



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO Brabantse Wal Gemeenten

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

augustus 2019

www.Triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek WMO. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de standaardvragenlijst voor cliënten WMO. Het uitvoeren van dit onderzoek is voor gemeenten verplicht en is nodig voor het invullen van de Monitor Sociaal Domein.

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning. Op basis van deze uitkomsten kan richting gegeven worden aan verdiepend onderzoek en kunnen verbeterplannen opgesteld worden.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van Brabantse Wal Gemeenten. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Brabantse Wal Gemeenten. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw Buijk voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de cliënten van Brabantse Wal Gemeenten voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, augustus 2019



Drs/J.J. Laninga

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
01 Methode.....	5
02 Responsanalyse	7
03 Uitkomsten meting	8
04 Spiegelinformatie	21
05 Vergelijking gemeenten	23
06 Samenvatting	26
07 Conclusie en aanbevelingen.....	27
Bijlage 1 –Vragenlijst	29



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Met de komst van de WMO 2015 (Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015) zijn meer zorgtaken dan voorheen neergelegd bij de gemeenten en zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan haar inwoners. De WMO 2015 verplicht gemeenten om jaarlijks te meten wat de ervaringen zijn van cliënten met deze maatschappelijke ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen vervolgens toegevoegd te worden aan de monitor Sociaal Domein.

Doel

Het doel van het ervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning. Deze informatie kan richting geven aan verdiepend onderzoek en het opstellen van verbeterplannen waarmee de zorg- en dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Beschrijving onderzoek

Het CEO WMO (cliëntervaringsonderzoek WMO) bestaat ten minste uit een standaardvragenlijst van 10 vragen. Deze set van 10 vragen dient door gemeenten verplicht afgenomen te worden. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de standaardvragenlijst of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de standaardvragenlijst.

Opbouw rapportage

Deze rapportage bevat een weergave van de ervaringen van inwoners met de maatschappelijke ondersteuning die zij via de gemeente ontvangen. Achtereenvolgens vindt u in deze rapportage een beschrijving van de methode van onderzoek, een analyse van de respons, een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek, een vergelijking van de uitkomsten met de spiegelinformatie van Triqs en een samenvatting.

01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst welke gemeenten verplicht dienen af te nemen. Deze vragenlijst bestaat uit 9 gesloten vragen en 1 open vraag verspreid over drie thema's, namelijk:

1. Contact
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Wat levert de ondersteuning mij op

Op één vraag na zijn de antwoordopties waar uit gekozen kan worden: 'helemaal mee eens – mee eens – neutraal – niet mee eens – helemaal niet mee eens'. Eén vraag heeft als mogelijkheden: 'ja – nee'. Cliënten hebben de mogelijkheid 'geen mening' of 'niet van toepassing' aan te vinken als ze het antwoord op een vraag niet weten. In bijlage 1 vindt u een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst.

Er zijn door de gemeenten 15 extra vragen toegevoegd. Deze vragen gaan over de ontvangen ondersteuning, klachten en bezwaren en mantelzorgers en vrijwilligers.

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

De doelgroep van het CEO is alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de WMO 2015. Het betreft voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten geldt dat dit inclusief de cliënten beschermd wonen is.

Dataverzameling

De door de steekproef geselecteerde cliënten ontvingen per post een uitnodigingsbrief en papieren versie van de vragenlijst. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee de ingevulde vragenlijst kosteloos geretourneerd kon worden naar Triqs. Cliënten konden er ook voor kiezen om online een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief werden een website en persoonlijke inlogcode genoemd waarmee men toegang kreeg tot een online vragenlijst.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

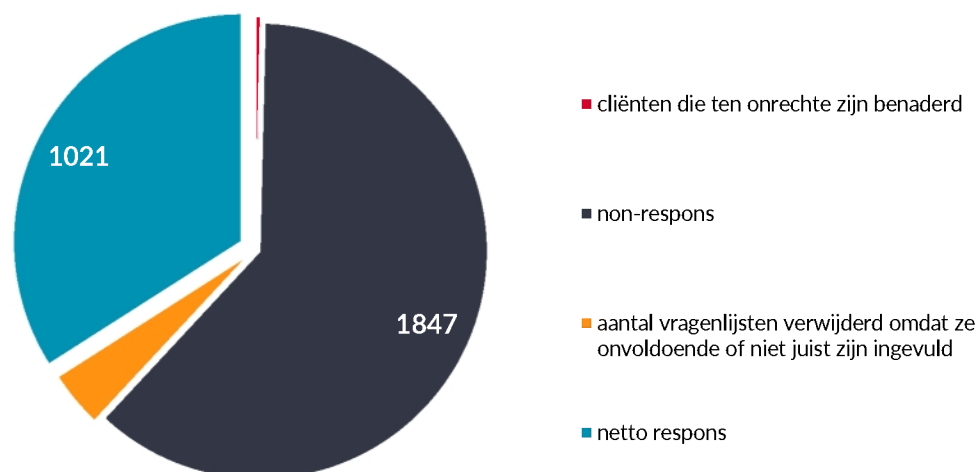
Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

Data-analyse

De verzamelde data is met behulp van SPSS bewerkt en geanalyseerd alvorens deze in de rapportage te tonen.

02 | Responsanalyse

Alvorens het aantal aangeschreven cliënten en de netto respons te kunnen berekenen is de database opgeschoond. Onderstaand taartdiagram toont de verschillende opschoningsstappen met bijbehorende aantallen. Tevens is in het diagram de netto respons opgenomen. De taartpunten bij elkaar opgeteld vormen het totaal aantal aangeschreven cliënten.



	Totaal aantal cliënten benaderd	3000
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	11
2.	non-respons	1847
3.	vragenlijsten die onvoldoende zijn ingevuld	121
4.	netto-respons	1021
5.	responspercentage	34,16%

1 Cliënten die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen zijn cliënten die overleden zijn, van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat de cliënt niet tot de doelgroep behoorde. 2 Onder non-respons wordt verstaan: cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 Als vier of meer vragen niet zijn ingevuld, wordt de vragenlijst buiten de analyses gelaten. 4 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 5 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven inwoners min het aantal inwoners dat ten onrechte is aangeschreven.

