

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. Er zijn twee metingen gedaan, 2022.1 en 2022.2. 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%
2022.1	2022 WMO Half Jaar	211	101	48%
	2022 WMO Jaar	142	64	45%
2022.2	2022 WMO Half Jaar	205	69	34%
	2022 WMO Jaar	177	75	42%

[Bekijk hier de resultaten](#)



1. Eerste Contact

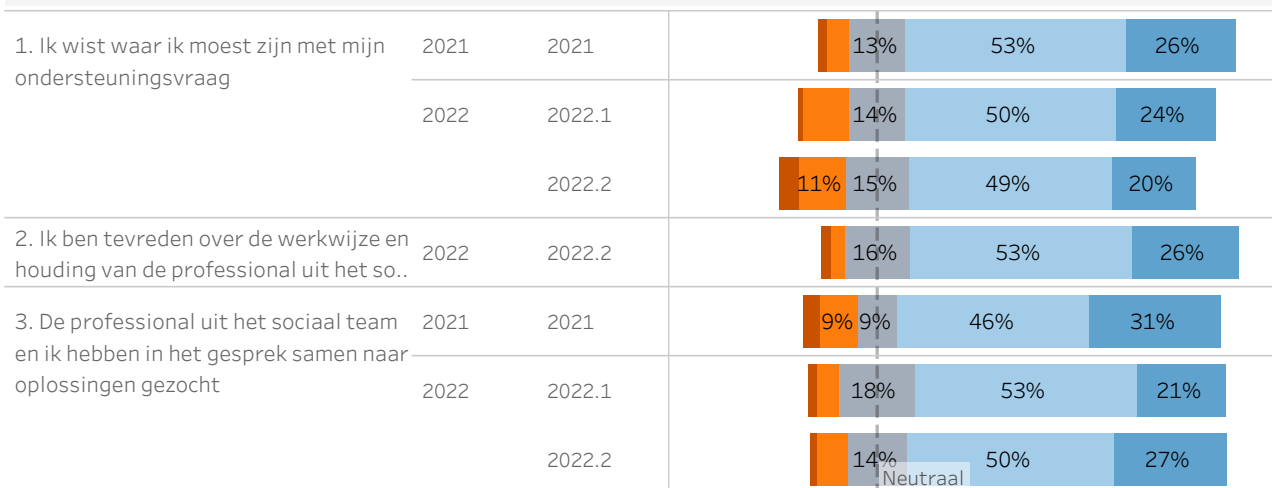
Vragenlijst
All

Legenda

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

Figuur 1

Likert schalen over de toegankelijkheid (n=58 to 165)



Toelichting figuur

Vragen in figuur 1 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

69% van de respondenten geeft aan in 2022.2 dat ze wisten waar ze moesten zijn met hun ondersteuningsvraag. 79% geeft aan dat zij tevreden zijn over de werkwijze en houding van de professional uit het sociaal team Overbetuwe. 77% geeft aan dat er samen naar oplossingen gezocht is.



2. Contact Sociaal Team Overbetuwe

Jaar
2022

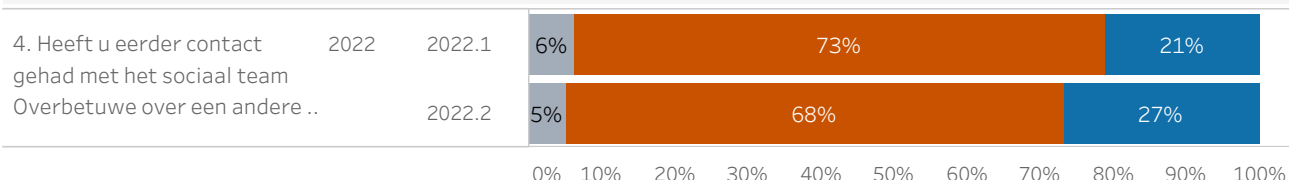
Vragenlijst
All

Legenda Figuur 2.2

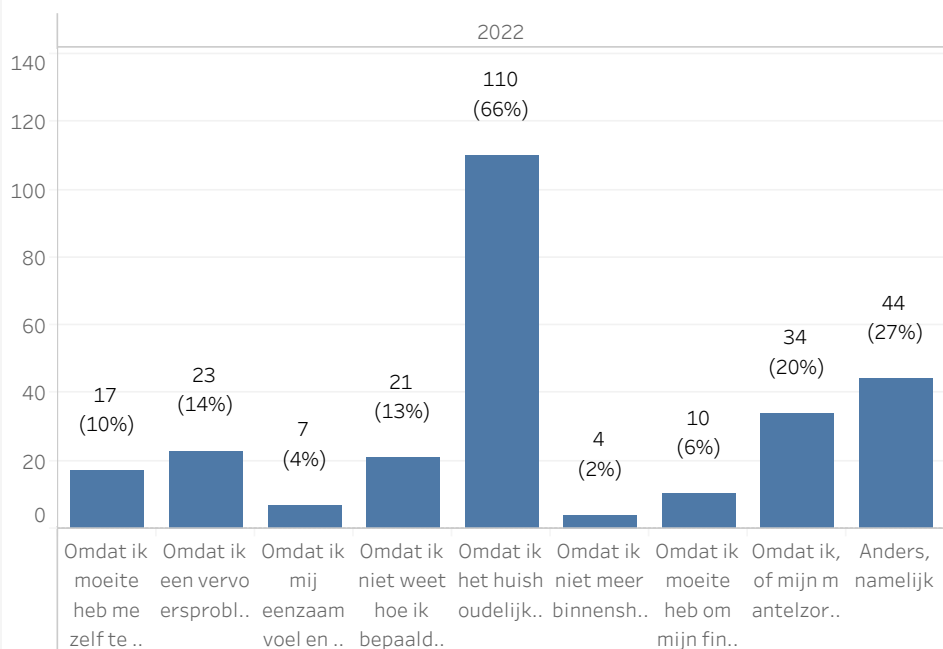
- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Figuur 2.2

Redenen voor contact STO



Vraag 5. Zo ja, kunt u aangeven waarom u (of iemand namens u) contact opnam met het sociaal team Overbetuwe? S.v.p. aankruisen wat van toepassing is (meerdere antwoorden mogelijk).



Samenvatting

27% van de respondenten geeft aan dat er eerder contact is geweest met het sociaal team Overbetuwe.

65% van de respondenten geeft aan dat er contact opgenomen is met het sociaal team Overbetuwe doordat de huishoudelijke werk thuis niet meer aan kunnen en 28% geeft aan omdat zij een vervoersprobleem hebben.



3. (Keukentafel)gesprek

Jaar van vragenlijst
2022

Vragenlijst
All

Legenda figuur 3.1

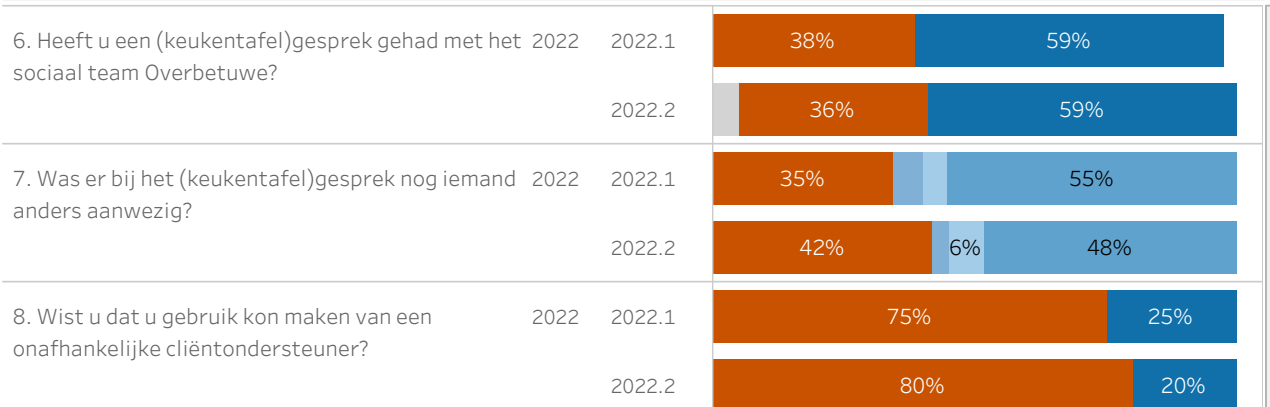
- Ja
- Ja, een naaste (zoa..
- Ja, een onafhankel..
- Ja, iemand anders
- Nee
- Weet ik niet

