

# **Clïentervaringsonderzoek Wmo gemeente Simpelveld**

2018

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van:



**Dimensus**  
beleidsonderzoek

# Inhoudsopgave



- [Onderzoeksbeschrijving](#) p. 3
- [Samenvatting](#) p. 4
- [Contact](#) p. 5
- [Kwaliteit van de ondersteuning](#) p. 12
- [Wat levert de ondersteuning mij op](#) p. 12
- [Colofon](#) p. 14



De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het onderzoek beschreven.

## Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met standaardvragenlijsten - met tien verplichte vragen - om de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten te vergroten. Daarnaast bestaat er een gestandaardiseerde uitbreidingsmodule en is er de mogelijkheid om eigen vragen toe te voegen. De gemeente Simpelveld heeft gekozen voor een aantal vragen uit de uitbreidingsmodule. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning aan bod.

## Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn cliënten benaderd die in 2017 gebruik hebben gemaakt van één of meer voorzieningen en / of ondersteuningsvormen. In juni 2018 hebben 240 Wmo-cliënten uit de gemeente een vragenlijst toegestuurd gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om de enquête via internet in te vullen. In totaal hebben 131 respondenten de vragenlijst goed ingevuld, waarvan 89% schriftelijk en 11% online. De respons komt daarmee uit op 55%.

Twee op de drie respondenten is vrouw (68%). Het merendeel (82%) is 65 jaar of ouder, 62% is zelfs 75 jaar of ouder. Vrijwel alle respondenten (99%) wonen nog zelfstandig, waarvan het de meeste (63%) alleen en 36% met een partner of ander familielid. Het opleidingsniveau van de respondenten is over het algemeen niet hoog (47% heeft hooguit alleen lagere school, 42% heeft Lbo-, (V)Mbo of mavo.

## Onderzoeksresultaten

De resultaten van de tien verplichte vragen worden - behalve in deze rapportage - tevens gepubliceerd op de website [ww.waarstaatjegemeente.nl](http://ww.waarstaatjegemeente.nl). Hier kunnen de uitkomsten worden vergeleken met de resultaten van andere gemeenten. In deze rapportage worden alle onderzoeksvragen beantwoord. Waar mogelijk zijn de uitkomsten vergeleken met die over 2016.

# Samenvatting



## Contact:

- ✓ Acht op de tien cliënten wisten waar zij met hun hulpaanvraag terecht konden.
- ✓ Cliënten zijn tevreden over het contact met de medewerker: zij werden serieus genomen (81%), snel geholpen (71%) en de medewerker zocht samen met hen naar een oplossing (79%). Cliënten werden iets minder snel geholpen en serieus genomen t.o.v. 2016.
- ✓ 65% wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner; de bekendheid hiervan is iets afgenomen t.o.v. 2016
- ✓ Belangrijkste redenen om contact op te nemen met de gemeente zijn dat men het huishouden niet meer aan kan, moeite heeft met de persoonlijke verzorging of behoefte heeft aan vervoer. Vaak is men doorverwezen.
- ✓ Bijna de helft (44%) heeft een keukentafelgesprek gehad, meestal met een naaste erbij. Als er een onafhankelijke ondersteuner bij heeft gezeten is men daar over het algemeen heel positief over.

## Kwaliteit van ondersteuning:

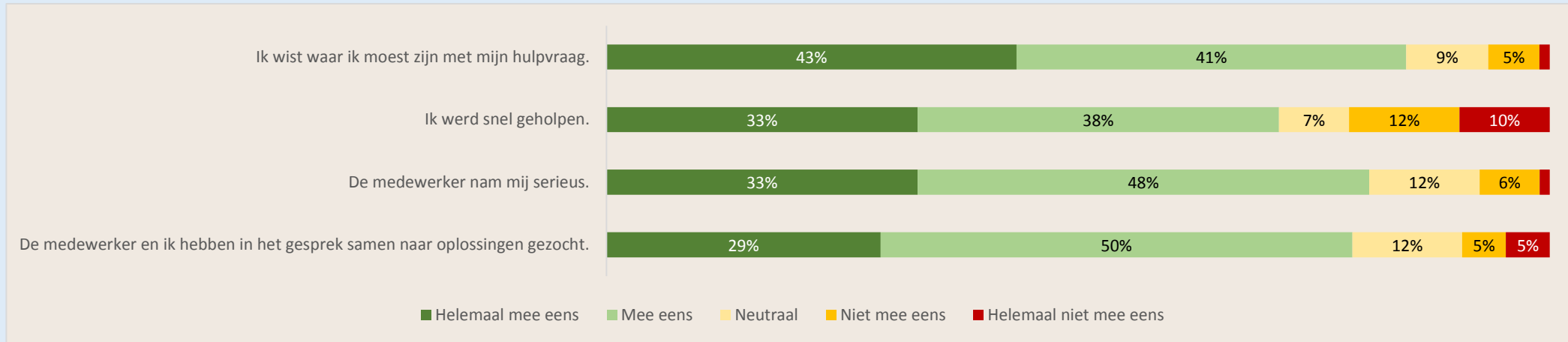
- ✓ Acht op de tien cliënten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin deze bij hen past. De tevredenheid is ongeveer gelijk gebleven t.o.v. 2016.



