

Welkom in het dashboard cliëntervaringsonderzoek van gemeente Overbetuwe!

Introductie

De gemeente Overbetuwe hecht veel waarde aan de beleving en tevredenheid van inwoners die zorg of ondersteuning ontvangen. Daarom voeren wij ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit.

Dit onderzoek leverde tot nu toe vooral een algehele impressie op.

Voor meer actuele en concrete feedback wordt het CEO vanaf heden middels continu-onderzoek uitgevoerd. Hierbij worden:

1. Ervaringen van inwoners op verschillende momenten gemeten
2. De vragenlijsten afgestemd op het product, de dienst en/of de fase van de dienstverlening
3. Inzichten verworven in zowel ervaringen als concrete verbeteruggesties

De uitkomsten van het onderzoek hebben betrekking op:

- Contact met de gemeente;
- Kwaliteit van de ondersteuning;
- De effecten van de ondersteuning voor cliënten;
- Contact met de wijkteams;
- Tevredenheid over het keukentafelgesprek;
- Mate waarin cliënten gebruik maken van hun sociaal netwerk en voorzieningen.

Adviesbureau Kurtosis heeft de data middels een vragenlijst verzameld en opgenomen in het dashboard.

Vragen?

Neem contact op met Gabriëlla Kuling, g.kuling@kurtosis.nl

Toelichting gebruik dashboard

Bij de verschillende figuren zitten toelichten bij over hoe je het figuur moet lezen. Ook is er een samenvatting te vinden, hier kan je de bevindingen lezen van de vragenlijsten. Daarnaast zijn er filters bij de figuren, hierbij kan je de vragenlijsten kiezen, zoals 2022 WMO Half Jaar en 2022 WMO Jaar, en deze dan vergelijken in het figuur.

Om dieper in te gaan bij het figuur, kan je op het plusje bij 2022 klikken om het uit te klappen om te zien welke vragenlijst erbij hoort.

Verdere informatie over de vragenlijsten, zoals wat het verschil is tussen de vragenlijsten en ook wat het response percentage is, staat bij Verdere Introductie.

[Bekijk hier de resultaten](#)

[Bekijk hier de methode en het response percentage](#)

Verdere Introductie | Methode en Response percentage

Methode CEO

De vragenlijst van WMO is uitgezet binnen twee groepen dit jaar. Dezelfde vragenlijst is gestuurd naar beiden groepen. De groepen zijn:

- **2022 WMO Half Jaar:** Dit zijn inwoners die recentelijk zijn begonnen met ondersteuning ontvangen, tussen 0 - 6 maanden terug van het meetmoment
- **2022 WMO Jaar:** Dit zijn inwoners die tussen de 6-12 maanden ondersteuning ontvangen.

In het voorgaande jaar werden er bij drie groepen vragenlijsten verstuurd. De drie groepen bevonden zich in verschillende fases binnen het zorgproces:

- **Start:** inwoners die recentelijk begonnen zijn met zorg/ondersteuning ontvingen een vragenlijst over de toegankelijkheid van de zorg
- **Half jaar zorg:** inwoners met ongeveer een half jaar ondersteuning ontvingen een vragenlijst over de tevredenheid met (de kwaliteit van) het zorgproces
- **Jaar zorg:** inwoners met ongeveer een jaar ondersteuning ontvingen een vragenlijst over de tevredenheid met (de kwaliteit van) het zorgproces

Wanneer de resultaten van 2022 worden vergeleken met 2021, moet hierbij wel rekening gehouden worden dat in 2022 een grotere groep is bevraagd dan in 2021. Daarbij gaat de vragenlijst van 2022 over de periode van 2021, waar COVID-19 een grote rol heeft gespeeld.

Response percentage

Jaartal	Groep	Aantal aangeschreven inwoners	Aantal respondenten	Response %
2021	2021 WMO Start	102	58	57%
	2021 WMO Half Jaar	138	78	57%
	2021 WMO Jaar	186	116	62%
2022	2022 WMO Half Jaar	211	101	48%
	2022 WMO Jaar	142	64	45%

[Bekijk hier de resultaten](#)



1. Contact

Vragenlijst

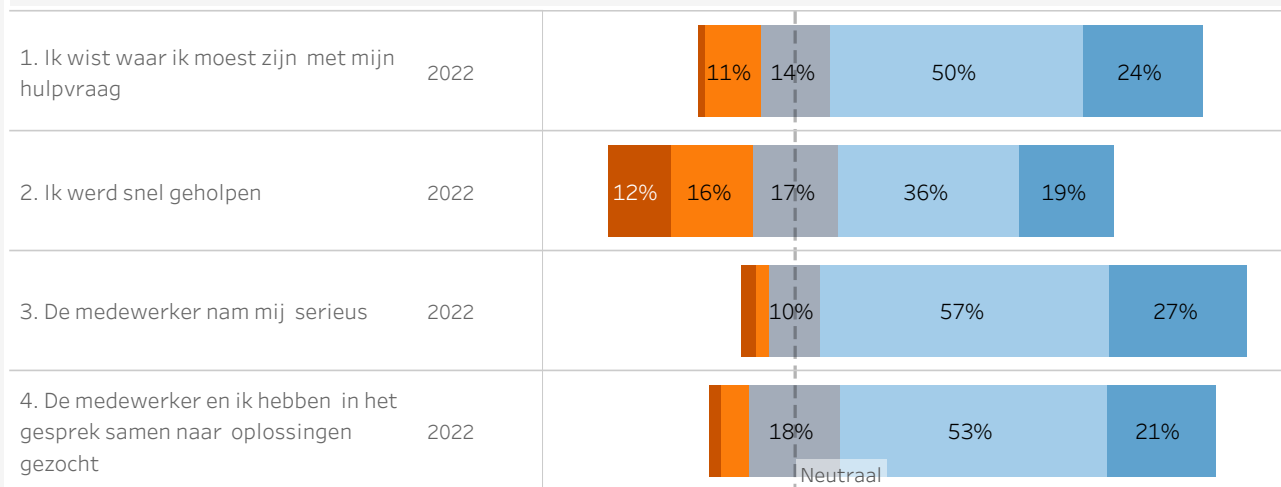
Multiple values

Legenda

- Helemaal niet mee e..
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

Figuur 1

Likert schalen over de toegankelijkheid (n=101 to 165)



Toelichting figuur

Vragen in figuur 1 zijn gemeten op een vijf puntsschaal (helemaal niet mee eens - helemaal mee eens). De categorie n.v.t is buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid. De ster geeft het gemiddelde weer.

Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het aantal respondenten per antwoordcategorie.

Samenvatting

74% van de respondenten geeft aan dat ze wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 55% van de respondenten gaven aan dat zij snel werden geholpen.

Over de tevredenheid met het contact geeft 84% van de respondenten aan dat ze zich serieus genomen voelden door de medewerker. Ook geeft 74% aan dat er samen naar oplossingen gezocht is.



2. Contact STO

Vragenlijst
Multiple values

Legenda Figuur 2.1

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Legenda Figuur 2.2

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

Figuur 2.1

Contact STO (n=165)

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	2022	75% 25%
6. Heeft u eerder contact gehad met het STO over een andere ondersteuningsvraag of -probleem?	2022	6% 73% 21%

Figuur 2.2

Redenen voor contact STO

8. Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen	2022	40% 30% 30%
9. Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	2022	53% 30% 17%
10. Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	2022	42% 17% 41%
11. Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	2022	26% 19% 55%

Samenvatting

Van de respondenten wist 25% dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Verder heeft 21% al eens eerder contact gehad met het STO.

De belangrijkste reden om contact op te nemen met het STO was vanwege doorverwijzing door een huisarts of andere hulpverlener (55%). 30% geeft aan dat de reden voor contact met het STO was omdat ze niet wisten waar en hoe ze ondersteuning konden regelen. Van de respondenten geeft 17% aan dat ze de reden voor contact met STO was omdat ze hun probleem en keuzes niet meer overzagen. Verder geeft 41% aan dat de omgeving hun niet meer kon ondersteunen.



3. (Keukentafel)gesprek

Vragenlijst

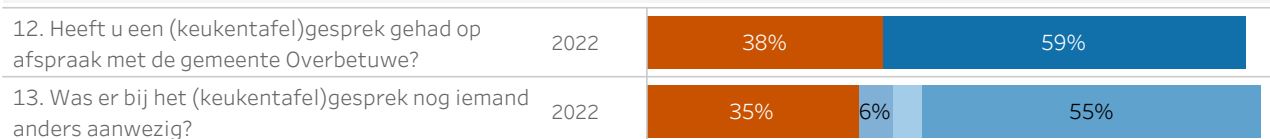
Multiple values

Legenda figuur 3.1

- Ja
- Ja, een naaste (zoa..
- Ja, een onafhankel..
- Ja, iemand anders
- Nee

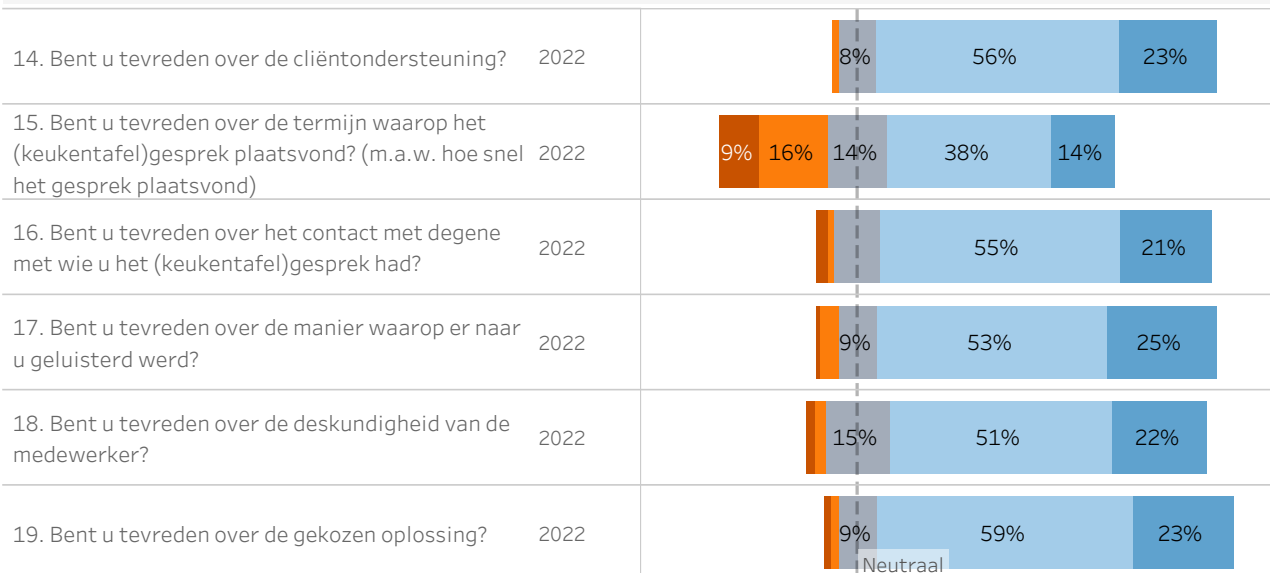
Figuur 3.1

Over het keukentafelgesprek (n=101 to 165)



Figuur 3.2

Likert schalen over het keukentafelgesprek (n = 64 to 165)



Toelichting figuur

Vragen in figuur 3.2 zijn gemeten op een vijfpuntsschaal (helemaal niet mee eens - helemaal mee eens). De categorie n.v.t is buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid. De ster geeft het gemiddelde weer.

Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het aantal respondenten per antwoordcategorie.

Samenvatting

Meer dan de helft van de respondenten (59%) heeft een (keukentafel)gesprek gehad. Hierbij was ook in ruim de helft van de gevallen iemand anders nog aanwezig. 76% van de respondenten zijn (heel) tevreden over de cliëntondersteuning, dit is een stijging ten op zichte van vorig jaar waarbij dit 69% was. 52% van de respondenten was tevreden over de termijn waarop het (keukentafel)gesprek plaatsvond. Over het contact met degene met wie respondenten het (keukentafel)gesprek hadde..

Legenda figuur 3.2

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden



4. Kwaliteit en het effect van de ondersteuning vanuit de gemeente

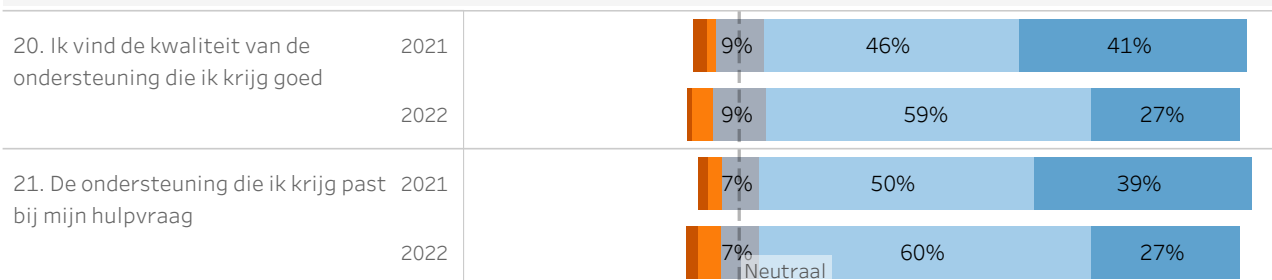
Vragenlijst
All

Legenda

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

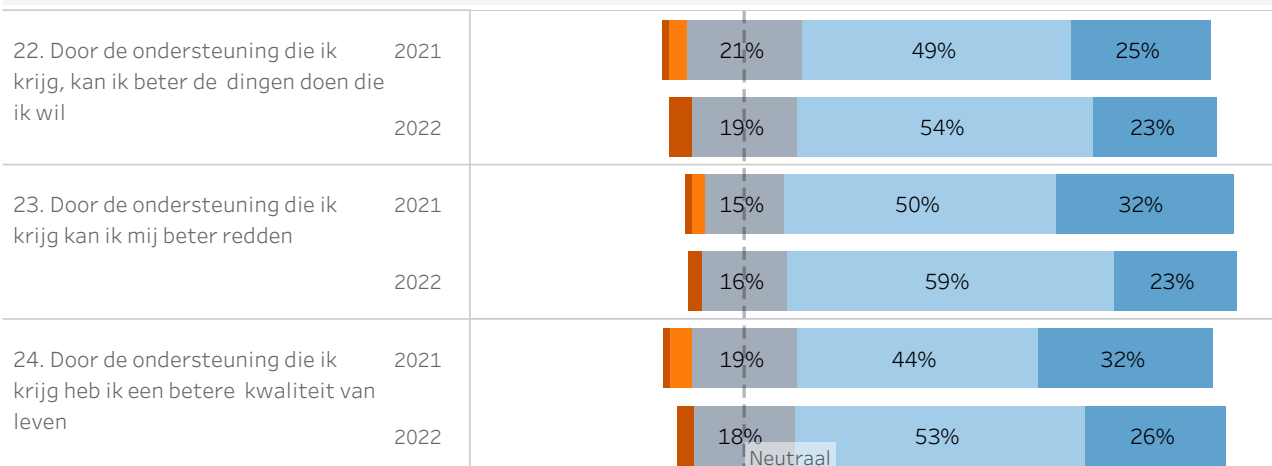
Figuur 4.1

Likert schalen over de **kwaliteit** van ondersteuning vanuit gemeente Overbetuwe (n = 101 to 193)



Figuur 4.2

Likert schalen over het **effect** van ondersteuning vanuit gemeente Overbetuwe (n = 115 to 193)



Toelichting figuur

Vragen in figuur 4.1 en 4.2 zijn gemeten op een vijf puntsschaal (helemaal niet mee eens - helemaal mee eens). De categorie n.v.t is buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid. De ster geeft het gemiddelde weer.

Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het aantal respondenten per antwoordcategorie.

Samenvatting

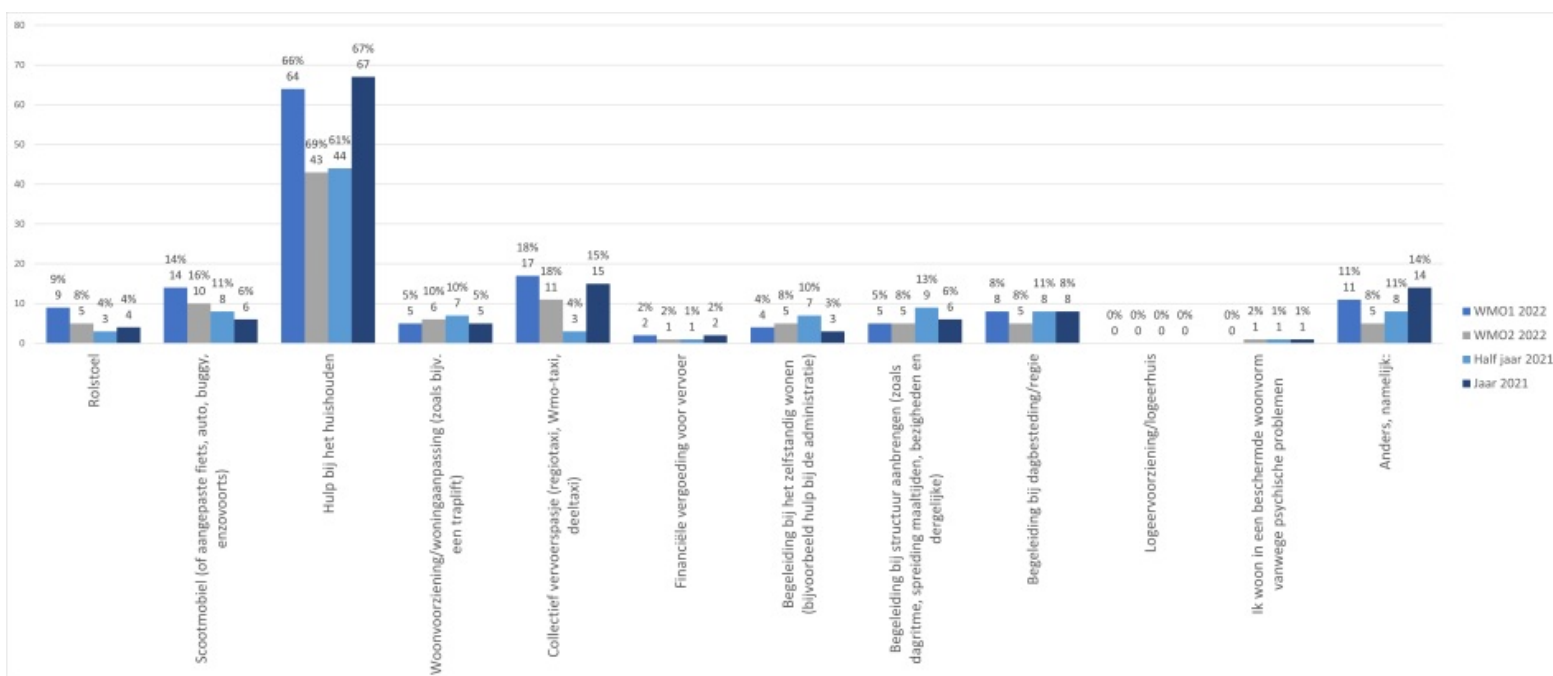
86% van de respondenten vind de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen vanuit de gemeente goed. 87% geeft aan dat zij de ondersteuning vinden passen bij hun hulpvraag. Het effect van de ondersteuning vanuit de gemeente is dat 77% beter de dingen kan doen die hij/zij wil doen. Ook geeft 82% aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning. 79% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning vanuit de gemeente. 14% geeft aan dat er het laa..



Lopende ondersteuning

Type ondersteuning die respondenten ontvangen vanuit gemeente Overbetuwe

Vraag 25. Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? (Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet.) Wilt u s.v.p. aankruisen wat voor uw situatie van toepassing is?



Samenvatting

De volgende pagina's gaan over de kwaliteit en het effect van lopende ondersteuning. In het figuur links kunt u aflezen welke type ondersteuning respondenten ontvangen vanuit de gemeente.

Hierbij worden de vragenlijsten van 2022 met 2021 vergeleken. Er is te zien dat zowel in 2022 als in 2021 de meerderheid van de respondenten hulp bij het huishouden ontvangt, dit is allemaal boven de 60%.



5. Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Vragenlijst

Multiple values

Legenda

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

Figuur 5.1

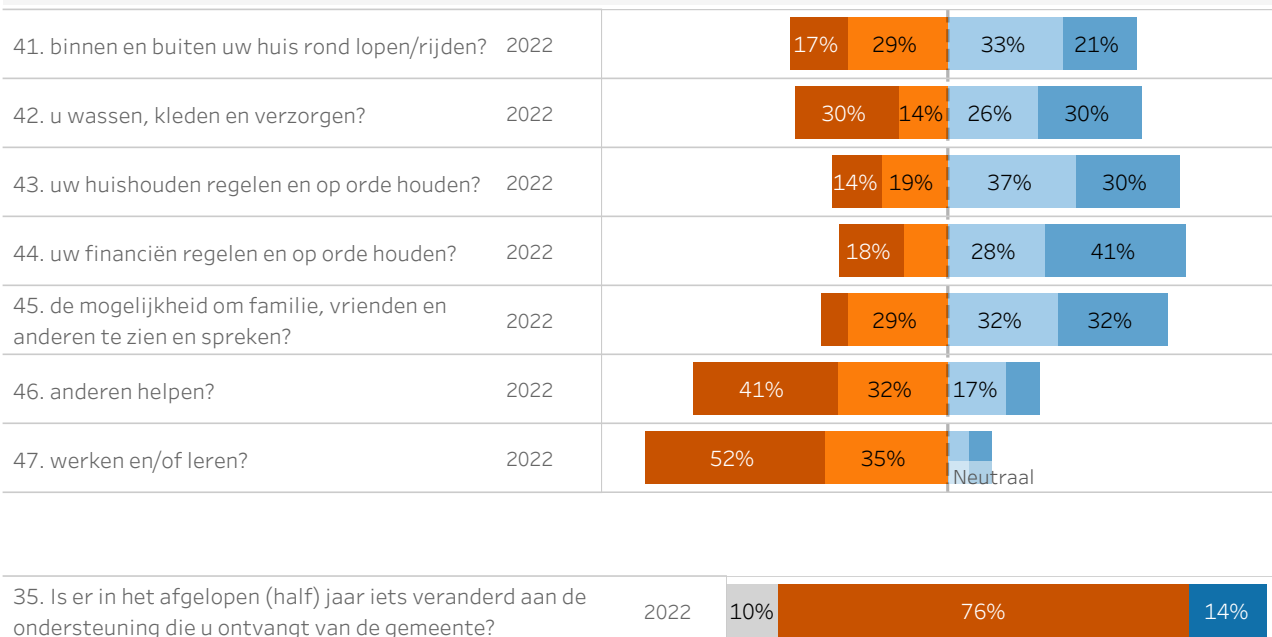
Likert schalen over de **kwaliteit** van alle ondersteuning



Figuur 5.2

Likert schalen over het **effect** van alle ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan...



Toelichting figuur

Vragen in figuur 5.1 en 5.2 zijn gemeten op een vierpuntsschaal (Nee helemaal niet - Ja, helemaal). De categorie n.v.t. is buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid. De ster geeft het gemiddelde weer.

Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het aantal respondenten per antwoordcategorie.

Samenvatting

88% van de respondenten geeft aan dat (alle) ondersteuning voldoet aan de wensen. en 83% vindt dat de ondersteuning grotendeels of helemaal voldoet aan de behoeften.

Meer dan de helft geeft aan dat de ondersteuning een positief effect heeft op verschillende aspecten van zelfredzaamheid en participatie (o.a. mobiliteit, hygiëne, administratie en anderen zien/spreken)

De ondersteuning draagt echter in ruim 70% van de gevallen maar een beetje of helemaal niet bij aan de mog..



6. Hulp bij Huishouden

Vragenlijst

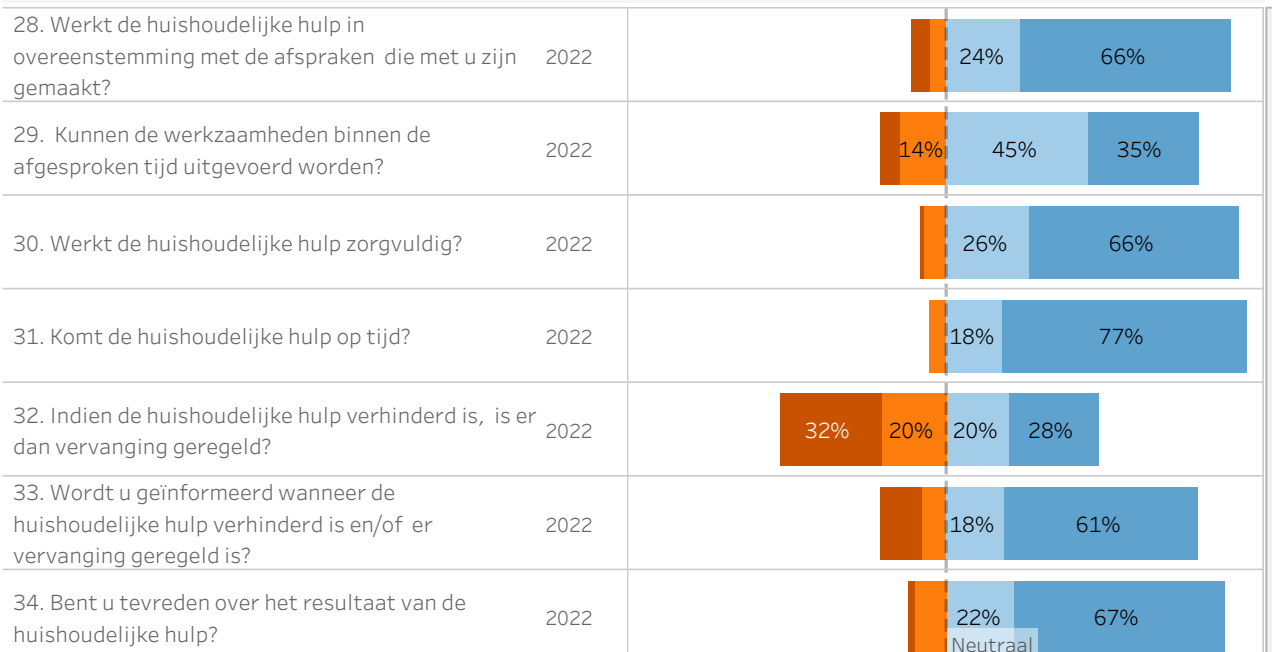
Multiple values

Legenda

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

Figuur 6.1

Likert schalen over de **kwaliteit** van hulp bij het huishouden



Figuur 6.2

Likert schalen over het **effect** van hulp bij het huishouden



Toelichting figuur

Vragen in figuur 6.1 en 6.2 zijn gemeten op een vierpuntsschaal (Nee helemaal niet - Ja, helemaal). De categorie n.v.t. is buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid. De ster geeft het gemiddelde weer.

Samenvatting

De huishoudelijke hulp werkt bij 90% van de respondenten in overeenstemming met de gemaakte afspraken. Werkzaamheden kunnen bij 80% van de respondenten uitgevoerd worden binnen de afgesproken tijd. 92% geeft aan dat de huishoudelijke hulp zorgvuldig werkt. De huishoudelijke hulp is meestal op tijd (95%). Vervanging wordt de helft van de tijd geregeld als de hulp verhinderd is (48%). 79% van de respondenten worden dan meestal geïnformeerd. 89% is tevreden over het resultaat van de huishoudelijke hulp. 50% geeft aan dat ze zelf gestimuleerd worden om huishoudelijke taken uit te voeren. 84% van de respondenten geeft aan dat de huishoudelijke hulp bijdraagt dat ze zelfstandig ..



7. Mantelzorg en vrijwilligers

Jaar
2022

Vragenlijst
All

Figuur 7.1

Vraag 18. Krijgt u hulp van:

	2022	
	2022 WMO Half Jaar	2022 WMO Jaar
Geen van beide	48%	42%
Uitsluitend een mantelzorger (langdurige hulp van een partner, familielid of bekende, gericht op het verlenen van zorg, verpleging bij ziekte of structurele beperkingen, bijvoorbeeld: huishouden, dagelijks voeden, wassen, kousen aantrekken e.d.)	32%	40%
Uitsluitend iemand die u vrijwillig helpt (hulp minder structureel van aard, minder tijdsintensief, en minder gericht op verzorging of verpleging, bijvoorbeeld: meegaan bij een afspraak, tuin onderhouden, boodschappen doen, e.d.)	15%	11%
Zowel een mantelzorger als een vrijwilliger	4%	7%

Figuur 7.2

Ja/nee vragen over overige ondersteuning

38. Heeft u het idee dat uw mantelzorger of vrijwilliger die voor u zorgt, het aankan om u te ondersteunen?	2022	13%23%64%
39. Zijn er ook andere gezinsleden die ondersteuning van de gemeente (vanuit Wmo of jeugdzorg) ontvangen?	2022	83%15%
40. Als er meerdere gezinsleden Wmo of jeugdzorg ontvangen: Is er een hulpverlener (aanspreekpunt/regisseur) die het gezin begeleidt bij d..	2022	10%83%7%

Figuur 7.2

■ Ja
■ Nee
■ Weet ik niet

Samenvatting

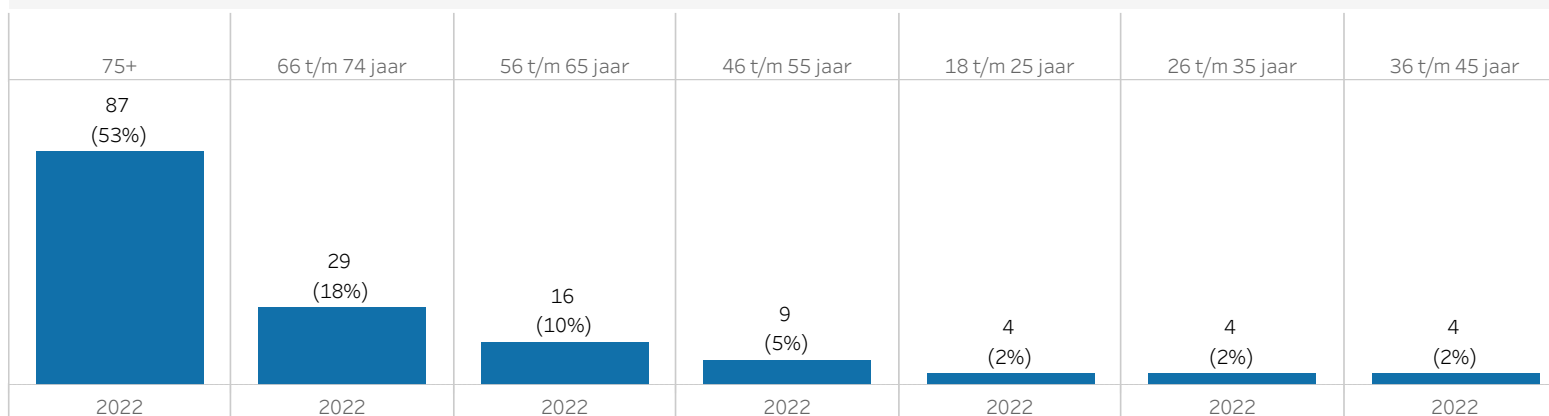
De meeste respondenten geven aan dat ze geen ondersteuning van een mantelzorger of vrijwilliger ontvangen (46%). 35% krijgt hulp van een mantelzorger en 14% van een vrijwilliger. 5% van de respondenten krijgen van zowel een mantelzorger als een vrijwilliger hulp.

Van de respondenten die ondersteuning van een mantelzorger en/of vrijwilliger ontvangen heeft een meerderheid het idee dat de mantelzorger/vrijwilliger het geven van deze ondersteuning aankan (64%). 15% van de respondenten geeft aan dat er meerdere gezinsleden ondersteuning ontvangen vanuit de gemeente. Hierbij is er bij 7% van de respondenten één hulpverlener als aanspreekpunt.

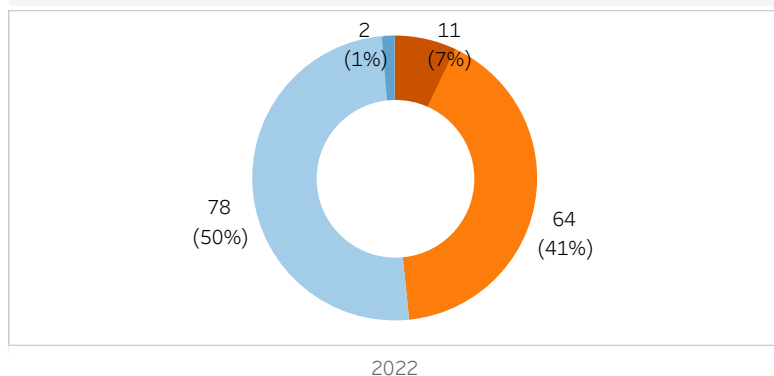


8. Persoonskenmerken

Wat is uw leeftijd?



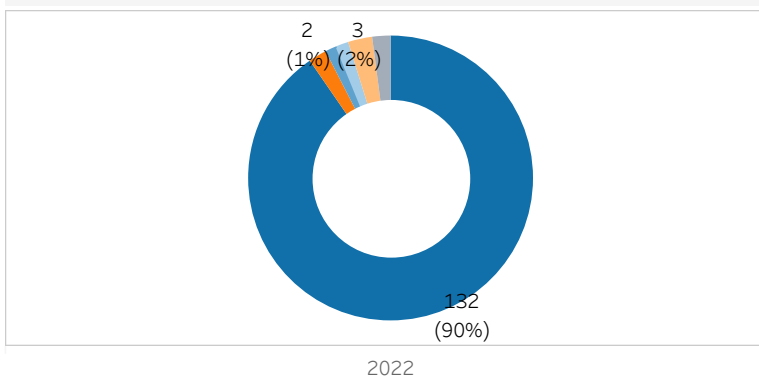
In hoeverre kunt u financieel rondkomen?



