

CONCEPTRAPPORTAGE

Clëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Veendam



Clëntervaringsonderzoek Wmo 2019

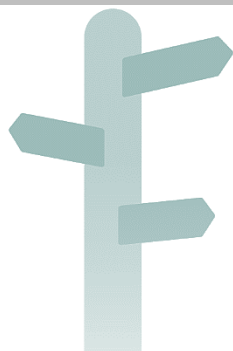
Gemeente Veendam

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk of online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Boven iedere score staat de afwijking t.o.v. vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	1022
Ingevuld	458
Responspercentage	45%

CONTACT



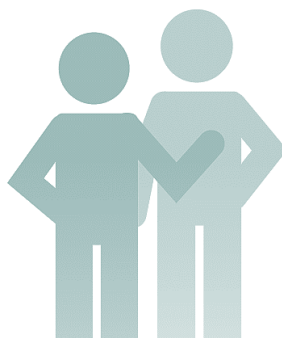
78% ^{-2%}

wist waar zij moest zijn



80% ^{+4%}

werd snel geholpen



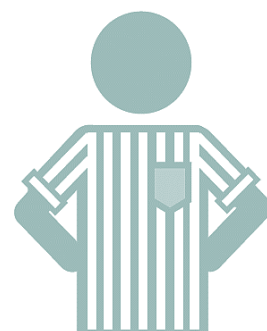
85% ^{+0%}

voelde zich serieus genomen



83% ^{+1%}

zocht samen naar oplossingen

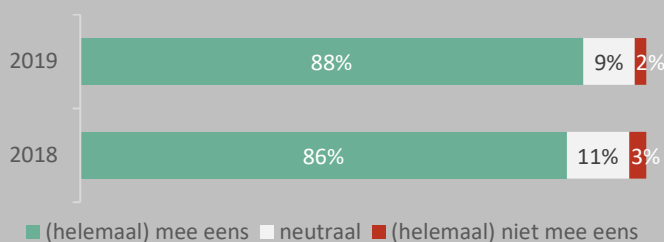


45% ^{+3%}

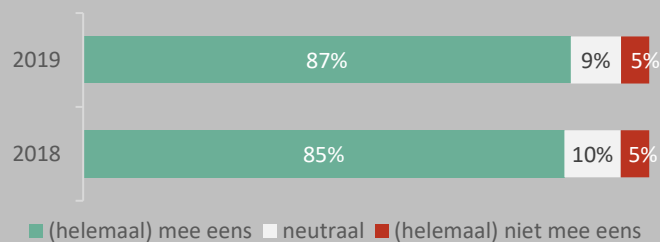
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

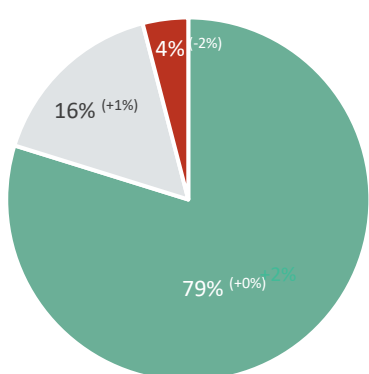


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

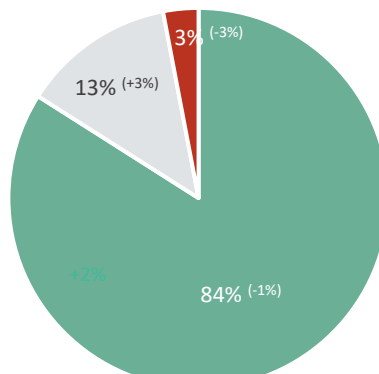


Door de ondersteuning die ik krijg:

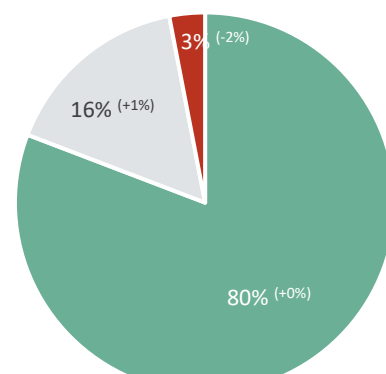
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Vragenlijst	3
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	3
1.2.4 Respons	3
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Contact met de gemeente	5
2.2 Kwaliteit van de hulp	6
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	6
2.4 Ervaringen met de ondersteuning	7
3 Vergelijking voorzieningen	8
4 Vergelijking 2018	9





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veendam is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met Zorgfocuz een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Veendam die in 2019 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan.

1.2.2 Vragenlijst

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

Daarnaast zijn in overleg met de gemeente aanvullende vragen toegevoegd die betrekking hebben op hoe tevreden men is met de verschillende soorten ondersteuning.

1.2.3 Dataverzamelmethode

Clïënten hebben in april 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Echter, cliënten die na twee weken de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich in de tussentijd ook niet hadden afgemeld, ontvangen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Clïënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1022
Aantal reacties (bruto respons)	462 (45,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	458 (44,8%)



Uitgaande van 458 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 3,4%. 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 3,4% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,6% en 53,4% ligt.

1.3 Leeswijzer

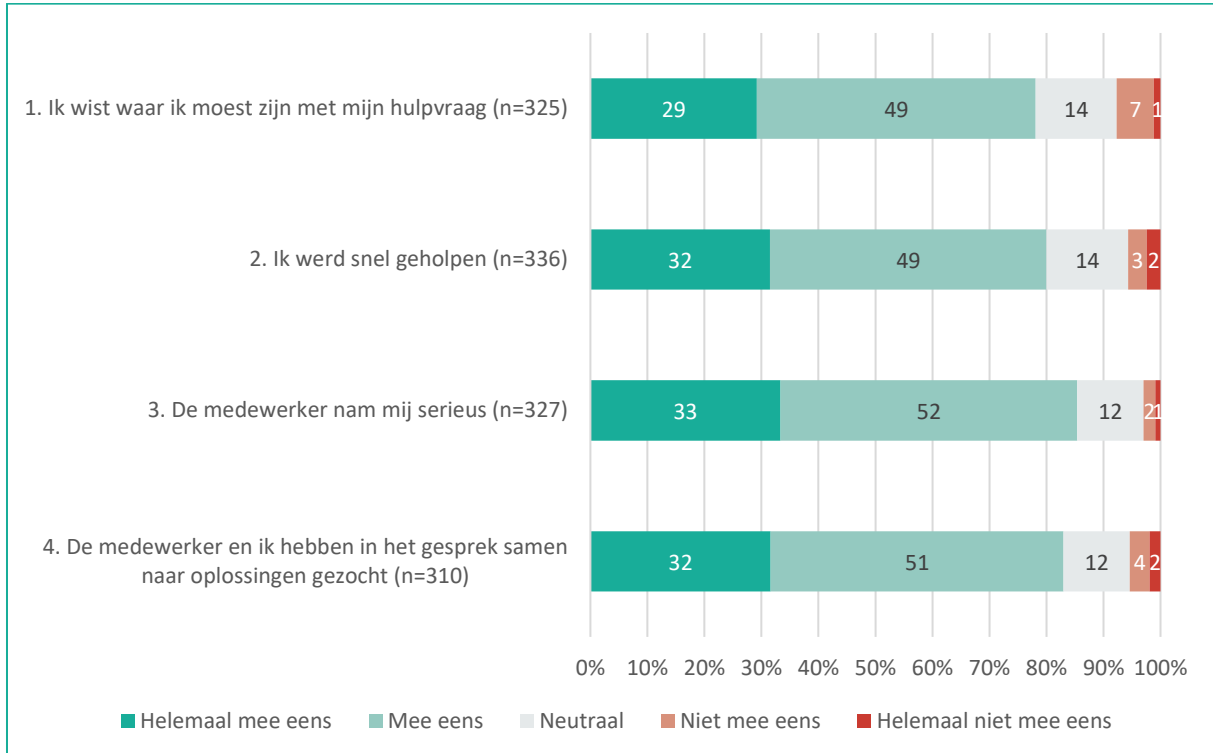
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. In hoofdstuk 3 worden uitkomsten naar type voorziening uitgesplitst (maatwerkvoorziening, algemene voorziening huishoudelijke hulp en/of algemene voorziening begeleiding). In hoofdstuk 4 worden uitkomsten van het huidige onderzoek (2019) vergeleken met die van 2018; de totale vergelijking en de vergelijking uitgesplitst naar type voorziening (maatwerk voorziening en algemene voorziening) zijn weergegeven.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten 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 respondenten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt tevens het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord.

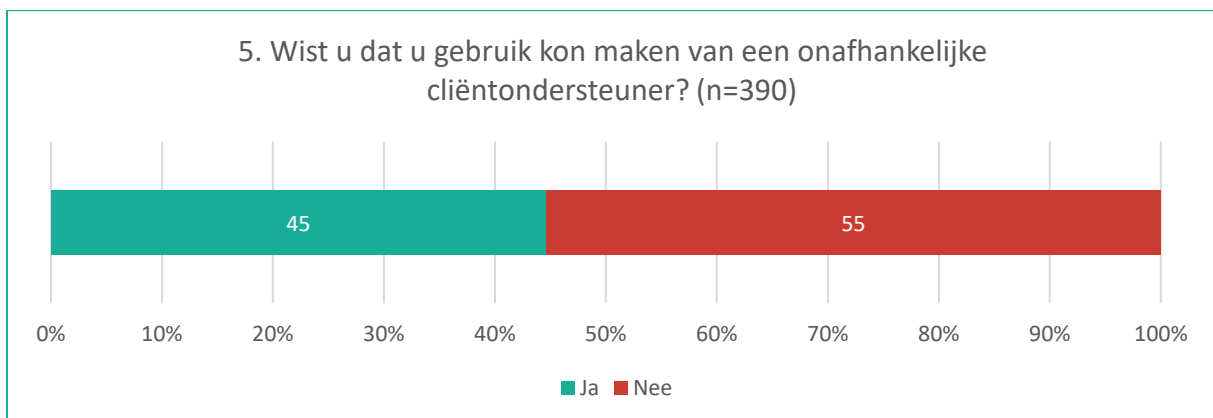


2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

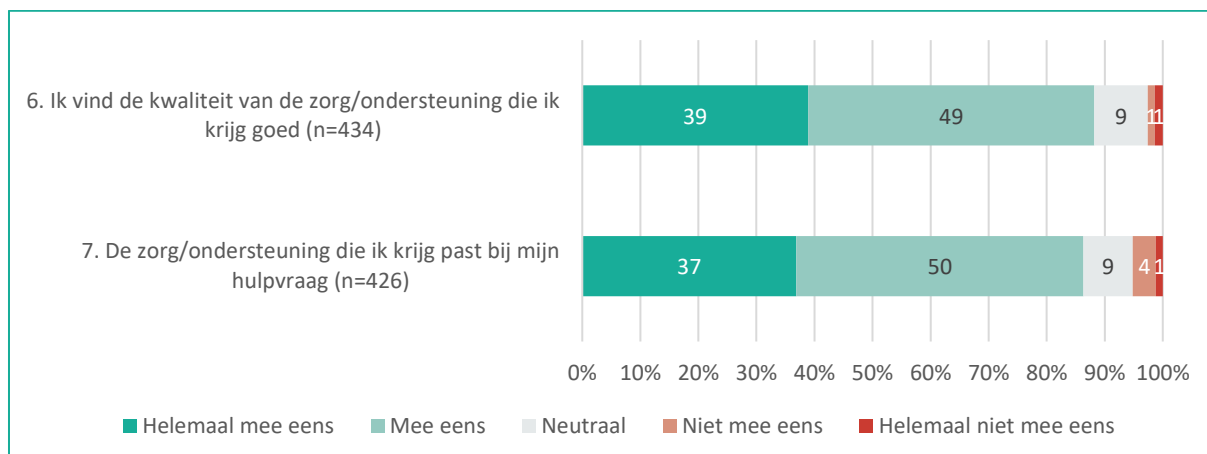


Antwoordoptie 'geen mening': V1 (n=5); V2 (n=5); V3 (n=5); V4 (n=9). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V1 (n=104); V2 (n=93); V3 (n=94); V4 (n=114).



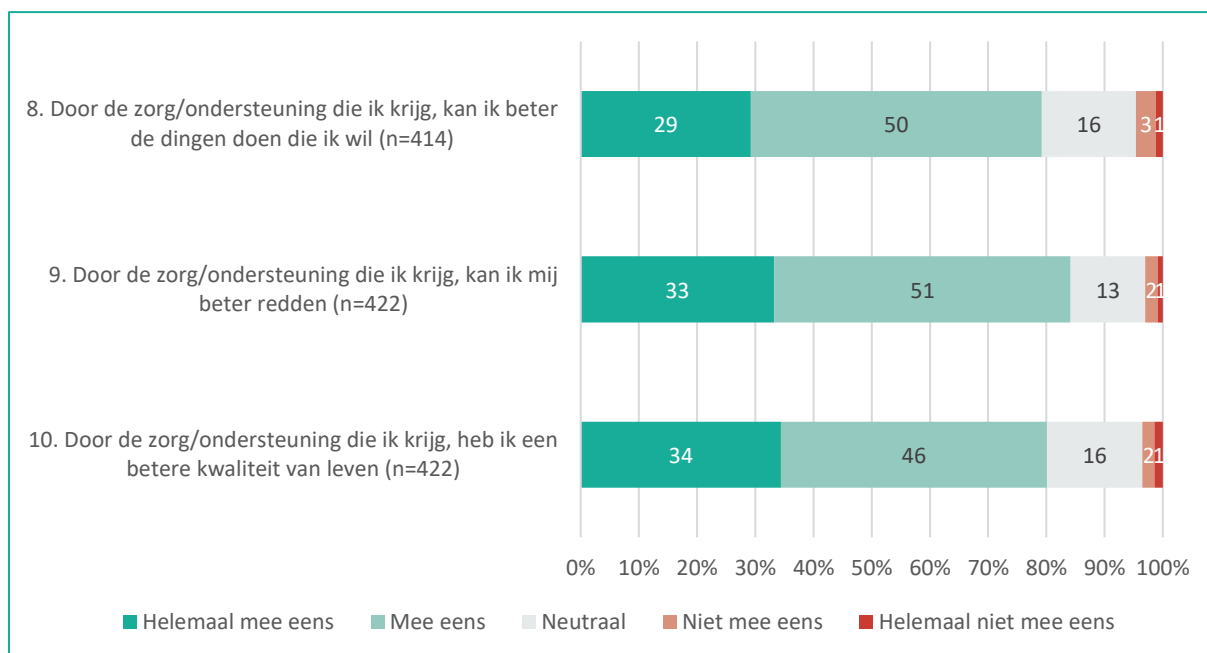


2.2 Kwaliteit van de hulp



Antwoordoptie 'geen mening': V6 (n=1); V7 (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V6 (n=11); V7 (n=15).

