

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Haarlem

februari 2019



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Haarlem

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners in de gemeente Haarlem 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	1070
Ingevuld	340
Responspercentage	29%

CONTACT



80%

wist waar zij moest zijn



68%

werd snel geholpen



85%

voelde zich serieus genomen



78%

zocht samen naar oplossing

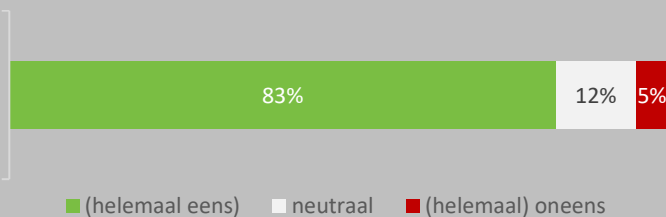


47%

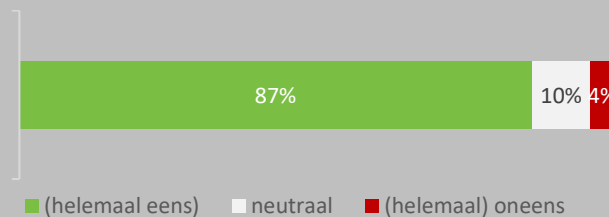
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

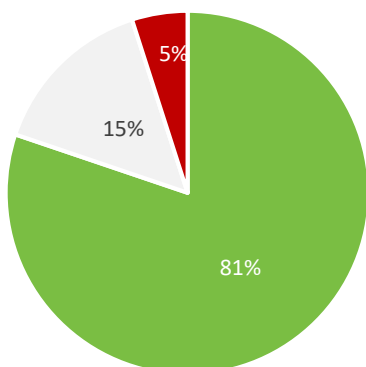


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

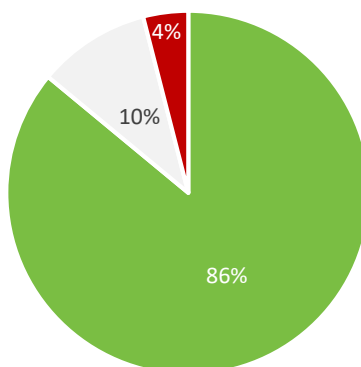


Door de ondersteuning die ik krijg:

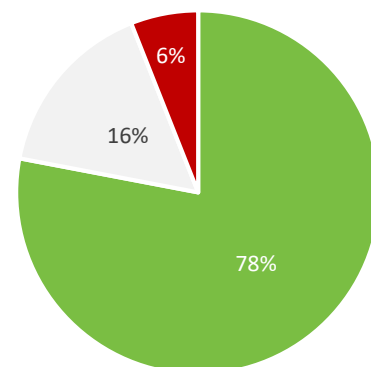
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 1

- 1.1 Aanleiding en doel..... 1
- 1.2 Aanpak doelgroep 1
- 1.3 Leeswijzer 2

2 | Resultaten.....3

- 2.1 Contact met de gemeente..... 3
- 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning 4
- 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op 4

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Haarlem 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. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht (Wmo 2015 artikel 2.5.1.) om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak doelgroep

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Haarlem die in 2018 een beschikking hadden voor een Wmo-ondersteuning.

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 hoofdstuk 3 is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Onder de Wmo-cliënten van de gemeente Haarlem is een steekproef getrokken. Deze cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief.

Respons

Onder de geselecteerde Wmo-cliënten is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen mogen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor is een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1069
Aantal reacties (Bruto respons)	340 (31,8%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	307 (28,7%)

De behaalde respons voor dit CEO Wmo ligt in lijn met de gemiddelde respons op dit onderzoek, rekening houdend met het feit dat er geen herinneringsbrief is verstuurd. De gemiddelde respons op dit onderzoek ligt tussen de 30-35%.

Uitgaande van 307 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 4,7%. 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 4,7% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,3% en 54,7% ligt.

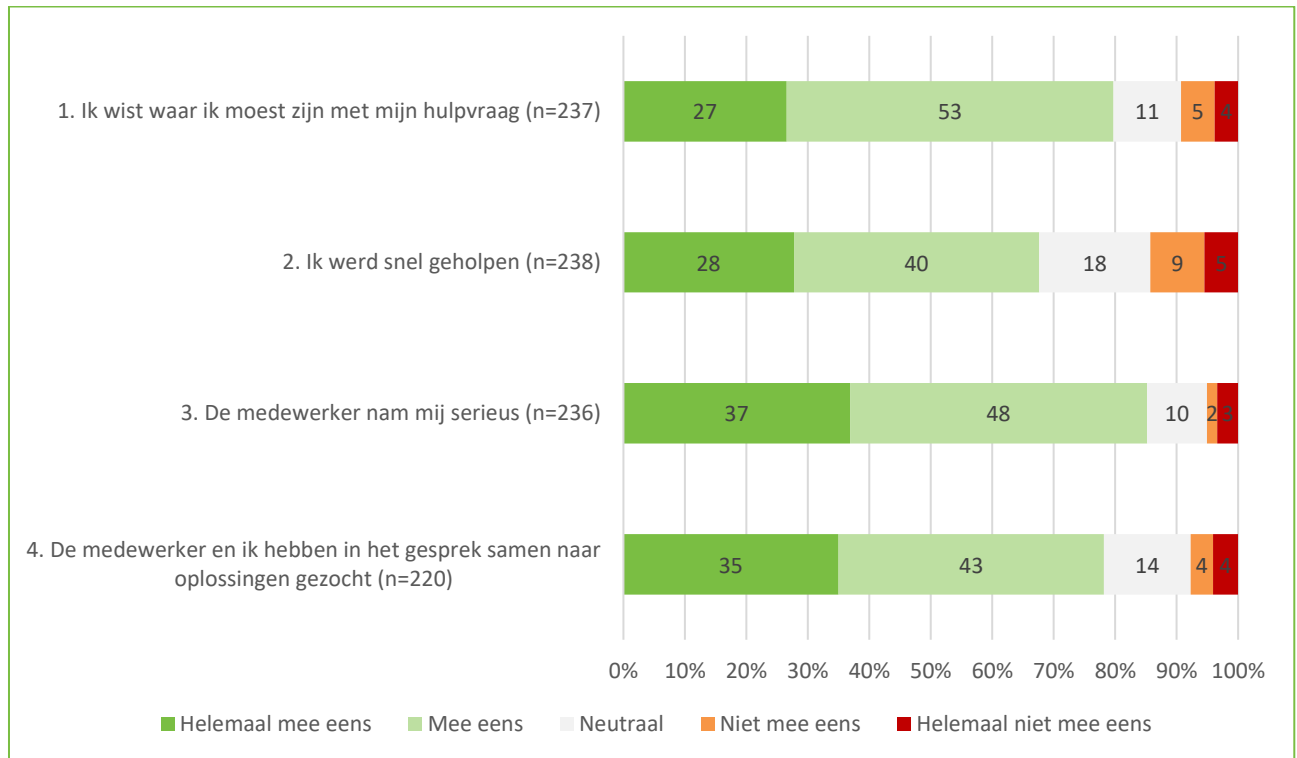
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten 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 deze antwoordcategorieën. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). In hoofdstuk 3 is de vragenlijst opgenomen.

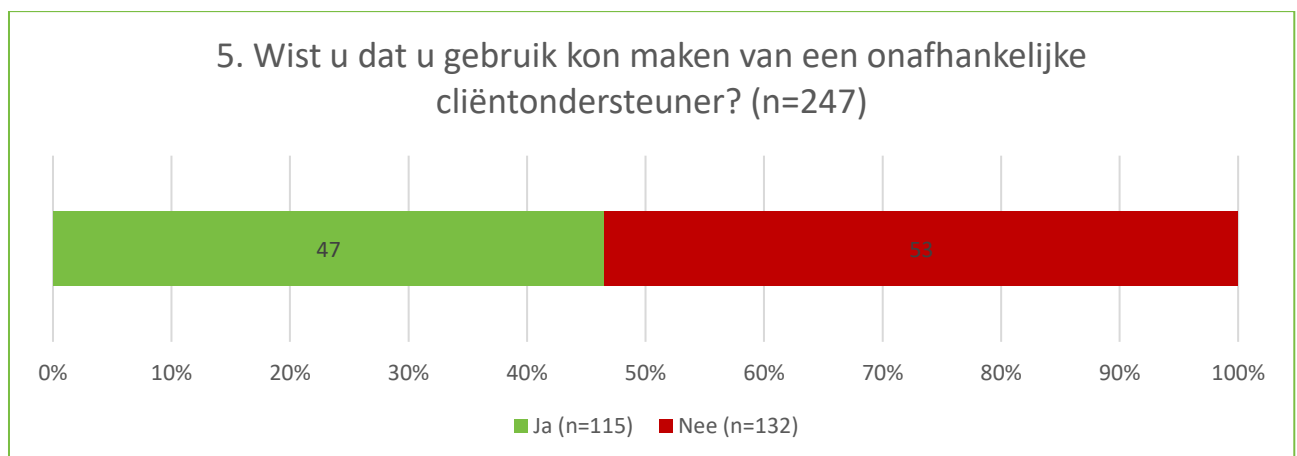
2 | Resultaten

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

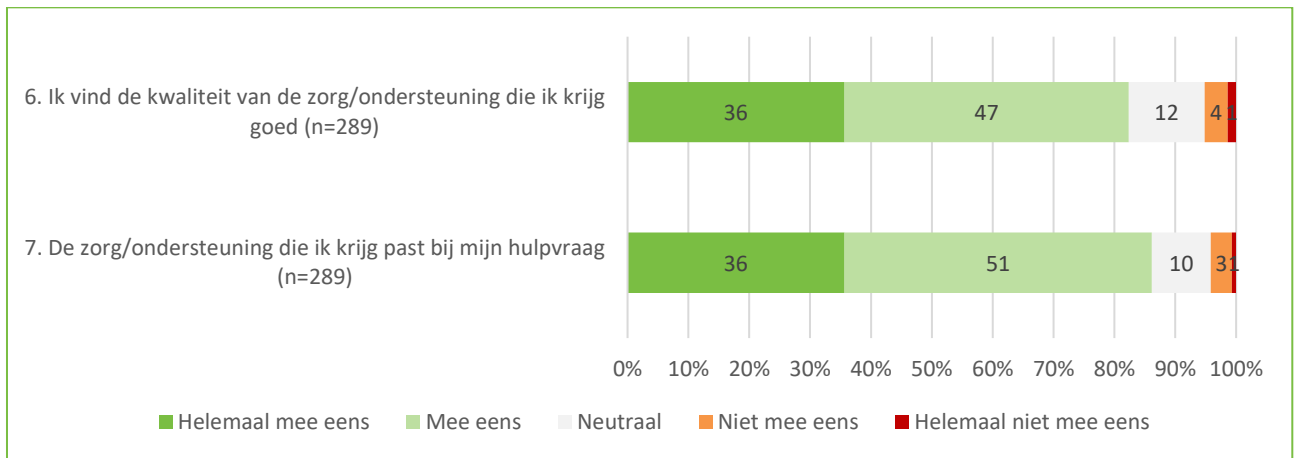
2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'geen mening': V1 (n=3), V2 (n=1), V3 (n=3), V4 (n=2); 'niet van toepassing' V1 (n=63), V2 (n=65), V3 (n=66), V4 (n=84).

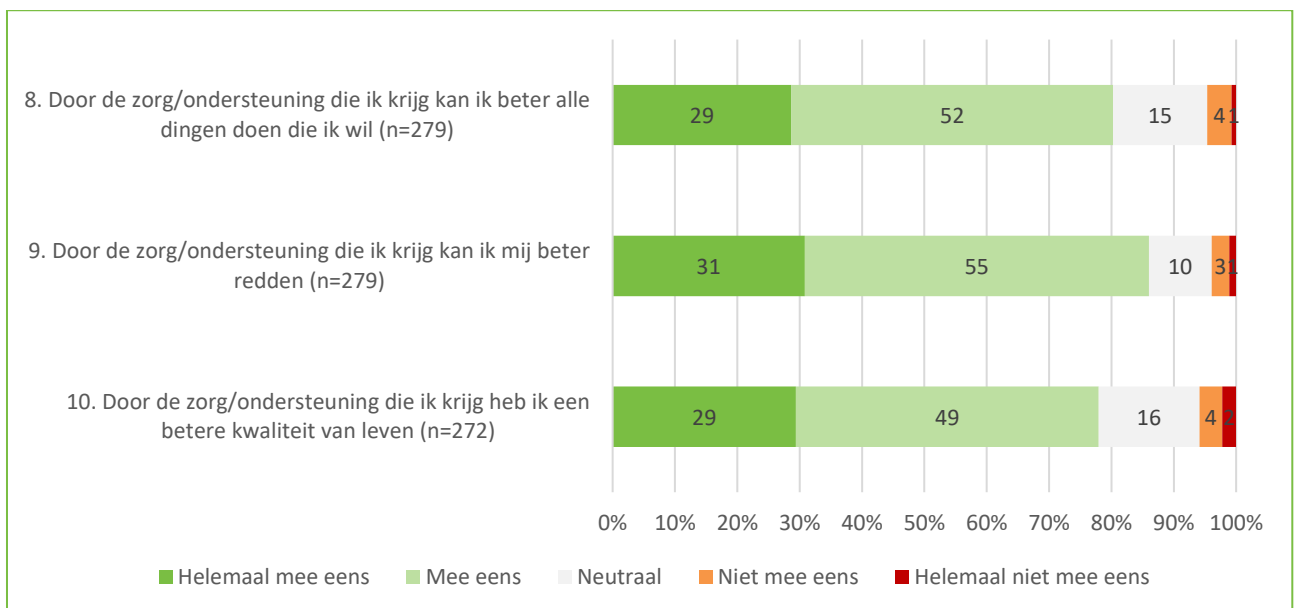


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'geen mening': V6 (n=2), V7 (n=2); 'niet van toepassing' V6 (n=15), V7 (n=15).

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

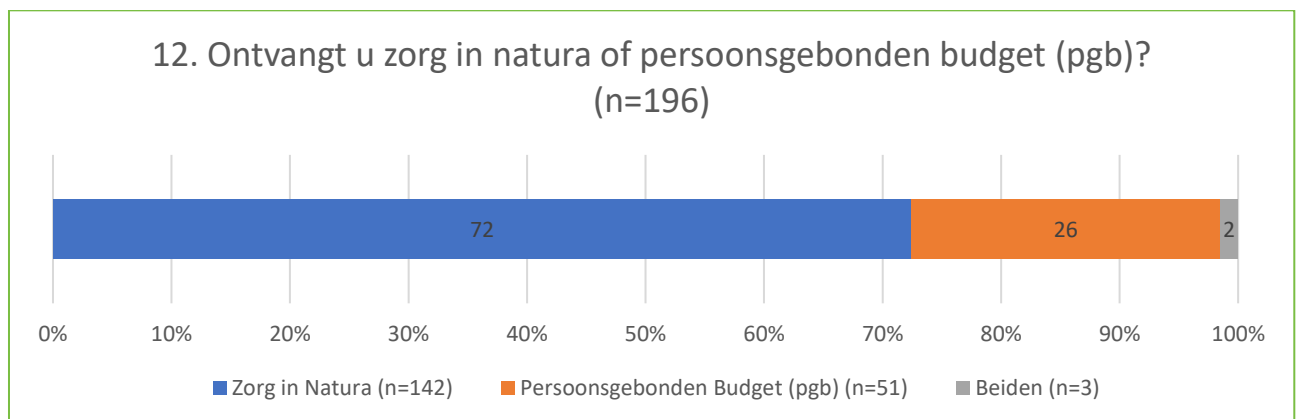


Antwoordoptie 'geen mening': V8 (n=1), V9 (n=0), V10 (n=1); 'niet van toepassing' V8 (n=23), V9 (n=24), V10 (n=28).

11. Heeft u nog opmerkingen over de kwaliteit en het effect van de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?

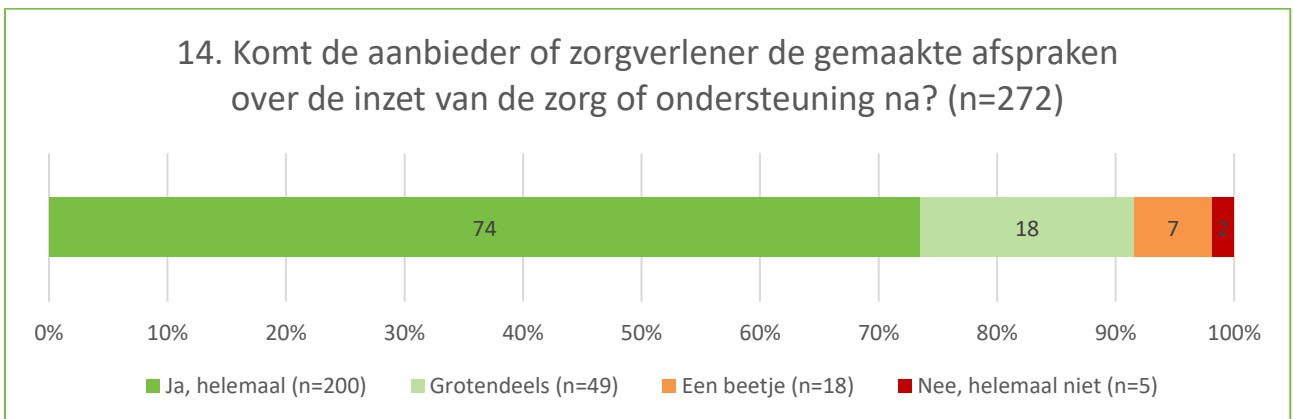
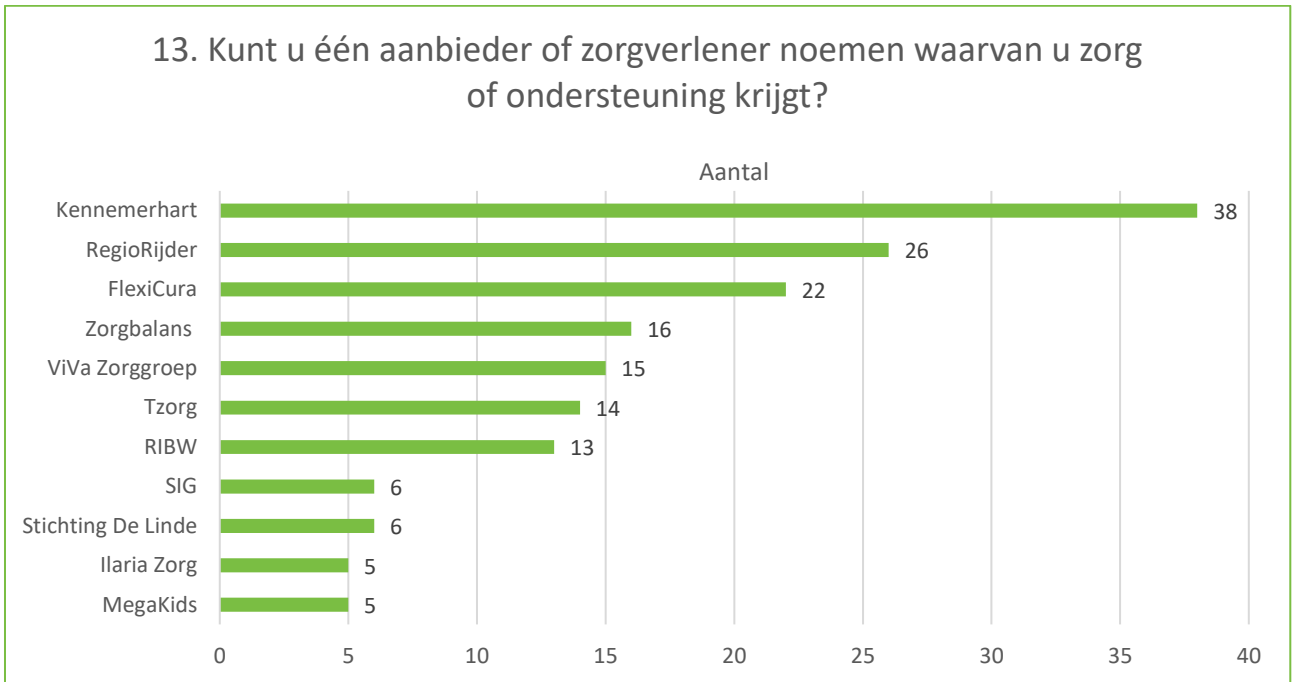
In totaal geven 105 respondenten een opmerking met betrekking tot de kwaliteit of het effect van de zorg of ondersteuning.

- 48 respondenten geven aan (erg) tevreden te zijn met de zorg of ondersteuning die zij ontvangen. Met name de huishoudelijke hulp wordt door deze respondenten als goed ervaren. Respondenten geven aan meer tijd en energie te hebben door de ondersteuning die zij ontvangen. Naast de huishoudelijke hulp wordt de RegioRijder genoemd.
- In totaal noemen 39 respondenten een verbeterpunt. Tien van hen benoemen dat zij momenteel onvoldoende ondersteuning ontvangen en willen dit graag uitgebreid zien worden. Dit gaat met name om de huishoudelijke hulp. Zeven respondenten benoemen dat het verwerken van de aanvraag veel tijd kost. Meerdere respondenten geven aan dat zij enkele maanden moesten wachten. Overige verbeterpunten die genoemd worden zijn de communicatie over de ondersteuning (5x), vervanging van huishoudelijke hulp bij ziekte (5x), kwaliteit van de ondersteuning (4x) en het tekort aan personeel (3x). Tot slot benoemen twee respondenten dat zij vaak lang moeten wachten op de RegioRijder en dit als vervelend ervaren.



Antwoordoptie ‘weet ik niet’: V12 (n=68).

In vraag 13 wordt de respondent gevraagd of zij één aanbieder of zorgverlener kunnen noemen waarvan zij zorg of ondersteuning krijgen. In de onderstaande grafiek zijn alle aanbieders en zorgverleners weergegeven die minimaal vijf keer zijn genoemd.



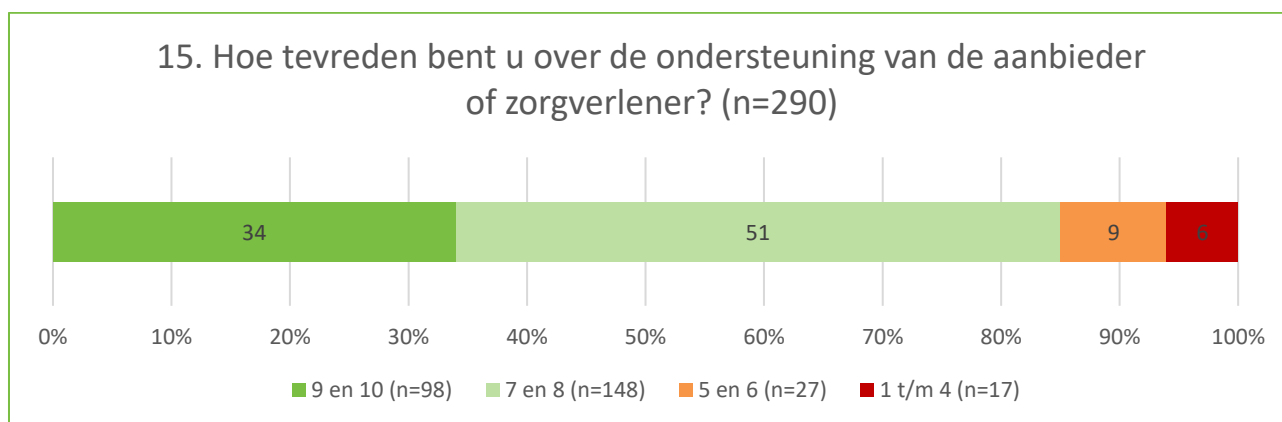
Antwoordoptie 'niet van toepassing/weet ik niet': V14 (n=4).

Vraag 14a. Kunt u uw antwoord toelichten?

In totaal geven 83 respondenten een antwoord op deze vraag.

- Zeventien respondenten geven aan dat de afspraken met betrekking tot de zorg of ondersteuning goed worden nagekomen. Vier respondenten geven aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Verder noemen respondenten dat de zorgverleners hun best doen (3x), dat de hulp op tijd komt (3x) en dat de zorgaanbieder goed overlegt met de respondent (4x).
- Enkele respondenten zijn minder tevreden. Negen respondenten geven aan dat afspraken met de zorgaanbieder geregeld komen te vervallen of verplaatst worden, zonder dat hier vervanging voor geregeld wordt. Hierdoor ontvangen deze respondenten niet de zorg die zij nodig hebben. Zes respondenten geven aan dat de communicatie met de zorgaanbieder traag verloopt en dat zij soms lang moeten wachten op de Regiotaxi. Tot slot noemen drie respondenten dat er te weinig personeel is, zijn

twee respondenten niet tevreden over de kwaliteit van de zorg of ondersteuning en geven twee andere respondenten aan dat het per zorgaanbieder verschilt of de afspraken nagekomen worden.



Antwoordoptie 'n.v.t.': V15 (n=2).

15. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van de aanbieder of zorgverlener? (n=290) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	7	2,3
2	3	1,0
3	2	0,7
4	5	1,6
5	11	3,6
6	16	5,2
7	42	13,7
8	106	34,5
9	49	16,9
10	49	16,9
Gemiddelde:		7,8

3 | Vragenlijst

VRAGENLIJST - UW ERVARINGEN MET DE WMO

<TOKEN>

- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

CONTACT MET DE GEMEENTE

U heeft in het verleden contact gehad met het sociaal wijkteam of de gemeente Haarlem of Zandvoort over een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als u het afgelopen jaar geen contact heeft gehad met de gemeente, of u weet niet meer of u contact gehad heeft, vult u dan voor vragen 1 t/m 4 'niet van toepassing' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? *(Een cliëntondersteuner is iemand die u gratis ondersteuning biedt bij bijvoorbeeld het gesprek met de gemeente, de zorgaanbieder, bij het onderzoek voor de Wmo-voorziening en/of de aanvraag hiervan. Dit kan iemand van bijvoorbeeld Zorgbelang zijn, maar ook iemand uit uw omgeving, zoals een zoon of dochter, uw mantelzorgver of een bekende)*

- Ja
- Nee

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt één of meerdere vormen van zorg/ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een rolstoel of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De volgende vragen gaan over wat u van deze zorg/ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De volgende vragen gaan over het effect van de zorg/ondersteuning op uw leven.

	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>Geen mening</i>	<i>Niet van toepassing</i>
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Heeft u nog opmerkingen over de kwaliteit en het effect van de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?

12. Ontvangt u Zorg in Natura of een Persoonsgebonden Budget (pgb)?

- Zorg in Natura
- Persoonsgebonden Budget (pgb)
- Beiden
- Weet ik niet

13. Kunt u één aanbieder of zorgverlener noemen waarvan u zorg of ondersteuning krijgt?

De volgende vragen gaan over de aanbieder of zorgverlener die u bij vraag 13 genoemd hebt. Als u geen aanbieder genoemd hebt, dan vragen wij u om een algemeen oordeel te geven over de zorg of ondersteuning die u van de aanbieder(s) of zorgverlener(s) krijgt.

14. Komt de aanbieder of zorgverlener de gemaakte afspraken over de inzet van zorg of ondersteuning na?

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal
- Niet van toepassing / weet ik niet

14a. Kunt u uw antwoord toelichten?

15. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van de aanbieder of zorgverlener? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N.v.t. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hartelijk bedankt voor uw medewerking! Stuur de vragenlijst terug in de bijgevoegde retourenvelop.

Uitgevoerd door



Bezoekadres

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Contactpersonen

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

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