

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Medemblik



Clëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Medemblik

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clënt met een individuele voorziening. Clënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen

Uitgenodigd	1.331
Ingevuld	558
Responspercentage	42%

CONTACT



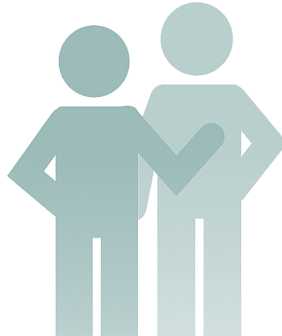
74% ^{+1%}

wist waar zij moest zijn



68% ^{+1%}

werd snel geholpen



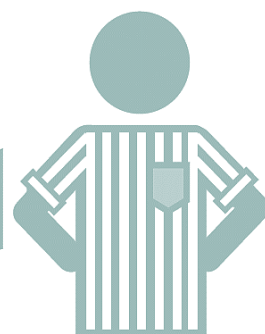
87% ^{+2%}

voelde zich serieus genomen



82% ^{+6%}

zocht samen naar oplossing

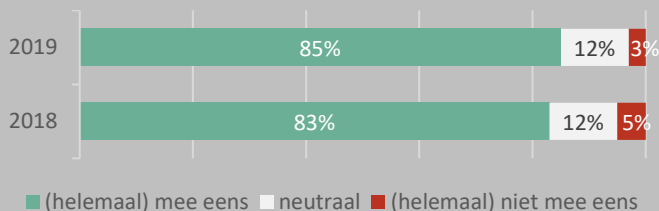


35% ^{+6%}

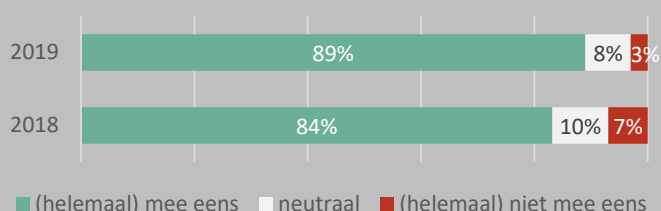
wist van clënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg/ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

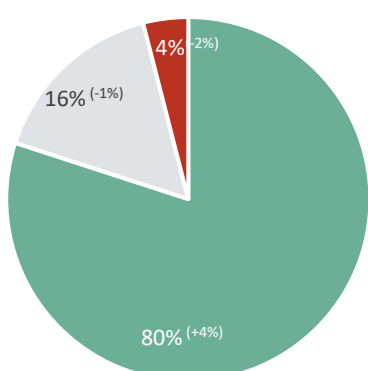


De zorg/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

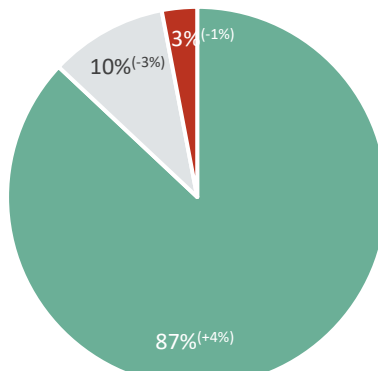


RESULTAAT

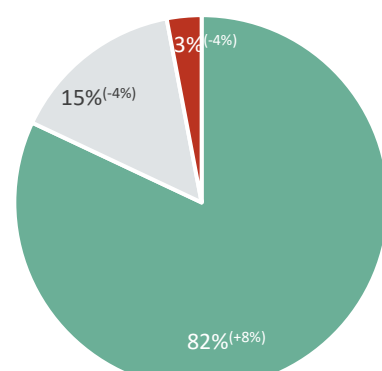
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



AANVRAAG



34% ^{-1%}

zocht rechtstreeks contact met de gemeente



82% ^{+3%}

is tevreden over de ondersteuning van de cliëntondersteuner



74% ^{+11%}

heeft de keuze in zorgaanbieders besproken

POSITIEVE QUOTES

“Ik wil ze danken voor alles.”

“Aan de telefoon werd ik echt heel serieus genomen. Ik heb de ondersteuning gekregen die ik heel graag wilde en ook echt noodzakelijk is.”

DE MEDEWERKER



78% ^{+3%}

vond dat de medewerker genoeg wist om te kunnen helpen



70% ^{+9%}

zegt dat de medewerker gevraagd heeft wat de cliënt zelf kan doen om de hulpvraag op te lossen



86% ^{+7%}

zegt dat de medewerker de afspraken na kwam

NEGATIEVE QUOTES

“Het terugbellen en het meedenken mag sneller, er werd langs elkaar gewerkt.”

“Ik vind het afschuwelijk dat een dag na het overlijden van mijn partner gelijk al wordt gebeld over verkorten van de uren. Dit kan best even wachten.”

