

CONCEPTRAPPORT

Clëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Raalte



Clïëntervaringsonderzoek 2022

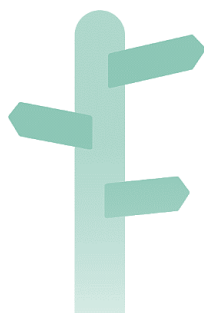
Gemeente Raalte – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. 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	1.000
Ingevuld	328
Respons	33%

CONTACT



81% ^{-2%}
wist waar
zij moest zijn



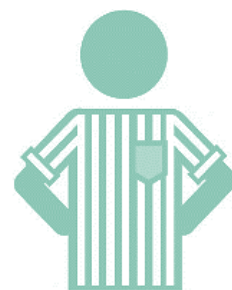
80% ^{-6%}
werd snel
geholpen



94% ^{+1%}
voelde zich
serius genomen



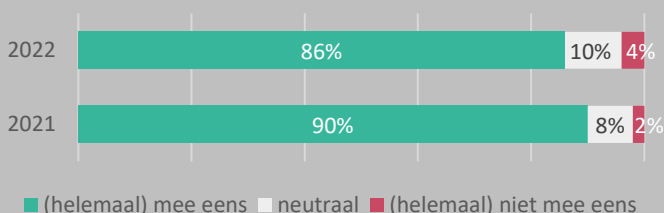
89% ^{+3%}
zocht samen
naar oplossing



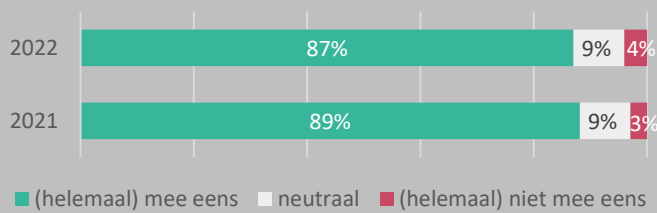
33% ^{-6%}
wist van cliënt-
ondersteuner

KWALITEIT

De zorg/ondersteuning is van goede kwaliteit

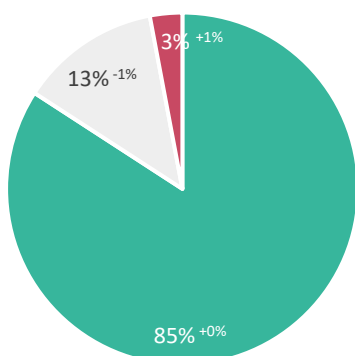


De zorg/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

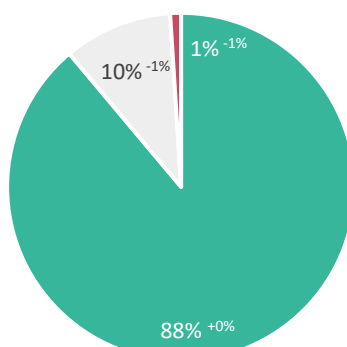


RESULTAAT

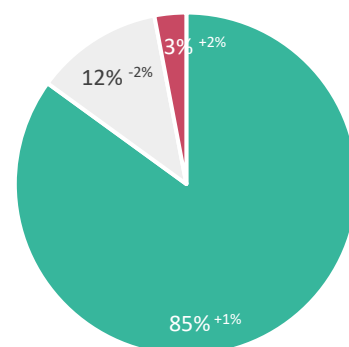
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij
beter redden



...heb ik een betere
kwaliteit van leven

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Toegang tot de Wmo	7
2.2 Aanvragen van de zorg/ondersteuning	11
2.3 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning	13
2.3 Effect van de zorg/ondersteuning	14



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Raalte 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 zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de zorg/ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Contact over de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente, De Kern, MEE of Vriendendiensten.
- 2) Het aanvragen van de zorg/ondersteuning. De gemeente is benieuwd of inwoners weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag en hoe het gesprek over de precieze hulpvraag verlopen is.
- 3) De kwaliteit van de zorg/ondersteuning. Na een gesprek wordt bepaald of inwoners in aanmerking komen voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de (kwaliteit van de) zorg/ondersteuning die ze ontvangen.
- 4) 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.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Raalte die in 2022 gebruik gemaakt hebben van zorg/ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2022 een aanvraag voor zorg/ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een Wmo-voorziening hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Inwoners hebben in april 2023 per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en een antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Inwoners konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Ook was er een helpdesk beschikbaar om de vragenlijst telefonisch in te vullen. Na drie weken kregen inwoners, die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld, een herinneringsbrief. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). In overleg met de gemeente is een extra thema met vragen toegevoegd om aan te sluiten op de informatiebehoefte van de gemeente. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Aanvragen van de zorg/ondersteuning
- Kwaliteit van de zorg/ondersteuning
- Effect van de zorg/ondersteuning

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten 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 respondenten, alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.000
Aantal ingevulde vragenlijsten	328
Responspercentage	33%
Nauwkeurigheidsmarge	4%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoek-populatie (in dit geval alle Wmo-cliënten die in 2022 zorg/ondersteuning hebben aangevraagd en/of daar gebruik van hebben gemaakt). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2022 zorg/ondersteuning hebben aangevraagd en/of daar gebruik van hebben gemaakt). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekpopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46% en 54% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen.¹ De nauwkeurigheidsmarge voor dit onderzoek ligt onder deze grens. Resultaten zijn daarmee representatief voor de gehele onderzoekspopulatie.

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



1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptversie met de resultaten van het Wmo-onderzoek. Dit conceptrapport wordt besproken binnen de gemeente. Vervolgens wordt het definitieve rapport opgeleverd.

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van 2022 gepresenteerd. Waar mogelijk is een vergelijking met voorgaande meetjaren (2016-2022) gemaakt. In het hoofdstuk wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met het aanvragen van de Wmo, de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de zorg/ondersteuning en het effect van de zorg/ondersteuning.