03 | Uitkomsten meting

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van de meting gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

De gegeven antwoorden op de open vraag (*Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?*), worden weergegeven in bijlage 2.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact (vraag 1 t/m 5).
- Kwaliteit van de ondersteuning (vraag 6 en 7).
- Wat levert de ondersteuning mij op (vraag 8 t/m 10).
- Extra vragen
 - Ontvangen ondersteuning (vraag 12 t/m 19)
 - Mantelzorg/vrijwilliger (vraag 20 t/m 26)

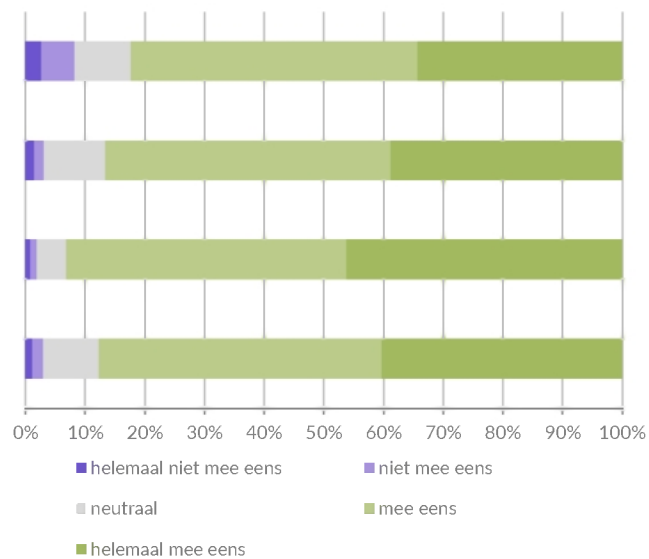
1 Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=728)

2. Ik werd snel geholpen. (n=733)

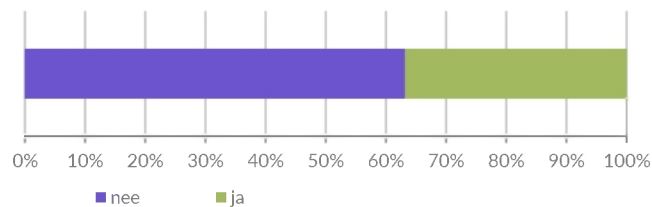
3. De medewerker nam mij serieus. (n=729)

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=693)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v01	20	2,7%	40	5,5%	69	9,5%	350	48,1%	249	34,2%	14	265
v02	11	1,5%	12	1,6%	75	10,2%	351	47,9%	284	38,7%	11	266
v03	6	0,8%	8	1,1%	36	4,9%	342	46,9%	337	46,2%	10	264
v04	8	1,2%	13	1,9%	65	9,4%	328	47,3%	279	40,3%	18	298

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=840)

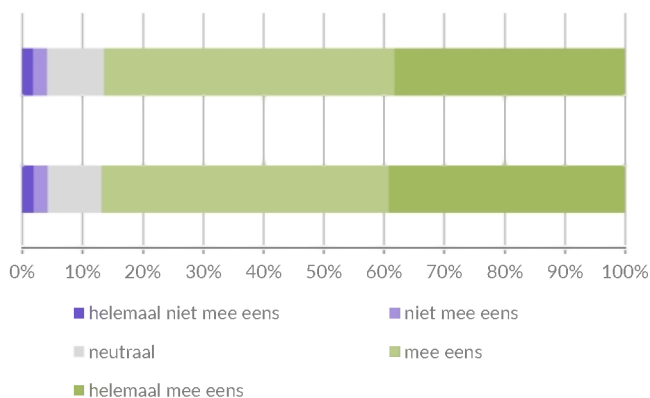


	nee	%	ja	%
v05	531	63,2%	309	36,8%

2 Kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=904)

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=899)



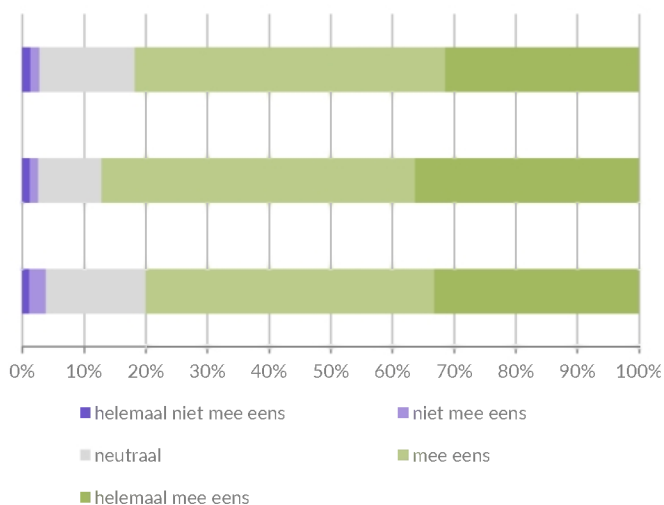
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v06	16	1,8%	21	2,3%	86	9,5%	436	48,2%	345	38,2%	5	102
v07	17	1,9%	21	2,3%	81	9,0%	428	47,6%	352	39,2%	9	101

3 Wat levert de ondersteuning mij op

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=877)

9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=886)

10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=883)

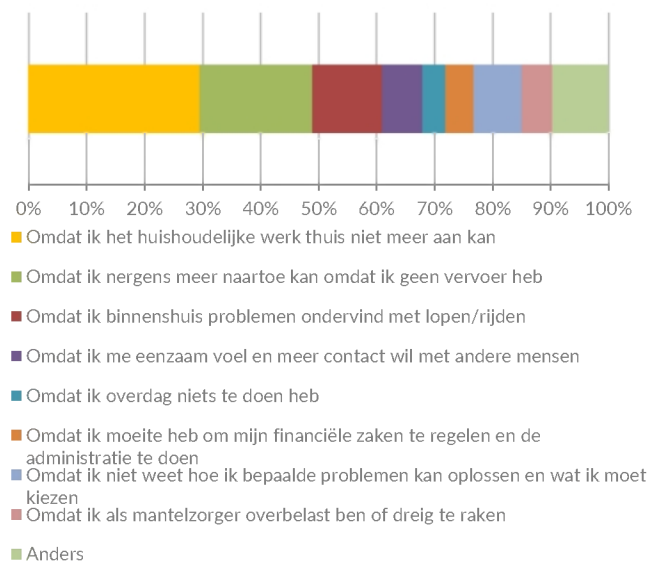


	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	12	1,4%	13	1,5%	135	15,4%	442	50,4%	275	31,4%	10	96
v09	11	1,2%	12	1,4%	91	10,3%	451	50,9%	321	36,2%	4	98
v10	10	1,1%	24	2,7%	143	16,2%	413	46,8%	293	33,2%	10	99

