

Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Heerde, 2018



In opdracht van gemeente Heerde

juni 2019

Caroline Timmerman, onderzoeker/epidemioloog

Eline van 't Hoff, onderzoeker/epidemioloog

Inhoudsopgave

1. Kort en krachtig	3
1.1 Inleiding	3
1.2 De onderzoeksvraag	3
1.3 Conclusies en aanbevelingen	3
2. Het onderzoek	4
2.1 Inleiding	4
2.2 De onderzoeksvraag	4
2.3 Werkwijze	4
3. Resultaten	6
3.1 Toegang tot de ondersteuning	6
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	7
3.3 Bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie	9
3.4 Opmerkingen over de ondersteuning	10
4. Conclusies en aanbevelingen	11
4.1 Conclusies	11
4.2 Aanbevelingen	11
Bijlagen	
Bijlage 1: De vragenlijst	13
Bijlage 2: Resultaten Ceo Wmo 2018	15
Bijlage 3: Vergelijking resultaten Ceo Wmo 2016, 2017, 2018	17

1. Kort en krachtig

1.1 Inleiding

Gemeenten dragen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) zorg voor ondersteuning van inwoners die door een beperking niet volledig kunnen deelnemen aan de maatschappij. De Wmo verplicht gemeenten ook om elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De gemeente Heerde heeft Evaluatiebureau Publieke Gezondheid gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018 voor haar uit te voeren.

1.2 De onderzoeksvraag

De gemeente Heerde wil weten van de cliënten hoe zij de toegang tot en de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Ook wil de gemeente weten of cliënten vinden dat de ondersteuning bijdraagt aan hun zelfredzaamheid en participatie. Met de resultaten van het onderzoek wil de gemeente haar huidige werkwijze en beleid evalueren en waar nodig aanpassen. Daarnaast heeft de gemeente de resultaten nodig om aan haar wettelijke verplichting tot gegevensverstrekking te voldoen.

1.3 Conclusies en aanbevelingen

Uit het onderzoek komt naar voren het grootste deel van de cliënten tevreden is over de toegang tot de ondersteuning. 75 tot 80% van hen wist waar zij met hun hulpvraag naartoe moesten, voelde zich serieus genomen en heeft samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing gezocht. De tevredenheid over de snelheid waarmee men is geholpen lag iets lager. De onafhankelijke cliëntondersteuner is bij twee derde van de cliënten niet bekend. Het grootste deel van de cliënten is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ook vinden de meeste cliënten dat de ondersteuning bijdraagt aan hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

De meest voorkomende soort ondersteuning die vanuit de Wmo wordt geboden is de regiotaxi. Bijna twee derde van de cliënten is (erg) tevreden over de regiotaxi. Ontevreden cliënten benoemen vooral de lange wachttijden. Overige klachten over de Wmo-dienstverlening gaan vooral over de lange doorlooptijd van aanvraag tot uitvoering.

Vergeleken met 2017 is er over 2018 geen verschil te zien in de tevredenheid van cliënten over zowel de toegang als de kwaliteit van de ondersteuning.

De aanbevelingen om de dienstverlening vanuit de Wmo verder te verbeteren richten zich op de doorlooptijd, bereikbaarheid van het loket, bekendheid van de cliëntondersteuning en deskundigheidsbevordering van de medewerkers.

2. Het onderzoek

2.1 Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) geeft gemeenten de taak om inwoners - die door een beperking niet volledig kunnen deelnemen aan de maatschappij - te ondersteunen en te zorgen dat zij zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. De Wmo regelt onder meer de verstrekking van huishoudelijke verzorging, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen (waaronder de regiotaxi) en rolstoelen voor deelname aan het maatschappelijk verkeer.

Elke gemeente voert jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (Ceo) uit onder hun inwoners die gebruikmaken van voorzieningen uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Vanaf 2016 moeten gemeenten hiervoor een verplichte vragenlijst gebruiken. Met deze vragenlijst wordt geïnventariseerd hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. Gemeenten dienen elk jaar vóór 1 juli de gegevens uit dit onderzoek over het voorgaande kalenderjaar aan te leveren bij www.waarstaatjegemeente.nl.

Evaluatiebureau Publieke Gezondheid heeft het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018 voor de gemeente Heerde uitgevoerd. Ook over de periode 2015 tot en met 2017 heeft Evaluatiebureau de Ceo's Wmo voor de gemeente Heerde uitgevoerd.

2.2 De onderzoeksvraag

De gemeente Heerde zoekt een antwoord op de volgende vragen:

- Hoe ervaren cliënten de toegang tot de ondersteuning (de aanvraagprocedure);
- Hoe beoordelen cliënten de kwaliteit van de ondersteuning; en
- Draagt de ondersteuning bij aan de zelfredzaamheid en participatie.

Met de resultaten van het onderzoek wil de gemeente haar huidige werkwijze en beleid evalueren en waar nodig aanpassen. Daarnaast heeft de gemeente de resultaten nodig om aan haar wettelijke verplichting tot gegevensverstrekking te voldoen.

2.3 Werkwijze

De vragenlijst

De gegevens voor het onderzoek zijn verzameld met een vragenlijst. De gemeente heeft gekozen voor het gebruik van de korte set verplichte vragen (die op verzoek van de VNG/CWS is ontwikkeld), met enige aanvullingen. De aanvullingen betreffen twee extra vragen: een vraag over de soort voorzieningen/ondersteuning die de cliënt ontvangt en een vraag over de regiotaxi. Deze extra vragen komen voort uit de aanbevelingen die naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek over 2017 zijn gedaan. De vragenlijst staat in bijlage 1.

Verzending van de vragenlijst

De omvang van de groep nieuwe cliënten (met een beschikking uit 2018) is te klein (n=294) om betrouwbare en representatieve uitspraken te kunnen doen. Daarom is deze groep aangevuld met de groep bestaande cliënten (n=480). In totaal zijn dus alle Wmo-clieuten (n=774) van 2018 van de gemeente Heerde aangeschreven. Zij ontvingen op 19 april 2019 de vragenlijst met een begeleidende brief van de gemeente per post. De vragenlijst kon op papier worden ingevuld en in de gratis antwoordenvolpette naar het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid worden gestuurd. De vragenlijst kon ook digitaal worden ingevuld via een link, die op de website van de gemeente Heerde was geplaatst.

Respons en verwerking van de gegevens

Alle 275 reacties die het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid tot en met 23 mei 2019 heeft ontvangen, zijn verwerkt.

Drie respondenten hebben alleen een tekst op de vragenlijst geschreven en niet de afzonderlijke vragen beantwoord. Nog eens 12 respondenten hebben minder dan 4 verplichte vragen beantwoord. Al deze respondenten (n=15) moeten volgens de instructie van de VNG worden uitgesloten van de analyses. De netto respons komt daarmee op 260 respondenten (34%). Dit is voldoende om betrouwbare onderzoeksresultaten te krijgen.

Soms hebben respondenten niet alle vragen beantwoord. De percentages in dit rapport zijn steeds berekend over het aantal respondenten dat een vraag wél heeft beantwoord. Volgens de instructie van de VNG, zijn de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' buiten beschouwing gelaten. De percentages zijn daarom berekend over het aantal respondenten dat een ander antwoord dan 'niet van toepassing' of 'geen mening' heeft aangekruist. In bijlage 2 staat een overzicht van de antwoorden op de vragen. Hierbij is ook aangegeven hoeveel respondenten er bij elke vraag zijn. De gegevens in bijlage 2 kunnen gebruikt worden voor het aanleveren van de resultaten op www.waarstaatjegemeente.nl.

In dit rapport zijn de resultaten van 2018 vergeleken met de resultaten van 2017 en 2016. Ook toen is het cliëntervaringsonderzoek onder de Wmo-cliënten van de gemeente Heerde uitgevoerd door het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid. In bijlage 3 zijn de resultaten uit 2016, 2017 en 2018 naast elkaar gezet. De verschillen tussen 2018 en 2017 zijn getoetst met een Chi-kwadraattoets. In de tekst wordt alleen gesproken over een toename of afname als er sprake is van een statistisch significant verschil.

3. Resultaten

3.1 Toegang tot de ondersteuning

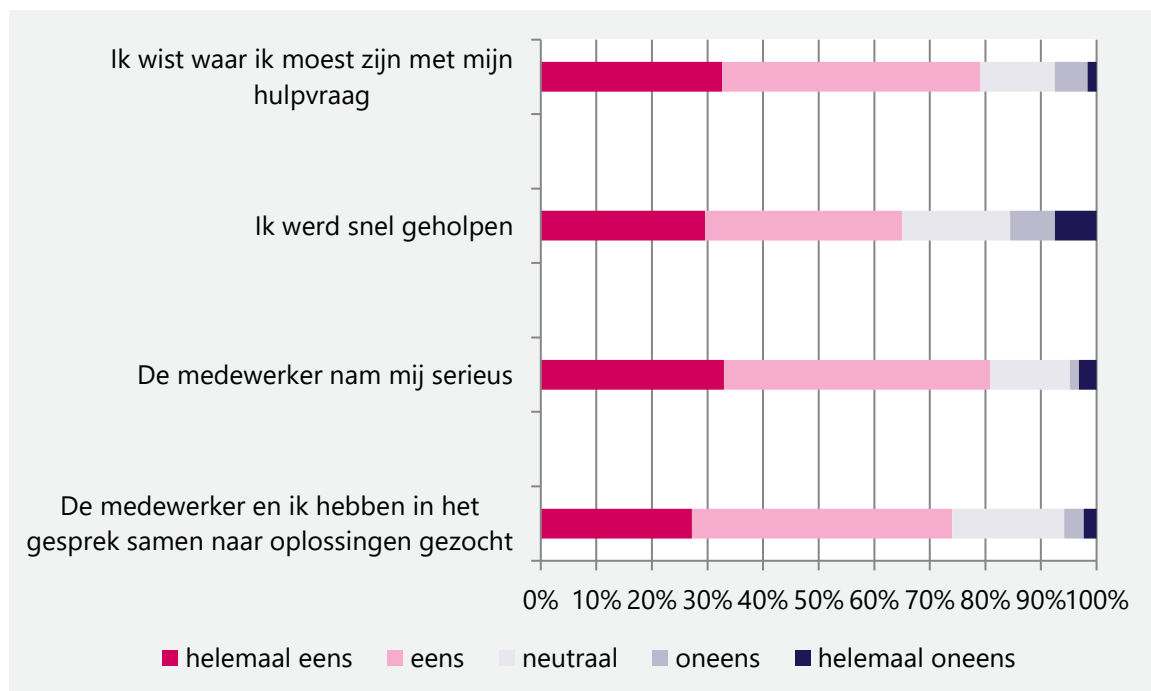
De toegang tot de ondersteuning is gemeten aan de hand van 4 stellingen over hoe de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. De antwoorden lopen uiteen van (helemaal) eens via neutraal tot (helemaal) oneens. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden was, diende men 'niet van toepassing' aan te kruisen. Ook is er 1 vraag over bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner (ja of nee). De vragen over toegankelijkheid zijn beantwoord door circa 180 respondenten.

Cliënten zijn overwegend positief

75 tot 80% van de respondenten die het afgelopen jaar contact met de gemeente hebben gehad, wisten waar zij met hun hulpvraag naartoe moesten, voelden zich serieus genomen en hebben samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing gezocht. Ongeveer 65% was het eens met de stelling 'ik werd snel geholpen' (zie figuur 1). 42% van de respondenten beoordeelt alle 4 de stellingen positief.

Tevreden cliënt:

“Het gaat prima zoals het nu gaat. In goed overleg tussen de medewerker en cliënt.”



Figuur 1: Tevredenheid met de toegang tot de ondersteuning

21% van de respondenten beoordeelt één of meerdere stellingen over de toegang negatief. Het percentage respondenten dat ongunstig oordeelt, loopt uiteen van 5% die niet serieus genomen werden door de medewerker tot 16% die niet snel geholpen werden (zie figuur 1).

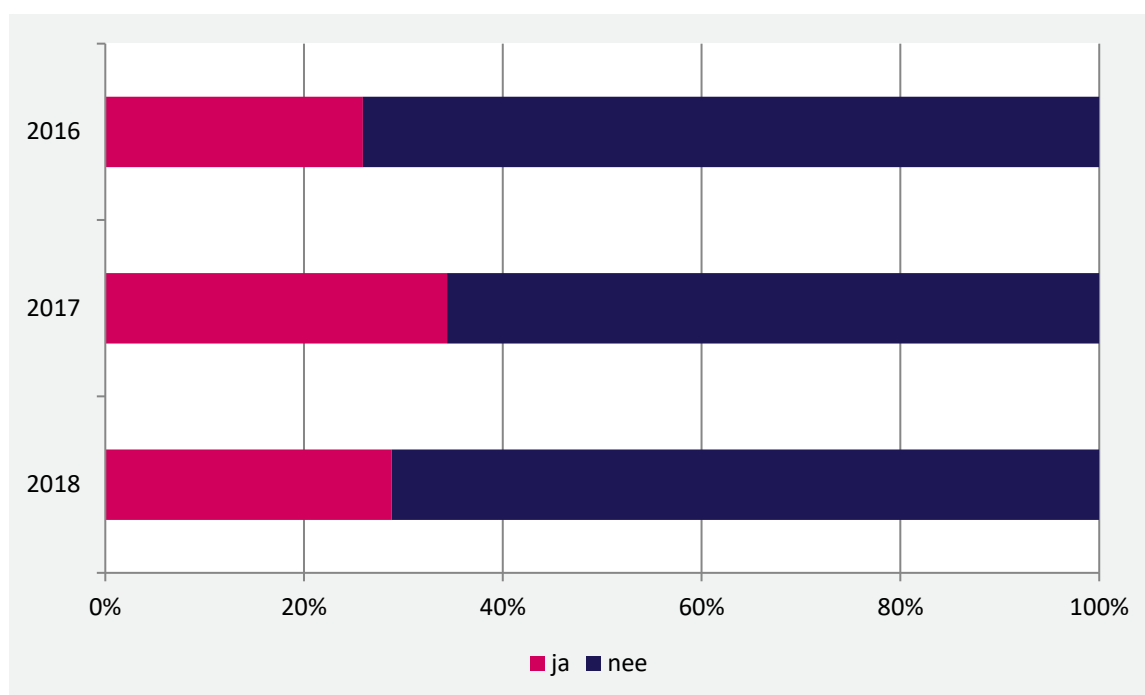
Tussen 2018 en 2017 zijn er geen statistisch significante verschillen in tevredenheid van respondenten over de toegang tot de ondersteuning.

Cliëntondersteuning is nog steeds vaak onbekend

Een cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt bij het aanvragen van bijvoorbeeld een Wmo-voorziening. De cliëntondersteuner is onafhankelijk en is gratis voor de burger. Net als in 2016 en 2017 geeft het grootste deel van de respondenten aan dat zij niet bekend zijn met deze cliëntondersteuning (zie figuur 2). Ten opzichte van 2017 lijkt de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner zelfs iets afgenomen (niet statistisch significant). (zie figuur 2 en bijlage 3).

Ontvreden cliënt:

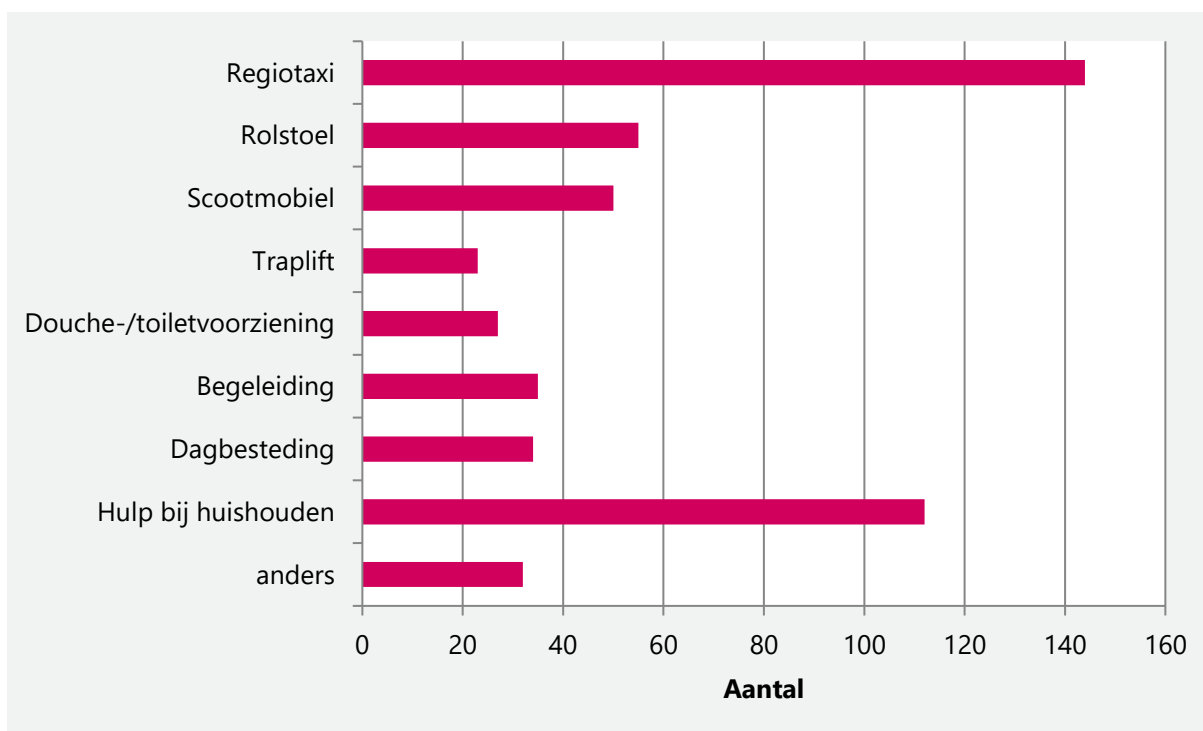
“De aanvraag duurt te lang - als je hulpbehoevend bent hoor je van derden over de Wmo - en als je dan de aanvragen gedaan hebt - gaat die van bureau naar bureau en uiteindelijk moet je er nog zelf achteraan”.



Figuur 2. Bekendheid met de cliëntondersteuner in 2016, 2017 en 2018

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Voorafgaand aan de vragen over de kwaliteit van de ondersteuning is eerst een vraag gesteld over de *soort* ondersteuning die men ontvangt vanuit de Wmo. Deze vraag is als nieuwe vraag aan het onderzoek toegevoegd. In figuur 3 staan de voorzieningen genoemd die de 260 respondenten hebben aangekruist. Het gaat in totaal om 512 voorzieningen, gemiddeld dus bijna 2 per persoon. De meest genoemde voorziening is de regiotaxi, gevolgd door hulp bij het huishouden. (NB: Hulp bij het huishouden valt in de gemeente Heerde in eerste instantie onder de algemene voorziening Schoon en Leefbaar Huis. Hiervoor hoeft de cliënt geen aanvraag te doen bij het Wmo-loket. Veel respondenten hebben naast een maatwerkvoorziening (zoals een regiotaxi-pas of een rolstoel) ook hulp bij het huishouden. Veelal zal dit gaan om de algemene voorziening Schoon en Leefbaar Huis. Een klein deel ontvangt hulp bij het huishouden als maatwerkvoorziening. In het onderzoek is geen onderscheid gemaakt tussen deze twee soorten voorzieningen).



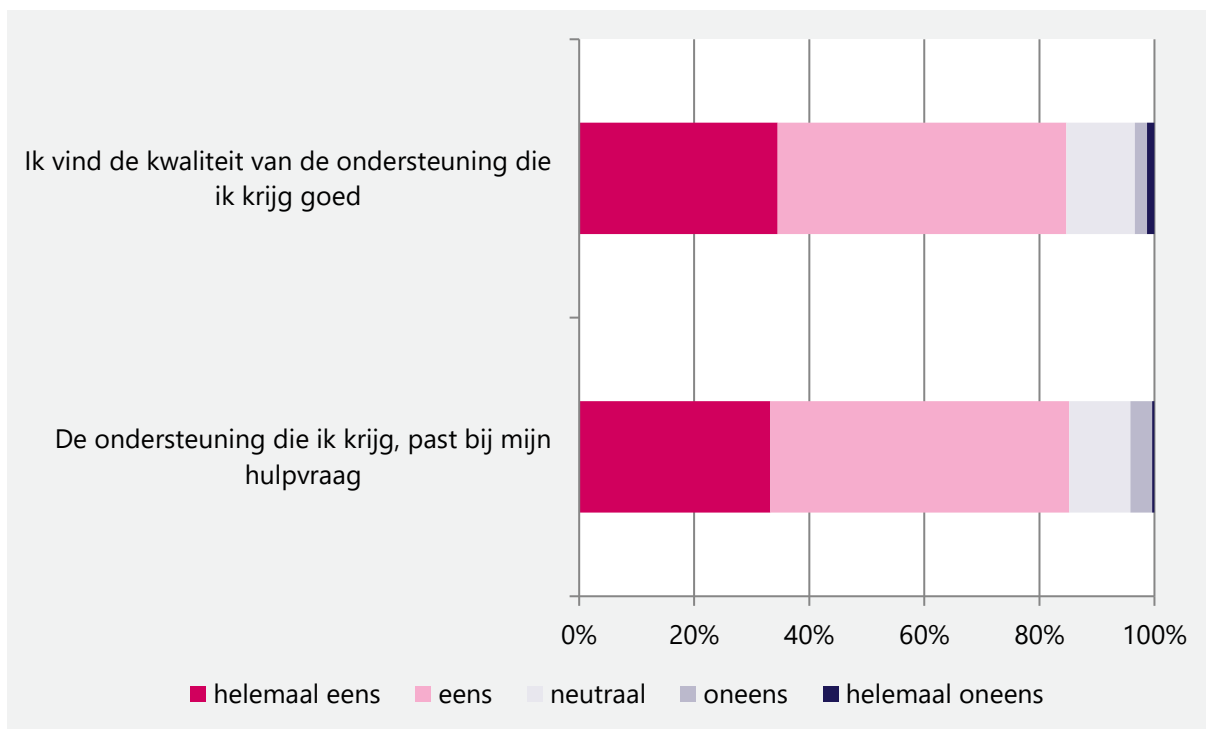
Figuur 3. Soort ondersteuning die de respondenten vanuit de Wmo ontvangen

De kwaliteit van de ondersteuning is gemeten aan de hand van 2 stellingen over de ervaringen van de cliënten. De antwoorden lopen uiteen van (helemaal) eens via neutraal tot (helemaal) oneens. De vragen over kwaliteit zijn beantwoord door 235 respondenten.

Cliënten zijn overwegend tevreden

Eén van de doelen van de decentralisaties is, dat cliënten passende hulp krijgen. 85% vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. Ook vindt 85% dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag (zie figuur 4). Toch zijn er ook ontevreden respondenten: 3% vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen (helemaal) niet goed en 4% vindt de ondersteuning (helemaal) niet passen bij hun hulpvraag. Er is veel overlap in deze groepen. Het percentage respondenten dat één of beide aspecten (helemaal) niet goed vindt, is 6%.

Van de cliënten die een pasje voor de regiotaxi ontvangen is bijna tweederde (erg) tevreden over de regiotaxi. Ongeveer 12% is (helemaal) niet tevreden. Mensen noemen vooral lange wachttijden als reden waarom ze niet tevreden zijn. Specifiek wordt de lange wachttijd bij ziekenhuisbezoek op een afstand van meer dan 20 km genoemd. Hiervoor dienen mensen tenminste 4 uur voor vertrek een afspraak te maken voor het ophalen vanuit het ziekenhuis. Omdat de ophaaltijd niet goed van tevoren is in te schatten, duurt het wachten op de terugrit vaak erg lang.



Figuur 4: Tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning

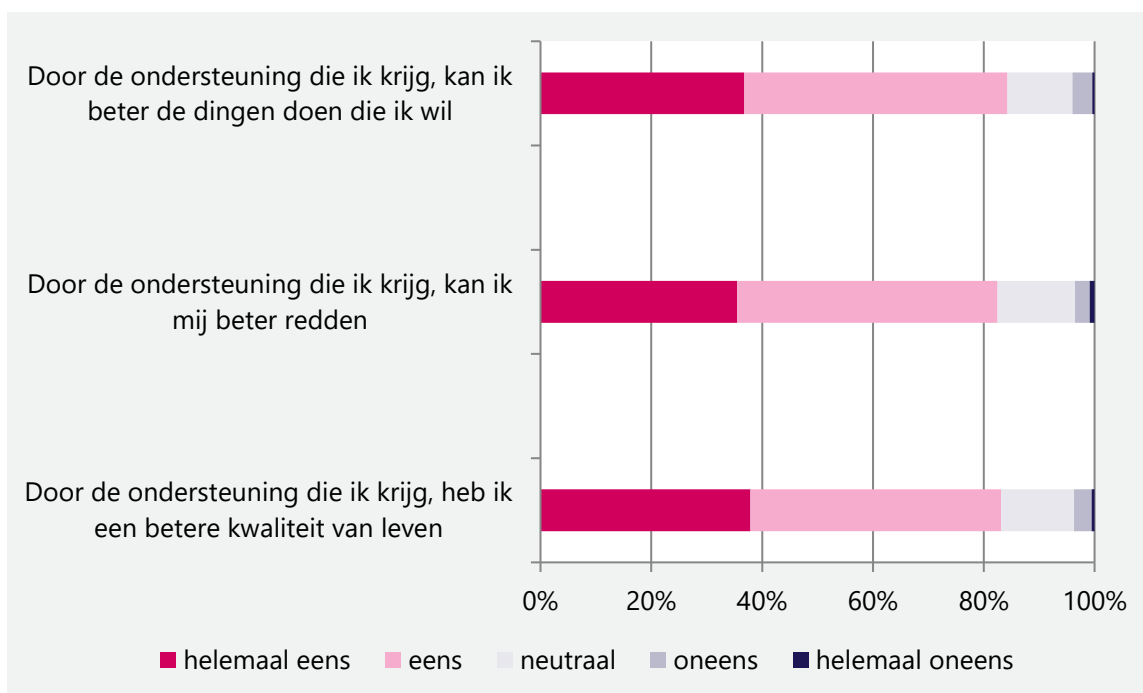
Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen respondenten uit 2017 en die uit 2018 (zie bijlage 3).

3.3 Bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie

De bijdrage van de ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie is gemeten met 3 stellingen over wat de ondersteuning oplevert. De antwoorden lopen uiteen van (helemaal) eens via neutraal tot (helemaal) oneens. De vragen over de bijdrage van de ondersteuning zijn beantwoord door circa 220 respondenten.

Ondersteuning draagt bij aan zelfredzaamheid en participatie

Het vergroten van zowel de maatschappelijke participatie als de zelfredzaamheid zijn belangrijke doelen van de Wmo. Voor verreweg de meeste cliënten worden deze doelen behaald (zie figuur 5). Ongeveer 4% van de respondenten ervaart dat één of meer van deze doelen niet zijn behaald. In de open tekstvelden geven respondenten dan bijvoorbeeld aan dat de aanvraagprocedure erg lang duurde of dat de ondersteuning onvoldoende is.



Figuur 5: Wat levert de ondersteuning op

Vergeleken met 2017 lijkt een ongeveer even groot deel van de respondenten te ervaren dat de ondersteuning bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie. (zie bijlage 3).

3.4 Opmerkingen over de ondersteuning

In een open tekstveld konden respondenten opmerkingen kwijt over de ondersteuning die zij krijgen (anders dan de regiotaxi). In totaal hebben 57 respondenten iets ingevuld. 18 respondenten gaven aan tevreden te zijn met de ondersteuning, 10 vonden de aanvraag- of levertijd te lang en 8 waren niet tevreden over de uitvoering door het Wmo-loket. Enkele respondenten noemden bijvoorbeeld de beperkte telefonische bereikbaarheid van het loket, terwijl enkele anderen twijfels hadden over de deskundigheid van de Wmo-consulent. Vijf respondenten gaven aan dat zij meer hulp/ondersteuning nodig hebben.

Ontvreden cliënt:

“Wmo-medewerkers zijn niet altijd goed in straat de benodigde hulp goed in te schatten en cliënten/mantelzorgers zijn niet altijd in staat de hulpvraag goed te verwoorden. Dit kan leiden tot grote problemen.”

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

In de periode van half april tot half mei 2019 hebben alle 774 cliënten die bij de gemeente Heerde stonden ingeschreven als cliënt van de Wmo een vragenlijst over hun ervaringen met de Wmo ontvangen. 275 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd of via de website ingevuld. 260 vragenlijsten waren bruikbaar voor de analyse. De netto respons komt hiermee op 34%. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek worden de volgende conclusies getrokken:

- Van de respondenten die het afgelopen jaar contact met de gemeente heeft gehad, was het grootste deel tevreden over de toegang tot de ondersteuning. 75 tot 80% van hen wist waar zij met hun hulpvraag naartoe moesten, voelde zich serieus genomen en heeft samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing gezocht. De tevredenheid over de snelheid waarmee men is geholpen lag lager (65% was hier tevreden over en 16% was niet tevreden).
- De tevredenheid over de toegang tot de ondersteuning is in 2018 vergelijkbaar met die in 2017.
- Bijna éénderde van de cliënten wist dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Sinds 2016 is de bekendheid van de cliëntondersteuner niet toegenomen.
- De meest voorkomende soort ondersteuning is de regiotaxi, gevolgd door hulp bij het huishouden. Gemiddeld ontvangen de cliënten ongeveer twee verschillende soorten Wmo-voorzieningen.
- Het grootste deel van de cliënten heeft positieve ervaringen met de kwaliteit van de ondersteuning, maar er zijn ook cliënten met ongunstige ervaringen:
 - 3% vindt de kwaliteit van de ondersteuning niet goed;
 - 4% vindt dat de ondersteuning niet past bij hun hulpvraag.Vergeleken met 2017 is er geen verschil in de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning.
- Van de cliënten die een pasje voor de regiotaxi ontvangen is bijna tweederde (erg) tevreden over de regiotaxi. Ongeveer 12% is (helemaal) niet tevreden. Vaak gaat het dan om de wachttijden.
- Bij de meeste cliënten draagt de ondersteuning bij aan het vergoten van hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, maar bij een klein deel is dat niet het geval:
 - 4% vindt niet dat de ondersteuning bijdraagt aan het beter kunnen doen van dingen die zij willen;
 - 4% vindt niet dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden; en
 - 4% ervaart geen betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.Vergeleken met 2017 is de omvang van deze groep niet significant afgenomen.
- Klachten over de ondersteuning gaan vooral over de lange doorlooptijd van aanvraag tot uitvoering.

4.2 Aanbevelingen

Uit het onderzoek komt naar voren dat de overgrote meerderheid van de cliënten positieve ervaringen heeft met de manier waarop de gemeente Heerde de Wmo uitvoert. Ook zijn de meeste cliënten tevreden over de kwaliteit van de voorziening die zij ontvangen en draagt de voorziening vaak bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. Het percentage cliënten met negatieve ervaringen

is beperkt. Als de gemeente Heerde de dienstverlening vanuit de Wmo nog verder wil verbeteren, kan zij zich het best richten op de volgende punten:

1. Informeer cliënten over de doorlooptijd van aanvraag tot uitvoering

Inwoners die een aanvraag voor een voorziening doen verwachten vaak op korte termijn een oplossing. 16% van de respondenten was ontevreden over de snelheid waarmee men geholpen was; dit was niet significant minder dan in 2017. Behalve dat het goed is dat de gemeente werkt aan het versnellen van de procedure, is het ook wenselijk dat cliënten geïnformeerd worden over de te verwachten doorlooptijd. Heldere informatievoorziening kan ook bijdragen aan tevredenheid over uitvoering van de Wmo.

3. Blijf aandacht besteden aan bereikbaarheid

Het is belangrijk dat inwoners weten waar zij terecht kunnen met hun zorgvraag. Hoewel veel respondenten wisten waar zij moesten zijn met hun zorgvraag, gold dit nog niet voor iedereen. Het is daarom belangrijk dat de gemeente op verschillende manieren en via verschillende kanalen informatie over Zorgvraag Heerde blijft verstrekken aan inwoners (bijv. via de gemeentelijke website, de huisartsen of de thuiszorg) en ook telefonisch goed bereikbaar is.

3. Breng de cliëntondersteuning onder de aandacht

Nog steeds is het bij tweederde van de cliënten niet bekend dat zij gebruik (hadden) kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een cliëntondersteuner kan de cliënt bijvoorbeeld helpen om de zorgvraag goed te formuleren, zodat een passende oplossing kan worden gezocht. Het is wenselijk dat de gemeente blijft zoeken naar manieren om cliënten te attenderen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Het meest voor de hand ligt dat de gemeente dit doet bij de uitnodiging voor een eerste zorggesprek.

4. Blijf investeren in deskundigheidsbevordering van medewerkers

Ondanks dat de meeste respondenten tevreden waren over de afhandeling van hun aanvraag, voelde een kleine groep zich niet serieus genomen door de medewerker. Het is belangrijk dat de medewerkers deskundig zijn, voldoende kennis hebben en helder communiceren, zodat cliënten zich serieus genomen voelen en weten waar zij aan toe zijn. Het is belangrijk dat de gemeente blijft investeren in opleiding en de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers.

Bijlage 1: De vragenlijst

Waarom een vragenlijst?

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met een naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

A. Vragen over het contact met de gemeente

U heeft in het verleden contact opgenomen met de gemeente Heerde met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

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

	Ja	Nee
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner*?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><i>*Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt om uw vraag duidelijk te krijgen en om samen met u te zoeken naar de oplossing die het beste bij u past. De cliëntondersteuner is onafhankelijk en kijkt dus alleen naar uw belangen. Cliëntondersteuning is gratis.</i></p>		

B. Vragen over de kwaliteit van de ondersteuning

6. U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Welke ondersteuning krijgt u van de gemeente/Wmo? (Als u meerdere vormen van ondersteuning krijgt, kunt u meerdere antwoorden aankruisen)

<input type="checkbox"/> Regiotaxi	<input type="checkbox"/> Douche-/toiletvoorziening	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk
<input type="checkbox"/> Rolstoel	<input type="checkbox"/> Begeleiding	
<input type="checkbox"/> Scootmobiel	<input type="checkbox"/> Dagbesteding	
<input type="checkbox"/> Traplift	<input type="checkbox"/> Hulp bij het huishouden	

Op de achterkant gaat de vragenlijst verder →

De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

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

Deze vraag gaat over wat u vindt van de Regiotaxi

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
9. Ik ben tevreden over de Regiotaxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruimte om uw antwoord toe te lichten:							

C. Vragen over wat de ondersteuning oplevert

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

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

Heeft u verder nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

U kunt de vragenlijst terugsturen met de antwoordenvolpoe. Een postzegel is niet nodig.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Bijlage 2: Resultaten CEO Wmo 2018

Onderstaande gegevens worden gevraagd voor publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl.

Populatie	Cliënten bestand	774 personen
Bruto steekproef	Aangeschreven cliënten	774 personen
Netto steekproef	Geldige respons	260 personen

Imputatie_1 = 1: 0 maal Imputatie_3 = 1: 0 maal

Imputatie_2 = 1: 0 maal Imputatie_4 = 1: 0 maal

De procentuele verdeling van de antwoorden op de verplichte vragen is berekend op alle antwoorden behalve 'niet van toepassing' of 'geen mening'.

Vraag (n)	Antwoordcategorieën	%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=187)	Helemaal eens	32,6
	Eens	46,5
	Neutraal	13,4
	Oneens	5,9
	Helemaal oneens	1,6
Ik werd snel geholpen (n=186)	Helemaal eens	29,6
	Eens	35,5
	Neutraal	19,4
	Oneens	8,1
	Helemaal oneens	7,5
De medewerker nam mij serieus (n=188)	Helemaal eens	33,0
	Eens	47,9
	Neutraal	14,4
	Oneens	1,6
	Helemaal oneens	3,2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (n=173)	Helemaal eens	27,2
	Eens	46,8
	Neutraal	20,2
	Oneens	3,5
	Helemaal oneens	2,3
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=229)	Ja	28,8
	Nee	71,2
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (n=235)	Helemaal eens	34,5
	Eens	50,2
	Neutraal	11,9
	Oneens	2,1
	Helemaal oneens	1,3

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (n=235)	Helemaal eens	33,2
	Eens	51,9
	Neutraal	10,6
	Oneens	3,8
	Helemaal oneens	0,4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (n=223)	Helemaal eens	36,8
	Eens	47,5
	Neutraal	11,7
	Oneens	3,6
	Helemaal oneens	0,4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (n=228)	Helemaal eens	35,5
	Eens	46,9
	Neutraal	14,0
	Oneens	2,6
	Helemaal oneens	0,9
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven (n=219)	Helemaal eens	37,9
	Eens	45,2
	Neutraal	13,2
	Oneens	3,2
	Helemaal oneens	0,5

Bijlage 3: Vergelijking resultaten CEO Wmo 2016-2018

Vraag	Antwoordcategorieën	2016 %	2017 %	2018 %
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	Helemaal eens	28,6	33,8	32,6
	Eens	50,7	46,3	46,5
	Neutraal	8,3	13,0	13,4
	Oneens	9,2	5,2	5,9
	Helemaal oneens	3,2	1,7	1,6
Ik werd snel geholpen	Helemaal eens	24,4	29,6	29,6
	Eens	44,7	35,8	35,5
	Neutraal	19,8	15,9	19,4
	Oneens	3,7	11,5	8,1
	Helemaal oneens	7,4	7,1	7,5
De medewerker nam mij serieus	Helemaal eens	29,4	37,7	33,0
	Eens	53,7	48,1	47,9
	Neutraal	8,9	10,4	14,4
	Oneens	3,7	0,9	1,6
	Helemaal oneens	4,2	3,0	3,2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	Helemaal eens	24,6	31,3	27,2
	Eens	49,7	47,4	46,8
	Neutraal	16,1	16,1	20,2
	Oneens	3,5	2,8	3,5
	Helemaal oneens	6,0	2,4	2,3
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	Ja	25,9	34,4	28,8
	Nee	74,1	65,6	71,2
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal eens	30,5	33,3	34,5
	Eens	50,0	47,7	50,2
	Neutraal	15,1	13,7	11,9
	Oneens	1,7	4,2	2,1
	Helemaal oneens	2,7	1,1	1,3

Vraag	Antwoordcategorieën	2016 %	2017 %	2018 %
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal eens	29,2	34,4	33,2
	Eens	50,2	48,1	51,9
	Neutraal	13,9	13,3	10,6
	Oneens	2,7	3,9	3,8
	Helemaal oneens	4,1	0,4	0,4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	Helemaal eens	25,8	34,4	36,8
	Eens	50,2	49,1	47,5
	Neutraal	19,2	10,4	11,7
	Oneens	2,8	5,0	3,6
	Helemaal oneens	2,1	1,1	0,4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal eens	27,3	34,4	35,5
	Eens	52,9	49,8	46,9
	Neutraal	16,7	10,0	14,0
	Oneens	0,7	4,7	2,6
	Helemaal oneens	2,4	1,1	0,9
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal eens	26,9	36,1	37,9
	Eens	46,9	44,6	45,2
	Neutraal	21,4	13,9	13,2
	Oneens	2,4	4,6	3,2
	Helemaal oneens	2,4	0,7	0,5

Beleidsmakers in de Volksgezondheid staan voor de lastige opdracht om bij afnemende financiële ruimte antwoorden te vinden voor toenemende gezondheidsproblemen onder de bevolking. Dat vraagt om ingrijpende en verantwoorde keuzes.

Het Evaluatiebureau Publieke gezondheid is specialist in het verkrijgen van praktische informatie over interventies in de publieke gezondheid. Het Evaluatiebureau biedt beleidsmakers handvatten waarmee zij ingrijpende keuzes op verantwoorde wijze kunnen maken. Dat doen we in alle gevallen praktisch, verbazingwekkend betaalbaar, en met academisch gestoelde kennis. Zo maken we beleidsmakers sterker.



Evaluatiebureau Publieke Gezondheid

Postbus 3
7200 AA Zutphen

088 - 443 37 05

info@evaluatiebureau.nl

www.evaluatiebureau.nl

Initiatief van:



Partners:



© Evaluatiebureau Publieke Gezondheid – augustus 2019

Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding.