

RAPPORT

**Clïentervaringsonderzoek
Wmo 2023**

Gemeente Lingewaard



Cliëntervaringsonderzoek 2023

Gemeente Lingewaard – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2023. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Cliënten kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat – waar mogelijk – steeds de score van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie).*

Aantallen

Uitgenodigd	476
Ingevuld	169
Respons	36%

CONTACT



68%
65%

wist waar zij de
hulpvraag kon stellen



73%
79%

kon snel
in gesprek



82%
88%

voelde zich
serius genomen



80%
79%

zocht samen
naar een oplossing

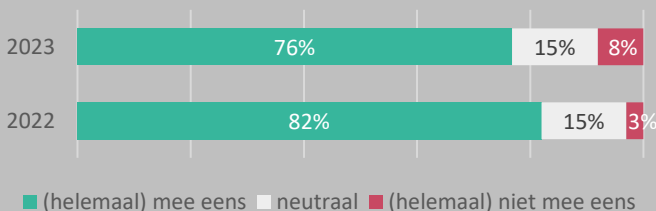


41%
33%

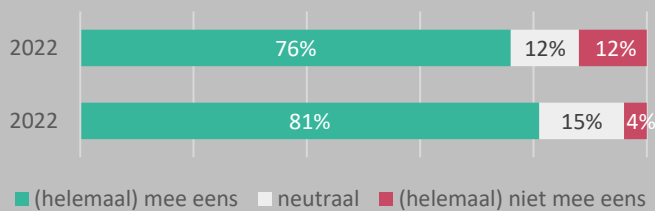
wist van de
cliëntondersteuner

KWALITEIT

De ondersteuning is van goede kwaliteit

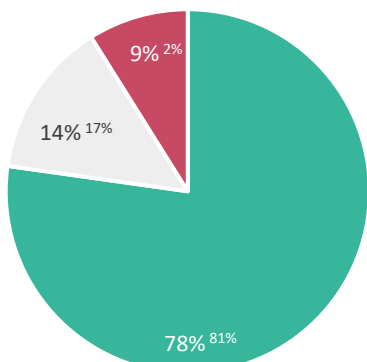


De ondersteuning past bij mijn situatie

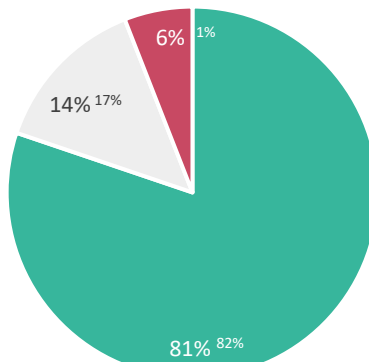


RESULTAAT

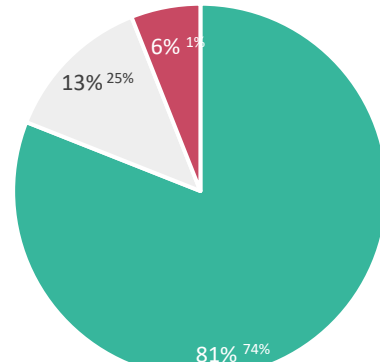
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij
beter redden



...heb ik een betere
kwaliteit van leven

AANVRAAG



54%

54%

vindt de website van de gemeente duidelijk



81%

77%

vindt de brieven van de gemeente duidelijk



86%

80%

is tevreden over de gekozen oplossing

POSITIEVE CITTATEN

“Uitermate vriendelijk en behulpzaam en meedenkend.”

“Fijn dat er een vast contactpersoon Wmo is.”

TEVREDEN- HEID



7,8

7,6

is het gemiddelde cijfer voor het contact met de medewerker van de gemeente



7,7

7,6

is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente

VERBETER- PUNTEN

“Degene die ons geholpen heeft mag beter leren luisteren naar wat de cliënt verteld.”

“Het contact om te komen tot een afspraak verliep wat. Lastig in contact te komen met de juiste persoon.”

STEUN



83%

85%

is tevreden over de hulp bij het huishouden



83%

91%

is tevreden met de rolstoel



79%

84%

is tevreden met de dagbesteding



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Dataverzamelmethode	4
1.2.3 Respons	6
1.3 Leeswijzer	7
2 Resultaten	8
2.1 Contact met de gemeente	8
2.2 Een vervolgesprek met de gemeente	15
2.3 Kwaliteit van de ondersteuning	17
2.4 Het resultaat van de ondersteuning	21





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Lingewaard is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), woning-aanpassingen (traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, dagbesteding 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 wordt. 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 (Wmo 2015, artikel 2.5.1). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Het vervolgesprek. Na de aanvraag wordt in een vervolgesprek bepaald of inwoners in aanmerking komen voor een Wmo-voorziening. De gemeente is benieuwd hoe inwoners dit gesprek hebben ervaren.
- 3) De kwaliteit van de ondersteuning. Als inwoners een positieve beschikking ontvangen, wordt voor hen een Wmo-voorziening geregeld. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
- 4) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om het leven van inwoners aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning op het leven van de inwoners.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Lingewaard die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan. Op basis van de aanvraag hebben inwoners een positieve beschikking ontvangen. Inwoners hebben daarmee in 2023 gebruik gemaakt van een vorm van Wmo-ondersteuning.

1.2.2 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. De opzet was om na afloop van elk kwartaal inwoners uit te nodigen, die in het kwartaal daarvoor ondersteuning aan hadden gevraagd. Het idee daarachter is dat inwoners de vragenlijst snel na de aanvraag krijgen, waardoor het onderwerp actueel is en de ervaringen betrouwbaarder zijn. Voor meetjaar 2023 hebben drie in plaats



van vier metingen plaatsgevonden. De eerste meting bestond uit inwoners die in het eerste of tweede kwartaal een aanvraag hadden gedaan. Daarna werd per kwartaal gemeten.

Inwoners kregen per post een uitnodiging. Aan hen werd gevraagd om een online vragenlijst in te vullen via een link uit de brief of via een QR-code. Na drie weken kregen inwoners die de vragenlijst online nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld een herinnering toegestuurd. De herinnering bestond uit een brief, een schriftelijke vragenlijst en een antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Indien gewenst konden inwoners de vragenlijst nu ook op papier invullen. Iedereen had zes weken de tijd om te reageren.

Naast het uitzetten van de vragenlijsten zijn aanvullende telefonische interviews afgenomen om meer specifieke informatie over de ervaringen op te halen. Respondenten konden in de vragenlijst hun contactgegevens achterlaten. In november 2023 en in maart 2024 hebben belrondes plaatsgevonden. Wanneer respondenten niet opnamen, werd hun voicemail ingesproken. Elke respondent is maximaal drie keer gebeld, elke keer op een ander tijdstip en andere dag. Een interview duurde ongeveer 20 minuten.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, standaardvragenlijst welke tot 2021 gebruikt is in alle gemeenten. Voor het Wmo-onderzoek was deze vragenlijst opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Sinds 2022 is het voor gemeenten niet meer verplicht om deze vragenlijst te gebruiken. Toch houden de meeste gemeenten vast aan de standaardvragen. In overleg met de gemeente is een thema toegevoegd. Daarnaast zijn sommige vragen (die in voorgaande meetjaren gesteld werden) verwijderd en zijn andere vragen qua formulering iets aangepast. Hierbij is de strekking van de vraag zoveel mogelijk gelijk gebleven om een vergelijking mogelijk te maken. In een enkel geval is de vraagstelling dusdanig aangepast, dat een vergelijking niet meer mogelijk is. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en bevat de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Een vervolgesprek met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

Interviewschema

Voor de aanvullende interviews is een interviewschema opgesteld, deze staat in het bijlagenrapport. Het schema gaat in op de volgende thema's:

- Contact zoeken voor de aanvraag
- Planbijeenkomst of vervolgesprek
- Kwaliteit en effect van de ondersteuning



1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld en hebben teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde inwoners, de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal uitgenodigde cliënten	476
Aantal meegenomen vragenlijsten	169
Netto respons	36%
Nauwkeurigheidsmarge	6%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval alle Wmo-cliënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd en toegekend hebben gekregen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd en toegekend hebben gekregen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen.¹ Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 6% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 44% en 56% zijn. De marge voor dit onderzoek ligt iets boven de 5%.

In totaal zijn 23 respondenten telefonisch geïnterviewd. Informatieverzadiging is opgetreden; op een gegeven moment werd er geen nieuwe informatie meer opgehaald. Elke respondent die zijn/haar contactgegevens had achtergelaten is ten minste één keer benaderd. Niet alle respondenten zijn telefonisch geïnterviewd. Enkeligen zagen toch af voor een telefonisch gesprek en anderen namen niet op en werden niet meer teruggebeld toen informatieverzadiging was opgetreden.

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



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden zowel de resultaten van het vragenlijstonderzoek als de bevindingen van de interviews gepresenteerd. Onderwerpen zijn de toegang tot de Wmo, het contact met de gemeente, het vervolgesprek, en de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Ook konden respondenten een algemeen oordeel geven. Voor de leesbaarheid is ervoor gekozen om de klantreis te volgen. De bevindingen van de interviews en grafieken of tabellen van de vragenlijst staan daardoor door elkaar.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Waar mogelijk zijn de resultaten van meetjaar 2023 en de voorgaande meetjaren gepresenteerd (2018-2022). 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. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Wanneer minder dan vijf respondenten een vraag hebben beantwoord, dienen de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een indicatief beeld van de ervaringen.

Een vergelijking van de tien verplichte vragen ten opzichte van het landelijk gemiddelde of ten opzichte van gemeenten met gelijke inwonersaantallen is ten tijde van deze publicatie niet mogelijk. Gegevens worden vanaf het CEO 2020 op een andere wijze aangeleverd. Gemeenten dienen zelf een digitaal formulier in te vullen. De resultaten van de tien (voorheen verplichte) standaardvragen worden in dit formulier niet meer uitgevraagd. Een cijfermatige landelijke analyse is daarom niet mogelijk.

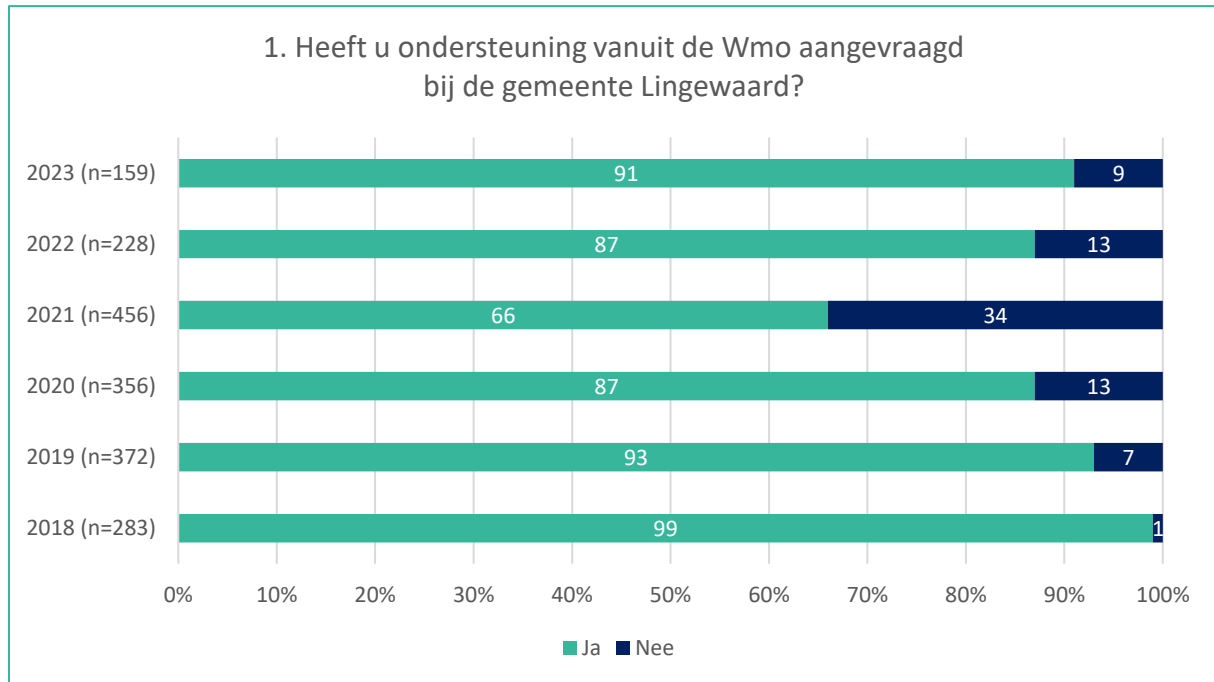
De bevindingen van de interviews worden daarnaast in een tekstuele samenvatting gepresenteerd. In het verslag zijn ook enkele citaten opgenomen ter illustratie.



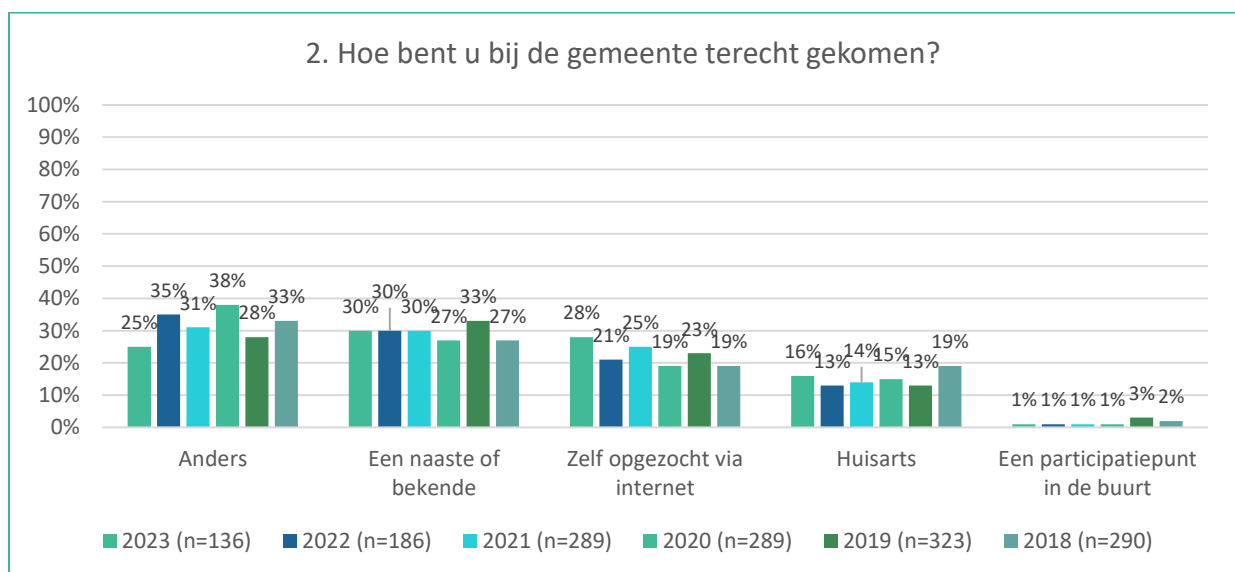
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

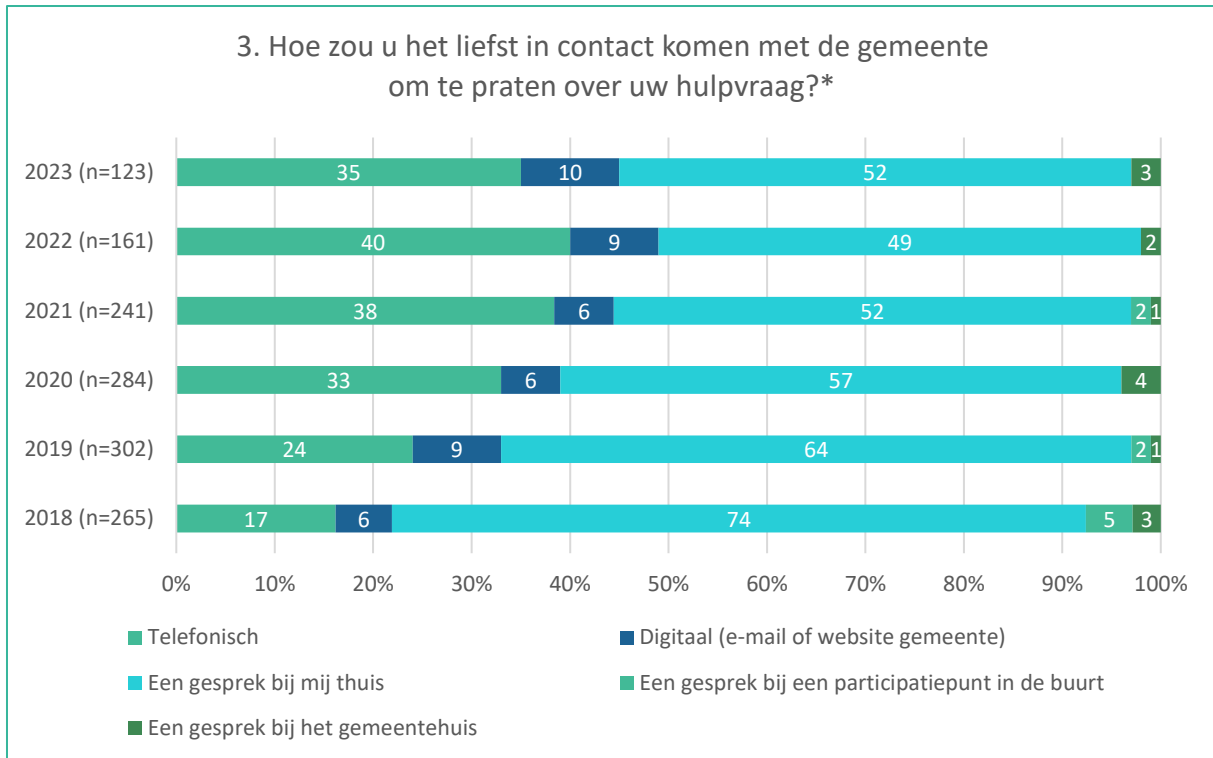
Als inwoners een aanvraag voor ondersteuning doen, komen ze in contact met het klantcontactcentrum. Na dit eerste contact hebben inwoners contact gehad met een medewerker van de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat er een gesprek met de inwoner plaatsvindt. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren.



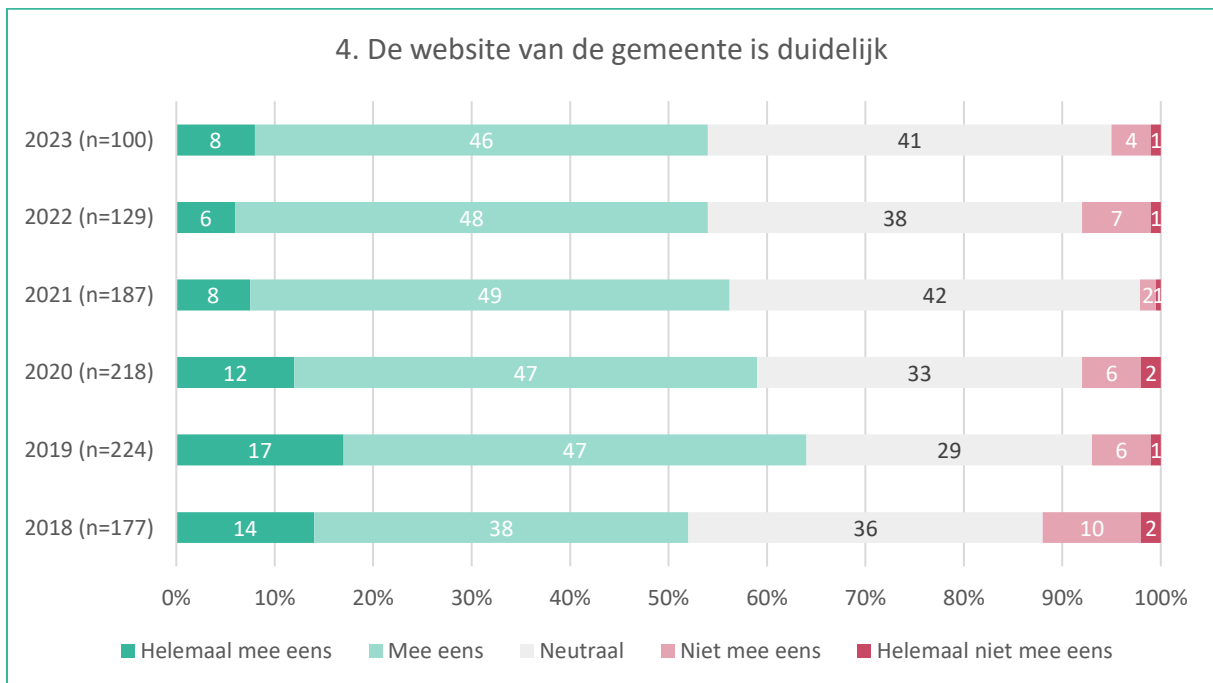
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 1 'ja' hebben ingevuld en dus ondersteuning bij de gemeente hebben aangevraagd.