4 Extra vragen

Ontvangen ondersteuning

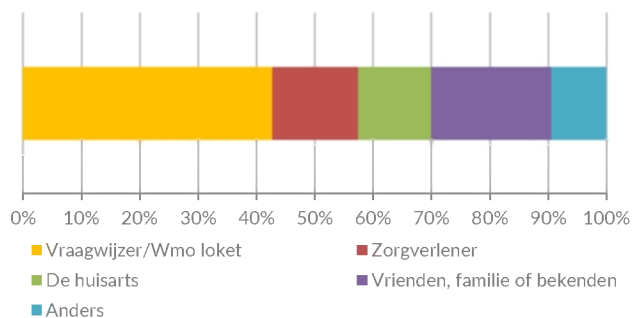
12. Waarom nam u contact op (of iemand anders namen u) met de gemeente? (n=1618)



*n=het aantal waarnemingen

	v12	%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	477	29,5%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	316	19,5%
Omdat ik binnenshuis problemen ondervind met lopen/rijden	193	11,9%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	113	7,0%
Omdat ik overdag niets te doen heb	64	4,0%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	78	4,8%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	134	8,3%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	86	5,3%
Anders	157	9,7%

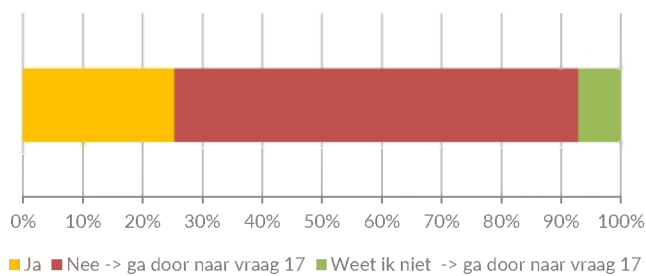
13. Op welke manier bent u bij de gemeente terecht gekomen voor uw voorziening? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1152)



*n=het aantal waarnemingen

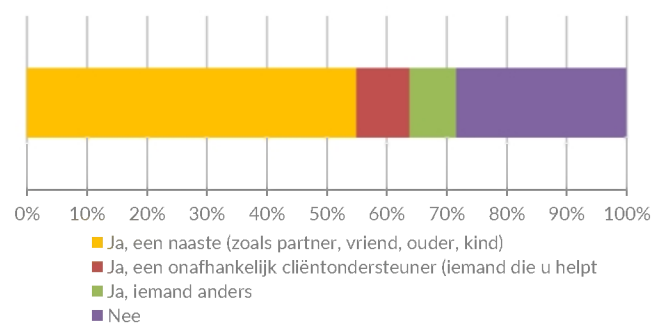
	v13	%
Vraagwijzer/Wmo loket	492	42,7%
Zorgverlener	170	14,8%
De huisarts	144	12,5%
Vrienden, familie of bekenden	238	20,7%
Anders	108	9,4%

14. Heeft u de afgelopen 12 maanden een (keukentafel) gesprek gehad op afspraak van de gemeente? (n=977)



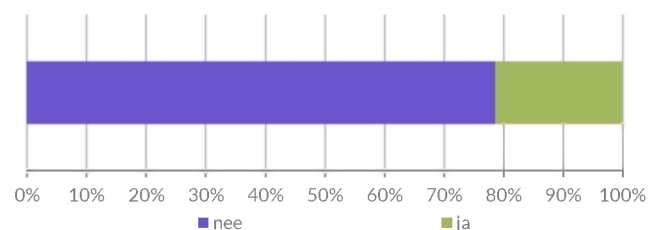
	v14	%
Ja	247	25,3%
Nee	660	67,6%
Weet ik niet	70	7,2%

15. Was er bij het (keukentafel) gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=282)



	v15	%
Ja, een naaste (zoals partner, vriend, ouder, kind)	155	55,0%
Ja, een onafhankelijk cliëntondersteuner (iemand die u helpt)	25	8,9%
Ja, iemand anders	22	7,8%
Nee	80	28,4%

16. Heeft u behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner die u ondersteunt bij uw zorgvraag? (n=309)



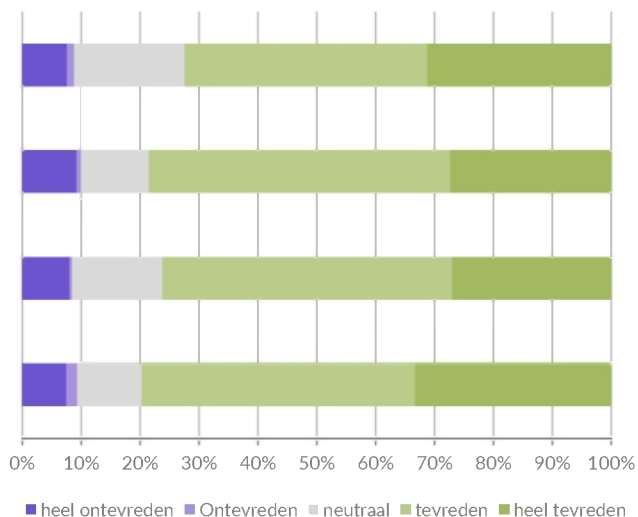
	nee	%	ja	%
v16	243	78,6%	66	21,4%

17a. Bent u tevreden over de cliëntondersteuning?
(indien deze aanwezig was) (n=170)

17b. Bent u tevreden over het contact met degene
met wie u het (keukentafel) gesprek had?
(n=260)

