Gemeente Oudewater

RAADSINFORMATIEBRIEF Oudewater
19R.00662

Van : College van burgemeester en wethouders

Datum : 1 oktober 2019

Portefeuillehouder(s) : Wethouder W.J.P. Kok en Wethouder J.I.M. Duindam

Portefeuille(s) : Wmo, Jeugdwet

Contactpersoon : T. Wolters

Tel.nr. : 8480

E-mailadres : wolters.t@woerden.nl

Onderwerp:

Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2018

Kennisnemen van:

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd Woerden 2018.

Inleiding:

Het is wettelijk verplicht voor gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren. Van maart tot en met mei 2019 heeft het onderzoeksbureau ZorgfocuZ, net als in 2018, dit onderzoek in Oudewater uitgevoerd. Het onderzoek heeft betrekking op de geleverde zorg en ondersteuning in 2018.
Door de gemeente is een aantal vragen toegevoegd.
De rapporten zijn met deze brief meegeleverd.

Kernboodschap:

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek zijn goed; inwoners zijn zeer tevreden over de geleverde hulp en ondersteuning. Voor zowel jeugd als Wmo zijn de resultaten gelijk gebleven of significant gestegen ten opzichte van 2017. Zo geeft 96 % aan dat het, door de hulp, beter gaat op school, werk of dagbesteding (jeugd). 85% geeft aan; ‘door de ondersteuning die ik krijg kan mij beter redden’(Wmo).

Uitkomsten
De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn te lezen in de bijlagen. Ze zijn voor het grootste

---

gedeelte niet significant gewijzigd ten opzichte van een jaar eerder. Dat is mooi omdat het positieve cijfers zijn. Enkele opmerkelijke cijfers:

Wmo

De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
Gestegen van 83% in 2017 naar **90%** in 2018 (*mee eens* en *helemaal mee eens* opgeteld)

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
Gestegen van 85% in 2017 naar **91%** in 2018 (*mee eens* en *helemaal mee eens* opgeteld)

Het ondersteuningsplan heeft mijn ondersteuningsvraag helder gemaakt
Gestegen van 83% in 2017 naar **90%** in 2018 (*mee eens* en *helemaal mee eens* opgeteld)

Het Stadsteam geeft aan dat er is ingezet om, samen met de inwoner en zijn netwerk, een plan te maken dat echt het plan van de inwoner is. Er is vooral gekeken naar wat er nodig is maar daarbij tegelijk de mogelijkheden en verwachtingen helder gehouden.

Jeugd

Respondenten
Dit jaar is een strenge selectie gemaakt. Alleen ouders en jongeren waarvan de jeugdconsulenten van het Stadsteam Oudewater zeker weten dat er geen sprake is van anonimiteit zijn aangeschreven. Dit betekent dat de verwijzingen door de huisarts niet meegenomen zijn omdat daarvan niet kan worden beoordeeld of er anonimiteit in het spel is. Dit resulteerde in een laag aantal bruikbare ingevulde vragenlijsten. In het rapport zijn daarom antwoorden van ouders en jongeren samengevoegd. Bovenstaande heeft de volgende gevolgen:
Er is een foutmarge van 15%.
Het is minder betrouwbaar om de cijfers te vergelijken met vorig jaar.

Uitkomsten
Sommige cijfers zijn mogelijk significant anders omdat de doorverwijzingen van de huisarts niet meegenomen zijn zoals:

Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen?
Gestegen van 15% in 2017 naar **52%** in 2018 (antwoord: *ja*)

Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb
Gestegen van 63% in 2017 naar **82%** in 2018 (antwoorden *altijd* en *vaak* opgeteld)

Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft
Gestegen van 73% in 2017 naar **93%** in 2018 (antwoorden *altijd* en *vaak* opgeteld)

Relevantie van het rapport
Statistisch gezien is het Wmo onderzoek in orde. Er zijn voldoende respondenten en een foutmarge van 5,8 is werkbaar. Voor het Jeugdonderzoek zijn de bruikbare vragenlijsten aan de lage kant en is de foutmarge met 15% hoog.

Op vorm en inhoud zijn er enkele bezwaren. Doordat de vragenlijst soms tot 2 jaar na het verstrekken van de indicatie ingevuld wordt zijn er al veel dingen vergeten of onduidelijk. Een respondent geeft aan:
“weet ik niet meer zo goed. Het is 1,5 jaar geleden....”

Daarnaast is het voor de inwoner niet altijd duidelijk of de vraag gaat over de dienstverlening van het Stadsteam of die van een andere instelling of voorziening. Zo geven inwoners bij de open vragen specifiek aan tevreden te zijn over de thuiszorg, die een verantwoordelijkheid is van de zorgverzekeraar.

Toekomst
De VNG is momenteel in gesprek met het ministerie over deze bezwaren. In de regio wordt

geëxperimenteerd met ‘Ervaringwijzer’; een online tool voor onderzoek naar cliënttevredenheid. Hiermee kan op een andere (betere) manier de cliënt tevredenheid gemeten worden. Daarnaast heeft de nieuwe directeur/bestuurder van het Stadsteam ervaring met het meten van de klanttevredenheid in andere gemeenten. In 2020 zal hier ook in Oudewater mee gestart worden. Als een andere manier van meten van tevredenheid meer vorm krijgt wordt de raad hierover bericht.

Kwaliteit versus kosten
Het college is blij met de positieve uitkomsten van het onderzoek. Echter, de hoge tevredenheid over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening staat op gespannen voet met de toenemende vraag en kosten in het sociaal domein. De uitdaging voor de komende jaren ligt dan ook in het bewerkstelligen van een goede tevredenheid over de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening binnen het beschikbare budget

---

Financiën

Niet van toepassing

Vervolg:

De uitkomsten van het onderzoek zijn gedeeld met VWS en met betrokkenen binnen de gemeentelijke organisatie.
In 2020 worden de uitkomsten verwerkt in De staat van Oudewater.
Middels een bericht in de IJsselbode zullen de uitkomsten worden gedeeld.

