



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

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO

Gemeente Woensdrecht

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 Gemeente Woensdrecht. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Gemeente Woensdrecht. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw Buijk voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de cliënten van Gemeente Woensdrecht voor hun medewerking aan de meting.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
01 Methode.....	5
02 Responsanalyse	7
03 Uitkomsten meting	8
04 Spiegelinformatie	21
05 Samenvatting	23
06 Conclusie en aanbevelingen.....	24
Bijlage 1 -Vragenlijst	26
Bijlage 2 – Antwoorden op open vraag.....	28



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.

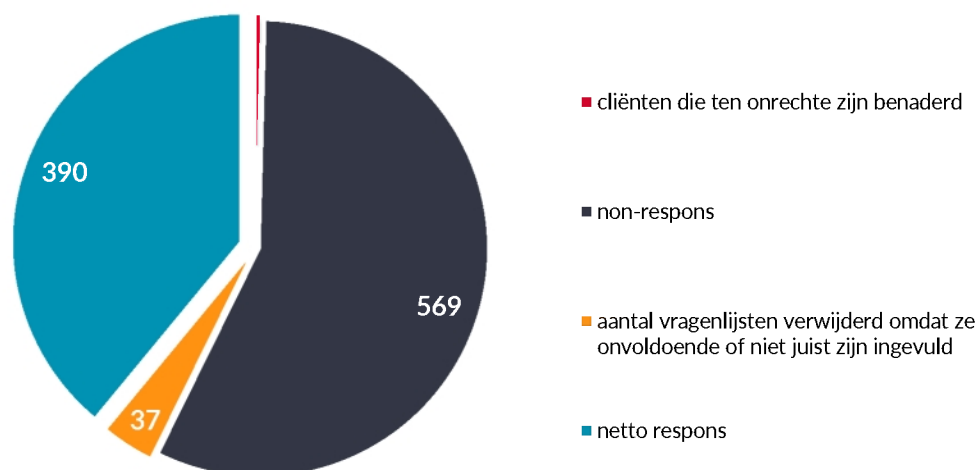
Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

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	1000
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	4
2.	non-respons	569
3.	vragenlijsten die onvoldoende zijn ingevuld	37
4.	netto-respons	390
5.	responspercentage	39,16%

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)

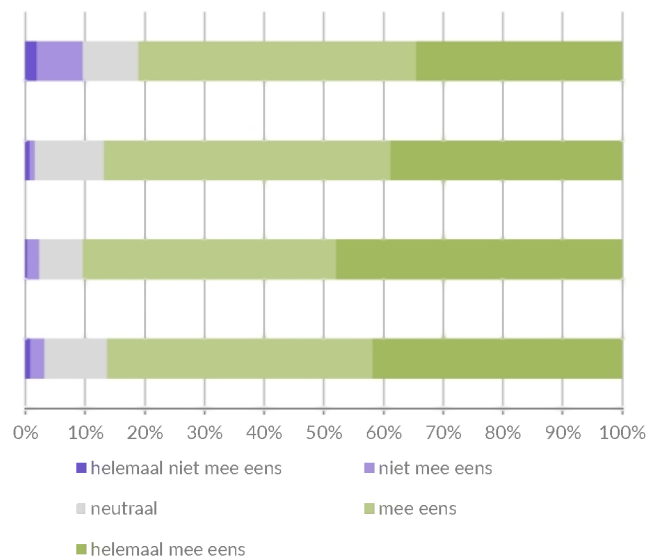
1 Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=258)

2. Ik werd snel geholpen. (n=258)

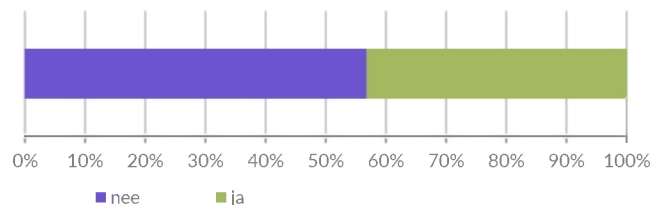
3. De medewerker nam mij serieus. (n=257)

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=247)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v01	5	1,9%	20	7,8%	24	9,3%	120	46,5%	89	34,5%	5	121
v02	2	0,8%	2	0,8%	30	11,6%	124	48,1%	100	38,8%	3	123
v03	1	0,4%	5	1,9%	19	7,4%	109	42,4%	123	47,9%	4	121
v04	2	0,8%	6	2,4%	26	10,5%	110	44,5%	103	41,7%	8	132

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=315)

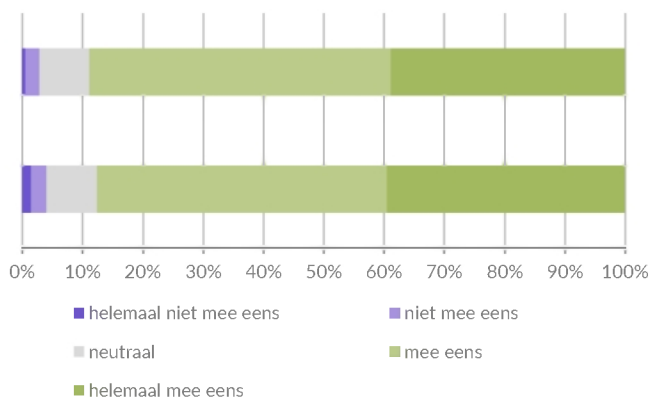


	nee	%	ja	%
v05	179	56,8%	136	43,2%

2 Kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=348)

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=345)



