

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Noordenveld

juli 2018



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Gemeente Noordenveld

Deze rapportage presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

Aantallen

Uitgenodigd	793
Ingevuld	226
Responspercentage	29%

CONTACT



82%

wist waar zij moest zijn



82%

werd snel geholpen



88%

voelde zich serieus genomen



81%

zocht samen naar oplossing

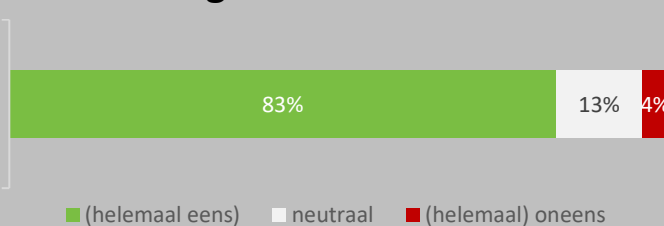


29%

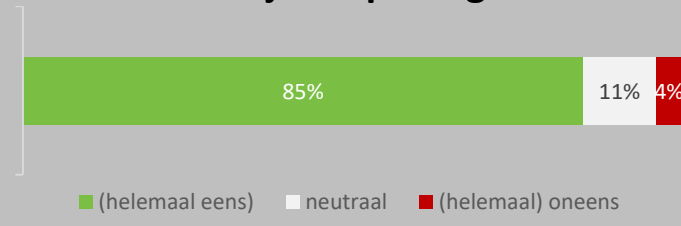
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

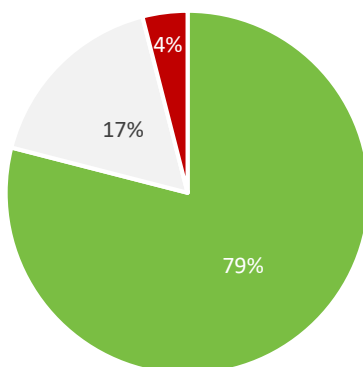


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

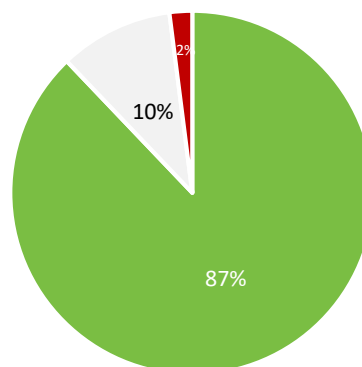


Door de ondersteuning die ik krijg:

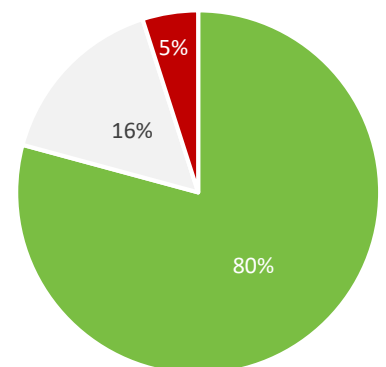
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

HULP-
MIDDELEN



84%

is tevreden over de ontvangen rolstoel, scootmobiel, speciale fiets of aanpassing auto



84%

is tevreden over de woonvoorziening/woon-aanpassing



86%

is tevreden over het collectief vervoerspasje

POSITIEVE
QUOTES

“Ben zeer content met de huishoudelijke hulp, ze biedt een luisterend oor als 't nodig is”

“Ik kan er nu weer zelfstandig op uit en ben daarvoor niet meer afhankelijk van anderen”

ONDER-
STEUNING



92%

is tevreden over de begeleiding bij zelfstandig wonen



86%

is tevreden over de hulp bij het huishouden

NEGATIEVE
QUOTES

“Ik heb totaal geen medewerking gehad”

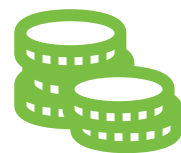
“Niet tevreden, altijd wisseling van hulp”

EIGEN
BIJDRAGE



29%

neemt minder zorg af dan toegewezen



5

respondenten nemen minder zorg af dan toegewezen omdat de eigen bijdrage te hoog is

