

CONCEPTRAPPORT

Clïentervaringsonderzoek

Wmo 2023

Gemeente Hoogeveen



Clëntervervingsonderzoek 2023

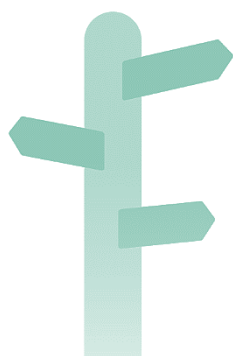
Gemeente Hoogeveen – Wmo

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervervingsonderzoek (CEO) Wmo over 2023. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en/of een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Inwoners konden een vragenlijst digitaal of schriftelijk invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	413
Respons	41%

CONTACT



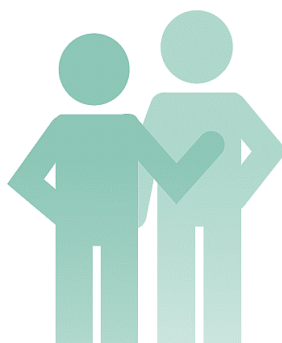
78%

wist waar zij moest zijn



71%

werd snel geholpen



86%

voelde zich serieus genomen



82%

zocht samen naar oplossingen

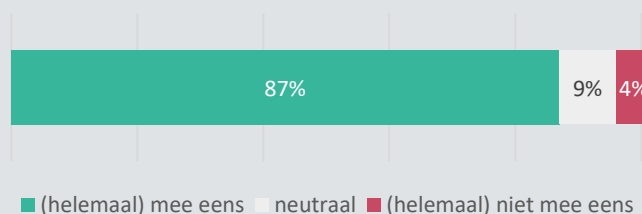


42%

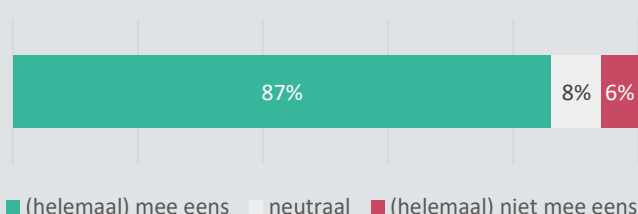
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

De ondersteuning is van goede kwaliteit

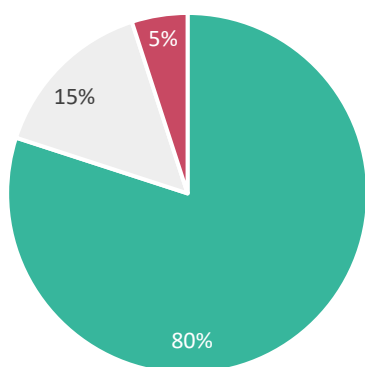


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

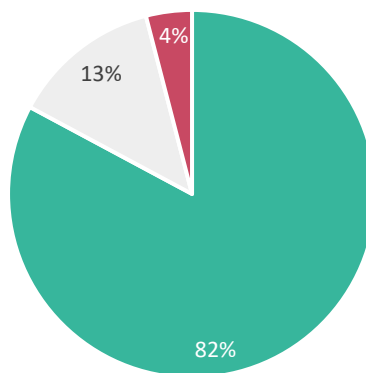


Door de ondersteuning die ik krijg...

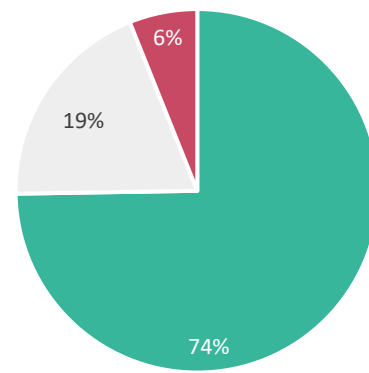
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



TEVREDENHEID



80%

is tevreden over de dagopvang



87%

is tevreden over de huishoudelijke hulp



66%

is tevreden over de woningaanpassing

COMPLIMENTEN

“De gesprekken helpen mij mezelf te begrijpen en accepteren zoals ik ben (autisme).”

“Omdat ik zelf mantelzorger ben voor mijn man ontvang ik daar erkenning en ondersteuning in, daar ben ik heel blij mee!”

BESCHIKKING



92%

heeft het idee dat de zorgaanbieder de afspraken nakomt



92%

heeft de afgesproken hulp of ondersteuning ontvangen

VERBETERPUNTEN

“In geval van ziekte is er regelmatig geen vervanging beschikbaar. Dit komt jammer genoeg vaak voor.”

“De ondersteuning die ik krijg is heel fijn en goed, maar ze heeft te weinig tijd, waardoor ik nog steeds te veel zelf moet doen. Dit is voor mij een te grote belasting.”





Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Methode	4
1.2.4 Respons	5
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	7
2.3 Effect van de ondersteuning	8
2.4 Ondersteuning vanuit de gemeente	9
2.5 Beschikking en ondersteuning	10



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

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

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren worden. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Hoogeveen die in 2023 gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening. Niet alle Wmo-cliënten zijn uitgenodigd. Volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is een steekproef getrokken van 1.000 cliënten. In deze steekproef zijn zowel inwoners opgenomen die in 2023 een nieuwe beschikking voor een Wmo-voorziening hebben gekregen, als inwoners die al langere tijd gebruikmaken van ondersteuning uit de Wmo.

1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is in samenwerking tussen gemeente Hoogeveen en onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ een vragenlijst opgesteld. In deze vragenlijst zijn de 10 vragen uit de landelijke (en voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het CEO Wmo, zoals opgesteld door de VNG, opgenomen. Om aan de sluiten op de informatiebehoefte van de gemeente zijn enkele vragen en thema's toegevoegd. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de ondersteuning
- 3) Effect van de ondersteuning (Wat levert de ondersteuning mij op)
- 4) Ondersteuning vanuit de gemeente
- 5) Beschikking en ondersteuning

1.2.3 Methode

Inwoners hebben in april 2024 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de inwoners een herinneringsbrief ontvangen. Deze brief werd verstuurd naar inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld. De vragenlijst kon zowel schriftelijk als digitaal (via een link of QR-code in de brief) worden ingevuld. Inwoners hebben in totaal vijf weken de tijd gehad om deel te nemen aan het onderzoek.



1.2.4 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het **betrouwbaarheidsinterval** geeft het **gebied van waarden** aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere **graad van waarschijnlijkheid** ligt.

- **Het betrouwbaarheidsinterval** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- Voor de **graad van waarschijnlijkheid** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Responstabel

Aantal uitnodigingen	1000
Aantal reacties (respons)	413 (41%)
Nauwkeurigheidsmarge	4%

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De nauwkeurigheidsmarge van 4% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de Deelnemers uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46% en 54% zijn.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de beschikking, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op het leven van de deelnemers.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages in de grafieken niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