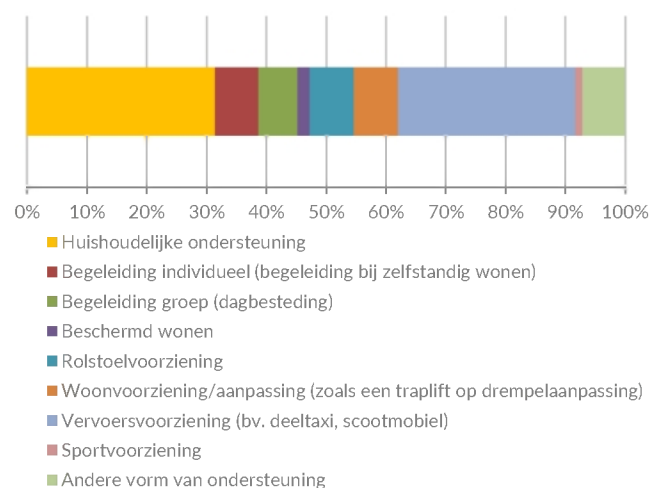
17c. Bent u tevreden over de deskundigheid van de
medewerker? (n=248)

17d. Bent u tevreden over de gekozen oplossing?
(n=256)



	heel ontevreden	%	ontevreden	%	neutraal	%	tevreden	%	Heel tevreden	%
v17a	13	7,6%	2	1,2%	32	18,8%	70	41,2%	53	31,2%
v17b	24	9,2%	2	0,8%	30	11,5%	133	51,2%	71	27,3%
v17c	20	8,1%	1	0,4%	38	15,3%	122	49,2%	67	27,0%
v17d	19	7,4%	5	2,0%	28	10,9%	119	46,5%	85	33,2%

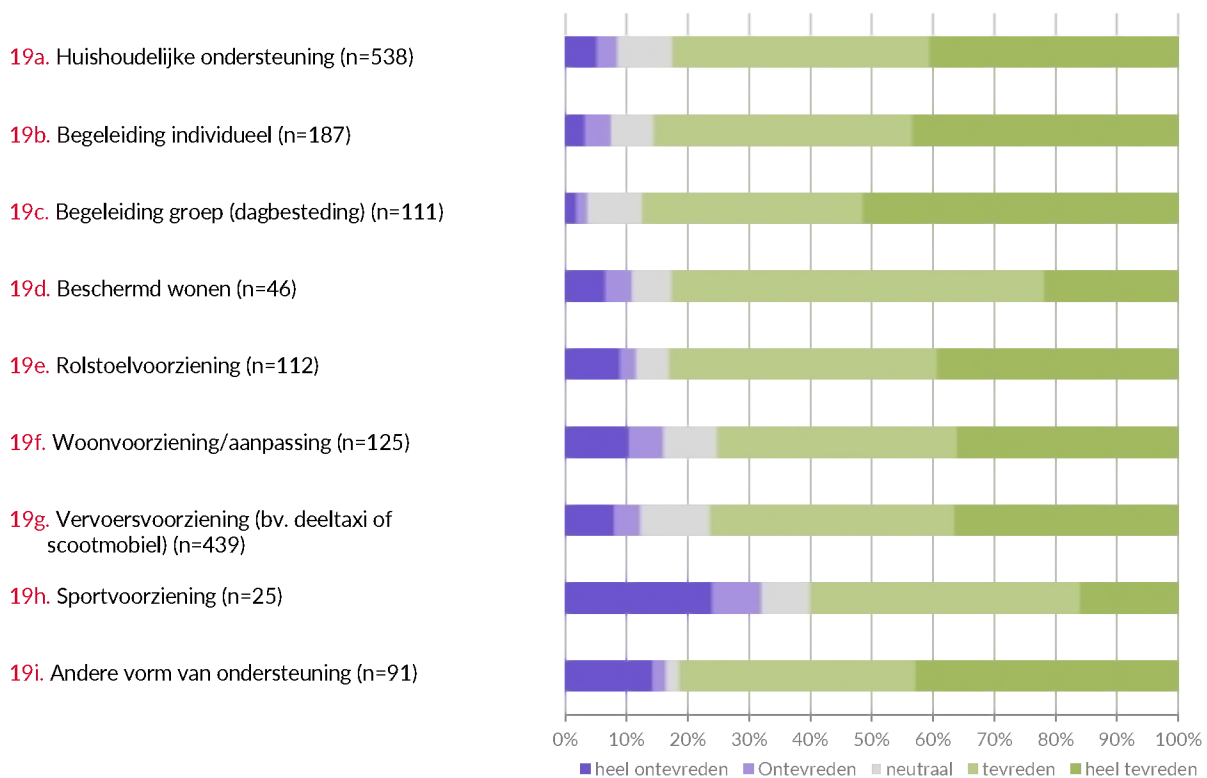
18. Welke ondersteuning ontvangt u vanuit de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1567)



*n=het aantal waarnemingen

	v18	%
Huishoudelijke ondersteuning	493	31,5%
Begeleiding individueel (begeleiding bij zelfstandig wonen)	114	7,3%
Begeleiding groep (dagbesteding)	103	6,6%
Beschermd wonen	32	2,0%
Rolstoelvoorziening	115	7,3%
Woonvoorziening/aanpassing (zoals een traplift op drempelaanpassing)	116	7,4%
Vervoersvoorziening (bv. deeltaxi, scootmobiel)	463	29,5%
Sportvoorziening	20	1,3%
Andere vorm van ondersteuning	111	7,1%

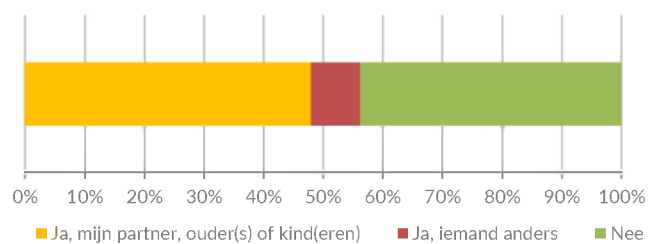
Vraag 19. Hoe tevreden bent u met de ondersteuning? (U dient dit per voorziening in te vullen)



	heel ontevreden	%	ontevreden	%	neutraal	%	tevreden	%	Heel tevreden	%	geen mening	n.v.t.
19a	28	5,2%	18	3,3%	48	8,9%	226	42,0%	218	40,5%	4	173
19b	6	3,2%	8	4,3%	13	7,0%	79	42,2%	81	43,3%	3	245
19c	2	1,8%	2	1,8%	10	9,0%	40	36,0%	57	51,4%	3	296
19d	3	6,5%	2	4,3%	3	6,5%	28	60,9%	10	21,7%	2	311
19e	10	8,9%	3	2,7%	6	5,4%	49	43,8%	44	39,3%	3	279
19f	13	10,4%	7	5,6%	11	8,8%	49	39,2%	45	36,0%	2	12
19g	35	8,0%	19	4,3%	50	11,4%	175	39,9%	160	36,4%	12	173
19h	6	24,0%	2	8,0%	2	8,0%	11	44,0%	4	16,0%	7	309
19i	13	14,3%	2	2,2%	2	2,2%	35	38,5%	39	42,9%	4	278

