

CONCEPTRAPPORT

**Clëntervaringsonderzoek
Wmo 2021**

Gemeente Bergen





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Bergen heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2021 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Focus en doelstelling

In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of vanuit een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om cliënten te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht met behulp van een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. Voor dit onderzoek is een puntmeting uitgevoerd. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar één meetmoment heeft plaatsgevonden. In april 2022 kregen Wmo-cliënten een uitnodiging om mee te doen aan het onderzoek. In totaal zijn 597 cliënten uitgenodigd voor het onderzoek; 226 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (38%).

Beantwoording centrale vraagstellingen

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 80% geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 75% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers (88%) over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (82%) zegt dat samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 41% dat zij gebruik kon maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Hoe ervaren deelnemers de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen?

Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. Volgens 83% is de ondersteuning passend bij de hulpvraag. Ook over de kwaliteit van de ondersteuning is 83% tevreden.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

81% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Ook geeft 81% aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning. Tot slot, is volgens 82% de kwaliteit van leven verbeterd als gevolg van de ondersteuning.

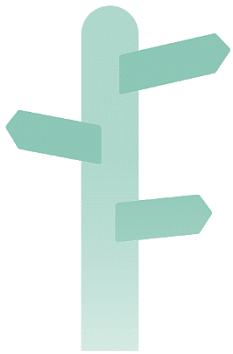
Clïentervaringsonderzoek Wmo 2021

Gemeente Bergen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïentervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clïent met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.*

Aantallen	
Uitgenodigd	597
Ingevuld	226
Respons	38%

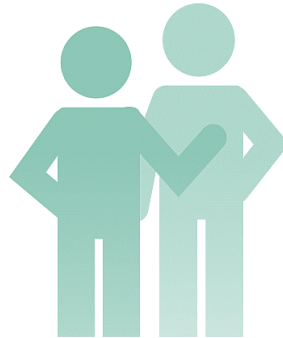
CONTACT



80% ^{+5%}
wist waar zij moest zijn



75% ^{+4%}
werd snel geholpen



88% ^{+0%}
voelde zich serieus genomen



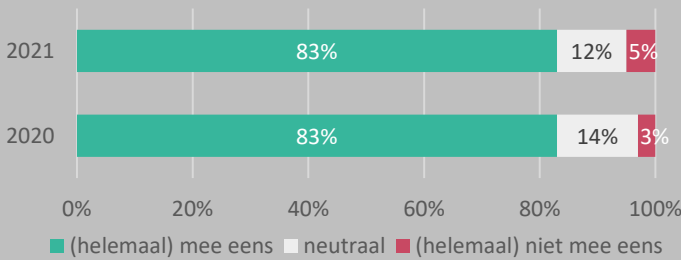
82% ^{+2%}
zocht samen naar oplossingen



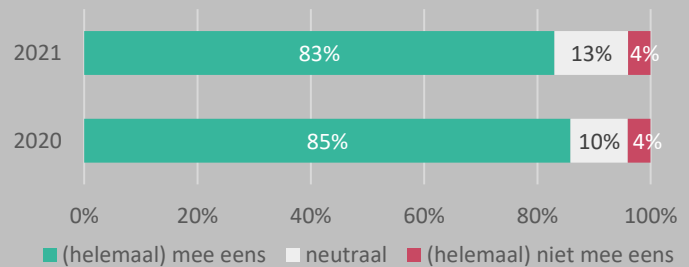
41% ^{+4%}
wist van de clïent-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed

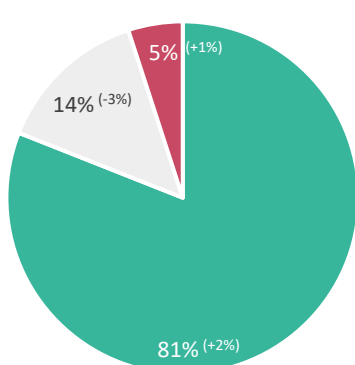


De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

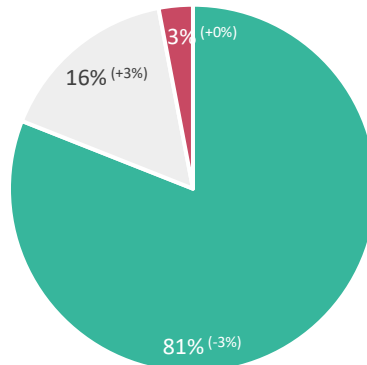


RESULTAAT

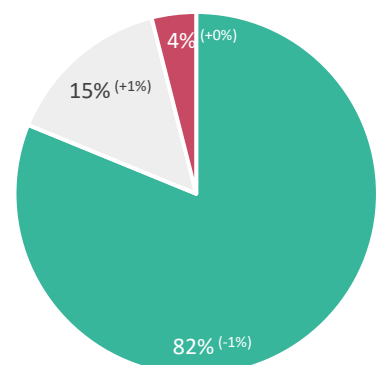
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

*Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie).



Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Focus en doelstelling	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstellingen	1
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	7
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	8

CONCEPT



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bergen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Wmo-ondersteuning zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting om het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of vanuit een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om cliënten te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Bergen die in 2021 gebruik gemaakt hebben van Wmo-ondersteuning. Alle inwoners van de gemeente die in 2021 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan zijn uitgenodigd.

1.2.2 Methode

Cliënten hebben in april 2021 een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na vier weken hebben cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link of via een QR-code uit de brief invullen. In totaal hebben cliënten vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de ondersteuning
- 3) Wat levert de ondersteuning mij op



1.2.3 Respons

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

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	597
Aantal meegenomen vragenlijsten	226
Netto responspercentage	37,9%
Nauwkeurigheidsmarge	5,1%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-cliënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (namelijk alle Wmo-cliënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5,1% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 74,9% en 85,1% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt nét buiten deze grens. Resultaten zijn niet volledig betrouwbaar en zijn daarmee in beperkte mate representatief voor de gehele onderzoekspopulatie.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptversie van de resultaten. Het rapport wordt besproken binnen de gemeente. Vervolgens wordt het definitieve rapport opgeleverd.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op het leven van de deelnemers.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, worden resultaten niet in grafieken gepresenteerd. Dit om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van deelnemers te waarborgen.

De toelichtingen bij de open vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij elke vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