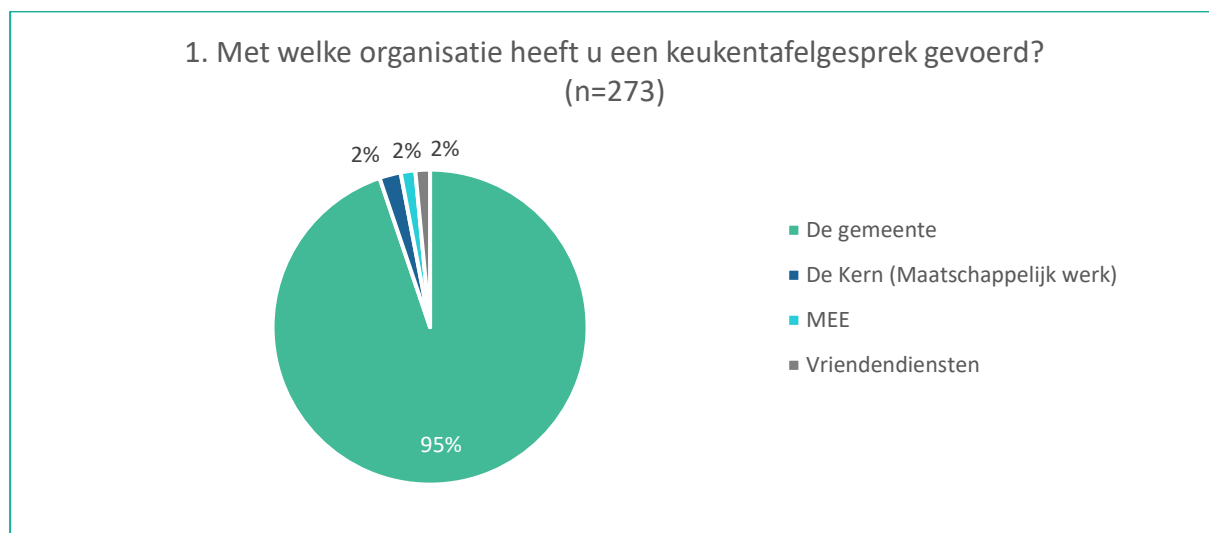
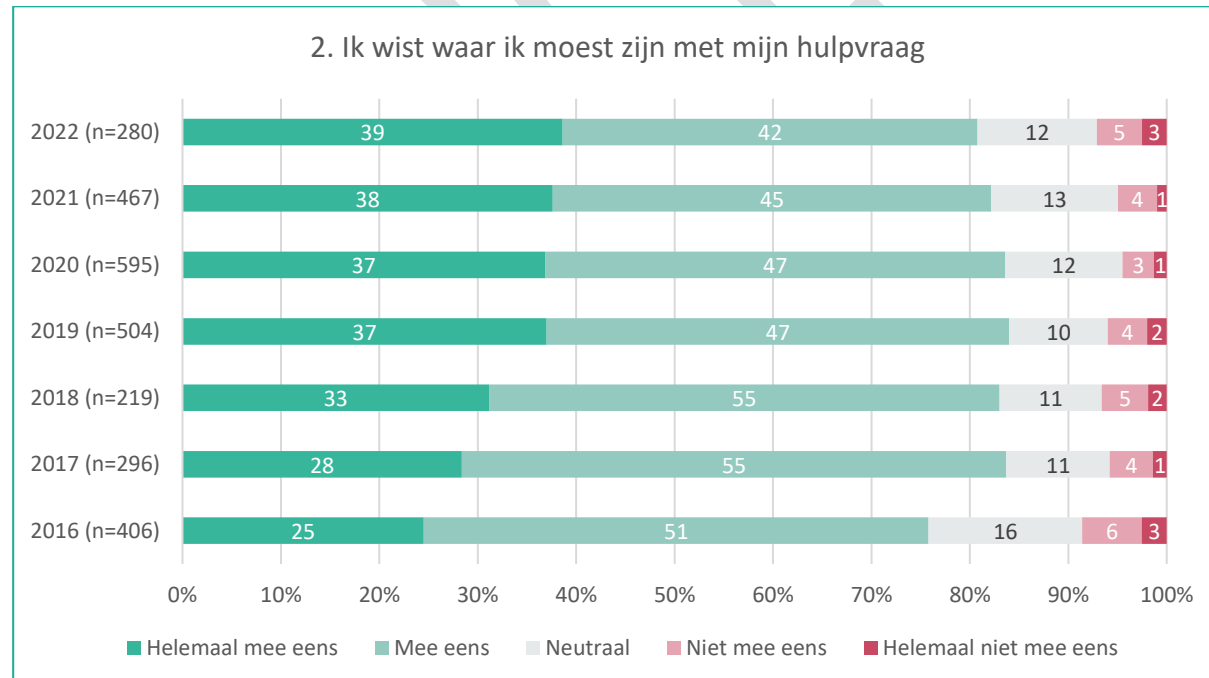
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten 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 respondenten. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

CONCEPT

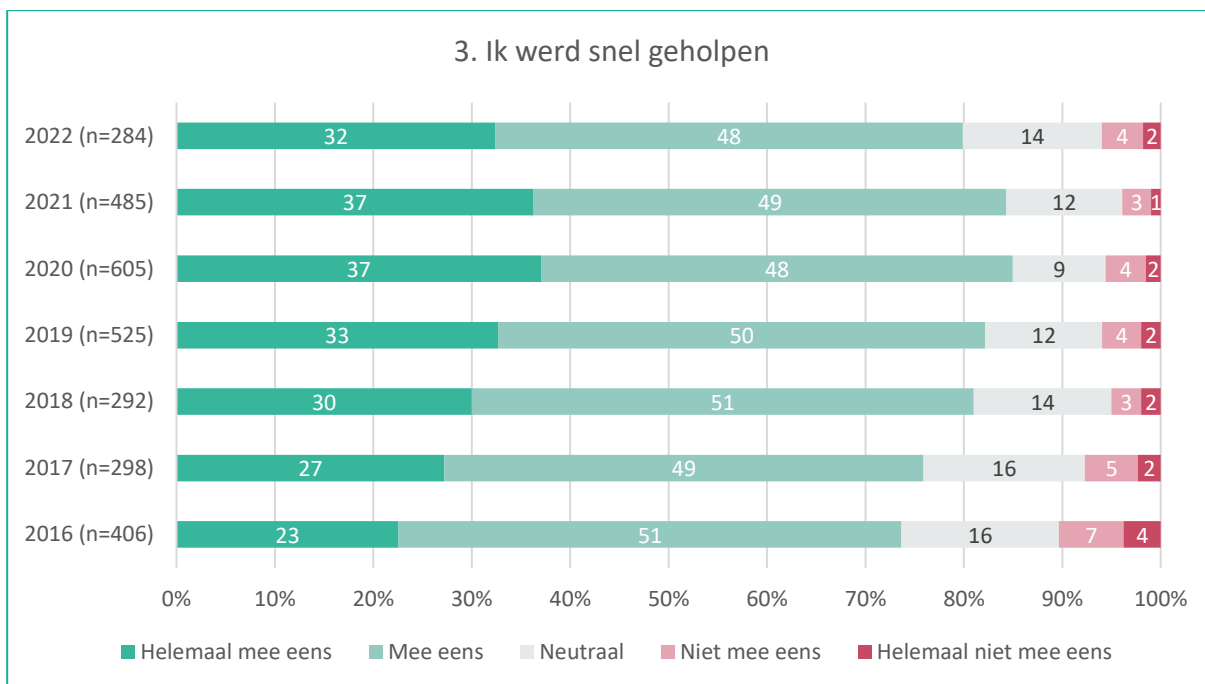
2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de Wmo

