

**RAPPORTAGE**

# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Veenendaal





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeente Veenendaal heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2020 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Veenendaal cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

## Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevestigd. Na afloop van elk kwartaal werd een mailing verzonden naar inwoners het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd over hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. Vier maanden later werden inwoners die een maatwerkvoorziening gekregen hebben nogmaals aangeschreven, ditmaal over hun ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp. Bij beide metingen heeft 24% de vragenlijst ingevuld.

## Beantwoording centrale vraagstelling

### *Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?*

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 70% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 72% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (78%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 38% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

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

Voor 85% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 5% dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 88% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. 95% van de deelnemers is te spreken over de schoonmaakondersteuning 96% over begeleiding bij dagbesteding.

### *Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?*

85% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 77% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. In 4% van de gevallen heeft de hulp dit effect niet. Het merendeel van de deelnemers ontvangt Zorg in Natura (86%). 12% ontvangt een PGB. Het gemiddelde rapportcijfer dat voor de ondersteuning wordt gegeven is een 8,1.

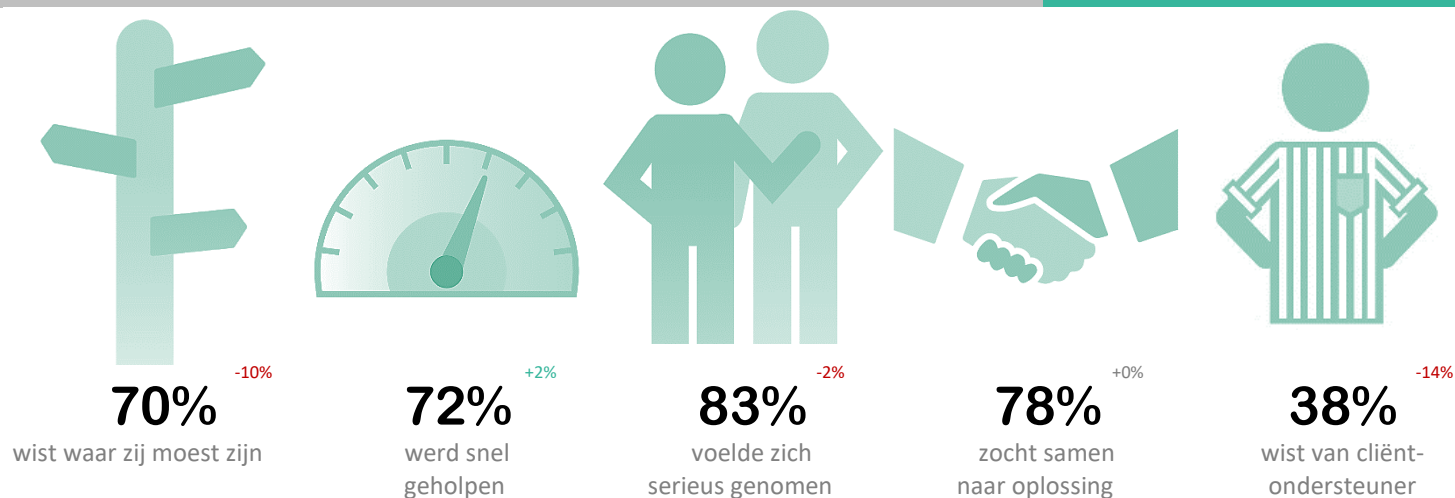
# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2020

## Gemeente Veenendaal

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

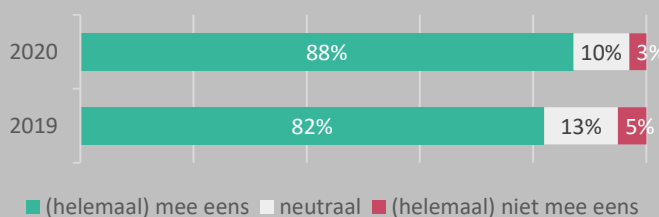
	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	561	1725
Ingevuld	132	414
Respons	24%	24%

### CONTACT

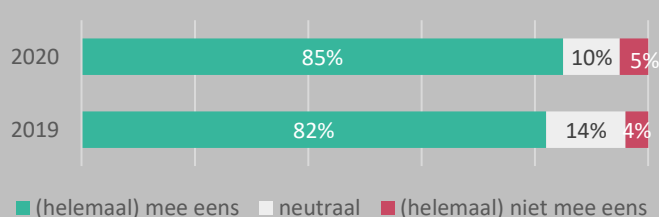


### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

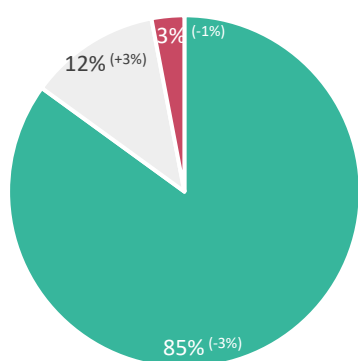


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

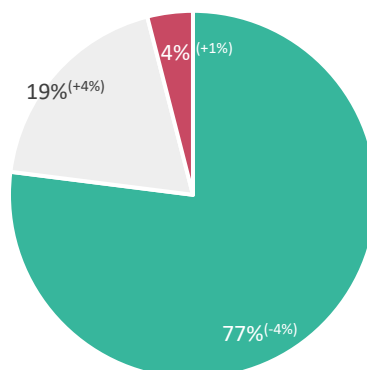


### RESULTAAT

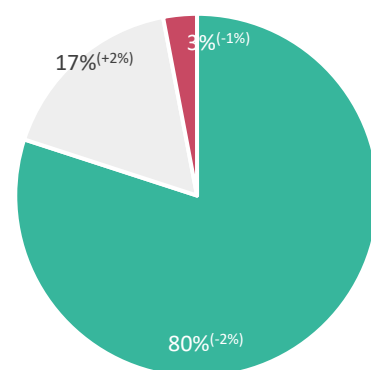
#### Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

ONDERSTEUNING



**96%** <sup>+0%</sup>

is tevreden over de dagbesteding



**95%** <sup>-3%</sup>

is tevreden over  
schoonmaakondersteuning



**85%** <sup>-3%</sup>

is tevreden over de  
woonvoorziening of  
woningaanpassing

COMPLIMENTEN

“Snelle, deskundige aanpak van hulp.”

“Door de ondersteuning word ik  
geactiveerd om dingen te doen. Ik kom  
mijn dag beter door.”

CORONA



**32%**

ontvangt alternatieve zorg/ondersteuning bij het wegvallen  
van de gebruikelijke hulp



**50%**

heeft wekelijks contact met de zorgaanbieder na het  
tijdelijk stopzetten van de hulp

VERBETER-  
PUNTEN

“Ik had het gevoel dat ik mijn aanvraag  
moest verantwoorden.”

“Er moet veel te lang gewacht  
worden voordat een medewerker  
van de gemeente langskomt.”

OVERIGE  
ONDERSTEUNING



**56%** <sup>-2%</sup>

ontvangt hulp van partner,  
familie, vrienden of bureu



**9%** <sup>+1%</sup>

ontvangt hulp van een individuele vrijwilliger



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
<b>2   Resultaten Toegang</b>	<b>7</b>
2.1 Toegang tot de ondersteuning	7
2.2 Hulp bij het aanvragen van zorg/ondersteuning	8
<b>3   Resultaten Kwaliteit en Effect</b>	<b>10</b>
3.1 Kwaliteit en effect van de zorg/ondersteuning	10
3.2 Ervaringen met de zorg/ondersteuning	12
3.3 Overige ondersteuning	15
3.4 Coronamaatregelen	15
3.5 Mantelzorg	17
<b>4   Vergelijking eerdere metingen</b>	<b>19</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veenendaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de hulp vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze hulp wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Wmo-hulp 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 kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de zorg/ondersteuning te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo 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 de deelnemers met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer deelnemers een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Veenendaal die in 2020 gebruik gemaakt hebben van Wmo-hulp. Alle inwoners van de gemeente Veenendaal die in 2020 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan (deelnemers) zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

### 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden deelnemers die in het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd uitgenodigd voor het onderzoek. Zij ontvingen een vragenlijst over hun ervaringen met het contact met de gemeente. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder. Later dat jaar ontvingen cliënten die een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen nogmaals een vragenlijst, ditmaal over ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp.

