CONCEPTRAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Leusden

juli 2019

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

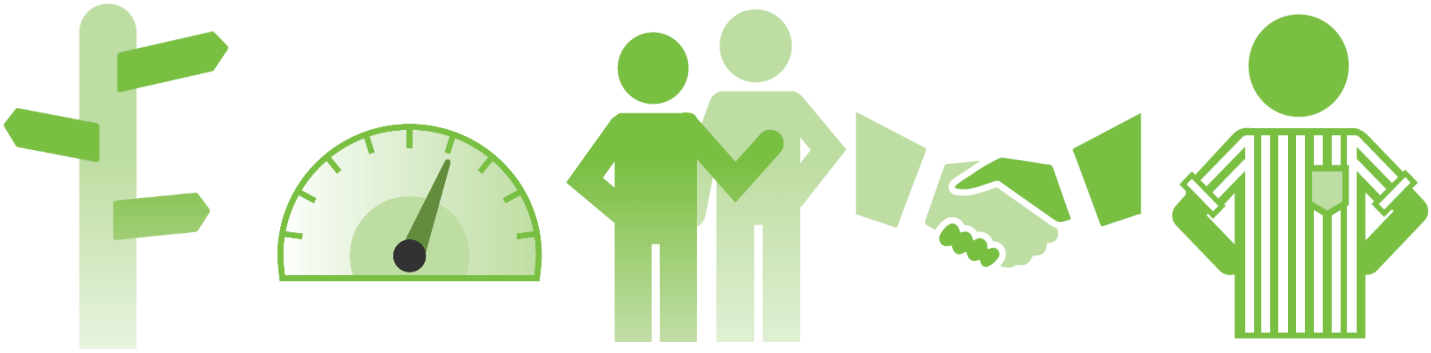
Gemeente Leusden

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke of online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1000
Ingevuld	468
Responspercentage	47%

CONTACT



88% +6%
wist waar zij moest zijn

79% -3%
werd snel geholpen

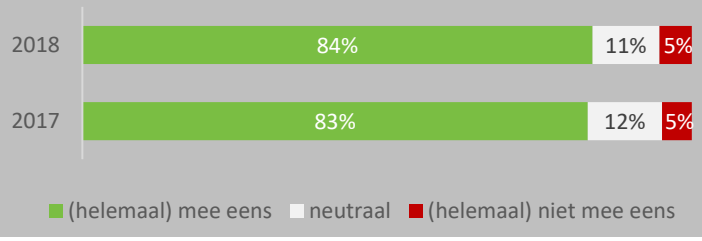
90% +3%
voelde zich serieus genomen

82% +2%
zocht samen naar oplossing

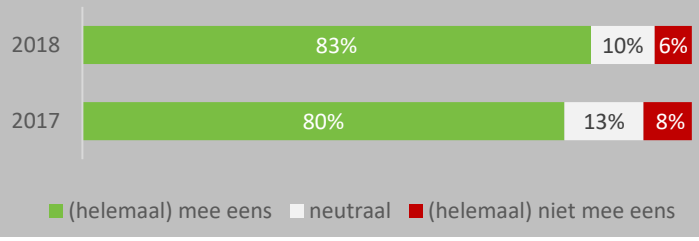
28% -2%
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

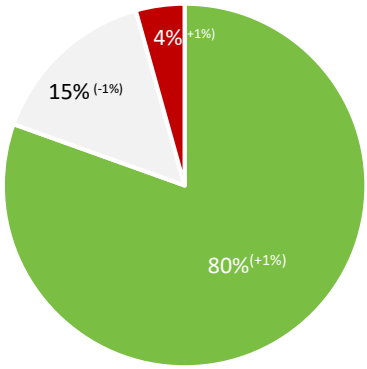


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

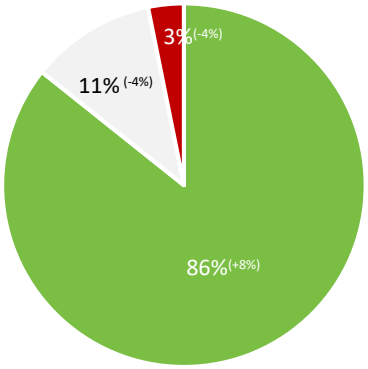


RESULTAAT

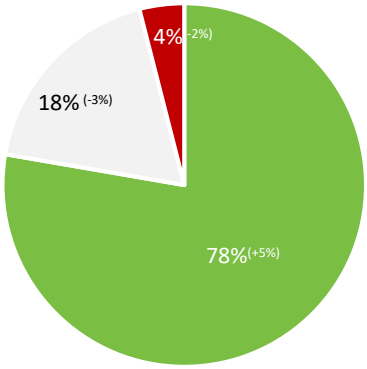
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

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 Verplichte vragen 4

2.2 Samenvatting antwoorden open vraag 9

3 | Aanvullende vragen 10

3.1 Ondersteuning vanuit de gemeente 10

3.2 Overige ondersteuning 11

4 | Regiovergelijking 12

CONCEPT

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Leusden 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 tevens 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 Leusden die in 2018 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 het volgende thema:

- Ondersteuning vanuit de gemeente
- Overige ondersteuning

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

Uitnodigen cliënten

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

CONCEPT

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 1.000 cliënten is getrokken. 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 is een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1000
Aantal reacties (Bruto respons)	508 (50,8%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	468 (46,8%)

Uitgaande van 468 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,3%. 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 3,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 43,3% en 56,7% ligt.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

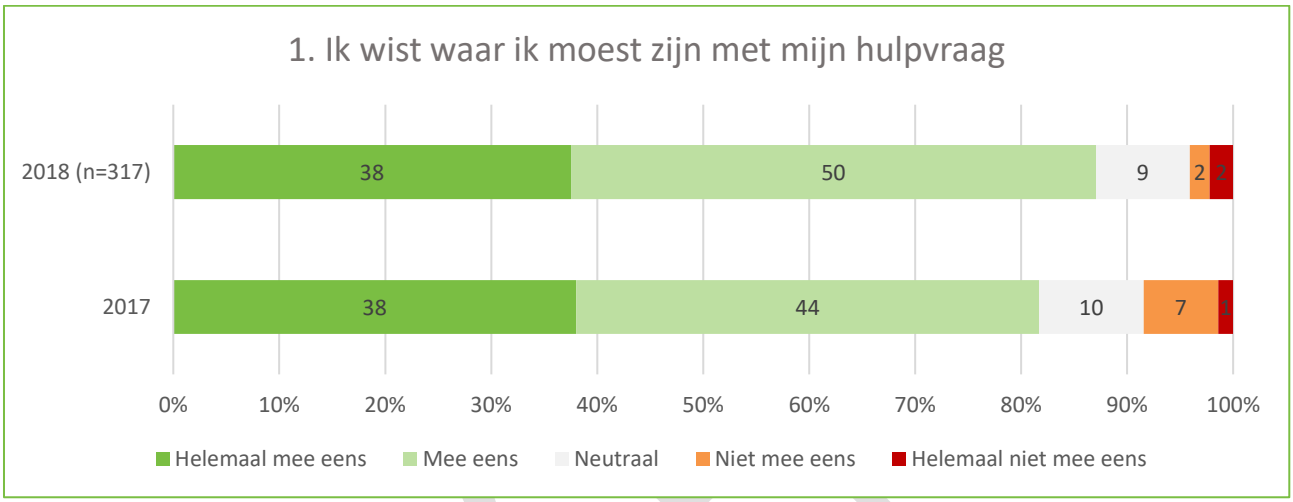
In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘weet ik niet (meer)’ en ‘niet van toepassing’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’, ‘weet ik niet (meer)’ en ‘niet van toepassing’. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Voor de vragen die vallen onder de verplichte thema’s zijn de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek van 2017. Dit is gedaan door middel van grafieken. In hoofdstuk 4 wordt een regiovergelijking weergeven middels grafieken.

CONCEPT

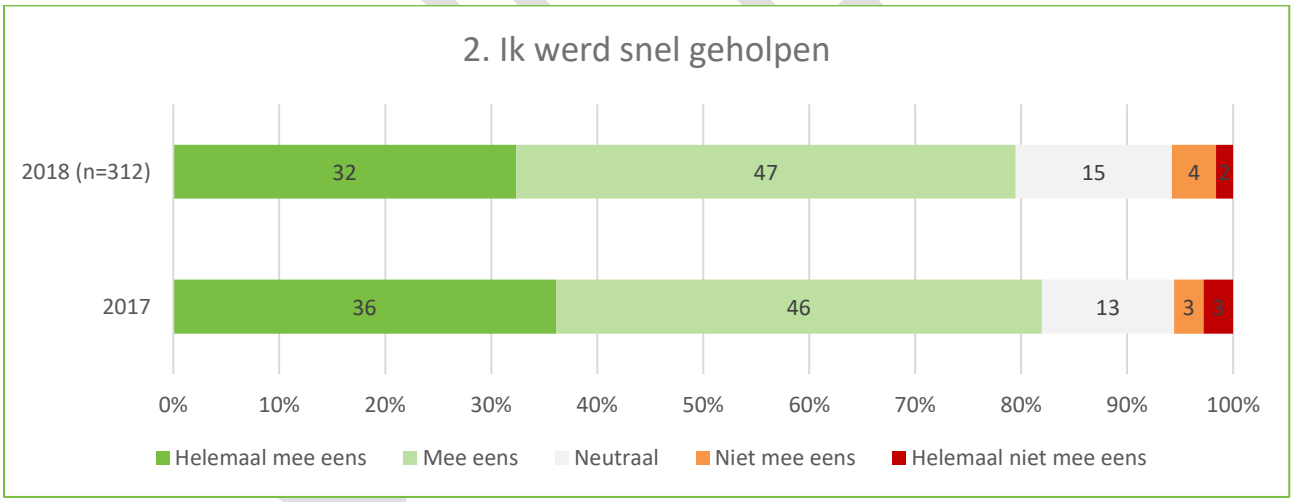
2 | Resultaten

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

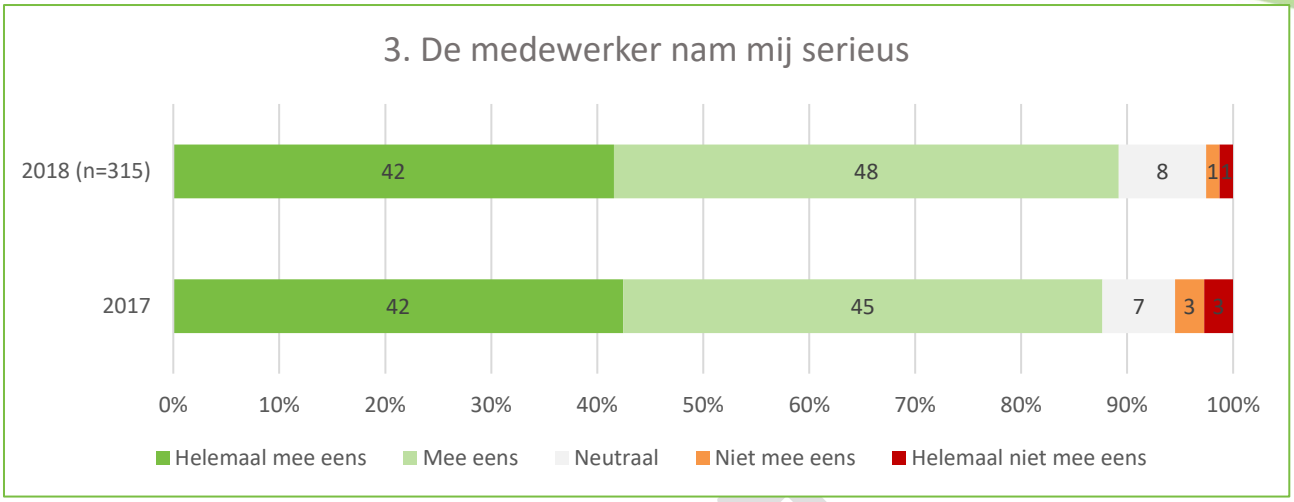
2.1 Verplichte vragen



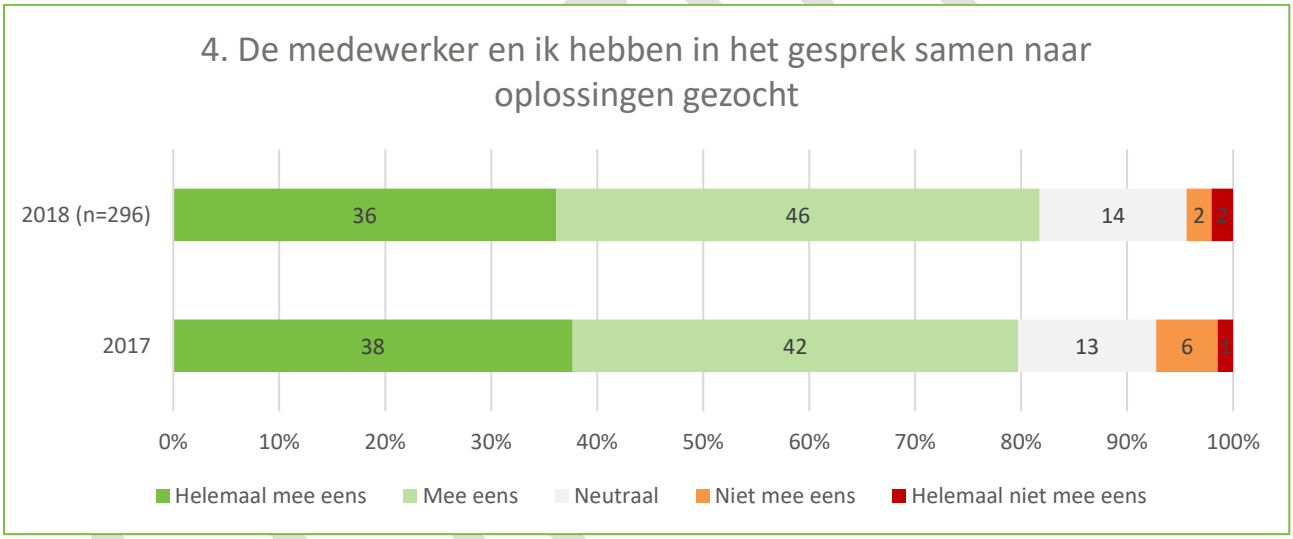
Antwoordoptie 'Geen mening': n=6. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=141.



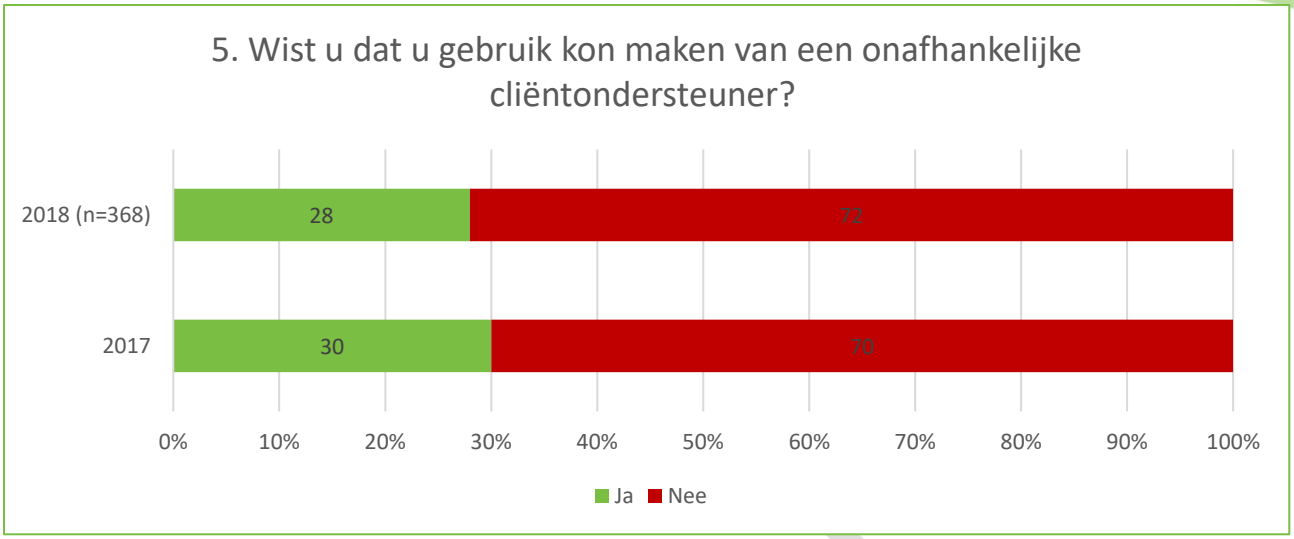
Antwoordoptie 'Geen mening': n=6. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=146.

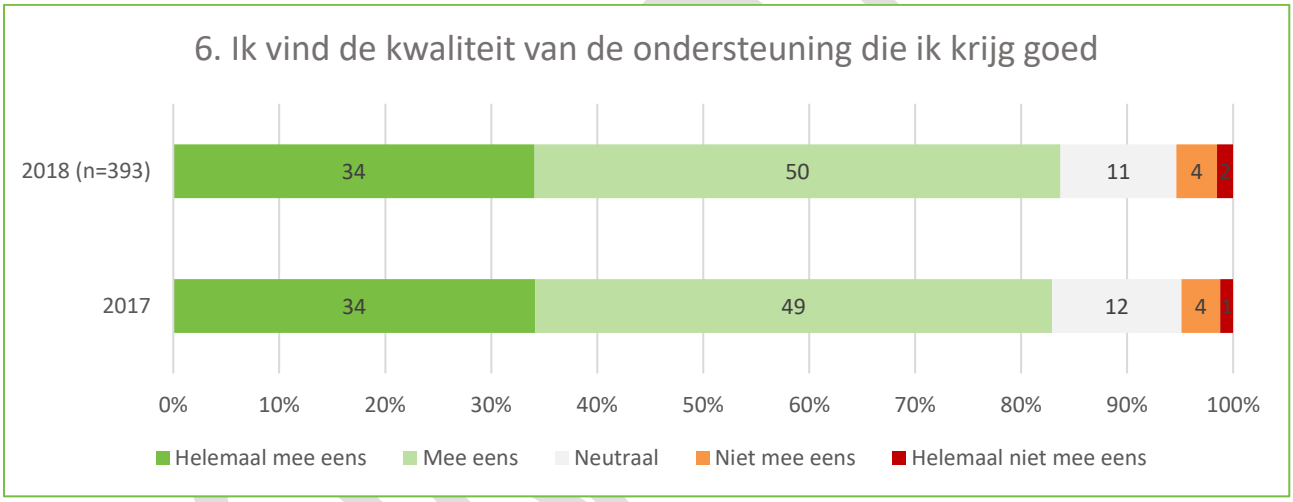


Antwoordoptie ‘Geen mening’: n=6. Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: n=145.