Bijlagen:

oudewater rapportage ceo jeugdhulp 2018 (ZS00005105)
oudewater rapportage ceo wmo 2018 (ZS00005106)

Het college van burgemeester en wethouders,

De secretaris,

ir. W.J. Tempel

De burgemeester,

mr. drs. P. Verhoeve

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

Gemeente Oudewater

juli 2019

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

Gemeente Oudewater

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2018. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit ouders, vertegenwoordigers en jongeren die in 2018 gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Inwoners hebben een schriftelijke of online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	124
Ingevuld	32
Responspercentage	26%

CONTACT

82% wist waar zij terecht konden

73% werd snel geholpen

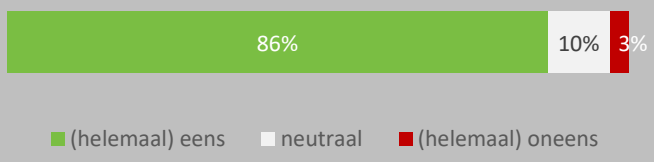
93% kon de benodigde hulp krijgen

74% had contact met Stadsteam Oudewater

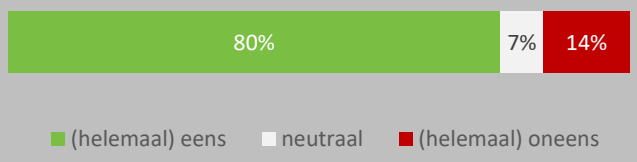
48% is bijgestaan door de onafhankelijke cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen

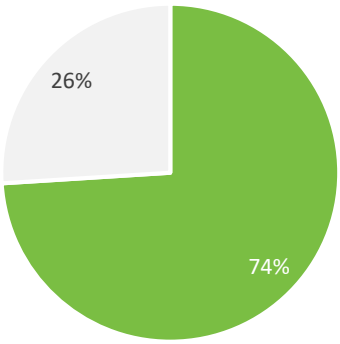


De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart

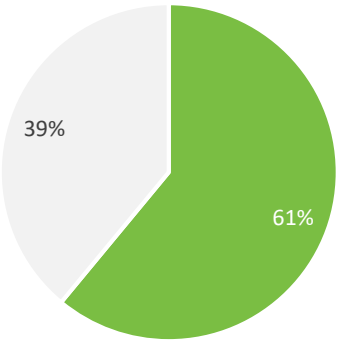


RESULTAAT

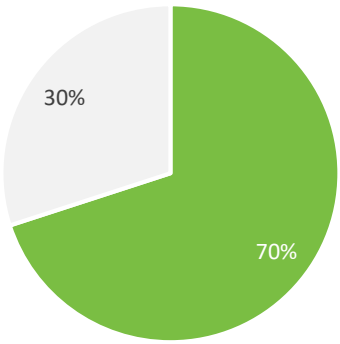
Door de ondersteuning die ik krijg:



... kan ik beter mijn problemen oplossen



... kan ik beter voor mezelf opkomen



... heb ik meer vertrouwen in de toekomst

RESULTAAT

85%
zegt dat het thuis beter gaat

86%
zegt dat het beter gaat met het gedrag (van zijn/haar kind)

80%
is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat

COMPLIMENTEN

"De behandelaar heeft goed door hoe het karakter van onze zoon is en past haar behandeling hierop aan."

"We worden gehoord en er wordt meegedacht."

OVERIGE

83%
heeft het idee dat er zorgvuldig met gegevens wordt omgegaan

54%
ontvangt hulp op locatie van de zorgverlener

78%
krijgt voldoende informatie over de hulp

VERBETER PUNTEN

"We hebben nooit meer iets van de gemeente gehoord, er is dus nooit terugkoppeling geweest."

"Er waren diverse keren onduidelijkheden met afspraken maken."

BEOORDELING

8,1
is het rapportcijfer voor de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder

7,8
is het rapportcijfer voor de onafhankelijke cliëntondersteuner

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Aanleiding en doel 2

1.1 Aanpak onderzoek 2

1.2 Leeswijzer 3

2 | Resultaten 4

2.1 Toegang tot de hulp 4

2.2 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder 7

2.3 Effect van de hulp/ ondersteuning 10

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oudewater is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van ouders en jongeren en kan de gemeente de jeugdhulp Verbeteren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren onder cliënten die Jeugdhulp ontvangen. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht.

1.1 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Oudewater die in 2018 Jeugdhulp ontvangen hebben. De doelgroep voor dit onderzoek is gesplitst in twee groepen:

- Jongeren van 12 tot 18 jaar die in 2018 gebruik maakten van Jeugdhulp
- Ouders met een kind tot 18 jaar die in 2018 gebruik maakten van Jeugdhulp

Deze rapportage bevat de resultaten van zowel ouders als jongeren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Voorliggende voorzieningen
- Toegang tot de hulp
- De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder
- Effect van de hulp/ondersteuning (voor kind en ouder)

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder de doelgroep is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). In verband met de kleine responsaantallen zijn de gegevens van ouders (n=25) en jongeren (n=8) samengevoegd.

Responstabel	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	124
Aantal reacties (Bruto respons)	33 (26,6%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	32 (25,8%)

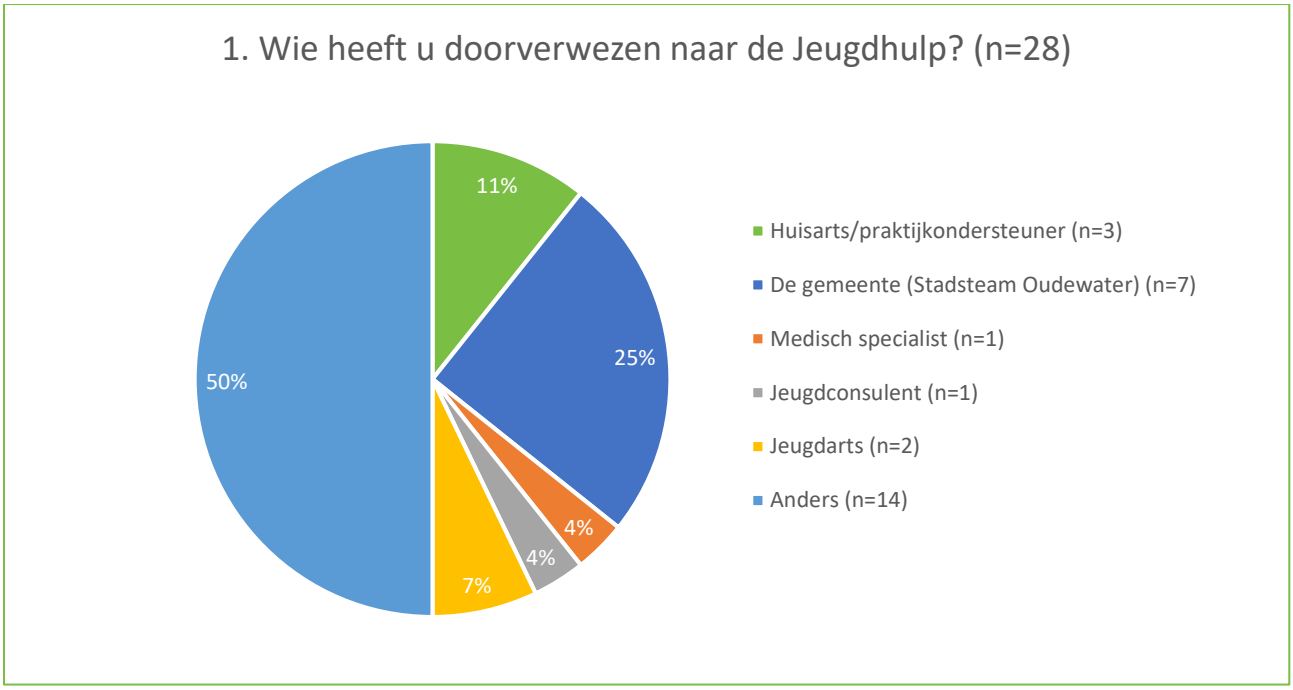
Uitgaande van 32 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 15,0%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 15,0% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 35,0% en 65,0% ligt.

