

RAPPORT

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Gemeente Nijmegen



Clïëntervaringsonderzoek 2023

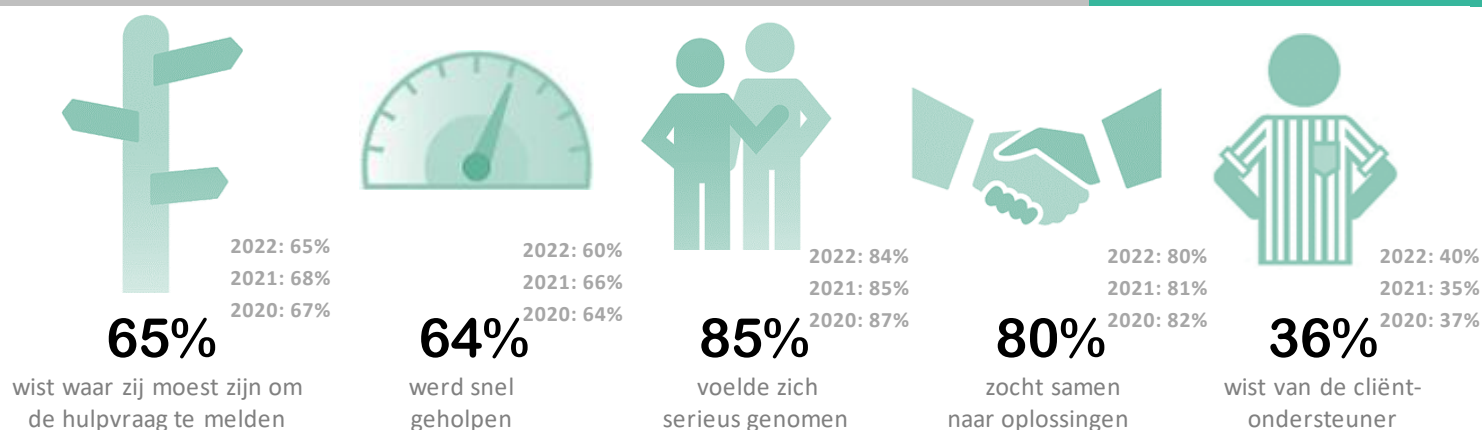
Gemeente Nijmegen – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2023. De uitkomsten betreffen een integrale waardering van de ervaren dienstverlening vanuit de Wmo. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning 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 de score van de voorgaande meetjaren. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie).*

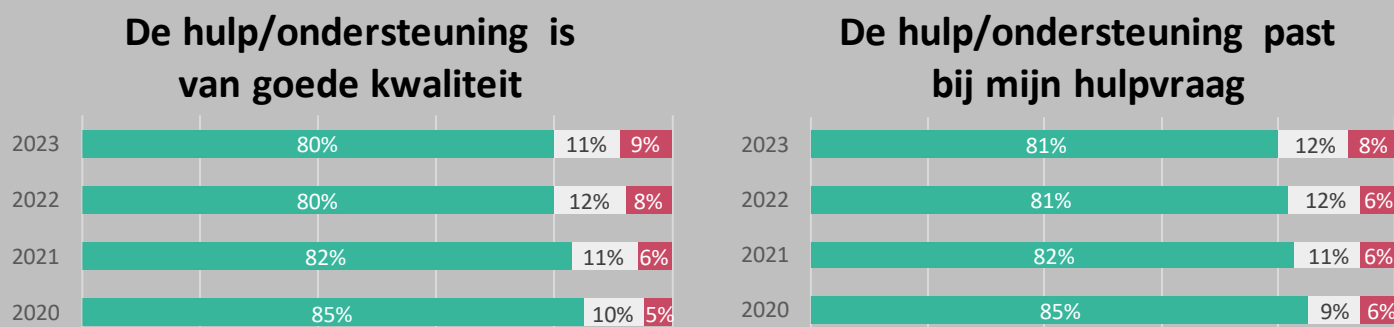
Aantallen

Uitgenodigd	2.919
Ingevuld	806
Respons	28%

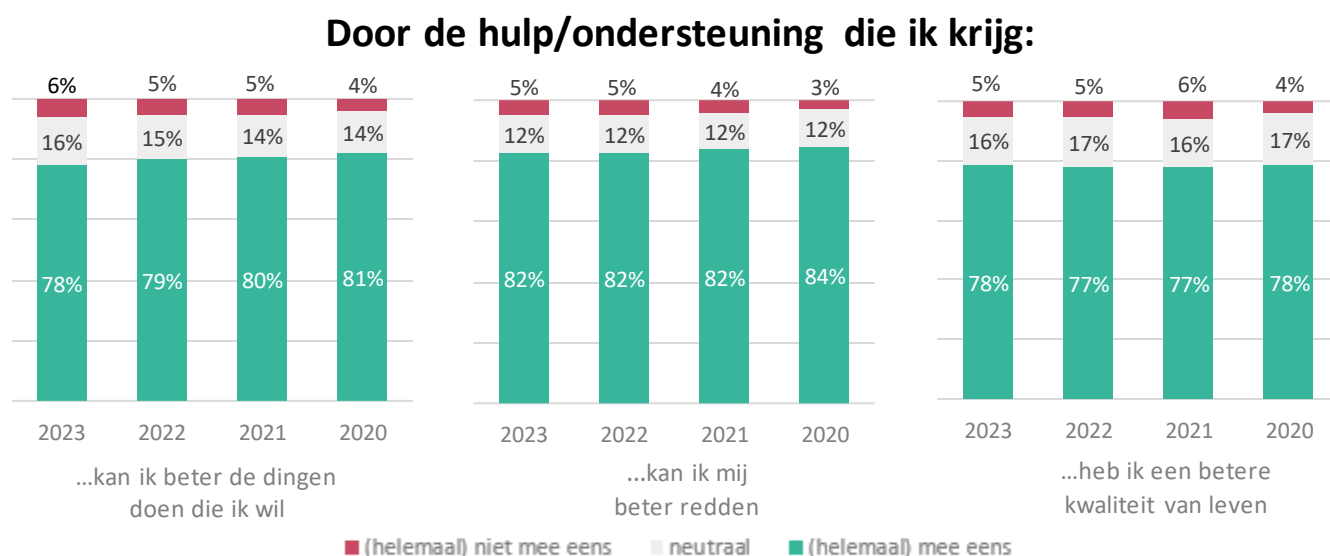
CONTACT



KWALITEIT*



RESULTAAT*



*Antwoordoptie 'geen mening' is niet getoond in de grafieken; de percentages zijn voor de grafieken bij de thema's kwaliteit en resultaat allen 1%.



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Hoe is er met de hulpvraag omgegaan?	6
2.2 Kwaliteit van de hulp/ondersteuning	7
2.3 Wat levert de hulp/ondersteuning op	8
2.4 Het gesprek om de hulp/ondersteuning te regelen	8
2.5 Contact voor het regelen van hulp/ondersteuning	12
2.6 Verschillende vormen van hulp/ondersteuning	14



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Nijmegen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de hulp/ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze hulp/ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, dagbesteding 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 hulp/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 (Wmo 2015, artikel 2.5.1). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Het gesprek om de hulp te bepalen (ook wel keukentafelgesprek genoemd). Na het contact met de gemeente wordt een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil graag weten hoe inwoners dit gesprek hebben ervaren.
- 3) Tevredenheid over de medewerkers. Bij het aanvragen en opstarten van de hulp/ondersteuning kunnen cliënten met verschillende medewerkers in contact komen. De gemeente is benieuwd hoe cliënten dit contact en hun hulp ervaren.
- 4) De kwaliteit van de hulp/ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met de (kwaliteit van de) hulp/ondersteuning die ze ontvangen.
- 5) Het resultaat van de hulp/ondersteuning. Het doel van de hulp/ondersteuning is om het leven van cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp/ondersteuning op het leven van de cliënten.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Nijmegen die in 2023 een aanvraag voor hulp/ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan. Op basis van de aanvraag hebben ze daadwerkelijk een vorm van hulp/ondersteuning ontvangen. Inwoners hebben daarmee in 2023 gebruik gemaakt van een vorm van hulp/ondersteuning vanuit de Wmo. Niet alle inwoners hebben een uitnodiging ontvangen; er is sprake van een willekeurige steekproef.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden inwoners, die in het kwartaal ervoor hulp/ondersteuning hadden aangevraagd, uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat de vragenlijst snel na de aanvraag verstuurd wordt, is het onderwerp actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Clïënten hebben per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en een antwoordenvolp van Zorgfocuz ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de clïënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen had in principe zes weken de tijd om te reageren. Bij de vierde meting (in maart 2024) is de dataverzamelingsperiode ingekort tot vier weken, zodat de resultaten op tijd beschikbaar waren. Er is voor deze meting geen herinneringsbrief verstuurd.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de voorheen standaardvragen voor het clïëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In aanvulling hierop is in overleg met de gemeente geïnventariseerd welke andere thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- De kwaliteit van de hulp/ondersteuning
- Het effect van de hulp/ondersteuning
- Het gesprek om hulp te regelen
- Het contact met betrekking tot het regelen van hulp/ondersteuning
- Verschillende vormen van hulp/ondersteuning

1.2.3 Respons

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

Responstabel Wmo	
Aantal verstuurd uitnodigingen	2.919
Aantal ingevulde vragenlijsten	806
Respons	28%
Nauwkeurigheidsmarge	3%

Landelijk gezien ligt de respons voor Wmo-clïënten bij gemeenten met een inwoneraantal boven de 100.000 tussen de 30% en 40%.¹ De lage respons van Nijmegen wordt (deels) veroorzaakt door een afwijkende clïëntgroep in Nijmegen: Nijmegen draagt binnen het Rijk van Nijmegen zorg voor de clïëntgroep beschermd wonen. Uit de Nijmeegse clïëntervaringsonderzoeken Wmo is bekend dat de respons bij deze clïëntgroep lager ligt dan andere clïënten met andere Wmo-hulp.

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek. Doordat niet alle Wmo-clïënten deelnemen aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek af van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (namelijk alle Wmo-clïënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3% onder of boven de uitkomst van de huidige respondenten liggen. Met andere woorden, als 50% van de respondenten in de steekproef het eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele populatie tussen de 47% en 53% zijn.

¹ Bron: Tweede Kamer, Kamerstukken, Brief "Landelijke rapportage Clïëntervaringsonderzoek Wmo – verantwoordingsjaar 2022".



Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de hele onderzoekspopulatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt aan verschillende cliënten uit de Wmo-populatie, dan zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5%². De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het Wmo-onderzoek. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van Wmo-cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp/ondersteuning, het gesprek om de hulp te bepalen, het contact met de medewerkers en de tevredenheid over de verschillende vormen van hulp/ondersteuning.

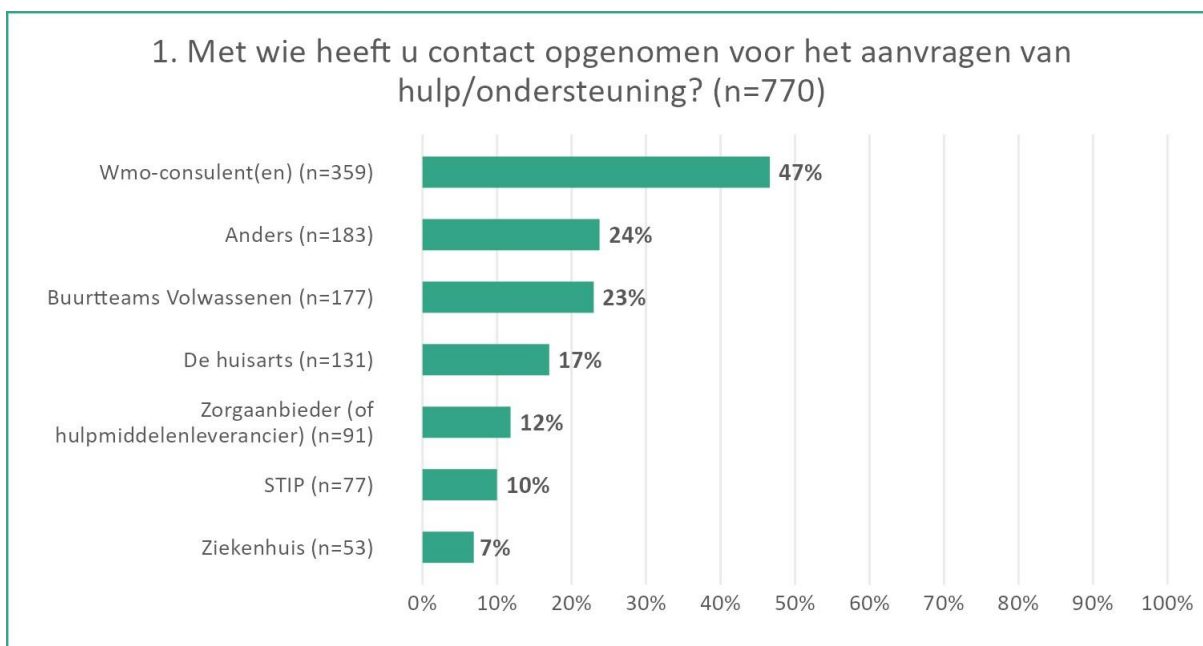
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'niet van toepassing'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100%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

² Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

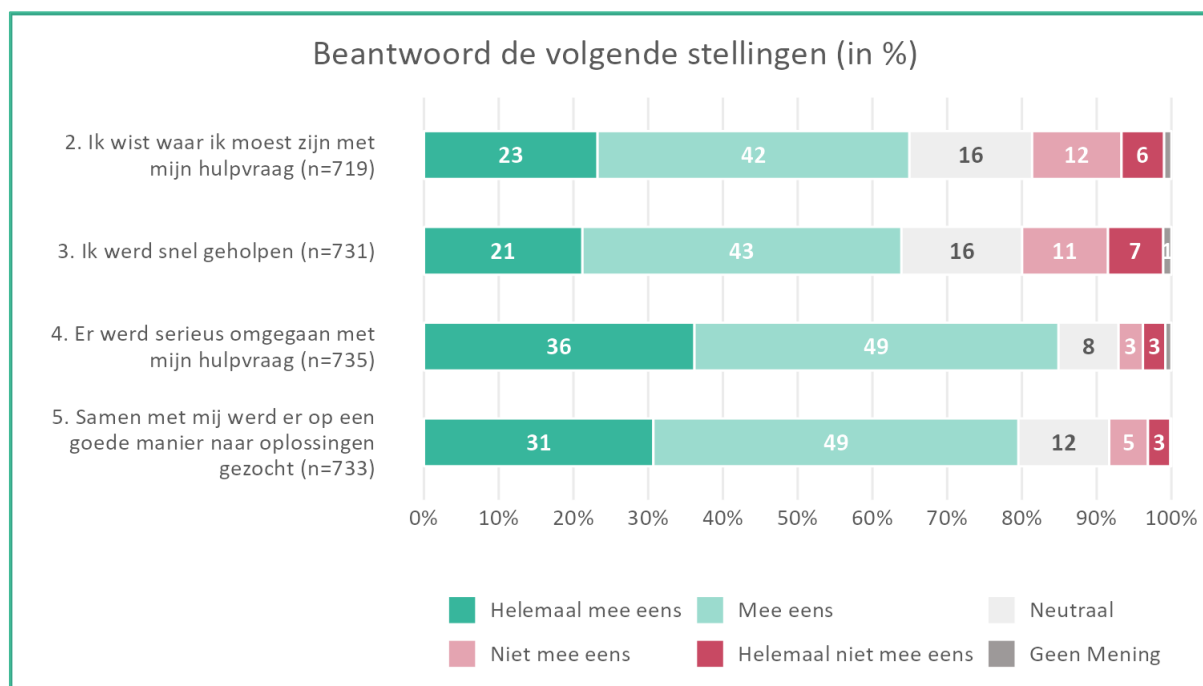
2 | Resultaten

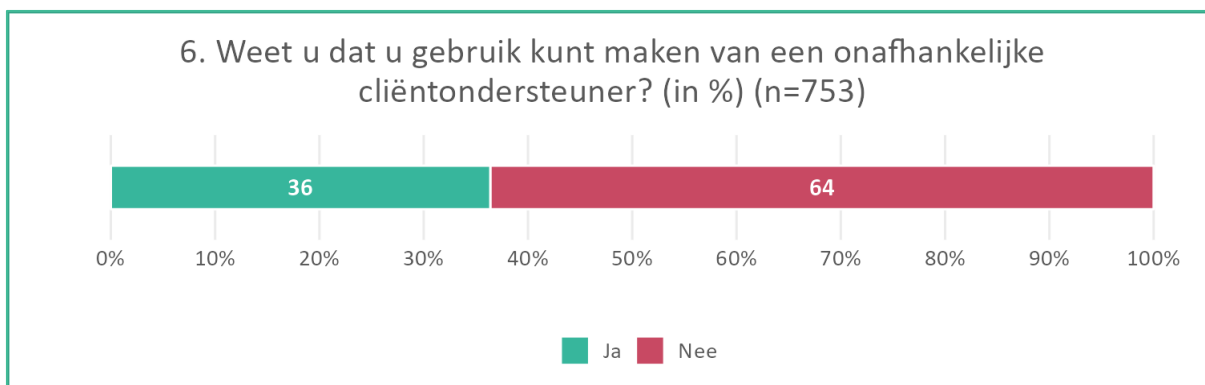
2.1 Hoe is er met de hulpvraag omgegaan?

Als inwoners een aanvraag voor hulp/ondersteuning doen, komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren.



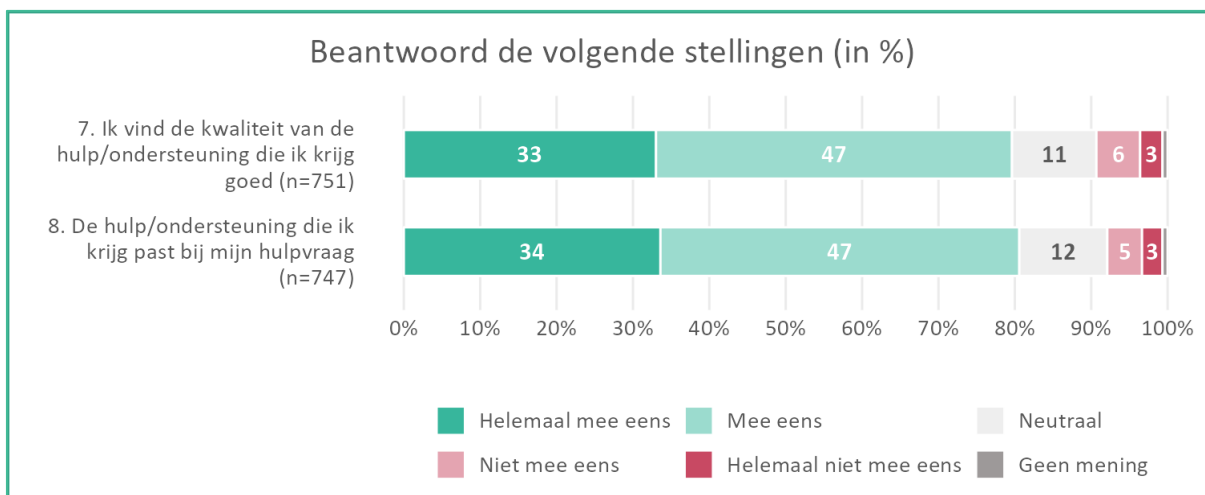
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: aanvraagformulier; begeleider; buurtteams; eigen informatie/zelf; ergotherapeut; familie of burens; gemeente; GGD; huisarts; maatschappelijk werk; mantelzorg; regieteam; thuiszorg; telefonisch; verhuurder; zorgaanbieder.





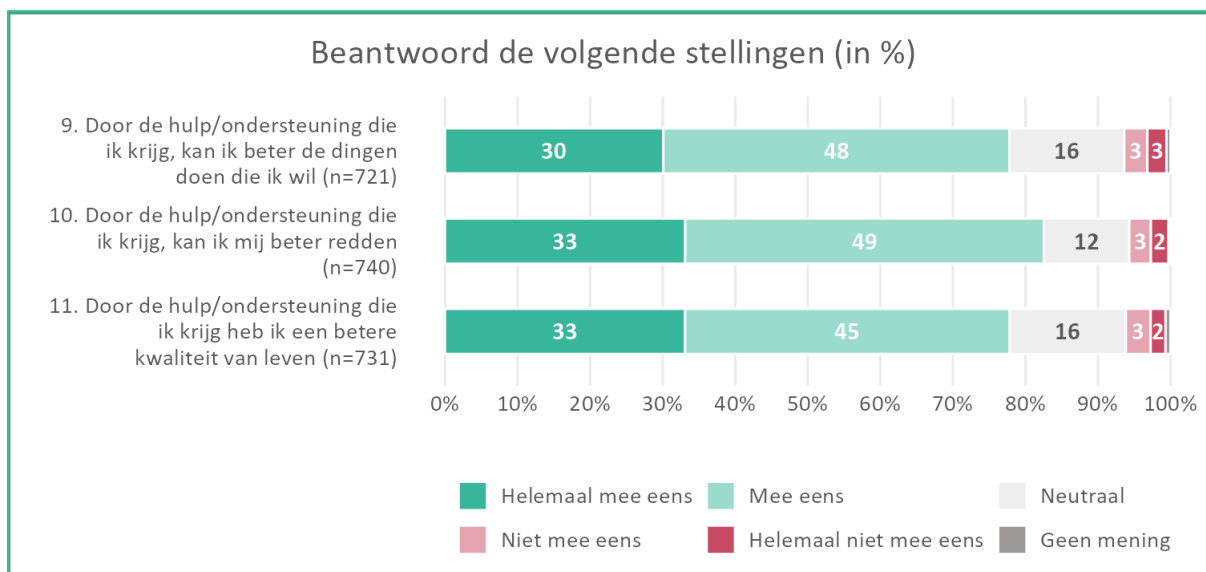
2.2 Kwaliteit van de hulp/ondersteuning

Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking van de gemeente ontvangen. Via deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Aan respondenten is gevraagd wat ze vinden van de kwaliteit van de hulp/ondersteuning.



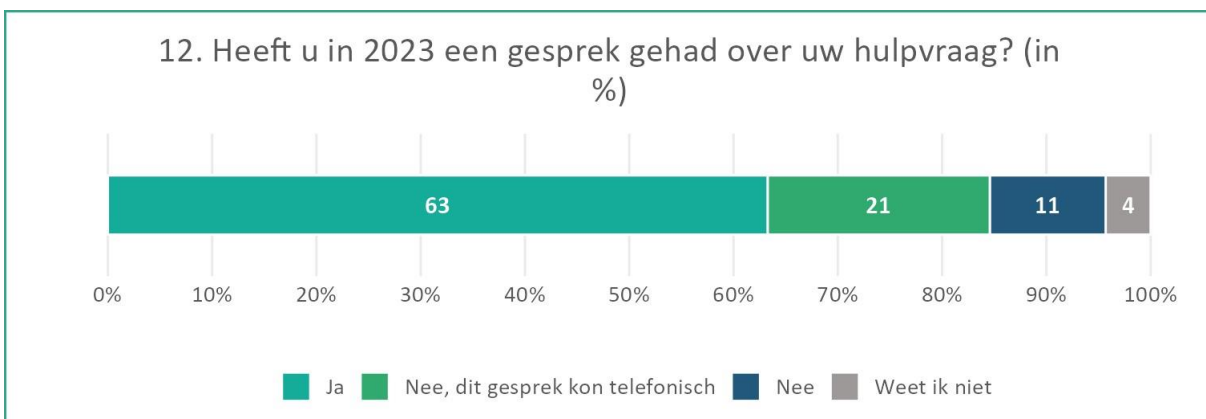
2.3 Wat levert de hulp/ondersteuning op

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.



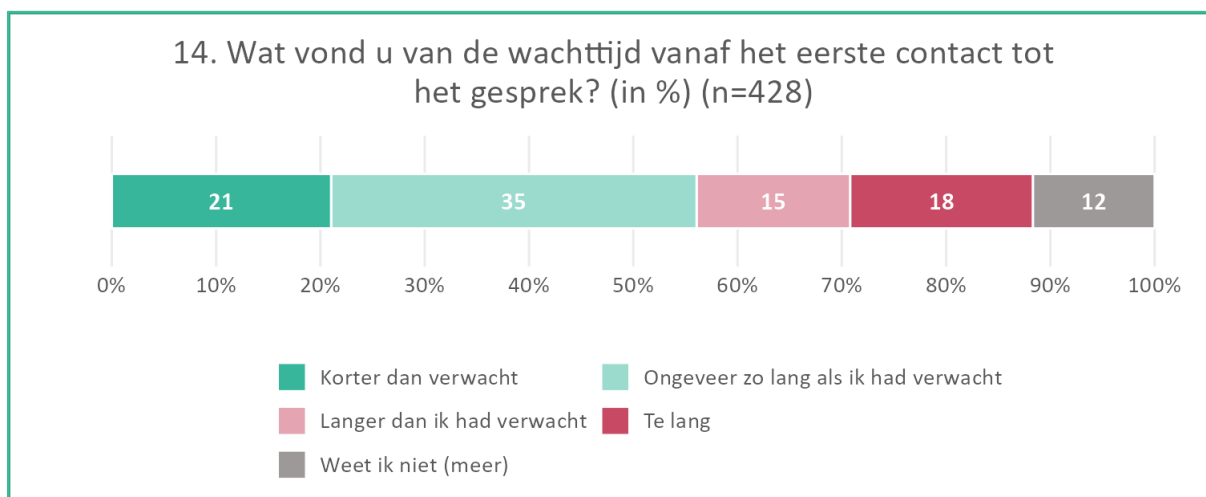
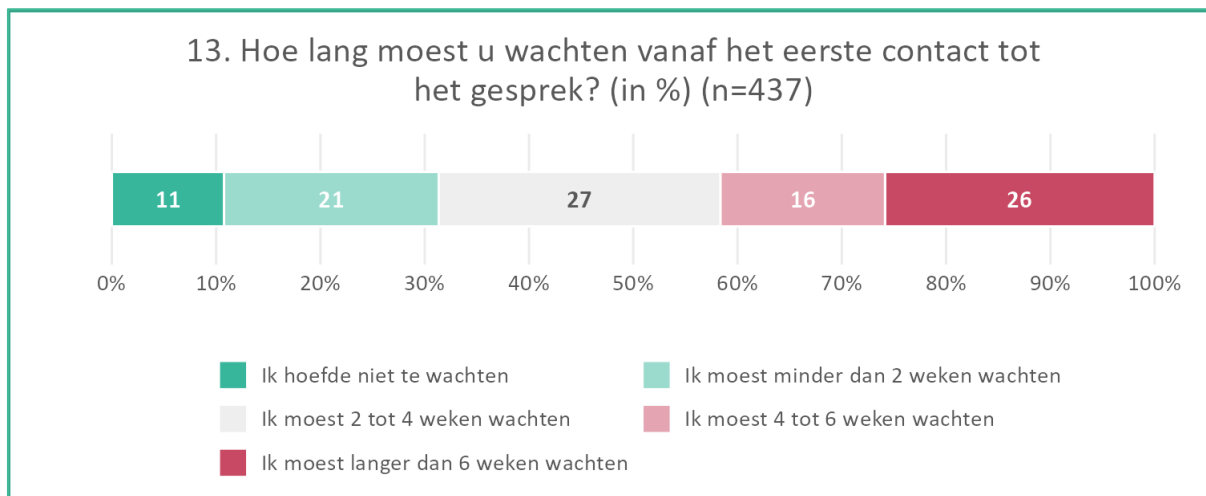
2.4 Het gesprek om de hulp/ondersteuning te regelen

Naar aanleiding van de aanvraag wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld en kan hulp/ondersteuning worden geregeld. Aan respondenten die met de gemeente een gesprek hebben gehad, is gevraagd wat zij daarvan vonden.

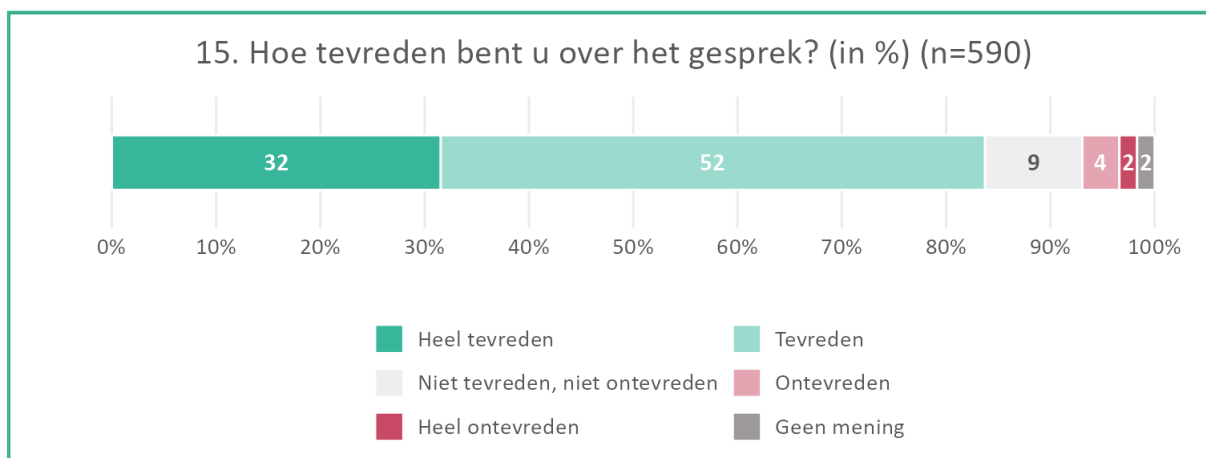




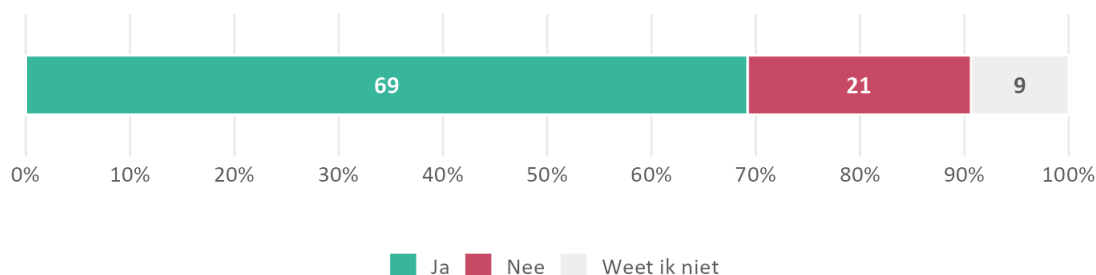
Vragen 13 tot en met 15 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 12 'Ja' geantwoord hebben en dus een gesprek thuis hebben gehad.



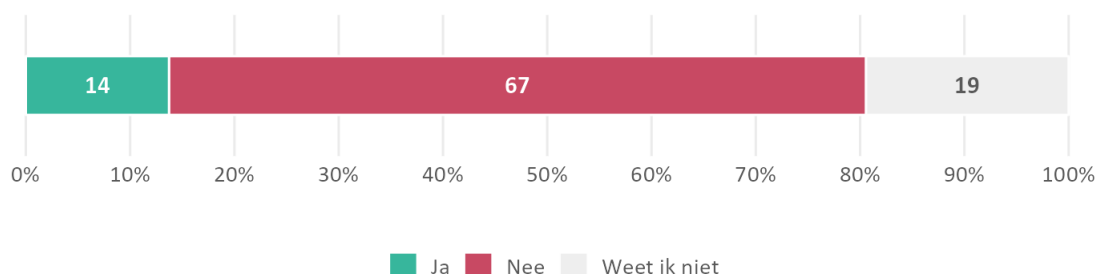
Vragen 15 tot en met 20 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 12 'Ja' en 'Nee, dit gesprek kon telefonisch' geantwoord hebben.



16. Is er met u gesproken over hoeveel u zelf moet betalen voor de hulp/ondersteuning? (in %) (n=630)

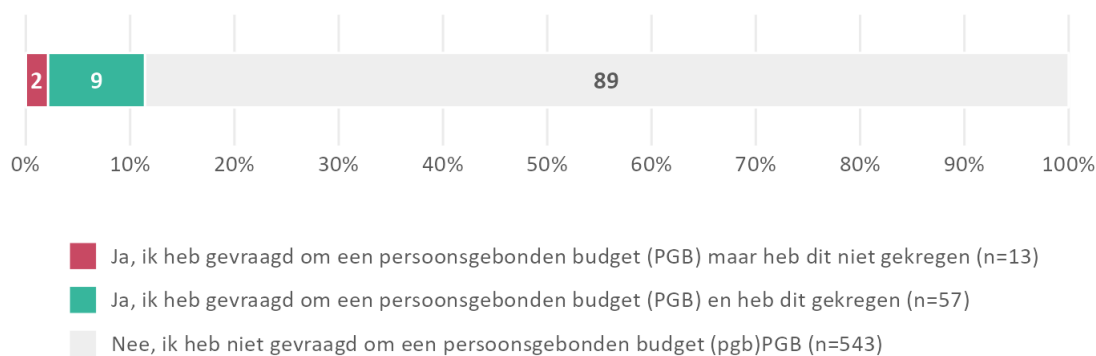


17. Is met u gesproken over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb), waarmee u zelf zorg kunt inkopen? (in %) (n=612)

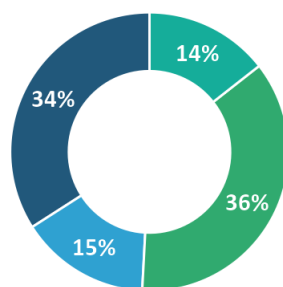


Bij de vervolgvraag 'Ja, door:' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: begeleider; consulent; ergotherapeut; mantelzorgmakelaar; wijkteam; zorgaanbieder.

18. Heeft u gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) en zo ja, is dit toegekend? (in %) (n=613)

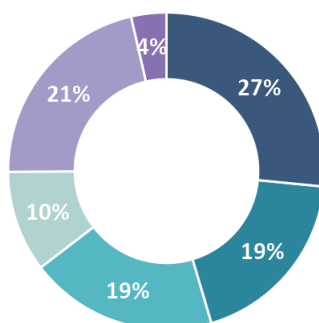


19. Heeft u hulp gekregen bij het uitzoeken van uw zorgaanbieder of hulpmiddelenleverancier? (n=596)



- Ja, van een naaste
- Ja, van de huisarts of Buurtteams Volwassenen of Wmo-consulent(en)
- Ja, van een zorgaanbieder of leverancier
- Nee, zelf uitgezocht

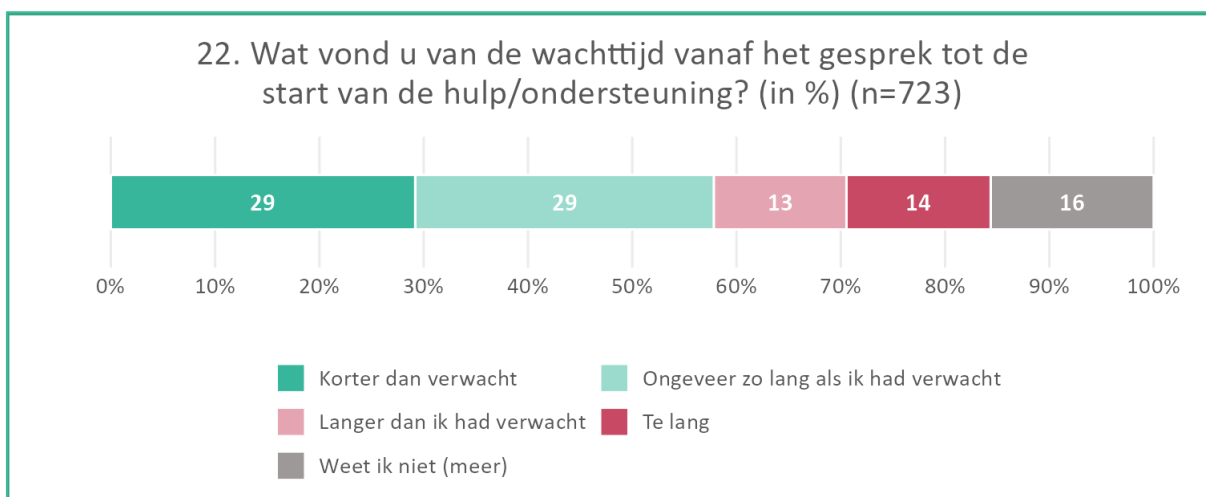
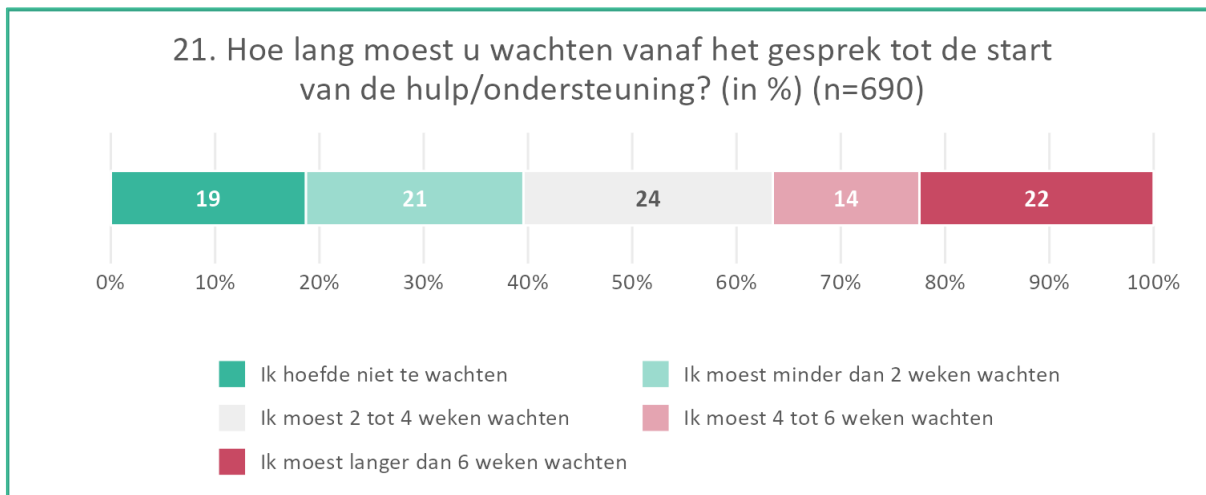
20. Wie heeft de keuze gemaakt voor uw zorgaanbieder of hulpmiddelenleverancier? (n=610)

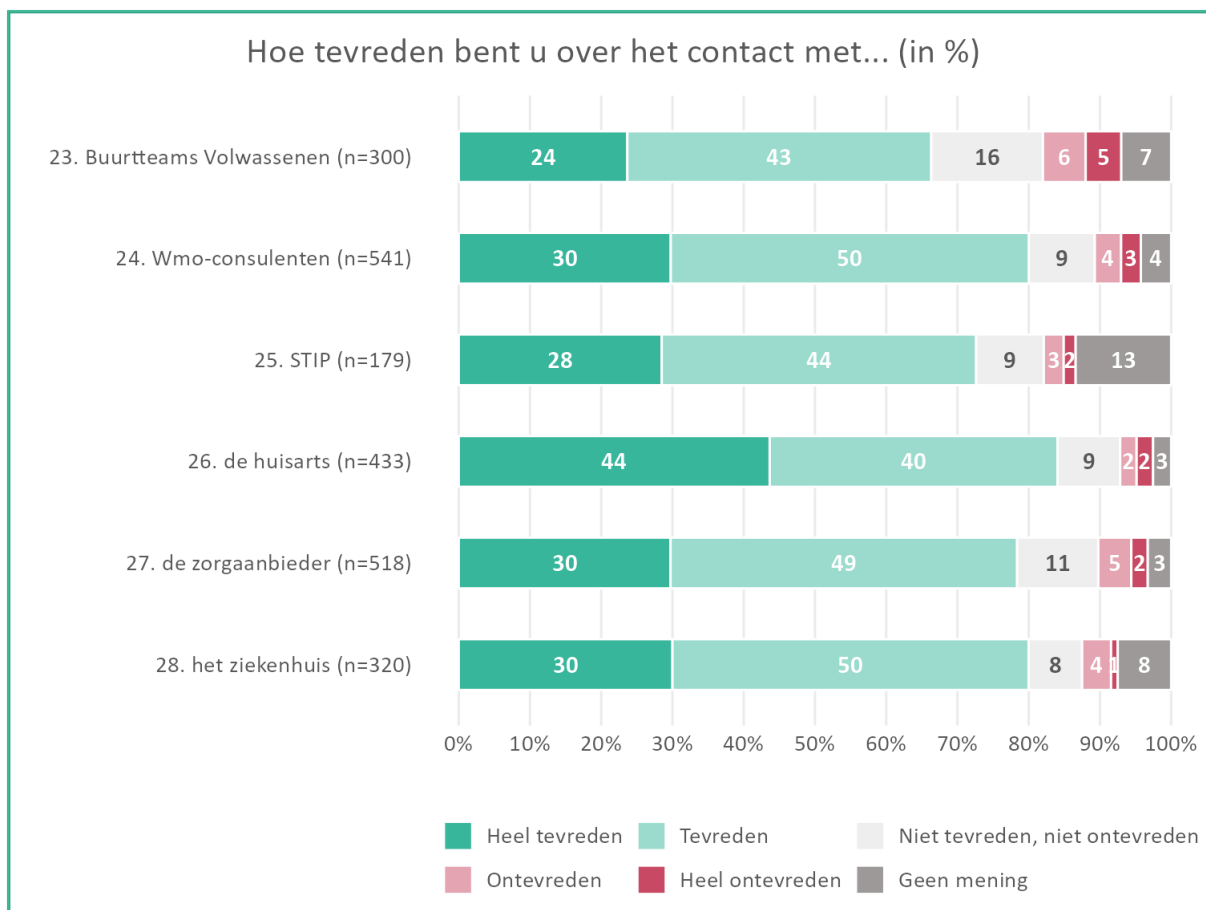


- Ik heb deze keuze geheel zelf gemaakt
- Ik heb de keuze grotendeels zelf gemaakt, maar met hulp van anderen
- Ik heb de keuze gemaakt in samenspraak met anderen
- Deze keuze is door anderen gemaakt, maar met hulp van mijzelf
- Deze keuze is door anderen gemaakt
- Weet ik niet, wil ik niet zeggen

2.5 Contact voor het regelen van hulp/ondersteuning

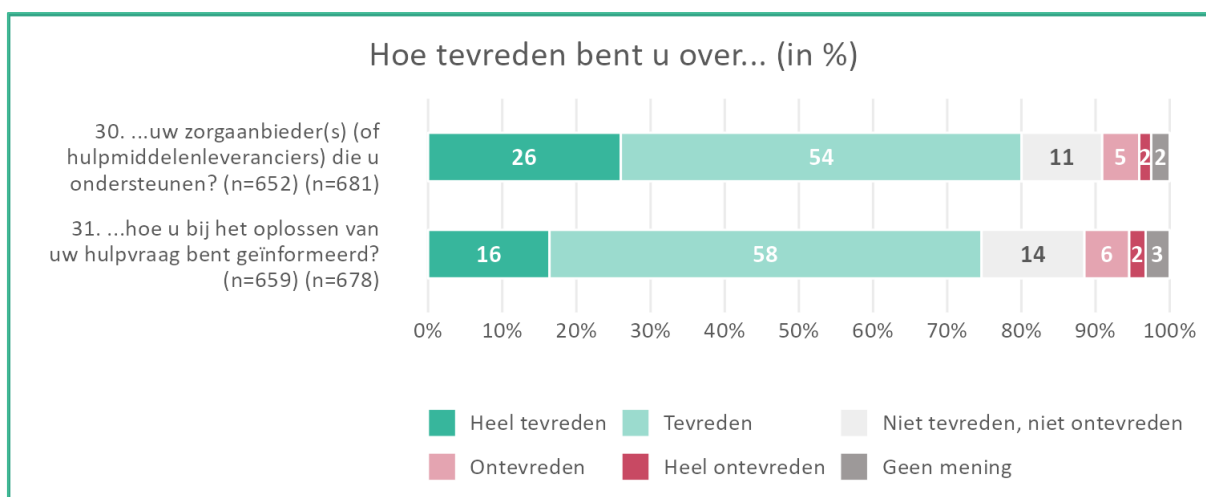
Na het gesprek wordt er hulp geregeld. Tijdens het wachten op de start van de hulp, maar ook tijdens het hulptraject, kunnen inwoners met verschillende hulpverleners in contact komen. Aan respondenten is gevraagd wat hun ervaringen zijn met de hulpverleners die ze hebben gesproken.

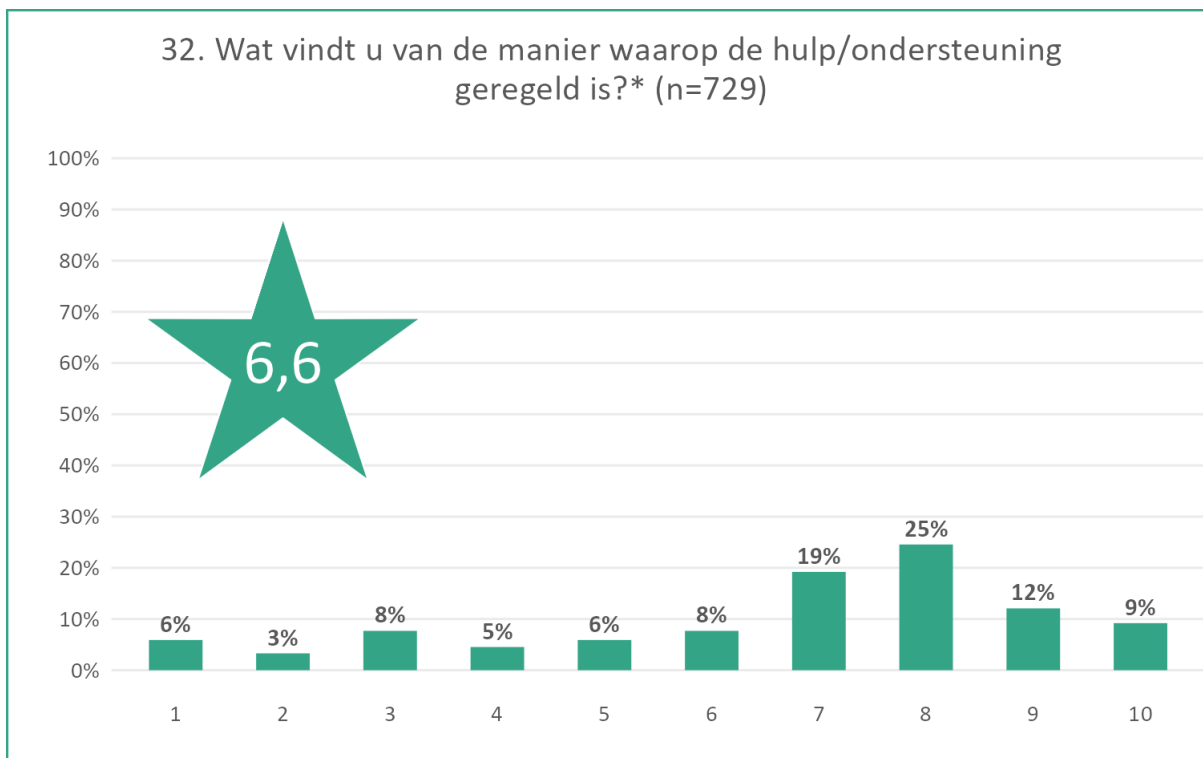




Vraag 29

De toelichtingen bij vraag 29 'Kunt u uitleggen waarom u (heel) tevreden of ontevreden bent over hoe u geïnformeerd bent?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

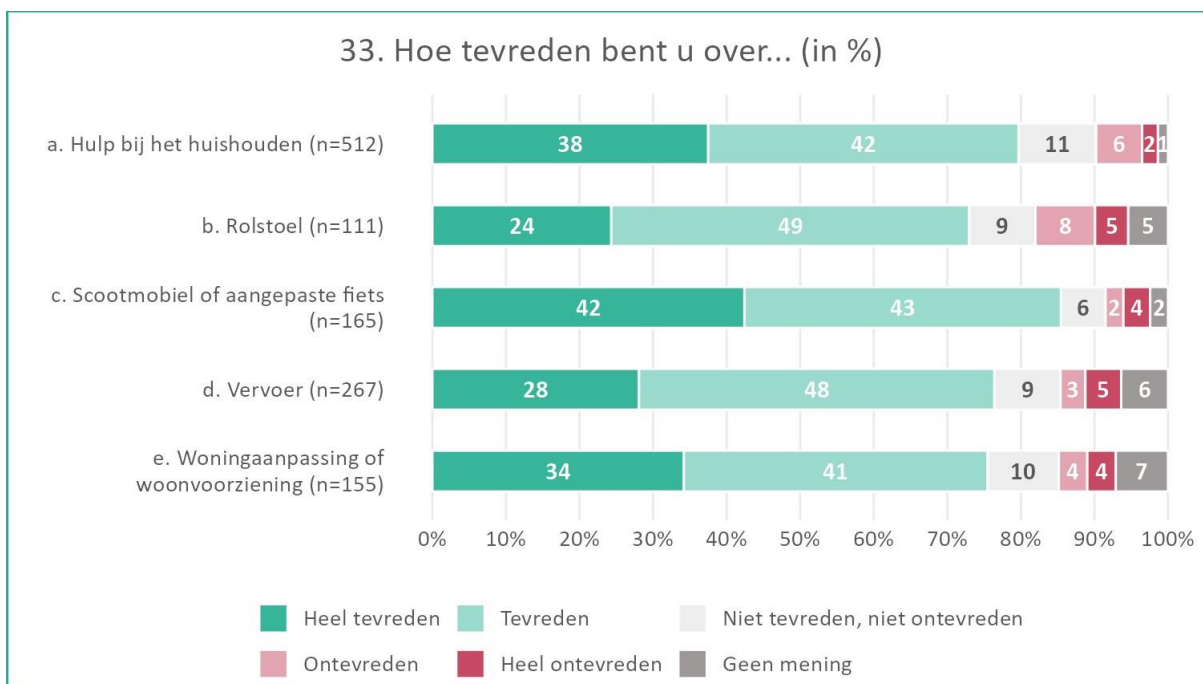


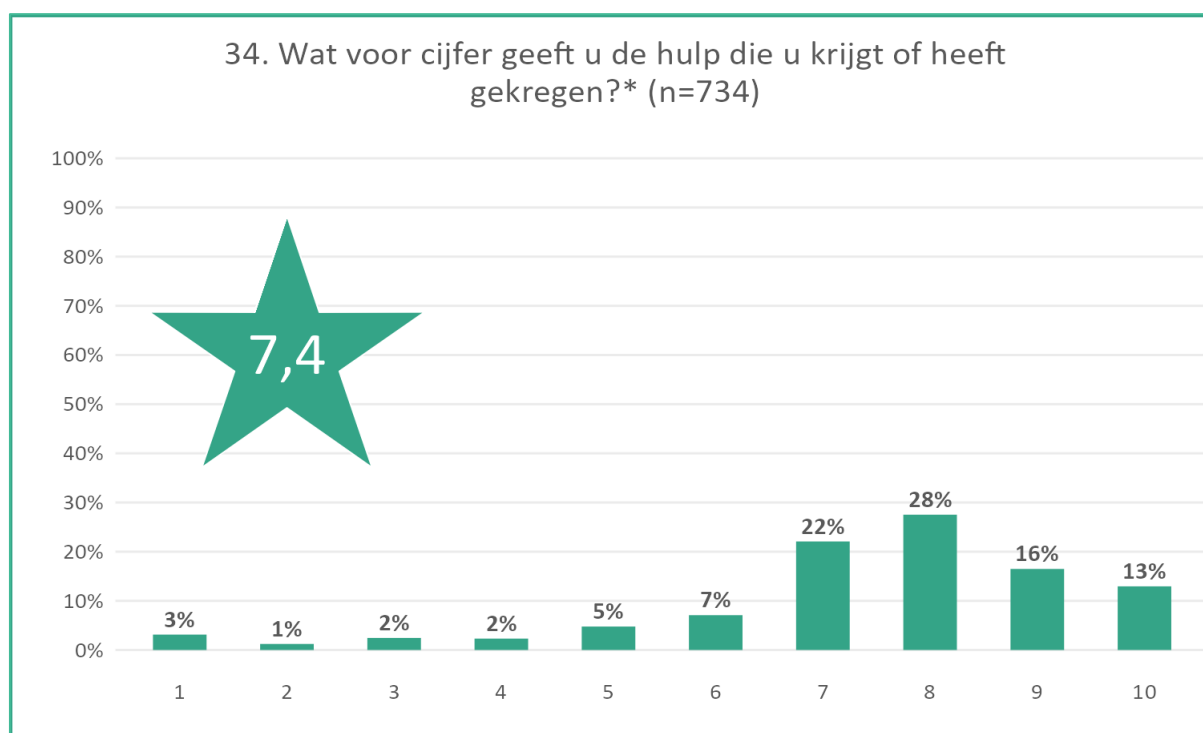
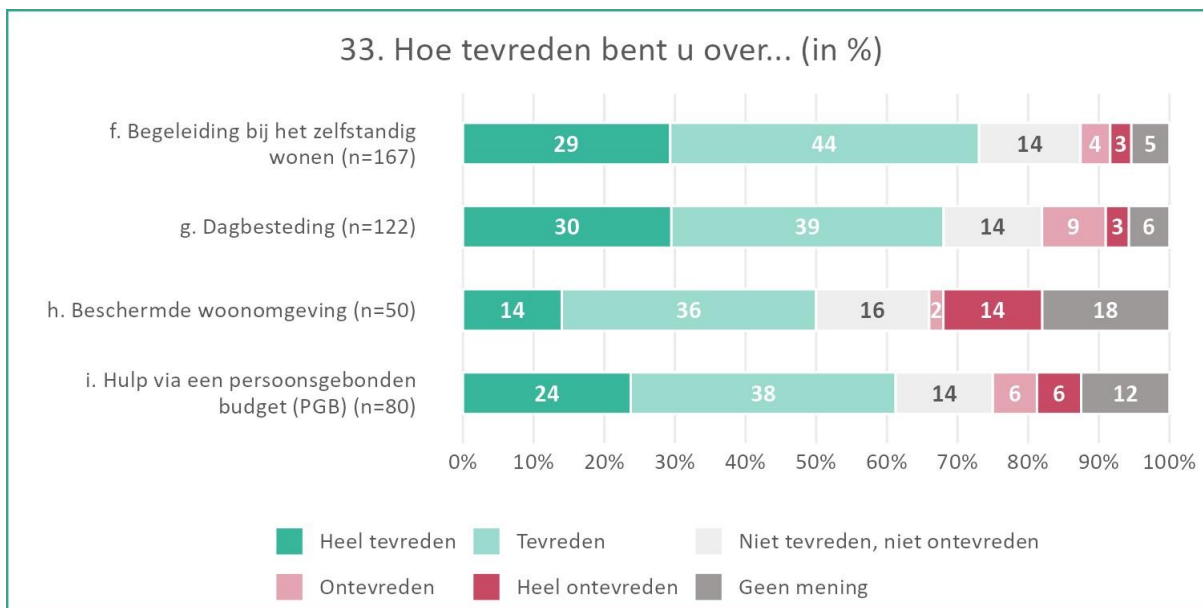


* Betekenis schaal: 1=heel ontevreden; 10=heel tevreden.

2.6 Verschillende vormen van hulp/ondersteuning

Verschillende vormen van hulp/ondersteuning bestaan. Aan respondenten is gevraagd hoe tevreden ze zijn over de vormen van hulp/ondersteuning die ze ontvangen.





* Betekenis schaal: 1=heel ontevreden; 10=heel tevreden.

Vraag 35

De toelichtingen bij vraag 35 'Heeft u nog opmerkingen over de hulp/ondersteuning die u krijgt? Bijvoorbeeld wat gaat goed, wat kan beter?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 36

De toelichtingen bij vraag 36 'Als u hulp krijgt via een persoonsgebonden budget (PGB); kunt u aangeven waarom u hierover (on)tevreden bent?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 37

De toelichtingen bij vraag 37 'Als u hulp krijgt via een persoonsgebonden budget (PGB); aan welke onderwerpen vindt u dat de gemeente aandacht moet besteden in dit onderzoek?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

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

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

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

