

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Nederweert

oktober 2018



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Gemeente Nederweert

Deze rapportage presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij de vragen staat de afwijking t.o.v. vorig jaar weergegeven.

Aantallen

Uitgenodigd	715
Ingevuld	272
Responspercentage	38%

CONTACT



76%

wist waar zij moest zijn -5%



80%

werd snel geholpen +6%



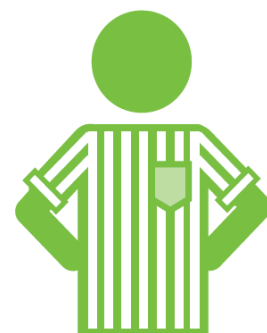
86%

voelde zich serieus genomen +3%



76%

zocht samen naar oplossing -2%

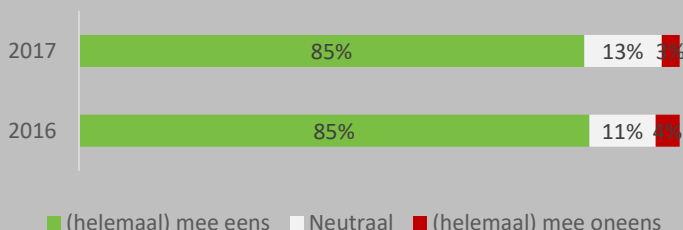


30%

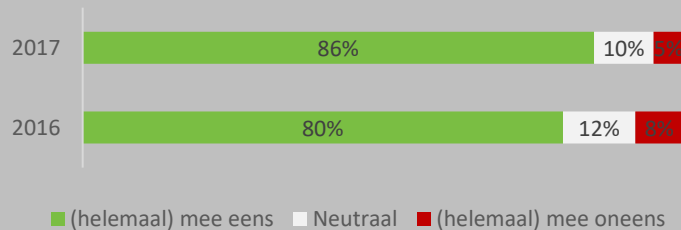
wist van cliëntondersteuner -7%

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

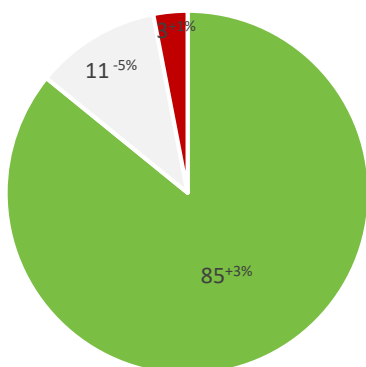


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

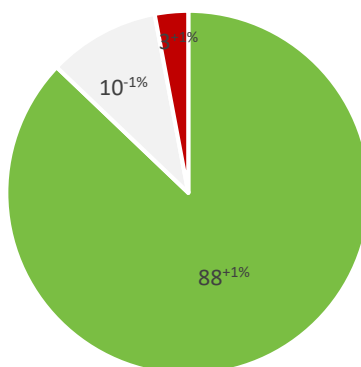


Door de ondersteuning die ik krijg:

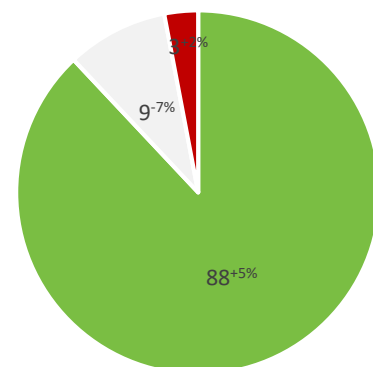
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



49%

+3%

had in het afgelopen jaar een keukentafelgesprek



76%

kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek



47%

heeft besproken hoe hun sociale netwerk eruit ziet

POSITIEVE PUNTEN

“De kracht van de gemeente zit ‘m in de korte lijnen en maatwerk mogelijkheden”

“We zijn altijd adequaat geholpen in onze hulpvraag”

GESPRAK VERSLAG



83%

+9%

Vond het verslag een goede weergave van het gesprek



66%

-5%

Vond het verslag makkelijk om te lezen

VERBETER PUNTEN

“Wmo consulent duidelijke antwoorden laten geven, er niet om heen draaien, antwoorden die we begrijpen en niet meer vragen oproepen dan er al waren.”

“Het afhandelen van een aanvraag duurt te lang, onduidelijk hoe afhandeling loopt.”

GEMEENTE



66%

vindt een vast contactpersoon vanuit de gemeente prettig



29%

heeft een voorkeur voor één gemeentelijk Wmo-loket in het gemeentehuis

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Contact met de gemeente.....	4
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	6
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	7
2.4 Keukentafelgesprek.....	10
2.5 Mantelzorg	13
2.6 Steunpunten.....	13
2.7 Tot slot	13

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Nederweert is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde 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. tevens 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

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Nederweert die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Vragenlijst

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

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Keukentafelgesprek
- Mantelzorg
- Steunpunten
- Tot slot

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst

zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	715
Aantal reacties (Bruto respons)	323 (45,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	272 (38,0%)

Uitgaande van 272 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 4,7%. 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 4,7% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,3% en 54,7% ligt.

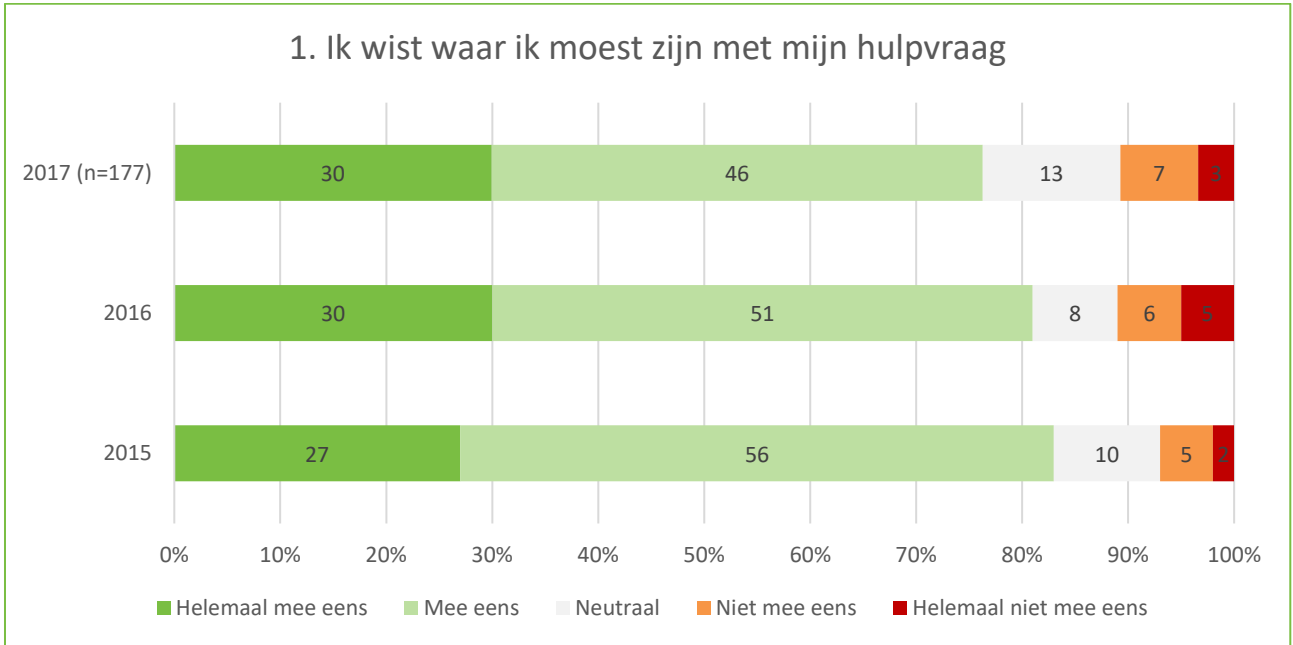
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordcategorieën. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Indien de vraagstelling gelijk gebleven is, zijn de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek van 2016 en 2015. Dit is gedaan door middel van grafieken. Het aantal respondenten (n) van voorgaande jaren is niet vermeld, omdat deze niet opgenomen zijn in de rapporten van vorige metingen.