1.2 Leeswijzer

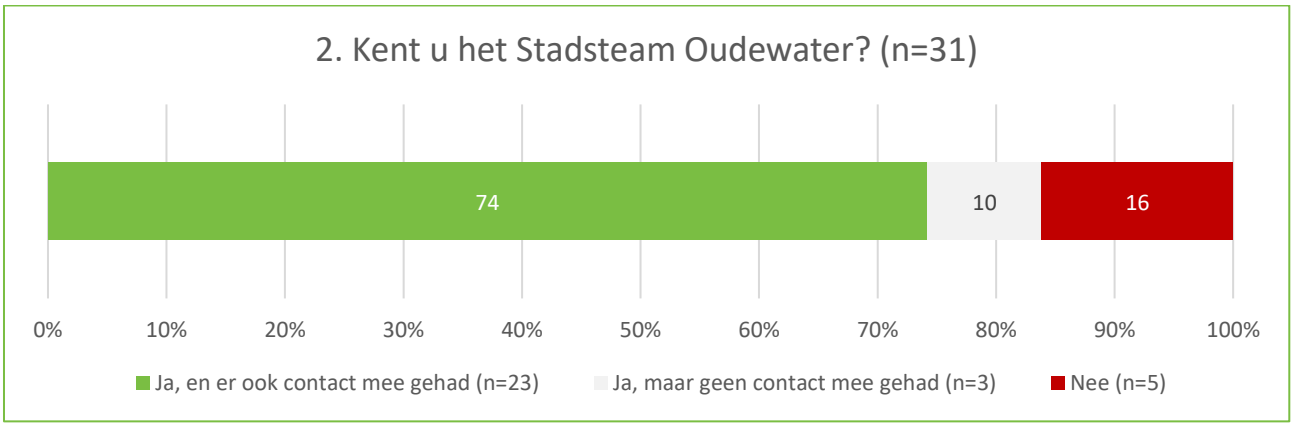
In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet (meer)’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet (meer)’. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

2 | Resultaten

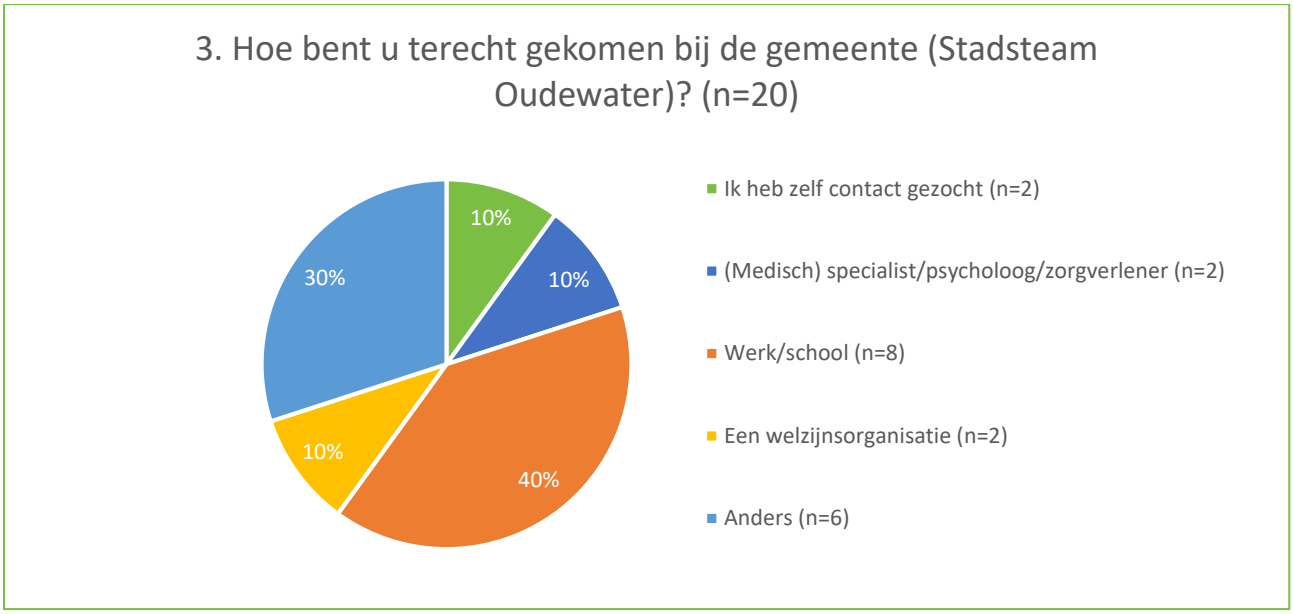
2.1 Toegang tot de hulp



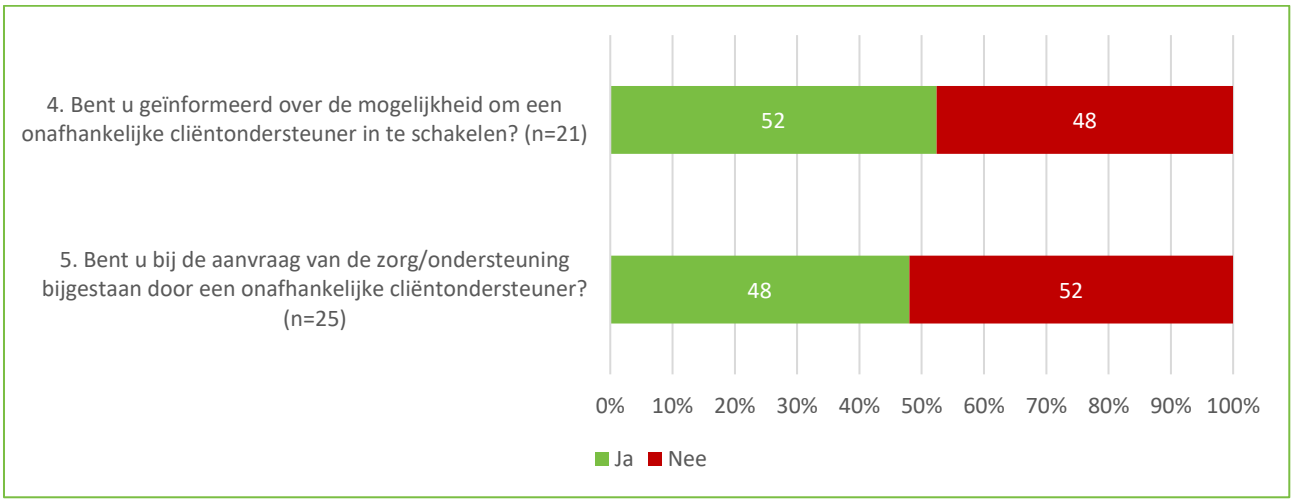
Antwoordopties 'Een servicepunt' en 'Een gecertificeerde instelling' (n=0). Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=2). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: school (10x), Jeugdzorg (1x), eigen inbreng (1x), consultatiebureau (1x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=1).

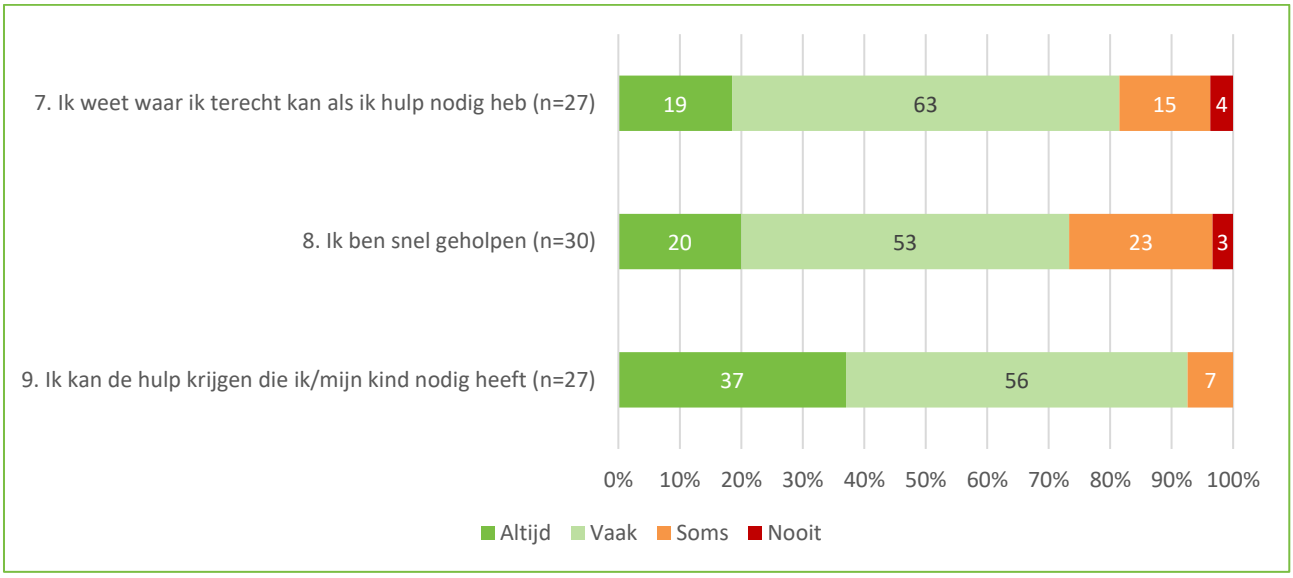


Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' worden onder andere volgende antwoorden gegeven: huisarts (1x), jeugdarts (1x), Leger des Heils (1x), politie (1x), zorgboerderij (1x).



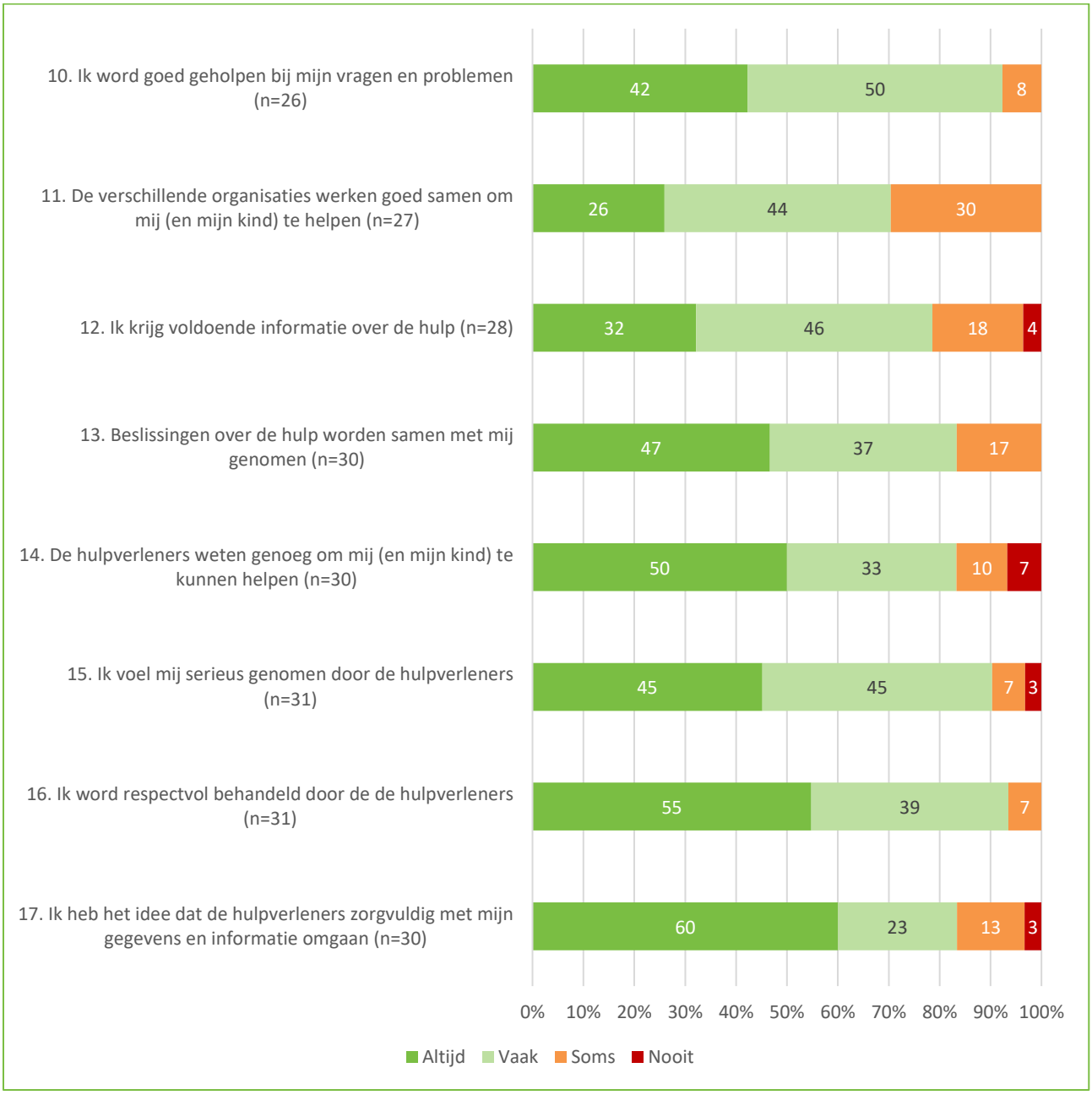
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': vraag 4 (n=11), vraag 5 (n=6).

6. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=12) *(1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)*		
	n	*%*
1	1	8,3
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	1	8,3
8	6	50,0
9	2	16,7
10	2	16,7
Gemiddelde	**7,8**	

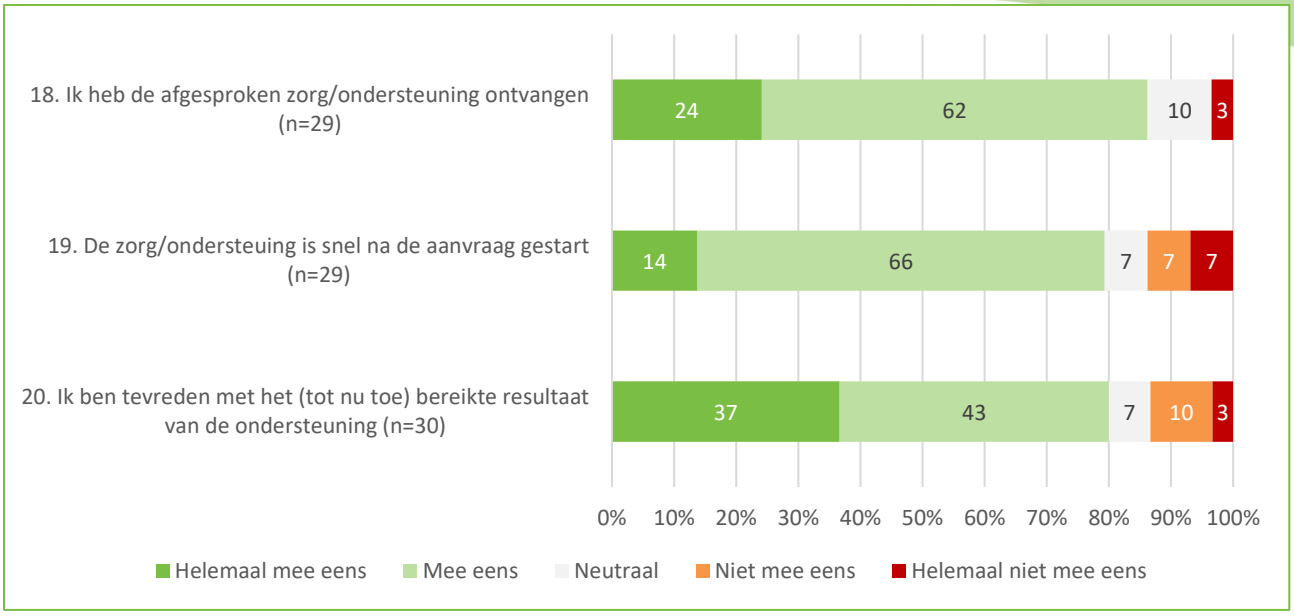


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': vraag 7 (n=3), vraag 8 (n=1), vraag 9 (n=1).

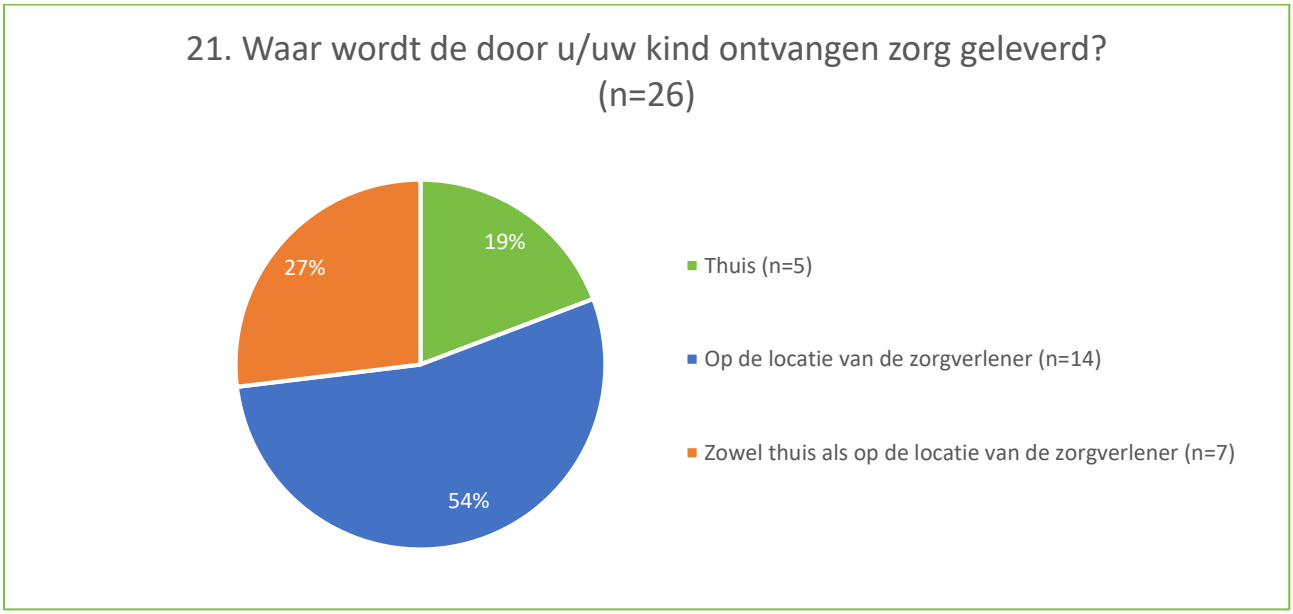
2.2 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': vraag 10 (n=4), vraag 11 (n=4), vraag 12 (n=3), vraag 13 (n=2), vraag 14 (n=2), vraag 15 (n=1), vraag 16 (n=1), vraag 17 (n=2).



Antwoordopties 'Geen mening': vraag 18 (n=1), vraag 19 (n=1), vraag 20 (n=1); 'Niet van toepassing': vraag 18 (n=2), vraag 19 (n=2), vraag 21 (n=1).

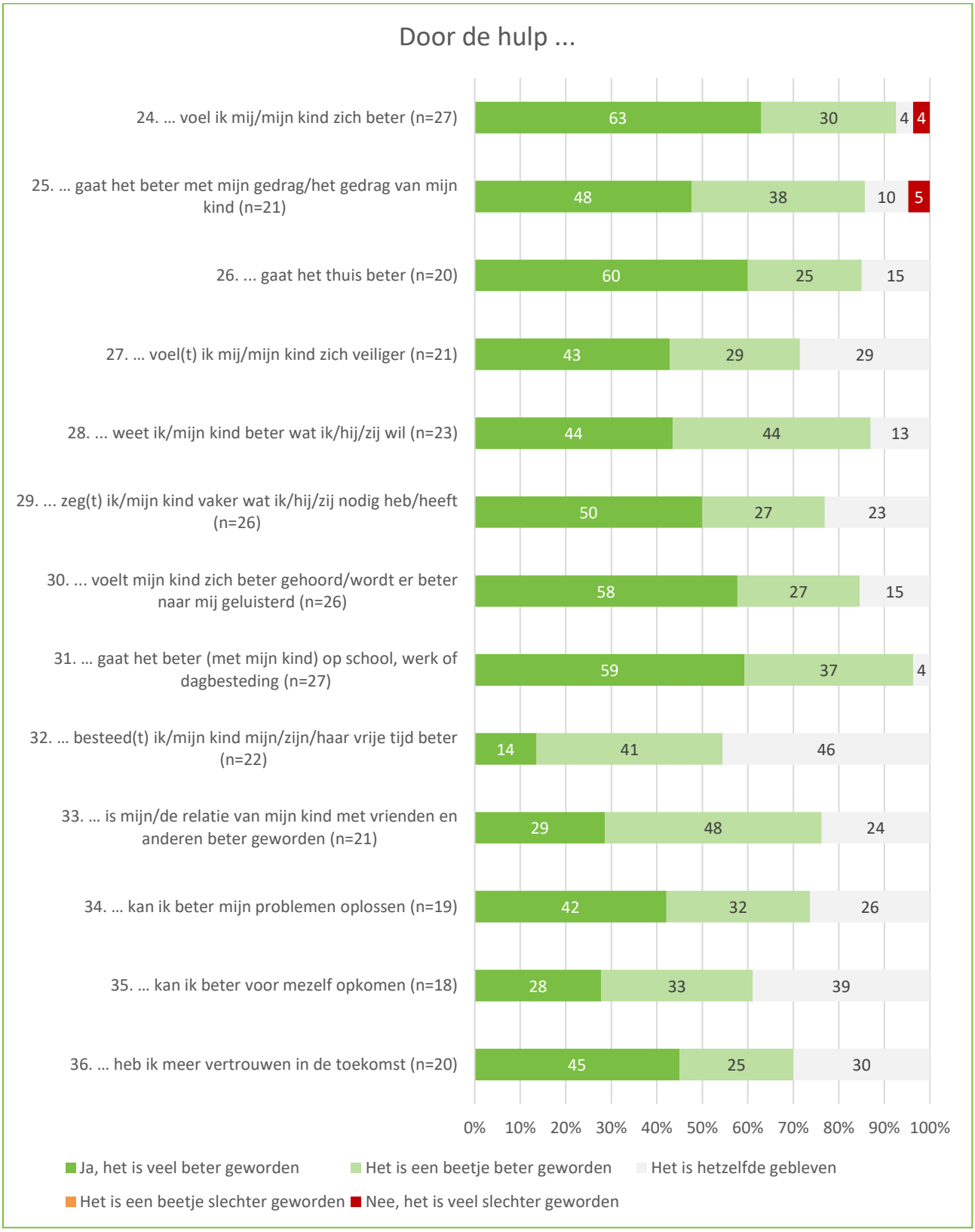


22. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van uw zorgaanbieder? (n=91) *(1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)*		
	n	*%*
1	1	3,3
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	3,3
6	1	3,3
7	4	13,3
8	9	30,0
9	10	33,3
10	4	13,3
Gemiddelde	**8,1**	

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 23 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'. Veertien respondenten hebben deze vraag beantwoord, waarvan tien inhoudelijk relevant zijn.

- Vijf respondenten zijn tevreden met de ontvangen ondersteuning. Men ervaart het als prettig dat ook ouders worden betrokken; dat de hulp op school kan plaatsvinden zodat kinderen geen lessen missen; en dat de hulp snel is geregeld. Een andere respondent is blij met de vooruitgang die hij/zij heeft geboekt.
- Twee respondenten geven aan ondersteuning te hebben ontvangen van een andere partij dan de gemeente.
- Drie respondenten zijn ontevreden over de ondersteuning. Twee respondenten zijn ontevreden over de ontvangen ondersteuning, en de ander over de lange wachttijd.

2.3 Effect van de hulp/ ondersteuning



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': vraag 24 (n=3), vraag 25 (n=9), vraag 26 (n=11), vraag 27 (n=11), vraag 28 (n=8), vraag 29 (n=6), vraag 30 (n=5), vraag 31 (n=5), vraag 32 (n=10), vraag 33 (n=10), vraag 34 (n=13), vraag 35 (n=14), vraag 36 (n=11).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vragen vraag 37 'Wat vind/vond u goed aan de hulp of begeleiding?' en vraag 39 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'. Minder dan tien respondenten hebben vraag 38 'Wat vind/vond u minder goed?' inhoudelijk beantwoord, om hun privacy te waarborgen zijn deze antwoorden niet gerapporteerd.

- 18 respondenten hebben vraag 37 inhoudelijk beantwoord. Respondenten zijn met name tevreden over het feit dat er goed is meegedacht door de hulpverleners en dat men zich gehoord en serieus genomen voelt. Ook prijzen respondenten de vriendelijkheid van medewerkers, de snelheid waarmee ze geholpen zijn en de zichtbare geboekte vooruitgang.

"Mijn zoon en het gezin hebben het zeer getroffen met de zorgverlener, niet anders dan lof in alle opzichten."

- Tien respondenten hebben vraag 39 inhoudelijk beantwoord. Zes respondenten geven een compliment. Zij zijn tevreden over de vooruitgang in het gedrag van hun kind; de snelheid van de aanvraag; en start van de hulp. Tevens vinden ze het prettig dat zowel tijdens als na het traject met hen werd meegedacht.
- Twee respondenten benoemen een verbeterpunt. Eén is ontevreden over de communicatie en zegt dat er bij de aanvraag fouten zijn gemaakt, zoals het opsturen van gegevens naar de onjuiste personen. De ander vindt de kosten van de hulp te hoog.