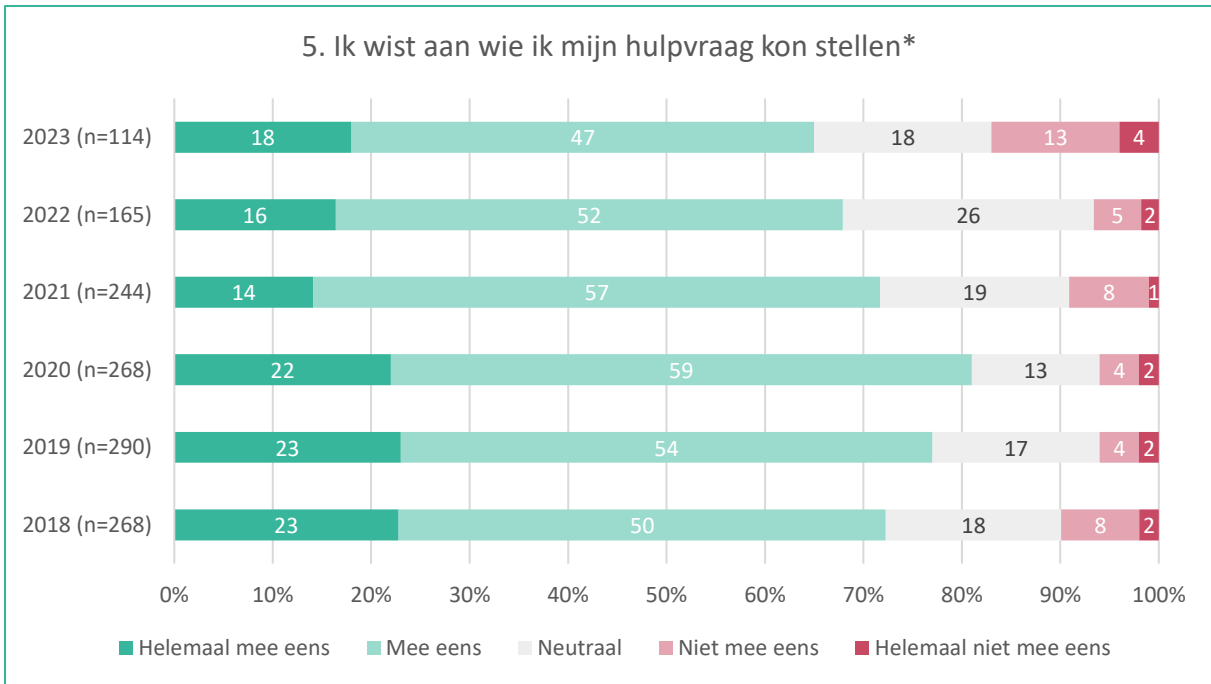
Bij antwoordoptie 'anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: begeleider; Buurtzorg; ergotherapeut; maatschappelijk werker; woonbegeleider; zorgloket.



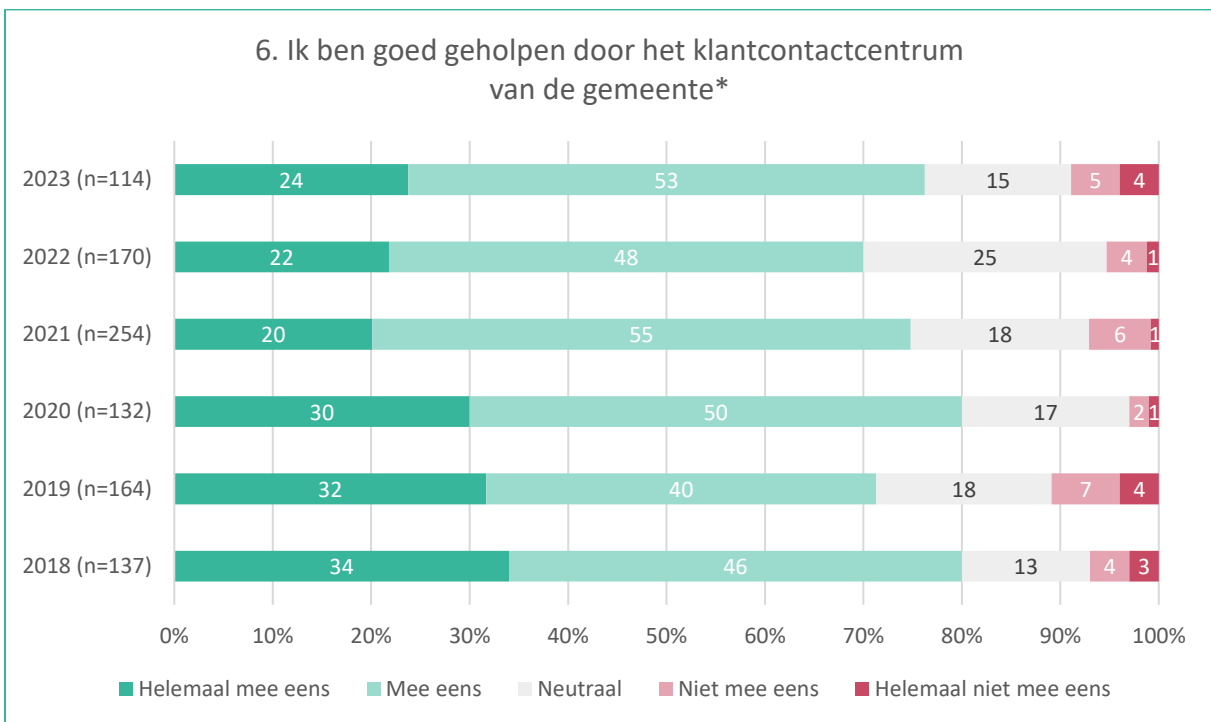
*Formulering vraag tot en met 2020: 'Welke manier om ondersteuning aan te vragen zou u het prettigst vinden?'.



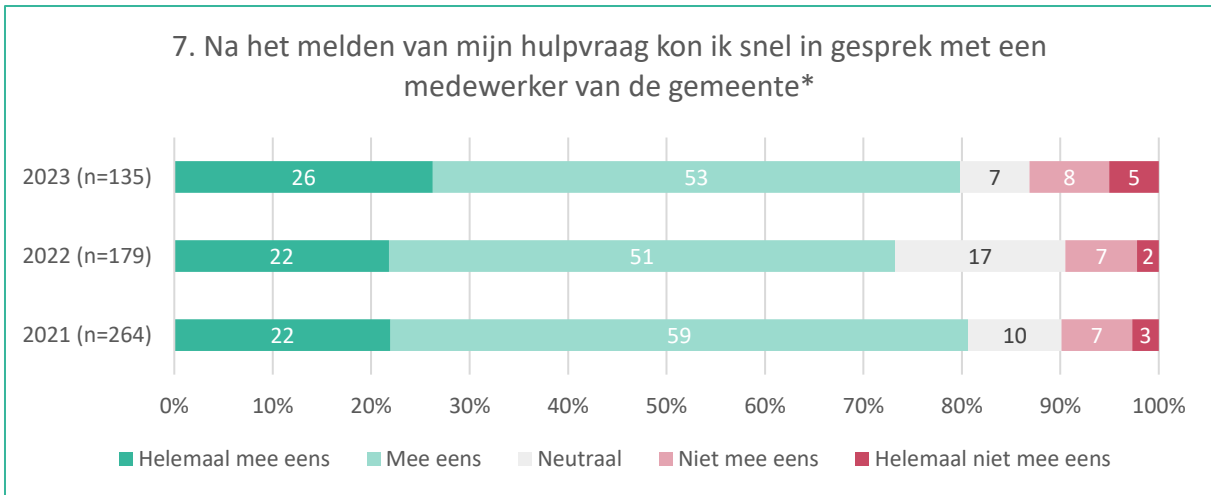
Antwoordoptie: 'geen mening': (n=33); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=36).



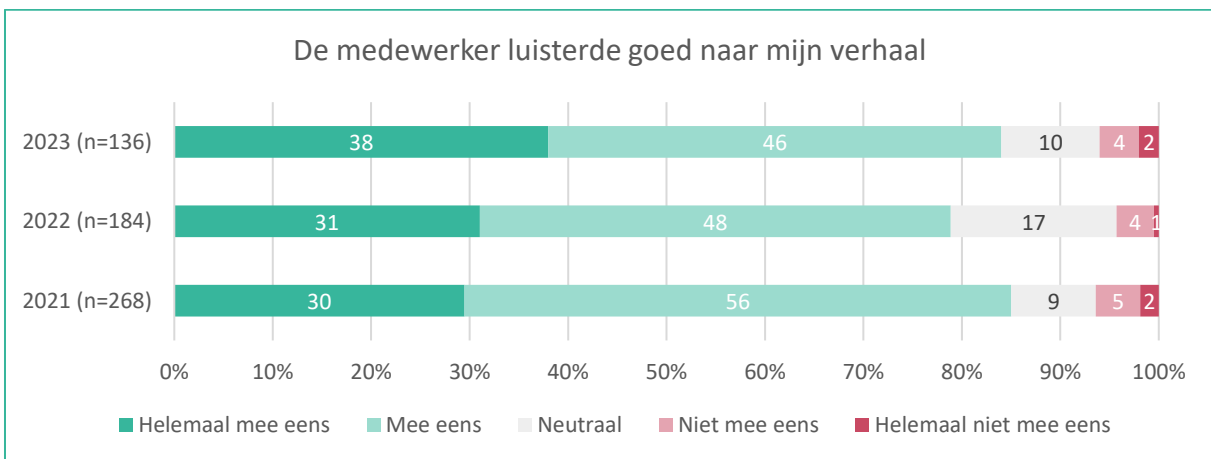
*Formulering vraag tot en met 2020: 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'.