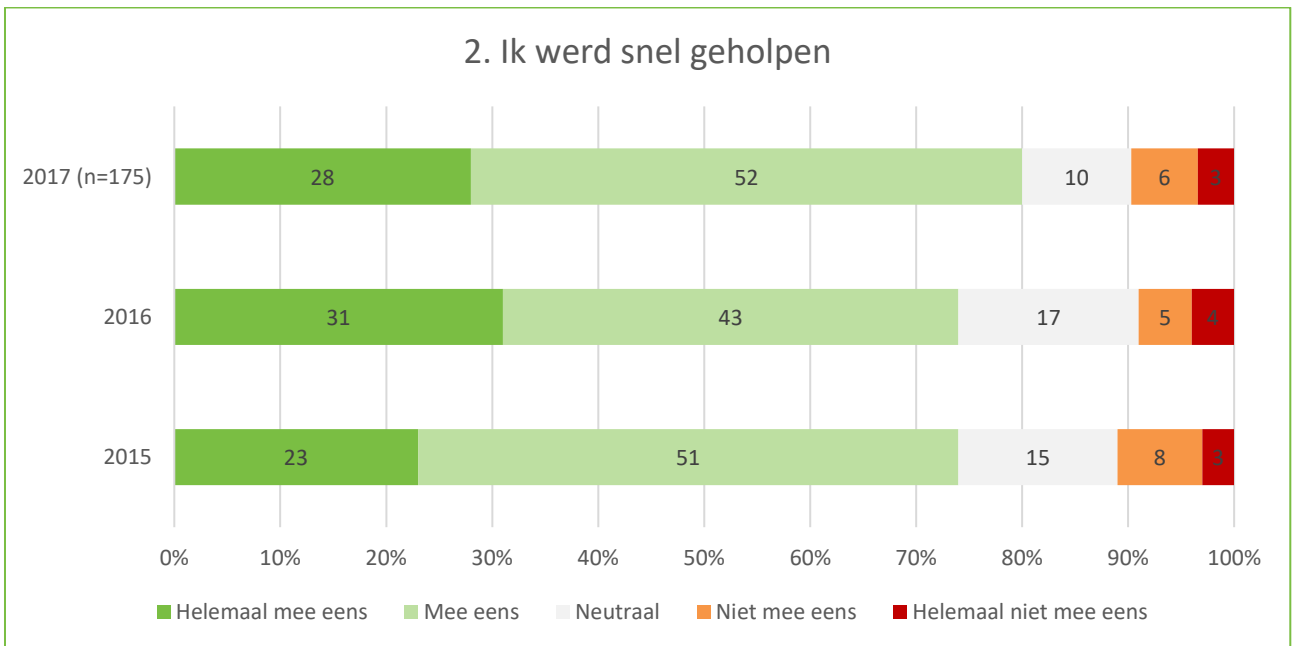
2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

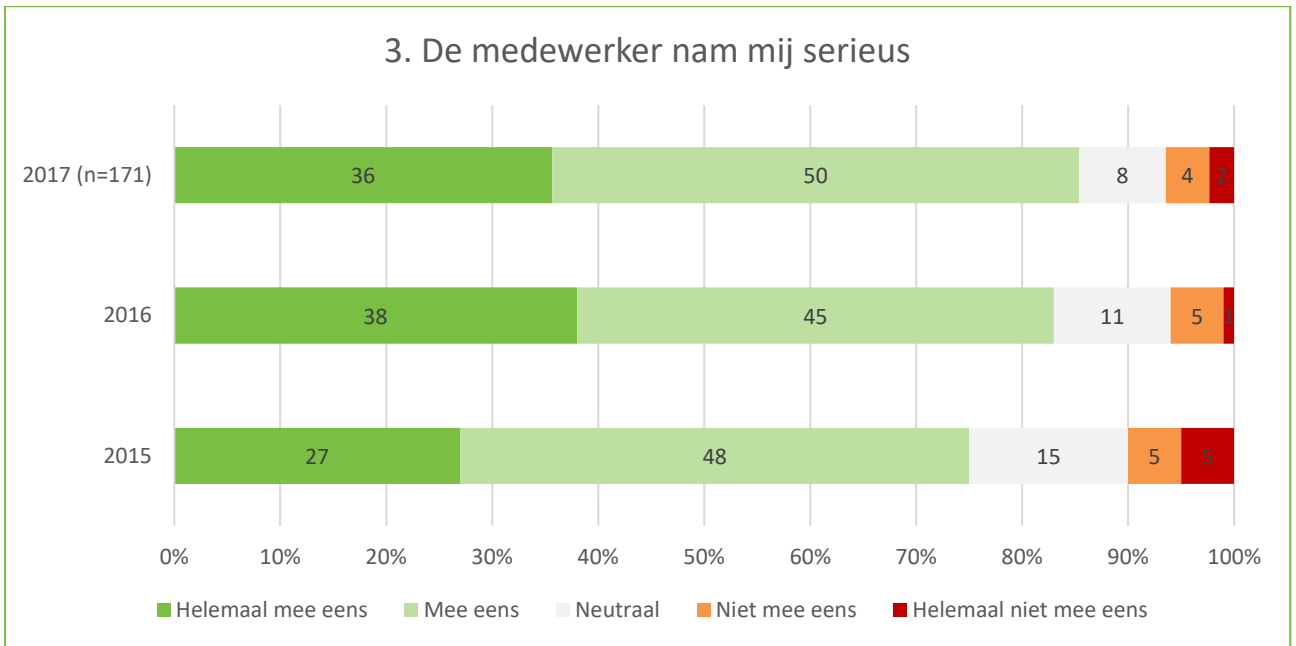
2.1 Contact met de gemeente



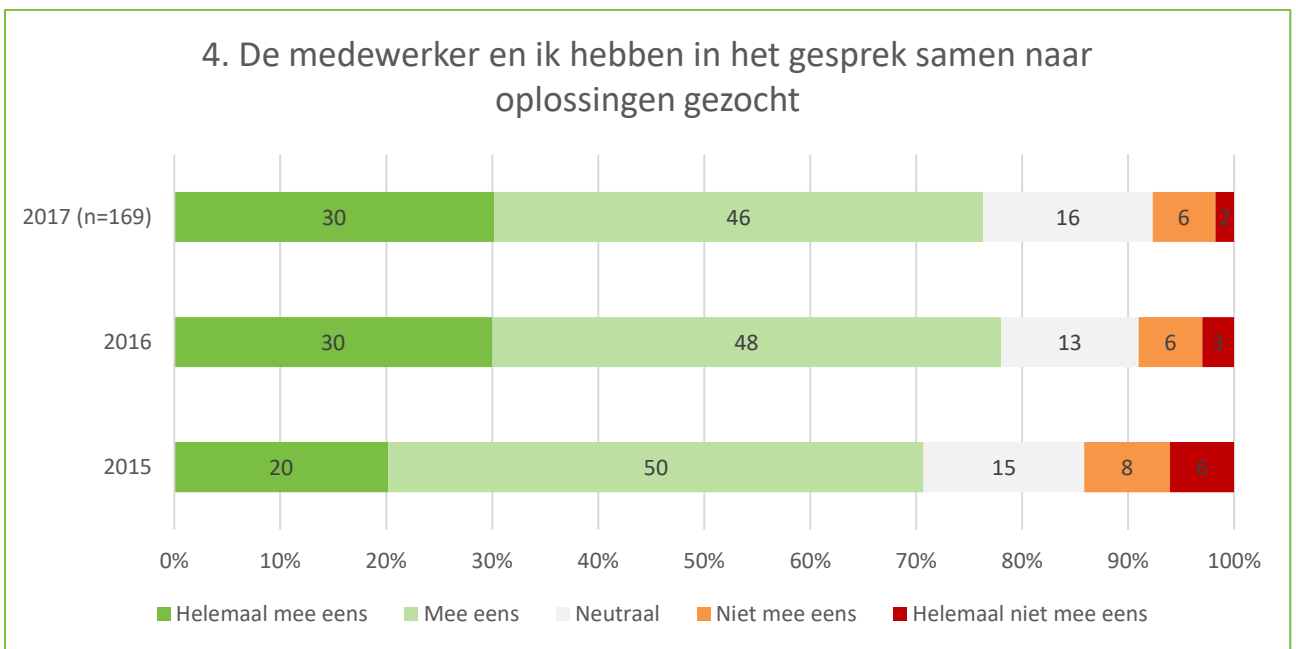
Antwoordoptie 'Geen mening': V1 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V1 (n=88).