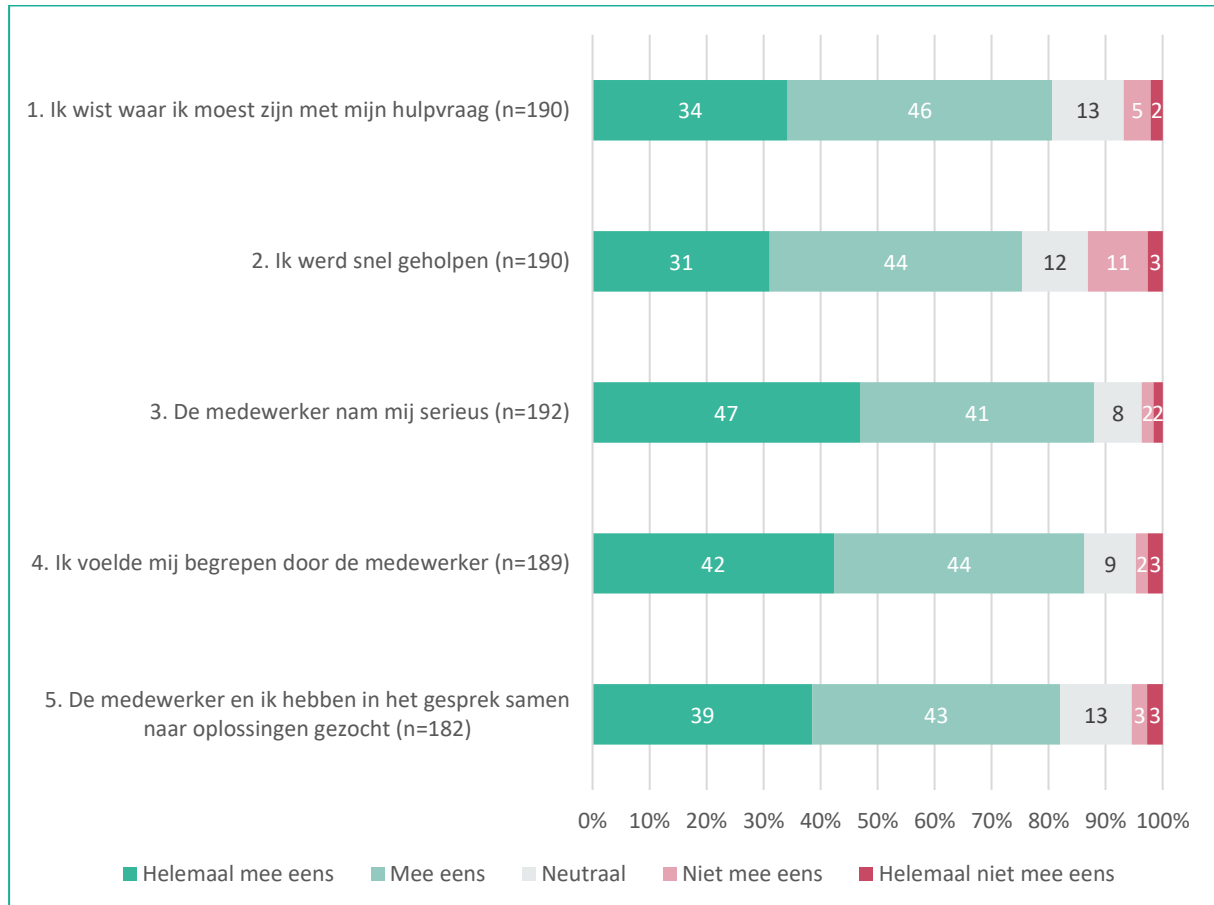
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



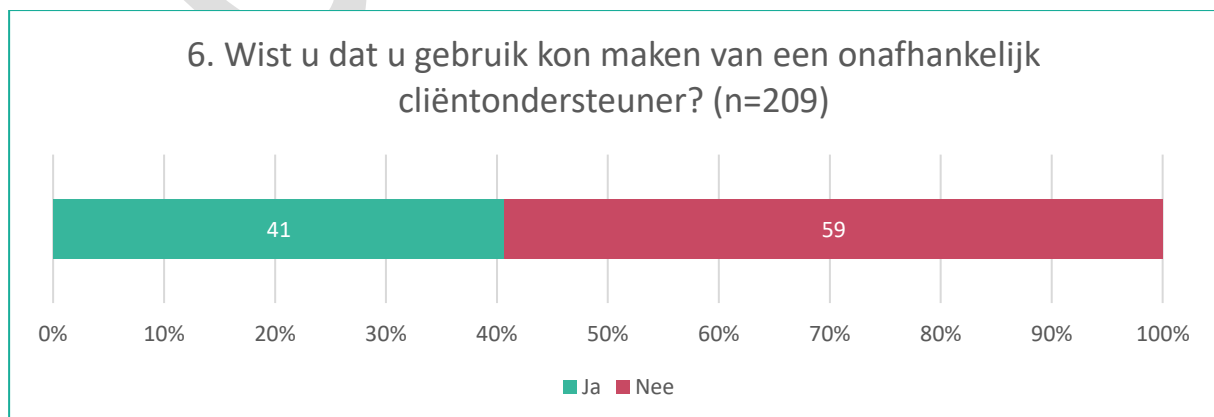
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van inwoners behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren. Deze paragraaf toont de resultaten met betrekking tot deze vragen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=3); v2 (n=1); v3 (n=2); v4 (n=2); v5 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=22); v2 (n=21); v3 (n=23); v4 (n=24); v5 (n=29).





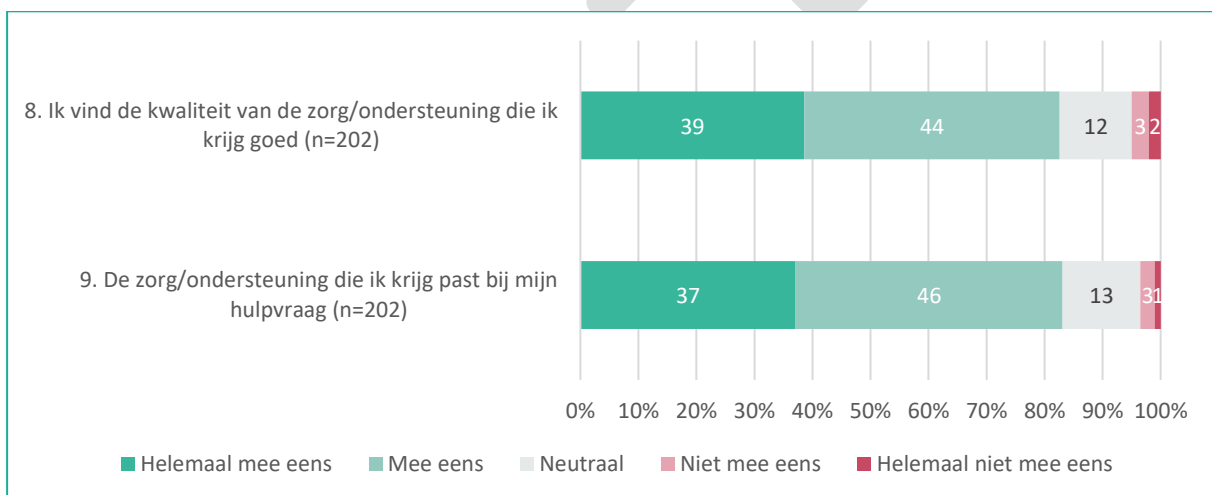
Vraag 7

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag: ‘**Kunt u met betrekking tot het eerste contact met de gemeente verbeterpunten opnoemen?**’. In totaal hebben 56 deelnemers een inhoudelijke reactie gegeven (anders dan ‘nee’, ‘n.v.t.’, ‘geen’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Bijna de helft van de deelnemers geeft aan geen verbeterpunten te hebben of merkt op tevreden te zijn over het contact met de gemeente over de hulpaanvraag.
- Negen deelnemers vinden de wachttijd voor een gesprek en/of voor de behandeling te lang.
- Daarnaast benoemen negen deelnemers de communicatie van de gemeente als verbeterpunt. Zo geven deelnemers aan dat ze niet zijn teruggebeld na een terugbelverzoek.
- Enkele deelnemers zouden graag meer duidelijkheid willen over de aanvraag van ondersteuning. Het is voor deze deelnemers niet duidelijk waar of bij wie ze voor bepaalde vragen moeten zijn.

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de deelnemers met de kwaliteit van de ondersteuning.