Legenda figuur 3.2

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

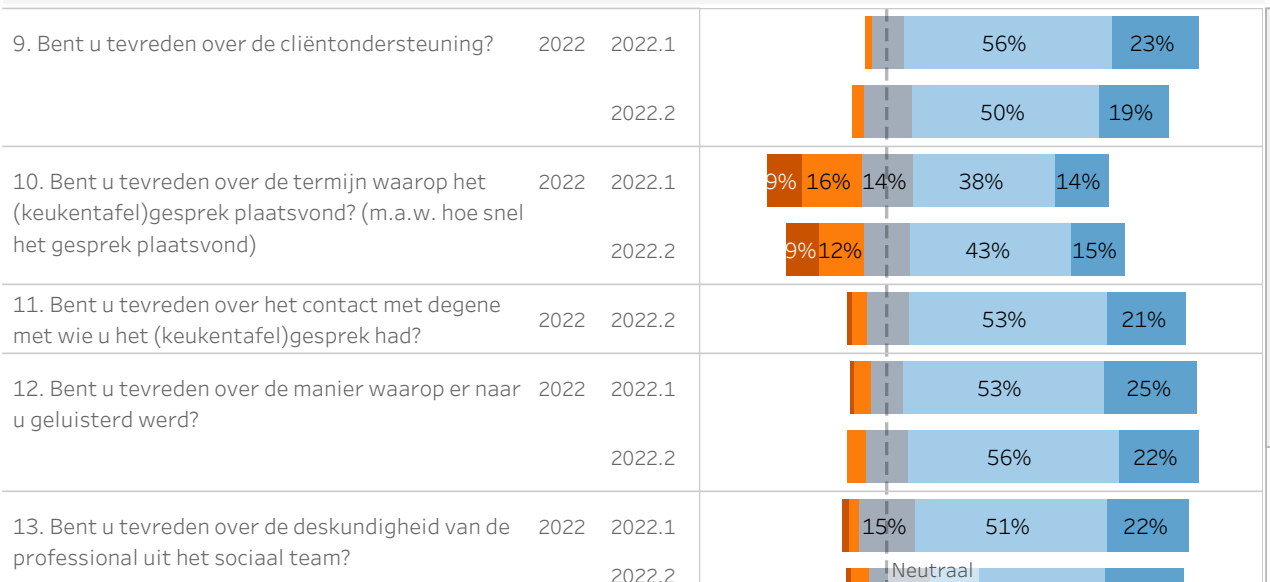
Figuur 3.1

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 in 2022.2. Hierbij was ook in ruim de helft van de gevallen iemand anders nog aanwezig. 80% van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 69% van de respondenten zijn (heel) tevreden over de cliëntondersteuning. 58% van de respondenten was tevreden over de termijn waarop het (keukentafel)gesprek plaatsvond. 74% was tevre..