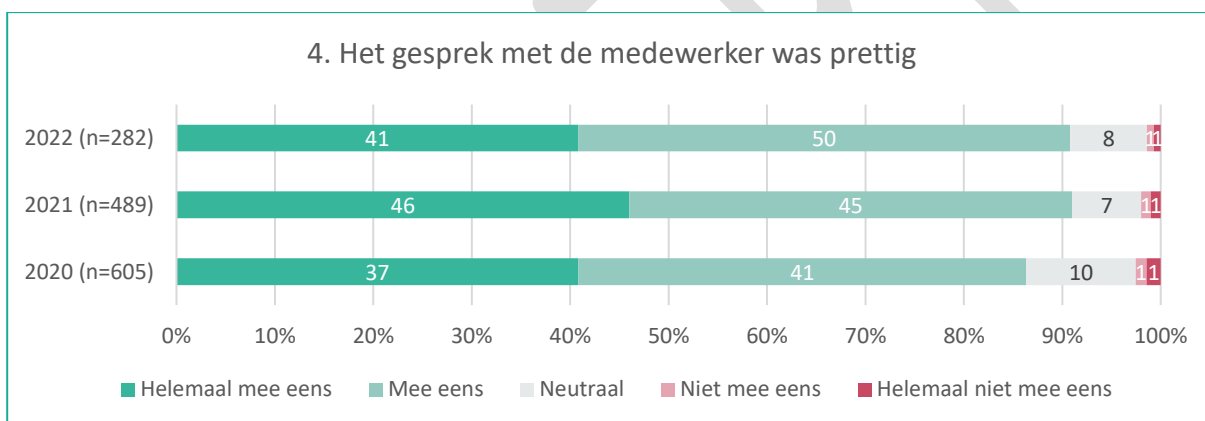
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente, de Kern, MEE, of Vriendendiensten. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Aan respondenten die in 2022 een aanvraag hebben gehad, is gevraagd hoe zij het contact over deze aanvraag hebben ervaren.



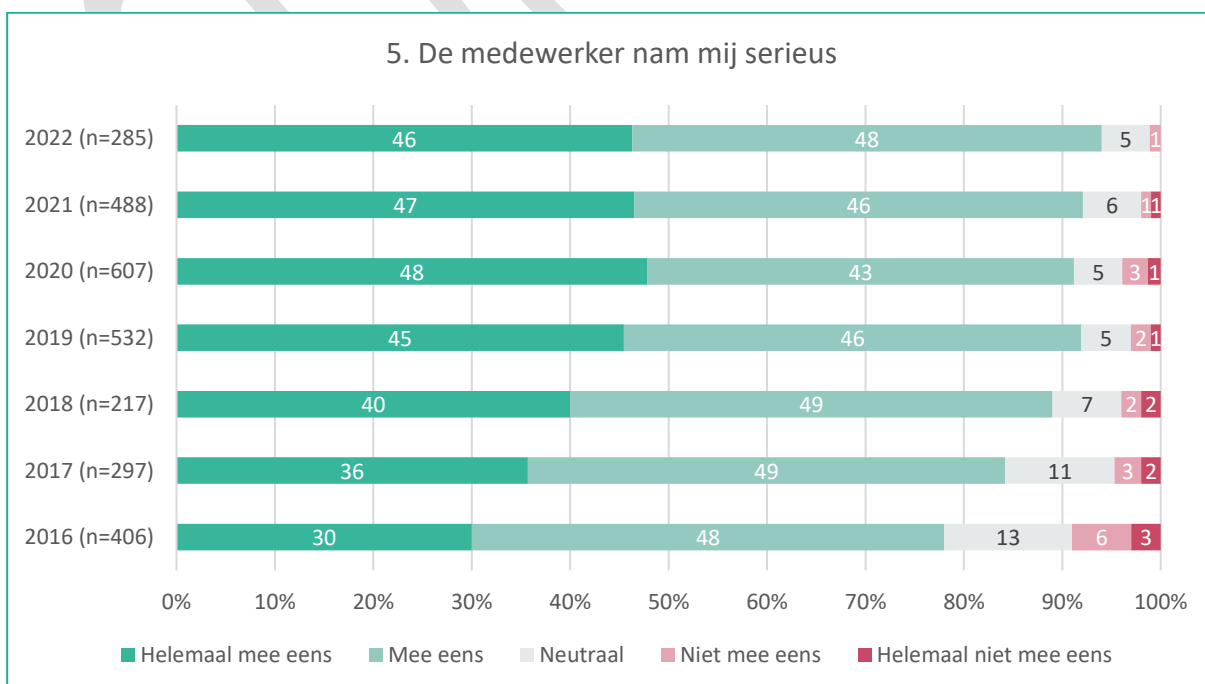
Antwoorδοptie 'Geen mening': v2 (n=3). Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': v2 (n=17).



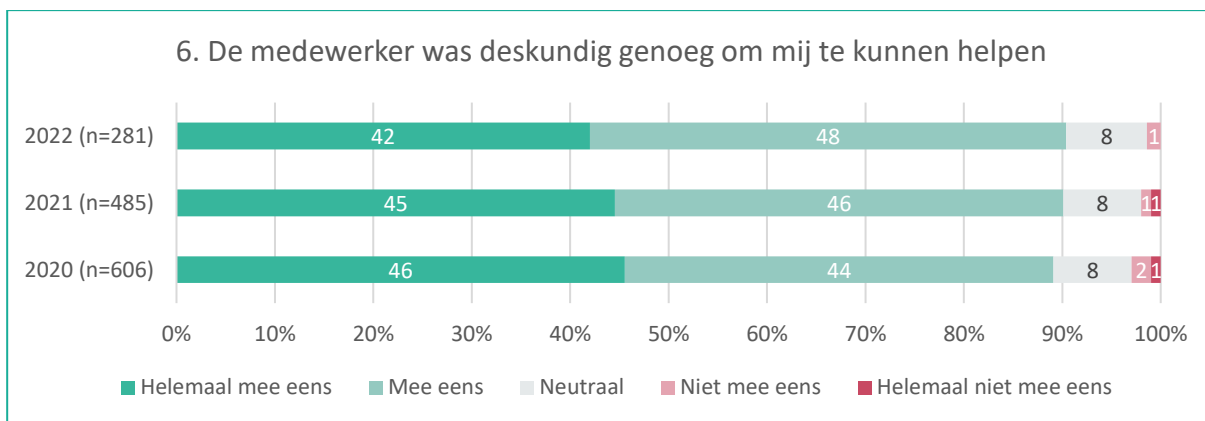
Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=14).



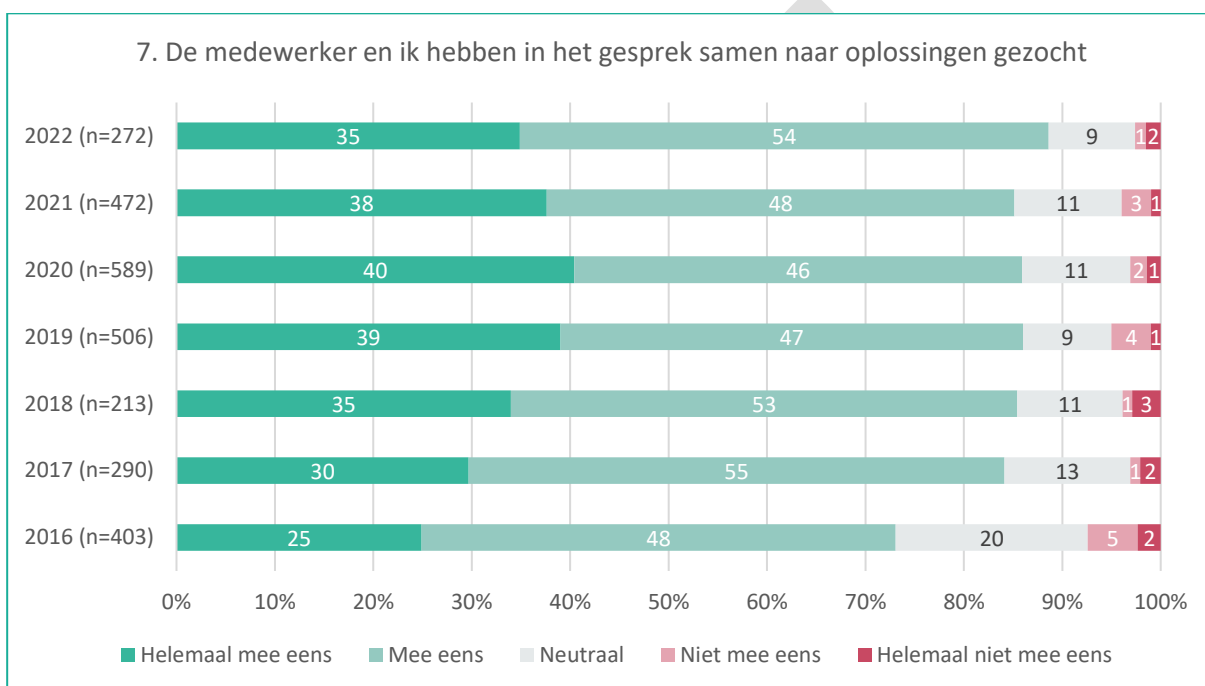
Antwoordoptie 'Geen mening': v4 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v4 (n=12).



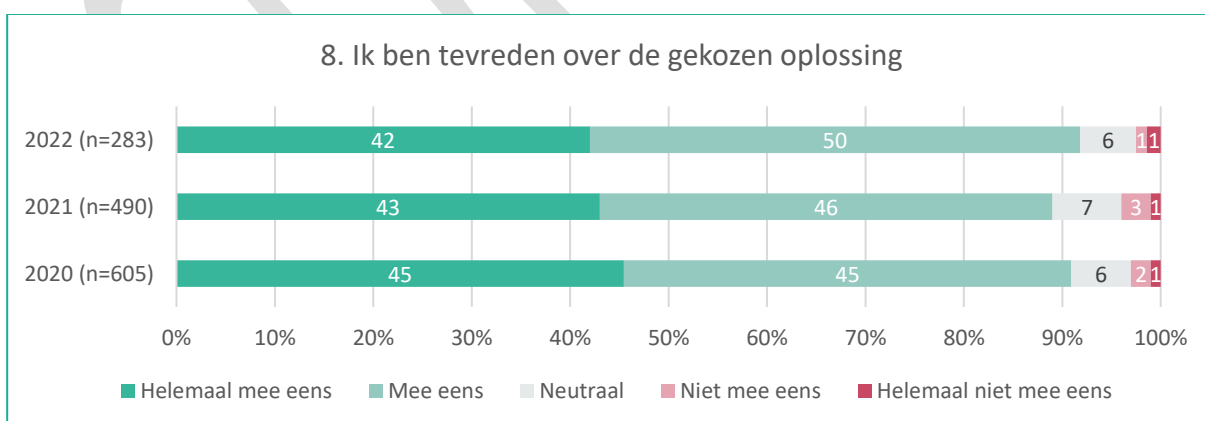
Antwoordoptie 'Geen mening': v5 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v5 (n=12).



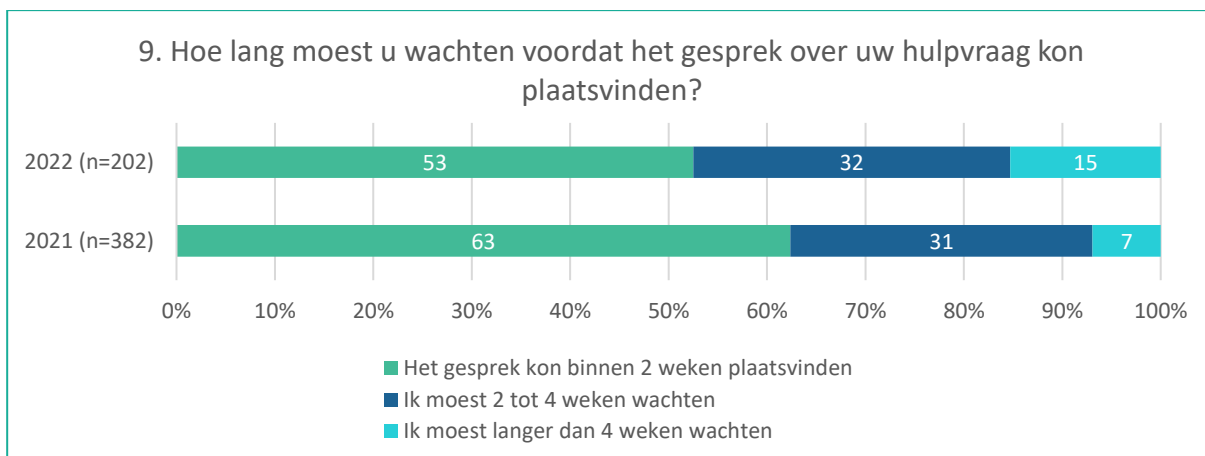
Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=12).