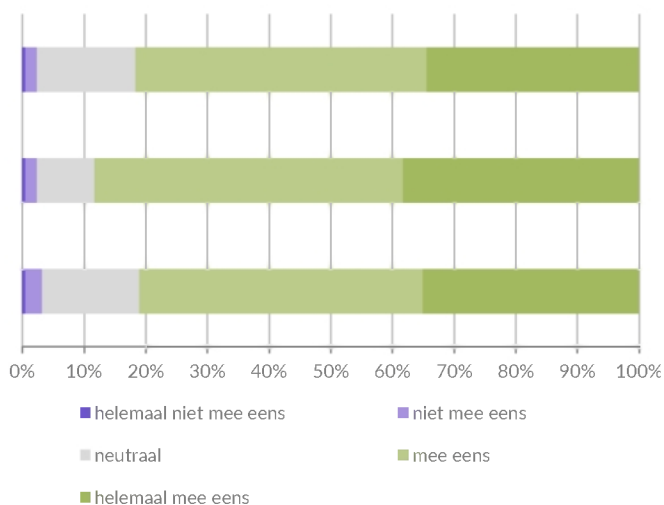
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v06	2	0,6%	8	2,3%	29	8,3%	174	50,0%	135	38,8%	3	37
v07	5	1,4%	9	2,6%	29	8,4%	166	48,1%	136	39,4%	5	37

3 Wat levert de ondersteuning mij op

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=343)

9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=343)

10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=343)

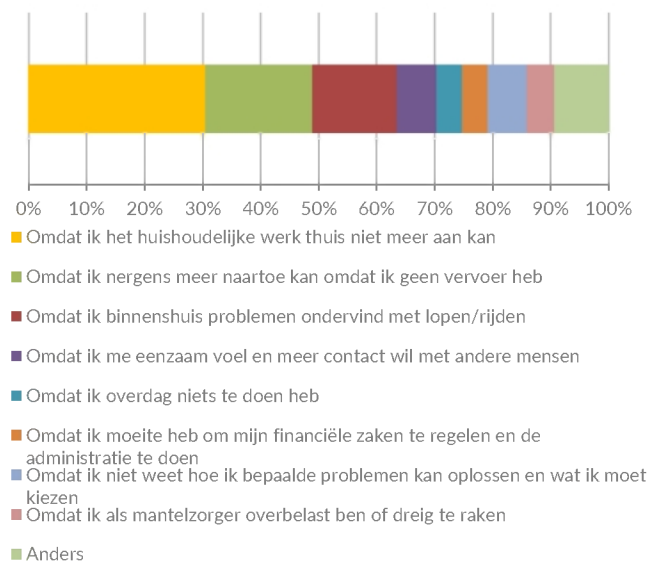


	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	2	0,6%	6	1,7%	55	16,0%	162	47,2%	118	34,4%	3	35
v09	2	0,6%	6	1,7%	32	9,3%	172	50,1%	131	38,2%	1	36
v10	2	0,6%	9	2,6%	54	15,7%	158	46,1%	120	35,0%	4	37

4 Extra vragen

Ontvangen ondersteuning

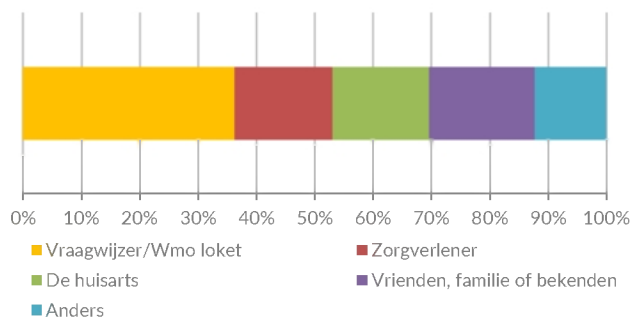
12. Waarom nam u contact op (of iemand anders namen u) met de gemeente? (n=666)



*n=het aantal waarnemingen

	v12	%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	203	30,5%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	123	18,5%
Omdat ik binnenshuis problemen ondervind met lopen/rijden	97	14,6%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	46	6,9%
Omdat ik overdag niets te doen heb	29	4,4%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	29	4,4%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	45	6,8%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	32	4,8%
Anders	62	9,3%

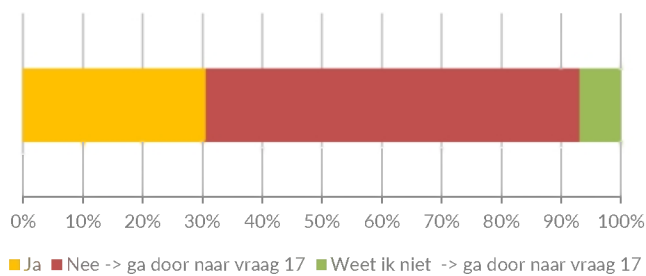
13. Op welke manier bent u bij de gemeente terecht gekomen voor uw voorziening? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=439)



*n=het aantal waarnemingen

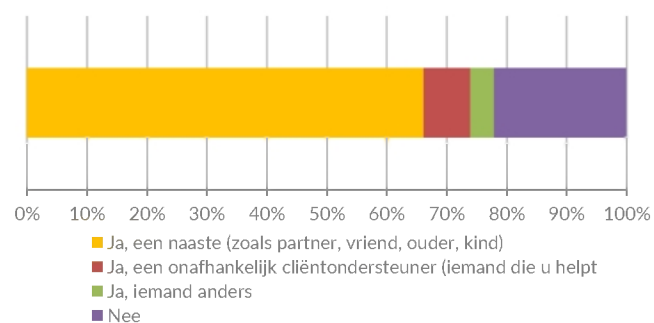
	v13	%
Vraagwijzer/Wmo loket	159	36,2%
Zorgverlener	74	16,9%
De huisarts	73	16,6%
Vrienden, familie of bekenden	79	18,0%
Anders	54	12,3%