De toelichtingen bij open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

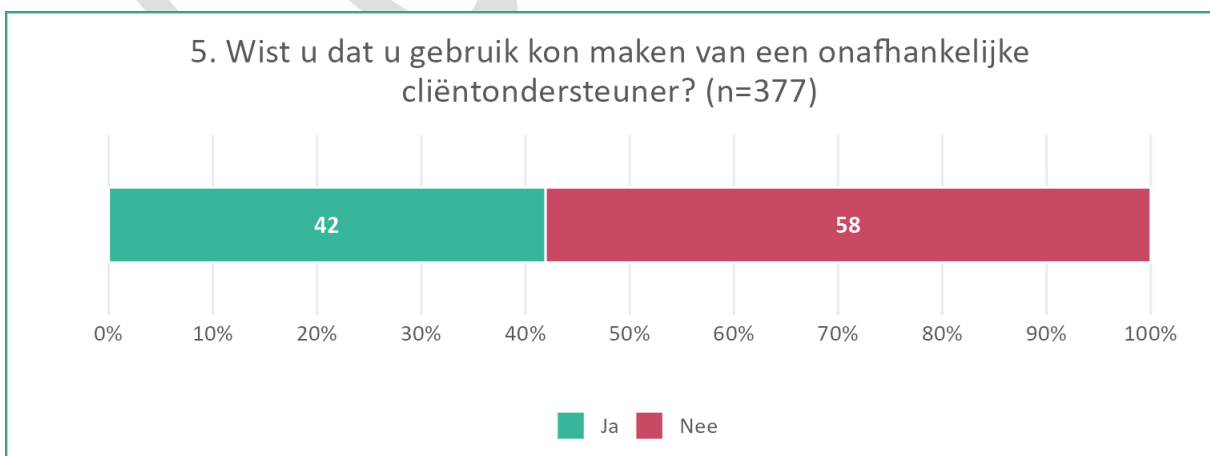
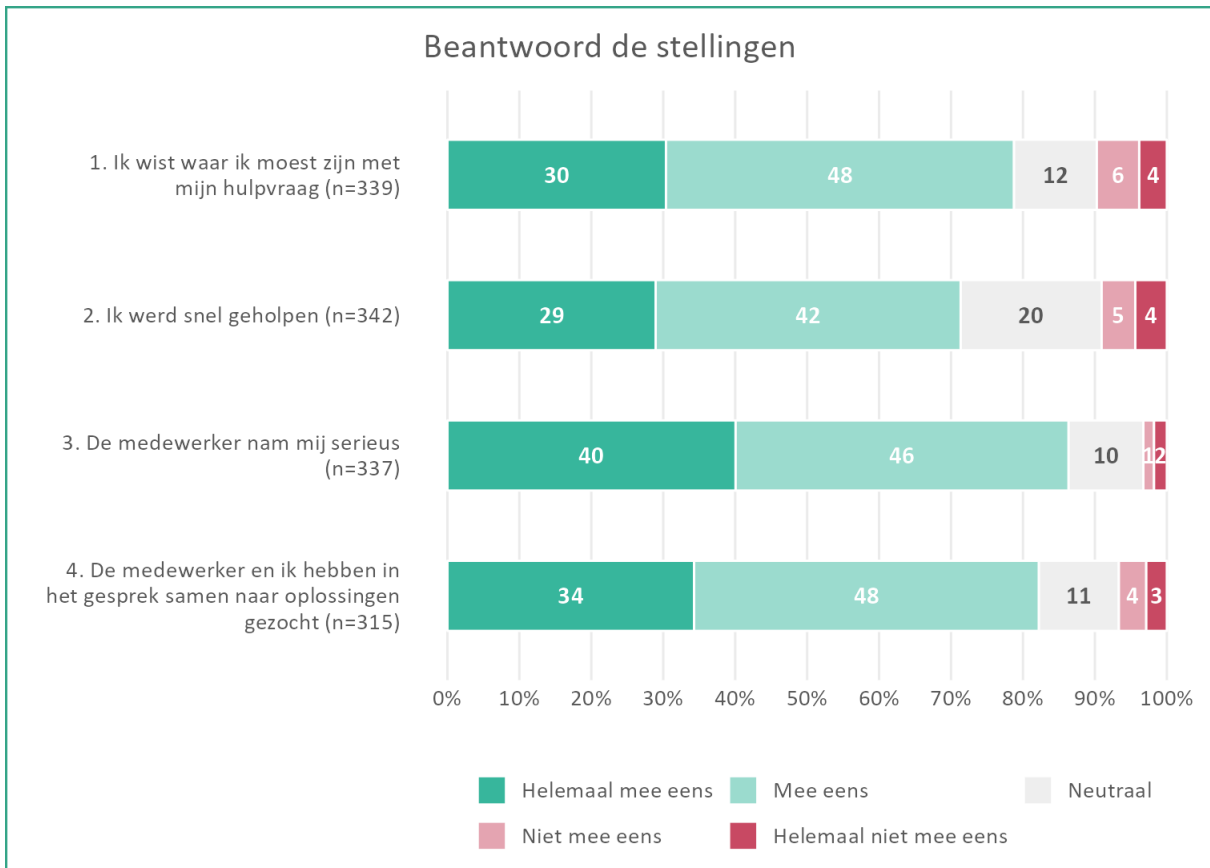
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

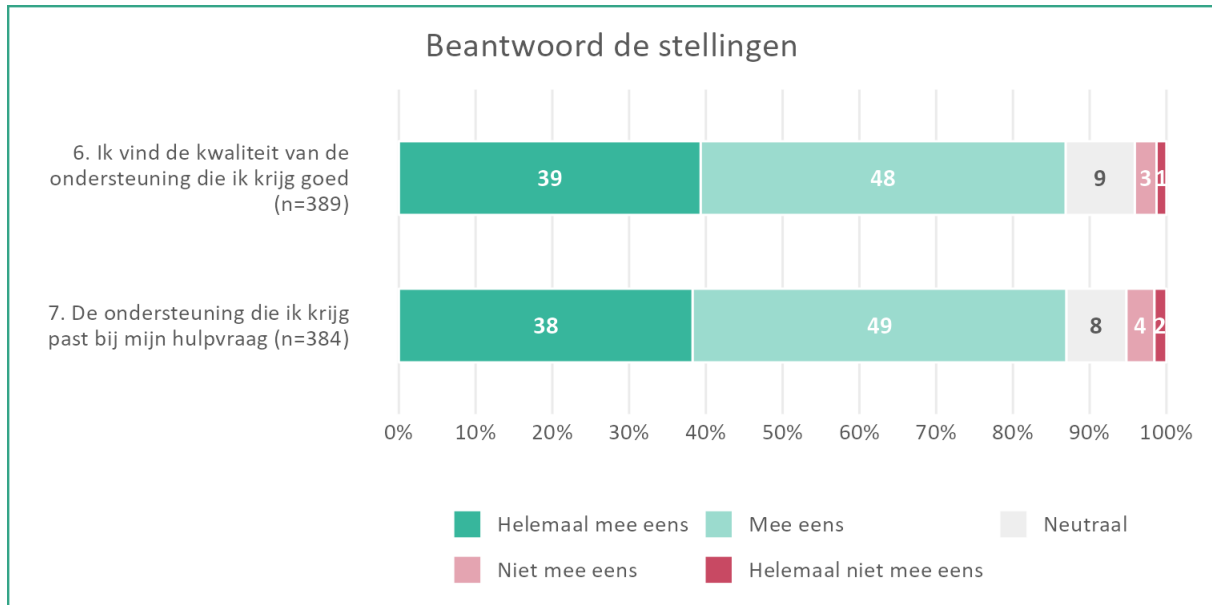
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van inwoners behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2023 hebben gehad, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente over deze aanvraag hebben ervaren.





2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

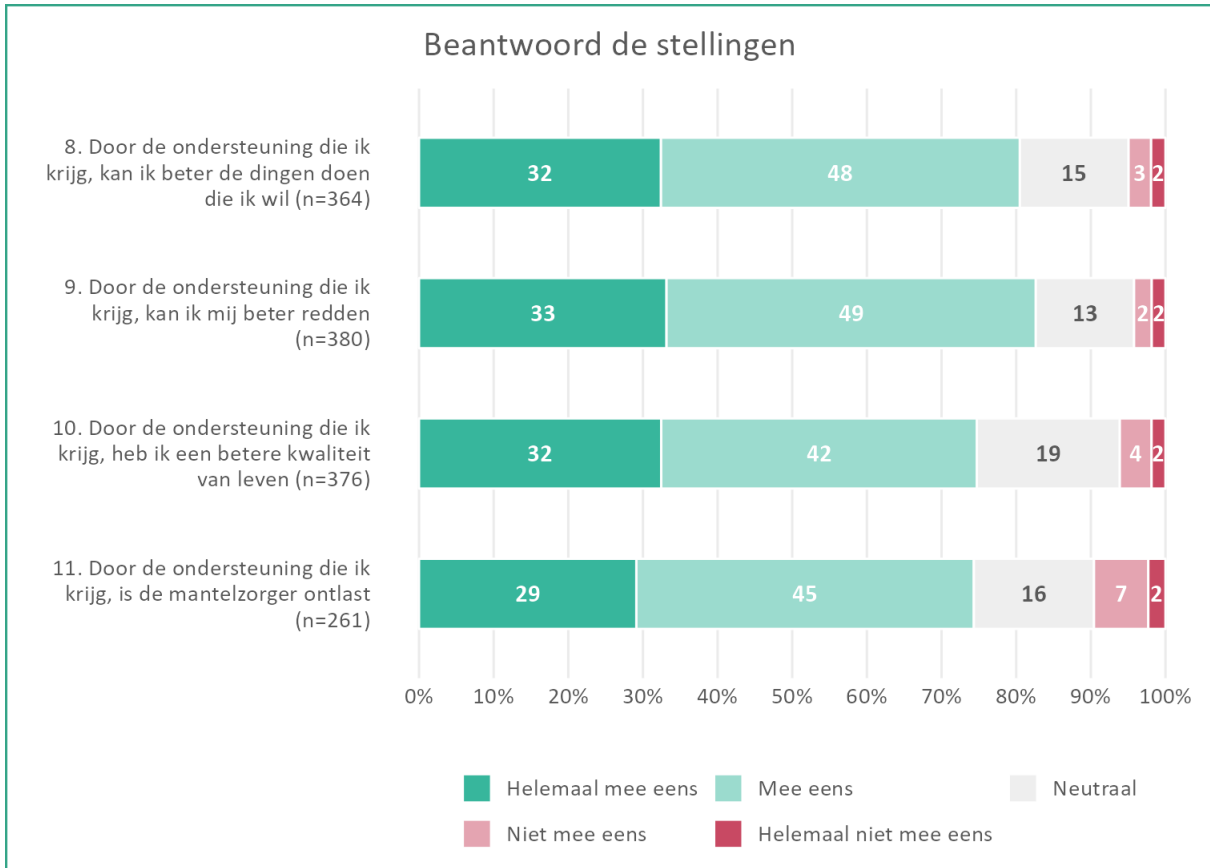
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag kunnen inwoners een Wmo-maatwerkbeslissing ontvangen. Met behulp van deze beschikking kunnen inwoners gebruikmaken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, vervoer, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze ondersteuning.





2.3 Effect van de ondersteuning

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

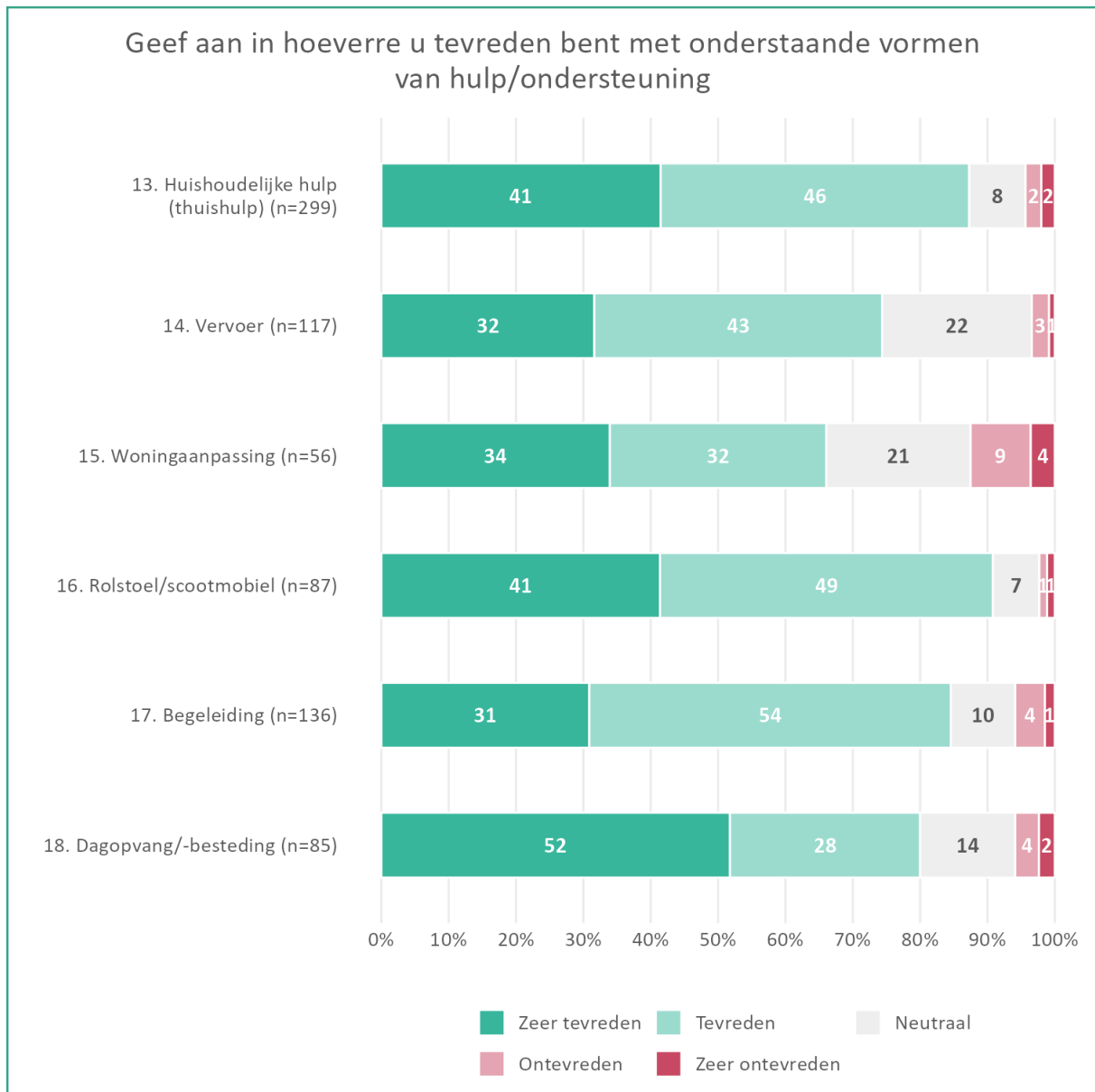


De toelichtingen bij vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



2.4 Ondersteuning vanuit de gemeente

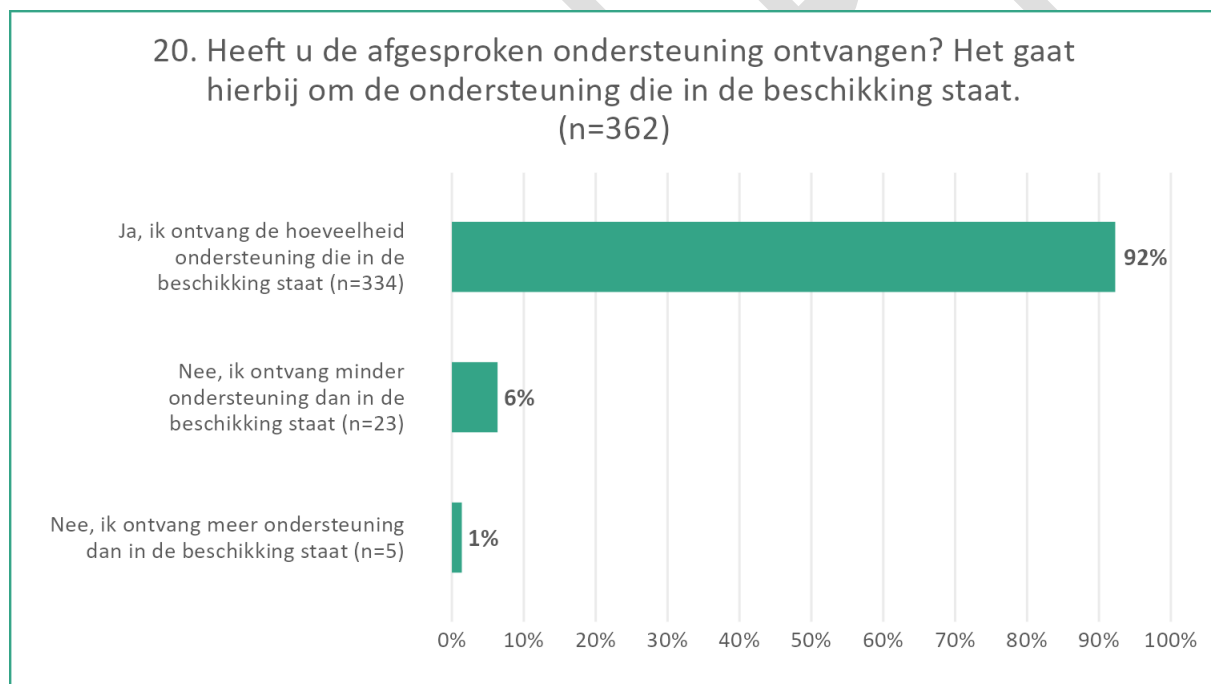
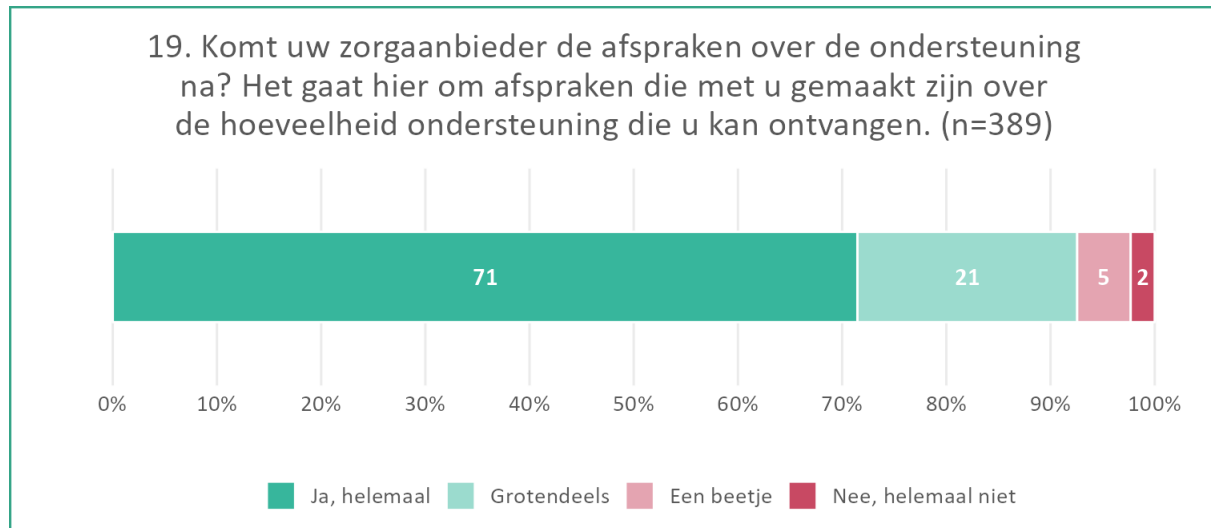
Deze paragraaf toont de tevredenheid van de deelnemers met de vormen van ondersteuning die ze van de gemeente ontvangen. Aan deelnemers is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven van de vormen van ondersteuning die ze daadwerkelijk ontvangen.





2.5 Beschikking en ondersteuning

Deze paragraaf toont de ervaring van de deelnemers met de beschikking die ze hebben gekregen. In de beschikking staat welke (en hoeveel) ondersteuning inwoners krijgen.

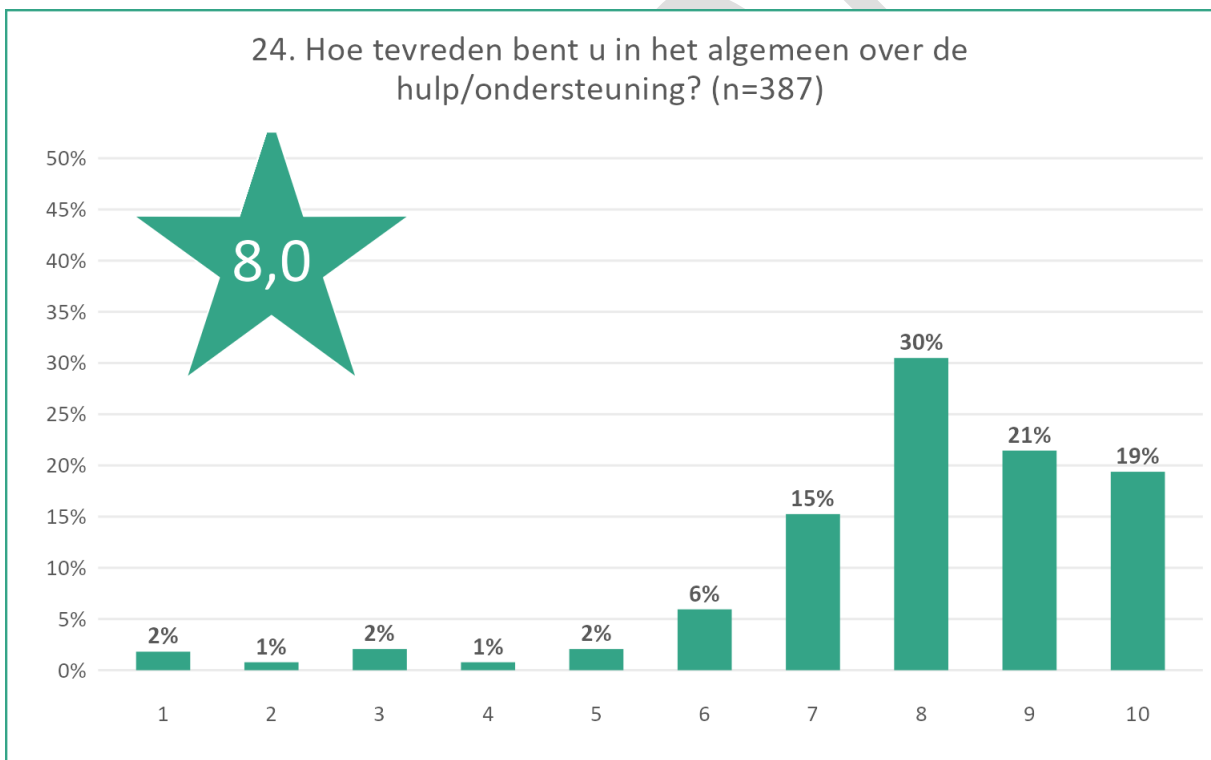
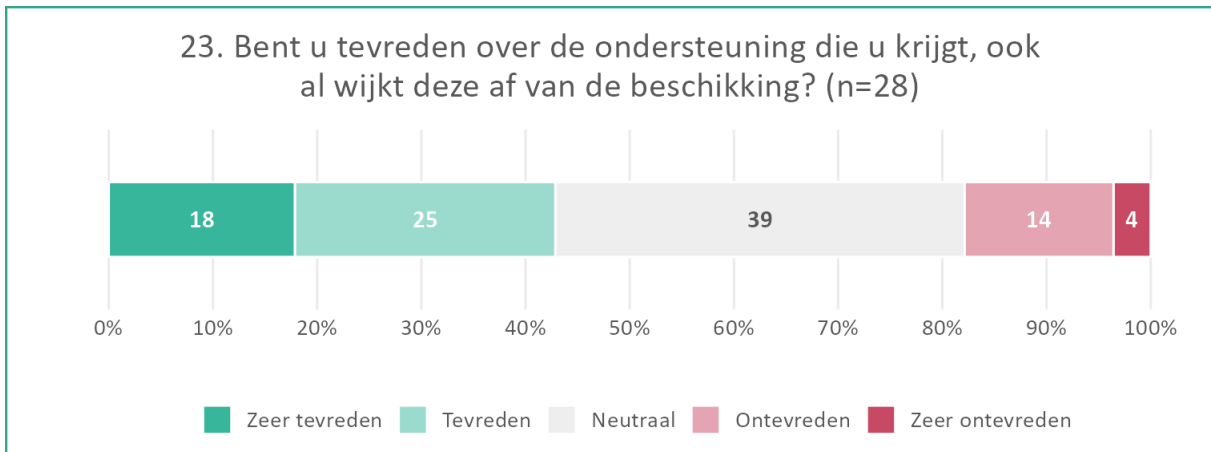


De toelichtingen bij vraag 21 ‘**Waarom ontvangt u meer ondersteuning dan in de beschikking staat?**’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

De toelichtingen bij vraag 22 ‘**Waarom ontvangt u minder ondersteuning dan in de beschikking staat?**’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Vraag 23 is alleen gesteld aan deelnemers die bij vraag 20 hebben aangegeven dat zij niet de afgesproken ondersteuning hebben ontvangen, zoals deze in de beschikking staat.



Schaal: 1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden. Let op: de verticale as loopt van 0% tot 50%.

Uw contactpersonen

Anne Merel van Kampen – am.vankampen@zorgfocuz.nl

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

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4

9728 NP Groningen

Postbus 473

9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650

3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461

contact@zorgfocuz.nl

www.zorgfocuz.nl