"Het gaf mij als moeder een heel fijn idee dat zowel de gemeente als de opvoedpoli, ook al is de therapie afgesloten, toch altijd bereikbaar waren en dat ik ze kon bellen en terug kon komen."

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Dennis Kremer
d.kremer@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

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

zorgfocuz

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Oudewater

juli 2019

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Oudewater

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke of digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Boven iedere vraag staat de afwijking t.o.v. vorig jaar.

Aantallen

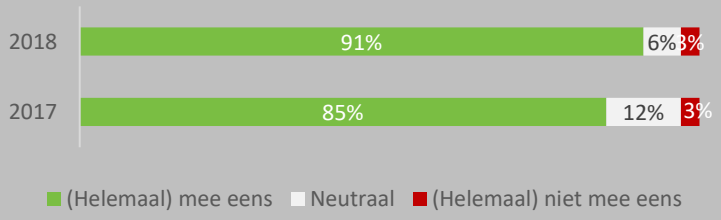
Uitgenodigd	376
Ingevuld	164
Responspercentage	44%

CONTACT

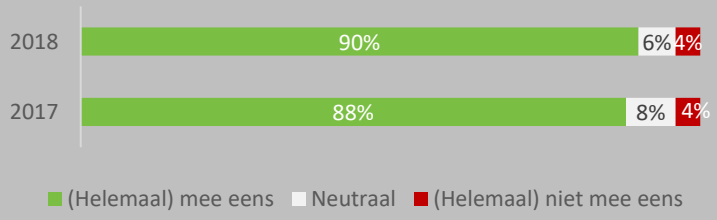
85% (-1%)	79% (-3%)	92% (+2%)	90% (+7%)	48% (+13%)
wist waar zij moest zijn	werd snel geholpen	voelde zich serieus genomen	zocht samen naar oplossing	wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

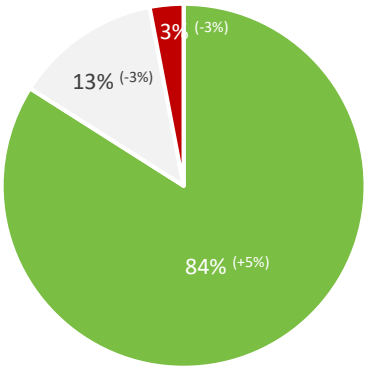


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

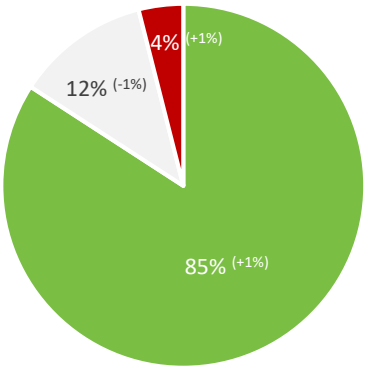


RESULTAAT

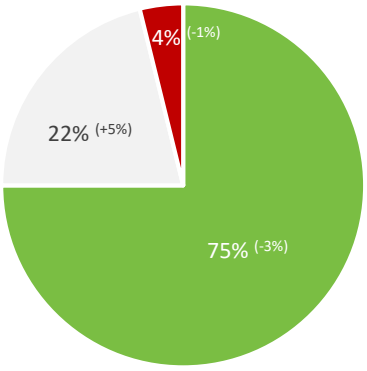
Door de ondersteuning die ik krijg



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG

0%

54%

had in 2017
een keukentafelgesprek

+10%

67%

had iemand anders aanwezig bij het
keukentafelgesprek

+1%

85%

vond het gesprek met de
medewerker prettig

POSITIEVE PUNTEN

"De persoon die mij helpt is prima, ik kan niet beter wensen."

"De verzorging en de opvang is heel goed. Ik ben er tevreden over"

ONDERSTEUNING

+1%

90%

heeft de afgesproken
zorg/ondersteuning ontvangen

0%

83%

voelt zich door de hulp beter

+0,1

8,0

is het gemiddelde cijfer voor de
zorg en/of ondersteuning

VERBETER PUNTEN

"De ondersteuning die ik kreeg paste totaal niet bij mijn hulpvraag, daarom ben ik er ook mee gestopt."

"Tijdens vakanties of ziekte soms geen vervanging óf geen continuïteit."

MANTEL ZORG

+1%

54%

krijgt ondersteuning van een mantelzorger

+8%

83%

van de mantelzorgers is betrokken geweest bij de
aanvraag van ondersteuning

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Aanleiding en doel 2
1.2 Aanpak onderzoek 2
1.3 Leeswijzer 3

2 | Resultaten verplichte vragen 4

2.1 Contact met de gemeente 4
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning 6
2.3 Effect van de ondersteuning 7
2.4 Samenvatting antwoorden open vraag 8

3 | Resultaten aanvullende vragen 9

3.1 Toegang tot de hulp 9
3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning 9
3.3 Het ondersteuningsplan 11
3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder 12
3.5 Samenvatting antwoorden open vraag 14
3.6 Betrokkenheid overige voorzieningen 14
3.7 Mantelzorg 15
3.8 Tot slot 16

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oudewater is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. tevens verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Oudewater die in 2018 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Toegang tot de hulp
- Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning
- Het ondersteuningsplan
- De ondersteuning van de zorgaanbieder
- Betrokkenheid overige voorzieningen
- Mantelzorg

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder alle mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. In totaal zijn er 487 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	376
Aantal reacties (Bruto respons)	185 (49,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	164 (43,6%)

Uitgaande van 164 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 5,8%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 5,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,2% en 55,8% ligt.