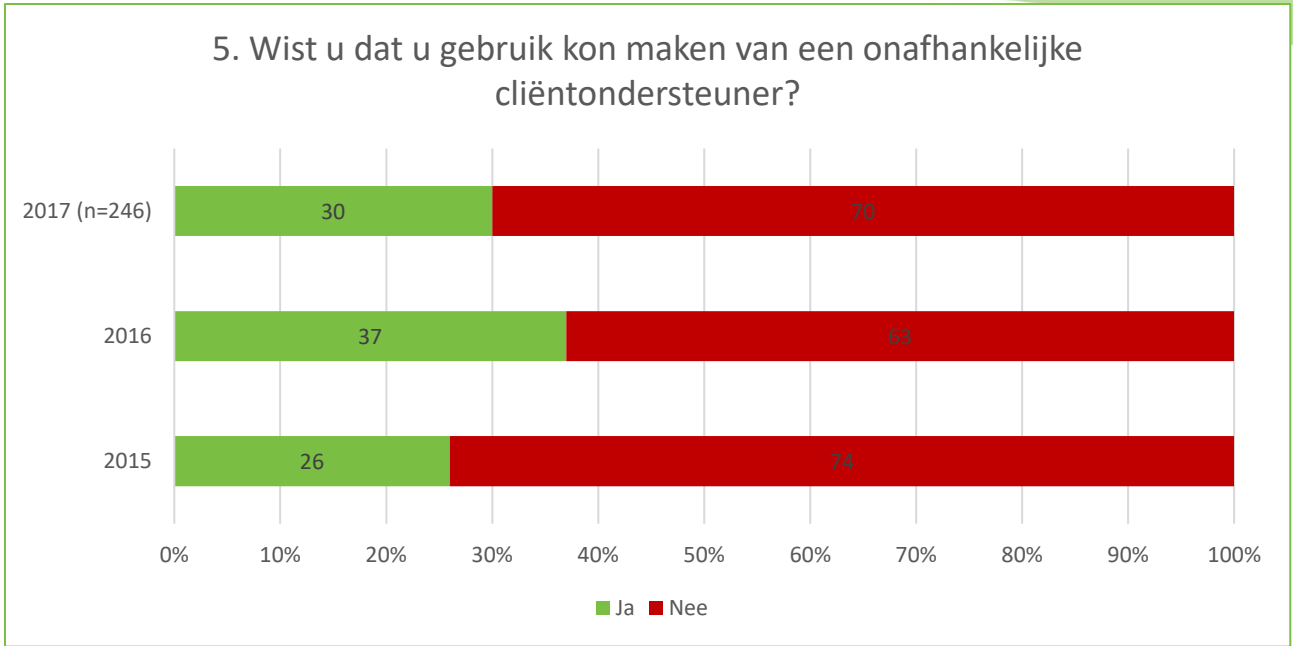
Antwoordoptie 'Geen mening': V2 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V2 (n=88).



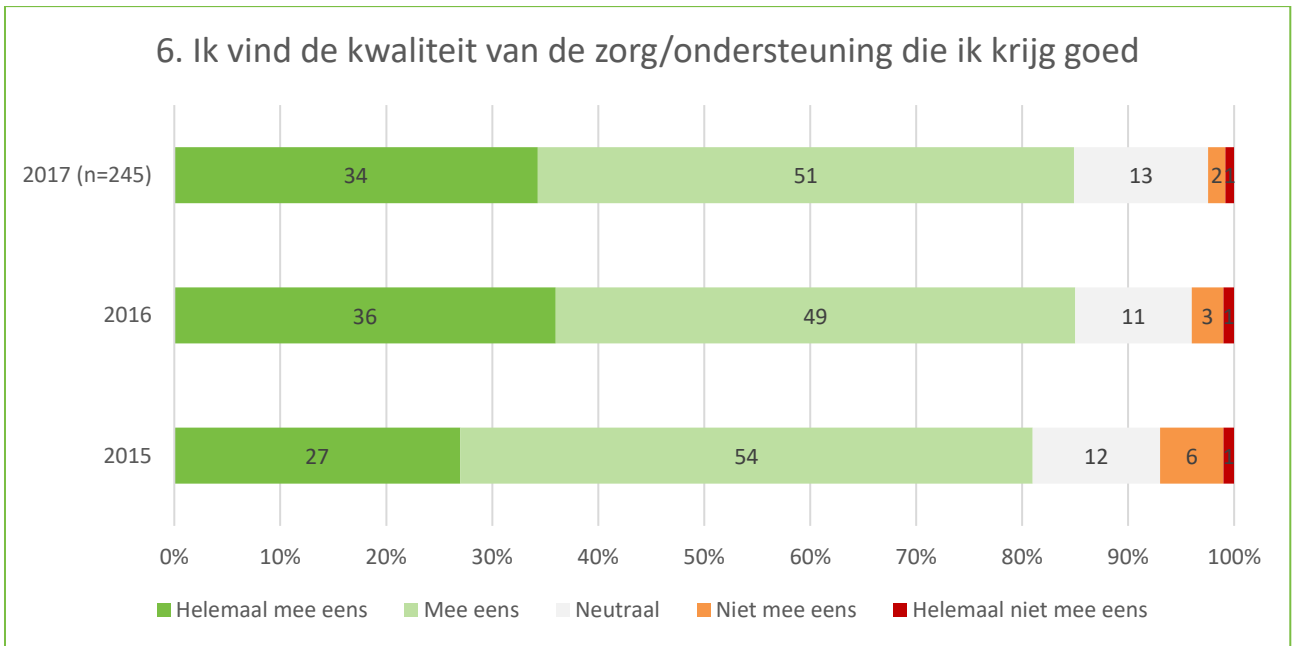
Antwoordoptie 'Geen mening': V3 (n=9). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V3 (n=88).



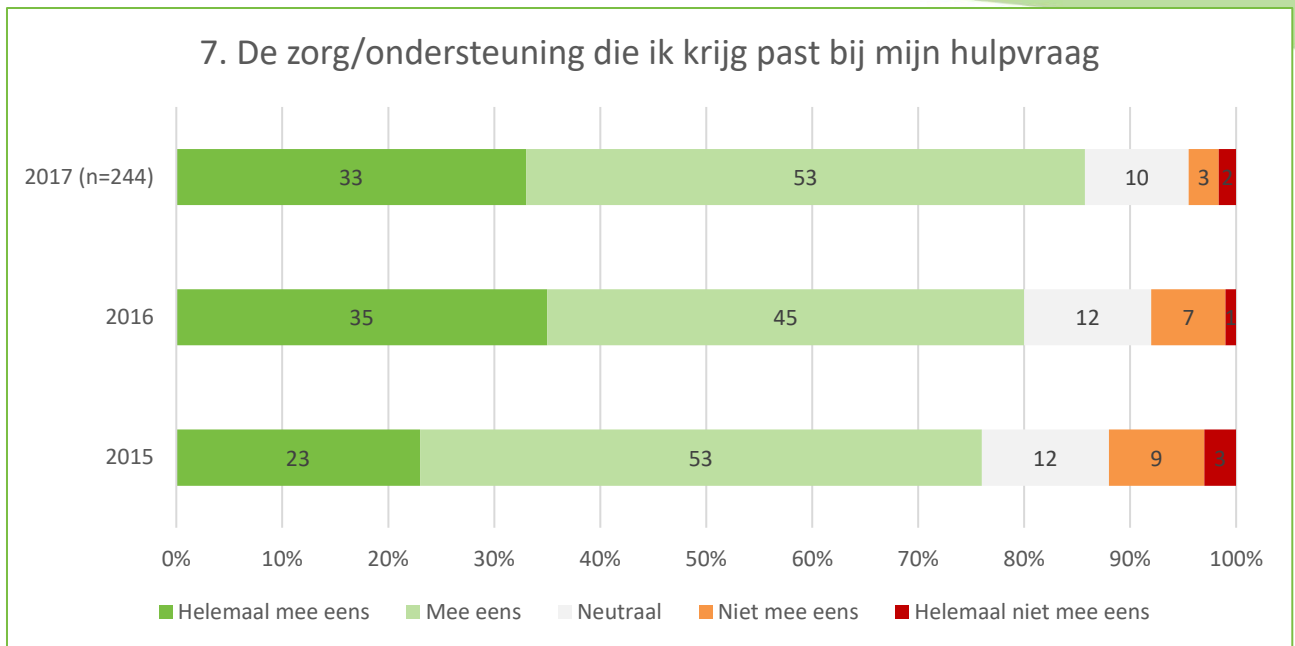
Antwoordoptie 'Geen mening': V4 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V4 (n=91).



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

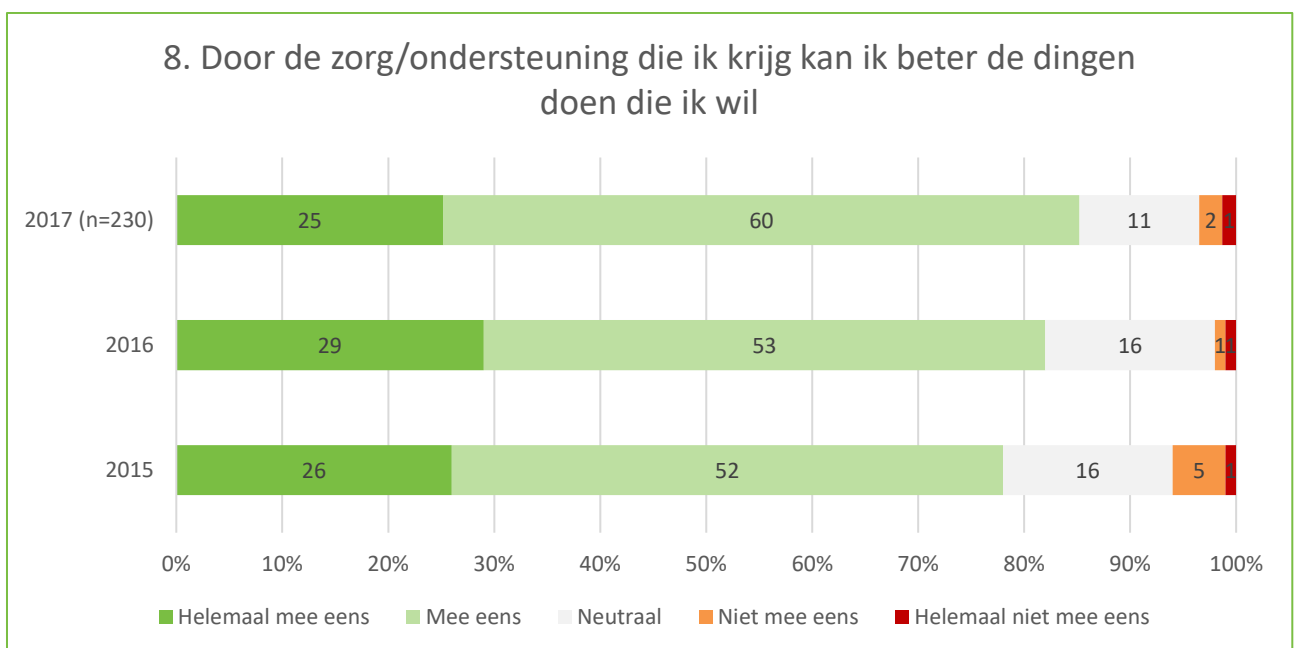


Antwoordoptie 'Geen mening': V6 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V6 (n=23).

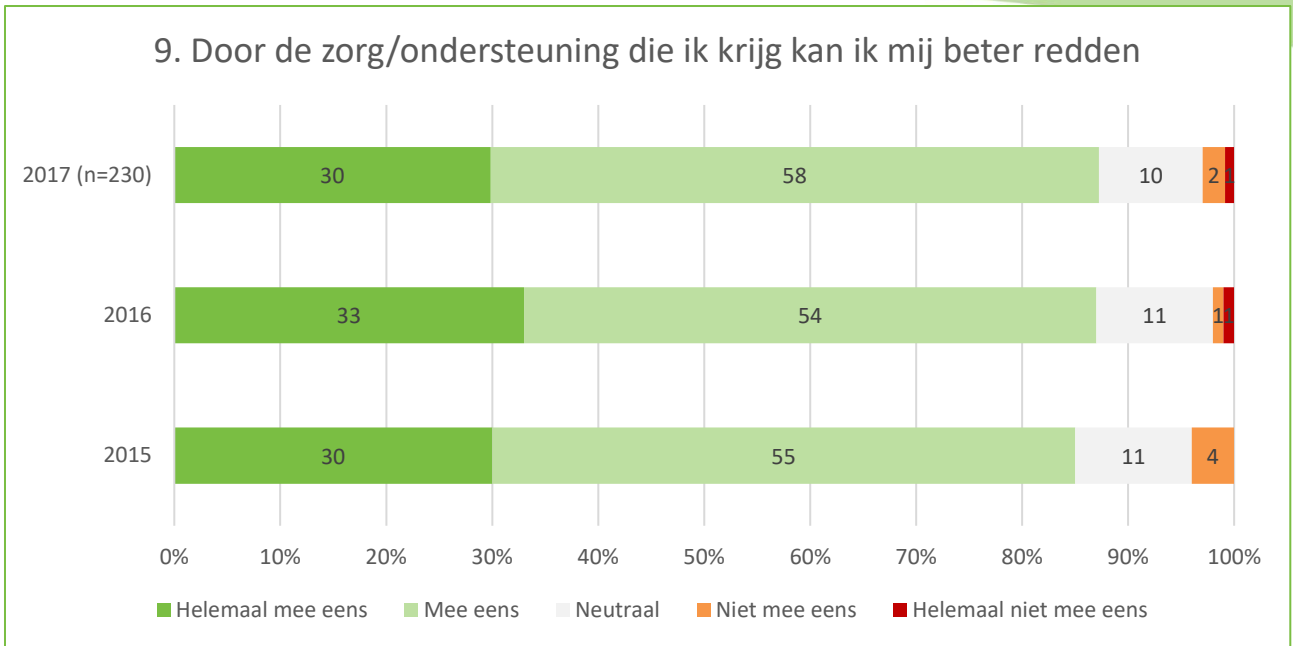


Antwoordoptie 'Geen mening': V7 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V7 (n=26).