4. Ondersteuning vanuit de Wmo

Vragenlijst

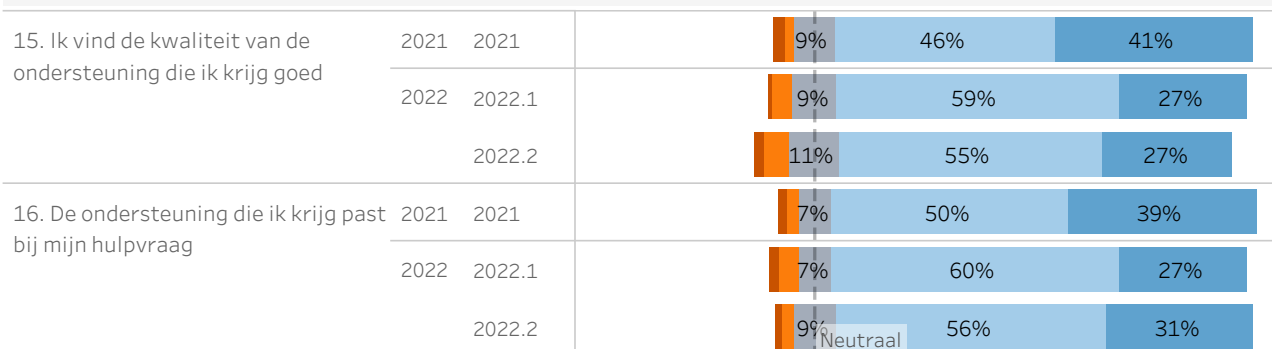
Multiple values

Legenda

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

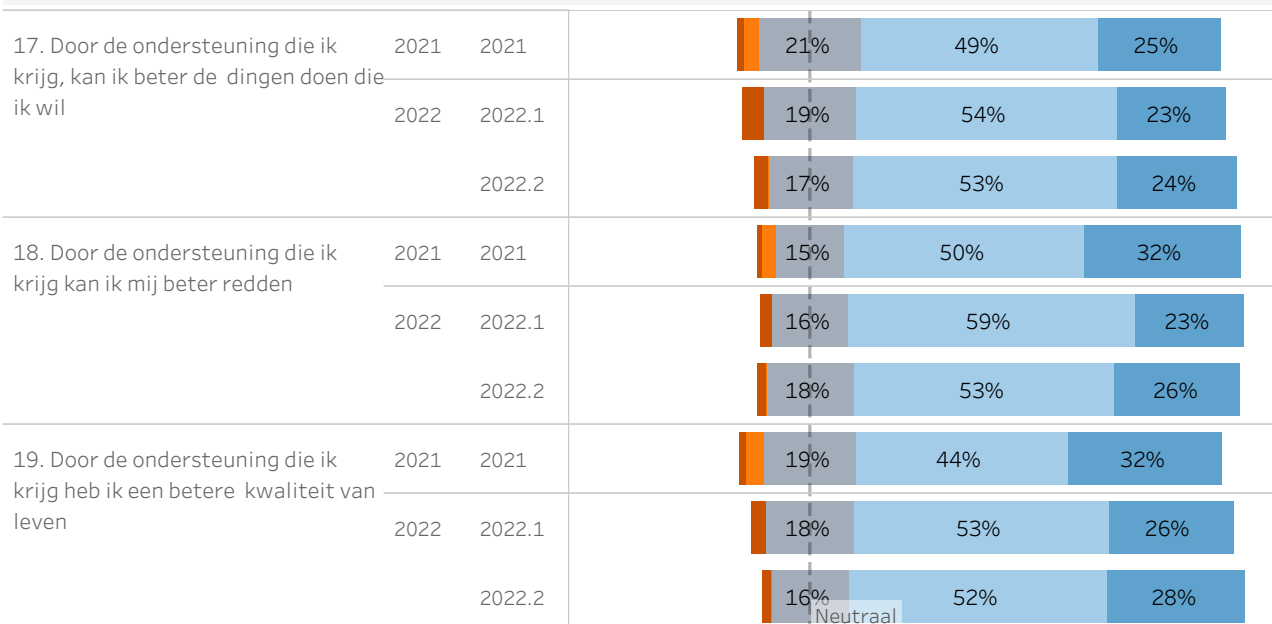
Figuur 4.1

Likert schalen over de **kwaliteit** van ondersteuning vanuit gemeente Overbetuwe (n = 69 to 193)



Figuur 4.2

Likert schalen over het **effect** van ondersteuning vanuit gemeente Overbetuwe (n = 69 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

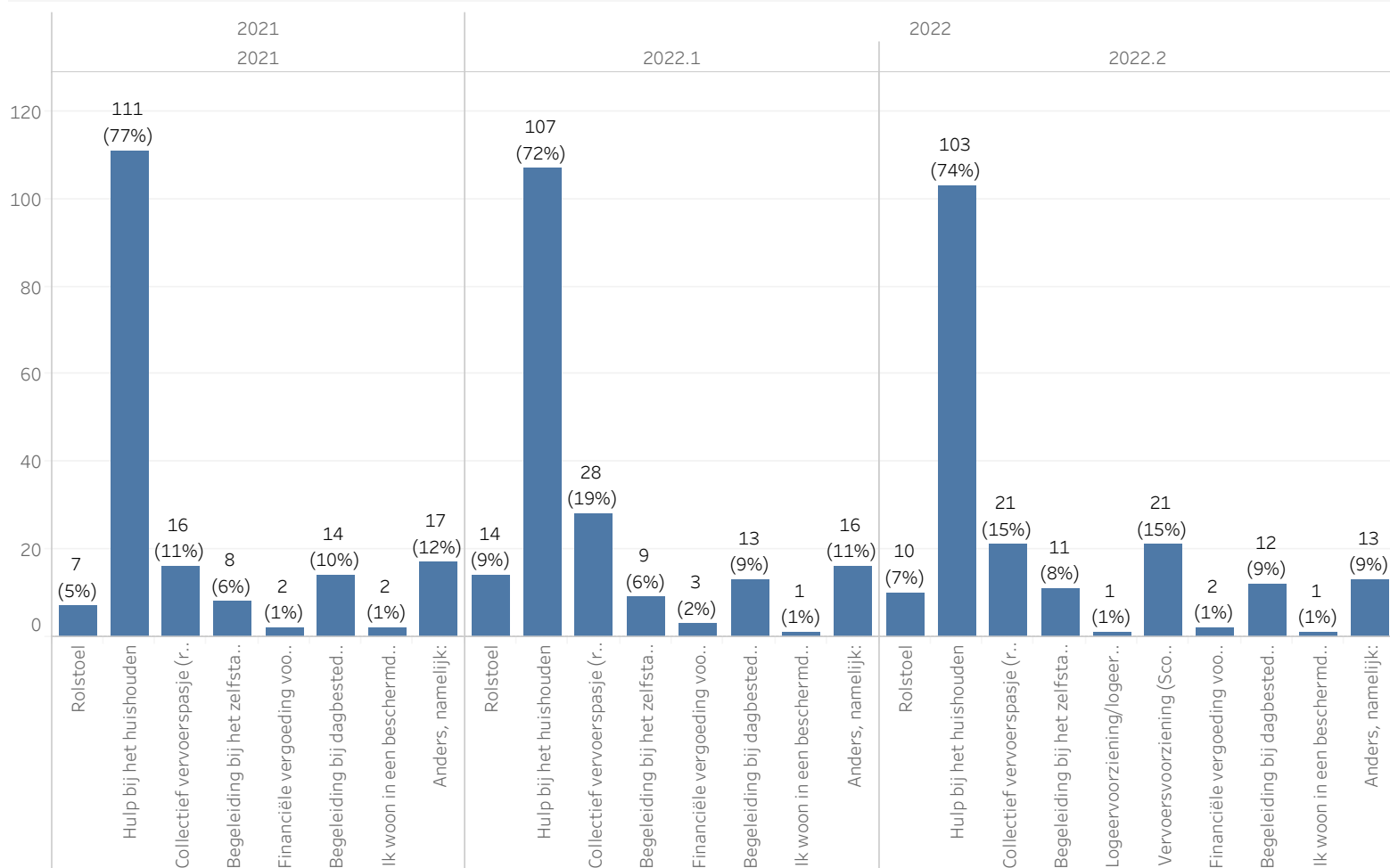
82% van de respondenten vind de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen vanuit de gemeente goed. 87% geeft aan dat zij de ondersteuning vinden passen bij hun hulpvraag. Het effect van de ondersteuning vanuit de gemeente is dat 77% beter de dingen kan doen die hij/zij wil doen. Ook geeft 79% aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning. 80% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning vanuit de gemeente.



