

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Wmo 2020**

Gemeente Druten



Clëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Druten

De factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit inwoners die in 2020 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben aangevraagd en ontvangen. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau Zorgfocuz.

Aantallen

Uitgenodigd	209
Ingevuld	104
Respons	50%

CONTACT



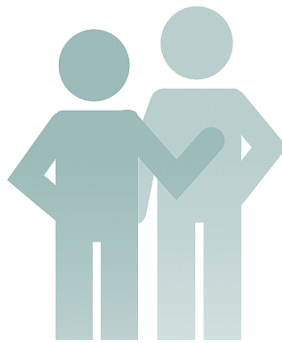
70%

wist waar zij moest zijn



64%

werd snel geholpen



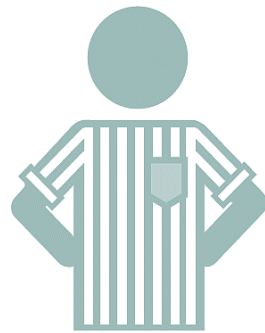
91%

voelde zich serieus genomen



91%

zocht samen naar oplossingen

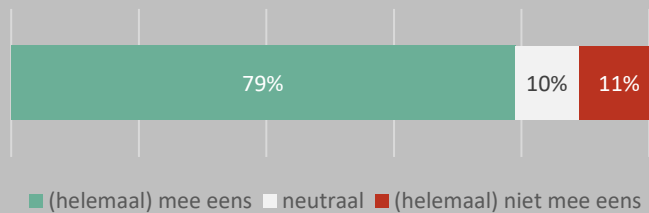


45%

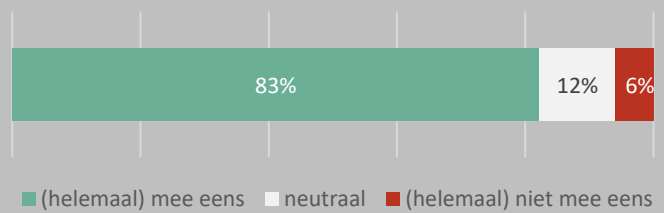
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

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

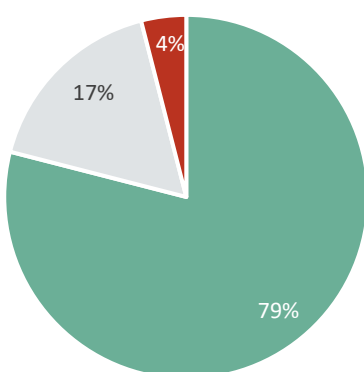


De hulp/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

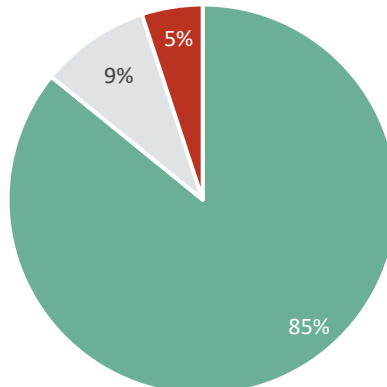


RESULTAAT

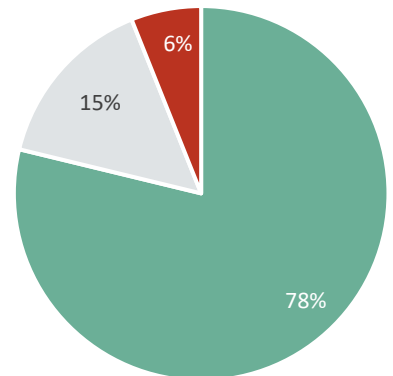
Door de hulp/ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Hoe is er met de hulpvraag omgegaan?	6
2.2 Kwaliteit van de hulp/ondersteuning	8
2.3 Wat levert de hulp/ondersteuning op	9
2.4 Het (keukentafel)gesprek	9
2.5 Oordeel over de contacten voor het regelen van de hulp/ondersteuning	13
2.6 Verschillende vormen van hulp/ondersteuning	15
2.7 Tot slot	17



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Druten is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-ondersteuning hebben ervaren. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ dit onderzoek uitgevoerd. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht. Met dit onderzoek wil de gemeente de volgende vijf thema's evalueren:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt vervolgens een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil graag weten hoe de cliënten dit gesprek hebben ervaren.
- 3) Tevredenheid over de medewerkers. Bij het aanvragen en opstarten van de ondersteuning kunnen cliënten met verschillende medewerkers in contact komen. De gemeente is benieuwd hoe cliënten dit contact en hun hulp ervaren.
- 4) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
- 5) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om het leven van de cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten.

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-clïënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Druten die in 2020 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en ook daadwerkelijk een vorm van hulp of ondersteuning hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden deelnemers die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd uitgenodigd voor het



onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Deelnemers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Deelnemers hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

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

- Contact met de gemeente
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op

In aanvulling op de verplichte standaardvragen is in overleg met de gemeenten Beuningen, Druten, Wijchen, Nijmegen, Heumen, Mook en Middelaar geïnventariseerd welke andere thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. Elke gemeente heeft daarnaast een aantal vragen toegevoegd die specifiek relevant waren voor die betreffende gemeente. De aanvullende vragen gaan in op de volgende thema's:

- Het (keukentafel)gesprek
- Oordeel over de contacten voor het regelen van de ondersteuning
- Verschillende vormen van ondersteuning

De opgestelde vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers alsook de bijbehorende respons.

Responstabel Wmo	
Aantal verzonden vragenlijsten	209
Aantal reacties (bruto respons)	104
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	50,0%
Nauwkeurigheidsmarge	6,8%

Uitgaande van 104 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 6,8%. 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 6,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de deelnemers aangeeft



zeer tevreden met de hulp/ondersteuning te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 43,2% en 56,8% ligt.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt buiten deze grens. Er dient daarom voorzichtig omgegaan te worden met het trekken van conclusies over de hele populatie.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het (keukentafel)gesprek, het contact met de medewerkers en de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning.

Een vergelijking van de resultaten van de regiogemeenten (Beuningen, Druten, Wijchen, Nijmegen, Heumen en Mook en Middelaar) wordt later in het rapport opgenomen. De regiovergelijking wordt opgenomen nadat de dataverzamelingsperiode van alle gemeenten is afgerond. Naar verwachting zal alle data in juni 2021 beschikbaar zijn.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'n.v.t.' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers 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 deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen.