TEVREDENHEID



7,4 ^{+0,3}

is het gemiddelde cijfer voor het contact met de gemeente



7,9 ^{+0,2}

is het gemiddelde cijfer voor de geleverde zorg/ondersteuning/kwaliteit





Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Onderzoeksdoelgroep en steekproef	4
1.2.2 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	10
2.3 Wat levert de zorg/ondersteuning mij op	10
2.4 Extra vragen contact met de gemeente	11



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Medemblik is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde 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. 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

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Medemblik die in 2019 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan.

1.2.1 Onderzoeksdoelgroep en steekproef

Gedurende het jaar (vanaf mei 2019) zijn cliënten die in 2019 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan uitgenodigd voor het onderzoek. Alle cliënten zijn eenmalig uitgenodigd, er is geen steekproef getrokken. Deze vragenlijst gaat in op de volgende verplichte thema's, welke opgesteld zijn door de VNG:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de 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 het volgende thema:

- Extra vragen contact met de gemeente

De vragenlijst die voor dit onderzoek gebruikt is, is opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.2 Dataverzamelingsmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. De vragenlijst sluit beter aan bij de klantreis, dit zorgt ervoor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten betere feedback kunnen geven. Cliënten worden immers kort na het contact met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen. Na afloop van elk kwartaal is een mailing verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal hulp hebben aangevraagd.





Clïënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de clïënten, die nog niet hadden deelgenomen of die zich niet hadden afgemeld, een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Clïënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Clïënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

1.2.3 Respons

Onder inwoners 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 vier vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor is een aantal reacties afgefallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.331
Totaal aantal reacties (bruto respons)	641 (48,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	558 (41,9%)
Nauwkeurigheidsmarge	3,2%

Uitgaande van 558 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,2%. 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. De nauwkeurigheidsmarge van 3,2% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,8% en 53,2% ligt.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de clïënten met 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 antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. 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. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Indien minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. De resultaten worden dan niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de respondenten te waarborgen.

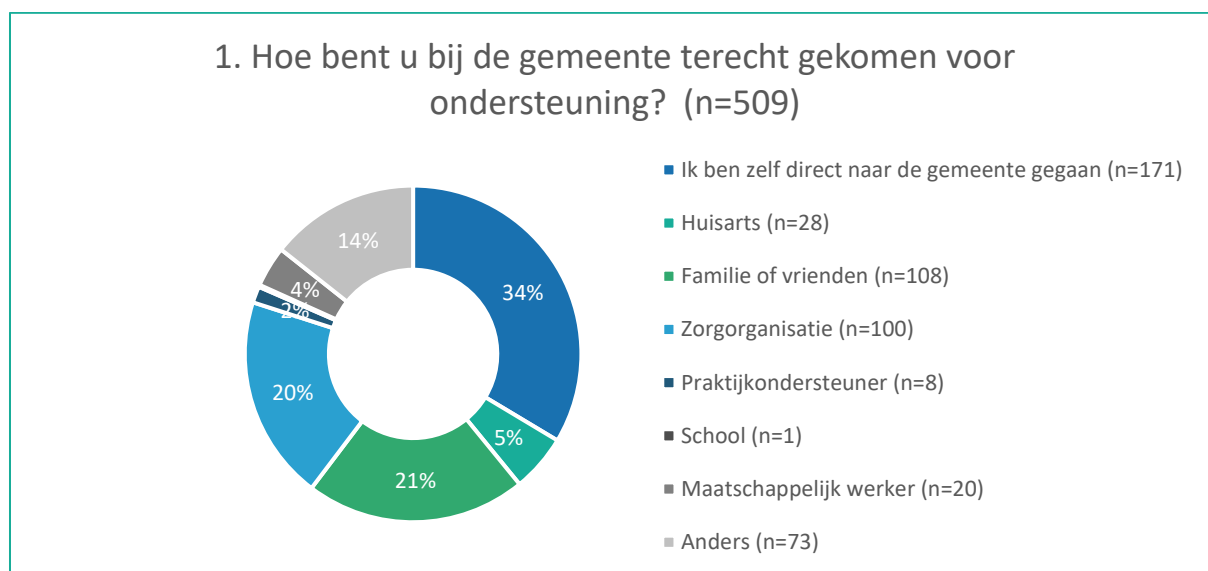




2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

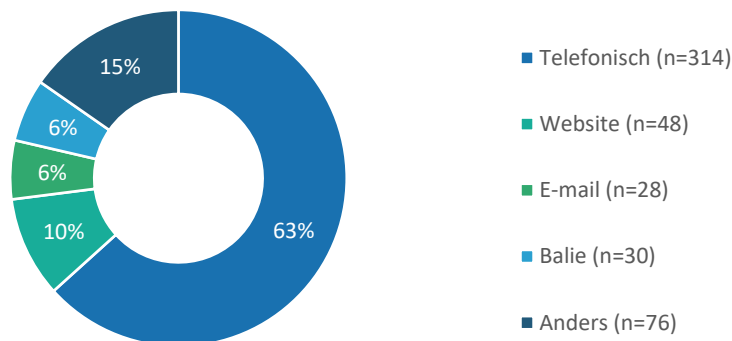
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de vindbaarheid en het contact met de gemeente.



Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: AVL Amsterdam (1x), bijeenkomst voor mantelzorgers (1x), Brijder (1x), coach (2x), Ergotherapeut (10x), familie, vrienden of burens (4x), Geriatrie (1x), GGD (2x), GGZ (7x), gemeente (4x), Geriant (5x), Geviant (1x), Herzends Heliomare (1x), Loek (1x), mantelzorg makelaar (1x), nieuwe wettelijke maatregel (1x), Omring (1x), revalidatie (2x), Sweelinckhof (1x), Thuiszorg/-begeleiding (3x), therapeut (1x), medewerker vluchtelingenwerk (1x), verpleegkundige (4x), Visio (1x), website (1x), weet ik niet (1x), werkgever (1x), Wmo (1x), ziekenhuis (12x).

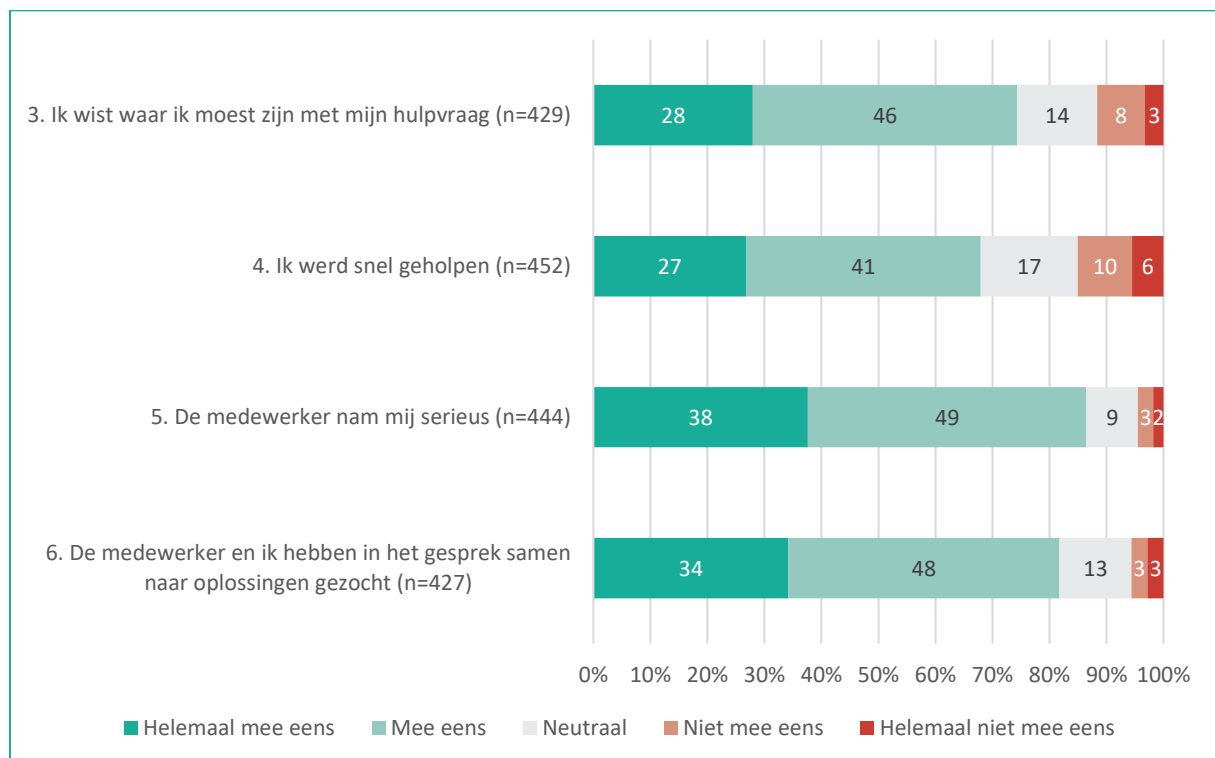


2. Hoe heeft u voor het eerst contact gezocht met de gemeente? (n=496)



Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Actiezorg (1x), Brijder (1x), cliëntondersteuner (1x), doorverwezen (1x), ergotherapeut (1x), familie, vrienden of burens (5x), gemeente (3x), GGZ (4x), Geriant (4x), Geviant (1x), (huis)arts (2x), jobcoach (1x), Levian (1x), Leekewijde (1x), Loek (1x), maatschappelijk werk (1x), mondeling (1x), niet/n.v.t. (5x), Omring (1x), persoonlijk (2x), revalidatie (2x), schriftelijk (8x), telefonisch (2x), thuis (3x), voorlichtingsavond voor mantelzorgers (1x), voor mij geregeld (1x), weet ik niet (1x), wijkverpleging (1x), WMO (2x), ziekenhuis (2x), zij namen contact op met mij (6x), zorg (organisatie) (8x).