Inhoudsopgave

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2017	1
1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Verplichte vragen	4
2.2 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	6
3 Aanvullende vragen.....	7
3.1 Tevredenheid over de zorg/ondersteuning	7
3.2 Eigen bijdrage, financiering en facturatie	9
3.3 Algemene voorzieningen.....	10

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Noordenveld is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. tevens verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Noordenveld die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Tevredenheid over zorg/ondersteuning
- Eigen bijdrage, financiering en facturatie
- Algemene voorzieningen

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

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 793 cliënten is getrokken. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	793
Aantal reacties (Bruto respons)	278 (35,1%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	226 (28,5%)

Uitgaande van 226 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 5,5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 5,5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,5% en 55,5% ligt.

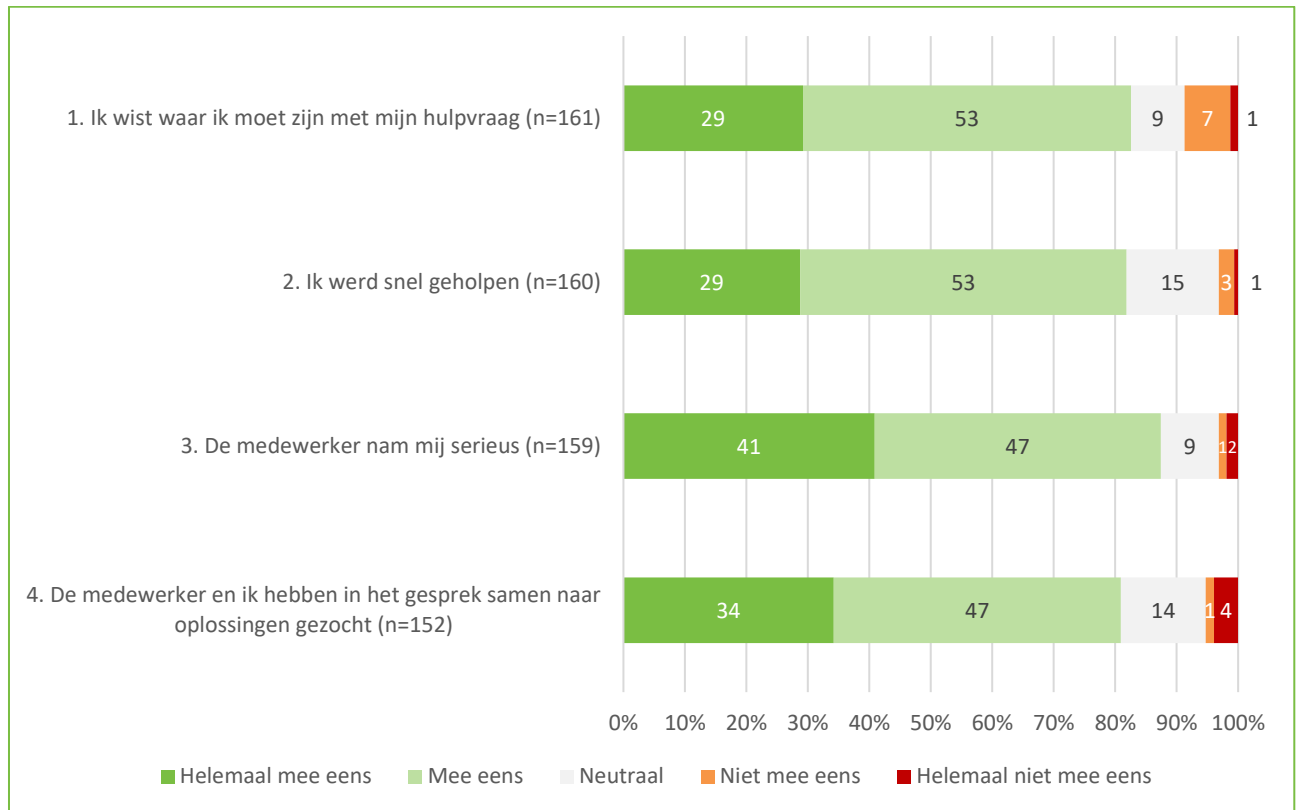
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

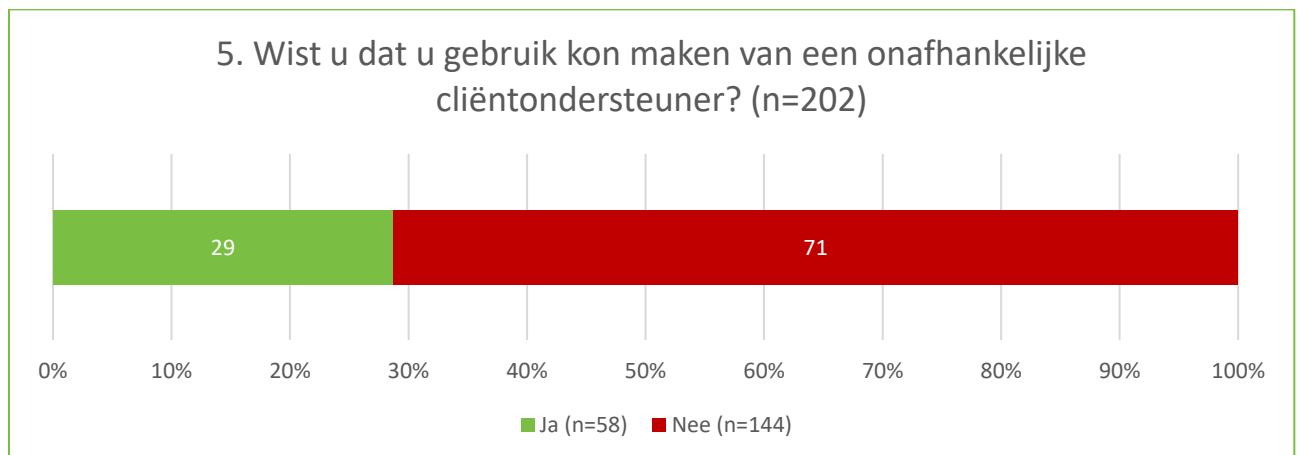
2 | Resultaten

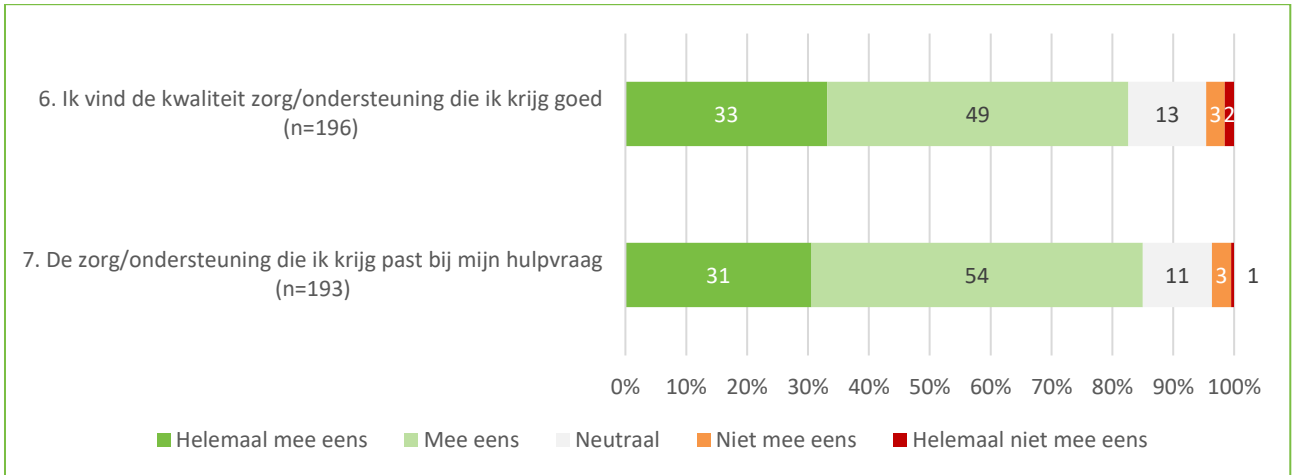
In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

2.1 Verplichte vragen

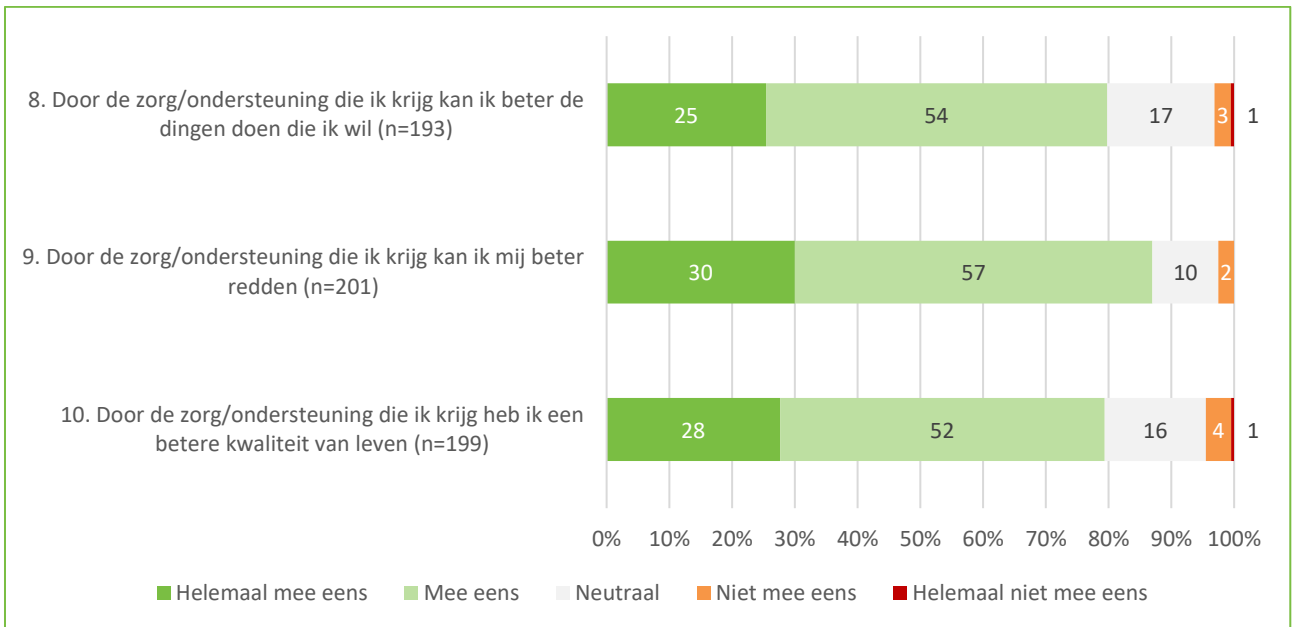


Antwoordoptie 'Geen mening': V1 (n=5), V2 (n=3), V3 (n=2), V4 (n=3); Antwoordoptie 'Niet van toepassing' V1 (n=59), V2 (n=60), V3 (n=62), V4 (n=70).





Antwoordoptie 'Geen mening': V6 (n=4), V7 (n=3); Antwoordoptie 'Niet van toepassing' V6 (n=24), V7 (n=26).



Antwoordoptie 'Geen mening': V8 (n=3), V9 (n=0), V10 (n=2); Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V8 (n=24), V9 (n=21), V10 (n=17).

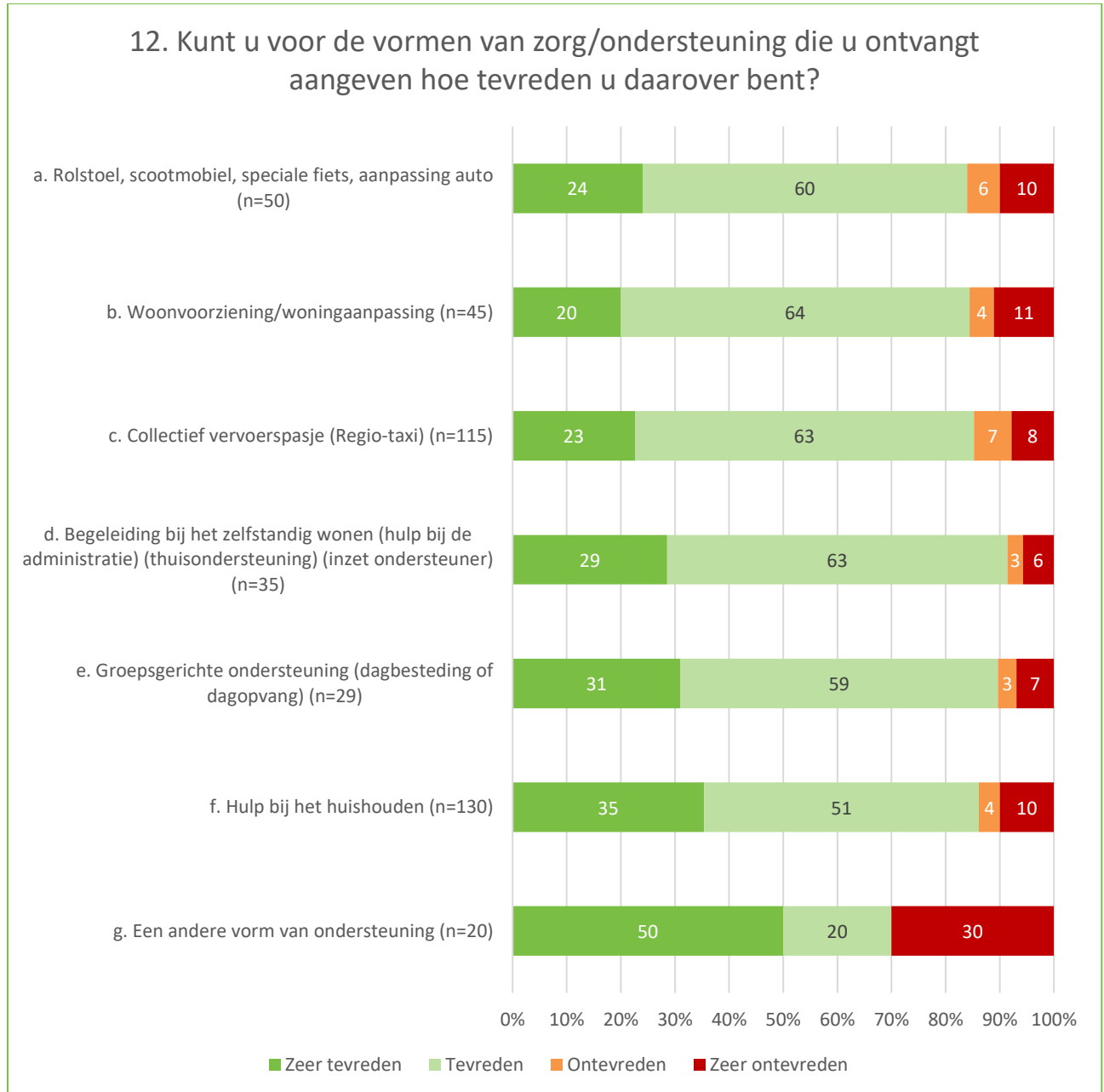
2.2 Samenvatting antwoorden op open vragen

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

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg en/of ondersteuning die zij ontvangen. Dit wordt door vijftien respondenten genoemd. Vijf respondenten benoemen specifiek dat de hulpverleners erg prettig zijn. Eén respondent beschrijft het fijn te vinden altijd dezelfde persoon te hebben, omdat hij/zij met deze persoon vertrouwd is. Twee respondenten geven aan dankzij de hulp langer zelfstandig te kunnen blijven.
- Een veel genoemd verbeterpunt is de communicatie. Respondenten krijgen soms geen reactie op hun (aan)vragen of vinden de gemeente onduidelijk. Soms weten respondenten ook niet waar ze terecht kunnen met vragen.
- Twee respondenten geven aan dat zij meer uren hulp in de huishouding nodig hebben. Eén respondent geeft aan dat er te vaak gewisseld wordt van hulpverlener. Eén respondent benoemt dat door ziekte de hulp wegvalt. Bij een andere respondent is een aanvraag voor hulp afgewezen. Eén respondent vindt dat zijn/haar scootmobiel te langzaam gaat. Drie respondenten zijn ontevreden over het taxivervoer. Eén respondent hiervan geeft aan dat de taxi soms niet op tijd kwam of niet kwam opdagen. Ten slotte geeft één respondent aan altijd bang te zijn dat hij/zij onvoldoende kilometers tegood heeft.

3 | Aanvullende vragen

3.1 Tevredenheid over de zorg/ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.': a. (n=110), b. (n=117), c. (n=72), d. (n=125), e. (n=130), f. (n=57), g. (n=106).