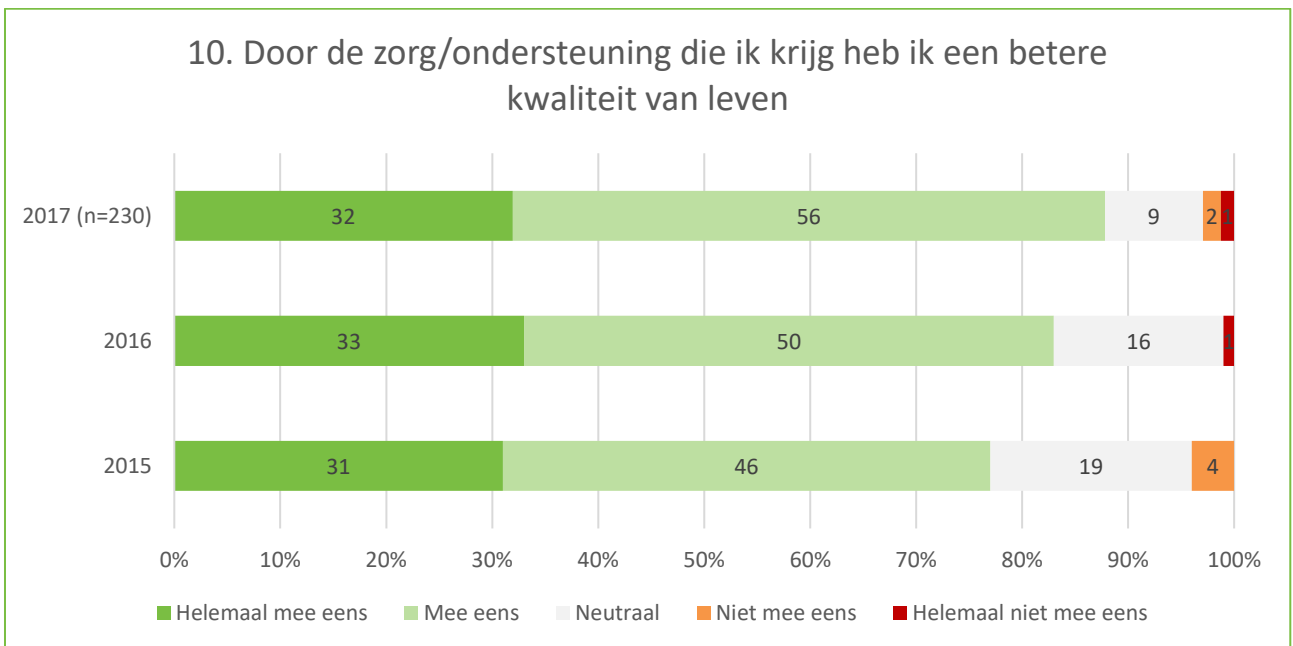
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



Antwoordoptie 'Geen mening': V8 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V8 (n=25).

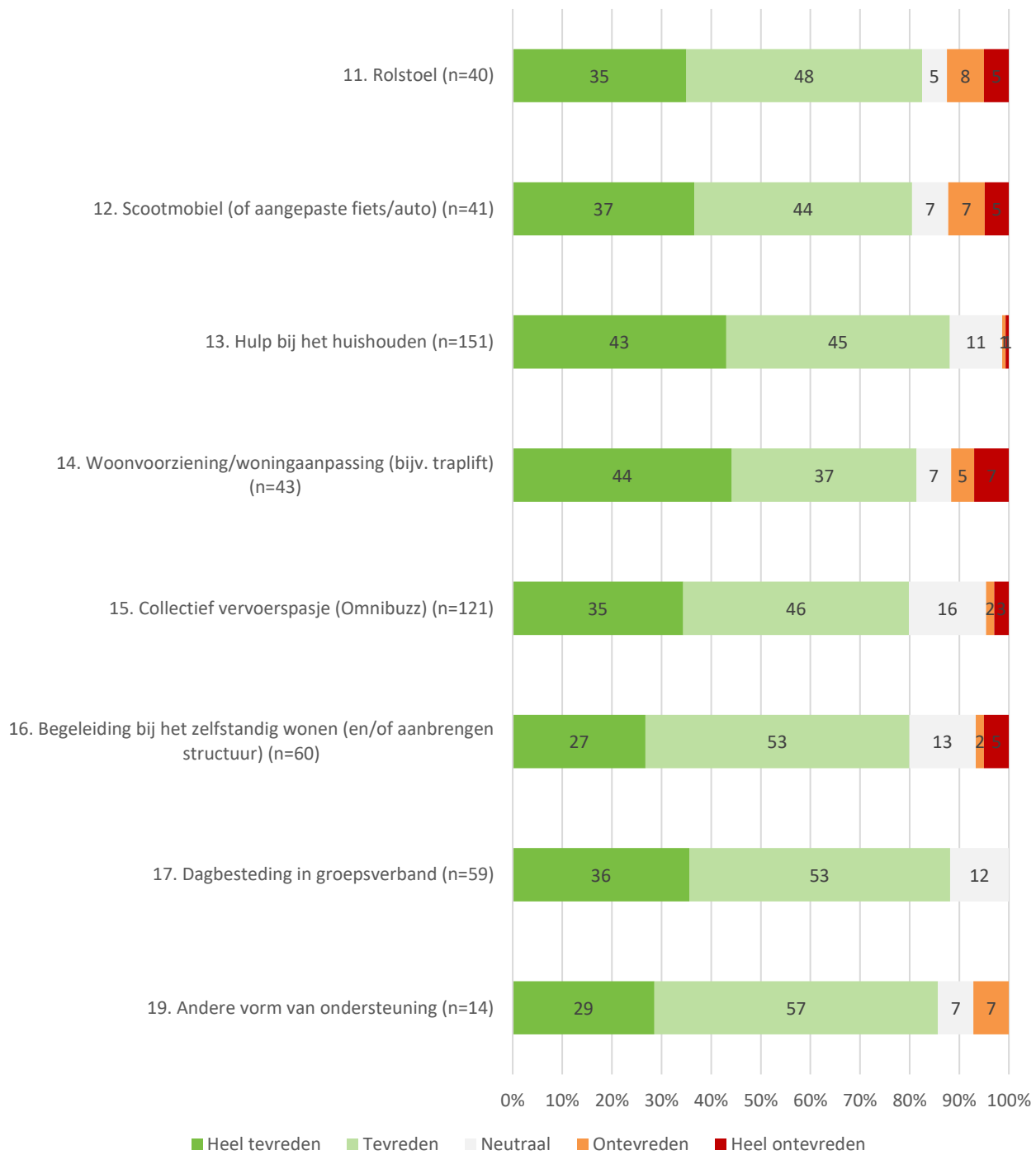


Antwoordoptie 'Geen mening': V9 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V9 (n=23).



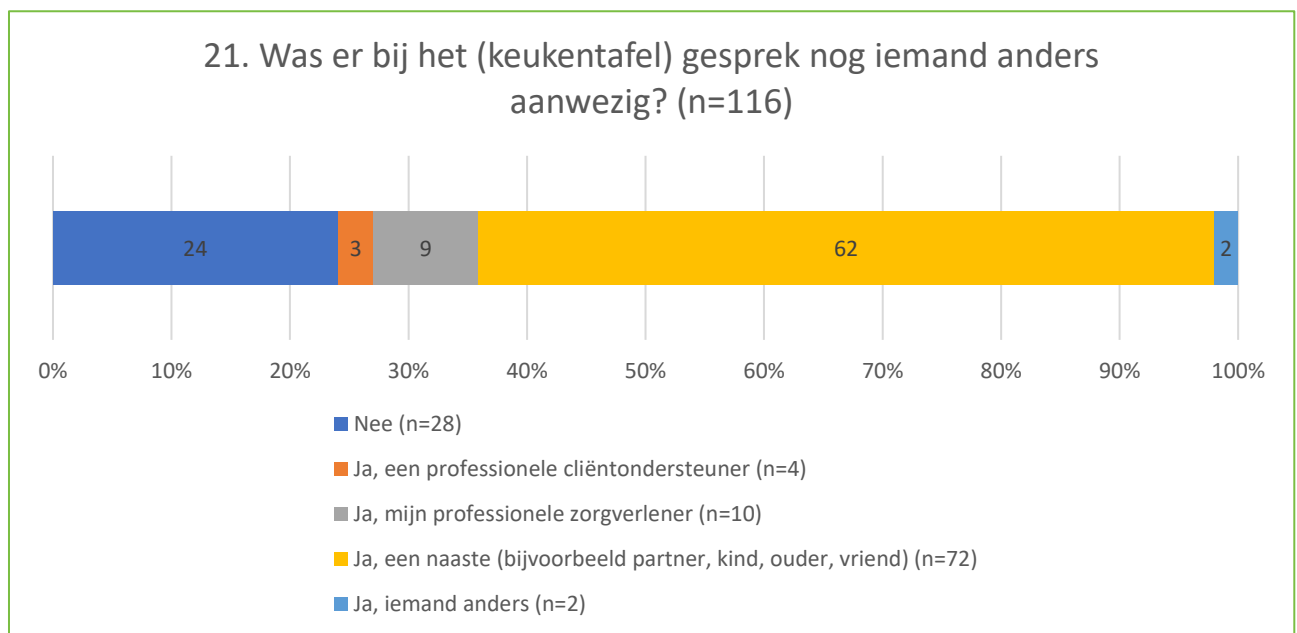
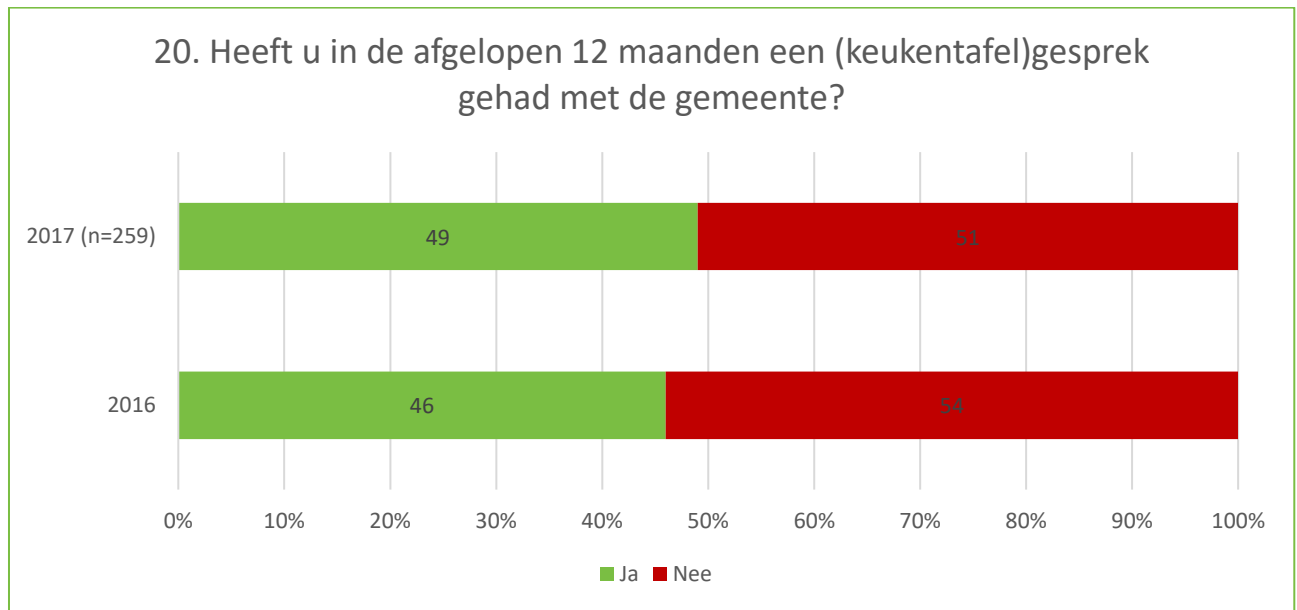
Antwoordoptie 'Geen mening': V10 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V10 (n=22).

Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u ontvangt?

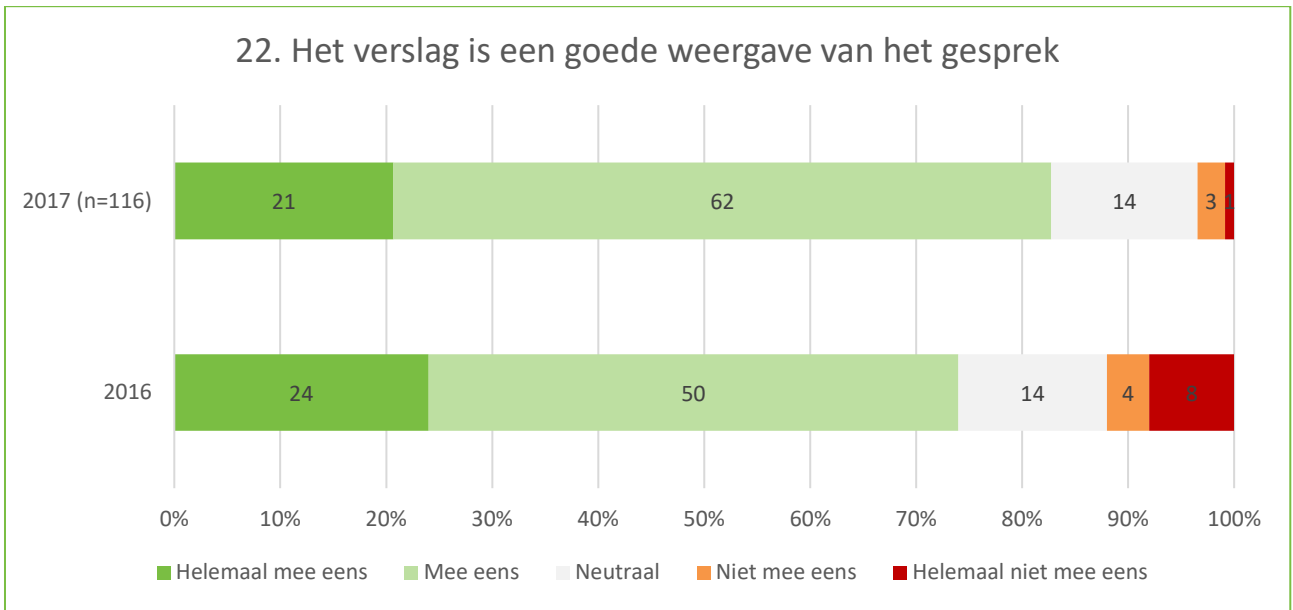


Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: V11 (n=198); V12 (n=193); V13 (n=96); V14 (n=194); V15 (n=128); V16 (n=177); V17 (n=180); V19 (n=186). In verband met een n<10 is v18 niet gerapporteerd. Bij antwoordoptie ‘Andere vorm van ondersteuning’ is het volgende genoemd: alarmering (1x), activiteit (1x), hulpiets (1x), individuele begeleiding (2x), invalide parkeerkaart (2x), K.O.C. (1x), poetshulp (2x), vervoerkostenvergoeding (1x), verzorging (1x).

