

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Aa en Hunze



Achtergrond

De gemeente Aa en Hunze heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2022 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht met behulp van een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor Wmo-ondersteuning hebben gedaan en een positieve beschikking hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Inwoners hebben in februari 2023 per post een uitnodigingsbrief en vragenlijst ontvangen. Na drie weken is een herinnering verstuurd. Inwoners kregen vijf weken de tijd om de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 1000 inwoners een uitnodiging ontvangen; 478 inwoners hebben meegedaan aan het onderzoek (48%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren respondenten de toegang tot de Wmo?

Respondenten zijn tevreden over het aanvraagproces voor Wmo-ondersteuning. 77% geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden en 78% geeft aan snel te zijn geholpen. Verder hebben respondenten over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen (87%). Een meerderheid (76%) zegt dat samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 22% van de onafhankelijke cliëntondersteuner; bijna een kwart heeft hier daadwerkelijk gebruik van gemaakt.

Hoe ervaren respondenten het gesprek met Stichting Attenta?

Respondenten zijn positief over het gesprek met Stichting Attenta. 83% geeft aan alles te hebben gezegd wat ze wilden en 84% is van mening dat de medewerker van Stichting Attenta goed luisterde. 83% is tevreden met de uitkomst van het gesprek. Respondenten beoordelen het gesprek met een gemiddeld rapportcijfer van 7,9.

Hoe ervaren respondenten de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen?

Voor 84% is de ondersteuning die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Ook is 81% tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning.

Ervaren respondenten een effect van de ondersteuning op hun leven?

79% geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 86% aan dat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. 83% ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.

Hoe ervaren respondenten de vormen van de ondersteuning die ze ontvangen?

Respondenten zijn (zeer) positief over de vormen van ondersteuning die zij ontvangen; de ruime meerderheid is hier (zeer) tevreden over. Respondenten zijn het meest tevreden over de rolstoel (98%), gevolgd door een ander hulpmiddel (95%) en een woonvoorziening of aanpassing (95%). Respondenten zijn in iets mindere mate tevreden over de beschermd wonen (92%) en dagbesteding (89%).

Cliëntervaringsonderzoek 2022

Gemeente Aa en Hunze - Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Cliënten kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.*

Aantallen

Uitgenodigd	1000
Ingevuld	478
Respons	48%

CONTACT



77%

wist waar zij moest zijn



78%

werd snel geholpen



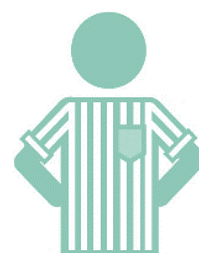
87%

voelde zich serieus genomen



76%

zocht samen naar oplossingen

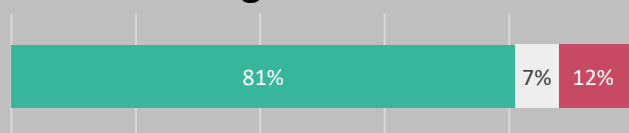


22%

wist van de cliëntondersteuner

KWALITEIT

De ondersteuning is van goede kwaliteit

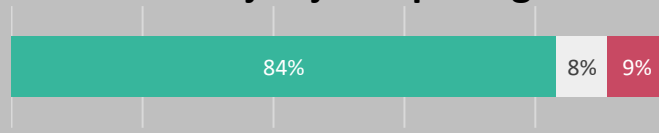


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

Top 3 Positieve Opmerkingen

- Aanvraagproces wordt adequaat en correct afgehandeld.
- Medewerkers zijn vriendelijk en denken mee.
- Ondersteuning voldoet aan de hulpvraag.

De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

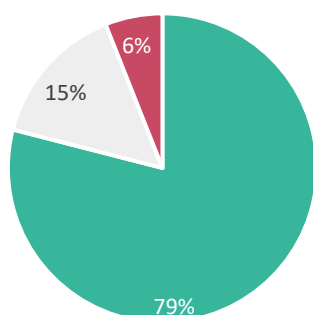


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

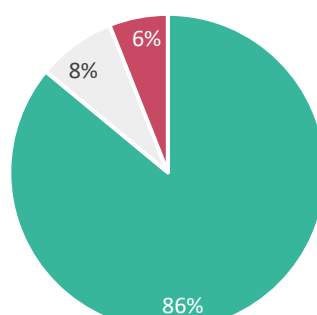
Top 3 Verbeterpunten

- Inkorten wachttijd na melding en tot start ondersteuning (beter communiceren richting inwoners).
- Minder naar de regels kijken, meer naar de situatie van de inwoner.
- Betere kwaliteit hulpmiddelen; minder wisselingen in huishoudelijke hulpverleners en beter schoonmaken.