Antwoordoptie 'Geen mening': v7 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=22).



Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=13).



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v9 (n=87).

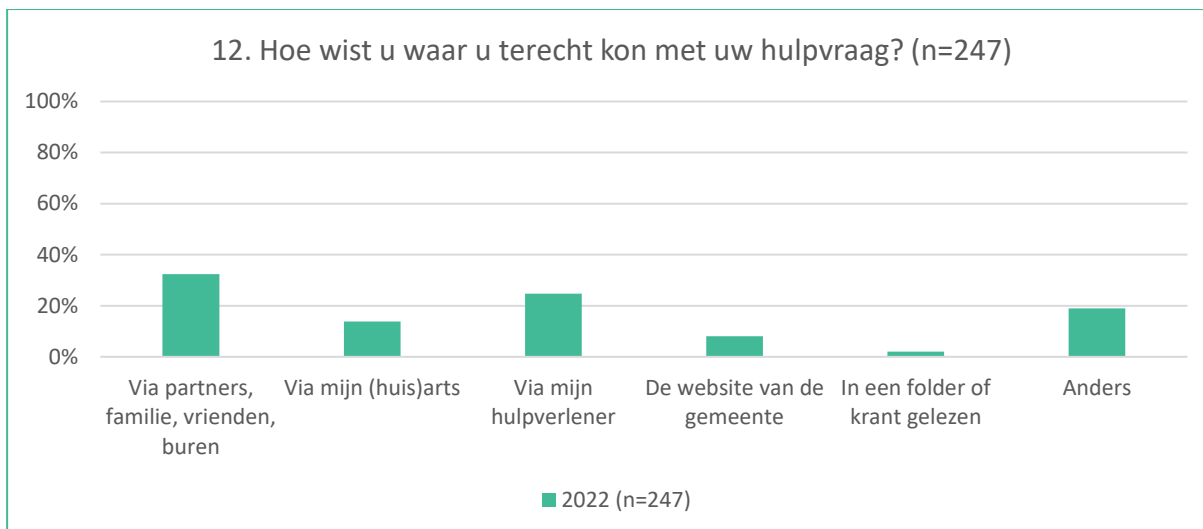
10. Welk rapportcijfer geeft u voor het gesprek in het geheel? (1=zeer slecht; 10=zeer goed)										
	2022 (n=295)		2021 (n=480)		2020 (n=607)		2019 (n=527)		2018 (n=291)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	3	1	3	1	4	1	6	1	3	1
2	1	0	3	1	3	1	2	0	2	1
3	1	0	3	1	2	0	4	1	0	0
4	3	1	3	1	2	0	5	1	2	1
5	2	1	3	1	13	2	15	3	9	3
6	13	4	17	4	30	5	27	5	19	7
7	59	20	85	18	93	15	104	20	75	26
8	124	42	217	45	273	45	222	42	121	42
9	58	20	91	19	112	19	85	16	28	10
10	31	11	55	11	75	12	57	11	31	11
Gemiddelde:	8,0		8,0		8,0		7,8		7,7	

Vraag 11

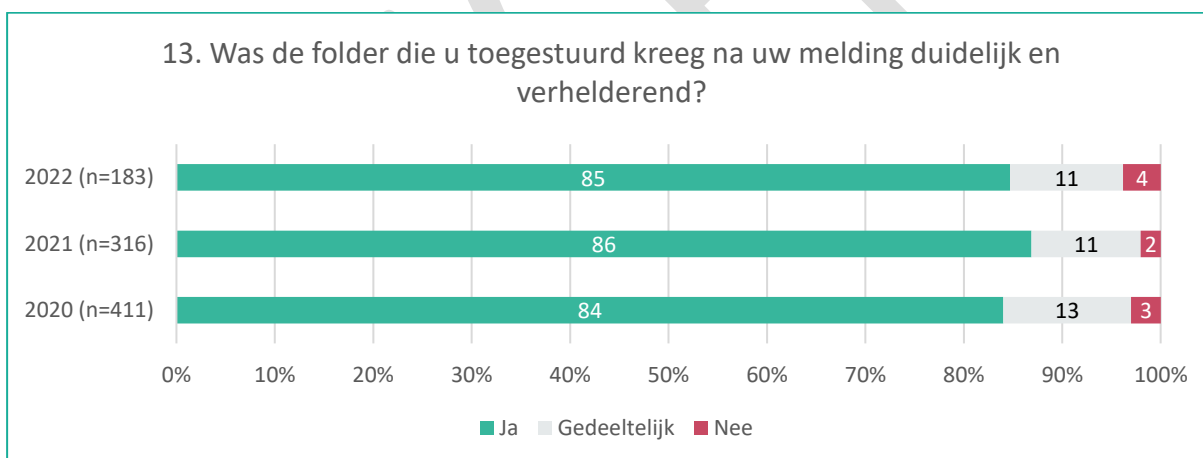
De toelichtingen bij vraag 11 'Wat vond u goed of minder goed aan het gesprek?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.2 Aanvragen van de zorg/ondersteuning

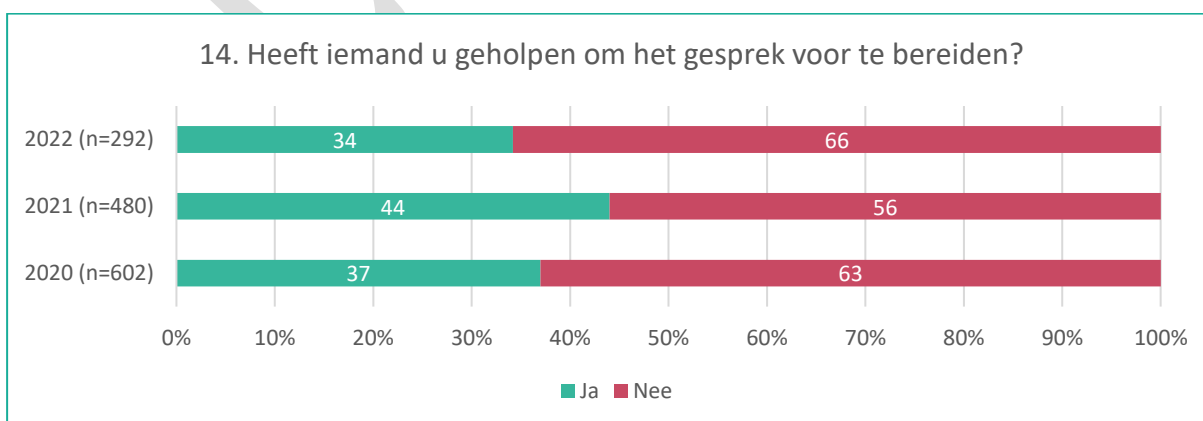
Na de aanvraag wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Aan respondenten die in 2022 een gesprek hebben gehad, is gevraagd hoe zij het gesprek hebben ervaren.



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v12 (n=32). Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: al mee bekend (10x); begeleider (1x); Carinova (3x); eerdere ervaringen (5x); eigen onderzoek (1x); ergotherapeut (3x); ervaring via werk (2x); familielid (2x); internet (1x); revalidatiecentrum (2x); verlenging (3x); verpleeghuis (1x).

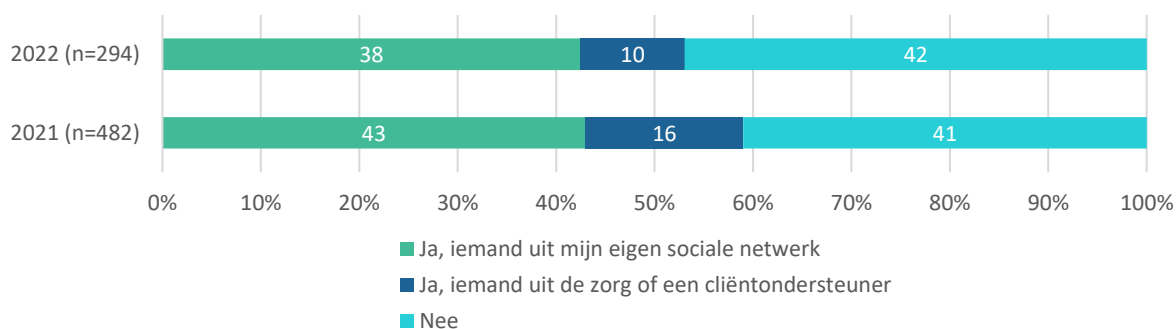


Antwoordoptie 'Ik heb de folder niet ontvangen': v13 (n=108).

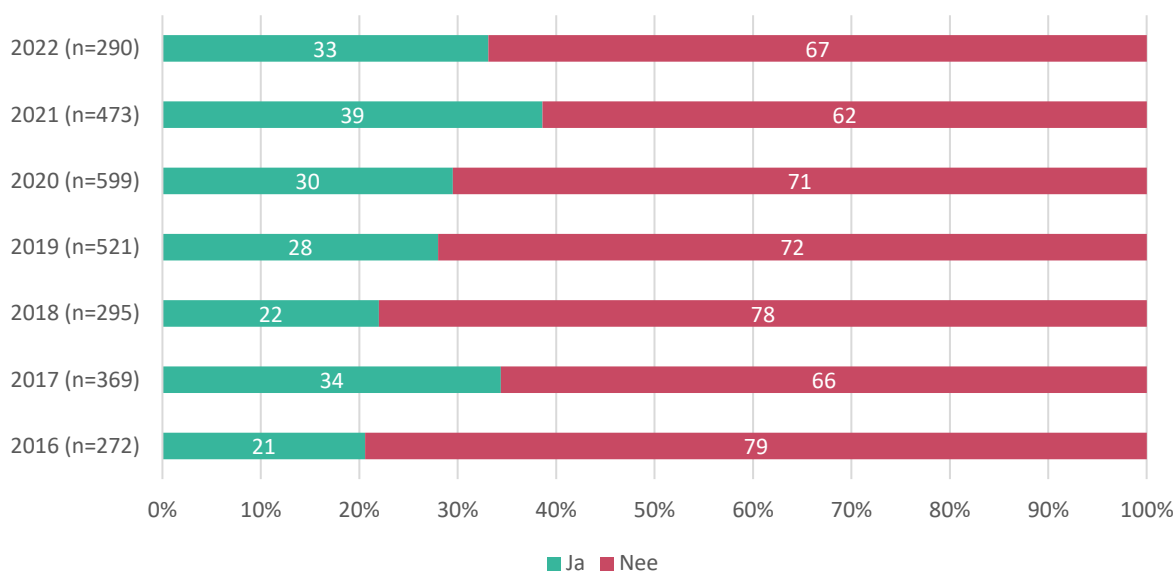




15. Was er bij het gesprek nog iemand anders aanwezig?

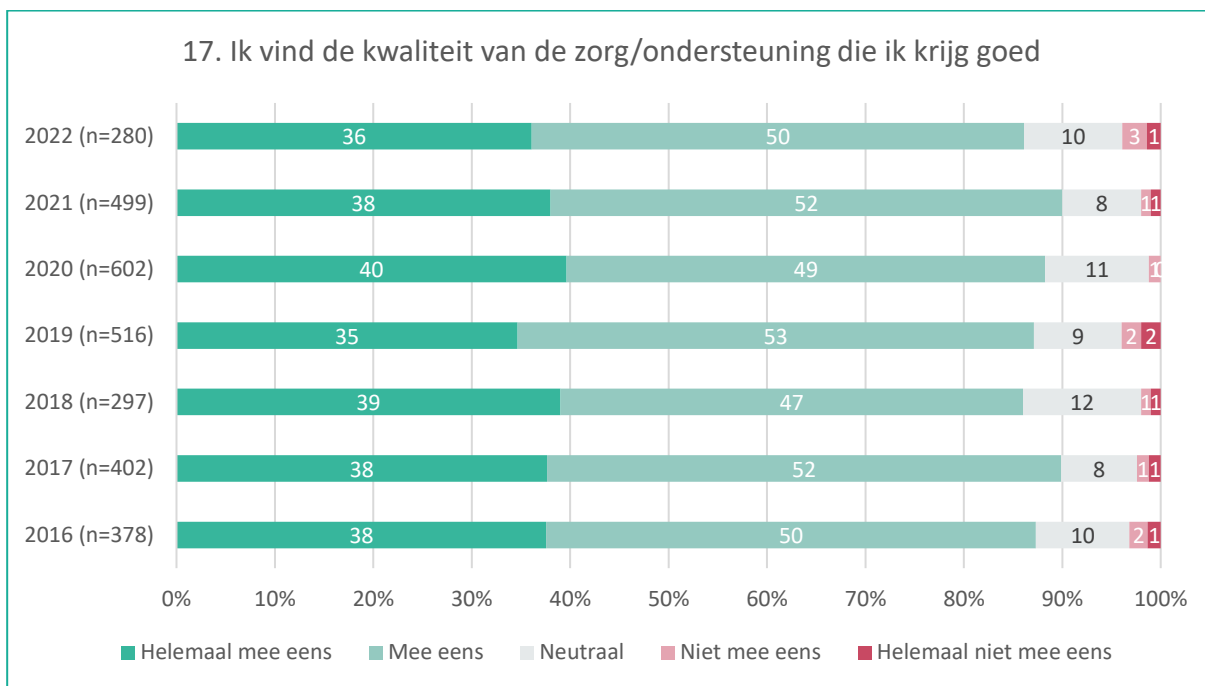


16. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

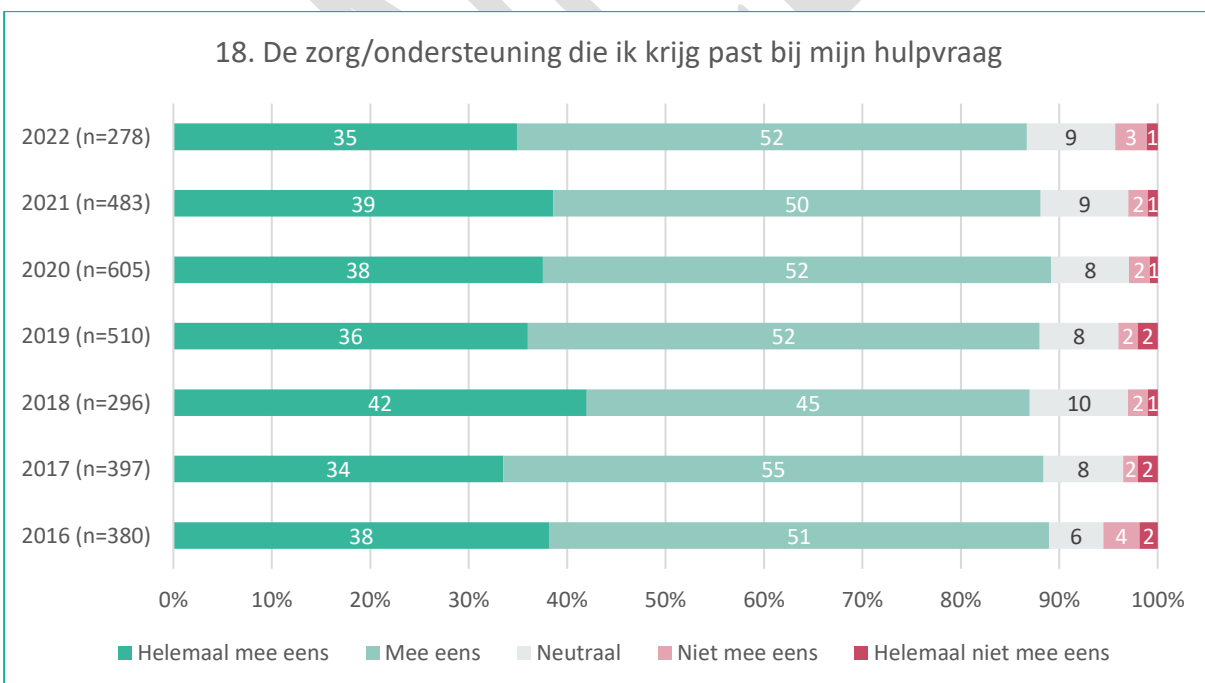


2.3 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel (zoals een rolstoel of traplift), vervoer of dagbesteding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van respondenten met de kwaliteit van de zorg/ondersteuning.



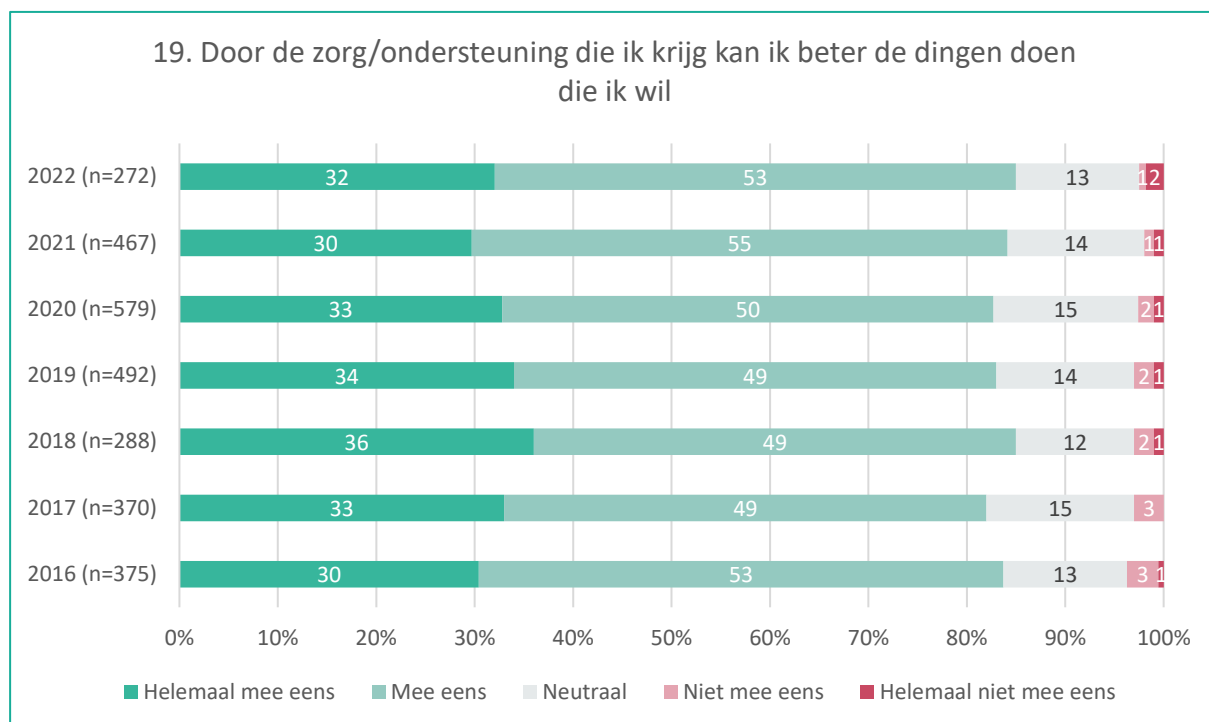
'Geen mening': v17 (n=1). Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': v17 (n=14).



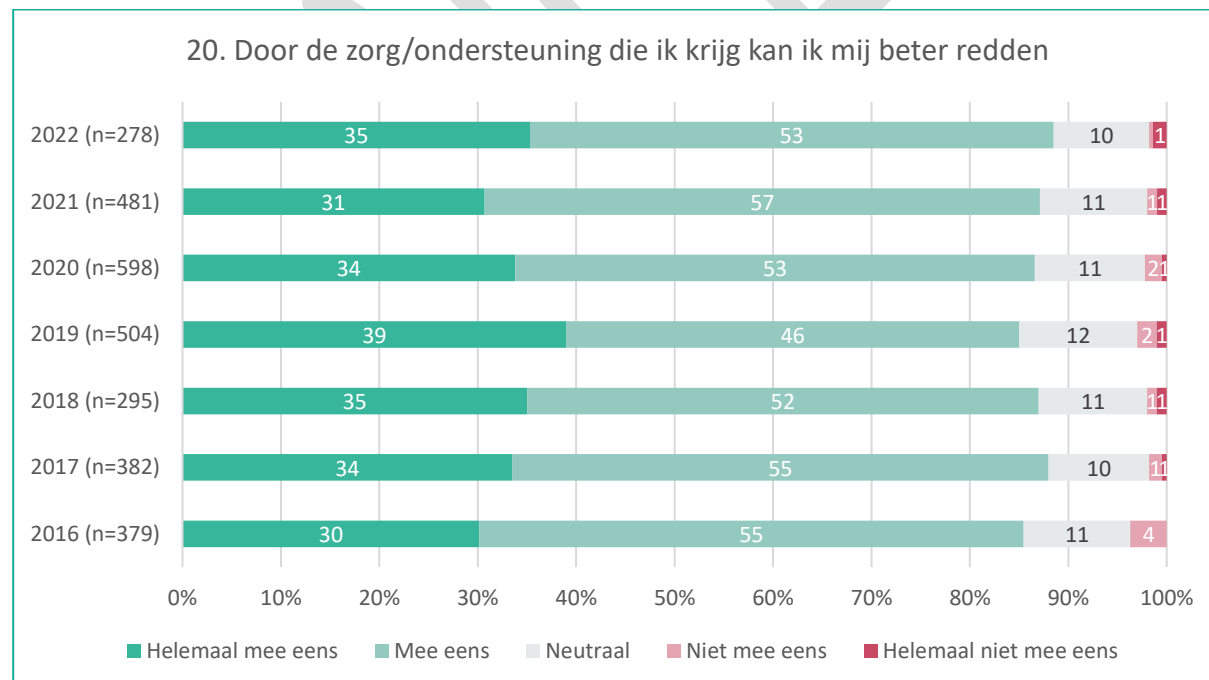
'Geen mening': v18 (n=1). Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': v18 (n=15).

2.3 Effect van de zorg/ondersteuning

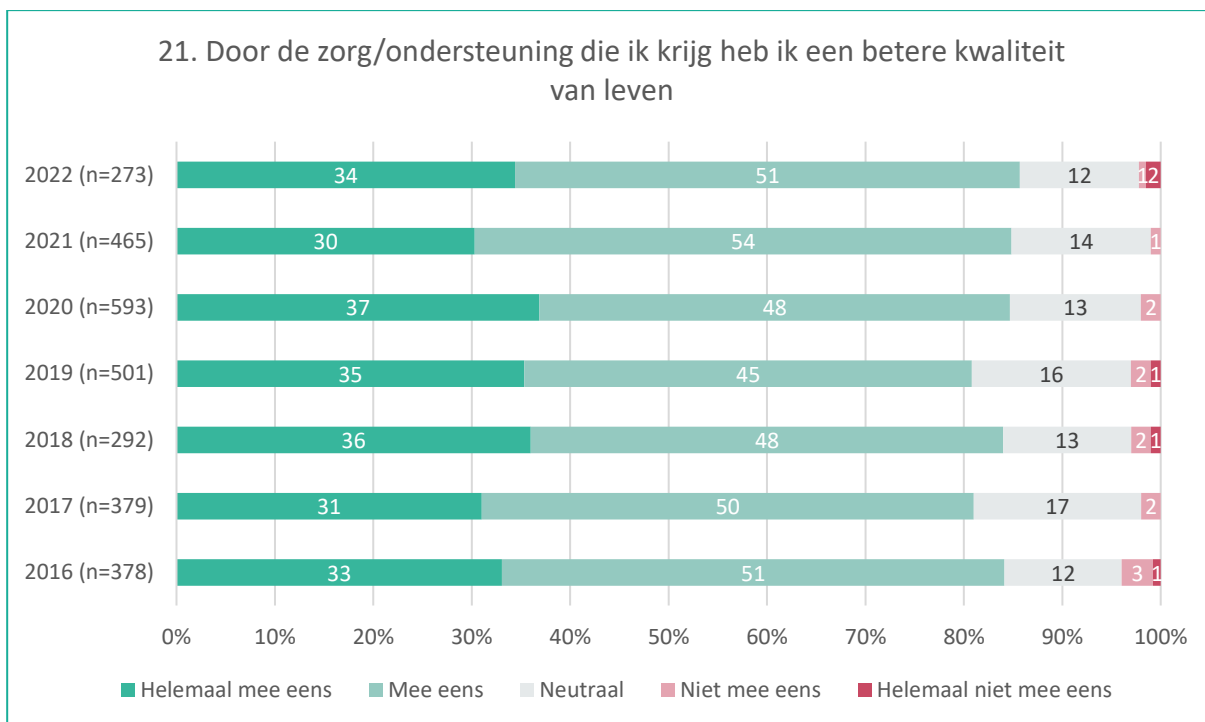
Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v19 (n=17).



Antwoordoptie 'Geen mening': v20 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v20 (n=19).



Antwoordoptie 'Geen mening': v21 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v21 (n=18).

Vraag 22

De toelichtingen bij vraag 22 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u krijgt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

Nina Vels – n.vels@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl