

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Veenendaal

juni 2018



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Gemeente Veenendaal

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 elke vraag staat de afwijking t.o.v. vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	1795
Ingevuld	618
Respons	34% (2016: 30%)

CONTACT



83% ^{+4%}

wist waar zij moest zijn



76% ^{+0%}

werd snel geholpen



86% ^{+2%}

voelde zich serieus genomen



80% ^{+4%}

zocht samen naar oplossing

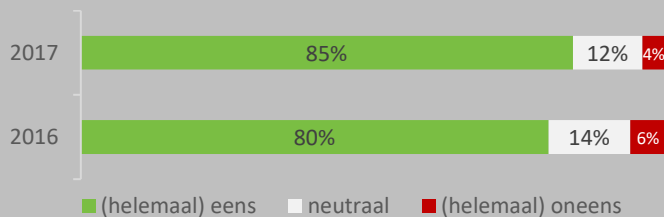


42% ^{+8%}

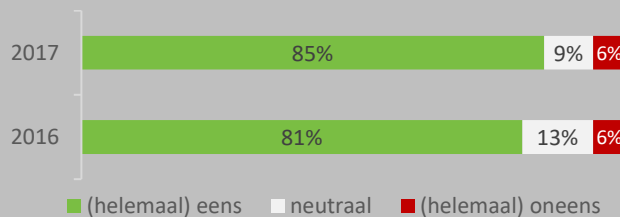
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

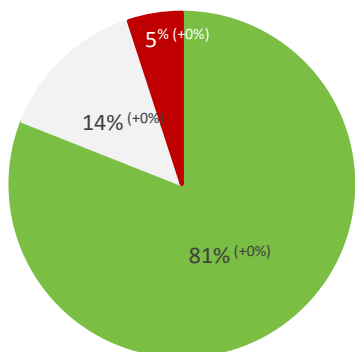


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

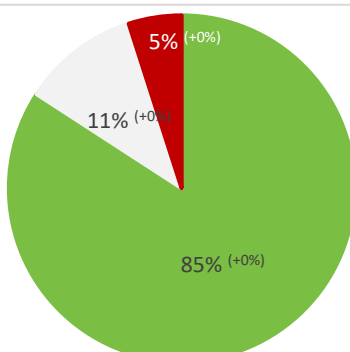


Door de ondersteuning die ik krijg:

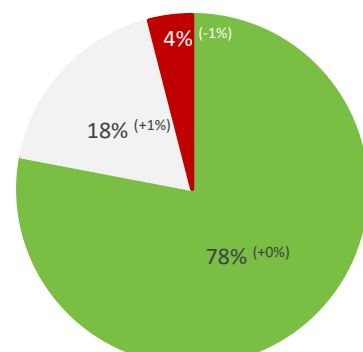
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



-1%

65%

is niet gewezen op de mogelijkheden een OCO in te schakelen



70%

kreeg ondersteuning bij het aanvragen van ondersteuning



-2%

87%

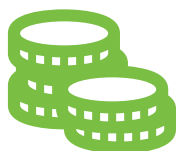
is tevreden over de cliëntondersteuner

QUOTES (+)

“Dankzij de scootmobiel ben ik uit mijn sociale isolement geraakt.”

“De regiotaxi is niet erg punctueel.”

EIGEN BIJDRAGE



+5%

60%

betaalt dezelfde eigen bijdrage als in 2016



-7%

10%

heeft minder zorg toegewezen gekregen dan voorheen



-1%

14%

neemt minder zorg af dan toegewezen

QUOTES (-)

“Regiovervoer gebruik ik niet graag, omdat deze onbetrouwbaar is.”

“De huishoudelijke hulp krijgt niet genoeg tijd om goed schoon te maken.”

MANTEL ZORG



-3%

22%

van de mantelzorgers krijgt mantelzorgondersteuning van Veens

Inhoudsopgave

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2017	1
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 Algemeen	4
2.2 Samenvatting antwoorden open vraag	6
3 Aanvullende vragen.....	7
3.1 Hulp bij het aanvragen van ondersteuning	7
3.2 Ervaringen met de ondersteuning.....	9
3.3 Overige ondersteuning.....	10
3.4 (Eigen) bijdrage en afname zorg	11
3.5 Tot slot	13
4 Vergelijking 2016 2017.....	15
5 Vergelijking bestaande nieuwe cliënten	16

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veenendaal 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 Veenendaal 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:

- Hulp bij het aanvragen van ondersteuning
- Ervaringen met de ondersteuning
- Overige ondersteuning
- (Eigen) bijdrage en afname zorg

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. 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 is getrokken. Deze steekproef is aangevuld met bestaande cliënten om een vergelijking mogelijk te maken tussen bestaande en nieuwe cliënten. 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 afgefallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1795
Aantal reacties (Bruto respons)	740 (41,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	618 (34,4%)

Uitgaande van 618 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,2%. 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 3,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,8% en 53,2% ligt.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

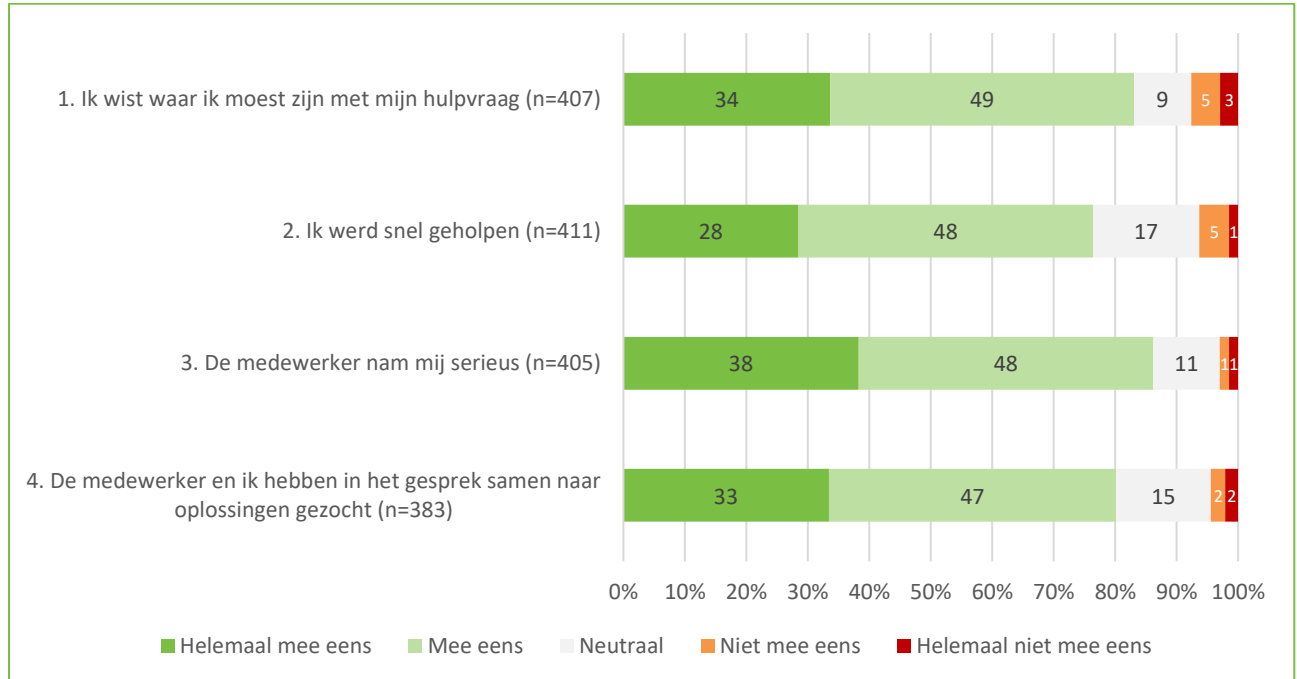
In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de 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. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

In hoofdstuk 4 is een vergelijking met de resultaten van vorig jaar weergegeven. Hoofdstuk 5 bevat een vergelijking van de resultaten tussen respondenten die in 2017 voor het eerst Wmo-hulp van de gemeente Veendam hebben ontvangen en cliënten die hulp vóór 2017 kregen. Beide vergelijkingen zijn in tabelvorm weergegeven. Op de volgende pagina is te zien hoe deze tabellen geïnterpreteerd kunnen worden.

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.

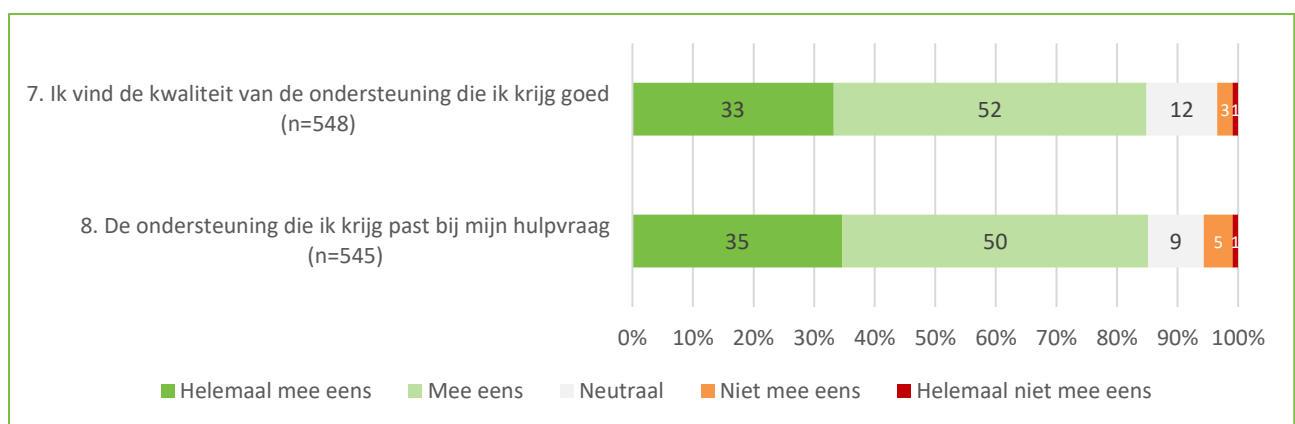
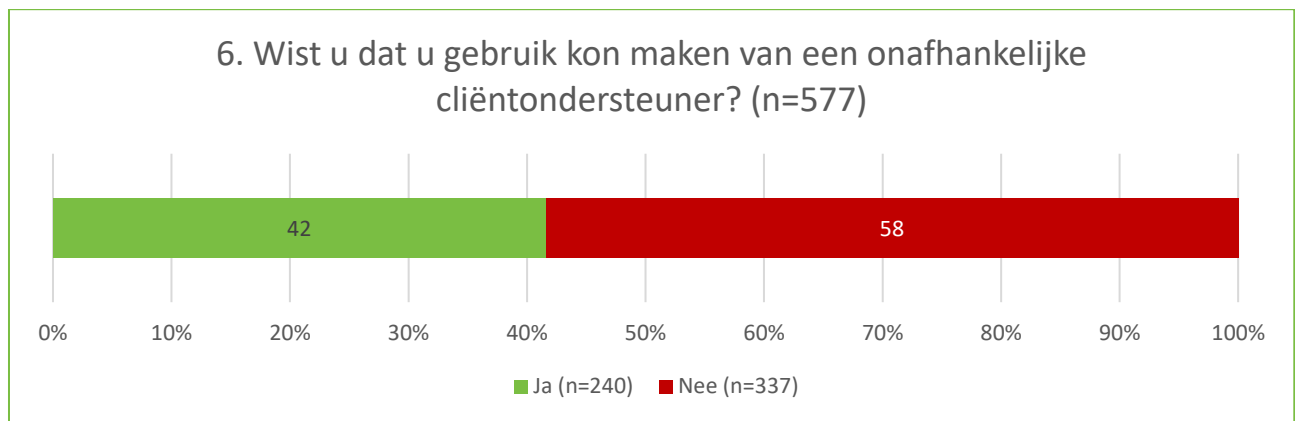
2.1 Algemeen



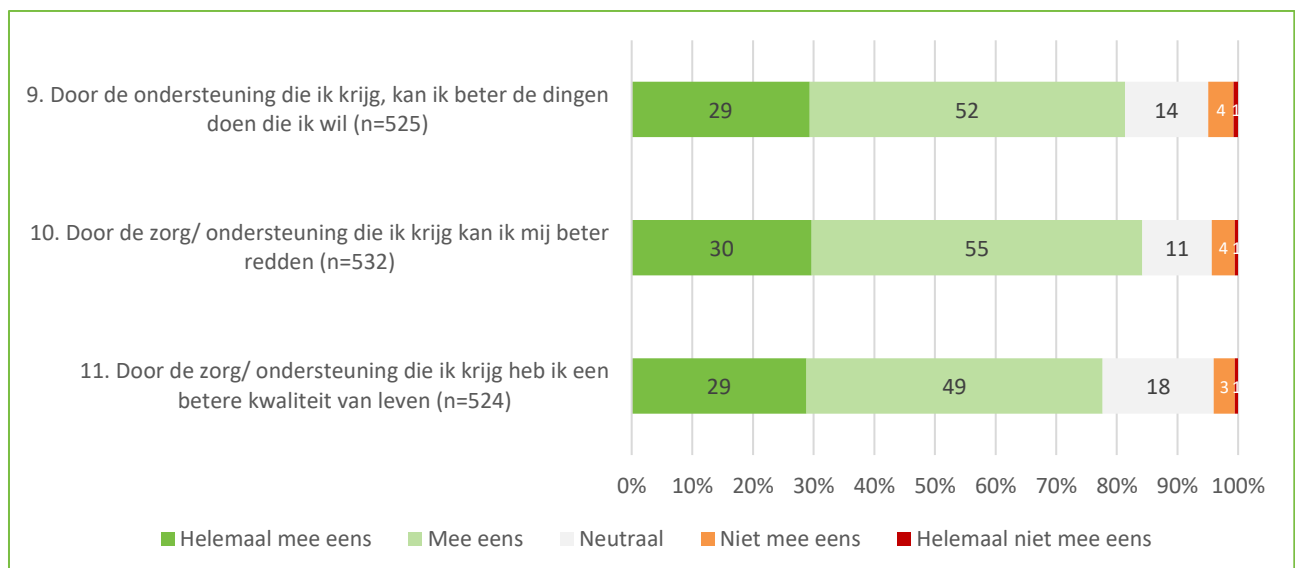
Antwoordoptie ‘geen mening’: v1 (n=6); v2 (n=2); v3 (n=5) en v4 (n=5). Antwoordoptie ‘n.v.t.’: v1 (n=196); v2 (n=198); v3 (n=200) en v4 (n=222).

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op vraag 5 ‘Heeft u nog opmerkingen als het gaat om het contact dat u met de gemeente Veenendaal had over uw hulpvraag?’

- Zeventien respondenten zeggen dat de aanvraag via een andere persoon of instantie is verlopen. Hierbij noemen zij onder andere het ziekenhuis, casemanager, wijkcoach, kinderen, fysiotherapeut en ergotherapeut. Vijftien respondenten geven aan tevreden te zijn over het contact dat zij hebben gehad. Vijf respondenten zeggen vriendelijk geholpen te zijn. Drie respondenten vonden de doorlooptijd voor de hulp in gang kwam te lang. Voor twee respondenten was het onbekend waar zij moesten zijn. Eén respondent vond de eigen bijdrage te hoog om de hulpaanvraag door te zetten.



Antwoordoptie 'geen mening': v7 (n=6) en v8 (n=5). Antwoordoptie 'n.v.t.': v7 (n=58) en v8 (n=57).



Antwoordoptie 'geen mening': v9 (n=4); v10 (n=3) en v11 (n=4). Antwoordoptie 'n.v.t.': v9 (n=75); v10 (n=69) en v11 (n=72).

2.2 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'

- Zestien respondenten geven aan tevreden te zijn met de hulp/ ondersteuning die zij krijgen. Eén respondent geeft aan dat de situatie in het hele gezin is verbeterd. Eén respondent zegt dankzij de hulp uit een sociaal isolement gekomen te zijn. Ook zegt een respondent het geruststellend te vinden dat hij/ zij, indien nodig, gebruik kan maken van de ondersteuning.
- Twaalf respondenten laten een reactie achter over de regiotaxi. Veelal geven zij de kritiek dat deze vaak te laat komt, waardoor men weleens te laat komt op afspraken. Elf respondenten geven aan graag meer uren huishoudelijke hulp te willen ontvangen, of meer hulp te willen omdat hun zelfstandigheid afneemt. Twee respondenten noemen de eigen bijdrage aan de hoge kant te vinden.

3 | Aanvullende vragen

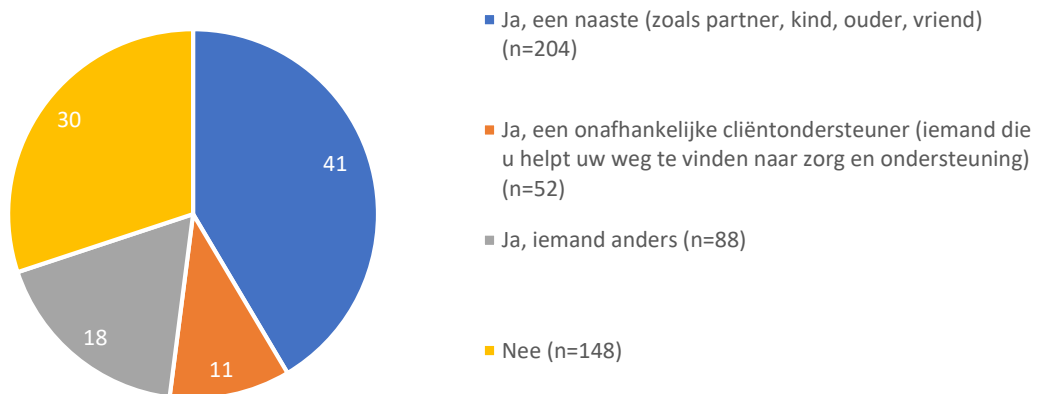
3.1 Hulp bij het aanvragen van ondersteuning

13. Op welke wijze heeft de gemeente u erop gewezen dat het mogelijk was om bij het aanvragen van de hulp gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=326)



Antwoordoptie 'weet ik niet meer': (n=188).

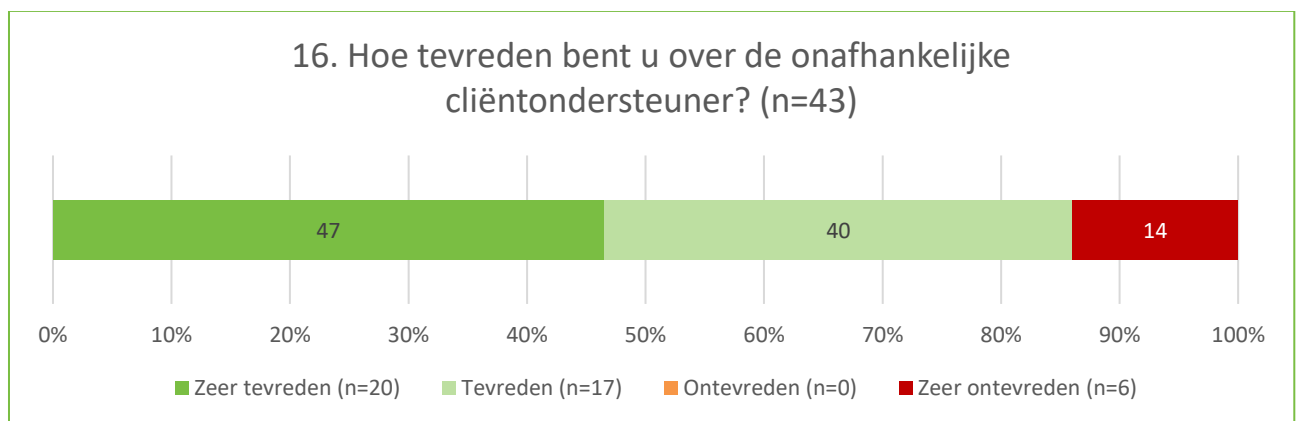
14. Heeft iemand u geholpen bij het aanvragen van de ondersteuning? (n=492)



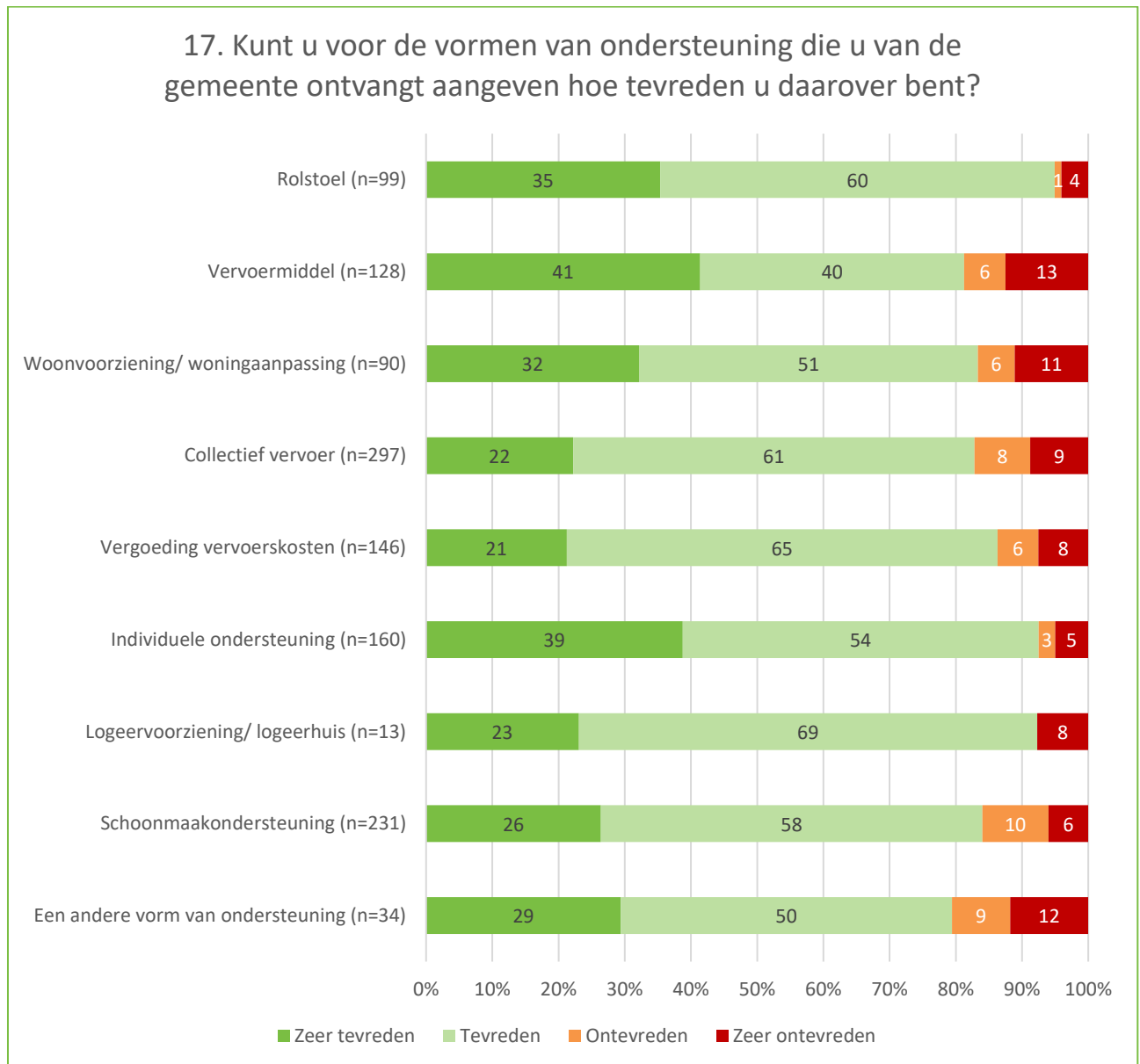
Antwoordoptie 'weet ik niet meer': (n=35).

