



## Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021



Gerrie Eijkhout

[gerrie@reigerresearch.nl](mailto:gerrie@reigerresearch.nl)

# GEMEENTE NUNSPEET

## Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021

### EEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK NAAR:

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

Juni 2022

## **COLOFON**

### **Samenstelling:**

Drs. G. Eijkhout

M.m.v.: Dr. L. Vroomen (controller) en T. Warning (interviewer)

### **Vormgeving en druk:**

Reiger Research

### **Reiger Research**

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 06 29 55 37 22

E-mail: [info@reigerresearch.nl](mailto:info@reigerresearch.nl)

Website: [www.reigerresearch.nl](http://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 Algemene achtergrondgegevens .....	9
3.2 Toegankelijkheid ondersteuning.....	10
3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner.....	11
3.4 Contacten met Wmo-consulenten .....	12
3.4.1 Contact cliënten en consulenten .....	12
3.4.2 Interactie cliënten en consulenten .....	13
3.4.3 Inhoud gesprek cliënten en consulenten.....	14
3.4.4 Totaaloordeel consulenten .....	16
3.5 Effectiviteit Wmo-ondersteuning .....	17
3.5.1 Kwaliteit Wmo-ondersteuning.....	17
3.5.2 Effectiviteit Wmo-ondersteuning .....	20

## SAMENVATTING &amp; CONCLUSIES

 <b>Respons</b>		<i>ceo over 2021</i>
	<b>Respons cliëntervaringsonderzoek</b>	😊 <b>46%</b>
<p>197 Wmo-cliënten van de 428 benaderde cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. De respons komt daardoor op 46%. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is 94,3% en dat ligt net onder de ondergrens van 95%. De resultaten van dit onderzoek geven echter een zeer goed indicatief beeld over hoe de cliënten de dienstverlening en de ondersteuning van de gemeente Nunspeet ervaren.</p>		
 <b>Hulp zoeken</b>		<i>ceo over 2021</i>
	<b>Weten waar men terecht kan voor hulp</b>	😊 <b>83%</b>
<p>De meeste cliënten met een hulpvraag weten waar zij aan kunnen kloppen voor hulp.</p>		
 <b>OCO</b>		<i>ceo over 2021</i>
	<b>Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner</b>	😊 <b>48%</b>
<p>Een krappe meerderheid van de cliënten is niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. De informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning kan nog verbeterd worden.</p>		
 <b>Gesprek</b>		<i>ceo over 2020</i>
	<b>Snel geholpen worden</b>	😊 <b>86%</b>
	<b>Serius genomen voelen</b>	😊 <b>93%</b>
	<b>Samen naar oplossingen zoeken</b>	😊 <b>87%</b>
	<b>Bereikbaarheid</b>	😊 <b>96%</b>
	<b>Begrijpelijke uitleg geven</b>	😊 <b>97%</b>
	<b>Zich in situatie kunnen verplaatsen</b>	😊 <b>96%</b>
	<b>Bespreken hulpvraag</b>	😊 <b>97%</b>
	<b>Bespreken eventuele andere hulpvragen</b>	😊 <b>91%</b>
	<b>Bespreken eigen voorkeuren oplossingen</b>	😊 <b>95%</b>
	<b>Bespreken aanwezigheid mantelzorger</b>	😊 <b>91%</b>
	<b>Bespreken mogelijkheden mantelzorg</b>	😊 <b>90%</b>
<b>Informatie over eigen bijdrage</b>	😊 <b>94%</b>	
<b>Informatie over persoonsgebonden budget</b>	😊 <b>49%</b>	
<p>Over de gesprekken met de Wmo-consulenten bestaat grote tevredenheid onder de cliënten. Tevens blijkt dat essentiële zaken tijdens de gesprekken besproken worden. Wat opvalt is het hoge percentage respondenten dat telkens het meest positieve antwoord heeft gegeven. Dit geeft de beoordeling van de consulenten door de respondenten een extra positieve lading. De informatievoorziening over het persoonsgebonden budget verdient wel aandacht.</p>		

 <b>Consulenten</b>		<b>ceo over 2021</b>
	<b>Rapportcijfer contact Wmo-consulenten</b>	 <b>8,0</b>
<p><i>De Wmo-cliënten beoordelen het contact met de consulenten als goed. Vier factoren hebben een bepalende invloed op hoe de respondenten het contact met de consulenten waarderen:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>De mate waarin de consulent zich kan verplaatsen in de cliënt</i></li> <li>2. <i>De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt bij welke situaties deze problemen ondervindt</i></li> <li>3. <i>De mate waarin de consulent de cliënt serieus neemt</i></li> <li>4. <i>De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt of deze ook nog op andere terreinen problemen in het dagelijkse leven ondervindt.</i></li> </ol>		
 <b>Kwaliteit ondersteuning</b>		<b>ceo over 2021</b>
	<b>Kwaliteit ondersteuning</b>	 <b>84%</b>
	<b>Geschiktheid ondersteuning</b>	 <b>86%</b>
<p><i>De kwaliteit en de geschiktheid van de ondersteuning wordt door de cliënten als goed tot zeer goed ervaren.</i></p>		
 <b>Resultaten ondersteuning</b>		<b>ceo over 2021</b>
	<b>Eigen regie door ondersteuning</b>	 <b>79%</b>
	<b>Zelfstandigheid door ondersteuning</b>	 <b>80%</b>
	<b>Kwaliteit van leven door ondersteuning</b>	 <b>75%</b>
	<b>In de eigen omgeving kunnen blijven wonen</b>	 <b>88%</b>
	<b>In een schone woning kunnen wonen</b>	 <b>95%</b>
	<b>Kunnen verplaatsen in en om de woning</b>	 <b>93%</b>
	<b>Kunnen verplaatsen in de gemeente/regio</b>	 <b>94%</b>
	<b>Contacten kunnen onderhouden</b>	 <b>90%</b>
<b>Meedoen aan samenleving</b>	 <b>80%</b>	
<p><i>De Wmo-ondersteuning heeft een positief effect op het dagelijkse leven van de inwoners en zij ervaren een betere kwaliteit van leven. Eén factor heeft een significante invloed 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.</i></p>		

## HOOFDSTUK 1. OPZET ONDERZOEK

In dit hoofdstuk bespreken we de aanleiding en de opzet van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten. In hoofdstuk 3 worden de onderzoeksdata geanalyseerd.

### 1.1 Aanleiding

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is bepaald dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit moeten voeren. Vanaf 2021 mogen gemeenten zelf invulling geven aan de opzet en de inhoud van het onderzoek, mits de volgende drie thema's aan bod komen: toegang tot ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. De onderzoeksgegevens moeten jaarlijks aangeleverd worden bij het Ministerie van VWS. Deze gegevens worden dan verwerkt en gepubliceerd met de bedoeling om van elkaar te leren. In dit rapport worden de resultaten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2021 van de gemeente Nunspeet gepresenteerd.

### 1.2 Doelstelling

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

- De dienstverlening van de gemeente en de Wmo-consulenten
- De kwaliteit en de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning,

Zodat de gemeente Nunspeet:

- Kan leren van de cliëntervaringen teneinde het eigen beleid en de uitvoering te verbeteren
- 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 bekend is de onafhankelijke cliëntondersteuner?
- Hoe wordt de kwaliteit van de ondersteuning ervaren?
- Wat levert de ondersteuning op?