14. Heeft u de afgelopen 12 maanden een (keukentafel) gesprek gehad op afspraak van de gemeente? (n=379)



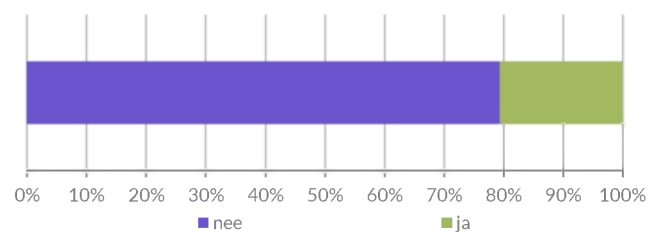
	v14	%
Ja	116	30,6%
Nee	237	62,5%
Weet ik niet	26	6,9%

15. Was er bij het (keukentafel) gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=127)



	v15	%
Ja, een naaste (zoals partner, vriend, ouder, kind)	84	66,1%
Ja, een onafhankelijk cliëntondersteuner (iemand die u helpt)	10	7,9%
Ja, iemand anders	5	3,9%
Nee	28	22,0%

16. Heeft u behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner die u ondersteunt bij uw zorgvraag? (n=136)



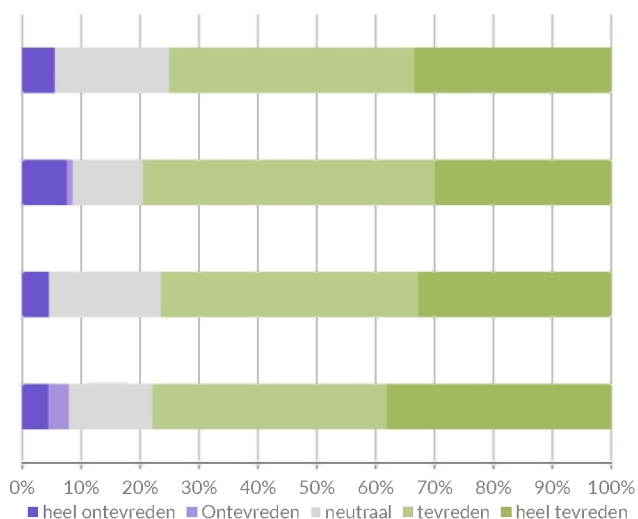
	nee	%	ja	%
v16	108	79,4%	28	20,6%

17a. Bent u tevreden over de cliëntondersteuning?
(indien deze aanwezig was) (n=72)

17b. Bent u tevreden over het contact met degene
met wie u het (keukentafel) gesprek had?
(n=117)

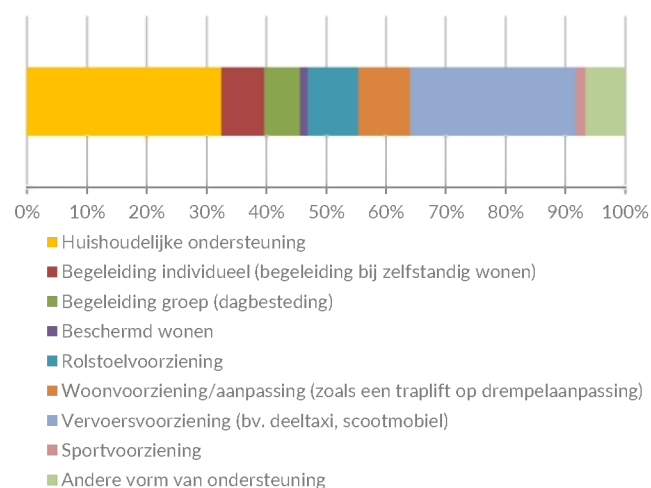
17c. Bent u tevreden over de deskundigheid van de
medewerker? (n=110)

17d. Bent u tevreden over de gekozen oplossing?
(n=113)



	heel ontevreden	%	ontevreden	%	neutraal	%	tevreden	%	Heel tevreden	%
v17a	4	5,6%	0	0,0%	14	19,4%	30	41,7%	24	33,3%
v17b	9	7,7%	1	0,9%	14	12,0%	58	49,6%	35	29,9%
v17c	5	4,5%	0	0,0%	21	19,1%	48	43,6%	36	32,7%
v17d	5	4,4%	4	3,5%	16	14,2%	45	39,8%	43	38,1%

