CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2019

Gemeente Leusden

Colofon

Uitgave: Research 2Evolve
Tesselschadelaan 15A
1217 LG Hilversum
Tel: (035) 623 27 89
info@research2evolve.nl
www.research2evolve.nl

Datum: Mei-augustus 2020

Onderzoek: Cliëntervaringsonderzoek WMO 2019

Projectnummer: 20200316.01

Opdrachtgever: Gemeente Leusden

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	**Onderzoeksverantwoording**	**4**
1.1	Inleiding	5
1.2	Onderzoeksdoelgroep	6
1.3	Onderzoeksopzet	6
1.4	Responsoverzicht	7
1.5	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	7
1.6	Rapportage	8
Hoofdstuk 2	**Resultaten – Wmo**	**9**
2.1	Samenvatting	10
2.2	Contact	11
2.3	Kwaliteit van de ondersteuning	14
2.4	Wat levert de ondersteuning op	16
2.5	Hulpmiddelen en ondersteuning	18
2.6	Overige ondersteuning	21

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

Sinds 2016 zijn gemeenten jaarlijks verplicht de cliëntervaring te onderzoeken van inwoners die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het accent binnen dit onderzoek ligt hierbij op de cliëntervaring. Dit is in lijn met de decentralisering in het sociaal domein die erop gericht is de positie van de cliënt te versterken.

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 het volgende thema:

- Ondersteuning vanuit de gemeente
- Overige ondersteuning

Doordat het cliëntervaringsonderzoek de ervaring van de cliënt achterhaalt, krijgen gemeenten beter inzicht in de leefwereld van de cliënt. Hiermee ontstaan verbetersignalen voor beleid en uitvoering in de komende jaren. Niet alleen krijgt de gemeente Leusden inzicht in welke aspecten van de ondersteuning die cliënten het meest en het minst waarderen, maar wordt ook inzichtelijk hoe cliënten deze aspecten ervaren in de geboden ondersteuning en dienstverlening.

1.2 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Leusden die in 2019 een beschikking hadden voor een Wmo-maatvoorziening.

1.3 Onderzoeksopzet

Steekproef	**Wmo-cliënten**
Methode	**Online / Schriftelijk**
Uitnodiging	**Per brief**
Veldwerkperiode	**22 mei t/m 14 augustus 2020**
Herinnering	**1 keer**

1.4 Responsoverzicht

	2019	2018	2017
Bruto steekproef	**999**	**1.000**	**853**
Complete vragenlijsten	**531**	**468**	**393**
Respons (in %)	**53%**	**47%**	**46%**

1.5 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=531) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 2,91% uitspraken gedaan worden op totaalniveau. Deze marge is kleiner dan de 5% die algemeen geaccepteerd wordt bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

1.6 Rapportage

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst in grafieken gerapporteerd. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (N). Waar in de grafieken ongelijke N-en te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'weet ik niet/geen mening/niet van toepassing' en de respondenten die de desbetreffende vraag niet hebben beantwoord, 'geen opgave'.

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Daar waar in de rapportage wordt gesproken over Wmo gebruikers, betreft het alleen de ondervraagde respondenten.

Indien mogelijk zijn de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten van de metingen die hebben plaatsgevonden in 2018 en 2017. Daar waar dit mogelijk was, zijn de resultaten van de vorige twee metingen toegevoegd aan de grafieken.

RESEARCH 2 EVOLVE
ONDERZOEKSBUREAU

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN – WMO

2.1 Resultaten – Samenvatting

CONTACT

82% 2017: 0% 2018: -4%
wist waar zij moest zijn

81% 2017: -1% 2018: +2%
werd snel geholpen

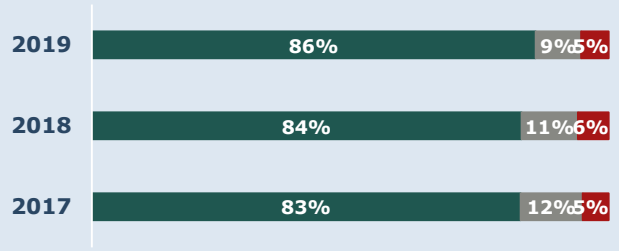
78% 2017: -2% 2018: -4%
zocht samen naar oplossing

