

RAPPORT

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Gemeente Alkmaar





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Alkmaar heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2023 uit te voeren. Met dit onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan de verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo-ondersteuning hebben gedaan en ook een beschikking hebben ontvangen. In maart 2024 werd een uitnodiging verzonden naar cliënten die in 2023 Wmo-ondersteuning toegekend hadden gekregen. Na vier weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 1000 cliënten een uitnodiging ontvangen; 384 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (38%).

Beantwoording centrale vraagstellingen

Hoe ervaren respondenten de toegang tot de Wmo?

Respondenten zijn wisselend tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 87% van de respondenten geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden, maar voor 13% was dit niet duidelijk. 83% geeft aan snel te zijn geholpen, al is 17% het hier niet mee eens. Respondenten hebben over het algemeen wel het idee dat medewerkers hen serieus nemen (94%). Een meerderheid (90%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 40% dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Hoe ervaren respondenten de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen?

Respondenten geven aan dat zij de afgesproken ondersteuning hebben ontvangen (97%). Voor 95% van de respondenten is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Volgens 5% sluit de ondersteuning echter niet goed aan. Over de kwaliteit van de hulp is 93% tevreden.

Ervaren respondenten een effect van de ondersteuning op hun leven?

94% van de respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 95% aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Voor 94% is de kwaliteit van leven verbeterd door de ondersteuning, in 5% van de gevallen heeft de ondersteuning dit effect echter niet.



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

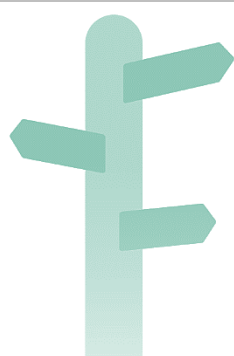
Gemeente Alkmaar

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2023*. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en een individuele voorziening hebben ontvangen (Wmo-cliënt). Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1000
Ingevuld	384
Respons	38%

CONTACT



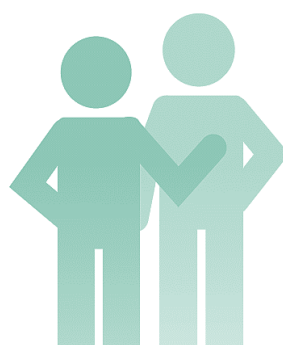
87%

wist waar
zij moest zijn



83%

werd snel
geholpen



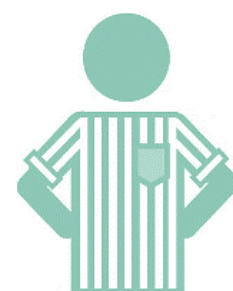
94%

voelde zich
serius genomen



90%

zocht samen
naar oplossing

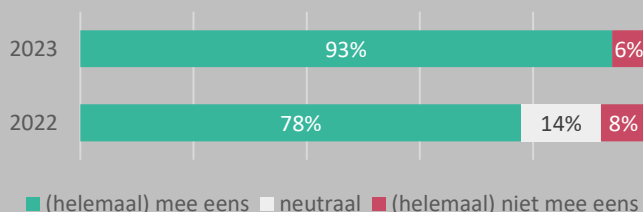


40%

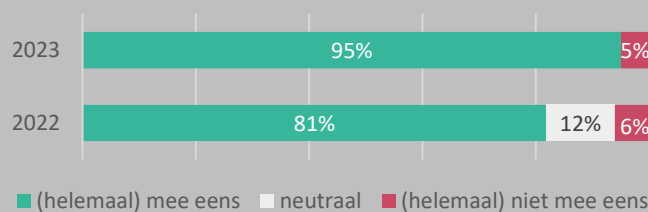
wist van cliënt-
ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

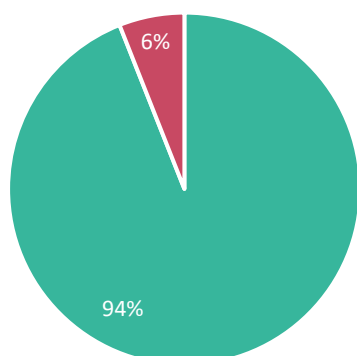


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

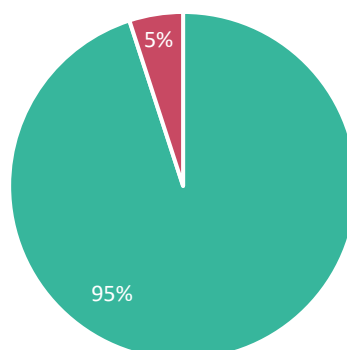


Door de ondersteuning die ik krijg:

