MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2023

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeente SLUIS

31 mei 2024



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**7**
Resultaten	**10**
• Contact	11
• Onafhankelijke cliëntondersteuner	12
• Kwaliteit/effect	13
• Mantelzorger	14
• Afsluitende opmerkingen	16
Bijlage	**18**



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. 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.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2023 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep
Cliënten die in 2023 een aanvraag hebben gedaan voor, of gebruik hebben gemaakt van, een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode
Schriftelijk en online

Veldwerkperiode
Maart 2024 - Mei 2024

Rapportage
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. Daarnaast kan het zijn dat de percentages in de tekst af lijken te wijken van de bij elkaar opgetelde percentages van 'Helemaal mee eens' en 'Mee eens' (of vergelijkbare termen). Dit komt door afrondingsverschillen.

Respons

	Populatie	Benaderd	Respons	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten 2023	500	500	253	50,6%	Representatief: 95% / 4,33%



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- Cliënten ervaren het contact met de gemeente positief. 82% van de cliënten voelt zich serieus genomen en 78% wist waar zij de hulpvraag moest stellen.
- 40% van de cliënten is op de hoogte van het feit dat zij een (onafhankelijke) cliëntondersteuner mee mag nemen naar het gesprek en 18% maakt hier ook gebruik van.
- De kwaliteit en het effect van de ondersteuning worden door cliënten positief ervaren. Zo ontvangt 80% van de cliënten de juiste hulp die past bij de hulpvraag en 69% zegt een betere kwaliteit van leven te hebben.

Aandachtspunten

- 24% van de cliënten is niet snel (genoeg) geholpen. Uit de open antwoorden blijkt dat cliënten lang moesten wachten tot er een medewerker contact opnam naar aanleiding van de aanvraag of dat zij lang hebben moeten wachten totdat er daadwerkelijk hulp beschikbaar was.
- Hoewel 20% van de mantelzorgers zich gewaardeerd voelt door de gemeente voelt 17% zich niet gewaardeerd. Eveneens 17% voelt zich een beetje gewaardeerd.
- Ongeveer drie kwart van de mantelzorgers (76%) maakt geen gebruik van ondersteuningsmogelijkheden van de gemeente. 24% maakt hier wel gebruik van, maar hiervan zegt 9% dat zij er te weinig gebruik van maken.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven:

- **Deel de uitkomsten van het onderzoek**
  Door de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de medewerkers, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en het kan ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor medewerkers gemotiveerd kunnen raken om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met de verbeterpunten.

- **Maak het aanvraagproces duidelijker en sneller**
  Hoewel de meeste respondenten positief zijn over het aanvragen van de hulp, benoemt 24% dat zij niet snel zijn geholpen. Ook in de open vragen wordt meerdere keren benoemd dat de aanvraag of het starten van de hulp lang op zich liet wachten. Ga na waar in het proces er verbeteringen kunnen worden aangebracht en communiceer duidelijk naar cliënten wanneer zij wat kunnen verwachten zodat de juiste verwachting ontstaat. Ook het doorlopen van een klantreis kan hierbij helpend zijn.

- **Blijf voldoende informatie verstrekken over en voor de mantelzorger**
  Het merendeel van de cliënten weet niet of zij een mantelzorger hebben. Daarnaast geeft 17% van de cliënten die wel een mantelzorger heeft aan dat zij zich niet gewaardeerd voelen door de gemeente. Kijk op welke manier het beste over een mantelzorger gecommuniceerd kan worden. Wellicht dat cliënten een voorkeur hebben voor de manier waarop zij deze informatie krijgen. En waardoor zouden mantelzorgers zich wel gewaardeerd kunnen voelen door de gemeente? Antwoord op deze vragen zou de gemeente ook kunnen verkrijgen door meer verdiepende vragen in het Cliëntervaringsonderzoek toe te voegen.



