

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2022

Niet de cijfers, maar de mens centraal



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	7
Resultaten	10
• Contact Stichting Binding	11
• Onafhankelijke cliëntondersteuning	15
• Hulpmiddelen	16
• Wmo-ondersteuning	20
• Effect ondersteuning	23
• Verbeterpunten	24
Bijlagen	25



INLEIDING

A decorative header image showing a portion of a map with various colored regions (green, blue, orange, purple) and lines representing roads or boundaries.

INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep

Cliënten die in 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

Juni en juli 2023

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten 2022	1.197	885	299	33,8%	Representatief: 95% / 4,91%

Rapportage

Waar mogelijk zijn de resultaten van 2022 vergeleken met de resultaten van 2020 en 2021. Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met "niet van toepassing" hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- Over het algemeen zijn cliënten die contact hebben gehad met Stichting Binding positief over dit contact. 88% wist bijvoorbeeld dat zij bij Binding moet zijn voor haar hulpvraag en 86% is goed geholpen door de loketmedewerker. Daarnaast is 84% goed geholpen door de adviseur van Binding. Gemiddeld beoordelen cliënten Binding met een 8,1.
- 92% van de cliënten die gebruik maken van een hulpmiddel van de Wmo geeft aan dat het hulpmiddel helpt om zelfstandig te blijven of dat het helpt om het leven met een beperking makkelijker te maken. Daarnaast is 85% tevreden over het hulpmiddel.
- De Wmo-aanbieders voor huishoudelijke hulp, begeleiding en dagbesteding worden gemiddeld beoordeeld met een 8,2. De meest genoemde zorgaanbieder Rode Loper - Wijk in Contact krijgt gemiddeld de hoogste waardering, namelijk een 8,4.
- In een open vraag hebben cliënten aangegeven in hoeverre de ondersteuning helpt in het dagelijks leven of bij de zelfredzaamheid. Vrijwel alle cliënten benoemen dat de ondersteuning helpt en in sommige gevallen zelfs onmisbaar is.

Aandachtspunten

- Hoewel 71% aangeeft dat er binnen 2 weken een afspraak is gemaakt, is 9% het hier (helemaal) niet mee eens.
- 65% van de cliënten wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner die zij via Binding kon aanvragen. 17% van deze cliënten had wel behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Nagenoeg één op de tien cliënten (9%) is niet tevreden over de service van de leverancier van hun Wmo-hulpmiddel.
- In een open vraag hebben cliënten de mogelijkheid gehad om aan te geven wat volgens hen beter kan. De meest genoemde verbeterpunten zijn: meer (uren) ondersteuning, een vaste hulp en een betere communicatie en bereikbaarheid.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven:

❖ Deel de uitkomsten van het onderzoek

Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de Wmo-consulenten, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en hier transparant over zijn. Daarnaast kan het ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor zij verder gemotiveerd zijn om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met de aandachtspunten.

❖ Vergroot de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner

65% van de cliënten wist niet dat zij gebruik kon maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner. Aan deze respondenten is gevraagd of zij wel behoefte hadden gehad aan een cliëntondersteuner. Ongeveer één op de zes (17%) had daar wel behoefte aan gehad. Onderzoek daarom, eventueel in samenwerking met de communicatieafdeling van de gemeente, welke manieren er zijn om de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner te vergroten en de positieve kanten van het gebruik ervan te belichten.

❖ Ga in gesprek met de Wmo-aanbieders en leveranciers over de genoemde verbeterpunten en maak hier afspraken over

Nagenoeg één op de tien cliënten (9%) is niet tevreden over de service van de leverancier van hun Wmo-hulpmiddel en in de open vraag over wat beter kan benoemen respondenten ook punten die van toepassing zijn op de aanbieders. Ga als gemeente in gesprek met deze aanbieders over wat er in het proces kan worden verbeterd en maak hier afspraken over.

❖ Bekijk voor welke cliënten de mogelijkheid bestaat om meer of andere ondersteuning te bieden

In een open vraag hebben cliënten de mogelijkheid gehad om aan te geven wat volgens hen beter kan. Het meest genoemde verbeterpunt is dat een deel van de cliënten behoefte heeft aan meer (uren) ondersteuning. Ga daarom na welke mogelijkheden er zijn om aanvullende ondersteuning te bieden of cliënten door te verwijzen naar de juiste persoon/instantie.



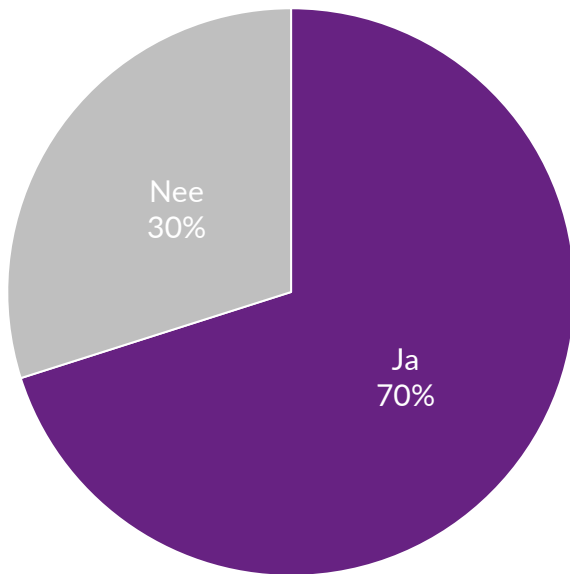
RESULTATEN

RESULTATEN | ZEVEN OP DE TIEN CLIËNTEN HEEFT IN 2022 CONTACT GEHAD MET STICHTING BINDING

CONTACT STICHTING BINDING (1/4)

70% van de cliënten heeft het afgelopen jaar contact gehad met Stichting Binding over ondersteuning vanuit de Wmo (2021: 59%; 2020: 59%). Aan deze cliënten is vervolgens gevraagd hoe zij daar terecht zijn gekomen met hun vraag. 60% van hen heeft rechtstreeks contact gezocht en 18% is via een zorgorganisatie bij Stichting Binding terecht gekomen. 6% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord, waarbij cliënten onder andere benoemen bij Stichting Binding terecht te zijn gekomen via een begeleider of een hulpverlener.

Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met Stichting Binding over ondersteuning vanuit de Wmo?* (n=321)



Hoe bent u bij Stichting Binding terecht gekomen met uw vraag? (n=222)

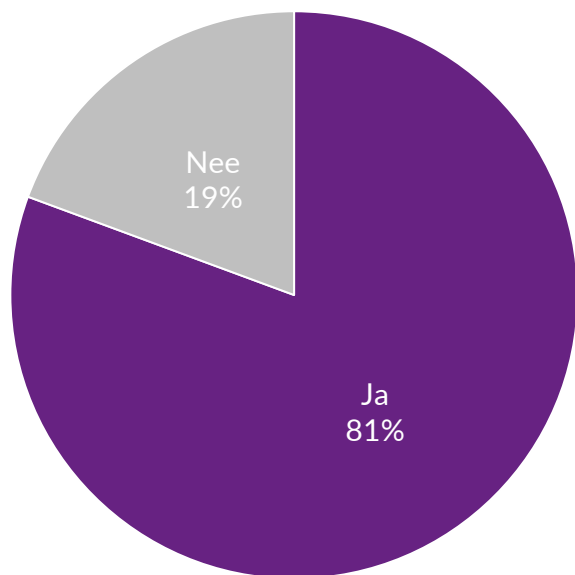


RESULTATEN | TWEE DERDE HEEFT VRAAG TELEFONISCH GESTELD AAN STICHTING BINDING

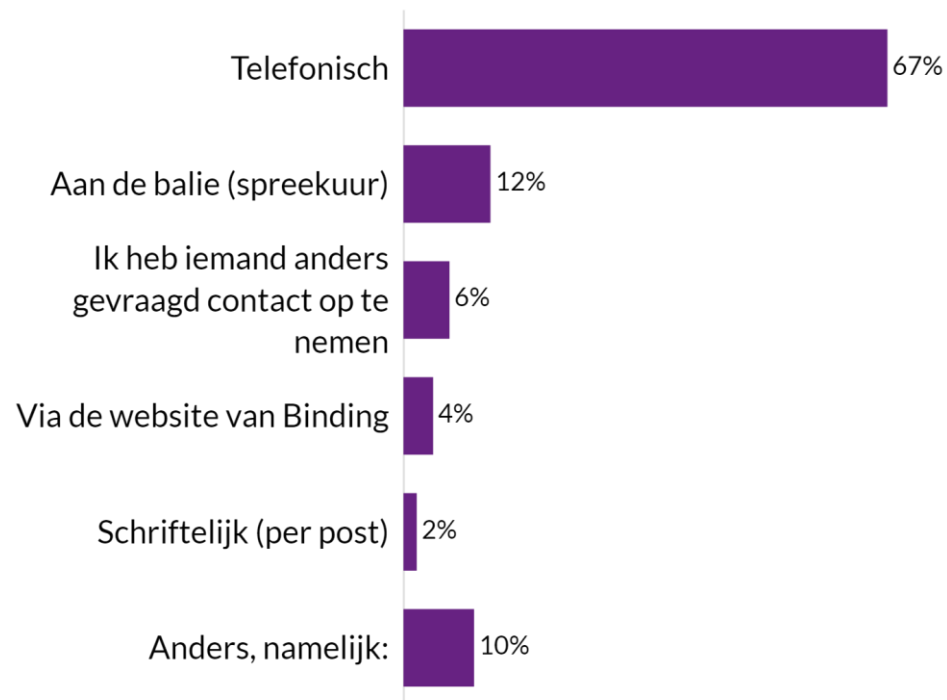
CONTACT STICHTING BINDING (2/4)

Van de cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met Stichting Binding heeft 81% in 2022 contact gehad met Stichting Binding voor het stellen van een vraag. Daarvan heeft twee derde (67%) telefonisch contact opgenomen met Stichting Binding en is 12% aan de balie geweest (spreekuur). 10% heeft 'Anders, namelijk' geantwoord op de vraag 'Op welke manier heeft u contact opgenomen met Stichting Binding om uw vraag te kunnen stellen?'. Daarbij wordt met name genoemd dat men per e-mail contact heeft opgenomen of dat er op verschillende manieren tegelijk contact is geweest.

Heeft u in 2022 contact gehad met Stichting Binding voor het stellen van een vraag?* (n=222)



Op welke manier heeft u contact opgenomen met Stichting Binding om uw vraag te kunnen stellen? (n=177)

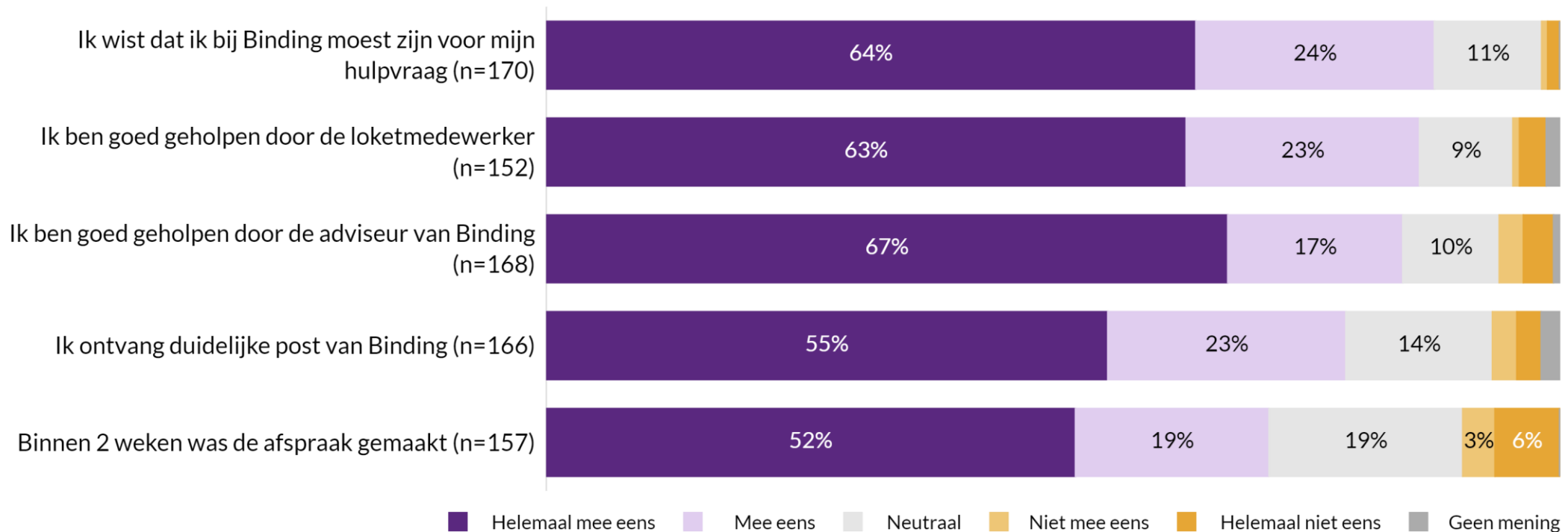


RESULTATEN | OVER HET ALGEMEEN ZIJN CLIËNTEN POSITIEF OVER HET CONTACT MET STICHTING BINDING

CONTACT STICHTING BINDING (3/4)

Over het algemeen zijn cliënten die contact hebben gehad met Stichting Binding positief over dit contact. 88% wist bijvoorbeeld dat zij bij Binding moet zijn voor haar hulpvraag en 86% is goed geholpen door de loketmedewerker. Daarnaast is 84% goed geholpen door de adviseur van Binding en ontvangt 78% duidelijke post van Binding. Met de stelling 'Binnen 2 weken was de afspraak gemaakt' is 71% het (helemaal) eens (2021: 81%; 2020: 76%) en 9% het (helemaal) niet eens.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

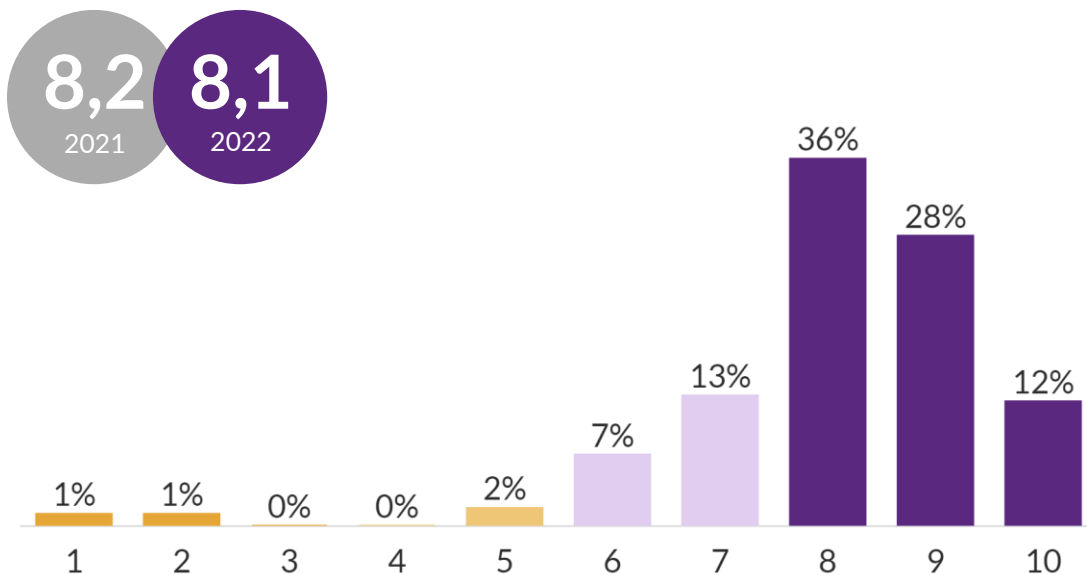


RESULTATEN | STICHTING BINDING WORDT IN 2022 GEMIDDELD BEOORDEELD MET EEN 8,1

CONTACT STICHTING BINDING (4/4)

Aan de cliënten die in 2022 contact hebben gehad met Stichting Binding om een vraag te bespreken is gevraagd welk rapportcijfer zij Binding geven. Gemiddeld beoordelen zij Binding met een 8,1 (2021: 8,2). 4% geeft een onvoldoende (5 of lager). Deze cliënten lichten toe dat terugbelafspraken niet worden nagekomen, dat het lang duurt, dat de Wmo-adviseur tegenstrijdig is en dat Stichting Binding niet doet wat de wet voorschrijft. Cliënten die Stichting Binding een voldoende geven benoemen met name dat zij goed geholpen zijn, dat zij tevreden zijn en dat de medewerkers goed hebben geluisterd en vriendelijk met de cliënt omgingen.

Welk rapportcijfer (1-10) geeft u Binding? (n=173)



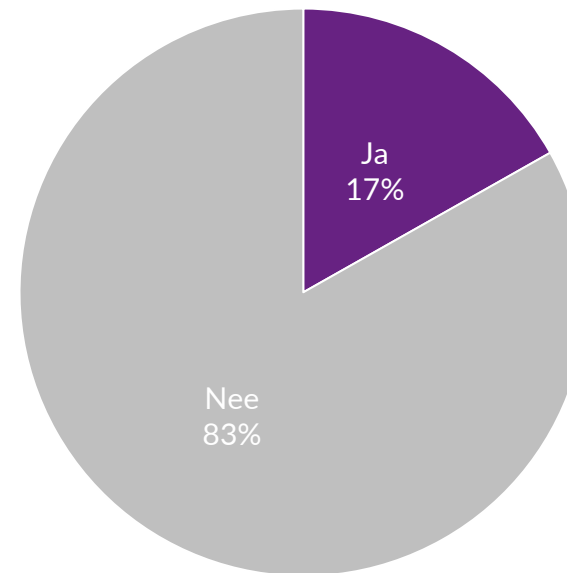
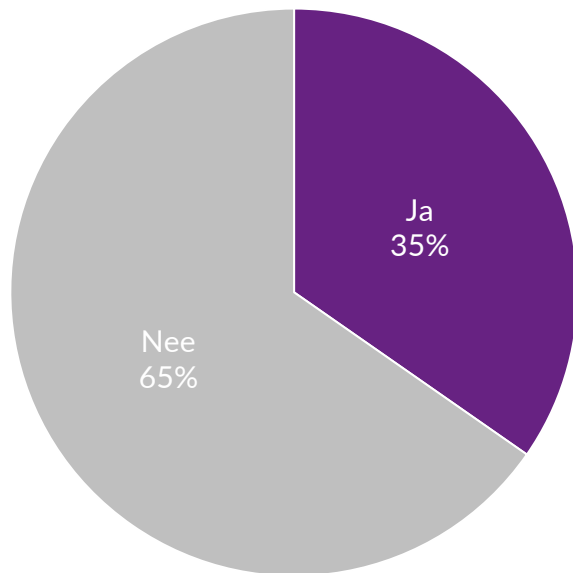
RESULTATEN | 35% WIST DAT ZIJ GEBRUIK KON MAKEN VAN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

Ruim een derde (35%) wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner die zij via Binding kon aanvragen (2021: 56%; 2020: 56%). 65% wist dit niet. Aan de cliënten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, is gevraagd of zij hier behoefte aan hadden gehad. 17% had daar wel behoefte aan gehad en 83% niet.

Weet u dat u gebruik kunt maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner die u via Binding kunt aanvragen? (n=173)

Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner?* (n=113)



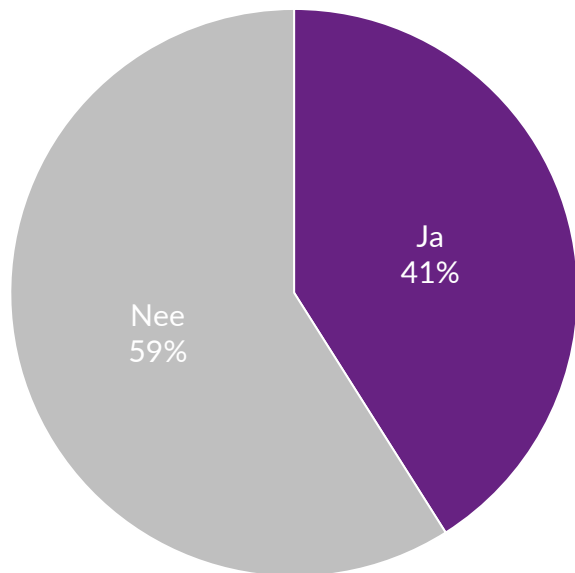
RESULTATEN | 41% MAAKT GEBRUIK VAN EEN HULPMIDDEL VAN DE WMO, MET NAME VAN SCOOTMOBIEL

HULPMIDDELEN (1/4)

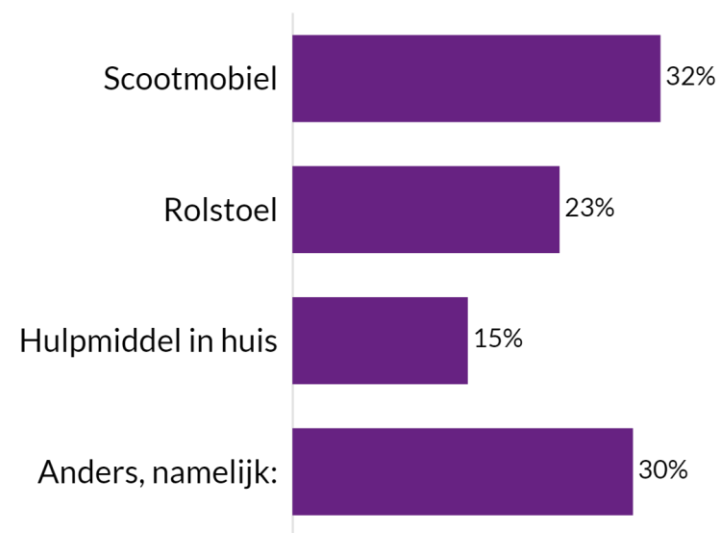
41% van alle cliënten geeft aan een hulpmiddel te hebben van de Wmo (2021: 41%). 32% van hen maakt het meest gebruik van een scootmobiel, 23% van een rolstoel en 15% van een hulpmiddel in huis. 30% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord, waarbij cliënten met name aangeven gebruik te maken van een (driewiel-)fiets, een traplift of hulp in het huishouden.

Heeft u een hulpmiddel van de Wmo?* (n=312)

Dit is bijvoorbeeld een rolstoel, scootmobiel, traplift, aangepaste fiets of hulpmiddel in huis.



Van welk hulpmiddel maakt u het meest gebruik? (n=125)

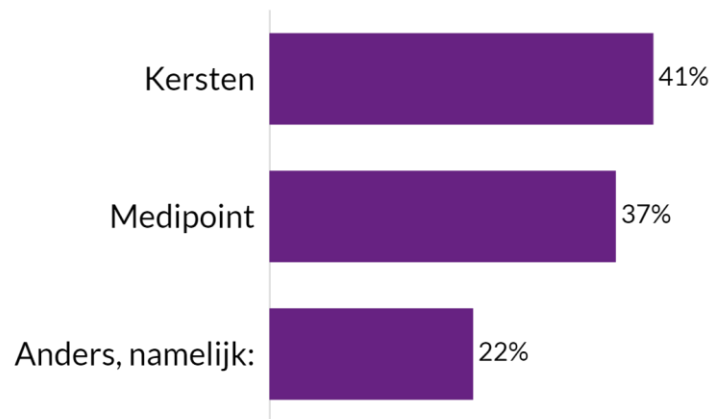


RESULTATEN | MEEST GENOEMDE ZORGAANBIEDER HULPMIDDELEN IS KERSTEN (41%)

HULPMIDDELEN (2/4)

De meest genoemde Wmo-aanbieders/leveranciers van de hulpmiddelen zijn Kersten (41%) en Medipoint (37%). Iets meer dan een vijfde (22%) krijgt hulp via een andere Wmo-aanbieder/leverancier, met name van Otolift. Het laatste contact met de leverancier ging voor 36% over onderhoud, voor 33% over een reparatie en voor 31% over een nieuw hulpmiddel.

Van welke Wmo-aanbieder/leverancier heeft u dit hulpmiddel? (n=124)



Ging uw laatste contact met de leverancier over een nieuw hulpmiddel, reparatie of onderhoud? (n=121)

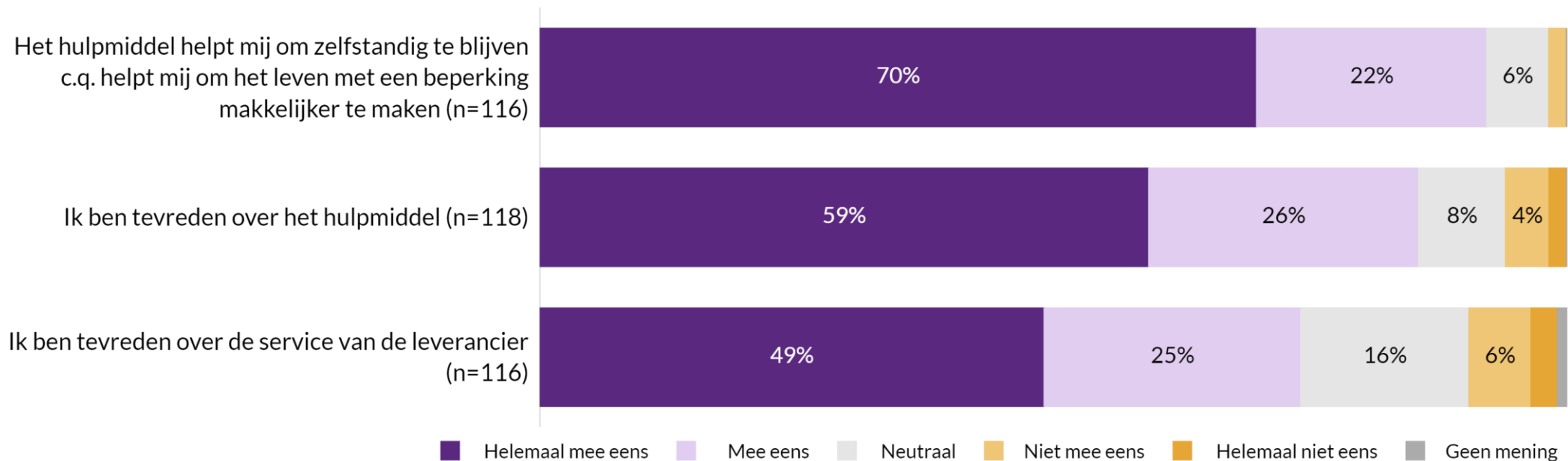


RESULTATEN | 85% IS TEVREDEN OVER HET HULPMIDDEL

HULPMIDDELEN (3/4)

Cliënten die gebruik maken van een hulpmiddel van de Wmo hebben aangegeven in hoeverre zij het eens zijn met onderstaande stellingen. 92% geeft aan dat het hulpmiddel helpt om zelfstandig te blijven of dat het helpt om het leven met een beperking makkelijker te maken. Daarnaast is 85% tevreden over het hulpmiddel (2021: 84%; 2020: 77%) en is 74% tevreden over de service van de leverancier (80%; 2020: 75%). 9% is het (helemaal) niet eens met de stelling 'Ik ben tevreden over de service van de leverancier' (2021: 6%; 2020: 10%).

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

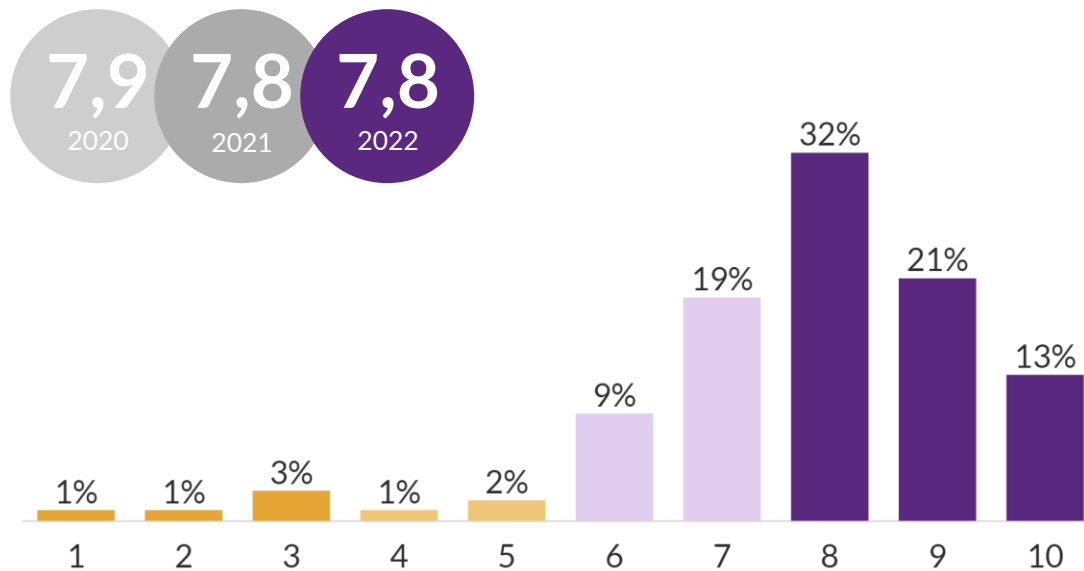


RESULTATEN | DE WMO-AANBIEDER/LEVERANCIER WORDT GEMIDDELD GEWAARDEERD MET EEN 7,8

HULPMIDDELEN (4/4)

De Wmo-aanbieder/leverancier van hulpmiddelen wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8. Dit cijfer is gelijk aan het cijfer van vorig jaar (7,8) en 0,1 lager dan de waardering van 2020 (7,9). Kersten en Otolift krijgen gemiddeld hogere beoordelingen (respectievelijk een 7,8 en een 7,9) dan Medipoint (7,5). Over het geheel genomen is het meest gegeven cijfer in 2022 een 8 (32%) en 8% geeft een 5 of lager. In de open toelichting benoemen cliënten die een onvoldoende geven met name dat afspraken niet worden nagekomen, dat het hulpmiddel niet goed gerepareerd of onderhouden is en dat het lang duurt voordat er iets wordt ondernomen vanuit de leverancier.

Welk rapportcijfer (1-10) geeft u de Wmo-aanbieder/leverancier? (n=120)



Zorgaanbieder	Gemiddeld rapportcijfer
Kersten (n=49)	7,8
Medipoint (n=46)	7,5
Otolift (n=12)	7,9

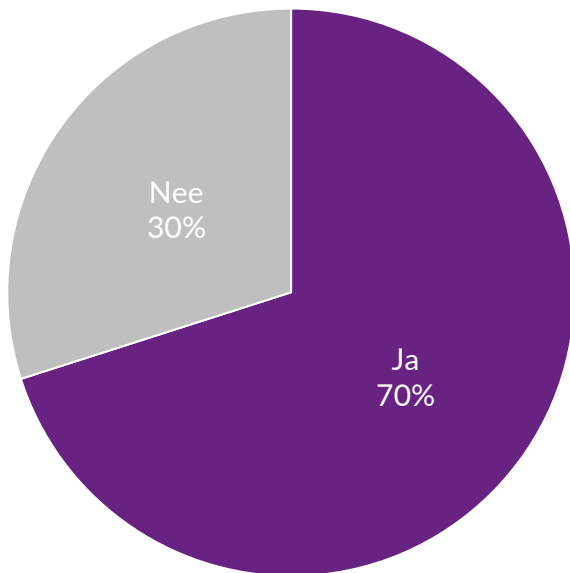
RESULTATEN | ZEVEN OP DE TIEN CLIËNTEN ONTVANGT ANDERE WMO-ONDERSTEUNING

WMO-ONDERSTEUNING (1/3)

Zeven op de tien cliënten (70%) krijgt andere ondersteuning vanuit de Wmo zoals huishoudelijke hulp, begeleiding thuis of dagbesteding in een groep (2021: 80%; 2020: 66%).

*Heeft u andere ondersteuning via de Wmo?** (n=304)

Dit is bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, begeleiding thuis, dagbesteding in een groep.

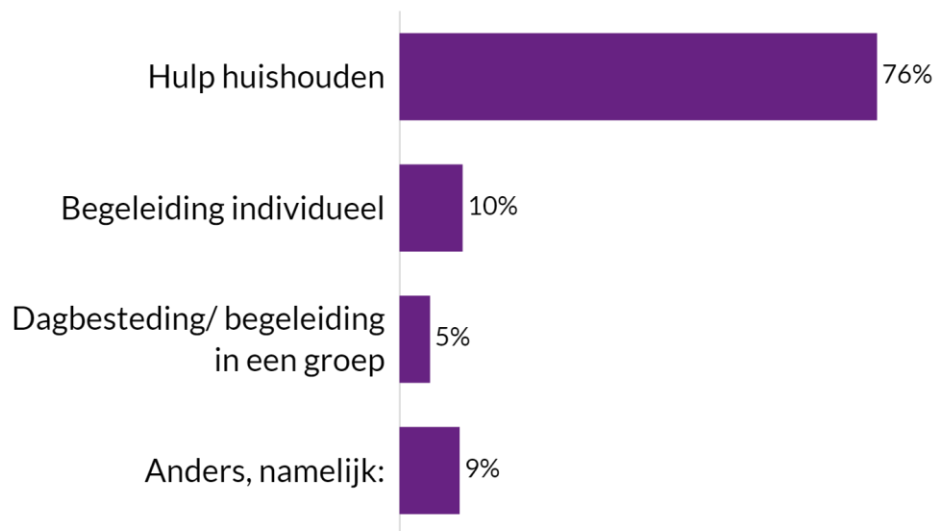


RESULTATEN | RUIM DRIEKWART VAN CLIËNTEN MET ANDERE ONDERSTEUNING KRIJGT HULP HUISHOUDEN

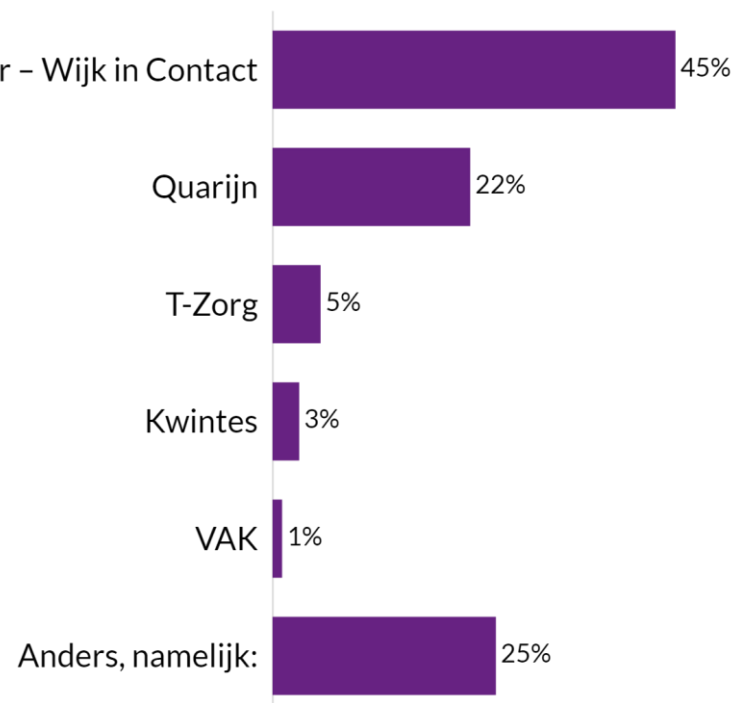
WMO-ONDERSTEUNING (2/3)

Cliënten die andere ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen hebben aangegeven van welke ondersteuning zij het meest gebruik maken en van welke aanbieder zij deze ondersteuning krijgen. De meeste cliënten maken gebruik van hulp in het huishouden (76%) of begeleiding individueel (10%). 9% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord waarbij cliënten onder andere aangeven gebruik te maken van de regiotaxi. De meest genoemde zorgaanbieders zijn Rode Loper - Wijk in Contact (45%) en Quarijn (22%). Een kwart (25%) maakt gebruik van een andere zorgaanbieder, waaronder Axxicom, Blinkers en taxivervoer.

Van welke ondersteuning maakt u het meest gebruik? (n=212)



Van welke aanbieder krijgt u deze ondersteuning? (n=211)

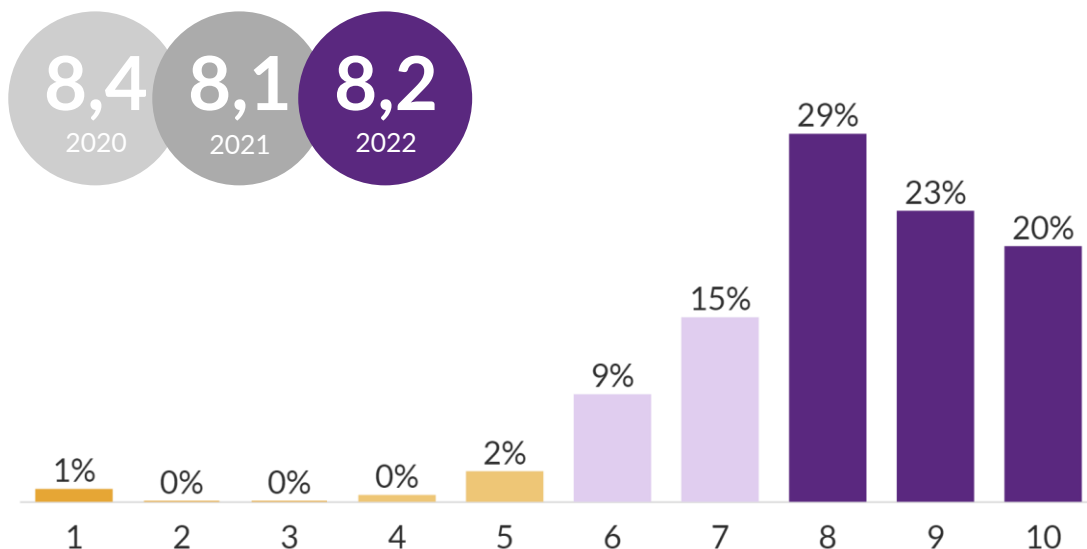


RESULTATEN | DE WMO-AANBIEDER KRIJGT GEMIDDELD EEN 8,2

WMO-ONDERSTEUNING (3/3)

De Wmo-aanbieder wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,2, wat iets hoger ligt dan het cijfer van 2021 (8,1) en iets lager dan het cijfer van 2020 (8,4). De vaakst genoemde zorgaanbieder Rode Loper - Wijk in Contact krijgt gemiddeld de hoogste waardering, namelijk een 8,4. Over het geheel genomen is het meest gegeven cijfer een 8 (29%) en 3% geeft een onvoldoende (5 of lager). In de open toelichtingen geven cliënten voornamelijk als verbeterpunten mee dat de communicatie met de cliënt beter kan, dat geen vervanging van huishoudelijke hulp wordt geregeld bij uitval en dat de huishoudelijke hulp het werk niet geheel kundig doet. Cliënten die een 8 of hoger geven lichten met name toe dat zij tevreden zijn en de hulp goed geregeld vinden.

Welk rapportcijfer (1-10) geeft u de Wmo-aanbieder? (n=211)



Zorgaanbieder	Gemiddeld rapportcijfer
Rode Loper - Wijk in Contact (n=94)	8,4
Quarijn (n=46)	8,0
T-Zorg (n=11)	8,3
Kwintes (n=6)	7,2
Blinkers (n=7)	7,0
Axxicom (n=4)	7,5

RESULTATEN | BIJNA ALLE CLIËNTEN GEVEN AAN DAT ONDERSTEUNING HEN HELPT

EFFECT ONDERSTEUNING

In een open vraag hebben cliënten aangegeven in hoeverre de ondersteuning helpt in het dagelijks leven of bij de zelfredzaamheid. Vrijwel alle cliënten benoemen dat de ondersteuning helpt en in sommige gevallen zelfs onmisbaar is. In de onderstaande tekstballonnen staat een aantal van de gegeven antwoorden ter illustratie. Een klein aantal cliënten kan zich door de hulp niet beter redden, maar zij geven als reden hiervoor dat het aantal uren ondersteuning te weinig is of dat de afgesproken hulp niet nagekomen wordt.

In hoeverre helpt deze ondersteuning u in het dagelijks leven of bij uw zelfredzaamheid? (n=182)

“Heel fijn, zo behoud ik mijn zelfstandigheid. Maar toch beschermd. Heel veel waard.”

“Ontlast de mantelzorger. Als deelnemer heel gezellig - vergroot de wereld.”

“Dit is een noodzakelijke ondersteuning om mijn huis schoon te houden en mijn zelfstandigheid verder te behouden.”

“Ze helpen mij ondersteunen met het zware werk zodat ik ook nog wat met mijn gezin kan ondernemen.”

“Net genoeg. Huishoudelijke hulp heeft niet genoeg tijd om alles te kunnen doen. Soms nog hulp van derde nodig.”

“De huishoudelijke klussen die ik en mijn man niet kunnen doet onze hulp, ik zou niet zonder kunnen.”

“Helpt mij heel erg met werkzaamheden die ik door lichamelijke ongemakken niet meer kan.”

“Hulp bij alle vragen. Veel kennis van GGZ. Ze komt thuis, is betrokken en lost veel zaken gelijk op of weet de juiste weg.”

RESULTATEN | EEN AANTAL BETERPUNTEN GENOEMD DOOR CLIËNTEN

VERBETERPUNTEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben cliënten in een open vraag de mogelijkheid gehad om aan te geven wat volgens hen beter kan. In het onderstaande tekstvak staan de gegeven antwoorden met betrekking tot de Wmo ondersteuning weergegeven. De meeste cliënten hebben geen verbeterpunten of zijn tevreden over de Wmo-ondersteuning.

Wat kan volgens u beter?

Verbeterpunten

- Ik heb geen verbeterpunten/ik ben tevreden (n=82)
- Meer (uren) ondersteuning (n=17)
- Een vaste hulp (n=5)
- Betere communicatie en bereikbaarheid (n=5)
- Vervanging van huishoudelijke hulp bij uitval (n=4)
- Beter opgeleid personeel (n=4)
- Betere scootmobiel, met name vering en snelheid (n=2)
- Een leverancier van hulpmiddelen die reparaties tijdig doet (n=1)
- De taxi komt vaak laat of vergeet de cliënt wel eens (n=1)
- Meer meedenken met de cliënten (n=1)
- Aanpassing keukenblok (n=1)
- Niet vragen of kinderen kunnen helpen bij kinderloze cliënten (n=1)
- Soepeler regelen huishoudelijke hulp (n=1)
- Portaal waar informatie op gezet wordt door alle partijen waardoor de cliënt in één keer alle benodigde informatie kan vinden (n=1)
- Snellere afhandeling (n=1)
- Huishoudelijke hulp kletst 1 uur van de toegekende 3 uur (n=1)



BIJLAGEN

A decorative background image of a map with various colored lines and shapes, including a red cross and a yellow line.

BIJLAGE I | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

