



Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022



Gerrie Eijkhout

gerrie@reigerresearch.nl

GEMEENTE NUNSPEET

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022

EEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK NAAR:

- **DE TOEGANG TOT MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING**
- **DE BEKENDHEID VAN DE ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER**
- **DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING**
- **DE EFFECTIVITEIT VAN DE ONDERSTEUNING**

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 06 29 55 37 22

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl





Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.





Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

SAMENVATTING & CONCLUSIES	4
HOOFDSTUK 1. OPZET ONDERZOEK.....	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Doelstelling.....	6
1.3 Onderzoeksvragen	6
1.4 Doelgroepen.....	7
1.5 Onderzoeksmethode.....	7
1.6 Gegevensverwerking en analyse.....	7
HOOFDSTUK 2. REIKWIJDTE RESULTATEN	8
HOOFDSTUK 3. ANALYSE ONDERZOEKSDATA.....	9
3.1 Toegankelijkheid ondersteuning.....	9
3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner.....	10
3.3 Contacten met Wmo-consulenten	11
3.3.1 Contact cliënten en consulenten	11
3.3.2 Interactie cliënten en consulenten	12
3.3.3 Inhoud gesprek cliënten en consulenten.....	13
3.3.4 Totaaloordeel consulenten	16
3.4 Effectiviteit Wmo-ondersteuning	18
3.4.1 Kwaliteit Wmo-ondersteuning.....	18
3.4.2 Effectiviteit Wmo-ondersteuning	21
3.5 Hulp bij de huishouding	28

SAMENVATTING & CONCLUSIES

 Respons		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Respons cliëntervaringsonderzoek	↓ 40,2%	46,0%
<p>214 Wmo-cliënten van de 532 benaderde cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. De respons komt daardoor op 40,2%. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is 94% en dat ligt net onder de ondergrens van 95%. De resultaten van dit onderzoek geven een goed indicatief beeld over hoe de cliënten de dienstverlening en de ondersteuning van de gemeente Nunspeet ervaren.</p>			
 Hulp zoeken		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Weten waar men terecht kan voor hulp	↓ 😊 79%	😊 83%
	Informatie behandeling hulpvraag	😊 71%	
<p>De meeste cliënten met een hulpvraag weten waar zij aan kunnen kloppen voor hulp. De informatie over de behandeling is ruim voldoende tot goed.</p>			
 OCO		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner	↑ 😊 55%	😊 48%
<p>De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is toegenomen, maar kan nog verbeterd worden.</p>			
 Gesprek		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Snel geholpen worden	↑ 😊 88%	😊 86%
	Serius genomen voelen	↑ 😊 95%	😊 93%
	Samen naar oplossingen zoeken	↑ 😊 89%	😊 87%
	Bereikbaarheid	↑ 😊 99%	😊 96%
	Begrijpelijke uitleg geven	↑ 😊 99%	😊 97%
	Zich in de situatie kunnen verplaatsen	↑ 😊 98%	😊 96%
	Bespreken hulpvraag	↑ 😊 99%	😊 97%
	Bespreken eventuele andere hulpvragen	↑ 😊 92%	😊 91%
	Bespreken eigen voorkeuren oplossingen	↑ 😊 99%	😊 95%
	Bespreken aanwezigheid mantelzorger	↑ 😊 94%	😊 91%
	Bespreken mogelijkheden mantelzorg	↑ 😊 91%	😊 90%
	Informatie over eigen bijdrage	↓ 😊 93%	😊 94%
	Informatie over persoonsgebonden budget	- 😊 49%	😊 49%
<p>Cliënten zijn zeer te spreken over de gesprekken met de Wmo-consulenten. De resultaten laten zien dat het contact tussen de consulenten en de cliënten goed is. Tevens blijkt dat essentiële zaken tijdens de gesprekken besproken worden. Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 valt het hoge percentage respondenten op dat telkens het meest positieve antwoord heeft gegeven. De informatievoorziening over het persoonsgebonden budget blijft nog wel een aandachtspunt.</p>			

 Consulenten		ceo over 2022	ceo over 2021
	Rapportcijfer contact Wmo-consulenten	↑ 😊 8,1	😊 8,0
<p><i>De Wmo-cliënten beoordelen het contact met de consulenten als goed. Zes factoren voorspellen de invloed significant op hoe de respondenten het contact met de consulenten waarderen:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. De mate waarin de consulent zich kan verplaatsen in de cliënt.</i> <i>2. De mate waarin de consulent de cliënt serieus neemt.</i> <i>3. De bereikbaarheid van de consulent.</i> <i>4. De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt of deze ook nog op andere terreinen problemen in het dagelijkse leven ondervindt.</i> <i>5. De mate waarin de cliënt snel wordt geholpen.</i> <i>6. De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt bij welke situaties deze problemen ondervindt.</i> 			
 Kwaliteit ondersteuning		ceo over 2022	ceo over 2021
	Kwaliteit ondersteuning	↑ 😊 88%	😊 84%
	Geschiktheid ondersteuning	↑ 😊 89%	😊 86%
<p><i>De kwaliteit en de geschiktheid van de ondersteuning wordt door de cliënten als zeer goed ervaren.</i></p>			
 Resultaten ondersteuning		ceo over 2022	ceo over 2021
	Eigen regie door ondersteuning	↑ 😊 84%	😊 79%
	Zelfstandigheid door ondersteuning	↑ 😊 84%	😊 80%
	Kwaliteit van leven door ondersteuning	↑ 😊 78%	😊 75%
	In de eigen omgeving kunnen blijven wonen	↑ 😊 95%	😊 88%
	In een schone woning kunnen wonen	↓ 😊 91%	😊 95%
	Kunnen verplaatsen in en om de woning	↑ 😊 96%	😊 93%
	Kunnen verplaatsen in de gemeente/regio	↑ 😊 95%	😊 94%
	Contacten kunnen onderhouden	↑ 😊 97%	😊 90%
Meedoen aan de samenleving	↓ 😊 71%	😊 80%	
 Huishoudelijke hulp	Hulp houdt huis schoon	😊 95%	
	Goede klik met hulp	😊 91%	
	Leverancier zorgt voor vervangende hulp	😊 96%	
	Leverancier hulp is klantvriendelijk	😊 95%	
<p><i>De Wmo-ondersteuning heeft een positief effect op het dagelijkse leven van de inwoners en zij ervaren een betere kwaliteit van leven. Drie variabelen hebben een significante voorspellende waarde als het gaat over de vraag welke invloed de Wmo-ondersteuning heeft op de zelfstandigheid en maatschappelijke participatie en dat zijn:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Kunnen Wmo-cliënten voldoende contact onderhouden met anderen?</i> <i>2. Kunnen Wmo-cliënten voldoende meedoen aan de samenleving?</i> <i>3. Hebben de Wmo-cliënten een betere kwaliteit van leven?</i> <p><i>Over zowel de huishoudelijke hulp als de leveranciers van de huishoudelijke hulp bestaat tevredenheid.</i></p>			

HOOFDSTUK 1. OPZET ONDERZOEK

1.1 Aanleiding

Elk jaar houdt de gemeente Nunspeet een cliëntervaringsonderzoek onder inwoners die het afgelopen jaar een vorm van ondersteuning hebben ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Behalve dat het wettelijk is bepaald dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit moeten voeren, vindt de gemeente Nunspeet het vooral belangrijk om te weten hoe haar inwoners denken over de volgende thema's: toegang tot ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. Met behulp van deze informatie kan de gemeente Nunspeet haar dienstverlening en het ondersteuningsaanbod optimaliseren.

In dit rapport worden de resultaten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2022 van de gemeente Nunspeet gepresenteerd.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het cliëntervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met:

- De dienstverlening van het Wmo-loket.
- De kwaliteit en de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning.

Zodat de gemeente Nunspeet:

- Kan leren van de cliëntervaringen waarmee het eigen beleid en de uitvoering daarvan verbeterd kan worden.
- Ontwikkelingen kan monitoren ten opzichte van voorgaande jaren.
- Verantwoording kan afleggen aan de gemeenteraad.

1.3 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe wordt de toegang tot maatschappelijke ondersteuning ervaren?
- Hoe wordt het contact met de medewerkers van het Wmo
- Hoe bekend is de onafhankelijke cliëntondersteuner?
- Hoe wordt de kwaliteit van de ondersteuning ervaren?
- Wat levert de ondersteuning op?

Voor wat betreft de ondersteuning wordt in het bijzonder aandacht besteed aan huishoudelijke ondersteuning.

1.4 Doelgroepen

De doelgroep van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek zijn alle inwoners die (opnieuw) een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo toegewezen krijgen. Het betreft alleen de inwoners die (opnieuw) gezien zijn door een consulent, met dien verstande dat bij een herindicatie er ten minste twee jaar verstreken moet zijn voordat zij opnieuw benaderd worden voor een onderzoek. (Het gaat hier dus niet om ambtelijke verlengingen of herindicaties zonder dat de cliënt opnieuw gezien is door de consulent).

1.5 Onderzoeksmethode

Het cliëntervaringsonderzoek is door middel van een continu-onderzoek uitgevoerd. Hiervoor zijn schriftelijke vragenlijsten gebruikt. Indien de cliënt dat wenste, kon het onderzoek ook digitaal of telefonisch worden afgenomen. Deze continue onderzoeksmethode is uitstekend geschikt om tendensen binnen de onderzoeksperiode in de antwoorden van de respondenten te ontdekken, maar ook over meerdere jaren kunnen tendensen onderzocht worden. Het voordeel van continu-onderzoek is dat het onderzoek wordt afgenomen op een moment dat de ervaringen van de cliënten met het huisbezoek en met de maatwerkoplossing nog vers zijn.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 29.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2021 en Excel 2021.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. Het kan voorkomen dat bij sommige tabellen of figuren het totale percentage niet precies uitkomt op 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen en brengt de betrouwbaarheid van de percentages dus niet in het geding. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst die bij elkaar horen geclusterd. De volgorde van de vragen zoals die in het rapport worden geanalyseerd, wijkt dus af van de volgorde van de vragen in de vragenlijst.

Omdat de nieuwe onderzoeksoepzet vormvrij is, kunnen de resultaten niet meer vergeleken worden met landelijke gemiddelden.

HOOFDSTUK 2. REIKWIJDTE RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
2022:	532	214 (40,2%)
2021:	428	197 (46,0%)

Tabel 1. Respons onderzoek

Voor het onderzoek zijn 532 inwoners benaderd die in 2022 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden én een gesprek met een Wmo-consulent hebben gehad. 214 personen hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 40,2%.

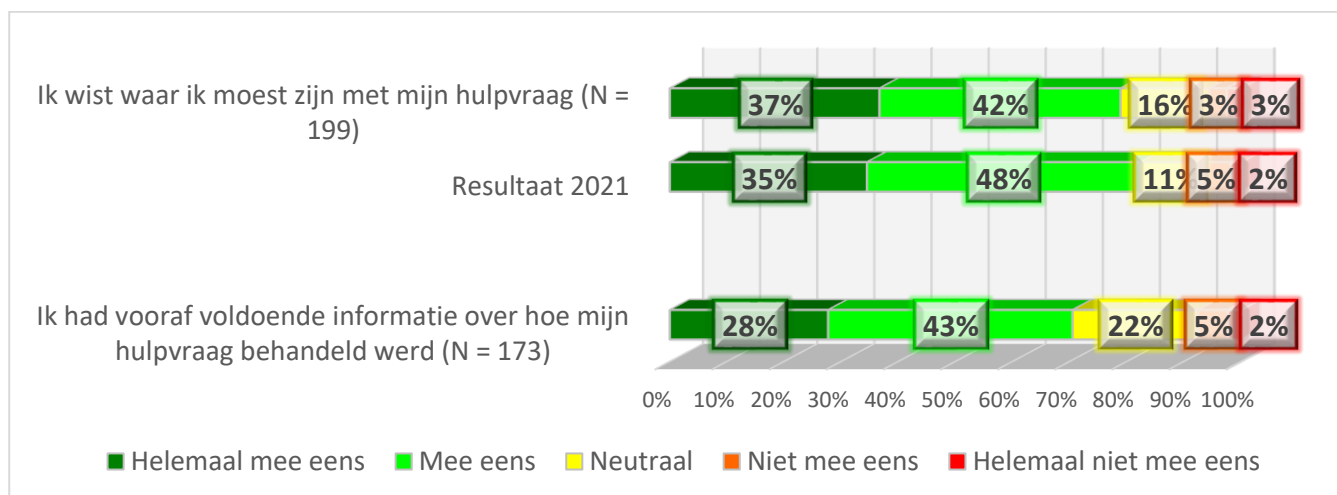
De betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is maximaal 94% en dat ligt net onder de grens van 95%. De foutmarge bedraagt 5,18%. Dat wil zeggen dat als iedereen had meegedaan aan het onderzoek, de resultaten van de totale groep met een kans van 94% binnen een marge van 5,18 procentpunten boven of onder de resultaten uit dit onderzoek kunnen liggen.

HOOFDSTUK 3. ANALYSE ONDERZOEKSDATA

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Hierbij worden de groepen respondenten die het ‘helemaal (niet) mee eens’ en ‘(niet) mee eens’ als één groep gezien tenzij anders vermeld. Waar mogelijk en relevant worden de gegevens uitgesplitst naar verschillende kenmerken van de respondenten en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Tevens worden de resultaten vergeleken met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021, aangeduid als ‘Resultaat 2021’. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

3.1 Toegankelijkheid ondersteuning

Inwoners die door hun beperkingen moeite hebben om in de eigen omgeving te kunnen blijven of deel te nemen aan de maatschappij, kunnen hierbij ondersteuning nodig hebben. In deze paragraaf gaan we in op de vraag of mensen weten waar ze met hun hulpvraag terecht kunnen en of zij snel zijn geholpen.



Figuur 1. Toegankelijkheid ondersteuning

VINDBAARHEID ONDERSTEUNING

De respondenten wisten over het algemeen waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit geldt voor 79% van de respondenten. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat 83%. 6% van de respondenten is het (helemaal) oneens met deze stelling en wist dus niet zo goed waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dat resultaat komt vrijwel overeen met dat van het vorige cliëntervaringsonderzoek; 7%. Het resultaat wijkt niet significant af van het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2022.

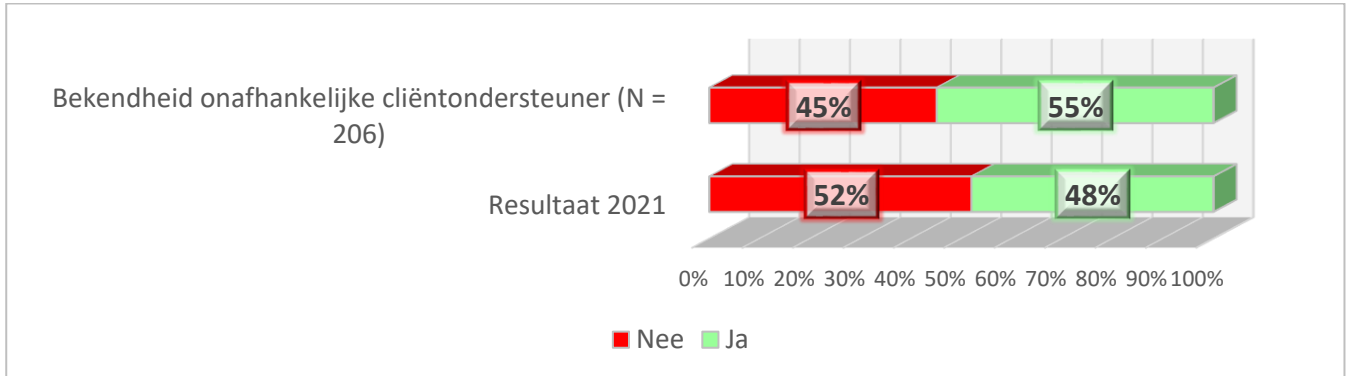
Van de respondenten die niet zo goed wisten waar zij naartoe moesten gaan met hun hulpvraag, ging een deel te rade bij een hulpverlener (psycholoog, therapeut of thuiszorg), bij een welzijnswerker van SWN of het Venster of zij hebben zelf de informatie op internet opgezocht.

INFORMATIE OVER BEHANDELING HULPVRAAG

Bijna driekwart van de respondenten is van mening dat zij van tevoren voldoende informatie hadden ontvangen over hoe hun hulpvraag in behandeling genomen zou worden.

3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Sinds de invoering van de Wmo in 2015 kunnen inwoners gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het gaat hierbij om een onafhankelijk persoon die inwoners bijstaat bij het regelen of verkrijgen van passende ondersteuning.



Figuur 2. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is onder deze groep respondenten iets hoger dan onder de groep respondenten die meedeed aan het cliëntveringsonderzoek over 2021. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is van 48% gestegen naar 55%.

3.3 Contacten met Wmo-consulenten

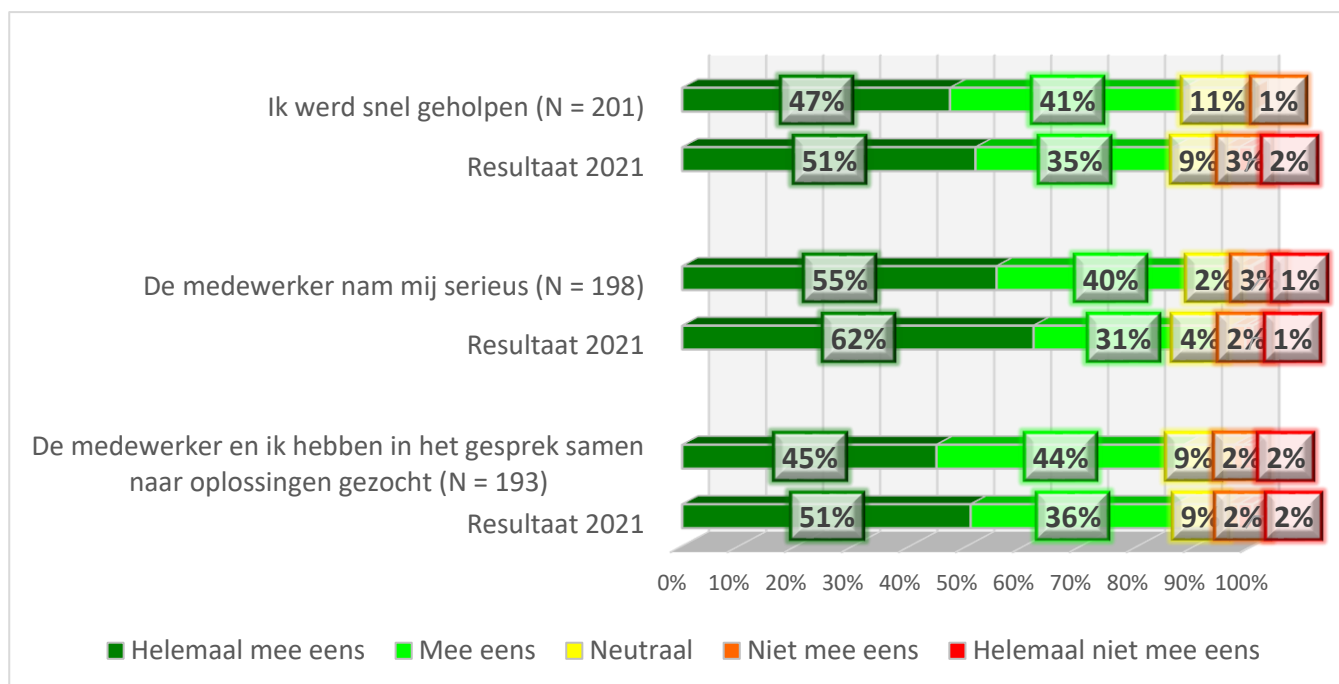
In deze paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met het contact en het gesprek met de Wmo-consulenten.

3.3.1 Contact cliënten en consulenten

46% (2021: 41%) van de respondenten heeft geantwoord dat zij tijdens het gesprek met de Wmo-medewerker iemand hebben gevraagd om bij dat gesprek aanwezig te zijn. Meestal is dat een bekende, zoals de partner, een kind of iemand anders uit het sociale netwerk.

Aanwezig bij het gesprek	2022	2021
Een bekende (zoals partner, kind, broer/zus, een ander familielid, vriend/kennis)	72%	65%
Een onafhankelijke cliëntondersteuner	9%	8%
Een professional (bijv.: huishoudelijke hulp, thuiszorg of een (ambulant) begeleider)	15%	23%
Een vrijwilliger (bijv. een ouderenadviseur)	4%	8%
Anders	4%	5%

Tabel 2. Persoon aanwezig bij huisbezoek Wmo-medewerker



Figuur 3. Contact met Wmo-consulent

SNEL GEHOLPEN WORDEN

Van de respondenten is 88% van mening dat zij snel werden geholpen. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat 86%. Slechts 1% van de respondenten is het oneens met deze stelling. Het totale resultaat komt vrijwel overeen met het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

SERIEUS GENOMEN VOELEN

De respondenten vinden dat de consulenten Wmo hen serieus hebben genomen. 95% is het eens met de stelling. Dat percentage is vergelijkbaar met het cliëntveringsonderzoek over 2021, toen 93% dat vond. 4% van de respondenten voelde zich niet zo serieus genomen door de medewerkers. Het gemiddelde resultaat van dit onderzoek wijkt niet significant af van het cliëntveringsonderzoek over 2021.

