

Clïentervaringsonderzoek Wmo Gemeente Woudenberg 2020



Linda Baars
Beleidsadviseur Sociaal domein
Gemeente Woudenberg
2021

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Samenvatting	4
Resultaten.....	6
1.2. Informatievoorziening	10
1.3. Kwaliteit	10
1.4. Effect.....	12
1.5. Andere ondersteuning	13
1.6. Opmerkingen.....	15

Inleiding

De transformatie van het sociale domein houdt onder meer in dat gemeenten de toegang en de dienstverlening op een andere manier organiseren dan voorheen. Daarbij horen ook rapportageverplichtingen aan het ministerie. De centrale vraag die hierbij dient te worden beantwoord is of de burgers/ cliënten van mening zijn dat de huidige werkwijzen hebben geleid tot een betere zelfredzaamheid, dan wel tot een bevredigende oplossing van de (zorg)vraag waarmee zij zich tot de gemeente hebben gewend.

Middels een cliëntervaringsonderzoek dient de beantwoording van deze centrale vraag aan het ministerie te worden gerapporteerd. Het onderzoek is eerder in 2020, 2018 en 2017 uitgevoerd; destijds werden de cliënten gevraagd naar hun ervaringen over de Wmo in 2019, 2017 en 2016.

De vragenlijst bevat de verplichte vragen die de VNG voorschrijft, aangevuld met een aantal extra vragen.

Continuïteit 2020

In 2020 hebben we een andere manier van meten gebruikt dan voorgaande jaren. In plaats van een eenmalige uitvraag in het jaar volgend op het verslagjaar, hebben we in 2020 ieder kwartaal alle cliënten die in het voorgaande kwartaal een beschikking hadden ontvangen, aangeschreven. Deze cliënten kregen dan een brief met daarin een inlog naar een digitale enquête. De verwachting was dat de respons hoger zou zijn, doordat cliënten kort na de beschikking bevroegd zouden worden. In plaats van bijna een jaar later, zodat bij de voorgaande manier van meten.

Opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 653 huishoudens in de gemeente Woudenberg die in 2020 een actieve beschikking voor een Wmo voorziening hadden.

Respons

119 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is 18 procent van de doelgroep van 653 huishoudens. De respons was hiermee lager dan voor het CEO van 2019, waarbij het respectievelijk om 155 respondenten, 41 procent en 381 huishoudens ging.

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk worden de resultaten samengevat. In het tweede hoofdstuk staan alle antwoorden grafisch weergegeven. De antwoorden worden (waar mogelijk) vergeleken met de cliëntervaringsonderzoeken over 2019.

In de grafieken wordt het aandeel respondenten per antwoordcategorie weergegeven. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond of geen mening had ook buiten beschouwing. Overal waar "hij" staat, kan ook "zij" gelezen worden. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede.

Samenvatting

Contact



De meeste respondenten zijn tevreden over het contact dat ze met De Kleine Schans hebben gehad over hun hulpvraag: 89 procent van de respondenten vond dat hij snel geholpen werd en 92 procent vond dat de medewerker hem serieus nam. 92 procent geeft aan dat de medewerker en hij *samen* naar oplossingen hebben gezocht; 2 procent is het daar juist niet mee eens.

Ten opzichte van 2019 voelen meer respondenten zich serieus genomen en wordt er vaker samen naar oplossingen gezocht.

Bijna de helft (48 procent) van de respondenten weet dat hij gebruik kan maken van de cliëntondersteuner. In 2019 was dat aandeel lager, 36 procent. De stijging kan te maken hebben met het feit dat 58% aangeeft dat iemand van de Kleine Schans hem heeft verteld over de cliëntondersteuner, ten opzichte van 28% in 2019.

Ongeveer 90 procent van de respondenten is over het algemeen tevreden over het gesprek met de medewerker van De Kleine Schans; ze vonden de medewerker deskundig, er werd goed naar ze geluisterd en de medewerker nam voldoende tijd voor ze. Daarnaast vindt 86 procent dat de ondersteuning past bij zijn hulpvraag; dat aandeel is hoger dan in 2019. 7% vindt dat de ondersteuning *niet* bij zijn hulpvraag past. Tenslotte vindt 9 procent van de respondenten dat de medewerker niet duidelijk heeft uitgelegd hoe hij zijn hulp verder kan regelen (76% vindt van wel). Bij deze stellingen scoort De Kleine Schans over het geheel hoger in het jaar 2019

Informatievoorziening

Bijna twee derde van de respondenten is tevreden over de informatievoorziening: 69 procent van de respondenten zegt makkelijk aan gemeentelijke informatie over de Wmo te komen en 71 procent vindt dat De Kleine Schans duidelijke informatie geeft over de Wmo. 11 procent zegt niet tevreden te zijn over de tijden van het spreekuur.



Kwaliteit van de hulp/ ondersteuning

83 procent van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die hij krijgt goed en 81 procent vindt dat de ondersteuning die hij krijgt past bij zijn hulpvraag. Dat is iets hoger dan in 2019. 75 procent van de respondenten geeft aan genoeg ondersteuning te krijgen, 9 procent vindt juist dat hij onvoldoende ondersteuning krijgt. Dat aantal is stabiel (verschil van 1%) ten opzichte van 2019.



Effect van de hulp/ ondersteuning

De meeste respondenten kunnen zich door de ondersteuning beter redden en kunnen beter de dingen doen die ze willen. Dat beeld komt overeen met het beeld in 2019. Ruim 80 procent zegt daarnaast ook een betere kwaliteit van leven te hebben, dat is iets meer dan in de voorgaande jaren. Daarnaast kan 72 procent meer dingen zelf doen en kan 61 procent door de ondersteuning meer contact hebben met mensen uit zijn omgeving. Ongeveer een kwart bemerkt daarop geen verschil. Over het geheel genomen is dit een

stijging op de stelling en opzichte van 2019 met als uitzondering een lichte daling op de stelling: kan ik beter de dagelijkse dingen doen die ik belangrijk vind.

Andere ondersteuning

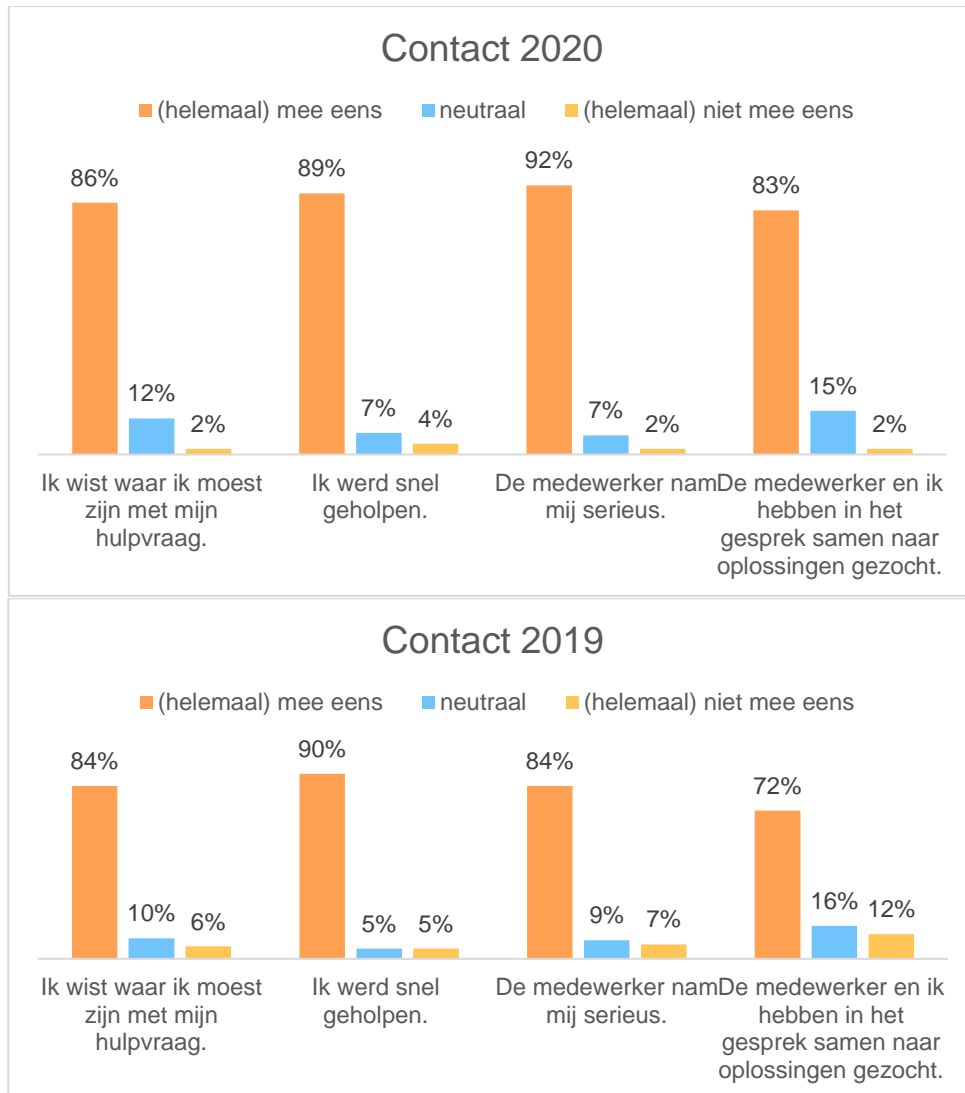
Ruim driekwart van de respondenten krijgt ook hulp van hun naaste(n), met name bij het bezoeken van een arts of het ziekenhuis, hulp bij vervoer en hulp bij financiële zaken en de administratie. Dit is vrijwel gelijk aan 2019.

Resultaten

1.1. Contact

De meeste respondenten zijn tevreden over het contact dat ze met De Kleine Schans hebben gehad over hun hulpvraag: 89 procent van de respondenten vond dat hij snel geholpen werd en 92 procent vond dat de medewerker hem serieus nam. 83 procent geeft aan dat de medewerker en hij samen naar oplossingen hebben gezocht; 2 procent is het daar juist niet mee eens. Ten opzichte van 2019 voelen meer respondenten zich serieus genomen en wordt er vaker samen naar oplossingen gezocht.

Stellingen over contact

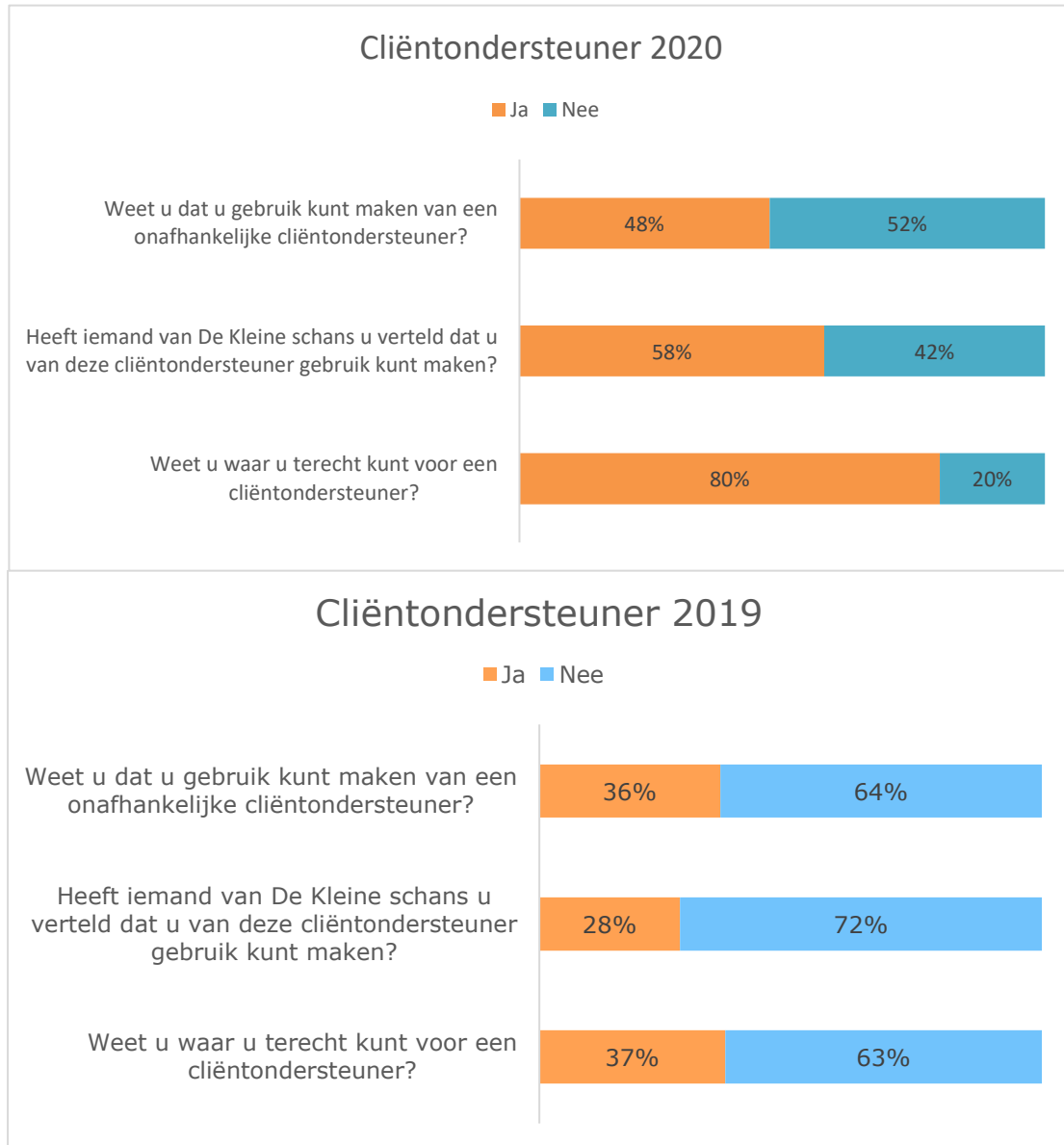


1.1.1. Cliëntondersteuner

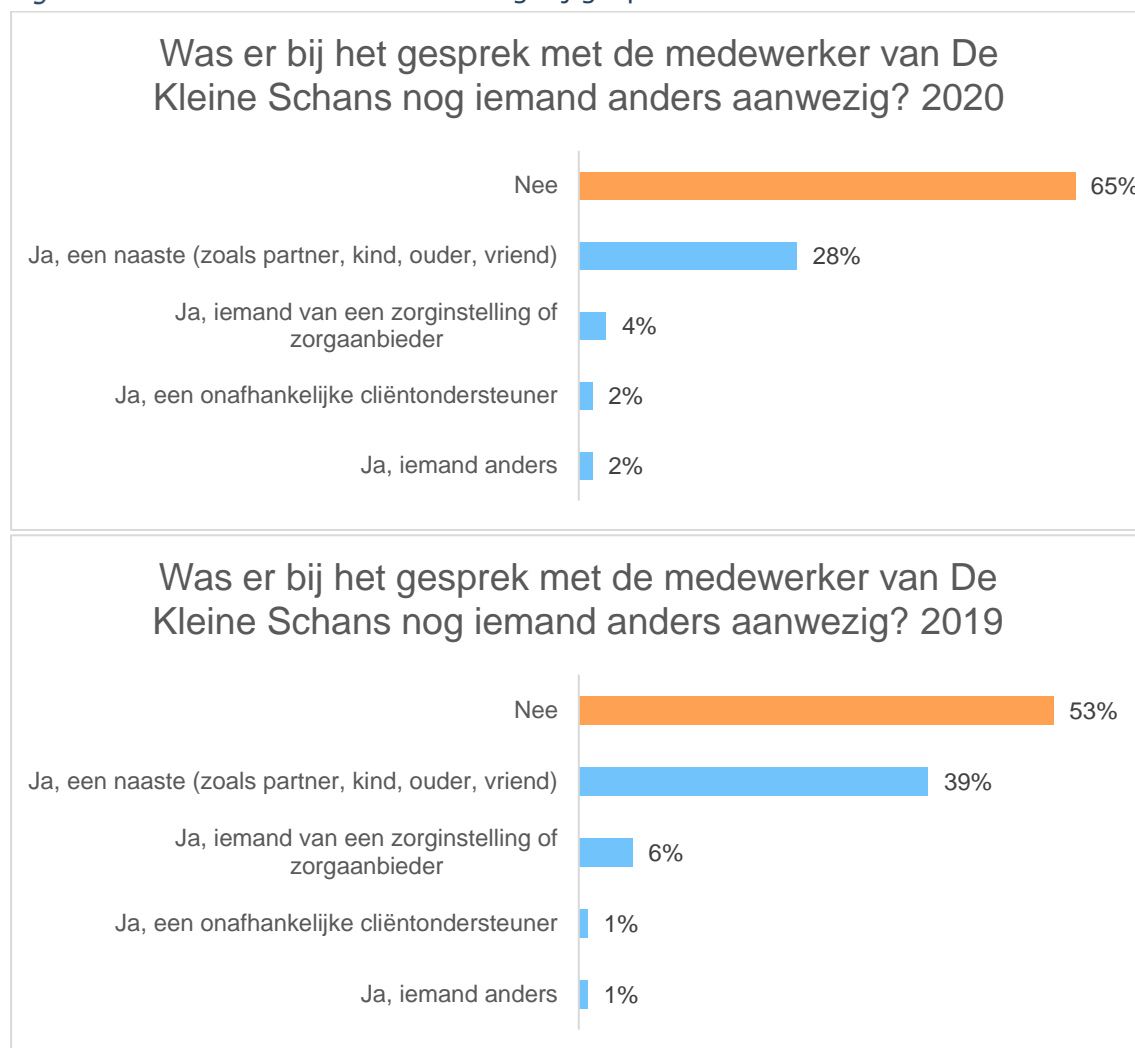
Bijna de helft (48 procent) van de respondenten weet dat hij gebruik kan maken van de cliëntondersteuner. In 2019 was dat aandeel lager, 36 procent. De stijging kan te maken hebben met het feit dat 58% aangeeft dat iemand van de Kleine Schans hem heeft verteld over de cliëntondersteuner, ten opzichte van 28% in 2019.

Bij 65% van de respondenten heeft het gesprek in zijn eentje gevoerd, bij 28 procent was er een naaste aanwezig. Slechts 2 procent geeft aan dat bij het gesprek in 2020 ook een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was; in 2019 was dat bij resp. 53, 39 en 1 procent van de respondenten het geval.

Stellingen onafhankelijke cliëntondersteuner



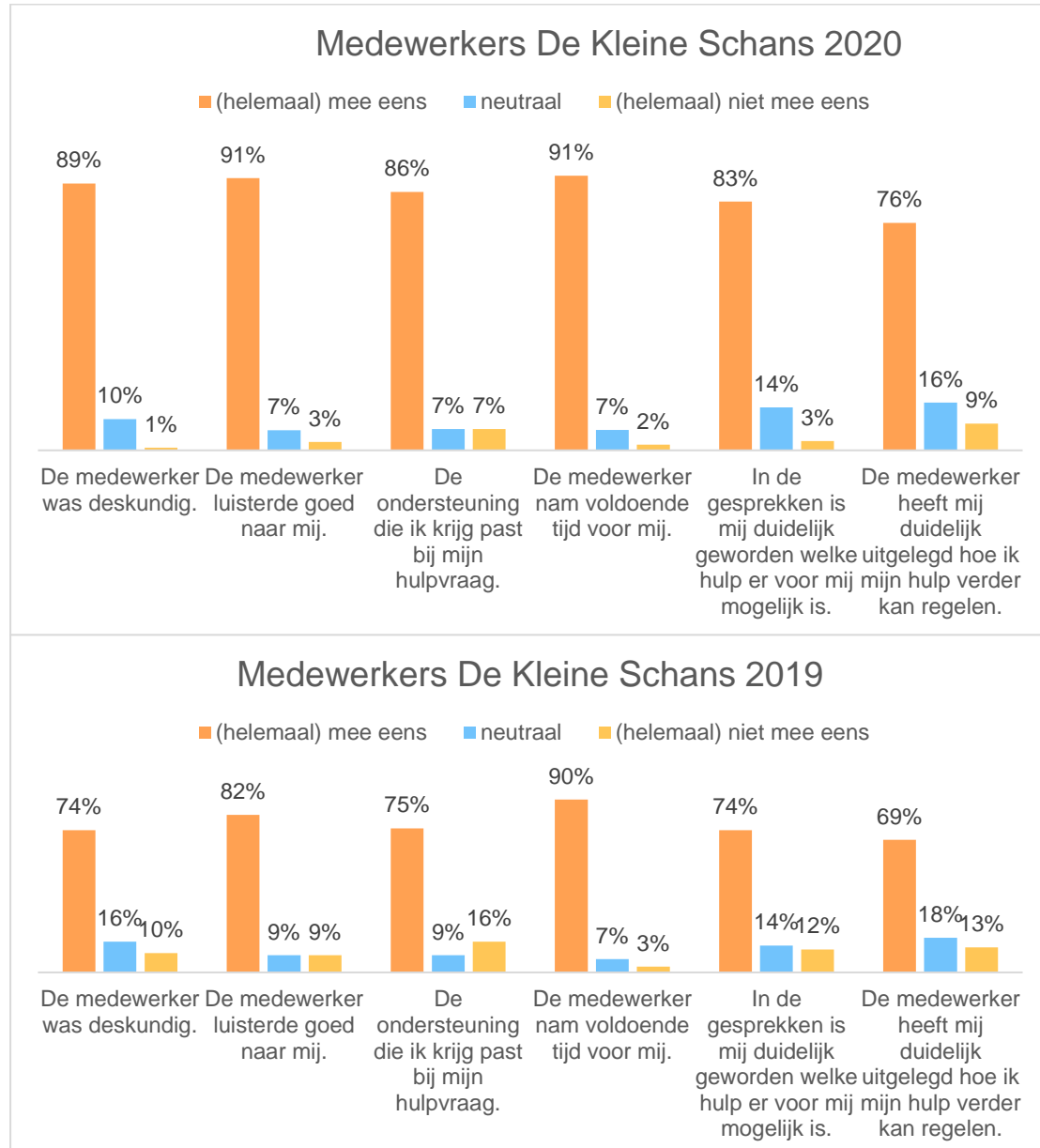
Figuur 1.1.1. Iemand anders aanwezig bij gesprek



1.1.2. Gesprek met medewerker De Kleine Schans

Ongeveer 90 procent van de respondenten is over het algemeen tevreden over het gesprek met de medewerker van De Kleine Schans; ze vonden de medewerker deskundig, er werd goed naar ze geluisterd en de medewerker nam voldoende tijd voor ze. Daarnaast vindt 86 procent dat de ondersteuning past bij zijn hulpvraag; dat aandeel is hoger dan in 2019. 7% vindt dat de ondersteuning *niet* bij zijn hulpvraag past. Tenslotte vindt 9 procent van de respondenten dat de medewerker niet duidelijk heeft uitgelegd hoe hij zijn hulp verder kan regelen (76% vindt van wel). Bij deze stellingen scoort De Kleine Schans over het geheel hoger in het jaar 2019

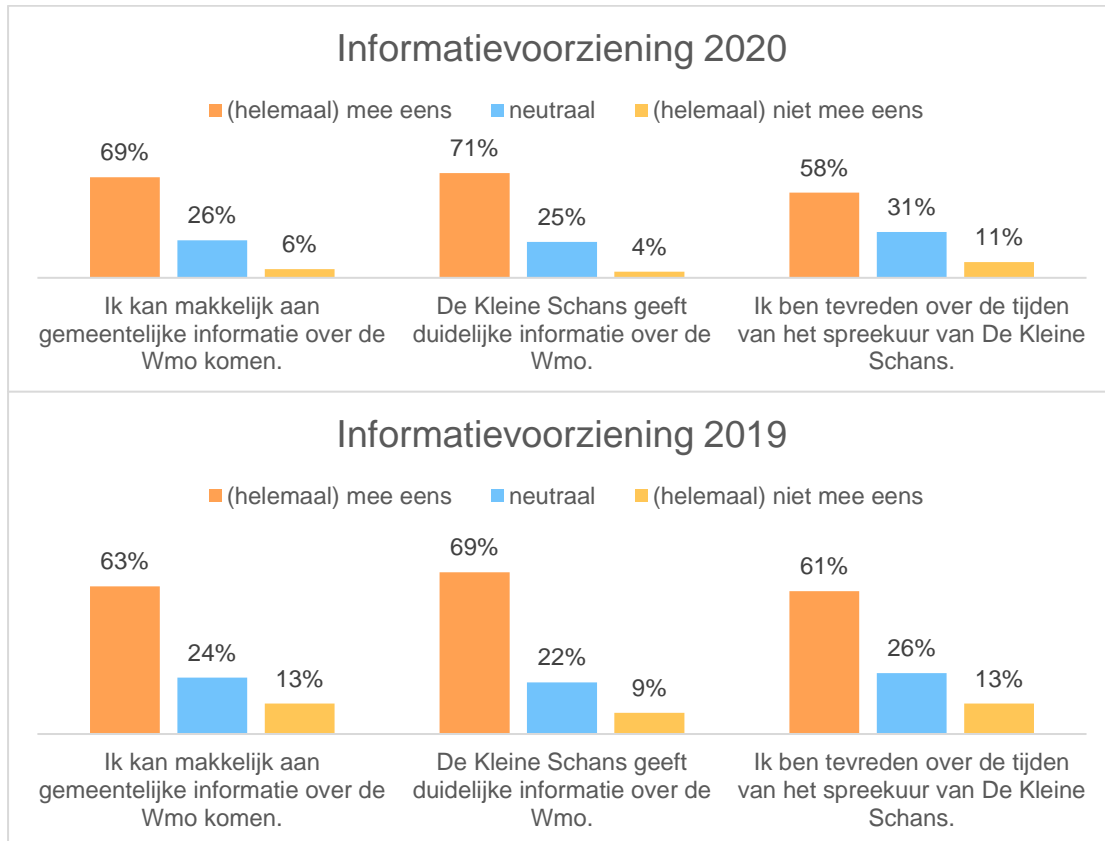
Stellingen over medewerkers De Kleine Schans



1.2. Informatievoorziening

Bijna twee derde van de respondenten is tevreden over de informatievoorziening: 69 procent van de respondenten zegt makkelijk aan gemeentelijke informatie over de Wmo te komen en 71 procent vindt dat De Kleine Schans duidelijke informatie geeft over de Wmo. 11 procent zegt niet tevreden te zijn over de tijden van het spreekuur.

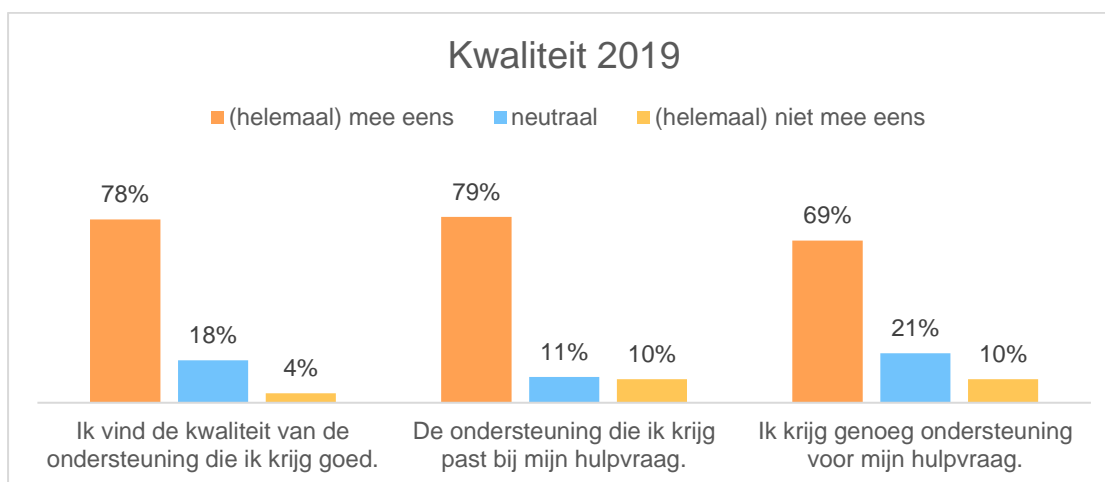
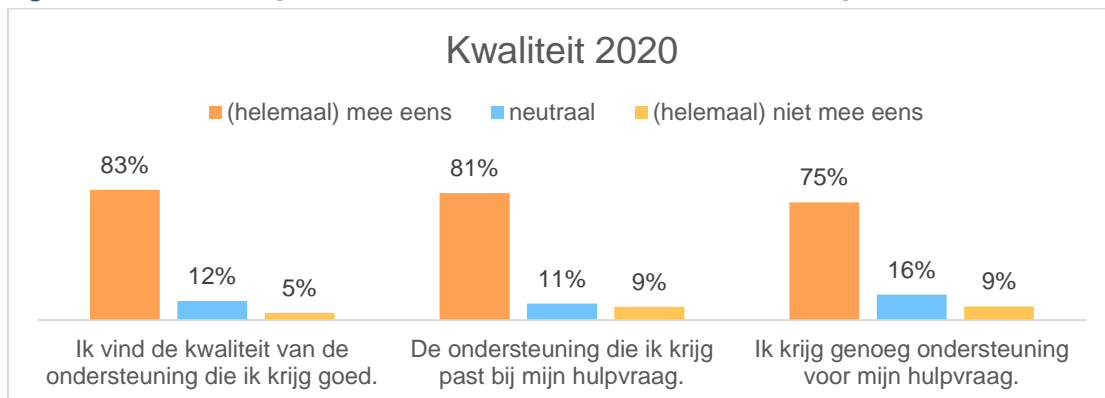
Figuur 1.2.1. Stellingen informatievoorziening



1.3. Kwaliteit

83 procent van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die hij krijgt goed en 81 procent vindt dat de ondersteuning die hij krijgt past bij zijn hulpvraag. Dat is iets hoger dan in 2019. 75 procent van de respondenten geeft aan genoeg ondersteuning te krijgen, 9 procent vindt juist dat hij onvoldoende ondersteuning krijgt. Dat aantal is stabiel (verschil van 1%) ten opzichte van 2019.

Figuur 1.3.1. Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning

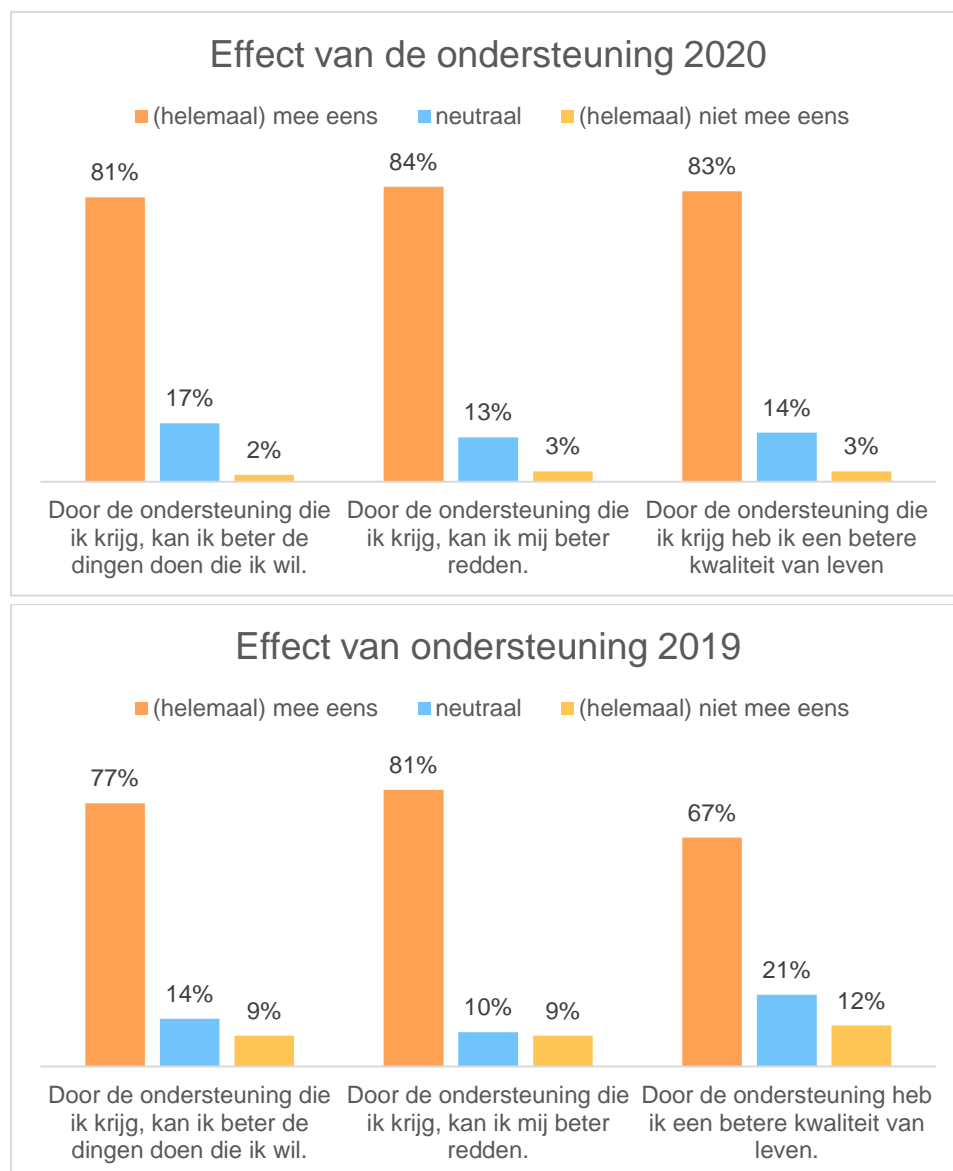


1.4. Effect

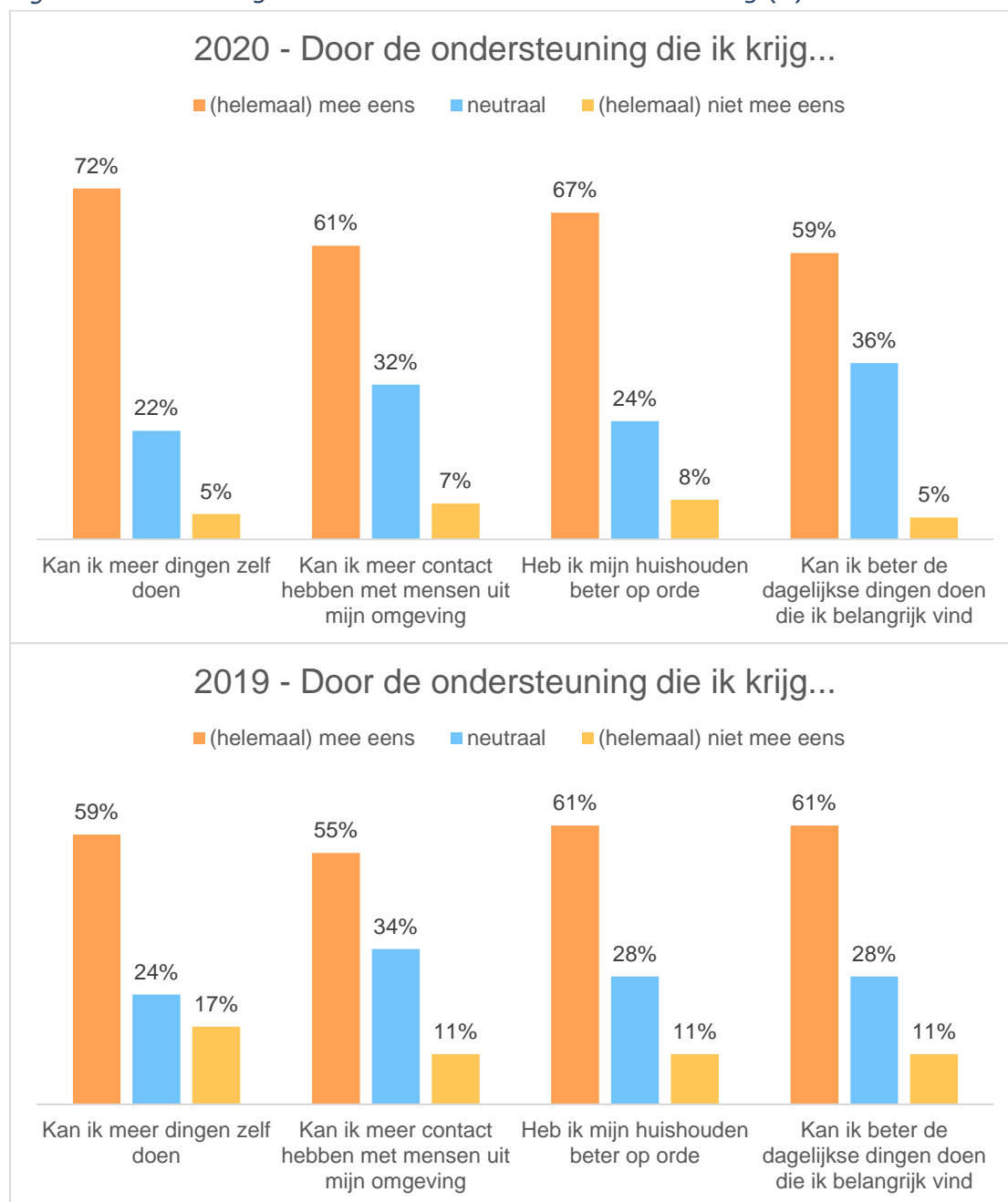
De meeste respondenten kunnen zich door de ondersteuning beter redden en kunnen beter de dingen doen die ze willen. Dat beeld komt overeen met het beeld in 2019. Ruim 80 procent zegt daarnaast ook een betere kwaliteit van leven te hebben, dat is iets meer dan in de voorgaande jaren.