89% 2017: +2% 2018: -1%
voelde zich serieus genomen

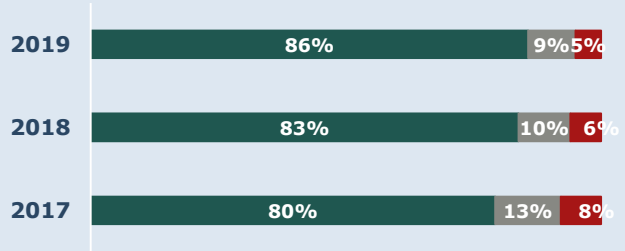
34% 2017: +4% 2018: +6%
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



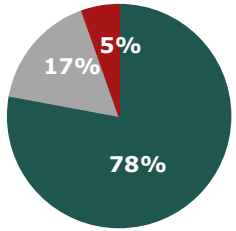
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



- (Helemaal) mee eens
- Neutraal
- (Helemaal) niet mee eens

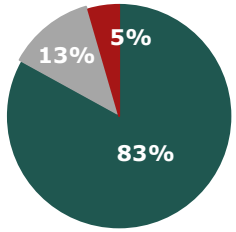
RESULTAAT

Door de ondersteuning die ik krijg:



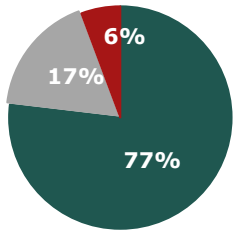
2017: 0%
2018: -2%

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



2017: +5%
2018: -3%

...kan ik mij beter redden



2017: +4%
2018: -1%

...heb ik een betere kwaliteit van leven

Let op: het percentage 'Geen mening' en 'Niet van toepassing' is niet opgenomen in deze grafieken

