

RAPPORTAGE CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO OVER 2021

Inleiding

Deze rapportage is een toelichting op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021. Sinds 2016 zijn gemeenten vanuit artikel 2.5.1 (Wmo 2015) wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. Bij het ervaringsonderzoek hoorde een landelijk, verplichte vragenlijst opgesteld door de VNG. Per 2021 is deze verplichte vragenlijst losgelaten en kunnen gemeenten meer naar eigen inzicht een onderzoek verrichten naar de ervaringen van haar inwoners, zolang de vragenlijst in ieder geval ingaat op de ervaringen van:

- de toegankelijkheid van voorzieningen;
- de kwaliteit van de ondersteuning;
- in welke mate de ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie.

Doel

- Met de ontvangen informatie krijgt de gemeente Bunnik inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.
- Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

Aanpak onderzoek

Voorafgaand aan het onderzoek is aan de Adviesraad Sociaal Domein (hierna: ASD) om input en advies gevraagd. Er waren vanuit de ASD geen aanvullende vragen op het onderzoek wenselijk.

Dataverzamelmethode

Alle inwoners die in 2021 een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015 ontvingen zijn schriftelijk uitgenodigd voor deelname aan het ervaringsonderzoek.

Meedoen aan het ervaringsonderzoek kon op drie manieren:

1. Via Internet: in de uitnodigingsbrief stond een link waarmee men, via een persoonlijke inlogcode, naar de vragenlijst geleid werd. De persoonlijke inlogcode was ook opgenomen in de uitnodigingsbrief.
2. Op papier: er was bij de uitnodiging een vragenlijst inclusief retourenvelop bijgevoegd. Een postzegel plakken was niet nodig.
3. Met QR-code. Op de achterzijde van de uitnodiging stond een unieke QR-code. Via een smartphone of tablet kon de QR-code worden gescand waardoor ze vervolgens bij de digitale vragenlijst terecht kwamen.

Respons

Er zijn 626 persoonlijke uitnodigingsbrieven verzonden. Hiervan hebben 309 inwoners de vragenlijst ingevuld en geretourneerd. Dit is een respons van ruim 49%. Dit is ruim boven het landelijk gemiddelde (35%)

Wijze deelname	Aantal respondenten	Percentage
Internet	21	6,5%
Papier	258	83,5%
QR-code	30	10%

Aan de verplichte ervaringsonderzoek is geen minimaal responspercentage gesteld. Daarmee geven de resultaten van dit onderzoek dus volgens statistische regels geen betrouwbaar resultaat, maar geven wel een goede indicatie van de wijze waarop de cliënten de dienstverlening en de mate van ondersteuning door de gevonden oplossing(en) ervaren.

Het landelijk gemiddelde voor respons bij CEO Wmo ligt rond 35%. Met een score van 49% ligt de behaalde respons ruim boven het landelijk gemiddelde. Bij het onderzoek over 2019 zijn 379 uitnodigingen verstuurd met een respons van 16%. Dit is uitzonderlijk laag. De grootste verschillen tussen deze twee meetjaren zijn:

- in 2020 (over 2019) zijn in eerste instantie uitnodigingsbrieven met een verkeerde aanhef verzonden. Er stond “geachte ouders van” in plaats van “geachte heer /mevrouw”. Dit is met een excuusbrief weer hersteld;
- in 2022 (over 2021) hebben de wethouders de inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan de onderzoeken. Voorgaande jaren ondertekende het afdelingshoofd de uitnodigingsbrieven;
- nu konden de inwoners kiezen op welke wijze ze deelnamen aan het onderzoek.(internet, schriftelijk of via een QR-code). Deze keuze was er niet in het meetjaar 2019.

Of bovenstaande ook daadwerkelijk het verschil in deelname duiden is niet nader onderzocht.

Vergelijking met voorgaande jaren

Daar waar mogelijk biedt deze rapportage een vergelijking met eerder behaalde resultaten uit cliëntervaringsonderzoeken van voorgaande jaren. Door de afschaf van de verplichte vragenlijst kunnen echter alleen identieke vragen en wijze van beantwoording met elkaar vergeleken worden. Bij het opstellen van de vragenlijst over 2021 is hier, zo veel als mogelijk, rekening mee gehouden.

Bij de vergelijkingen ontbreken enkele meetjaren om een aantal redenen:

- In 2018 (over 2017) is geen ervaringsonderzoek gehouden in verband met het ontwikkelen van een proeftuin.
- Deze proeftuin is in 2019 (over 2018) uitgevoerd met de Ervaringwijzer-app. Via een app werden 60 Wmo-clianten uitgenodigd om mee te doen aan het ervaringsonderzoek. Twaalf inwoners hebben gereageerd op de uitvraag. De uitkomsten uit de proeftuin wijken door het lage aantal deelnemers en respondenten in veel opzichten af. Daarom is ook het meetjaar 2018 niet meegenomen bij eventuele vergelijkingen.
- In 2021 is er over 2020 geen onderzoek gehouden. De reden hiervan is onduidelijk.

De resultaten kunnen dus vergeleken worden over de meetjaren 2015, 2016 en 2019. Voor de vergelijking met het meetjaar 2019 dient wel rekening te worden gehouden met het volgende:

- In 2020 (over 2019) is er een formeel ervaringsonderzoek gedaan onder 379 inwoners. Hiervan ontvingen 102 inwoners de vragenlijst schriftelijk en 277 inwoners kregen een

uitnodiging met daarin een link om digitaal deel te nemen. De responspercentage was 15,6% bij de schriftelijke vragen en 16% bij de digitale vragen. De respons bij de digitale vragenlijst lag gelijk aan het landelijk gemiddelde. De respons bij de schriftelijke vragenlijst was uitzonderlijk laag (landelijk gemiddelde ligt op 35%). De oorzaak hiervan is niet nader onderzocht. Bij het hoofdstuk Respons zijn wel enkele verschillen benoemd tussen het meetjaar 2019 en 2021. Hierdoor kunnen uitkomsten over het meetjaar 2019 afwijken ten opzichte van de andere meetjaren.

Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo

Scores worden steeds in vijf waarden gegeven, variërend van helemaal niet mee eens tot helemaal wel eens. In principe wordt een voldoende behaald vanaf een beoordeling in het midden. Deze waarde heeft de benaming “neutraal”. Dat wil zeggen dat de respondent niet ontevreden is en het resultaat kennelijk “goed genoeg” ervaart.

Hieronder volgen de uitkomsten over de vragen op de onderdelen toegang, kwaliteit en effect. De uitkomsten worden weergegeven in tabellen waardoor gelijk de vergelijking met voorgaande jaren zichtbaar wordt. De uitkomsten over alleen het meetjaar 2021 is in zijn geheel als bijlage aan deze rapportage gevoegd. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

1. Uitkomsten soort ondersteuning

Onder de respondenten is gevraagd welk type ondersteuning zij ontvangen. Wanneer een inwoner meerdere ondersteuning ontvangt, werd verzocht om de ondersteuning die het vaakst gebruikt wordt aan te kruisen.

Ondersteuning	percentage
Kortdurend verblijf	1
Vervoer	12
Dagbesteding	9
Individuele begeleiding	7
Hulpmiddelen	16
Huishoudelijke ondersteuning	55

Rekening houdend met het gegeven dat de respondenten maar één voorziening kon aankruisen, dan komt de verhouding van bovenstaand tabel overeen met onze gegevens uit ZorgNed.

2. Uitkomsten op de vraag: “Ik wist waar ik terecht kon om ondersteuning te vragen”

Meetjaar	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
2015	36	47	10	6	1
2016	28	43	19	7	3
2019	27	38	18	11	5
2021	26	49	16	6	3

75 procent van de respondenten wisten de weg naar het Centrum voor Elkaar (hierna: CvE) te vinden in 2021. Deze score ligt hoger dan in 2019 (65%). Wanneer inwoners niet direct de weg weten, worden zij meestal via de eerstelijns zorgmedewerkers de weg naar het CvE gewezen.

3. Uitkomsten op de vraag “De beslissing over de ondersteuning werd samen met mij genomen”

Meetjaar	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
2015	36	40	14	7	3
2016	22	45	20	6	6
2019	26	39	19	11	6
2021	28	54	12	3	2

82 procent van de respondenten geven aan dat zij (voldoende) zeggenschap hebben in het vinden van de juiste oplossing voor hun hulpvraag.

4. Uitkomsten op de vraag “Ik werd snel geholpen door de organisatie die mij ondersteuning biedt”

Meetjaar	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
2015	29	46	16	7	3
2016	23	52	16	7	2
2019	17	46	20	11	6
2021	25	47	16	6	6

72 procent van de respondenten vond dat hij/zij snel werd geholpen. Dit percentage stijgt ten opzichte van het meetjaar 2019 en is nagenoeg gelijk aan het percentage in 2015 en 2016. Maar het percentage dat van mening is niet snel te zijn geholpen ligt nog altijd hoger dan 2015 en 2016.

5. Uitkomsten op de vraag “Er wordt goed samengewerkt tussen verschillende partijen”

Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
12	41	37	7	3

Deze vraag werd voorgaande jaren niet gesteld. De vraag is opgenomen om te peilen wat de ervaringen van onze inwoners zijn met betrekking tot de samenwerking tussen de zorgaanbieders en de gemeente, maar ook (indien van toepassing) tussen zorgaanbieders onderling. 53 procent van de respondenten is van mening dat er goed wordt samengewerkt. Opvallend is het relatief hoge percentage “neutraal”.

6. Uitkomsten op de vraag “Er is met mij besproken hoe anderen (familie, vrienden en burens) ook kunnen helpen”

Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
12	33	34	14	6

Deze vraag is nieuw en sluit nauw aan bij de werkwijze van het CvE. 45 procent van de respondenten geeft aan dat is besproken op welke wijze het sociaal netwerk ingezet kan worden. Dat 34 procent van de respondenten “neutraal” heeft ingevuld op deze vraag is lastig te interpreteren. Ofwel een persoon weet het, of niet.

7. Uitkomsten op de vraag “Welk rapportcijfer geeft u de kwaliteit van de ondersteuning?”

Voorgaande jaren werd deze vraag als een stelling voorgelegd aan de respondenten. De stelling luidde “Ik vind de kwaliteit (van de ondersteuning die ik krijg) goed” gesteld.

Meetjaar	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
2015	31	51	13	5	1
2016	26	52	14	8	1
2019	30	29	29	7	5

Dit jaar werd er aan de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven. Door expliciet om een rapportcijfer te vragen, zijn de uitkomsten nog beter te duiden. Ruim 56% geeft het rapportcijfer 8 of hoger!

2021	Gemiddeld wordt er een 7,5 gegeven voor de kwaliteit van de ondersteuning.
------	--

Uitkomsten onderdeel Resultaat

8. Uitkomsten op de vraag “De ondersteuning sluit goed aan bij wat ik nodig heb”

Meetjaar	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
2015	27	52	14	6	1
2016	23	59	9	8	1
2019	24	40	22	9	5
2021	33	51	11	2	3

86 procent van respondenten ervaart dat de ondersteuningsvorm past bij de hulpvraag. Dit is het hoogste percentage sinds de ervaringsonderzoeken worden gehouden.

9. Uitkomsten op de vraag “Door de ondersteuning kan ik mij beter redden”

Meetjaar	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
2015	24	58	11	6	1
2016	19	63	11	5	2
2019	13	56	22	7	2
2021	34	53	9	1	4

87 procent van de respondenten gaf aan dat zij zich voldoende tot goed zelfredzaam ervaren door de ondersteuning die zij ontvangen. Ook dit is een stijging ten opzichte van voorgaande meetjaren.

10. Uitkomsten op de vraag “Door corona had ik meer ondersteuning nodig”

Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
7	9	34	33	17

Deze vraag is toegevoegd aan de vragenlijst om eventuele gevolgen van Corona in kaart te brengen. De helft van de respondenten geeft aan dat zij zich prima redden met de bestaande ondersteuning en er geen extra ondersteuning nodig is vanwege corona.

Samenvatting open vragen

Aan de respondenten zijn ook twee open vragen gesteld. Hier kregen de respondenten de mogelijkheid om zaken aan de gemeente mee te geven. De open vragen waren:

- Wat vindt u goed gaan?
- Wat kan volgens u beter?

Samenvatting van de antwoorden op de vraag “Wat vindt u goed gaan?”

Deze vraag is 220 keer inhoudelijk beantwoord.

- De meerderheid geeft aan dat zij erg tevreden is over de ondersteuning die zij ontvangen. De respondenten noemen hierbij dat het contact prettig is (tussen respondent en zorgaanbieder, maar ook tussen respondent en gemeente) en dat het goed geregeld is.
- Over het algemeen is men positief, maar een aantal respondenten is ontevreden. Als reden wordt aangegeven: de vele wisselingen van hulp en de tijdsduur tussen aanvraag en ondersteuning duurt te lang.

Samenvatting van de antwoorden op de vraag Wat kan volgens u beter?

Deze vraag is 161 keer inhoudelijk beantwoord en is beduidend minder vaak beantwoord dan de vorige open vraag. Dit komt vaker voor bij onderzoeken met open vragen. Bij de eerste open vraag plaatsen respondenten vaak datgene wat zij graag kwijt willen, ongeacht de vraagstelling. Hierdoor wordt standaard de tweede open vraag minder vaak beantwoord, omdat men het gevoel heeft alles gezegd te hebben bij de eerste open vraag.

- Een aantal respondenten benoemd de (digitale) communicatie van het CvE een verbeterpunt.
- Ook werd de afhandelingssnelheid en de wachttijden genoemd.

Welk beeld leveren de cijfers op?

Op alle drie de bevroegde onderdelen is een positieve beoordeling behaald. Vergeleken met voorgaande jaren zijn de percentages op een uitstekende score gestegen en zijn de percentages op ontevredenheid over het algemeen (licht) gedaald. Er ontstaat een beeld waarin het overgrote deel van de ervaringen van de respondenten (zeer) positief is.

Vergelijking met de regiogemeenten

Elke gemeente wil graag goed de beste zorg voor haar inwoners organiseren, zo ook de gemeente Bunnik. Interessant is om de ervaringen van inwoners uit Bunnik te vergelijken met onze (regio)gemeenten. Niet alle resultaten voor de ZOU-gemeenten zijn beschikbaar omdat sommige gemeenten nog bezig zijn met de ervaringsonderzoeken en de uitkomsten nog niet bekend zijn. Andere gemeenten moeten nog starten met de ervaringsonderzoeken. Uiteindelijk zijn alle resultaten van de onderzoeken van alle gemeenten in te zien op waarstaatjegemeente.nl.

Wat doen we met de ervaringen?

De resultaten van de ervaringen worden meegewogen in de verbeterlagen en de evaluaties op de processen rondom toegang, inkoop en uitvoering van de ondersteuning.

Bijlage:

- Export Wmo over 2021