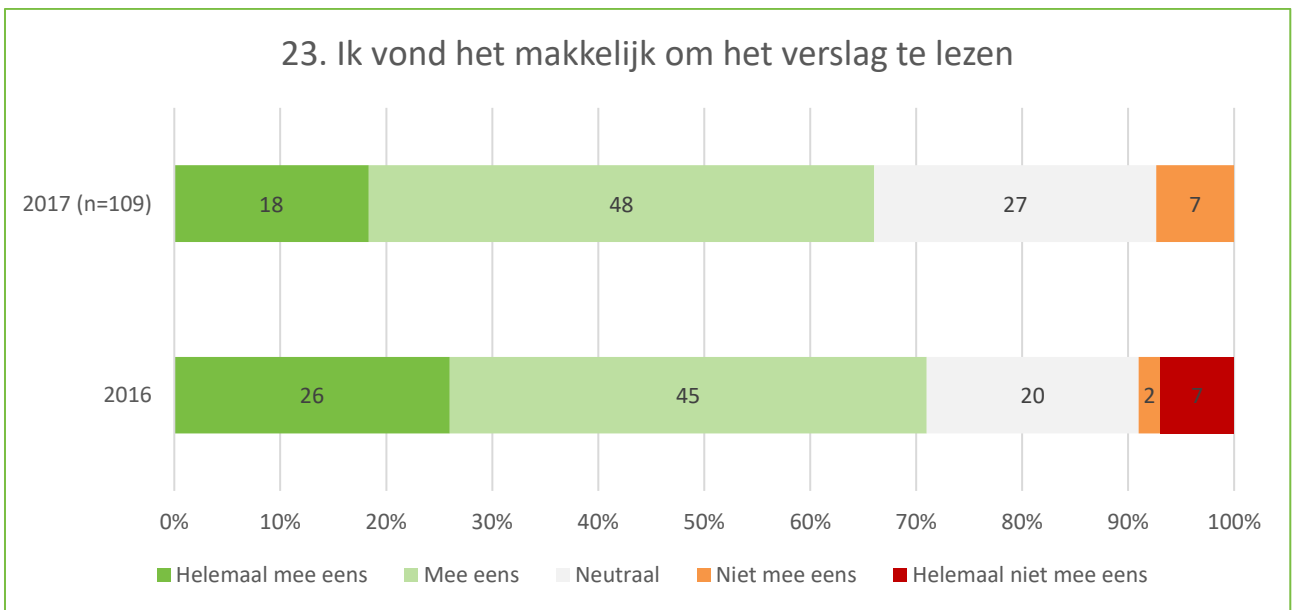
2.4 Keukentafelgesprek



Bij antwoordoptie 'Anders' is het volgende genoemd: dochter (1x), Bogerts (gem).

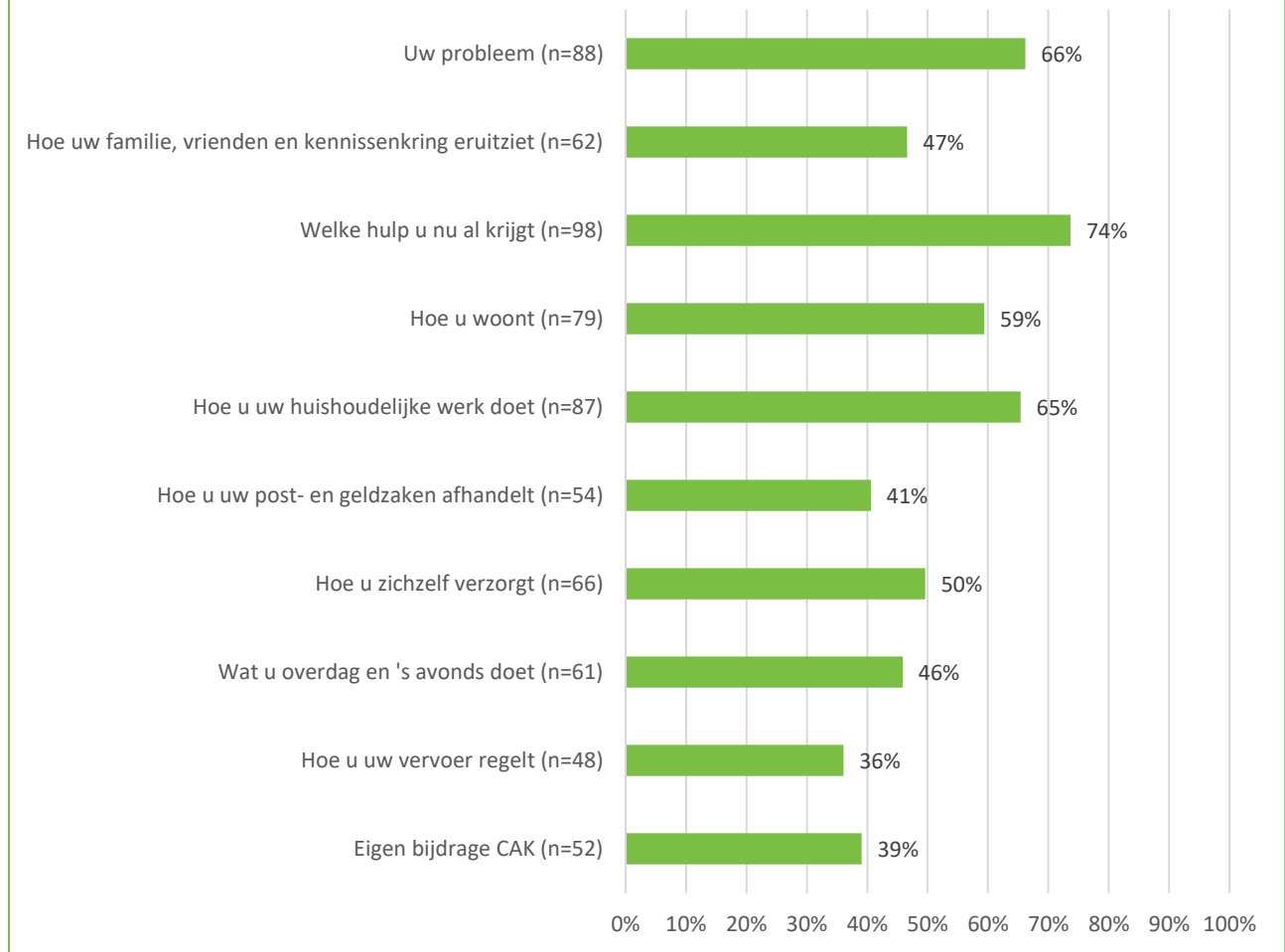


Antwoordoptie 'Geen mening/n.v.t.': V22 (n=8).



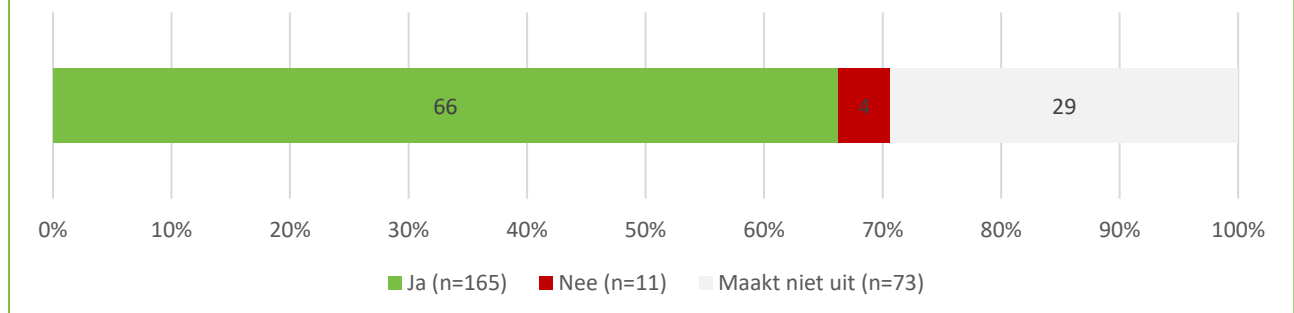
Antwoordoptie 'Geen mening/n.v.t.': V23 (n=12).

