

Aan de leden van de gemeenteraad
Voerendaal

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk 55956	Voerendaal 28-augustus-2019
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019		Behandeld door K. Voorjans	Bijlagen 2

Geachte leden van de raad van Voerendaal,

U ontvangt de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo over het jaar 2018. Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te (laten) uitvoeren. Hiervoor is door VWS en de VNG een (verplichte) vragenlijst opgesteld. Deze verplichte vragenlijst bestaat uit 10 basisvragen met drie hoofdthema's, namelijk: de toegankelijkheid van de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Opzet en respons van cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018

Het onderzoek is voor alle gemeenten in Parkstad Limburg in de periode mei-juli 2019 door het onderzoeksbureau van de gemeente Heerlen opgezet. In Voerendaal zijn 275 cliënten aselect benaderd. Het betreft alle personen die in 2018 een gesprek c.q. een indicatie gehad hebben. Hierbij kan het gaan om bestaande cliënten, maar ook om nieuwe cliënten die in 2018 voor het eerst een voorziening aangevraagd hadden voor huishoudelijke hulp, begeleiding, vervoersvoorziening, rolstoel of woonvoorziening.

In totaal hebben 122 cliënten de vragenlijst ingevuld, waarmee een respons van 44% bereikt wordt. Dit aandeel is voldoende om betrouwbare uitspraken over de doelgroep te kunnen doen en ligt iets lager dan de respons van 2017 (50%).

Resultaten

In de bijlage vindt u de uitkomsten van het onderzoek van de gemeente Voerendaal in de vorm van een rapportage. Naar verwachting zullen in september 2019, na besluitvorming van de colleges, de resultaten van alle gemeenten te zien zijn op www.waarstaatjegemeente.nl (zie voor de factsheet bijlage 2).

Hieronder vindt u een samenvatting van de resultaten van het onderzoek per thema voor het jaar 2018. Voor een vergelijking met de jaren 2015, 2016 en 2017 verwijzen wij u naar bijgevoegde rapportage.

1. Contact met de gemeente / de toegang

- 83% wist waar ze met de hulpvraag moesten zijn (10% niet, 8% neutraal)
- 85% werd snel geholpen (5% niet, 10% neutraal)
- 89% voelde zich door de medewerker serieus genomen (3% niet, 8% neutraal)
- 86% heeft samen met de medewerker in het gesprek naar een oplossing gezocht (7% niet, 8% neutraal)
- 40% was op de hoogte van het feit dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

➔ De uitkomsten zijn overwegend positief, al is de stijgende lijn die sinds 2015 is ingezet, iets afgezwakt in vergelijking met verleden jaar (2017). Maar de resultaten uit 2018 zijn hoger dan in 2015 en 2016.

2. De kwaliteit van de ondersteuning

- 87% vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed (10% neutraal, 3% niet)
- 81% geeft aan dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag (11% neutraal, 8% niet)

➔ Ook op dit thema is er sprake van een stijgende tendens t.o.v. 2015. De tevredenheid over de kwaliteit is in 2018 het hoogste van alle gemeten jaren.

3. Het effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid

- 77% kan beter de dingen doen die men wil doen (3% niet, 21% neutraal)
- 79% kan zich beter redden door de ondersteuning (4% niet, 17% neutraal)
- 76% heeft een betere kwaliteit van leven (5% niet, 19% neutraal)

➔ Ook binnen dit thema is een stijgende tendens t.o.v. 2015 te zien. Echter, ten opzichte van 2017 is de stijgende lijn iets afgezwakt.

Tot slot, de resultaten waren in 2016 gestegen t.o.v. 2015, en de resultaten in 2017 waren gestegen t.o.v. 2016. De resultaten in 2018 daarentegen zijn iets gedaald t.o.v. 2017. Al zijn de resultaten over 2018 nog steeds beter dan die in 2015 en 2016.

Bovendien wordt in de rapportage opgemerkt dat een deel van de respondenten aangeeft dat het aantal uren hulp bij huishouden te kort schiet. Het gaat in totaal om 7 opmerkingen van de in totaal 121 respondenten (=5%). De gemeente Voerendaal heeft haar tijdnormeringen in 2017 onafhankelijk en objectief laten toetsen door het onderzoeksbureau HHM. Op onderdelen bleken de normen inderdaad aan de krappe kant. Daarom zijn de tijdnormeringen m.i.v. 2018 waar nodig naar boven bijgesteld zodat deze de wettelijke toets doorstaan.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

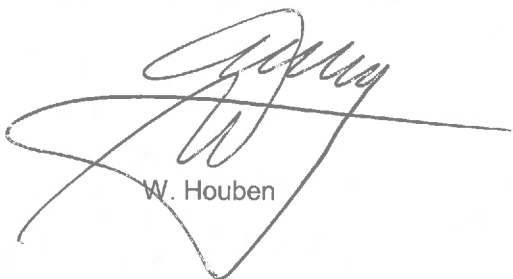
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN VOERENDAAL,

de secretaris,

de burgemeester,



H.H.M. Timmermans



W. Houben

**Clïëntervaringsonderzoek Wmo
gemeente Voerendaal**
over 2018

Onderzoek in 2019 uitgevoerd in opdracht van de gemeente:

voerendaal

Dimensus
■ beleidsonderzoek

Inhoudsopgave



- [Onderzoeksbeschrijving](#) p. 3
- [Samenvatting](#) p. 4
- [Contact](#) p. 5
- [Kwaliteit van de ondersteuning](#) p. 7
- [Wat levert de ondersteuning op?](#) p. 8
- [Colofon](#) p. 9



De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het onderzoek beschreven.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met standaardvragenlijsten - met tien verplichte vragen - om de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit cliëntervaringsonderzoek in de gemeente Voerendaal zijn cliënten benaderd die in 2018 gebruik hebben gemaakt van één of meer voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. In mei en juni 2019 hebben 275 Wmo-clients een vragenlijst toegestuurd gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen ook de mogelijkheid geboden om de enquête via internet in te vullen. In totaal hebben 122 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 111 schriftelijk en 11 online. De respons komt uit op 44%.

Onderzoeksresultaten

In deze rapportage worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek kort verwoord en vergeleken met die van de voorgaande jaren. In absolute zin gaat het soms om kleine aantallen respondenten. Daardoor kunnen eerder afwijkingen ontstaan. Bij de interpretatie van de percentages moet hier rekening mee worden gehouden. De resultaten van de tien verplichte vragen worden tevens gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Hier kunnen de uitkomsten worden vergeleken met de resultaten van andere gemeenten. Mogelijke (kleine) verschillen tussen de percentages in de rapportage en op de website www.waarstaatjegemeente.nl kunnen worden toegeschreven aan afrondingen.



Contact:

- ✓ De Wmo-cliënten in de gemeente Voerendaal zijn over het algemeen (heel) tevreden over het contact dat zij hebben gehad naar aanleiding van hun hulpvraag. Acht op de tien cliënten (83%) wisten waar ze moesten zijn met de hulpvraag die men had, 85% is van mening dat men snel geholpen werd, bijna negen op de tien cliënten (89%) vonden dat de medewerker hen serieus nam en 86% geeft aan dat hij/zij tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing heeft gezocht.
- ✓ Het aandeel cliënten dat weet waar men moet zijn met de hulpvraag is de afgelopen jaren telkens iets toegenomen: van 78% in 2015 naar 83% in 2018. Voor de overige aspecten geldt: de algemene tendens is toenemend positief in vergelijking met 2015 en 2016, maar iets minder dan vorig jaar.
- ✓ Vier op de tien cliënten (40%) wisten dat men gebruik kon maken van een cliëntondersteuner. Dit is iets minder dan vorig jaar, maar meer dan de jaren daarvoor.

Kwaliteit van ondersteuning:

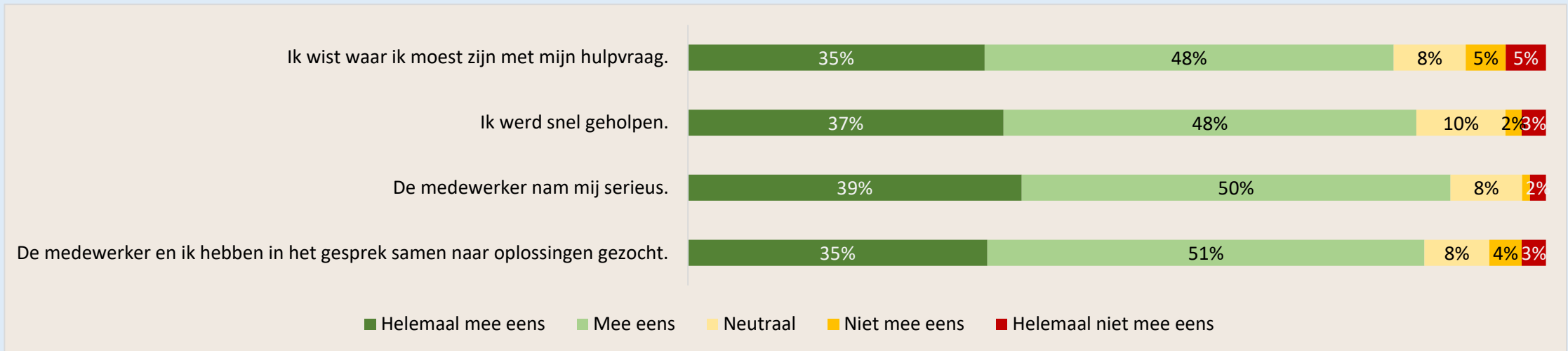
- ✓ Ook over de kwaliteit van de ondersteuning zijn de meeste cliënten (zeer) tevreden
- ✓ Zo is 87% (zeer) te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning en 81% over het passen van de ondersteuning bij de hulpvraag.
- ✓ De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is bij iedere meting ook verder toegenomen: van rond driekwart in 2015 naar ruim 80% in 2018.



Wat levert de ondersteuning op?

- ✓ Het merendeel van de cliënten is blij met het effect dat de ondersteuning op hen heeft of heeft gehad: men redt zicht beter (79%), kan beter dingen doen die men wil doen (77%) en men ervaart een verbetering van de kwaliteit van leven (76%).
- ✓ Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar iets minder positief over deze aspecten, maar vergeleken met het eerste peiljaar is wel een toenemend positieve tendens te zien.

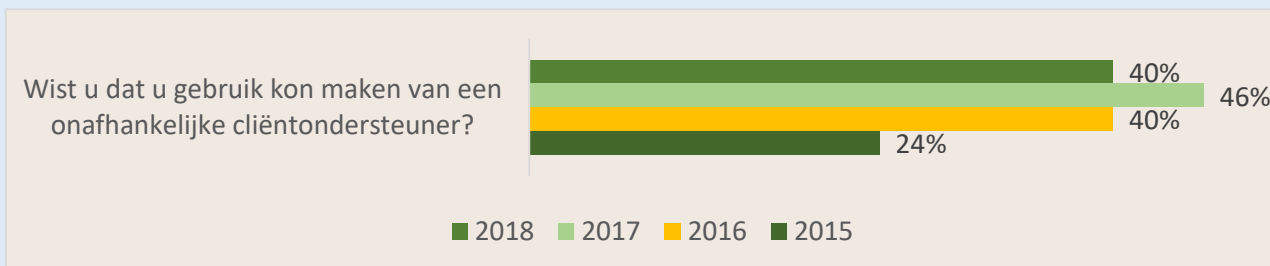
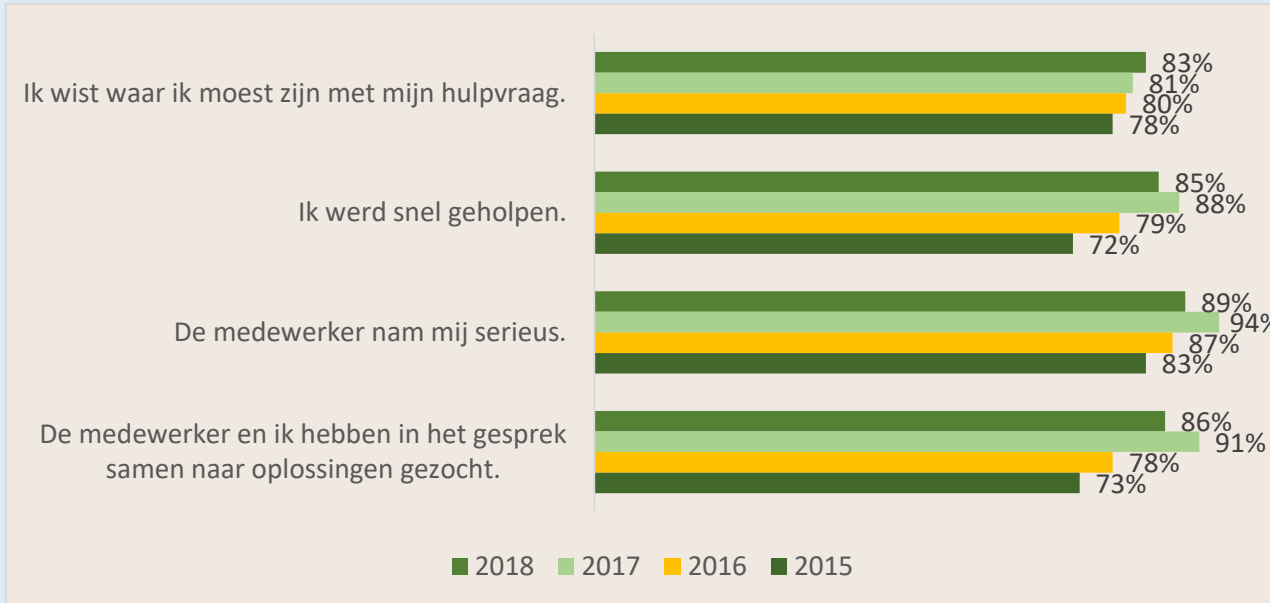
Contact (1)



- ✓ De respondenten is door middel van stellingen gevraagd hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. De cliënten zijn hier overwegend (zeer) positief over.
- ✓ Acht op de tien cliënten (83%) wisten waar ze moesten zijn met de hulpvraag die men had. Eén op de tien wist dit niet (10%).
- ✓ 85% is van mening dat men snel geholpen werd, 5% vond van niet.
- ✓ Bijna negen op de tien cliënten (89%) vonden dat de medewerker hen serieus nam, 3% vond van niet.
- ✓ 86% geeft aan dat hij/zij tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing heeft gezocht, 7% vond van niet.



Contact (2)



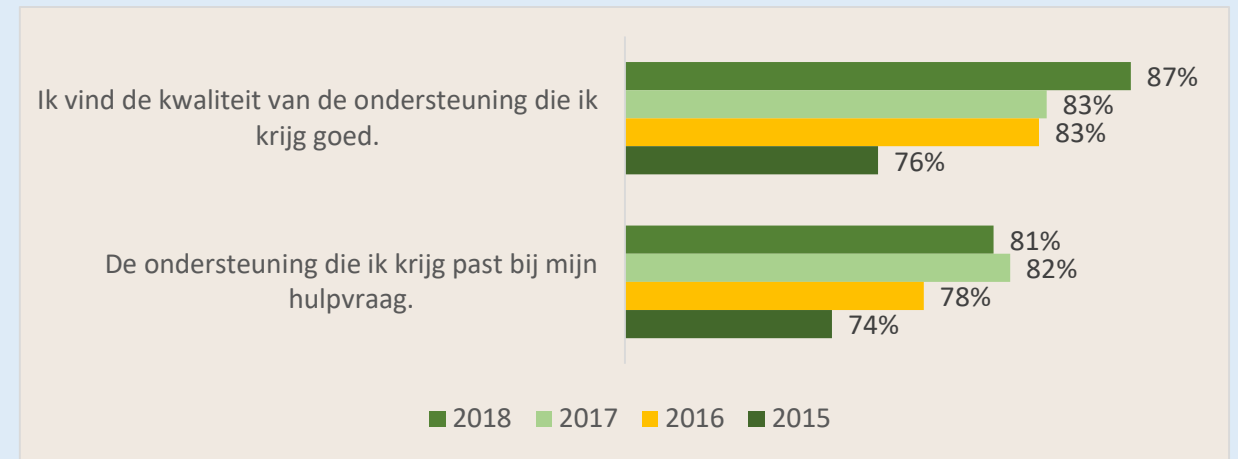
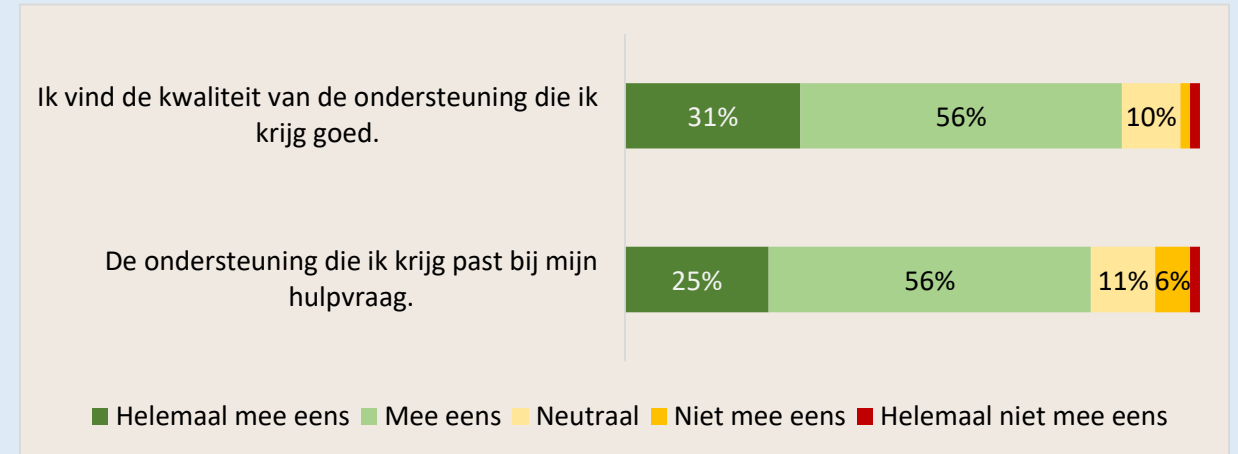
- ✓ Het aandeel cliënten dat weet waar men moet zijn met de hulpvraag is de afgelopen jaren telkens iets toegenomen: van 78% in 2015 naar 83% in 2018.
- ✓ Dit geldt ook voor de snelheid waarmee men is geholpen, of men serieus werd genomen door de medewerker en of men samen naar oplossingen heeft gezocht: de algehele tendens is toenemend positief in vergelijking met 2015, hoewel iets minder dan vorig jaar.
- ✓ Vier op de tien cliënten (40%) wisten dat men gebruik kon maken van een cliëntondersteuner, 60% wist dit niet. De bekendheid van de cliëntondersteuner is vergeleken met 2015 wel toegenomen, maar vergeleken met 2016 en 2017 is deze even bekend of minder bekend.

Kwaliteit van de ondersteuning

- ✓ Bijna negen op de tien cliënten (87%) zijn te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning, 3% is hierover niet tevreden
- ✓ Circa acht op de tien cliënten (81%) zijn van mening dat de ondersteuning die men krijgt, ook past bij de hulpvraag die men heeft. 8% is het hier niet mee eens.



- ✓ De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is bij iedere meting verder toegenomen: van 76% in 2015 naar 87% in 2018.
- ✓ Het aandeel dat vindt dat de ondersteuning passend is, is hoger dan 2015 (74%) en 2016 (78%). Deze is echter iets lager dan vorig jaar (82%).



Wat levert de ondersteuning op?



- ✓ Bijna acht op de tien cliënten (79%) vinden dat men zich door de ondersteuning beter kunnen redden in het dagelijkse leven, 5% vindt van niet.
- ✓ Een bijna even groot deel (77%) geeft aan dat men door de hulp beter de dingen kan doen die men wil doen, 3% vindt van niet.
- ✓ Driekwart (76%) is van mening dat de kwaliteit van het leven hierdoor beter is (82%), 5% vindt van niet.
- ✓ Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar iets minder positief over de verschillende aspecten, maar vergeleken met het eerste peiljaar is wel een toenemend positieve tendens te zien.

Opmerkingen

- ✓ De opmerkingen die worden gemaakt zijn verschillend van aard. Een deel van de cliënten geeft aan zeer tevreden te zijn met de hulp dan wel voorziening die men heeft. Daarnaast wordt vaker naar voren gebracht dat het aantal uren (huishoudelijke) hulp te kort schiet.

Colofon

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkkterrein. Dit doen wij vanuit een bevlogenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie, klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!



Dit document bevat de uitkomsten van het verplichte deel van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo (Ceo WMO) ten behoeve van de publicatie op de website www.waarstaatjegemeente.nl.

Achtergrondinformatie

Voor het publiceren van de resultaten op www.waarstaatjegemeente.nl zijn individuele vragen uit het CEO Wmo herberekend. De percentages zijn afgerond op 0-decimalen en de antwoord-categorieën 'n.v.t.' en 'geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten.

Beschrijving veldwerk

Maand waarin cliënten zijn aangeschreven	mei 2019
	Absolute aantal
Populatie (totaal aantal cliënten)	230
Bruto steekproef (aantal aangeschreven cliënten)	230
Netto steekproef (geldige respons)	122

Resultaten verplichte vragenlijst

Blok 1. Contact

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	35%	48%	8%	5%	5%
2. Ik werd snel geholpen	37%	48%	10%	2%	3%
3. De medewerker nam mij serieus	39%	50%	8%	1%	2%
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	35%	51%	8%	4%	3%
	ja	nee			
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	40%	60%			

Blok 2. Kwaliteit van de ondersteuning

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	31%	56%	10%	2%	2%
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	25%	56%	11%	6%	2%

Blok 3. Wat levert de ondersteuning mij op

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	28%	49%	21%	3%	0%
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	27%	52%	17%	3%	2%
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	25%	51%	19%	5%	0%

Publicatie

Voordat de bovenstaande gegevens door ons gepubliceerd kunnen worden op [WSIG \(waarstaatjegemeente.nl\)](http://WSIG.waarstaatjegemeente.nl) dient het College van B&W akkoord te geven op deze cijfers.