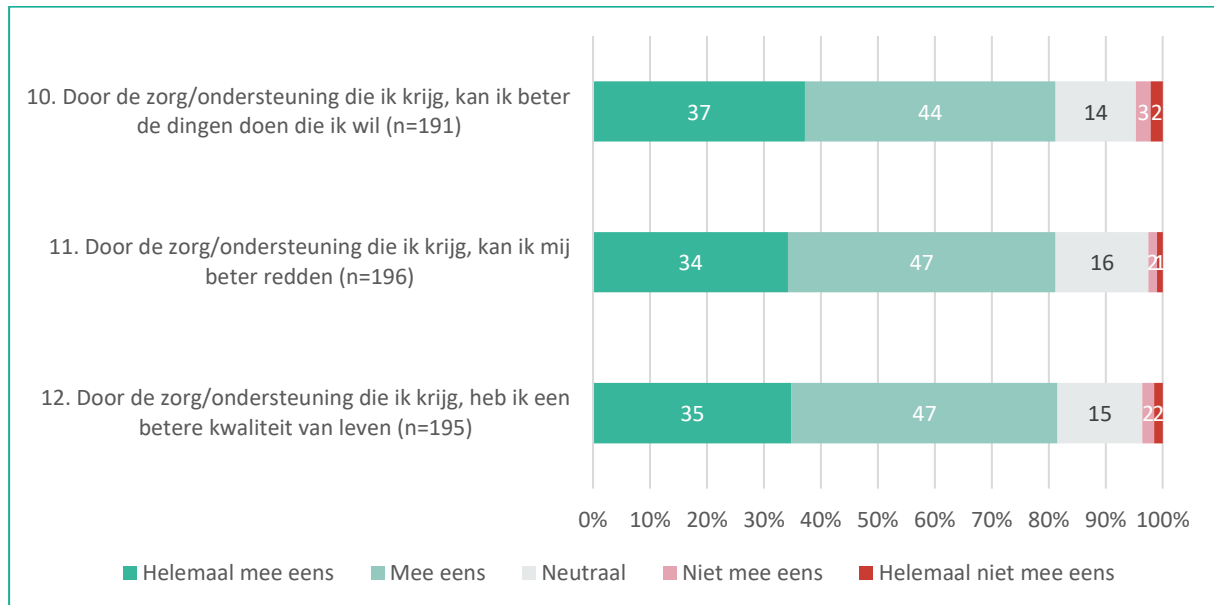


Antwoordoptie ‘Geen mening’: v8 (n=2); v9 (n=2). Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: v8 (n=15); v9 (n=16).



2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen. Ook toont deze paragraaf de resultaten over de tevredenheid van de deelnemers met de vormen van ondersteuning die zij ontvangen hebben van de gemeente. Aan deelnemers werd gevraagd alleen hun beoordeling te geven, als ze daadwerkelijk die vorm van hulp hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=3); v11 (n=2); v12 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v10 (n=22); v11 (n=21); v12 (n=20).

