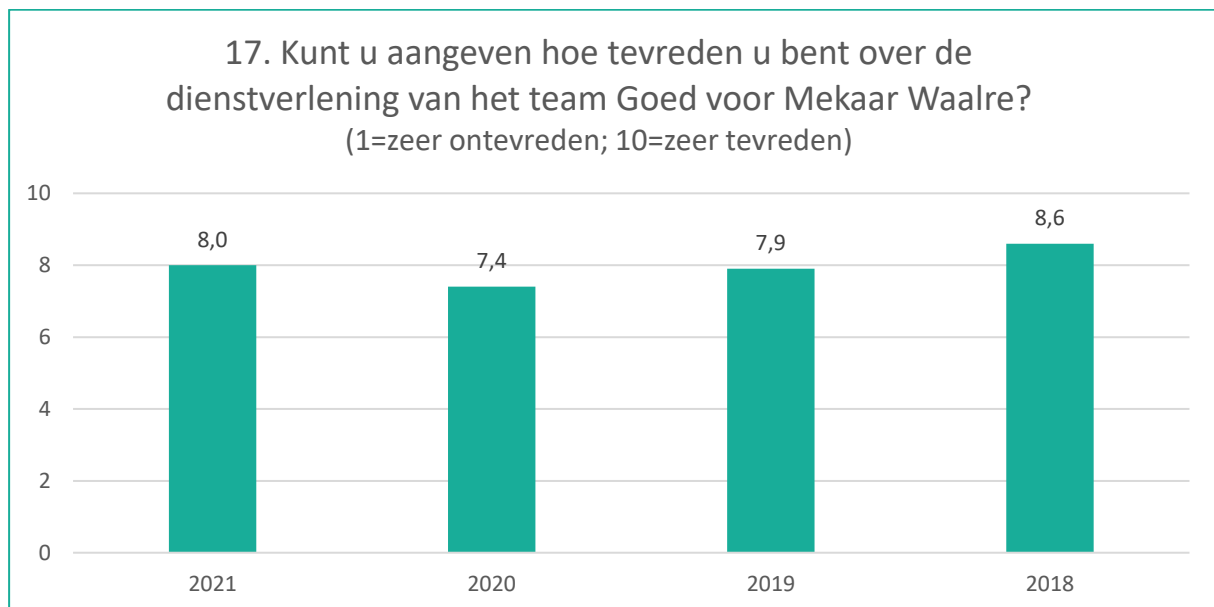
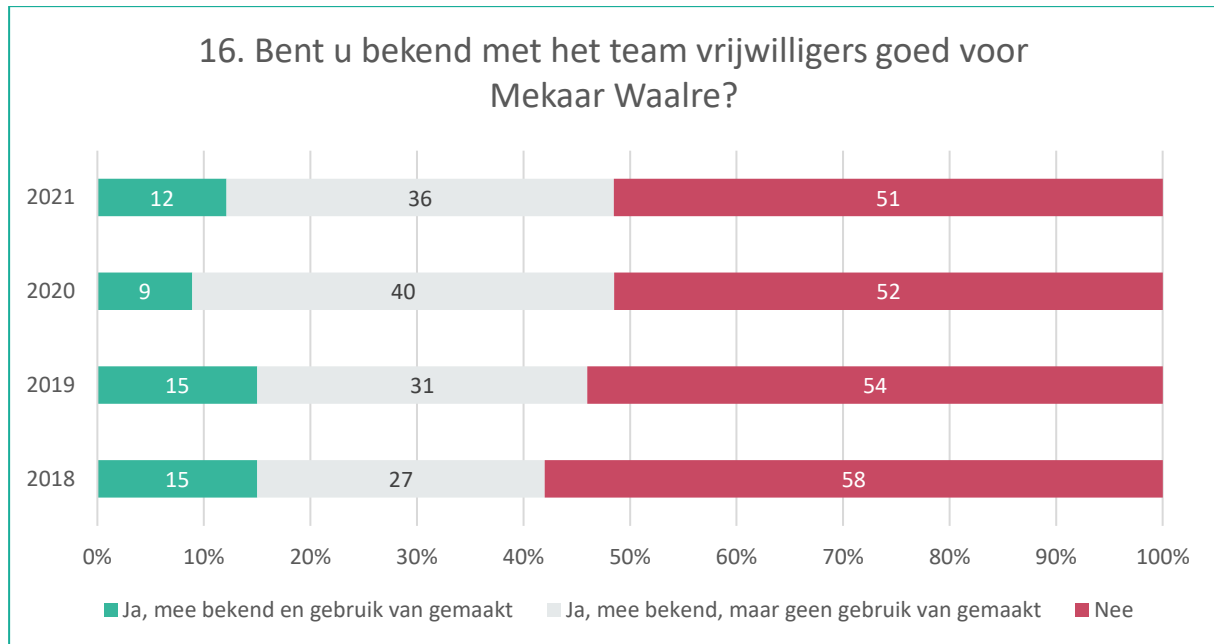




3.4 Goed voor Mekaar Waalre

