

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2021

Gemeente Haarlem



Clëntervaringsonderzoek Wmo 2021

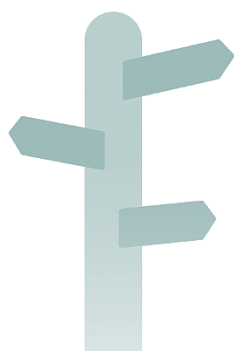
Gemeente Haarlem

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit cliënten die in 2021 een maatwerkvoorziening Wmo ontvingen. Cliënten hebben een schriftelijke of een digitale vragenlijst ingevuld. Bij iedere vraag staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	1210	1210
Ingevuld	637	404
Respons	53%	33%

CONTACT



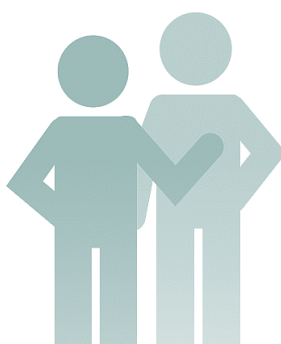
80% ^{+2%}

wist waar zij moest zijn



75% ^{-9%}

werd snel geholpen



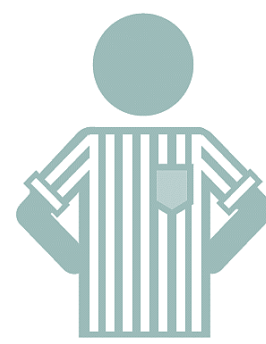
93% ^{-3%}

voelde zich serieus genomen



87% ^{-4%}

zocht samen naar oplossing

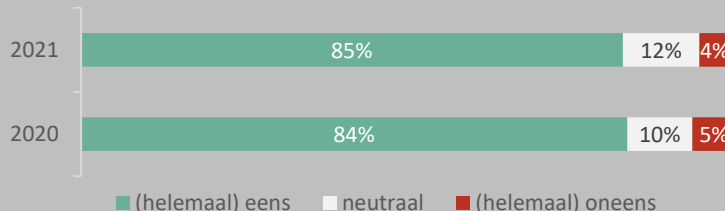


22% ^{+0%}

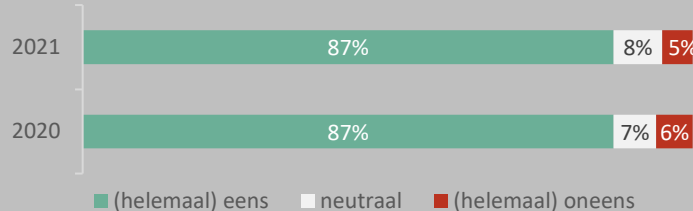
wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

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

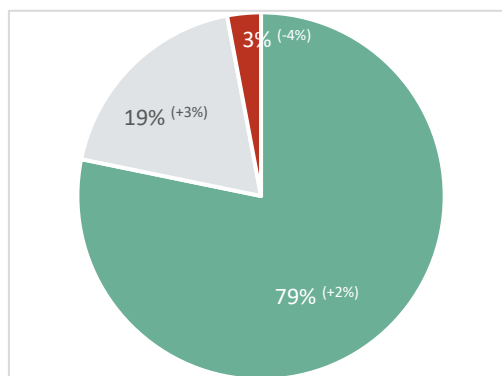


De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

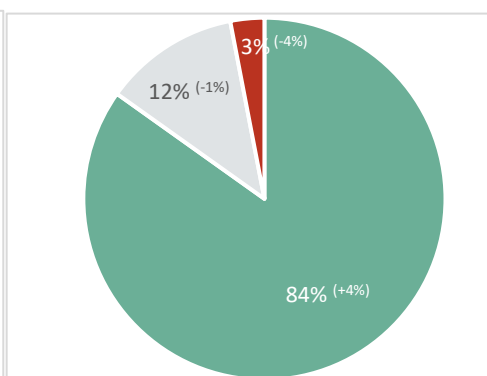


Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:

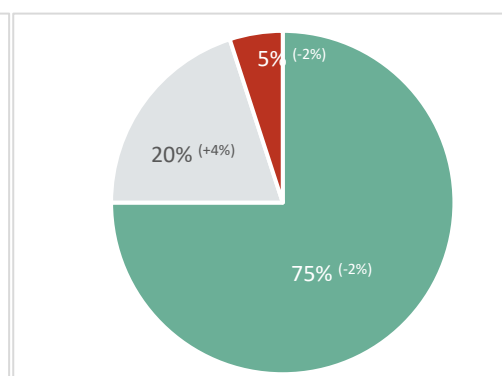
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Vragenlijst	2
1.2.2 Dataverzamelingsmethode	3
1.2.3 Respons	3
1.3 Leeswijzer	4
1.3.1 Resultaten in grafieken	4
1.3.2 Vergelijkingen in tabellen	4
2 Resultaten toegang	5
2.1 Contact met de gemeente	5
2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning	5
2.3 De geadviseerde ondersteuning	7
2.3.1 Samenvatting open vraag	7
2.4 Vergelijking 2021 2020 2019	8
3 Resultaten kwaliteit	9
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	9
3.2 Wat levert de ondersteuning mij op	9
3.3 Uw ervaringen met uw zorgaanbieder	10
3.3.1 Samenvatting open vraag	12
3.4 Effect van corona op uw ondersteuning	13
3.4.1 Samenvatting open vraag	13
3.5 Vergelijking 2021 2020 2019	15
4 Vergelijking tevredenheid soort vergoeding	17
5 Vergelijking landelijke cijfers	18
6 Bijlage	22
6.1 Vragenlijst Toegang	22
6.2 Vragenlijst Kwaliteit	24



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. 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 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

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Haarlem die in 2021 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 in 2021 meegestuurd met de beschikking. Cliënten konden de papieren vragenlijst gratis terugsturen in de meegestuurde antwoordenvelop van ZorgfocuZ.

De tweede vragenlijst heeft betrekking op de kwaliteit van de ondersteuning. Deze vragenlijst is in 2021 door ZorgfocuZ naar alle cliënten gestuurd die in de eerste elf maanden van 2021 ondersteuning hebben ontvangen van de gemeente. Alle cliënten zijn voor deze vragenlijst één keer uitgenodigd om deel te nemen.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van twee maatwerkvragenlijsten die ontwikkeld zijn in samenspraak met de gemeente Haarlem. Deze vragenlijst met betrekking tot toegang tot de ondersteuning gaat in op de volgende thema's:

- + Contact met de gemeente of het sociaal wijkteam
- + Onafhankelijke cliëntondersteuning
- + De geadviseerde ondersteuning bij uw hulpvraag

De vragenlijst met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning gaat in op de volgende thema's:

- + Kwaliteit van de ondersteuning
- + Wat levert de ondersteuning mij op
- + Uw ervaring met uw zorgaanbieder*
- + Effect van corona op uw ondersteuning

*In de individuele vragenlijsten stond op de plek van 'uw zorgaanbieder' de naam van de zorgaanbieder waarvan de cliënt ondersteuning heeft ontvangen.

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

1.2.2 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Het continuumeten zorgt dat de meetmomenten beter aansluiten op de cliëntreis. Daardoor is het onderwerp voor cliënten nog actueel en zijn de ervaringen betrouwbaarder. Cliënten die ondersteuning hebben aangevraagd, ontvingen de vragenlijst over hun ervaring met de toegang tot ondersteuning bij 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 in november 2021 de vragenlijst over de kwaliteit van de ondersteuning verstuurd aan alle cliënten die in de eerste elf maanden van 2021 ondersteuning hebben aangevraagd en gekregen. Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de begeleidende brief.

1.2.3 Respons

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

Responstabel		
	Toegang	Kwaliteit
Aantal cliënten uitgenodigd	1210	1210
Totaal aantal reacties	637	404
Responspercentage	52,6%	33,4%
Nauwkeurigheidsmarge	2,7%	4,0%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-clieñten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle Wmo-clieñten). Bijvoorbeeld: in het onderzoek naar de kwaliteit van de Wmo kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 76% en 84% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens. De resultaten zijn daarmee een betrouwbare weerspiegeling van de populatie.

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

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 van meetjaar 2021 met meetjaren 2020 en 2019 toegevoegd. Het gaat hierbij om de voorheen verplichte* toegangsvragen en de kwaliteitsvragen. In hoofdstuk 4 wordt de algemene tevredenheid tussen PGB en ZiN vergeleken. Tot slot zijn in hoofdstuk 5 voor de tien voorheen verplichte vragen de resultaten van de gemeente Haarlem en van de gemeenten van vergelijkbare grootte in het jaar 2020 (100.000 tot 300.000 inwoners) opgenomen. De resultaten van de referentiegemeenten zijn gebaseerd op de cijfers die zijn gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

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 deelnemers 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 deelnemers. 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 deelnemers weergegeven (n). Resultaten in hoofdstuk 4 zijn ook in grafieken weergegeven. De resultaten van de referentiegemeenten zijn aangegeven met het label 'referentie 2020'.

1.3.2 Vergelijkingen in tabellen

De vergelijkingen in meetjaren en vergoedingsvorm 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 deelnemers bij elkaar op te tellen en te delen door het totaal aantal deelnemers dat de vraag beantwoordt. Wanneer het gemiddelde 4,0 is, geldt dat de deelnemers 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 2021 alsnog wel degelijk lager liggen dan in 2020. Dit is afhankelijk van het aantal deelnemers 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.

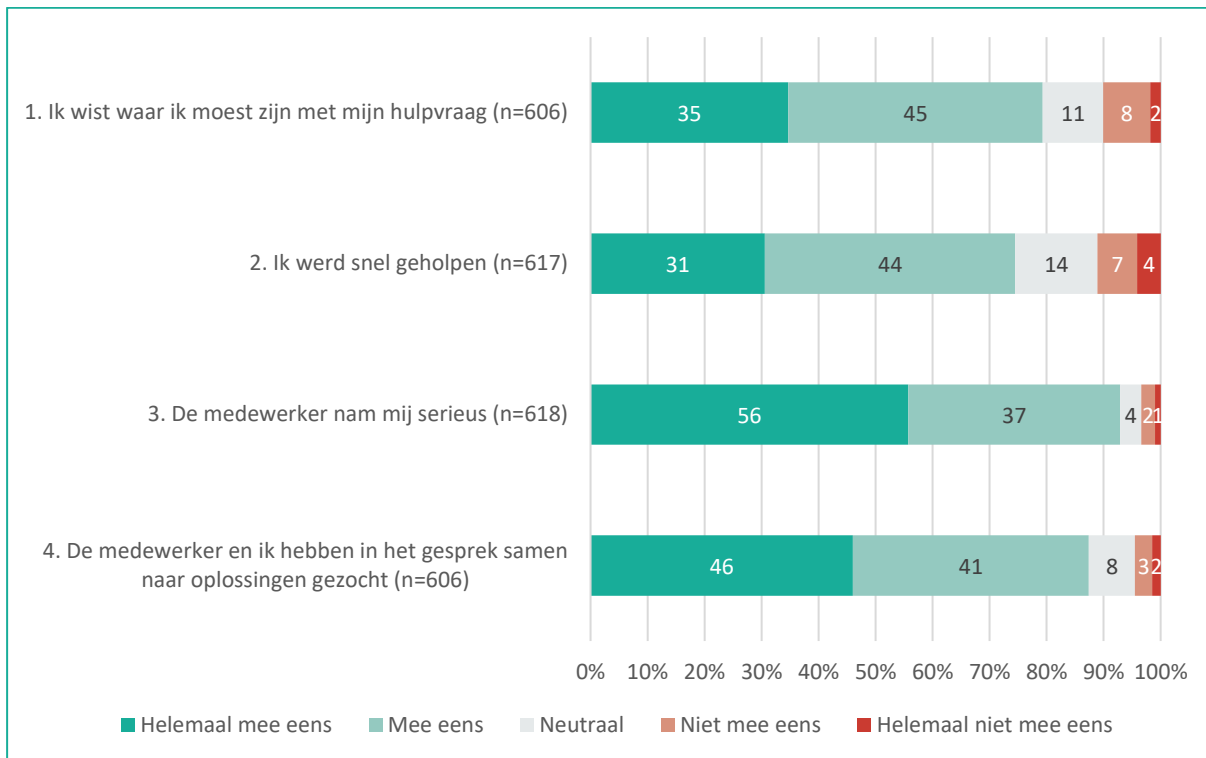
Met een sterretje wordt aangegeven of een verschil significant afwijkt of niet. Als bij een gemiddelde score een sterretje staat en de score hoger is dan de score in de andere kolom, betekent dit dat deelnemers significant meer tevreden zijn. Als bij een gemiddelde score een sterretje staat en de score is lager dan de score in de andere kolom, betekent dit dat de deelnemers significant 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 Haarlem en die van de referentiegemeenten in grafieken gepresenteerd.

*De vormeisen voor het CEO zijn in 2021 gewijzigd waardoor de tien vragen van het VNG niet meer verplicht gesteld hoeven worden.

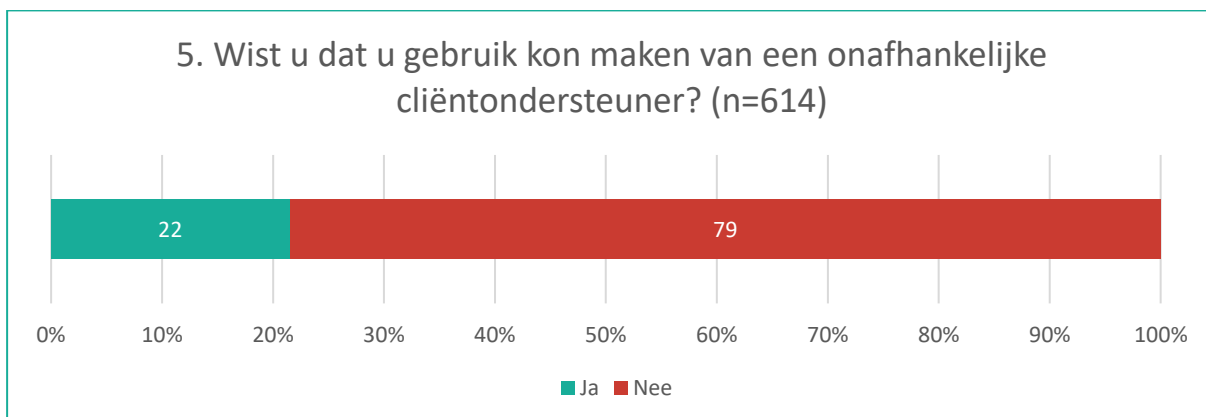
2 | Resultaten toegang

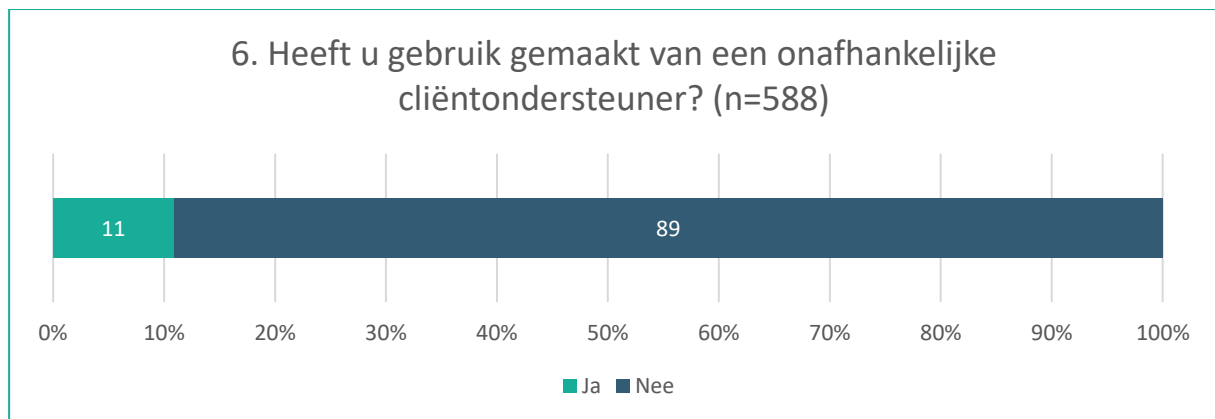
2.1 Contact met de gemeente



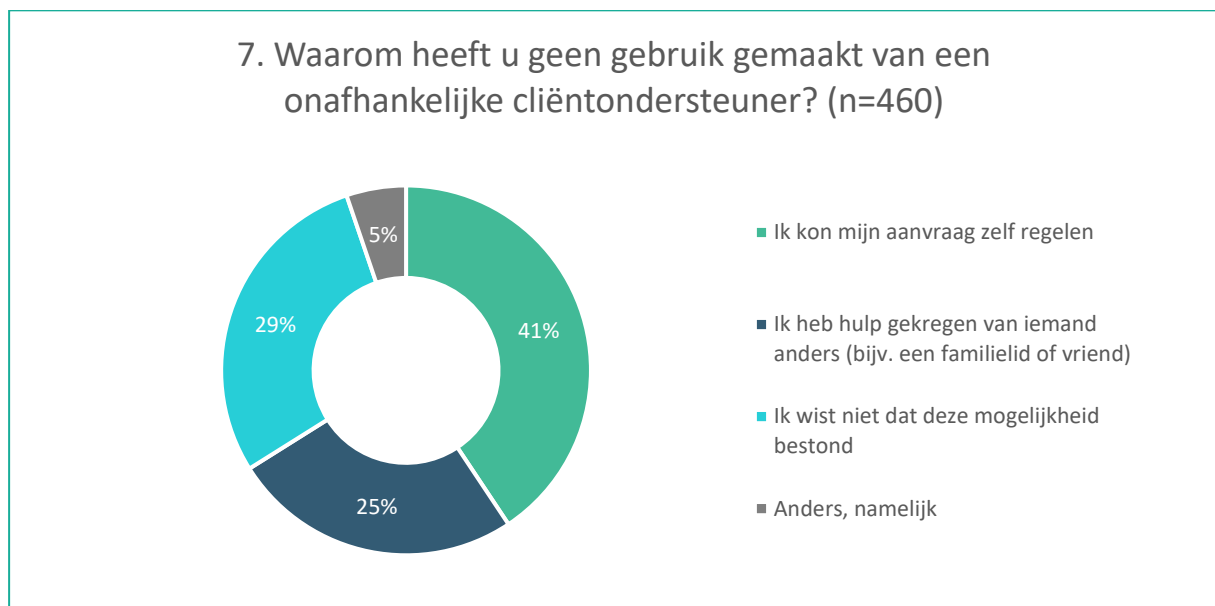
Antwoordoptie 'Geen mening.': v1 (n=5); v2 (n=1); v3 (n=1); v4 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=12); v2 (n=7); v3 (n=8); v4 (n=15).

2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning



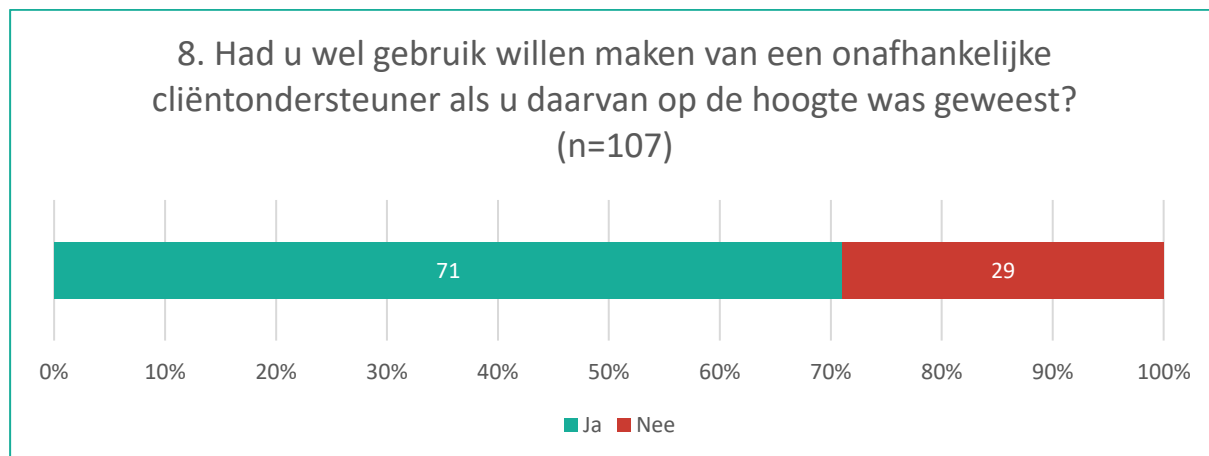


De volgende vraag is alleen gesteld aan deelnemers die bij vraag 6 hebben aangegeven geen gebruik te hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner (n=524). Vraag 7 is vervolgens door 460 deelnemers ingevuld.

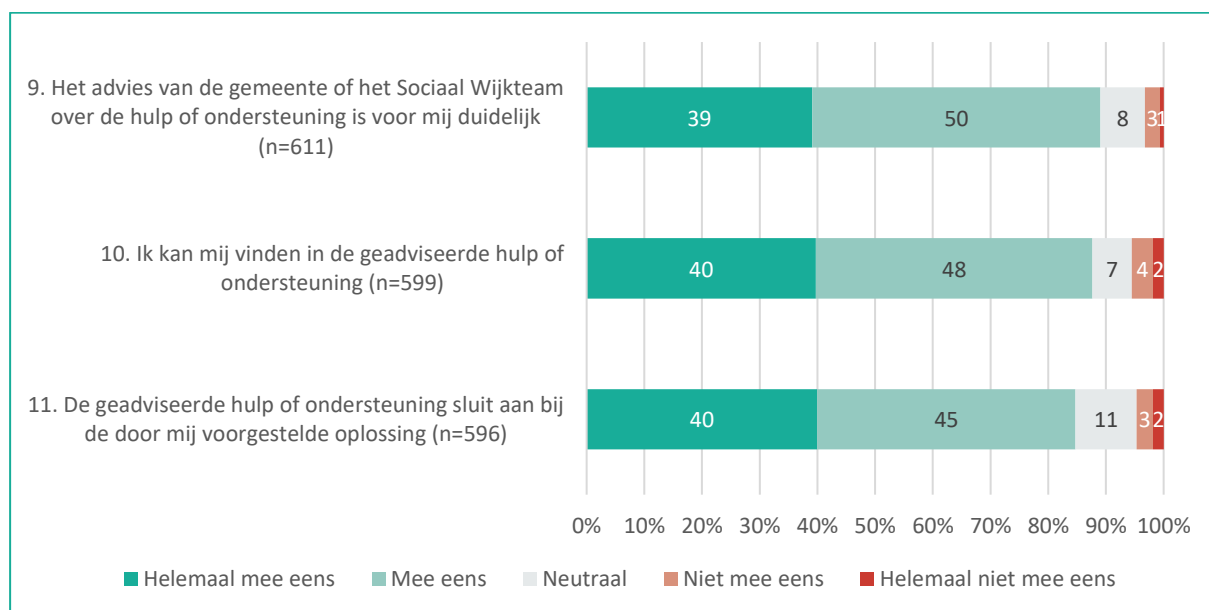


Bij antwoordoptie “anders, namelijk” worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: geregeld via een hulpverlener (casemanager, ergotherapeut, huisarts) (17x), aanvraag gedaan door iemand anders (2x); door de huisarts verteld dat men het zelf moest doen (1x); van de gemeente gehoord dat er geen cliëntondersteuner was (1x); vanwege gezondheid (1x).

De volgende vraag is alleen gesteld aan deelnemers die bij vraag 7 hebben aangegeven dat zij niet wisten dat de mogelijkheid van het gebruiken van een onafhankelijke cliëntondersteuner bestond (n=132). Vraag 8 is vervolgens door 107 deelnemers ingevuld.



2.3 De geadviseerde ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=2); v10 (n=7); v11 (n=9). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=3); v10 (n=6); v11 (n=9).

2.3.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen over het aanvragen van de ondersteuning? Of over het advies dat aan u is gegeven over welke ondersteuning passend is voor u? Of over het contact met de gemeente en/of Sociaal Wijkteam?' In totaal hebben 195 deelnemers antwoord gegeven op deze vraag.

- Een groot deel van de deelnemers is over het algemeen tevreden met de ondersteuning. Een aantal van hen benoemt expliciet het fijne contact met de behulpzame medewerkers.
- Deelnemers die minder tevreden waren, geven aan dat ze zich niet altijd gehoord voelen. Ook heeft een enkeling het gevoel dat er niet gekeken wordt naar de meest passende oplossing, maar naar de meest goedkope. Volgens één van de deelnemers wordt er voorbijgegaan aan wat goed is voor het kind en negeert de gemeente het advies van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

- Daarnaast zijn een aantal deelnemers kritisch op de afwikkeling van de aanvragen. Men noemt hierbij met name de lange wachttijd tussen de aanvraag en de start van de ondersteuning. Hierbij zouden deelnemers ook graag meer op de hoogte worden gehouden van het verloop van hun aanvraag.
- Tot slot hebben een paar deelnemers een opmerking over de communicatie met betrekking tot de beschikking. Zo omschrijft een deelnemer de situatie waarbij de huishoudelijk hulp de mededeling kreeg dat de Wmo beëindigd was, terwijl de deelnemer zelf net een brief had ontvangen met een positieve beschikking. Een andere deelnemer is van mening dat de documenten die ondertekend moeten worden eenvoudiger toegelicht moeten worden. Verder laat een deelnemer weten dat een aanspreekpunt ontbreekt, het was voor deze deelnemer niet duidelijk bij wie hij/zij terecht kon voor vragen en problemen.

2.4 Vergelijking 2021 | 2020 | 2019

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores van deelnemers uit 2021 en de gemiddelde scores van deelnemers uit 2020 en 2019.

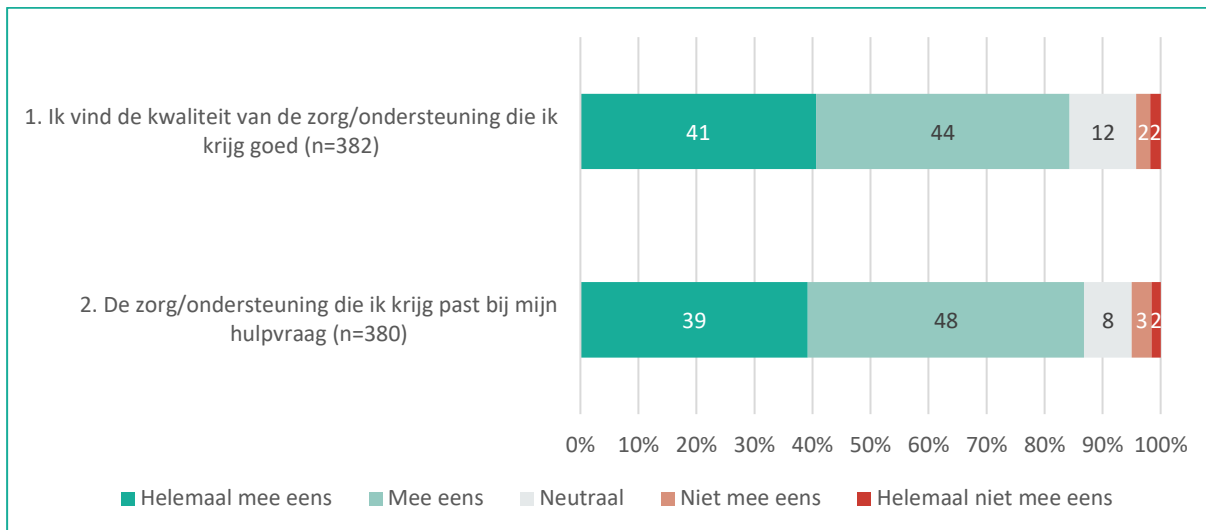
	2021	2020	2019
Contact met de gemeente (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)			
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	4,1	4,0
Ik werd snel geholpen	3,9*	4,2	4,0
De medewerker nam mij serieus	4,4*	4,6	4,5
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	4,3	4,4	4,3
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	1,2	1,2	1,3

* De score in 2021 wijkt significant af van de score in 2020 (verschillen zijn niet gebaseerd op toeval).

Uit de analyse blijkt dat de deelnemers in 2021 minder snel werden geholpen en zich minder serieus genomen voelden dan in 2020.

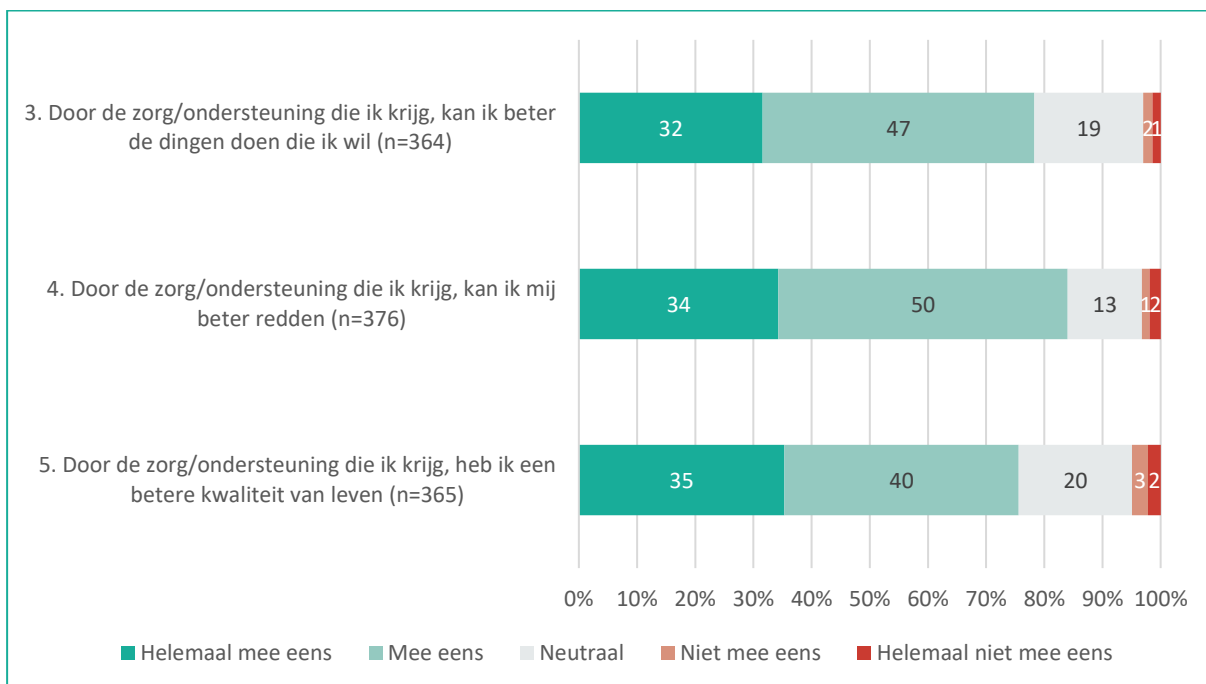
3 | Resultaten kwaliteit

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=1); v2 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=12); v2 (n=10).

3.2 Wat levert de ondersteuning mij op



Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=4); v4 (n=2); v5 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=21); v4 (n=16); v5 (n=17).

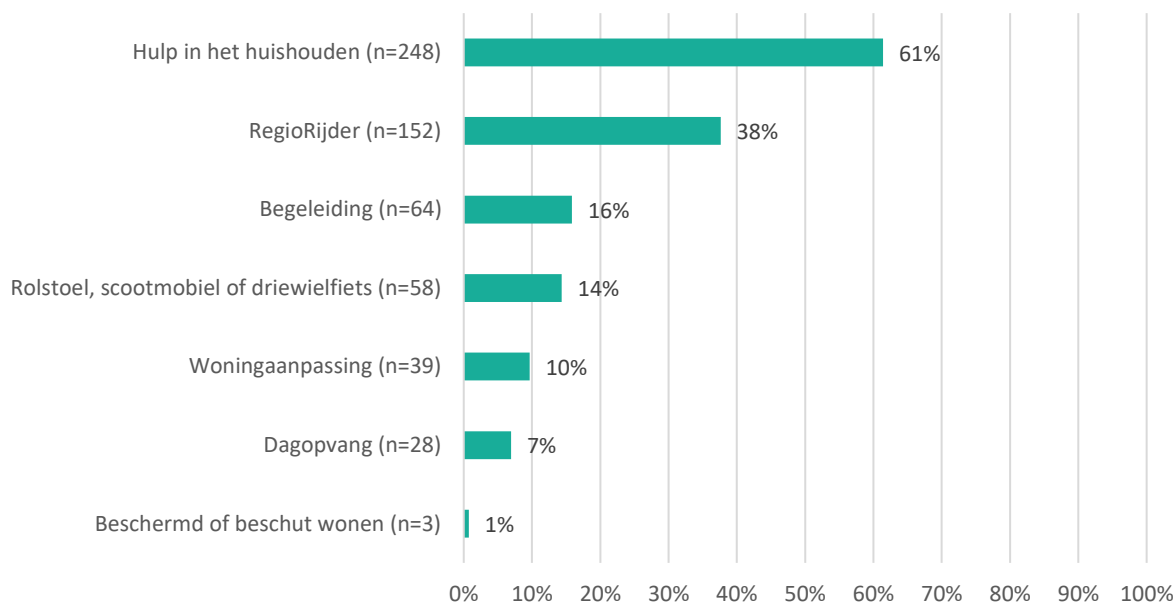
3.3 Uw ervaringen met uw zorgaanbieder

In de individuele vragenlijsten is bij iedere vraag 'uw zorgaanbieder' vervangen door de organisatie waar de deelnemer zorg/ondersteuning van ontvangt, tenzij er geen zorgaanbieder bekend was. Onder de 404 deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld, is de verdeling als volgt:

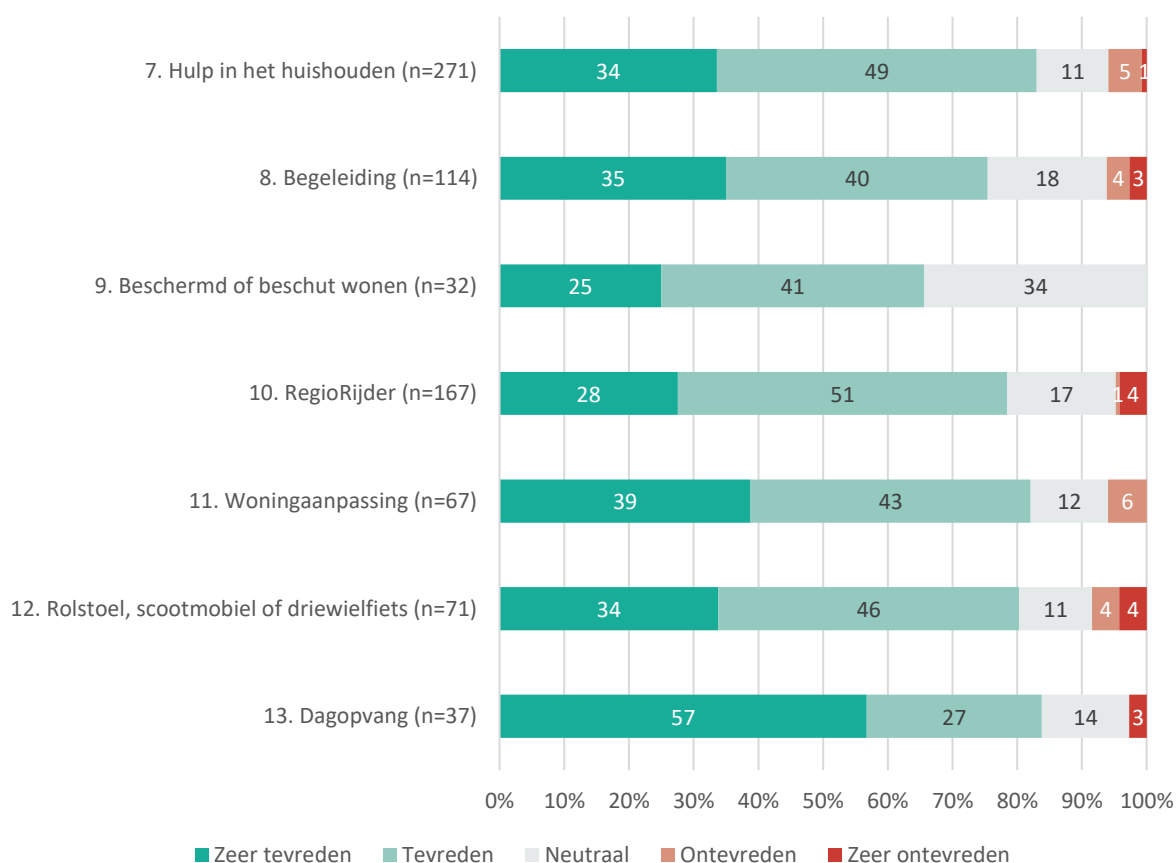
Verdeling zorgaanbieders (n=404)	
RegioRijder (n=84)	20,8%
uw PGB-aanbieder (n=62)	15,3%
Viva! Zorggroep (n=42)	9,9%
Kennemerhart (n=40)	9,9%
Zorgbalans (n=38)	9,4%
HM Medical BV/Kersten Hulpmiddelenspecialist (n=33)	8,2%
Thuiszorg Inholland (n=25)	6,2%
Tzorg (n=19)	4,7%
Alfa & Zorg (n=11)	2,7%
De Zorgspecialist B.V. (n=11)	2,7%
Met de Thuiszorg (n=9)	2,2%
RIBW KAM (n=9)	2,2%
Sude Zorg BV (n=7)	1,7%
Stichting De Linde (n=4)	1,0%
Axxicom (n=2)	0,5%
Ontmoeting (n=2)	0,5%
Stichting SIG (n=2)	0,5%
Autisme Thuis (n=1)	0,2%
Heliomare (n=1)	0,2%
Leger des Heils Noord-Holland (n=1)	0,2%
Ons Tweede Thuis (n=1)	0,2%



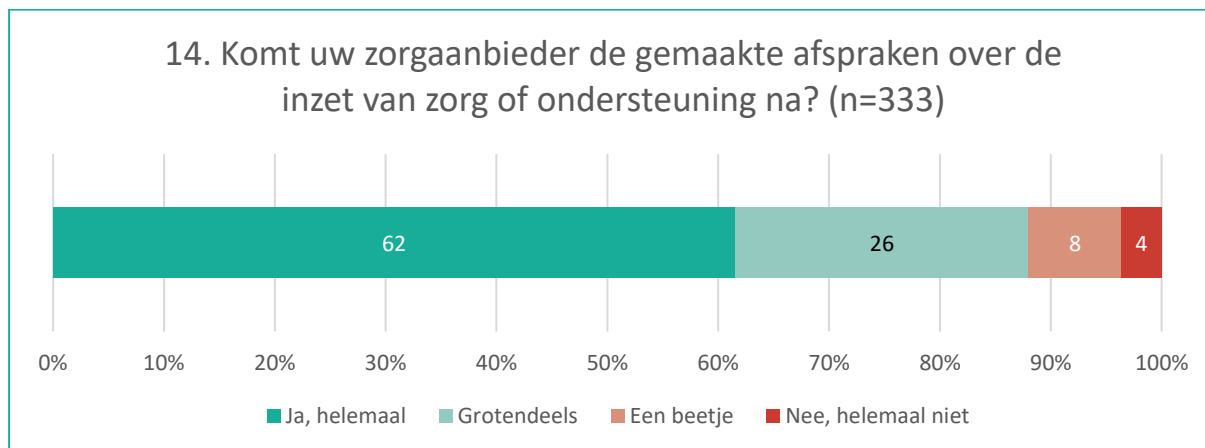
6. Welke ondersteuning ontvangt u van uw zorgaanbieder? (meerkeuze)



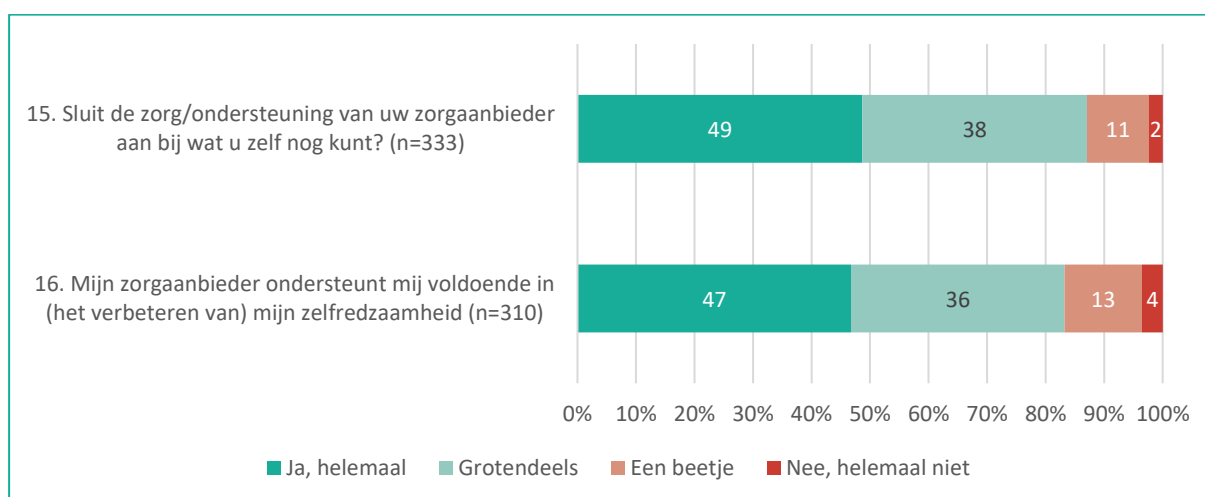
Hoe tevreden bent u over de volgende soorten ondersteuning?



Antwoordoptie 'geen mening/n.v.t.': v7 (n=74); v8 (n=170); v9 (n=220); v10 (n=131); v11 (n=194); v12 (n=196); v13 (n=224).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing/weet ik niet': (n=35).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing/weet ik niet': v16 (n=48); v17 (n=66).

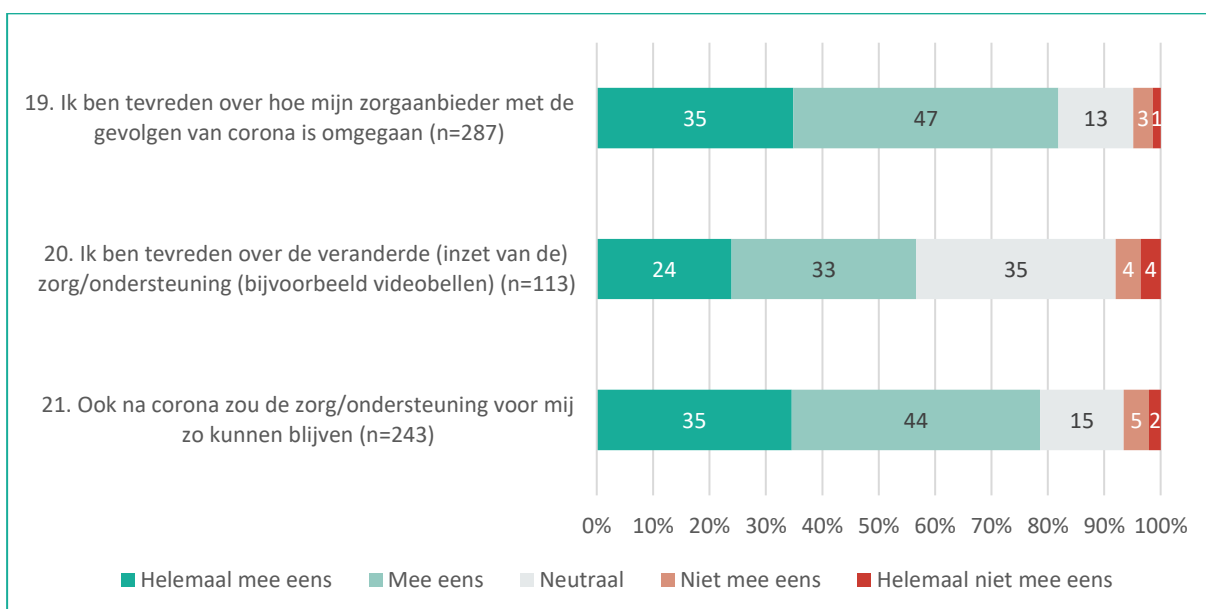
3.3.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 17 'Kunt u uw antwoord op de vorige vragen toelichten? (bijvoorbeeld wat doet u zelf, wat zou u meer zelf willen doen, waar kunt u meer ondersteuning bij gebruiken)'. In totaal hebben 235 deelnemers antwoord gegeven op deze vraag.

- Zeker driekwart van de deelnemers geeft aan dat zij tevreden zijn met de ondersteuning. Zij zijn vooral dankbaar en blij dat ze, soms met hulp, nog veel zelf kunnen blijven doen.
- Wanneer men minder tevreden is over de ondersteuning en de zelfredzaamheid, dan heeft dit veelal te maken met zwaarder huishoudelijk werk. Veel deelnemers geven aan meer uren ondersteuning te kunnen gebruiken. De ondersteuning is met name nodig bij het schoonmaken van de badkamer, het lappen van ramen en grondiger stofzuigen (bijv. onder meubels).

18. Hoe tevreden bent u over de zorg/ondersteuning van uw zorgaanbieder? (n=362) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	17	4,7
2	7	1,9
3	3	0,8
4	8	2,2
5	15	4,1
6	26	7,2
7	50	13,8
8	114	31,5
9	62	17,1
10	60	16,6
Gemiddelde:	7,5	

3.4 Effect van corona op uw zorg/ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening/niet van toepassing': v19 (n=91); v20 (n=244); v21 (n=133).

3.4.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 22 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning?'. In totaal hebben 222 deelnemers antwoord gegeven op deze vraag.

- De meeste deelnemers geven aan (zeer) tevreden te zijn over de ondersteuning die ze ontvangen. Een aantal deelnemers heeft een opmerking over de huishoudelijke hulp. Deelnemers vinden het fijn dat zij vaak dezelfde hulpverlener over de vloer krijgen. Ook vindt men het prettig dat er meer regelmaat in tijdstippen van huishoudelijke hulp is.
- Wanneer deelnemers minder tevreden zijn over de huishoudelijke hulp, gaat dit met name over de vervanging bij ziekte en vakantie. Het is niet altijd duidelijk of en wanneer de vervanger komt. Daarnaast is een aantal deelnemers ontevreden over de kwaliteit van de schoonmaak. Zij wijzen op de jonge leeftijd en daarmee ook op het hebben van minder ervaring. Enkele deelnemers zetten vraagtekens bij de opleiding die gegeven wordt bij huishoudelijk werk.

- Daarnaast heeft een aantal deelnemers een opmerking over de zorgaanbieder. Deze opmerkingen gaan met name over de communicatie en bereikbaarheid, waar deelnemers niet altijd tevreden over zijn. Zo omschrijft één deelnemer het contact als 'weinig empathie'. Ook vindt men de wachttijd tussen aanvraag en oplossing vaak (te) lang.
- Tot slot heeft een aantal deelnemers een opmerking gedeeld over hoe zij de ondersteuning hebben ervaren in coronatijd. De meeste deelnemers geven aan weinig last van de coronamaatregelen te hebben ervaren. Zo wordt de veranderde inzet van ondersteuning, zoals videobellen, geprezen. Een aantal van hen geeft wel aan dat zij het prettig zouden vinden weer fysiek contact te hebben zodra het kan, en bijvoorbeeld niet altijd te blijven videobellen met begeleiders. Tot slot is een enkeling bezorgd over het personeel dat niet gevaccineerd hoeft te zijn, maar wel bij hen thuis komt.



3.5 Vergelijking 2021 | 2020 | 2019

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores van deelnemers uit 2021 en de gemiddelde scores van deelnemers uit 2020 en 2019.

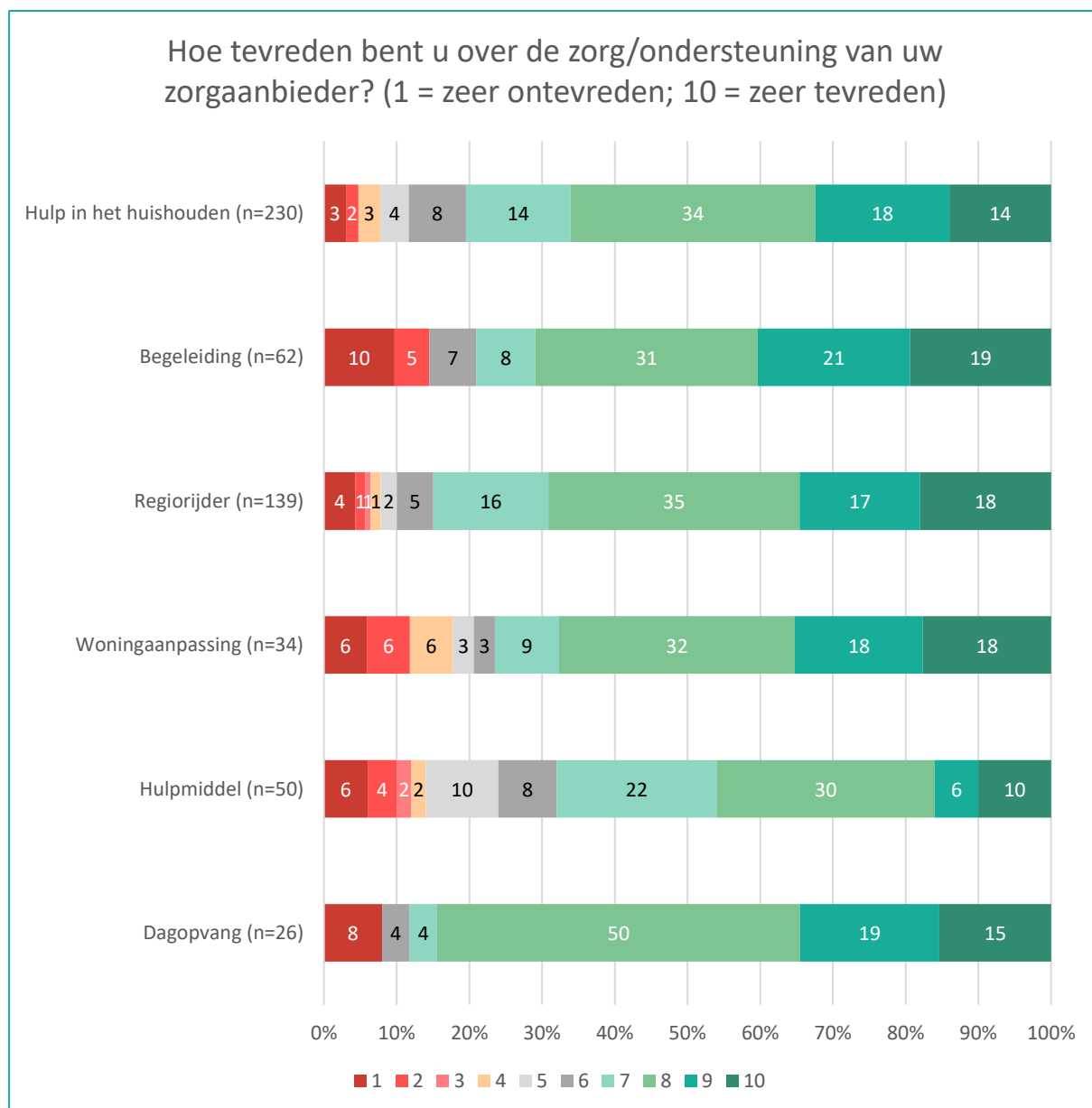
	2021	2020	2019
Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)			
Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	4,2	4,2	4,1
De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,2	4,2	4,1
Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)			
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,1	4,0	4,0
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,1	4,0	4,1
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,0	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)	3,5	3,5	3,4
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)	7,5	7,8	7,4

Uit de analyse blijkt dat tussen deelnemers in 2020 en 2021 geen significante verschillen optreden als het gaat om tevredenheid met en de kwaliteit van de zorg/ondersteuning en de ervaring met de zorgaanbieder.



4 | Vergelijking tevredenheid soort ondersteuning

In onderstaande grafiek staan de percentages van de gegeven rapportcijfers uitsplitst naar soort ondersteuning. De ondersteuningsvorm beschermd/beschut wonen is niet meegenomen in de analyses, omdat minder dan tien respondenten hiervan gebruik hebben gemaakt.



Hoe tevreden bent u over de zorg/ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)						
	Hulp in huishouden (n=230)	Begeleiding (n=62)	RegioRijder (n=139)	Woning-aanpassing (n=34)	Hulpmiddel (n=50)	Dagopvang (n=26)
Cijfer	7,6	7,4	7,7	7,3	6,7	7,9

5 | 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).

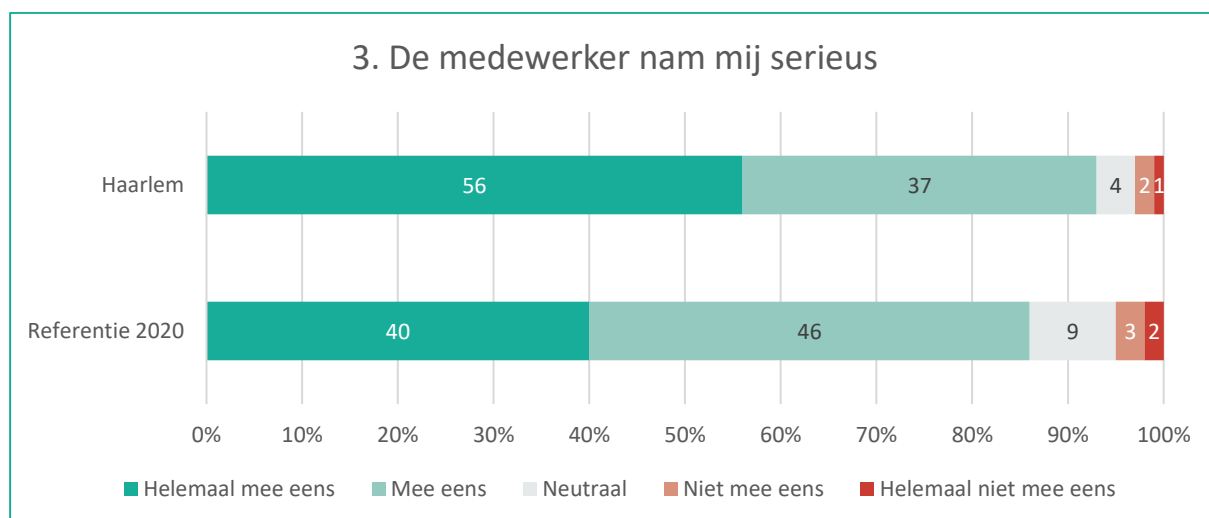
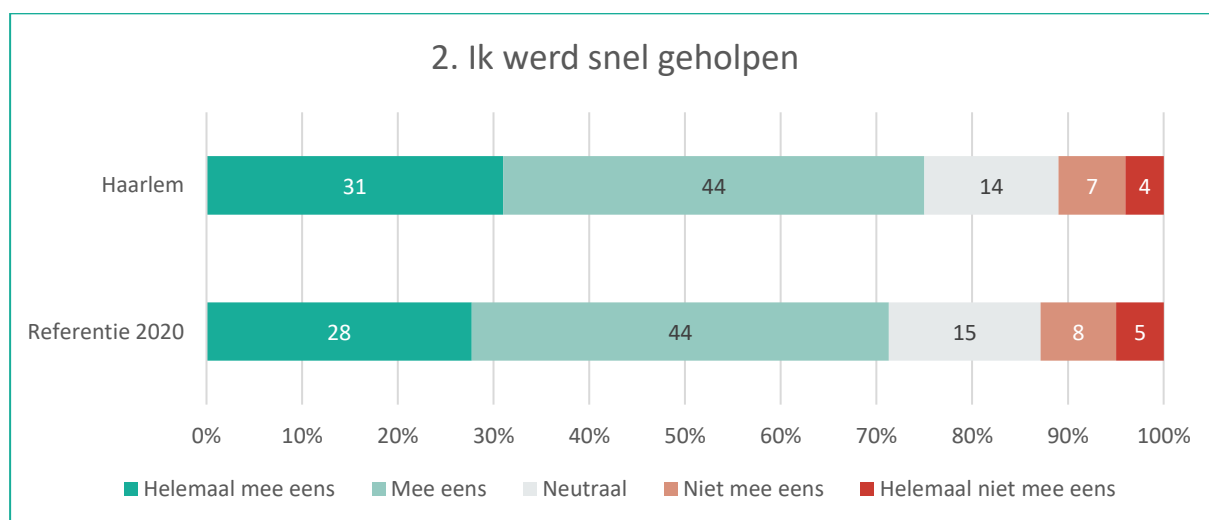
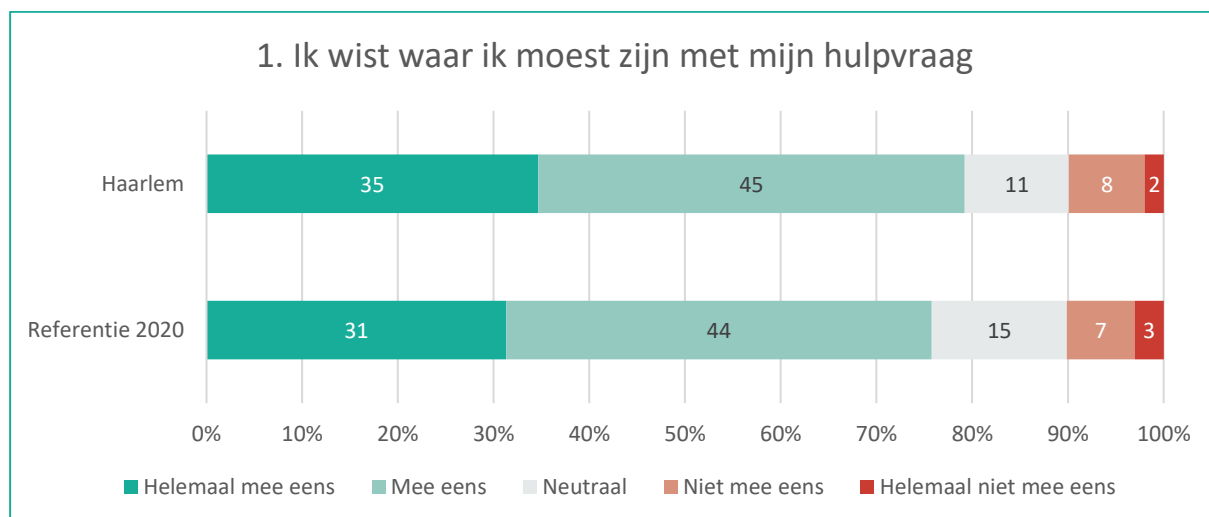
13. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)		
	Persoonsgebonden Budget (PGB) (n=54)	Zorg in Natura (ZiN) (n=308)
1	1,9	5,2
2	0,0	2,3
3	0,0	1,0
4	3,7	1,9
5	1,9	4,5
6	9,3	6,8
7	13,0	14,0
8	35,2	30,8
9	18,5	16,9
10	16,7	16,6
Gemiddelde:	7,9	7,5

Uit de analyse blijkt dat de gemiddelde cijfers van beide vergoedingssoorten niet significant van elkaar afwijken.

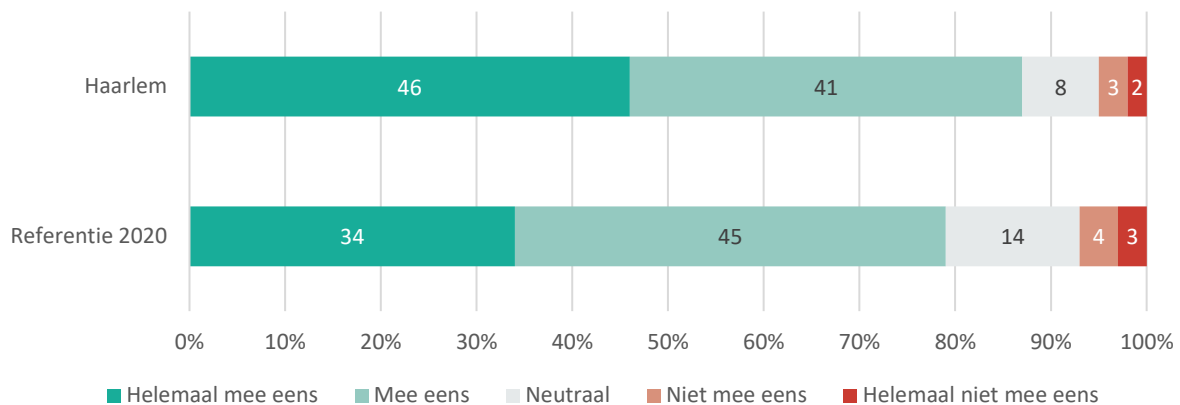


6 | Vergelijking landelijke cijfers

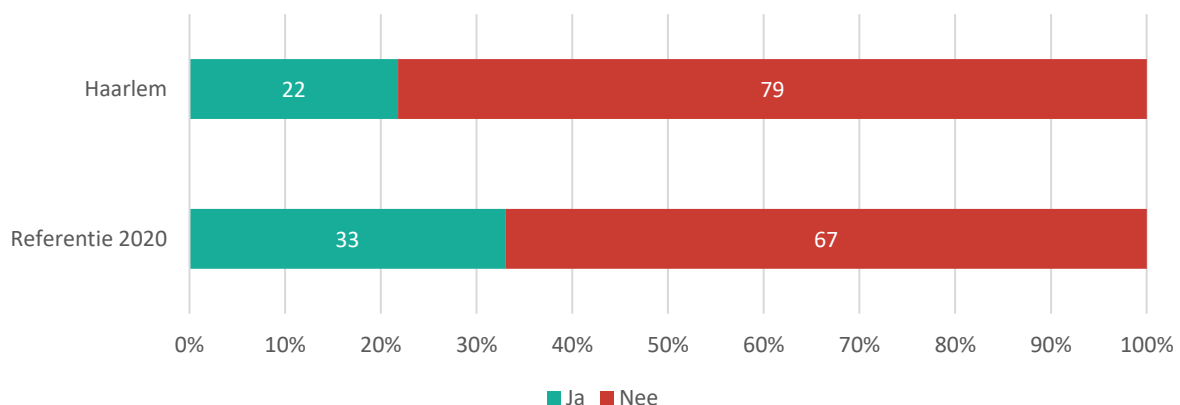
Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de gemeente Haarlem en de resultaten van referentiegemeenten (100.000 – 300.000 inwoners). Cijfers van de referentiegemeenten zijn gebaseerd op de cijfers die gepubliceerd zijn op www.waarstaatjegemeente.nl.



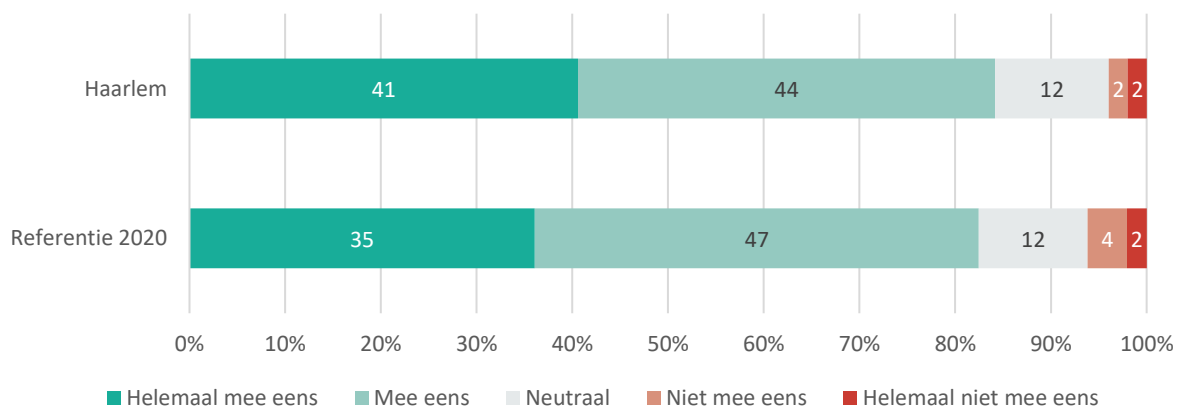
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



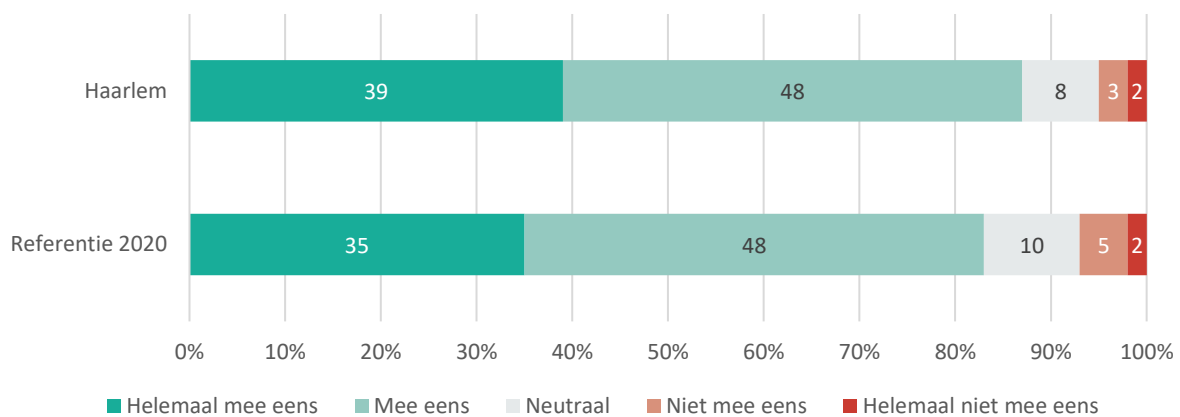
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?



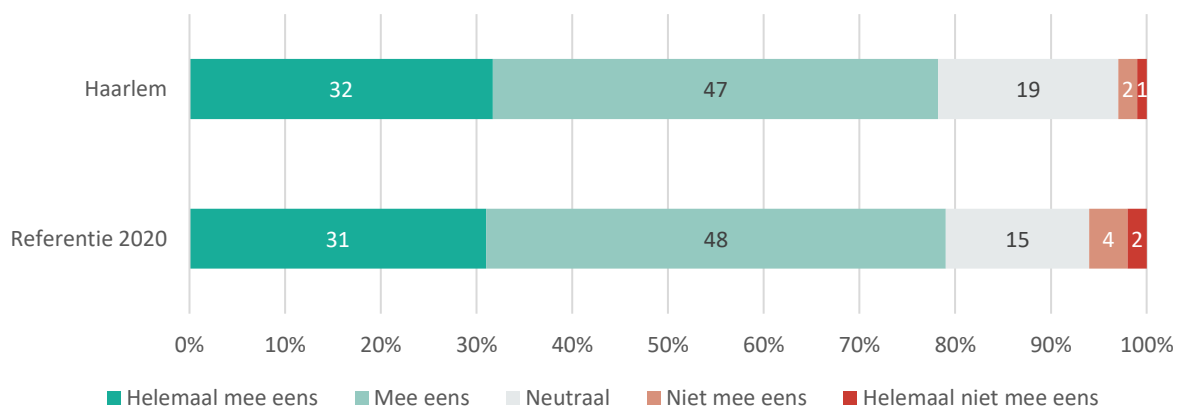
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed



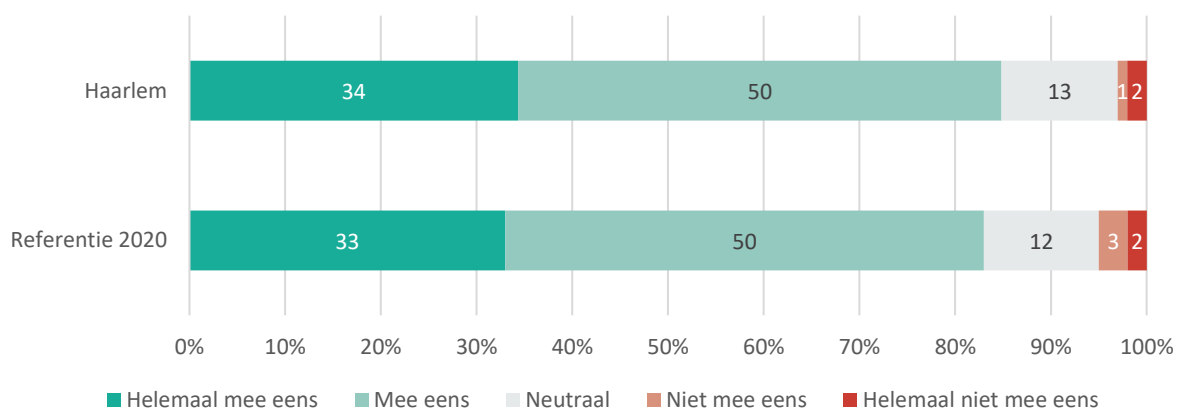
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



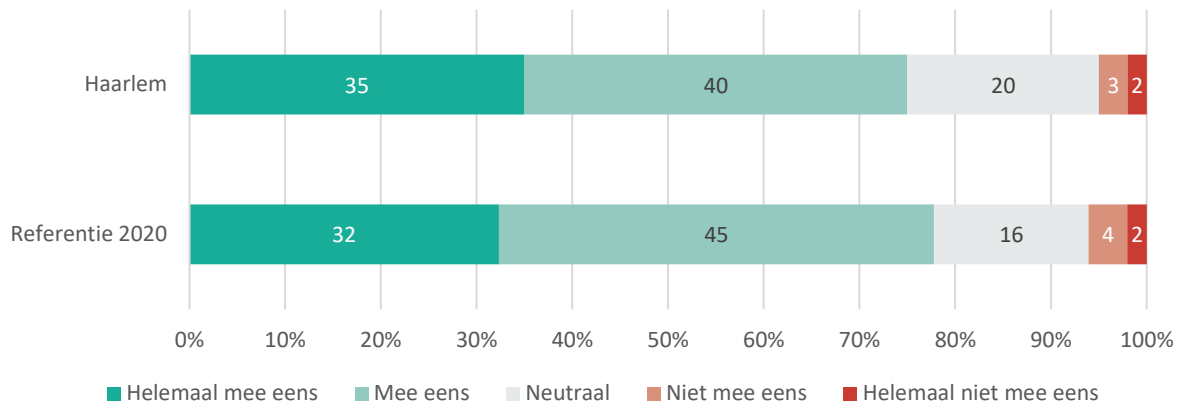
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



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



7 | Bijlage

7.1 Vragenlijst Toegang

GEMEENTE HAARLEM – UW ERVARING MET HET AANVRAGEN VAN DE WMO

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.haarlem.nl/aanvraagwmo



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.



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.

CONTACT MET DE GEMEENTE OF HET SOCIAAL WIJKTEAM

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.

	<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>
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 <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

Voor inwoners die hulp nodig hebben bij het aanvragen van Wmo is er onafhankelijke cliëntondersteuning. De organisaties MEE-deWering en Cliëntenbelang bieden deze ondersteuning. Inwoners die dat willen, worden dan door iemand van deze organisaties geholpen. Bijvoorbeeld bij de aanvraag of bij de gesprekken met de gemeente of het Sociaal Wijkteam.

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (van MEE-deWering of Cliëntenbelang)?

- ☐ Ja
☐ Nee

6. Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- ☐ Ja → ga naar vraag 9
☐ Nee

7. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner (van MEE-deWering of Cliëntenbelang)?

- ☐ Ik kon mijn aanvraag zelf regelen → ga naar vraag 9
- ☐ Ik heb hulp gekregen van iemand anders (bijv. een familielid of vriend) → ga naar vraag 9
- ☐ Ik wist niet dat deze mogelijkheid bestond → ga naar vraag 8
- ☐ Anders, namelijk → ga naar vraag 9

8. Als u bij vraag 7 heeft aangegeven dat u niet wist dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner: Had u wel gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner als u daarvan op de hoogte was?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

DE GEADVISEERDE ONDERSTEUNING BIJ UW HULPVRAAG

Na uw melding is met u gezocht naar een passende oplossing voor uw hulpvraag. De volgende vragen gaan over de oplossing die aan u is geadviseerd.

	<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>
9. Het advies van de gemeente of het Sociaal Wijkteam over de hulp of ondersteuning is voor mij duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Ik kan mij vinden in de geadviseerde hulp of ondersteuning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. De geadviseerde hulp of ondersteuning sluit aan bij de door mij voorgestelde oplossing	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TOT SLOT

12. Heeft u nog opmerkingen over het aanvragen van de ondersteuning? Of over het advies dat aan u is gegeven over welke ondersteuning passend is voor u? Of over het contact met de gemeente en/of Sociaal Wijkteam?

13. 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

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

7.2 Vragenlijst Kwaliteit

GEMEENTE HAARLEM – KWALITEIT VAN DE WMO

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel./ WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl. Noem hierbij de volgende 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.

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt één of meerdere soorten van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een rolstoel of bezoek aan een activiteiten centrum 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

UW ERVARINGEN MET <NAAM AANBIEDER>

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

6. Welke ondersteuning krijgt u van <NAAM AANBIEDER>? (meerdere antwoorden mogelijk)

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

Hoe tevreden bent u over de volgende soorten ondersteuning?

(Als u een soort ondersteuning niet krijgt, dan kunt u de antwoordoptie 'Geen mening/Niet van toepassing' aankruisen)

	Zeerv tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Geen mening/Niet van toepassing
7. Hulp in het huishouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Begeleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Beschermd of beschut wonen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. RegioRijder	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Woningaanpassing	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Dagopvang	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Komt <NAAM 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

De gemeente is benieuwd naar hoe de zorg van <aanbieder> u ondersteunt bij uw zelfredzaamheid en of de ondersteuning goed aansluit bij uw eigen mogelijkheden en wat u zelf nog kunt.

	Nee, helemaal niet	Een beetje	Grotendeels	Ja, helemaal	Niet van toepassing / weet ik niet
15. Sluit de zorg/ondersteuning van <naam aanbieder> aan bij wat u zelf nog kunt?	☐	☐	☐	☐	☐
16. <Naam aanbieder> ondersteunt mij voldoende in (het verbeteren van) mijn zelfredzaamheid	☐	☐	☐	☐	☐

17. Kunt u uw antwoord op de vorige vragen toelichten? (bijv. wat doet u zelf, wat zou u meer zelf willen doen, waar kunt u meer ondersteuning bij gebruiken)

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EFFECT VAN CORONA OP UW ONDERSTEUNING

De corona-maatregelen hebben mogelijk invloed gehad op uw ondersteuning. Er is misschien minder sprake (gewest) van persoonlijk contact en er werd misschien ondersteuning in een andere vorm ingezet. Bijvoorbeeld (beeld)bellen in plaats van face-to-face contact, individuele contacten (één-op-één) of samen wandelen in plaats van ontmoeting in groepsverband.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/niet van toepassing
19. Ik ben tevreden over hoe <NAAM AANBIEDER> met de gevolgen van corona omgaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Ik ben tevreden over de veranderde (inzet van de) ondersteuning (bijv. videobellen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Ook na corona zou de ondersteuning voor mij zo kunnen blijven	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TOT SLOT

22. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning? (denk bijv. aan de kwaliteit van de ondersteuning, opmerkingen m.b.t. uw zorgaanbieder, de effecten van het coronavirus op uw ondersteuning etc.)

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

Uw contactpersoon

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