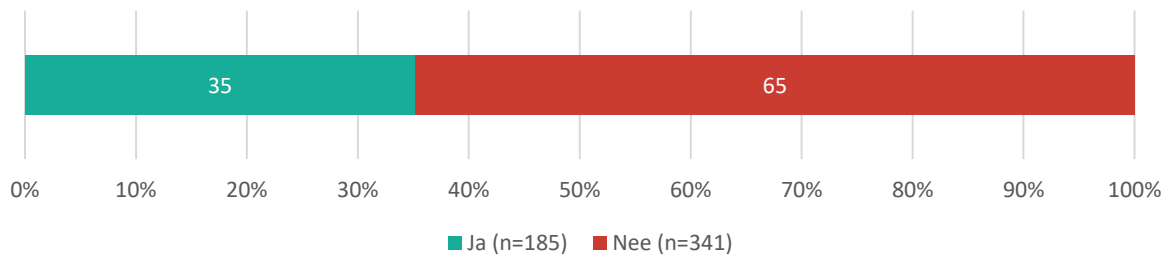
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die in 2019 contact gehad hebben met de gemeente.



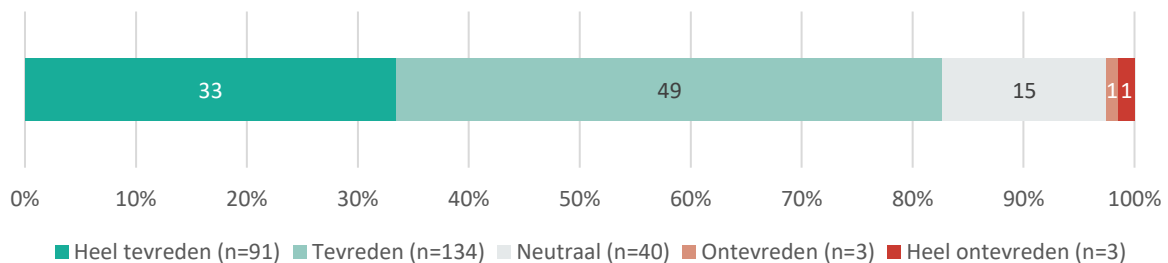
Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=10); v4 (n=5); v5 (n=5); v6 (n=9). Antwoordoptie 'N.v.t.': v3 (n=110); v4 (n=93); v5 (n=99); v6 (n=111).



7. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=526)



8. Bent u tevreden over de cliëntondersteuner? (n=272)



Antwoordoptie 'N.v.t.': (n=248).

Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 'Indien u niet tevreden bent over de cliëntondersteuner, waarom is dit?'. In totaal hebben tachtig respondenten deze vraag beantwoord, waarvan 33 een inhoudelijk relevant antwoord hebben achtergelaten (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een groot deel van de respondenten geeft aan dat er geen problemen zijn of dat ze nooit contact hebben gehad met een cliëntondersteuner.
- Een aantal respondenten geeft aan het jammer te vinden dat er geen of weinig contact is. Zo belt de cliëntondersteuner niet altijd terug als dit is afgesproken.
- Een respondent merkt op dat het lang duurde voordat actie ondernomen werd. Tot slot laat een respondent weten het jammer te vinden dat medewerkers vaak stage-lopers zijn. Dit leidt tot veel wisseling tussen medewerkers.



Samenvatting open vraag

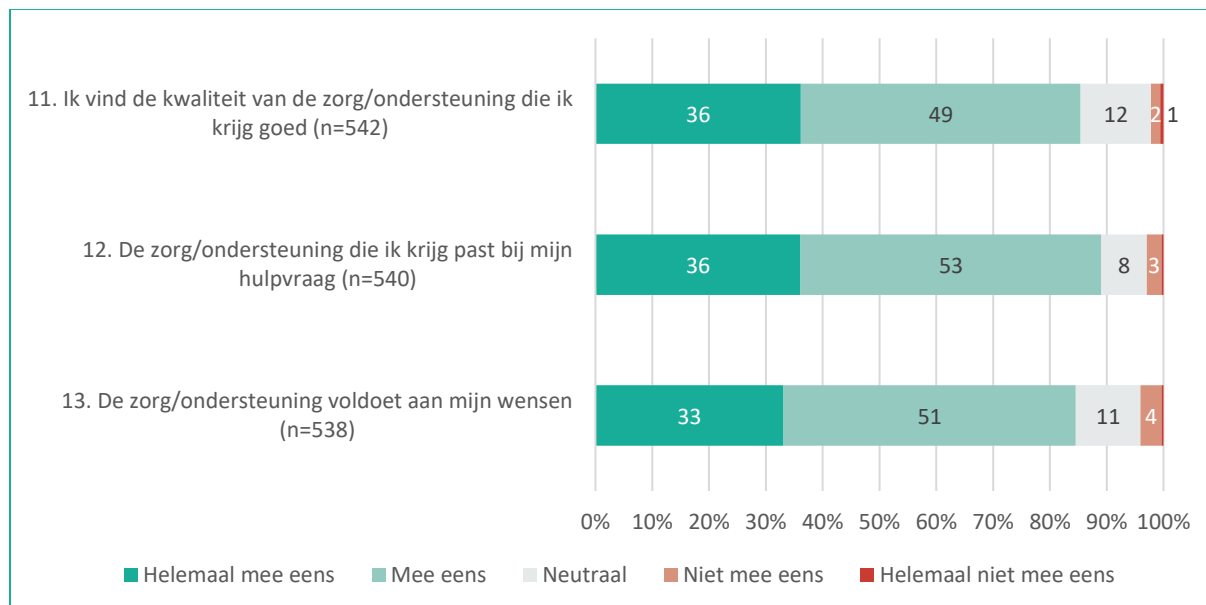
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 10 'Heeft u nog opmerkingen, tips of complimenten over het contact met de gemeente?'. In totaal hebben 188 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan 127 een inhoudelijk relevant antwoord hebben achtergelaten. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Veel respondenten geven aan tevreden te zijn met de hulp die ze ontvangen. Acht geven specifiek aan tevreden te zijn met wat de gemeente voor hen heeft gedaan.
- Tien respondenten geven aan snel te zijn geholpen door de gemeente. Het contact is door tien andere respondenten als positief punt genoemd.
- Een aantal respondenten spreekt hun waardering uit over de medewerkers. Volgens hen denken medewerkers actief mee en tonen ze inzet. Ook vonden deze respondenten het fijn dat de aanvraag serieus werd genomen door de gemeente.
- De meeste respondenten benoemen als verbeterpunt het verkorten van de wachttijden. Een aantal respondenten vond bovendien het aanvraagproces en het contact daarover niet altijd duidelijk. Zo geven twee aan dat ze het gesprek niet konden volgen; en geeft een ander aan dat de website voor ouderen onduidelijk is. Een respondent geeft als tip om een app te introduceren waarin alle stappen van het aanvraagproces staan, evenals een overzicht van de administratie.
- Een aantal laat verder weten dat ze niet worden teruggebeld terwijl dat wel beloofd is of dat afspraken niet nagekomen worden. Anderen hebben daarnaast het idee dat ze niet altijd serieus worden genomen. Volgens enkele respondenten zouden medewerkers meer empathie kunnen tonen; een ander vindt de wisselingen in medewerkers lastig. Deze respondenten worden veel doorverwezen, liever zouden ze één contactpersoon krijgen.



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

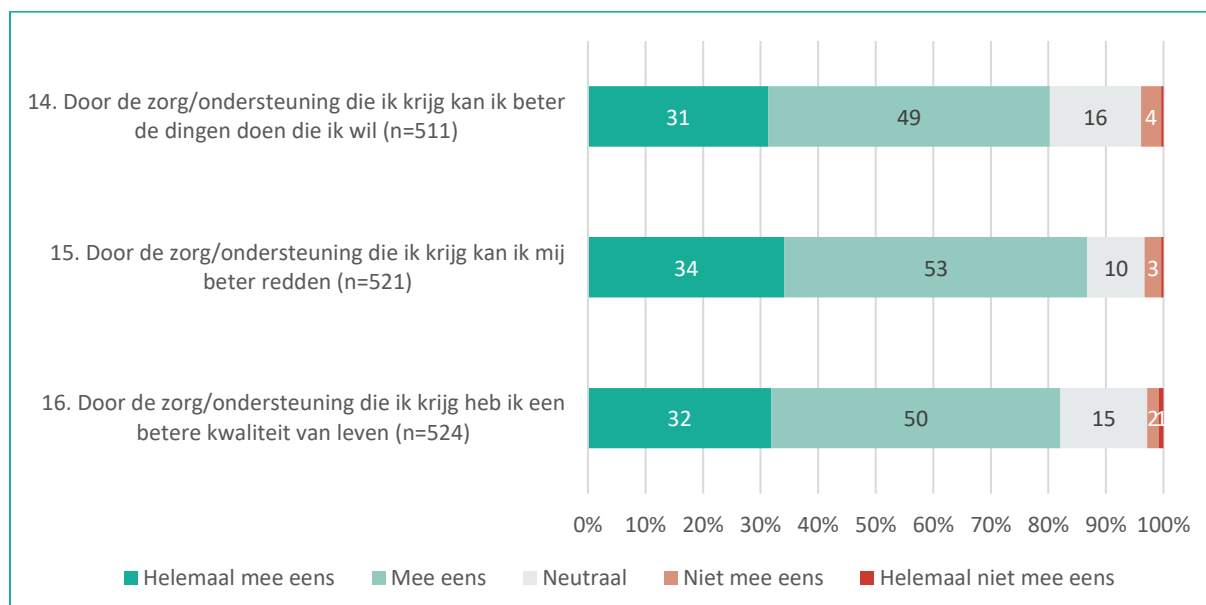
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de kwaliteit van de zorg/ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v11 (n=0); v12 (n=1); v13 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v11 (n=11); v12 (n=12); v13 (n=14).

2.3 Wat levert de zorg/ondersteuning mij op

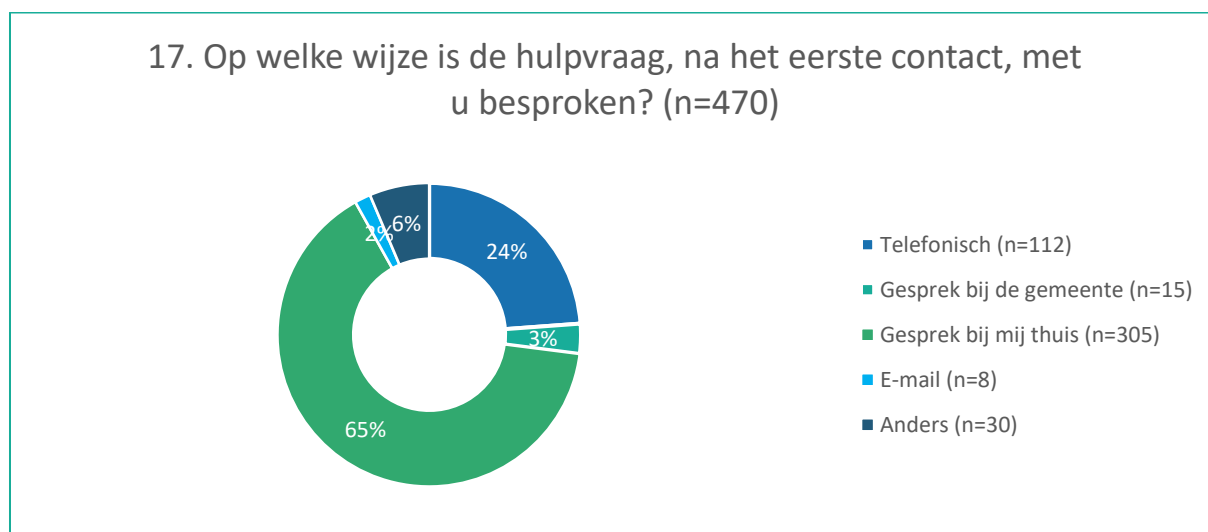
Deze paragraaf toont de resultaten over het effect van de zorg/ondersteuning op het leven van de respondenten.



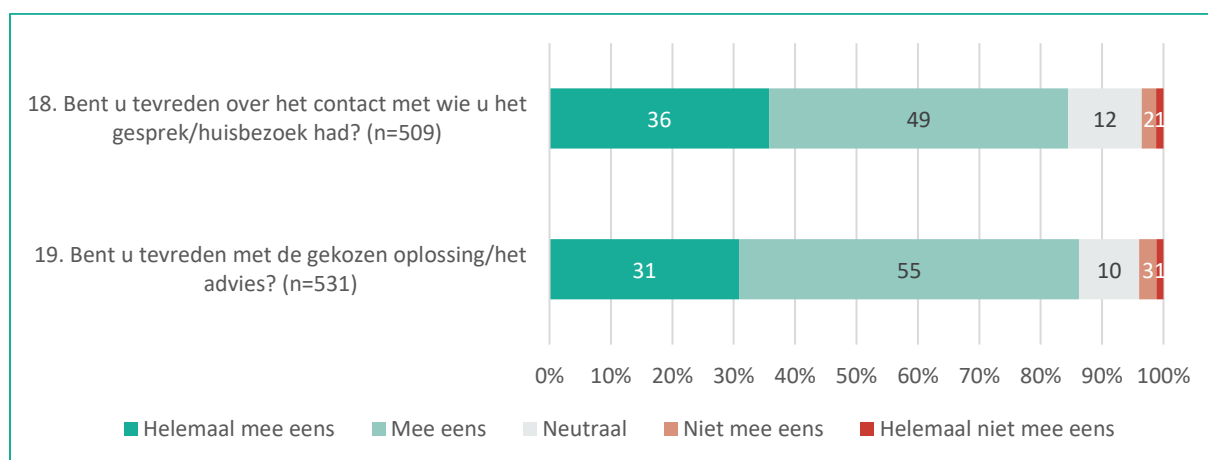
Antwoordoptie 'Geen mening': v14 (n=6); v15 (n=3); v16 (n=4). Antwoordoptie 'N.v.t.': v14 (n=25); v15 (n=26); v16 (n=20).

2.4 Extra vragen contact met de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten van de verdiepende vragen over het contact met de gemeente.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=47). Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: ergotherapeut (1x), GGZ (1x), huisarts (1x), huisbezoek (1x), Leekenweide (2x), meerdere manieren (2x), Nibbixwoud (1x), niet besproken (5x), Omring (1x), schriftelijk (4x), weet ik niet (1x), WMO (2x), zorg(organisatie) (4x).



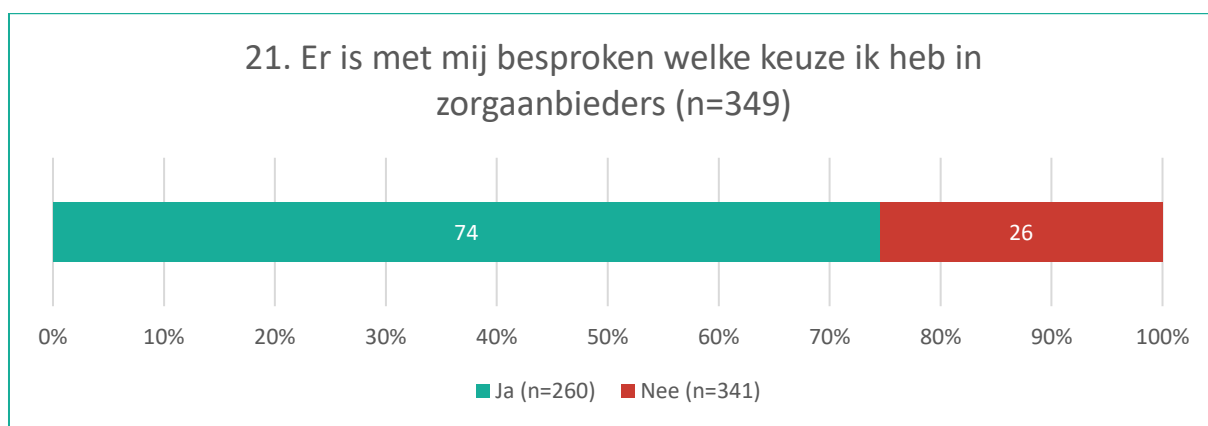
Antwoordoptie 'N.v.t.': v18 (n=34); v19 (n=13).

Samenvatting open vraag

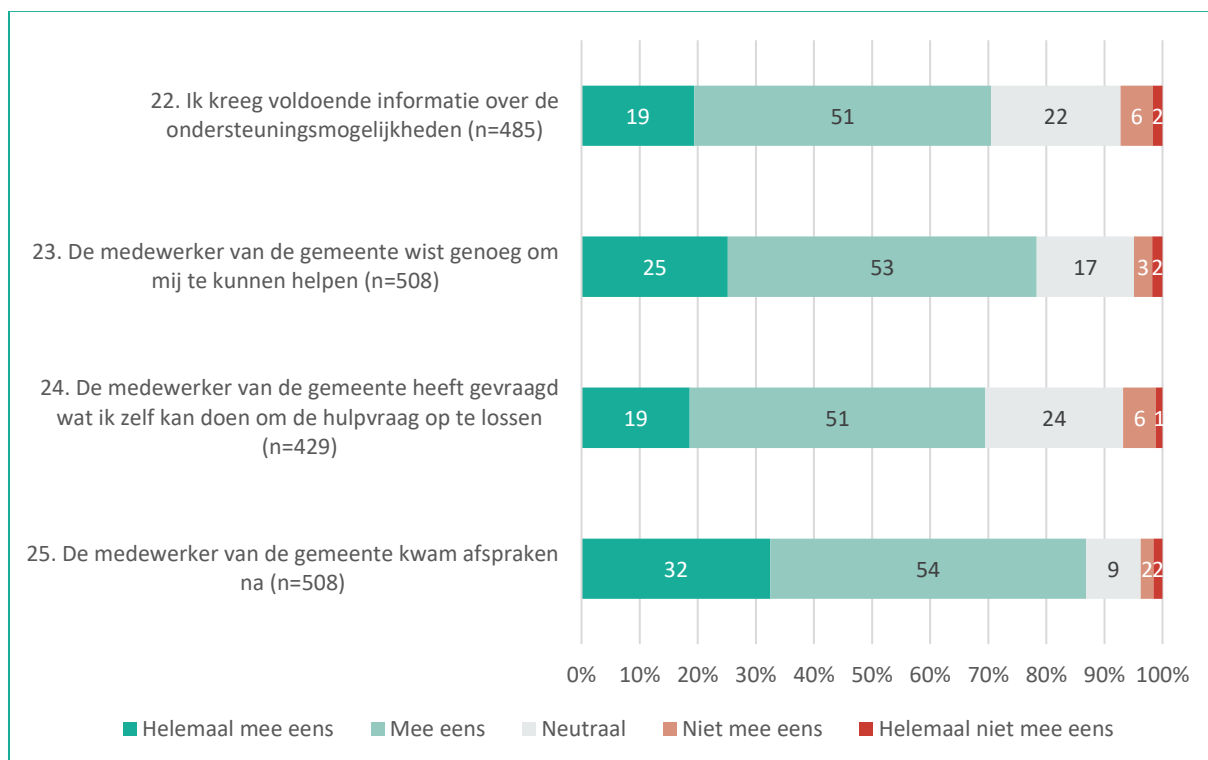
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 20 'Indien u niet tevreden bent over het contact en/of de gekozen oplossing/advies, hoe komt dit?'. In totaal hebben 98 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan 55 een inhoudelijk relevant antwoord hebben achtergelaten (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