Deelnemers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de deelnemers een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Deelnemers konden de





vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Deelnemers hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Deze vragenlijst is, in samenwerking tussen ZorgfocuZ en de gemeente, aangevuld met aanvullende vraagthema's. De vragenlijst over de toegang gaat in op de volgende thema's:

- 1) Toeleiding naar de hulp
- 2) Hulp bij het aanvragen van de zorg/ondersteuning

De vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp gaat in op de volgende thema's:

- 1) Kwaliteit van de zorg/ondersteuning
- 2) Ervaringen met de zorg/ondersteuning
- 3) Overige ondersteuning
- 4) Coronamaatregelen
- 5) Afname van zorg/ondersteuning
- 6) Mantelzorg

De gebruikte vragenlijsten zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

### 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.

Responstabel	Toegang	Kwaliteit
Aantal verzonden vragenlijsten	561	1725
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	132	414
Netto responspercentage	23,5%	24,0%
Nauwkeurigheidsmarge	7,5%	4,2%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-deelnemers 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 (i.e. alle Wmo-deelnemers). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,2% 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 75,8% en 84,2% 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%.<sup>1</sup> De marge voor het onderzoek naar de toegang ligt net buiten deze grens en

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



is daarom in mindere mate representatief voor de gehele populatie dan het onderzoek over de kwaliteit, dat wel binnen deze grens ligt.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op het leven van de respondent. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten uit voorgaande metingen. De vergelijking is weergegeven in een tabel.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. 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. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De reacties op de open vragen zijn samengevat weergegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in een separaat bijlagenrapport.

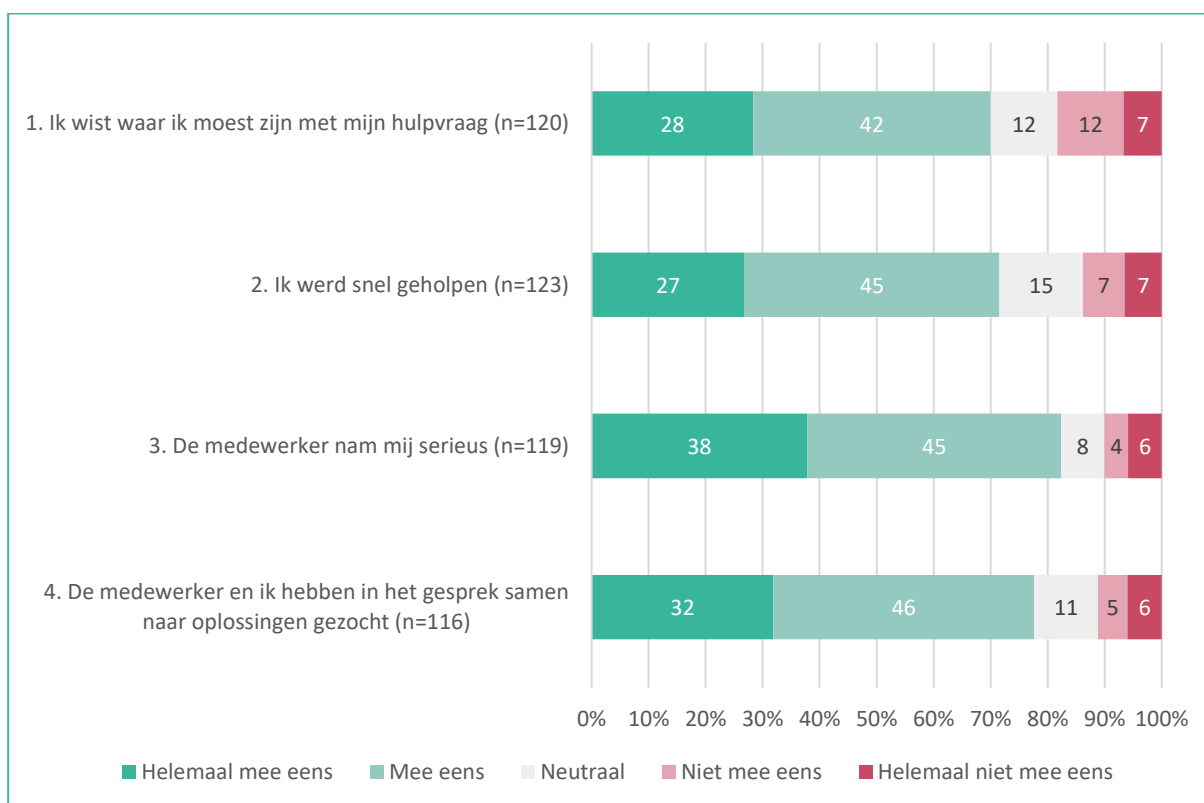




## 2 | Resultaten Toegang

### 2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente Veenendaal. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2020 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



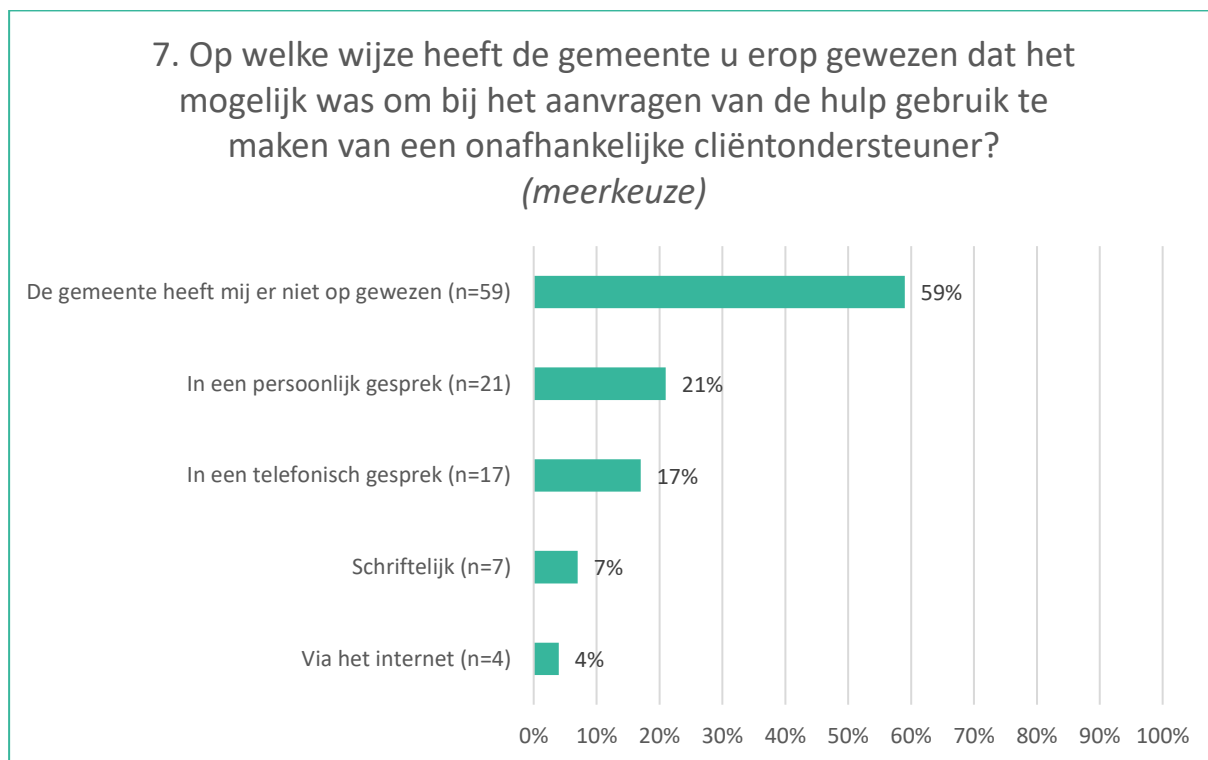
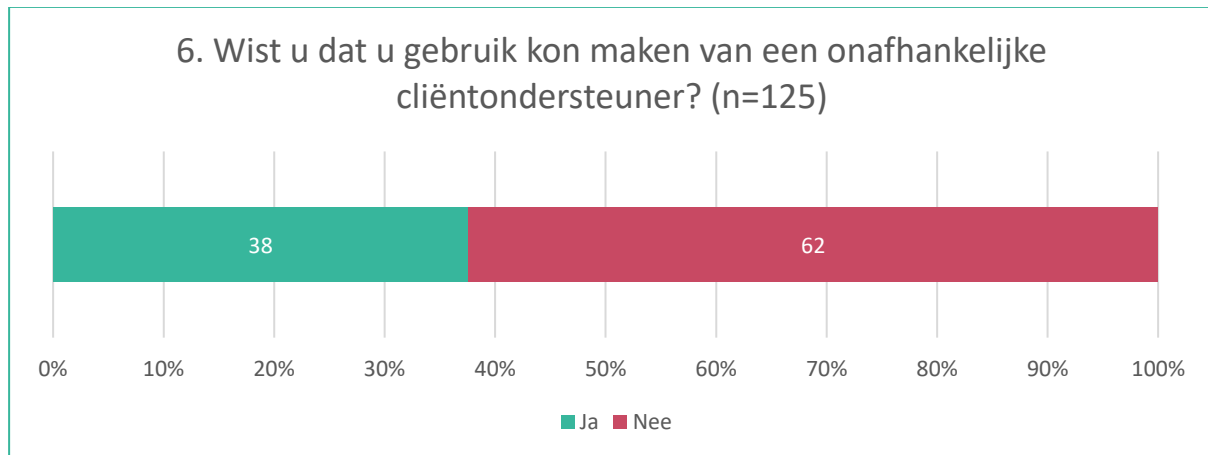
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=1); v2 (n=0), v3 (n=1), v4 (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=5); v2 (n=2); v3 (n=5); v4 (n=5).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 6 **“Heeft u nog opmerkingen, als het gaat om het contact dat u met de gemeente Veenendaal had over uw hulpvraag?”**. Op deze vraag hebben 39 deelnemers een inhoudelijk antwoord gegeven.

- Meerdere deelnemers benoemen tevreden te zijn over het contact met de gemeente (9x). Hierbij wordt door een aantal deelnemers aangegeven dat zij snel werden geholpen (4x).
- Hiernaast worden er ook een paar verbeterpunten aangekaart. Ten eerste geeft een enkele deelnemer aan dat de aanvraag erg lang duurde (2x). Daarnaast geven een paar deelnemers aan dat het contact moeizaam verliep (4x). Een drietal deelnemers kwamen niet in aanmerking voor ondersteuning waardoor de aanvraag werd afgewezen.
- Tot slot geven meerdere deelnemers aan zelf geen contact te hebben gehad met de gemeente maar dat geregeld werd door naasten (1x) of een casemanager (6x).



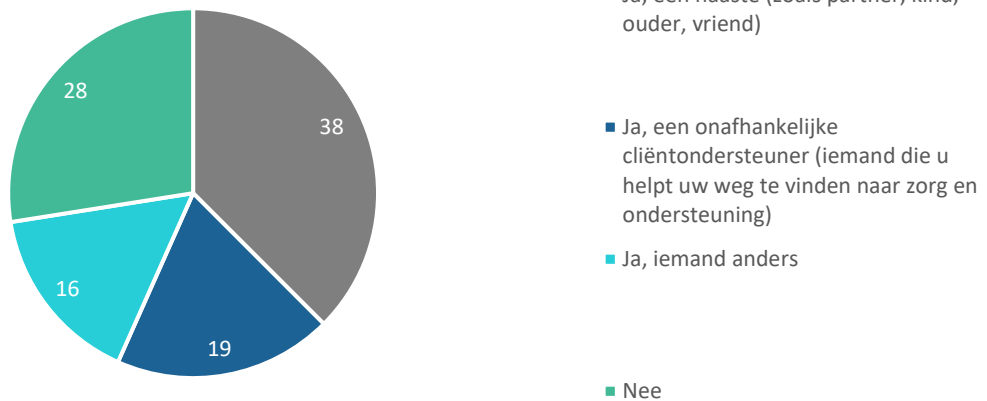
## 2.2 Hulp bij het aanvragen van zorg/ondersteuning



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=22).



### 8. Heeft iemand u geholpen bij het aanvragen van ondersteuning? (n=120)

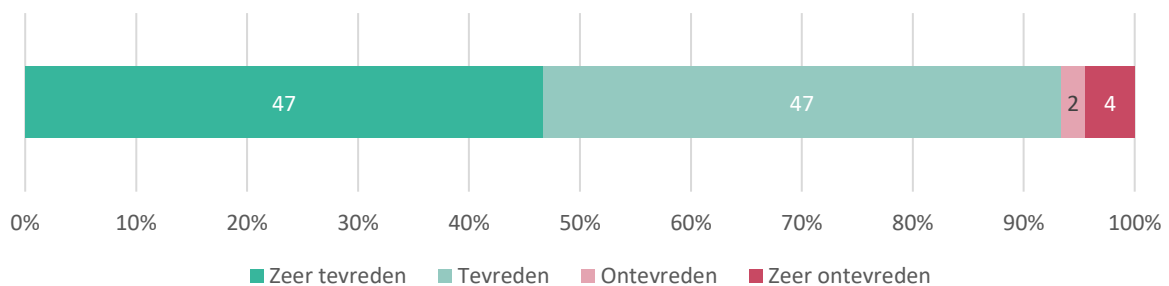


Antwoordoptie 'weat ik niet (meer)': (n=2).

Hieronder volgt een samenvatting van vraag 10 'Waarom heeft u wel of geen gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?'. Op deze vraag hebben 75 deelnemers een inhoudelijk antwoord gegeven.

- Veel deelnemers geven aan hier geen gebruik van te hebben gemaakt omdat zij niet op de hoogte waren van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner (21x).
- Een andere reden die door veel deelnemers wordt genoemd is dat zij hier geen behoefte aan hadden omdat het niet nodig was en zij de hulp zelf konden regelen (20x).
- Daarnaast wordt er door een aantal deelnemers aangegeven dat zij op een andere manier hulp hebben ontvangen (16x), voorbeelden die genoemd werden waren onder andere: via de huisarts (1x), mantelzorger (1x), verpleeghuis (1x), coach (1x), thuiszorg (2x), casemanager (1x).
- Tot slot gaf een enkele deelnemer aan wel hulp te hebben ontvangen van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2x).

### 10. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=45)

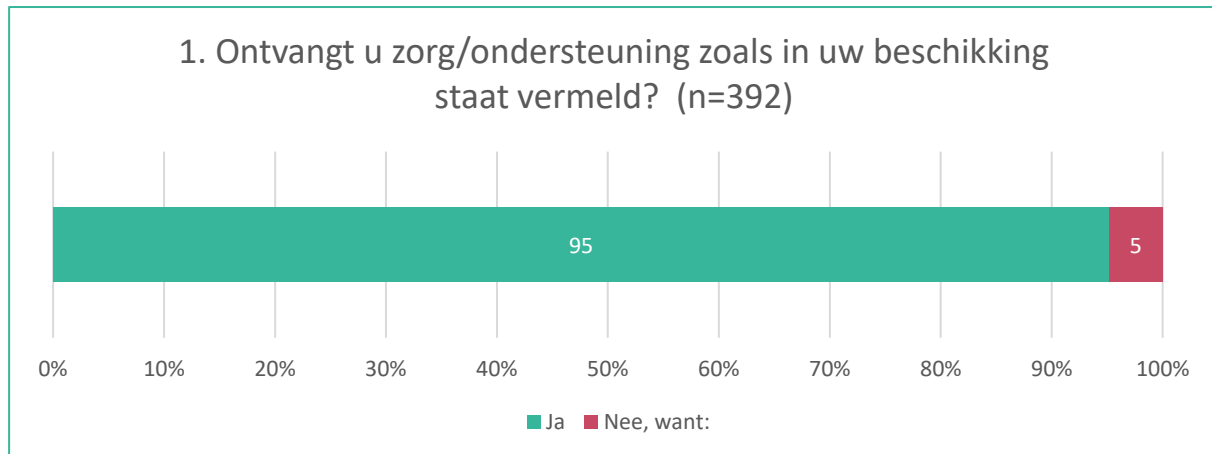




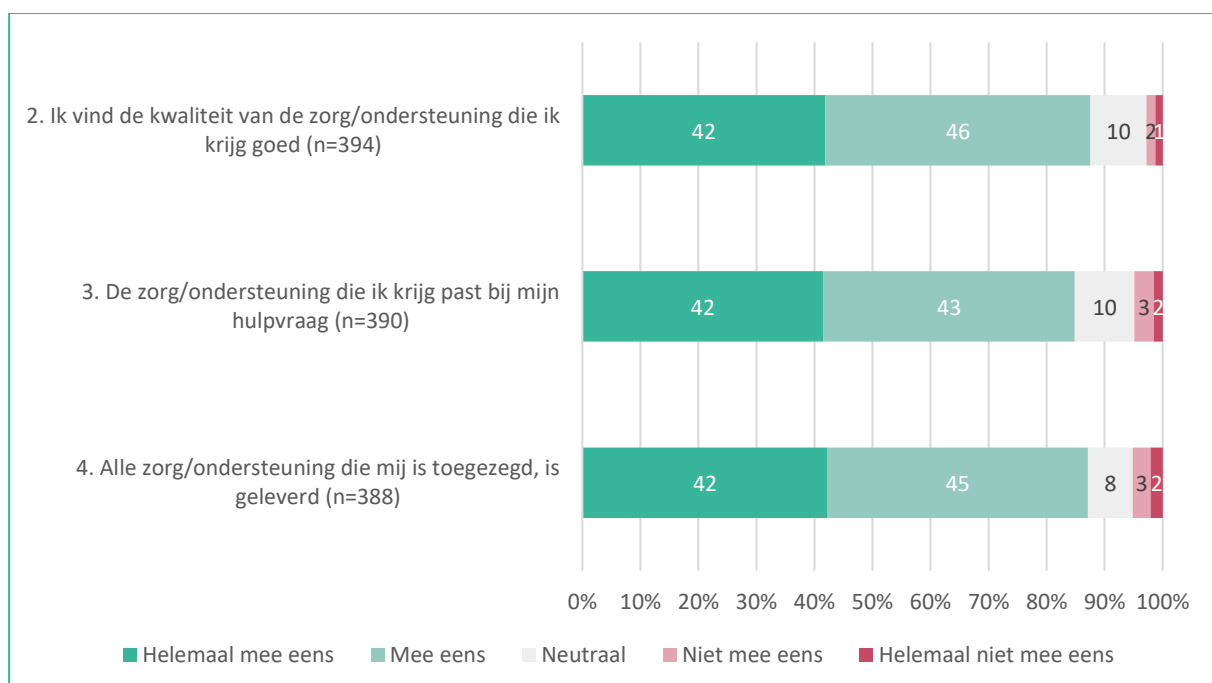
# 3 | Resultaten Kwaliteit en Effect

## 3.1 Kwaliteit en effect van de zorg/ondersteuning

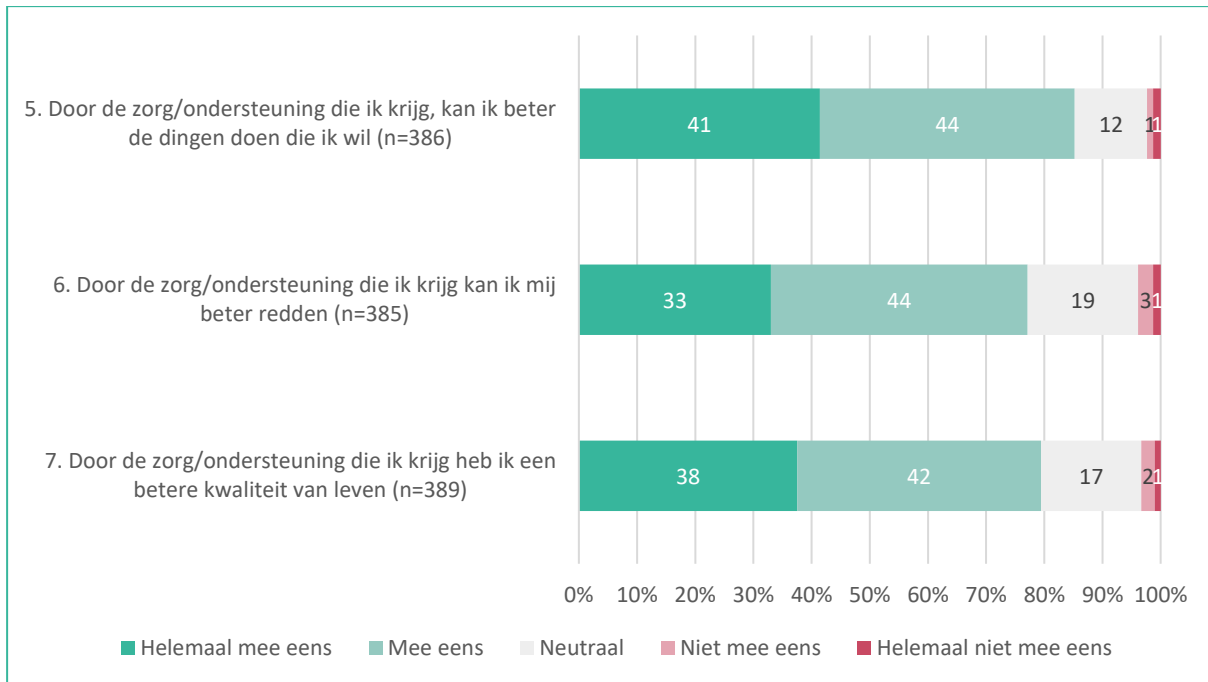
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Middels deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze ondersteuning.



Bij 'Nee, want:' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: ondersteuning is al stopgezet (1x), wegens gezondheidsredenen (1x), door corona (1x), onregelmatige hulpverlening (1x), krijg minder uren dan toegezegd (1x), enkel wijkverpleging gehad (1x), niet nodig (2x), geen ondersteuning gekregen (1x), niet gebeld (1x).



Antwoordoptie 'Geen mening': v2 (n=0), v3 (n=0), v4 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v2 (n=7), v3 (n=8), v4 (n=9).



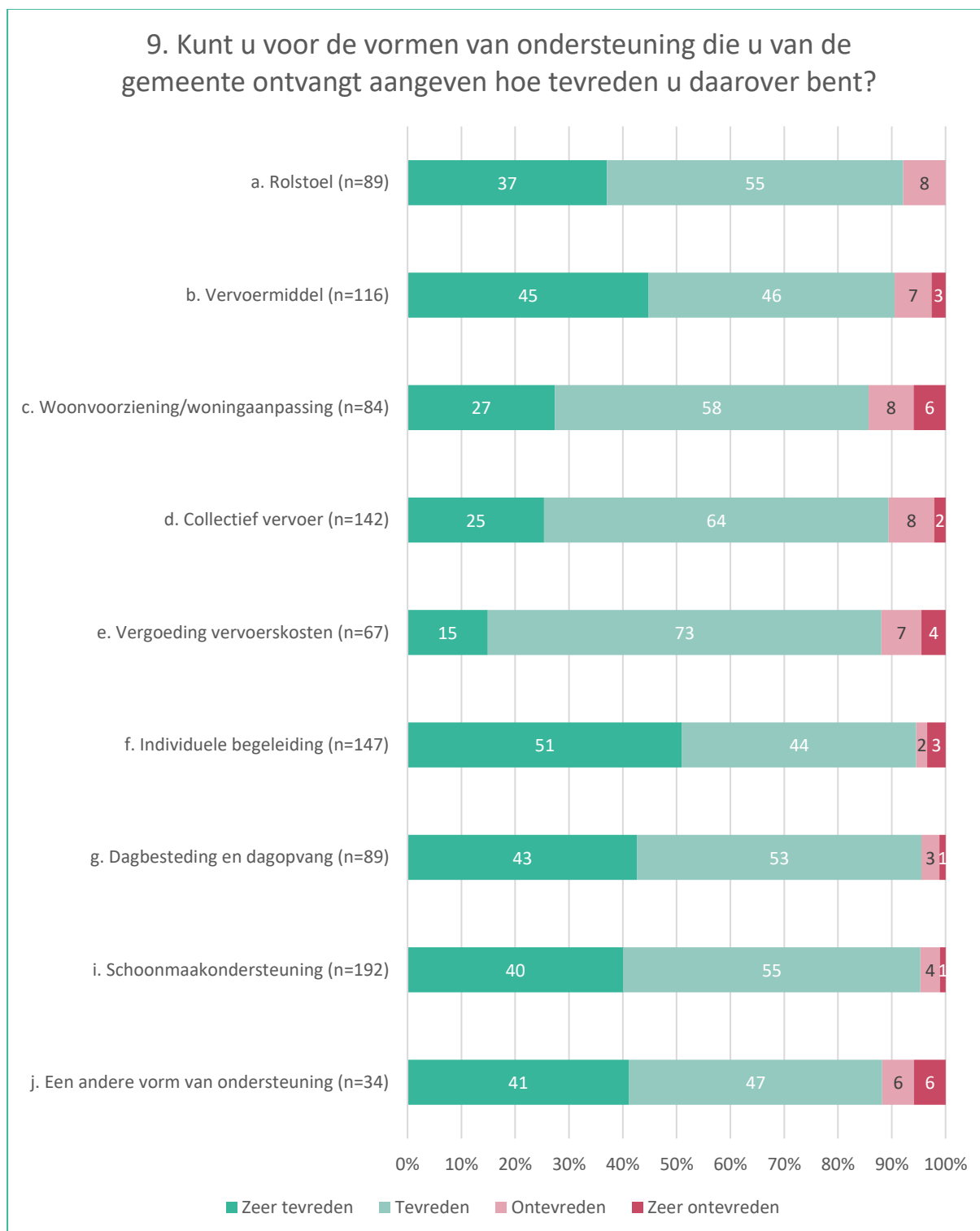
Antwoordoptie 'Geen mening': v5 (n=0), v6 (n=0), v7 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v5 (n=12), v6 (n=14), v7 (n=11).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 8 '**Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u heeft ontvangen?**'. Op deze vraag hebben 92 deelnemers een inhoudelijk antwoord gegeven.