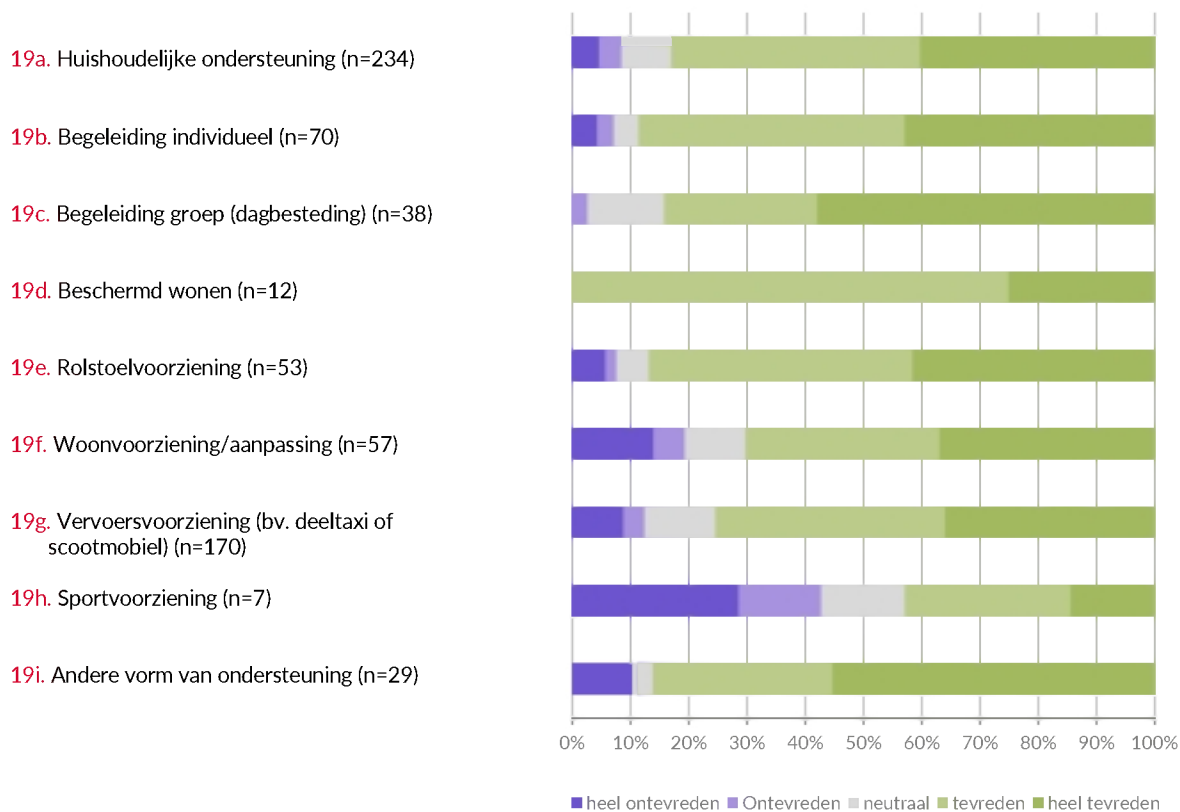
18. Welke ondersteuning ontvangt u vanuit de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=674)



*n=het aantal waarnemingen

	v18	%
Huishoudelijke ondersteuning	219	32,5%
Begeleiding individueel (begeleiding bij zelfstandig wonen)	49	7,3%
Begeleiding groep (dagbesteding)	40	5,9%
Beschermd wonen	9	1,3%
Rolstoelvoorziening	57	8,5%
Woonvoorziening/aanpassing (zoals een traplift op drempelaanpassing)	58	8,6%
Vervoersvoorziening (bv. deeltaxi, scootmobiel)	187	27,7%
Sportvoorziening	11	1,6%
Andere vorm van ondersteuning	44	6,5%

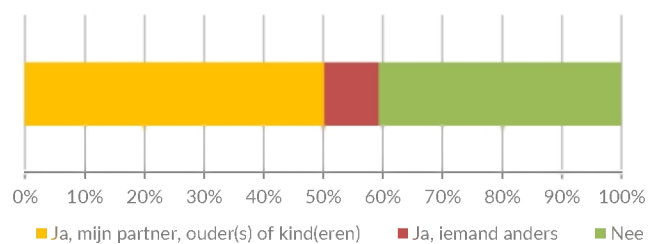
Vraag 19. Hoe tevreden bent u met de ondersteuning? (U dient dit per voorziening in te vullen)



	heel ontevreden	%	ontevreden	%	neutraal	%	tevreden	%	Heel tevreden	%	geen mening	n.v.t.
19a	11	4,7%	9	3,8%	20	8,5%	100	42,7%	94	40,2%	0	61
19b	3	4,3%	2	2,9%	3	4,3%	32	45,7%	30	42,9%	1	93
19c	0	0,0%	1	2,6%	5	13,2%	10	26,3%	22	57,9%	0	111
19d	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	75,0%	3	25,0%	1	118
19e	3	5,7%	1	1,9%	3	5,7%	24	45,3%	22	41,5%	1	98
19f	8	14,0%	3	5,3%	6	10,5%	19	33,3%	21	36,8%	2	6
19g	15	8,8%	6	3,5%	21	12,4%	67	39,4%	61	35,9%	6	61
19h	2	28,6%	1	14,3%	1	14,3%	2	28,6%	1	14,3%	3	115
19i	3	10,3%	0	0,0%	1	3,4%	9	31,0%	16	55,2%	1	104

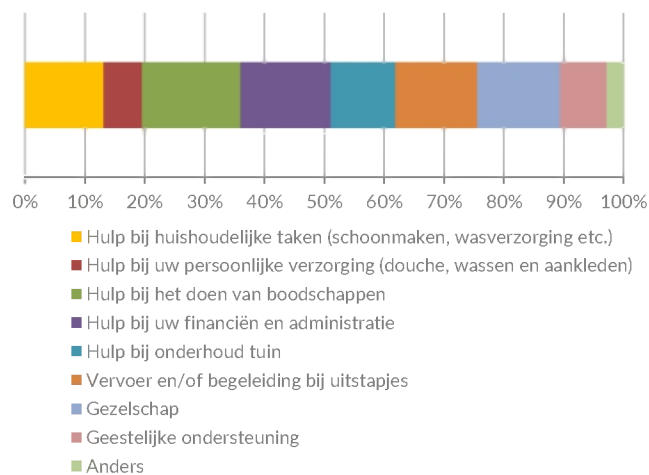
Mantelzorg/vrijwilliger

20. Is er iemand die bij u mantelzorg verleend?
(n=352)



	v20	%
Ja, mijn partner, ouder(s) of kind(eren)	177	50,3%
Ja, iemand anders	32	9,1%
Nee	143	40,6%

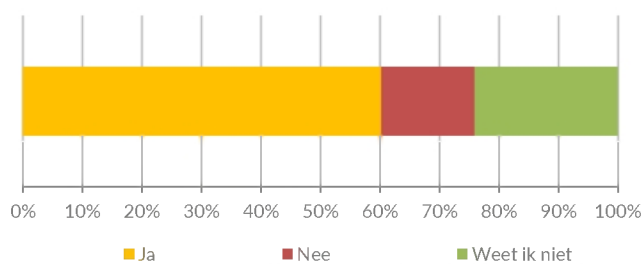
21. Wat voor zorg en/of hulp ontvangt u van de mantelzorger(s)? (meerdere antwoorden mogelijk)
(n=916)



*n=het aantal waarnemingen

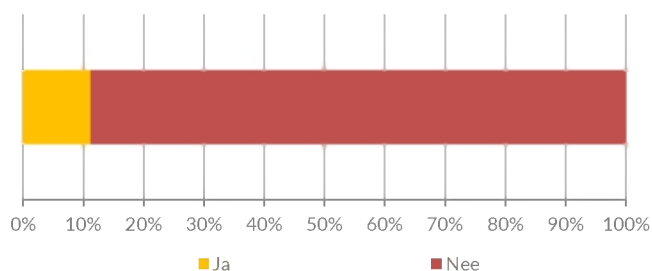
	v21	%
Hulp bij huishoudelijke taken (schoonmaken, wasverzorging etc.)	120	13,1%
Hulp bij uw persoonlijke verzorging (douche, wassen en aankleden)	59	6,4%
Hulp bij het doen van boodschappen	151	16,5%
Hulp bij uw financiën en administratie	138	15,1%
Hulp bij onderhoud tuin	99	10,8%
Vervoer en/of begeleiding bij uitstapjes	125	13,6%
Gezelschap	127	13,9%
Geestelijke ondersteuning	71	7,8%
Anders	26	2,8%

22. Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan? (n=249)



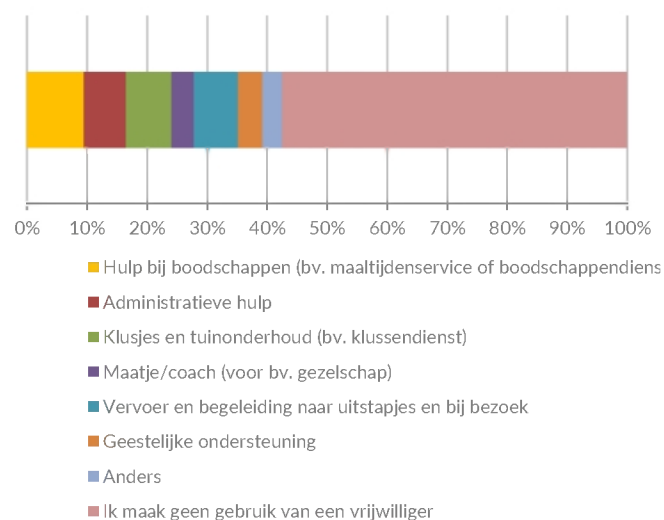
	v22	%
Ja	150	60,2%
Nee	39	15,7%
Weet ik niet	60	24,1%

23. Heeft u een schoonmaakster, die u volledig uit eigen zak betaald (particuliere schoonmaakster), die u helpt bij het huishouden? (n=358)



	v23	%
Ja	40	11,2%
Nee	318	88,8%

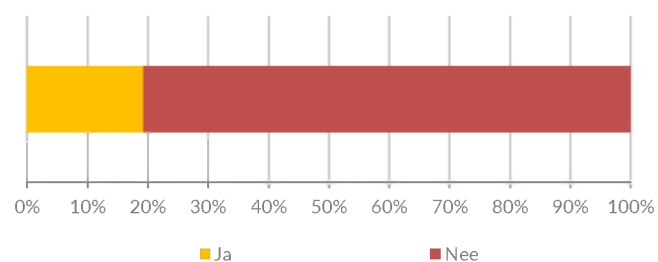
24. Maakt u gebruik van de volgende diensten/hulpverlening die uitgevoerd worden door vrijwilliger? (n=423)



*n=het aantal waarnemingen

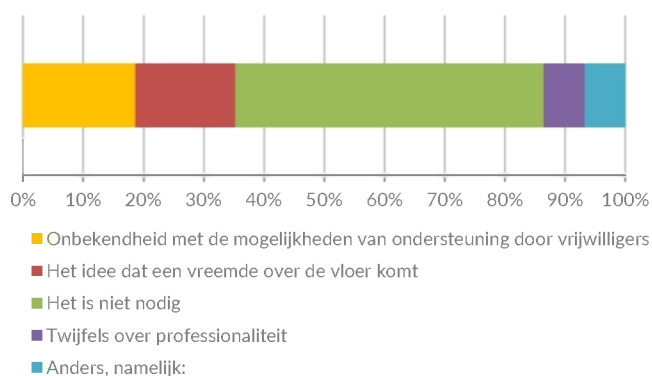
	v24	%
Hulp bij boodschappen (bv. maaltijdservice of boodschappendienst)	40	9,5%
Administratieve hulp	30	7,1%
Klusjes en tuinonderhoud (bv. klussendienst)	32	7,6%
Maatje/coach (voor bv. gezelschap)	16	3,8%
Vervoer en begeleiding naar uitstapjes en bij bezoek	31	7,3%
Geestelijke ondersteuning	17	4,0%
Anders	14	3,3%
Ik maak geen gebruik van een vrijwilliger	243	57,4%

25. Zou u het prettig vinden om ondersteund te worden door een vrijwilliger? (n=347)



	v25	%
Ja	67	19,3%
Nee	280	80,7%

26. Wat houdt u tegen in het ontvangen van ondersteuning door een vrijwilliger? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=385)



*n=het aantal waarnemingen

	v26	%
Onbekendheid met de mogelijkheden van ondersteuning door vrijwilligers	72	18,7%
Het idee dat een vreemde over de vloer komt	64	16,6%
Het is niet nodig	197	51,2%
Twijfels over professionaliteit	26	6,8%
Anders, namelijk:	26	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.

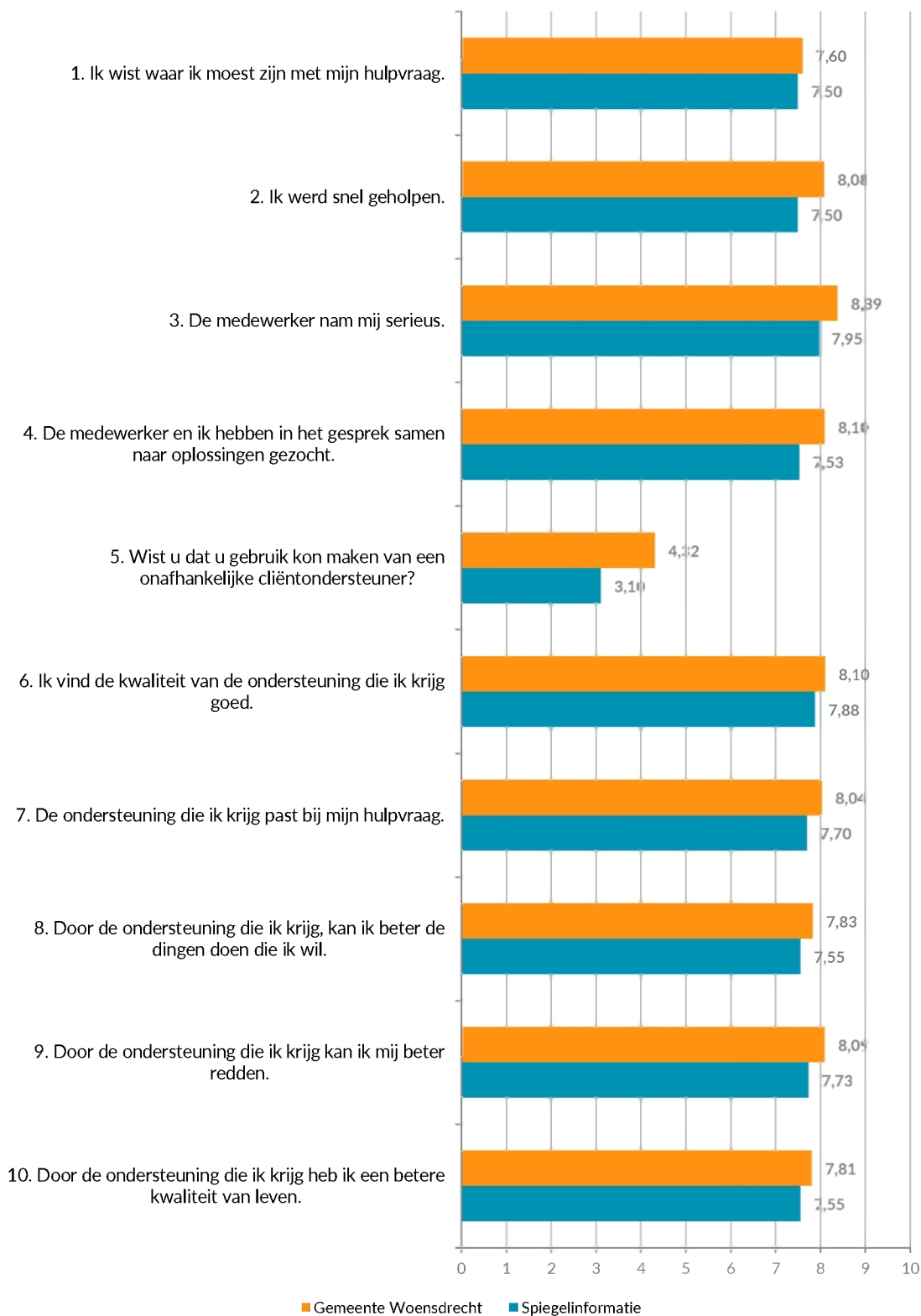
Rekenvoorbeeld:

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 Gemeente Woensdrecht en spiegelinformatie Triqs



05 | Samenvatting

In 2019 is onderzocht wat de ervaringen zijn van WMO cliënten met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning van Gemeente Woensdrecht. 1000 WMO cliënten ontvingen per post een vragenlijst. Uiteindelijk hebben 390 cliënten meegedaan door een vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is daarmee 39,16%.

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	Verschil
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=315)	4,32	3,10	1,22
2. Ik werd snel geholpen. (n=258)	8,08	7,50	0,58
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=247)	8,10	7,53	0,57
3. De medewerker nam mij serieus. (n=257)	8,39	7,95	0,44
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=343)	8,09	7,73	0,36
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=345)	8,04	7,70	0,34
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=343)	7,83	7,55	0,28
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=343)	7,81	7,55	0,26
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=348)	8,10	7,88	0,22
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=258)	7,60	7,50	0,10

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=315) (een verschil van +1,22 punten ten opzichte van de spiegelinformatie) en bij vraag 2. *Ik werd snel geholpen.* (n=258) (een verschil van +0,58 punten ten opzichte van de spiegelinformatie).

06 | Conclusie en aanbevelingen

Voor de verplichte set vragen geldt dat voor alle vragen een hogere score wordt behaald dan de spiegelinformatie van Triqs. Daarmee scoort gemeente Woensdrecht hoger dan gemiddeld. Dit is vergelijkbaar met de uitkomsten van vorig jaar, waarbij de gemeente Woensdrecht op 1 vraag na hoger scoorde dan gemiddeld.

Hoewel ook op vraag 5 (wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?) een hogere score wordt behaald dan de spiegelinformatie van Triqs betreft het hier absoluut gezien een lage score, namelijk 4,32 op een schaal van 0 tot 10. Verder geeft van de respondenten 79,4% aan geen behoefte te hebben aan een onafhankelijke cliëntondersteuner (vraag 16). Hierbij moet wel gezegd worden dat in vergelijking met vorig jaar minder mensen aangeven geen behoefte te hebben aan een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een kritische vraag die gesteld kan worden is: zou het antwoord op vraag 16 mede bepaald kunnen worden doordat men niet precies weet wat een onafhankelijke cliëntondersteuner kan betekenen voor een inwoner? Dit zou een interessante vervolgvraag kunnen zijn om meer zicht te krijgen op de inzetbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners en de behoefte hieraan.

Het is opvallend dat 62,5% aangeeft geen (keukentafel)gesprek op afspraak van de gemeente te hebben gehad. Mogelijk geniet de (keukentafel)gesprekken extra aandacht van de gemeenten.

Waar vorig jaar voor de sportvoorzieningen geen negatieve ervaringen gemeten zijn, valt deze dit jaar juist op. Ruim 40% geeft aan (heel) ontevreden te zijn over de sportvoorzieningen. Wel dient opgemerkt te worden dat in deze enquête 7 personen de sportvoorziening beoordeeld hebben. Verdiepend onderzoek zou gedaan kunnen worden naar waarom men in vergelijking met vorig jaar over deze voorzieningen (relatief) minder tevreden is. De voorziening Bescherm wonen valt in positieve zin op, net als vorig jaar wordt er in zijn geheel geen negatieve ervaringen gemeten.

Ongeveer 60% van de respondenten ontvangt mantelzorg en in de meeste gevallen (ruim 84%) wordt dit door de partner, ouder(s) of kinderen gegeven. Het stimuleren van mantelzorg door de gemeente blijft een aanbeveling omdat dit een positieve invloed kan hebben op de kosten van de gemeente voor ondersteuning aan haar inwoners. 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 (57,4%). 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 19% 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 traplift 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.

Bijlage 2 – Antwoorden op open vraag

Onderstaand vindt u de gegeven antwoorden op de open vraag uit de vragenlijst: *heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?*

- Heb een deeltaxi en valies aangevraagd. Krijg ik niet omdat ik nog een man heb. Mijn man is chauffeur in het beroepsgoederen vervoer en is weinig thuis. Vandaar mijn aanvraag. Ik zit veel binnen.
- de onduidelijkheid over of de scootmobiel die ik nu heb mag blijven gebruiken. Het feit dat er geen goede spiegel op de scootmobiel zit vind ik niet zo fijn, Verder super blij met de mogelijkheid die ik heb door dat ik een scootmobiel heb
- geen
- Geen
- Mijn ondersteuning beperkt zich tot het gebruik van de deeltaxi en in mindere mate met Valys (i.v.m. het geringe aantal kilometers (700))
- ik heb een scootmobiel ter beschikking gekregen, is minder comfortabel en ook minder ergonomisch aan te passen dan ik dacht en de 1 hand bediening vind ik ongewoon
- Medewerkers zijn vooral vriendelijk
- Traplift + rolstoel.
- Ik maak geen gebruik meer van de zorg. Mijn man is overleden. Hij was zeer hulpbehoevend. De zorg was perfect geregeld.
- Geen ondersteuning gehad + gevraagd, nu in de gemeente Landgraaf verzoek gedaan.
- Door mijn slechtiendheid zou het beter passen om 2x per week hulp te krijgen ipv 1x die het nu is. Slechte voorziening, geen hulp als eigen hulp op vakantie is of zoek. Slechte communicatie.
- Mijn hulp in huis mag geen stoep vegen en de ramen buiten niet zemen!
- Is gemiddeld goed.
- Ik heb de aanvraag via mij dochter gedaan. Dit onderzoek heb ik samen met mijn dochter ingevuld.
- 3,5 maanden werd mijn huis niet schoongemaakt en mijn bed niet verschoond en opgemaakt. In februari 2019 zorgde CaRespect voor het laatst voor deze zorg, deed een beroep op de WMO om bij een andere thuiszorg-instelling een Huishoudelijke Hulp te zoeken. Toen die gevonden was. moest Impegno een kleine maand wachten op het fiat van de WMO.
- Na 31 operaties word het steeds moeilijker.
- Deeltaxivervoer door taxibedrijf laat te wensen over. Zijn vaak veel te laat. Bij uitval van mijn vaste hulp huishulp wordt geen contact met mij opgenomen over vervanging. Ik zit dan te wachten.
- Ik ben nu al bang voor het keuken tafel gesprek, dit gaf zoveel onrust. Ik kreeg na veel gesprekken pas de begeleiding die ik nodig heb.
- Contact word gelegd door kinderen.
- Het schijnt dat zwemmen goed is als therapie.
- Nee.
- liefst zo min. mogelijk personen wissel. (bij inval voor 2 maanden, niet elke week een ander).
- Gelukkig niet dagelijks nodig, maar als ik het nodig heb, kan ik dat gebruiken.
- De ondersteuning bestaat uit een invalide parkeerkaart, heeft mij tot nu toe goed geholpen. En Valys: Ga niet vaak uit, maar kortgeleden heb ik er gebruik van gemaakt werd opgehaald door een rolstoeltaxi met alleen klapstoelen, waardoor ik nog weken pijn heb gehad.
- Bij de dagopvang heel betrokken personeel. Zij bieden goede zorg.
- Nee.
- Nee.
- Ik doe nu de was en de strijk nog zelf, maar kan dat niet goed, daarom zou ik graag een half uur erbij hebben.
- Mijn man krijgt hulp bij het douchen en steunkousen. Huishoudelijke hulp krijg (naam persoon).
- Geen moeilijkheden tot hier.

- Momenteel loopt er nog een aanvraag voor deeltaxi. Mijn gezondheid gaat steeds verder achteruit, en zal in de toekomst nog meer hulp nodig hebben.
- De ondersteuning die ik krijg voor het huishouden is eigenlijk qua tijd te weinig.
- prima in orde
- Ik heb invalide parkeerplaats. Invalide parkeerkaart. Mijn vrouw is mijn mantelzorger, steunkousen, aankleden.
- Ik zou meer ondersteuning kunnen gebruiken, maar is voor ons onbetaalbaar. Als je partner werkt, heb je een hoge eigen bijdrage.
- (onleesbaar)
- Ik hoef niet altijd alleen maar achter de geraniums te zitten.
- Verblijft in een verpleeghuis, Maria hoeve.
- Ik krijg alleen ondersteuning op het gebied van hulpmiddelen. Alle andere onderdelen van WMO zijn mij onbekend.
- Ik heb een bestuurders gehandicapte parkeerkaart aangevraagd. (verlenging).
- Ik wacht op intake gesprek.
- Huishouden, ze mogen heus wel bakje koffie drinken, maar geen half uur blijven zitten. En ik heb maar 2 1/2 uur, ze mouwen liever dan poetsen.
- Wat ik krijg, is alleen huishoudelijke hulp. Ik maak ook gebruik van de voorzieningen, en moet dit zelf betalen. dat is erg veel, terwijl ik het wel nodig heb.
- Het leven is ietsje makkelijker. Heeft met mijn beperkingen te maken.
- Ik heb een invalideparkeerkaart gekregen, die mij in staat stelt om mijzelf zelfstandig wat boodschapjes te doen, zodat ik mijn partner hiermee kan ontlasten. Overige hulp hebben wij gelukkig tot nu toe nog niet nodig, wij redden het samen. Mijn man is mijn mantelzorger.
- Mijn kwaliteit is hetzelfde gebleven.
- Ik krijg geen ondersteuning.
- Vroeger had ik 5 uur huishoudelijke hulp en nu 3 uur. Wat ik wil zeggen is dat ik heel veel zelf moet doen. Ik heb de energie daardoor niet meer om leuke dingen te doen.
- Hulp in de huishouding is te weinig qua uren.
- Ik ben zeer tevreden over WMO.
- Het is prima.
- Zeer tevreden.
- Ik krijg 2 uur per week huishoudhulp, op dit ogenblik is dat voldoende.
- In het verleden kreeg ik 4 uur hulp, nu nog 3 uur. Ik zou die 4 uur graag terug hebben.
- Erg content met mijn hulp in verschillende vormen.
- Ik zou nog wat meer ondersteuning kunnen gebruiken, zoals een rolstoel en douche, is ook vaak een probleem. En de trap gaat heel moeilijk.
- Ik krijg ondersteuning van CAK.
- Nee.
- Moet nog wekelijks naar ziekenhuis voor revalidatie. Is voor mij een deeltaxipas geregeld door (naam persoon) van WMO Woensdrecht. Ben ik heel blij mee, omdat OV problematisch is.
- Moet zelf veel hulp bieden aan mijn vrouw, terwijl ikzelf gehandicapt ben. Moet ook mijn vrouw geestelijk bijstaan.
- Bij deeltaxi en Valys is het heel lastig plannen als je een afspraak hebt, en ergens op tijd moet zijn. Zelfs als je het heel ruim inplant, kan je nog te laat komen. Dat levert extra stress op.
- Ja, ik ben veel ziek dat ze toch voor mij boodschappen willen doen, als ik niet kan. Ik heb niemand die mij helpt.
- Te weinig uren poetsen.
- Mijn traplift die monteur probeer ik al weken te bereiken, en word bij dat bedrijf niet opgenomen. Mijn bedieningspaneel zit nu met plakband aan elkaar! Dit is het enige wat ik niet vind kunnen. Zit dus al weken met een kapotte traplift.
- De ondersteuning is minimaal!
- De ondersteuning die ik zo enorm nodig had, is ineens gestopt! NU niemand meer!!
- Onverwachts had ik veel vervoer nodig buiten verzorgingsgebied van de deeltaxi. (binnenkort ga ik gebruik van maken).
- Via WMO een deeltaxi pas aangevraagd, echter tot nu toe heb ik hier nog geen gebruik van gemaakt. Ik voel mij nog niet zeker genoeg om alleen op pad te gaan.

- De ondersteuning is verzorgd door mijn contactpers. welke goed op de hoogte is van dit soort zaken.
- Ben tevreden met de hulp die ik krijg.
- Zolang ik nog alles kan doen, mocht het zo zijn dat ik het niet maar kan doen, zal ik zeker gebruik maken van de ondersteuning.
- De thuiszorg gaat ok, 3 uur per week. Sinds kort heb ik ook een deeltaxipas. Een extra hulpvraag is nog mijn tuintje te onderhouden, maar schaam mij omdat aan te vragen!
- Ik zou graag meer uren h.h. hulp hebben, omdat mijn kinderen ver weg wonen en ik zelf niet veel meer kan doen.
- (naam persoon) Is al 2 jaar in Maria hoof gesloten afd.



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