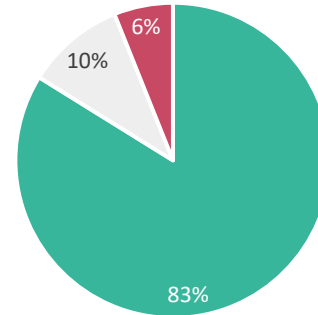
Door de ondersteuning:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Achtergrond	2
Uitvoering onderzoek	2
Beantwoording centrale vraagstelling	2
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Het gesprek met Stichting Attenta	8
2.4 Vergoeding ondersteuning	10
2.5 Kwaliteit van de ondersteuning	11
2.6 Wat levert de ondersteuning mij op	11
2.7 Vormen van ondersteuning	12
2.8 Tot slot	13



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Aa en Hunze is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de ondersteuning te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente of met Stichting Attenta.
- 2) Het gesprek met Stichting Attenta. Na de aanvraag wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Een medewerker van Stichting Attenta gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 3) Vergoeding ondersteuning. Het kan zijn dat de ondersteuning via een Persoonsgebonden Budget (PGB) of via Zorg in Natura (ZiN) wordt vergoed. De gemeente wil weten welke vergoeding voor de ondersteuning gebruikt wordt en of informatie over deze vergoedingsvormen voor inwoners te vinden is.
- 4) De kwaliteit van de ondersteuning. Inwoners kunnen verschillende vormen van ondersteuning ontvangen. De gemeente wil inzicht in de ervaringen met de (kwaliteit van de) ondersteuning in het algemeen en met de verschillende ondersteuningsvormen die inwoners vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 5) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Aa en Hunze die gebruik hebben gemaakt van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een positieve beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **puntmeting**. Cliënten hebben in februari 2023 per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en een antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Inwoners konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Ook was er een helpdesk beschikbaar om de vragenlijst telefonisch in te vullen. Na drie weken kregen inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente zijn enkele vragen toegevoegd. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Toegang tot de ondersteuning
- 2) Het gesprek met Stichting Attenta
- 3) Vergoeding ondersteuning
- 4) Kwaliteit van de ondersteuning
- 5) Resultaat van de ondersteuning
- 6) Vormen van ondersteuning

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde respondenten, alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.000
Aantal meegenomen vragenlijsten	478
Netto responspercentage	48%
Nauwkeurigheidsmarge	3%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoek-populatie (in dit geval alle Wmo-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en toegekend hebben gekregen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en toegekend hebben gekregen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekpopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen.¹ Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekpopulatie maximaal 5% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekpopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 47% en 53% zijn. De marge voor dit onderzoek onder de 5%. Dit betekent dat de uitkomsten van dit onderzoek als representatief voor de gehele onderzoekpopulatie kunnen worden beschouwd.

¹ Bron: Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de toegang tot de Wmo, het gesprek met Stichting Attenta, de vergoedingsvormen, de kwaliteit van de (verschillende vormen van) ondersteuning en het effect van de ondersteuning op het leven van respondenten.

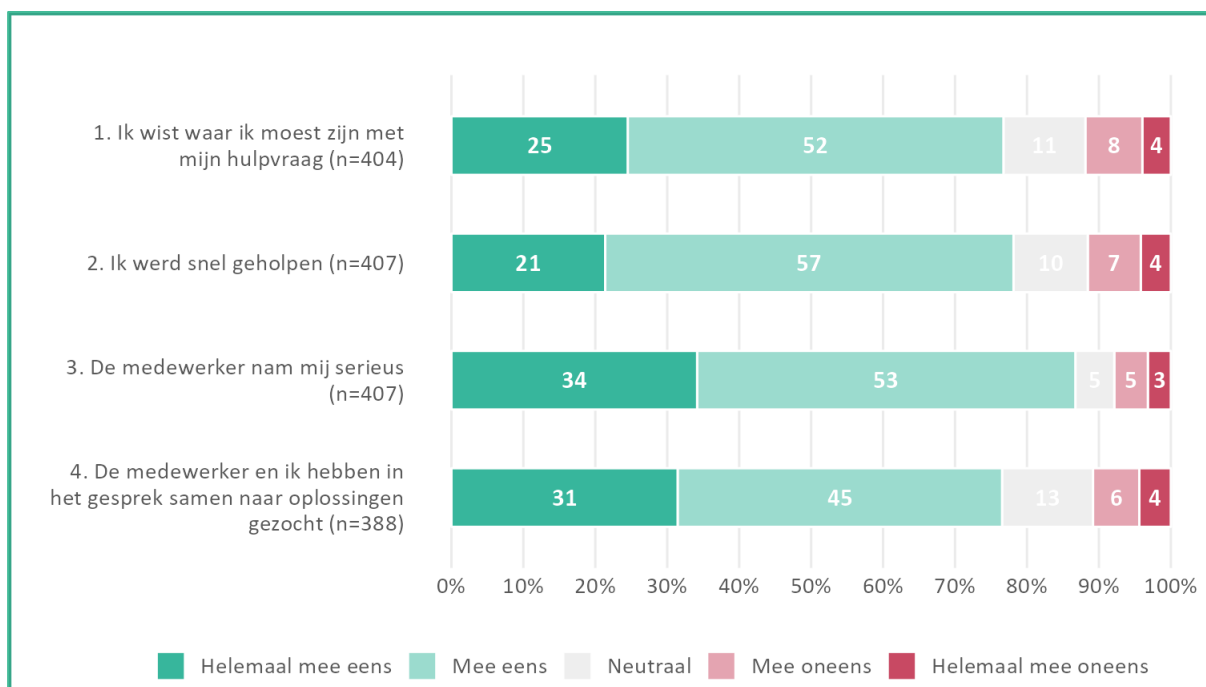
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).



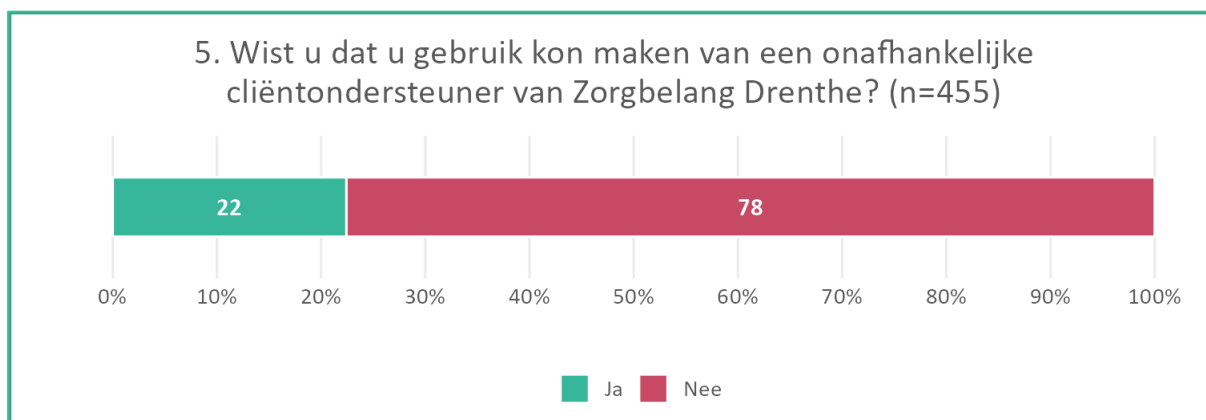
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente of met Stichting Attenta. De gemeente of Stichting Attenta zorgt ervoor dat de aanvragen van inwoners behandeld worden en dat er al dan niet een gesprek plaatsvindt. respondenten die in 2022 een aanvraag hebben gedaan, is gevraagd hoe zij het contact tijdens de aanvraag hebben ervaren.



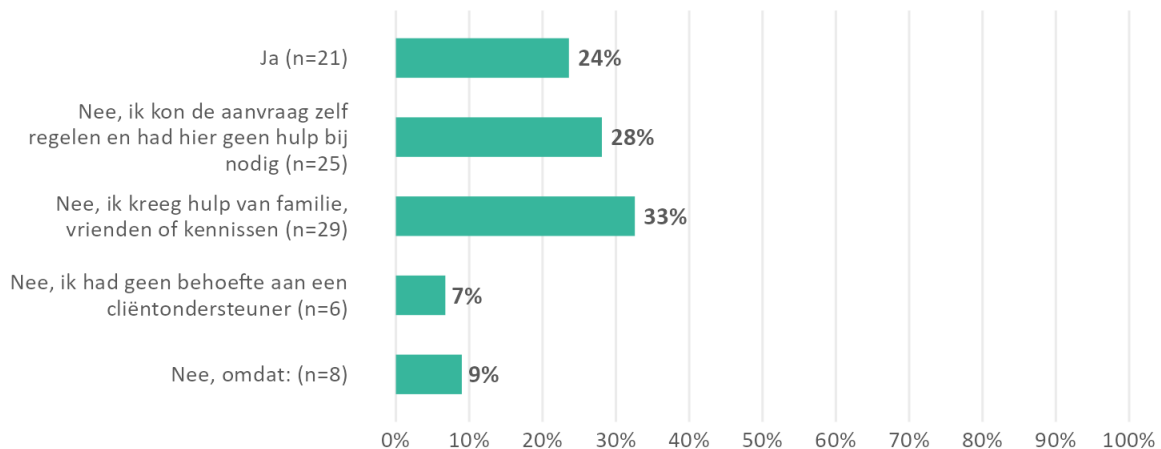
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=8); v2 (n=10); v3 (n=8); v4 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=42); v2 (n=38); v3 (n=39); v4 (n=61).



De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 5 'Ja' hebben ingevuld en dus gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



6. Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner van Zorgbelang Drenthe? (n=89)



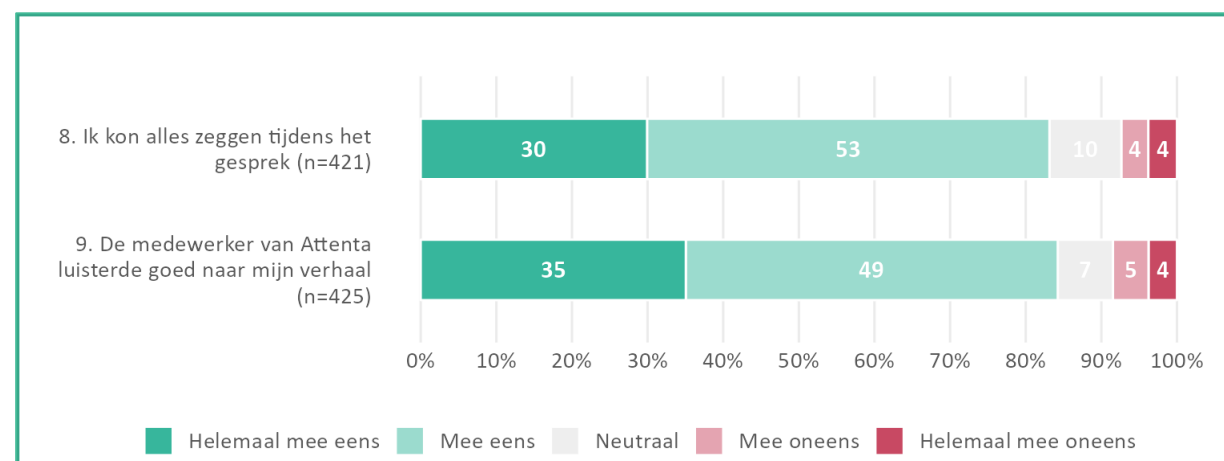
Bij antwoordoptie 'Nee, omdat:' werden onder andere de volgende toelichtingen gegeven: casemanager (1x); familie (1x); kon het zelf (1x); niet gekregen (1x); niet nodig (3x).

Vraag 7

De toelichtingen bij vraag 7 'Heeft u nog opmerkingen over het aanvragen ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.2 Het gesprek met Stichting Attenta

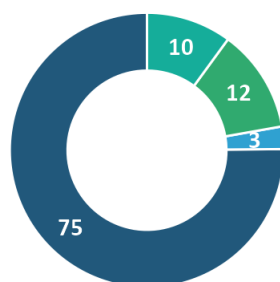
De aanvraag wordt vervolgens behandeld en er vindt een gesprek plaats met een medewerker van Stichting Attenta. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Respondenten is gevraagd hoe zij het gesprek hebben ervaren.



Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=5); v9 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=32); v9 (n=29).

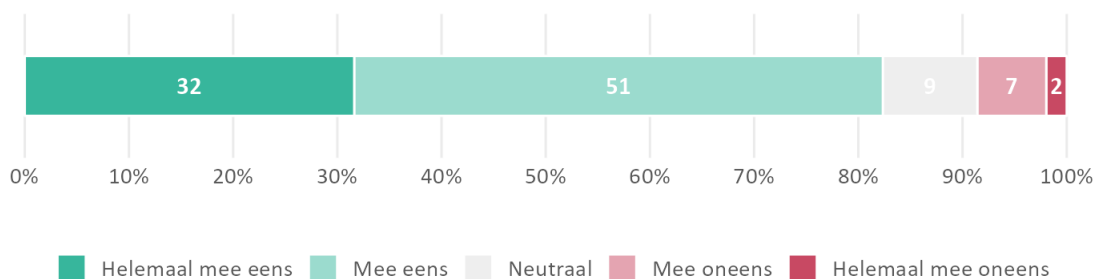
10. Bent u tevreden over het gesprek met Stichting Attenta over uw hulpvraag? (n=432) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	8	1,9
2	1	0,2
3	5	1,2
4	4	0,9
5	12	4,3
6	22	2,8
7	71	16,4
8	178	41,2
9	73	16,9
10	58	13,4
Gemiddelde:	7,9	

11. Wat was het besluit van de gemeente naar aanleiding van uw aanvraag? (n=378)



- Ik kan dingen zelf anders aanpakken
- Ik heb hulp van mijn familie of vrienden ingeschakeld
- Ik krijg ondersteuning van een vrijwilliger
- Ik krijg professionele ondersteuning

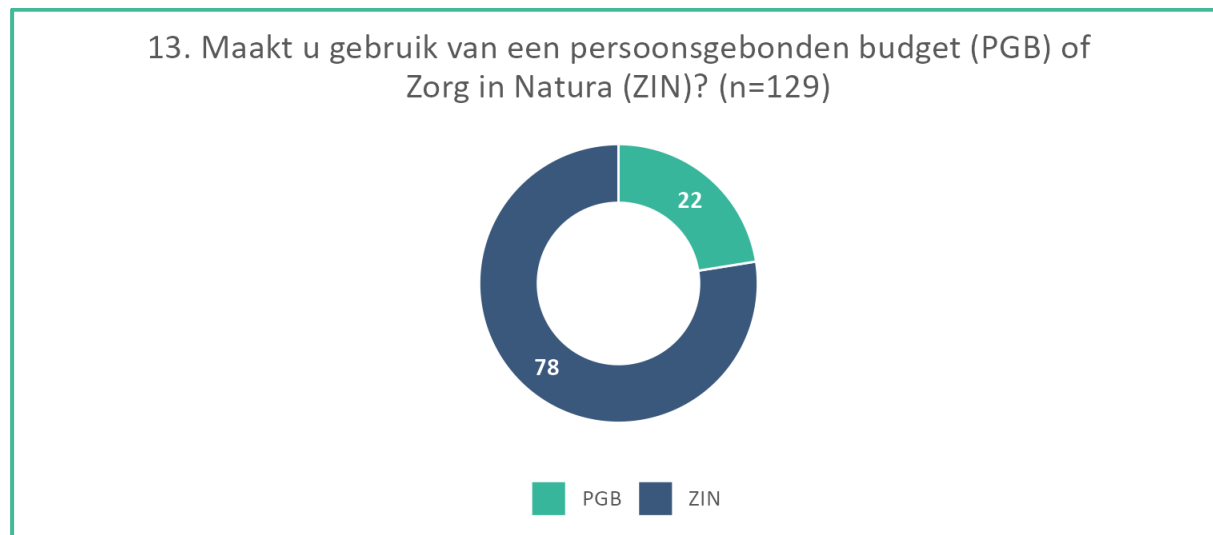
12. Ik ben tevreden met de uitkomst van het gesprek (n=408)



Antwoordoptie 'Geen mening': v12 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v12 (n=30).

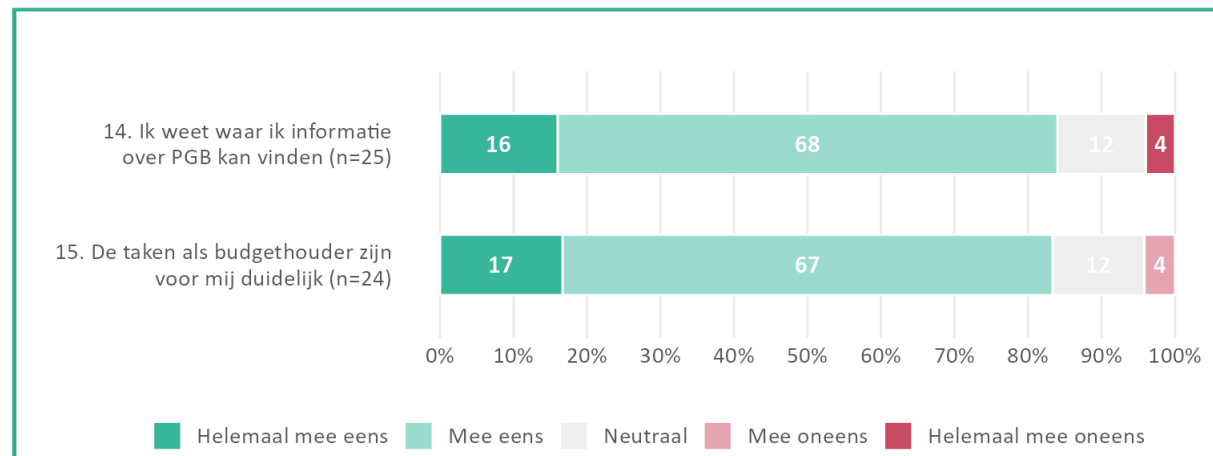
2.4 Vergoeding ondersteuning

Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben inwoners een positieve Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Hiermee kan ondersteuning ingezet worden. De ondersteuning kan op verschillende manieren worden vergoed. Aan respondenten is gevraagd hoe hun ondersteuning vergoed wordt.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v13 (n=208).

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 13 'PGB' hebben ingevuld en dus gebruik maken van een Persoonsgebonden budget (PGB).

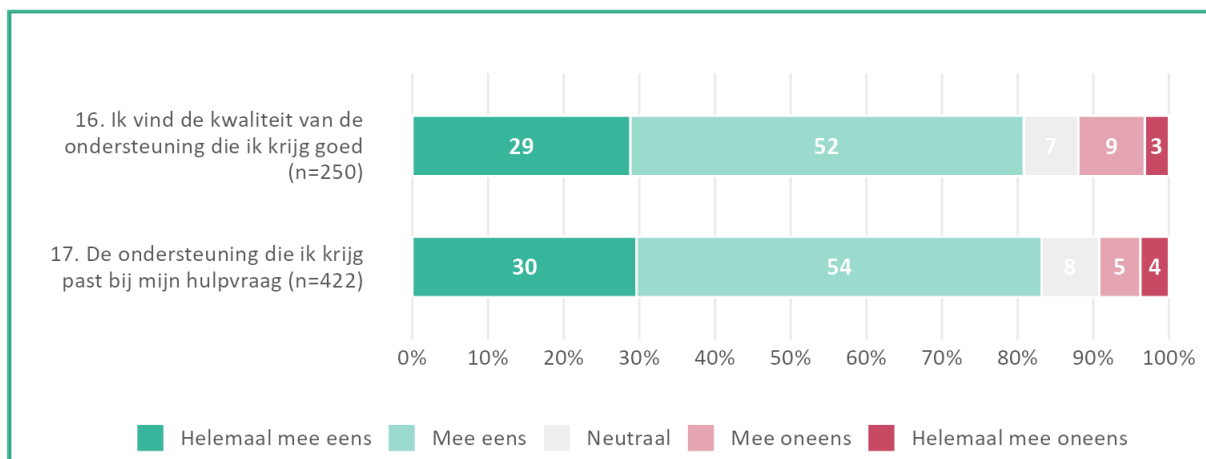


Antwoordoptie 'Geen mening': v14 (n=1); v15 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v14 (n=1); v15 (n=2).



2.5 Kwaliteit van de ondersteuning

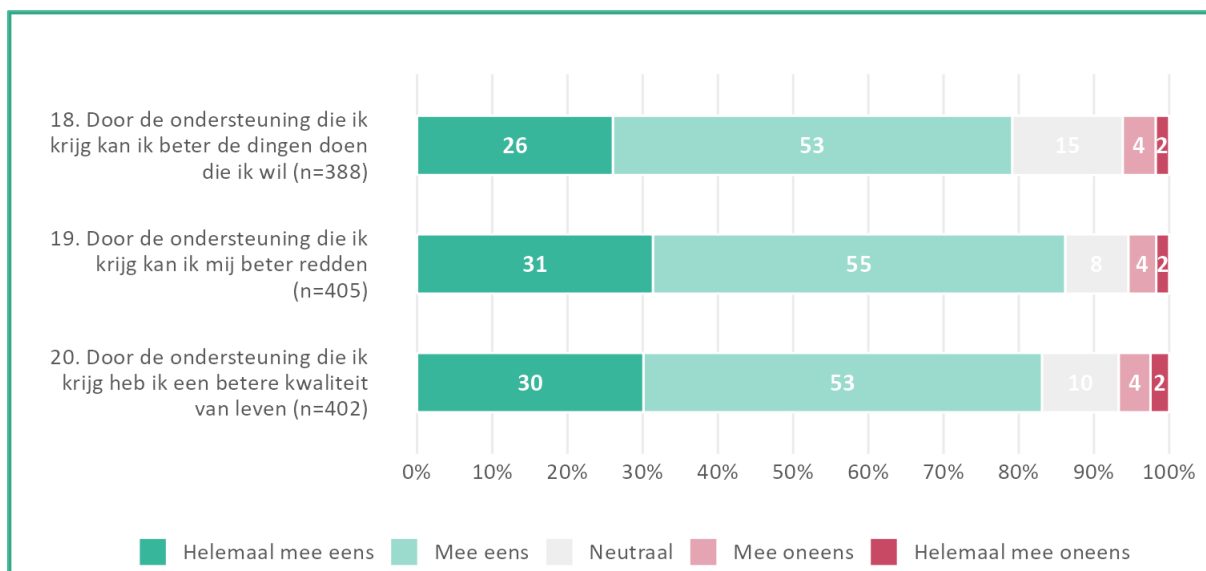
In de beschikking staat beschreven welke vorm van ondersteuning de inwoner zal krijgen. Voorbeelden zijn hulp in het huishouden, begeleiding, of een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift. Deze paragraaf toont de tevredenheid met de ondersteuning in het algemeen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v16 (n=6); v17 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=18); v17 (n=22).

2.6 Wat levert de ondersteuning mij op

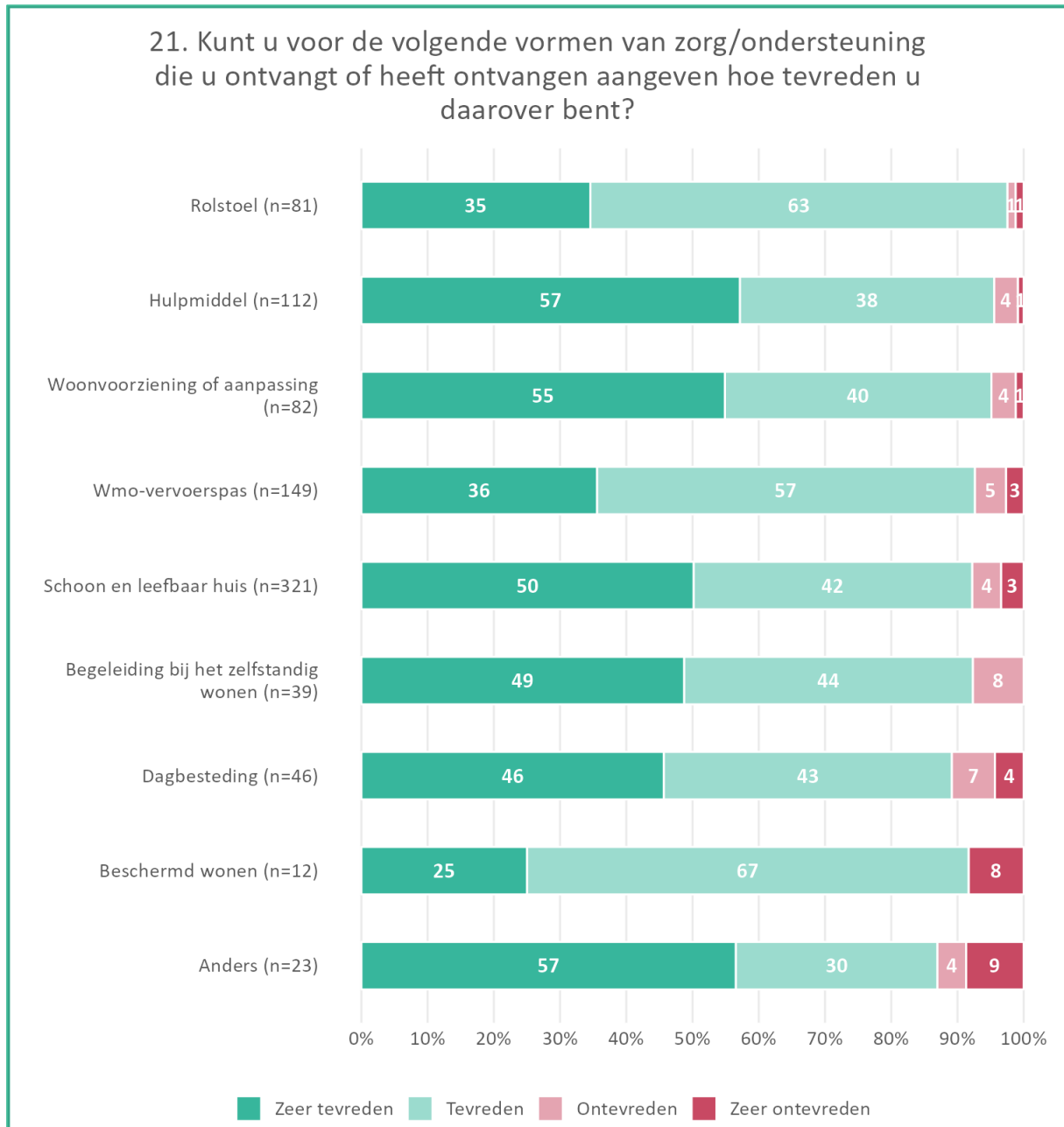
Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v18 (n=7); v19 (n=10); v20 (n=14). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v18 (n=39); v19 (n=29); v20 (n=31).

2.7 Vormen van ondersteuning

Verschillende vormen van ondersteuning bestaan. Deze paragraaf toont de tevredenheid van respondenten met deze vormen van ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v21.1 (n=1); v21.2 (n=1); v21.3 (n=0); v21.4 (n=8); v21.5 (n=4); v21.6 (n=1); v21.7 (n=1); v21.8 (n=3), v21.9 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v22.1 (n=182); v21.2 (n=174); v21.3 (n=192); v21.4 (n=156); v21.5 (n=77); v21.6 (n=230); v21.7 (n=227); v21.8 (n=239); v21.9 (n=175). Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: aanpassing auto (1x); (ambulant) begeleider (1x); hulp in huishouding (3x); hulpmiddel (4x); parkeerplaats (3x); vrijwilliger (1x); woningaanpassing (2x).

Vraag 22

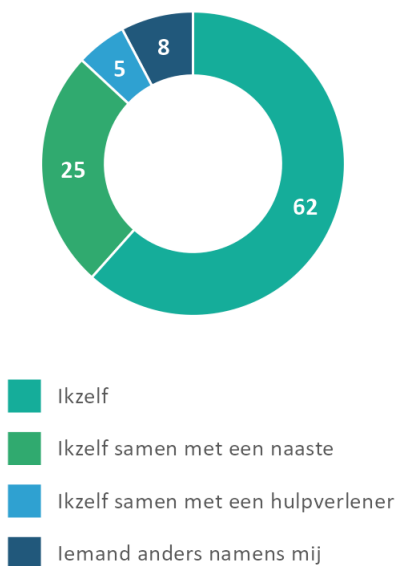
De toelichtingen bij vraag 22 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u ontvangt of heeft ontvangen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



2.8 Tot slot

Tot slot werd gevraagd wie de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de Wmo-ondersteuning heeft ingevuld.

23. Wie heeft deze vragenlijst ingevuld? (n=466) (n=466)



Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