- Een groot aantal deelnemers benoemt tevreden te zijn met de hulp die zij ontvangen (34x). Zo geven deelnemers bijvoorbeeld aan door de hulp een betere kwaliteit van leven te hebben en niet zonder de hulp te kunnen.
- Tevens worden een aantal verbeterpunten benoemt. Zo benoemen een paar deelnemers dat de kwaliteit van de huishoudelijk hulp niet naar wens is (6x) en dat er te vaak wisselingen zijn in het personeel (3x). Ook wordt er door één deelnemer aangegeven dat er regelmatig geen vervanging is bij ziekte of vakantie. Tot slot zijn een aantal deelnemers ontevreden over de aanvraagprocedure, die zou ingewikkeld zijn en lang duren (3x).
- Een aantal deelnemers geven aan dat zij graag meer hulp zouden willen ontvangen dan zij momenteel krijgen (6x). Tevens benoemen een paar deelnemers dat zij door de coronacrisis minder ondersteuning krijgen en niet van alle ondersteuning die hen is toegezegd gebruik kunnen maken (7x).
- Tot slot geeft een enkele deelnemer aan dat de ondersteuning pas net gestart is (2x) en benoemt één deelnemer helemaal geen ondersteuning te ontvangen.

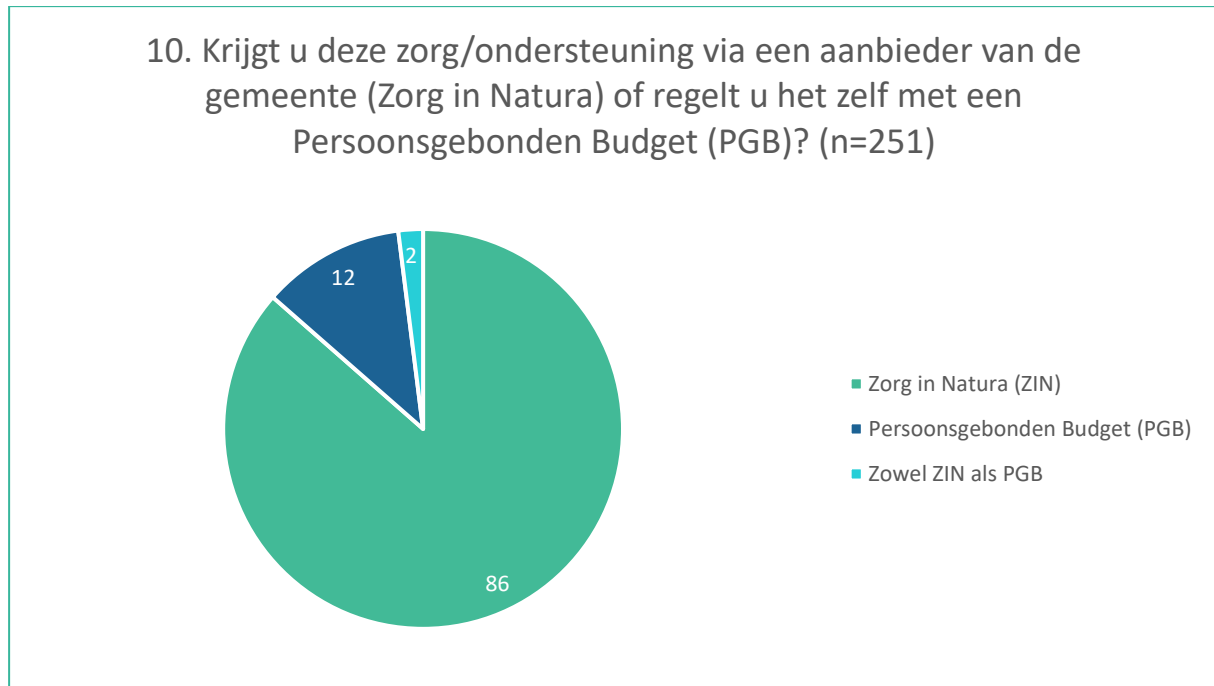


## 3.2 Ervaringen met de zorg/ondersteuning

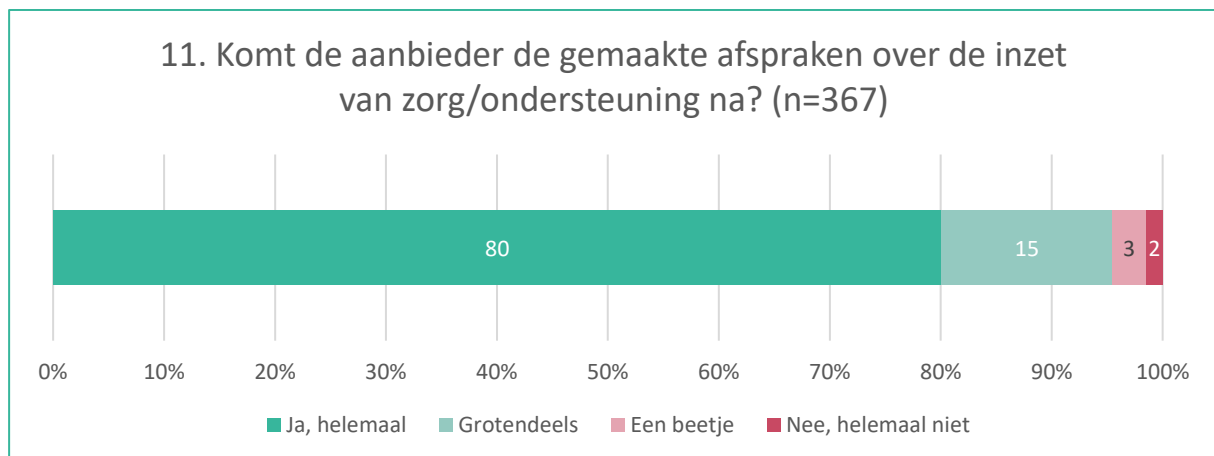


Antwoordoptie 'N.v.t.': a. (n=239); b. (n=228); c. (n=246); d. (n=201); e. (n=249); f. (n=188); g. (n=249); i. (n=161); j. (n=247).  
 Antwoordoptie 'h. Logeervoorziening/logeerhuis' is in verband met n<10 niet gerapporteerd.

Bij 'een andere vorm van ondersteuning' noemen deelnemers onder andere de volgende ondersteuningsvormen: aangepaste rolstoel (1x), begeleiding maatschappelijk werk (1x), budgetbeheer (1x), coaching (1x), dementiecoach (1x), douchehulp (2x), Evergreen (1x), thuiszorg (7x), invalideparkeerplaats (1x), Kwintes (1x), leerlingenvervoer (3x), mentaal geestelijk (1x), beschermd wonen (1x), psychologische hulp (1x), TOZO (1x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=110).



Antwoordoptie 'N.v.t./weet ik niet': (n=47).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 12 **“Als de aanbieder de afspraken (deels) niet na komt, kunt u uw antwoord dan toelichten?”**. Op deze vraag hebben 44 deelnemers een inhoudelijk antwoord gegeven.

- Een aantal deelnemers geven aan dat het aantal uren toegezegde ondersteuning niet wordt nagekomen (4x). Daarnaast geven meerdere deelnemers aan dat er regelmatig geen vervanging komt wanneer de hulp uitvalt wegens ziekte of vakantie (6x). Ook wordt genoemd dat er te vaak wisselingen in de huishoudelijke hulp zijn (5x) . Tot slot benoemt een enkele deelnemer dat de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning te wensen over laat (4x)
- Daarnaast wordt door een enkele deelnemer genoemd dat er niet duidelijk over de planning gecommuniceerd wordt. Zo is het bijvoorbeeld onduidelijk hoe laat en op welke dag de hulpverleners komen en wisselt dit vaak (2x).
- Tot slot geven paar deelnemers aan dat er zich moeilijkheden voordoen door de beperkingen vanwege de coronacrisis.





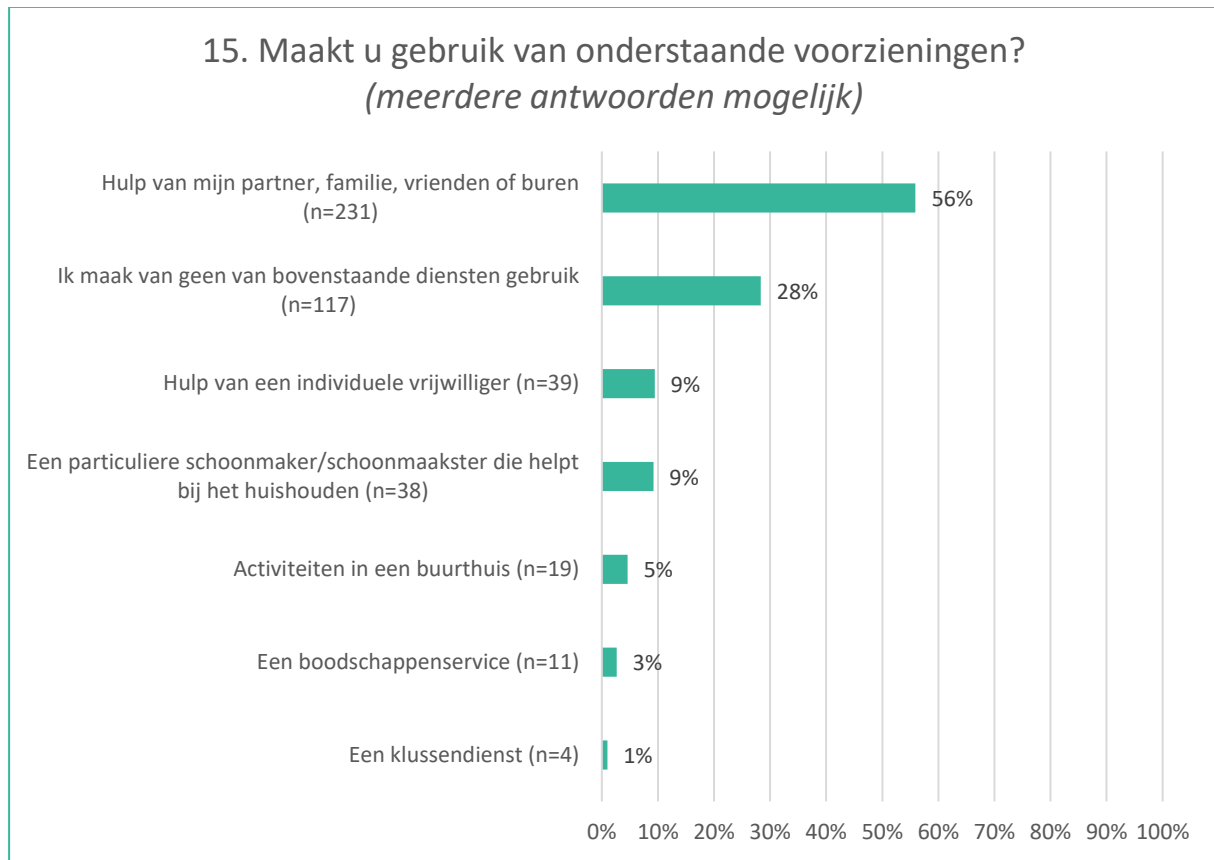
13. Hoe tevreden bent u over de zorg/ondersteuning van de aanbieder? 1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden. (n=376)		
	<i>n</i>	%
<b>1</b>	7	1,9
<b>2</b>	1	0,3
<b>3</b>	0	0,0
<b>4</b>	0	0,0
<b>5</b>	10	2,7
<b>6</b>	26	6,9
<b>7</b>	49	13,0
<b>8</b>	125	33,2
<b>9</b>	81	21,5
<b>10</b>	77	20,5
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,1</b>	

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 14 **“Waarom bent u wel of niet tevreden over de zorg/ondersteuning die u ontvangt?”**. Op deze vraag hebben 174 deelnemers een inhoudelijk antwoord gegeven.

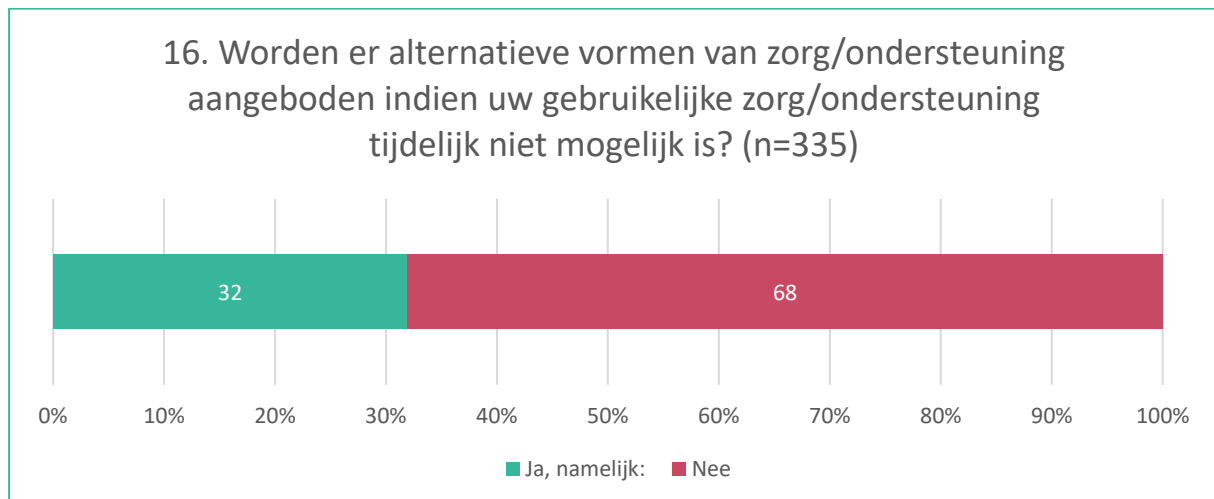
- Veel deelnemers benoemen erg tevreden te zijn met de kwaliteit van de hulpverlening en geven aan dat alles goed loopt (66x). Specifieke redenen die worden genoemd zijn onder andere de volgende zaken: gemaakte afspraken worden nagekomen (12x), er wordt goed geluisterd (7x) en er wordt meegezocht naar oplossingen (8x). Tot slot benoemt een enkele deelnemer tevreden te zijn met de toegenomen zelfstandigheid ten gevolge van de ondersteuning (2x)
- Tevens geeft een aantal deelnemers lof aan de hulpverleners (25x) . Deze worden onder andere omschreven als ‘vriendelijk’ (9x), ‘zorgzaam’(2x) en ‘betrokken’ (3x).
- Daarnaast komt er een aantal verbeterpunten naar voren over de kwaliteit van de hulp. Sommige deelnemers uiten hun ontevredenheid over de hulpverleners (3x). Tevens benoemt een aantal deelnemers dat de kwaliteit van de hulp beneden de maat is (4x). Andere verbeterpunten die naar voren komen zijn dat er regelmatig geen vervanging komt wanneer de hulp uitvalt (3x), dat de hoeveelheid ondersteuning onvoldoende is (2x) en dat er te veel personeelwisselingen zijn (1x)
- Tot slot is een aantal deelnemers ontevreden over de aanvraagprocedure en de communicatie vanuit de gemeente (5x).



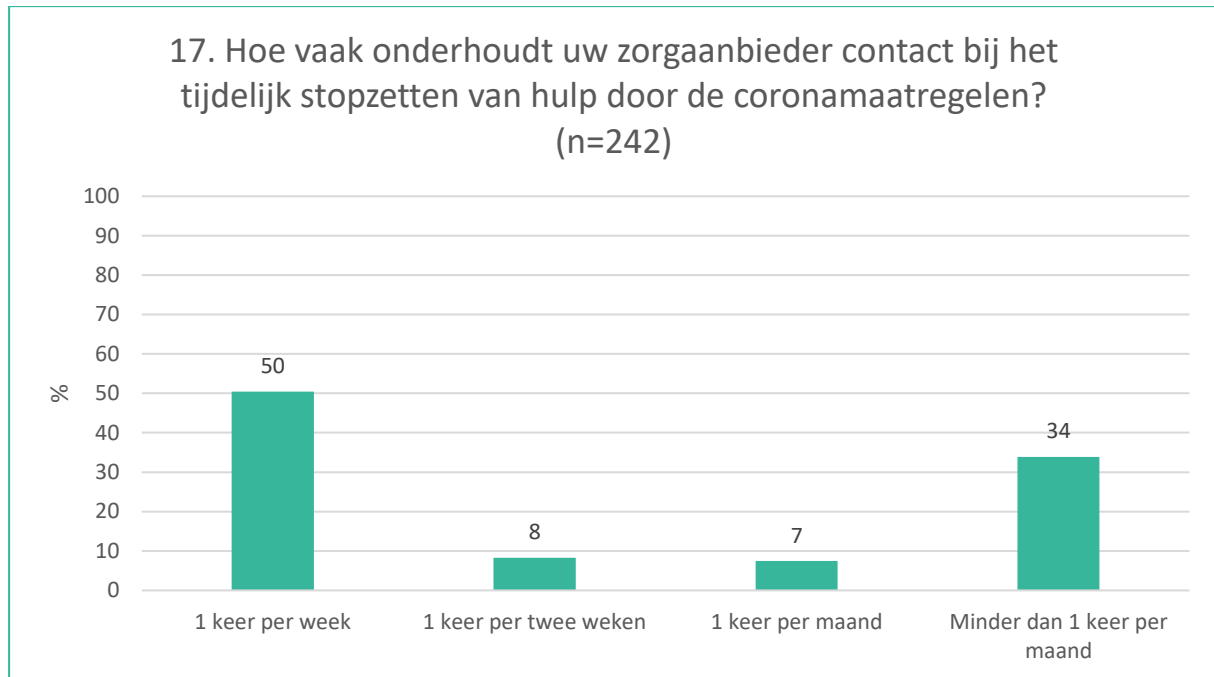
### 3.3 Overige ondersteuning



### 3.4 Coronamaatregelen

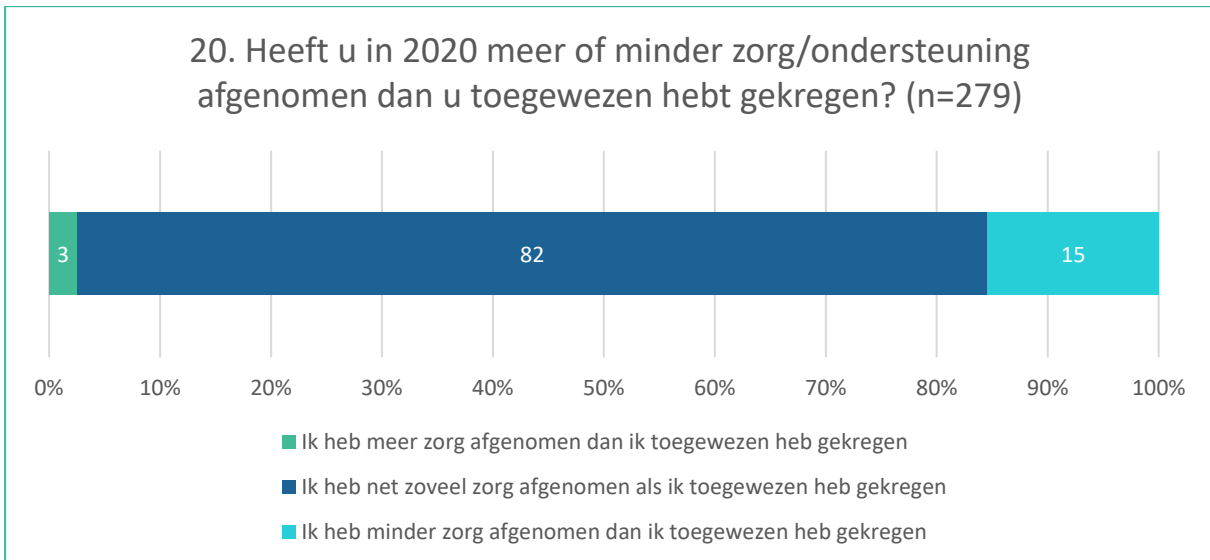


Bij antwoordoptie 'Ja, namelijk' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: mantelzorg (2x), vervanging van hulpverlener (32x), beeldbellen (7x), bellen of appen (7x), buiten wandelen (4x), thuis opzoeken (1x), familie (3x), extra nieuwsbrief (1x).



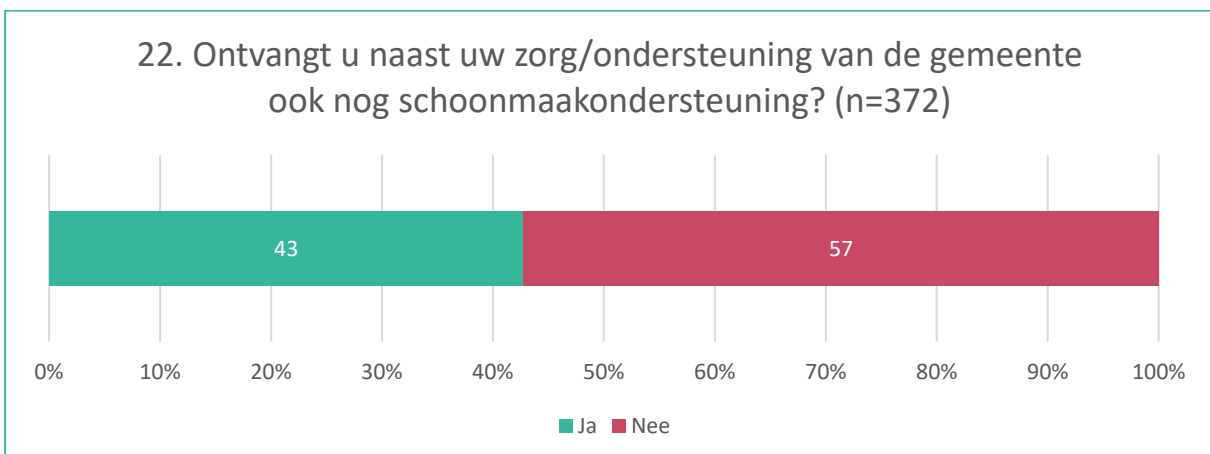
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 18 “**Hoe ervaart u alternatieve vormen van geleverde ondersteuning?**” en vraag 19 “**Hoe ervaart u de communicatie vanuit uw zorgaanbieder over de maatregelen die zij nemen?**”. Op deze vragen hebben respectievelijk 249 en 251 deelnemers antwoord gegeven.

- Het grootste deel van de deelnemers geeft aan erg tevreden te zijn met de alternatieve vormen van ondersteuning. De alternatieve hulp wordt omschreven als ‘goed’, ‘fijn’ en ‘prettig’. (104x)
- Een paar deelnemers staan er neutraal in, zij vinden de alternatieve ondersteuning niet voldoende maar vinden het wel prettig dat deze ondersteuning er is (5x)
- Tevens zijn er meerdere deelnemers die aangeven de alternatieve hulp niet prettig te vinden en liever de reguliere ondersteuning ontvangen (12x).
- Tot slot benoemen een aantal deelnemers geen ervaring te hebben met alternatieve vormen van ondersteuning en dat de hulp gewoon door is gegaan (16x)
- Een grote meerderheid van de deelnemers is erg tevreden met de communicatie vanuit de zorgaanbieder. Deze wordt onder andere omschreven als ‘duidelijk’ en ‘goed’ (172x).
- Een aantal deelnemers geeft daarnaast aan dat de communicatie voldoende (4x), prima (5x), redelijk (7x) of matig (3x) is. Tot slot werd de communicatie door een paar deelnemers als slecht ervaren (8x)

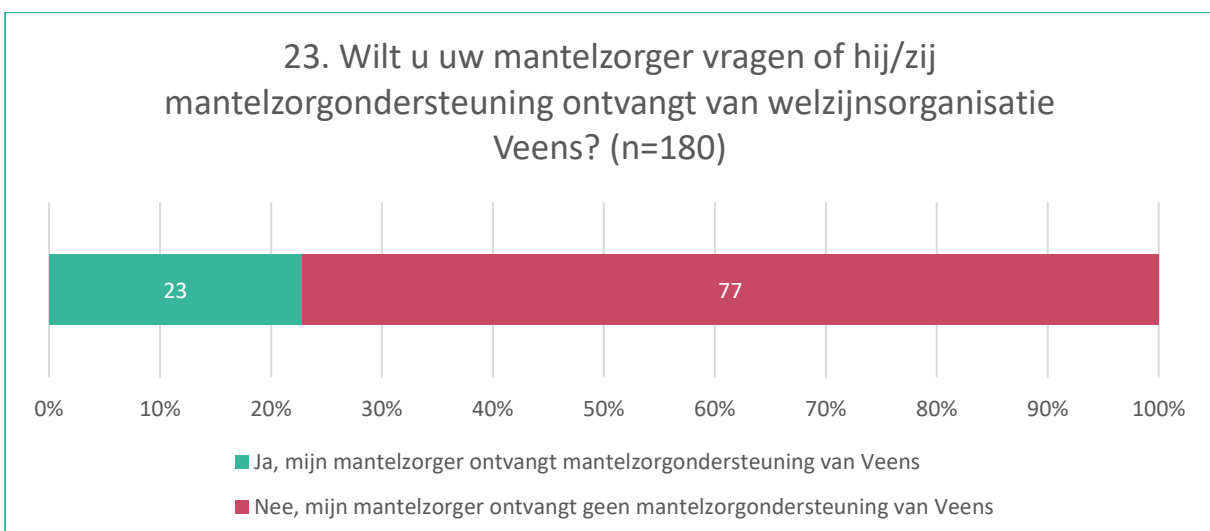


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=65).

Vraag 21 "Als u minder zorg/ondersteuning heeft afgenomen dan u is toegewezen, is dat dan omdat:" is door minder dan tien respondenten beantwoord en wordt om die reden niet gerapporteerd.



### 3.5 Mantelzorg





Tot slot volgt hieronder de samenvatting van de antwoorden op vraag 24 **“Zo ja, hoe ervaart de mantelzorger deze ondersteuning?”** en vraag 25 **“Waar heeft u behoefte aan bij mantelzorgondersteuning?”**. Op deze vragen hebben respectievelijk 34 en 24 deelnemers antwoord gegeven.

Een grote meerderheid van de deelnemers is erg tevreden met de communicatie. Deze wordt onder andere omschreven als ‘duidelijk’ en ‘goed’ (172x). Een aantal deelnemers vindt de communicatie echter slecht (8x).

- Een paar deelnemers geven aan behoefte te hebben aan aanvullende ondersteuning waar de reguliere ondersteuning tekortschiet (5x)
- Daarnaast kaart één deelnemers aan behoefte te hebben aan ondersteuning bij administratieve taken. Een andere deelnemer zou graag anderen spreken die in dezelfde situatie zitten. Tevens zou één deelnemer een vertrouwenspersoon willen.
- Tot slot zijn er een paar deelnemers die benoemen er geen behoefte aan te hebben (5x).



## 4 | Vergelijking eerdere metingen

Het kan zijn dat de ervaringen van respondenten over de jaren wezenlijk van elkaar verschillen. Om dit te onderzoeken is een significantie analyse gedaan.

De gemiddelde scores van de respondenten uit 2020 zijn vergeleken met de gemiddelde scores van respondenten uit 2019. De resultaten staan gepresenteerd in een tabel. In de kolommen staan de scores per meetjaar. In de thema-rijen staat de schaalverdeling van de vragen of achter een vraag zelf.

Wanneer een vakje **groen** gekleurd is, hebben respondenten een gemiddeld hogere score ten opzichte van het voorgaande meetjaar; en wanneer een vakje **rood** gekleurd is hebben respondenten een gemiddeld lagere score ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het verschil is hierbij statistisch significant. Dat betekent dat met 95% zekerheid gezegd kan worden dat er hoger gescoord wordt (de kans op een toevalsbevinding is 5%). Gekleurde vakjes in de kolom van meetjaar 2020 zijn significant verschillend ten opzichte van de scores in meetjaar 2019. Gekleurde vakjes in de kolom van meetjaar 2019 wijken significant af van de scores in meetjaar 2018, et cetera. Scores in vakjes met een '-' ontbreken, de vraag is in dat meetjaar niet gesteld.

Vergelijking resultaten Wmo					
	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Algemeen (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)</b>					
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	3,7	4,1	4,0	4,1	4,0
2. Ik werd snel geholpen	3,8	3,9	3,9	4,0	4,0
3. De medewerker nam mij serieus	4,0	4,2	4,2	4,2	4,2
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,9	4,1	4,0	4,1	4,0
6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=nee; 2=ja)	1,4	1,5	1,4	1,4	1,3
7. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	4,3	4,2	4,2	4,1	4,0
8. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,2	4,2	4,2	4,1	4,0
9. Alle zorg/ondersteuning die mij is toegezegd, is geleverd	4,2	4,3	4,2	-	-
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	4,2	4,3	4,1	4,0	4,0
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,0	4,1	4,2	4,1	4,1
11. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,1	4,2	4,1	4,0	4,0
<b>Hulp bij het aanvragen van ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)</b>					
16. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?	3,4	3,4	3,3	3,2	3,2
<b>Ervaringen met de ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)</b>					
17. Kunt u voor de volgende vormen van ondersteuning aangeven hoe tevreden u daarover bent?					
<i>Rolstoel</i>	3,3	3,4	3,3	3,3	3,1
<i>Vervoermiddel</i>	3,3	3,5	3,5	3,1	3,1
<i>Woonvoorziening/ woningaanpassing</i>	3,1	3,3	3,3	3,0	3,1
<i>Collectief vervoer</i>	3,1	3,2	3,2	3,0	3,0
<i>Vergoeding vervoerskosten</i>	3,0	3,3	3,0	3,0	2,8
<i>Begeleiding individueel</i>	3,4	3,4	3,2	3,3	3,2
<i>Dagbesteding en dagopvang</i>	3,4	3,4	3,3	-	-
<i>Logeervoorziening/ logeershuis</i>	3,6	n<10	n<10	3,1	2,6
<i>Schoonmaakondersteuning</i>	3,3	3,4	3,2	3,0	3,1



	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Tot slot (1=nee, hij/zij ontvangt geen mantelzorgondersteuning van Veens; 2=ja, hij/zij ontvangt wel mantelzorgondersteuning van Veens)</b>					
26. Wilt u uw mantelzorger vragen of hij/ zij mantelzorgondersteuning ontvangt van welzijnsorganisatie Veens?	1,8	1,3	1,2	1,2	1,3



**Uw contactpersonen**

Miriam de Vries – [m.devries@zorgfocuz.nl](mailto:m.devries@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem - [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto: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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