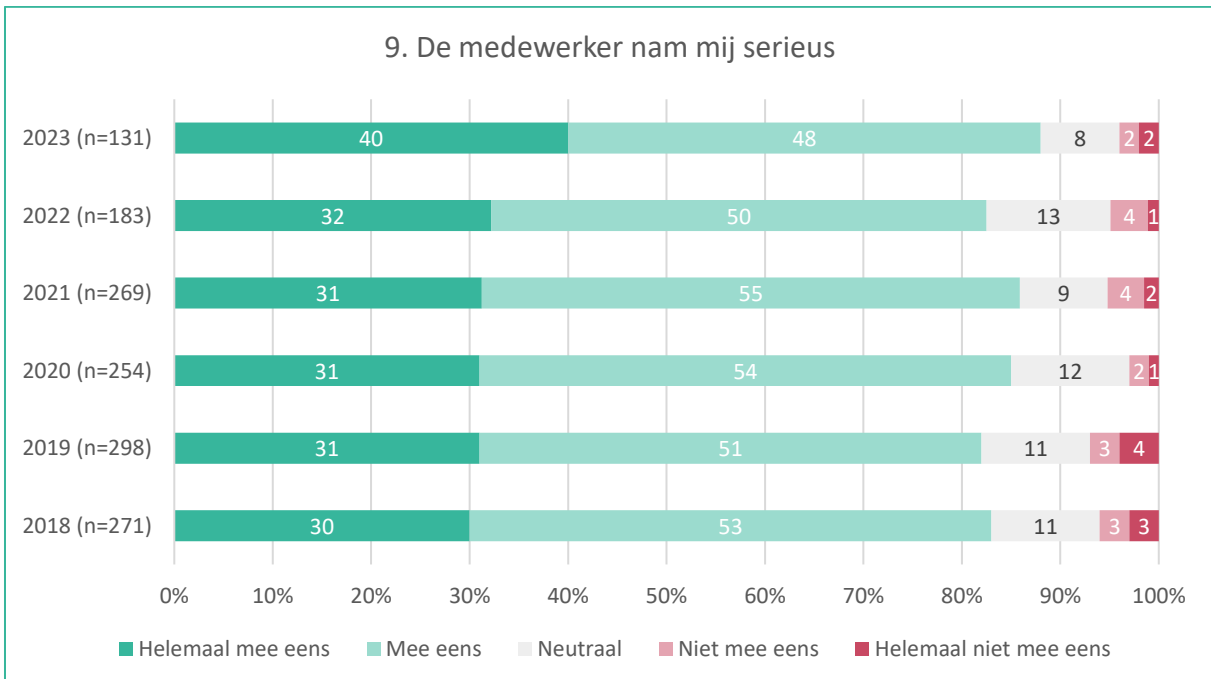
*Formulering vraag tot en met 2020: 'Ik ben goed geholpen door het loket/aanmeldteam'.



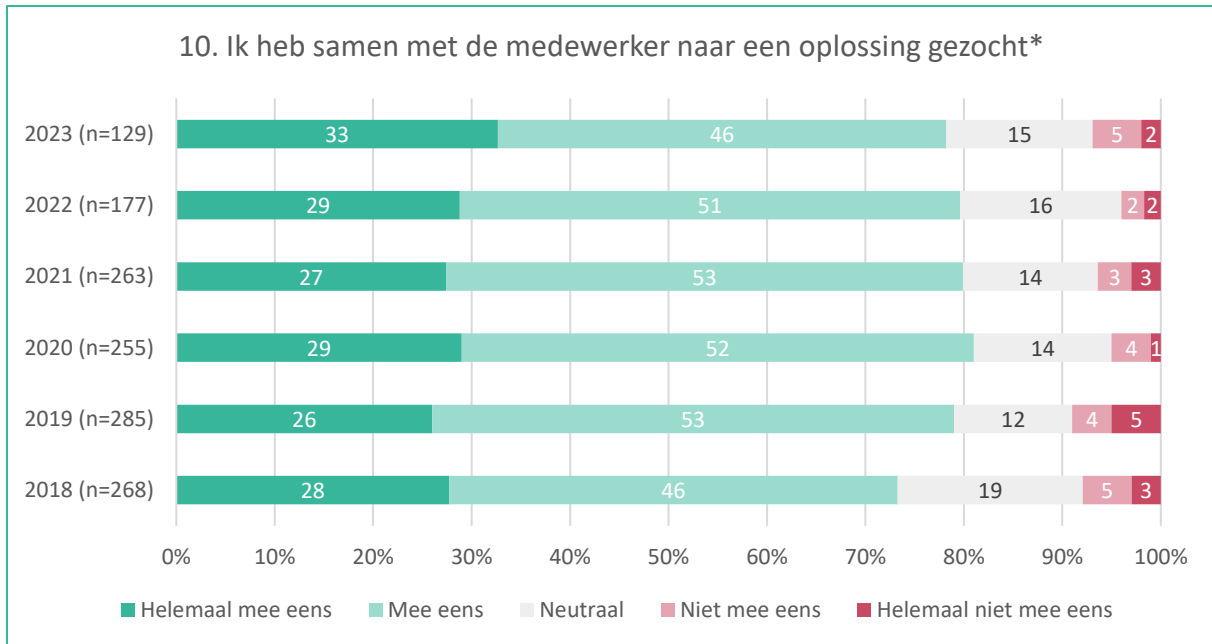
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.



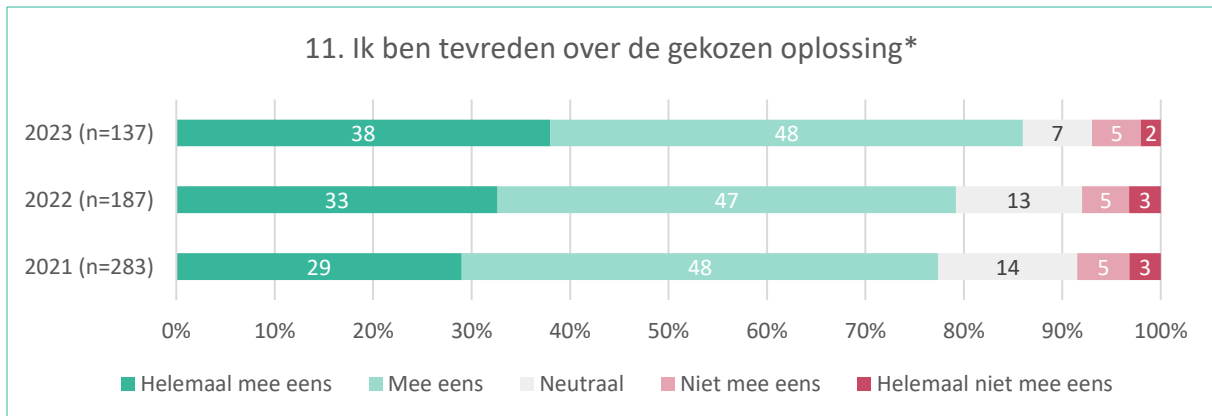
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.



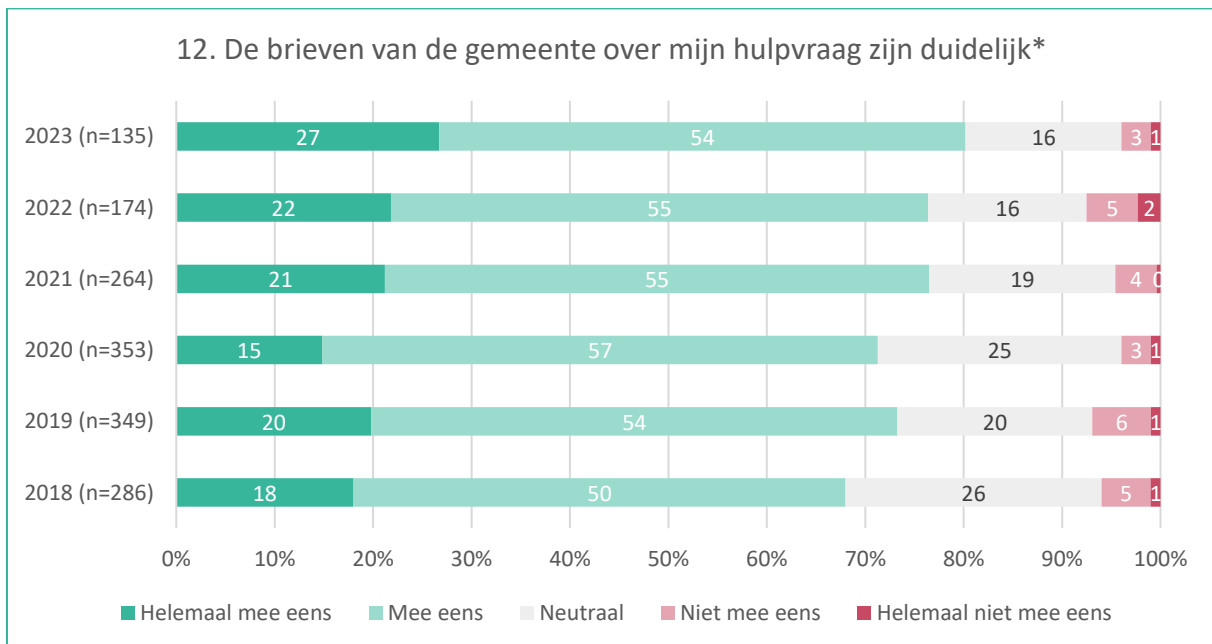
Antwoordoptie 'geen mening': (n=32); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=6).



*Formulering vraag tot en met 2020: 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'.



*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.



*Formulering vraag tot en met 2020: 'De brieven van de gemeente zijn duidelijk'.



13. Hoe tevreden bent u over het contact met de medewerker van de gemeente?*						
(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)						
	2023 (n=137)		2022 (n=191)		2021 (n=285)	
	n	%	n	%	n	%
1	3	2	7	4	8	3
2	2	2	0	0	3	1
3	4	3	2	1	4	1
4	2	2	1	1	7	3
5	3	2	4	2	12	4
6	7	5	19	10	18	6
7	16	12	46	24	57	20
8	51	37	57	30	98	34
9	31	23	32	17	43	15
10	18	13	23	12	35	12
Gemiddelde:	7,8		7,6		7,5	

*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd en ter vervanging van ‘Hoe tevreden bent u over het aanvragen van ondersteuning bij de gemeente Lingewaard?’.

Vraag 14

De toelichtingen bij vraag 14 ‘Heeft u nog opmerkingen over het contact met de medewerker van de gemeente? (Wat ging goed, wat kan beter, waarom bent u (on)tevreden?)’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Hoewel meer dan de helft van de respondenten van het vragenlijstonderzoek aangeeft tevreden te zijn over de website van de gemeente, blijkt uit de interviews dat de respondenten minder tevreden zijn. Ze kunnen niet goed overweg met de zoekfunctie en ze vinden het lastig om de juiste zoektermen te bedenken. Ze zien graag dat er een lijst van onderwerpen op de website komt te staan waar ze op kunnen klikken. Daarnaast is de informatie volgens sommige respondenten te ingewikkeld.