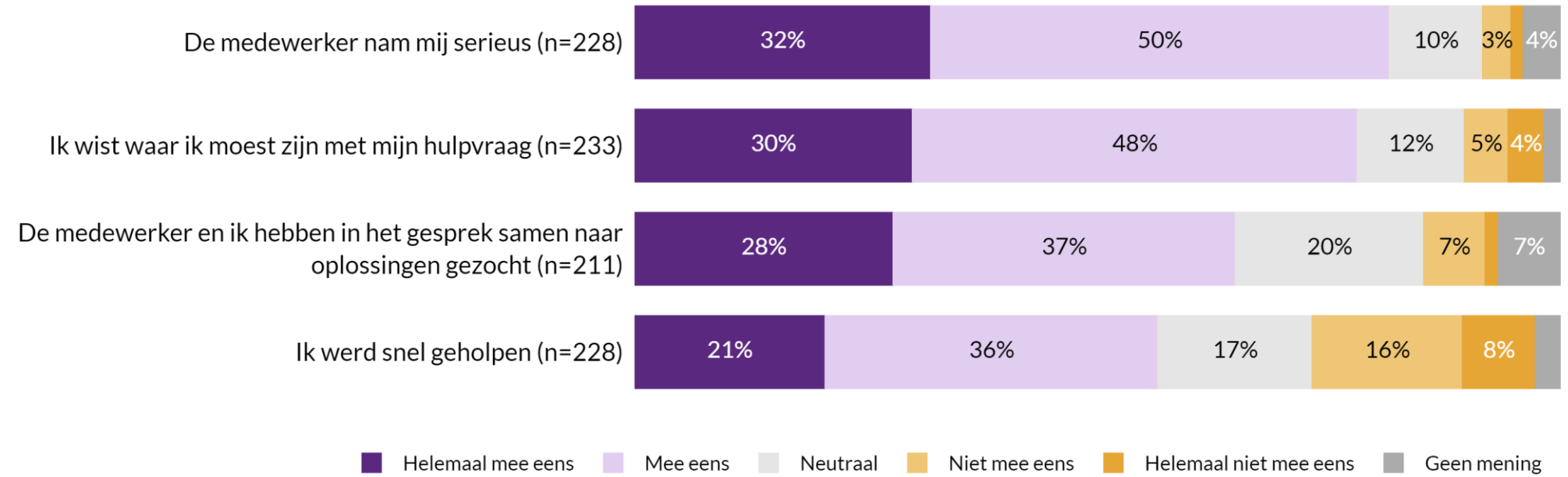
RESULTATEN

RESULTATEN | IETS MEER DAN DE HELFT VAN DE CLIËNTEN WERD SNEL GEHOLPEN

CONTACT

Cliënten beoordelen het contact met de gemeente overwegend positief. Zo voelt 82% van de cliënten zich serieus genomen, wist 78% waar zij moest zijn met de hulpvraag en is er bij 65% van de cliënten samen met de medewerker naar oplossingen gezocht. 57% van de cliënten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen', tegenover 24% die het hier (helemaal) niet mee eens is. Uit de open antwoorden blijkt dat cliënten lang moesten wachten tot er een medewerker contact opnam naar aanleiding van de aanvraag of dat zij lang hebben moeten wachten totdat er daadwerkelijk hulp beschikbaar was.

Kunt nu aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

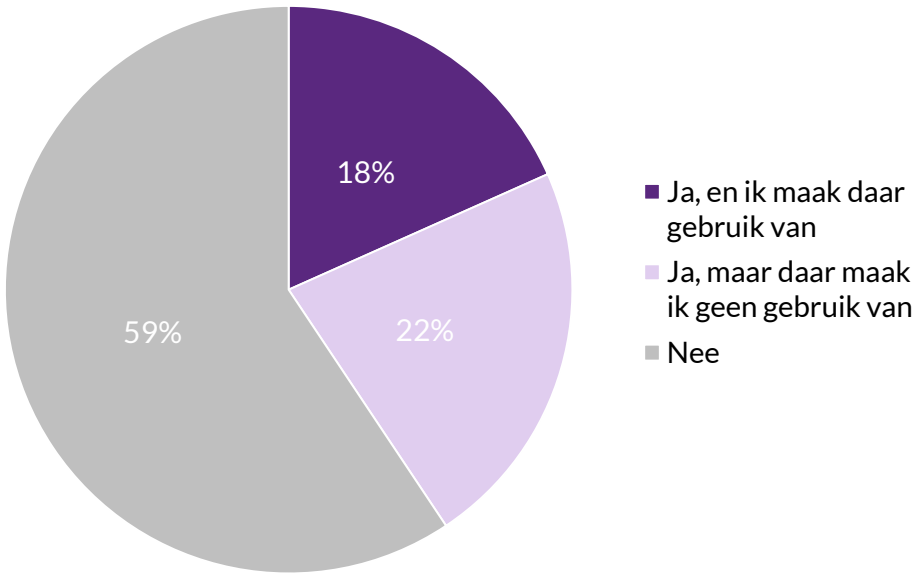


RESULTATEN | ONGEVEER EEN VIJFDE MAAKT GEBRUIK VAN EEN CLIËNTONDERSTEUNER

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

Aan cliënten is gevraagd of zij wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner om hun te ondersteunen tijdens gesprekken met de gemeente of voor andere ondersteuning. 59% van de cliënten wist niet dat zij iemand mee mochten nemen naar het gesprek, 22% wist dit wel maar heeft ervoor gekozen dit niet te doen en 18% was hiervan op de hoogte en heeft daadwerkelijk gebruik gemaakt van de cliëntondersteuner.

*Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=251)**



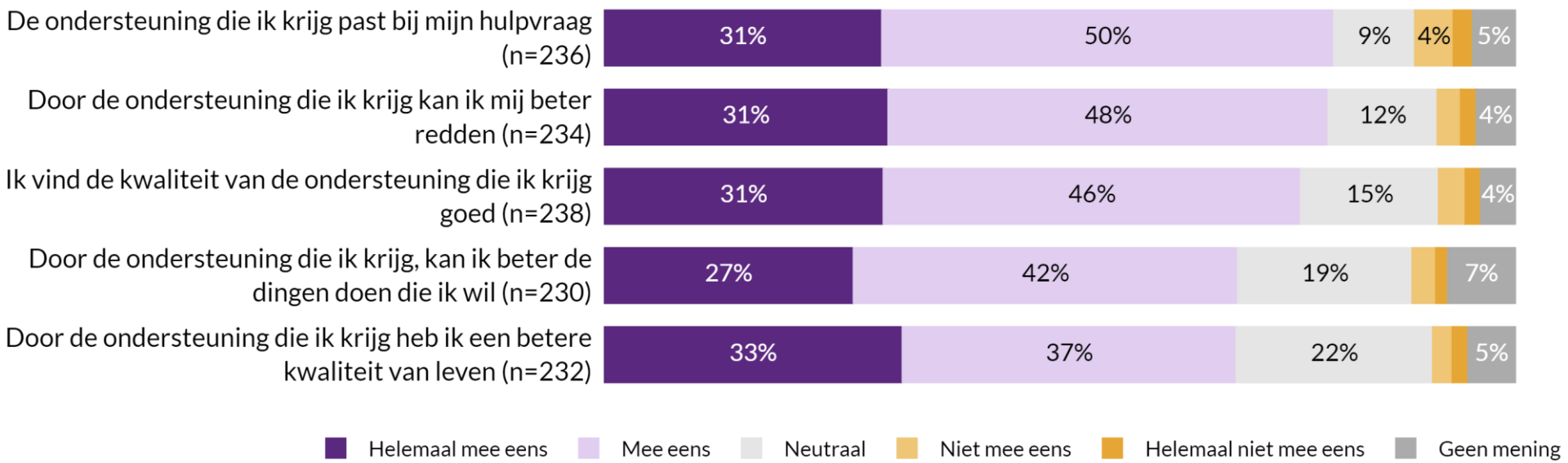
*) Wegens afronding in de percentages geeft de diagram in totaal 99% aan in plaats van 100%.

RESULTATEN | BIJ VIER OP DE VIJF CLIËNTEN PAST DE ONDERSTEUNING BIJ DE HULPVRAAG

KWALITEIT/EFFECT

De cliënten beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen grotendeels positief. 80% van de cliënten ontvangt hulp die past bij haar hulpvraag, 79% kan zich beter redden door de ondersteuning en 76% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Ook het effect van de hulp wordt positief ervaren. Zo kan 70% van de cliënten beter de dingen doen die zij wil en ervaart 69% een betere kwaliteit van leven.

*Kunt nu aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?**



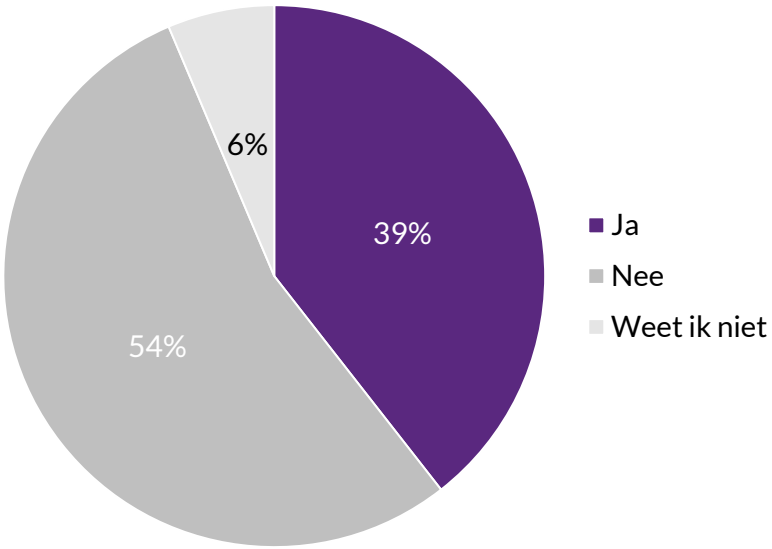
*) Wegens afronding in de percentages bij de stellingen geeft de grafiek in totaal 99% aan in plaats van 100%.

RESULTATEN | MEER DAN DE HELFT VAN DE CLIËNTEN HEEFT GEEN MANTELZORGER

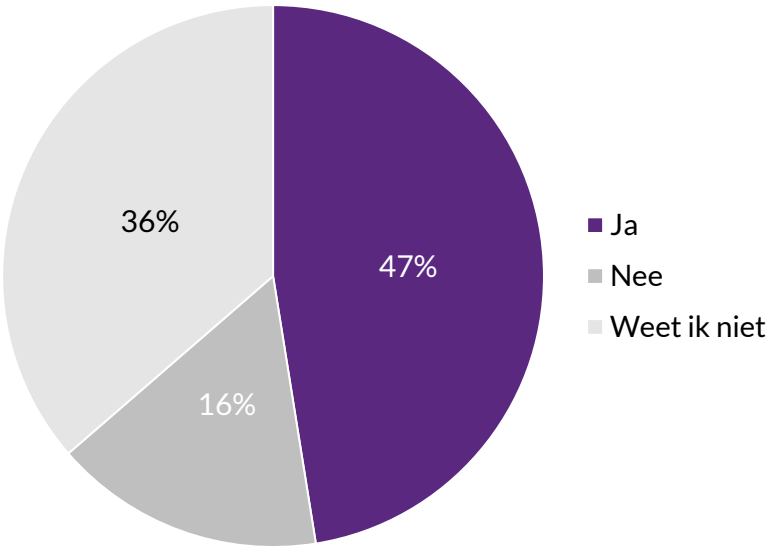
MANTELZORGER (1/2)

Meer dan de helft van de cliënten (54%) zegt geen mantelzorger te hebben, ongeveer twee vijfde (39%) heeft wel een mantelzorger en 6% weet dit niet. Uit de afsluitende opmerkingen blijkt dat een aantal cliënten wel een mantelzorger hebben, maar dit zelf niet zo benoemen of dat de mantelzorger zelf de vragenlijst invult. Bij iets minder dan de helft (47%) weet de gemeente dat cliënten een mantelzorger hebben. Bij 16% van de cliënten is de gemeente niet op de hoogte en 36% weet niet of de gemeente dit weet.

*Heeft u een mantelzorger? (n=251)**



*Weet de gemeente dat u een mantelzorger heeft? (n=99)**



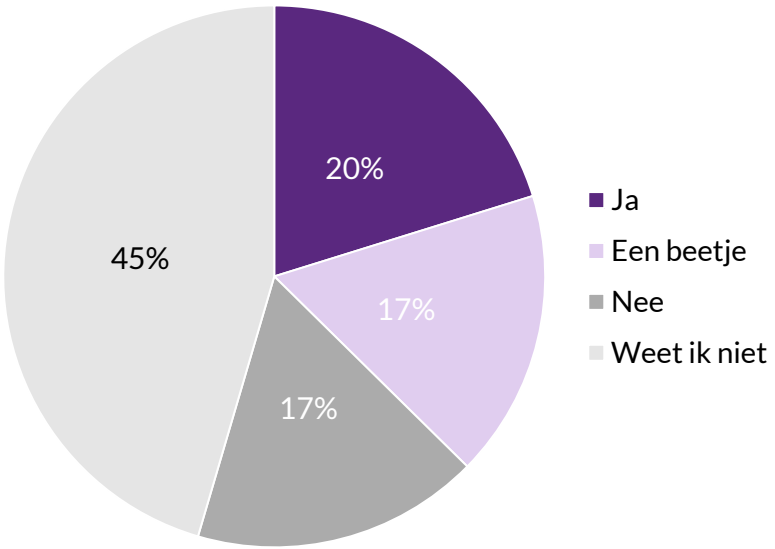
*) Wegens afronding in de percentages geven de diagrammen in totaal 99% aan in plaats van 100%.

RESULTATEN | EEN VIJFDE VAN DE MANTELZORGERS VOELT ZICH GEWAARDEERD DOOR DE GEMEENTE

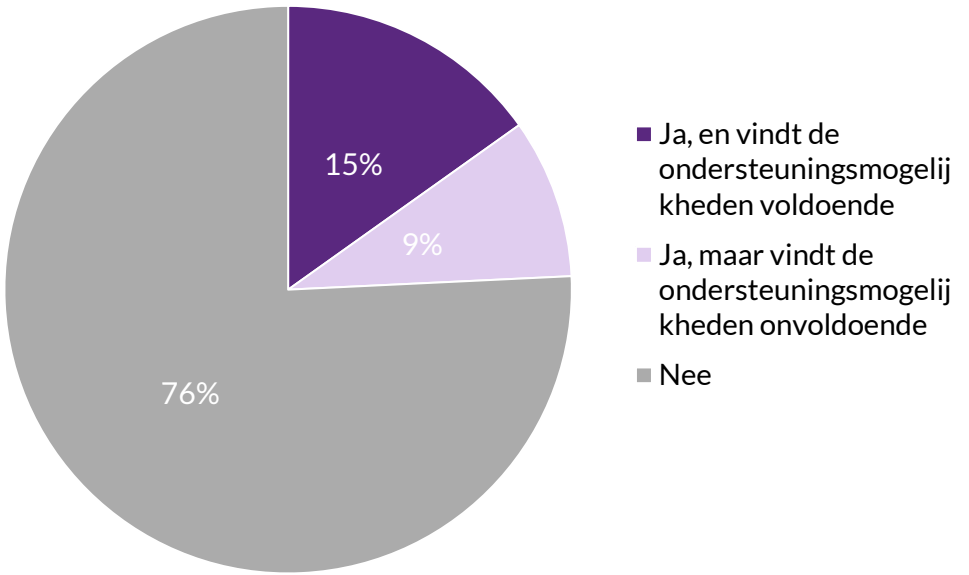
MANTELZORGER (2/2)

Aan cliënten is gevraagd of hun mantelzorger zich gewaardeerd voelt door de gemeente, waarop 20% van de cliënten aangeeft dit wel te ervaren. 17% zegt een beetje waardering te voelen en 17% zegt dat niet te voelen. 45% van de cliënten weet dit niet. Daarnaast maakt 15% van de mantelzorgers gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden van de gemeente en vindt deze ondersteuning voldoende. 9% maakt hier ook gebruik van, maar zegt dat er te weinig mogelijkheden zijn. 76% van de cliënten zegt dat de mantelzorger geen gebruik maakt van de ondersteuning.

*Voelt uw mantelzorger zich gewaardeerd door de gemeente? (n=99)**



*Maakt uw mantelzorger gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden bij de gemeente? (n=99)***



*) Wegens afronding in de percentages geven de diagrammen in totaal 99% aan in plaats van 100%.
**) Deze vraag heeft geen 'weet ik niet' antwoordoptie.



RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gehad om afsluitende opmerkingen mee te geven. In de onderstaande tekstballonnen zijn een aantal opmerkingen weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

"Door de steun van de WMO hopen wij nog lang zelfstandig te kunnen wonen."

"Ze willen je allemaal graag helpen. Maar voor je de steun echt krijgt duurt het erg lang. zo ook in 2024."

"Betreft onafhankelijke cliëntondersteuner en mantelzorger: meer bekendheid aan geven (wie, wat, hoe?)."

"Mijn ouders vroegen mij de enquête in te vullen. Ik ben mantelzorger. Persoonlijk vind ik dat er voldoende wordt georganiseerd maar weinig rekening wordt gehouden met werkende mantelzorgers. Veel wordt georganiseerd tijdens wekelijkse werkuren. Dat is jammer. Verder heel tevreden."

"Mijn contact met de gemeente en zorg is helemaal goed verlopen, ben ik zeer tevreden over."

"Wanneer er een afspraak is, op een vaste dag en die valt in een feestdag, dan krijg ik geen hulp in die week. De maandelijkse bijdrage wordt hiervoor niet gecompenseerd."

"Dat de WMO slecht te bereiken is. En dat het heel lang duurt eer er iets geregeld is. Je vraagt niet zomaar iets aan, ik heb 1 jaar moeten wachten. Vindt dit heel erg."

"Ik ben heel blij met deze instantie, het geeft mij recht op weer een normaal leven.."

RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

VISUALISATIE AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gehad om afsluitende opmerkingen mee te geven. In de onderstaande woordwolk zijn kernwoorden die minstens twee keer zijn voorgekomen weergegeven.

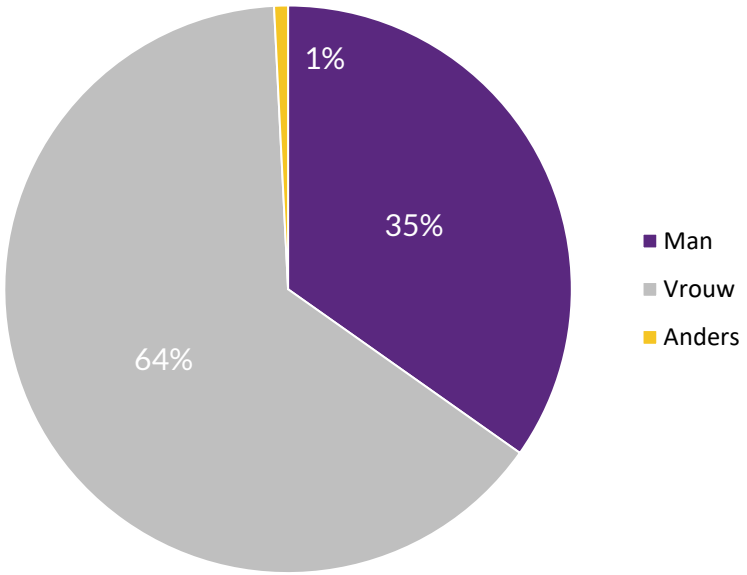




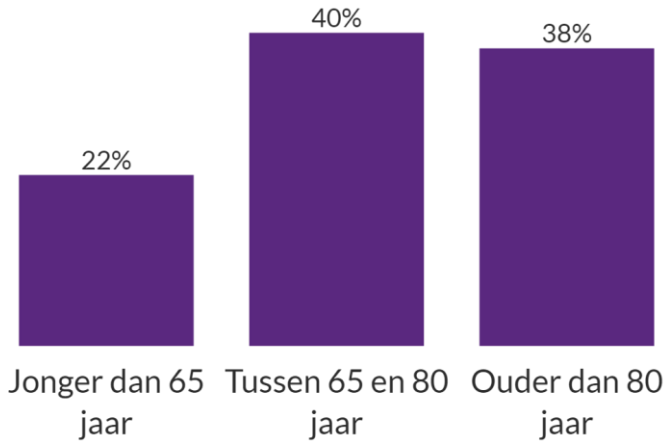
BIJLAGE

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS

Bent u een man of een vrouw? (n=253)



Wat is uw leeftijd? (n=252)





BIJLAGE II | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