Daarnaast kan 72 procent meer dingen zelf doen en kan 61 procent door de ondersteuning meer contact hebben met mensen uit zijn omgeving. Ongeveer een kwart bemerkt daarop geen verschil. Over het geheel genomen is dit een stijging op de stelling en opzichte van 2019 met als uitzondering een lichte daling op de stelling: kan ik beter de dagelijkse dingen doen die ik belangrijk vind.

Figuur 1.4.1. Stellingen over het effect van de ondersteuning



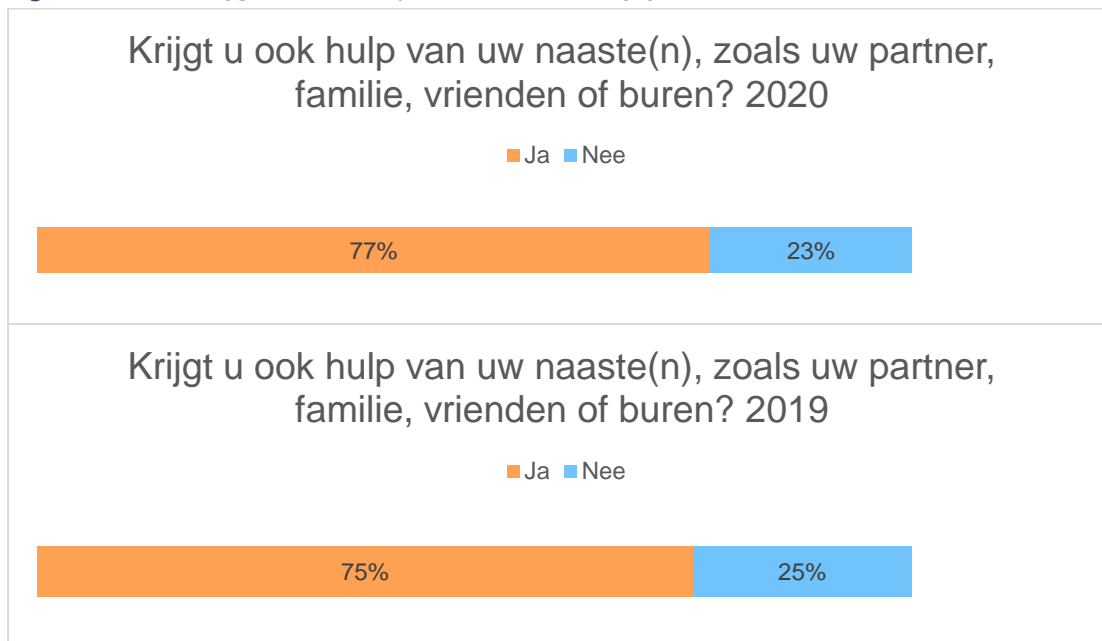
Figuur 1.4.2. Stellingen over het effect van de ondersteuning (2)



1.5. Andere ondersteuning

Ruim driekwart van de respondenten krijgt ook hulp van hun naaste(n), met name bij het bezoeken van een arts of het ziekenhuis, hulp bij vervoer en hulp bij financiële zaken en de administratie. Dit is vrijwel gelijk aan 2019.

Figuur 1.5.1. Krijgt u ook hulp van uw naaste(n)?



Soort andere ondersteuning

Figuur 1.5.2. Wat voor hulp krijgt u van uw naasten?



1.6. Opmerkingen

Opmerkingen

Respondenten konden opmerkingen plaatsen over de ondersteuning die ze krijgen. De meest genoemde opmerkingen (gevolgd door een aantal quotes) zijn:

- Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg/ de ondersteuning is prima (16 respondenten);
- Ik vind de uren huishoudelijke hulp die ik krijg te weinig/ ik vind het jammer dat zij de ramen niet mogen schoonmaken (5 respondenten);
- Problemen bij de inning van de eigen bijdrage door het CAK (2 respondenten);
- Er wordt goed uitgelegd en goed naar mij geluisterd (3 respondenten).

“(Klant- en) vriendelijk, accuraat, professioneel, meedenkend.”

“Mijn aanvraag voor een scootmobiel werd vriendelijk en serieus afgehandeld. “

“Het is lastig om onderscheid te maken tussen de hulp en ondersteuning die ik krijg via WMO en diverse therapeuten die mij ondersteunen. Het geheel ervaar ik als erg positief.”

“Uren huishoudelijke hulp is te weinig, helaas.”

“Jammer dat huishoudelijke hulp niet de ramen op het balkon mag schoonmaken.”

“Heel tevreden!”

“Jammer dat de pgb gelden niet voldoende zijn voor de zorg die ik nodig heb.”

Tips en adviezen

Respondenten konden tips en adviezen geven voor De Kleine Schans. Deze liepen zeer uiteen, zoals hieronder is te lezen:

“Ik ben zeer tevreden over de hulp die ik krijg ze hebben het serieus genomen.”

“ Naar aanleiding van mijn contact met de wmo kwamen we erachter, ... (naam medewerker de Kleine Schans) en ik, dat in mijn dossier veel informatie miste. Dit vonden we beiden een kwalijke zaak. Misschien is het goed dat daar meer op gelet wordt in het vervolg.”

“Ondersteuning vanuit WMO is afgewezen. Jullie sturen door naar WLZ en nu blijkt dat juist een probleem op te leveren met de thuiszorgorganisatie die we hebben benaderd. Dit is foutieve informatie vanuit de Kleine Schans!”