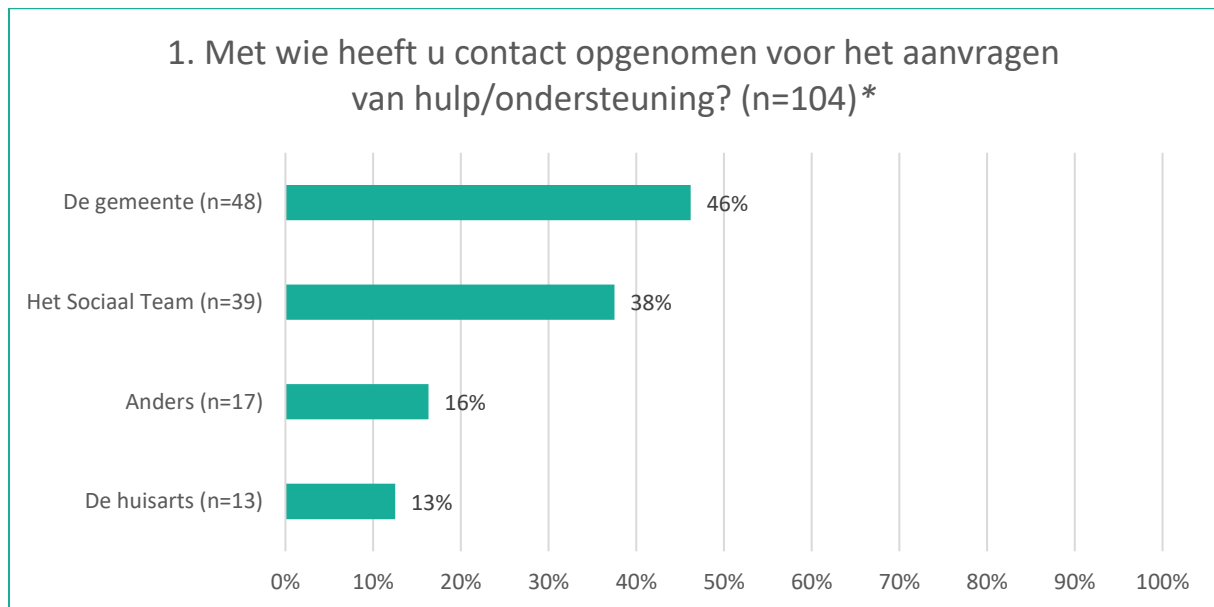
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



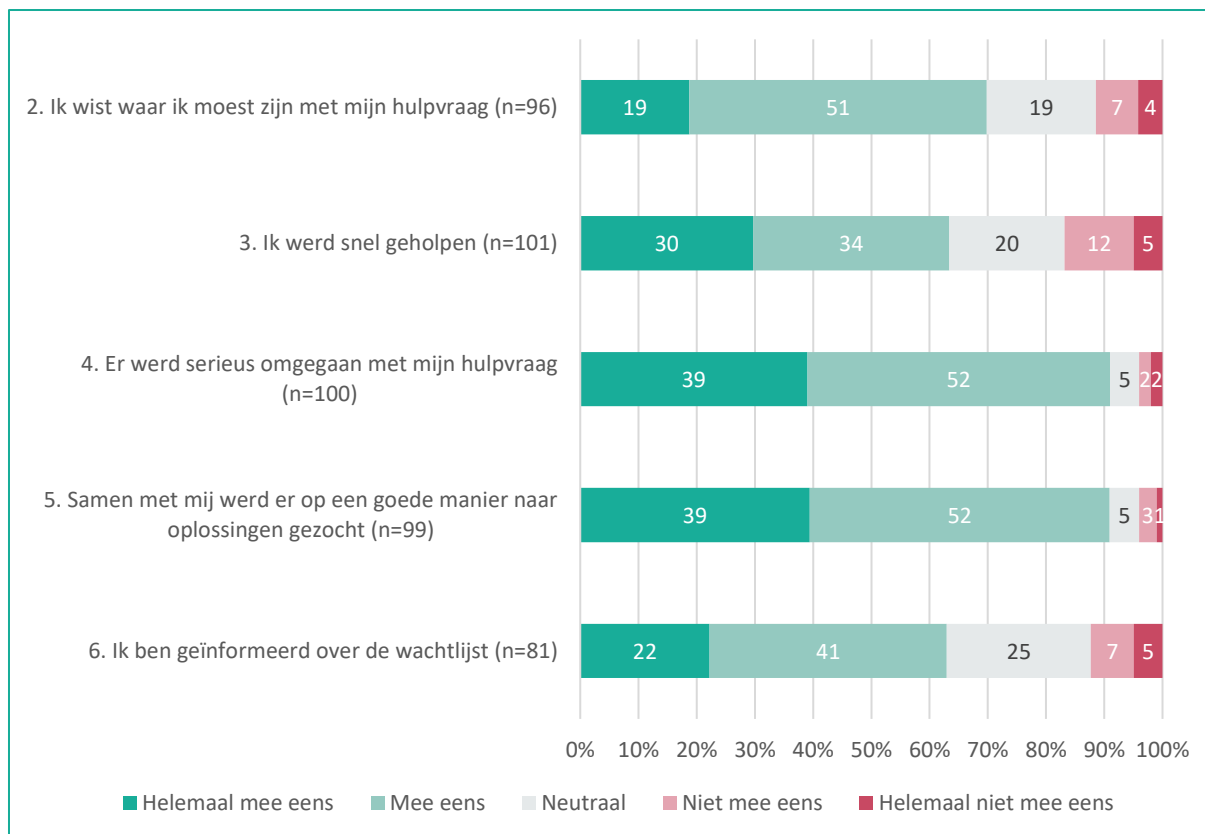
2 | Resultaten

2.1 Hoe is er met de hulpvraag omgegaan?

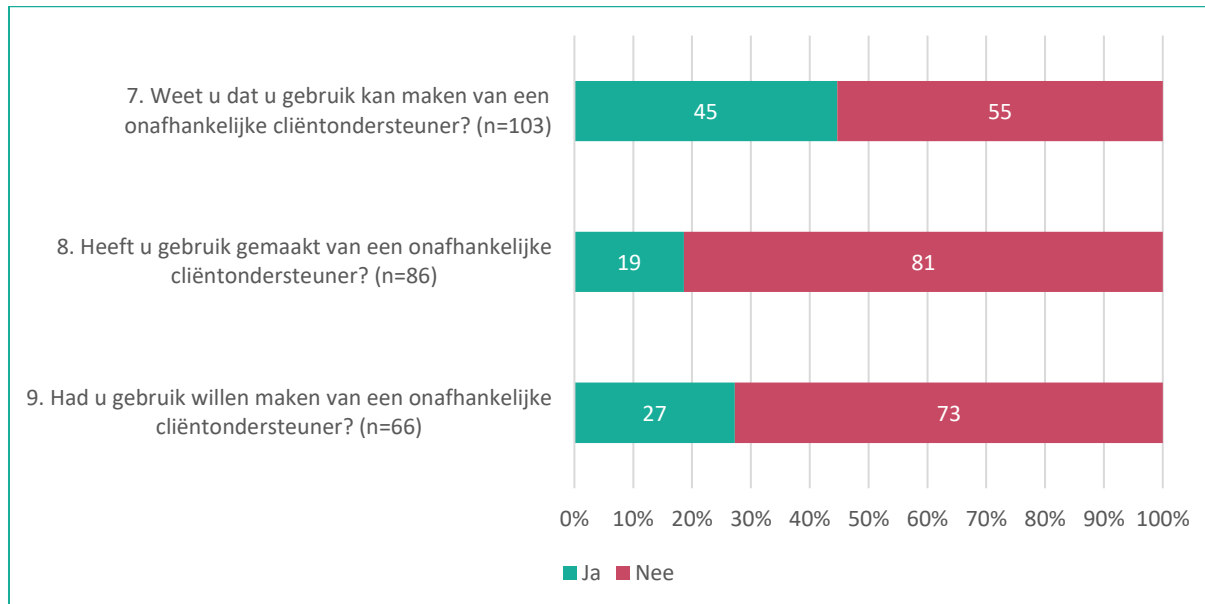
Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het aanvragen van hulp/ondersteuning en met het eerste contact met de gemeente.