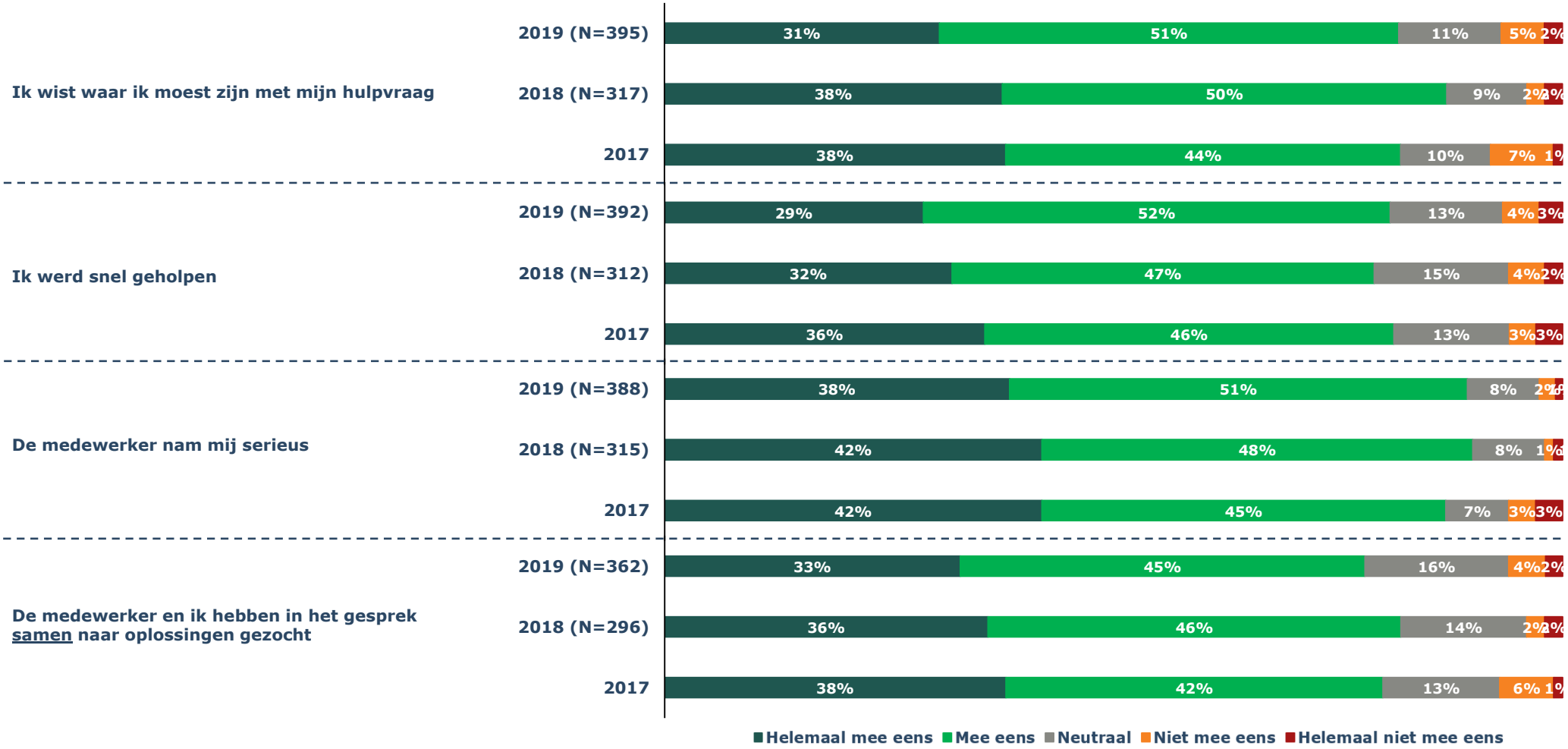
RESEARCH 2 EVOLVE
ONDERZOEKSBUREAU

HET CONTACT TUSSEN GEMEENTE EN INWONER

2.2 Resultaten – Contact

Er is een hoge mate van tevredenheid over het contact met de gemeente. Negen op de tien (89%) vindt dat zij in 2019 serieus werd genomen door de medewerker. Acht op de tien Wmo gebruikers wist waar zij moesten zijn met een hulpvraag (82%) en werd snel geholpen (81%).

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

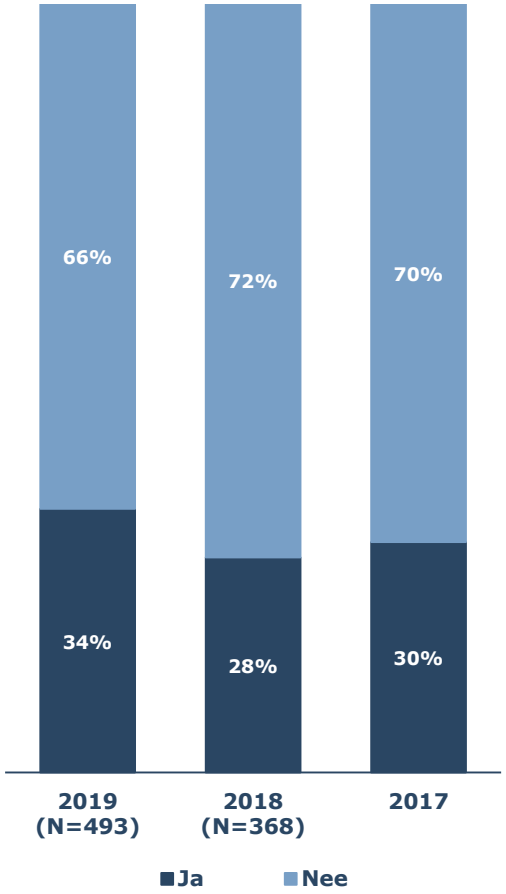


Let op: het percentage 'Geen mening' en 'Niet van toepassing' is niet opgenomen in deze grafiek

2.2 Resultaten – Contact

De bekendheid van de cliëntondersteuner neemt over de jaren heen langzaam toe. In 2019 was een derde (34%) bekend met de cliëntondersteuner.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



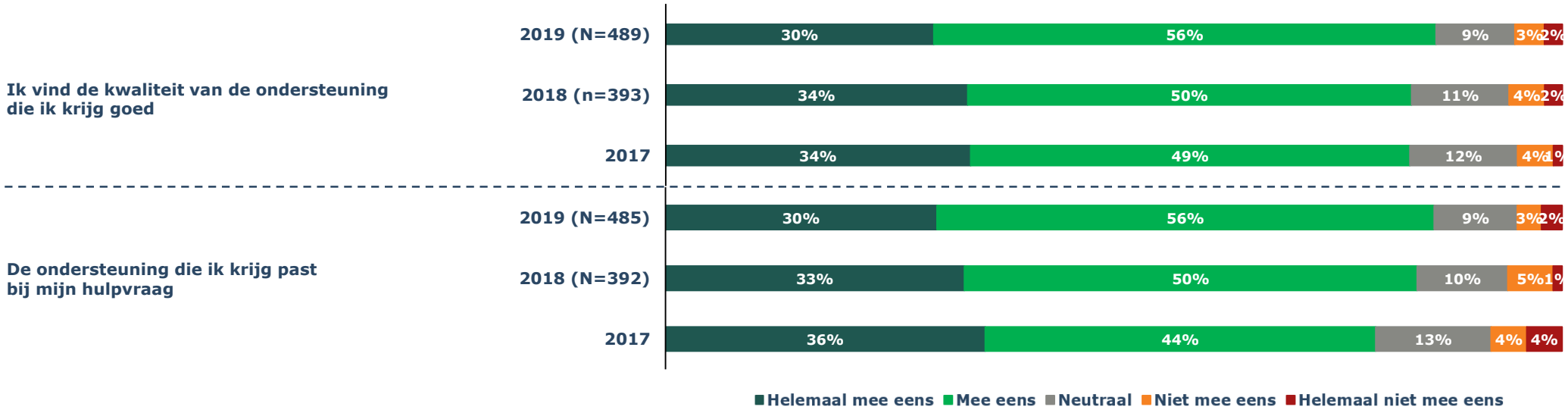
RESEARCH 2 EVOLVE
ONDERZOEKSBUREAU

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

2.3 Resultaten – Kwaliteit van de ondersteuning

Bijna negen op de tien (86%) van de Wmo gebruikers is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de geboden ondersteuning en vindt dat de ondersteuning goed past bij de hulpvraag.

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



Let op: het percentage 'Geen mening' en 'Niet van toepassing' is niet opgenomen in deze grafiek

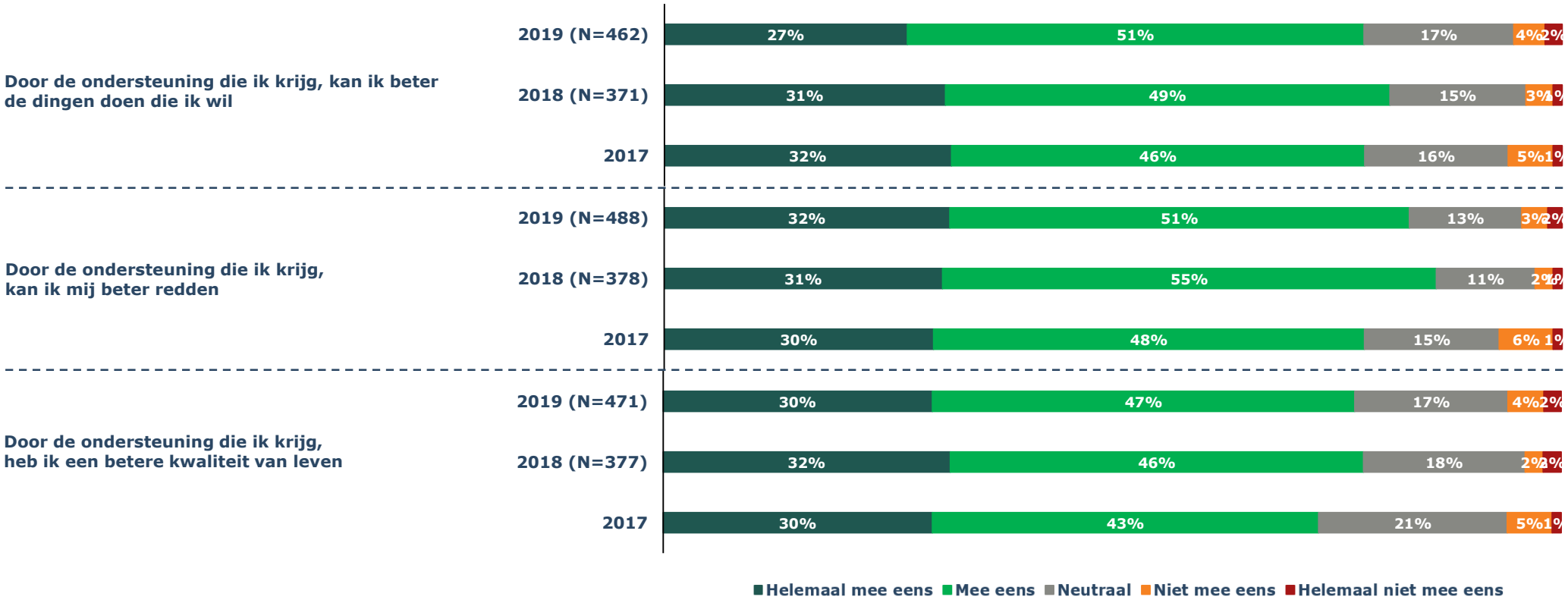
RESEARCH 2 EVOLVE
ONDERZOEKSBUREAU

WAT LEVERT DE WMO ONDERSTEUNING OP

2.4 Resultaten – Wat levert de ondersteuning op

Wmo gebruikers zijn positief over wat de ondersteuning hen oplevert. Zij kunnen zich door de ondersteuning beter redden (83%).

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



Let op: het percentage 'Geen mening' en 'Niet van toepassing' is niet opgenomen in deze grafiek

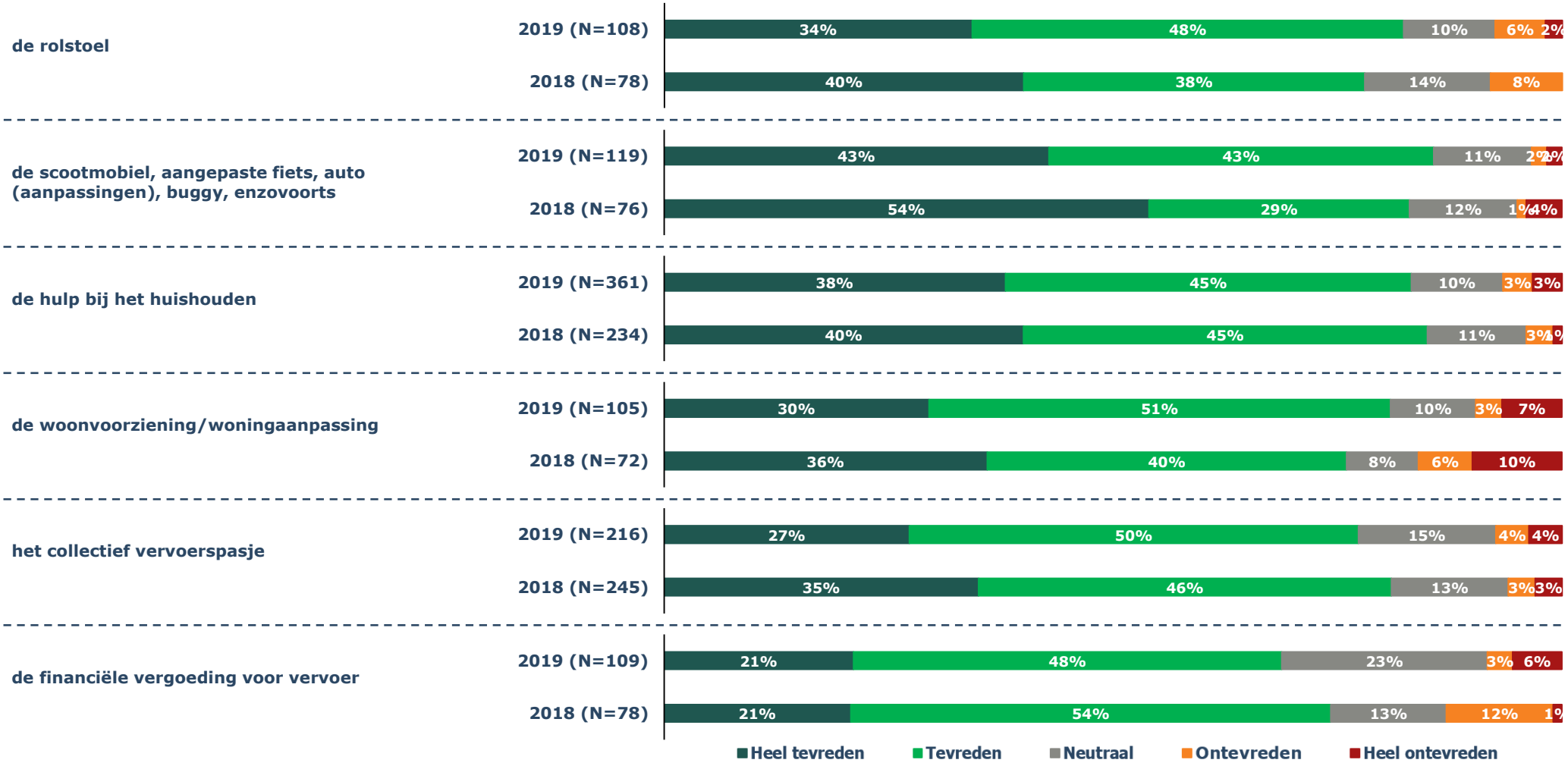
RESEARCH 2 EVOLVE
ONDERZOEKSBUREAU

HULPMIDDELEN EN ONDERSTEUNING

2.5 Resultaten – Hulpmiddelen en ondersteuning

Er is een hoge mate van tevredenheid over de gebruikte hulpmiddelen en ondersteuning. 86% is (heel) tevreden over de scootmobiel, aangepaste fiets, auto (aanpassingen), buggy, enzovoorts en 83% is (heel) tevreden over de hulp bij het huishouden.

Hoe tevreden of ontevreden bent u over….

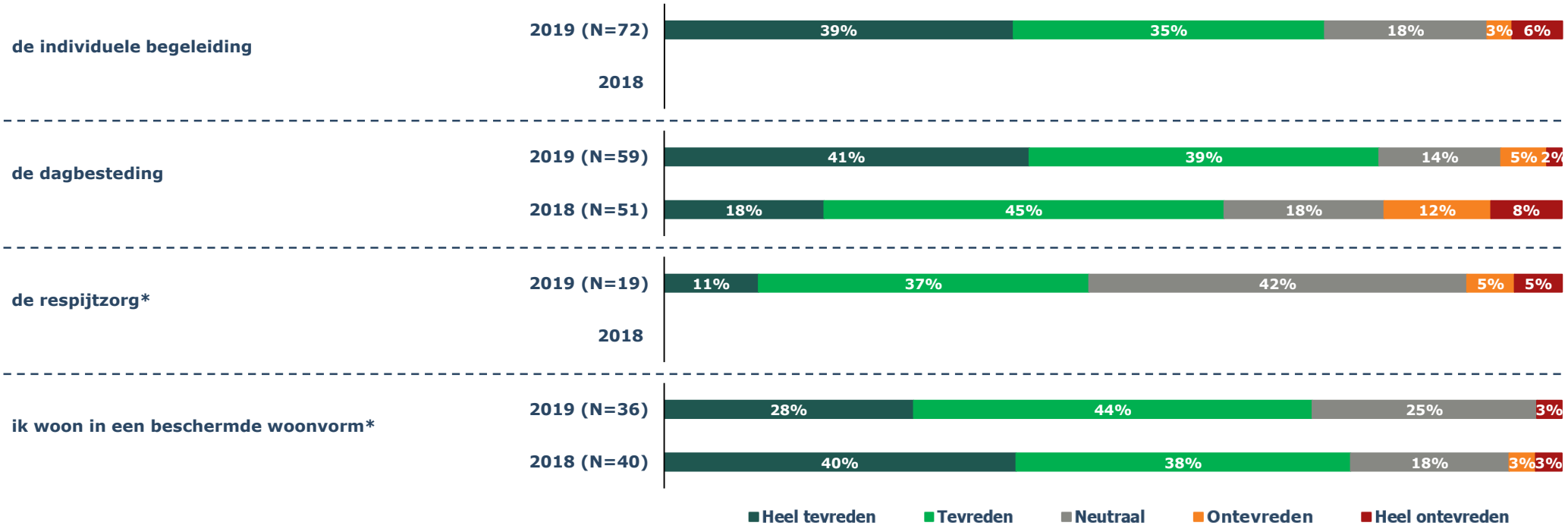


Let op: het percentage 'Niet van toepassing' is niet opgenomen in deze grafiek

2.5 Resultaten – Hulpmiddelen en ondersteuning

Acht op de tien (80%) is (heel) tevreden over de dagbesteding en een kwart (74%) is (heel) tevreden over de individuele begeleiding.

Hoe tevreden of ontevreden bent u over….



* Laag aantal waarnemingen, resultaten zijn indicatief

Let op: het percentage 'Niet van toepassing' is niet opgenomen in deze grafiek

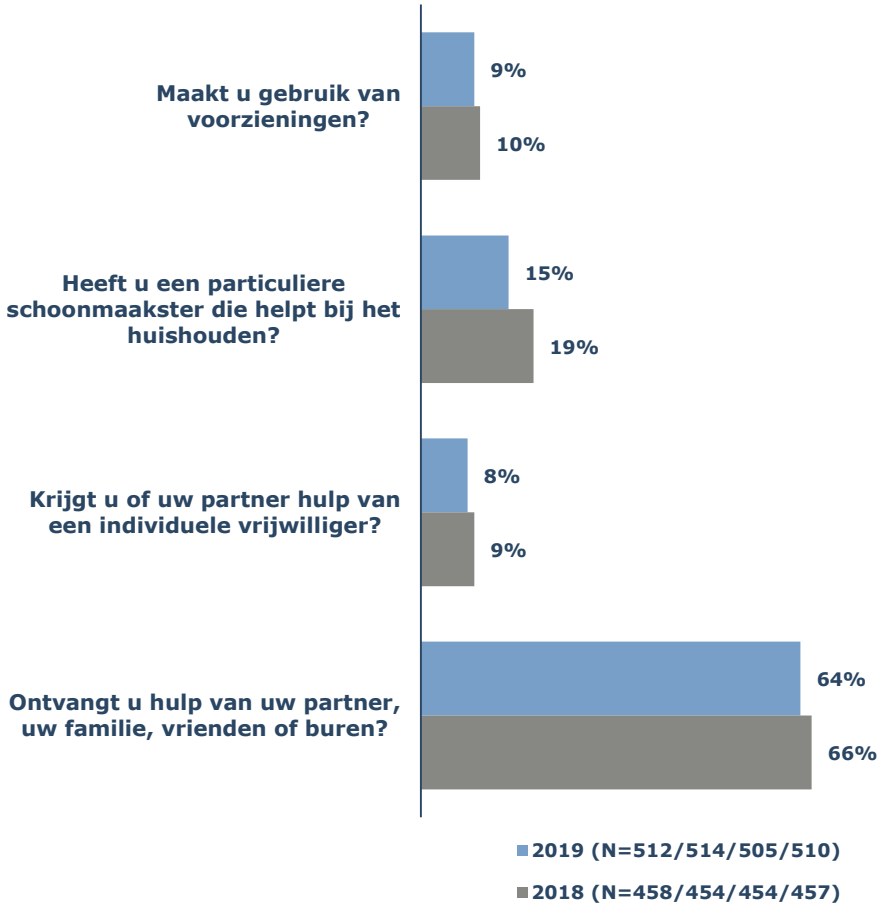
RESEARCH 2 EVOLVE
ONDERZOEKSBUREAU

OVERIGE ONDERSTEUNING

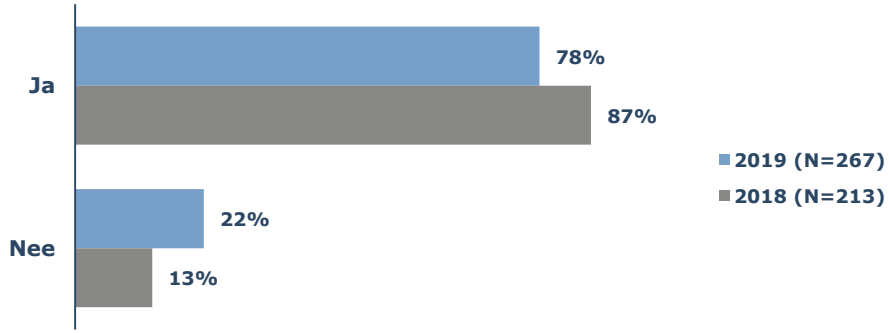
2.6 Resultaten – Overige ondersteuning

Twee derde (64%) ontvangt hulp van hun partner, familie, vrienden of buren. Acht op de tien (78%) heeft het idee dat hun naaste de zorg aankan. Het merendeel (46%) van de mantelzorgers heeft geen vorm van mantelzorgondersteuning.

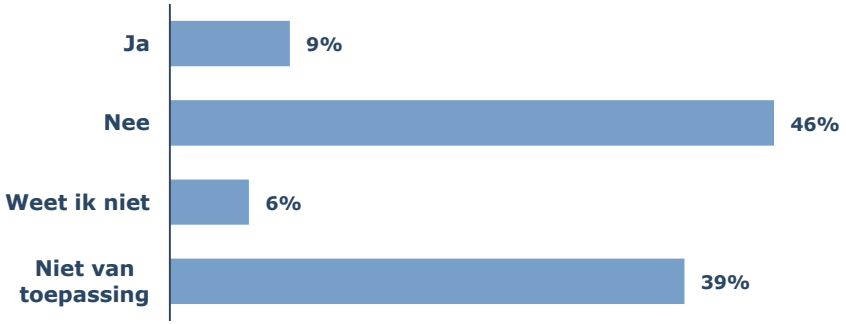
Overige ondersteuning (% 'Ja')



Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?*



Heeft uw naaste/uw mantelzorger een vorm van mantelzorgondersteuning? (N=515)



**Let op: het percentage 'Weet ik niet' en 'Niet van toepassing' is niet opgenomen in deze grafiek*

postadres	Postbus 918
	1200 AX Hilversum
bezoekadres	Tesselschadelaan 15A
	1217 LG Hilversum
telefoon	035 623 27 89
e-mail	info@research2evolve.nl
website	www.research2evolve.nl

RESEARCH 2 EVOLVE
ONDERZOEKSBUREAU