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op de vraag ‘Waarom heeft u wel of niet gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?’

- Respondenten die gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner geven hiervoor onder andere als reden dat zij onbekend zijn met de gang van zaken bij een hulpaanvraag, en het alleen niet hadden gekund. Eén respondent zegt tegen de aanvraag hebben opgezien, mede doordat hij/ zij niet wist of hij/ zij wel recht had op hulp. Drie respondenten zeggen geholpen te zijn door een casemanager. Eén respondent zegt zonder cliëntondersteuner niet serieus te worden genomen door te gemeente.
- Respondenten die aangeven niet of door iemand anders te zijn geholpen bij de aanvraag, geven de volgende argumenten. 47 Respondenten zeggen onbekend te zijn met de mogelijkheid een cliëntondersteuner in te schakelen. Een deel van hen zegt dat dit voor hen niet nodig was geweest, gezien zij zelfstandig hun hulpvraag kunnen indienen of zij door familie zijn geholpen. Achttien respondenten zeggen door familie te zijn geholpen en vijf respondenten door een begeleider. Vijftien respondenten zeggen geen behoefte te hebben gehad aan een ondersteuner.



3.2 Ervaringen met de ondersteuning



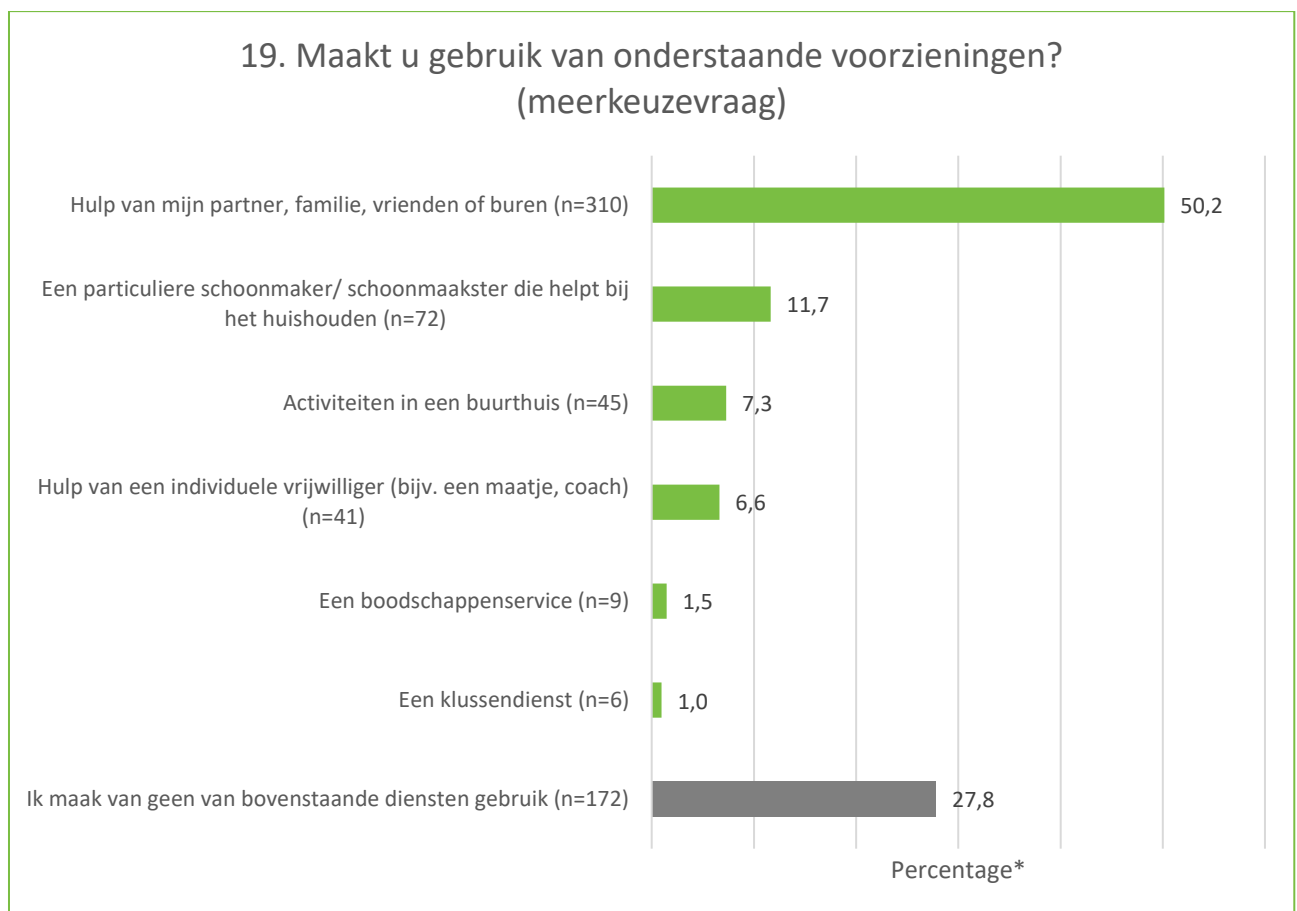
Antwoordoptie ‘geen mening/ n.v.t.’: rolstoel (n=284); vervoermiddel (n=275); woonvoorziening/ -aanpassing (n=293); collectief vervoer (n=170); vergoeding vervoerskosten (n=250); individuele ondersteuning (n=266); logeervoorziening/-huis (n=368); schoonmaakondersteuning (n=216) en een andere vorm van ondersteuning (n=305).

Bij antwoordoptie ‘een andere vorm van ondersteuning’ noemt men begeleid/ beschermd wonen (3x), dagbesteding (2x), gehandicaptenparkeerkaart (1x), grote kinderwagen (1x), huishoudelijke hulp (1x), gesprekken bij de GGZ (1x), psychologische hulp (1x), regiotaxi (1x), woningaanpassingen (2x) en particuliere hulp (1x).

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag ‘Waarom bent u wel of niet tevreden over de ondersteuning die u ontvangt?’

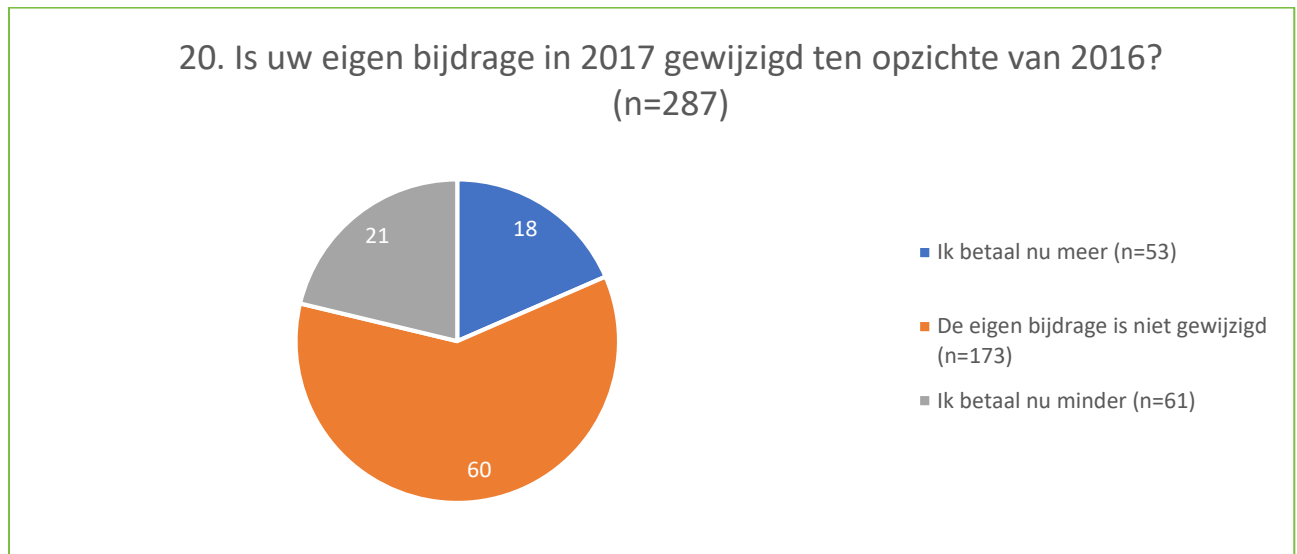
- In totaal lijken 85 respondenten tevreden te zijn met de ondersteuning die zij ontvangen. Zo noemen zij de hulpverleners vriendelijk, goed dat afspraken worden nagekomen en dat de hulp goed is. Een viertal respondenten zegt dat zij dankzij hun vervoermiddel zelfstandiger zijn geworden. Vier respondenten benoemen de huishoudelijke hulp. Deze is volgens hen goed en de medewerk(st)er is vriendelijk en correct. Daarnaast zegt men dat de hulp goed geregeld is en men goed geholpen is.
- Twintig respondenten geven aan ontevreden te zijn. Tien van deze reacties hebben betrekking op de Valleihopper. Men noemt het vervoer onvoorspelbaar en onbetrouwbaar doordat deze vaak te vroeg of te laat is. Een drietal respondenten is ontevreden over de huishoudelijke hulp. Deze krijgen te weinig uren of zijn te duur voor de respondent. Eén respondent vindt de wisseling van huishoudelijke hulp vervelend.

3.3 Overige ondersteuning

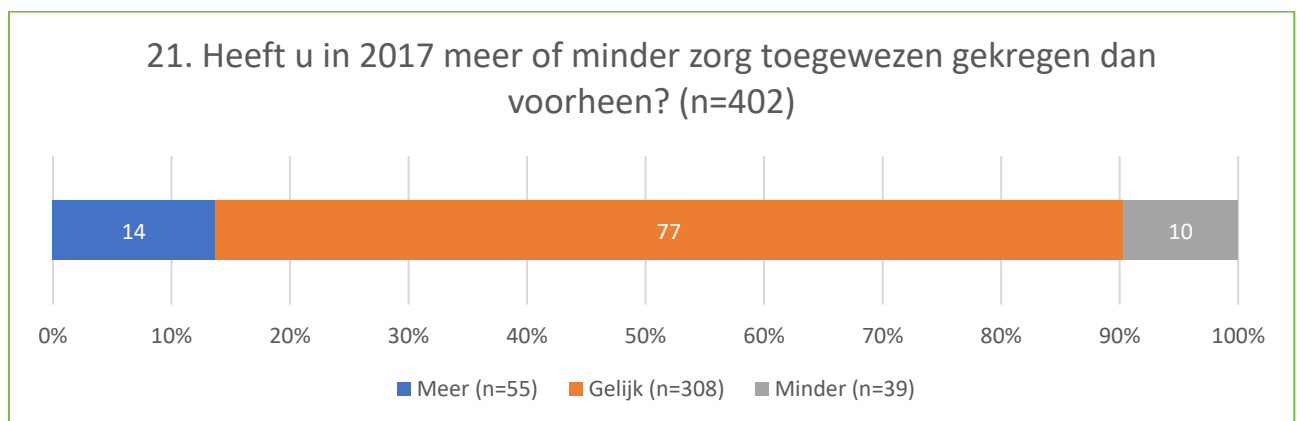


*Berekend als percentage van het totaal aantal respondenten (618)

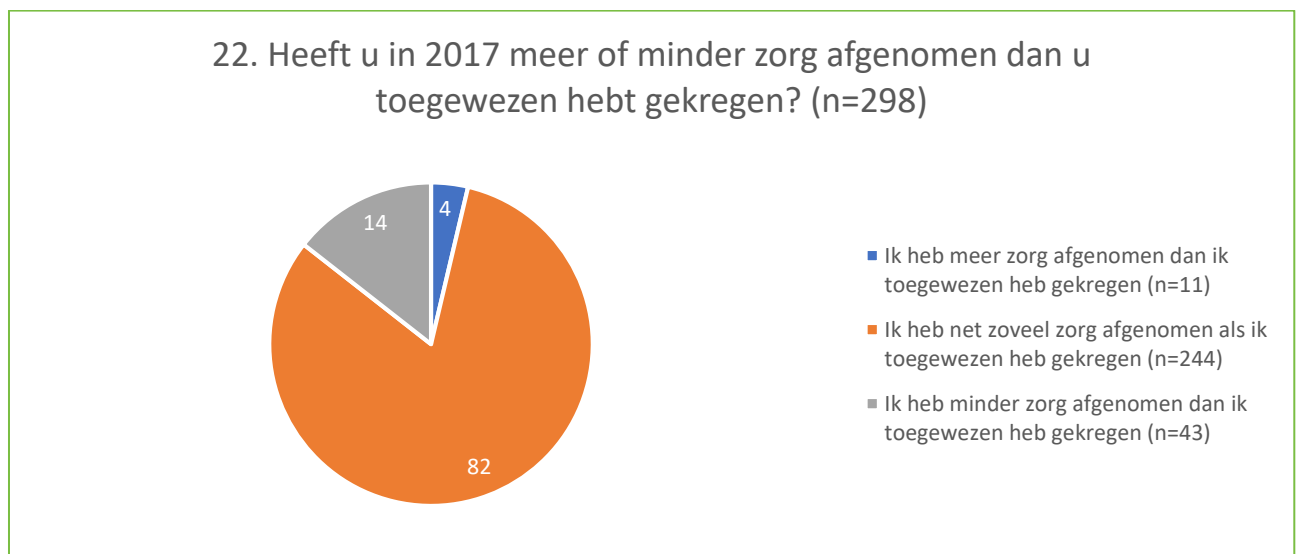
3.4 (Eigen) bijdrage en afname zorg



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=186).

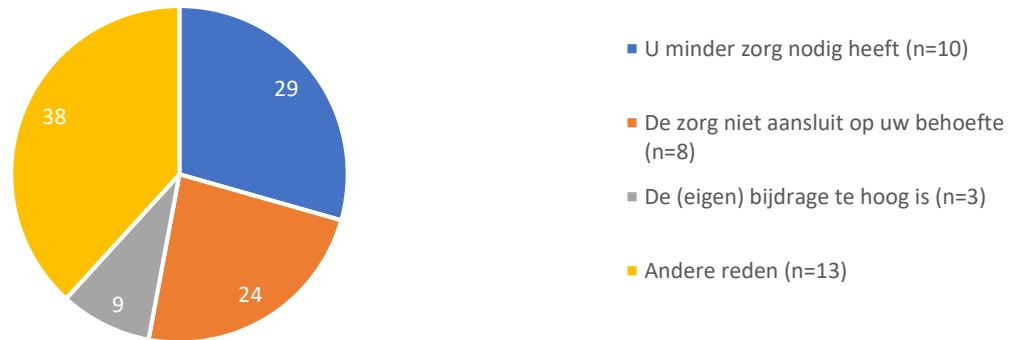


Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=63).



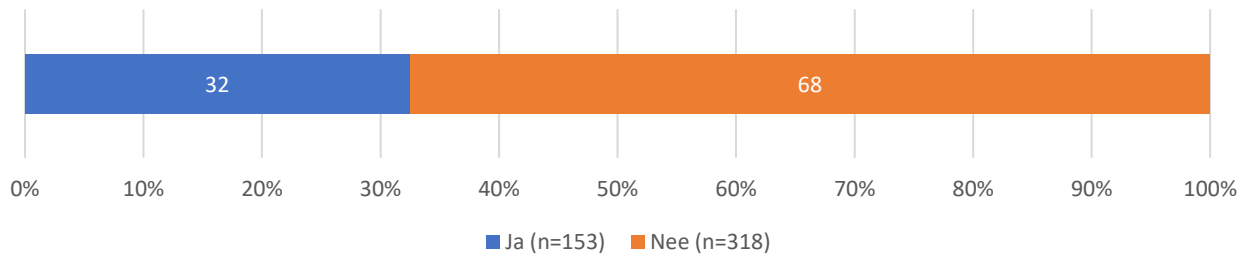
Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=83).

23. Als u minder zorg/ ondersteuning heeft afgenomen dan u is toegewezen, is dat dan omdat... (n=34)



Bij de antwoordoptie ‘anders, namelijk’ hebben respondenten de volgende redenen achtergelaten: hulp voldoet niet aan behoefte (1x), geen vervanging (1x), hulp opgezegd (1x), hulp was niet nodig (1x), respondent vertrouwt regiotaxi niet (1x), te veel pijn om gebruik te maken van regiovervoer (1x), opname in zorginstelling (1x), wegens ziekenhuisopnames (1x).

24. Heeft u naast uw zorg/ ondersteuning van de gemeente ook nog schoonmaakondersteuning? (n=471)

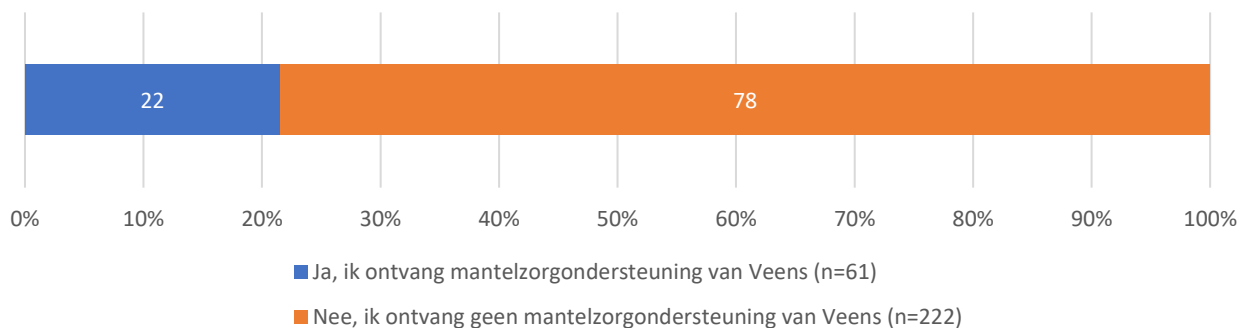


25. Wanneer u twee keer betaalt (eigen bijdrage zorgvoorziening en bijdrage schoonmaakondersteuning) maakt u dan volledig of minder gebruik van één of beide voorzieningen? (n=87)



3.5 Tot slot

26. Wilt u uw mantelzorgvragen of hij/ zij mantelzorgondersteuning ontvangt van welzijnsorganisatie Veens? (n=283)



Antwoordoptie ‘niet van toepassing, ik heb geen mantelzorgvragen/ begeleider’: (n=244).

Mantelzorgers die gebruik maken van mantelzorgondersteuning van Veens is gevraagd hoe zij de ondersteuning ervaren. Ook is gevraagd waar men behoefte aan heeft bij mantelzorgondersteuning. De antwoorden op deze vragen zijn hieronder samengevat.

- De waardering voor de mantelzorgondersteuning is doorgaans positief. Zo noemt men de ondersteuning professioneel. Een viertal mantelzorgers zegt de mantelzorgwaardering in de vorm van een Twinkeling te hebben ontvangen. Eén respondent zegt dat de ondersteuning rust geeft. Twee respondenten hebben hulp gehad bij administratieve zaken, waarvan één

respondent aangeeft dat deze goed bevalt. Eén respondent geeft aan meer begeleiding bij zorgtaken wenselijk te vinden.

- Bij de vraag waar men behoefte aan heeft bij mantelzorgondersteuning, worden onder andere een luisterend oor en hulp bij praktische zaken genoemd. Ook noemt men activiteiten, hulp bij administratie, informatie over relevante wettelijke zaken en informatie over bij wie de mantelzorger terecht kan wanneer zij zelf (tijdelijk) geen hulp kunnen verlenen. Eén respondent heeft behoefte aan duidelijke richtlijnen over wat mogelijk is voor mensen met een handicap.

4 | Vergelijking 2016 | 2017

In de volgende tabel worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de meting van vorig jaar. Vergeleken zijn alleen de vragen die deze keer op dezelfde wijze gesteld zijn. In de grijze balk waarin ook het thema staat genoemd is aangegeven staat wat de hoogst- en laagst mogelijke score is. In de linker kolom staan de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2017 (huidige meting), in de rechter kolom de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2016 (vorige meting). Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is dan de vorige meting:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan het andere jaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan het andere jaar.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

	2017	2016
Algemeen (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,06	4,02
2. Ik werd snel geholpen	3,97	3,95
3. De medewerker nam mij serieus	4,20	4,15
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,07	4,03
6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=nee; 2=ja)	1,42	1,34
7. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ ondersteuning die ik krijg goed	4,14	4,01
8. De zorg/ ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,13	4,04
9. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,05	4,04
10. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,09	4,10
11. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,02	4,04
Hulp bij het aanvragen van ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)		
16. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?	3,19	3,19
Ervaringen met de ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)		
17. Kunt u voor de volgende vormen van ondersteuning aangeven hoe tevreden u daarover bent?		
<i>Rolstoel</i>	3,26	3,12
<i>Vervoermiddel</i>	3,10	3,12
<i>Woonvoorziening/ woningaanpassing</i>	3,04	3,05
<i>Collectief vervoer</i>	2,96	3,03
<i>Vergoeding vervoerskosten</i>	3,00	2,81
<i>Individuele ondersteuning</i>	3,26	3,20
<i>Logeervoorziening/ logeershuis</i>	3,08	2,64
<i>Schoonmaakondersteuning</i>	3,04	3,10
Tot slot (1=nee, 2=ja)		
26. Wilt u uw mantelzorger vragen of hij/ zij mantelzorgondersteuning ontvangt van welzijnsorganisatie Veens?	1,22	1,25

5 | Vergelijking bestaande | nieuwe cliënten

In onderstaande tabel worden de resultaten van het onderzoek uitgesplitst naar cliënten die in 2017 een beschikking hebben gekregen (nieuwe cliënten) en respondenten die deze al voor 2017 hadden (bestaande cliënten). De tabel kan op dezelfde wijze geïnterpreteerd worden als de tabel in het vorige hoofdstuk.

	Nieuwe cliënten	Bestaande cliënten
Algemeen (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,08	4,03
2. Ik werd snel geholpen	3,98	3,97
3. De medewerker nam mij serieus	4,27	4,10
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,14	3,96
6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=nee; 2=ja)	1,42	1,41
7. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ ondersteuning die ik krijg goed	4,17	4,08
8. De zorg/ ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,16	4,09
9. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,09	4,00
10. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,12	4,06
11. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,08	3,95
Hulp bij het aanvragen van ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)		
16. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?	3,23	3,09
Ervaringen met de ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)		
17. Kunt u voor de volgende vormen van ondersteuning aangeven hoe tevreden u daarover bent?		
<i>Rolstoel</i>	3,30	3,00
<i>Vervoermiddel</i>	3,14	2,73
<i>Woonvoorziening/ woningaanpassing</i>	2,95	3,23
<i>Collectief vervoer</i>	3,02	2,91
<i>Vergoeding vervoerskosten</i>	2,87	3,11
<i>Individuele ondersteuning</i>	3,30	3,21
<i>Logeervoorziening/ logeerkamer</i>	2,83	3,29
<i>Schoonmaakondersteuning</i>	2,95	3,10
Tot slot (1=nee, 2=ja)		
26. Wilt u uw mantelzorger vragen of hij/ zij mantelzorgondersteuning ontvangt van welzijnsorganisatie Veens?	1,25	1,18

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