

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Waalre

augustus 2019



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Waalre

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben schriftelijk of online een vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat het verschil in score ten opzichte van vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	419
Ingevuld	173
Responspercentage	41%

CONTACT



81% ^{+0%}

wist waar zij moest zijn



77% ^{+3%}

werd snel geholpen



89% ^{+3%}

voelde zich serieus genomen



83% ^{+7%}

zocht samen naar oplossing

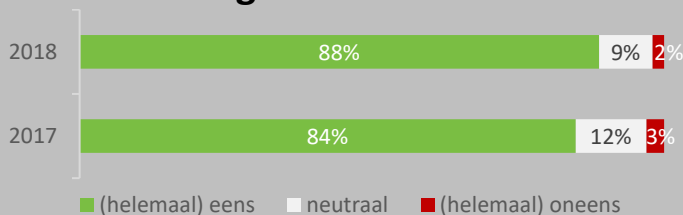


39% ^{+2%}

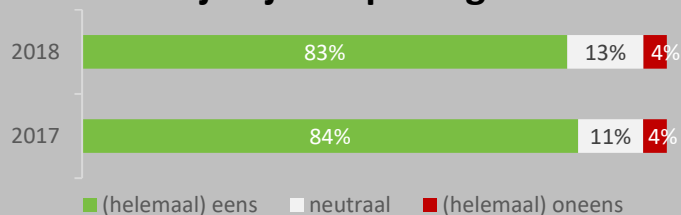
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

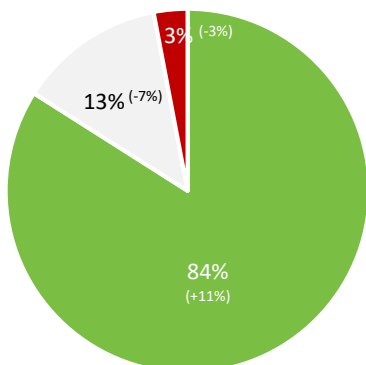


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

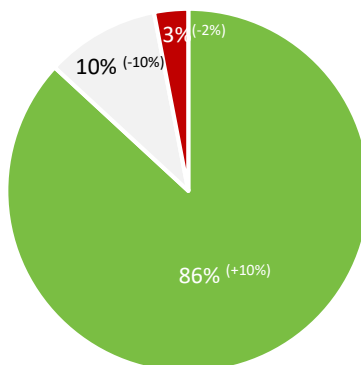


Door de ondersteuning die ik krijg:

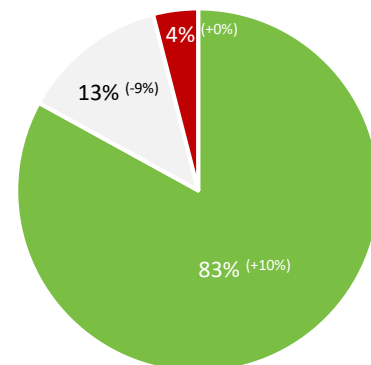
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

■ (helemaal) eens ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

GOED VOOR MEKAAR



49%^{-1%}

kent Goed Voor Mekaar
Waalre



35%^{+4%}

kent www.goedvoormekaarwaalre.nl



42%^{-4%}

is bekend met het team vrijwilligers
Goed Voor Mekaar Waalre

POSITIEVE QUOTES

“De gemeente heeft mij geweldig
geholpen.”

“Ik ben echt heel erg blij met de gegeven
hulp.”



30%^{-1%}

heeft te maken met een naaste die
langere tijd zorg of ondersteuning
nodig heeft



26%^{-11%}

van de mantelzorgers zou willen dat
een ander (een deel van) de
mantelzorgtaken zou overnemen



97%^{+18%}

is bekend met de mogelijkheden
voor mantelzorgondersteuning bij
Steunpunt Mantelzorg Waalre

NEGATIEVE QUOTES

“Zou graag iets meer hulp krijgen wat
betreft huishouden.”

“Mijn ondersteuningsvraag is gestrand
door politieke omstandigheden.”

TEVREDEN HEID



+0,4

8,6

is het gemiddelde cijfer voor de
dienstverlening van team Goed voor
Mekaar Waalre

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Contact met de gemeente.....	4
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	5
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	5
2.4 Goed voor Mekaar Waalre	6
2.5 Mantelzorg	9
3 Vergelijking 2018 2017 2016.....	13
3.1 Contact met de gemeente.....	13
3.2 De kwaliteit van de ondersteuning	15
3.3 Wat levert de ondersteuning mij op?	16

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. tevens verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2018 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Goed voor Mekaar Waalre
- Mantelzorg

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er in plaats van één keer per jaar, gedurende het hele jaar ervaringen van cliënten met de Wmo opgehaald zijn. Er zijn in totaal vier meetmomenten geweest. Per meting zijn cliënten die het voorafgaande kwartaal een maatwerkbeschikking gekregen hebben bevroegd over hun ervaringen. Bij continu meten staat de gedachte centraal dat

clïëntervaringen worden opgevraagd, zo snel mogelijk nadat de toegangsfase is afgerond en/of nadat de zorg geleverd is. Dit rapport bevat de resultaten van alle metingen die over 2018 zijn verricht.

Uitnodigen cliënten

Clïënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Clïënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Clïënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-clïënt is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen. *n* staat voor het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld.

Responstabel		
	n	%
Aantal verzonden vragenlijsten	419	100
Aantal reacties (Bruto respons)	187	44,6
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	173	41,3

Uitgaande van 173 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 5,7%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 5,7% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,3% en 55,7% ligt.

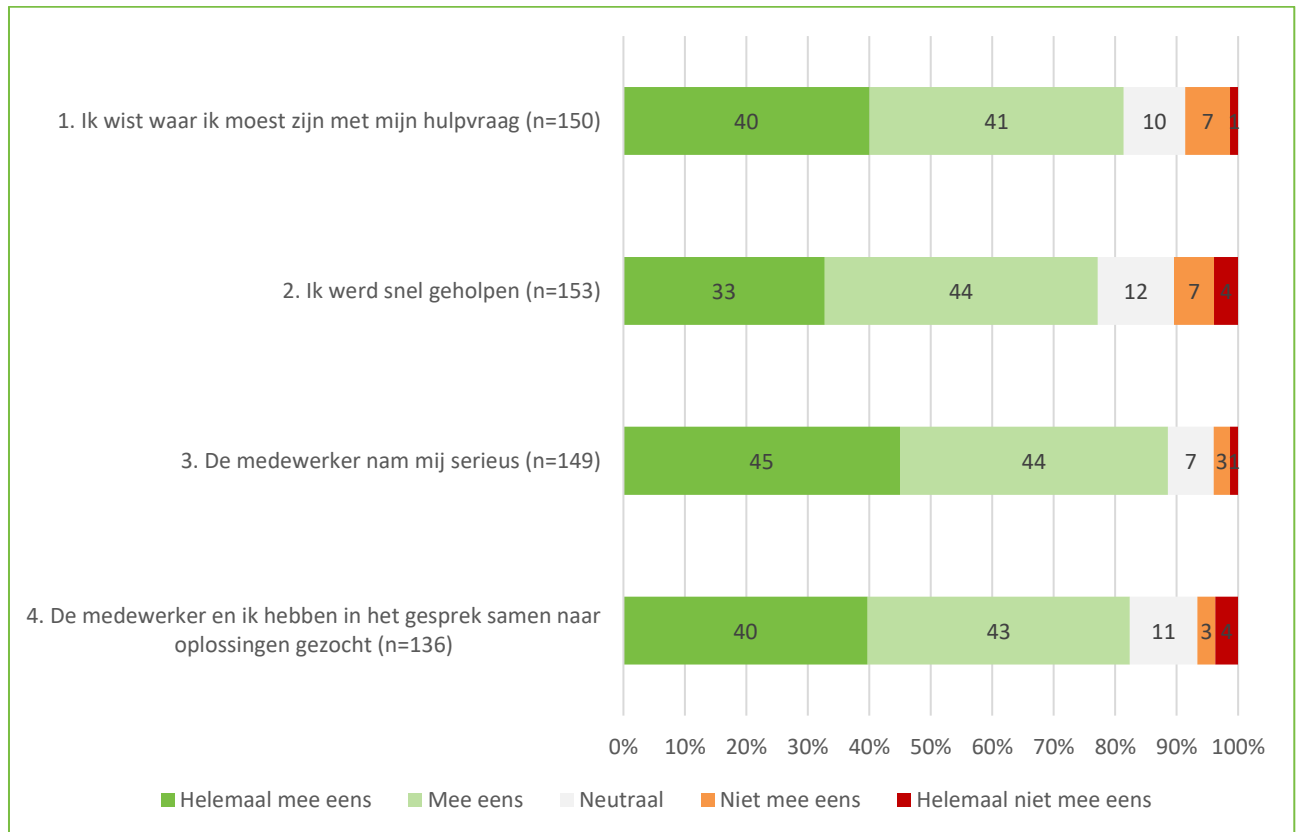
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn de uitkomsten van het onderzoek weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (*n*). In hoofdstuk 3 worden de resultaten uit 2018 vergeleken met de resultaten van de voorgaande jaren 2016 en 2017. Deze resultaten zijn in grafieken weergegeven.

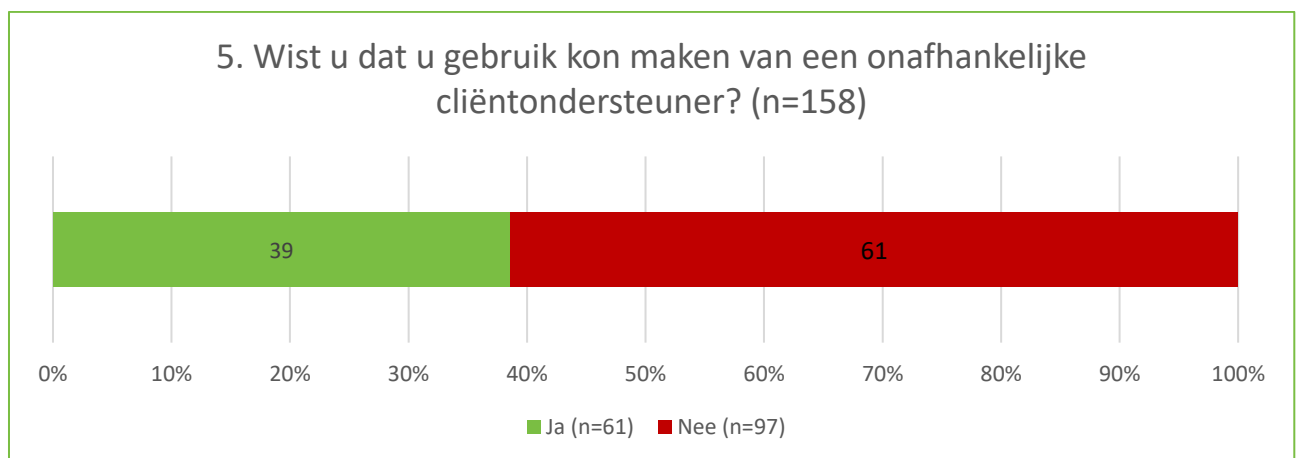
2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

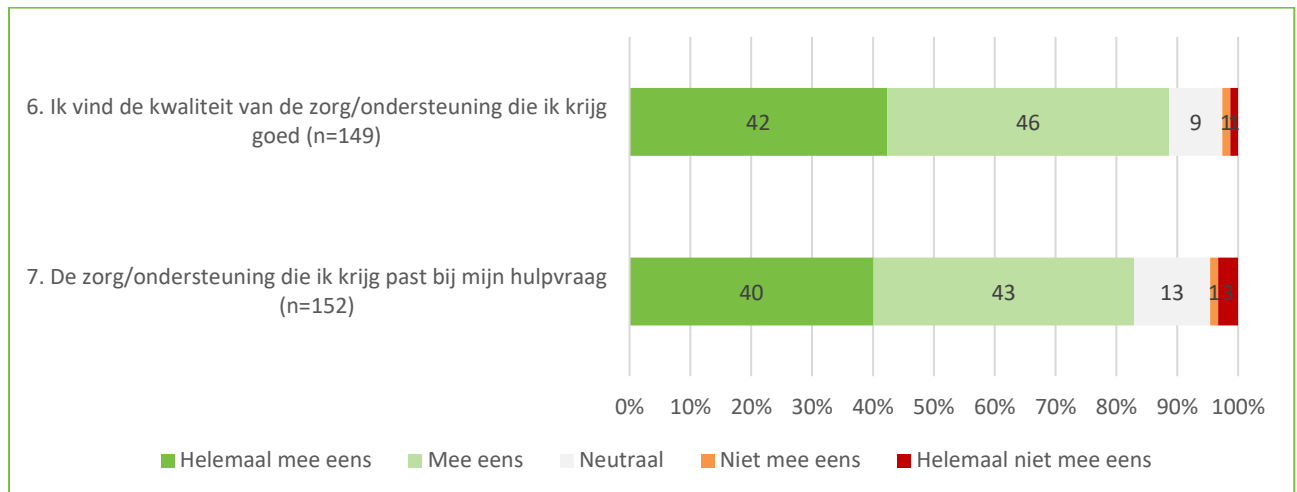
2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=1), v2 (n=0), v3 (n=0), v4 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=20), v2 (n=20), v3 (n=22), v4 (n=34).

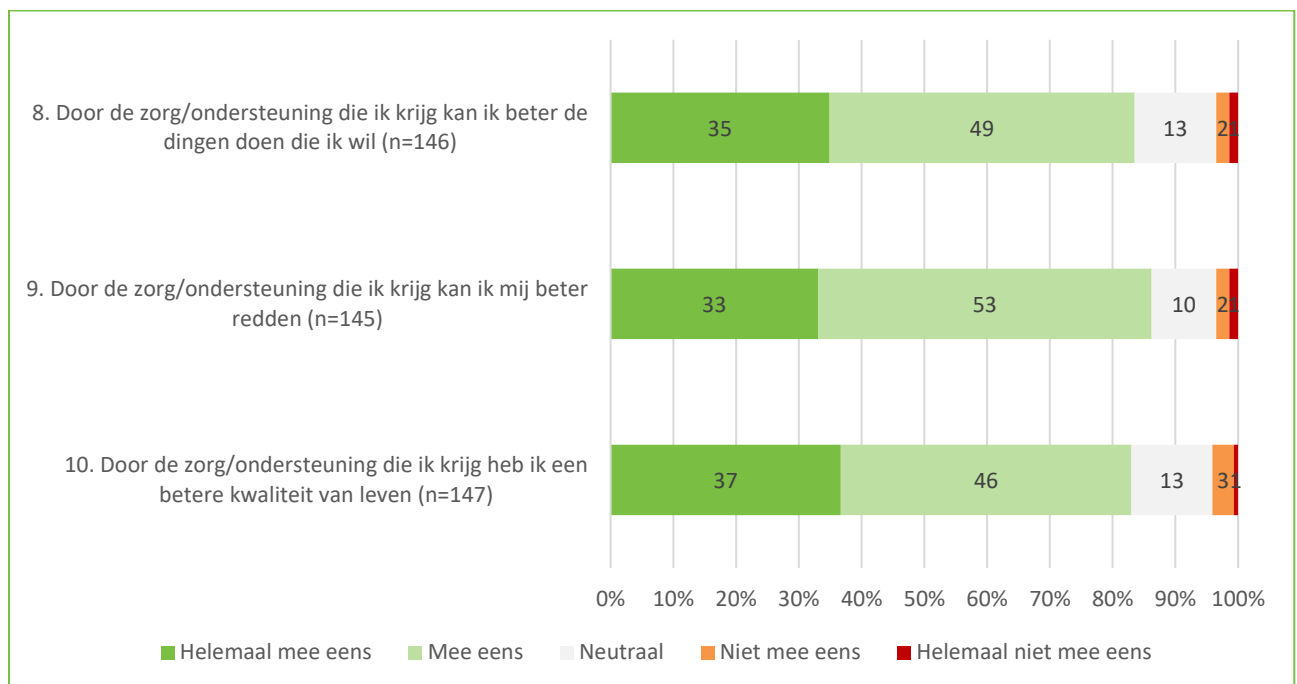


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=4), v7 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=17), v7 (n=17).

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



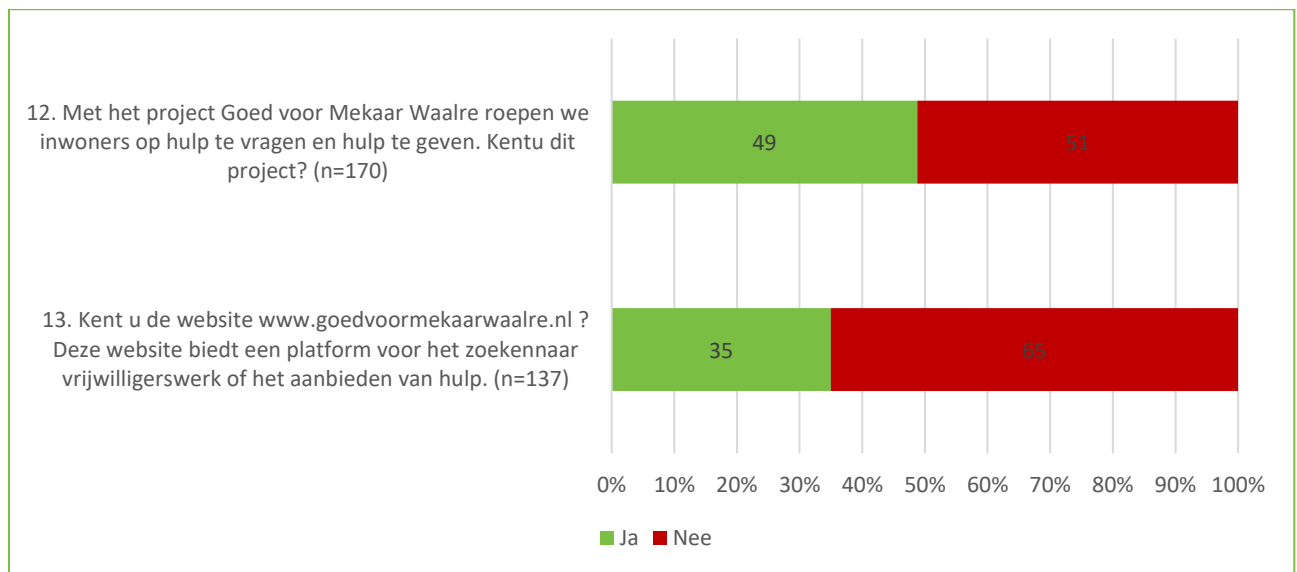
Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=3), v9 (n=3), v10 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=20), v9 (n=20), v10 (n=16).

V11 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?' is door 64 respondenten beantwoord. Hieronder volgt een samenvatting van de meest gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlage rapport.

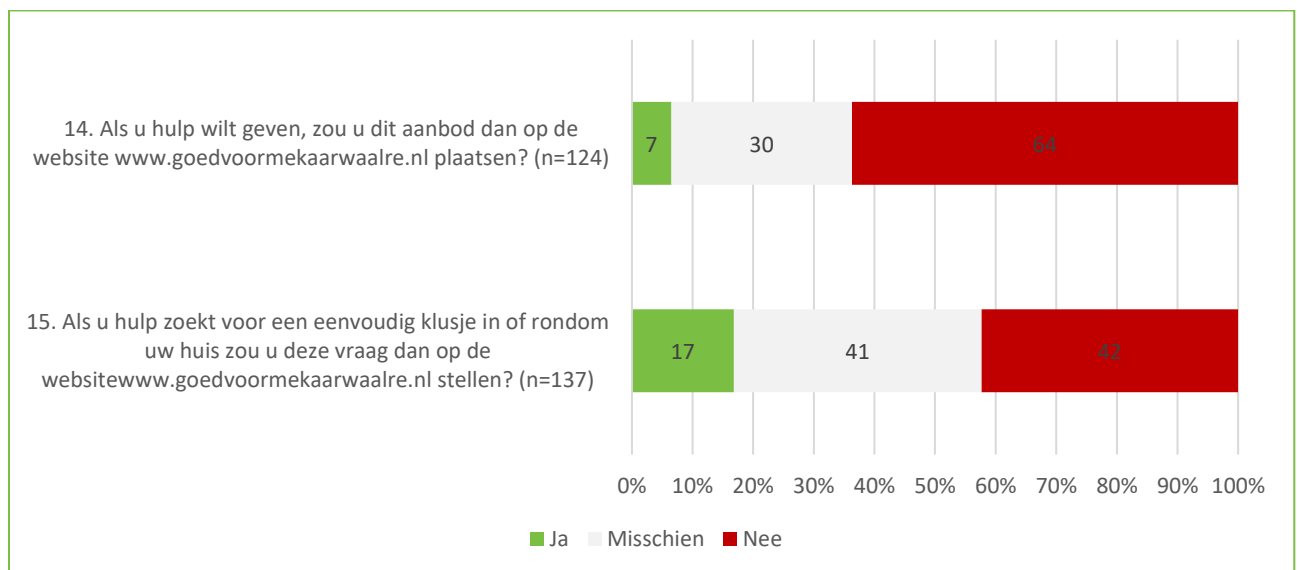
- De meerderheid van de respondenten is tevreden over de zorg en/of ondersteuning die ze krijgen. Ze zijn goed geholpen door de medewerkers, medewerkers zijn begripvol en het contact via de telefoon en via de mail verloopt soepel.

- Wat betreft de aanvraag hebben drie respondenten minder goede ervaringen met de gemeente. De spoedaanvraag duurde volgens één respondent te lang; een ander vindt dat de gemeente de respondenten minder in hokjes zou moeten plaatsen; en weer een ander geeft aan dat de aanvraag afgewezen is met de mededeling dat de respondent het beter zelf kan regelen.
- Over de huishoudelijke hulp zijn respondenten ook minder tevreden. De vervanging bij ziekte of vakantie kan beter geregeld worden; ook zien een aantal respondenten graag meer uren hulp.

2.4 Goed voor Mekaar Waalre



Antwoordoptie 'Weet niet/Geen mening': v12 (geen antwoordoptie); v13 (n=30).



Antwoordoptie 'Weet niet/Geen mening': v14 (n=36), v15 (n=32).

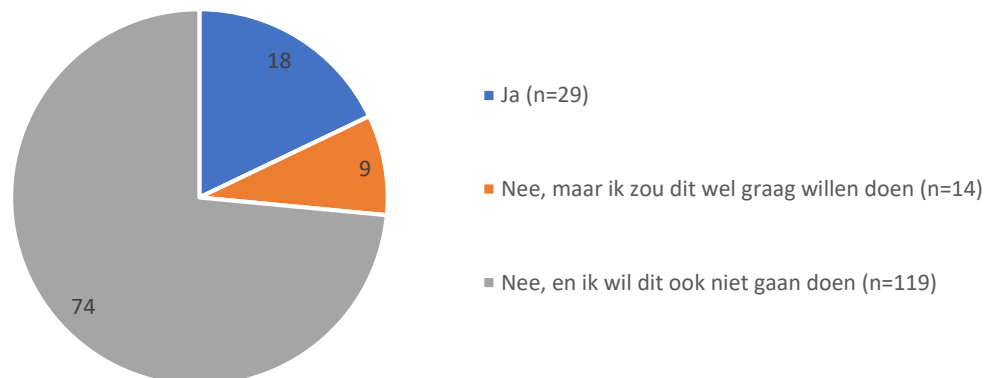
16. Bent u bekend met het team vrijwilligers Goed voor Mekaar Waalre? (n=165)



17. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van het team Goed voor Mekaar Waalre? (n=24) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	4,2
7	3	12,5
8	8	33,3
9	5	20,8
10	7	29,2
Gemiddelde		8,6

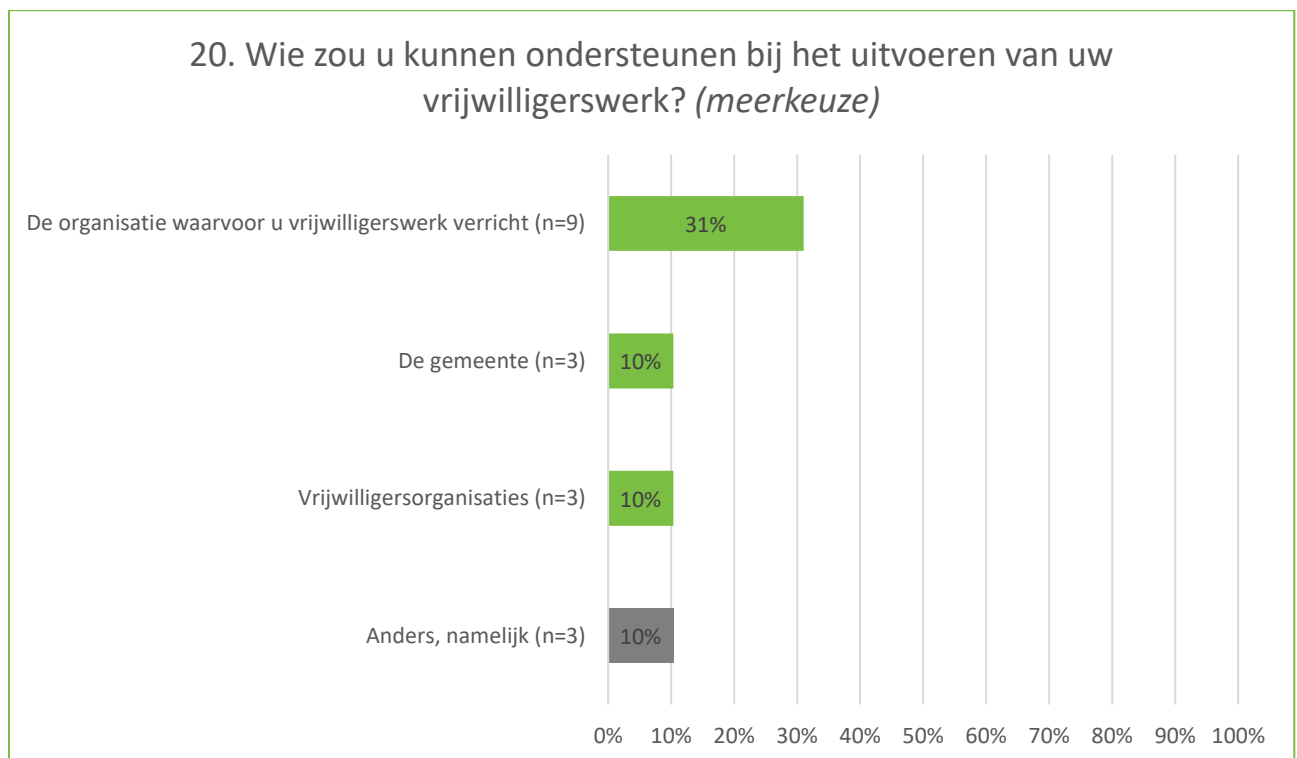
18. Doet u aan vrijwilligerswerk? (n=162)



V19 'Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw vrijwilligerswerk?' is door zestien respondenten beantwoord. Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de meest gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagerapport.

- Zes respondenten geven aan dat ondersteuning niet nodig is, waarvan één aangeeft genoeg levenservaring te hebben opgedaan; één heeft geen mening en voor twee anderen is deze vraag niet van toepassing omdat ze geen vrijwilliger zijn. Daarnaast geven één aan dat hij/zij zelf ondersteuning weet te vinden.

V20 is alleen beantwoord door respondenten die bij v18 aangegeven hebben aan vrijwilligerswerk te doen. Zodoende zijn de percentages gebaseerd op n=29.

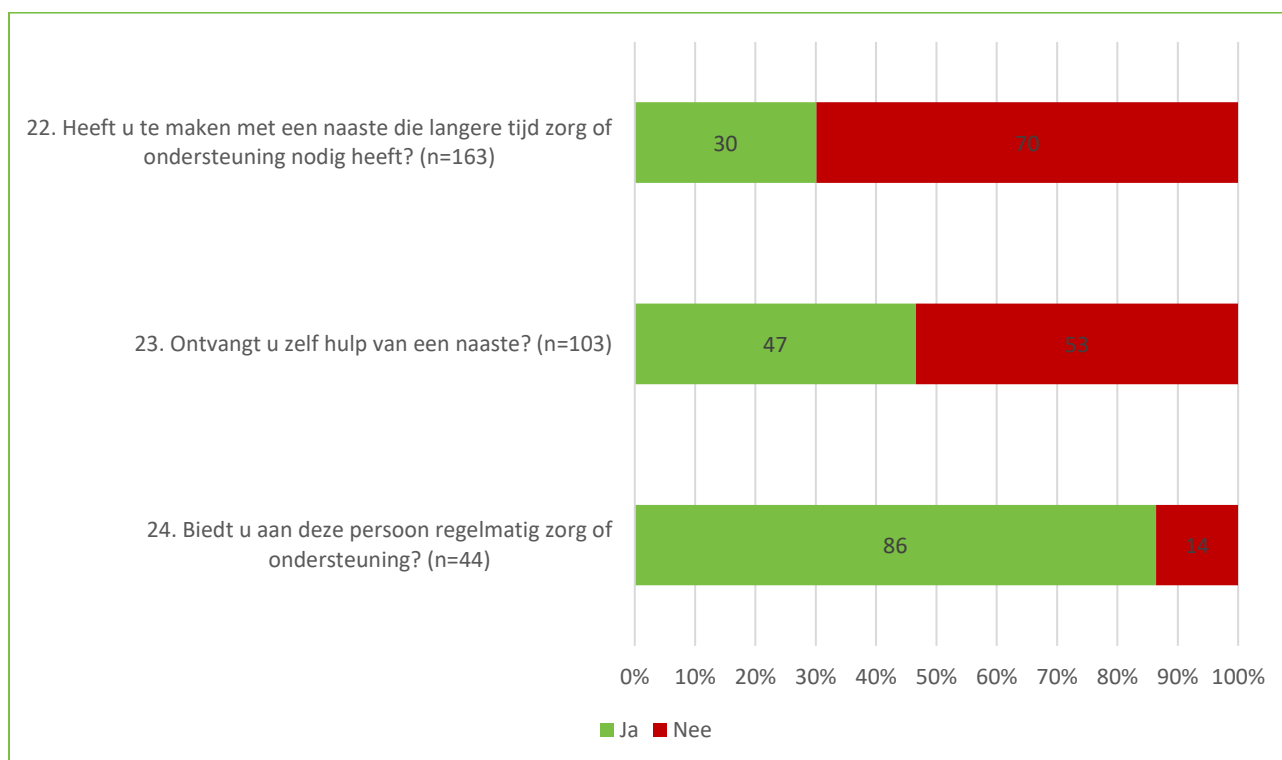


Antwoordoptie 'Weet ik niet': v20 (n=3). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten de volgende antwoorden: een deskundige, ikzelf, niet van toepassing.

Op v21 'Welke ondersteuning zou u nodig hebben om dit wel te kunnen doen?' geven dertien respondenten een antwoord. Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de meest gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagerapport.

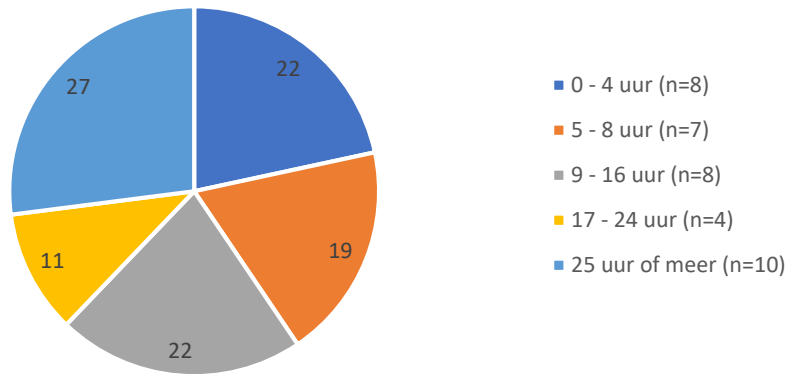
- Vijf respondenten geven aan dat deze vraag niet van toepassing is. Vier respondenten merken op geen ondersteuning te hoeven (2x) of geen mening hierover te hebben (2x).
- Twee respondenten geven aan dat hun echtgenote en/of kinderen de respondenten kunnen ondersteunen. Daarnaast geeft één respondent aan dat zijn/haar partner ondersteuning kan gebruiken wanneer de respondent even weggaat.
- Tot slot geeft één respondent aan geholpen te zijn wanneer hij/zij meer vrije tijd zou krijgen.

2.5 Mantelzorg

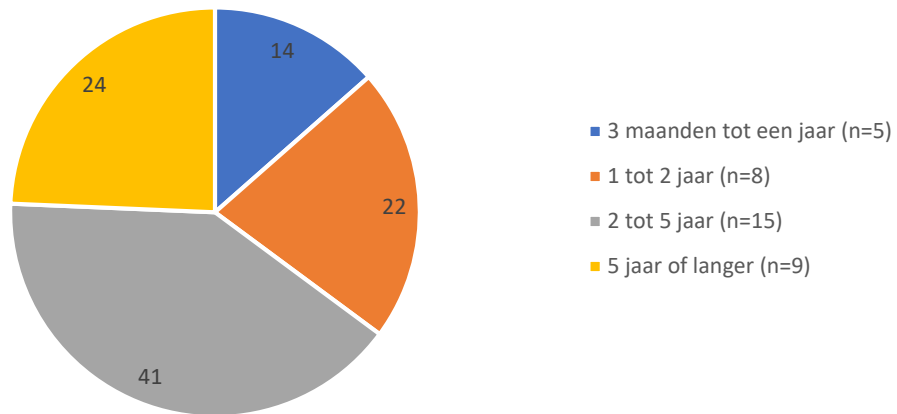


V25 tot en met v31 zijn alleen ingevuld door respondenten die bij v24 hebben aangegeven regelmatig zorg of ondersteuning te bieden.

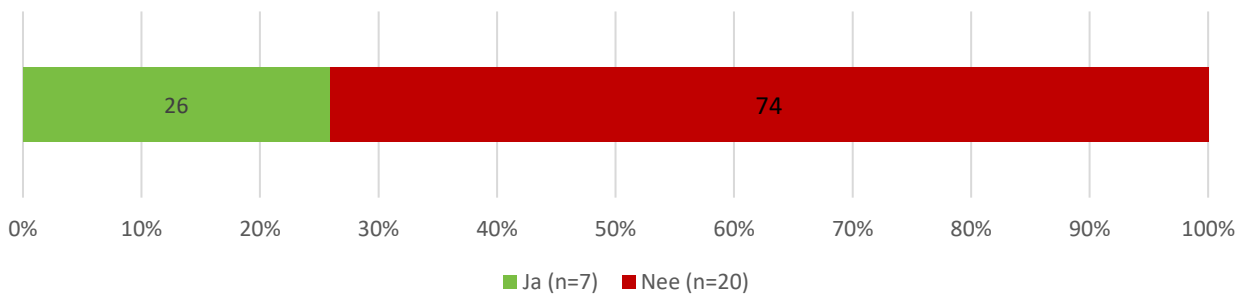
25. Hoeveel uur geeft u deze persoon zorg of ondersteuning gemiddeld per week? (n=37)



26. Hoe lang geeft u deze hulp al? (n=37)

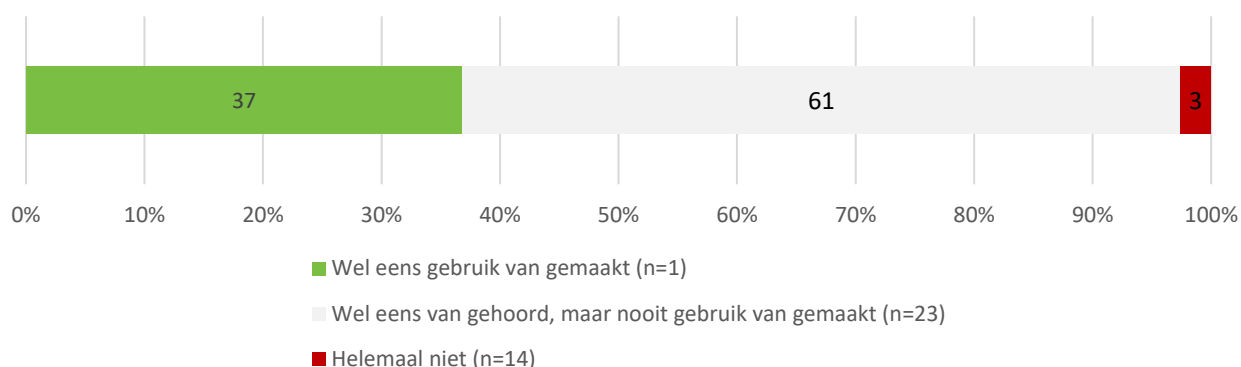


27. Zou u willen dat iemand anders (een deel van) de werkzaamheden van u overneemt of u hierbij steunt? (n=27)



Antwoordoptie 'Weet niet/Geen mening': (n=10).

28. Bent u bekend met de mogelijkheid om als mantelzorger ondersteuning te ontvangen via Steunpunt Mantelzorg Waalre?
(n=38)

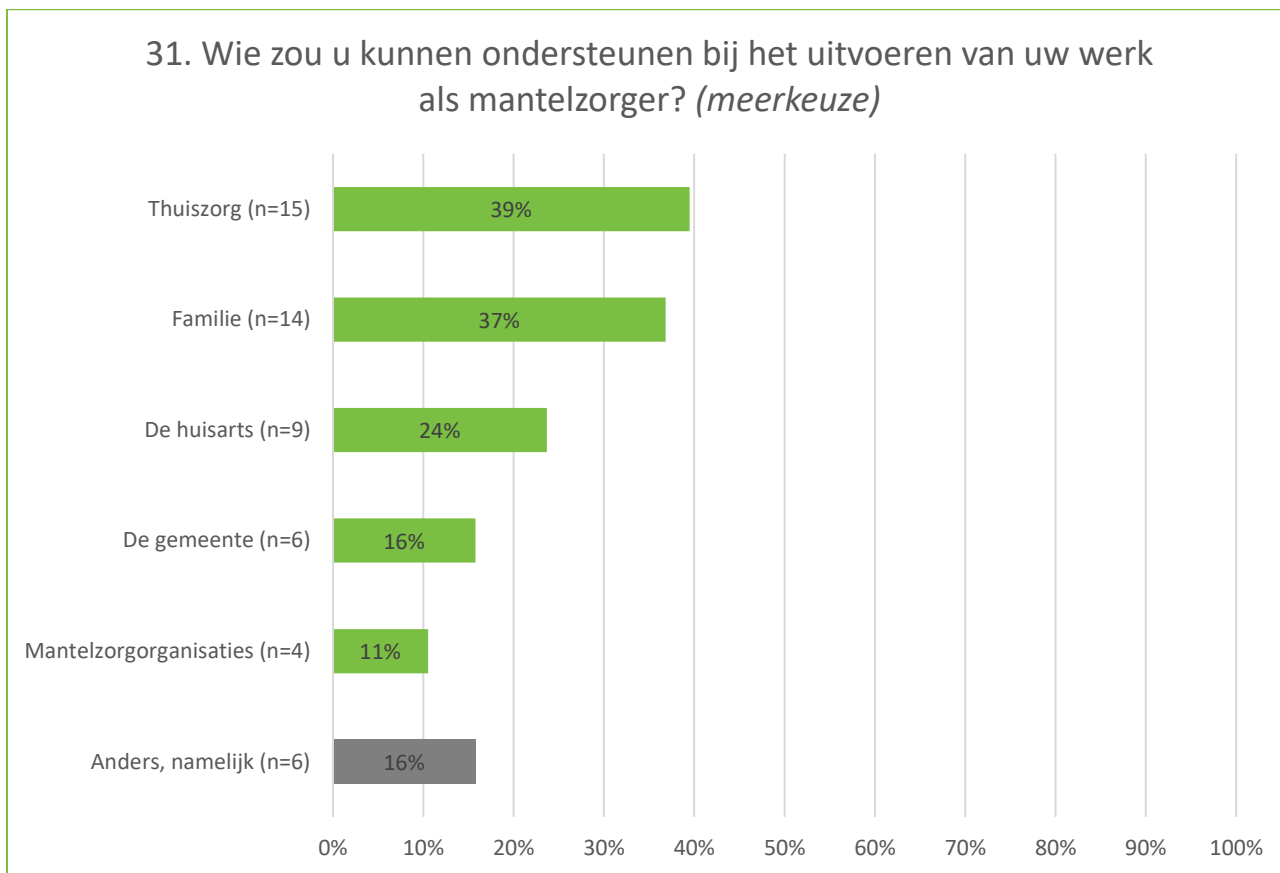


Minder dan tien respondenten hebben antwoord gegeven op v29 'Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het Steunpunt Mantelzorg Waalre?'. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vraag niet gerapporteerd.

V30 'Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorger?' is door 26 respondenten beantwoord. Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de meest gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagerapport.

- Tien respondenten geven aan (nog) geen ondersteuning nodig te hebben; waarvan twee expliciet zeggen alles nog zelf te kunnen.
- Vijf respondenten geven aan graag hulp bij het huishouden te ontvangen. Ze zien graag iemand die voor hun onder andere boodschappen doet, kookt, wast en strijkt. Twee respondenten zouden graag een wandelmaatje willen hebben.
- Een respondent wil graag informatie over ondersteuningsmogelijkheden ontvangen om te kijken of, en wat voor, hulp gewenst is.
- Tot slot geven twee respondenten aan dat familie van de respondent ondersteuning geven.

V31 is alleen beantwoord door respondenten die bij v24 aangegeven hebben mantelzorg te verlenen. Zodoende zijn de percentages gebaseerd op n=38.

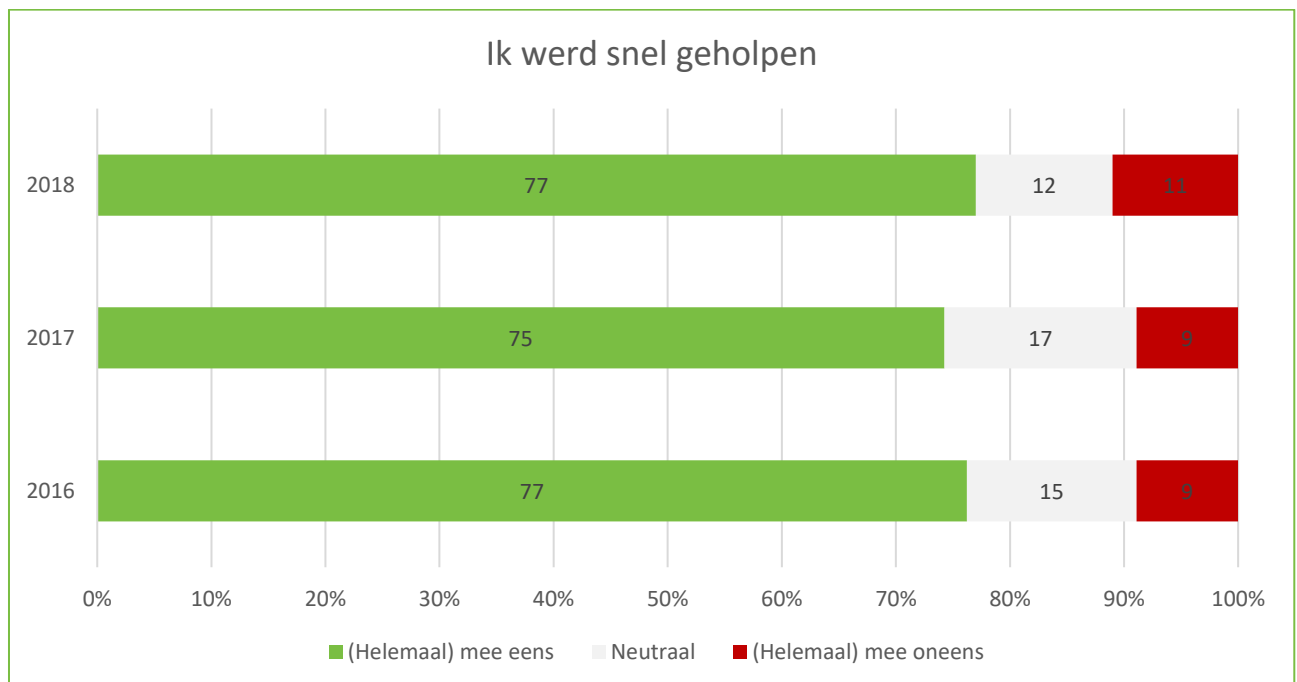
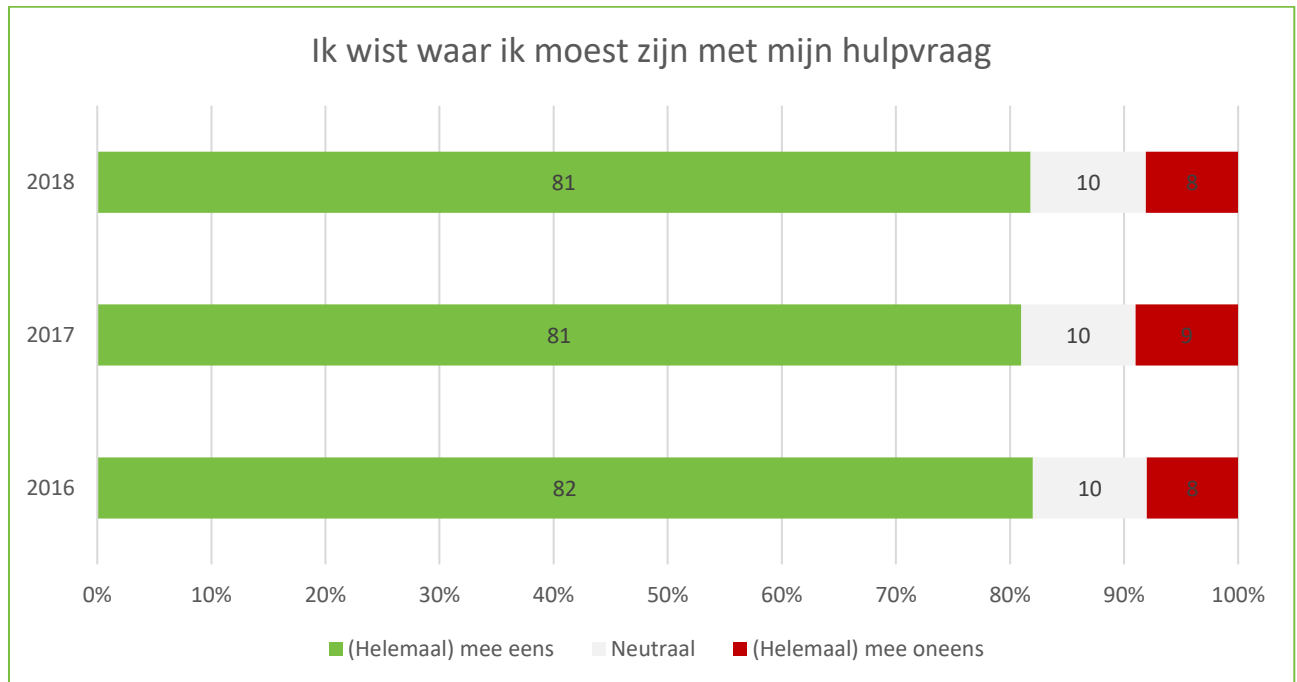


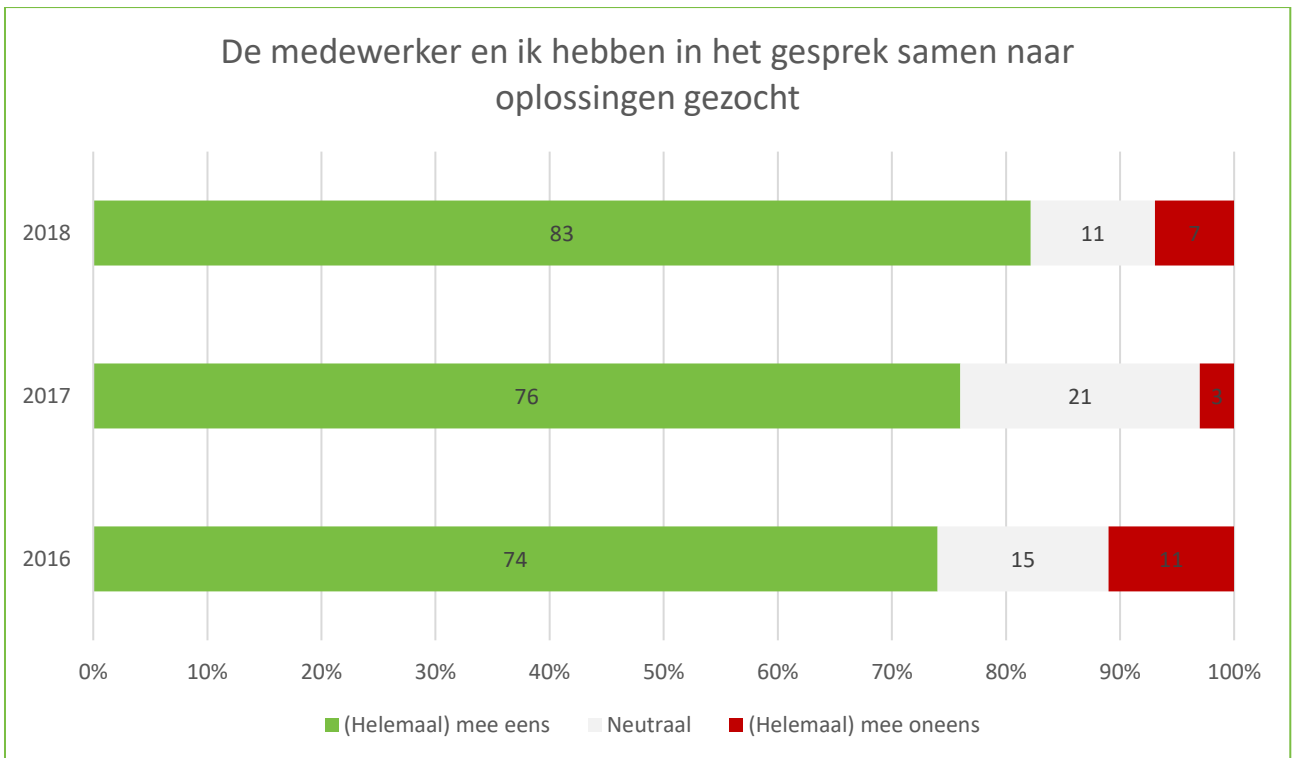
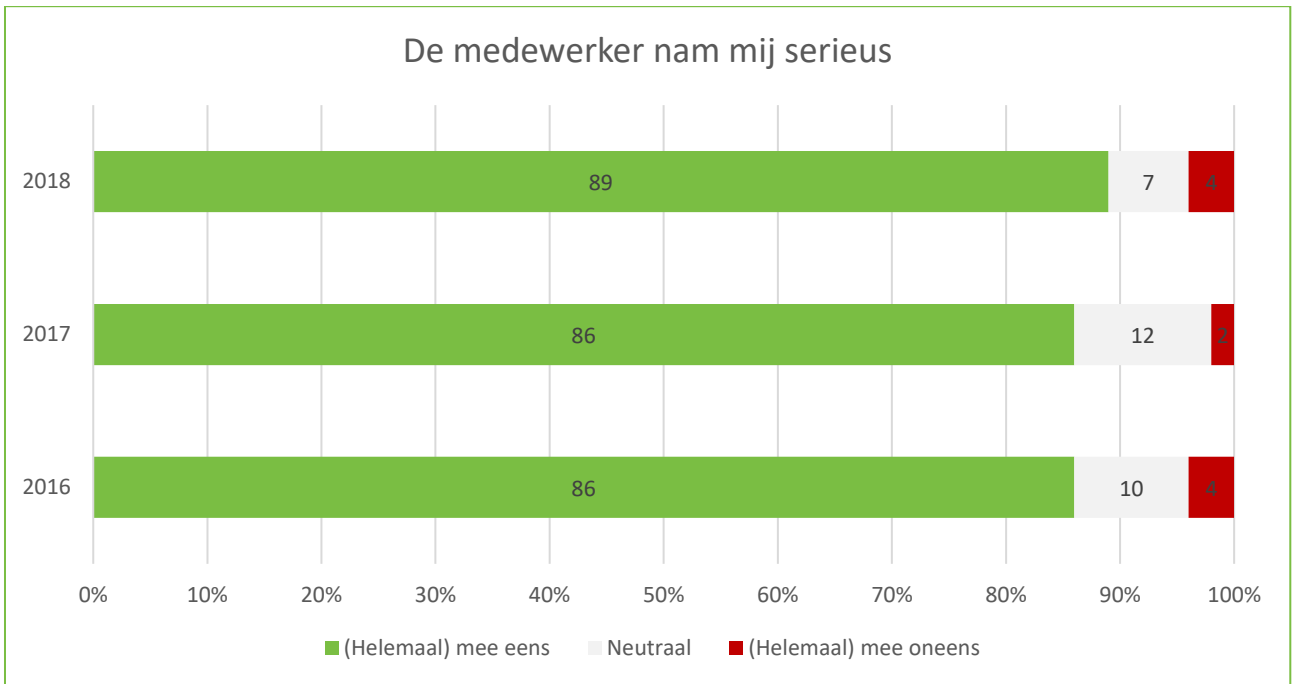
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven de respondenten de volgende antwoorden: geen hulp nodig (2x), burens (1x), ikzelf (1x), klusjesmensen (1x).

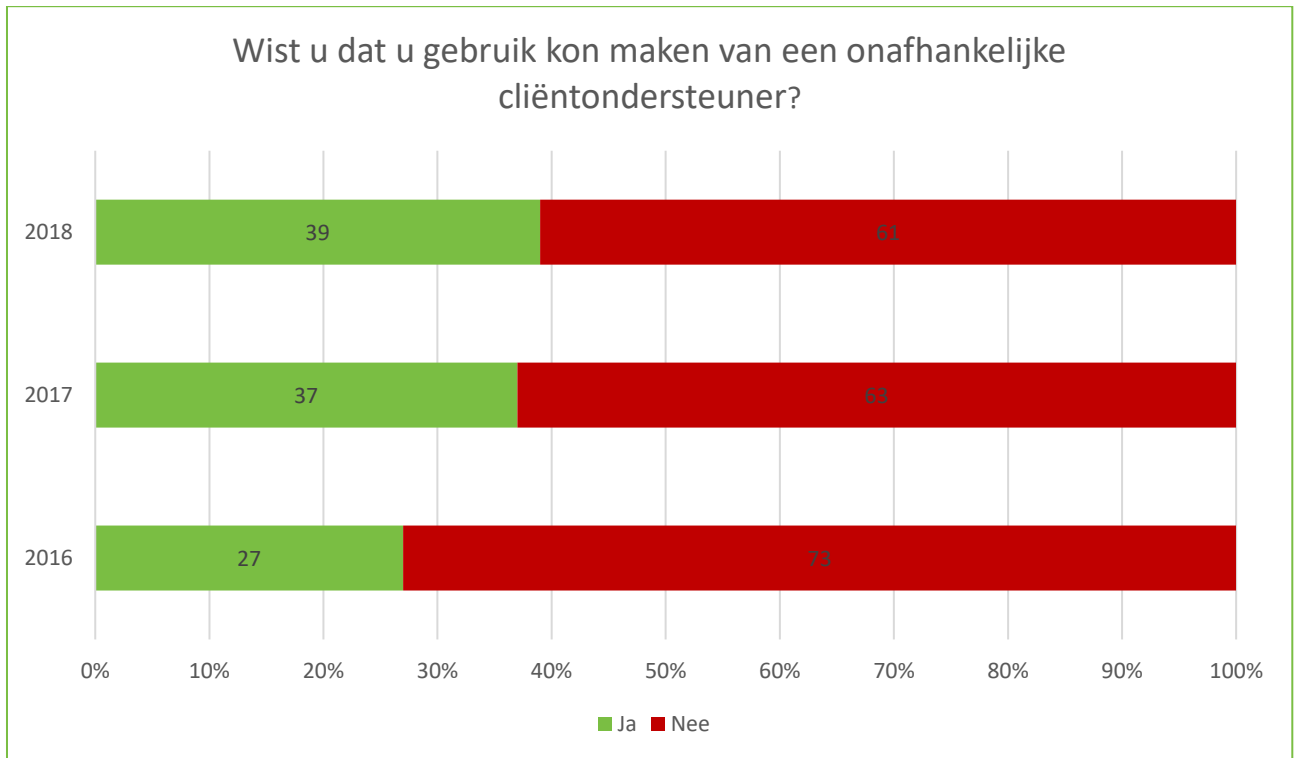
3 | Vergelijking 2018 | 2017 | 2016

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2018 vergeleken met die van 2017 en 2016. De vergelijking is gemaakt middels grafieken.

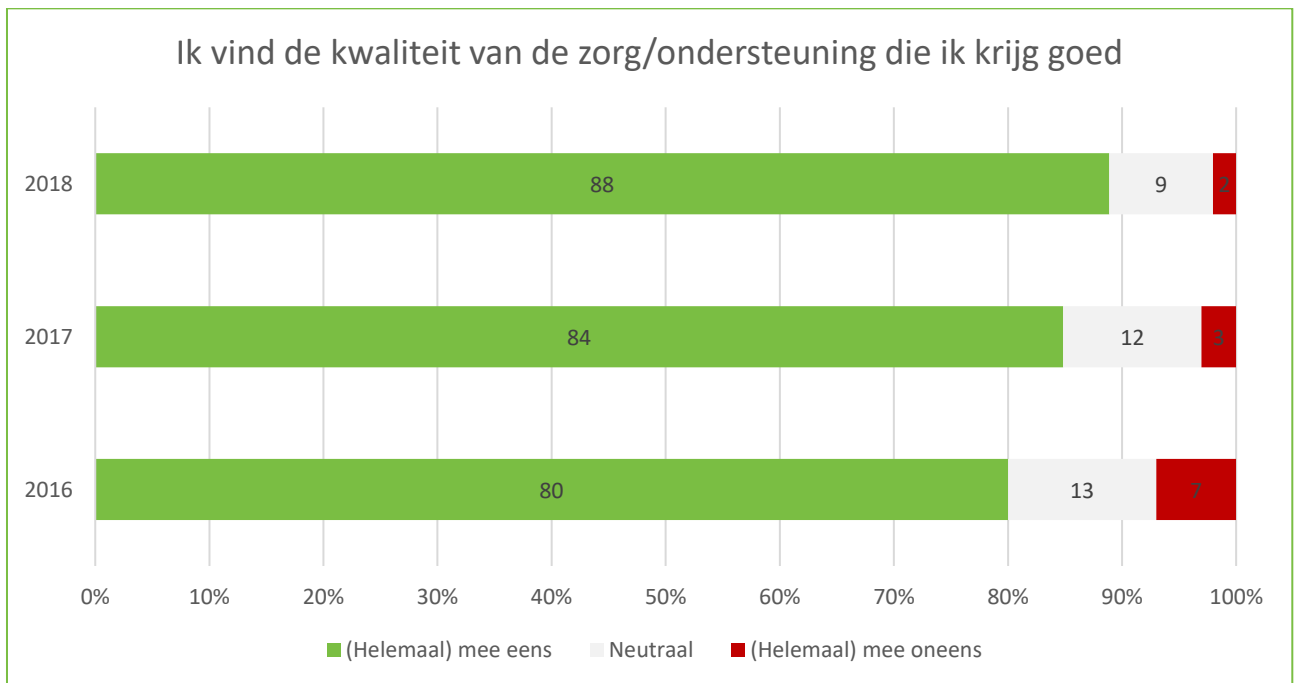
3.1 Contact met de gemeente

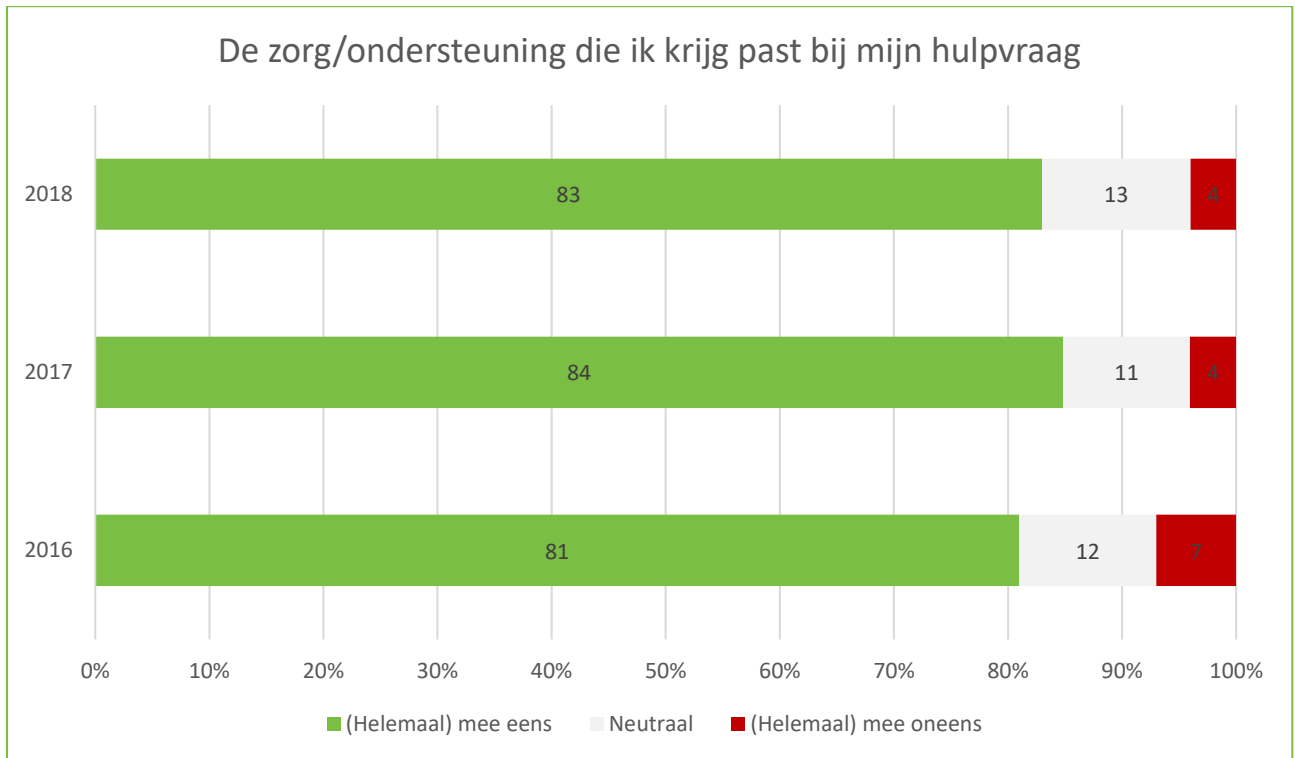




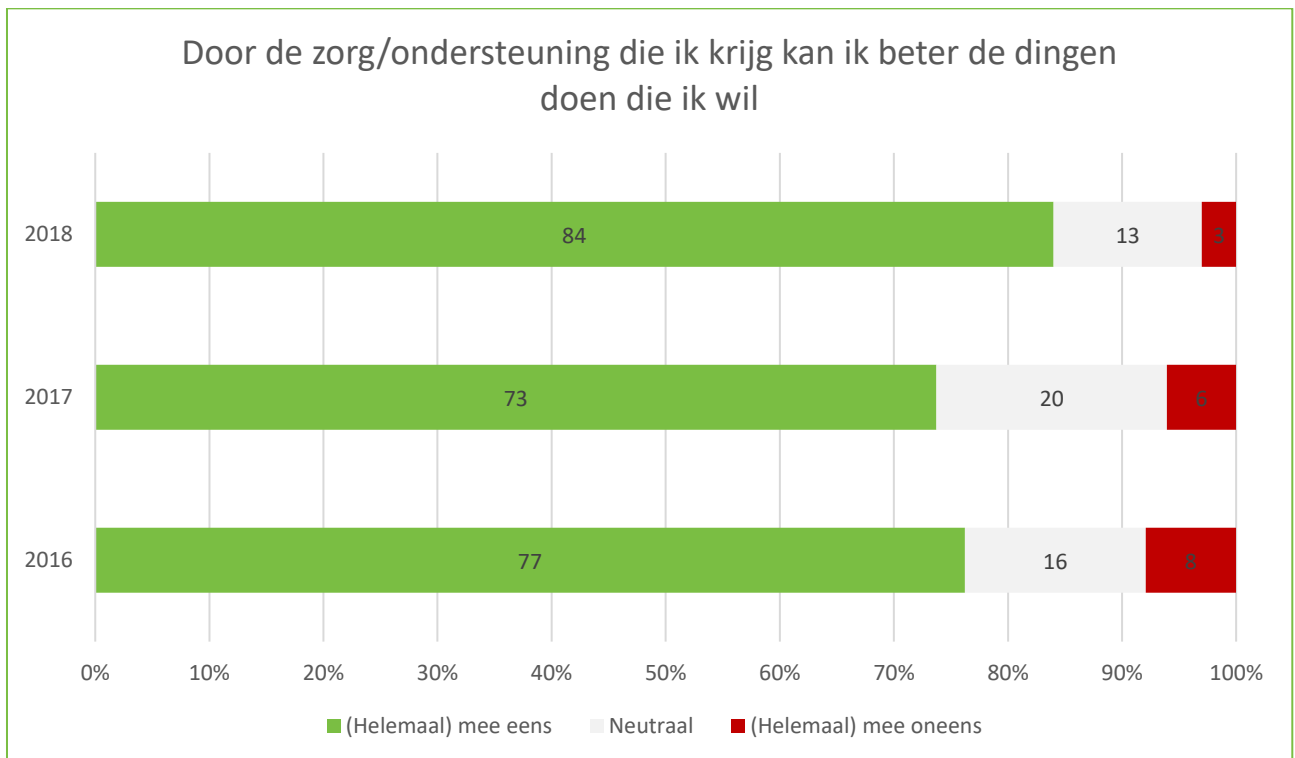


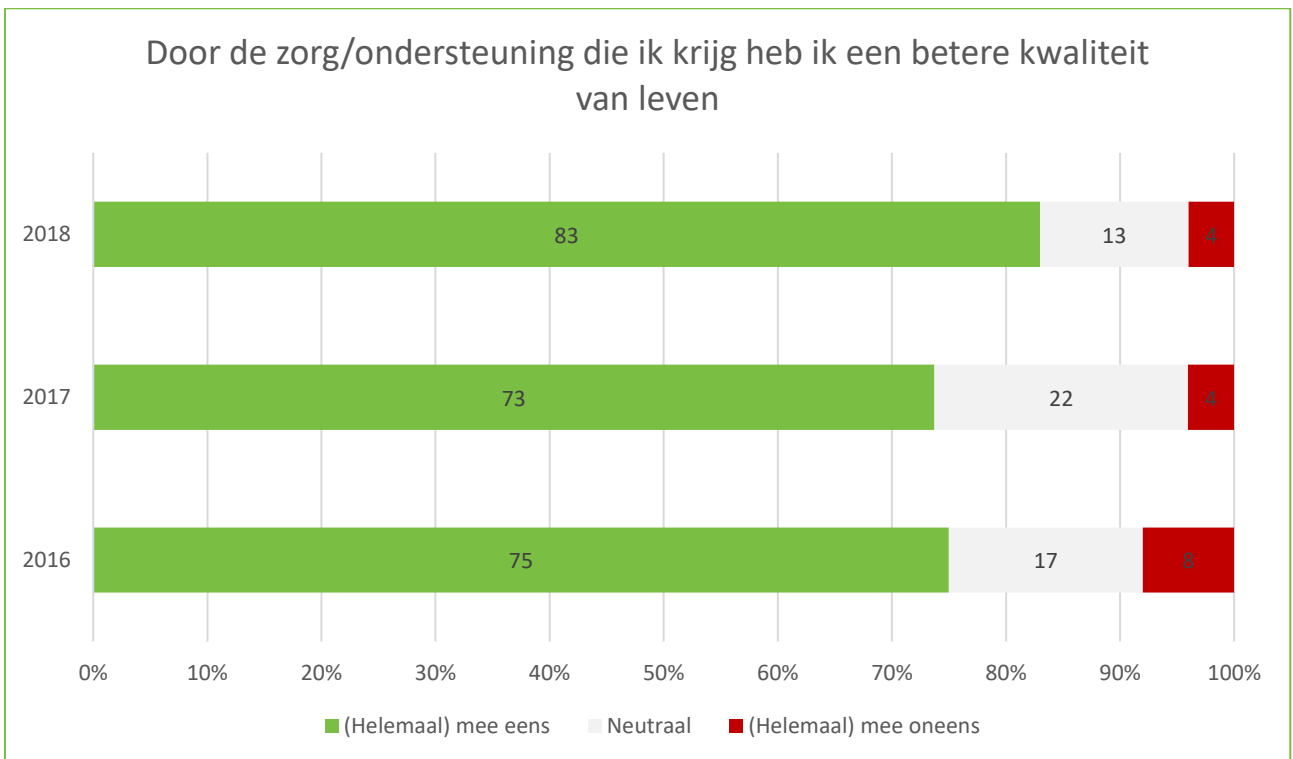
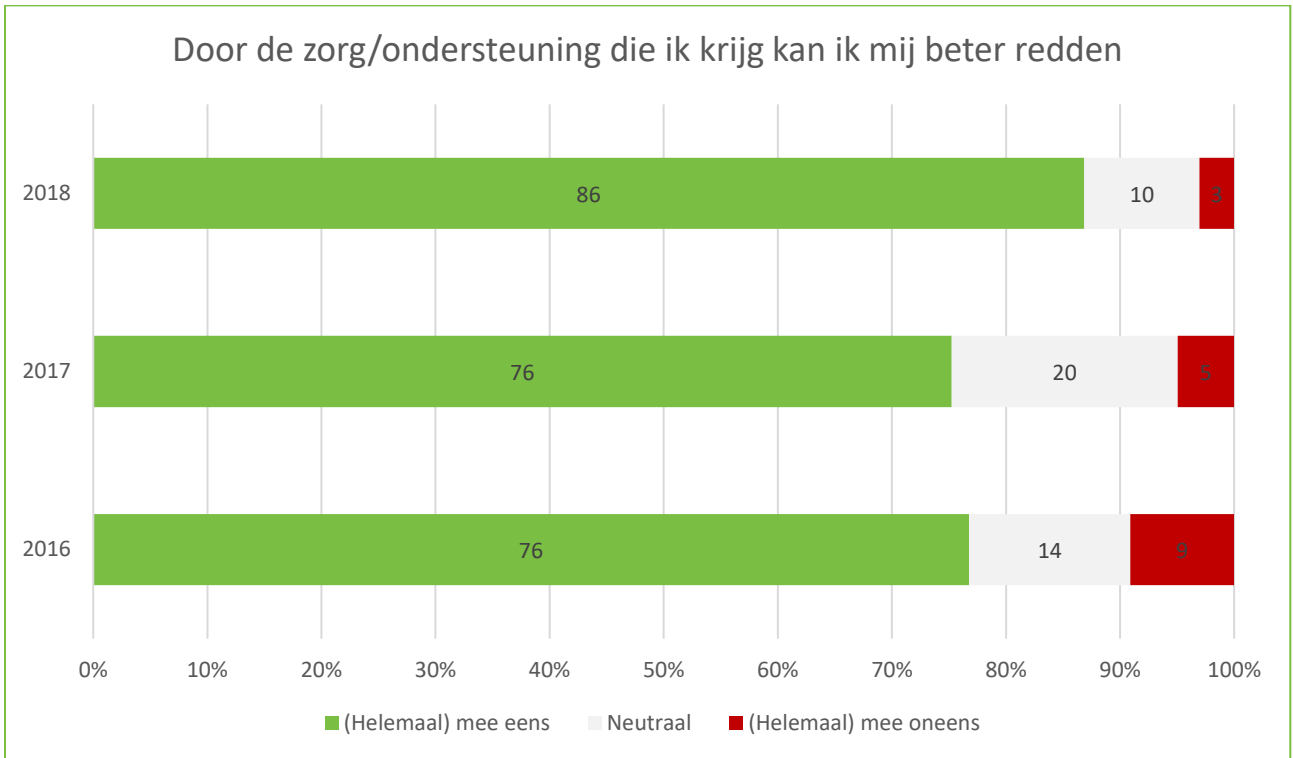
3.2 De kwaliteit van de ondersteuning





3.3 Wat levert de ondersteuning mij op?





Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461