24. Wat is er met u in het gesprek met de gemeente besproken?
(meerkeuze)

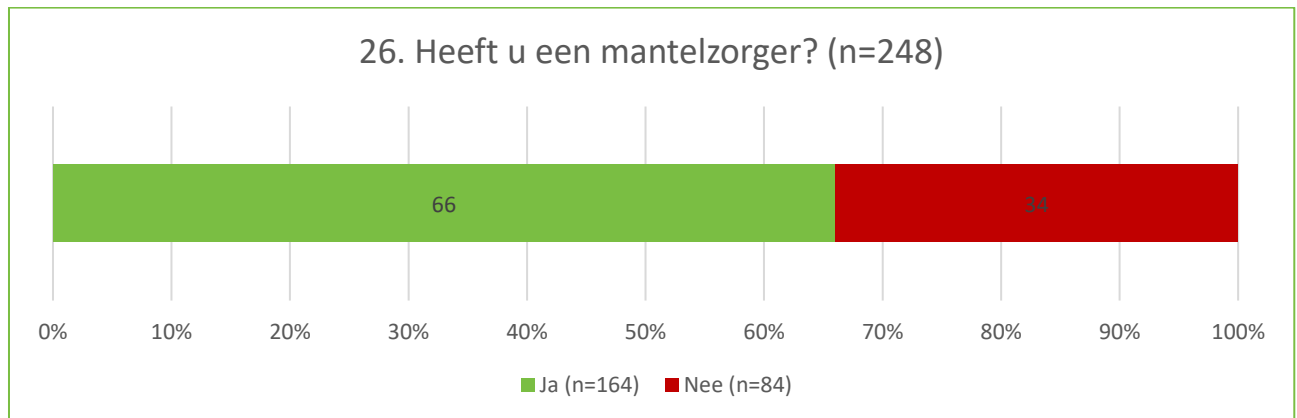


Bovenstaande vraag is alleen beantwoord door mensen die hebben aangegeven dat zij in de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek gehad hebben. Zodoende zijn de percentages gebaseerd op n=133.

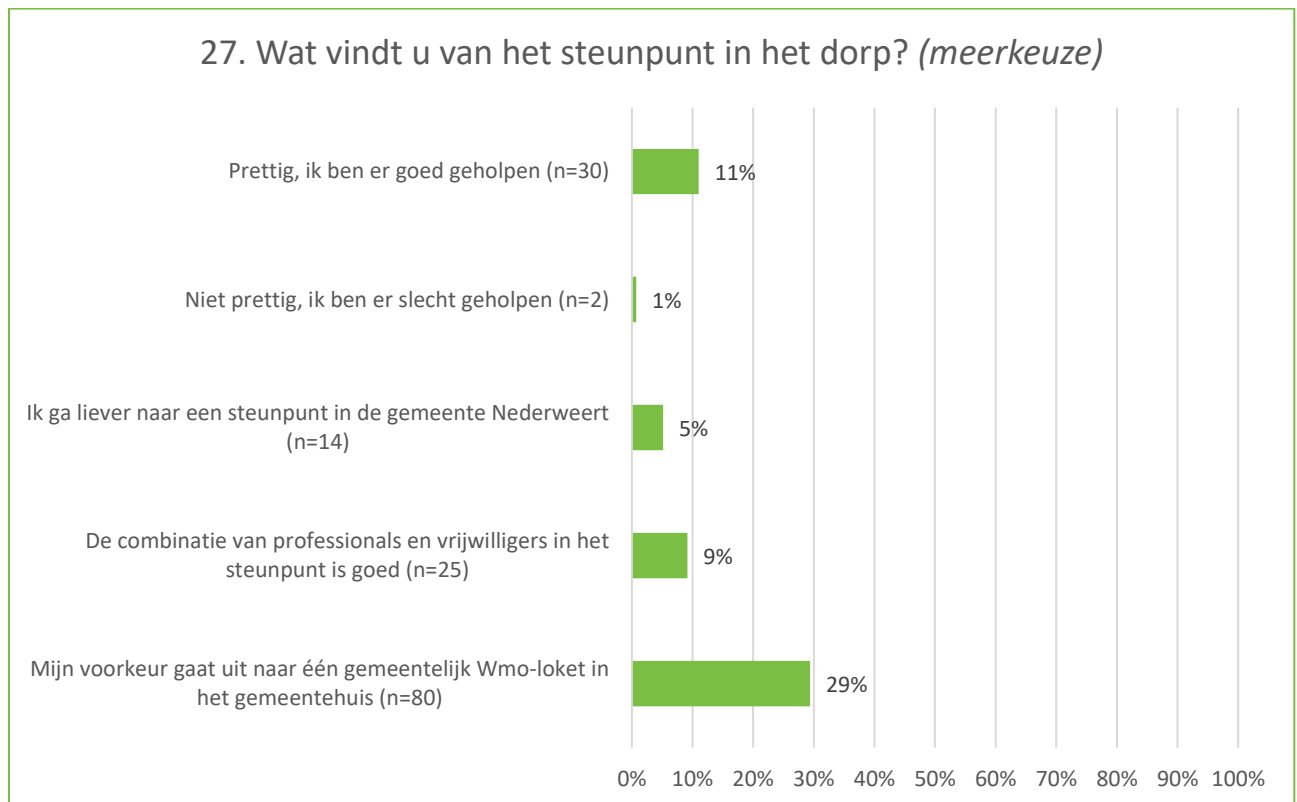
25. Vindt u een vast contactpersoon vanuit de gemeente prettig?
(n=249)



2.5 Mantelzorg



2.6 Steunpunten



Antwoordoptie 'Niet van toepassing, ik ken geen steunpunt in mijn dorp': (n=122).

2.7 Tot slot

Hieronder volgt een samenvatting op de vraag 28 "Hebt u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt of het contact met de gemeente? Wat wilt u nog kwijt?"

- In totaal hebben 91 respondenten hier een inhoudelijk antwoord op gegeven. Er zijn 31 respondenten die noemen tevreden te zijn. Een aantal respondenten noemt dat alles prima gaat. Acht respondenten vinden dat ze goed geholpen zijn bij de gemeente en goede ondersteuning

hebben ervaren. Eén respondent noemt dat de kracht van de gemeente zit in de korte lijnen en maatwerk mogelijkheden.

- Er zijn 41 respondenten die zeggen ontevreden te zijn. Er zijn twaalf respondenten die vinden dat zorg lang op zich laat wachten. De aanvraag blijft langere tijd bij de gemeente liggen. Ook zegt een aantal respondenten zich niet gehoord te voelen wanneer zij een aanvraag naar zorg doen. Er zijn tien respondenten die aangeven dat ze graag meer huishoudelijke hulp willen. Er zijn uren huishoudelijke hulp afgehaald terwijl de zorgvraag niet minder is geworden. Eén respondent noemt dat de privacy bij het steunpunt minimaal is. Tenslotte noemt één respondent dat hij/zij door een gebrek aan een computer vaak informatie misloopt voor zijn of haar doelgroep. Een verbeterpunt zou zijn om een nieuwsbrief voor ouderen te sturen.

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

www.zorgfocuz.nl

contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl