insights zorg

Rapport CEO Wmo 2023

Gemeente Emmen

Ervaringsonderzoek onder cliënten



Datum: 28 juni 2024

Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

Inhoudsopgave

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo in Emmen 2

1.1 Achtergrond 2

1.2 Steekproef 2

1.3 Respons 3

1.4 Eerste contact over ondersteuningsvraag 3

1.5 Analyse 4

2. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 5

2.1 Contact met de gemeente 5

2.2 Feedback over het contact met de gemeente 8

2.3 Kwaliteit van de ondersteuning 9

2.4 Effecten van de ondersteuning 11

2.5 Gebruik van Wmo-ondersteuning 13

2.6 Tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning 13

2.7 Samenwerking en informatievoorziening 15

2.8 Effectiviteit van de ondersteuning 17

3. Conclusies en aanbevelingen 18

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo in Emmen

1.1 Achtergrond

De gemeente Emmen heeft Insights Zorg gevraagd om het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) voor haar uit te voeren. Gemeenten zijn vanuit de Wmo 2015, specifiek beschreven in artikel 2.5.1, jaarlijks verplicht om het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te (laten) voeren. Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de tot 2020 wettelijk verplichte vragenlijst en er zijn aanvullende vragen gesteld.

De modelvragenlijst voor het CEO Wmo bestaat uit tien gesloten vragen. De vragen gaan over drie thema's: het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De gemeente Emmen heeft ervoor gekozen de modelvragenlijst aan te vullen met eigen vragen. De eigen vragen gaan over het contact over de hulpvraag, het bespreken van alternatieven voor Wmo-ondersteuning, de informatievoorziening rondom onafhankelijke cliëntondersteuning, de tevredenheid per ondersteuningsvorm, de samenwerking tussen verschillende organisaties en de informatievoorziening.

Gemeenten dienen de voor hen belangrijkste uitkomsten van het onderzoek aan te leveren via de aanleveringsmodule (aanleveringwmo.nl). De door hen gedeelde resultaten worden gepresenteerd via de landelijke monitor Waarstaatjegemeente.nl.

1.2 Steekproef

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is van april tot en met mei 2024 uitgevoerd. Daarbij richt het onderzoek zich op inwoners die zich in 2023 als nieuwe cliënt hebben gemeld bij de gemeente Emmen of in 2023 reeds Wmo-ondersteuning ontvingen. In het onderzoek is geen onderscheid gemaakt naar soort Wmo-gebruiker.

De gemeente Emmen heeft zelf haar respondenten voor het cliëntervaringsonderzoek geselecteerd. Op basis van de totale cliëntpopulatie (circa 9900 Wmo-cliënten) is een steekproef getrokken. In totaal zijn **1557** inwoners geselecteerd en aangeschreven. Zij hebben in mei een eerste uitnodigingsbrief ontvangen, vergezeld van vragenlijst en antwoordenvelop. Een aantal weken later hebben alle respondenten een rappelbrief ontvangen.

Respondenten konden op twee manieren deelnemen aan het vragenlijstonderzoek:

1. **Papier**, via de meegestuurde papieren vragenlijst;

2. **Digitaal**, middels een in de brief opgenomen weblink.

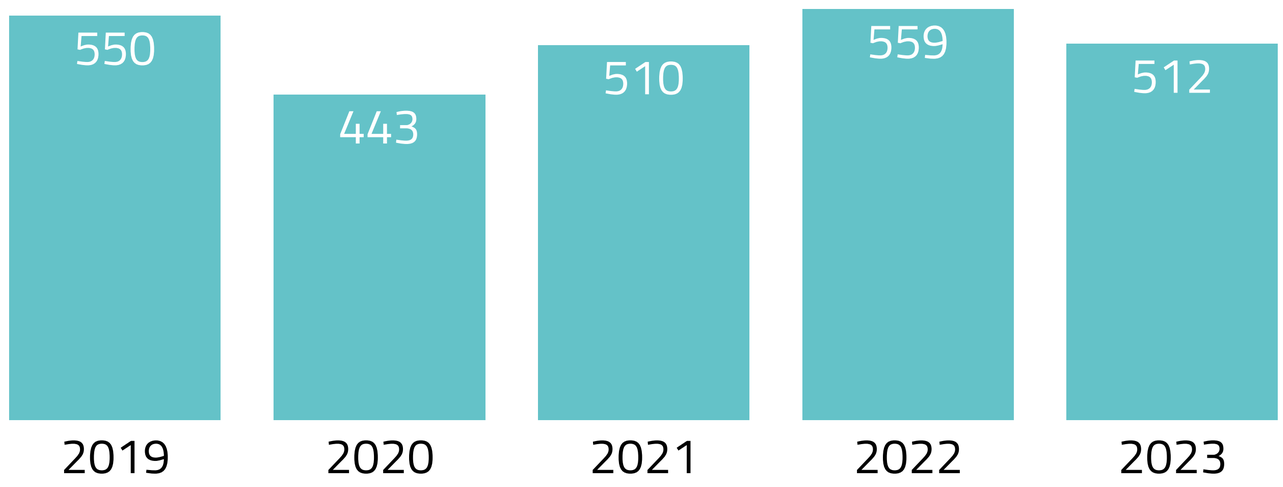
1.3 Respons

Onderstaande tabel geeft de respons in de gemeente Emmen weer. De populatie verwijst naar het aantal inwoners dat het verzoek heeft gekregen mee te doen aan het onderzoek. De kolom "respondenten" betreft het aantal inwoners dat voldoende vragen heeft ingevuld om in het onderzoek meegenomen te kunnen worden (minimaal vijf vragen van de vragenlijst).

In totaal zijn **512** respondenten meegenomen in de analyse, een respons van **33%**. Tevens is gekeken naar de manier van invullen. **74%** van de respondenten heeft de vragenlijst op papier ingevuld en **26%** heeft gebruikgemaakt van de digitale variant.

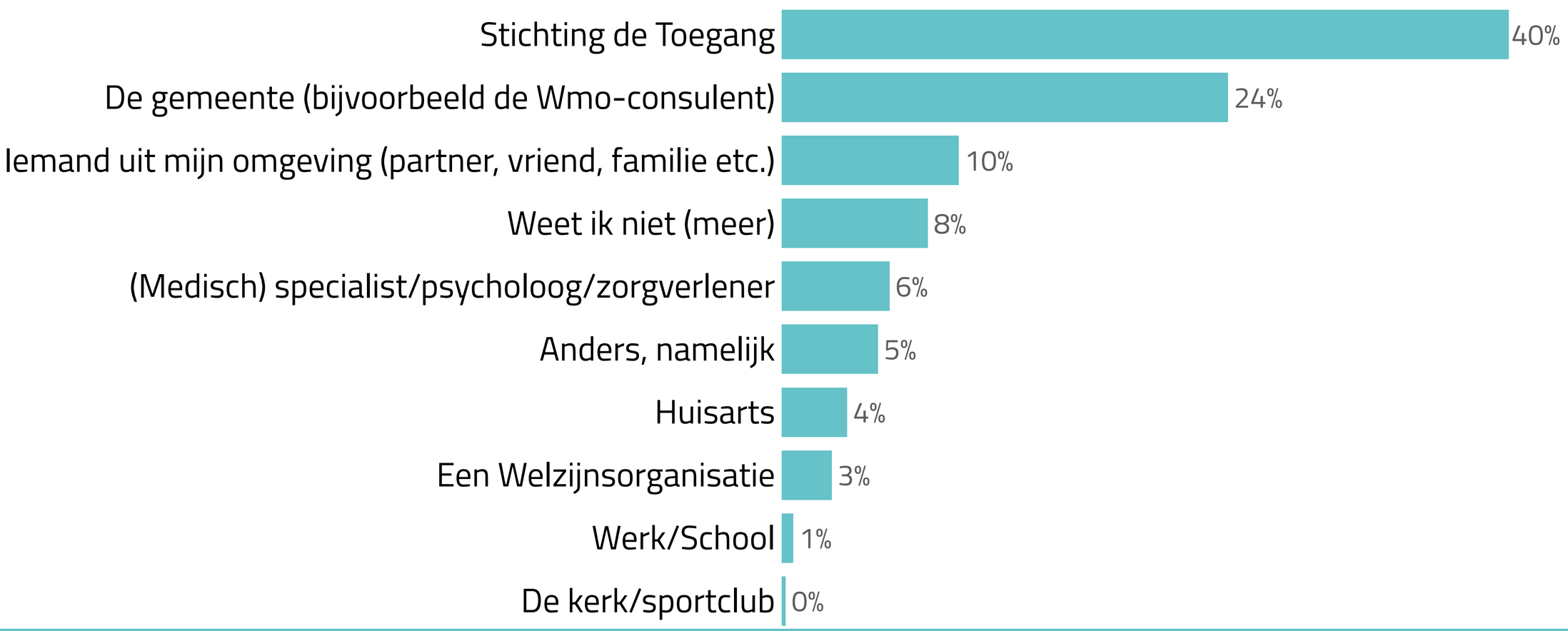
Populatie	Respondenten	Respons
1557	512	33%

In onderstaande grafiek is weergegeven wat het aantal respondenten was per meetjaar.



1.4 Eerste contact over ondersteuningsvraag

Aan de respondenten is gevraagd met welke partij en/of persoon zij als eerste contact hebben opgenomen over hun ondersteuningsvraag. In de figuur hieronder is de verdeling weergegeven van de antwoorden die zij hebben gegeven. De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordcategorie **Anders, namelijk...** zijn terug te vinden in het bijlagenboek.



1.5 Analyse

Bij alle **gesloten vragen** zijn net als voorgaande jaren de percentages berekend. In overeenstemming met de richtlijnen vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is de procentuele verdeling van respondenten berekend voor alle antwoorden, met uitzondering van de antwoordcategorie ‘niet van toepassing’.

Voor de **open vragen** geldt dat alle antwoorden zijn doorgelezen en de veelgenoemde en opvallende punten op een rij zijn gezet. Het betrof dus geen diepgaande, maar een globale analyse. De antwoorden op de open vragen zijn integraal opgenomen in het bijlagenboek.

Tot slot dient te worden opgemerkt dat niet alle (open of gesloten) vragen door alle respondenten zijn beantwoord. Hoe groot de respondentengroep was, verschilt dus per vraag.

2. Uitkomsten Cliëntervaringsonderzoek Wmo

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de voorheen verplichte vragen van het CEO Wmo gepresenteerd, aangevuld met een eigen stelling en eigen vragen van de gemeente die hierop aansluiten. Ter vergelijking zijn, waar mogelijk, de resultaten van het CEO van de vier voorgaande jaren meegenomen.

2.1 Contact met de gemeente

Het eerste deel van het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op het contact met de gemeente over de hulpvraag. Er zijn vijf stellingen voorgelegd en drie vragen gesteld over het contact.

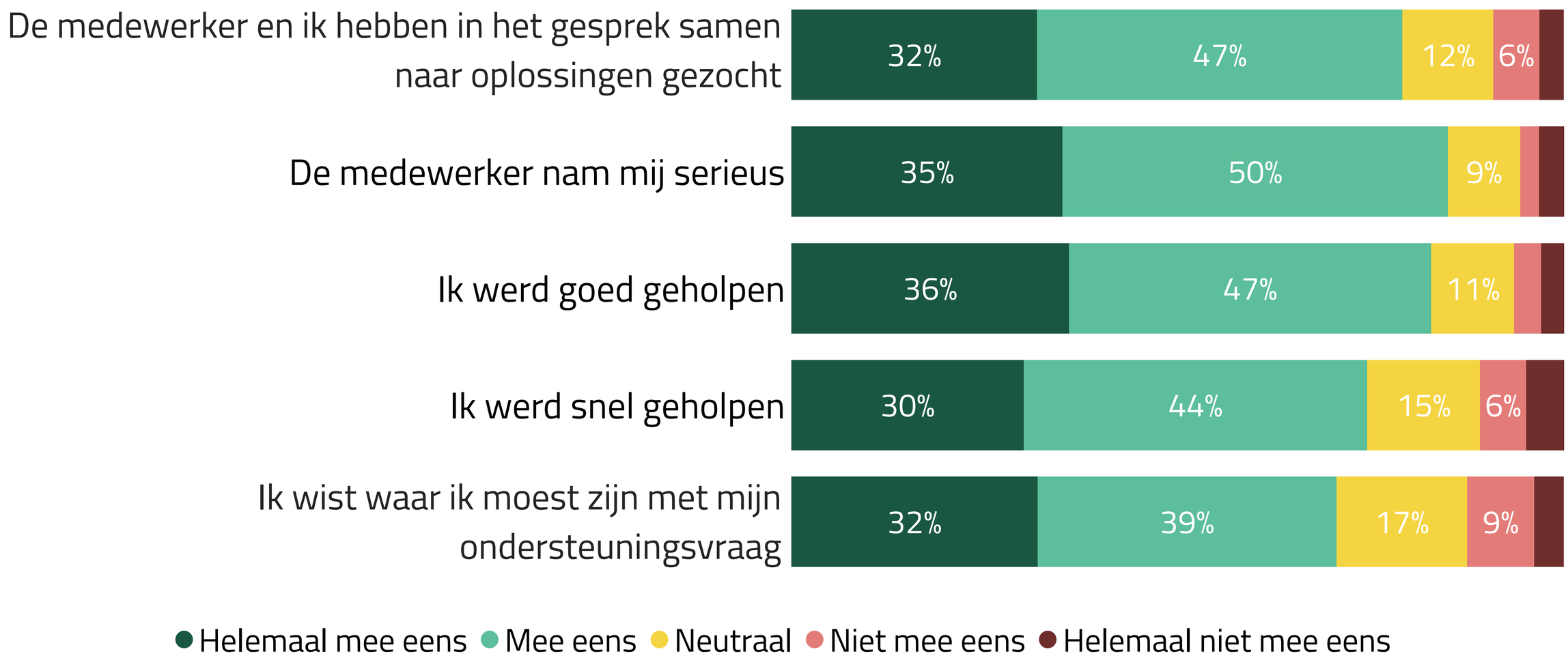
Het grootste deel van de respondenten is positief over het contact met de gemeente. De respondenten voelen zich serieus genomen en worden goed geholpen. Respondenten wisten in 2023 iets minder vaak waar zij terecht konden met hun ondersteuningsvraag. Het percentage cliënten dat aangaf snel geholpen te zijn, is ten opzichte van vorig jaar toegenomen met 5%. 37% van de cliënten heeft met de medewerker van De Toegang gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning. Vergelijkbaar met voorgaande jaren, blijkt dat maar een klein percentage (16%) erop is gewezen dat men gratis gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner via MEE Samen of Zorgbelang Drenthe. Bijna een derde van de cliënten (27%) wist wel van het bestaan van de cliëntondersteuner af.

In de tabellen hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het **(helemaal) eens** was met de stellingen (tabel 1) over het contact met De Toegang en die **Ja** hebben geantwoord op de vragen (tabel 2). Ontbrekende waarden geven aan dat de vraag niet is gesteld in het desbetreffende meetjaar. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Tabel 1: Stellingen over contact	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	79 %	77 %	75 %	75 %	79 %
De medewerker nam mij serieus	84 %	84 %	82 %	83 %	85 %
Ik werd goed geholpen	82 %	81 %	79 %	83 %	83 %
Ik werd snel geholpen	74 %	70 %	69 %	70 %	75 %
Ik wist waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag	74 %	76 %	73 %	72 %	71 %

Tabel 2: Vragen over contact	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Heeft de medewerker van De Toegang samen met u gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning?		36 %	38 %	34 %	37 %
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner via MEE Samen of Zorgbelang Drenthe?	34 %	31 %	26 %	30 %	27 %
Bent u door De Toegang erop gewezen dat u gratis gebruik kunt maken van onafhankelijke cliëntondersteuning?(via MEE Samen of Zorgbelang Drenthe)	17 %	16 %	13 %	16 %	16 %

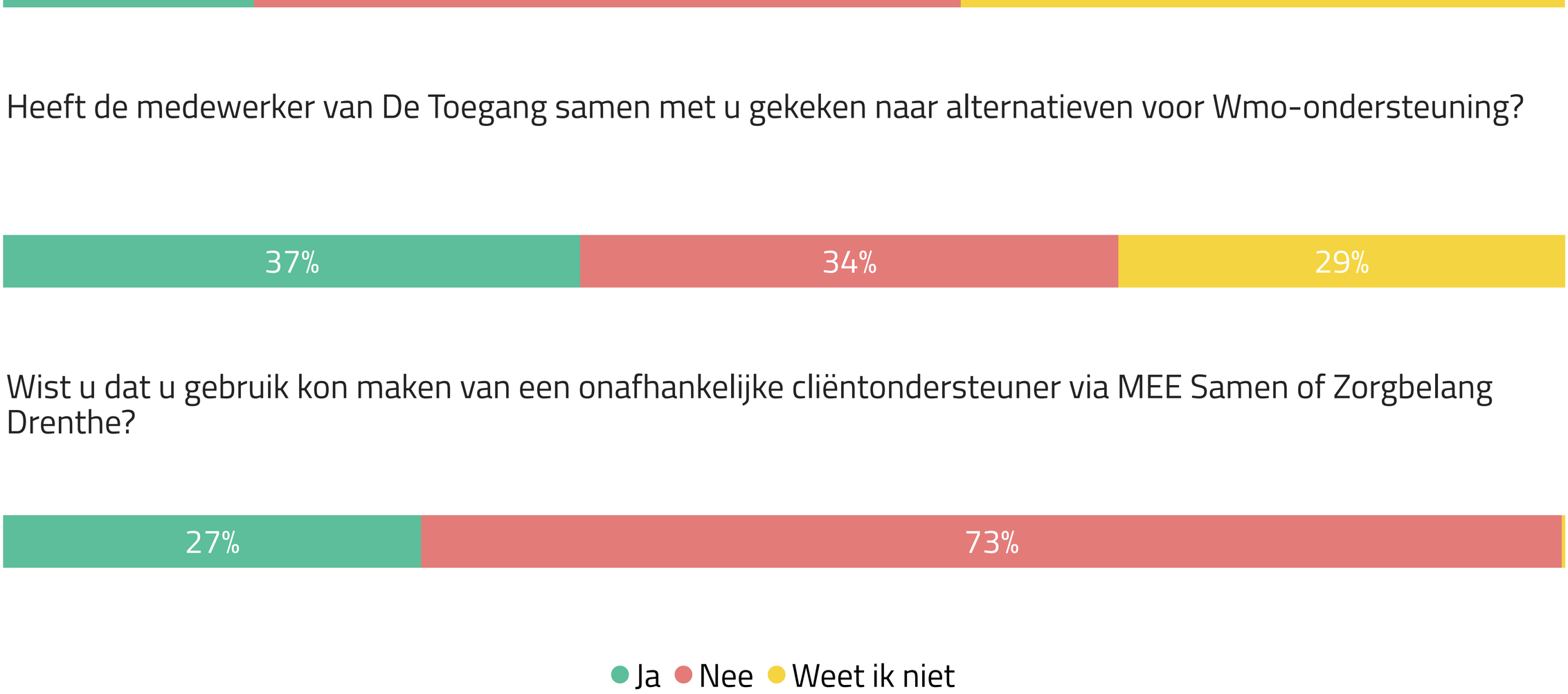
Figuur 1: Stellingen over contact



Vraag	n	Tevreden
De medewerker nam mij serieus	373	85 %
Ik werd goed geholpen	373	83 %
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	349	79 %
Ik werd snel geholpen	369	75 %
Ik wist waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag	367	71 %
Totaal	**390**	**92 %**

Figuur 2: Vragen over contact





Vraag	n	Tevreden
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner via MEE Samen of Zorgbelang Drenthe?	482	100 %
Heeft de medewerker van De Toegang samen met u gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning?	479	71 %
Bent u door De Toegang erop gewezen dat u gratis gebruik kunt maken van onafhankelijke cliëntondersteuning?(via MEE Samen of Zorgbelang Drenthe)	486	61 %
Totaal	**497**	**99 %**

2.2 Feedback over het contact met de gemeente

Vervolgens is er aan de respondenten gevraagd om feedback te geven over het contact met de gemeente. Er zijn hierover twee open vragen gesteld: **Wat gaat goed in het contact met de gemeente?** en **Wat kan beter in het contact met de gemeente?**

Op de vraag **Wat gaat goed in het contact met de gemeente?** worden verschillende antwoorden gegeven. Respondenten geven aan dat zij positief zijn over het contact. Het contact wordt als prettig ervaren en respondenten voelen zich serieus genomen. Ook geven meerdere respondenten aan dat ze tevreden zijn over de snelheid van reageren en de duidelijke communicatie.

Op de vraag **Wat kan beter in het contact met de gemeente?** geeft een deel van de cliënten aan dat de wachttijden te lang zijn en dat ze graag zouden zien dat ze sneller geholpen worden. Ook zijn er cliënten die vinden dat de bereikbaarheid verbeterd kan worden evenals de communicatie. Ondanks de ontevredenheid van een aantal cliënten, geeft het grootste deel van de respondenten aan dat alles prima verloopt en dat ze geen verbeterpunten zien.

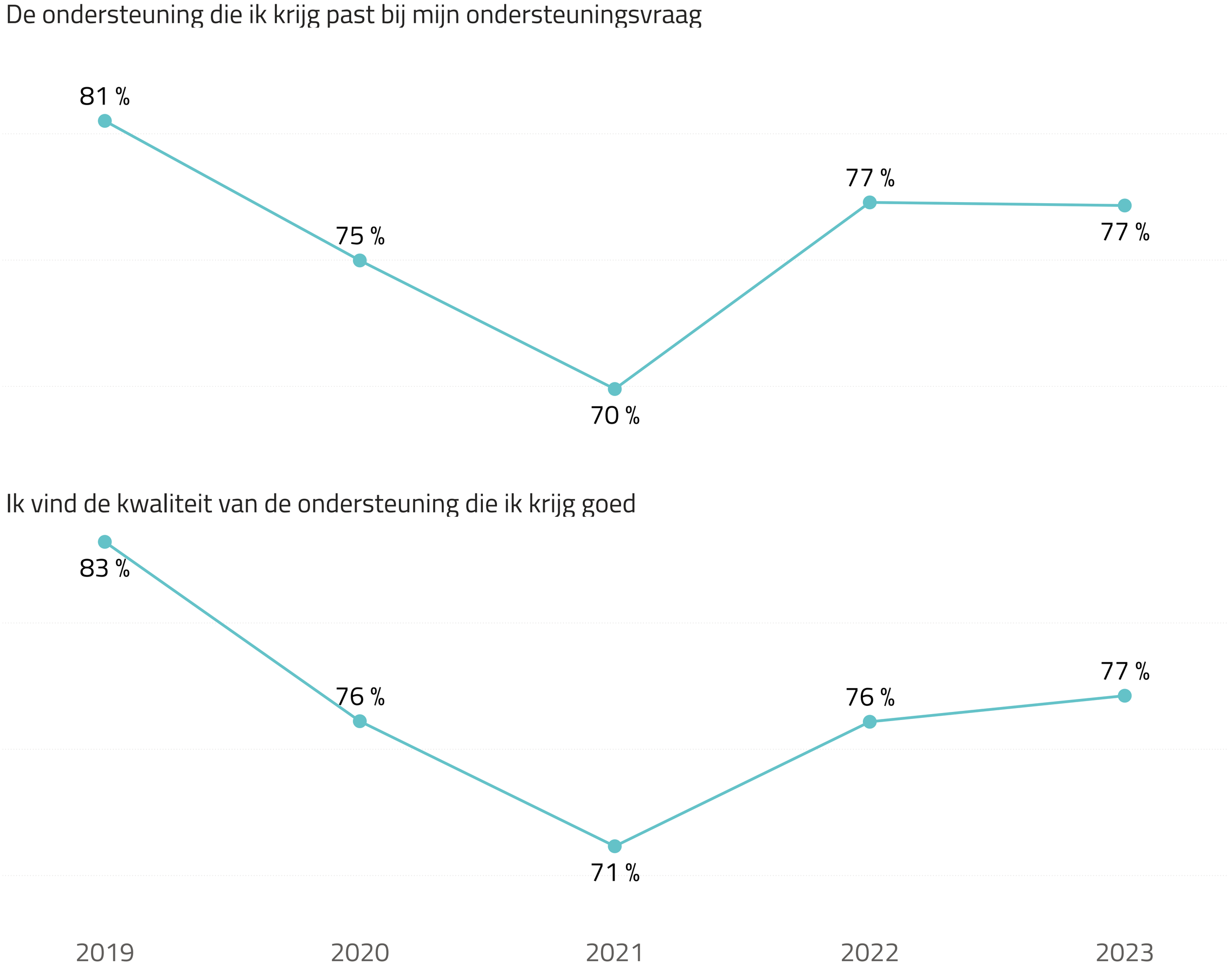
In het bijlagenboek zijn alle antwoorden op deze open vragen integraal opgenomen.

2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Het tweede deel van het cliëntervaringsonderzoek gaat over de kwaliteit van de ondersteuning. Aan de respondenten zijn twee stellingen voorgelegd over dit thema. Het overgrote deel van de respondenten is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid over de kwaliteit gelijk gebleven (77%). Ook geeft ongeveer een gelijk percentage (77% ten opzichte van 76% in 2022) cliënten aan dat de ondersteuning die zij krijgen, past bij hun ondersteuningsvraag.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het **(helemaal) eens** was met de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 1: Kwaliteit van de ondersteuning



Figuur 3: Kwaliteit van de ondersteuning



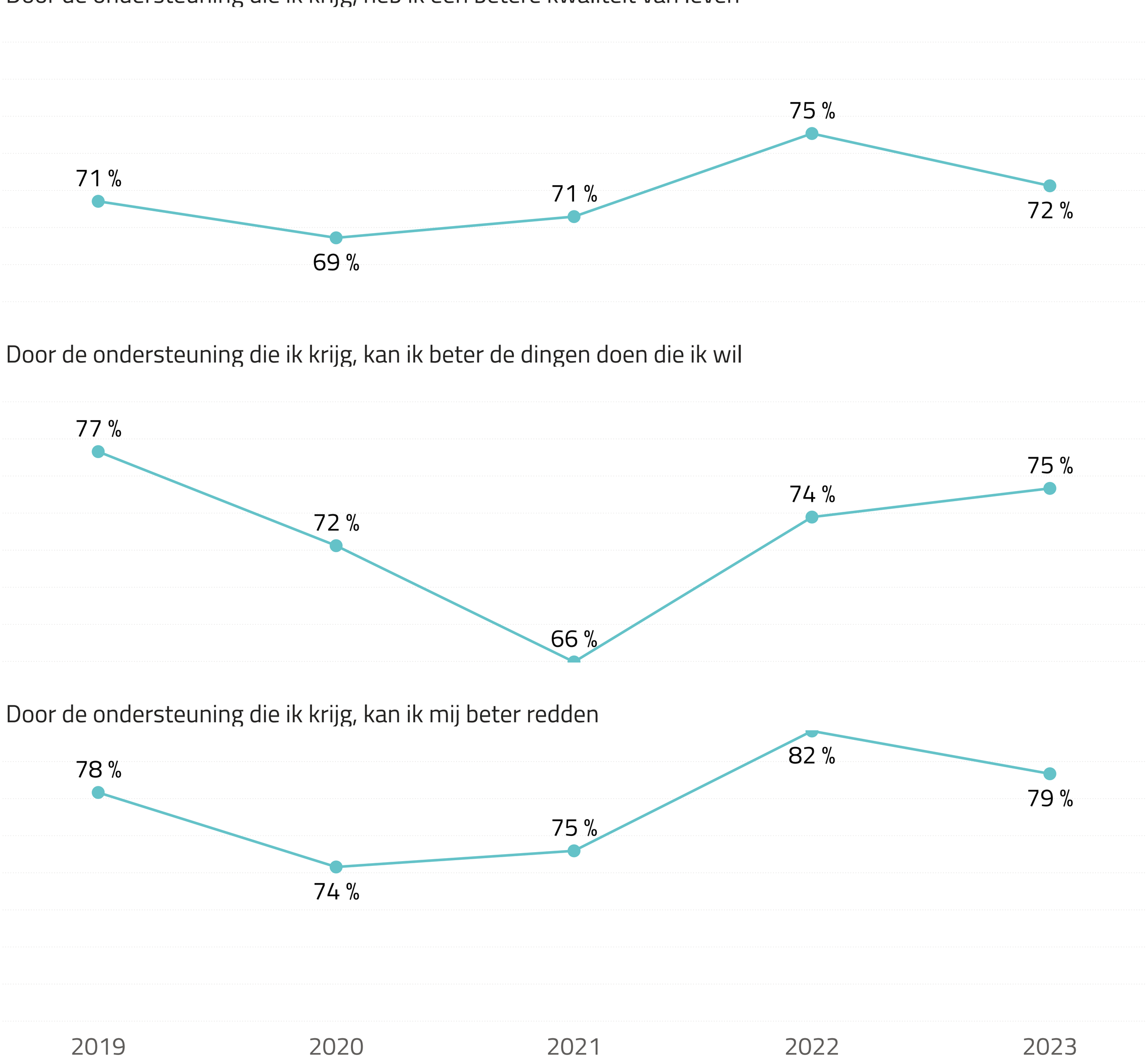
Vraag	n	Tevreden
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn ondersteuningsvraag	407	77 %
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	415	77 %
Totaal	**422**	**82 %**

2.4 Effecten van de ondersteuning

Het volgende deel van het CEO Wmo heeft betrekking op het effect van de ondersteuning. Wat levert de ondersteuning inwoners op? Het overgrote deel van de respondenten is positief over de effecten van de ondersteuning. De percentages cliënten die positief waren over de effecten van hun ondersteuning zijn in 2023 ongeveer even hoog als in 2022.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het **(helemaal) eens** was met de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 2: Effecten van de ondersteuning



Figuur 4: Effecten van de ondersteuning



Soort ondersteuning	n	Tevreden
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	416	79 %
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	393	75 %
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	407	72 %
Totaal	**425**	**83 %**

2.5 Gebruik van Wmo-ondersteuning

Er worden verschillende vormen van Wmo-ondersteuning aangeboden. Aan de respondenten is gevraagd van welke vormen zij gebruikmaken. In het overzicht in de tabel hieronder staan de aantallen en percentages respondenten die aangeven gebruik te maken van de verschillende vormen van Wmo-ondersteuning.
Het was mogelijk voor respondenten om meerdere antwoorden te geven, wanneer zij van verschillende soorten Wmo-ondersteuning gebruikmaken, waardoor de percentages in de tabel niet optellen tot 100%. In het bijlagenboek zijn de toelichtingen terug te vinden die respondenten hebben gegeven wanneer zij aangaven gebruik te maken van een andere vorm van ondersteuning.

Tabel 3: Type ondersteuning	**Aantal respondenten**	**Percentage**
Dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen	325	67%
Een andere vorm van ondersteuning, namelijk:	256	53%
Rolstoel en hulpmiddel	361	75%
Schoonmaakondersteuning	391	81%
Vergoeding vervoerskosten	320	66%
Wmo Taxi (Dorenbos)	380	79%
Woonvoorziening/woningaanpassing	350	72%

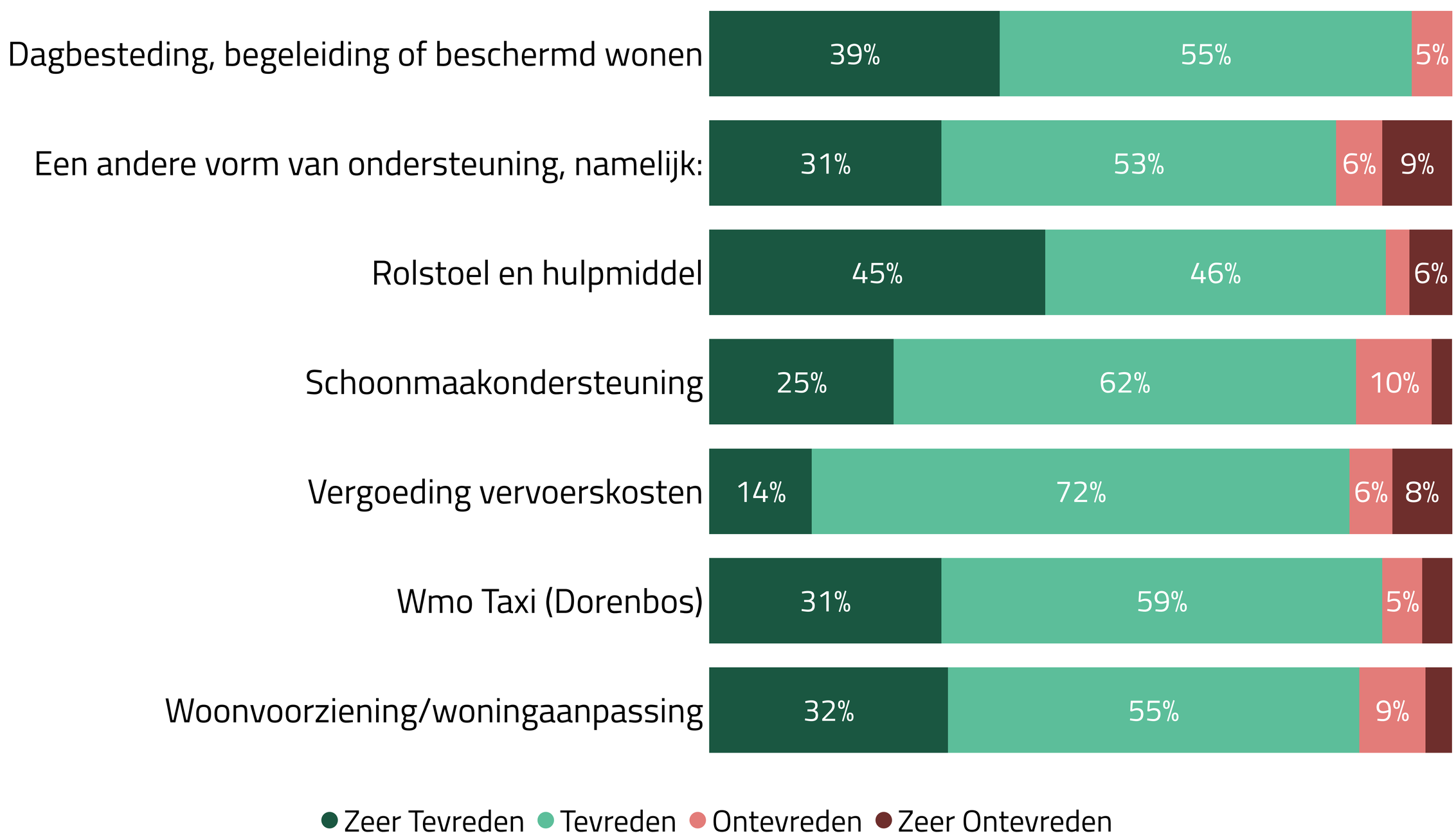
2.6 Tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning

Om zicht te krijgen op de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning die worden aangeboden door de gemeente, is aan de respondenten gevraagd om de vormen van ondersteuning die zij ontvangen, te beoordelen. Het overgrote deel van de respondenten is positief over de ondersteuning die zij ontvangen. De tevredenheid over dagbesteding, begeleiding en beschermd wonen is gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar, evenals andere vormen van ondersteuning (o.a. hulp bij het huishouden, ambulante begeleiding en hulpmiddelen). De andere vormen van ondersteuning zijn terug te vinden in het bijlagenboek.

In de tabellen hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **(zeer) tevreden** was met de vorm(en) van ondersteuning die zij ontvangen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Tabel 4: Tevredenheid over ondersteuningsvormen	**2021**	**2022**	**2023**
Rolstoel en hulpmiddel	91 %	91 %	91 %
Wmo Taxi (Dorenbos)	91 %	91 %	91 %
Dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen	87 %	90 %	95 %
Schoonmaakondersteuning	86 %	89 %	87 %
Woonvoorziening/woningaanpassing	79 %	91 %	88 %
Vergoeding vervoerskosten	79 %	87 %	86 %
Een andere vorm van ondersteuning, namelijk:	78 %	73 %	84 %

Figuur 5: Tevredenheid over ondersteuningsvormen



Soort ondersteuning	n	Tevreden
Dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen	92	95 %
Rolstoel en hulpmiddel	157	91 %
Wmo Taxi (Dorenbos)	224	91 %
Woonvoorziening/woningaanpassing	112	88 %
Schoonmaakondersteuning	294	87 %
Vergoeding vervoerskosten	87	86 %
Een andere vorm van ondersteuning, namelijk:	32	84 %
Totaal	**471**	**93 %**

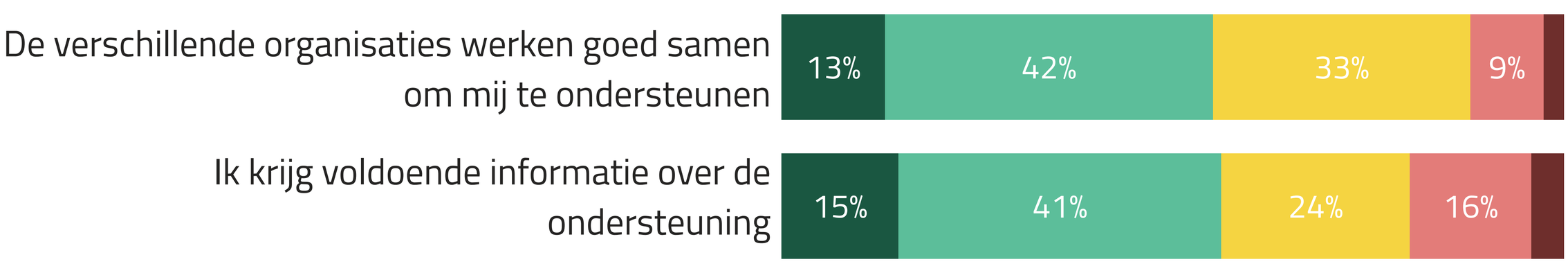
2.7 Samenwerking en informatievoorziening

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd wat hun oordeel is over de samenwerking tussen de organisaties die hen ondersteunen en over de hoeveelheid informatie die zij hebben ontvangen over de ondersteuning. Voor beide onderwerpen geldt dat iets meer dan de helft van de cliënten tevreden is. In 2020 en 2021 was er een daling te zien in de tevredenheid over de samenwerking en informatievoorziening, maar sinds 2022 is er een stijging te zien die doortrekt in 2023.

In de grafieken hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het **(helemaal) eens** was met de stellingen. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Grafiek 3: Samenwerking en informatievoorziening

Figuur 6: Samenwerking en informatievoorziening

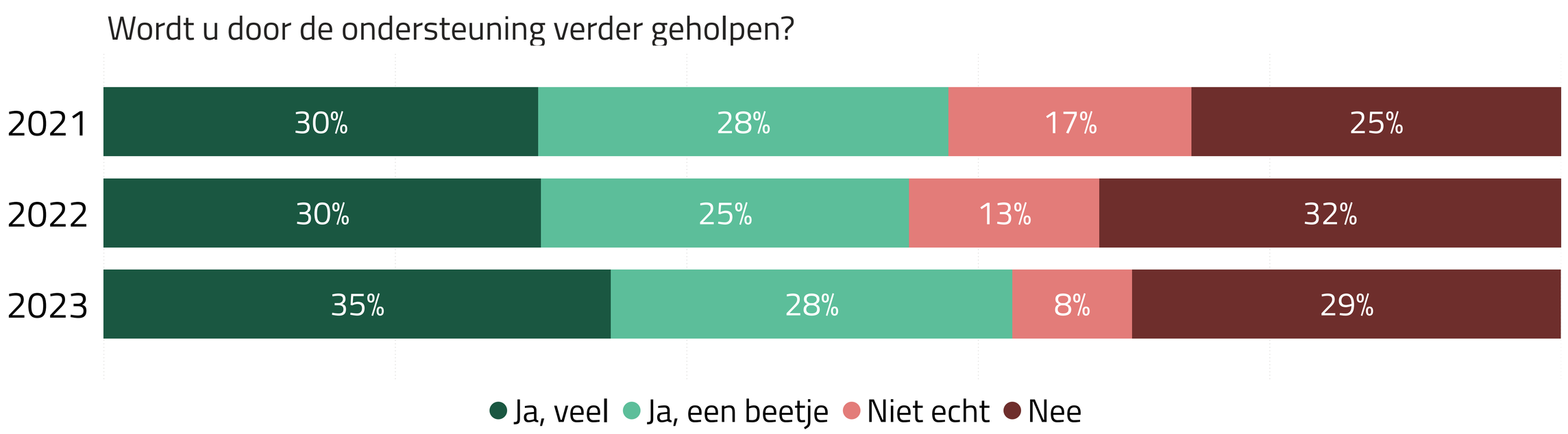


Vraag	n	Tevreden
Ik krijg voldoende informatie over de ondersteuning	361	56 %
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te ondersteunen	310	55 %
Totaal	**367**	**62 %**

2.8 Effectiviteit van de ondersteuning

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of zij door de ondersteuning die zij ontvangen verder worden geholpen. Deze vraag konden zij vervolgens toelichten. Het grootste deel van de respondenten is positief over de effectiviteit van de ondersteuning. Het percentage cliënten dat aangeeft verder te zijn geholpen, is gestegen ten opzichte van vorige jaren. In de figuur hieronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Figuur 7: Effectiviteit van de ondersteuning



3. Conclusies en aanbevelingen

Contact met de gemeente

Over het algemeen zijn cliënten die Wmo-ondersteuning in de gemeente Emmen ontvangen erg tevreden. De beoordeling die zij geven aan het contact met de gemeente Emmen is net als in 2022 overwegend positief. Cliënten geven aan dat ze weten waar ze hun hulpvraag kunnen stellen, dat ze goed zijn geholpen en dat ze zich serieus genomen voelen. Respondenten zijn in 2023 ook vaker tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen ten opzichte van 2022. Van alle aspecten waar naar gevraagd is, scoort weten waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag met 71% het laagst.

Net als in de voorgaande jaren, blijkt dat maar een klein percentage (16%) erop is gewezen dat men gratis gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner via MEE Samen of Zorgbelang Drenthe. Minder dan een derde van de cliënten (27%) wist wel van het bestaan van de cliëntondersteuner af. Aanbevolen wordt om cliënten vaker en actiever te wijzen op deze mogelijkheid, zodat de bekendheid van de cliëntondersteuner toeneemt.

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Het grootste deel van de respondenten is tevreden over de kwaliteit en effectiviteit (72% tot 77%). De meeste cliënten geven aan verder geholpen te worden door de ondersteuning. Daarnaast geven zij aan dat de ondersteuning past bij hun ondersteuningsvraag en dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning.

Ook de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning is positief. Respondenten met dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen zijn het meest tevreden (95%). Die met overige vormen van ondersteuning het minst (84%).

Samenwerking en informatievoorziening

Cliënten waren in 2023 vaker tevreden over de samenwerking tussen de organisaties die hen ondersteunen. Desalniettemin is 20% nog niet tevreden. Daar ligt een kans voor verbetering. Hetzelfde geldt voor hoe de samenwerking tussen organisaties wordt ervaren, daar is 12% niet helemaal tevreden over.