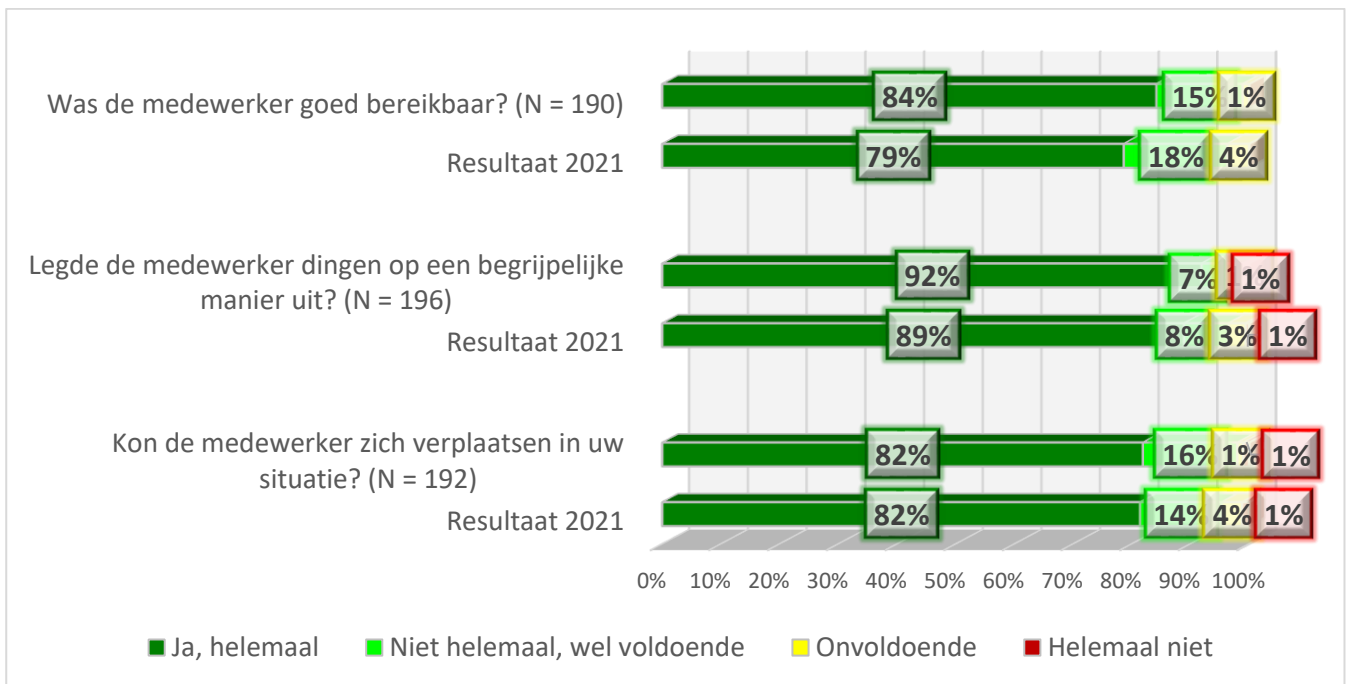
SAMEN NAAR OPLOSSINGEN ZOEKEN

Met de stelling ‘De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht’ zijn verreweg de meeste respondenten het (volledig) eens. Dit resultaat komt overeen met het cliëntveringsonderzoek over 2021; 87%. Van de respondenten is, net zoals bij het vorige onderzoek, 4% het oneens met de stelling. Het gemiddelde resultaat van dit onderzoek verschilt niet significant van het cliëntveringsonderzoek over 2021.

De drie stellingen hangen onderling sterk samen. Dat wijst erop dat als cliënten tevreden zijn over het ene onderwerp, ze vaak ook tevreden zijn over het andere onderwerp.

3.3.2 Interactie cliënten en consulenten

De volgende drie stellingen gaan over de interactie tussen de cliënten en de consulenten.



Figuur 4. Interactie tussen cliënten en consulenten

BEREIKBAARHEID CONSULENTEN

De Wmo-consulenten zijn volgens de respondenten goed bereikbaar. 84% vindt dat de consulenten helemaal goed bereikbaar zijn. 15% vindt dat de consulenten voldoende goed bereikbaar zijn. Het resultaat is nog verder verbeterd in vergelijking met het resultaat van het cliëntveringsonderzoek over 2021, namelijk van 97% naar 99%.

UITLEG DOOR WMO-CONSULENTEN

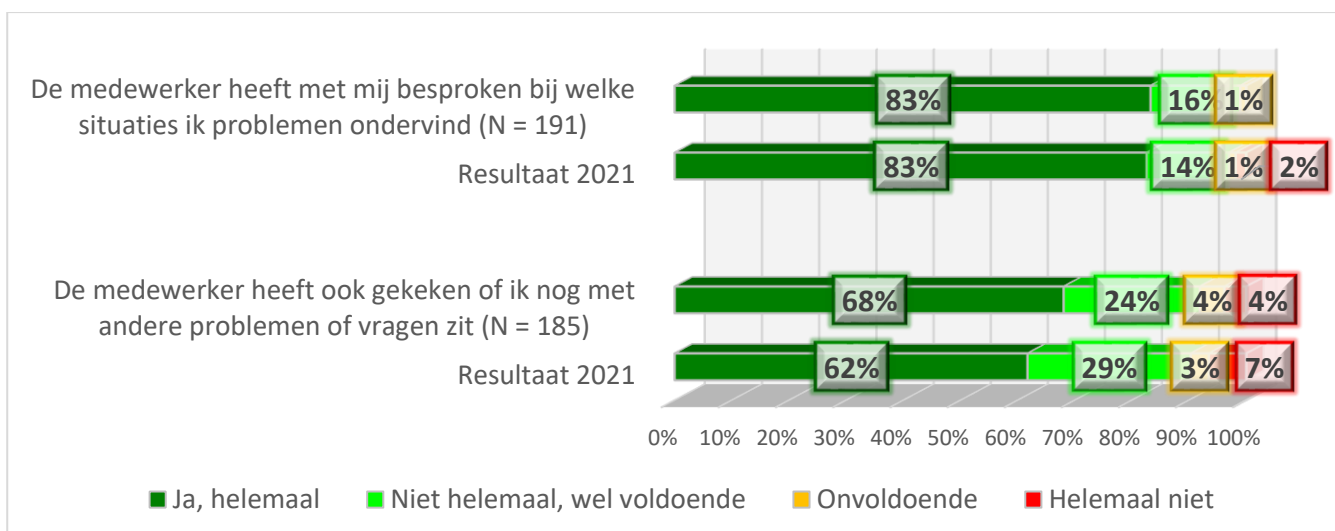
Vrijwel alle respondenten (99%) heeft geantwoord dat de consulent zaken op een begrijpelijke wijze hebben uitgelegd. Maar liefst 92% van de respondenten is van mening dat de consulent zaken op een helemaal begrijpelijke wijze hebben uitgelegd. Het resultaat van dit onderzoek verschilt niet significant van het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

EMPATHIE WMO-CONSULENTEN

De respondenten vinden dat de Wmo-consulent zich goed kon verplaatsen in hun situatie. Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021, heeft 82% geantwoord dat de consulent zich helemaal kon verplaatsen in hun situatie. Nog eens 16% (2021: 14%) vindt dat de medewerker zich in voldoende mate kon verplaatsen in hun situatie. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek en dat van 2021 lopen niet significant uiteen.

3.3.3 Inhoud gesprek cliënten en consulenten

In deze subparagraaf gaan we in op de inhoudelijke aspecten van het gesprek dat de consulenten hebben met de cliënten.



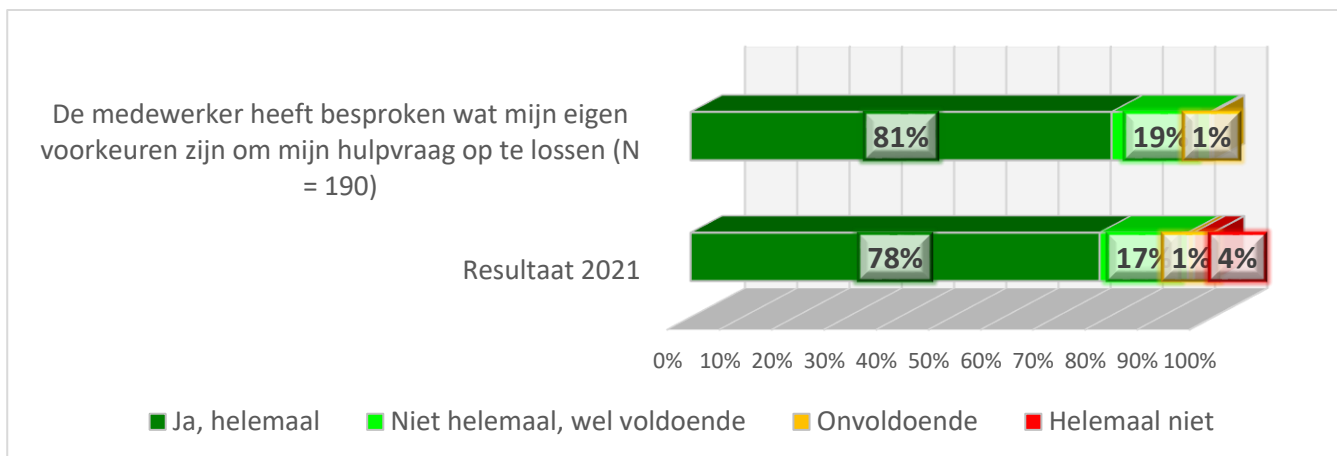
Figuur 5. Inhoud gesprek: bespreken problemen cliënten

BESPREKEN PROBLEMSITUATIES

De respondenten zijn vrijwel allemaal (99%) van mening dat de consulent goed de situaties heeft besproken waarbij zij in het dagelijkse leven problemen ondervinden. 83% zegt dat dit helemaal is besproken en 16% zegt dat het in voldoende mate is besproken. Het resultaat komt vrijwel overeen met het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

BESPREKEN ANDERE PROBLEMEN

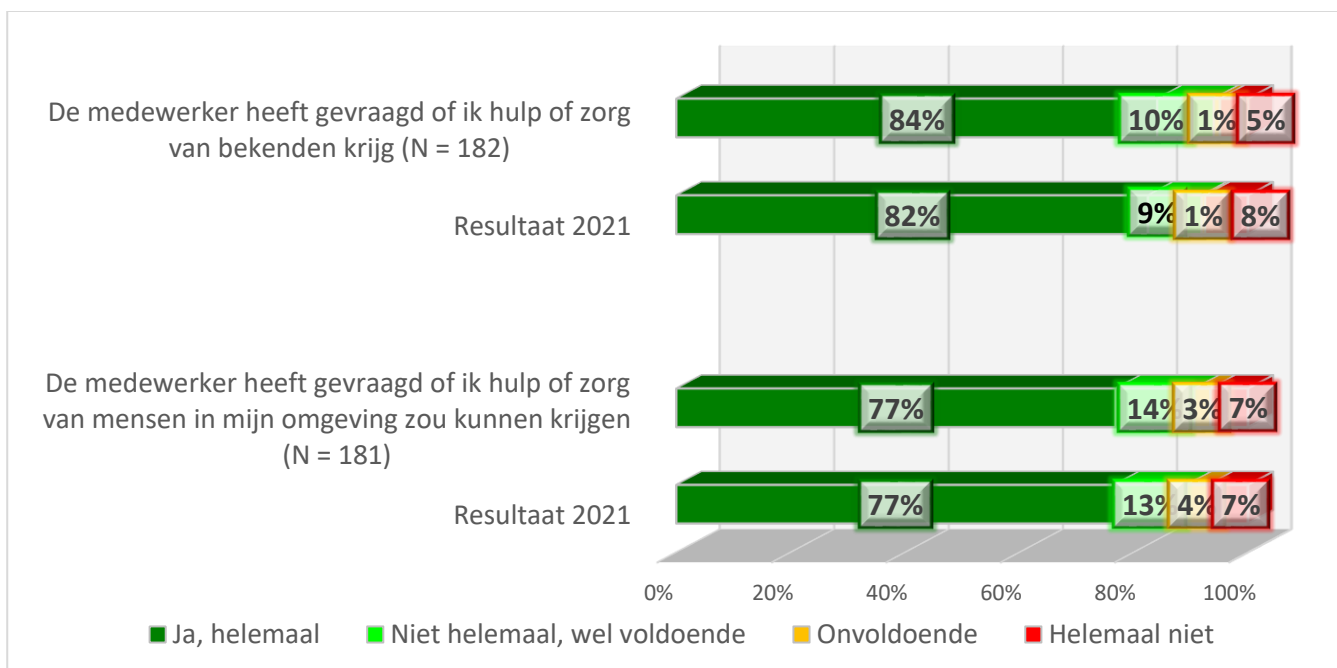
De medewerkers hebben voldoende goed gekeken naar eventuele andere problemen waar de cliënten mee zitten. Dat vindt 92%. Vorig jaar was dat 91%. 68% zegt dat de consulent helemaal goed heeft gekeken naar eventuele andere hulpvragen. Bij het vorige onderzoek was dat 62%. Het gemiddelde resultaat wijkt niet significant af van het gemiddelde resultaat van het vorige onderzoek.



Figuur 6. Inhoud gesprek: bespreken eigen voorkeuren cliënten

BESPREKEN EIGEN VOORKEUREN CLIËNTEN

Bijna alle respondenten vinden dat de consulenten goed met hen heeft besproken wat hun eigen voorkeuren waren om het probleem op te lossen. 81% zegt dat de eigen voorkeuren goed zijn besproken en nog eens 19% zegt dat dit voldoende is gebeurd. Vorig jaar was dit respectievelijk 78% en 17%. Het gemiddelde resultaat is significant verbeterd ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek.



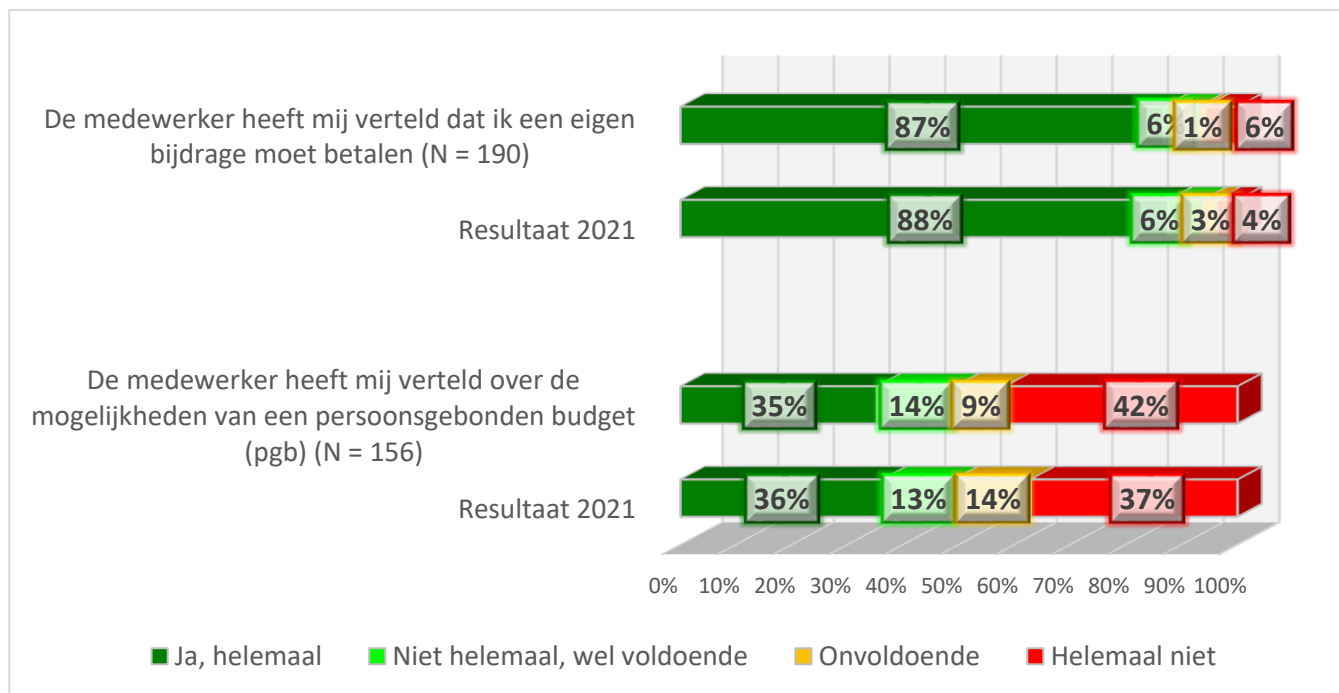
Figuur 7. Inhoud gesprek: bespreken mogelijkheden mantelzorg

BESPREKEN MANTELZORG

Veel Wmo-cliënten hebben iemand die voor hen zorgt. Volgens 94% van de respondenten (2021: 91%) heeft de medewerker hen gevraagd of zij mantelzorg ontvangen.

MOGELIJKHEDEN MANTELZORG

91% van de respondenten (2021: 90%) zegt dat de medewerkers ook met hen heeft gesproken over de mogelijkheid om van familie of bekenden mantelzorg te ontvangen.



Figuur 8. Inhoud gesprek: bespreken eigen bijdrage en mogelijkheden persoonsgebonden budget

EIGEN BIJDRAGE

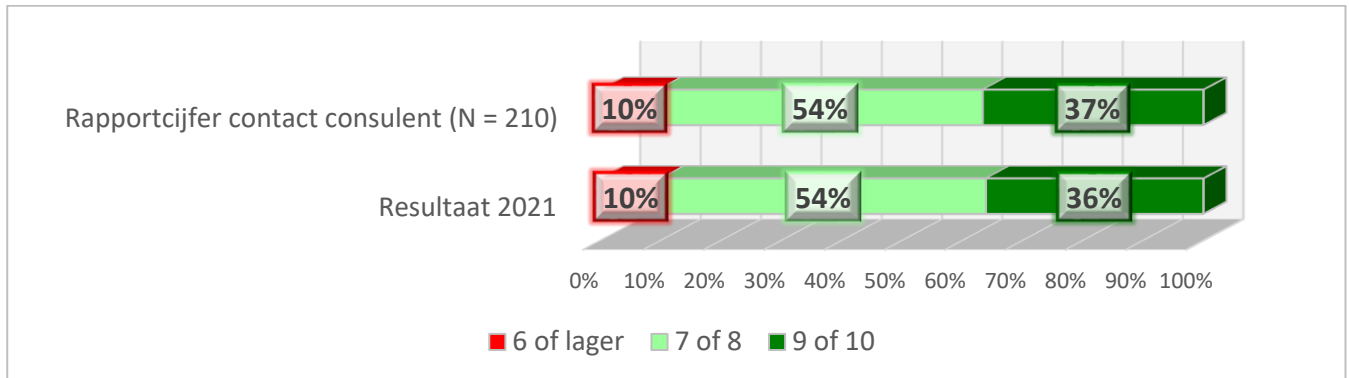
Meestal geven de medewerkers (93%) een voldoende goede uitleg over het betalen van de eigen bijdrage. 87% zegt dat die uitleg helemaal in orde was. Het resultaat komt vrijwel overeen met het resultaat van het cliëntvervalsundersoek over 2021.

MOGELIJKHEDEN PERSOONSGBONDEN BUDGET

De uitleg over de mogelijkheden van een persoonsgebonden budget vindt niet altijd plaats. 9% (2021: 14%) zegt dat die uitleg onvoldoende was. 42% (2021: 37%) zegt dat de medewerker helemaal geen uitleg heeft gegeven over het persoonsgebonden budget. Niet in alle gevallen kan een persoonsgebonden budget worden verstrekt en dit kan mogelijk de uitkomst van deze stelling negatief hebben beïnvloed.

3.3.4 Totaaloordeel consulenten

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hun contact met de consulenten. Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score¹ wordt berekend.



Figuur 9. Rapportcijfer voor het contact met de consulenten

Gemiddeld geven de respondenten een 8,1 (2021: 8,0) voor hun contact met de consulenten. 37% van de respondenten is zeer tevreden over hun contact met de consulenten. Zij hebben een 9 of een 10 gegeven. Nog eens 54% heeft een 7 of een 8 gegeven. 10% van de groep respondenten heeft een 6 of lager gegeven. Zij zijn dus niet tevreden. De NPS-score bedraagt +27 (37% - 10%). Dat resultaat komt overeen met dat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

Statistische analyse:

Op basis van de gemeten variabelen blijkt dat zes factoren een significante invloed hebben op hoe de respondenten het contact met de consulenten waarderen:

1. De mate waarin de consulent zich kan verplaatsen in de cliënt.
2. De mate waarin de consulent de cliënt serieus neemt.
3. De bereikbaarheid van de consulent.
4. De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt of deze ook nog op andere terreinen problemen in het dagelijkse leven ondervindt.
5. De mate waarin de cliënt snel wordt geholpen.
6. De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt bij welke situaties deze problemen ondervindt.

¹ De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

Uit de onderstaande antwoordenwolk blijkt dat de respondenten in z'n algemeenheid erg tevreden zijn over de gesprekken die zij hebben gevoerd met de Wmo-medewerkers. Zaken die de respondenten als positieve punten noemen zijn:

- Het snelle handelen door de consulent.
- Het begrip dat de consulent toonde voor hun situatie.
- Goed kunnen luisteren.
- Duidelijk zijn.
- Samen naar oplossingen zoeken.

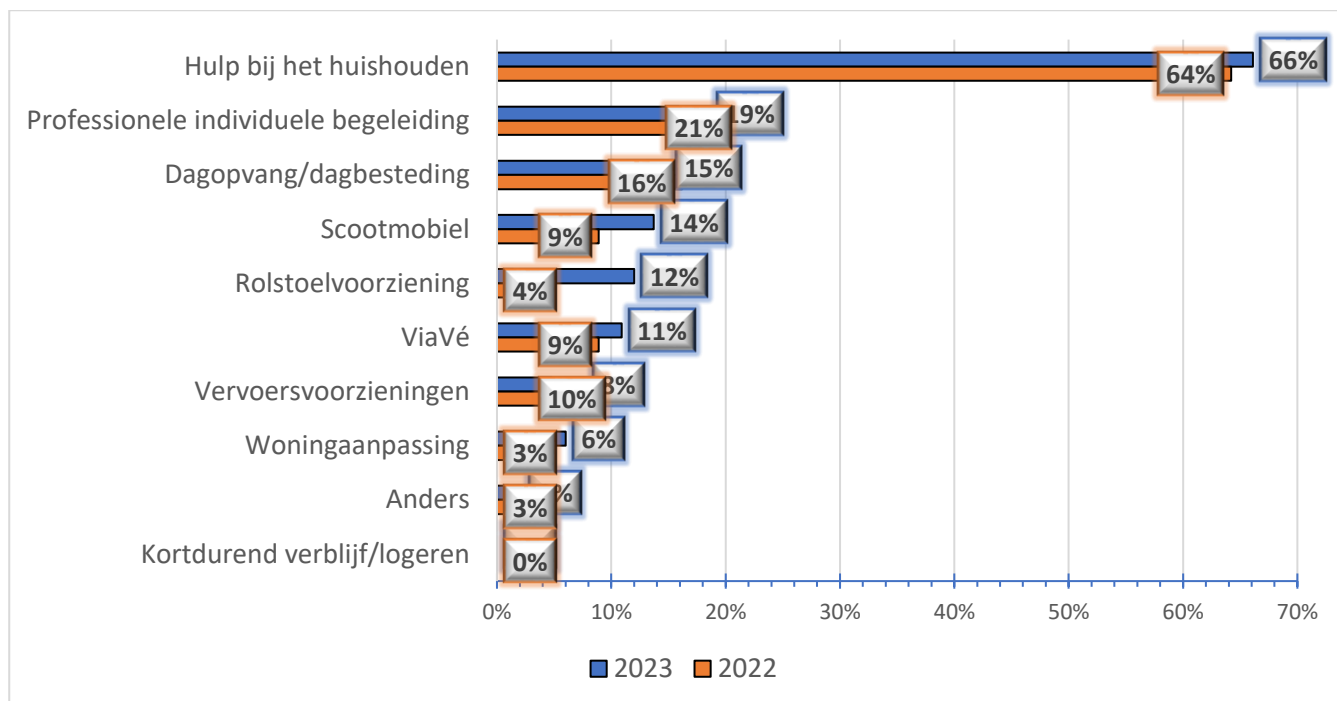


Figuur 10. Antwoordenwolk gesprek met consulent.

3.4 Effectiviteit Wmo-ondersteuning

In deze paragraaf wordt ingegaan op de kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning die de Wmo-cliënten krijgen.

In de onderstaande figuur staat aangegeven wat de verdeling van de ondersteuning is onder de respondenten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, waarbij de kanttekening gemaakt moet worden dat een cliënt meerdere vormen van ondersteuning kan hebben gekregen. Van de respondenten ontvangt 66% (2021: 64%) hulp bij het huishouden, de meest voorkomende voorziening.



Figuur 11. Verdeling vormen van ondersteuning

3.4.1 Kwaliteit Wmo-ondersteuning

In deze subparagraaf bespreken we hoe de respondenten de ondersteuning ervaren.

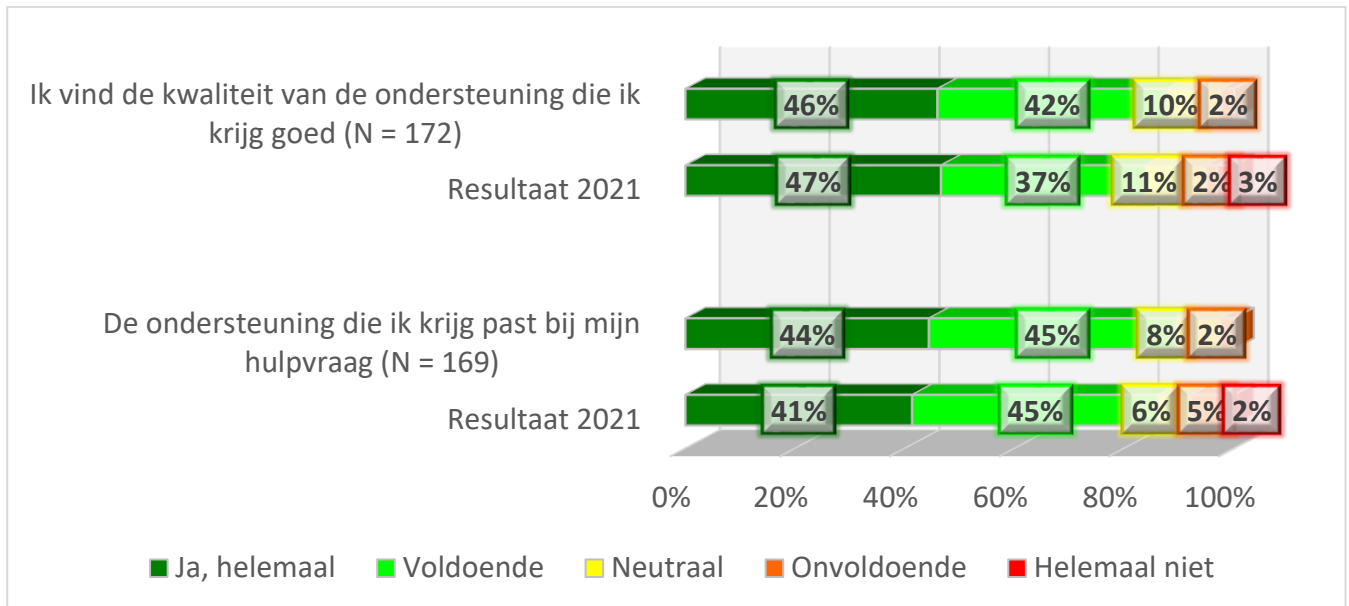
Wat vond u van de wachttijd tussen de aanmelding bij de gemeente en het moment dat de ondersteuning startte?			
		2022: Verdeling in % van N = 169	2021: Verdeling in % van N = 166
Wachttijd	Sneller dan verwacht	33,1%	41,6%
	Volgens verwachting	56,2%	51,8%
	Langer dan verwacht	10,7%	6,6%
	Totaal	100,0%	100,0%

Tabel 3. Ervaren wachttijd

De wachttijd tot de start van de ondersteuning kan in tijd uitgedrukt worden, maar ook in hoe de wachttijd ervaren wordt. Uit tabel 3 blijkt dat 33% sneller dan verwacht de ondersteuning kreeg. Vorig

jaar was dat 42%. 56% vond de wachttijd volgens verwachting. Bijna 11% vond de wachttijd langer dan verwacht en dat is duidelijk meer dan bij het vorige cliëntveringsonderzoek (bijna 7%).

De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-clieuten van deze ondersteuning vinden.



Figuur 12. Kwaliteit van de ondersteuning

KWALITEIT ONDERSTEUNING

De groep respondenten die vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning voldoende tot goed is, is licht gegroeid van 84% tot 88%. 2% (2021: 5%) vindt de kwaliteit van de ondersteuning niet zo goed. De groei is niet significant.

De meeste respondenten zijn van mening dat de kwaliteit van de verschillende vormen van ondersteuning goed is. In tabel 4 zijn de resultaten per voorziening weergegeven. Het resultaat van de meeste voorzieningen is nog verder verbeterd ten opzichte van het cliëntveringsonderzoek over 2021.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens	
	2022	2021
Dagopvang / dagbesteding	↑ 93% (N = 28)	78% (N = 27)
Hulp bij het huishouden	↑ 90% (N = 117)	84% (N = 105)
Kortdurend verblijf/logeren	-	-
Professionele individuele begeleiding	↑ 88% (N = 33)	81% (N = 37)
Rolstoel(voorziening)	↑ 86% (N = 21)	72% (N = 7)
Scotmobiel	↓ 78% (N = 25)	87% (N = 15)
ViaVé	↑ 90% (N = 19)	87% (N = 15)
Andere vervoersvoorzieningen	↑ 100% (N = 13)	71% (N = 17)
Woningvoorziening of -aanpassing	↑ 91% (N = 11)	60% (N = 5)
Anders	↓ 75% (N = 4)	100% (N = 4)

Tabel 4. Kwaliteit voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

GESCHIKTHEID ONDERSTEUNING

Volgens 89% van de respondenten past de ondersteuning helemaal of voldoende bij hun hulpvraag. Bij het cliëntvervalsingsonderzoek over 2021 was dat 86%. 2% is van mening dat de ondersteuning niet of onvoldoende geschikt is voor de hulpvraag. Het gemiddelde resultaat wijkt niet significant af van het resultaat van het cliëntvervalsingsonderzoek over 2021.

In de onderstaande tabel is de geschiktheid van de voorzieningen uitgesplitst naar de verschillende soorten voorzieningen. Ook hier zien we bij de meeste voorzieningen een verbetering van het resultaat in vergelijking met het cliëntvervalsingsonderzoek over 2021. Het gaat niet om significante veranderingen. Bij één voorziening zien we een duidelijke achteruitgang van het resultaat en dat is bij de scootmobiel. Een verklaring van deze verandering is niet te geven, maar is wel een punt van aandacht.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens	
	2022	2021
Dagopvang / dagbesteding	↑ 89% (N = 28)	81% (N = 27)
Hulp bij het huishouden	↑ 91% (N = 114)	87% (N = 112)
Kortdurend verblijf/logeren	-	-
Professionele individuele begeleiding	↑ 88% (N = 34)	81% (N = 37)
Rolstoel(voorziening)	↓ 81% (N = 21)	86% (N = 7)
Scootmobiel	↓ 75% (N = 24)	94% (N = 16)
ViaVé	↑ 95% (N = 19)	87% (N = 15)
Andere vervoersvoorzieningen	↑ 92% (N = 13)	83% (N = 18)
Woningvoorziening of -aanpassing	↑ 80% (N = 10)	60% (N = 5)
Anders	- 75% (N = 4)	75% (N = 4)

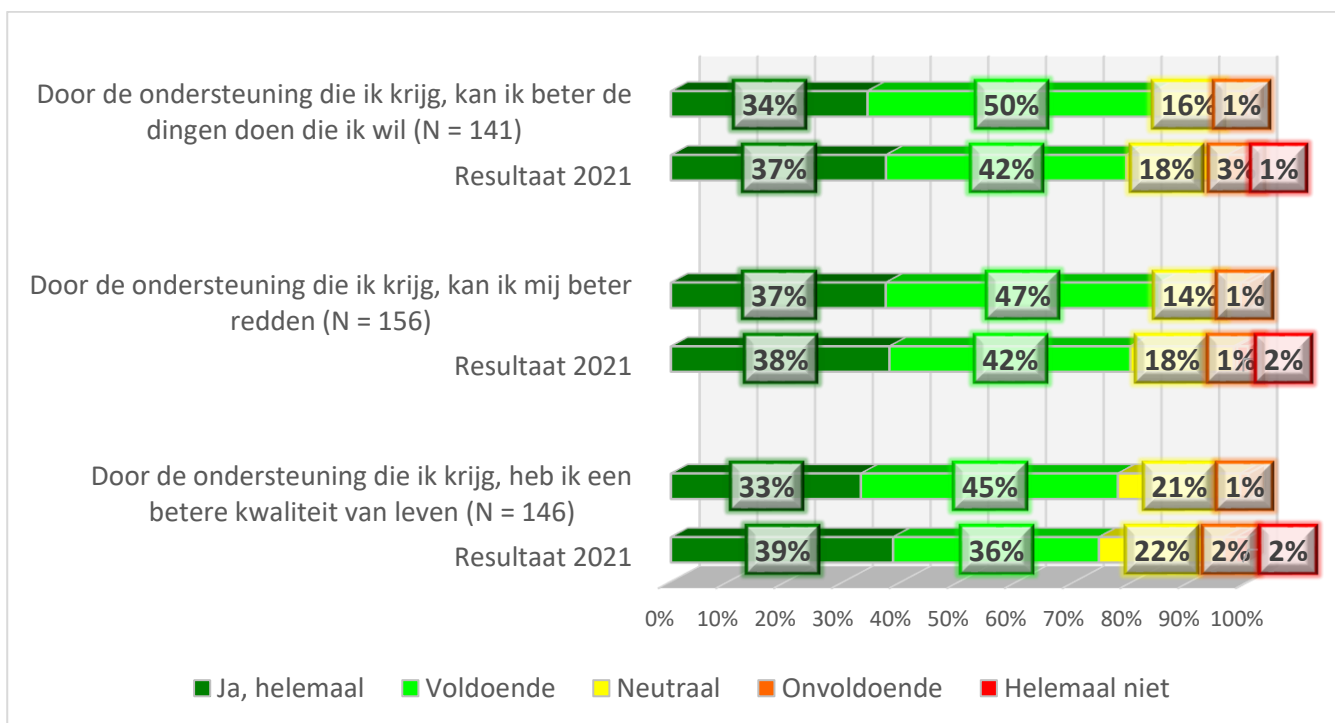
Tabel 5. Geschiktheid voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

Statistische analyse:

Tussen de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning bestaat een sterke wederzijdse samenhang.

3.4.2 Effectiviteit Wmo-ondersteuning

De stellingen en de vragen in dit blok gaan over het effect van de gekregen ondersteuning op het dagelijkse leven van de Wmo-cliënten.



Figuur 13. Effectiviteit ondersteuning in dagelijks leven

EIGEN REGIE

84% van de respondenten zegt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. Bij het cliëntveringsonderzoek over 2021 was dat 79%. 1% van de respondenten vindt dat de ondersteuning hen niet beter in staat stelt om dingen te doen die zij willen. Bij het vorige onderzoek was dat 4%. Het verschil tussen de resultaten van 2022 en 2021 is niet significant.

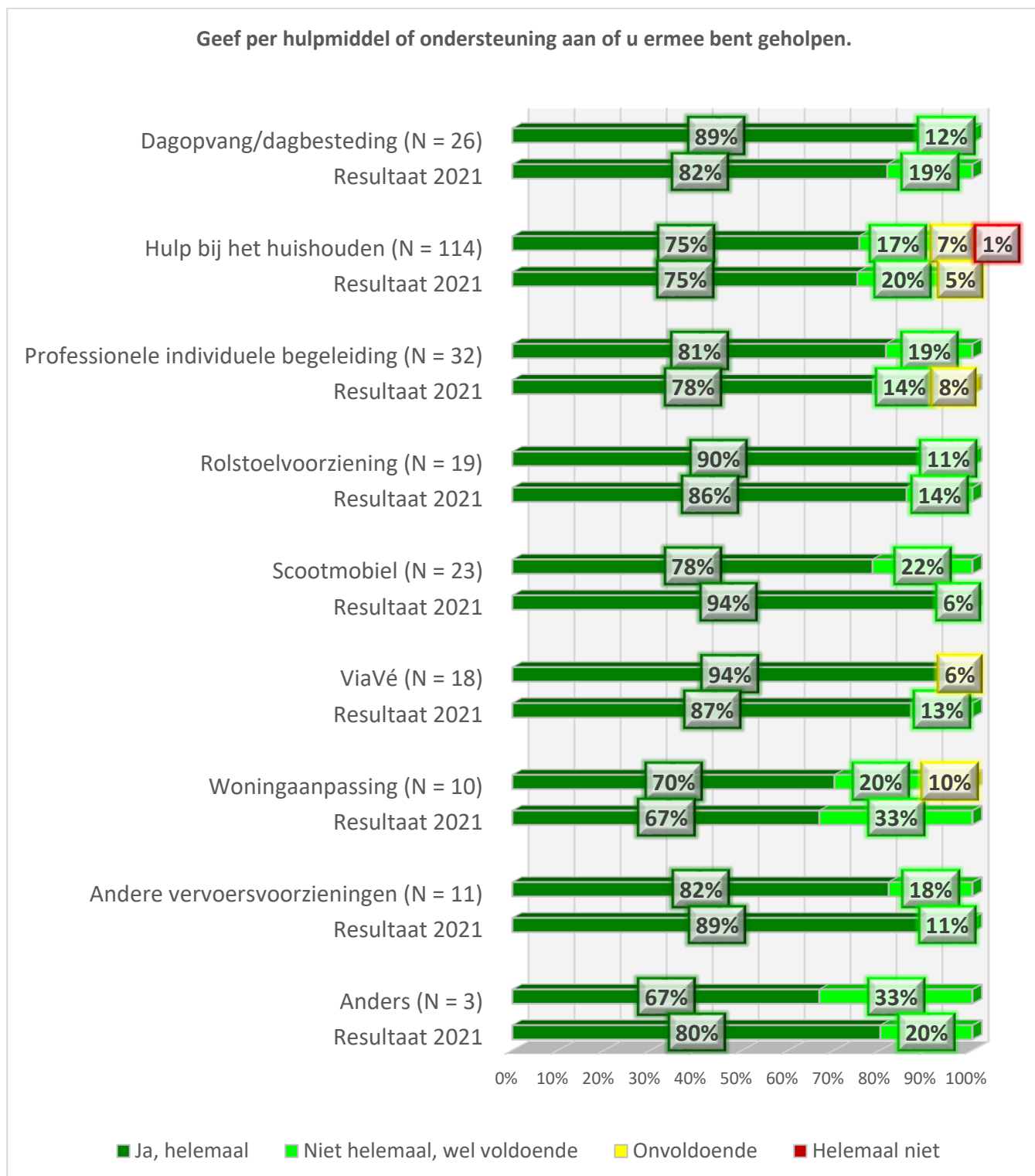
ZELFSTANDIGHEID

De ondersteuning stelt 84% van de respondenten in staat om zich beter redden. Dit resultaat is beter dan het resultaat van het vorige cliëntveringsonderzoek, toen 80% dit aangaf. 1% is het oneens met de stelling. Dat was bij het vorige cliëntveringsonderzoek 3%. Het gemiddelde resultaat is niet significant veranderd ten opzichte van het vorige cliëntveringsonderzoek.

KWALITEIT VAN LEVEN

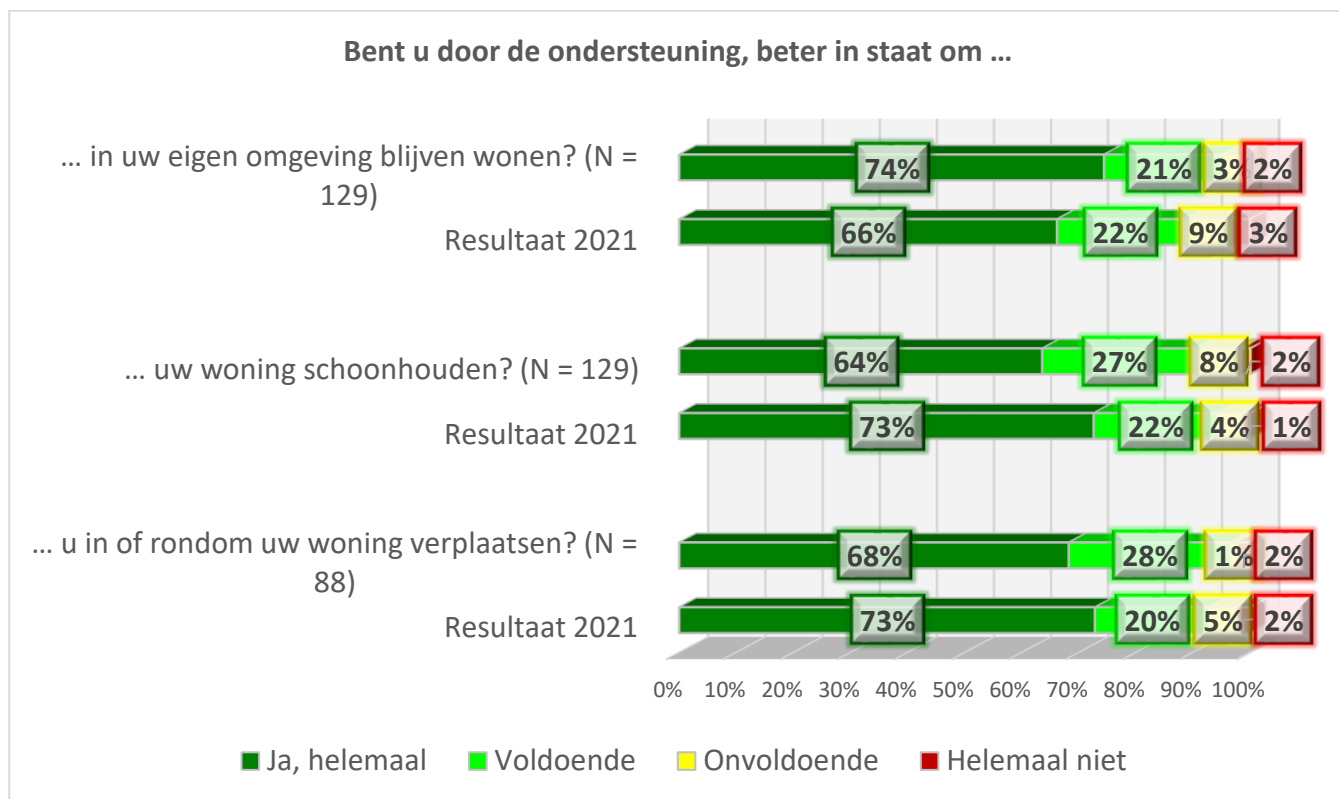
Van de respondenten is 78% van mening dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Het resultaat van het cliëntveringsonderzoek over 2021 was 75%. 1% vindt dat zij door de ondersteuning geen betere kwaliteit van leven hebben. Dat was vorige keer 4%. Er is geen significant verschil waar te nemen tussen de gemiddelde resultaten van de cliëntveringsonderzoeken over 2022 en 2021.

Uit de resultaten die weergegeven zijn in de onderstaande figuur, blijkt dat voor de meeste voorzieningen geldt dat de cliënten hiermee helemaal geholpen zijn of in elk geval in voldoende mate geholpen zijn.



Figuur 14. Effectiviteit ondersteuning per voorziening

Aan de respondenten is tevens gevraagd wat zij in hun dagelijkse leven merken van de ondersteuning die zij krijgen. Hierbij is gekeken naar de meest essentiële onderdelen met betrekking tot zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Niet elk onderwerp was van toepassing op alle respondenten en daarom is aan de respondenten gevraagd alleen een beoordeling te geven als dit onderwerp voor hen relevant was.



Figuur 15. Invloed ondersteuning op het in de eigen omgeving blijven wonen

IN DE EIGEN OMGEVING BLIJVEN WONEN

Bijna alle respondenten (95%) geven aan dat zij door de ondersteuning voldoende in staat zijn om in de eigen omgeving te kunnen blijven wonen. Bij het vorige onderzoek is dat 88%. De stijging van het gemiddelde resultaat ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 is niet significant. We hebben gekeken naar de voorzieningen die het meeste bijdragen aan het in de eigen omgeving kunnen blijven wonen. Deze voorzieningen zijn weergegeven in tabel 6. Het resultaat van de dagopvang/dagbesteding is iets lager dan bij het vorige onderzoek, maar nog altijd goed. Het resultaat van de professionele individuele begeleiding is vrijwel ongewijzigd gebleven.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens	
	2022	2021
Dagopvang / dagbesteding	↓ 84% (N = 19)	96% (N = 23)
Professionele individuele begeleiding	↑ 90% (N = 21)	89% (N = 27)

Tabel 6. Effectiviteit ondersteuning: in de eigen omgeving kunnen blijven wonen x per voorziening

IN EEN SCHOON HUIS WONEN

Van de respondenten zegt 91% dat zij door de ondersteuning in een voldoende schoon huis kunnen wonen. Bij het vorige cliëntvervalsingsonderzoek was dat 95%. De daling is niet significant. De resultaten van de voorzieningen die de meeste invloed hebben op het in een schoon huis wonen – hulp bij het huishouden en professionele individuele begeleiding – zijn niet significant gewijzigd ten opzichte van het cliëntvervalsingsonderzoek over 2021.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens	
	2022	2021
Hulp bij het huishouden	↑ 94% (N = 113)	91% (N = 109)
Professionele individuele begeleiding	↓ 78% (N = 18)	82% (N = 22)

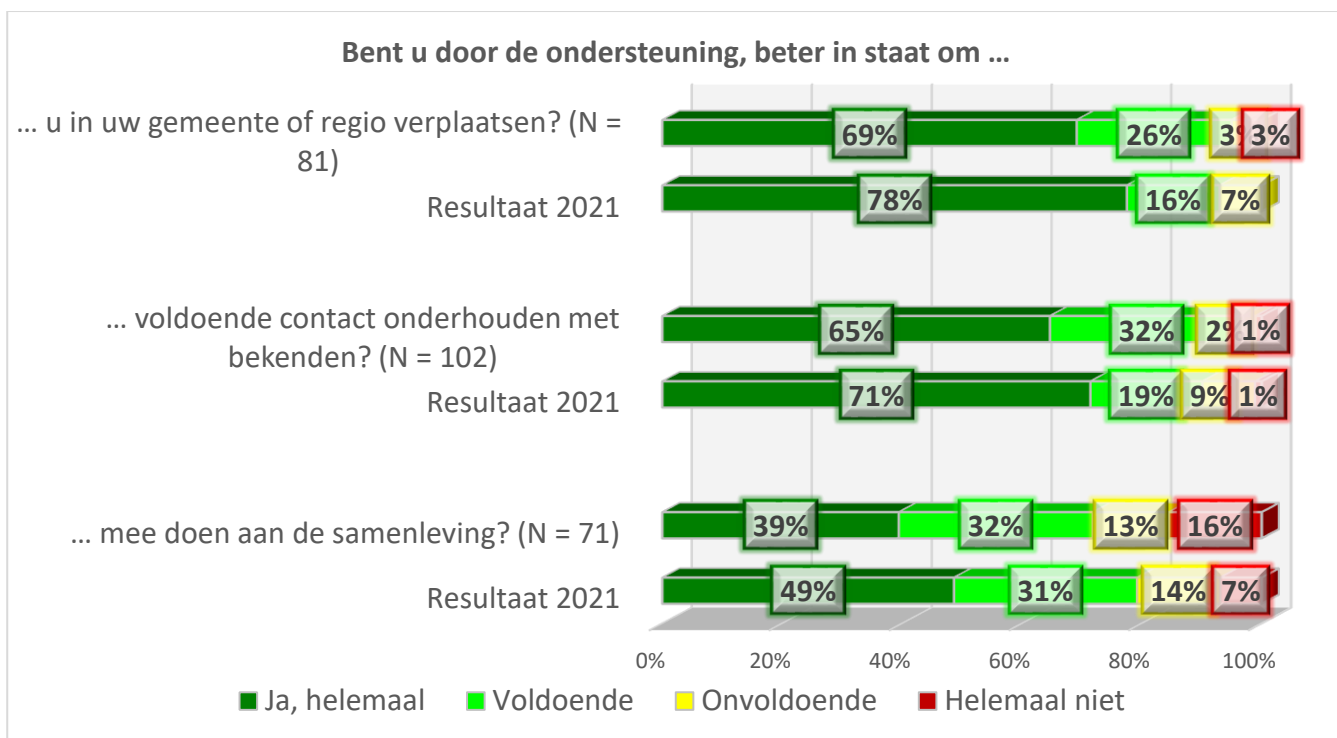
Tabel 7. Effectiviteit ondersteuning: in een schoon huis wonen x per voorziening

VERPLAATSEN IN EN RONDOM DE WONING

Door de ondersteuning kan 96% van de respondenten zich voldoende in en om de woning verplaatsen. Bij het cliëntvervalsingsonderzoek over 2021 was dat 93%. Het verschil tussen de resultaten is niet significant. De resultaten van de rolstoelvoorzieningen en de woningvoorzieningen zijn weliswaar gedaald in vergelijking met het cliëntvervalsingsonderzoek over 2021, maar gezien het beperkte aantal respondenten (N-waarde) kunnen hier geen conclusies aan verbonden worden.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens	
	2022	2021
Rolstoel(voorziening)	↓ 90% (N = 20)	100% (N = 6)
Woningvoorziening of -aanpassing	↓ 89% (N = 9)	100% (N = 4)

Tabel 8. Effectiviteit ondersteuning: verplaatsen in en om de woning x per voorziening



Figuur 16. Invloed ondersteuning op het mee kunnen doen aan de samenleving

VERPLAATSEN IN DE GEMEENTE OF DE REGIO

De ondersteuning stelt de respondenten voldoende in staat om zich binnen de gemeente of de regio te verplaatsen. In dit onderzoek geeft 95% dat aan en bij het vorige cliëntveringsonderzoek was dat 94%. Dit verschil is niet significant. De resultaten van de verschillende vervoersvoorzieningen zoals weergegeven in tabel 9, zijn niet significant gewijzigd in vergelijking met het vorige onderzoek.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens	
	2022	2021
Rolstoel(voorziening)	↑ 90% (N = 20)	83% (N = 6)
Scootmobiel	↓ 95% (N = 22)	100% (N = 15)
ViaVé	- 100% (N = 15)	100% (N = 15)
Andere vervoersvoorzieningen	↑ 100% (N = 10)	93% (N = 15)

Tabel 9. Effectiviteit ondersteuning: verplaatsen in de gemeente of de regio x per voorziening

CONTACT KUNNEN ONDERHOUDEN MET BEKENDEN

Door de ondersteuning zegt 97% van de respondenten dat zij voldoende hun sociale contacten kunnen onderhouden. Bij het vorige onderzoek was dat 90%. De stijging is niet significant. De rolstoelvoorzieningen en de scootmobielen stellen de respondenten goed in staat om hun sociale contacten te kunnen onderhouden.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens	
	2022	2021
Rolstoel(voorziening)	↑ 100% (N = 20)	83% (N = 6)
Scootmobiel	↑ 100% (N = 21)	93% (N = 14)
ViaVé	- 100% (N = 14)	100% (N = 13)
Andere vervoersvoorzieningen	- 100% (N = 8)	100% (N = 13)

Tabel 10. Effectiviteit ondersteuning: contact kunnen onderhouden met bekenden x per voorziening

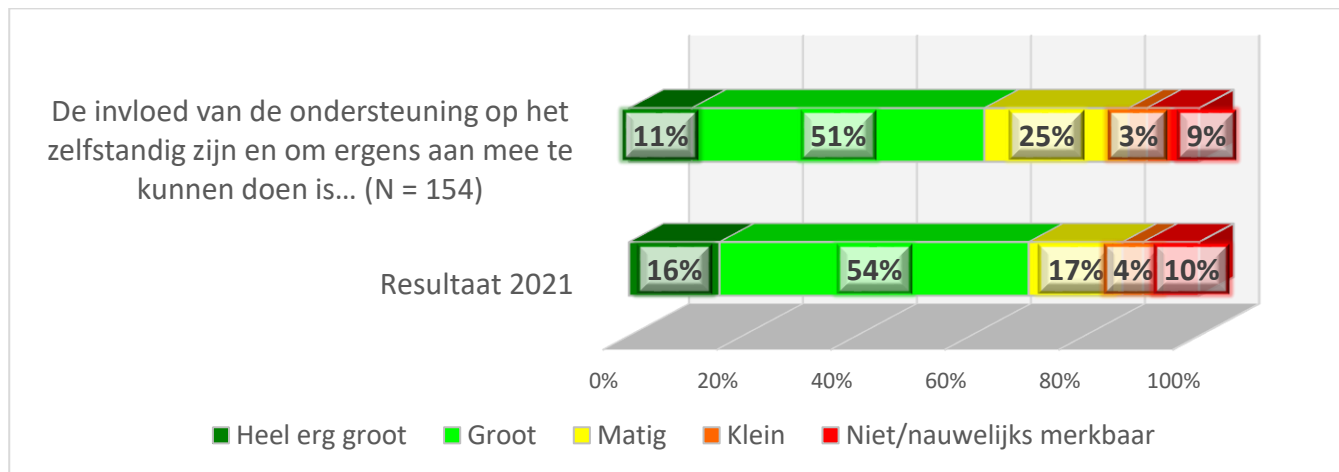
MEEDOEN AAN DE SAMENLEVING

Aan de respondenten is gevraagd of en in welke mate zij door de ondersteuning mee kunnen doen aan de samenleving, zoals meedoen aan (recreatieve) activiteiten, vrijwilligerswerk doen, betaald werken, studeren enzovoort. Bij dit resultaat moet rekening worden gehouden met het gegeven dat sommige personen door hun leeftijd, beperkingen en/of behoeften niet meer aan de samenleving mee kunnen of willen doen. Volgens 71% van de respondenten kunnen zij door de ondersteuning voldoende meedoen aan de samenleving. Bij het vorige onderzoek was dat 80%, maar het verschil is niet significant.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens	
	2022	2021
Dagopvang / dagbesteding	↓ 87% (N = 15)	93% (N = 15)
Professionele individuele begeleiding	↓ 75% (N = 24)	84% (N = 25)
Rolstoel(voorziening)	↓ 73% (N = 11)	100% (N = 3)
Scootmobiel	↓ 50% (N = 16)	75% (N = 8)
ViaVé	- 100% (N = 5)	100% (N = 10)
Andere vervoersvoorzieningen	↓ 60% (N = 5)	89% (N = 9)

Tabel 11. Effectiviteit ondersteuning: meedoen aan de samenleving x per voorziening

Tot slot is aan de respondenten gevraagd wat de invloed van de ondersteuning is op hun zelfstandigheid en hun maatschappelijke participatie. Van de respondenten zegt 11% dat de invloed van de ondersteuning heel erg groot is en voor 51% geldt dat de ondersteuning groot is. We zien hier een lichte verschuiving van het resultaat. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek gaf nog 16% aan dat de invloed van de ondersteuning op het zelfstandig zijn en maatschappelijke deelname heel erg groot was. Nu is dat 11%. De groep die aangeeft dat de invloed van de ondersteuning matig is, is van 17% gegroeid naar 25%. Voor 12% geldt dat de ondersteuning klein of niet of nauwelijks merkbaar is. Dat was bij het vorige onderzoek 14%. Het gemiddelde is licht gedaald van 6,7 naar 6,5. De daling van het gemiddelde is echter niet significant.



Figuur 17. Invloed ondersteuning

Een nadere analyse laat zien dat van de gemeten variabelen, eigenlijk maar één variabele een significante invloed heeft op de vraag welke invloed de Wmo-ondersteuning heeft op de zelfstandigheid en de maatschappelijke participatie en dat is de vraag of cliënten door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.

Statistische analyse:

Een nadere analyse laat zien dat van de gemeten variabelen, drie variabelen een significante invloed hebben op de vraag welke invloed de Wmo-ondersteuning heeft op de zelfstandigheid en de maatschappelijke participatie en dat zijn:

1. Kunnen Wmo-cliënten voldoende contact onderhouden met anderen?
2. Kunnen Wmo-cliënten voldoende meedoen aan de samenleving?
3. Hebben de Wmo-cliënten een betere kwaliteit van leven?

Uit de reacties komt het volgende beeld naar voren:

- Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de ondersteuning.
- Het aantal geïndiceerde uren hulp of begeleiding wordt door 13 respondenten niet altijd als voldoende ervaren.
- Over de huishoudelijke hulp zijn de meeste respondenten wel tevreden.
- Over de leverancier zijn enkele respondenten ontevreden. Die ontevredenheid heeft te maken met:
 - ⇒ Leveranciers van huishoudelijke hulp kunnen niet altijd voldoende hulp leveren.
 - ⇒ Leveranciers van scootmobielen geven soms geen goede uitleg over het gebruik van de scootmobiel.



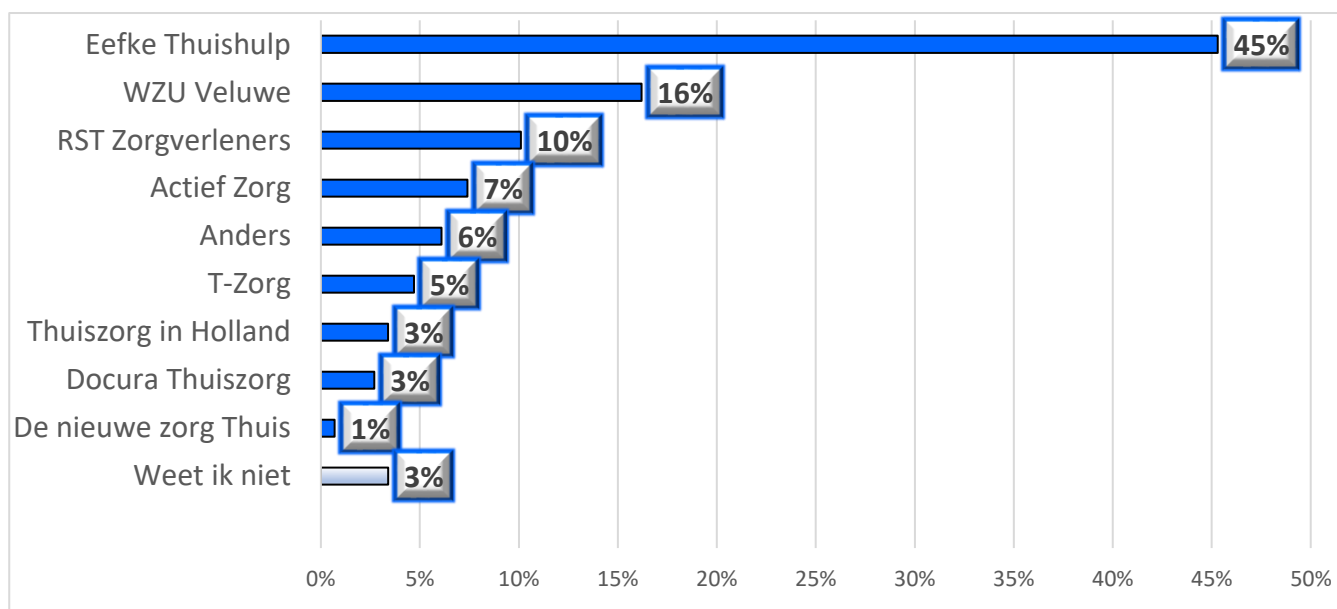
Figuur 18. Antwoordwolk ondersteuning

3.5 Hulp bij de huishouding

Inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen, krijgen die hulp zodat zij in een schoon en leefbaar huis kunnen leven. Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan dat de meest gebruikte vertrekken schoongehouden worden om vervuiling en risico's voor de gezondheid te voorkomen. De meest gebruikte vertrekken zijn bijvoorbeeld de woonkamer, de keuken, de belangrijkste slaapkamer, de badkamer en de wc.

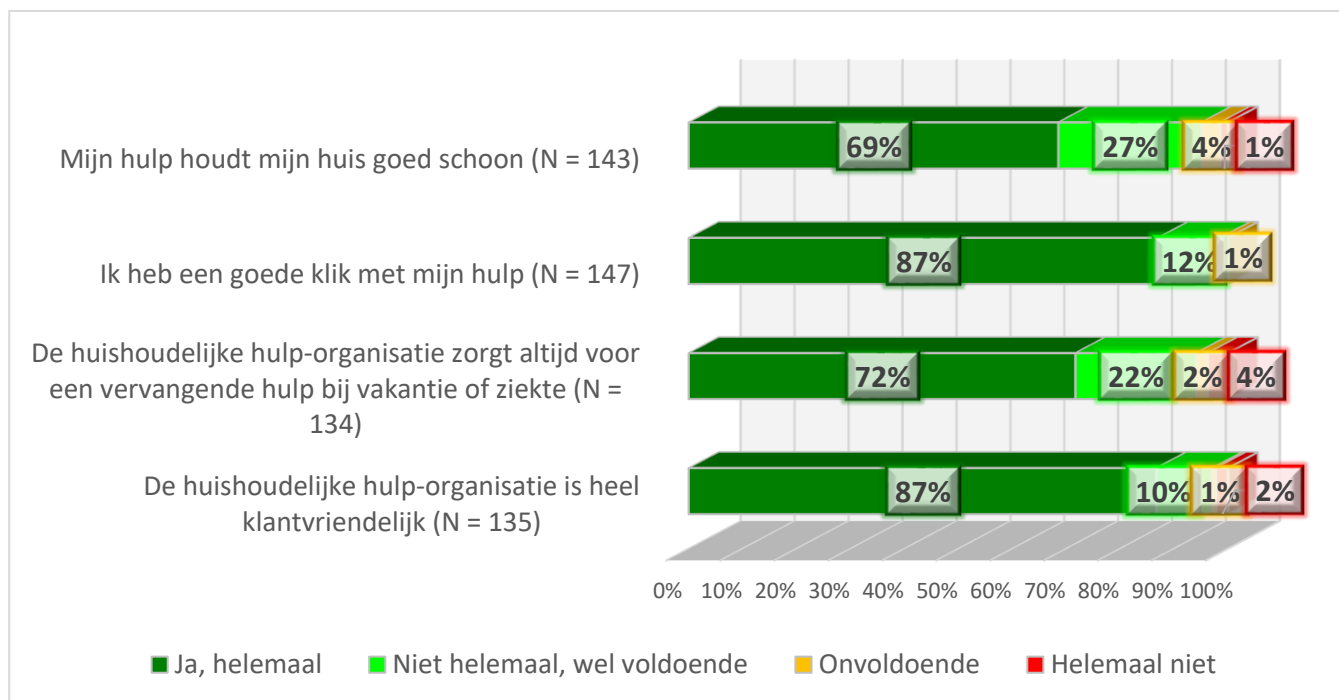
In deze laatste paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de huishoudelijke hulp die zij ontvangen.

Van de respondenten die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan ontvangen de meeste respondenten huishoudelijke hulp van Eefke Thuishulp; 45%. 16% ontvangt hulp van WZU Veluwe en 10% van RST Zorgverleners. De overige leveranciers zijn in dit onderzoek qua aandeel wat kleiner.



Figuur 19. Verdeling leveranciers huishoudelijke hulp (N = 148)

Aan de respondenten is gevraagd wat hun ervaringen zijn met zowel hun hulp als met de leverancier.



Figuur 20. Ervaringen met hulp en leveranciers

HULP

Over de hulpen zijn de respondenten tevreden. 69% van de respondenten geeft aan dat hun hulp hun huis helemaal goed schoonhoudt. Nog eens 27% zegt dat de hulp hun huis voldoende schoonhoudt. 5% is van mening dat de hulp hun huis niet voldoende schoonhoudt.

De respondenten hebben een goede klik met hun hulp. Van de respondenten antwoordt 87% dat zij een goede klik hebben met hun hulp. 12% heeft een voldoende goede klik met de hulp.

Van de respondenten zegt 88% dat zij een vaste hulp hebben. 10% heeft geen vaste hulp, maar zou dat wel graag willen.

LEVERANCIERS VAN HUISHOUDELIJKE HULP

De leveranciers zorgen over het algemeen goed voor een vervangende hulp bij vakantie of ziekte. 72% van de respondenten zegt dat de leverancier altijd voor een vervangende hulp zorgt en 22% zegt dat de leveranciers dat in voldoende mate doen.

De huishoudelijke hulp-organisaties worden door 87% van de respondenten als heel klantvriendelijk ervaren. 10% beoordeelt de klantvriendelijkheid van de organisaties als voldoende.