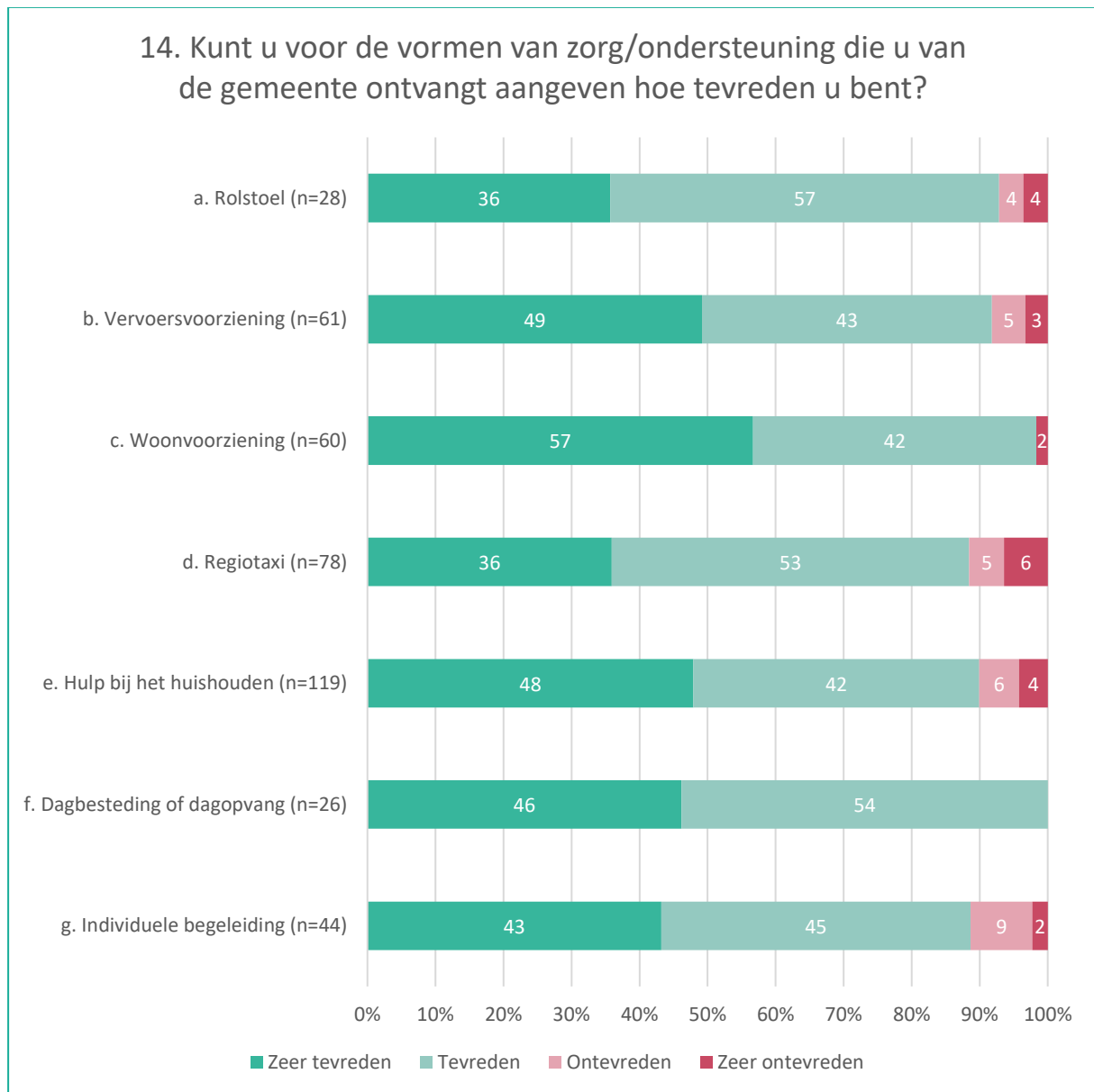
Vraag 13

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag: **'Heeft u nog opmerkingen over de kwaliteit en het effect van de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'**. In totaal hebben 44 deelnemers een inhoudelijke reactie gegeven (anders dan 'nee', 'n.v.t.', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Meer dan de helft van de deelnemers geeft aan geen opmerkingen te hebben of tevreden te zijn of de zorg en/of ondersteuning die ze krijgen.
- Elf deelnemers geven aan ontevreden te zijn over de huishoudelijke hulp. Deelnemers laten weten dat de huishoudelijke hulp minder vaak komt dan afgesproken; dat er geen invaller wordt geregeld bij ziekte/afwezigheid; en dat er veel wisseling plaatsvindt tussen de huishoudelijke hulpverleners.
- Daarnaast geven enkele deelnemers aan ontevreden te zijn over het taxivervoer. De taxi is volgens deelnemers vaak te laat en te lang onderweg. Deelnemers komen daardoor te laat op afspraken.
- Tot slot benoemen enkele deelnemers ontevreden te zijn over (het gebruik van) de scootmobiel. Eén deelnemer zegt al zeven jaar te wachten op een nieuwe scootmobiel, terwijl deze bij dagelijks gebruik al na drie jaar afgeschreven is. Twee andere deelnemers geven aan dat de straten in Bergen niet geschikt zijn voor een scootmobiel, waardoor deelnemers zich niet veilig voelen wanneer ze met de scootmobiel op pad gaan.



De vraag met betrekking tot de tevredenheid over het kortdurend verblijf is door minder dan tien deelnemers beantwoord. Omwille van de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de deelnemers is deze vraag niet gerapporteerd.



Antwoordoptie 'Geen mening / Niet van toepassing': v14a (n=146); v14b (n=121); v14c (n=126); v14d (n=108); v14e (n=75); v14f (n=147); v14g (n=130).

Uw contactpersonen

Marieke Steeman – m.steeman@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