*Percentages zijn gebaseerd op het aantal deelnemers dat deze vraag heeft ingevuld (n=104). Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: Advisium 's Heeren Loo Druten (1x); mantelzorg (1x); Sint Maartenskliniek (2x); Stichting Voor Mekaar (2x), thuiszorg (1x); wijkverpleegkundige (1x), zorggroep Maas en Waal (1x), zorgtrajectbegeleider (1x).



Antwoordoptie ‘Geen mening’: v2 (n=0); v3 (n=0); v4 (n=0); v5 (n=1); v6 (n=3). Antwoordoptie ‘N.v.t.’: v2 (n=4); v3 (n=1); v4 (n=2); v5 (n=3); v6 (n=17).



Antwoordoptie ‘Weet ik niet’: v8 (n=13); v9 (n=26). Antwoordoptie ‘Weet ik niet’ is bij v7 niet opgenomen.

Vraag 10

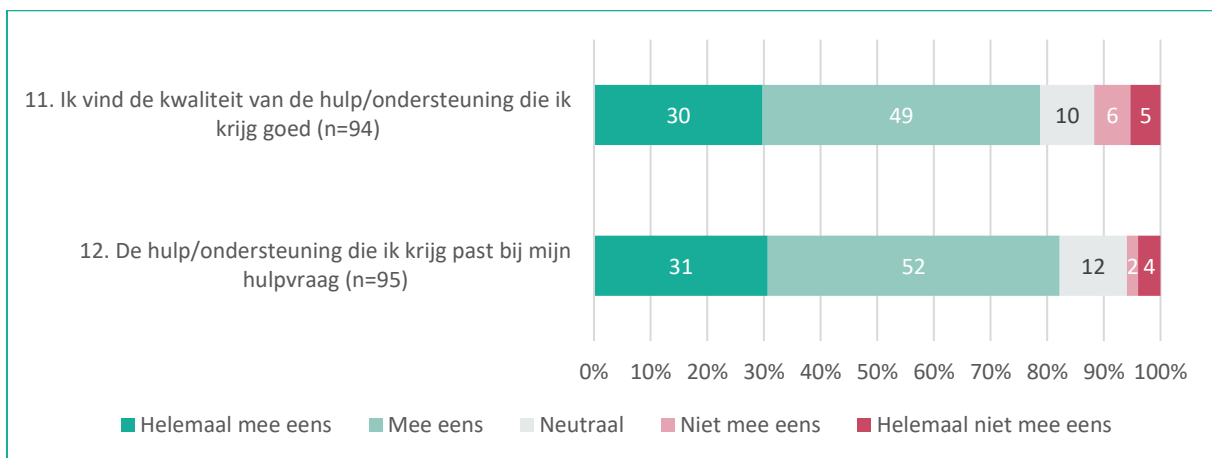
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 10 ‘Waarom heeft u wel of niet gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?’. In totaal hebben 62 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 52 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



- Bijna de helft van de deelnemers geeft aan niet bekend te zijn met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner en maken er daarom geen gebruik van.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat de onafhankelijke cliëntondersteuning niet nodig is omdat ze het zelf proberen te doen en daarbij geen hulp nodig hebben.
- Enkele deelnemers noemen dat anderen helpen bij de aanvraag en daarom geen beroep doen op de onafhankelijke cliëntondersteuner.

2.2 Kwaliteit van de hulp/ondersteuning

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de kwaliteit van de hulp/ondersteuning die ze ontvangen.

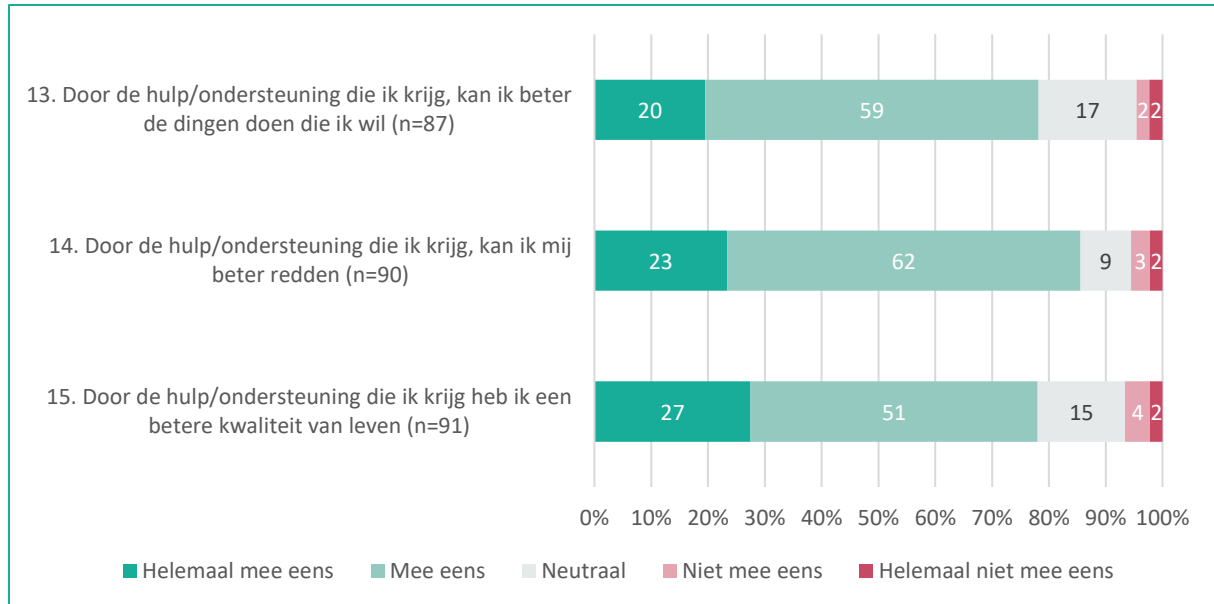


Antwoordoptie 'Geen mening': v11 (n=0); v12 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v11 (n=4); v12 (n=4).



2.3 Wat levert de hulp/ondersteuning op

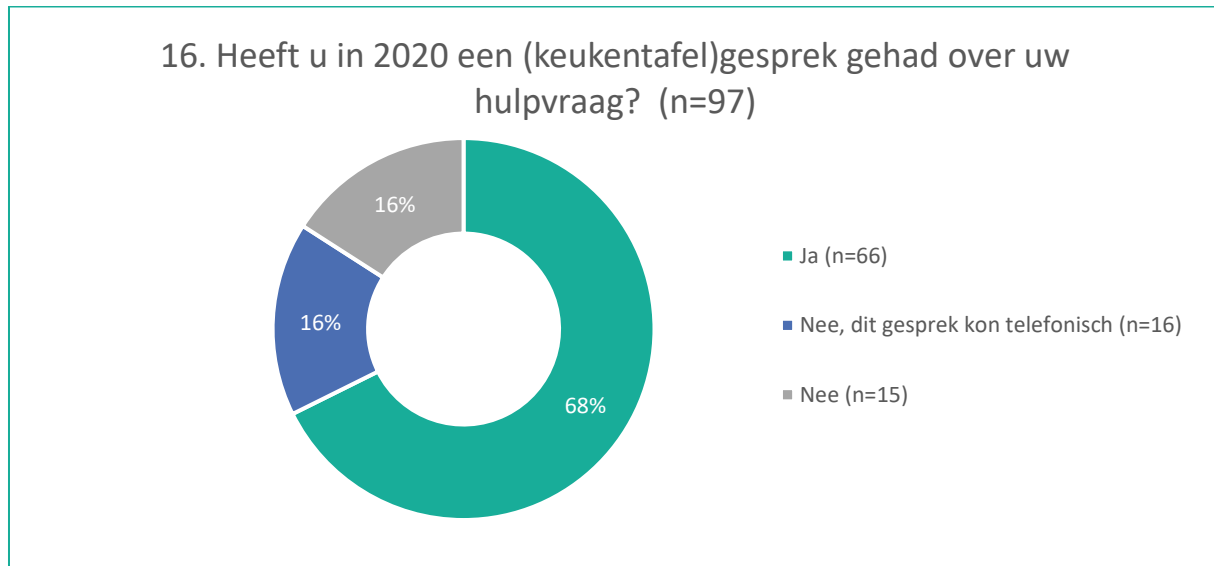
Deze paragraaf toont de ervaringen met het effect van de hulp/ondersteuning op het leven van de deelnemers.



Antwoordoptie 'Geen mening': v13 (n=1); v14 (n=0); v15 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v13 (n=10); v14 (n=9); v15 (n=8).

2.4 Het (keukentafel)gesprek

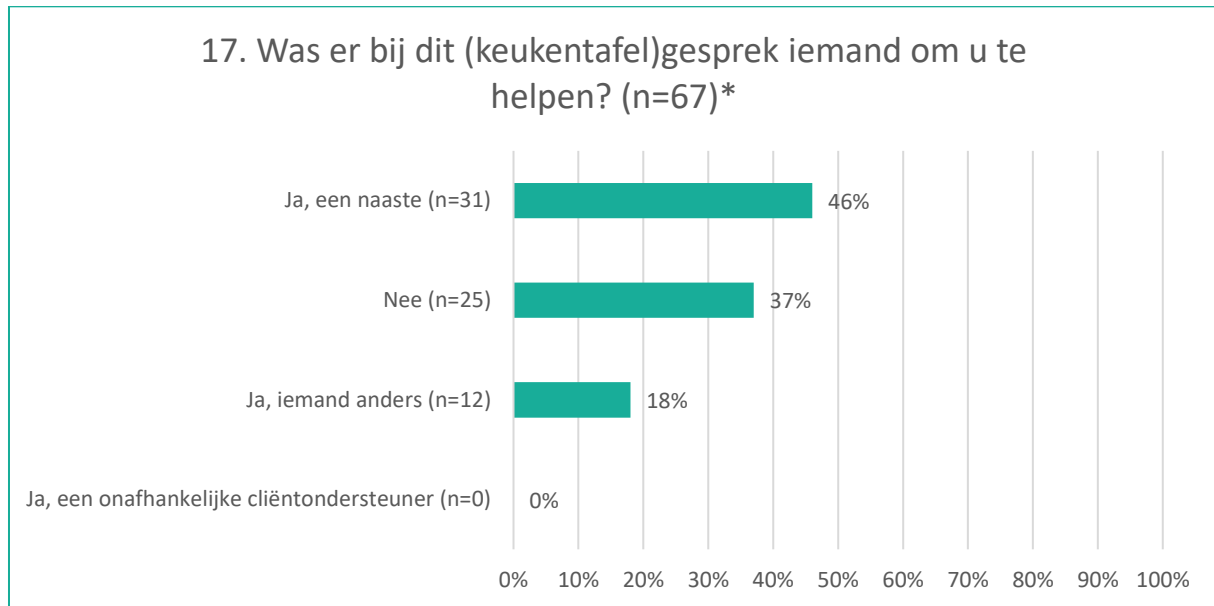
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van deelnemers met het (keukentafel)gesprek.



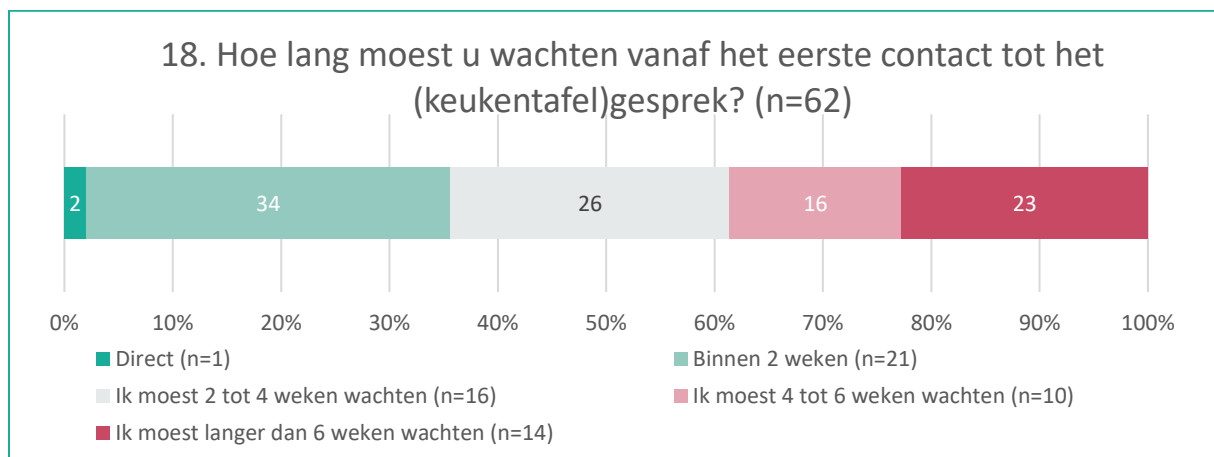
Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=4.

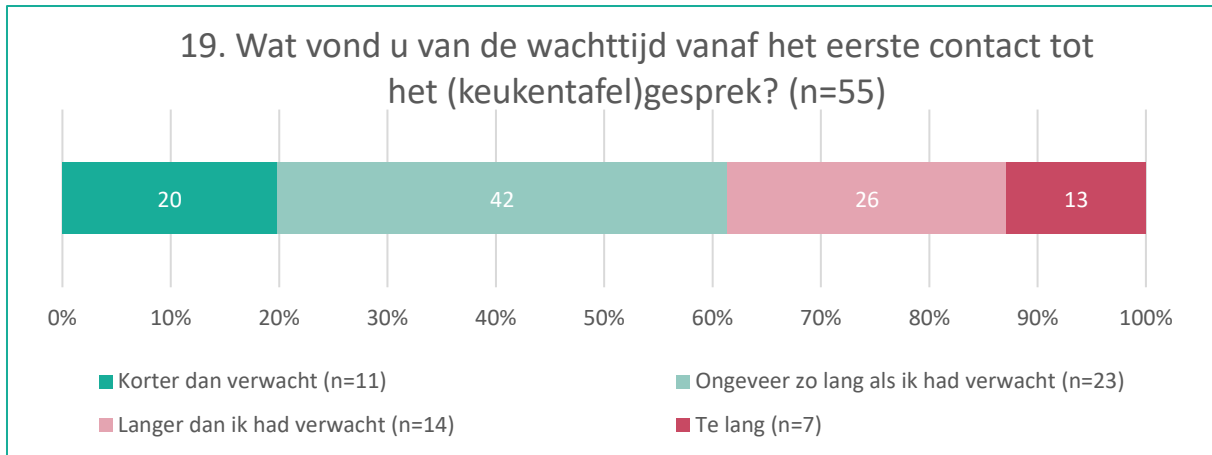


Vragen 17 tot en met 19 zijn alleen beantwoord door deelnemers die een (keukentafel)gesprek gehad hebben.



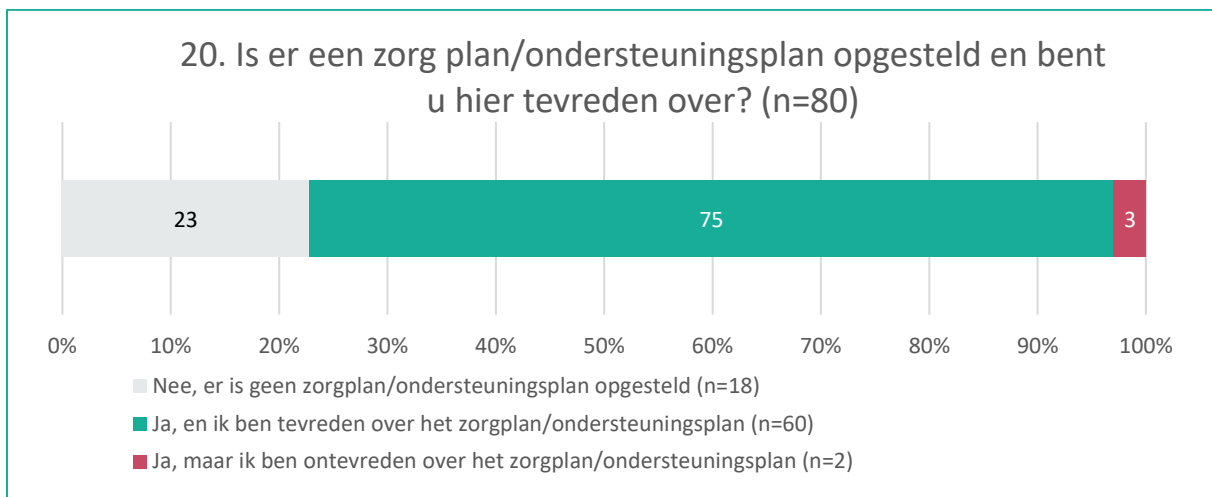
*Percentages zijn gebaseerd op het aantal deelnemers dat een (keukentafel)gesprek heeft gehad (n=67). Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: dochter/zoon (2x); ergo therapeut (1x); kennis (1x); mantelzorger (1); partner (1x); Sociaal Team (1x); stagiaire (1x); thuiszorg (1x); zus (3x).





Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': n=7.

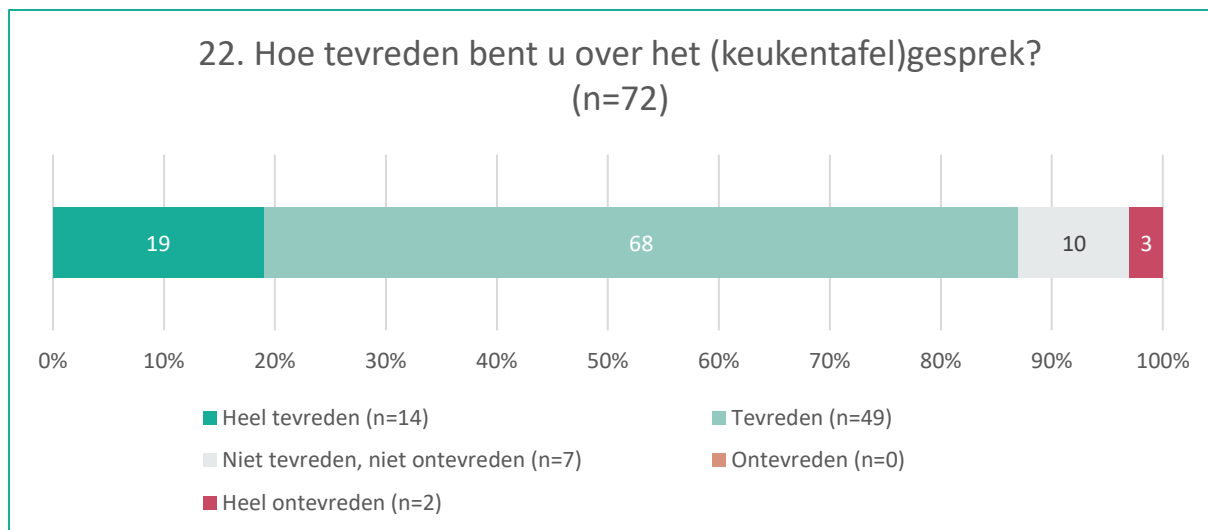
Vragen 17 tot en met 21 zijn alleen beantwoord door deelnemers die een keukentafelgesprek of een telefonisch gesprek gehad hebben.



Vraag 21

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 21 'Kunt u uitleggen waarom u tevreden of ontevreden bent over het zorgplan/ondersteuningsplan?'. In totaal hebben 49 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 39 reacties inhoudelijk relevant (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het merendeel van de deelnemers is tevreden over het zorgplan/ondersteuningsplan. De volgende redenen worden benoemd: de snelheid waarmee het plan is opgesteld en het feit dat de hulp/ondersteuning aansluit bij de hulpvraag.
- Deelnemers die minder tevreden zijn over het zorgplan/ondersteuningsplan geven geen reden aan.



Antwoordoptie 'Geen mening': n=1. Antwoordoptie 'N.v.t.': n=7.

Vraag 23

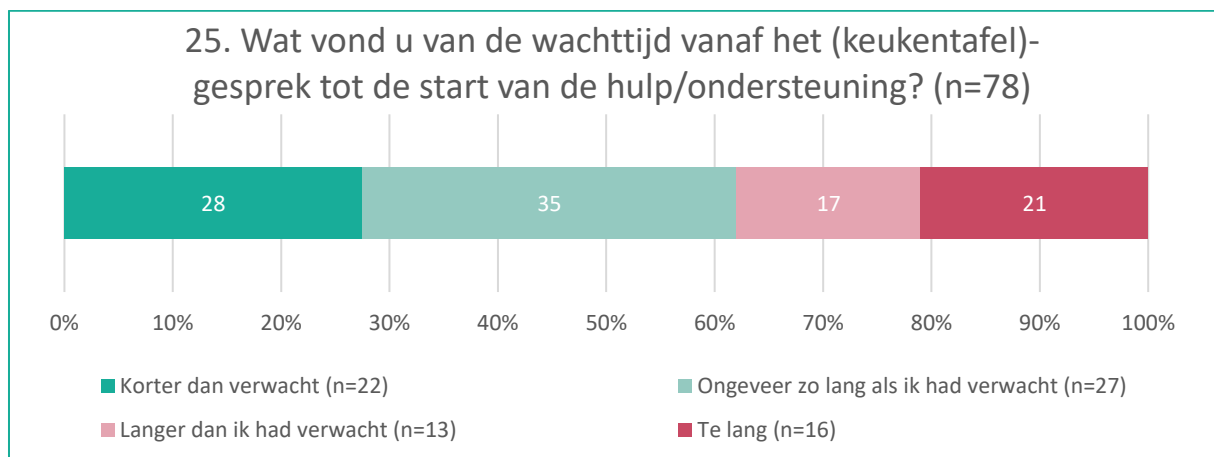
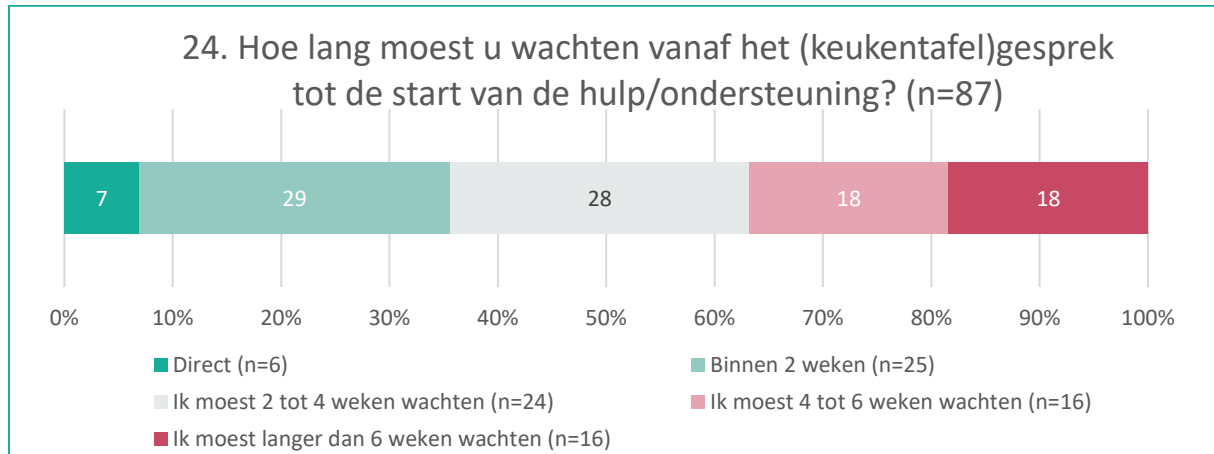
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 23 'Heeft u suggesties om het (keukentafel)gesprek te verbeteren?'. In totaal hebben 32 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 6 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Eén van de suggesties is dat er sneller op vragen gereageerd zou kunnen worden.
- Een andere suggestie is om cliënten beter te informeren over wat de mogelijkheden zijn en waar het gesprek kan plaatsvinden.
- Een andere deelnemer noemt dat het goed zou zijn om direct afspraken op papier te zetten in het bijzijn van de cliënt.

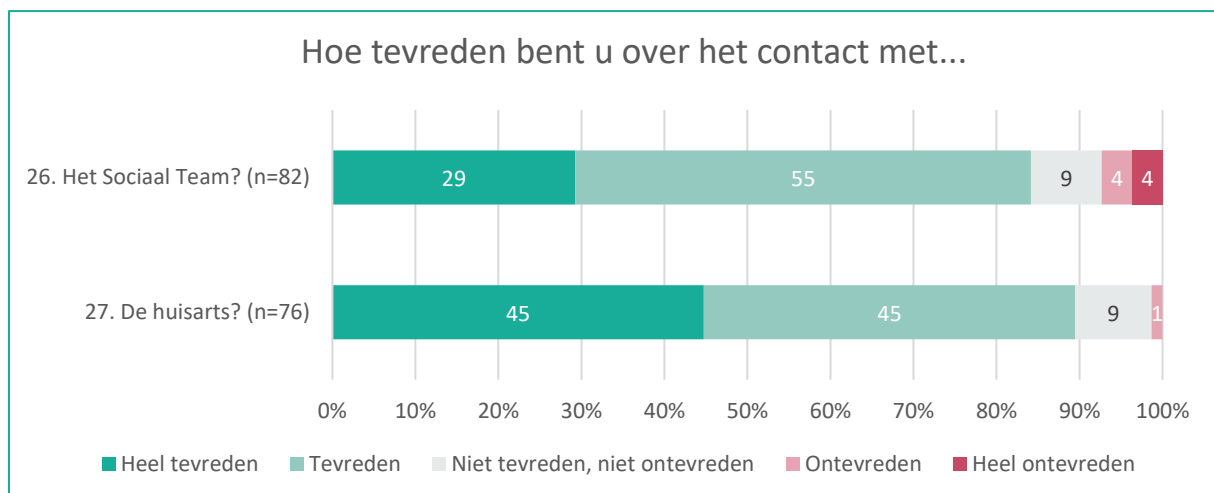


2.5 Oordeel over de contacten voor het regelen van de hulp/ondersteuning

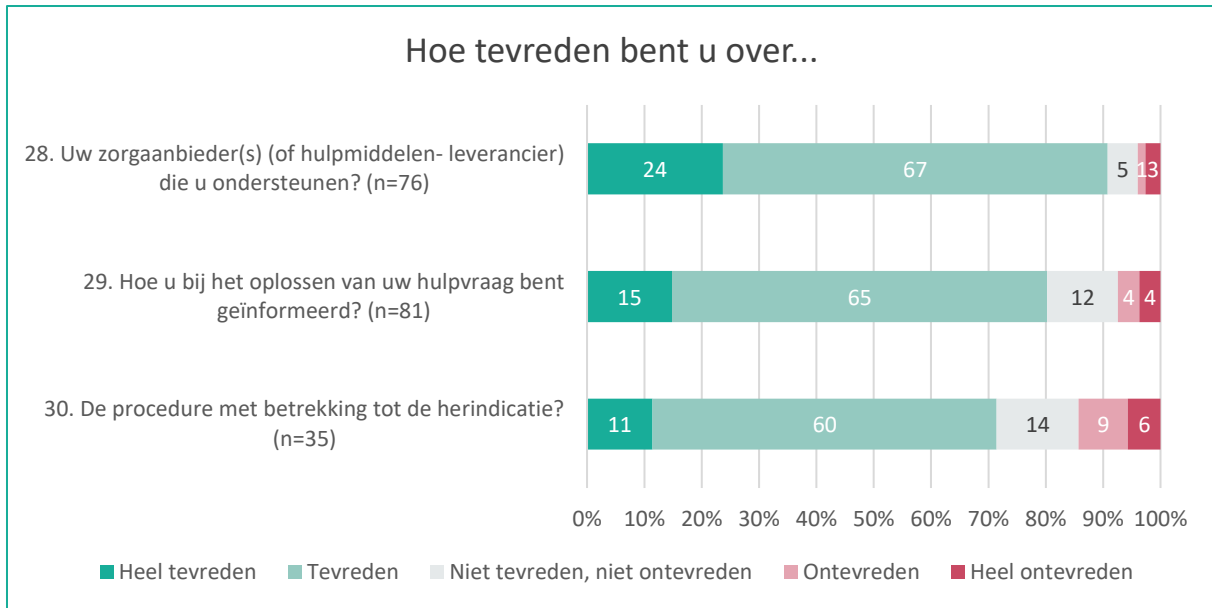
Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het contact van medewerkers over het regelen van de hulp/ondersteuning.



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': n=10.



Antwoordoptie 'Geen mening': v26 (n=0); v27 (n=1). Antwoordoptie 'Geen contact gehad': v26 (n=12); v27 (n=15).



Antwoordoptie 'Geen mening': v28 (n=2); v29 (n=3); v30 (n=8). Antwoordoptie 'N.v.t.': v28 (n=17); v29 (n=11); v30 (n=46).

Vraag 31

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 31 'Kunt u uitleggen waarom u (heel) tevreden of ontevreden bent over hoe u geïnformeerd bent?'. In totaal hebben 47 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 38 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

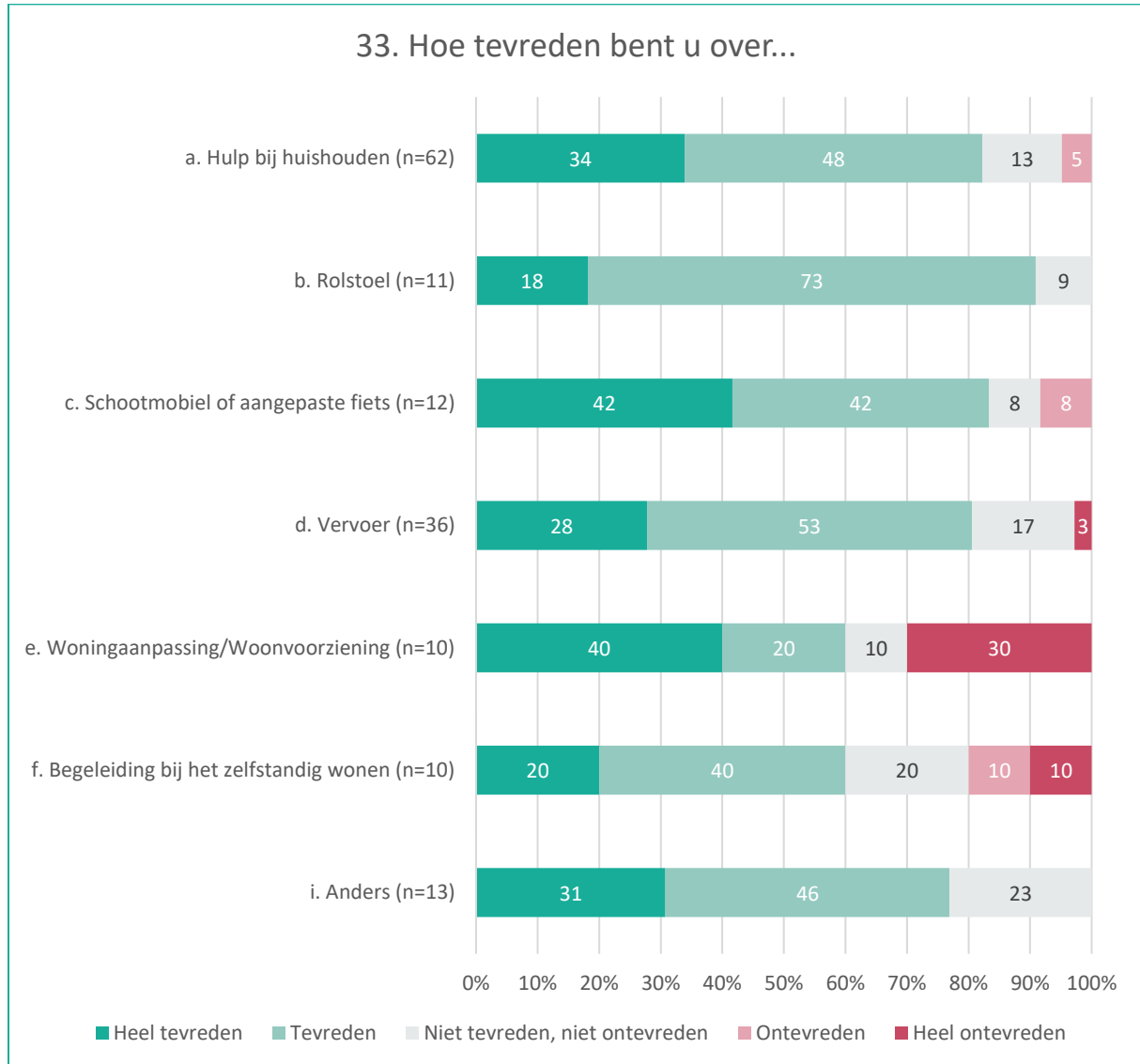
- Bijna alle deelnemers geven aan tevreden te zijn over de informatievoorziening. Meermaals wordt 'duidelijkheid' als reden aangedragen. Deze duidelijkheid heeft onder andere betrekking op de informatie en uitleg, de richtlijnen en de communicatie.
- Enkele deelnemers zijn minder tevreden over de informatievoorziening. Deelnemers noemen als reden dat de gemeente soms moeilijk te bereiken is, dat er te laat geïnformeerd is of dat er pas laat actie werd ondernomen nadat een aanvraag was ingediend.

32. Wat vindt u van de manier waarop de hulp/ondersteuning geregeld is? (n=90) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	n	%
1	0	0,0
2	3	3,3
3	2	2,2
4	2	2,2
5	3	3,3
6	5	5,6
7	20	22,2
8	36	40,0
9	13	14,4
10	6	6,7
Gemiddelde:	7,4	



2.6 Verschillende vormen van hulp/ondersteuning

De volgende paragraaf toont hoe tevreden deelnemers zijn met verschillende vormen van hulp/ondersteuning.



Resultaten van g. 'Dagbesteding' en h. 'Beschermd woonomgeving' zijn niet gepresenteerd, omdat minder dan tien deelnemers deze vragen hebben ingevuld. Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: ambulante begeleiding (3x); geestelijke zorg (1x), Home Instead (2x); Seniorenwoning (1x), thuiszorg (1x).
 Antwoordoptie 'Geen mening': a. (n=0); b. (n=0); c. (n=0); d. (n=2); e. (n=0); f. (n=0); i. (n=2).
 Antwoordoptie 'N.v.t.': a. (n=31); b. (n=70); c. (n=70); d. (n=46); e. (n=71); f. (n=74); i. (n=45).



Vraag 34

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 34 ‘Het kan zijn dat u verschillende soorten hulp/ondersteuning krijgt of heeft gekregen vanuit de Wmo. Misschien bent u over de ene soort hulp/ondersteuning meer tevreden dan over de andere. Indien dit voor u van toepassing is, kunt u hieronder uw toelichting geven.’. In totaal hebben 30 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 16 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Enkele deelnemers geven aan dat ze sommige vormen van ondersteuning (nog) niet hebben ontvangen (onder andere door de huidige coronasituatie).
- De deelnemers die een opmerking maken over de huishoudelijk hulp zijn allen tevreden.
- Eén deelnemer geeft aan dat hij/zij de hulp van het Sociaal Team heeft opgezegd aangezien er na drie gesprekken nog geen actie ondernomen was.

35. Wat voor cijfer geeft u de hulp die u krijgt of heeft gekregen? (n=86) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	1	1,2
2	3	3,5
3	0	0,0
4	0	0,0
5	3	3,5
6	4	4,7
7	19	22,1
8	31	36,0
9	15	17,4
10	10	11,6
Gemiddelde:	7,7	

Vraag 36

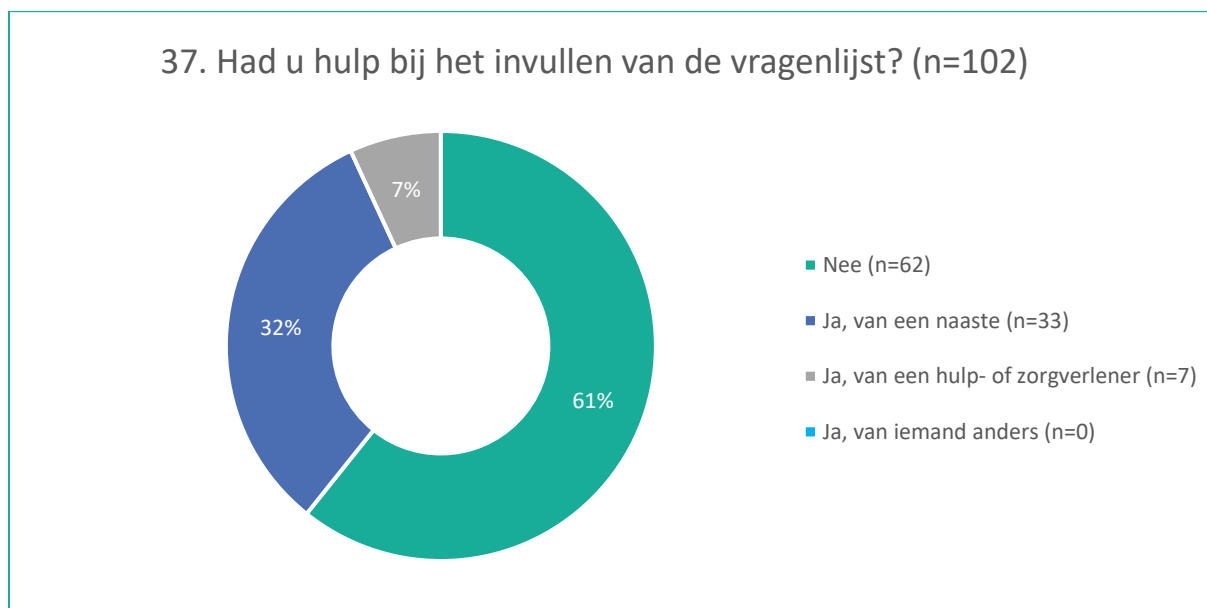
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 36 ‘Heeft u nog opmerkingen over de hulp/ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen?’. In totaal hebben 45 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 31 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘geen opmerkingen’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Enkele deelnemers dragen aan dat ze de huishoudelijke hulp niet altijd hebben ontvangen of dat het soms onduidelijk is of er wel of niet een hulpverlener langskomt.
- Een aantal deelnemers noemt dat de professionaliteit van de hulp of ondersteuning te wensen over heeft.



2.7 Tot slot

Tot slot is gevraagd wie de vragenlijst heeft ingevuld.



Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@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