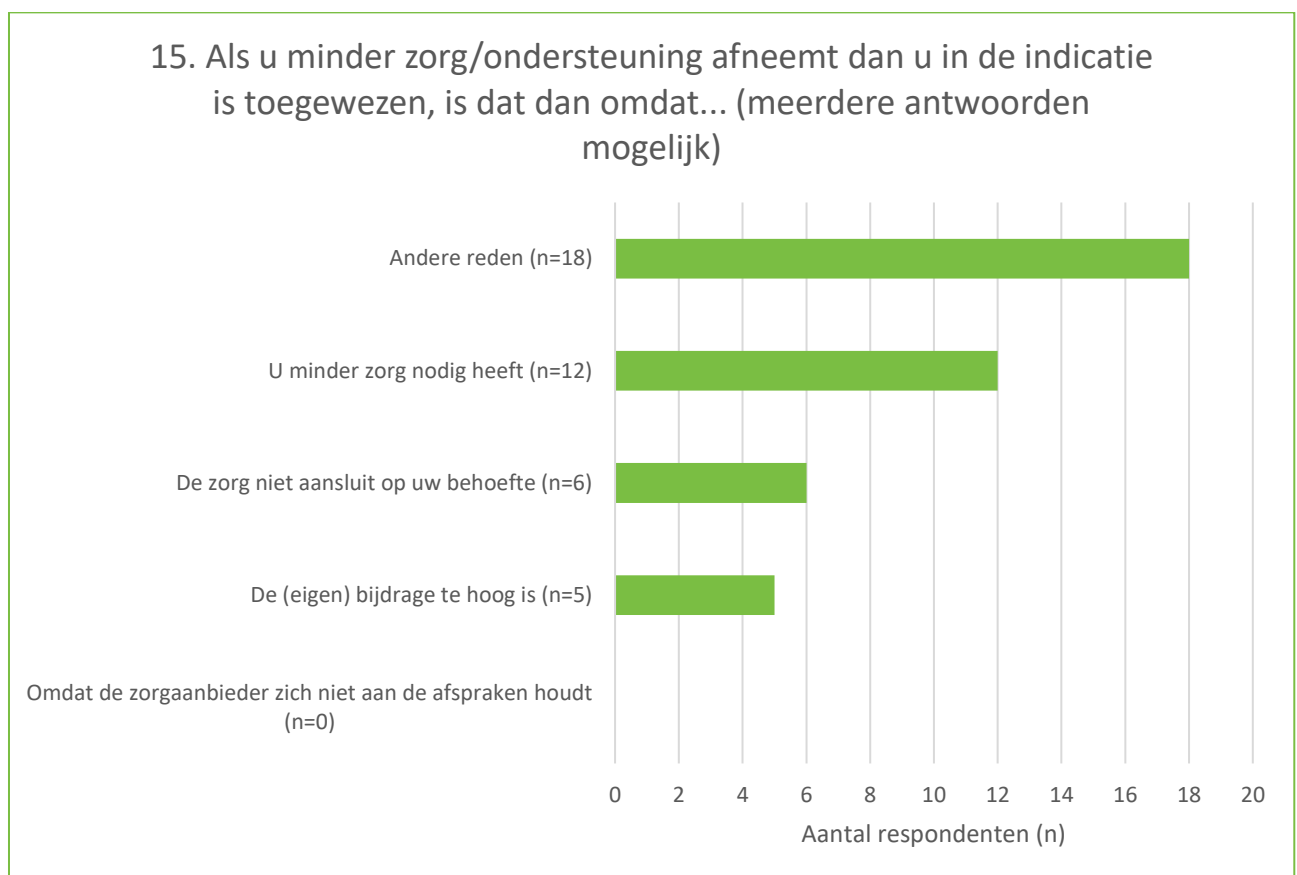
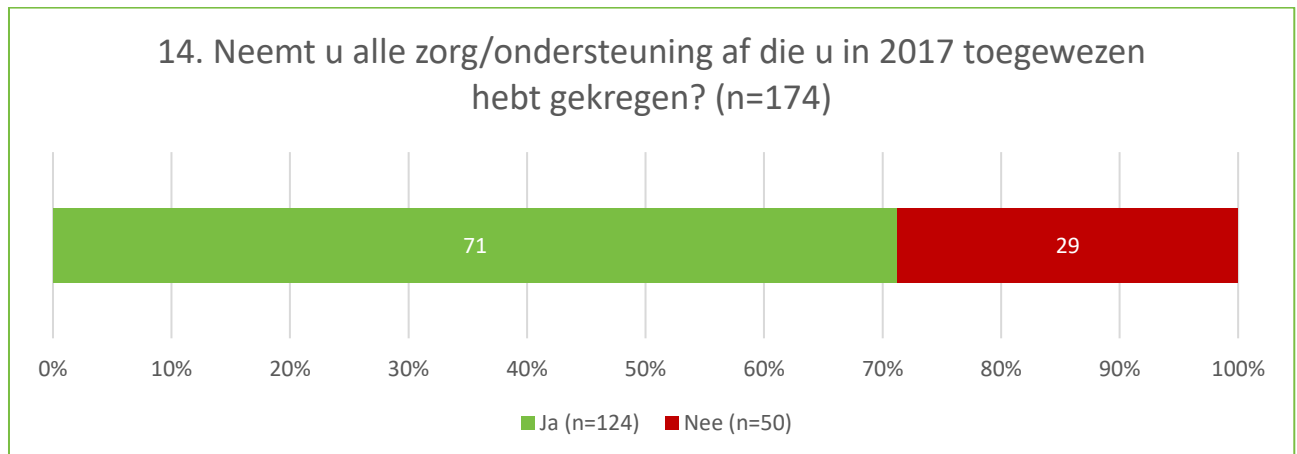
Bij de andere vormen van ondersteuning hebben respondenten de volgende vormen genoemd: een vorm van begeleiding (3x), thuiszorg (3x), buurtzuster (1x), eten restaurant (1x), begeleiding kind (1x), hulpmiddelen (1x), maaltijdbereiding (1x), maatschappelijk werker (1x), mantelzorg (1x), medicijnen inname (1x), rolstoel (1x), taxi (1x), verzorgingstehuis (1x).

3.1.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag 'Waarom bent u wel of niet tevreden over de zorg/ondersteuning die u ontvangt?'.

- 54 respondenten geven aan tevreden te zijn met de zorg/ondersteuning die ze ontvangen. Acht respondenten geven aan blij te zijn met de huishoudelijke hulp die ze ontvangen. Men zegt dat er een luisterend oor wordt geboden als dit nodig is, dat ze lief zijn en dat ze hun werk erg goed doen. Zeven respondenten beschrijven ook een goede ervaring te hebben gehad met de medewerkers. Ze worden vriendelijk, begripvol en behulpzaam genoemd. Verder geven vier respondenten aan tevreden te zijn omdat ze zelfstandiger kunnen leven dankzij de hulp. Respondenten kunnen langer thuis wonen of kunnen zelf naar buiten dankzij de ondersteuning of hulpmiddelen die ze ontvangen. Drie respondenten geven aan dat de hulp hen ontlast, ze krijgen meer duidelijkheid en het creëert rust. Ten slotte geven vier respondenten aan dat alles netjes is geregeld.
- Respondenten noemen uiteenlopende redenen voor hun ontevredenheid met de zorg/ondersteuning die ze ontvangen. Bij vijf respondenten verliep de communicatie slecht. Zo werd bij één respondent onvoldoende rekening gehouden met de persoonlijke situatie, een ander voelt zich ontmoedigd om een hulpaanvraag te doen. Twee respondenten vinden de aanvraag en afwikkeling van de zorgaanvraag te langzaam gaan.
- Voor vier respondenten was de geboden zorg onvoldoende. Zo wordt bij één respondent niet goed schoongemaakt, een ander heeft een te korte indicatie gekregen. Twee respondenten zijn ontevreden over het taxivervoer. Zo krijgt één respondent te weinig kilometers, bij de ander komt de taxi vaak te laat. Eén respondent is ontevreden met de kwaliteit van het gekregen hulpmiddel, één respondent vindt dat er te vaak van hulp gewisseld wordt. Tot slot vinden twee anderen de kosten te hoog.

3.2 Eigen bijdrage, financiering en facturatie



Als andere reden hebben respondenten het volgende genoemd: gezondheidsklachten (2x), cliënt zit in een verzorgingstehuis (2x), eigen huishoudelijke hulp afwezig (1x), iemand nodig die thuis kan komen (1x), te weinig hulp (1x), teveel regelen (1x), klussendienst nodig (1x), zorg kon niet geboden worden (1x), meer zelfredzaam (1x), partner doet veel (1x), cliënt wil zichzelf redden (1x).

3.3 Algemene voorzieningen

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag 'Wat mist u in uw dorp of wijk als het gaat om algemene voorzieningen?'

- Dertien respondenten geven aan tevreden te zijn. Zij missen niets en benoemen dat alles in Noordenveld prima geregeld is.
- Vijf respondenten geven een opmerking over de activiteiten die het buurthuis aanbiedt. Twee hiervan geven aan dat de activiteiten in de zomer doorgezet zouden moeten worden. Eén respondent ziet graag meer activiteiten voor 40-plussers, een andere respondent wil graag meer activiteiten voor de jeugd. Eén respondent zou graag willen dat activiteiten vaker aangeboden worden.
- Een aantal respondenten geeft aan een voorziening te missen. Elf respondenten geven aan een klussendienst nodig te hebben. Vier respondenten hebben behoefte aan een boodschappenservice. Verder noemen vier respondenten een tuinservice. Twee respondenten geven aan voor hun dagbesteding naar een ander dorp toe te moeten. Zij zouden graag willen dat het aanbod in hun eigen dorp verruimd wordt. Eén respondent zoekt iemand die mee kan naar bijvoorbeeld de winkel of het ziekenhuis. Eén respondent geeft aan alle hulpjes te missen.
- Een aantal respondenten mist een voorziening in het dorp. Eén respondent zou graag willen dat er een mogelijkheid voor bloedprikken is. Eén respondent zou graag een ontmoetingscentrum voor gelijkgestemden in het dorp willen hebben. Verder benoemen vijf respondenten dat zij het winkelaanbod onvoldoende vinden in hun dorp.
- Een aantal respondenten geeft aan dat de toegankelijkheid van het dorp/de wijk onvoldoende is. Voor drie respondenten geldt dat de stoepen en opritten rolstoelonvriendelijk zijn. Eén respondent geeft aan dat er te weinig parkeerplek is voor de taxi. Eén respondent mist een bushalte, voor een ander is het buurthuis te ver weg.

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

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