## 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 die 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). Voor centrumgemeenten is dit inclusief de cliënten Beschermd Wonen.

## 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 27.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2016 en Excel 2016.

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 onderzoeksopzet 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 unieke cliënten</i>	<i>Niet van toepassing</i>	<i>Niet mee willen doen</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
<b>Totaal:</b>	<b>930</b>	<b>433</b>	<b>69</b>	<b>428</b>	<b>197 (46%)</b>

*Tabel 1. Respons onderzoek*

In totaal waren er in 2021 930 unieke cliënten. Niet alle cliënten vallen echter onder de onderzoeksdoelgroep, omdat bij een deel van deze unieke cliënten een voorziening ambtelijk is verlengd of dat een herindicatie heeft plaatsgevonden zonder dat de cliënt opnieuw gezien is door een consulent. Een ander deel van de cliënten wilde niet meedoen aan het cliëntervaringsonderzoek. Er werd niet vanaf de start van het continu-onderzoek precies bijgehouden voor hoeveel cliënten gold dat zij niet onder de onderzoeksdoelgroep vielen of niet mee wilden doen. De cijfers in de kolommen ‘niet van toepassing’ en ‘niet mee willen doen’ zijn dan ook maar deels accuraat, dat wil zeggen: het totaal aantal van deze twee kolommen ( $433 + 69 = 502$ ) is wel accuraat, maar de verdeling is gemaakt op basis van een schatting.

Voor het onderzoek zijn 428 inwoners benaderd die in 2021 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden én een gesprek met een Wmo-consulent hebben gehad. 197 personen hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 46%. Van de 197 respondenten hebben 40 respondenten via e-mail meegedaan, 23 via telefoon en 134 via een papieren vragenlijst.

De betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is maximaal 94,3% en dat ligt net onder de grens van 95%. De foutmarge bedraagt 5,14%. Dat wil zeggen dat als iedereen had meegedaan aan het onderzoek, de resultaten van de totale groep met een kans van 94,3% binnen een marge van 5,14% boven of onder de resultaten uit dit onderzoek kunnen liggen. De resultaten van dit onderzoek geven een zeer goed indicatief beeld voor hoe de cliënten de dienstverlening en de ondersteuning van de gemeente Nunspeet ervaren.

## 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. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerken van de respondenten en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. Tevens worden deze resultaten gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

In verband met de coronapandemie zijn de cliëntervaringsonderzoeken over 2019 en 2020 niet uitgevoerd, omdat door de gevolgen van de pandemie de druk op de gemeentelijke organisatie te groot was. Het laatste Wmo-cliëntervaringsonderzoek dateert dat is uitgevoerd betreft het cliëntervaringsonderzoek over 2018. Toen is gekozen voor de verplichte vragenlijst, zonder aanvullende vragen. De vragen uit de verplichte vragenset zijn ook in dit cliëntervaringsonderzoek verwerkt. Alleen bij die vragen wordt in de bijgaande tekst een vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

### 3.1 Algemene achtergrondgegevens

Van de respondenten die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan, is 71% een vrouw en 29% een man. De 65-plussers zijn het meest vertegenwoordigd in het onderzoek. De leeftijdsverdeling is weergegeven in de volgende tabel.

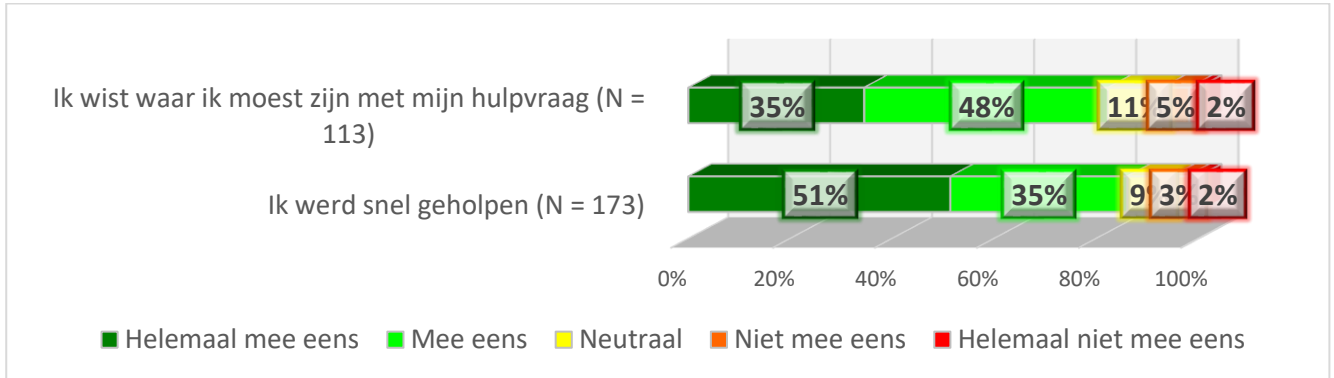
	Respons in aantallen	Verdeling respons in %
Jonger dan 18 jaar	3	1,6%
18 jaar tot en met 23 jaar	9	4,8%
24 jaar tot en met 40 jaar	11	5,8%
41 jaar tot en met 64 jaar	45	23,8%
65 jaar tot en met 74 jaar	42	22,2%
75 jaar of ouder	79	41,8%
Totaal	189	100,0%

*Tabel 2. Leeftijdsverdeling onderzoeksdoelgroep*

Van de respondenten die aan dit onderzoek hebben meegedaan, is 83% zelf Wmo-cliënt. 17% heeft de vragenlijst namens een Wmo-cliënt ingevuld.

### 3.2 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

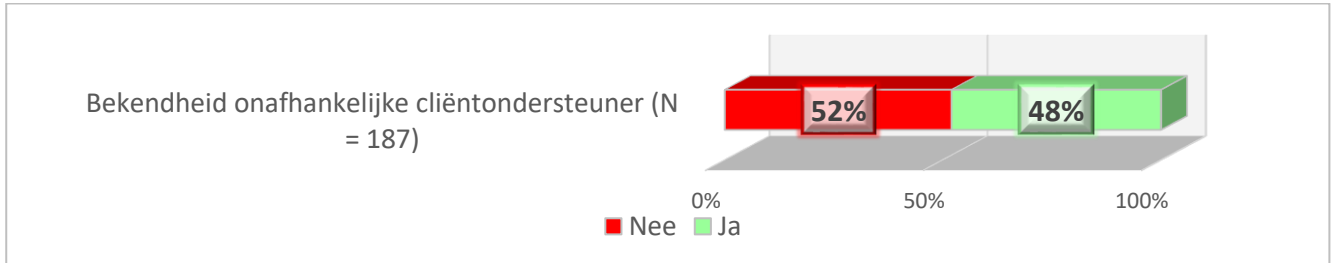
83% van de respondenten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 7% van de respondenten is het (helemaal) oneens met deze stelling en wist dus niet zo goed waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Het resultaat is verbeterd ten opzichte van het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018, toen 77% het (helemaal) eens was met deze stelling.

#### SNEL GEHOLPEN WORDEN

Van de respondenten antwoordt 86% dat zij snel werden geholpen. 5% van de respondenten is het oneens met deze stelling. Het resultaat wijkt niet veel af van het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018. Toen vond 83% dat zij voldoende snel werden geholpen en was 6% het daar niet mee eens.

### 3.3 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*

Bijna de helft van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is gestegen van 43% in 2018 tot 48% in 2021. 52% zegt echter nog niet bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Een nadere analyse laat het volgende beeld zien:

- Van de respondenten die namens zichzelf de vragenlijst in hebben gevuld is 46% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner en van de respondenten die namens een Wmo-cliënt de vragenlijst hebben ingevuld is 61% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Het verschil is echter niet significant.
- De vrouwelijke respondenten zijn met 55% significant beter bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner dan de mannelijke respondenten met 34%.
- Qua leeftijd zien we geen significante verschillen tussen de leeftijdscategorieën.

### 3.4 Contacten met Wmo-consulenten

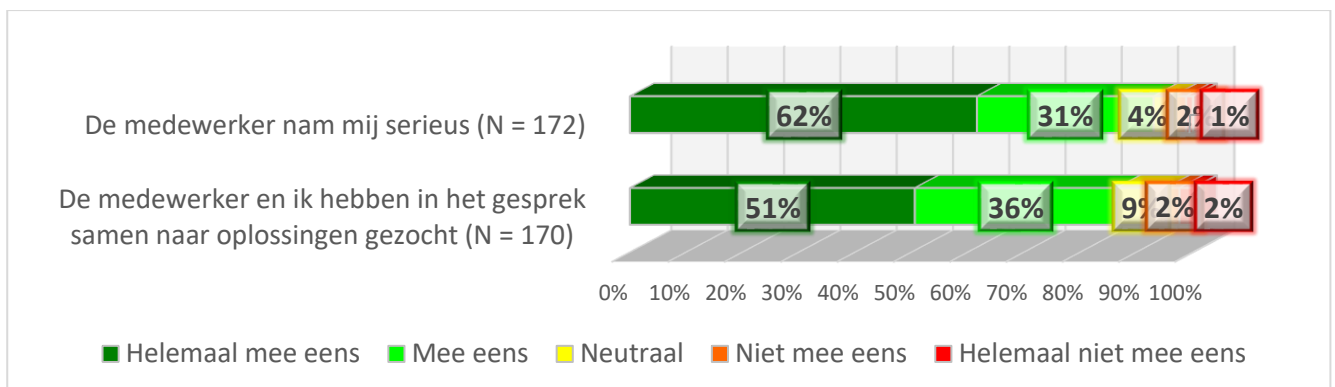
In deze paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met het contact en het gesprek met de Wmo-consulenten.

#### 3.4.1 Contact cliënten en consulenten

41% van de respondenten zegt dat zij tijdens het gesprek met de Wmo-medewerker iemand hebben gevraagd om bij dat gesprek aanwezig te zijn. In de meeste gevallen is dat een bekende, zoals de partner of een van de kinderen.

Aanwezig bij het gesprek	Als % van N = 77
Een bekende (zoals partner, kind, broer/zus, een ander familielid, vriend/kennis)	65%
Een onafhankelijke cliëntondersteuner	8%
Een professional (bijv.: huishoudelijke hulp, thuiszorg of (ambulant) begeleider)	23%
Een vrijwilliger (bijv. een ouderenadviseur)	8%
Anders	5%

Tabel 3. Persoon aanwezig bij huisbezoek Wmo-medewerker



Figuur 3. Contact met Wmo-consulent

#### SERIEUS GENOMEN VOELEN

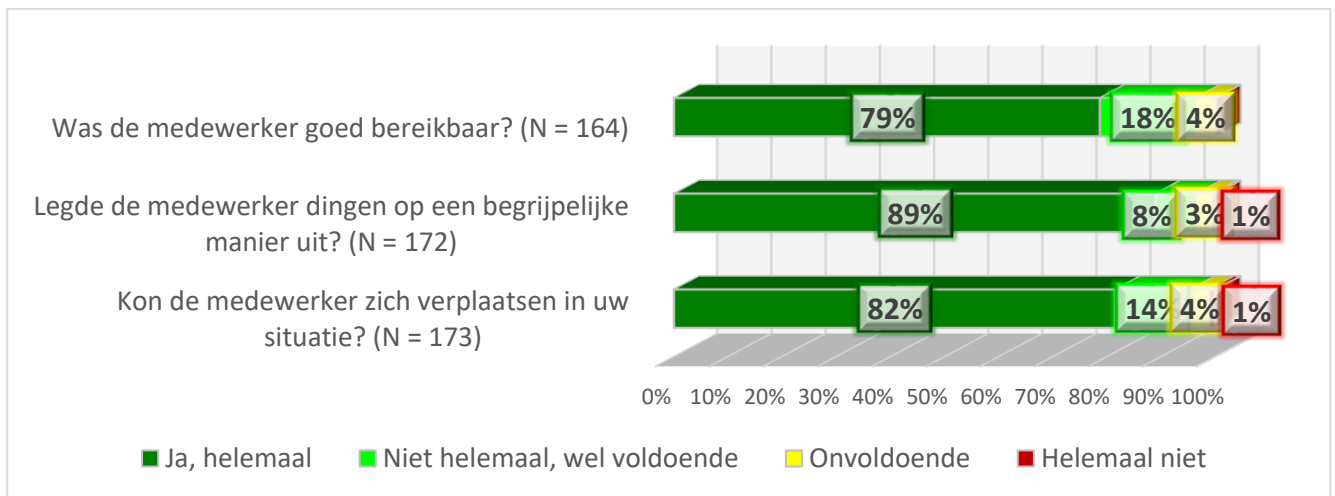
93% van de respondenten vindt dat de consulenten Wmo hen serieus hebben genomen. Dat percentage ligt iets hoger dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018, toen 87% dat vond. Wat vooral opvalt is het hoge percentage respondenten dat zegt het helemaal eens met de stelling te zijn; 62%. 3% van de respondenten voelden zich, net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018, niet zo serieus genomen door de medewerkers.

#### SAMEN NAAR OPLOSSINGEN ZOEKEN

87% is het met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (volledig) eens. Dit resultaat is iets hoger dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018. Toen was dit percentage 80%. Van de respondenten is 4% het oneens met de stelling. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was 8% het oneens met de stelling. De vrouwelijke respondenten reageren significant positiever op deze stelling dan de mannelijke respondenten.

### 3.4.2 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**

Vrijwel alle respondenten (97%) zijn van mening dat de Wmo-consulenten goed bereikbaar zijn, waarvan 79% vindt helemaal goed bereikbaar is.