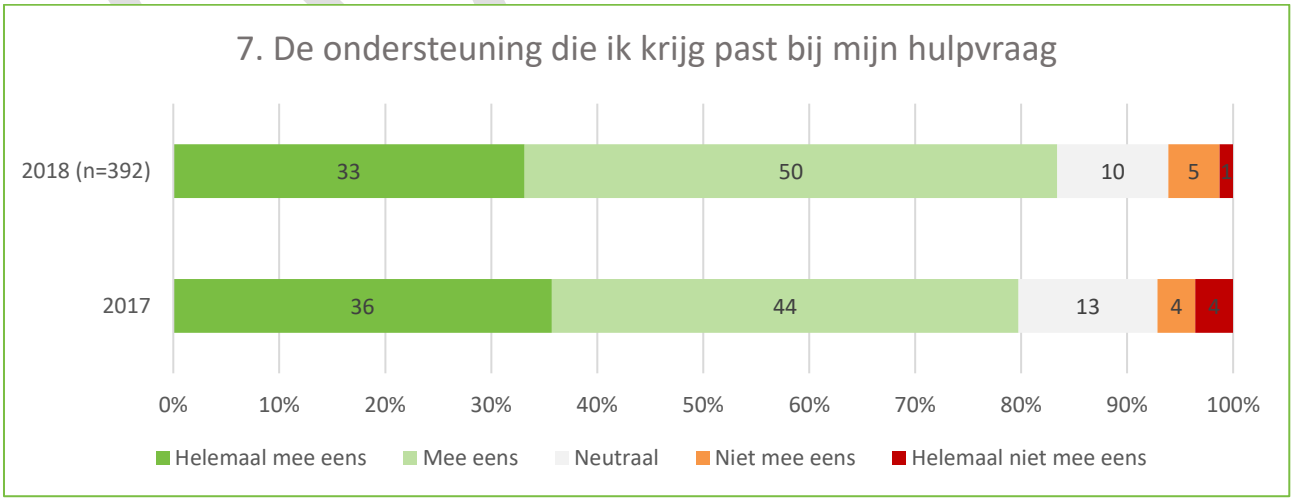


Antwoordoptie ‘Geen mening’: n=7. Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: n=162.

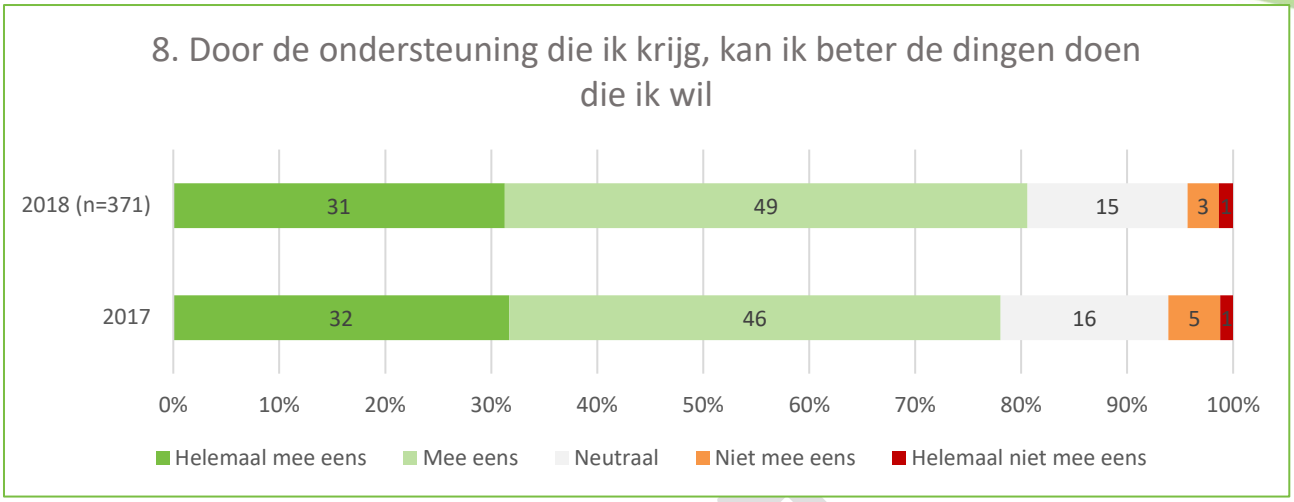




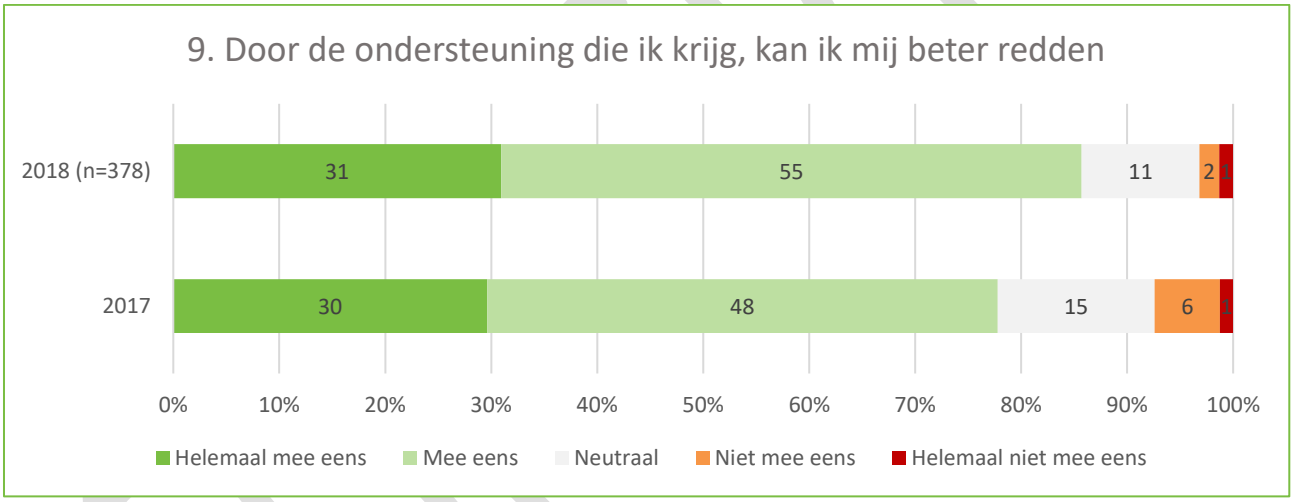
Antwoordoptie ‘Geen mening’: n=7. Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: n=61.



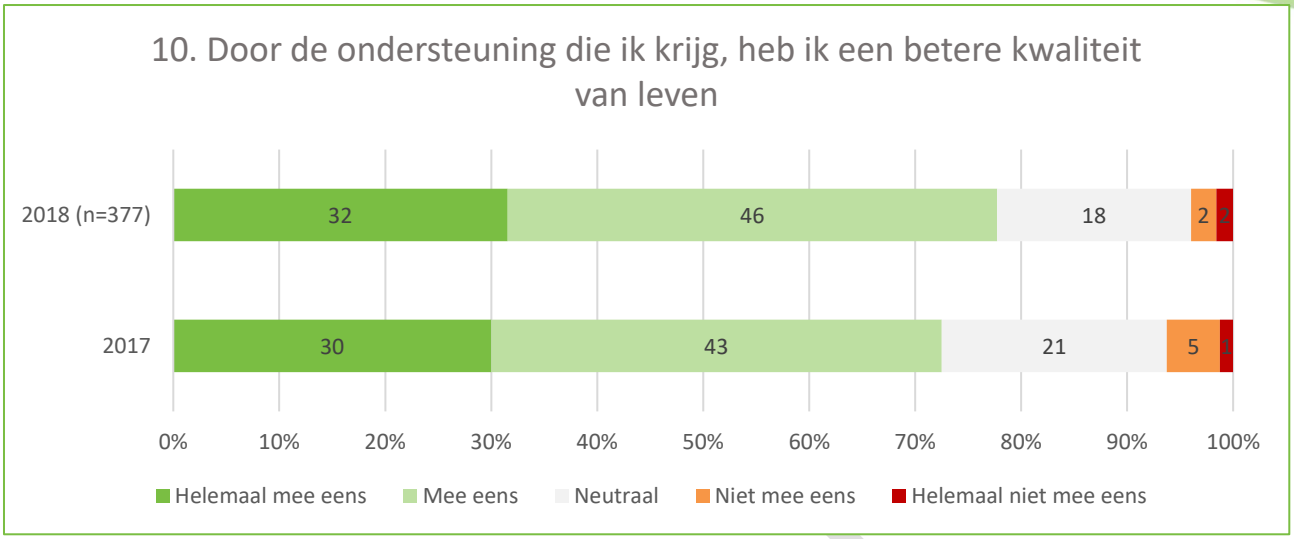
Antwoordoptie ‘Geen mening’: n=7. Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: n=62.



Antwoordoptie ‘Geen mening’: n=6. Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: n=73.



