RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Medemblik

juli 2019

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Medemblik

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Boven iedere vraag staat de afwijking t.o.v. vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	828
Ingevuld	311
Responspercentage	38%

CONTACT

73% +6%
wist waar zij moest zijn

67% +2%
werd snel geholpen

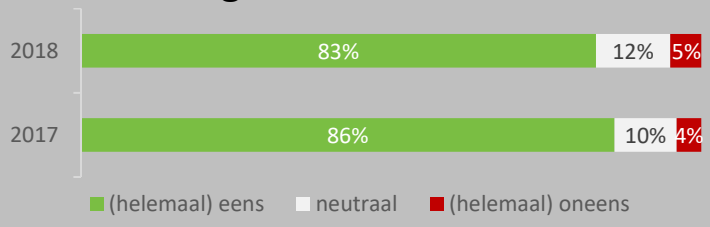
85% +3%
voelde zich serieus genomen

76% +0%
zocht samen naar oplossing

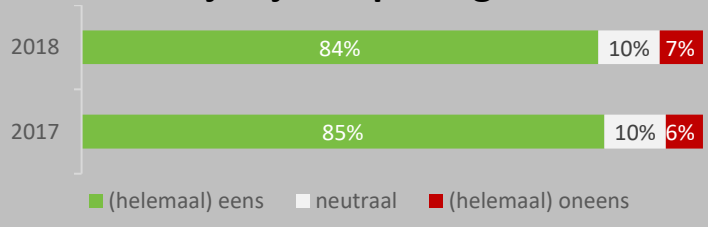
29% +2%
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

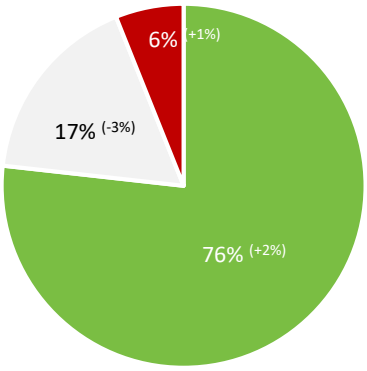


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

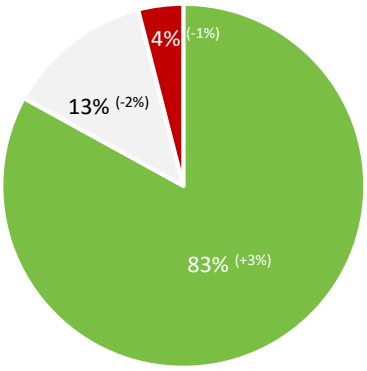


RESULTAAT

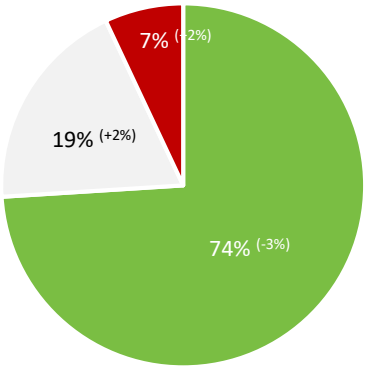
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG

35% +4%
zocht rechtstreeks contact met de gemeente

79% +4%
is tevreden over de ondersteuning van de cliëntondersteuner

63% -1%
heeft de keuze in zorgaanbieders besproken

POSITIEVE QUOTES

"Mijn begeleidster is super, helpt me en maakt afspraken voor me en is bijna overal bij betrokken, dus gaat vaak met me mee bij afspraken."

"Het contact was heel goed, de medewerksters WMO Medemblik namen mijn klachten heel serieus en hebben er alles aan gedaan om mij te helpen."

DE MEDEWERKER

75% -4%
vond dat de medewerker genoeg wist om te kunnen helpen

61% -7%
zegt dat de medewerker gevraagd heeft wat de cliënt zelf kan doen om de hulpvraag op te lossen

79% -4%
zegt dat de medewerker de afspraken na kwam

NEGATIEVE QUOTES

"Er is gezegd dat er iemand thuis op bezoek zou komen van de gemeente maar die is nooit geweest."

"Het duurde erg lang voordat ik contact had met de gemeente en ik werk in eerste instantie niet serieus genomen door de medewerker WMO."

DEMENTIE

43% -7%
kent iemand met dementie in de directe omgeving

39% +4%
zegt het duidelijk is waar zij bij de gemeente terecht kunnen met vragen over dementie

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Aanleiding en doel 2
1.2 Aanpak onderzoek 2
1.3 Leeswijzer 3

2 | Resultaten 4

2.1 Contact met de gemeente 4
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning 6
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op 7
2.4 Extra vragen contact met de gemeente 8
2.5 Dementie 12

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

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

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Medemblik die in 2018 een lopende beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of 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 de volgende thema's:

- Extra vragen over het contact met de gemeente
- Dementie

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

In 2018 heeft de gemeente Medemblik gebruik gemaakt van de methode van continu-meten. Dit houdt in dat alle cliënten die in 2018 een maatwerkvoorziening hebben gekregen een vragenlijst hebben ontvangen aan het einde van het kwartaal waarin zij deze ontvangen hebben. Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	828
Aantal reacties (Bruto respons)	344 (41,5%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	311 (37,6%)

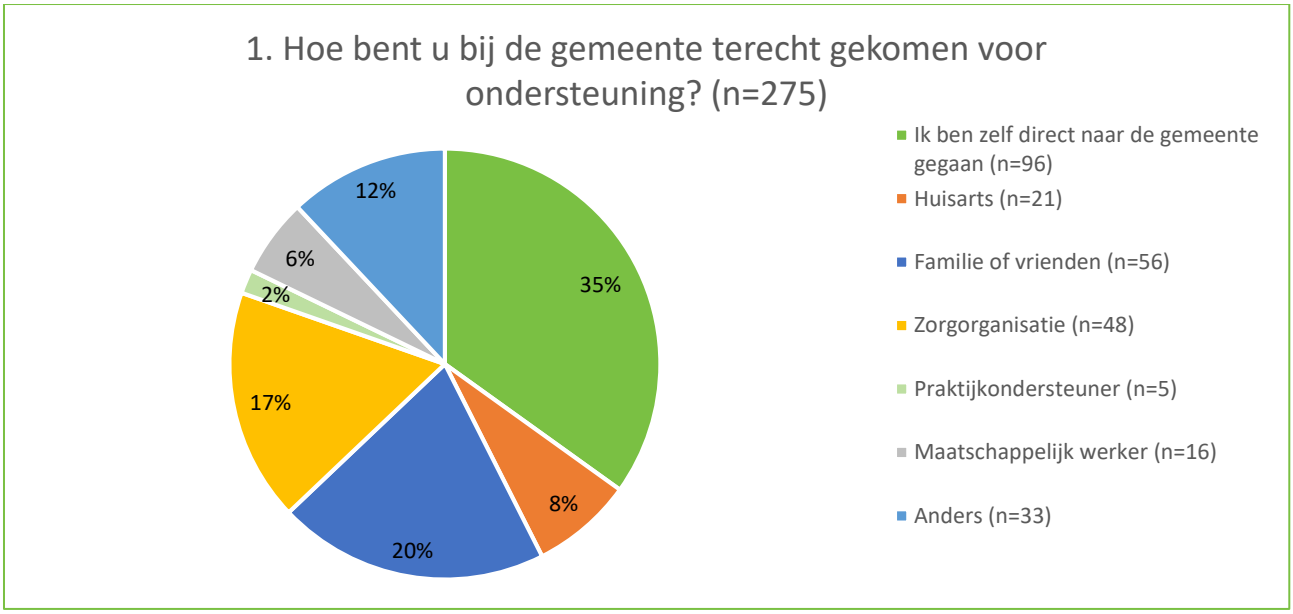
Uitgaande van 311 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 4,4%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 4,4% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,6% en 54,4% ligt.

1.3 Leeswijzer

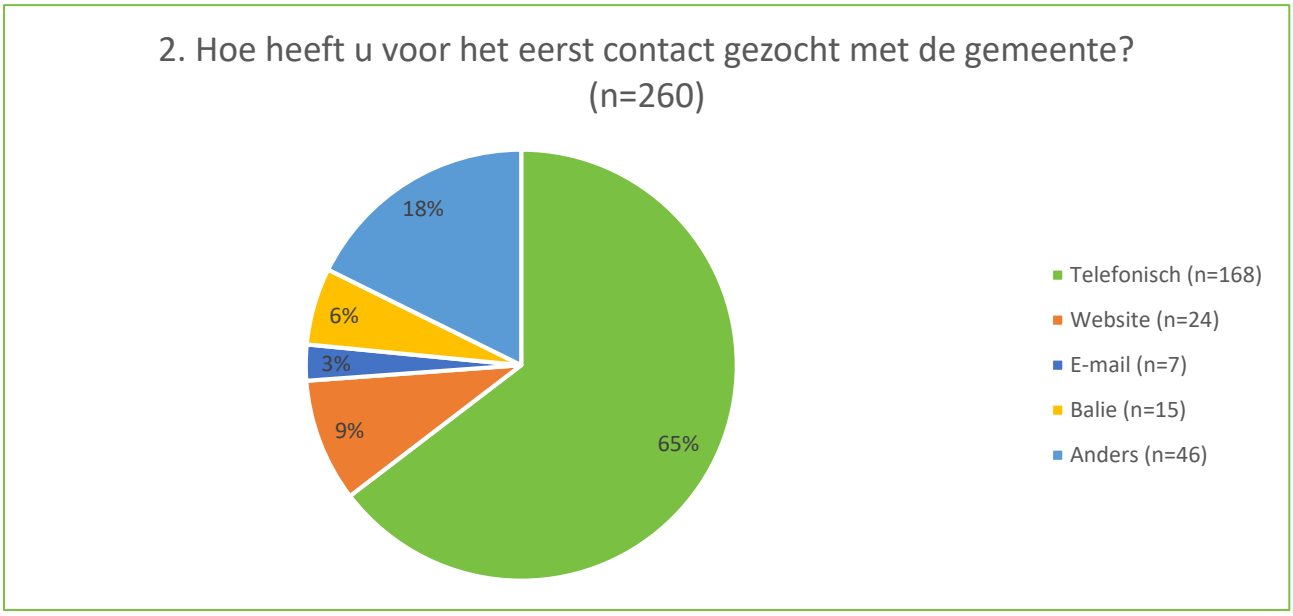
In hoofdstuk 2 worden uitkomsten van de vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet (meer)’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

2 | Resultaten

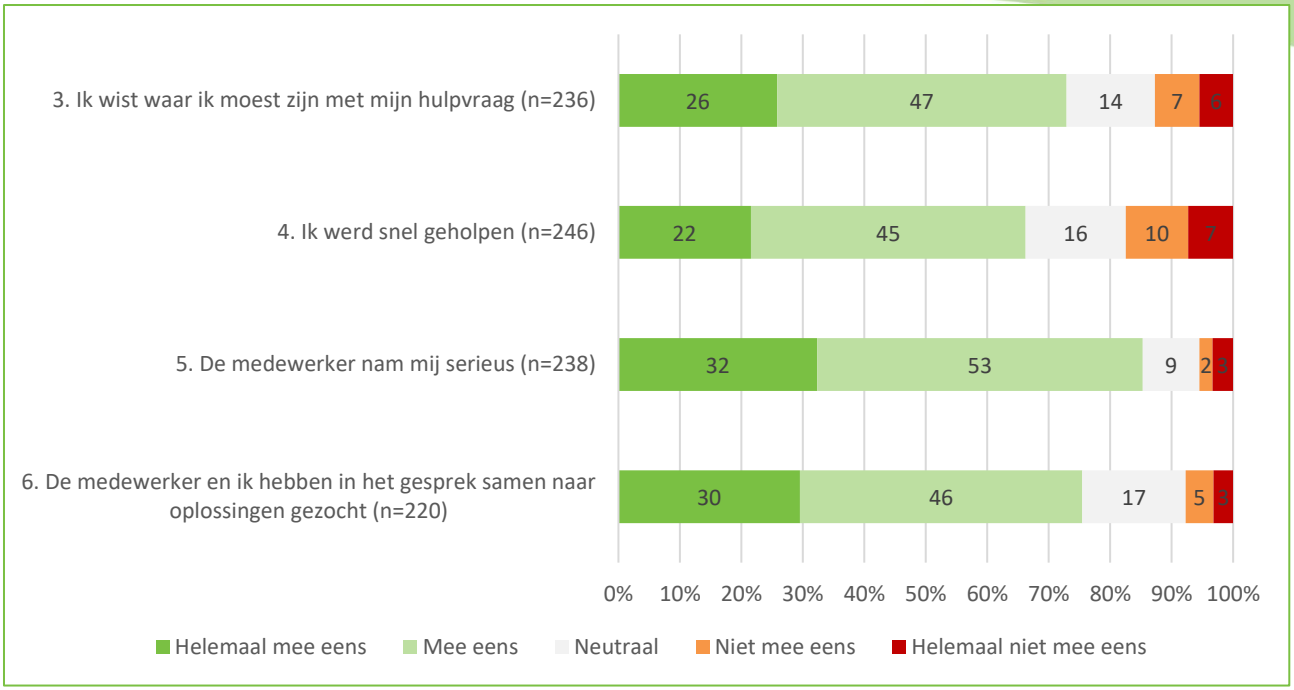
2.1 Contact met de gemeente



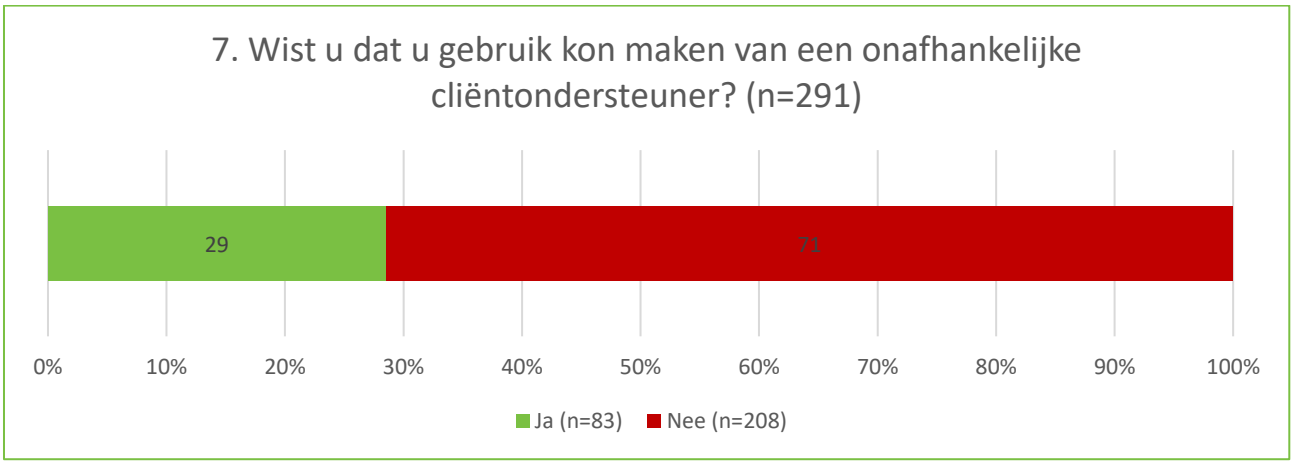
Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft men de volgende antwoorden: GGZ (3x), een naaste (3x), al langer/eerder hulp (3x), Brijder Verslavingszorg (2x), ergotherapeut (2x), Geriant (2x), mantelzorger (2x), e-mail (1x), een combinatie (1x), geriatrisch verpleegkundige (1x), via Google (1x), lid van de gemeenteraad (1x), MEE (1x), Omring (1x), telefonisch contact met de gemeente (1x), via mantelzorgavond (1x), via het ziekenhuis (1x), Warm thuis (1x), Westfries Gasthuis (1x), Woningstichting Wervershoof (1x).

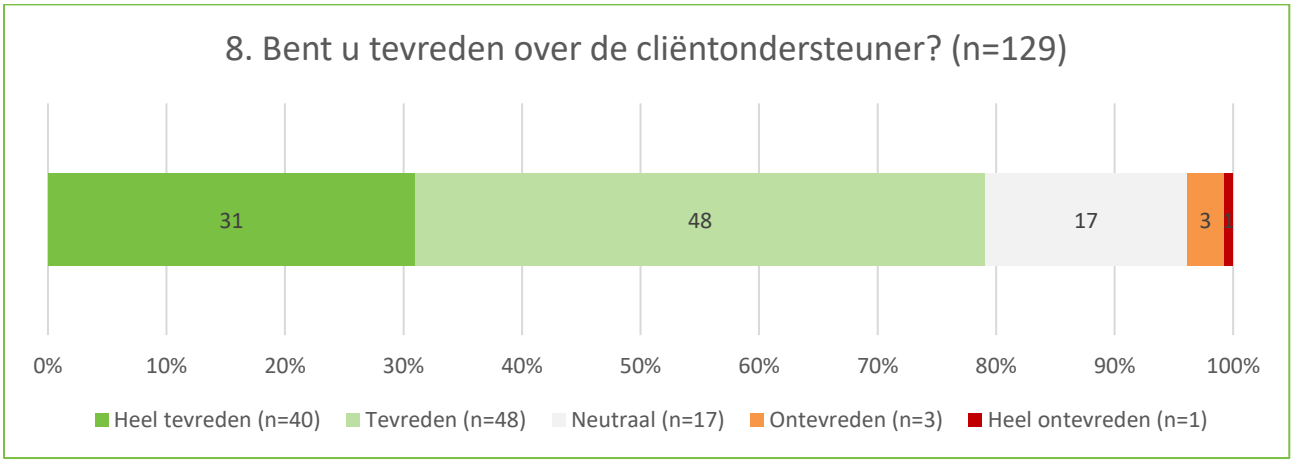


Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft men de volgende antwoorden: via zorgverlener/begeleider (13x), via naasten (6x), huisbezoek (4x), gemeente nam contact op (3x), schriftelijk (2x), Brijder Verslavingszorg (2x), vanuit ziekenhuis (2x), een combinatie (1x), aanvraagformulier (1x), Ergo (1x), Buurtzorg (1x), al langer hulp (1x), mantelzorgavond (1x), Omring (1x).



Antwoordoptie 'geen mening': V3 (n=1), V4 (n=1), V5 (n=3), V6 (n=4). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V3 (n=66), V4 (n=60), V5 (n=62), V6 (n=79).





Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=165).

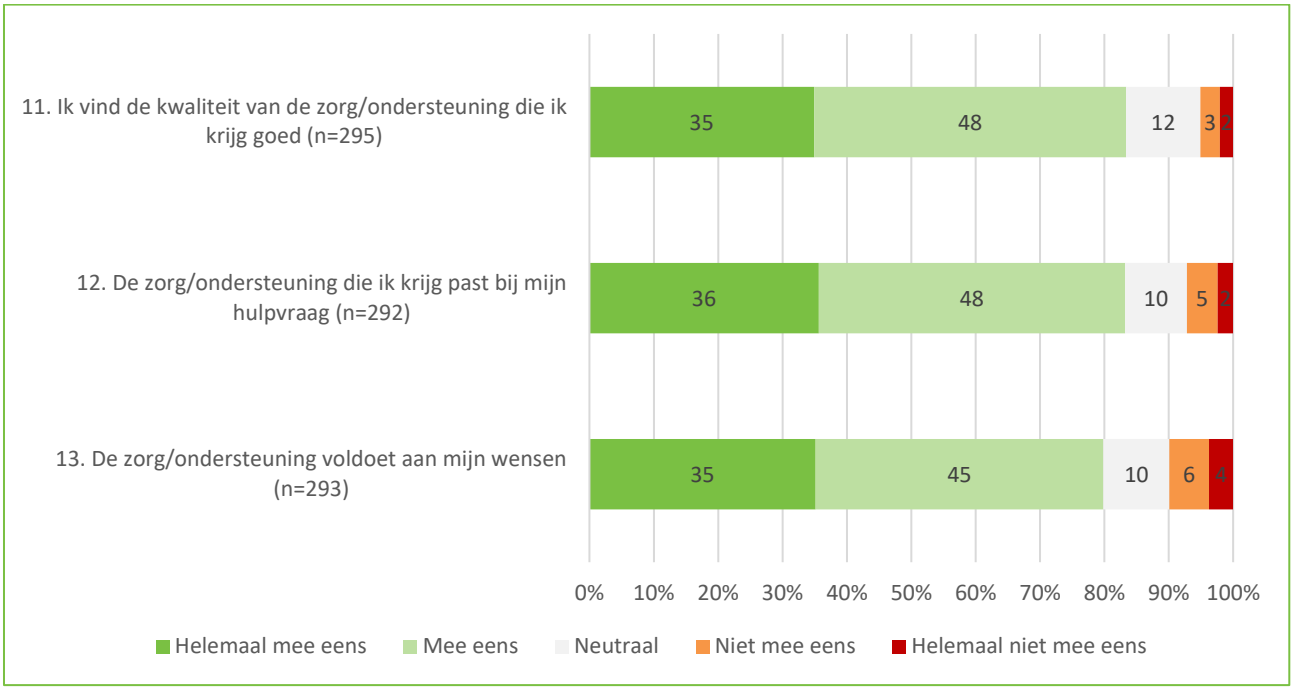
Hieronder zijn de antwoorden op vraag 9 'Indien u niet tevreden bent over de cliëntondersteuner, waarom is dit?' samengevat. In totaal hebben 37 respondenten antwoord gegeven op deze vraag. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

- Zes respondenten geven aan waarom zij niet tevreden zijn over de cliëntondersteuner. Voor twee respondenten lag dit aan het contact met de cliëntondersteuner, zij hadden geen klik met de ondersteuner. Drie respondenten geven aan dat het opstarten niet goed verliep. Tot slot verliep de overdracht van een cliëntondersteuner met een collega niet goed volgens één.

Hieronder zijn de antwoorden op vraag 10 'Heeft u nog opmerkingen, tips of complimenten over het contact met de gemeente?' samengevat. In totaal hebben 95 respondenten een inhoudelijke opmerking, tip of compliment achtergelaten. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

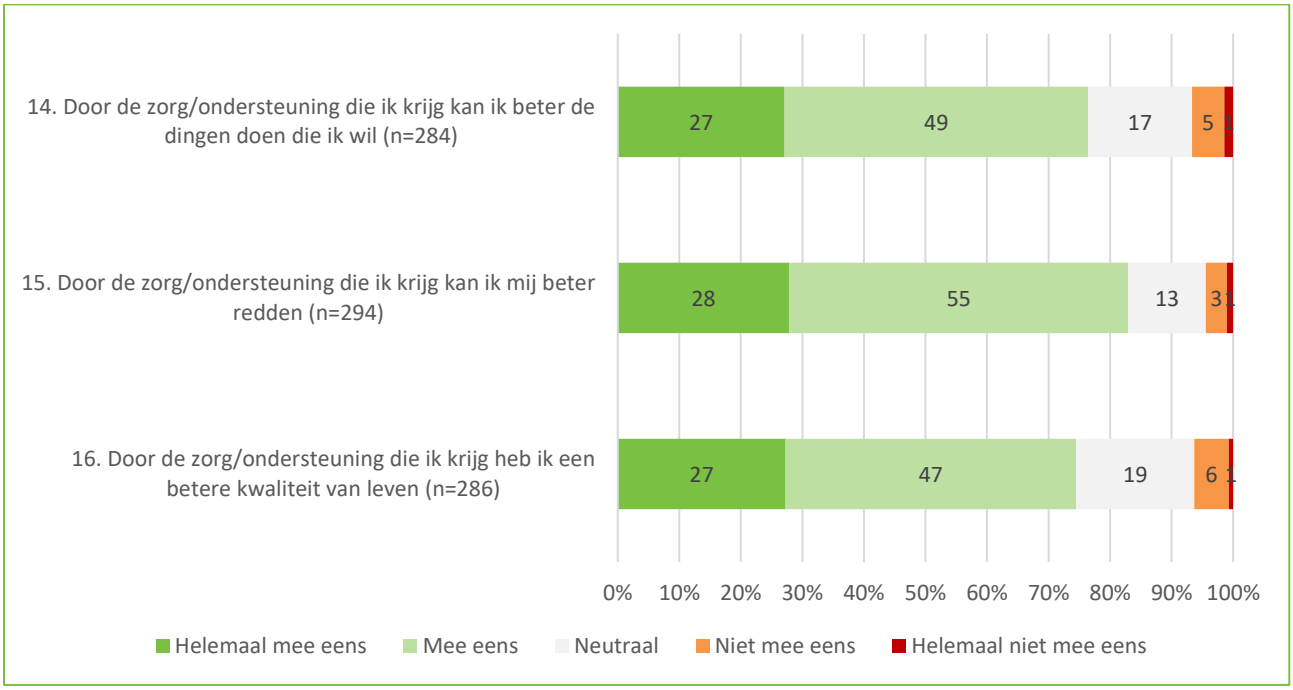
- 44 respondenten zijn tevreden over het contact met de gemeente. Twaalf hiervan benoemen goed te zijn geholpen. Zo geeft een respondent aan dat de gemeente efficiënt en doortastend is. De communicatie met de gemeente verliep voor negen respondenten naar behoren. Zij zijn tevreden over de gespreksvoering en geven aan snel te zijn teruggebeld door de gemeente. Drie respondenten benoemen dat zij het gevoel hebben serieus te zijn genomen door de gemeente. Twee respondenten zijn tevreden over de snelheid waarmee zij zijn geholpen.
- 36 respondenten geven aan ontevreden te zijn over het contact met de gemeente. Hiervan hebben vijftien van de gegeven responsen betrekking op de wachttijd totdat hulp werd gestart. Respondenten geven aan dat het langer dan aangegeven duurde totdat de gemeente contact opnam. Vier respondenten geven aan meer hulp nodig te hebben dan dat ze krijgen. Bij vier respondenten verliep het aanvraagproces moeizaam. Zo geeft één respondent aan veel strijd te hebben geleverd om Wmo te krijgen.
- Tot slot geven twee respondenten een tip. Eén respondent benoemt tussentijds een gesprek te willen over hoe de hulp verloopt. De andere tip is dat bij handicaps de herindicatie automatisch toegekend zou moeten worden.

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



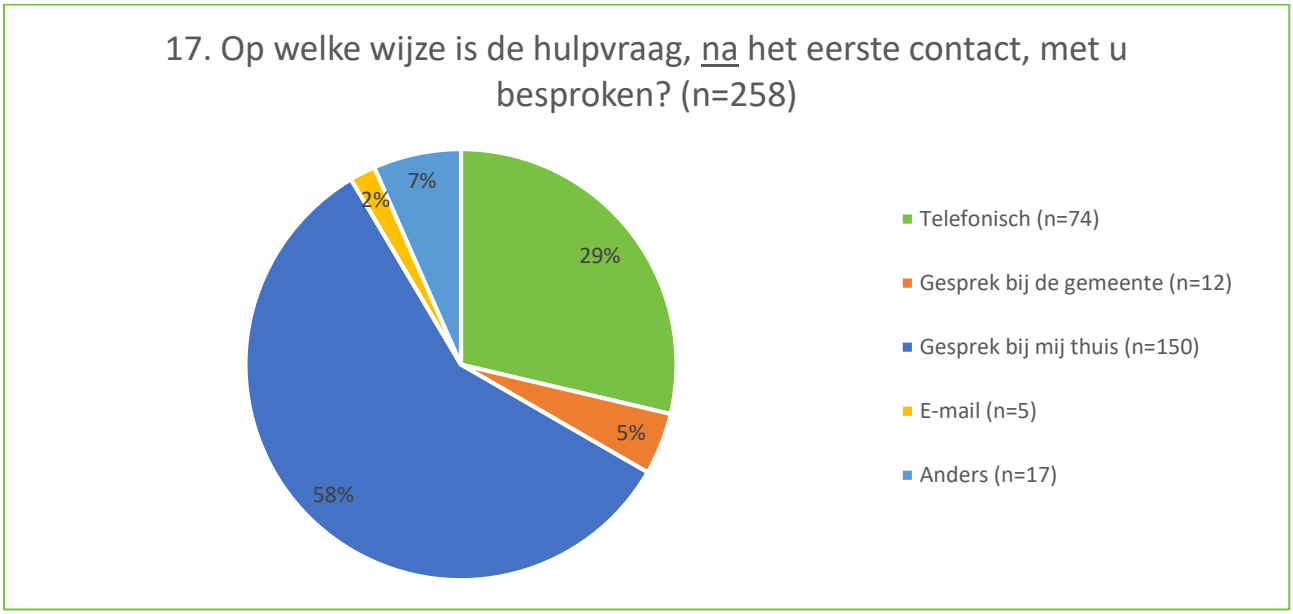
Antwoordoptie 'geen mening': V11 (n=3), V12 (n=4), V13 (n=5). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V11 (n=11), V12 (n=12), V13 (n=9).

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

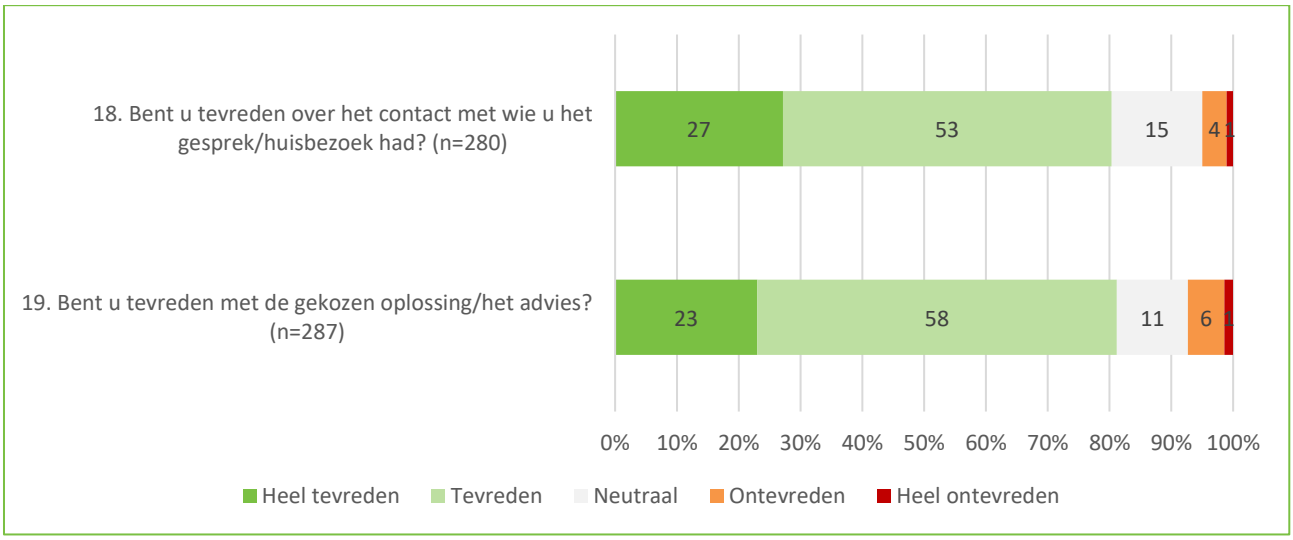


Antwoordoptie 'geen mening': V14 (n=3), V15 (n=1), V16 (n=3). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V14 (n=20), V15 (n=14), V16 (n=15).

2.4 Extra vragen contact met de gemeente



Antwoordoptie 'weet ik niet 'meer': (n=25). Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft men de volgende antwoorden: zorgverlener/begeleider (3x), schriftelijk (3x), (nog) niet (2x), met een naaste (2x), mail en telefonisch (1x), op locatie dagbesteding (1x), via cliëntondersteuner (1x), mantelzorger (1x), lang geleden voor Wmo bestond (1x), gesprek met de gemeente thuis (1x).



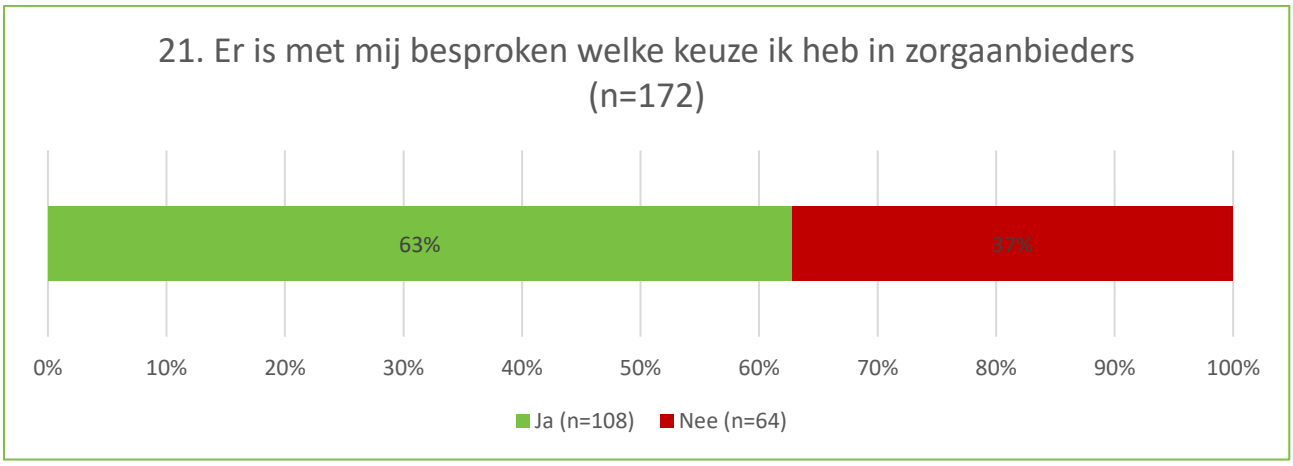
Antwoordoptie 'n.v.t': V18 (n=20), V19 (n=15).

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 59 respondenten een antwoord achter gelaten. Hiervan geven 43 respondenten aan waarom ze niet tevreden zijn over het contact en/of de gekozen oplossing of advies. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

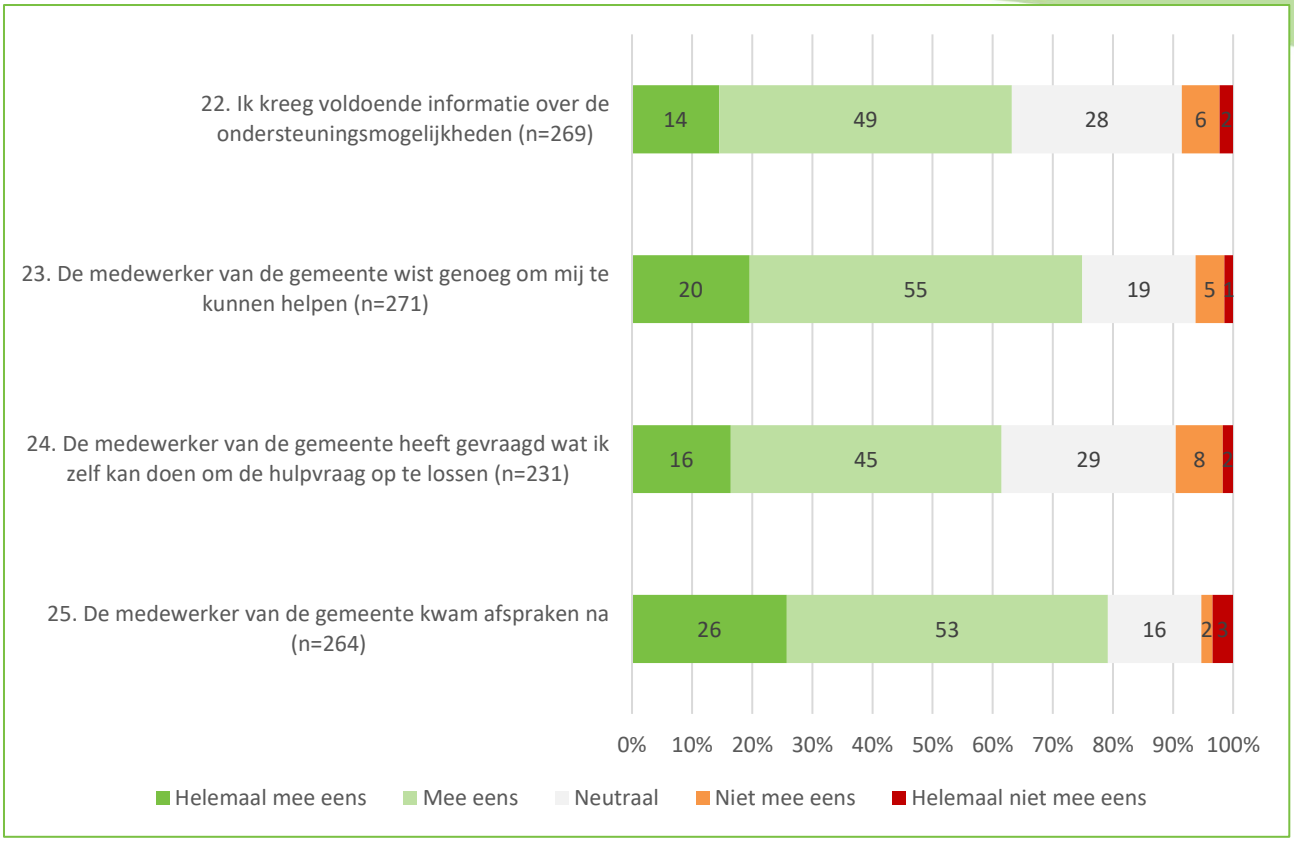
- De meeste opmerkingen (10x) hebben betrekking op de hoeveelheid ondersteuning die de respondenten ontvangt. Respondenten geven aan meer uren ondersteuning nodig te hebben en

te willen, maar dit niet (meer) te krijgen. Acht respondenten geven aan niet tevreden te zijn omdat de ondersteuning of oplossing niet passend is.

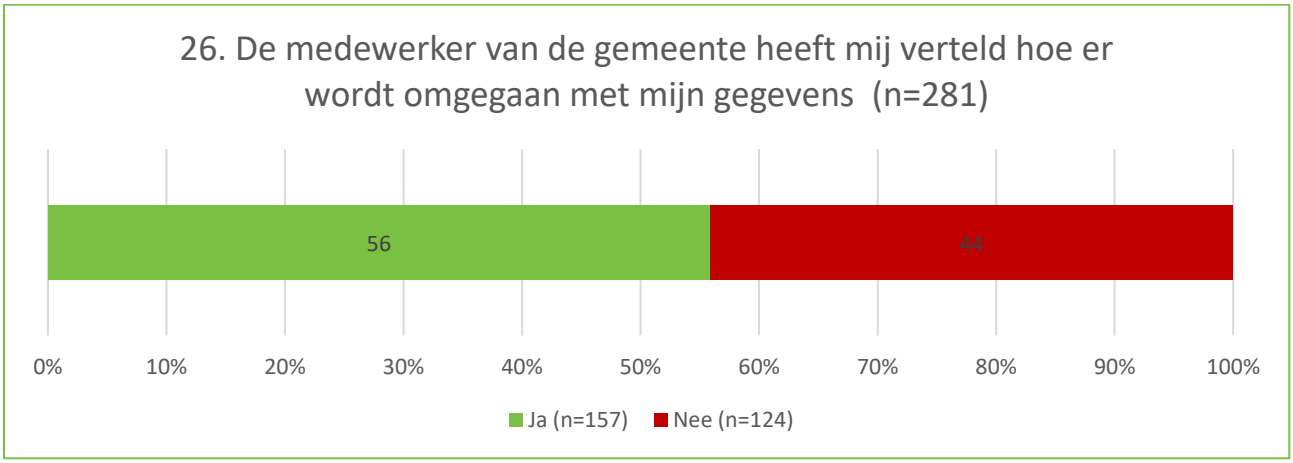
- Bij zes respondenten komt naar voren dat ze niet tevreden zijn over de communicatie met de gemeente. Een respondent geeft bijvoorbeeld aan verschillende antwoorden te krijgen op zijn/haar vraag. Voor een andere respondent was het vervelend dat niet werd geluisterd naar zijn/haar wens voor andere ondersteuning.
- De ontevredenheid wordt door vijf respondenten toegeschreven aan een lange wachttijd totdat de hulp in gang werd gezet. Vier respondenten zijn ontevreden over de bejegening van de gemeente en drie benoemen dat de kwaliteit van de ondersteuning niet naar behoren was. Tot slot zijn drie respondenten ontevreden omdat in het proces om de hulp aan te vragen meerdere zaken niet goed verliepen. Zo ervaart één respondent veel bureaucratie, een andere respondent vindt dat de verlenging van indicaties onnodig veel stress oplevert.

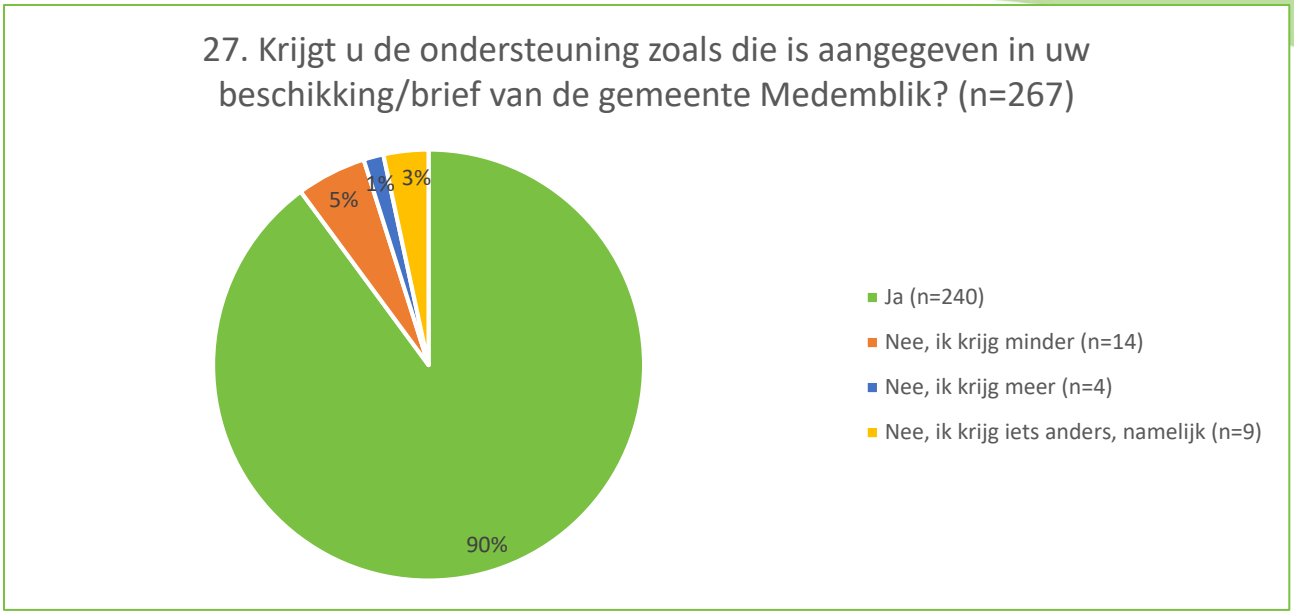


Antwoordoptie ‘weet ik niet (meer)’: (n=73). Antwoordoptie ‘niet van toepassing: (n=52).



Antwoordoptie 'geen mening': V22 (n=7), V23 (n=8), V24 (n=16), V25 (n=11). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V22 (n=28), V23 (n=27), V24 (n=59), V25 (n=31).





Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=33). Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft men de volgende antwoorden: beschikking kwam veel later (1x), dezelfde hulp maar via WLZ (1x), zorg afgewezen door slechte ervaringen (1x), andere consultant (1x), alleen parkeerkaart (1x), alleen taxivervoer (1x), partner opgenomen (1x), minder in natura en meer in PGB (1x), slechte ervaring Welzorg (1x).

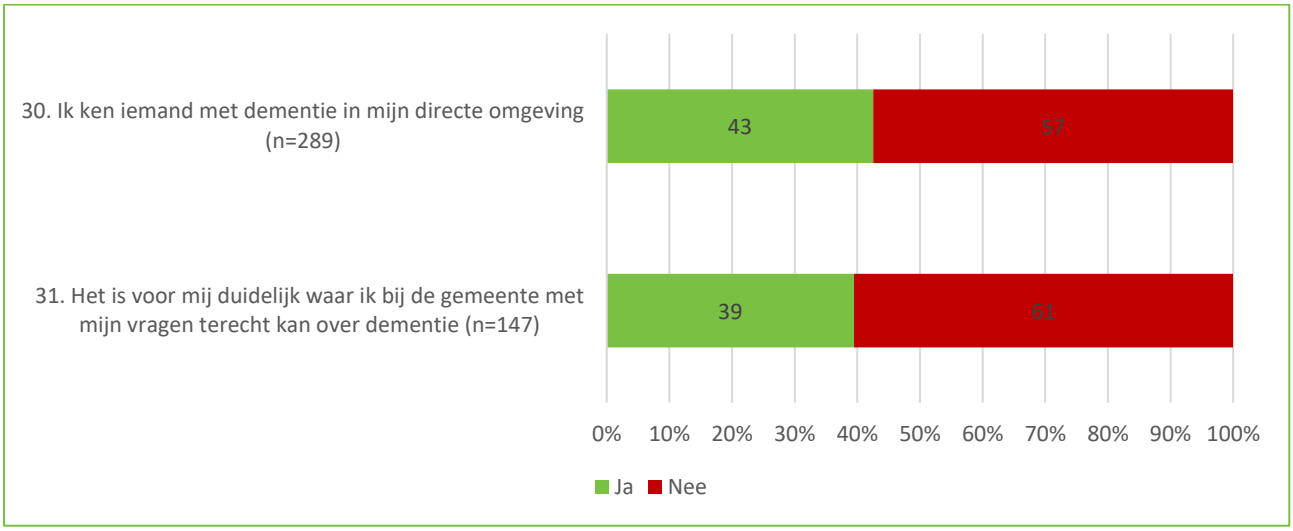
28. Wat voor cijfer geeft u het contact met de gemeente? (n=281)		
	n	*%*
1	6	2,1
2	3	1,1
3	7	2,5
4	6	2,1
5	18	6,4
6	32	11,4
7	77	27,4
8	79	28,1
9	33	11,7
10	20	7,1
Gemiddelde	**7,1**	

Antwoordoptie 'weet niet/n.v.t.': (n=20)

29. Wat voor een cijfer geeft u de geleverde zorg/ondersteuning/hulpmiddelen? (n=291)		
	n	*%*
1	10	3,4
2	3	1,0
3	2	0,7
4	4	1,4
5	4	1,4
6	16	5,5
7	66	22,7
8	97	33,3
9	47	16,2
10	42	14,4
Gemiddelde	**7,7**	

Antwoordoptie 'weet niet/n.v.t.': (n=10).

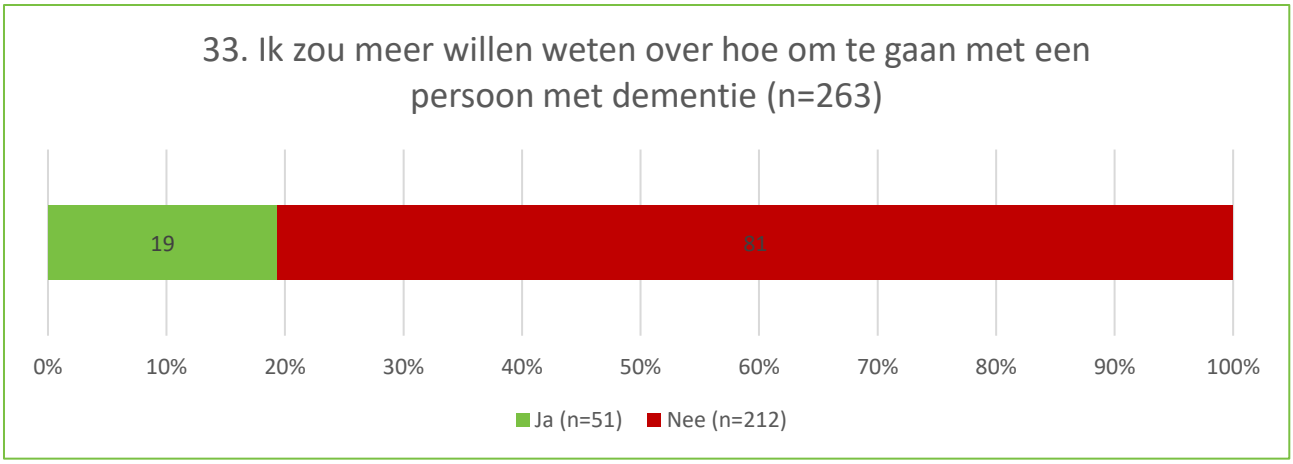
2.5 Dementie

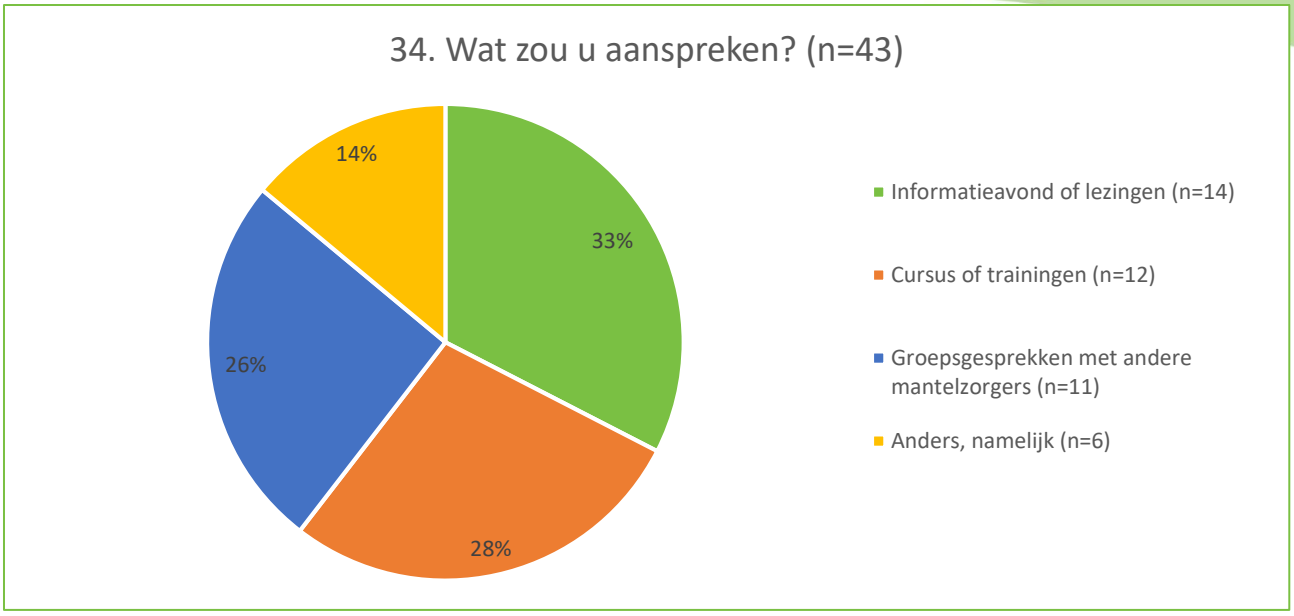


Antwoordoptie 'niet van toepassing': V31 (n=140).

32. In hoeverre voelt u zich bekwaam in het omgaan met mensen die dementerend zijn? (n=200)		
	n	*%*
1	14	7,0
2	6	3,0
3	10	5,0
4	3	1,5
5	24	12,0
6	39	19,5
7	46	23,0
8	42	21,0
9	11	5,5
10	5	2,5
Gemiddelde	**6,2**	

Antwoordoptie 'weet niet/n.v.t': (n=89).





Bij antwoordoptie 'anders, namelijk', noemt men de volgende dingen: weet niet/n.v.t. (2x), niet mogelijk i.v.m. gezondheid (1x), informatiefolder per mail/brief (1x), door met mensen te praten die betrokkenheid hebben met dementerenden (1x), meer praktijkgericht dan persoonlijk (1x).

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

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