## Wat levert de ondersteuning op?

- ✓ Hulp bij het huishouden en collectief vervoer zijn de meest genoemde vormen van ondersteuning.
- ✓ De meeste cliënten zijn tevreden over de geleverde ondersteuning: het voldoet veelal aan de wensen en behoeften.
- ✓ Circa drie kwart van de cliënten ervaart de ontvangen ondersteuning ook als nuttig: men kan zich beter redden (77%), kan de dingen doen die men wil (74%) en ervaart een betere kwaliteit van leven (75%).
- ✓ Vergeleken met 2016 kunnen cliënten zich iets minder goed redden door de verkregen ondersteuning.

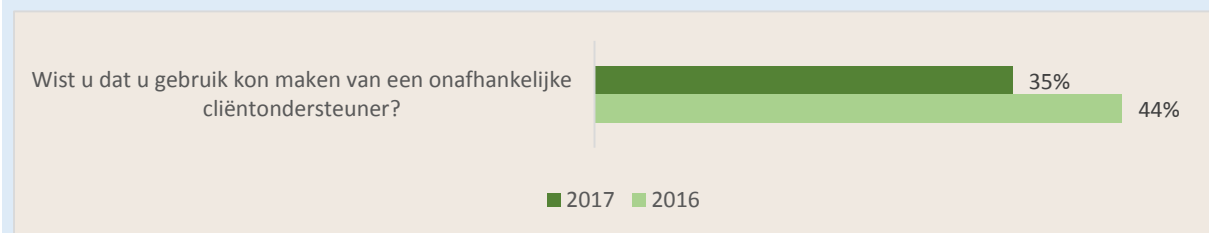
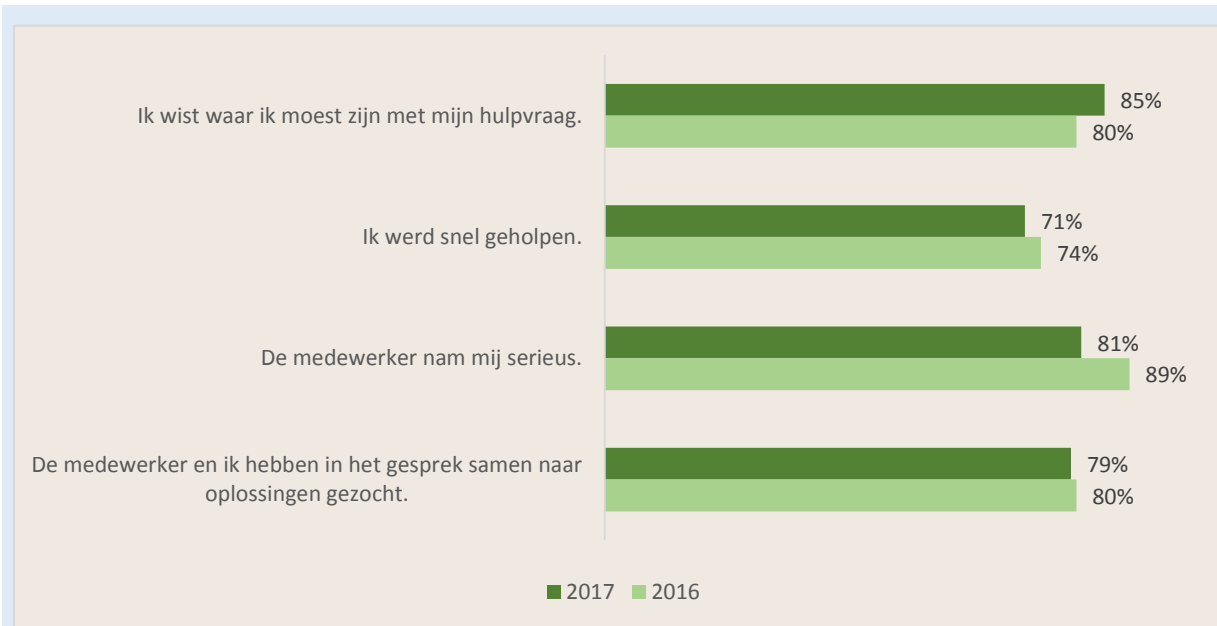
# Contact met het zorgloket (1)



- ✓ Acht op de tien cliënten (84%) wisten waar ze moesten zijn met de hulpvraag die men had, 6% wist dit niet.
- ✓ Zeven op de tien cliënten (71%) zijn van mening dat men snel geholpen werd, bijna een kwart (22%) vond van niet.
- ✓ Circa acht op de tien cliënten (81%) vonden dat de medewerker hen serieus nam, 7% vond van niet.
- ✓ Acht op de tien (79%) geven aan dat ze tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht, 10% vond van niet.

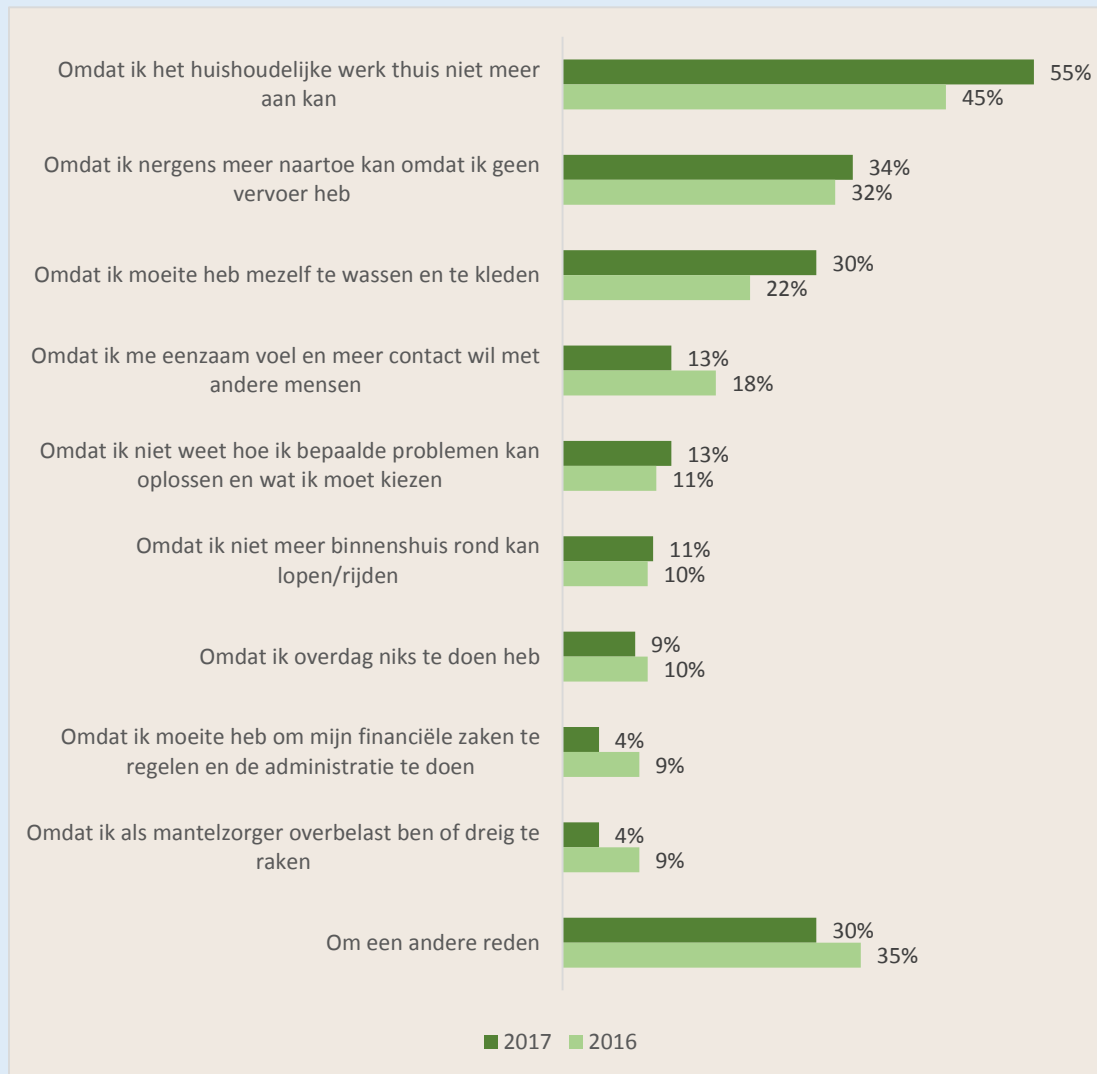


## Contact met het zorgloket (2)



- ✓ Vergeleken met het voorgaande jaar zijn cliënten iets minder positief gestemd over het contact. Men werd iets minder snel geholpen en men had iets minder vaak het gevoel serieus genomen te worden. Het aandeel dat van mening is dat samen naar een oplossing werd gezocht is ongeveer gelijk gebleven als in 2016. Men wist dit jaar beter waar men moest zijn in vergelijking met 2016.
- ✓ Een derde van de cliënten (35%) wist (in 2017) dat men gebruik kon maken van een cliëntondersteuner.
- ✓ De bekendheid hiervan lijkt hiermee iets afgenomen te zijn in de tijd. Zo was in 2016 nog 44% hiervan op de hoogte.

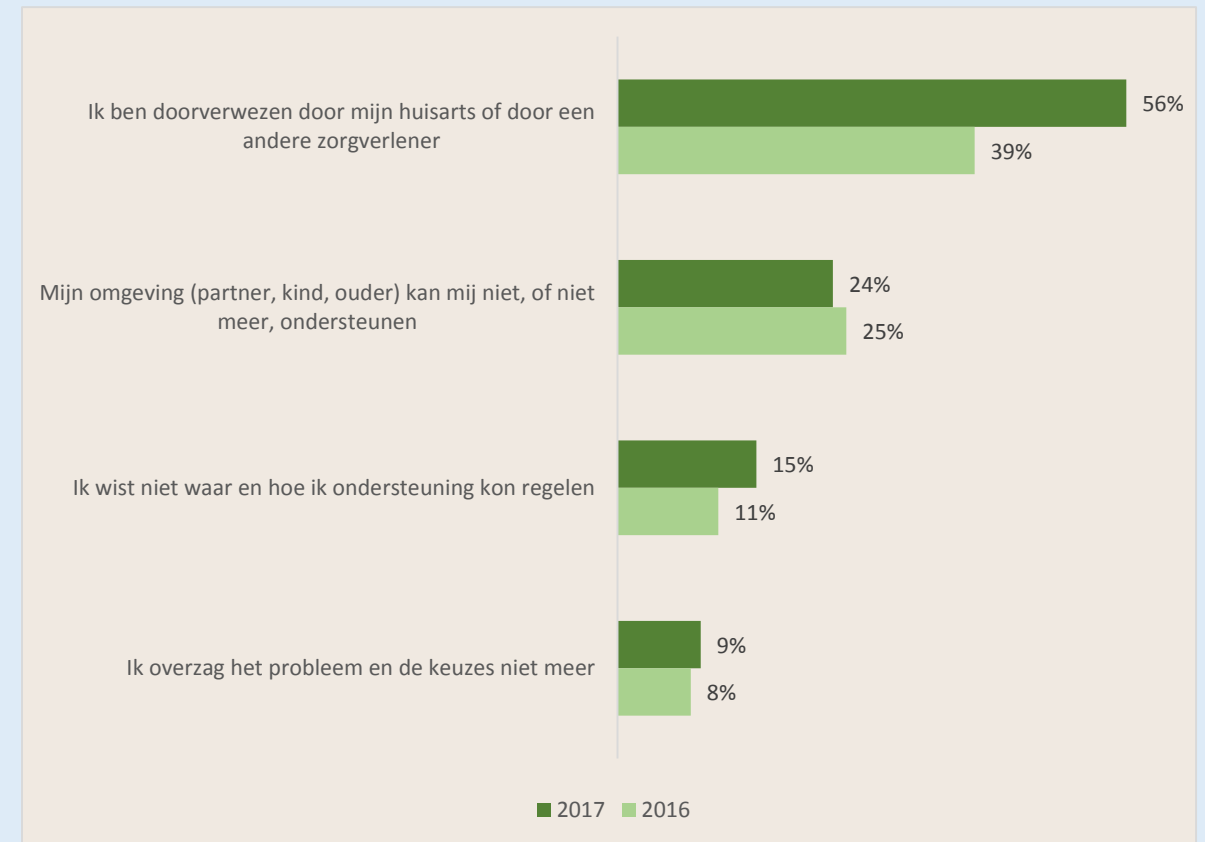
## Contact met het zorgloket (3)



- ✓ Eén op de drie respondenten heeft al eerder contact gezocht met het zorgloket van de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag of-probleem.
- ✓ De meest genoemde reden voor cliënten om hierover contact op te nemen met de gemeente is dat men het huishoudelijk werk thuis niet meer aan kan (55%). Daarnaast zijn het ontbreken van vervoer (34%) of moeite om zichzelf te verzorgen (30%) belangrijke redenen. Andere redenen zijn minder genoemd. Door ouderen (75+) zijn deze redenen meer dan gemiddeld genoemd.
- ✓ Vergeleken met 2016 heeft men vaker aangegeven dat problemen net het huishouden of de persoonlijke verzorging de reden waren om contact te zoeken met de gemeente.
- ✓ Opgemerkt moet worden dat het hierbij gaat om kleine absolute aantallen (i.c. 40 cliënten die eerder contact hebben opgenomen met de gemeente)

## Contact met het zorgloket (4)

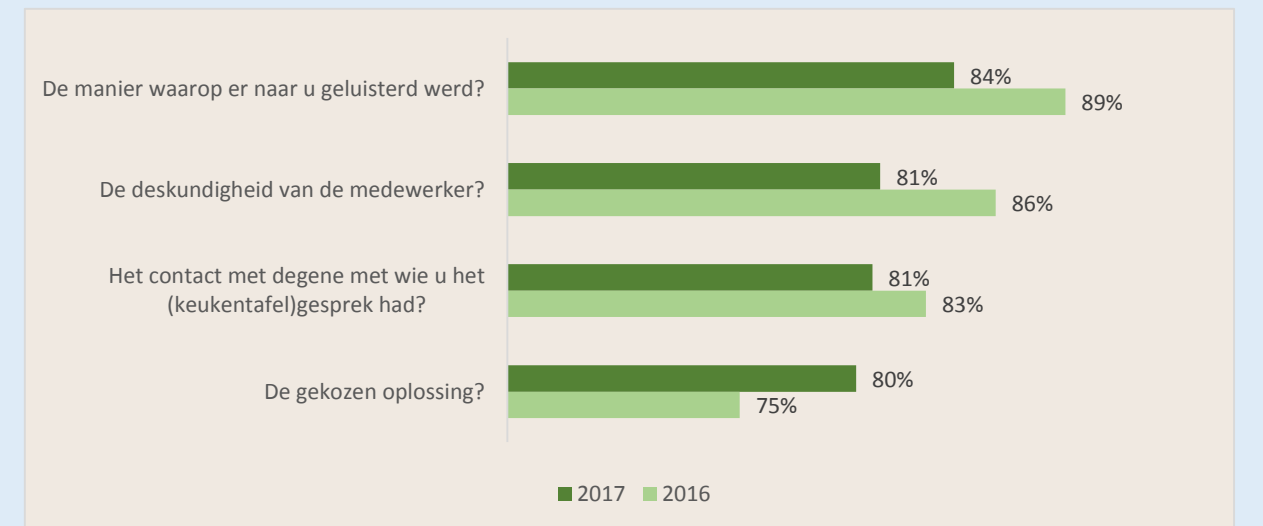
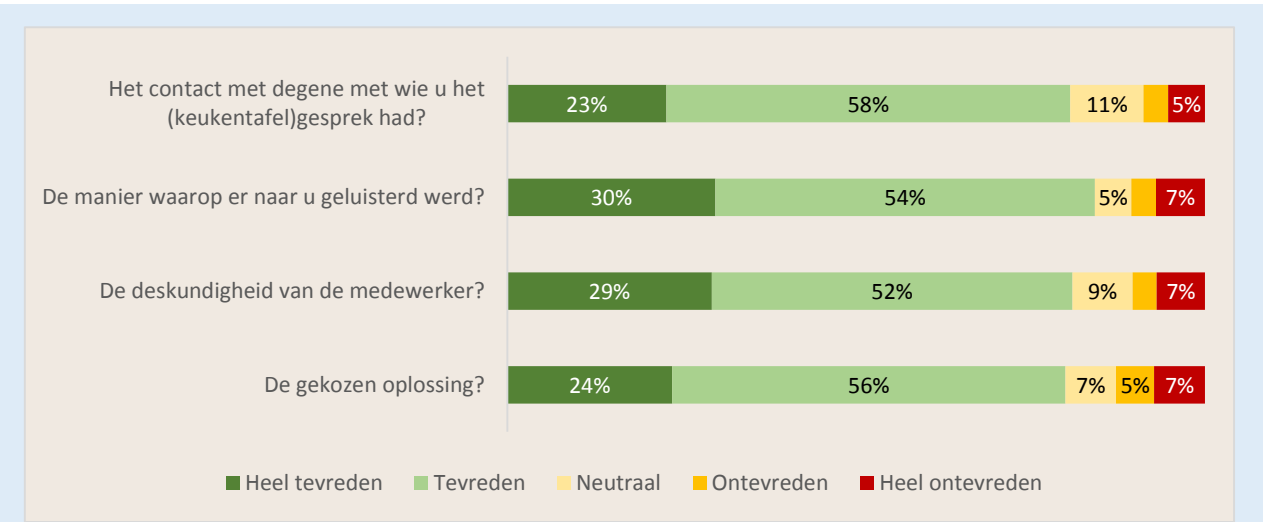
- ✓ Op de vraag of er nog andere aspecten hebben mee gespeeld, heeft ruim de helft (56%) van de cliënten, die eerder contact opnamen met de gemeente, aangegeven dat men is doorverwezen, door de huisarts of een andere zorgverlener. Dat is meer dan in 2016 (39%).
- ✓ In een kwart van de gevallen is het feit dat de directe omgeving niet (meer) kon ondersteunen ook een reden geweest om contact te zoeken, dat was in 2016 ook zo.
- ✓ Het feit dat men niet wist hoe en waar men ondersteuning kon regelen en/of dat men het probleem en de keuzes niet meer overzag speelde voor enkele cliënten ook mee.



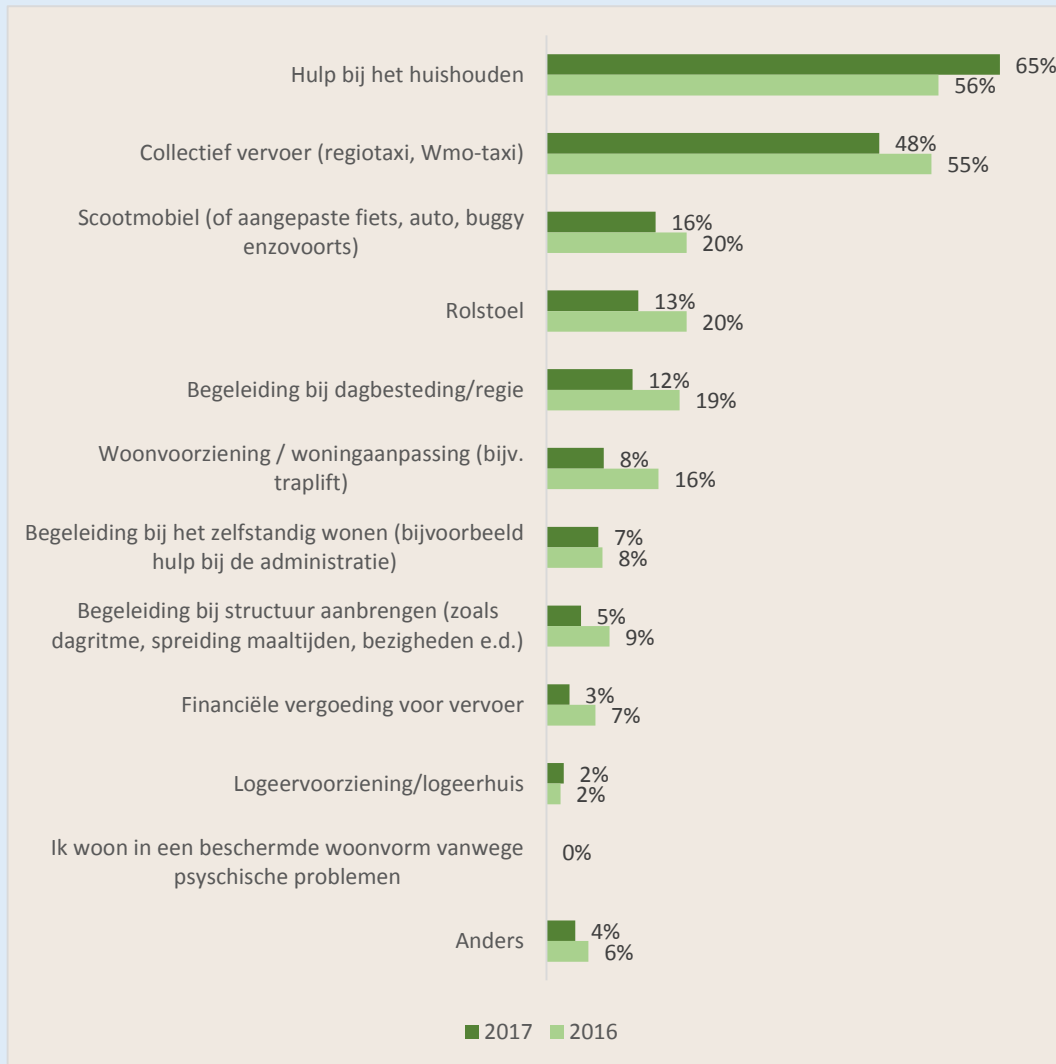


# Contact met het zorgloket (5)

- ✓ Iets minder dan de helft (44%) van de cliënten heeft een keukentafel gesprek gehad. Onder de 65-plussers is dat 48%. De vragen over het keukentafelgesprek hebben betrekking op deze cliënten.
- ✓ Bij 61% van hen was er een naaste (partner, kind, ouder of vriend(in)) bij het gesprek aanwezig. In 8% van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig en bij 12% was er iemand anders bij. Eén op de vijf cliënten met een keukentafelgesprek heeft het gesprek alleen gevoerd.
- ✓ Als er een onafhankelijke ondersteuner bij het gesprek aanwezig was werd dit over het algemeen positief gewaardeerd: vier van de vijf cliënten waren (erg) tevreden over de cliëntondersteuning.
- ✓ Ook als wordt ingezoomd op aspecten van de cliëntondersteuner, zoals de deskundigheid, het luisteren en de oplossing, dan levert dat over het algemeen eenzelfde positief beeld op.
- ✓ Ook hierbij gaat het om kleine absolute aantallen



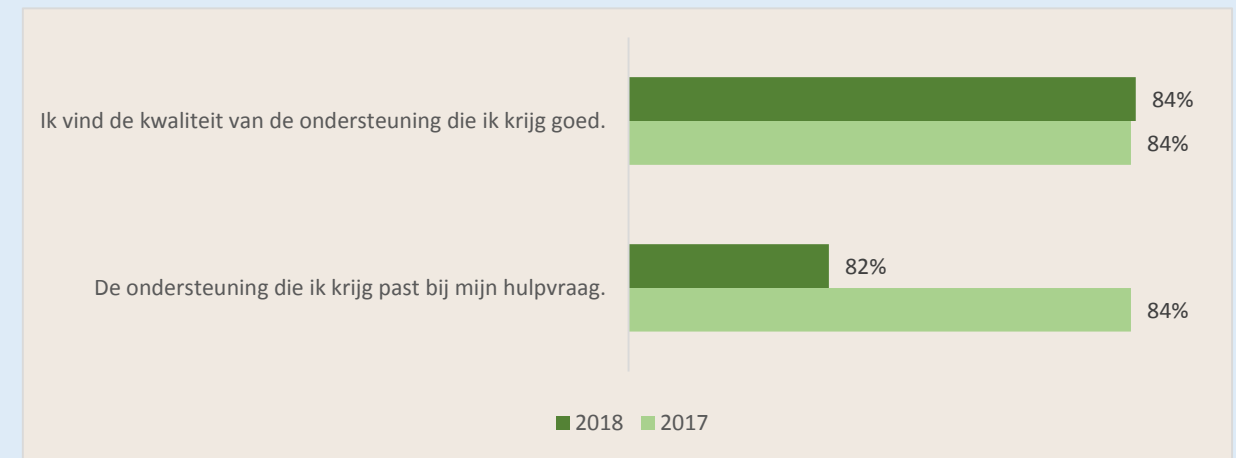
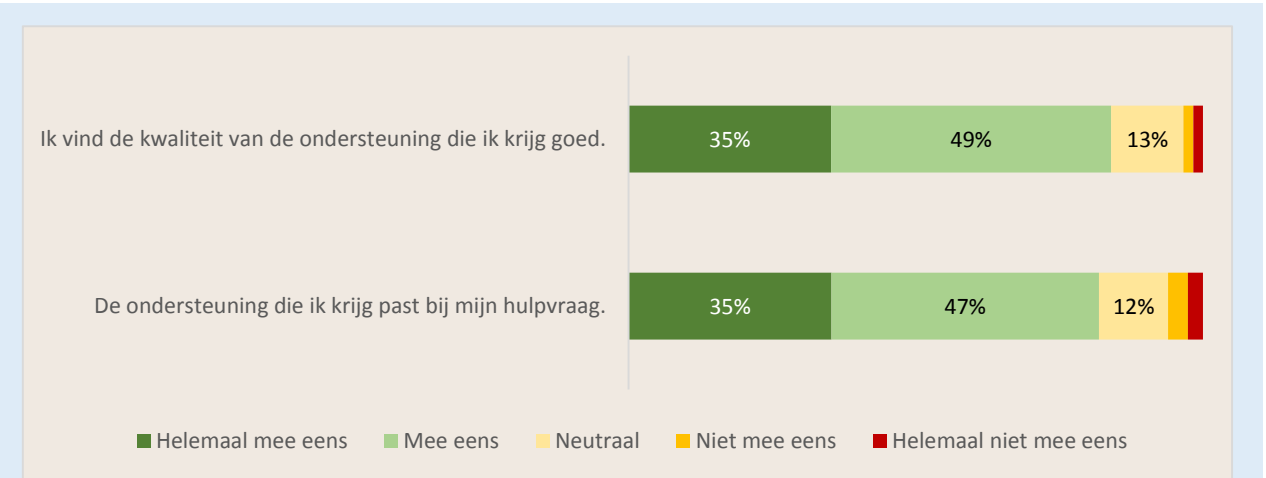
# Welke ondersteuning krijgt men?



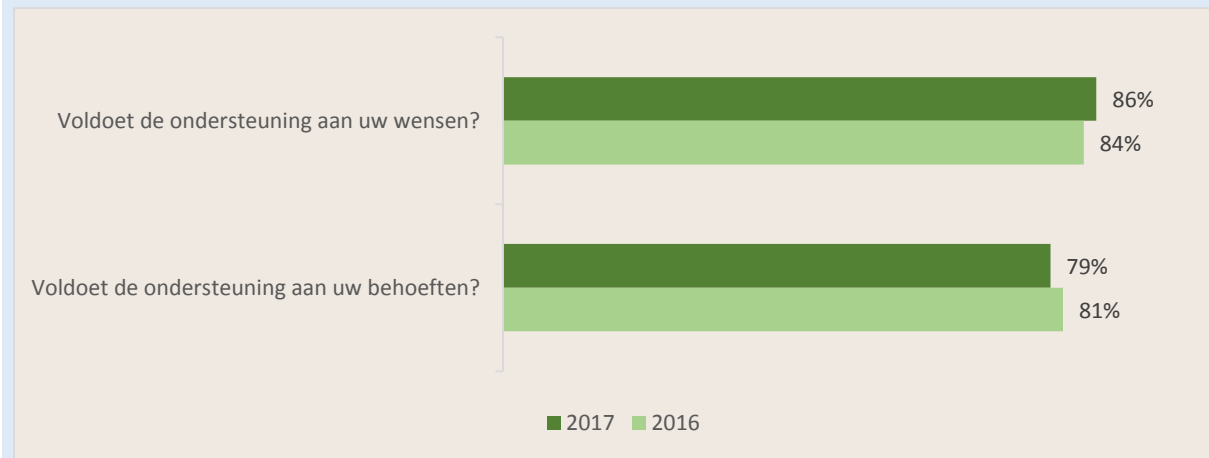
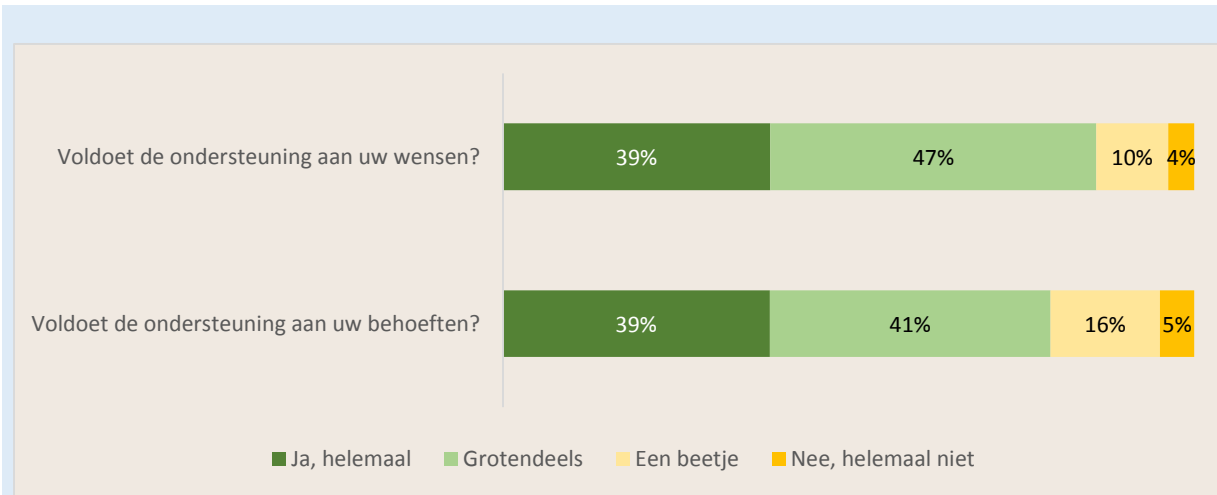
- ✓ De meeste cliënten krijgen (of kregen) in het kader van de wmo ondersteuning in de vorm van hulp bij het huishouden (65%) en/of collectief vervoer (48%). Andere vormen van hulp of ondersteuning, zoals een rolstoel of scootmobiel, vormen van begeleiding, een woonvoorziening of –aanpassing of een logeervoorziening worden veel minder genoemd. Dat was in 2016 ook al zo.
- ✓ Vergeleken met 2016 is meer hulp bij het huishouden geleverd aan de cliënten, terwijl alle andere voorzieningen en ondersteuning minder worden genoemd.

# Kwaliteit van de ondersteuning

- ✓ Circa acht op de tien cliënten (84%) zijn te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning.
- ✓ Eveneens acht op de tien cliënten (82%) zijn van mening dat de ondersteuning die men krijgt, ook past bij de hulpvraag die men heeft.
- ✓ Vergeleken met het voorgaande jaar is de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning gelijk gebleven (in beide jaren 84%).
- ✓ Wat betreft de ‘passendheid’ van de ondersteuning is men in vergelijking met vorig jaar ook ongeveer net zo positief. Dit aandeel is weliswaar gedaald van 84% in 2016 naar 82% in 2017, maar het verschil is slechts 2%.

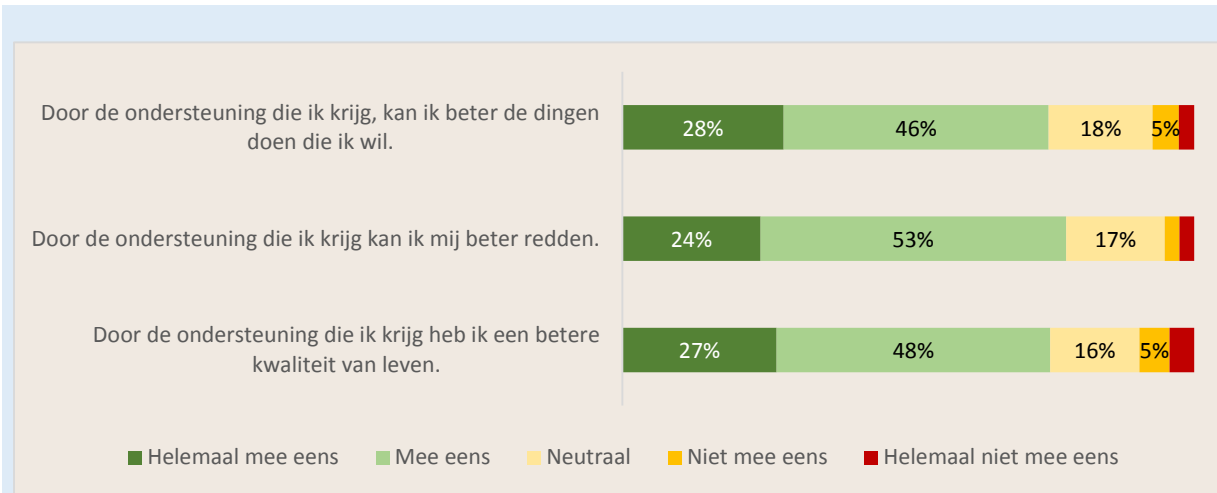


# Wat levert deze ondersteuning op? (1)



- ✓ De tevredenheid over de verkregen ondersteuning of voorziening is groot. Zo geeft 86% van de cliënten aan dat de voorziening aan hun wensen beantwoordt en bijna 80% ervaart ook dat de ondersteuning ook in hun behoefte voorziet.
- ✓ Deze tevredenheidspercentages liggen op een vergelijkbaar niveau als in 2016 (resp. 84% en 81%).
- ✓ Volgens vier op de vijf (78%) cliënten is er in het afgelopen jaar niets veranderd aan de ondersteuning die ze hebben ontvangen.

# Wat levert de ondersteuning op? (2)



- ✓ Driekwart van de cliënten (74%) is van mening dat men door de ondersteuning beter de dingen kan doen die men wil, 8% vindt van niet.
- ✓ Eveneens driekwart van de cliënten geeft aan dat men zichzelf hierdoor beter kan redden en dat de kwaliteit van leven hierdoor beter is, 9% vindt van niet.
- ✓ Cliënten zijn dit jaar iets negatiever over deze aspecten vergeleken met vorig jaar. Het verschil met vorig jaar is respectievelijk 6%, 3% en 4%.
- ✓ Ouderen (75+) zijn vaak iets minder positief dan gemiddeld over het effect van de ondersteuning.



## Opmerkingen

- ✓ Ongeveer één op de vijf heeft een opmerking gemaakt. Cliënten die een opmerking hebben gemaakt geven aan meer uren hulp te willen of de taken die de huishoudelijke hulp mag doen niet toereikend te vinden. Ook geven een aantal mensen aan tot op heden nog niet de meest passende hulp te hebben ontvangen.

# Colofon

## **Dimensus en Companen:** Bundeling van kennis, kunde en kracht

*Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkkterrein. Dit doen wij vanuit een bevoegenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie, klanttevredenheid.*

*Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.*

*Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.*

**Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!**