*“Graag een beetje duidelijker, de woorden zijn een beetje aan de dure kant.
Kan wat simpeler, dan is het makkelijk begrijpelijk.”*

Een aantal respondenten vertelt dat ze naar aanleiding van hun zoektocht met de gemeente hebben gebeld. Ze werden telefonisch vervolgens goed geholpen. Een idee van enkele respondenten is om een stappenplan te laten maken, zodat inwoners kunnen zien hoe het aanvraagproces verloopt en wat ze kunnen verwachten. Daarnaast weten enkele respondenten niet goed met de chatfunctie overweg te kunnen. Zo werd namelijk geen antwoord gegeven op de vragen die ze stelden (hierbij moet vermeld worden dat respondenten wel aangeven dat dit mogelijk aan henzelf lag). Een paar respondenten laten weten de website wel duidelijk te vinden; ze kunnen er naar eigen zeggen goed mee overweg en hebben het aanvraagformulier zelfstandig in kunnen vullen, al kost het wel wat tijd. Een enkeling merkt op dat het gebruiken van de website niet voor iedereen toegankelijk is. Het aanvragen van Wmo moet volgens respondenten wel voor iedereen mogelijk blijven. Er moet rekening gehouden worden met inwoners die niet of minder digitaal vaardig zijn.

*“Ook is een soort stappenplan handig, dus eerst dit en dan dat, dan kan je dat volgen.
Nu ging het via-via en dan raak je de draad kwijt.”*



Respondenten zijn via verschillende manieren op de hoogte gesteld van het bestaan van de Wmo. De meesten zijn via familie of vrienden geïnformeerd. Anderen zijn via de huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut of als gevolg van een opname in het ziekenhuis geattendeerd op de Wmo. Het is fijn dat het klantcontactcentrum van de gemeente op de hoogte is van de mogelijkheden van de Wmo. Volgens respondenten werden ze goed doorverwezen naar een consulent van de gemeente en zijn dan ook tevreden over het contact vanuit het klantcontactcentrum. Sommige respondenten zijn echter minder te spreken over het klantcontactcentrum. Zij geven aan dat de medewerkers expertise missen en dat het moeilijk is om hen te bereiken, waardoor het aanvraagproces vertraagt.

“De korte lijntjes zijn belangrijk binnen de gemeente. En die missen bij het klantcontactcentrum. Hele kleine vragen die dan toch de nodige tijd kosten en via de mail moeten.”

Het is volgens respondenten belangrijk om de aanvraag zo snel als mogelijk te behandelen, omdat het doen van een aanvraag voor sommigen als drempel ervaren wordt. Gevoelens van trots; het niet willen ‘opgeven’ van de zelfstandigheid; en het niet willen toegeven aan de afhankelijkheid van anderen zijn redenen om het aanvragen van Wmo zo lang mogelijk uit te stellen. Een aantal respondenten heeft naar eigen zeggen te lang gewacht met het vragen om hulp, waardoor de noodzaak op dat moment hoog was. Anderen merken op helemaal geen drempel te hebben ervaren, ze vonden het vooral prettig om te weten dat de mogelijkheid voor ondersteuning er was.

“We hebben het altijd zelf gered. Wel beetje trots van we vragen geen hulp aan. Toen toch maar gedaan, want op een gegeven moment wordt het te veel.”

Bijna alle respondenten hebben positieve ervaringen met het contact met de Wmo-consulent van de gemeente. Wmo-consulenten worden omschreven als lief, aardig, vriendelijk, behulpzaam, duidelijk, accuraat, positief, meedenkend en buitengewoon goed. Wmo-consulenten reageerden snel; gingen op zoek naar antwoorden als ze die zelf niet konden geven; en probeerden snel zaken te regelen.

“Vriendelijk en behulpzaam. Ze gingen kijken wat ze allemaal voor mij konden betekenen. We zijn samen tot een ‘oplossing’ gekomen.”

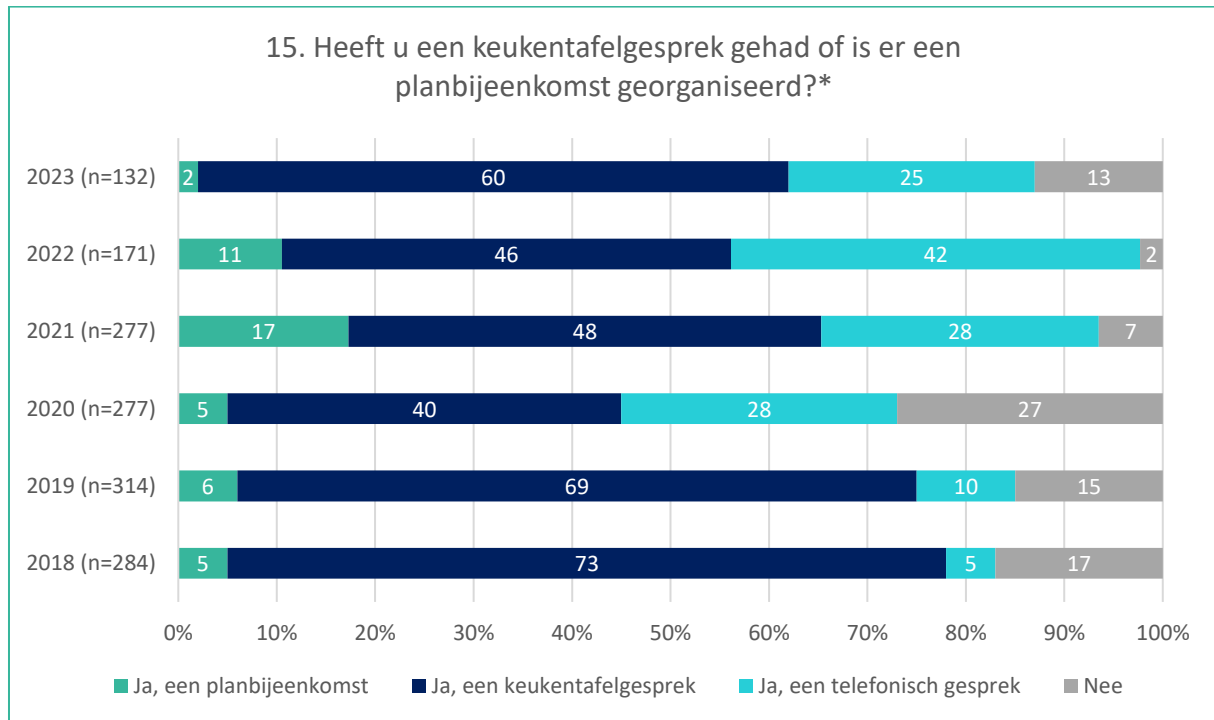
Enkele andere respondenten hebben een minder goede ervaring. Ze geven aan dat de Wmo-consulent niet (snel) heeft teruggebeld; geen antwoord op de gestelde vragen gaven; en niet goed keken naar de situatie. Eén van de respondenten was het niet eens met de afwijzing en voelde zich in de steek gelaten.

“Geen prettige ervaring met Wmo consulente. Ze vroegen gelijk of mijn partner niet kon helpen terwijl hij ook veel moet werken. De consulente bleef maar hameren op dat mijn man wel wat kon doen.”



2.2 Een vervolgesprek met de gemeente

Naar aanleiding van de aanvraag wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld en kan ondersteuning worden geregeld. Aan respondenten, die met de gemeente een gesprek hebben gehad, is gevraagd wat zij daarvan vonden.



*Formulering vraag tot en met 2020: ‘Heeft u een keukentafelgesprek gehad of is er een planbijeenkomst georganiseerd?’. Antwoordoptie ‘overig (bijvoorbeeld een telefonisch gesprek)’ is vervangen door ‘ja, een telefonisch gesprek’.

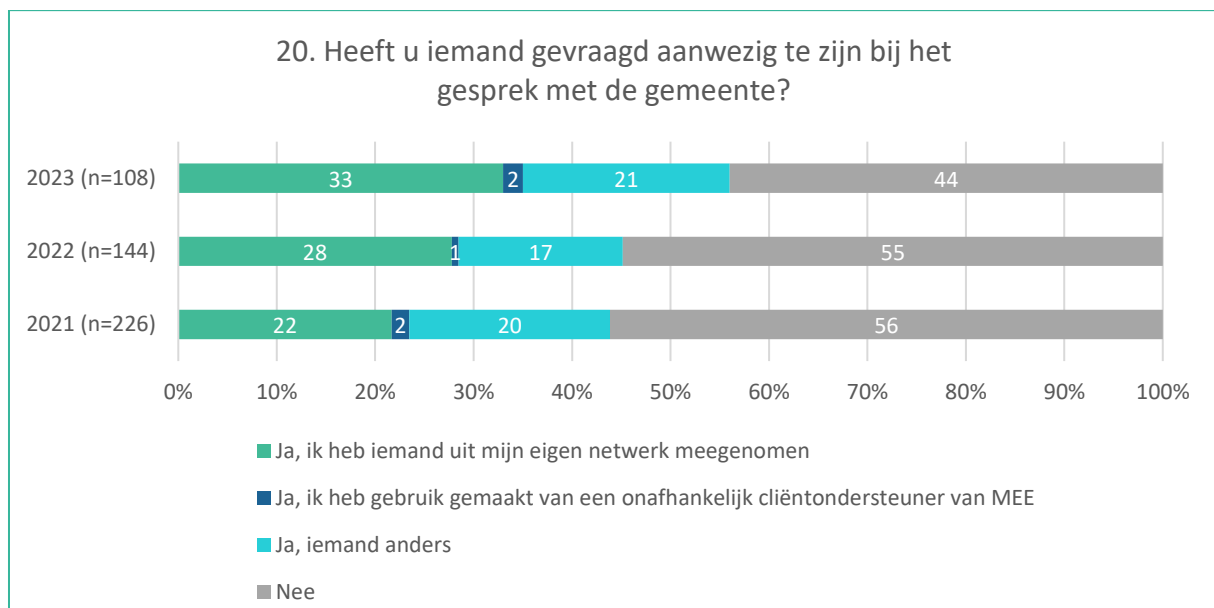
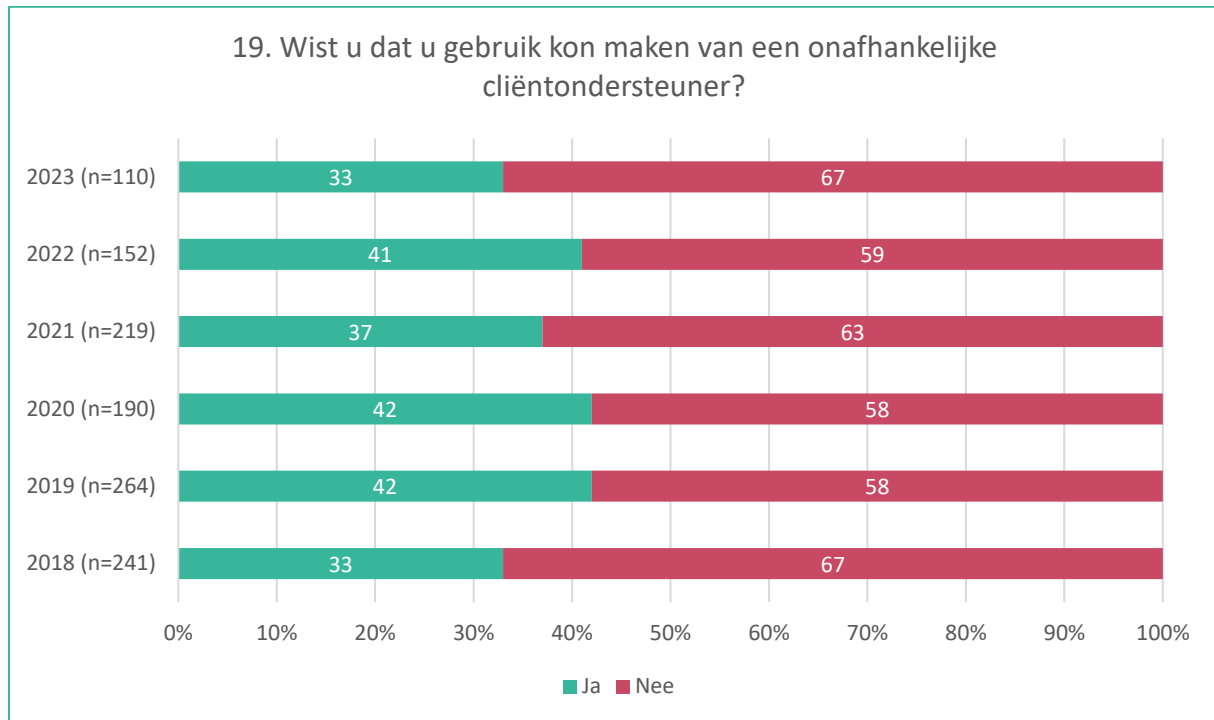
Vragen 16 tot en met 18 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 15 ‘ja, een planbijeenkomst’ hebben ingevuld en dus een planbijeenkomst hebben gehad. Deze vragen zijn door minder dan vijf respondenten ingevuld. Om de betrouwbaarheid van resultaten te waarborgen, alsook de privacy van respondenten, worden de resultaten niet gerapporteerd.

Enkele respondenten die zijn geïnterviewd konden zich het gesprek met de gemeente nog herinneren. De informatie in de brief was volgens de respondenten ook duidelijk, ze wisten wat ze konden verwachten tijdens het gesprek. Eén van hen laat weten zenuwachtig te zijn, omdat tijdens het gesprek bepaald zou worden of ze wel in aanmerking zouden komen voor ondersteuning. Deze respondent geeft daarbij ook aan dat de consulent hen al snel gerust kon stellen. Alle respondenten merken op dat de sfeer prettig was en dat ze hun verhaal kwijt konden. Wel gaf een van de respondenten aan het gevoel te hebben dat er vooraf al bepaald was welke soort ondersteuning nodig was; deze respondent had graag gezien dat de Wmo-consulent open het gesprek in was gegaan.

“Het voelt toch een beetje alsof je je moet bewijzen. Ik zat er dan ook niet echt op te wachten. Het gesprek zelf was wel fijn. Ik kon gewoon zeggen wat ik wilde en hoe ik geholpen wilde worden.”



Vragen 19 en 20 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 15 ‘ja, een planbijeenkomst’, ‘ja, een keukentafelgesprek’ of ‘ja, een telefonisch gesprek’ hebben ingevuld en dus een gesprek hebben gehad.



*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd. Bij antwoordoptie ‘anders’ geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: ergotherapeut; hulpverlener; maatschappelijk werker; verpleegkundige.

Gesproken respondenten waren niet allemaal bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Niet alle respondenten hadden behoefte aan deze ondersteuning. Ze geven aan dat ze de hulpvraag graag zelf op wilden lossen of dat er genoeg hulp van familie of vrienden was. Enkele respondenten merken daarbij op zich voor te kunnen stellen dat het voor anderen wel prettig zou zijn geweest om hulp van de onafhankelijke cliëntondersteuner te krijgen.



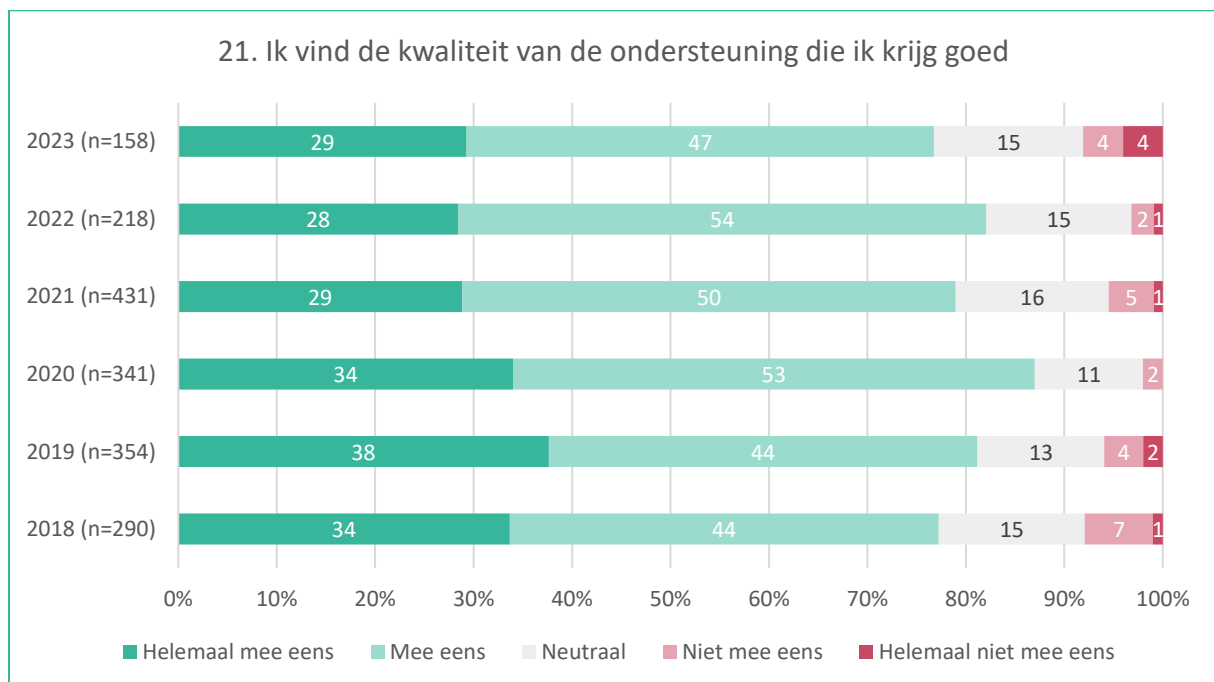
Respondenten die aangeven niet bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner hadden hier mogelijk wel gebruik van willen maken. Respondenten merken op dat het proces dan mogelijk sneller was gegaan en dat het henzelf minder tijd zou hebben gekost. Een van de respondenten laat weten dat de aanvraag dan vermoedelijk veel minder stressvol zou zijn geweest. Een tip om de kenbaarheid te vergroten is door het persoonlijk te melden bij de start van het aanmeldproces en ook bij het contact met de Wmo-consulent.

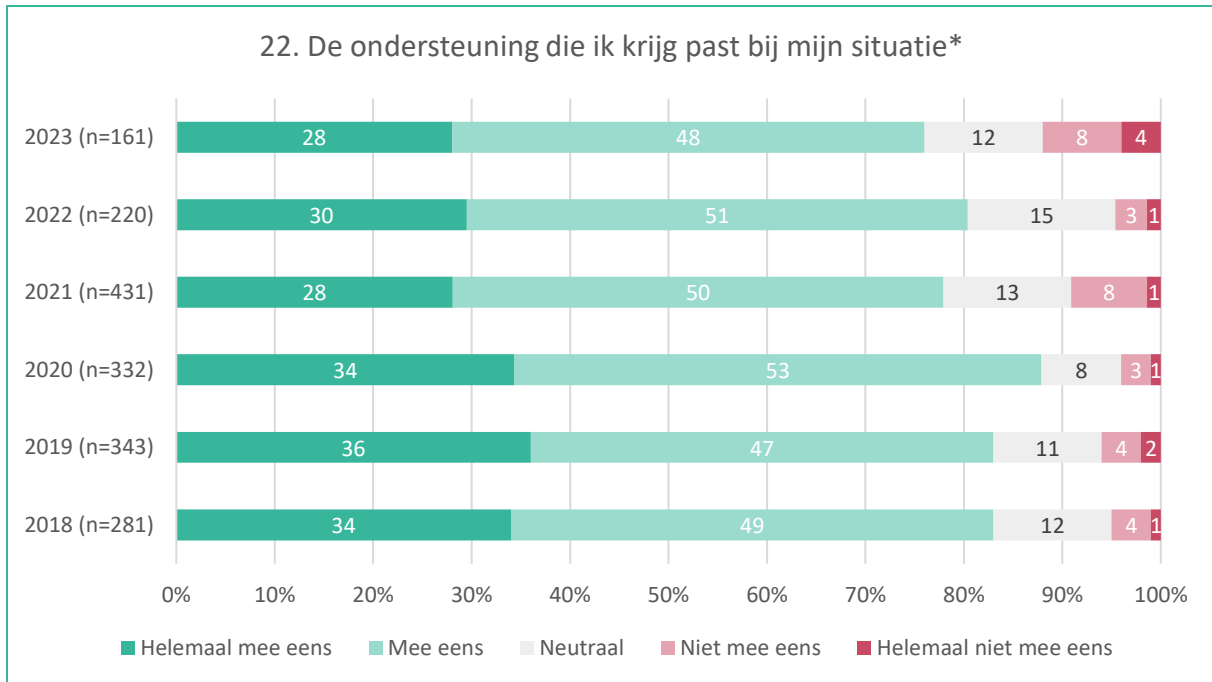
“Ja, zeker. Dan was ik niet zo overstuur gegaan. Het had mij heel erg kunnen helpen. Ik wist helemaal niets. Misschien zijn er wel meer mogelijkheden die ik kan doen, die ik nu niet weet.”

