

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Haarlem



Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2019

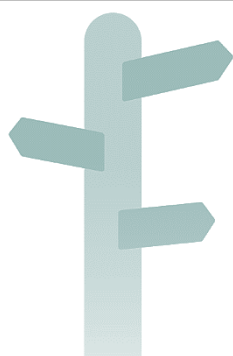
Gemeente Haarlem

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit cliënten die in 2019 een maatwerkvoorziening Wmo hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke of een digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

	<i>Toegang</i>	<i>Kwaliteit</i>
Uitgenodigd	4451	4451
Ingevuld	935	1574
Responspercentage	21%	35%

CONTACT



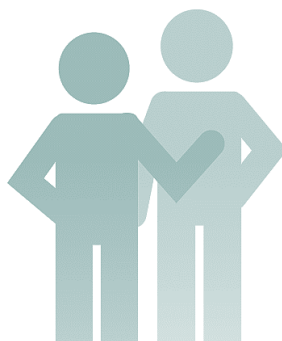
78%

wist waar zij moest zijn



77%

werd snel geholpen



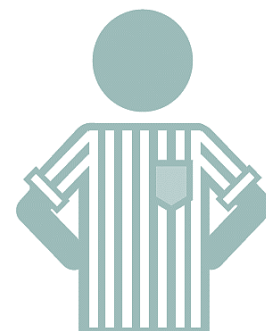
94%

voelde zich serieus genomen



88%

zocht samen naar oplossing



25%

wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg/ondersteuning die ik ontvang van goede kwaliteit



■ (helemaal) eens ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

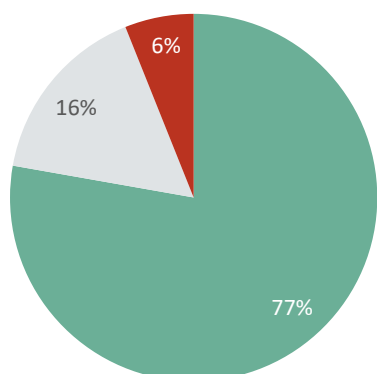
De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



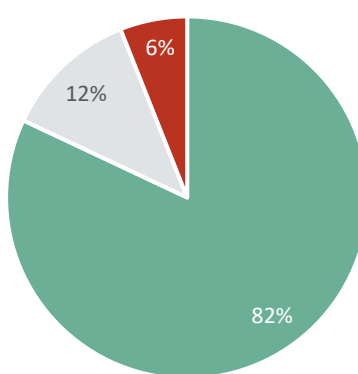
■ (helemaal) eens ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

RESULTAAT

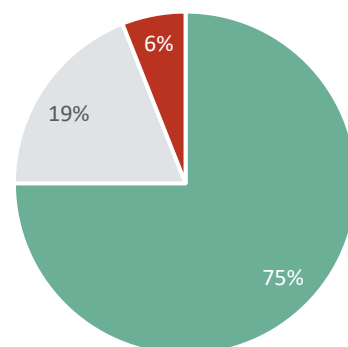
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Vragenlijst	3
1.2.2 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.3 Respons	4
1.3 Leeswijzer	4
1.3.1 Resultaten in grafieken	5
1.3.2 Vergelijkingen in tabellen	5
2 Resultaten toegang	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Het onderzoeksverslag	6
2.2.1 Samenvatting open vragen	7
2.3 De geadviseerde hulp	8
2.3.1 Samenvatting open vraag	9
2.4 Vergelijking 2019 2018	9
3 Resultaten kwaliteit	10
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	10
3.2 Wat levert de ondersteuning mij op	10
3.2.1 Samenvatting open vraag	11
3.3 Uw ervaringen met uw zorgaanbieder	12
3.3.1 Samenvatting open vraag	14
3.3.2 Samenvatting open vragen	15
3.4 Vergelijking 2019 2018	16
3.5 Vergelijking tevredenheid soort ondersteuning	17
3.6 Vergelijking tevredenheid soort vergoeding	18
4 Vergelijking landelijke cijfers	19
5 Bijlage	23
5.1 Vragenlijst Toegang	23
5.2 Vragenlijst Kwaliteit	25





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-clïënten 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. verplicht om jaarlijks een clïëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een clïëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente die in 2019 een maatwerkvoorziening Wmo hebben ontvangen.

1.2.1 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is de vragenlijst opgesplitst in twee delen. De eerste vragenlijst heeft betrekking op het aanvragen van de ondersteuning en het contact met de gemeente. Deze vragenlijst is door de gemeente Haarlem gedurende heel 2019 meegestuurd met de beschikking.

De tweede vragenlijst heeft betrekking op de kwaliteit van de ondersteuning. Deze vragenlijst is in 2019 twee keer verstuurd door ZorgfocuZ naar alle clïënten die in 2019 ondersteuning hebben ontvangen van de gemeente. Alle clïënten zijn één keer uitgenodigd om deel te nemen.

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

- + Contact met de gemeente
- + Kwaliteit van de ondersteuning
- + Wat levert de ondersteuning mij op

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

- + Het onderzoeksverslag
- + Geadviseerde hulp/ondersteuning
- + Hulp van uw zorgaanbieder

De vragenlijsten die gebruikt zijn voor dit onderzoek zijn te vinden in de bijlagen (hoofdstuk 5).





1.2.2 Dataverzamelingmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Deze manier van onderzoek maakt dat het onderwerp voor cliënten nog actueel is, hierdoor zijn ervaringen betrouwbaarder. Cliënten die ondersteuning hebben aangevraagd, ontvingen de vragenlijst over hun ervaring met de toegang tot de ondersteuning met hun beschikking. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen en terugsturen naar ZorgfocuZ, als digitaal invullen via een link uit de begeleidende brief.

Daarnaast is door ZorgfocuZ op twee momenten de vragenlijst over de kwaliteit van de ondersteuning verstuurd: aan het einde van het tweede kwartaal naar alle cliënten die in het eerste half jaar van 2019 ondersteuning hebben ontvangen en aan het begin van 2020 naar alle cliënten die in het tweede half jaar van 2019 ondersteuning hebben ontvangen. Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief.

1.2.3 Respons

Deze tabel is een weergave van de respons op de vragenlijsten toegang en kwaliteit.

Responstabel		
	Toegang	Kwaliteit
Aantal cliënten uitgenodigd	4451	4451
Totaal aantal reacties	935	1574
Responspercentage	21,0%	35,4%
Nauwkeurigheidsmarge	3%	2%

Uitgaande van het aantal reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% zijn de nauwkeurigheidsmarges berekend. 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 bijv. 2% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 48% en 52% ligt.

1.3 Leeswijzer

In dit rapport zijn de resultaten van beide vragenlijsten weergegeven. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van de ondersteuning. In hoofdstuk 3 zijn de resultaten van de vragenlijst met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning weergegeven. In beide hoofdstukken is een vergelijking tussen de meetjaren 2019 en 2018 toegevoegd. Het gaat hierbij om de verplichte toegangsvragen en de kwaliteitsvragen. Daarnaast zijn in hoofdstuk 3 vergelijkingen naar soort ondersteuning en naar soort vergoeding toegevoegd. Deze laatste vergelijkingen hebben betrekking op de algemene tevredenheid. Tot slot zijn in hoofdstuk 4 voor de tien verplichte vragen de resultaten van de gemeente Haarlem en van de gemeenten van vergelijkbare grootte in het jaar 2018 (100.000 tot 300.000 inwoners) opgenomen. Resultaten van de referentiegemeenten zijn gebaseerd op de cijfers die op waarstaategemeente.nl gepubliceerd zijn.



1.3.1 Resultaten in grafieken

De resultaten van hoofdstuk 2 en 3 zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. 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. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Resultaten in hoofdstuk 4 zijn ook in grafieken weergegeven. De resultaten van de referentiegemeenten zijn aangegeven met het label 'referentie 2018'.

1.3.2 Vergelijkingen in tabellen

De vergelijkingen in meetjaren, ondersteuningsvorm en vergoedingsvorm in hoofdstuk 3 en 4 zijn in tabellen weergegeven. In de tabellen staan gemiddelde scores. Voor de gemiddelde scores geldt dat aan elke antwoordoptie een cijfer toegekend is. Ter illustratie: score 1 betekent 'helemaal niet mee eens', score 3 betekent 'neutraal' en score 5 betekent 'helemaal mee eens'. De gemiddelde scores worden berekend door per vraag de scores van de respondenten bij elkaar op te tellen en te delen door het totaal aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft. Wanneer het gemiddelde 4,0 is, geldt dat de respondenten gemiddeld 'mee eens' scoren op de vraag.

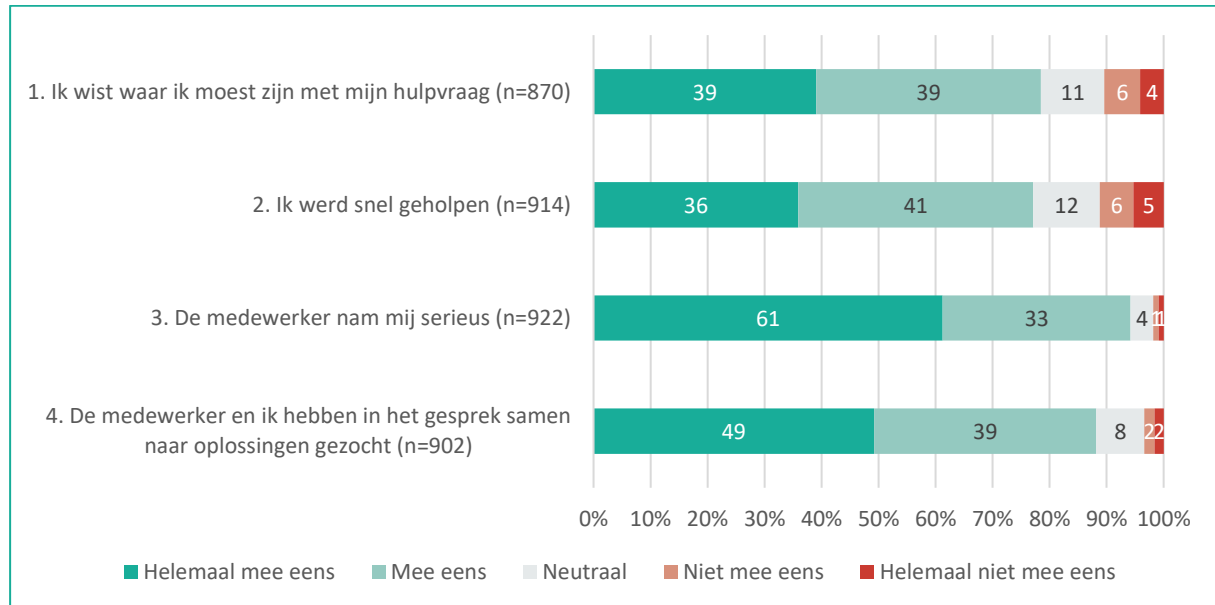
Voor de gemiddelde scores geldt dat het percentage 'helemaal mee eens' gestegen kan zijn ten opzichte van het voorgaande jaar, maar dat ook het percentage 'neutraal' of 'helemaal niet mee eens' gestegen kan zijn. Wanneer het percentage 'helemaal mee eens' gestegen is ten opzichte van het voorgaande meetjaar, kan het gemiddelde cijfer in 2019 alsnog wel degelijk lager liggen dan in 2018. Dit is afhankelijk van het aantal respondenten dat '(helemaal) niet mee eens' en/of 'neutraal' heeft ingevuld. Het percentage 'helemaal niet mee eens' kan immers ook groter zijn geworden ten opzichte van het voorgaande jaar. Een stijging van het percentage 'helemaal mee eens' hoeft dus niet per se te betekenen dat de gemiddelde score ook direct hoger is.

Met een sterretje wordt aangegeven of een verschil significant afwijkt of niet. Als bij een gemiddelde score een sterretje staat en de score hoger is dan de score in de andere kolom, betekent dit dat respondenten meer tevreden zijn. Als bij een gemiddelde score een sterretje staat en de score is lager dan de score in de andere kolom, betekent dit dat de respondenten minder tevreden zijn. Een significant verschil betekent dat met 95% zekerheid gezegd kan worden dat er hoger of lager gescoord wordt ten opzichte van het voorgaande meetjaar. De kans dat de scores per toeval van elkaar afwijken is minder dan 5%.

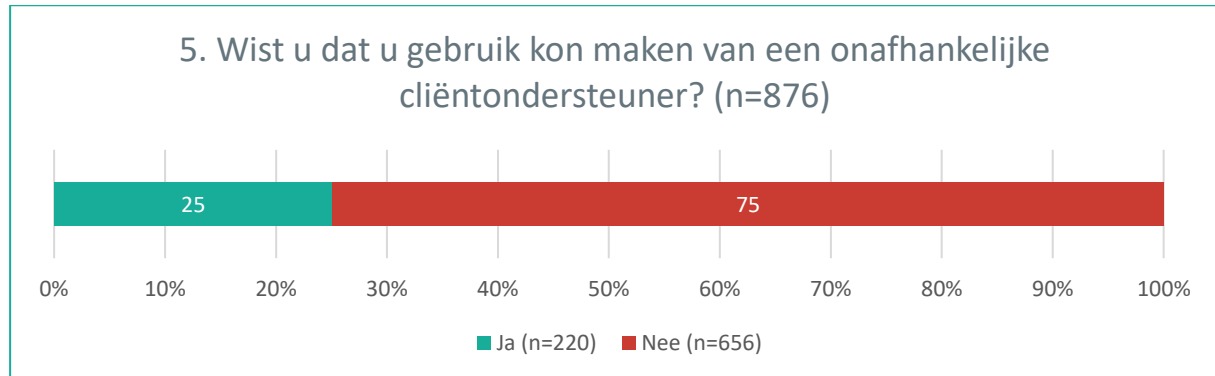
Tot slot zijn de resultaten van de uitsplitsing naar soort ondersteuning in een grafiek gepresenteerd.

2 | Resultaten toegang

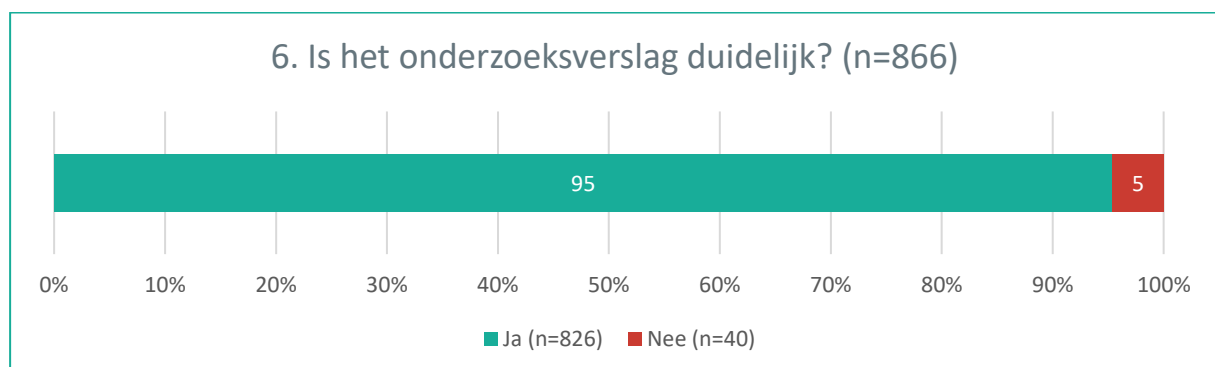
2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'Geen mening.': v1 (n=9); v2 (n=5); v3 (n=3); v4 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=36); v2 (n=7); v3 (n=5); v4 (n=22).



2.2 Het onderzoeksverslag





2.2.1 Samenvatting open vragen

Aan de respondenten die op vraag 6 'Nee' hebben geantwoord, is gevraagd wat er duidelijker zou kunnen. Deze vraag is door 35 respondenten beantwoord.

- + Een aantal respondenten laat weten de weergave van het gesprek onvolledig of onjuist te vinden. Bij sommigen was dit ook bij de tweede versie niet verholpen.
- + Sommige respondenten zouden graag meer informatie over de eigen bijdrage willen lezen, hier is vaak nog veel onduidelijkheid over. Een aantal wil graag de reden weten waarom ze minder hulp krijgen.
- + Verder wordt gezegd dat de mondelinge toezegging later in het verslag niet terug moet worden getrokken, dat niet alles in het verslag moet worden herhaald en dat de oplossingen moeilijk staan omschreven. Tot slot zou een enkeling graag een duidelijkere conclusie zien.

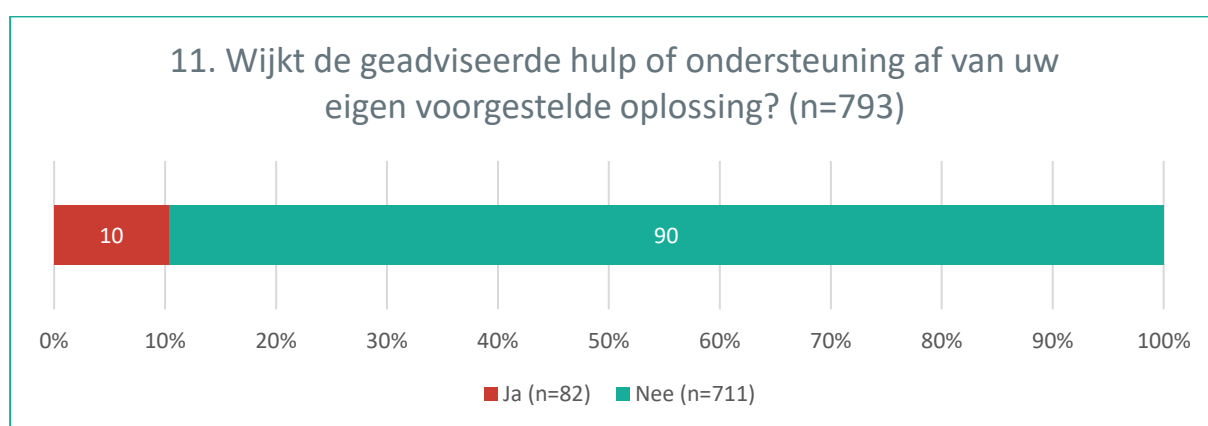
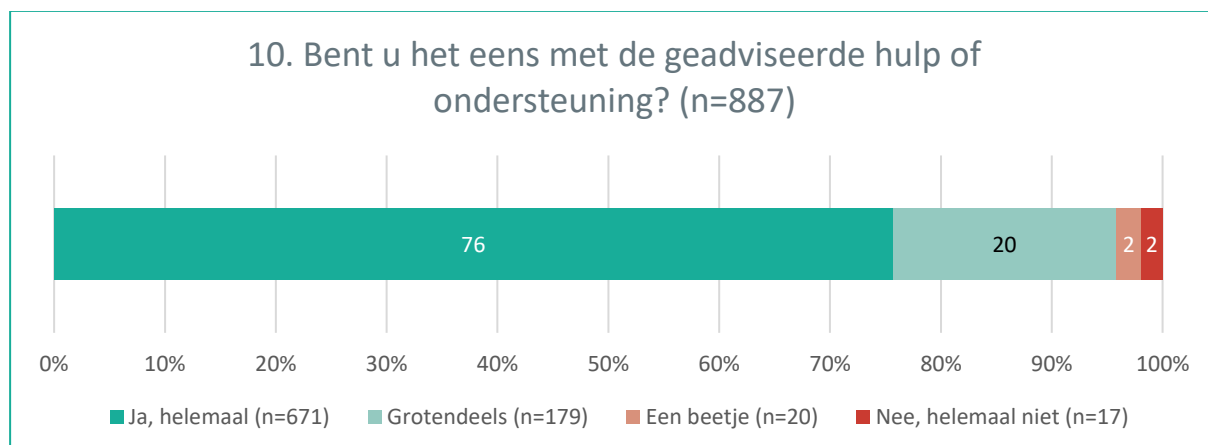
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 8 'Wat vond u goed aan de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?'. In totaal hebben 830 respondenten antwoord gegeven op deze vraag.

- + De meeste respondenten geven aan dat zij in het algemeen met alles tevreden zijn. Daarnaast zijn er veel complimenten over de medewerkers en hoe men is behandeld. Hierbij worden het tonen van begrip, doortastend zijn, correctheid, duidelijk zijn en vriendelijkheid het meest genoemd.
- + Respondenten vinden het prettig dat gesprekken in de thuissituatie gevoerd konden worden. Zij zijn tevreden over de persoonlijke benadering, geven aan dat er goed naar hen is geluisterd en men voelde zich serieus genomen. Ook werden de juiste vragen gesteld om tot een oplossing te komen. '
- + Tot slot maken respondenten de gemeente een compliment voor de snelheid waarmee het gesprek kon plaatsvinden. Zij zijn ook positief over de tijd tussen het gesprek en het starten van de ondersteuning.

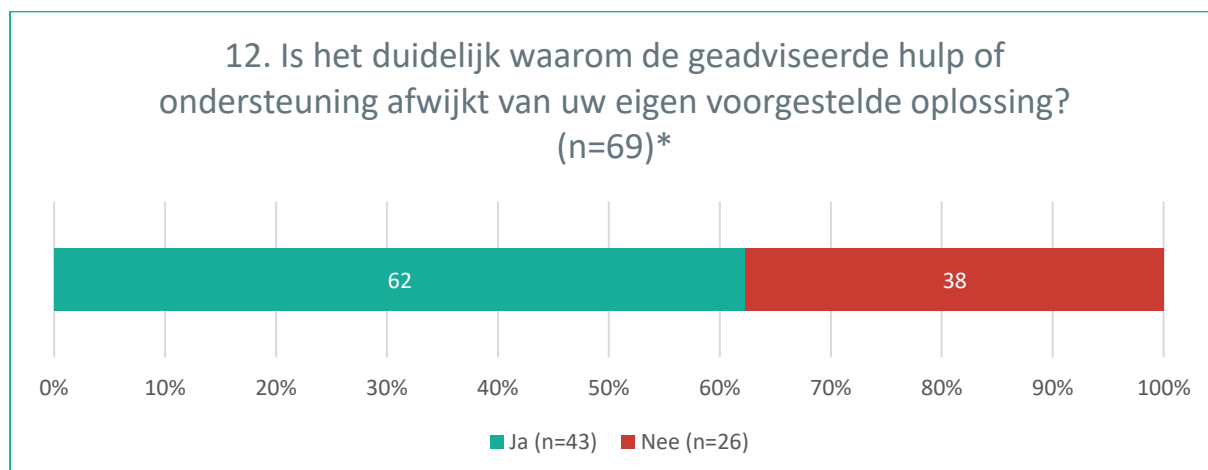
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 'Wat zou u willen veranderen aan de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?' In totaal hebben 620 respondenten antwoord gegeven op deze vraag.

- + De meeste respondenten zouden graag sneller willen worden geholpen. Hierbij wordt onder andere genoemd dat er sneller een intake gesprek plaats moet vinden, dat de aanvraag sneller moet worden behandeld en dat er door de gemeente sneller moet worden gereageerd.
- + Een aantal respondenten zou graag een duidelijkere communicatie willen tussen hen en de gemeente, maar ook tussen de gemeente en andere instanties. Sommigen zouden graag direct een cliëntenondersteuner aangeboden krijgen. Anderen willen de post graag aangetekend ontvangen, willen graag een persoonlijk gesprek in plaats van belcontact of willen dat er beter wordt geluisterd.
- + Respondenten zouden het fijn vinden als er mee wordt gedacht en dat mondelinge toezeggingen na worden gekomen.
- + Een aantal respondenten wil graag meer duidelijkheid over onder andere de aanmeldprocedure. Ook in het gesprek hebben sommigen behoefte aan meer structuur.
- + Sommige respondenten zouden graag zien dat medewerkers meer kennis hebben over sommige aandoeningen en hier meer begrip voor op brengen.
- + Tot slot hebben veel respondenten het liefste één contactpersoon bij wie ze terecht kunnen.

2.3 De geadviseerde hulp



Antwoordoptie 'Niet van toepassing/weet ik niet.': (n=81).



*Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die op vraag 11 'Ja' hebben geantwoord.



2.3.1 Samenvatting open vraag

Aan de respondenten die op vraag 12 hebben geantwoord dat niet duidelijk was waarom de geadviseerde hulp of ondersteuning afweek van de eigen voorgestelde oplossing is bij vraag 13 gevraagd wat er duidelijker kan. In totaal hebben 25 respondenten antwoord gegeven op die vraag.

- + Een aantal respondenten vond het niet duidelijk waarom ze uiteindelijk minder hulp hebben gekregen. Sommige geven aan dat ze eigenlijk helemaal geen antwoord op hun vragen hebben gekregen.
- + Een enkeling laat weten de puntentelling niet te begrijpen.
- + Een ander begrijpt niet waarom de gemeente en de Wmo beide een ander aantal uren aan hulp adviseren.
- + Tot slot laat iemand nog weten de oplossingen in het verslag onduidelijk te vinden.

2.4 Vergelijking 2019 | 2018

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores van respondenten uit 2019 en de gemiddelde scores van respondenten uit 2018.

	2019	2018
Contact met de gemeente (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)		
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	3,9
Ik werd snel geholpen	4,0*	3,8*
De medewerker nam mij serieus	4,5*	4,1*
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	4,3*	4,0*
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	1,3*	1,5*

* Scores wijken significant van elkaar af (verschillen zijn niet gebaseerd op toeval).

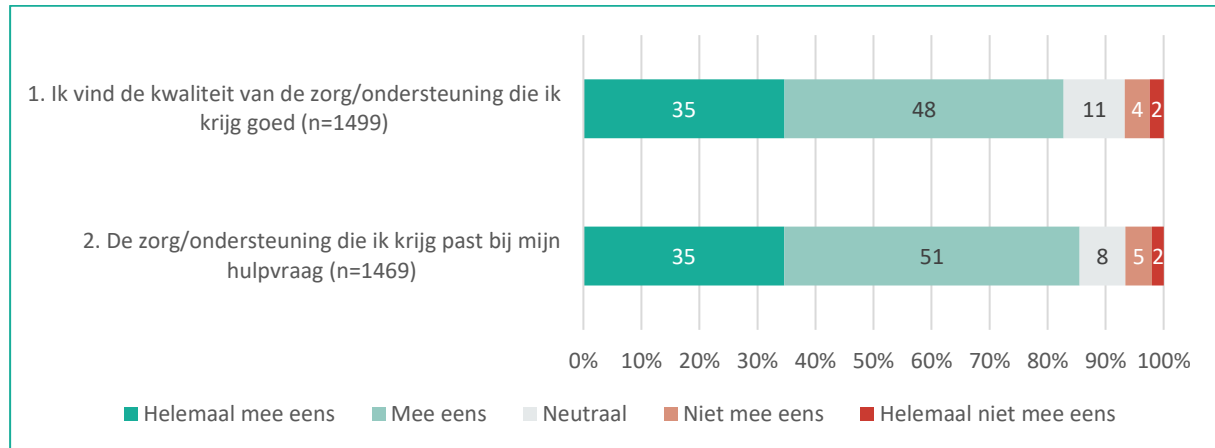
Uit de analyse blijkt dat respondenten in 2019 significant sneller geholpen zijn dan respondenten in 2018. Tevens blijkt dat medewerkers de respondenten in 2019 vaker serieus namen en vaker samen naar oplossingen hebben gezocht dan in 2018. Respondenten in 2019 blijken significant minder vaak te weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.





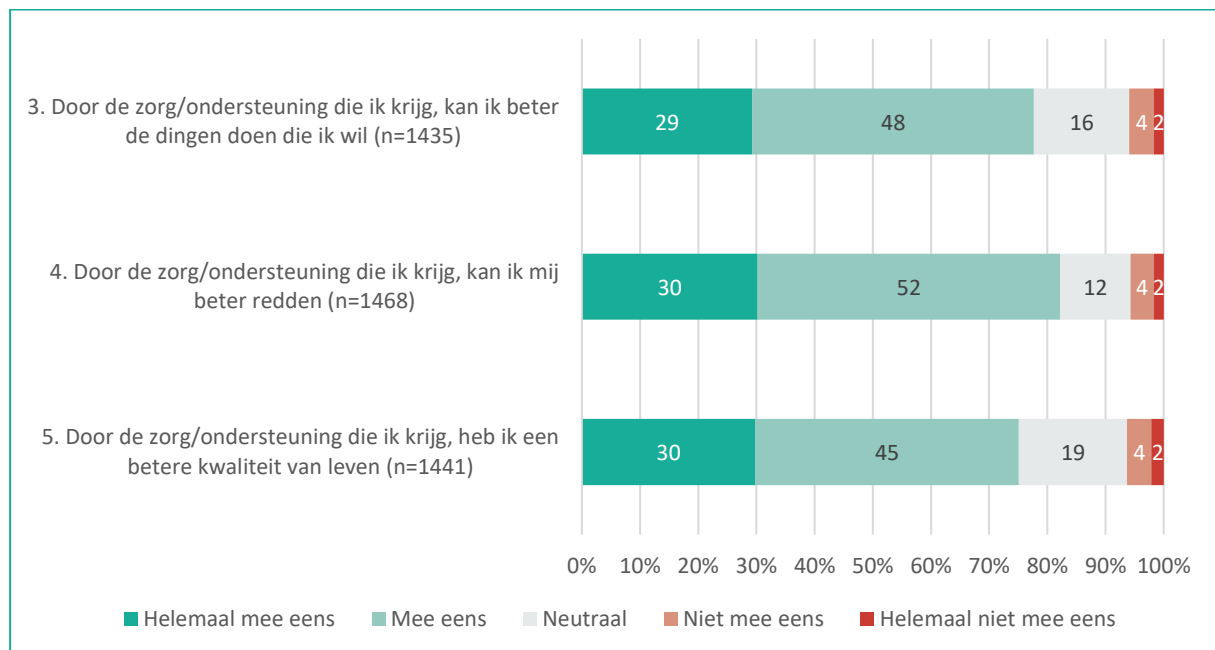
3 | Resultaten kwaliteit

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=6); v2 (n=9). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=51); v2 (n=52).

3.2 Wat levert de ondersteuning mij op



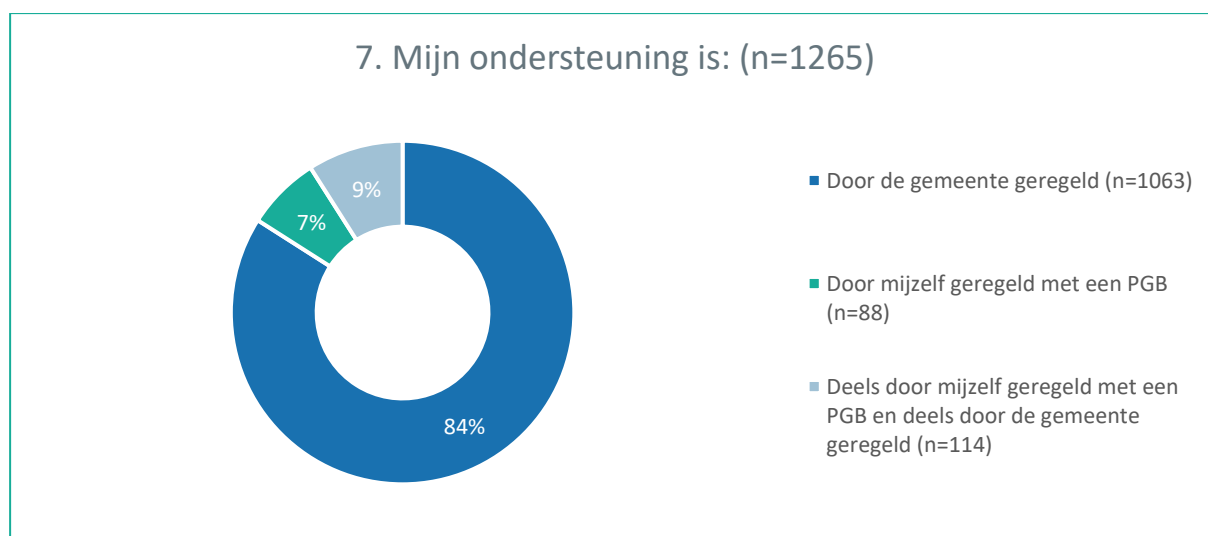
Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=13); v4 (n=5); v5 (n=16). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=78); v4 (n=67); v5 (n=71).



3.2.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 6 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?'. In totaal hebben 677 respondenten antwoord gegeven op vraag 6.

- + Veel respondenten zijn erg blij en tevreden met de hulp die ze ontvangen. Door de ondersteuning zijn ze zelfstandiger, kunnen ze meer ondernemen en hoeven ze geen beroep op familie en vrienden te doen.
- + Respondenten zijn vaak blij met de huishoudelijke hulp. Deze wordt veelal omschreven als vriendelijk, attent en zorgzaam. Er wordt aangegeven dat de medewerkers veel inzet laten zien en een luisterend oor bieden.
- + Een klein aantal respondenten merkt ook op dat de hulp snel op gang is gekomen.
- + Respondenten benoemen daarnaast ook enkele kritiekpunten. De meeste respondenten vinden de wachttijden te lang, het duurt te lang voordat een aanvraag wordt behandeld, de zorg wordt gestart of voordat hulpmiddelen worden geleverd.
- + Respondenten zijn ook niet altijd tevreden met het taxivervoer. De taxi komt vaak niet op de afgesproken tijden, waardoor men lang moet wachten en te laat komt bij onder andere ziekenhuis afspraken.
- + De huishoudelijke hulp bevalt niet altijd laat een aantal respondenten weten. Vooral vakantiekrachten kunnen minder goed schoonmaken, komen te laat of komen zelfs helemaal niet opdagen. Respondenten geven tevens aan dat er veel wisselingen zijn bij de huishoudelijke hulp. Bij ziekte van de hulp is er vaak geen vervanging beschikbaar en dit wordt niet altijd gecommuniceerd.
- + Een aantal respondenten geeft aan te weinig hulp te ontvangen.
- + Verder geeft een aantal respondenten aan dat medewerkers niet klantvriendelijk zijn, dat beloftes niet na worden gekomen en dat ze het idee hebben dat ze niet worden gehoord. Een respondent is van mening dat er meer vanuit de klant moet worden gedacht.
- + Tot slot merkt een aantal op dat de communicatie en informatievoorziening beter moet.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=144).





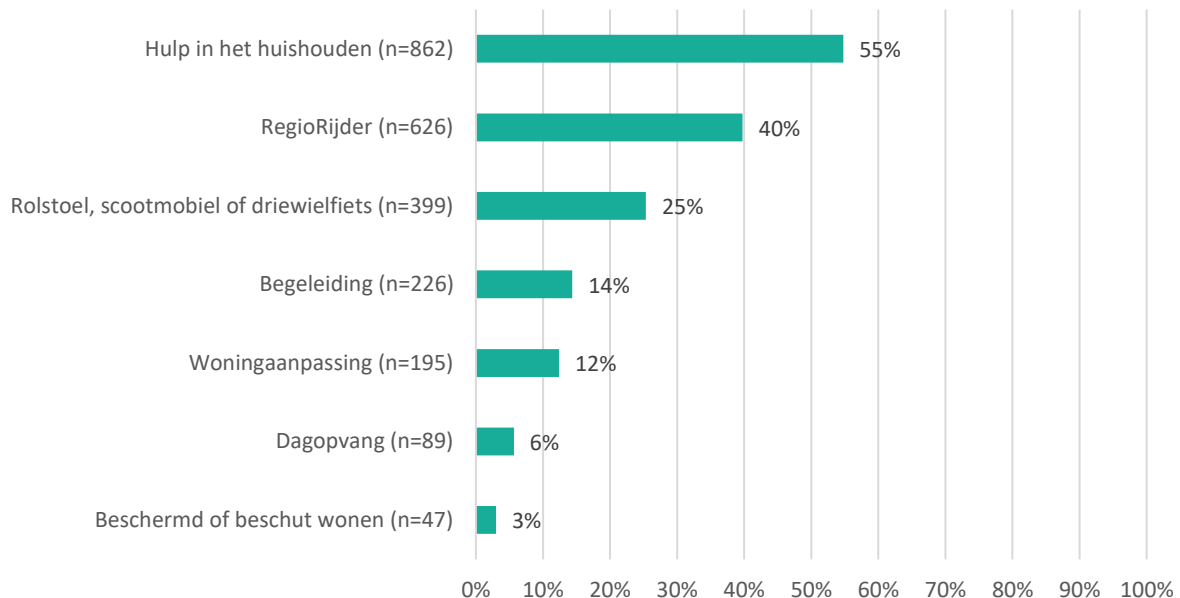
3.3 Uw ervaringen met uw zorgaanbieder

In de individuele vragenlijsten is bij iedere vraag 'uw zorgaanbieder' vervangen door de organisatie waar de respondent zorg van ontvangt, tenzij er geen zorgaanbieder bekend was. Onder de 1574 respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld, is de verdeling als volgt:

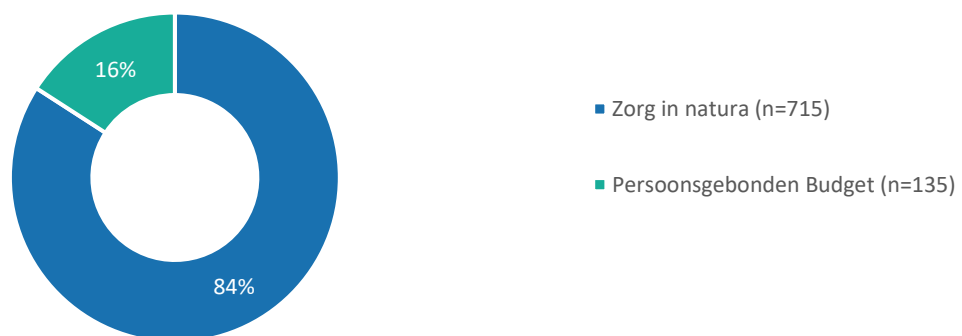
Verdeling zorgaanbieders (n=1574)	
het Hulpmiddelen centrum (n=345)	21,9%
RegioRijder (n=254)	16,1%
Zorgbalans Stichting (n=144)	9,1%
uw PGB-aanbieder (n=122)	7,8%
Alfa & Zorg (n=116)	7,4%
Kennemerhart (SHDH) (n=103)	6,5%
Viva! Zorggroep (n=74)	4,7%
RIBW K/AM (n=59)	3,8%
Flexicura (n=57)	3,6%
Thuiszorg Inholland (n=45)	2,9%
Floorsystems (n=41)	2,6%
Otolift trapliften (n=29)	1,8%
Tzorg (n=27)	1,7%
De Zorgspecialist B.V. (n=22)	1,4%
RIBW KAM (n=17)	1,1%
uw zorgaanbieder (n=17)	1,1%
Stichting SIG (n=13)	0,8%
Sude Zorg BV (n=13)	0,8%
Alea Care (n=11)	0,7%
HVO Querido (n=10)	0,6%
De Hartekamp Groep (n=9)	0,6%
PrivaZorg WMO (n=9)	0,6%
Leger des Heils Noord-Holland (n=7)	0,4%
Stichting Philadelphia Zorg (n=7)	0,4%
Ons Tweede Thuis (n=7)	0,4%
Stichting De Linde (n=6)	0,4%
Megakids (n=6)	0,4%
KennemerZorg (n=4)	0,3%
Parnassia Groep (n=4)	0,3%
Voorzet B.V. (n=4)	0,3%
Axxicom (n=3)	0,2%
Met de Thuiszorg (n=2)	0,1%
SYS Zorg (n=2)	0,1%
Boba levensloopbegeleiding B.V. (n=1)	0,1%
Heliomare (n=1)	0,1%
Totaal (n=1574)	100%



8. Welke ondersteuning ontvangt u van uw zorgaanbieder? (meerkeuze)

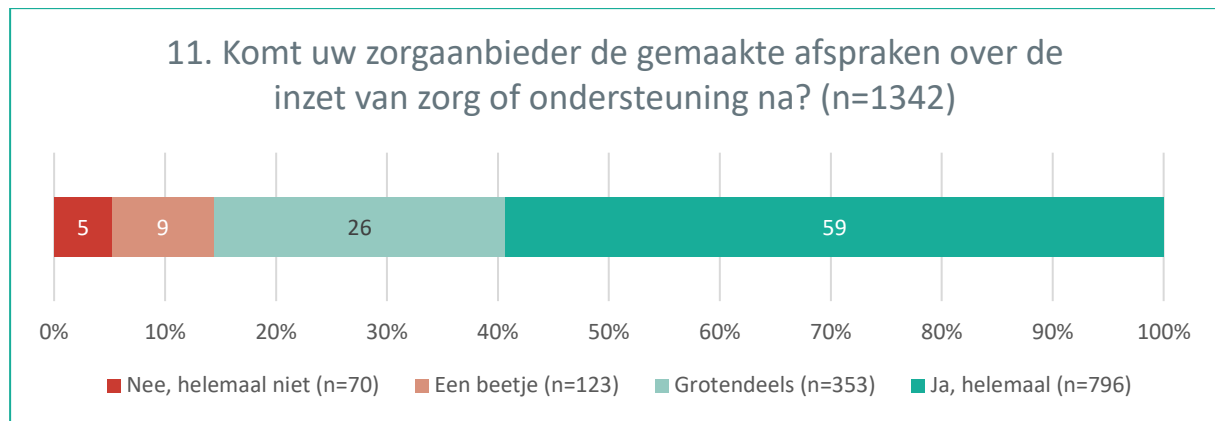


9. Krijgt u deze ondersteuning via een aanbieder van de gemeente (Zorg in Natura) of regelt u de ondersteuning zelf met een Persoonsgebonden Budget? (n=850)



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=384).

Aan de respondenten die bij vraag 9 geantwoord hebben dat zij de ondersteuning zelf regelen met een PGB, is gevraagd van welke PGB-aanbieder zij gebruik maken (vraag 10). 119 respondenten hebben deze vraag beantwoord. Hier volgt een opsomming van de aanbieders die vaker dan één keer zijn genoemd: de gemeente (9x), Wmo (9x), Ilaria (7x), Siffa Dienstverlening (6x), weet ik niet (5x), BT begeleiding (4x), De Heeren van Zorg (4x), GAK (4x), S.V.B. (4x), Thuiszorg (3x), Flexicura (3x), Activity Haarlem (2x), Zorgbalans (2x), Zilveren Kruis (2x), Kennemerhart (2x), Kibarzorg (2x), Kwestie van zorg (2x), Regiorijder (2x).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing/weet ik niet': (n=125).

3.3.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 12 'Als uw aanbieder de afspraken (deels) niet nakomt, kunt u dan uw antwoord kort toelichten?'. In totaal hebben 560 respondenten antwoord gegeven op deze vraag.

- + Respondenten laten weten dat er vaak geen vervangende hulp is als hun vaste hulp ziek of met vakantie is. Daarnaast wordt hier vaak geen melding van gemaakt.
- + Volgens een aantal respondenten komt de huishoudelijke hulp niet altijd op de afgesproken tijd of levert geen goed werk. Enkele respondenten geven daarnaast aan dat er te weinig hulp wordt geboden.
- + Veel respondenten geven aan dat de hulpmiddelenservice te wensen over laat. Hulpmiddelen zoals de rolstoel of scootmobiel worden eigenlijk nooit gecontroleerd en reparatie duurt vaak erg lang.
- + Een aantal respondenten laat weten dat de informatievoorziening en bereikbaarheid van de zorgaanbieders verbeterd kan worden. De communicatie laat te wensen over en respondenten moeten vaak zelf contact opnemen of worden niet terug gebeld. Ook vinden zij de wachttijden totdat zij in gesprek kunnen en tussen het gesprek en start van de hulp te lang.
- + De taxi komt volgens een aantal respondenten regelmatig te laat.





13. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (n=1403) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	66	4,7
2	31	2,2
3	28	2,0
4	29	2,1
5	54	3,8
6	111	7,9
7	221	15,8
8	401	28,6
9	229	16,3
10	233	16,6
Gemiddelde:	7,4	

Antwoordoptie 'N.v.t.': (n=58).

3.3.2 Samenvatting open vragen

Respondenten is gevraagd hun antwoord op vraag 13 toe te lichten. In totaal hebben 1043 respondenten hier gebruik van gemaakt. Hieronder volgt een samenvatting van hun antwoorden op deze vraag (v14).

- + Respondenten laten weten dat de hulpverleners altijd klaar staan wanneer dit nodig is en gemaakte afspraken nakomen. Het zijn aardige mensen die snelle hulp bieden als dat moet. Veel respondenten zijn dan ook erg tevreden met het resultaat.
- + Een aantal respondenten laat weten het vervelend te vinden als er geen vervanger beschikbaar is. De vakantiekrachten worden daarnaast vaak onervaren gevonden. Een aantal respondenten vraagt zich af of de hulpverleners wel goede opleiding/training krijgen.
- + Sommige respondenten vinden de kwaliteit van de hulp onvoldoende.
- + De organisatie is slecht bereikbaar en contact leggen is volgens sommige respondenten dan ook moeilijk. Het aanvragen van hulp duurt daardoor soms erg lang.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 15 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u van uw zorgaanbieder krijgt?'. ' In totaal hebben 758 respondenten antwoord gegeven op de vraag.

- + Respondenten geven aan dat medewerkers vaak hun best doen en inzet tonen. Ze zijn vriendelijk en erg behulpzaam. Wel merken de respondenten dat er personeelstekorten zijn. De hulp heeft weinig tijd. Ook geven respondenten aan dat zij graag meer hulp zouden ontvangen.
- + Als de vaste huishoudelijke hulp verhinderd is word dit niet altijd gemeld. Doorgaans is er geen vervanger of levert deze geen goed werk. Ook krijgt men het vaak niet te horen als de huishoudelijke hulp niet beschikbaar is.
- + Het taxivervoer wordt door veel respondenten als positief ervaren. Een aantal laat echter weten dat de taxi later komt dan afgesproken.
- + Het repareren van hulpmiddelen neemt volgens enkele respondenten veel tijd in beslag.





3.4 Vergelijking 2019 | 2018

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores van respondenten uit 2019 en de gemiddelde scores van respondenten uit 2018.

	2019	2018
Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)		
Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	4,1	4,1
De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,1	4,2
Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)		
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,0	4,0
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,1	4,1
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,0	4,0
Uw ervaringen met uw zorgaanbieder		
Komt uw zorgaanbieder de gemaakte afspraken over de inzet van zorg of ondersteuning na? (1 = nee, helemaal niet; 4 = ja, helemaal)	3,4*	3,6*
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)	7,4*	7,8*

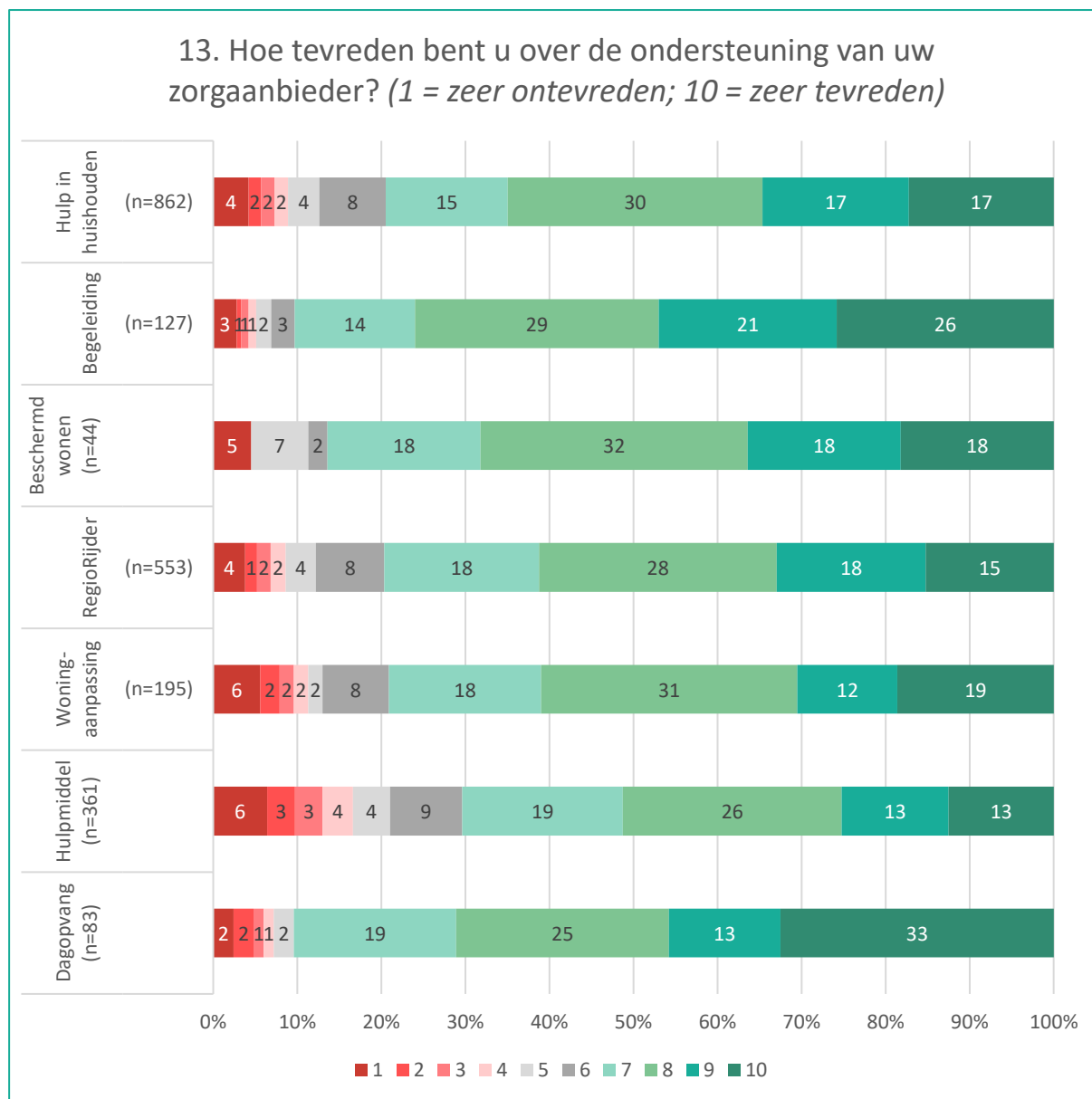
* Scores wijken significant van elkaar af (verschillen zijn niet gebaseerd op toeval).

Uit de analyse blijkt dat respondenten in 2019 significant minder vaak aangeven dat de zorgaanbieder de gemaakte afspraken over de inzet van de zorg of ondersteuning nakomt. Daarnaast zijn respondenten in 2019 minder tevreden over de ondersteuning van hun zorgaanbieder dan in 2018.



3.5 Vergelijking tevredenheid soort ondersteuning

In onderstaande grafiek staan de percentages van de gegeven rapportcijfers uitsplitst naar soort ondersteuning.



13. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)							
	Hulp in huishouden (n=862)	Begeleiding (n=127)	Beschermd wonen (n=44)	RegioRijder (n=553)	Woning-aanpassing (n=195)	Hulpmiddel (n=361)	Dagopvang (n=83)
Cijfer	7,6*	8,2*	7,8	7,5	7,4	6,9*	8,1*

* Het gemiddelde cijfer wijkt significant af van de gemiddelde cijfers van de andere soorten ondersteuning (verschillen zijn niet gebaseerd op toeval).

Uit de analyse blijkt dat respondenten significant meer tevreden zijn over de hulp bij huishouden, over de begeleiding en over de dagopvang ten opzichte van de andere soorten ondersteuning. Respondenten zijn significant minder tevreden over de hulpmiddelen die ze gebruiken.



3.6 Vergelijking tevredenheid soort vergoeding

In onderstaande tabel staan de percentages van de gegeven rapportcijfers uitsplitst naar soort vergoeding, te weten Persoonsgebonden Budget (PGB) of Zorg in Natura (ZIN).

13. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)		
	Persoonsgebonden Budget (PGB) (n=128)	Zorg in Natura (ZIN) (n=656)
1	2,3	5,0
2	3,1	2,0
3	1,6	2,0
4	1,6	1,8
5	0,0	4,0
6	1,6	9,0
7	8,6	13,4
8	28,9	31,6
9	16,4	17,4
10	35,9	13,9
Gemiddelde:	8,3*	7,4*

* Het gemiddelde cijfer voor Persoonsgebonden Budget (PGB) wijkt significant af van het gemiddelde cijfer van Zorg in Natura (ZIN).

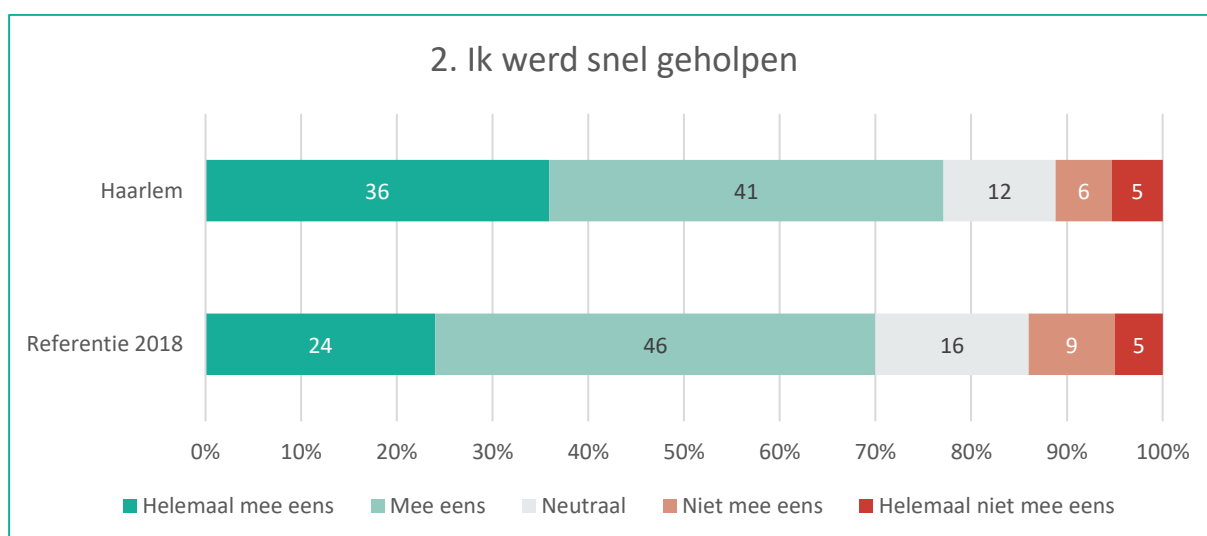
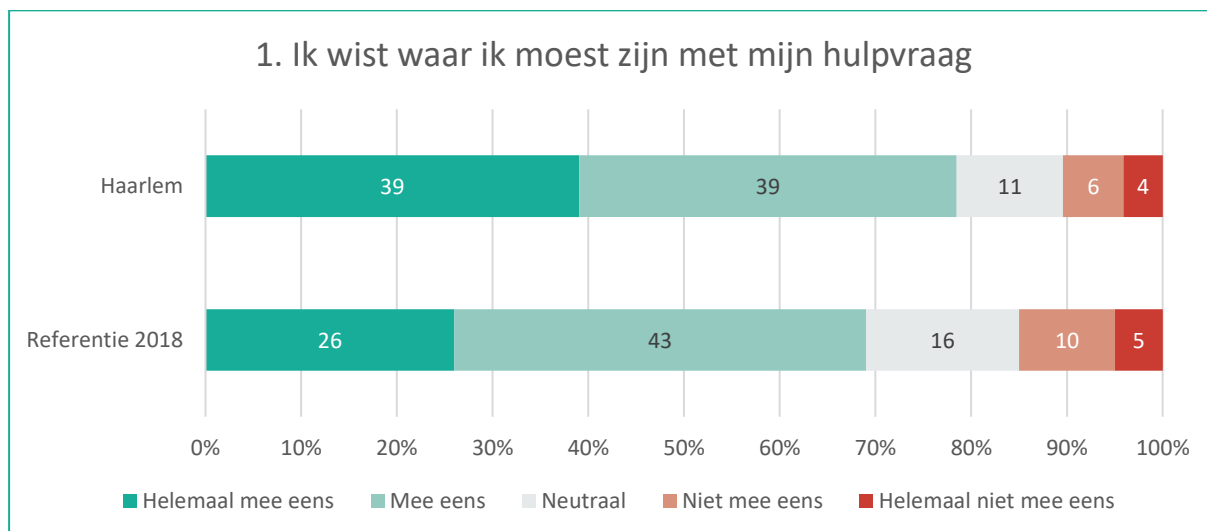
Uit de analyse blijkt dat respondenten significant meer tevreden zijn over de ondersteuning vanuit het Persoonsgebonden Budget (PGB) dan vanuit de Zorg in Natura (ZIN).





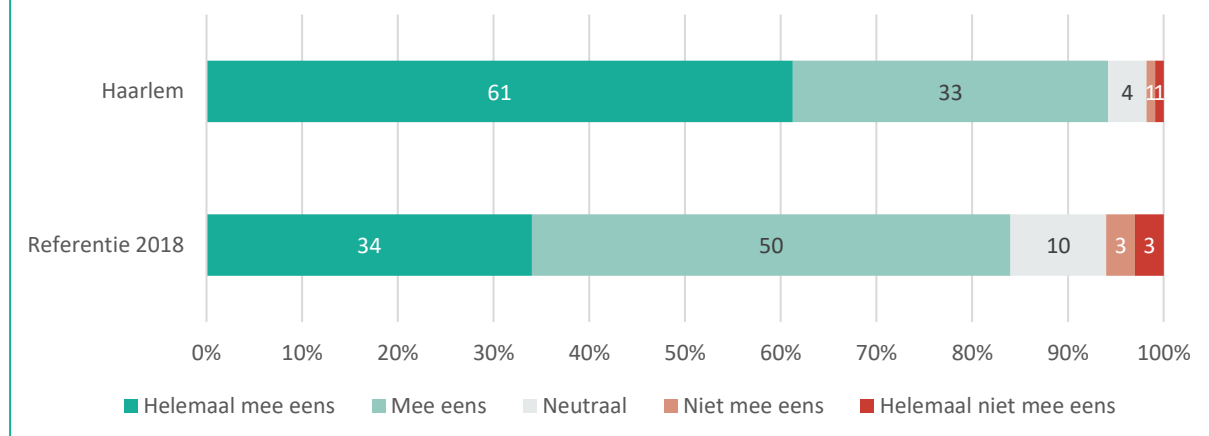
4 | Vergelijking landelijke cijfers

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de gemeente Haarlem en de resultaten van referentiegemeenten. Cijfers van de referentiegemeenten zijn gebaseerd op de cijfers die op www.waarstaatjegemeente.nl zijn gepubliceerd.

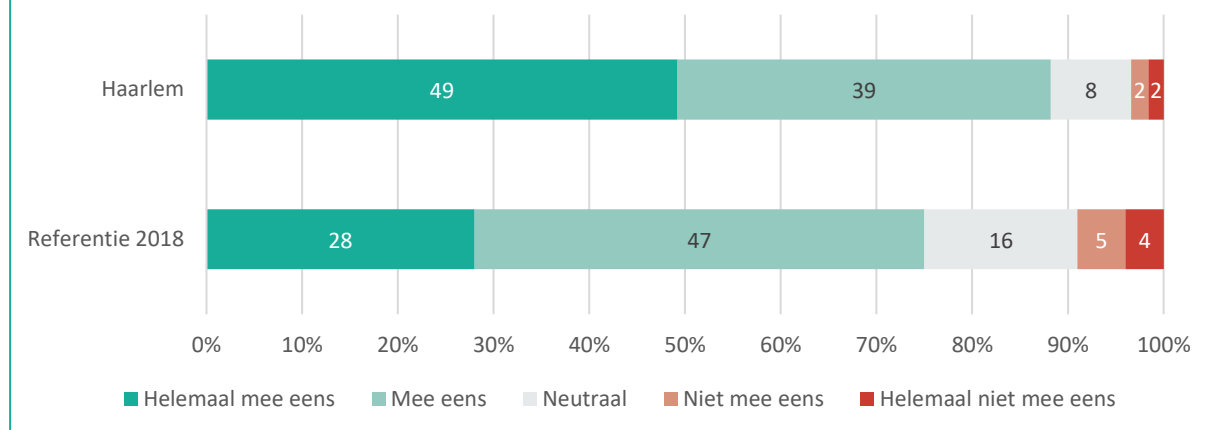




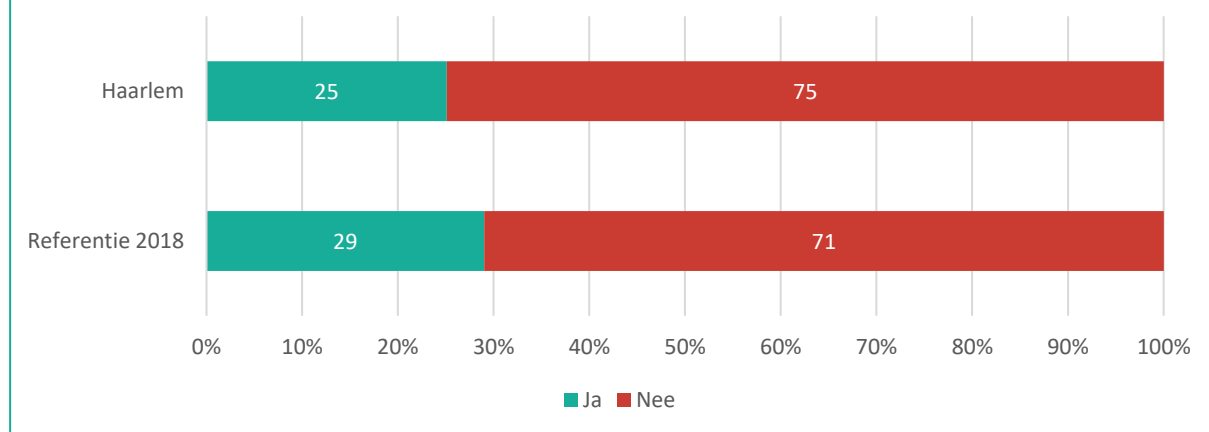
3. De medewerker nam mij serieus



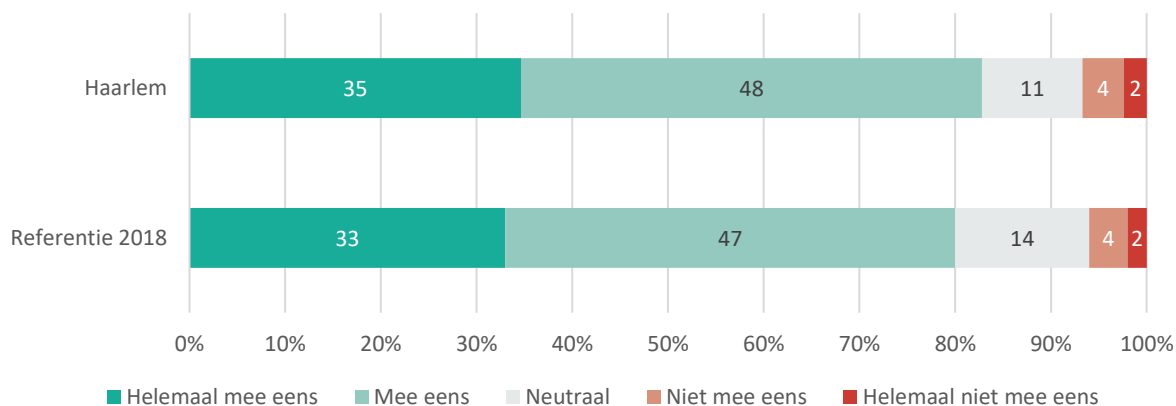
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



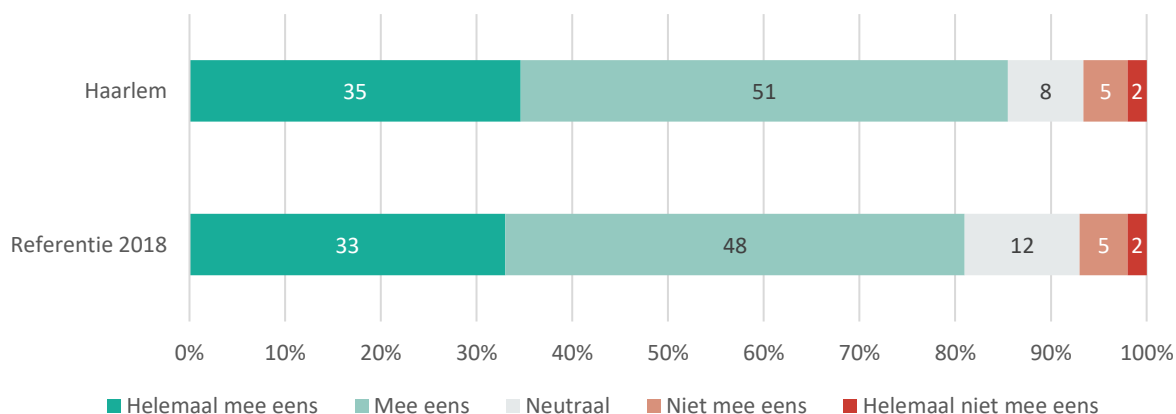
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?



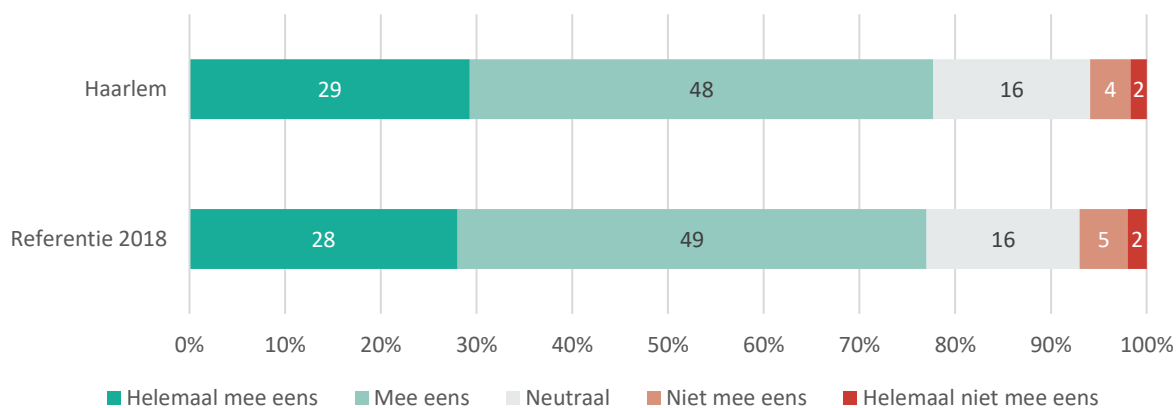
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed



7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

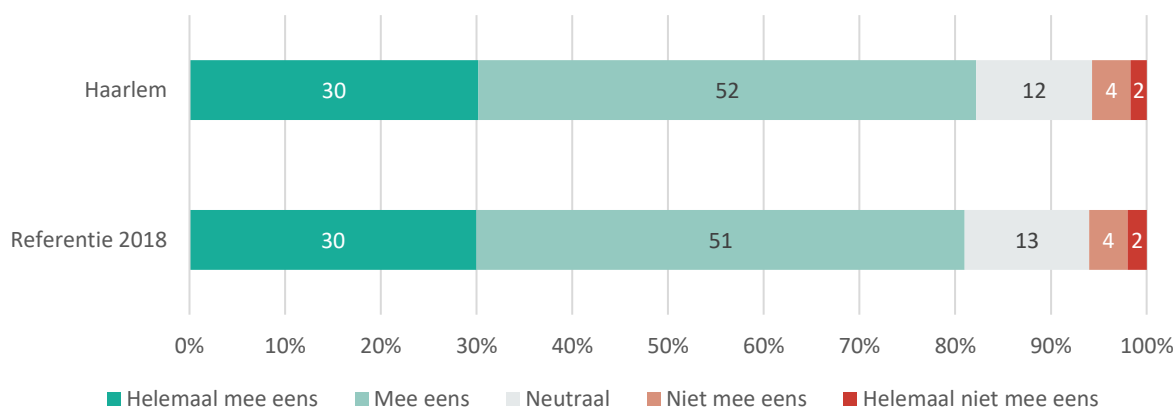


8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

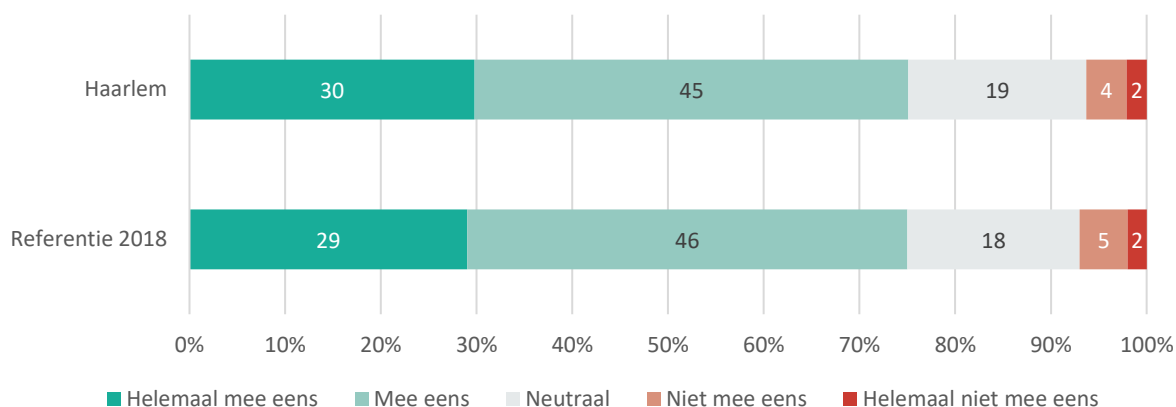




9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden



10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven



5 | Bijlage

5.1 Vragenlijst Toegang

GEMEENTE HAARLEM - ERVARINGEN MET HET AANVRAGEN VAN DE ONDERSTEUNING

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met het aanvragen van de ondersteuning. Zou u zo vriendelijk willen zijn om enkele vragen te beantwoorden? Met deze informatie kunnen we, waar nodig, onze werkwijze verbeteren.



U kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar u kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar www.zorgfocuz.nl/aanvraaghaarlem



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: (X) en kruis het juiste hokje aan.



Onderzoeksbureau Zorgfocuz voert het onderzoek uit. Zorgfocuz zorgt ervoor dat uw gegevens strikt vertrouwelijk worden behandeld. De gemeente of zorgverleners weten niet welke antwoorden u heeft gegeven. Het invullen van de vragenlijst heeft geen invloed op de ondersteuning die u ontvangt. Deelname is geheel vrijwillig.



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.

Om de ondersteuning aan te vragen heeft u contact gehad met het sociaal wijkteam of de gemeente Haarlem. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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)							
	☐ Ja ☐ Nee						
6. Is het onderzoeksverslag duidelijk? (Het verslag dat meegestuurd is met deze brief. In het verslag staat wat een passende oplossing is voor uw hulpvraag)							
	☐ Ja → Ga naar vraag 8 ☐ Nee						
7. Wat zou er duidelijker kunnen?							



8. Wat vond u goed aan de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?

9. Wat zou u willen veranderen aan de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?

10. Bent u het eens met de geadviseerde hulp of ondersteuning? (zoals benoemd in het onderzoeksverslag)

- ☐ Ja, helemaal
☐ Grotendeels
☐ Een beetje
☐ Nee, helemaal niet

11. Wijkt de geadviseerde hulp of ondersteuning af van uw eigen voorgestelde oplossing?

- ☐ Ja
☐ Nee → [Ga naar vraag 14](#)
☐ Niet van toepassing / weet ik niet → [Ga naar vraag 14](#)

12. Is het duidelijk waarom de geadviseerde hulp of ondersteuning afwijkt van uw eigen voorgestelde oplossing?

- ☐ Ja → [Ga naar vraag 14](#)
☐ Nee

13. Wat is er niet duidelijk aan de uitleg?

14. Heeft u nog vragen of een klacht waarover u in gesprek wil met de gemeente?

- ☐ Nee
☐ Ja → [U kunt contact opnemen met de gemeente door te bellen naar 023-511 4368 of een e-mail sturen naar \[WMO-voorzieningen@haarlem.nl\]\(mailto:WMO-voorzieningen@haarlem.nl\)](#)

Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop.



5.2 Vragenlijst Kwaliteit

ERVARINGEN MET DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

<TOKEN>

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met de kwaliteit van de ondersteuning. Zou u zo vriendelijk willen zijn om enkele vragen te beantwoorden? Met deze informatie kunnen we, waar nodig, onze werkwijze verbeteren.



U kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar u kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar www.zorgfocuz.nl/ondersteuninghaarlem en log in met de code: <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: (X) en kruis het juiste hokje aan.



Onderzoeksbureau Zorgfocuz voert het onderzoek uit. Zorgfocuz zorgt ervoor dat uw gegevens strikt vertrouwelijk worden behandeld. De gemeente of zorgverleners weten niet welke antwoorden u heeft gegeven. Het invullen van de vragenlijst heeft geen invloed op de ondersteuning die u ontvangt. Deelname is geheel vrijwillig.



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.

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt één of meerdere vormen van 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
1. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
3. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



6. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

7. Mijn ondersteuning is:

- ☐ Door de gemeente geregeld
- ☐ Door mijzelf geregeld met een PGB
- ☐ Deels door mijzelf geregeld met een PGB en deels door de gemeente geregeld
- ☐ Weet ik niet

UW ERVARINGEN MET <NAAM AANBIEDER>

U krijgt zorg of ondersteuning van één of meerdere aanbieders. De volgende vragen gaan specifiek over uw ervaringen met <NAAM AANBIEDER / uw PGB AANBIEDER>.

8. Welke ondersteuning krijgt u van <NAAM AANBIEDER / uw PGB AANBIEDER>? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| ☐ Hulp in het huishouden | ☐ Woningaanpassing |
| ☐ Begeleiding | ☐ Rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets |
| ☐ Beschermde of beschermd wonen | ☐ Dagopvang |
| ☐ RegioRijder | |

9. Krijgt u deze ondersteuning via een aanbieder van de gemeente (Zorg in Natura) of regelt u de ondersteuning zelf met een Persoonsgebonden Budget?

- ☐ Zorg in Natura → [Ga naar vraag 11](#)
- ☐ Persoonsgebonden Budget (PGB)
- ☐ Weet ik niet → [Ga naar vraag 11](#)

10. Wat is de naam van uw PGB aanbieder?

Naam:

11. Komt <NAAM AANBIEDER / uw PGB aanbieder> 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





12. Als de aanbieder de afspraken (deels) niet na komt, kunt u dan uw antwoord kort toelichten?

13. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van <NAAM AANBIEDER / PGB aanbieder>? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Kunt u uw antwoord op vraag 13 toelichten?

15. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u van <NAAM AANBIEDER / uw PGB aanbieder> krijgt?

Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop



Uw contactpersonen

Dennis Kremer – d.kremer@zorgfocuz.nl

Marieke Steeman – m.steeman@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