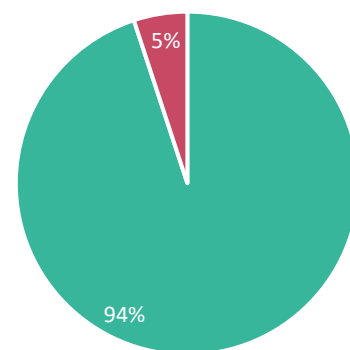
RESULTAAT



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



...kan ik mij
beter redden



...heb ik een betere
kwaliteit van leven

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

*Door afrondingsverschillen tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%



Inhoudsopgave

Samenvatting

Achtergrond

1

Uitvoering onderzoek

1

Beantwoording centrale vraagstellingen

1

1 | Inleiding

4

1.1 Aanleiding en doel

4

1.2 Aanpak onderzoek

4

1.2.1 Doelgroep

4

1.2.2 Methode

4

1.2.3 Respons

5

1.3 Leeswijzer

6

2 | Resultaten

7

2.1 Toegang tot de ondersteuning

7

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

10

2.3 Effect van de ondersteuning

12



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Alkmaar is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, 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 uit te voeren. 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 de deelnemers met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. Na een gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Alkmaar die in 2023 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Clïënten hebben in april 2024 een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en een antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na vier weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Clïënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Clïënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Clïënten hebben in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). In overleg met de gemeente zijn enkele vragen aangepast en/of toegevoegd. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente (toegang tot de ondersteuning)
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Resultaat van de ondersteuning

1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het **betrouwbaarheidsinterval** geeft het **gebied van waarden** aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere **graad van waarschijnlijkheid** ligt.

- Het **betrouwbaarheidsinterval** of het **gebied van waarden** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- Voor de **graad van waarschijnlijkheid** of het **betrouwbaarheidsniveau** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1000
Aantal meegenomen vragenlijsten	384
Responspercentage	38,4%
Nauwkeurigheidsmarge	3,9%

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3,9% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De nauwkeurigheidsmarge van 3,9% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,9% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: 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 46,1% en 53,9% zijn. Resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

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



1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het Wmo-onderzoek. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van inwoners met het aanvragen van ondersteuning vanuit de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect ervan op het leven van inwoners.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties, behalve 'niet van toepassing' en 'weet niet/niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

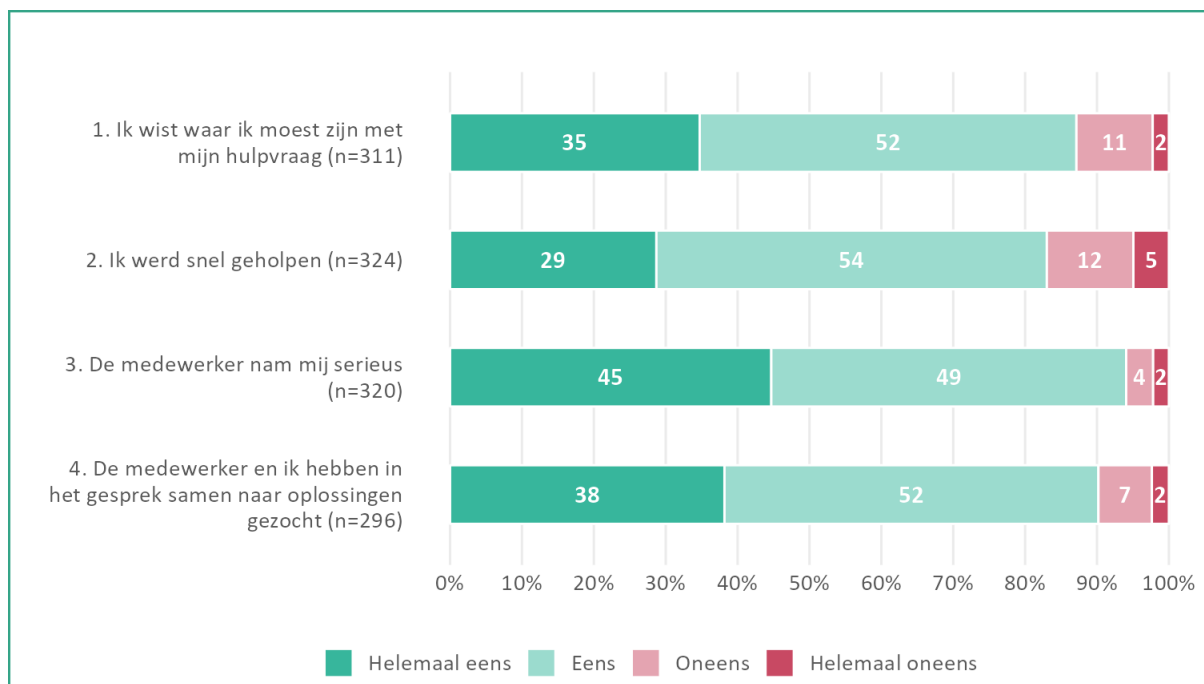
De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



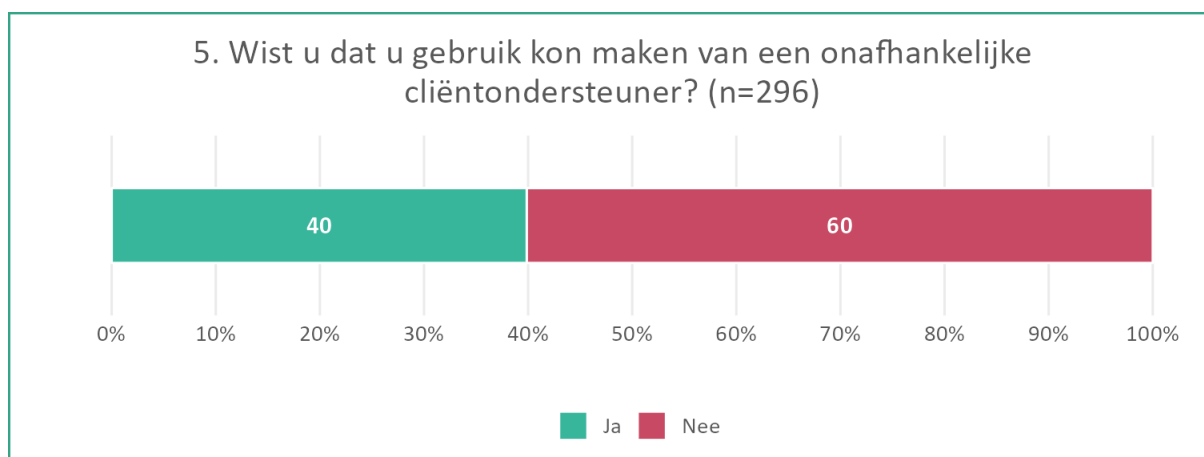
2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2023 een gesprek hebben gehad is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.

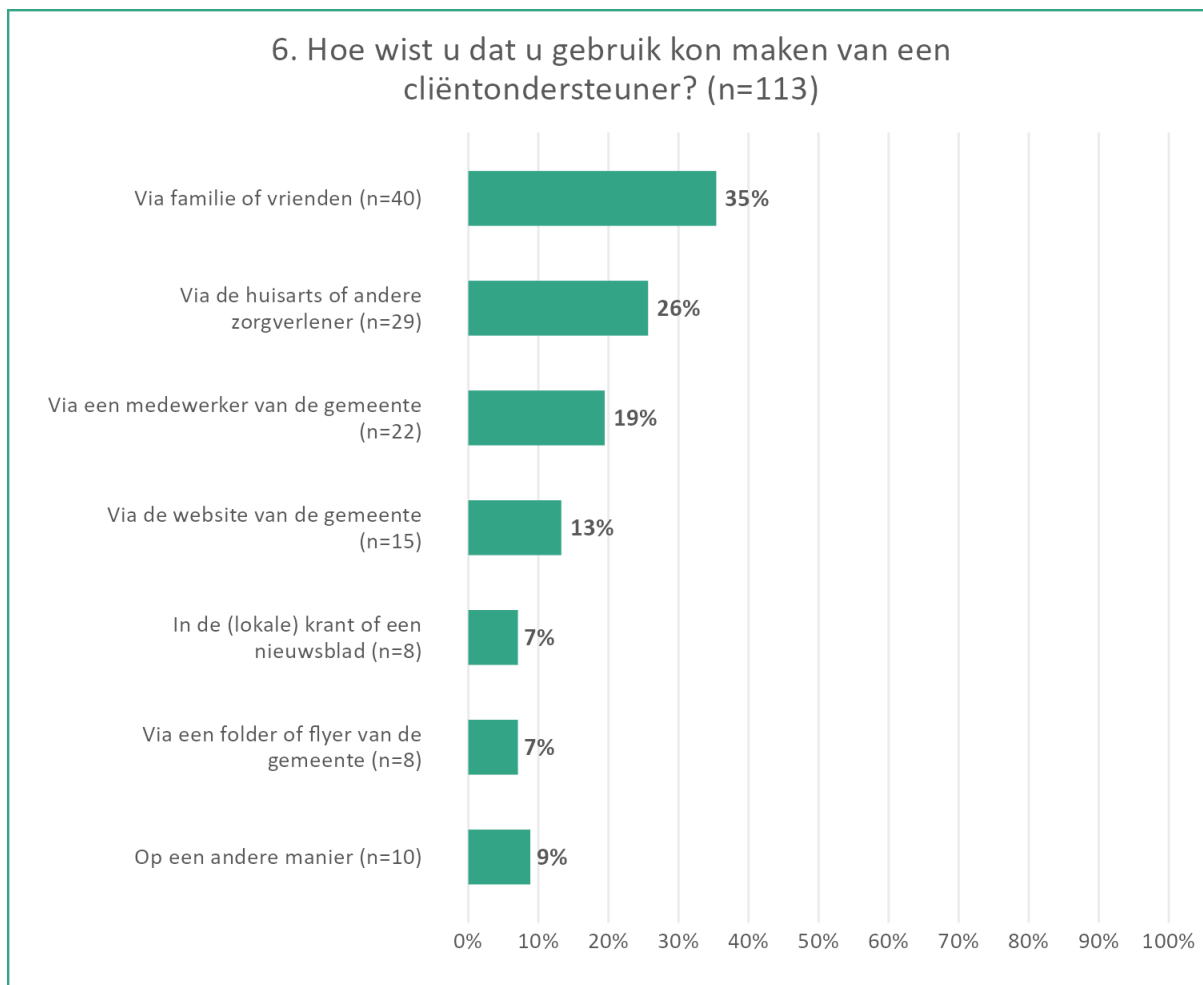


Antwoordoptie 'Weet niet/Niet van toepassing': v1 (n=27); v2 (n=19); v3 (n=22); v4 (n=48).

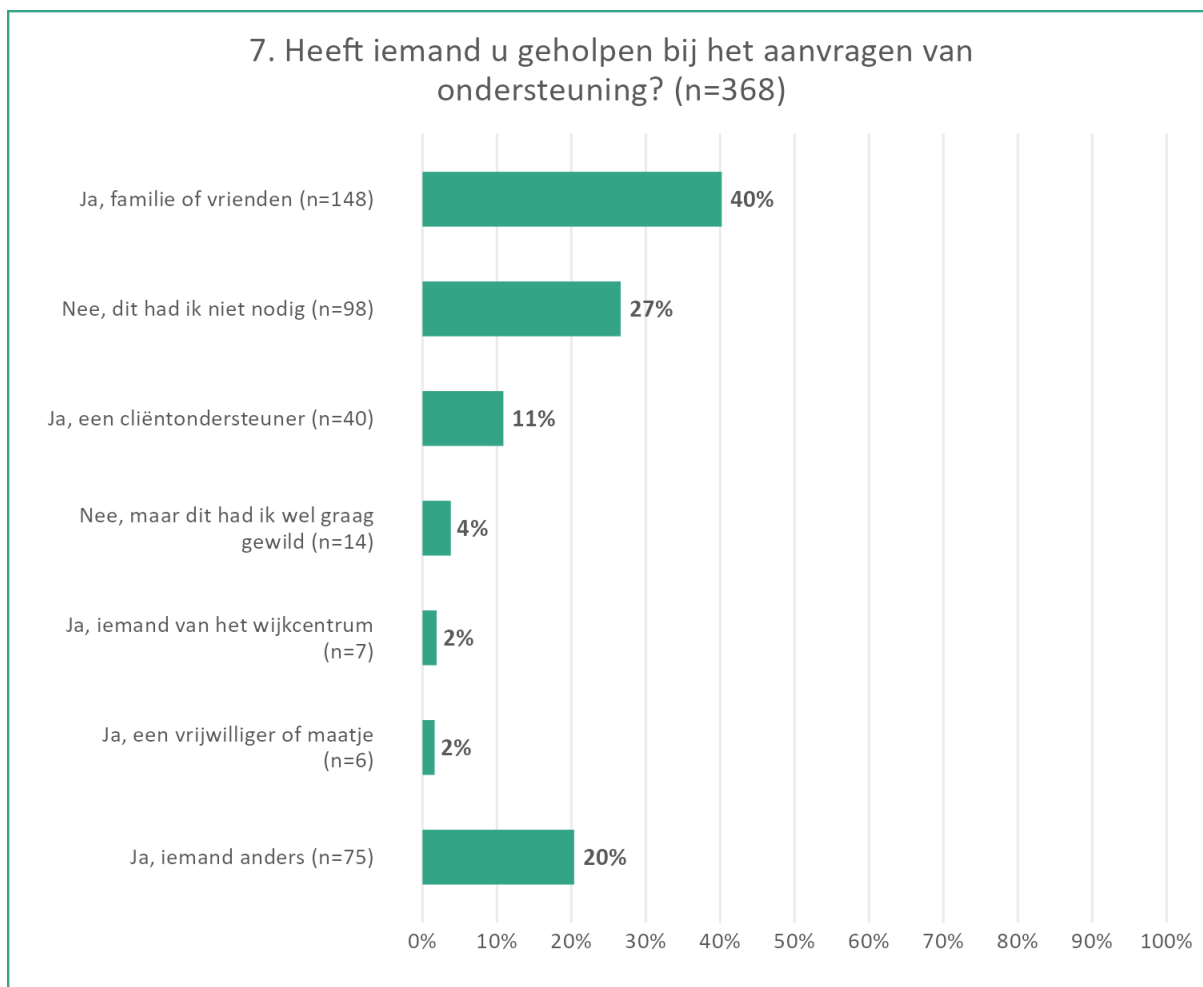


Antwoordoptie 'Weet ik niet/Niet van toepassing': v5 (n=63).

Vraag 6 en vraag 7 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 5 'ja' hebben ingevuld en dus wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



Bij antwoordoptie 'Op een andere manier, namelijk:' werden onder andere de volgende toelichtingen gegeven: Ergotherapeut (1x); Mantelzorgcentrum (1x); MEE & de Wering (1x); Het slimste huis (1x).

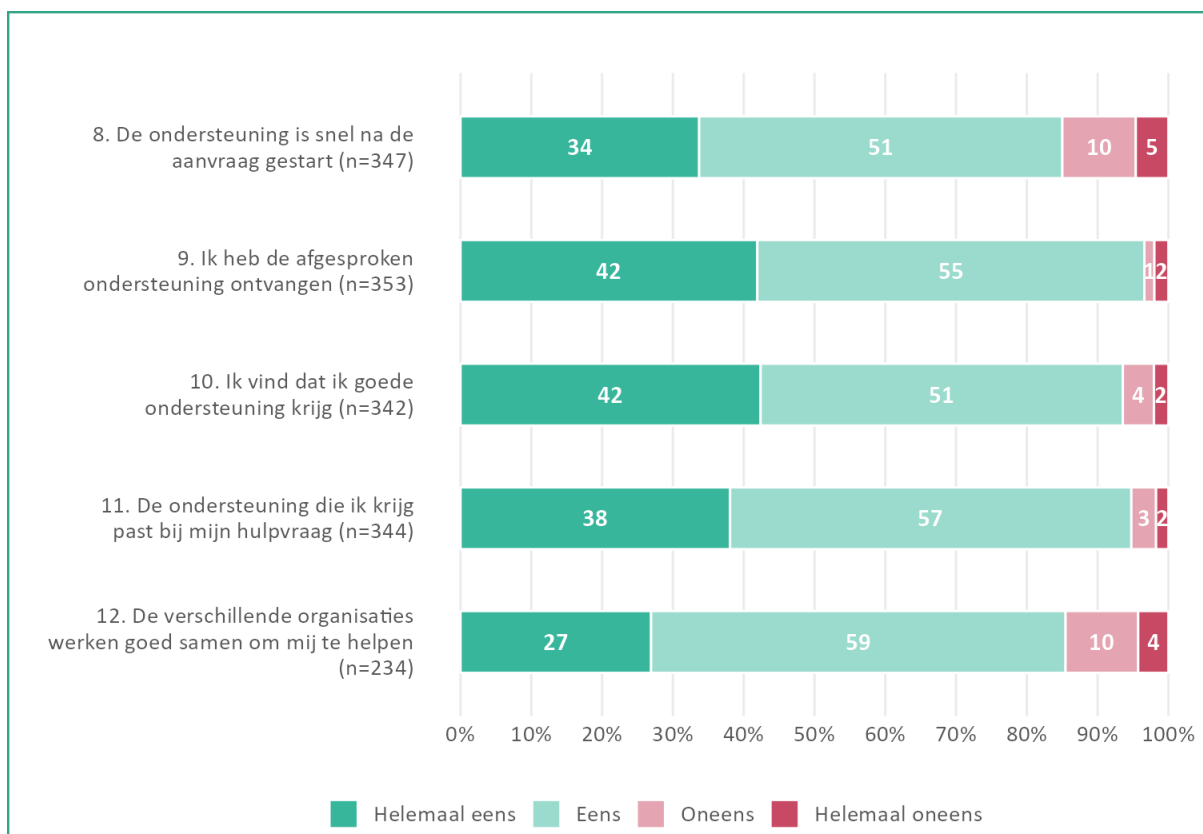


Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders, namelijk:' werden onder andere de volgende toelichtingen gegeven: vrienden/familie (7x); (ergo-/fysio-)therapeut (7x); GGZ (6x); (ambulant) begeleider (5x); MEE & de Wering (5x); Geriant (2x); casemanager (2x); Magenta (1x); mantelzorg (1x); wijkverpleger (1x).

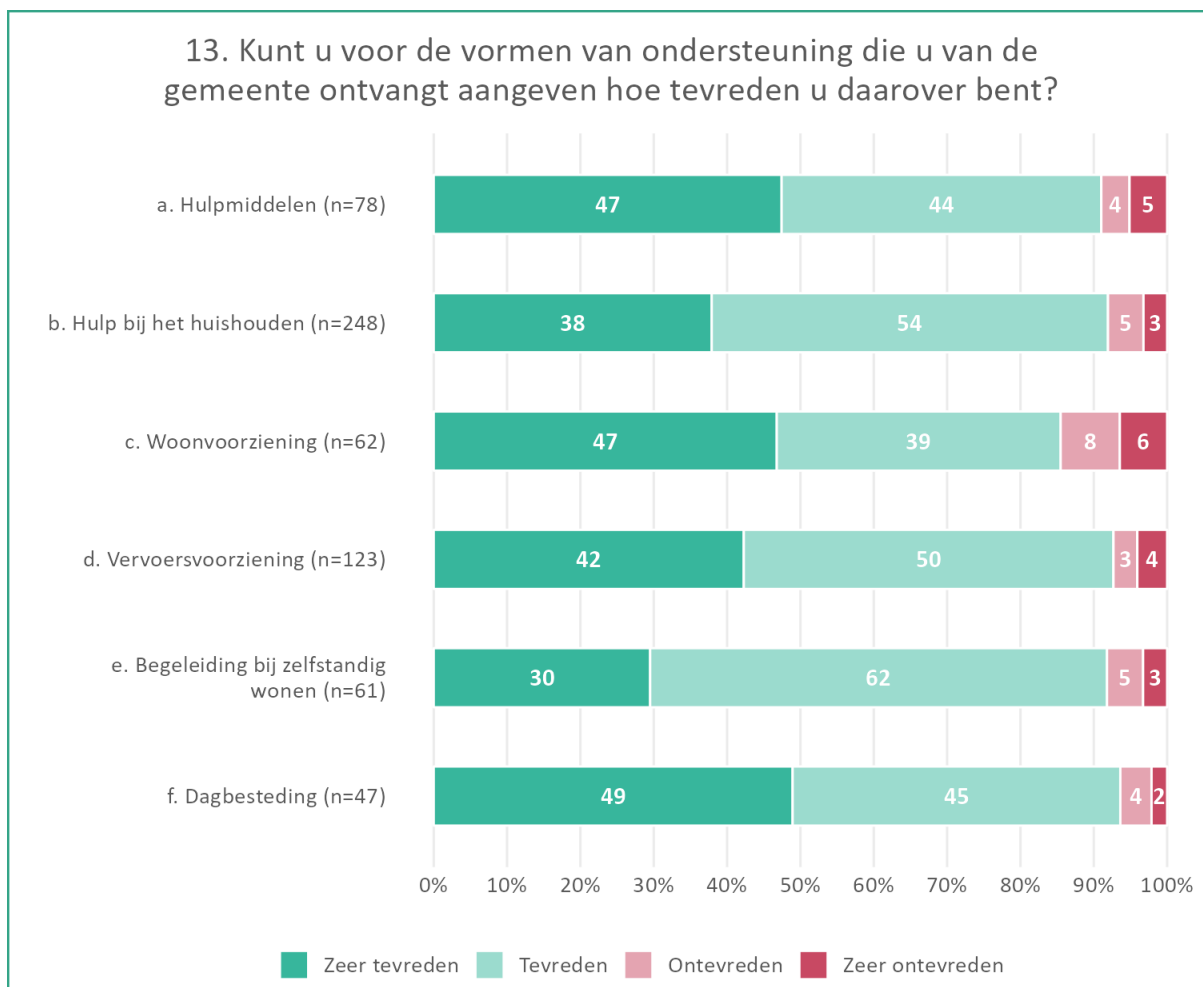


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de deelnemers met de kwaliteit van de ondersteuning.



Antwoordoptie 'Weet niet/Niet van toepassing': v8 (n=15); v9 (n=12); v10 (n=16); v11 (n=14); v12 (n=113).

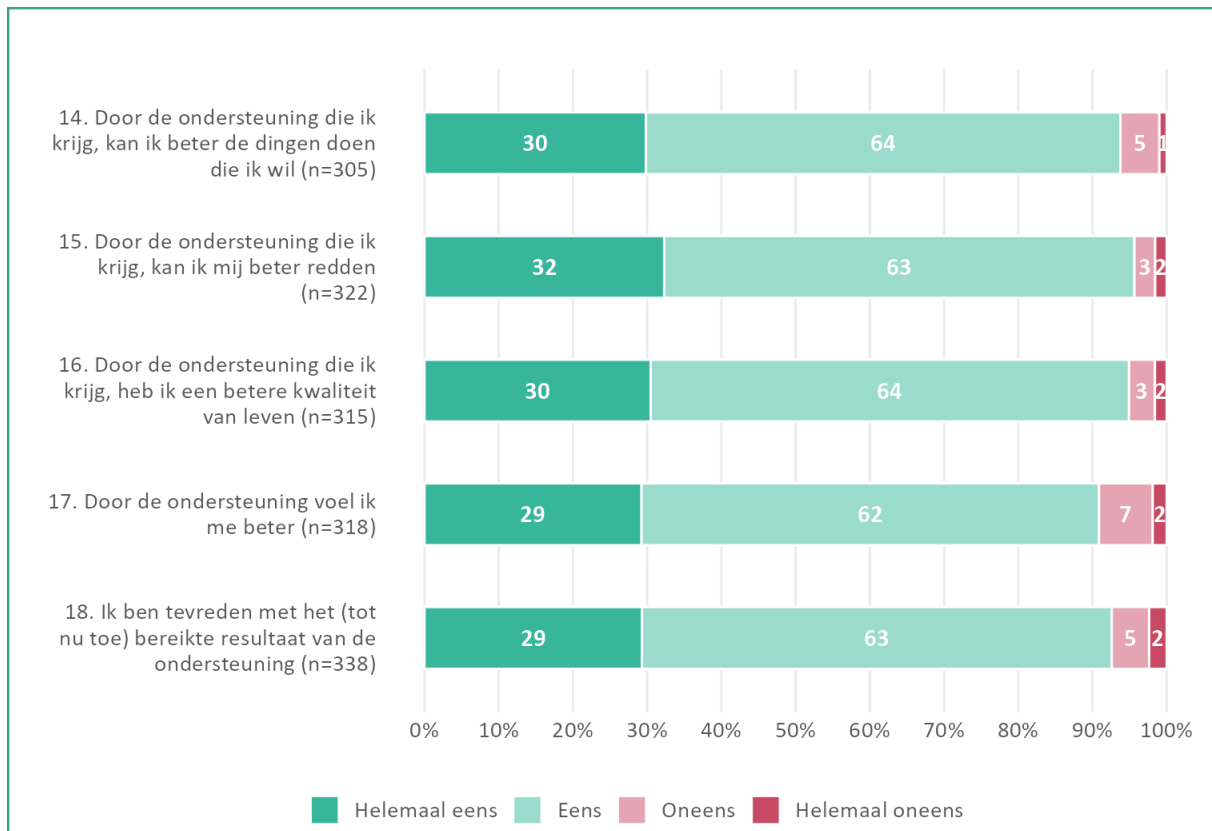


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v13a (n=205); v13b (n=86); v13c (n=227); v13d (n=191); v13e (n=220); v13f (n=236).

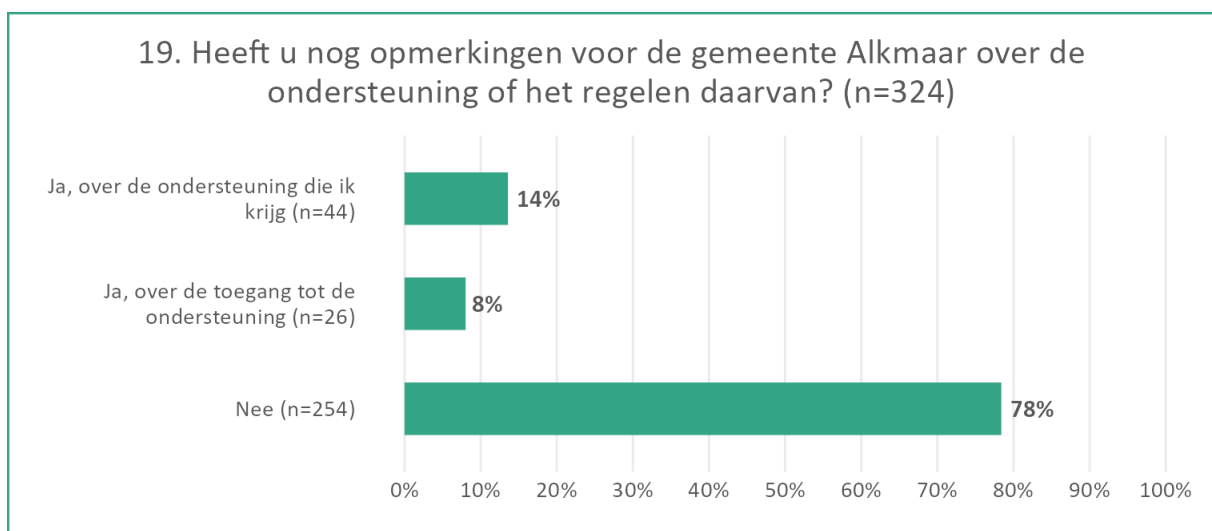


2.3 Effect van de ondersteuning

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 'Weet niet/Niet van toepassing': v14 (n=47); v15 (n=34); v16 (n=41); v17 (n=36); v18 (n=19).



Vraag 20

De toelichtingen bij vraag 20 'Laat hier uw opmerkingen achter.' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

Elif Bouwman – e.bouwman@zorgfocuz.nl

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

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

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