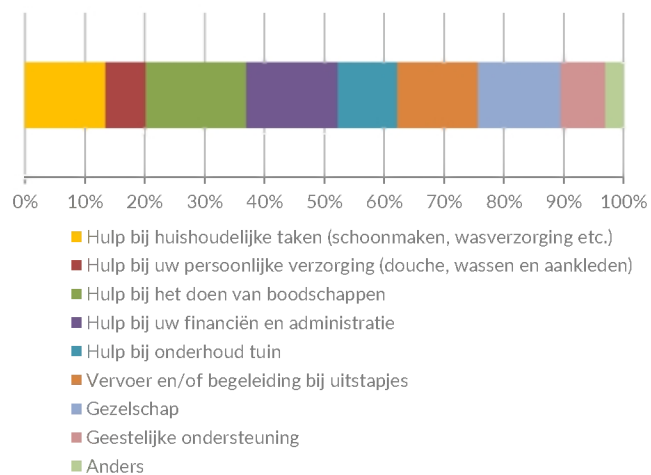
Mantelzorg/vrijwilliger

20. Is er iemand die bij u mantelzorg verleend?
(n=913)



	v20	%
Ja, mijn partner, ouder(s) of kind(eren)	438	48,0%
Ja, iemand anders	76	8,3%
Nee	399	43,7%

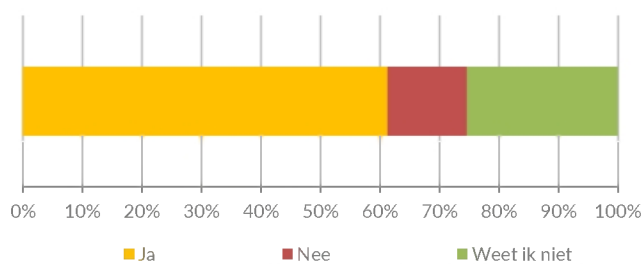
21. Wat voor zorg en/of hulp ontvangt u van de mantelzorger(s)? (meerdere antwoorden mogelijk)
(n=2080)



*n=het aantal waarnemingen

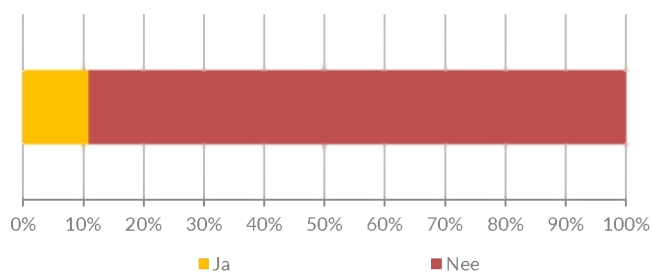
	v21	%
Hulp bij huishoudelijke taken (schoonmaken, wasverzorging etc.)	280	13,5%
Hulp bij uw persoonlijke verzorging (douche, wassen en aankleden)	139	6,7%
Hulp bij het doen van boodschappen	350	16,8%
Hulp bij uw financiën en administratie	318	15,3%
Hulp bij onderhoud tuin	206	9,9%
Vervoer en/of begeleiding bij uitstapjes	282	13,6%
Gezelschap	285	13,7%
Geestelijke ondersteuning	157	7,5%
Anders	63	3,0%

22. Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan? (n=600)



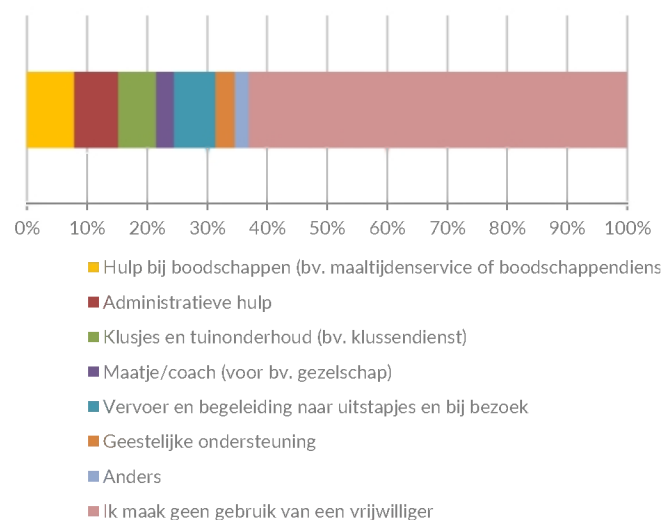
	v22	%
Ja	368	61,3%
Nee	80	13,3%
Weet ik niet	152	25,3%

23. Heeft u een schoonmaakster, die u volledig uit eigen zak betaald (particuliere schoonmaakster), die u helpt bij het huishouden? (n=912)



	v23	%
Ja	99	10,9%
Nee	813	89,1%

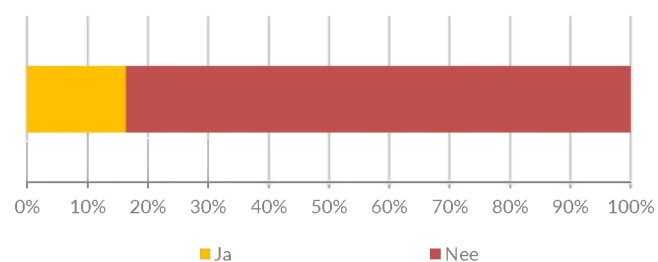
24. Maakt u gebruik van de volgende diensten/hulpverlening die uitgevoerd worden door vrijwilliger? (n=1051)



*n=het aantal waarnemingen

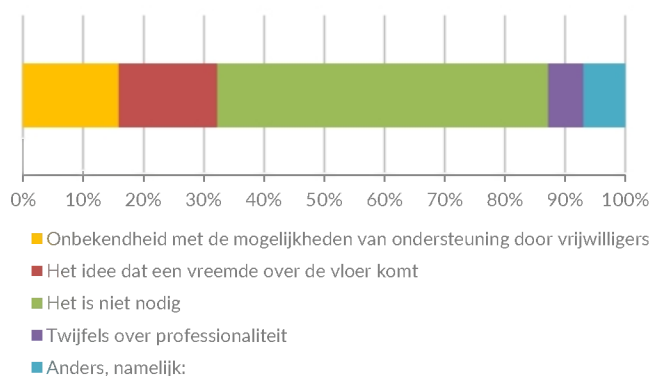
	v24	%
Hulp bij boodschappen (bv. maaltijdservice of boodschappendienst)	83	7,9%
Administratieve hulp	77	7,3%
Klusjes en tuinonderhoud (bv. klussendienst)	66	6,3%
Maatje/coach (voor bv. gezelschap)	31	2,9%
Vervoer en begeleiding naar uitstapjes en bij bezoek	73	6,9%
Geestelijke ondersteuning	34	3,2%
Anders	25	2,4%
Ik maak geen gebruik van een vrijwilliger	662	63,0%

25. Zou u het prettig vinden om ondersteund te worden door een vrijwilliger? (n=898)



	v25	%
Ja	147	16,4%
Nee	751	83,6%

26. Wat houdt u tegen in het ontvangen van ondersteuning door een vrijwilliger? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1011)



*n=het aantal waarnemingen

	v26	%
Onbekendheid met de mogelijkheden van ondersteuning door vrijwilligers	161	15,9%
Het idee dat een vreemde over de vloer komt	165	16,3%
Het is niet nodig	556	55,0%
Twijfels over professionaliteit	60	5,9%
Anders, namelijk:	69	6,8%

04 | Spiegelinformatie

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek vergeleken met de uitkomsten van vergelijkbare onderzoeken bij gemeenten. Om de vergelijking te vergemakkelijken is voor elke vraag een rapportcijfer berekend.

Dit rapportcijfer kan berekend worden door eerst aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. De volgende puntenverdeling is gehanteerd:

score	Antwoordcategorie	
1	helemaal niet mee eens	nee
2	niet mee eens	ja
3	neutraal	
4	mee eens	
5	helemaal mee eens	

Vervolgens is per vraag een gemiddelde score berekend door het aantal gegeven antwoorden per optie te vermenigvuldigen met de toegekende score, deze aantallen op te tellen en te delen door het aantal respondenten dat de betreffende vraag beantwoord heeft. De score die uit deze som komt is een score op een schaal van 1 t/m 5 of een score op een schaal van 1 t/m 2. Vervolgens wordt deze score omgezet naar een score op schaal van 0 t/m 10 door te berekenen wat procentueel gezien (0-100%) de score is.

De opties 'geen mening' en 'niet van toepassing' worden buiten de berekening gelaten.

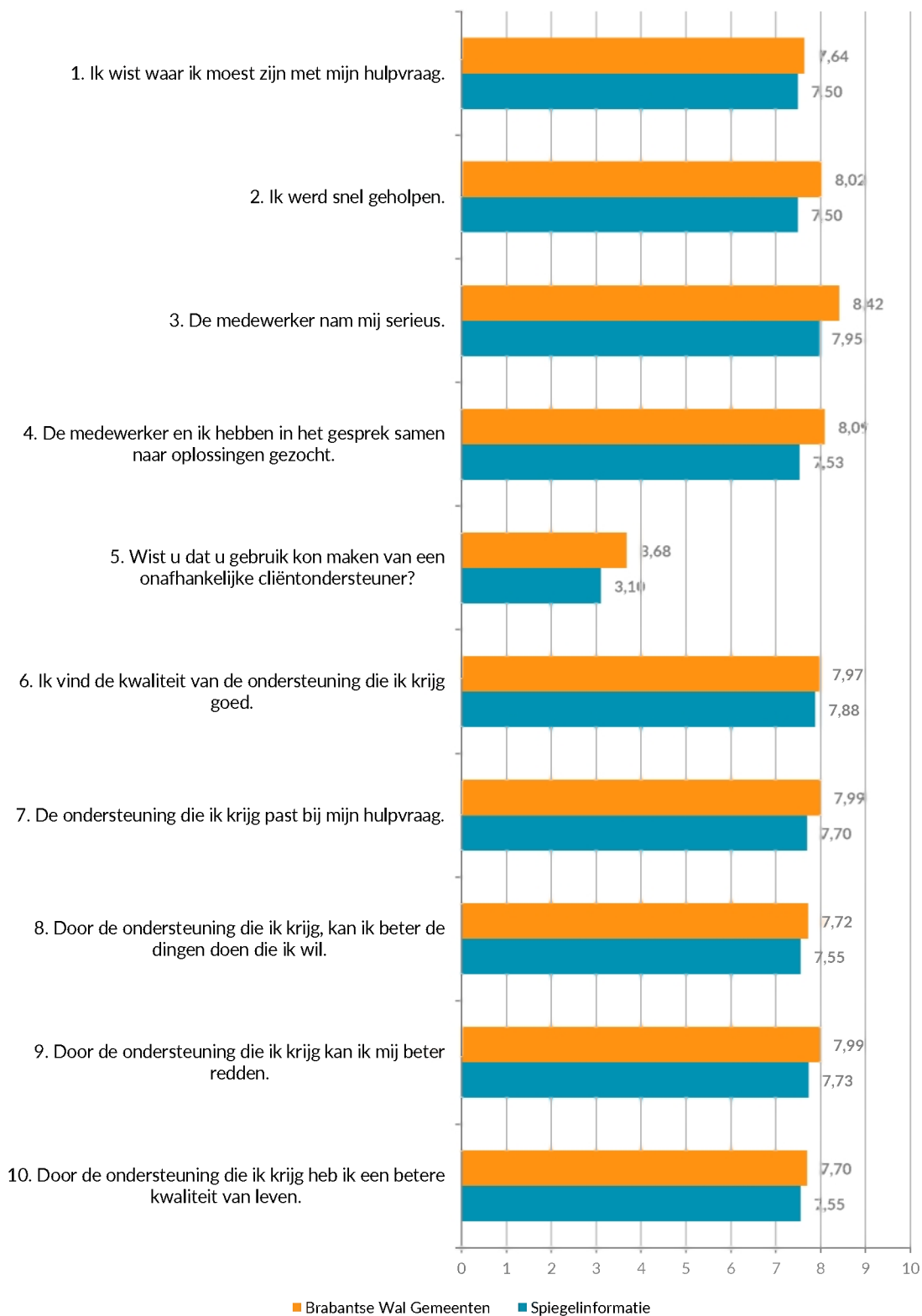
Rekenvoorbeeld:

Uit onderstaande tabel blijkt dat elke antwoordoptie 1 keer genoemd is. Het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft is daarmee 5. Daarom kan de volgende rekensom worden toegepast:

- $1 \times 1 + 1 \times 2 + 1 \times 3 + 1 \times 4 + 1 \times 5 = 15$.
- $15 : 5 = 3$.
- Een score van 3 op een 5-puntsschaal is, omgerekend naar een percentage, een score van 50% ($3 : 5 = 0,6$).
- Een score van 50% staat gelijk aan het cijfer 5 op een schaal van 0 t/m 10.

	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	1

Vergelijking Brabantse Wal gemeenten en spiegelinformatie Triqs



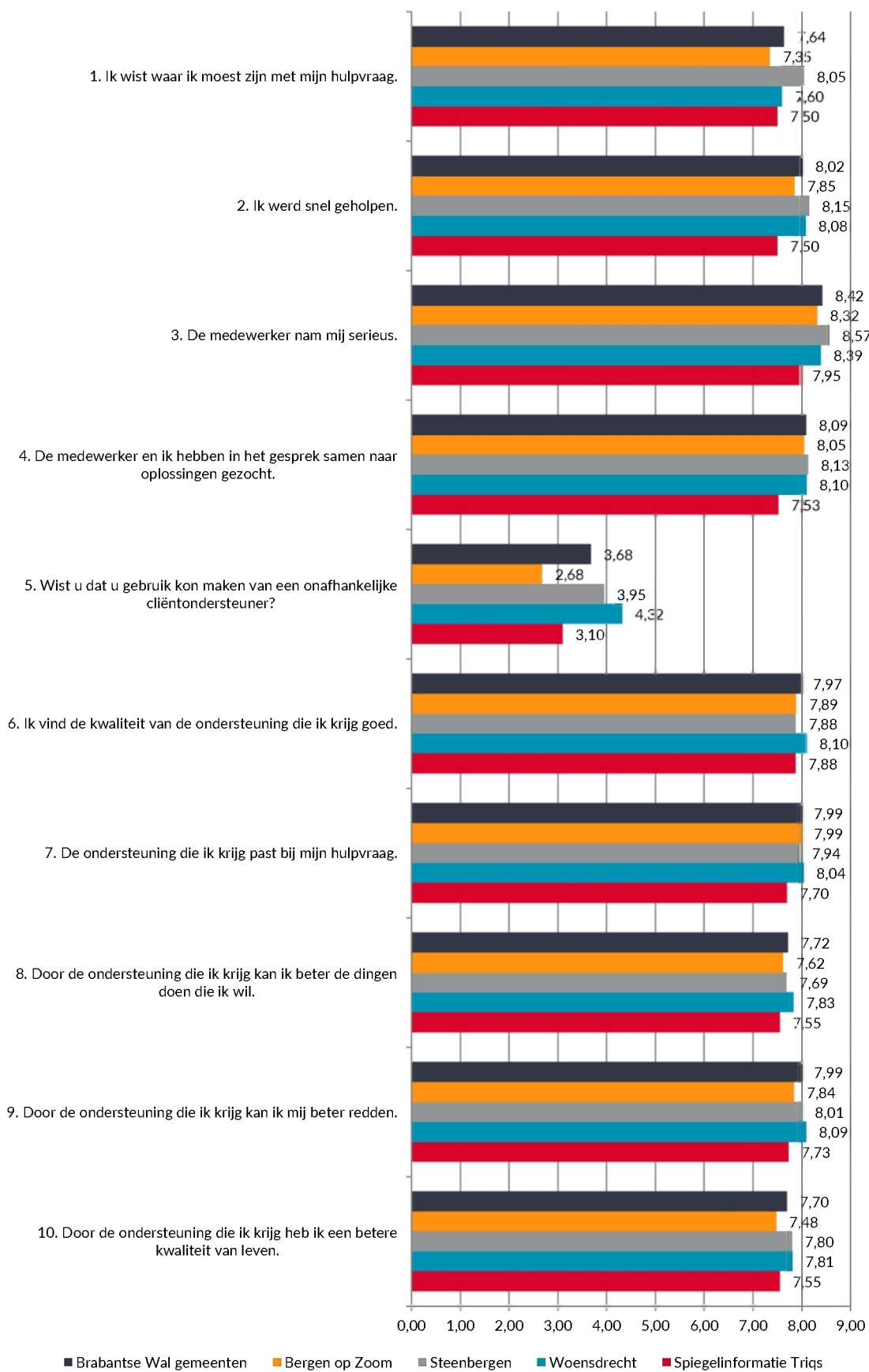
05 | Vergelijking gemeenten

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de gemeenten die onderdeel zijn van de Brabantse Wal gemeenten met elkaar vergeleken. Om de vergelijking te vergemakkelijken is voor elke vraag een rapportcijfer berekend. De methode voor het berekenen van dit rapportcijfer vindt u in hoofdstuk 4 van deze rapportage, op pagina 21.

De Brabantse Wal gemeenten bestaat uit de volgende drie gemeenten:

- Bergen op Zoom
- Steenbergen
- Woensdrecht

Op de volgende pagina vindt u een grafiek en tabel waarin de scores naast elkaar gezet worden zodat vergelijking mogelijk is. In de tabel is per vraag aangegeven wat de hoogste score is (groen) en wat de laagste score is (rood). Ter referentie is ook de totaalscore en de score van de spiegelinformatie opgenomen in de tabel.



	Totaal	Bergen op Zoom	Steenbergen	Woensdrecht	Benchmark
	score	score	score	score	score
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	7,64	7,35	8,05	7,60	7,50
2. Ik werd snel geholpen.	8,02	7,85	8,15	8,08	7,50
3. De medewerker nam mij serieus.	8,42	8,32	8,57	8,39	7,95
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.	8,09	8,05	8,13	8,10	7,53
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	3,68	2,68	3,95	4,32	3,10
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	7,97	7,89	7,88	8,10	7,88
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	7,99	7,99	7,94	8,04	7,70
8. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil.	7,72	7,62	7,69	7,83	7,55
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.	7,99	7,84	8,01	8,09	7,73
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.	7,70	7,48	7,80	7,81	7,55



06 | Samenvatting

In 2019 is onderzocht wat de ervaringen zijn van WMO cliënten met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning van Brabantse Wal Gemeenten. 3000 WMO cliënten ontvingen per post een vragenlijst. Uiteindelijk hebben 1021 cliënten meegedaan door een vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is daarmee 34,16%.

De verplicht af te nemen vragenlijst bestond uit 10 gesloten vragen en 1 open vraag. Als de scores op de vragen omgerekend worden naar een rapportcijfer ontstaat onderstaande sortering waarbij de hoogst scorende vraag bovenaan staat en de laagst scorende vraag onderaan.

Vraag	Score	Benchmark	Vershil
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=840)	3,68	3,10	0,58
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=693)	8,09	7,53	0,56
2. Ik werd snel geholpen. (n=733)	8,02	7,50	0,52
3. De medewerker nam mij serieus. (n=729)	8,42	7,95	0,47
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=899)	7,99	7,70	0,29
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=886)	7,99	7,73	0,26
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=877)	7,72	7,55	0,17
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=883)	7,70	7,55	0,15
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=728)	7,64	7,50	0,14
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=904)	7,97	7,88	0,09

Wanneer de scores vergeleken worden met de spiegelinformatie van Triqs, dan worden de grootste verschillen waargenomen bij vraag 5. *Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=840)* (een verschil van +0,58 punten ten opzichte van de spiegelinformatie) en bij vraag 4. *De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=693)* (een verschil van +0,56 punten ten opzichte van de spiegelinformatie).

07 | Conclusie en aanbevelingen

Voor de verplichte set vragen geldt dat op alle vragen een hogere score wordt behaald dan de spiegelinformatie van Triqs. Daarmee scoren de Brabantse Wal gemeenten hoger dan gemiddeld. Dit is vergelijkbaar met de uitkomsten van vorig jaar, waarbij de Brabantse Wal gemeenten ook op alle vragen hoger scoorde dan gemiddeld.

Wanneer de scores van de drie gemeenten (Bergen op Zoom, Steenbergen, Woensdrecht) naast elkaar worden gezet valt op dat, net als vorig jaar, de gemeente Bergen op Zoom doorgaans iets lager scoort dan de andere twee gemeenten. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de gemeente Bergen op Zoom een grotere gemeente is dan de andere twee gemeenten. Doorgaans geldt dat hoe groter de organisatie, hoe lager de tevredenheid.

Er zijn een aantal verbeterpunten op te stellen op basis van de gehouden meting. Deze verbeterpunten zijn van toepassing op alle drie de gemeenten.

Een eerste verbeterpunt betreft de bekendheid over het kunnen inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner, 63,2% van de respondenten weet namelijk niet dat men gebruik kan maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Wel geeft 78,6% op vraag 16 aan geen behoefte te hebben aan hulp door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Men kan zich afvragen in hoeverre het antwoord op vraag 16 beïnvloed wordt doordat men niet weet wat een onafhankelijke cliëntondersteuner voor hem/haar kan betekenen. Dit zou onderwerp van verdiepend onderzoek kunnen zijn.

Het is opvallend dat de meerderheid (67.6%) geen (keukentafel)gesprek heeft gehad op afspraak van de gemeente. Mogelijk geniet dit extra aandacht van de gemeenten.

Het percentage dat aangeeft heel ontevreden of ontevreden te zijn over een voorziening is het grootst voor de sportvoorziening (ongeveer 32%) en woonvoorziening/aanpassing (ongeveer 16%). Verdiepend onderzoek zou gedaan kunnen worden naar waarom men over deze voorzieningen (relatief) minder tevreden is. Wel dient opgemerkt te worden dat relatief weinig respondenten (inwoners die de vragenlijst ingevuld hebben) van deze voorziening gebruik maken.

Iets meer dan de helft (56%) van de respondenten ontvangt mantelzorg en in de meeste gevallen (ongeveer 85%) wordt dit door de partner, ouder(s) of kinderen gegeven. Omdat mantelzorg de kosten van ondersteuning door de gemeente naar beneden kan brengen zouden de gemeenten mantelzorg (nog) meer kunnen stimuleren. Gedacht kan worden aan het bevorderen van onderling contact tussen buurtbewoners (via WhatsApp groepen, buurtinitiatieven, etc.), het beschikbaar stellen van beloningen voor mantelzorgers en het stimuleren van zorgorganisaties om mantelzorgers in te zetten.

Meer dan de helft maakt geen gebruik van een vrijwilliger (63%). Net als vorig jaar geeft ook nu het merendeel aan geen behoefte te hebben aan ondersteuning door een vrijwilliger. Echter vindt ruim 16% het idee dat er een vreemde over de vloer komt geen prettig idee. Gekeken zou kunnen worden hoe het inzetten van vrijwilligers wel een aantrekkelijk aanbod voor inwoners kan zijn. Gedacht kan worden aan het verzamelen van positieve ervaringen van inwoners die gebruik maken van vrijwilligers en aangeven dat de inzet van een vrijwilliger minder kosten met zich meebrengt, óók voor de inwoner zelf. Daarnaast zou er gekeken kunnen worden naar de bekendheid van de mogelijkheden van ondersteuning door vrijwilligers, aangezien ongeveer 16% aangeeft hier onbekend mee te zijn.

Bijlage 1 – Vragenlijst

Vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

Blok 1 Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met [uw gemeente, het Wmo-loket, het buurtteam: formulering lokaal aanpasbaar] met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?						Ja ☐	Nee ☐

Een cliëntondersteuner is iemand [die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning: formulering lokaal aanpasbaar/organisatie noemen]

Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traptlift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang [formulering lokaal aanpasbaar]. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Triqs. Verbinden en ontwikkelen.



Bezoekadres

Eiffelstraat 66-70
8013 RT Zwolle

Postadres

Postbus 30172
8003 CD Zwolle

038 - 466 15 70

info@triqs.nl
www.triqs.nl