Hoewel informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner volgens sommigen ontbreekt, verstrekt de gemeente genoeg informatie tijdens het proces. De beschikkingsbrief was helder en te begrijpen. Respondenten wisten wat ze konden verwachten. Wel verschillen ze van mening over wat het beste communicatiekanaal is. Sommige respondenten hebben de voorkeur voor schriftelijk (om niemand uit te sluiten), maar anderen hebben juist de voorkeur voor de e-mail (vooral met het oog op duurzaamheid). Een enkeling laat weten voorkeur te hebben voor een telefonische terugkoppeling.

2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

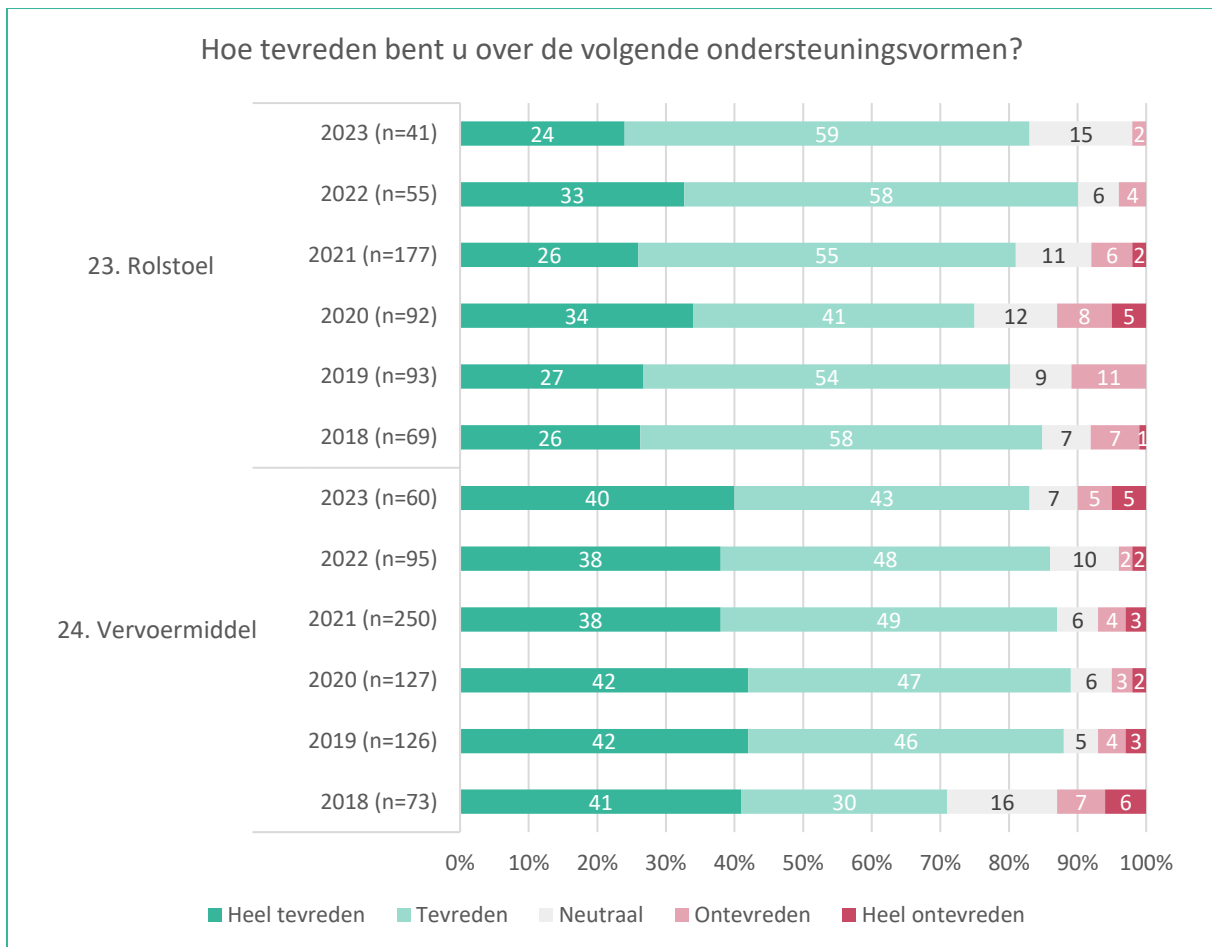
Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben respondenten een Wmo-maatwerkbeschikking van de gemeente ontvangen. Via deze beschikking kunnen respondenten gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Aan respondenten is gevraagd wat ze vinden van de kwaliteit van de ondersteuning.





*Formulering vraag tot en met 2020: 'De ondersteuning die ik krijg sluit goed aan op mijn hulpvraag'.

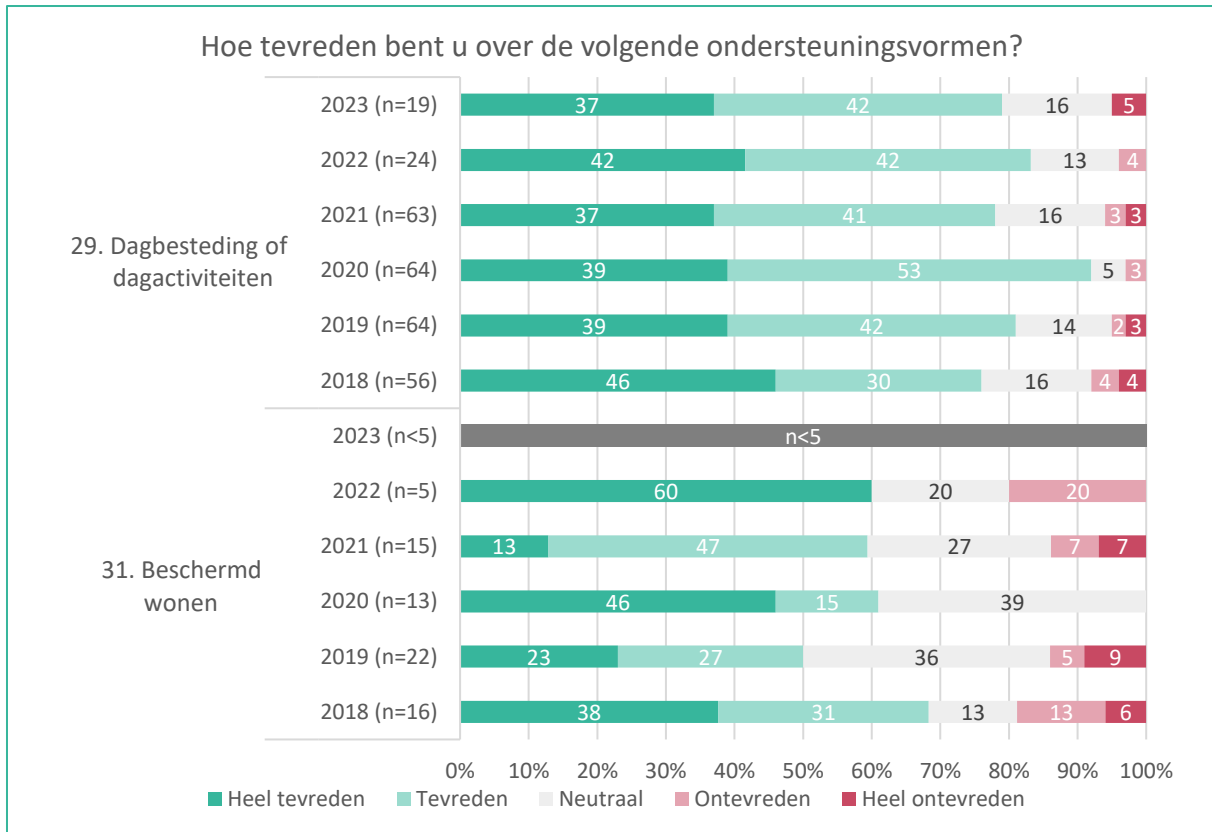
Respondenten kunnen verschillende vormen van ondersteuning ontvangen. Aan respondenten werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven als ze die vorm van ondersteuning hebben ontvangen.



In 2023 is antwoordoptie 'scootmobiel' is vervangen door 'vervoermiddel'.



In 2023 is antwoordoptie 'een collectieve vervoerspas' is vervangen door 'een pasje voor vervoer'.



Vraag 30 'logeervoorziening of logeerhuis' is in voorgaande jaren door minder dan vijf respondenten beantwoord. Om de betrouwbaarheid van resultaten en de privacy van respondenten te waarborgen zijn de resultaten niet getoond.

De gesproken respondenten maken ofwel gebruik van hulp in het huishouden, een hulpmiddel of een vervoerspas. De vervoerspas was volgens respondenten snel geregeld. Dit was binnen enkele dagen tot weken geregeld. De wachttijd op de hulp bij het huishouden was verschillend. Waar de een binnen een paar weken geholpen was, moest de ander twee tot drie maanden wachten. Ook de levertijd voor het hulpmiddel verschilde per respondent. Bij de ene respondent werd het hulpmiddel binnen een week geleverd, de ander heeft tot enkele maanden moeten wachten. In enkele gevallen werd in de tussentijd andere ondersteuning geregeld, bij de meeste respondenten echter niet. Dit was volgens hen ook niet nodig.

“Ik heb erg lang moeten wachten, maar ik kon gelukkig een ander hulpmiddel lenen.”

Bijna alle respondenten zijn positief over de hulp bij het huishouden. Zo maken hulpverleners volgens respondenten goed schoon; tonen ze initiatief; weten ze wat ze moeten doen; werken ze snel; en zijn ze relatief flexibel. Enkele respondenten merken daarbij expliciet op dat de hulpverlener tijd maakt voor een praatje. Een ander merkt op het prettig te vinden dat er een vaste hulpverlener is in plaats van dat er steeds een ander komt. Ook merken een paar op dat er te weinig tijd beschikbaar is. Liever zien ze dat de hulpverlener meer tijd krijgt om alles af te kunnen maken.

“De vrouw komt binnen, heeft haar eigen programma, veel uit eigen initiatief. Ze is ontzettend flexibel, ze maakt nooit ergens een probleem van en ze ziet zelf wat er gedaan moet worden.”

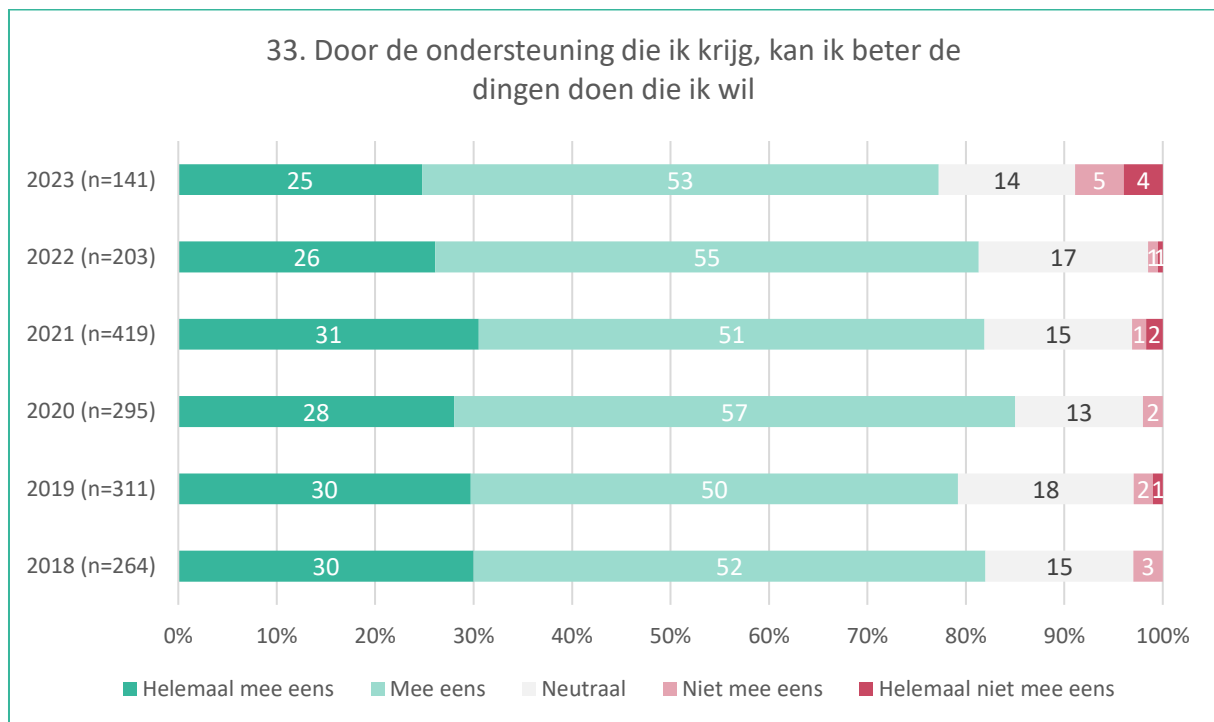


Over de hulpmiddelen zijn respondenten wisselend te spreken. Waar de ene respondent laat weten dat het hulpmiddel naar behoren werkt en past bij wat nodig is, is de ander minder te spreken over de kwaliteit. Over het taxivervoer zijn respondenten wel allemaal positief. Ze vinden het schappelijk dat de taxi tot een kwartier eerder of later aankomt. De duur van de ritten zijn soms onnodig lang, maar ze begrijpen dat dit niet anders kan. Respondenten hebben het idee dat de leverancier te snel voor de goedkoopste variant kiezen en minder kijken naar de kwaliteit.

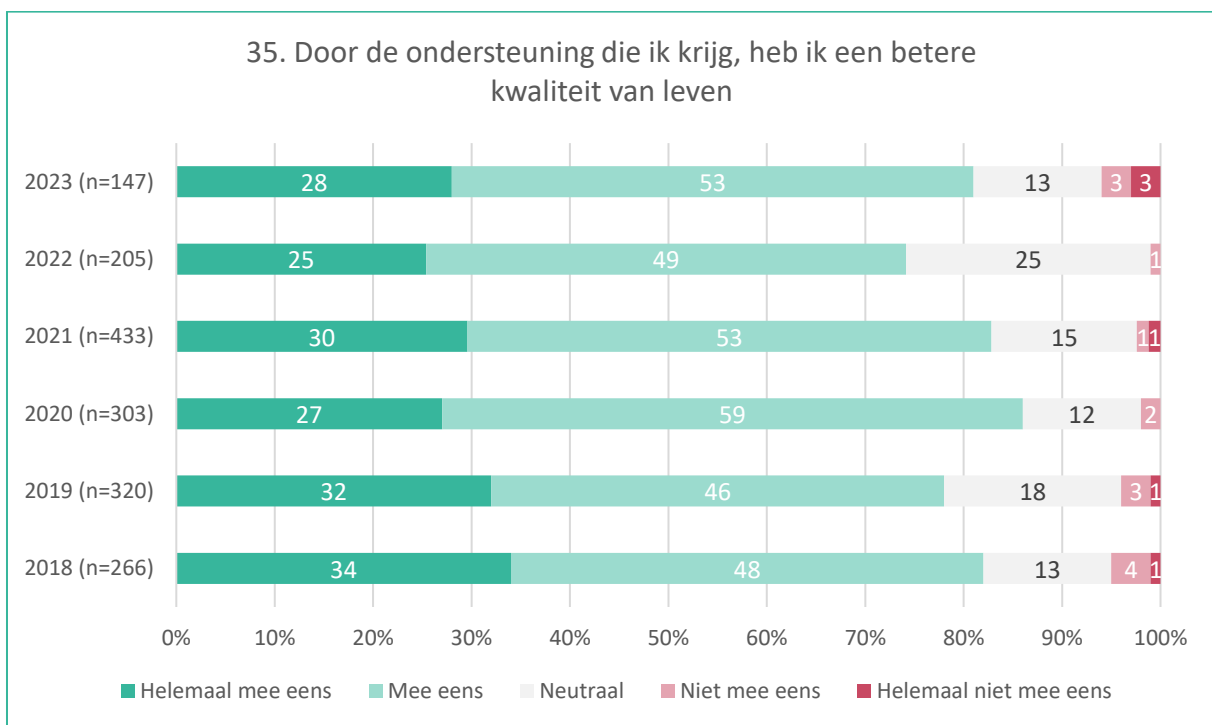
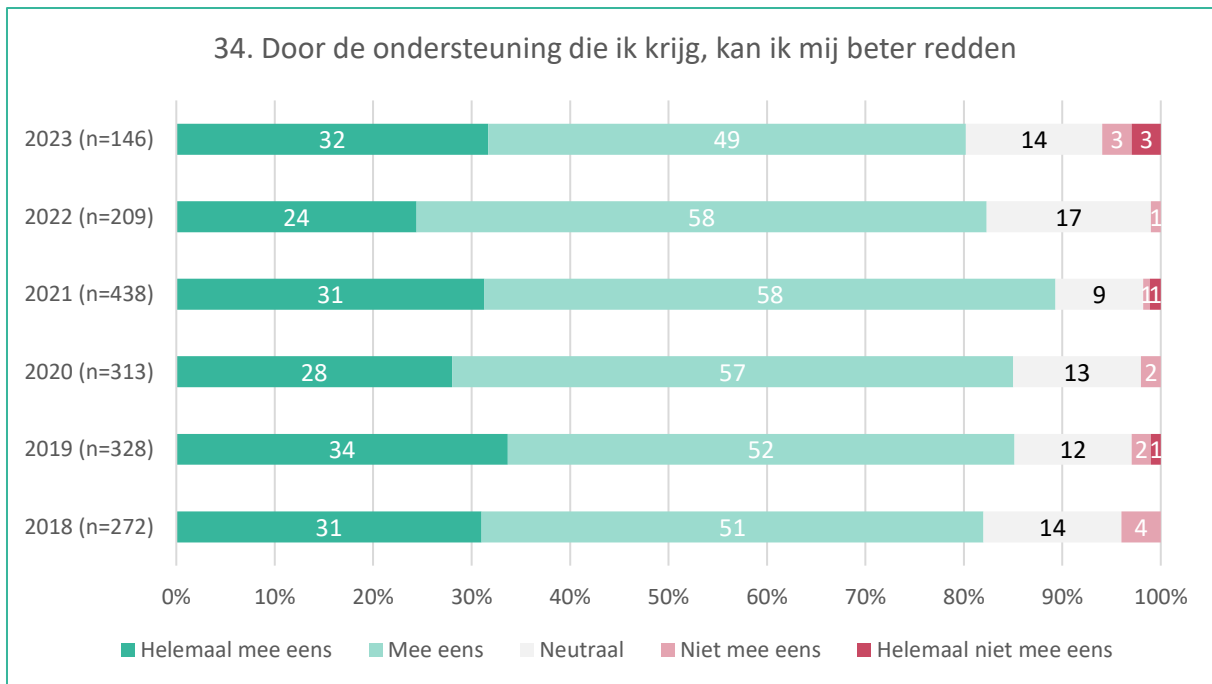
“Nee, ik ben niet echt tevreden. De stoel is gescheurd en het ding maakt veel lawaai en ik kan niet over hoge drempels in de straten. Het piept en kraakt en ik rijd echt niet hard.”

2.4 Het resultaat 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.



Antwoordoptie ‘geen mening’: (n=17); antwoordoptie ‘niet van toepassing’: (n=11).





36. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente?*						
(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)						
	2023 (n=161)		2022 (n=228)		2021 (n=455)	
	n	%	n	%	n	%
1	3	2	3	1	5	1
2	0	0	1	0	3	1
3	1	1	1	0	5	1
4	4	2	3	1	5	1
5	8	5	10	4	24	5
6	9	5	23	10	37	8
7	30	19	62	27	113	25
8	58	36	64	28	151	33
9	28	17	37	16	65	14
10	20	12	24	11	47	10
Gemiddelde:	7,7		7,6		7,6	

*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd ter vervanging van 'Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente Lingewaard in het algemeen?'.
 *Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd ter vervanging van 'Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente Lingewaard in het algemeen?'.

Vraag 37

De toelichtingen bij vraag 37 'Heeft u nog opmerkingen over de hulp of ondersteuning die u krijgt? (Wat gaat goed, wat kan beter, waarom bent u (on)tevreden?)' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Gesproken respondenten zijn tevreden over het resultaat van de ondersteuning. Ze geven aan dat de ondersteuning hard nodig is. Respondenten waarderen het dat hun huis regelmatig schoongemaakt wordt. Bovendien brengt het ook meer sociaal contact met zich mee en meer rust en tijd voor andere leuke activiteiten. Wat betreft de hulpmiddelen laten respondenten weten dat het hen meer vrijheid brengt; ze kunnen weer zelfstandig dingen ondernemen, zoals familie bezoeken en dagjes uit.

“Voorafgaand aan de hulp moest ik alles zelf doen. Mijn vlammetje kan tegenwoordig minder hard branden. Dan heb je dat nodig. Het ziet er net zo netjes uit als toen ik het zelf nog kon.”

Uw contactpersonen

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

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJL Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

