



**GEMEENTE
DOESBURG**

UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2020

*Niet de cijfers,
maar de mens centraal*



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Conclusie en aanbevelingen	7
Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo	10
• Contact	
• Huisbezoek	
• Zorgaanbieder	
• Kwaliteit	
• Effect	

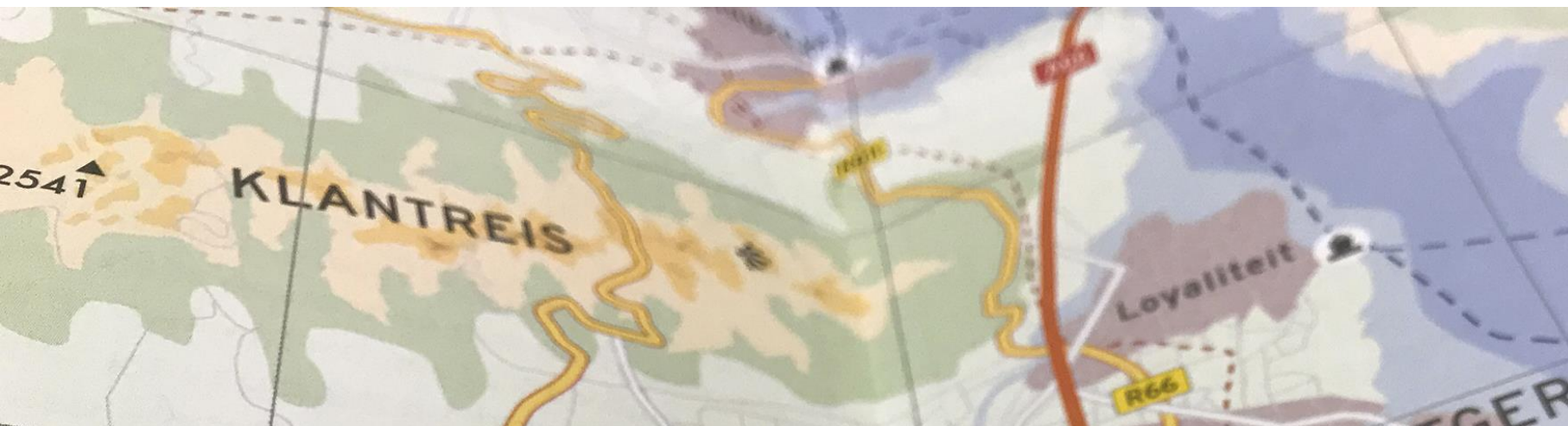


INLEIDING



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

Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge

95% betrouwbaarheidsniveau met 5% foutmarge

Veldwerkmethode

Telefonisch

Veldwerkperiode

februari - april 2021

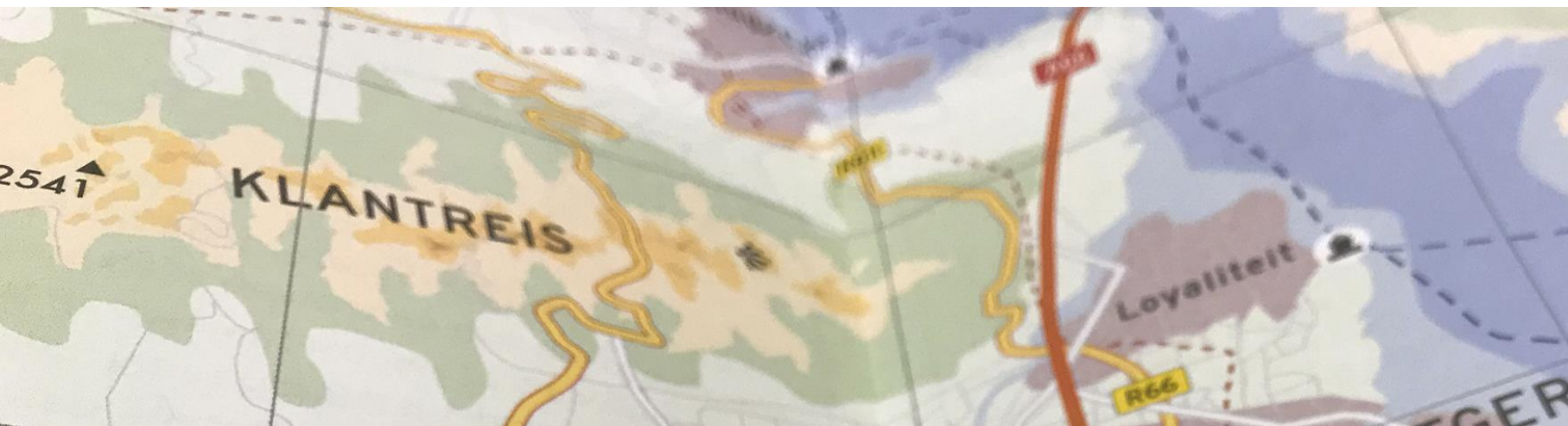
Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.

	Populatie	Aangeschreven cliënten	Afgeronde vragenlijsten	Respons %
Cliënten	759	759 ¹	256	33,7% ²

Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 - gemeente Doesburg, 12 mei 2021

¹ van de aangeschreven cliënten hebben er 22 zich afgemeld voor deelname aan het onderzoek.

² Een respons van 33,7% is voldoende voor een representatief onderzoek



CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN



CONCLUSIE

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

Contact

Clënten zijn tevreden over het contact met de gemeente

76% van de cliënten geeft aan te weten waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag. Wel is dit lager dan in 2019 (86%). Het gesprek met de medewerker geven cliënten gemiddeld een 8. Daarnaast geeft de meerderheid van de cliënten (58%) aan niet te weten dat er gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl de meerderheid hier wel behoefte aan heeft (55%, zie slide 13). Echter, ten opzichte van nabijgelegen gemeenten weten relatief veel cliënten in Doesburg dat ze gebruik kunnen maken van een cliëntondersteuner (zie slide 11).

De tevredenheid van cliënten over het contact met de gemeente is vergelijkbaar met voorgaande jaren

Clënten hebben het gevoel serieus te worden genomen (2020; 92% vs. 2019; 93%), cliënten geven aan dat ze snel worden geholpen (2020; 81% vs. 2019; 85%) en cliënten hebben het gevoel dat er samen naar oplossingen wordt gezocht (2020; 86% vs. 2019; 93%).

Kwaliteit

Clënten ervaren de kwaliteit van de ondersteuning vergelijkbaar als in voorgaande jaren

90% ervaart de kwaliteit van de ondersteuning als goed (2019; 91%). De zorgaanbieder krijgt gemiddeld een 8 en de beoordeling van de verschillende zorgaanbieders varieert van een 7,5 tot een 8 gemiddeld.

Effect

Clënten zijn tevreden over het effect van de ondersteuning

Clënten hebben het gevoel dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (82%) en dat zij zich beter kunnen redden (87%). Dat is vergelijkbaar met 2018 (83% en 87%) en 2019 (86% en 90%). Wel geven beduidend minder cliënten in 2020 aan dat de ondersteuning voor hen tot een betere kwaliteit van leven heeft geleid (2020; 74% en 2019; 86%).



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten komen wij tot de volgende aanbevelingen:

❖ **Maak duidelijker dat cliënten gebruik kunnen maken van een cliëntondersteuner**

Hoewel Doesburg hier goed op scoort ten opzichte van nabijgelegen gemeenten³, weten relatief weinig cliënten dat zij gebruik kunnen maken van een cliëntondersteuner (42%). Echter geeft meer dan de helft van de cliënten wel aan dat zij behoefte hebben aan een cliëntondersteuner (55%). Daarom is het belangrijk dat de gemeente hier cliënten beter over informeert. Door bij de bevestiging van het gesprek te benadrukken dat de cliënt iemand mee kan nemen naar het gesprek werkt de gemeente aan het vergroten van het bewustzijn bij de cliënt dat hij/zij zich kan laten ondersteunen tijdens het gesprek.

❖ **Breng in kaart waarom cliënten minder tevreden zijn over het contact met de gemeente via de website of bij het sturen van een brief of e-mail**

Ruim 70% van de cliënten is tevreden over het telefonische contact met de gemeente. Over de andere contactvormen (website en sturen van een brief of e-mail) is slechts 51% tevreden. Doormiddel van verdiepende vragen kan achterhaald worden waarom cliënten minder tevreden zijn over deze contactvormen. Ook kan achterhaald worden op welke wijze cliënten het liefst contact hebben⁴.

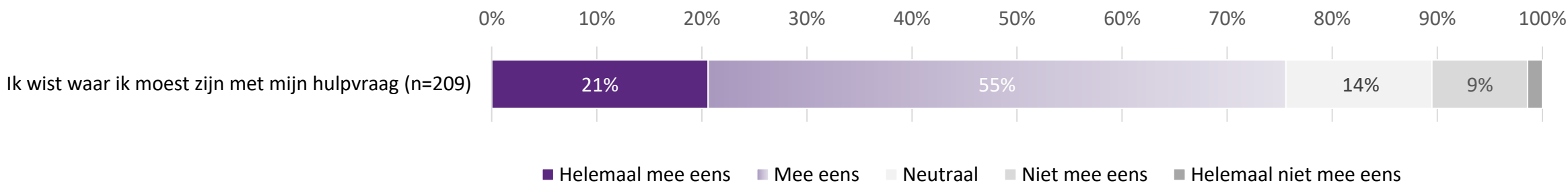


RESULTATEN

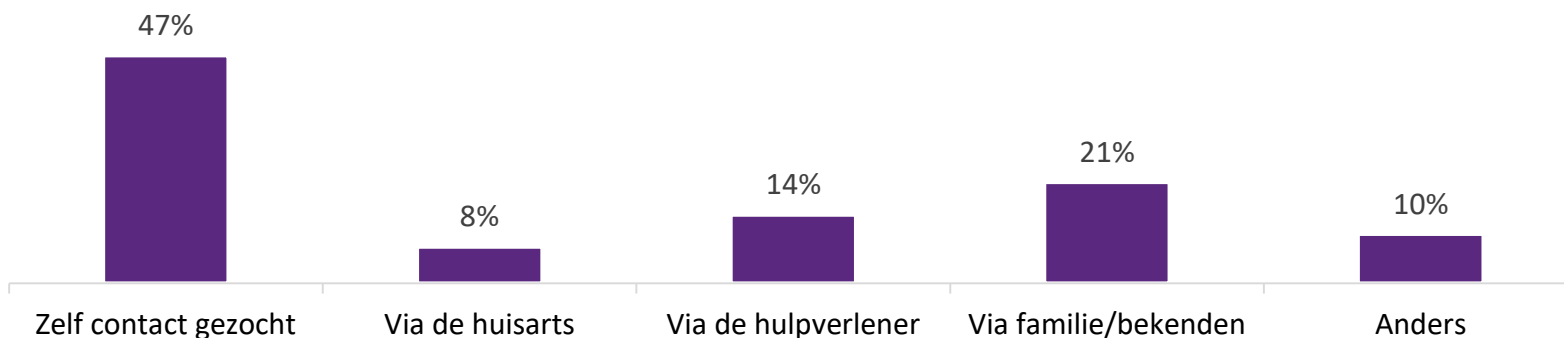
RESULTATEN | CONTACT (1)

76% van de ouders/verzorgers wist waar ze moest zijn met een hulpvraag. Ongeveer de helft van de ouders/verzorgers heeft zelf contact gezocht met de gemeente en de andere helft is door een ander in contact gebracht met de gemeente.

Wat verder opvalt is dat de meerderheid van de inwoners niet wist dat hij/zij gebruik kon maken van een cliëntondersteuner. Desalniettemin scoort Doesburg hier relatief goed op t.o.v. nabijgelegen gemeenten.



Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen? n=225



Wist u dat u gebruik kon maken van een cliëntondersteuner? n=227

42%
ja

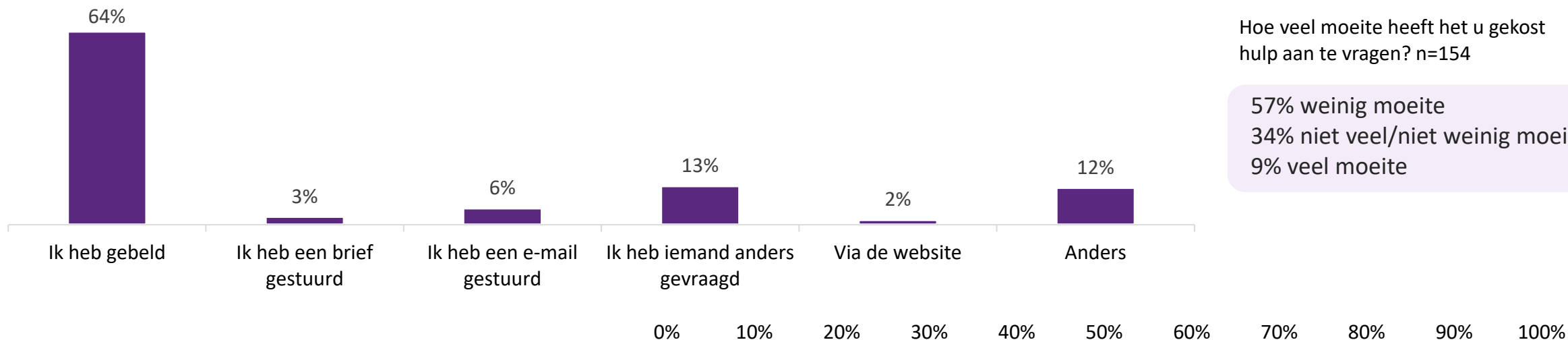
58%
nee

Tussen 27% en 37% van de cliënten in nabijgelegen gemeenten zijn bekend met een cliëntondersteuner⁵

RESULTATEN | CONTACT (2)

De meeste cliënten hebben telefonisch contact gezocht met de gemeente. 57% heeft weinig moeite ervaren bij het aanvragen van hulp. Verder is het opvallend dat cliënten die doormiddel van de overige contactvormen contact hebben gehad met de gemeente, beduidend minder vaak het contact als prettig hebben ervaren dan de cliënten die telefonisch contact hebben gehad met de gemeente.

Hoe heeft u contact gezocht?⁶ n=177

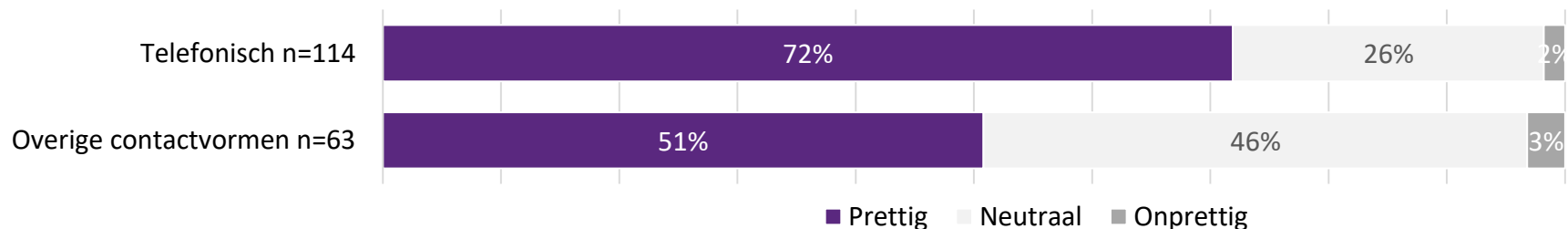


Hoe veel moeite heeft het u gekost hulp aan te vragen? n=154

57% weinig moeite
34% niet veel/niet weinig moeite
9% veel moeite

Hoe heeft u dit contact ervaren? n=224

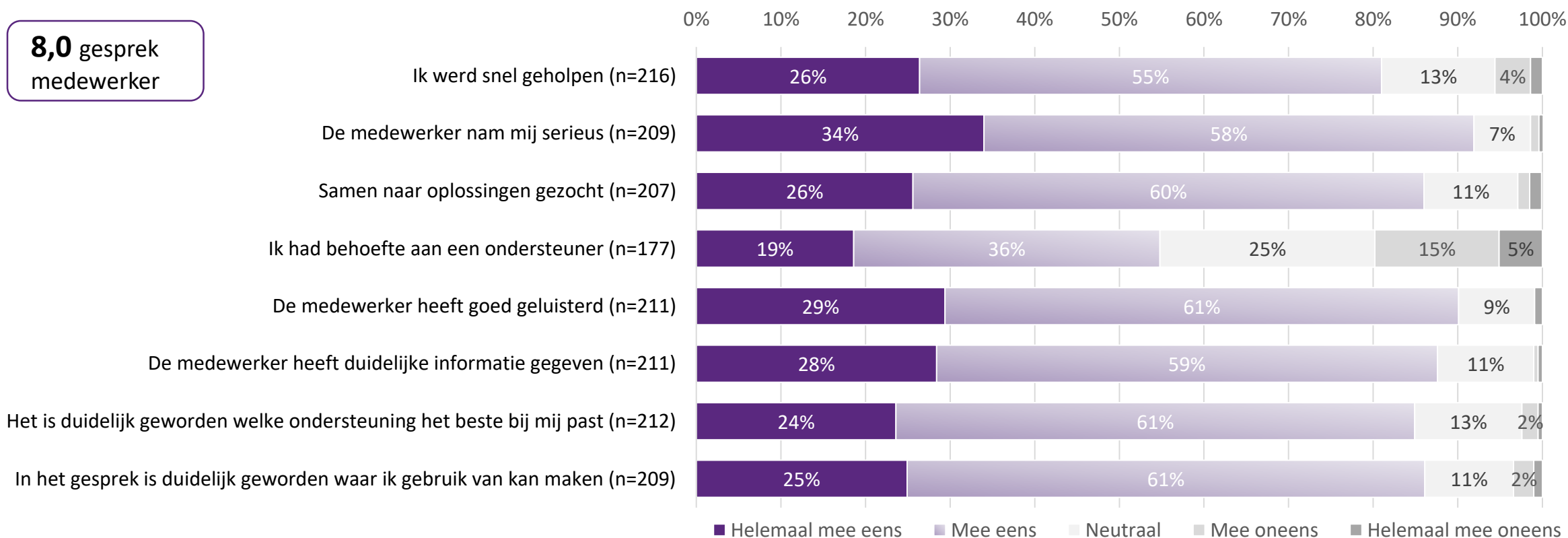
65% prettig
34% neutraal en
2% onprettig



RESULTATEN | CONTACT (3)

Clënten zijn erg tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente Doesburg (Wmo consulent/Vraagbaak). Het gesprek wordt beoordeeld met een 8,0.

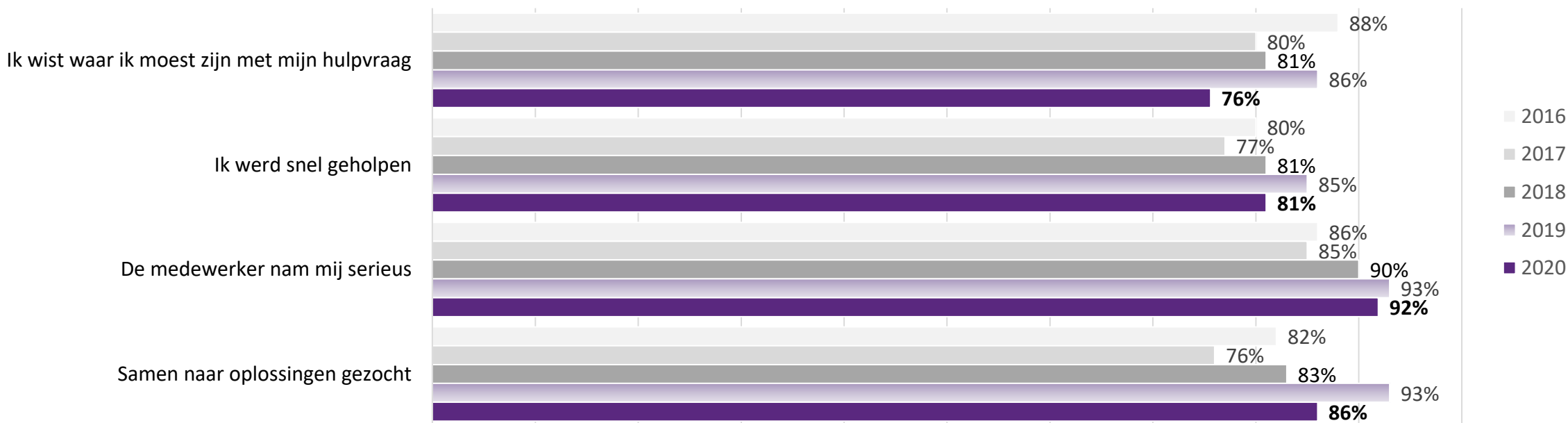
8,0 gesprek
medewerker



RESULTATEN | CONTACT TEN OPZICHTE VAN VOORGAANDE JAREN

Cliënten lijken dit jaar minder goed te weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Het resultaat is namelijk beduidend lager t.o.v. vorig jaar (86% vs. 76%). Daarnaast geven cliënten minder vaak aan dat er samen naar oplossingen is gezocht (93% vs. 86%). De overige resultaten zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.⁷

% (helemaal) mee eens

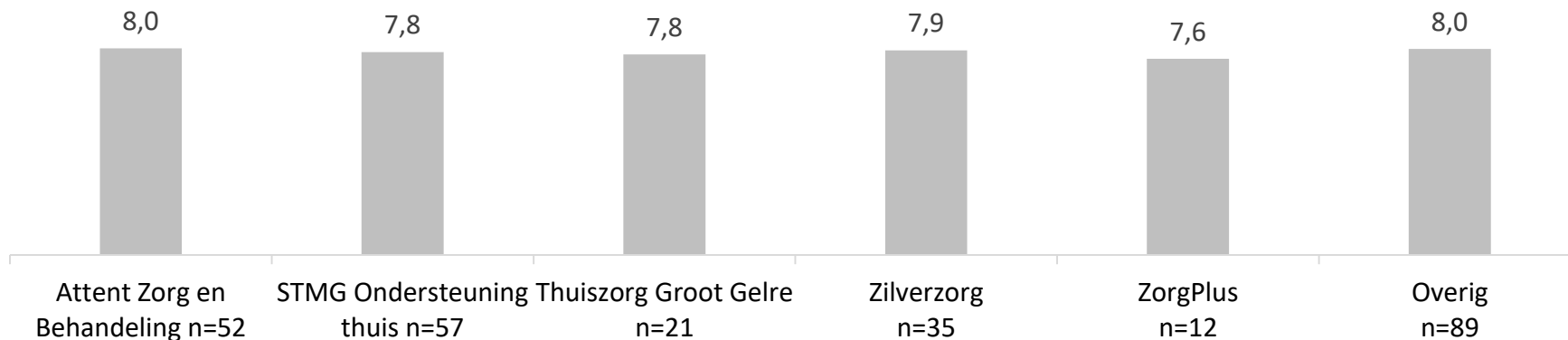
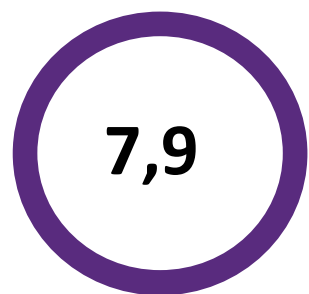


RESULTATEN | KWALITEIT ZORGAANBIEDER

Clënten beoordelen de zorgaanbieder met een 7,9. Verder geeft 76% van de cliënten aan een duidelijk ondersteuningsplan te hebben ontvangen, over welke ondersteuning geboden gaat worden, en voor hoe lang.

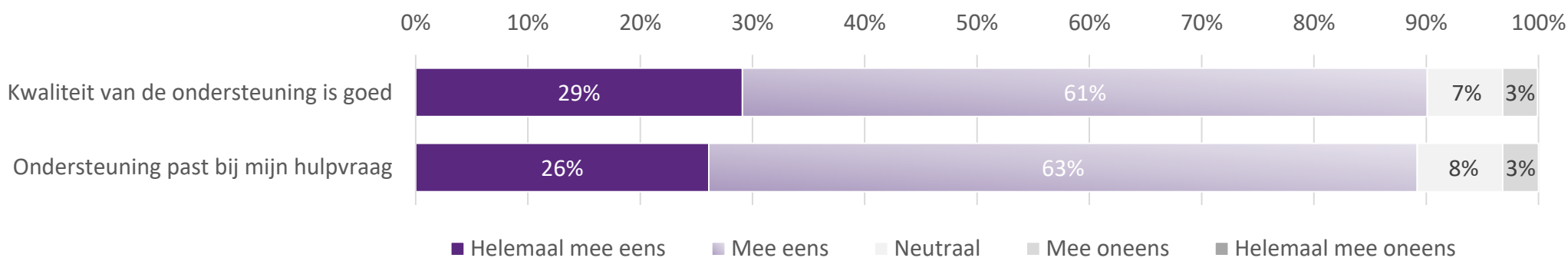
76% heeft een duidelijk
ondersteuningsplan ontvangen
7% niet en 17% weet het niet

Cijfer zorgaanbieder

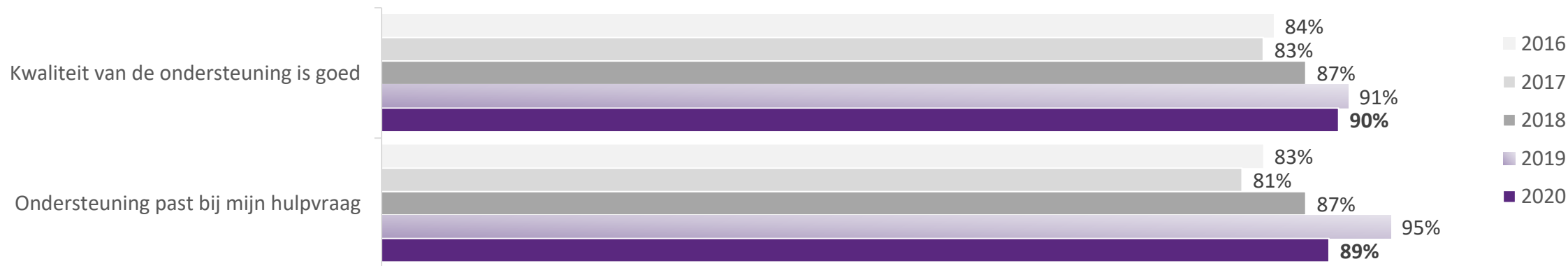


RESULTATEN | KWALITEIT ONDERSTEUNING

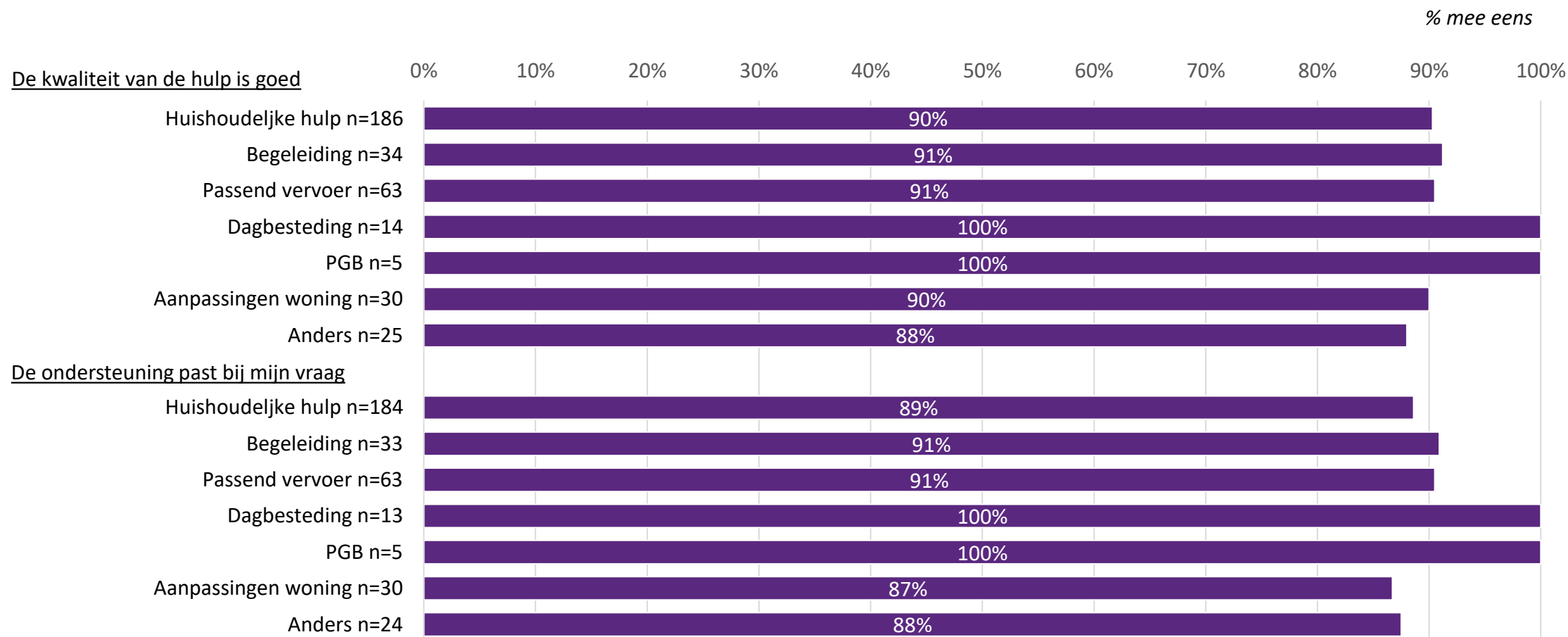
De kwaliteit van de ondersteuning wordt door 90% van de cliënten als goed ervaren, ook past in bijna alle gevallen de ondersteuning bij de hulpvraag. Cliënten die *niet* tevreden zijn over de kwaliteit en/of de manier waarop de ondersteuning aansluit bij hulpvraag, geven aan dat ze meer uren hulp willen of dat de hulp die ze wouden niet geleverd kon worden.



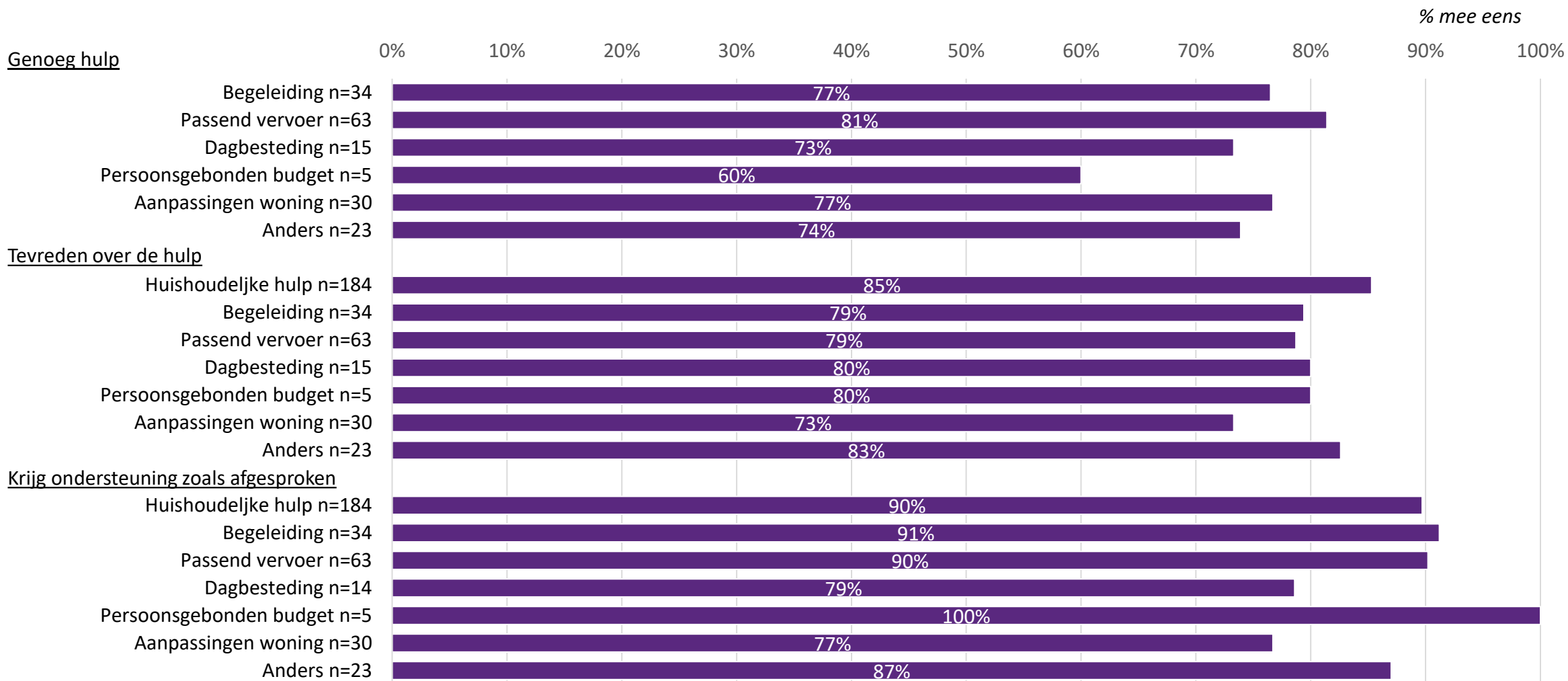
% (helemaal) mee eens



RESULTATEN | KWALITEIT | UITGESPLITST NAAR SOORT VOORZIENING (1)

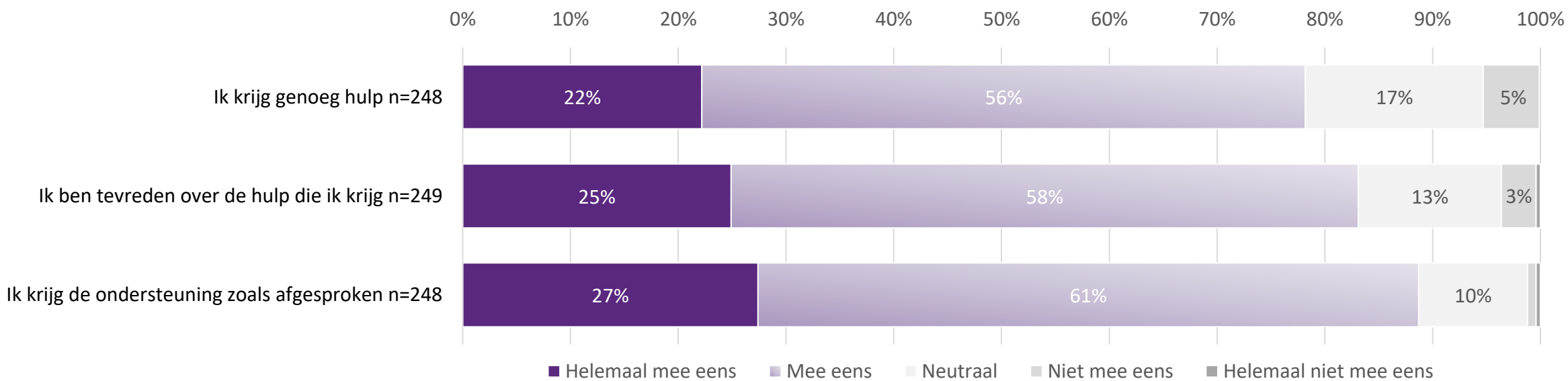


RESULTATEN | KWALITEIT | UITGESPLITST NAAR SOORT VOORZIENING (2)



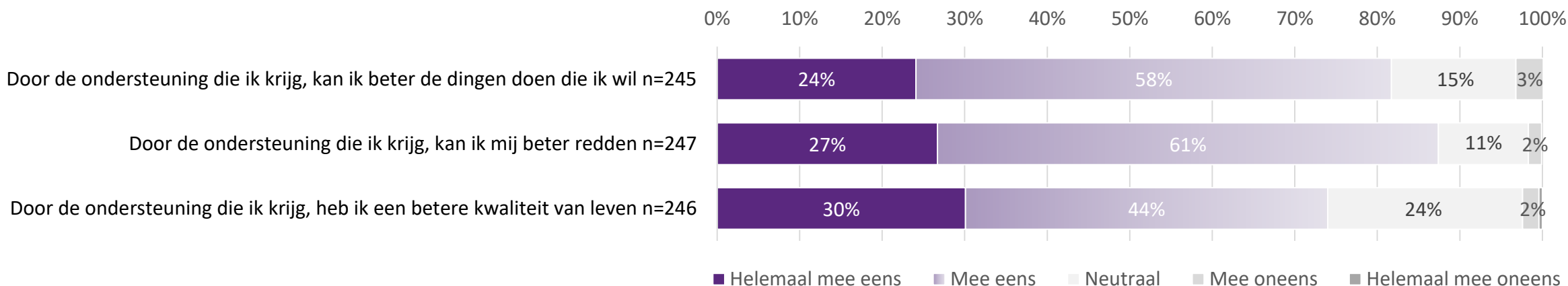
RESULTATEN | KWALITEIT

Ruim 80% van de cliënten is tevreden over de hulp.⁸

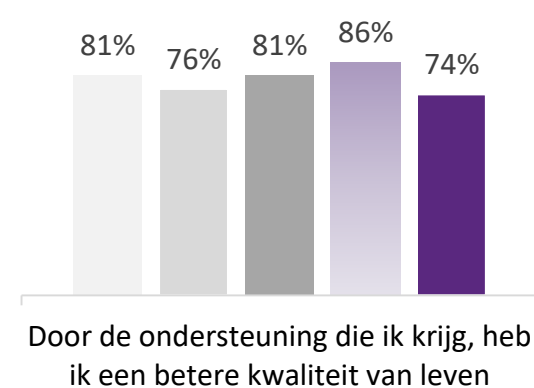
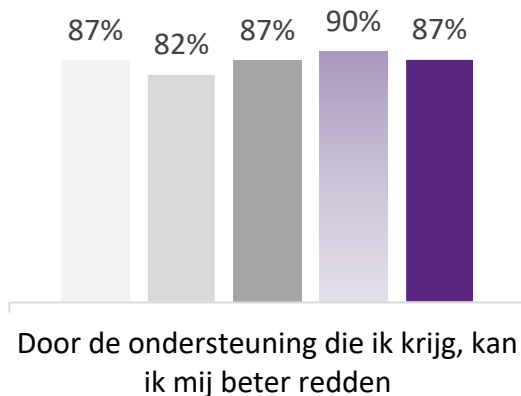
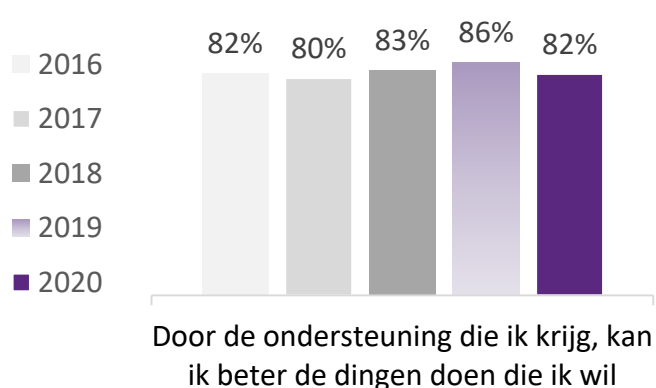


RESULTATEN | EFFECT

Het effect van de hulp wordt vergelijkbaar beoordeeld als in voorgaande jaren, het wordt alleen iets minder goed beoordeeld dan in 2019. Met name de kwaliteit van leven wordt beduidend minder sterk beoordeeld.



% (helemaal) mee eens





RESULTATEN | VERBETERPUNTEN (1)

Cliënten hebben de mogelijkheid gehad om verbeterpunten te formuleren voor de zorgaanbieder en de gemeente. Veel cliënten hebben dit gedaan. Hieronder volgt een overzicht.

Zorgaanbieder

Cliënten zien veel verschillend personeel

“Er is heel veel wisseling in de medewerkers. Het is jammer dat er continu iemand anders komt en dan moet je weer uitleg geven. Tevens moet Attent bellen naar de cliënten als er iemand ziek is en niet andersom.”

Betere communicatie

“[De zorgaanbieder moet] Beter communiceren als er ziekte of vakantie is en er geen medewerker komt zonder bericht te doen.”

“Indien mogelijk, voortijdige en JUISTE informatie welke verpleegkundige / ondersteuner, die dag komt.”

Vervanging tijdens vakantie/ziekte

“De hulp moet zelf voor vervanging zorgen bij afwezigheid, dat lukt niet altijd, waardoor ik dan zonder hulp zit.”



RESULTATEN | VERBETERPUNTEN (2)

Cliënten hebben de mogelijkheid gehad om verbeterpunten te formuleren voor de zorgaanbieder en de gemeente. Hieronder volgt een overzicht van enkele verbeterpunten.

Gemeente Doesburg

Beter luisteren naar cliënten

Hoewel 90% van de cliënten aangeeft dat er goed geluisterd wordt door de Wmo-consulent/Vraagbaak zijn er ook enkele cliënten die aangegeven dat ze vinden dat er niet goed wordt geluisterd:

“Bureaucratie en papieren is soms lastig. Cliënten spreken ook de waarheid, biedt een luisterend oor. Soms wordt er te veel uit gegaan van wat er vooraf op papier staat. Kijk met een open blik naar de cliënt!”

“Wmo kan iets beter naar de burgers luisteren en graag meer overleg met Scalabor hebben.”

Facturering CAK

“De gemeente zou beter op het CAK moeten letten. Deze moet maandelijks de facturen sturen en niet ineens van vele maanden in 1 keer.”

“Mijn dochter moet maandelijks 19 euro bijbetalen aan het CAK voor dagopvang, ze gaat al een poos niet meer, vanwege corona, maar moet toch nog steeds betalen.”



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