Antwoordoptie ‘Geen mening’: n=4. Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: n=70.



Antwoordoptie ‘Geen mening’: n=6. Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: n=72.

CONCEPT

2.2 Samenvatting antwoorden open vraag

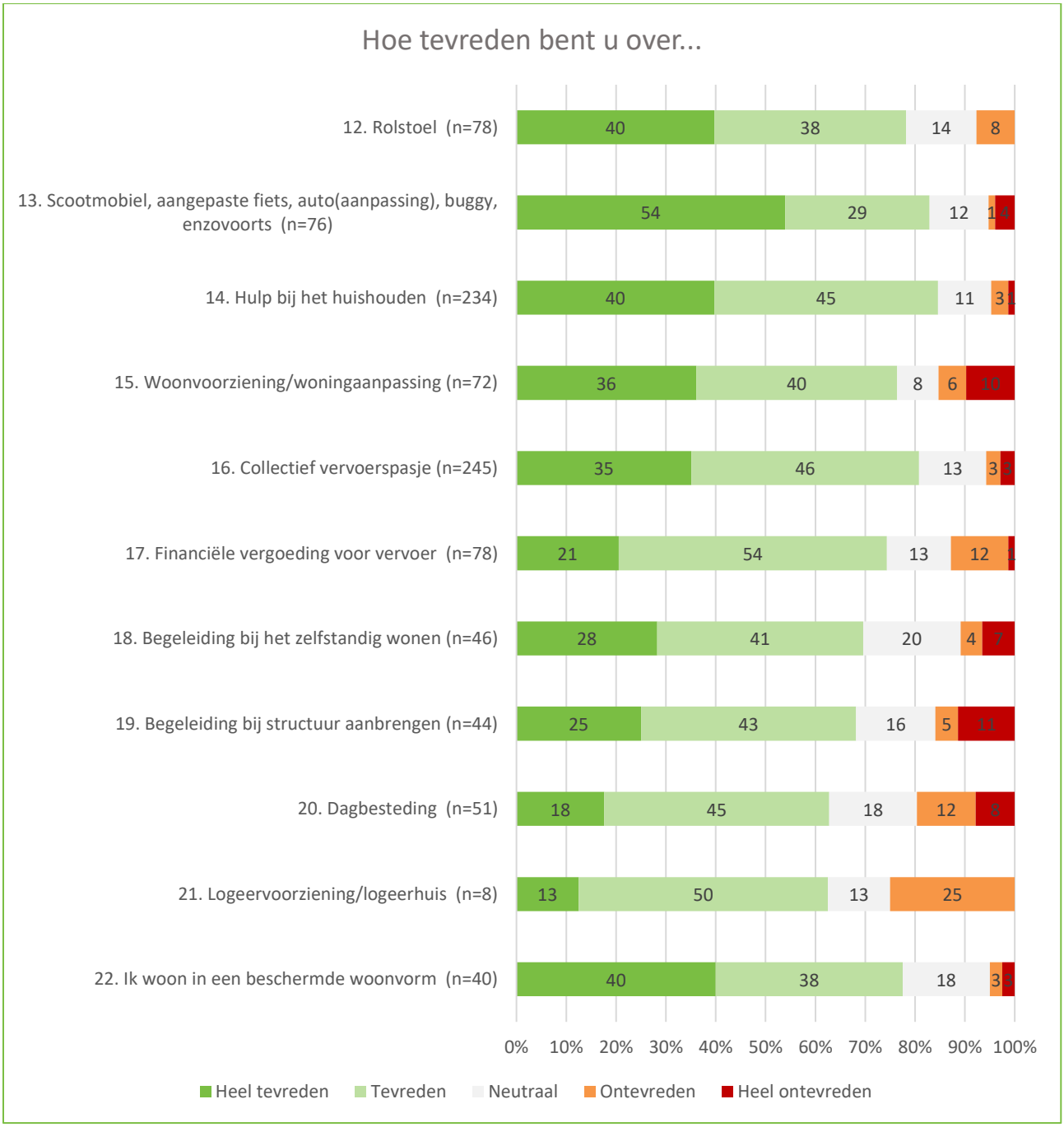
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 11 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?'. In totaal hebben 129 respondenten deze vraag beantwoord.

- 31 respondenten zijn tevreden over de hulp die zij ontvangen. Vijf respondenten geven aan tevreden te zijn over hun hulpmiddel. Hierbij noemen zij hun scootmobiel, rolstoel, traplift en parkeerkaart. Zij geven aan dat deze hulpmiddelen hun kwaliteit van leven vergroot en hun meer vertrouwen en zelfstandigheid bieden. Verder zijn vier respondenten erg tevreden met de hulp in de huishouding die zij krijgen.
- Ook over de regiotaxi zijn respondenten tevreden. Door deze hulp geven zij aan zelfstandiger te zijn en meer vrijheid te ervaren. Eén respondent benadrukt hoe fijn het is om op deze manier langer thuis te kunnen blijven wonen. Tot slot waardeert één respondent de dagbesteding waar hij/zij gebruik van maakt.
- Veertig respondenten hebben een verbeterpunt over de ondersteuning. Zeven cliënten vinden het niet prettig dat er geen vaste huishoudelijke hulp is. De kwaliteitsverschillen tussen de medewerkers zijn groot en respondenten vinden het lastig om zo een band op te bouwen. Verder vinden zes respondenten het toegewezen aantal uren huishoudelijke hulp ontoereikend, zij willen graag meer uren huishoudelijke hulp ontvangen.
- Ook de procedure voor het (her)aanvragen van hulp kan simpeler, aldus vier respondenten. Zij vinden de huidige procedure onnodig ingewikkeld en tijdrovend. Vooral de herindicatie ervaren zij als overbodig. Drie respondenten zijn ontevreden over het feit dat zij het door hun aangevraagde hulpmiddel niet, of niet volledig hebben ontvangen. Over de kwaliteit van het ontvangen hulpmiddel zijn drie respondenten ontevreden. Eén van hen geeft aan dat de accu's van zijn/haar binnenrolstoel lekken, waardoor de vloer beschadigd is geraakt. Tot slot geven drie respondenten aan dat de taxi regelmatig niet op de afgesproken tijd arriveert.

CONCEPT

3 | Aanvullende vragen

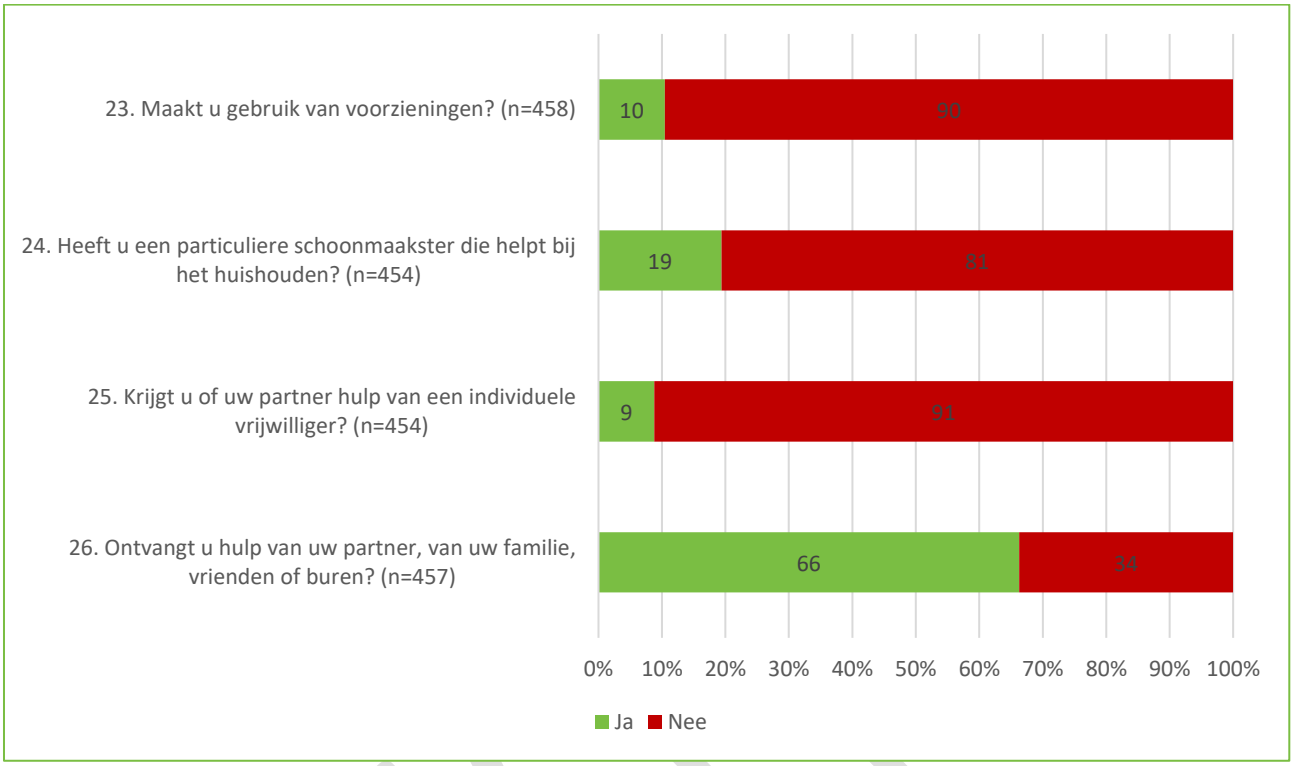
3.1 Ondersteuning vanuit de gemeente

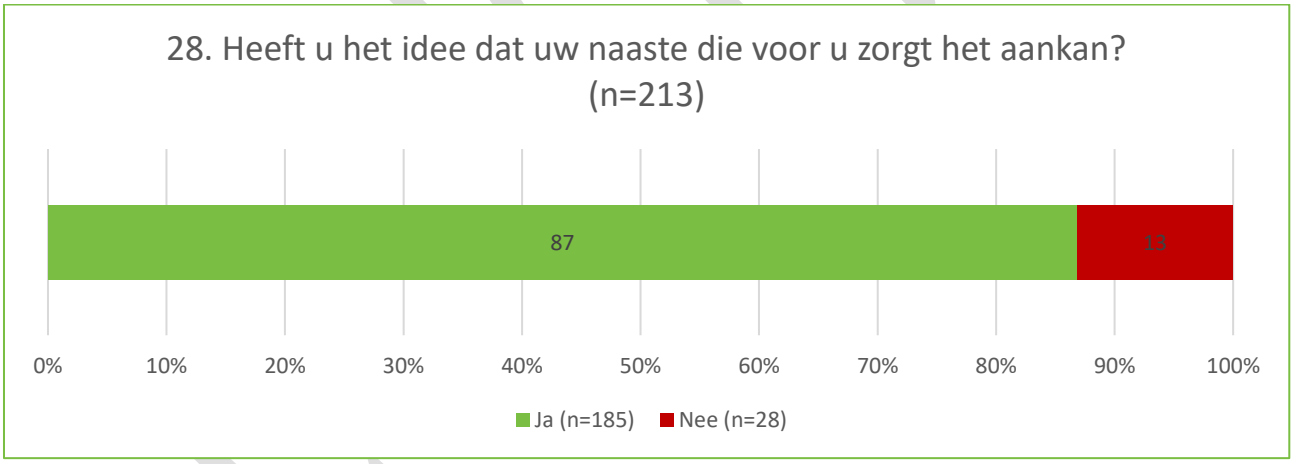


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V12 (n=343), V13 (n=353), V14 (n=204), V15 (n=353), V16 (n=203), V17 (n=354), V18 (n=401), V19 (n=400), V20 (n=393), V22 (n=397).

Vraag 21. 'Logeervoorziening/logeerhuis' is door minder dan tien respondenten ingevuld. Om hun privacy te waarborgen is deze vraag niet gerapporteerd

3.2 Overige ondersteuning

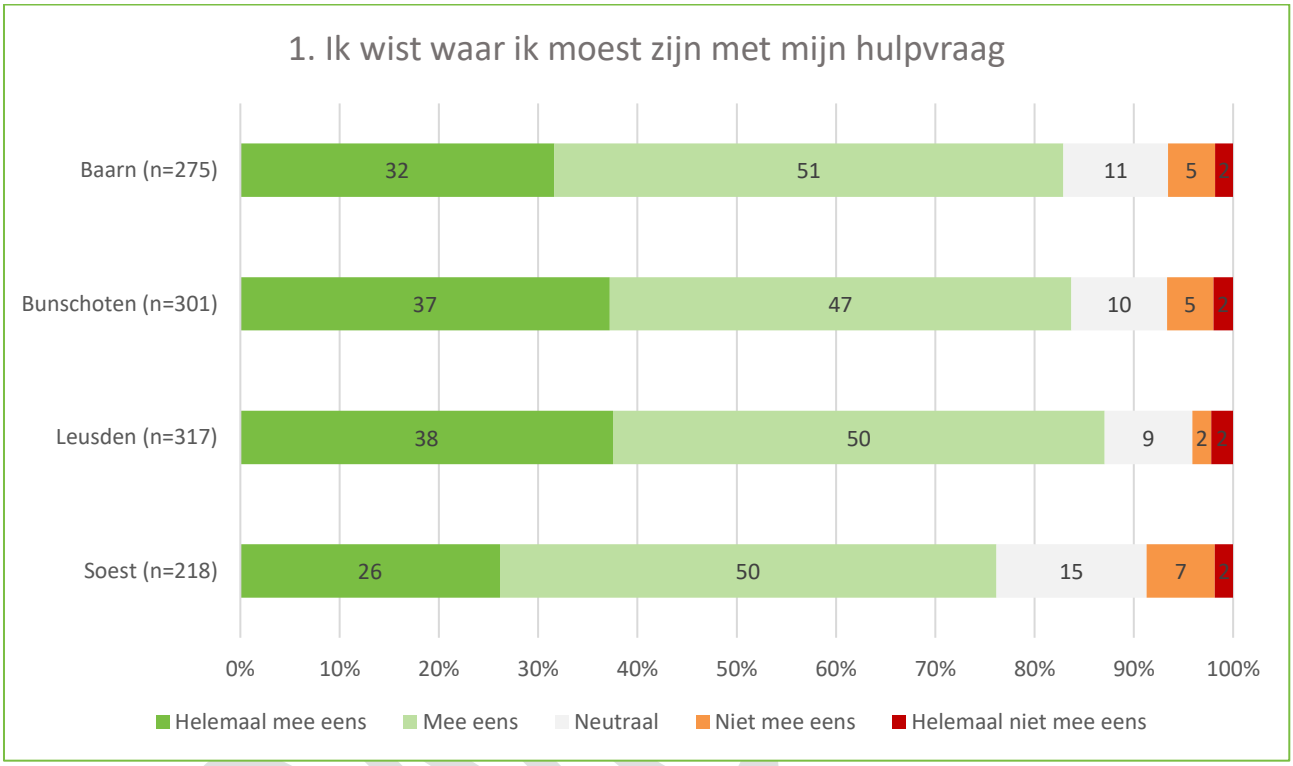


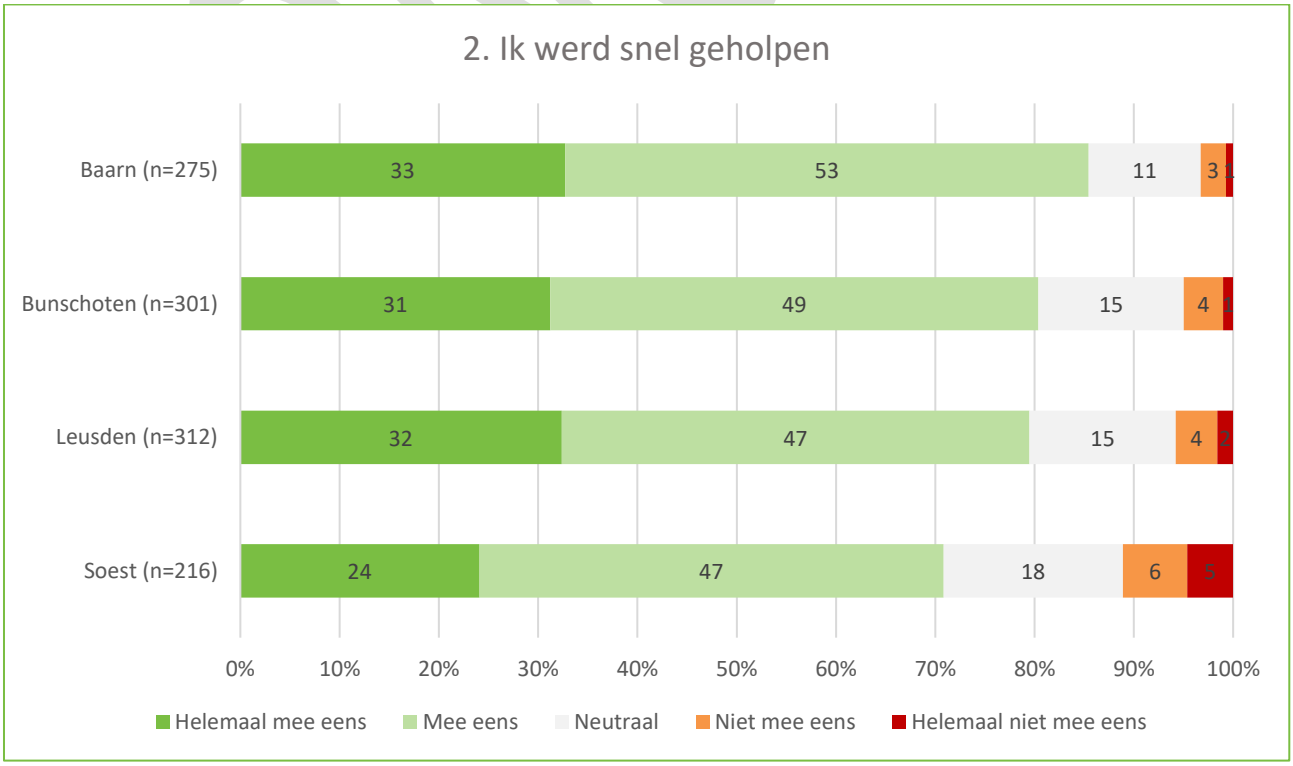


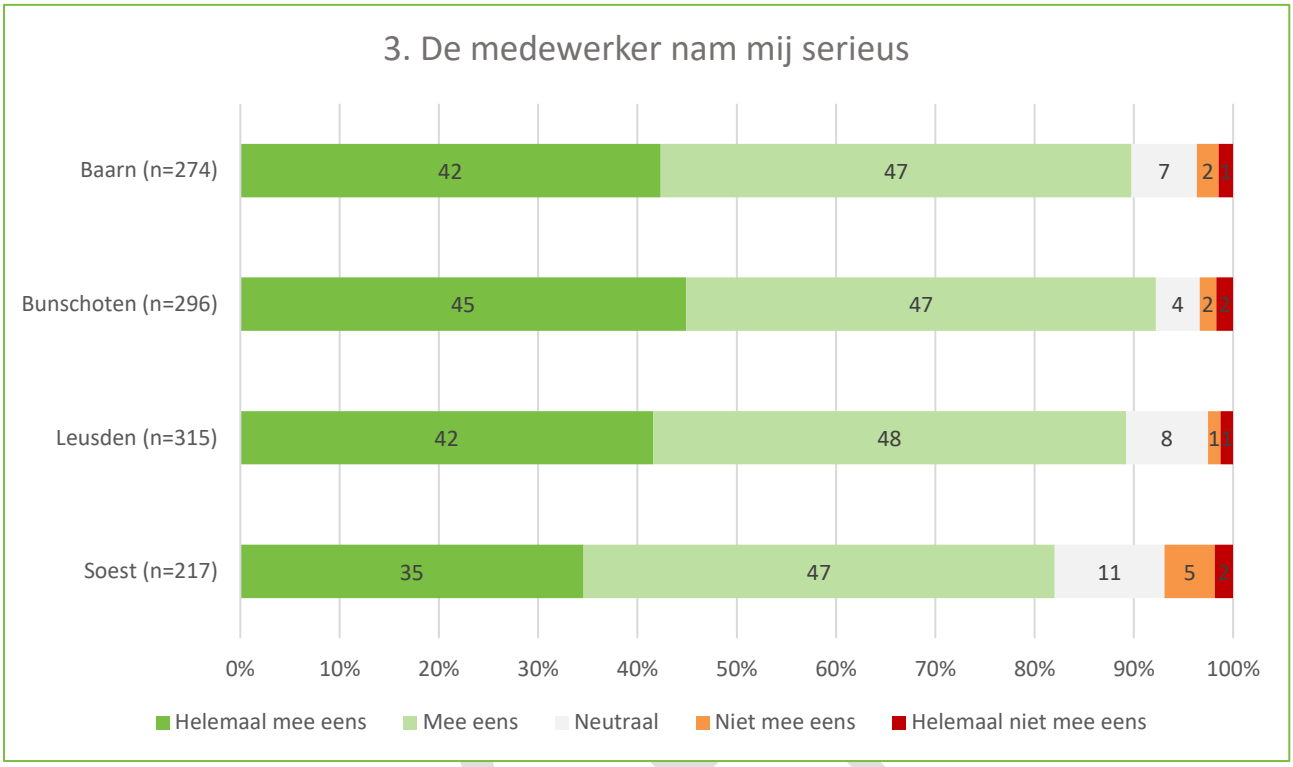
Antwoordoptie ‘Weet ik niet’: n=28. Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: n=40.

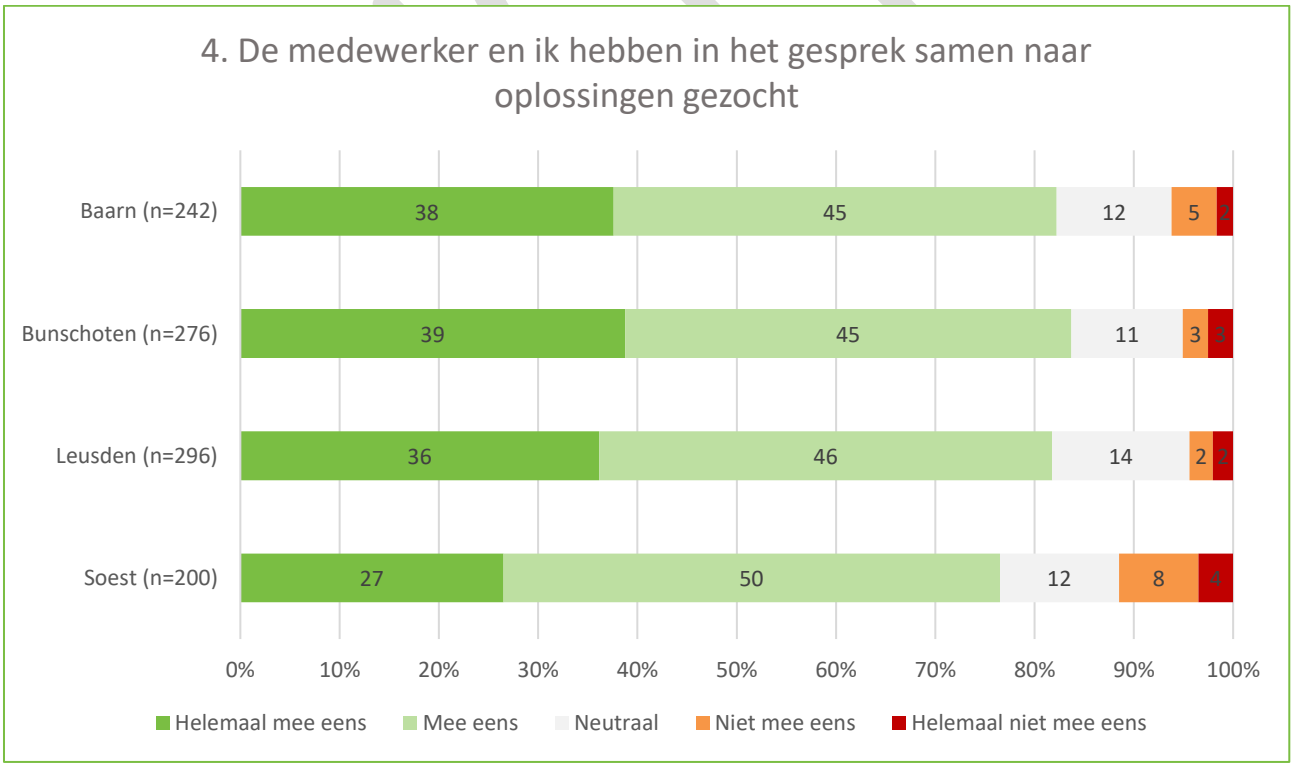
4 | Regiovergelijking

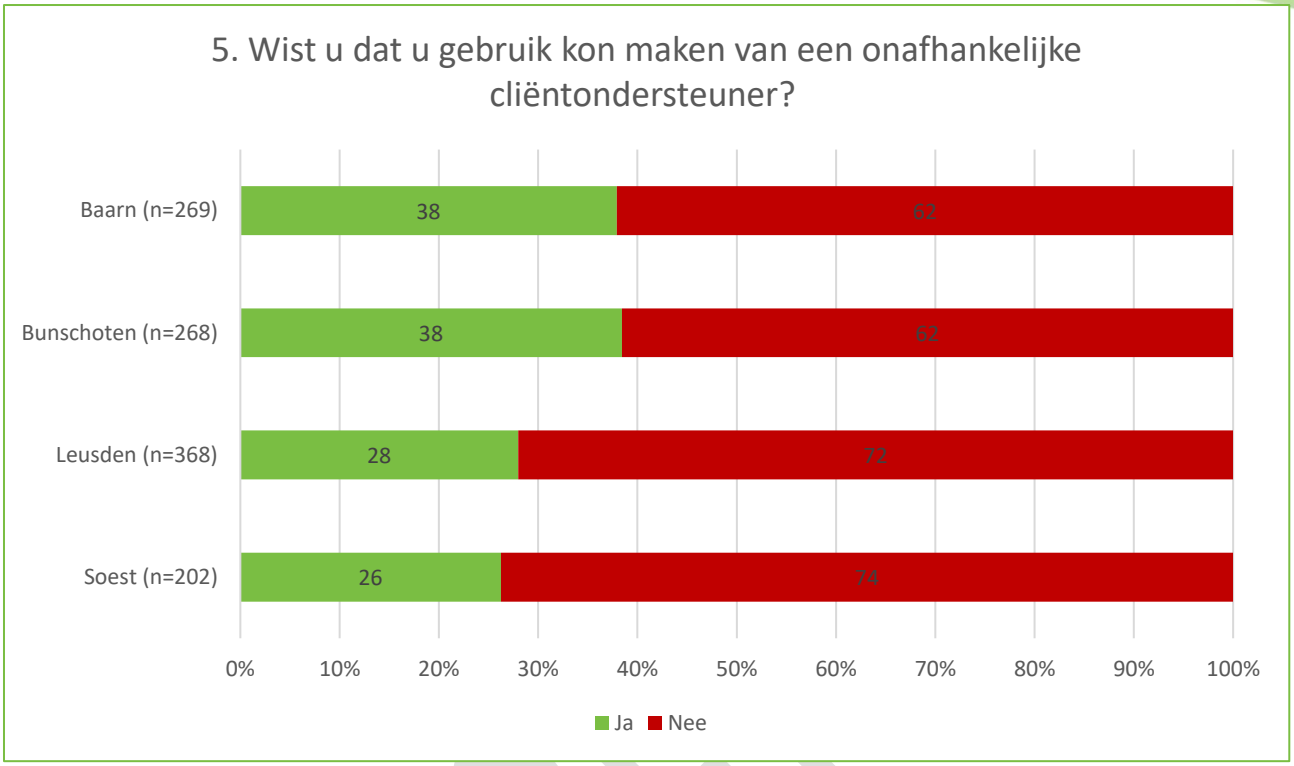
Onderstaande grafieken laten een vergelijking zien tussen de vier gemeenten Baarn, Bunschoten, Leusden en Soest voor de tien verplichte vragen.

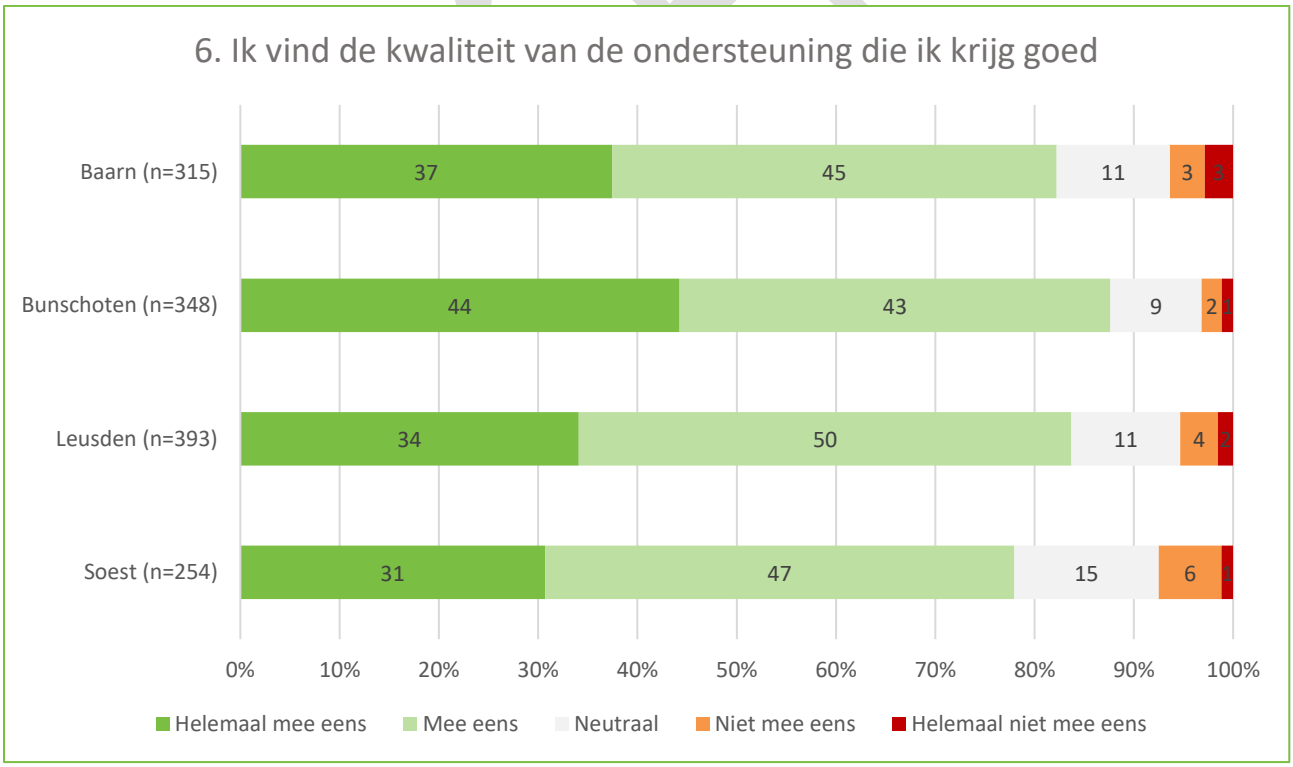


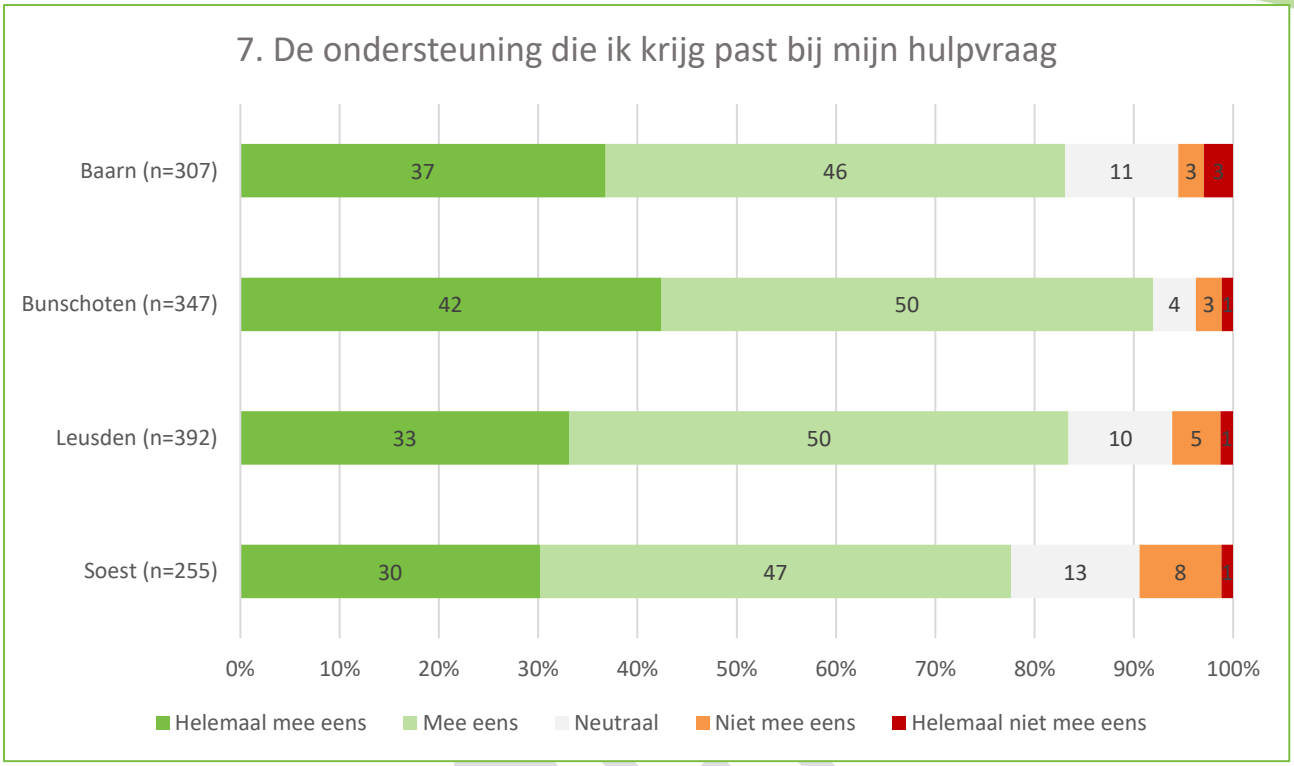


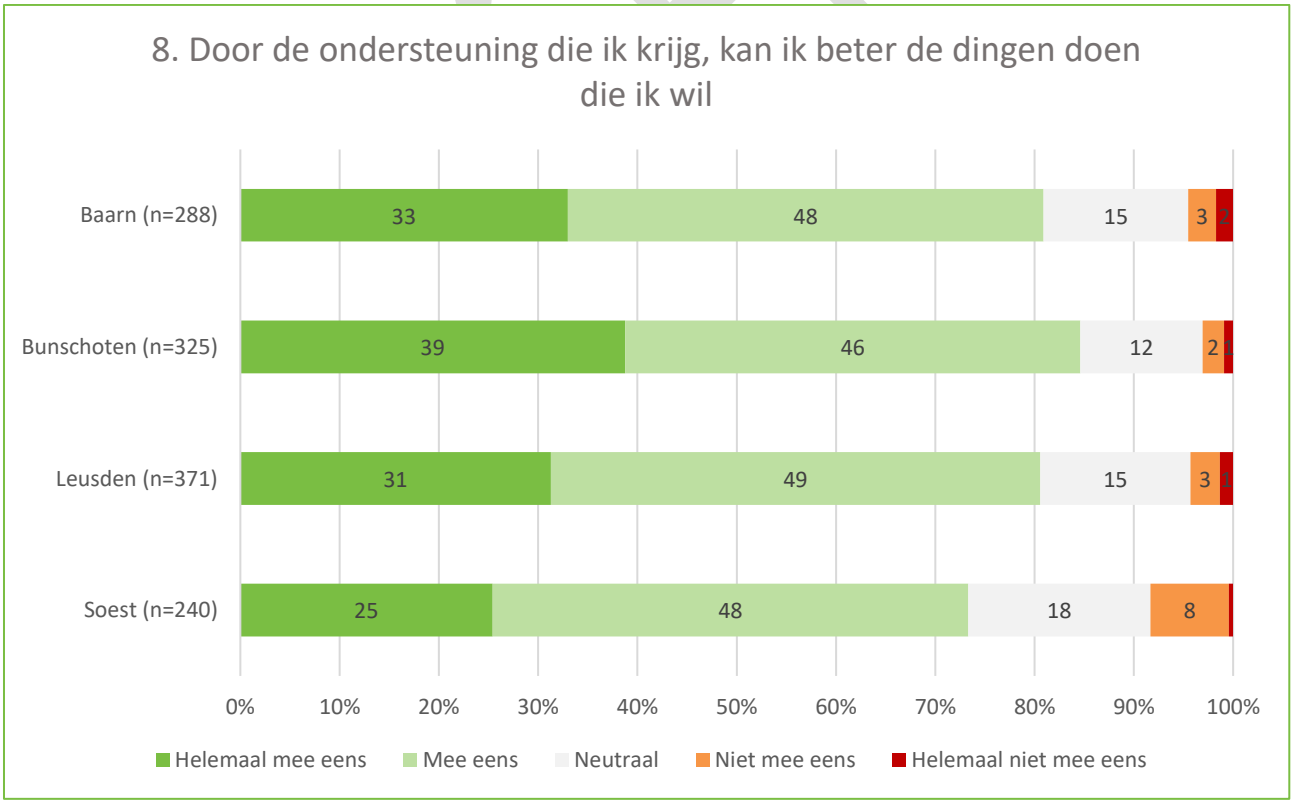

3. De medewerker nam mij serieus
Baarn (n=274)
42
47
7
2
1
Bunschoten (n=296)
45
47
4
2
2
Leusden (n=315)
42
48
8
1
1
Soest (n=217)
35
47
11
5
2
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