- Een groot deel van de respondenten geeft aan te weinig hulp te ontvangen. Enkele respondenten vonden het te lang duren voordat de hulp opgang kwam.
- Een aantal respondenten laat weten ontevreden te zijn over de gekozen oplossing. Eén laat hierbij weten dat er geen maatwerk wordt geleverd.
- Sommige respondenten zijn niet tevreden met het hulpmiddel omdat deze gebreken vertoond. Daarbij geven anderen aan niet tevreden te zijn met de hulpverlener die hen ondersteunt, enkele respondenten beschrijven de hulpverleners als onvriendelijk.
- Een aantal respondenten is niet tevreden met het gesprek. Ze hadden het idee dat ze niet serieus genomen werden; ook werd het gesprek als onpersoonlijk ervaren.
- Tot slot geven twee respondenten aan dat de gemeente de administratie beter op orde zou kunnen hebben.

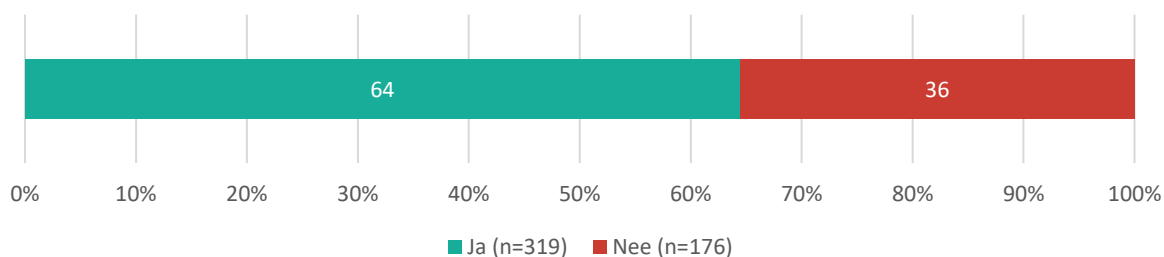


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=113). Antwoordoptie 'N.v.t.': (n=77).

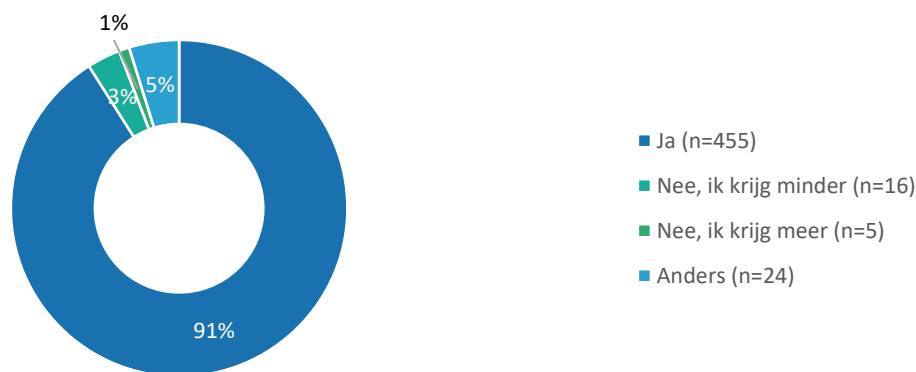


Antwoordoptie 'Geen mening': v22 (n=9); v23 (n=3); v24 (n=15); v25 (n=4). Antwoordoptie 'N.v.t.': v22 (n=45); v23 (n=35); v24 (n=96); v25 (n=33).

26. De medewerker van de gemeente heeft mij verteld hoe er wordt omgegaan met mijn gegevens (n=495)



27. Krijgt u de ondersteuning zoals die is aangegeven in uw beschikking/brief van de gemeente Medemblik? (n=500)



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=36). Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geven respondenten de volgende antwoorden: deels (5x), geen brief gekregen (1x), niet meer nodig (1x), PGB (1x), taxivervoer (1x), via Leekenweide (1x), vragen niet beantwoord (1x), was tijdelijk (1x), weet ik nog niet (3x), zelf geregeld (1x).

28. Wat voor een cijfer geeft u het contact met de gemeente? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=513)

	n	%
1	8	1,6
2	8	1,6
3	7	1,4
4	4	0,8
5	24	4,7
6	47	9,2
7	130	25,3
8	173	33,7
9	59	11,5
10	53	10,3
Gemiddelde:	7,4	

Antwoordoptie 'Weet ik niet/N.v.t.': (n=27).



29. Wat voor cijfer geeft u de geleverde zorg/ondersteuning/hulpmiddelen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=525)		
	<i>n</i>	%
1	6	1,1
2	3	0,6
3	2	0,4
4	3	0,6
5	7	1,3
6	41	7,8
7	95	18,1
8	194	37,0
9	102	19,4
10	72	13,7
Gemiddelde:	7,9	

Antwoordoptie 'Weet ik niet/N.v.t.': (n=21).



Uw contactpersonen

Tessa Dekker – t.dekker@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer – d.kremer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