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

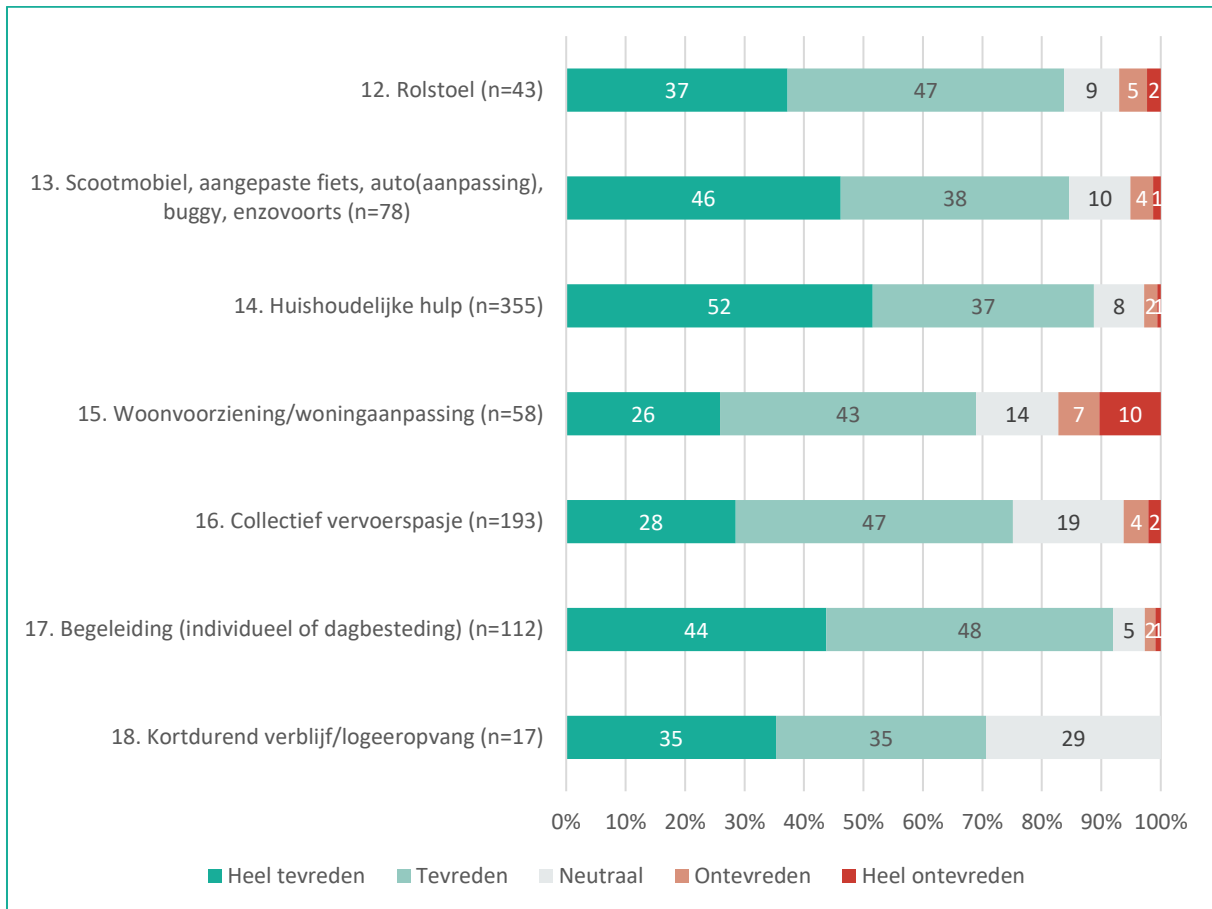


Antwoordoptie 'geen mening': V8 (n=4); V9 (n=4); V10 (n=5). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V8 (n=23); V9 (n=15); V10 (n=15).





2.4 Ervaringen met de ondersteuning



Antwoordoptie 'N.v.t.': V12 (n=319); V13 (n=302); V14 (n=79); V15 (n=319); V16 (n=207); V17 (n=274); V18 (n=354).



3 | Vergelijking voorzieningen

In dit hoofdstuk worden de resultaten uitgesplitst naar maatwerkvoorziening, algemene voorziening huishoudelijke hulp en algemene voorziening begeleiding. In de tabel wordt het percentage respondenten per voorziening weergegeven dat '(helemaal) mee eens' heeft geantwoord op de betreffende stelling. In de linker kolom staan de ervaringen van cliënten die gebruik maken van huishoudelijke hulp; in de midden kolom van cliënten die gebruik maken van begeleiding; en in de rechterkolom van cliënten die gebruik maken van maatwerkvoorzieningen. Het betreft hier steeds alleen cliënten die gebruik maken van één specifieke voorziening (dus óf alleen van huishoudelijke hulp, óf alleen van maatwerkvoorzieningen, óf alleen van begeleiding). Cliënten die van meerdere type voorzieningen gebruik maken zijn niet meegenomen (n=79).

Uitsplitsing naar type voorziening			
	Huishoudelijke hulp (n=311)	Begeleiding (n=49)	Maatwerk (n=24)
Contact met de gemeente (% (helemaal) mee eens)			
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	80	88	62
Ik werd snel geholpen	80	94	65
De medewerker nam mij serieus	85	89	86
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	82	89	76
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (% ja)	41	63	42
Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)			
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	87	89	92
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86	87	88
Wat levert de ondersteuning mij op (% (helemaal) mee eens)			
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	78	75	83
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	87	67	79
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	81	77	79



4 | Vergelijking 2018

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2018 vergeleken met de resultaten van de vorige meting. In onderstaande tabel staan cijfers uitgesplitst naar voorziening en jaar. In de tabel wordt het percentage respondenten per voorziening weergegeven dat '(helemaal) mee eens' heeft geantwoord op de betreffende voorziening. In de linker kolom staan de resultaten van alle cliënten; in de midden kolom van cliënten die van maatwerkvoorzieningen gebruik maken; en in de rechterkolom van cliënten die gebruik maken van algemene voorzieningen (huishoudelijke hulp en begeleiding). Met uitzondering van de linker kolom (totaal), betreft het hier steeds alleen cliënten die gebruik maken van één specifieke voorziening (dus óf alleen maatwerkvoorzieningen, óf alleen algemene voorzieningen). Cliënten die van meerdere type voorzieningen gebruik maken zijn niet meegenomen in deze vergelijking (n=79). Per voorziening staan de percentages van 2018 en 2019.

Vergelijking in jaren uitgesplitst naar type voorziening						
	Cliënten in totaal		Client met alleen maatwerk		Cliënten met alleen algemene voorziening(en)*	
	2019 (n=458)	2018 (n=591)	2019 (n=24)	2018 (n=199)	2019 (n=360)	2018 (n=112)
Contact met de gemeente (% (helemaal) mee eens)						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	78	80	62	83	81	77
Ik werd snel geholpen	80	76	65	79	82	75
De medewerker nam mij serieus	85	85	86	87	85	85
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	83	82	76	89	83	79
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	45	42	42	42	44	35
Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88	86	92	84	87	89
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	87	85	88	88	86	87
Wat levert de ondersteuning mij op (% (helemaal) mee eens)						
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	79	79	83	79	77	78
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	84	85	79	81	85	86
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	80	80	79	78	80	77

*In 2018 maakten veel respondenten gebruik van meerdere type voorzieningen; de 'n' valt daarom lager uit.

Uw contactpersonen

Marieke Steeman – m.steeman@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer – d.kremer@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