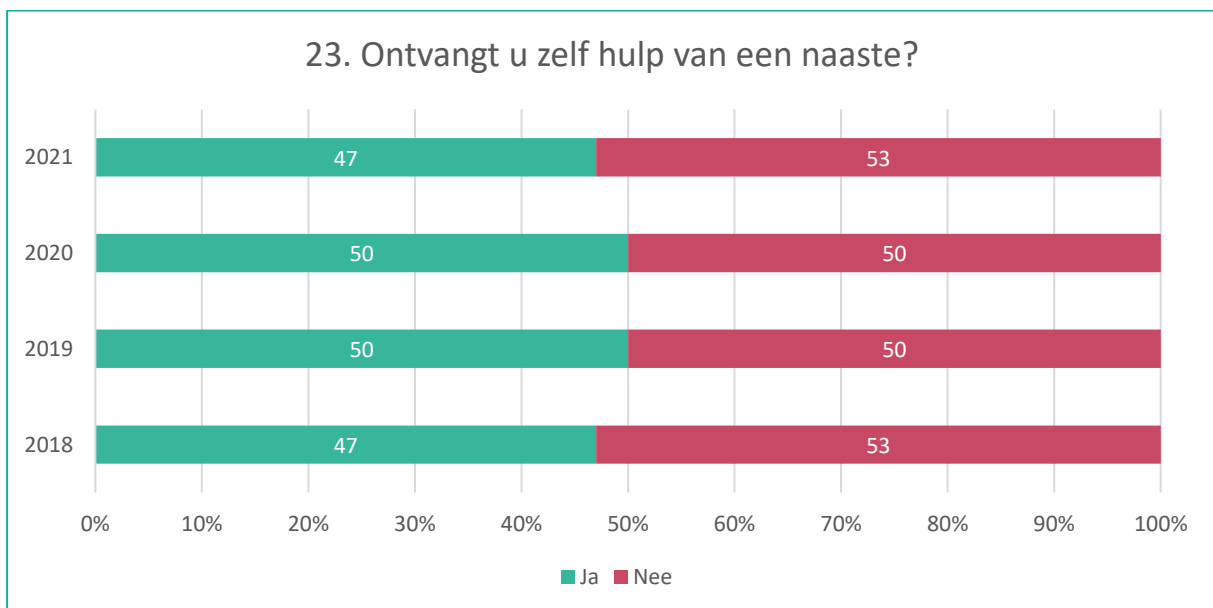
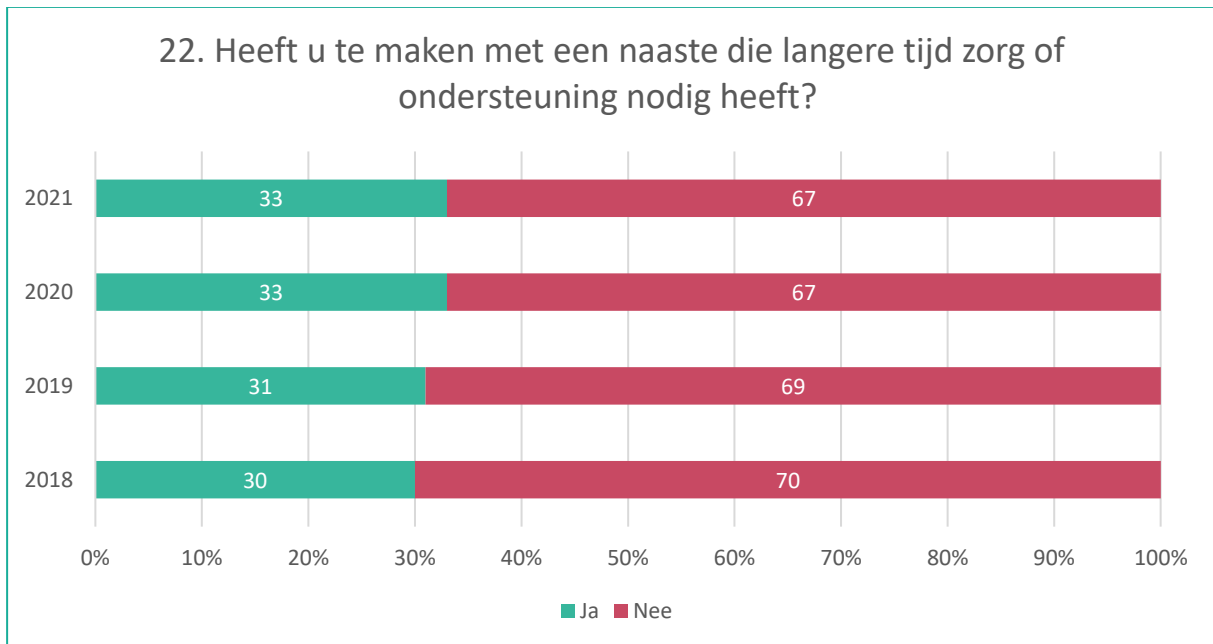


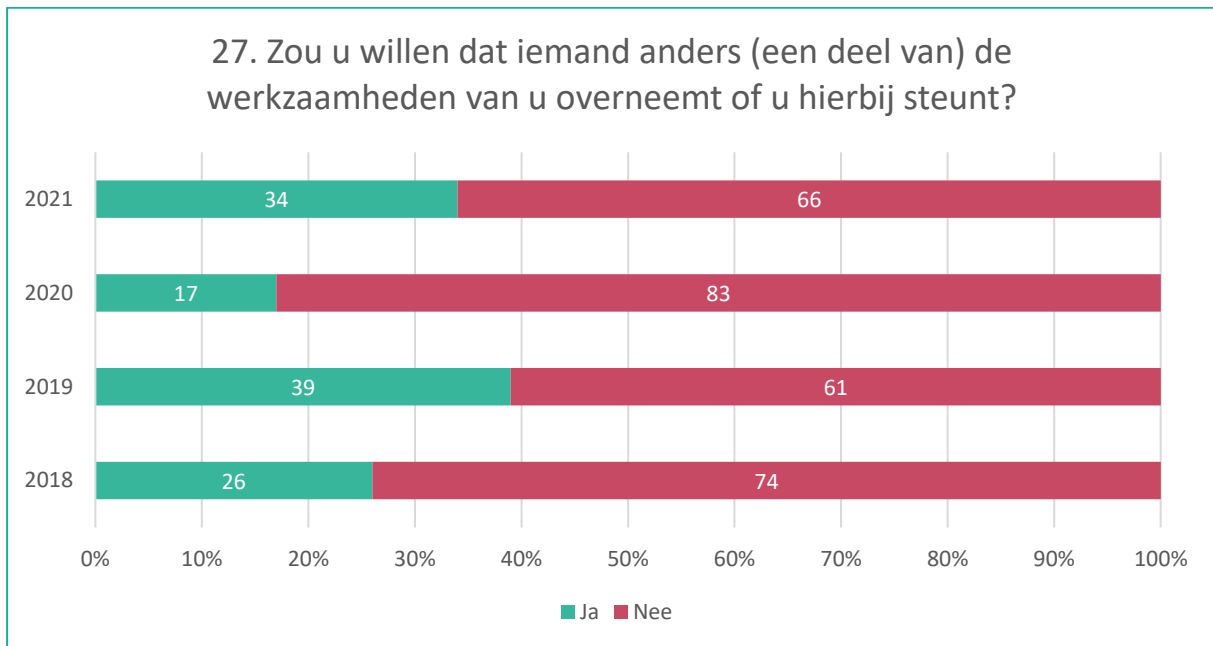
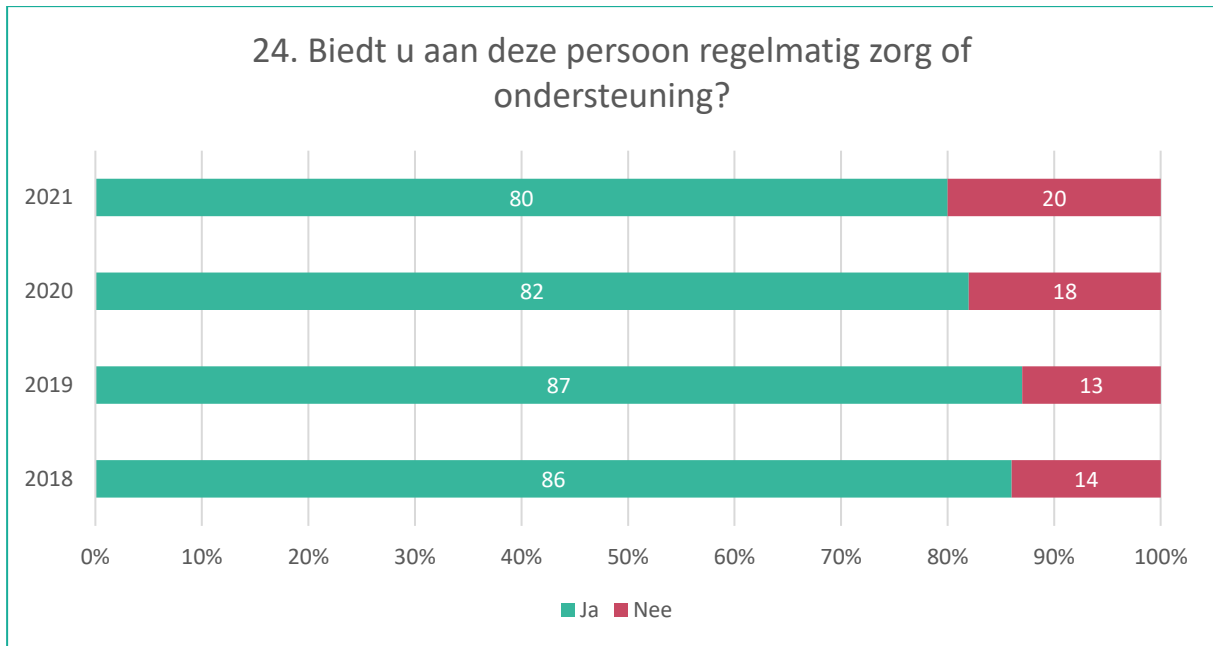






3.5 Mantelzorg





Uw contactpersonen

Marieke Steeman – m.steeman@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@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
www.zorgfocuz.nl