Financieel rondkomen

- Nauwelijks
- Redelijk
- Goed
- Zeer goed

Wat is uw woonsituatie?



Woonsituatie

- Ik woon zelfstandig
- Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning
- Ik woon in een tehuis/instelling
- Ik woon in bij mijn kinderen
- Ik woon bij mijn ouders/verzorgers
- Anders, namelijk:

Samenvatting

De meeste respondenten hebben een leeftijd van 75 jaar of ouder (53%) en wonen zelfstandig (90%).

Het grootste deel van de respondenten kan redelijk tot zeer goed financieel rondkomen. 11% geeft aan dat ze nauwelijks tot niet financieel rond kunnen komen.

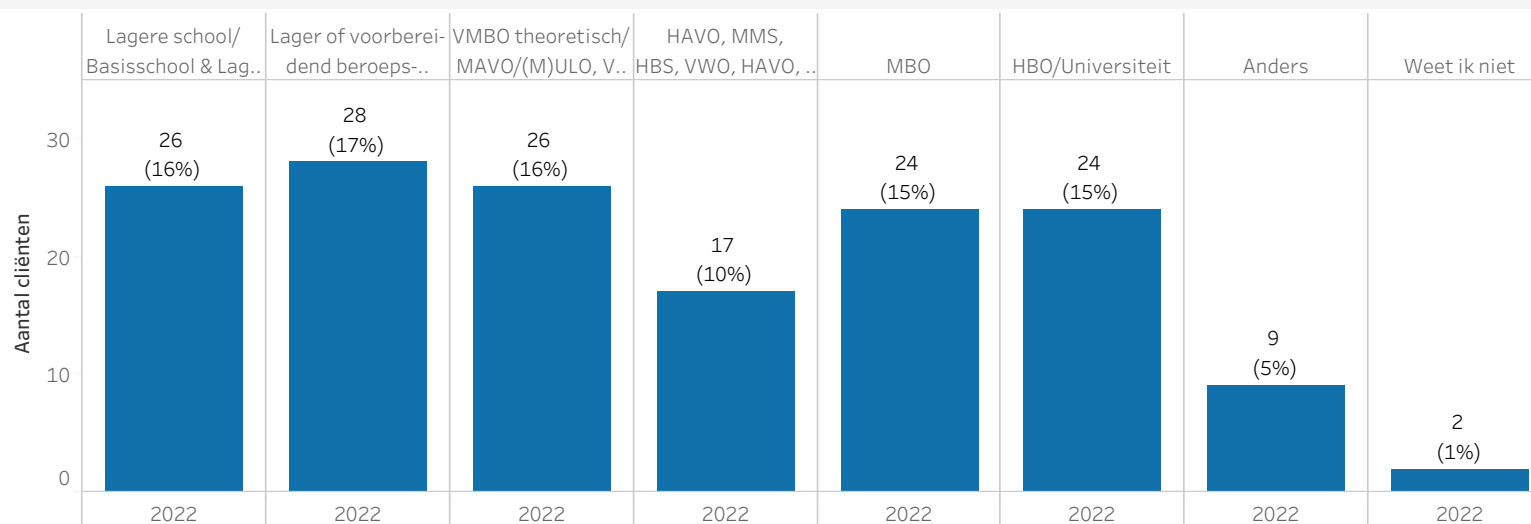
Kies jaar
2022

Vragenlijst
All



9. Persoonskenmerken

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?



Vragenlijst

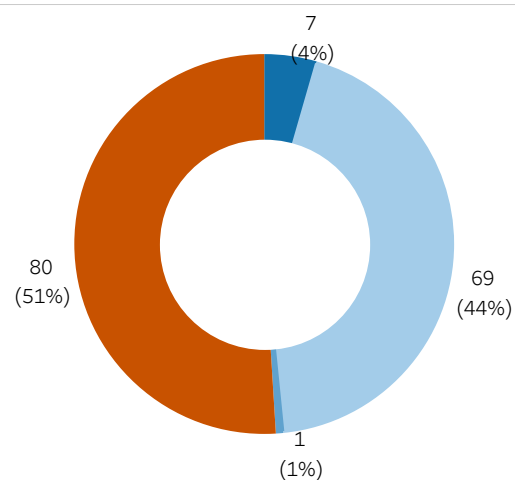
Multiple values

Samenvatting

De respondenten die de vragenlijsten hebben ingevuld verschillen van hoogst afgeronde opleiding, wel zie je dat lagere school (16%), vmbo theoretisch (16%) en lager of voorbereidend beroepsonderwijs(17%) de meeste respondenten geeft.

Meer dan de helft van de respondenten heeft de vragenlijst in 2022 zelf ingevuld (51%) en 44% heeft hulp gekregen van een naaste. De overige respondenten hebben hulp bij het invullen gehad van een hulp-of zorgverlener of van i..

Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?



2022

Legenda

- Ja, van een hulp- of zor..
- Ja, van een naaste (bijv..)
- Ja, van iemand anders ..
- Nee