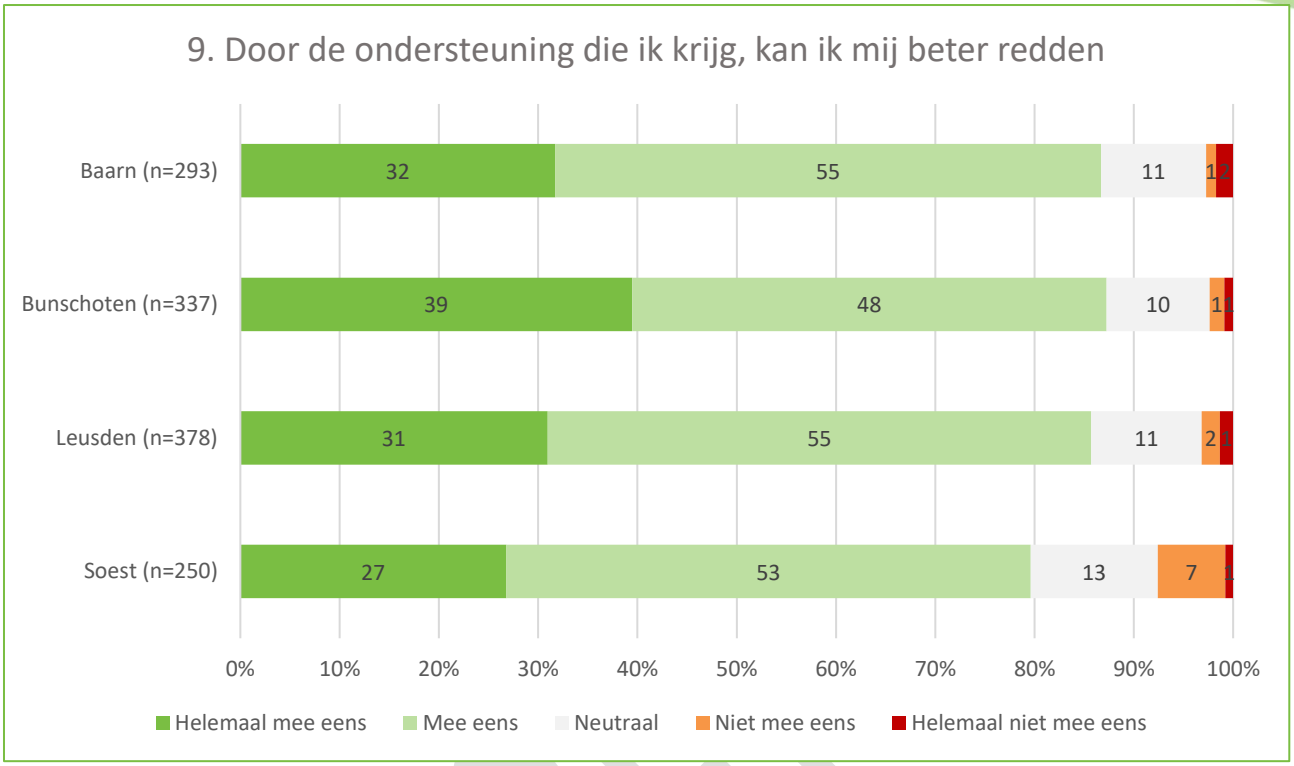

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
Baarn (n=242)
38
45
12
5
2
Bunschoten (n=276)
39
45
11
3
3
Leusden (n=296)
36
46
14
2
2
Soest (n=200)
27
50
12
8
4
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

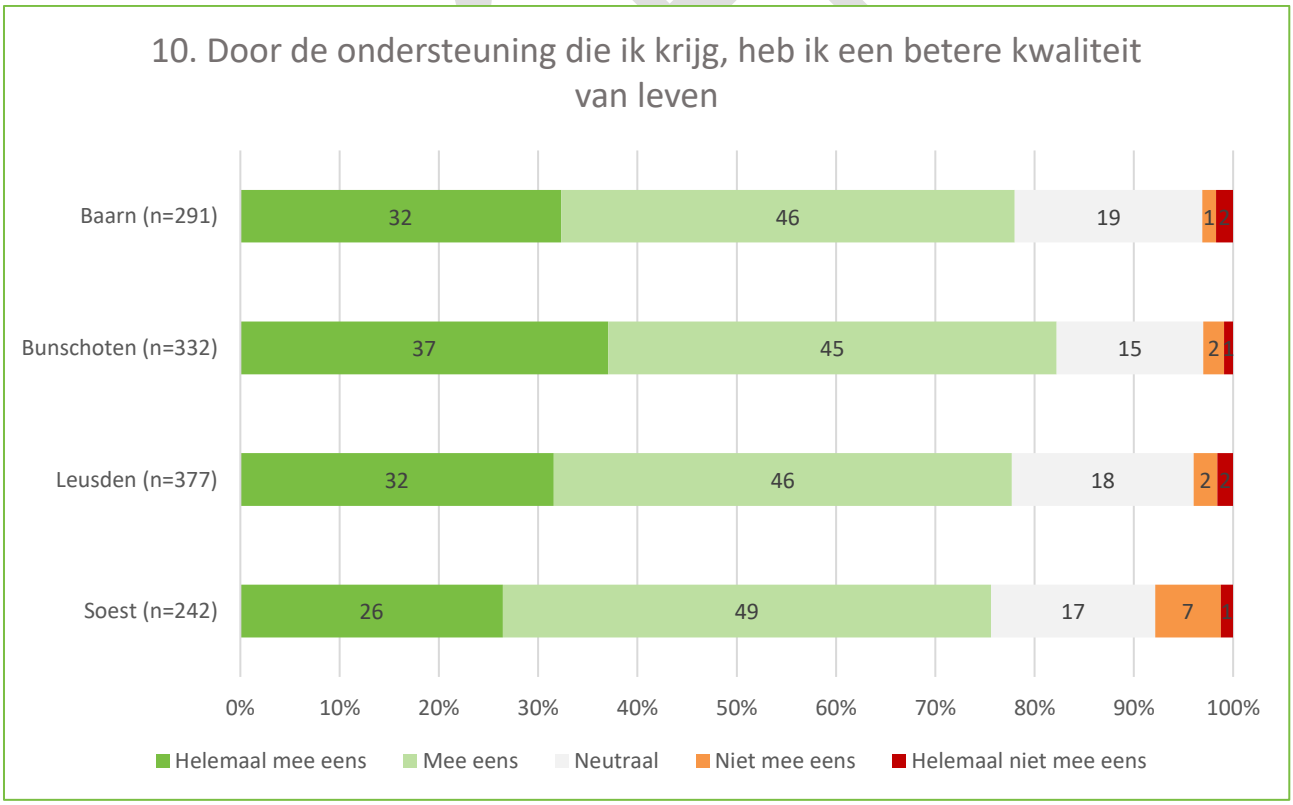

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
Baarn (n=269)
38
62
Bunschoten (n=268)
38
62
Leusden (n=368)
28
72
Soest (n=202)
26
74
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Ja
Nee


6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
Baarn (n=315)
37
45
11
3
3
Bunschoten (n=348)
44
43
9
2
1
Leusden (n=393)
34
50
11
4
1
Soest (n=254)
31
47
15
6
1
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens


7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
Baarn (n=307)
37
46
11
3
3
Bunschoten (n=347)
42
50
4
3
1
Leusden (n=392)
33
50
10
5
1
Soest (n=255)
30
47
13
8
1
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens


8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
Baarn (n=288)
33
48
15
3
2
Bunschoten (n=325)
39
46
12
2
1
Leusden (n=371)
31
49
15
3
1
Soest (n=240)
25
48
18
8
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens


9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden
Baarn (n=293)
32
55
11
1
1
Bunschoten (n=337)
39
48
10
1
1
Leusden (n=378)
31
55
11
2
1
Soest (n=250)
27
53
13
7
1
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens


10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven
Baarn (n=291)
32
46
19
1
1
Bunschoten (n=332)
37
45
15
2
1
Leusden (n=377)
32
46
18
2
2
Soest (n=242)
26
49
17
7
1
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

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