#### **UITLEG DOOR WMO-CONSULENTEN**

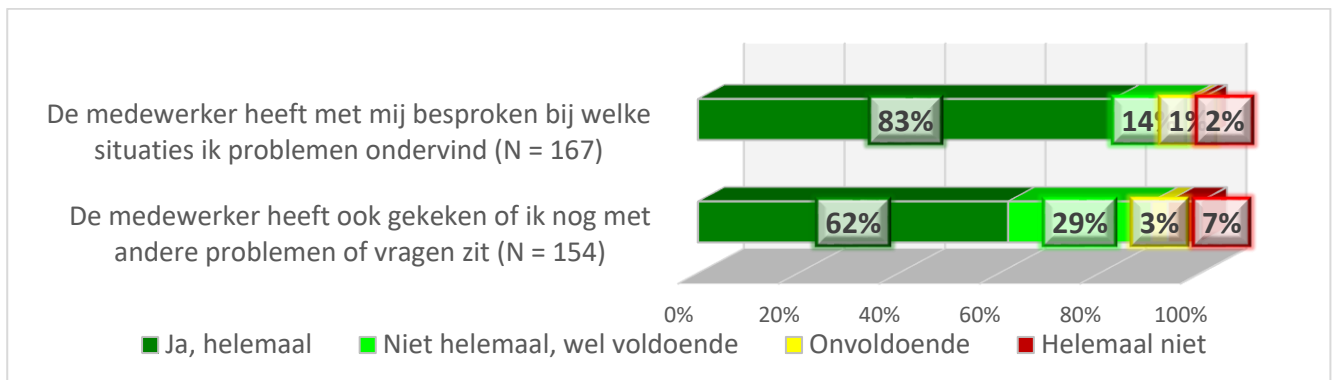
Eveneens 97% van de respondenten is van mening dat de consulenten zaken op een begrijpelijke wijze uit kunnen leggen. Maar liefst 89% van de respondenten is van mening dat de consulent zaken op een helemaal begrijpelijke wijze hebben uitgelegd.

#### **EMPATHIE WMO-CONSULENTEN**

96% van de respondenten vindt dat de Wmo-consulent zich goed kon verplaatsen in hun situatie. 82% heeft geantwoord dat de consulent zich helemaal kon verplaatsen in hun situatie.

### 3.4.3 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.



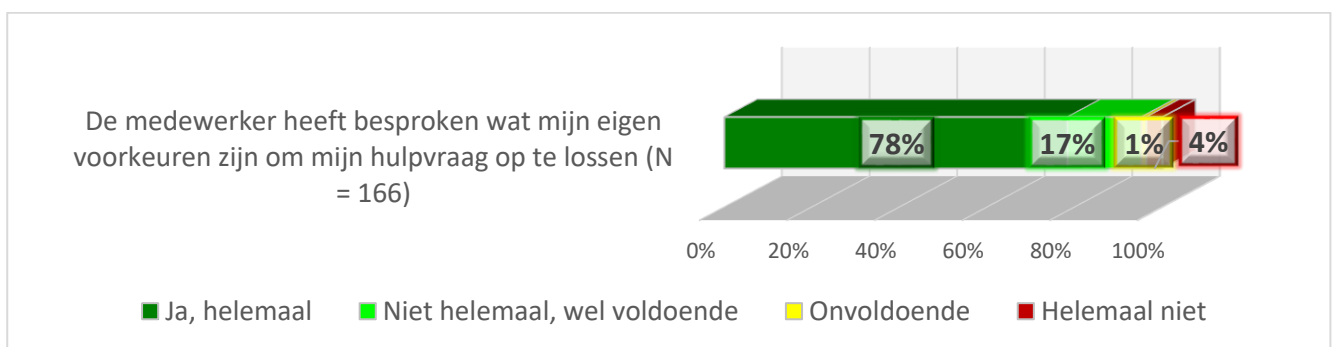
Figuur 5. Inhoud gesprek: bespreken problemen cliënten

#### BESPREKEN PROBLEMSITUATIES

De respondenten zijn vrijwel allemaal (97%) 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.

#### BESPREKEN ANDERE PROBLEMEN

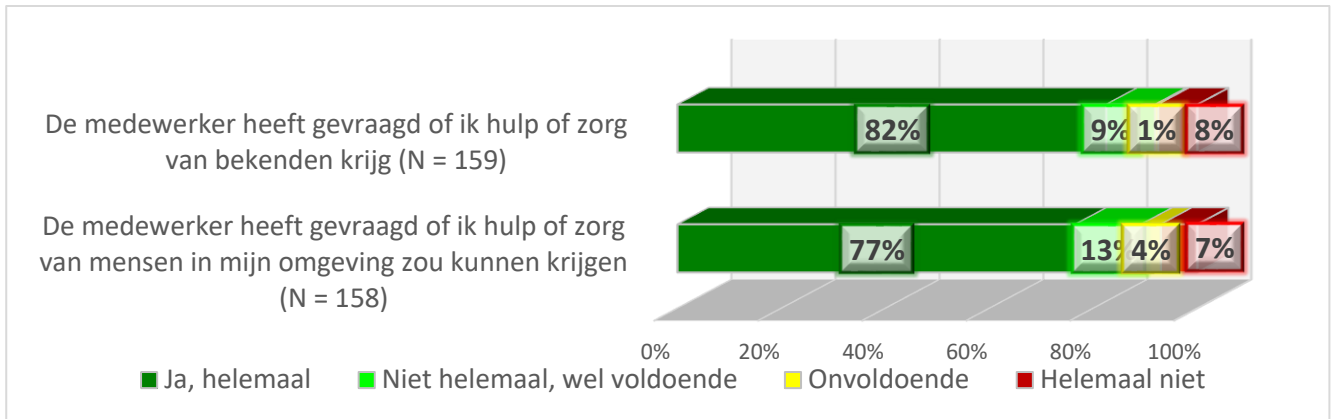
Ook wordt door de consulenten goed gekeken naar eventuele andere problemen waar de cliënten mee zitten. Dat vindt 91%. 62% geeft aan dat de consulent helemaal goed heeft gekeken naar eventuele andere hulpvragen.



Figuur 6. Inhoud gesprek: bespreken eigen voorkeuren cliënten

#### BESPREKEN EIGEN VOORKEUREN CLIËNTEN

Een ruime meerderheid van de respondenten (95%) antwoordt dat de consulenten goed heeft besproken wat hun eigen voorkeuren waren om het probleem op te lossen, waarvan 78% zegt dat de eigen voorkeuren helemaal zijn besproken.



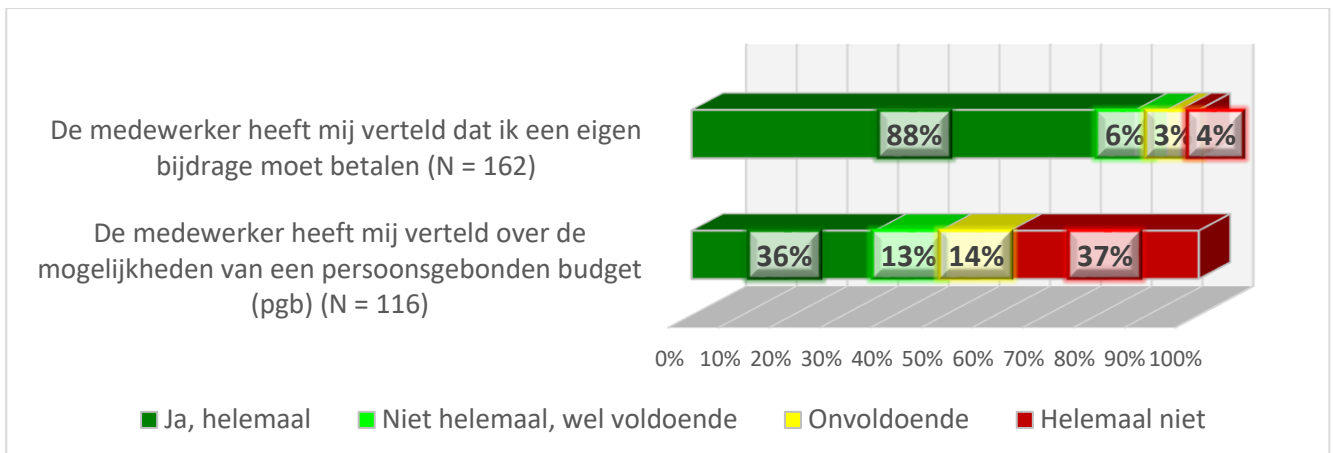
Figuur 7. Inhoud gesprek: bespreken mogelijkheden mantelzorg

### BESPREKEN MANTELZORG

91% van de respondenten geeft aan dat de consulent hen heeft gevraagd of zij mantelzorg ontvangen. 82% zegt dat dit helemaal het geval is.

### MOGELIJKHEDEN MANTELZORG

Daarnaast zegt 90% van de respondenten dat de consulenten ook met hen heeft gesproken over de mogelijkheid om mantelzorg te ontvangen. De vrouwelijke respondenten zijn significant positiever over deze stelling dan de mannelijke respondenten.



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

### EIGEN BIJDRAGE

In de meeste gevallen (94%) heeft de consulent goede een voldoende goede uitleg gegeven over het betalen van de eigen bijdrage. 88% zegt dat die informatievoorziening helemaal in orde was.

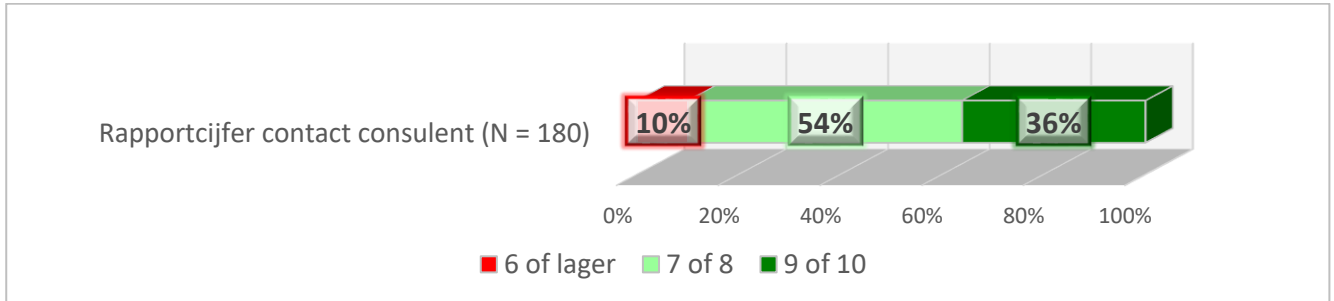
### MOGELIJKHEDEN PERSOONSgebonden BUDGET

De informatievoorziening over de mogelijkheden van een persoonsgebonden budget kan verbeterd worden. Hoewel niet in alle gevallen een persoonsgebonden budget kan worden verstrekt en dit mogelijk de uitkomst van deze stelling negatief beïnvloedt, is het wel van belang dat consulenten cliënten goed informeren over dit wettelijke recht. Nu zegt 37% helemaal niet te zijn geïnformeerd en 14% onvoldoende.



### 3.4.4 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-score<sup>1</sup> wordt berekend.



*Figuur 9. Rapportcijfer voor het contact met de consulenten*

Gemiddeld geven de respondenten een 8,0 voor hun contact met de consulenten. We zien dat 10% van de groep respondenten een 6 of lager geeft. De groep respondenten die juist zeer tevreden is over hun contact met de consulent (rapportcijfer 9 of 10) is daarentegen 36%. Nog eens 54% heeft een 7 of een 8 gegeven. De NPS-score bedraagt +26 (36% - 10%).

#### **Statistische analyse:**

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

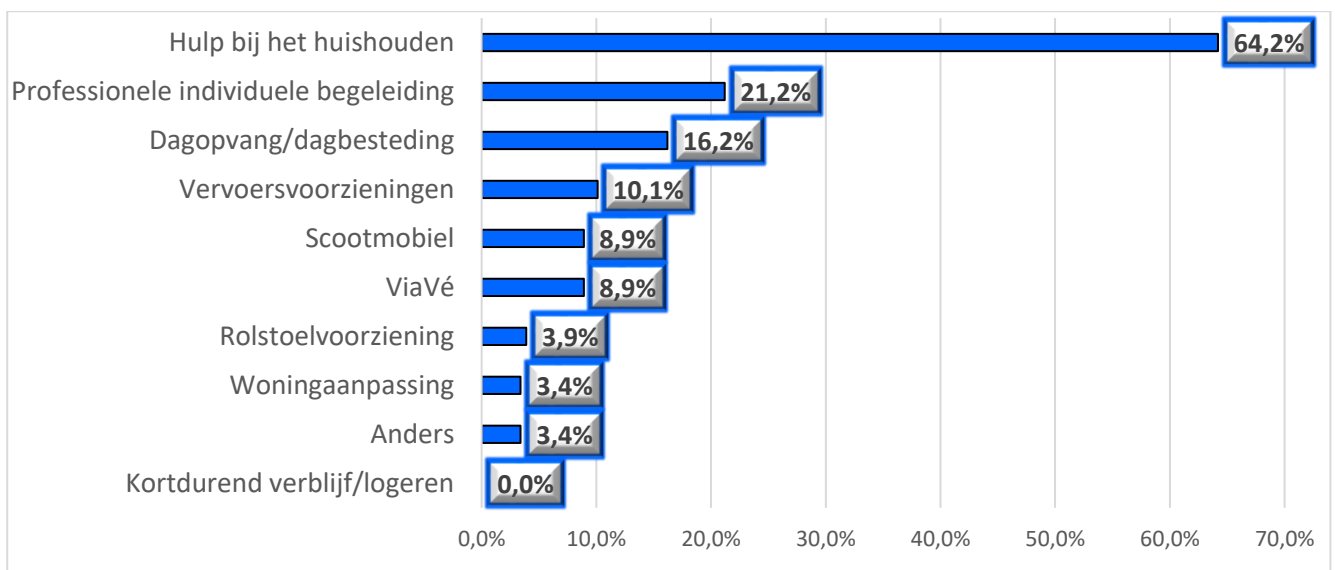
1. De mate waarin de consulent zich kan verplaatsen in de cliënt
2. De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt bij welke situaties deze problemen ondervindt
3. De mate waarin de consulent de cliënt serieus neemt
4. De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt of deze ook nog op andere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

<sup>1</sup> 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.

### 3.5 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 zij aangetekend dat een cliënt meerdere vormen van ondersteuning kan hebben gekregen. Van de respondenten ontvangt 64% hulp bij het huishouden. Deze voorziening is dan ook de meest voorkomende voorziening, op afstand gevolgd door de professionele individuele begeleiding.



Figuur 10. Verdeling vormen van ondersteuning

#### 3.5.1 Kwaliteit Wmo-ondersteuning

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

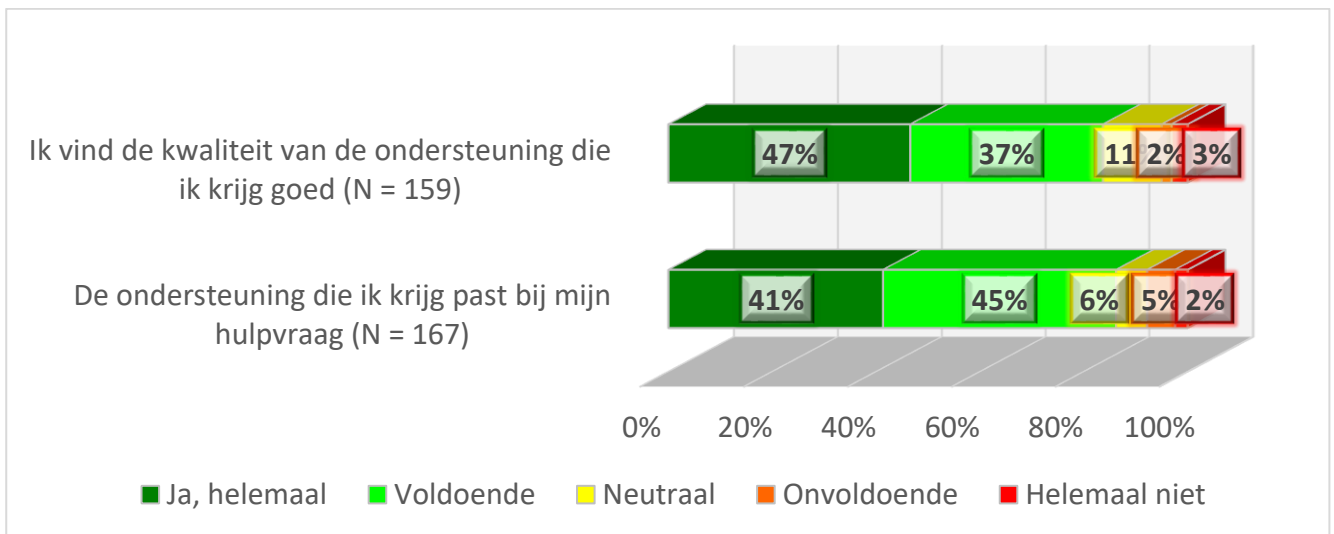
#### Wat vond u van de wachttijd tussen de aanmelding bij de gemeente en het moment dat de ondersteuning startte?

		Aantal (N)	Verdeling in %
Wachttijd	Sneller dan verwacht	69	41,6
	Volgens verwachting	86	51,8
	Langer dan verwacht	11	6,6
	Totaal	166	100,0

Figuur 11. Ervaren wachttijd

De wachttijd tot de start van de ondersteuning kan in tijd uitgedrukt worden, maar ook in hoe de wachttijd ervaren wordt. Uit de bovenstaande tabel blijkt dat bijna 42% sneller dan verwacht de ondersteuning kreeg. Bijna 52% vond de wachttijd volgens verwachting. Hieruit kan worden afgeleid dat ruim 93% van de respondenten de wachttijd tot de ontvangst van de ondersteuning als aanvaardbaar heeft ervaren.

De volgende twee stellingen hebben betrekking op de vormen van ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.



Figuur 12. Kwaliteit van de ondersteuning

### KWALITEIT ONDERSTEUNING

Van de respondenten vindt 84% de kwaliteit van de ondersteuning voldoende tot goed. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 87%. 5% vindt de kwaliteit van de ondersteuning niet zo goed.

De meeste respondenten zijn van mening dat de kwaliteit van de verschillende vormen van ondersteuning goed is. Alleen de rolstoelvoorzieningen, de overige vervoersvoorzieningen en de woonvoorzieningen scoren wat lager dan de rest. In tabel 4 zijn de resultaten per voorziening weergegeven.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Dagopvang / dagbesteding	78% (N = 27)
Hulp bij het huishouden	84% (N = 105)
Kortdurend verblijf/logeren	-
Professionele individuele begeleiding	81% (N = 37)
Rolstoel(voorziening)	72% (N = 7)
Scootmobiel	87% (N = 15)
ViaVé	87% (N = 15)
Andere vervoersvoorzieningen	71% (N = 17)
Woningvoorziening of -aanpassing	60% (N = 5)
Anders	100% (N = 4)

Tabel 4. Kwaliteit voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

## GESCHIKTHEID ONDERSTEUNING

De ondersteuning past volgens 86% van de respondenten goed bij hun hulpvraag. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 84%. De resultaten met betrekking tot deze stelling zijn de afgelopen tijd stabiel gebleven. Net zoals bij het vorige cliëntervaringsonderzoek, vindt 7% dat de ondersteuning niet of onvoldoende geschikt is voor de hulpvraag.

In de onderstaande tabel is de geschiktheid van de voorzieningen uitgesplitst naar de verschillende soorten voorzieningen.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Dagopvang / dagbesteding	81% (N = 27)
Hulp bij het huishouden	87% (N = 112)
Kortdurend verblijf/logeren	-
Professionele individuele begeleiding	81% (N = 37)
Rolstoel(voorziening)	86% (N = 7)
Scootmobiel	94% (N = 16)
ViaVé	87% (N = 15)
Andere vervoersvoorzieningen	83% (N = 18)
Woningvoorziening of -aanpassing	60% (N = 5)
Anders	75% (N = 4)

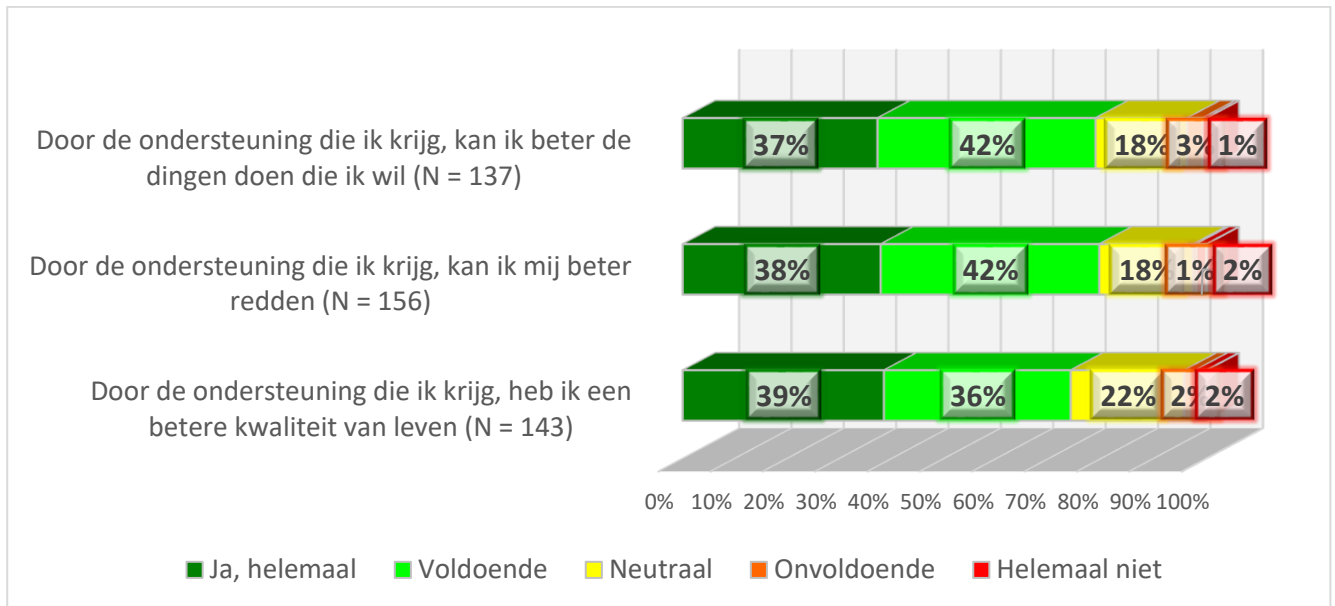
*Tabel 5. Geschiktheid voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen*

### Statistische analyse:

Tussen de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning bestaat een sterke correlatie. Met andere woorden: er bestaat een sterke wederzijdse samenhang tussen de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning.

### 3.5.2 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

Van de respondenten geeft 77% aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. Dat resultaat is een fractie lager dan het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018. Net zoals bij dat vorige onderzoek vindt 4% van de respondenten dat de ondersteuning hen niet beter in staat stelt om dingen te doen die zij willen.

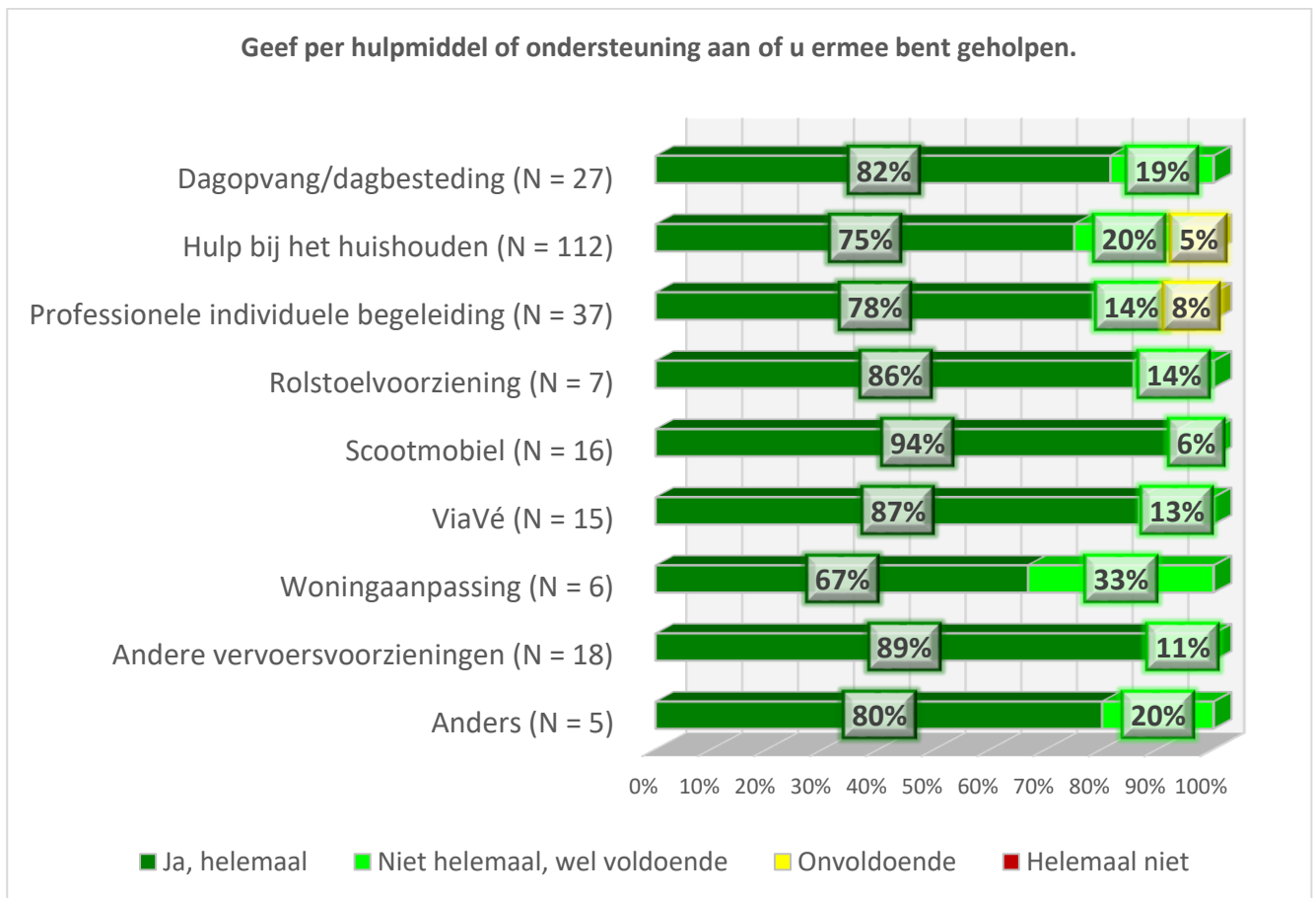
#### ZELFSTANDIGHEID

Door de ondersteuning kan 80% van de respondenten zich beter redden. Dit resultaat is vergelijkbaar met het resultaat van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 82% dit aangaf. 3% is het oneens met de stelling. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat 4%.

#### KWALITEIT VAN LEVEN

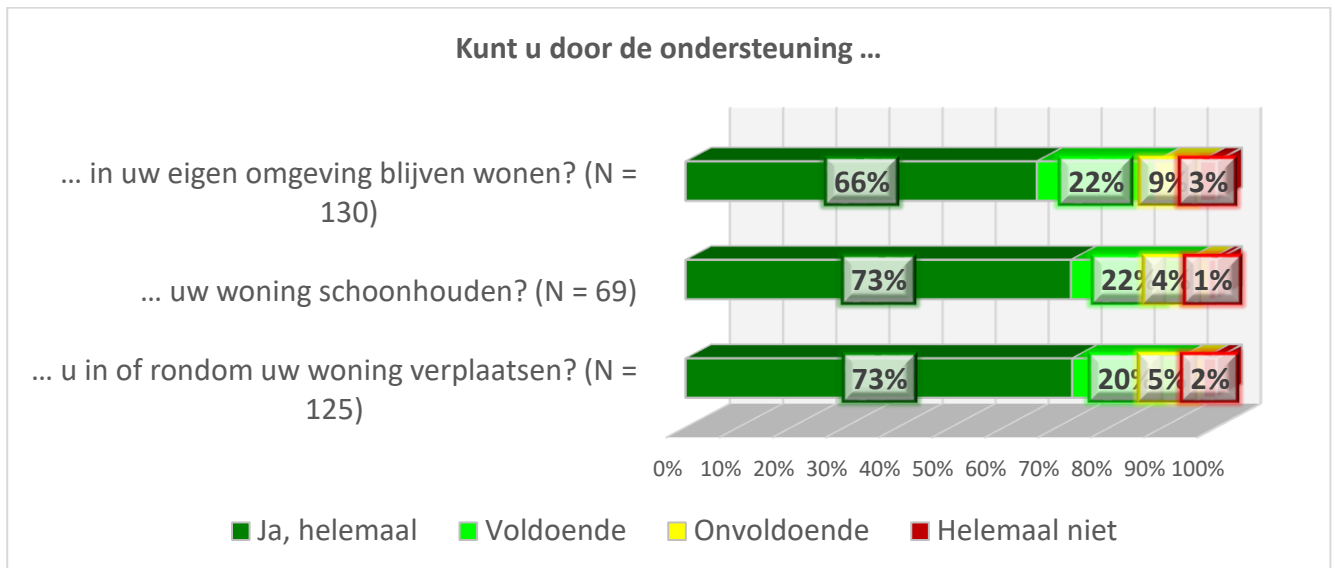
Van de respondenten vindt 75% dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Dat resultaat ligt redelijk in lijn met het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018; 78%. 4% van de respondenten is van mening dat zij door de ondersteuning geen betere kwaliteit van leven hebben. Dat percentage komt precies overeen met het resultaat van het vorige onderzoek.

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*

Verder is aan de respondenten 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

88% van de respondenten zegt door de ondersteuning voldoende in staat te zijn om in de eigen omgeving te kunnen blijven wonen. Vooral degenen die naar dagopvang of dagbesteding gaan zijn deze mening toegedaan.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Dagopvang / dagbesteding	96% (N = 23)
Professionele individuele begeleiding	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 antwoordt 95% dat zij door de ondersteuning in een voldoende schoon huis kunnen wonen. Van degenen met hulp bij het huishouden geeft 91% dit aan.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Hulp bij het huishouden	91% (N = 109)
Professionele individuele begeleiding	82% (N = 22)

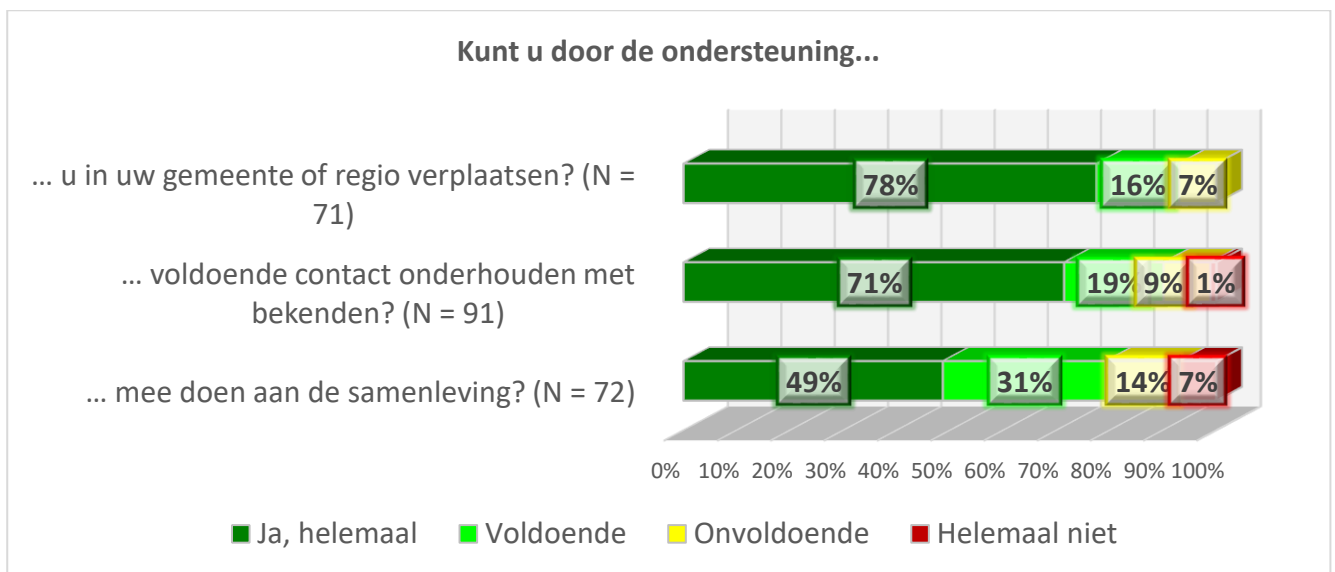
Tabel 7. Effectiviteit ondersteuning: in een schoon huis wonen x per voorziening

## VERPLAATSEN IN EN RONDOM DE WONING

Met behulp van de ondersteuning kan 93% van de respondenten zich voldoende in en om de woning verplaatsen.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Rolstoel(voorziening)	100% (N = 6)
Woningvoorziening of -aanpassing	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

Door de ondersteuning is 94% van de respondenten nu voldoende in staat om zich binnen de gemeente of de regio te verplaatsen.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Rolstoel(voorziening)	83% (N = 6)
Scootmobiel	100% (N = 15)
ViaVé	100% (N = 15)
Andere vervoersvoorzieningen	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 kan 90% van de respondenten voldoende contact onderhouden met bekenden.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Rolstoel(voorziening)	83% (N = 6)
Scootmobiel	93% (N = 14)
ViaVé	100% (N = 13)
Andere vervoersvoorzieningen	100% (N = 13)

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

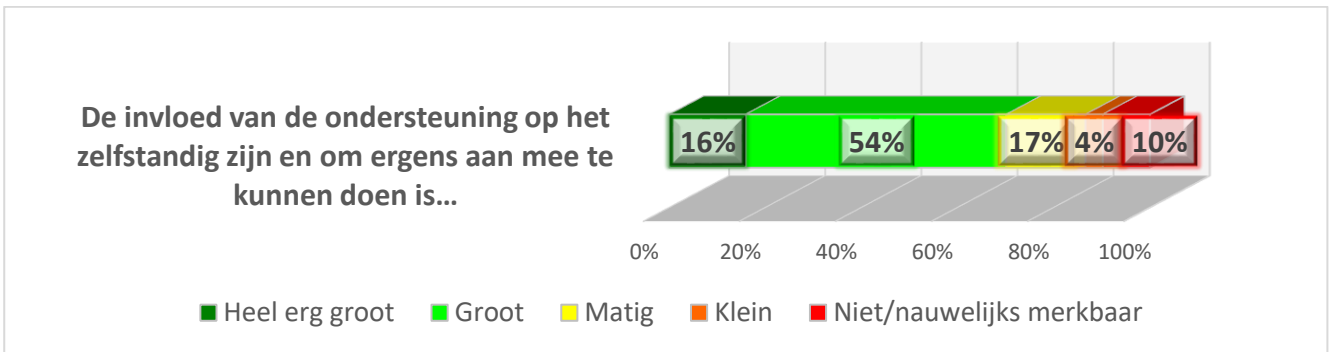
## MEEDOEN AAN DE SAMENLEVING

Aan de respondenten is gevraagd of en in welke mate zij door de ondersteuning nog kunnen meedoen aan de samenleving. Hieronder werd verstaan: meedoen aan (recreatieve) activiteiten, vrijwilligerswerk doen, betaald werken, studeren enzovoort. Door de ondersteuning zegt 80% van de respondenten voldoende mee te kunnen doen aan de samenleving. 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. Uit de onderstaande tabel ontstaat het beeld dat begeleiding en dagbesteding verhoudingsgewijs het meest bijdragen aan maatschappelijke participatie. De vervoersvoorzieningen dragen in verhouding hier het minst aan bij.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Dagopvang / dagbesteding	93% (N = 15)
Professionele individuele begeleiding	84% (N = 25)
Rolstoel(voorziening)	100% (N = 3)
Scootmobiel	75% (N = 8)
ViaVé	100% (N = 10)
Andere vervoersvoorzieningen	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 hun zelfstandigheid en hun maatschappelijke participatie. 16% zegt dat die invloed heel erg groot is en voor 54% geldt dat de ondersteuning groot is. Voor 14% geldt dat de ondersteuning klein of niet of nauwelijks merkbaar is.



*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.