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 70%.

Jaar van vragenlijst

All

Vragenlijst

All

5. Ervaringen met de ondersteuning vanuit de Wmo

Vragenlijst

All

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

89% van de respondenten geeft aan dat (alle) ondersteuning voldoet aan de wensen. en 86% 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

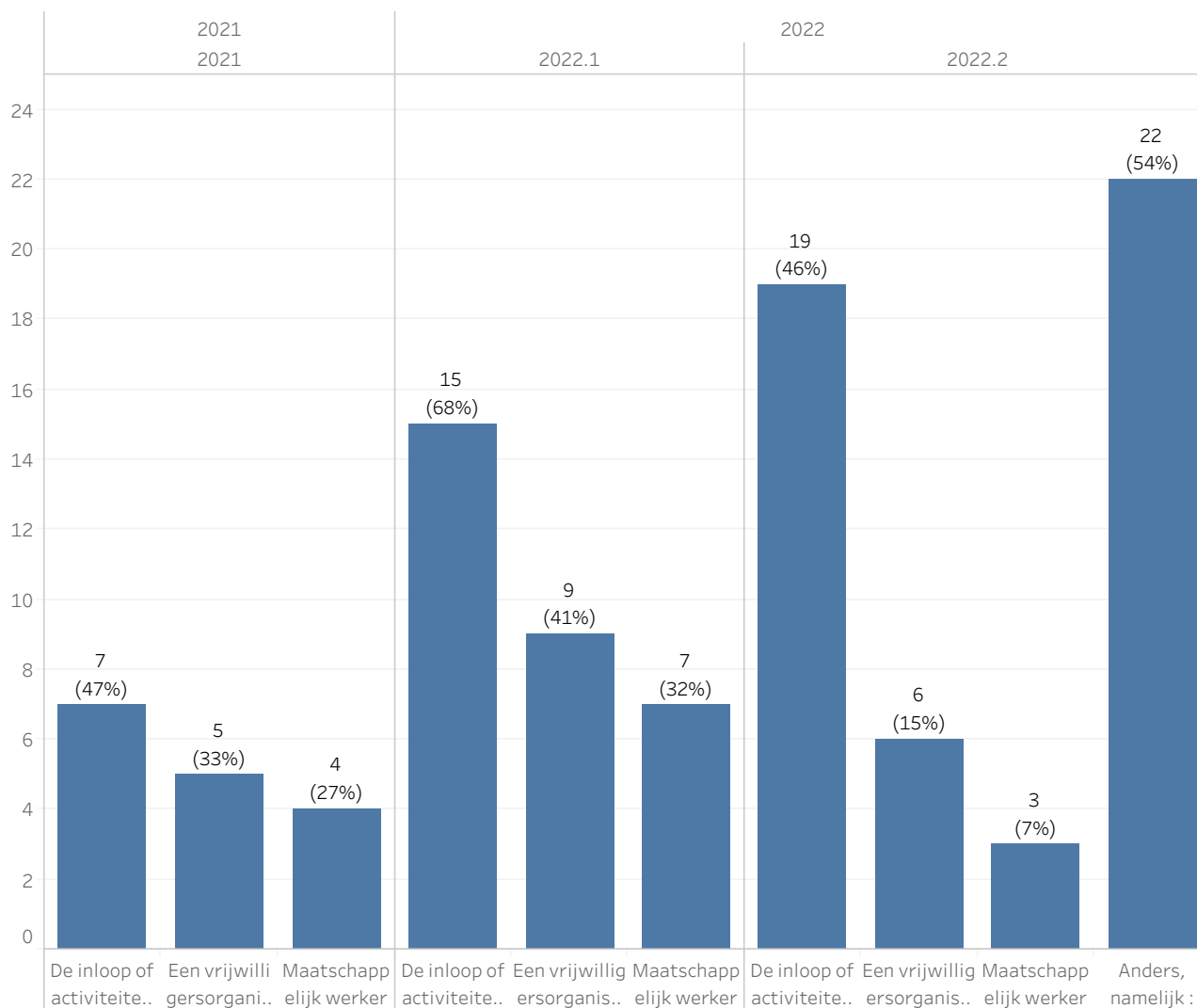
De huishoudelijke hulp werkt bij 94% van de respondenten in overeenstemming met de gemaakte afspraken. Werkzaamheden kunnen bij 86% van de respondenten uitgevoerd worden binnen de afgesproken tijd. 95% geeft aan dat de huishoudelijke hulp zorgvuldig werkt. De huishoudelijke hulp is meestal op tijd (96%). Vervanging wordt de helft van de tijd geregeld als de hulp verhinderd is (52%). 80% van de respondenten worden dan meestal geïnformeerd. 88% is tevreden over het resultaat van de huishoudelijke hulp. 50% geeft aan dat ze zelf gestimuleerd worden om huishoudelijke taken uit te voeren. 88% van de respondenten geeft aan dat de huishoudelijke hulp bijdraagt dat ze zelfstandig ..

7.1. Overige ondersteuning

Year of Jaar
All

Figuur 7.1

Vraag 30. Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld:
U kan bij deze vraag meerdere opties aankruisen.



Samenvatting

Wanneer er gebruik wordt gemaakt van voorzieningen, is het antwoord "Anders, namelijk" het meeste, erna is De Inloop of activiteiten in het buurt- of dorpshuis.



7.2. Overige ondersteuning

Jaar
All

Vragenlijst
All

Figuur 7.2

Vraag 18. Krijgt u hulp van:

		2021	2022
31. Krijgt u hulp van:	Geen van allen	88 46%	135 44%
	Uitsluitend een mantelzorger (langdurige hulp van een partner, familielid of bekende, gericht op het verlenen van zorg, verpleging bij ziekte of structurele beperkingen, bijvoorbeeld: h..	31 16%	92 30%
	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 ond..	20 10%	36 12%
	Zowel een mantelzorger als een vrijwilliger	11 6%	15 5%
Grand Total		193 100%	309 100%

Figuur 7.3

Ja/nee vragen over overige ondersteuning

	32. Heeft u het idee dat uw mantelzorger of vrijwilliger die voo..		33. Zijn er ook andere gezinsleden die ondersteuning vanuit het sociaa..		34. Als er meerdere gezinsleden die ondersteuning van het sociaal team..	
	% van het aantal respondenten		% van het aantal respondenten		% van het aantal respondenten	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ja	73%	65%	10%	14%	11%	12%
Nee	15%	20%	88%	85%	77%	77%
Weet ik niet	12%	16%	2%	1%	11%	11%

Samenvatting

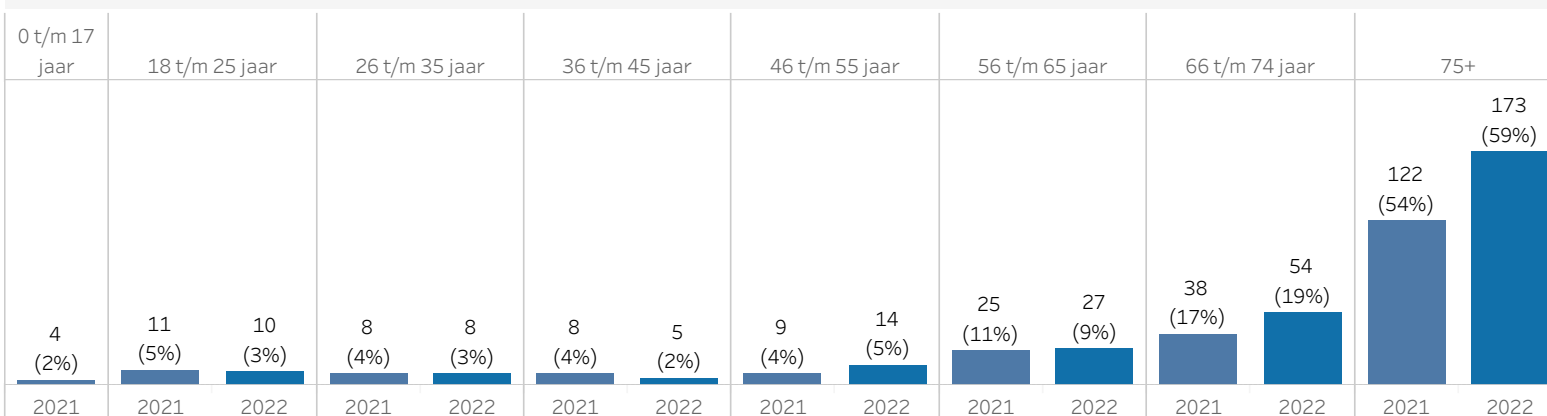
De meeste respondenten geven aan dat ze geen ondersteuning van een mantelzorger of vrijwilliger ontvangen (47%). 28% krijgt hulp van een mantelzorger en 11% van een vrijwilliger. 5% van de respondenten krijgen van zowel een mantelzorger als een vrijwilliger hulp.

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 (66%). 13% van de respondenten geeft aan dat er meerdere gezinsleden ondersteuning ontvangen vanuit de gemeente. Hierbij is er bij 18% van de respondenten één hulpverlener als aanspreekpunt.



8. Persoonskenmerken

Wat is uw leeftijd?

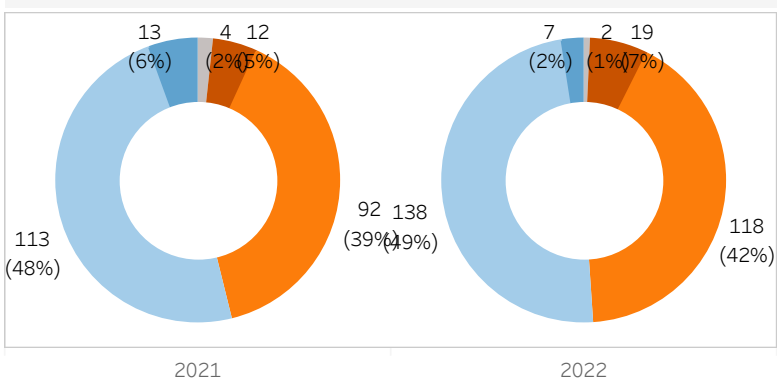


Samenvatting

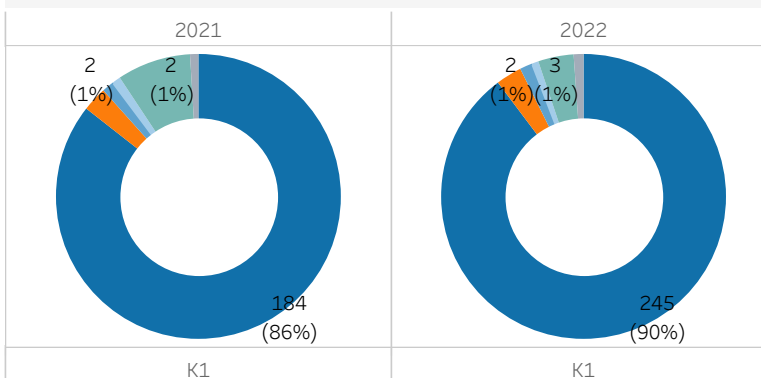
De meeste respondenten hebben een leeftijd van 75 jaar of ouder (59%) en wonen zelfstandig (90%).

Het grootste deel van de respondenten kan redelijk tot zeer goed financieel rondkomen. 8% geeft aan dat ze nauwelijks tot niet financieel rond kunnen komen.

In hoeverre kunt u financieel rondkomen?



Wat is uw woonsituatie?



Financieel rondkomen

- Niet
- Nauwelijks
- Redelijk
- Goed
- Zeer goed

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:

Kies jaar

All

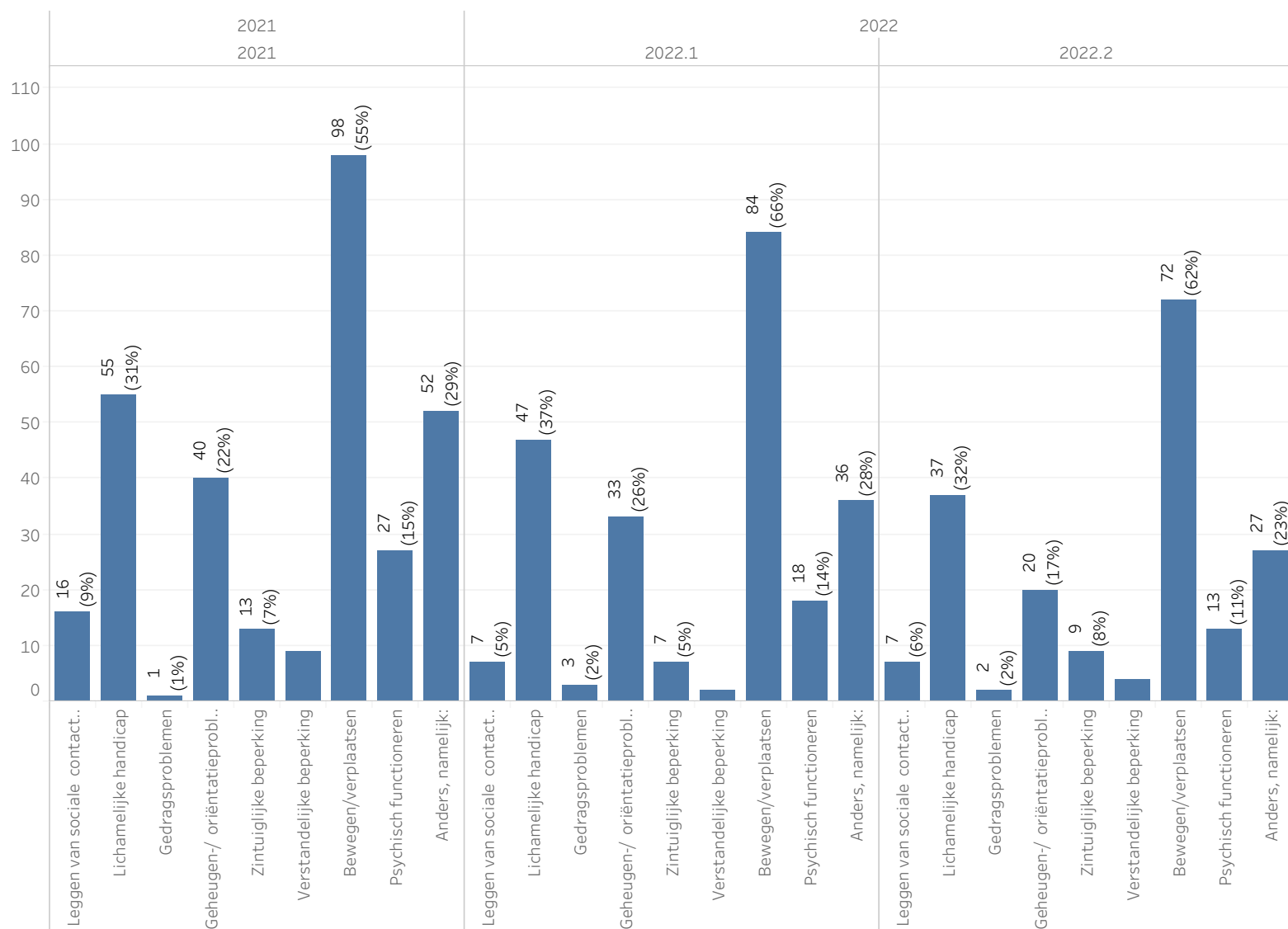
Vragenlijst

All



9. Type beperkingen

Vraag 48



Toelichting figuur

Respondenten konden hier kiezen uit meerdere antwoorden. Het totaal percentage loopt hierdoor per figuur op tot boven de 100%.

Samenvatting

In het figuur zijn meerdere vragenlijsten naast elkaar gezet, van zowel 2021 als 2022.

De meeste respondenten hebben moeite met bewegen/verplaatsen en/of een lichamelijke handicap. Daarna komen problemen met geheugen-/oriëntatieproblemen en psychisch functioneren het meest voor. Een minderheid heeft zintuiglijke beperkingen, verstandelijke beperking of moeite met het leggen van sociale contacten.