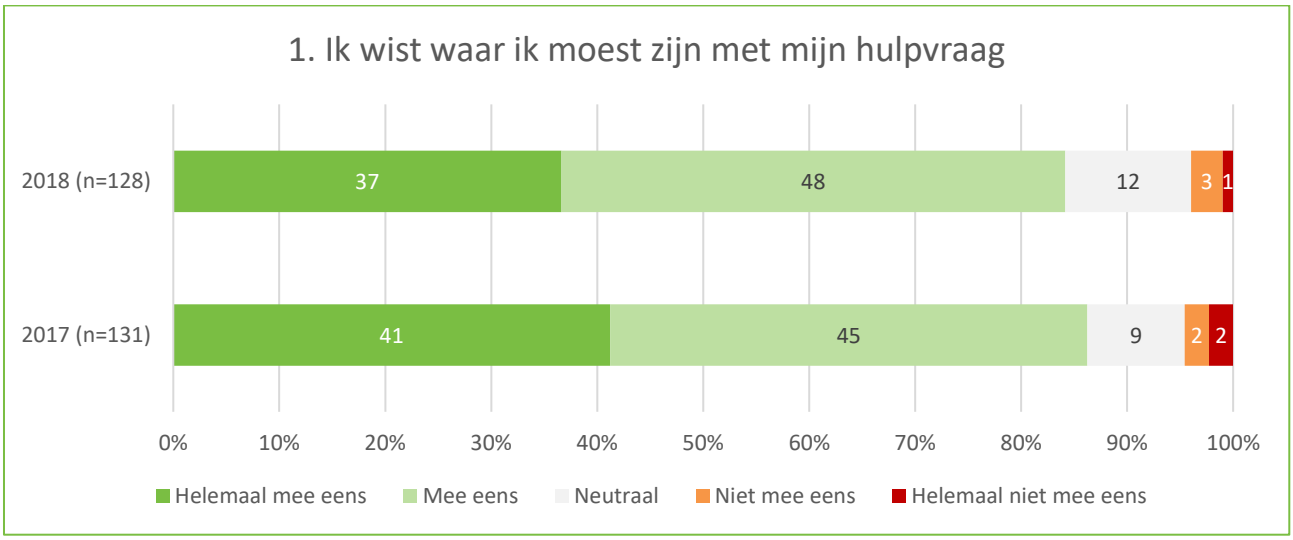
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’, ‘weet ik niet meer’ en ‘niet van toepassing’. Bij elke grafiek wordt het totaal aantal respondenten weergegeven (n).

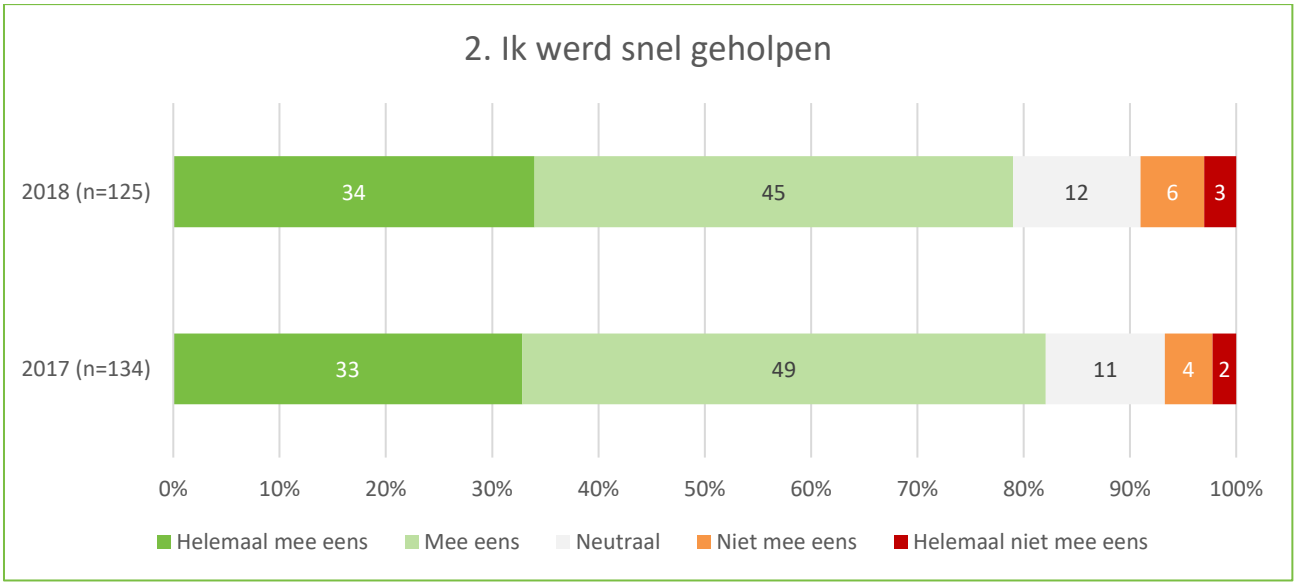
2 | Resultaten verplichte vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. De resultaten van de verplichte vragen van 2018 zijn vergeleken met de resultaten van 2017. Het aantal respondenten dat in de huidige meting 'weet ik niet meer', 'geen mening' of 'niet van toepassing' heeft aangekruist wordt, indien van toepassing, onder de grafiek weergegeven.

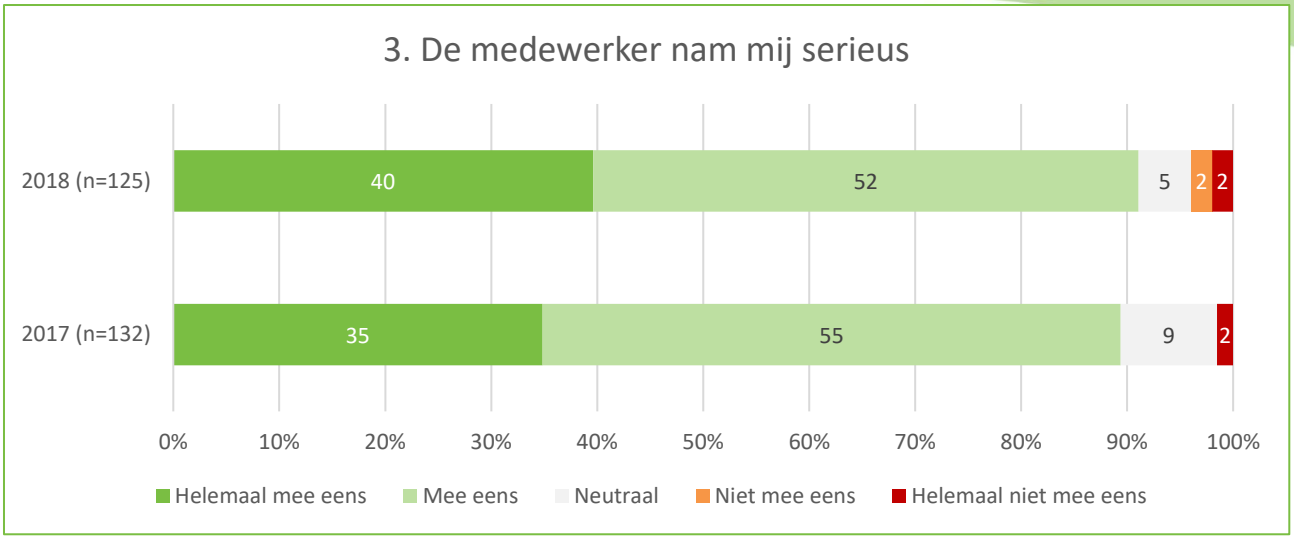
2.1 Contact met de gemeente



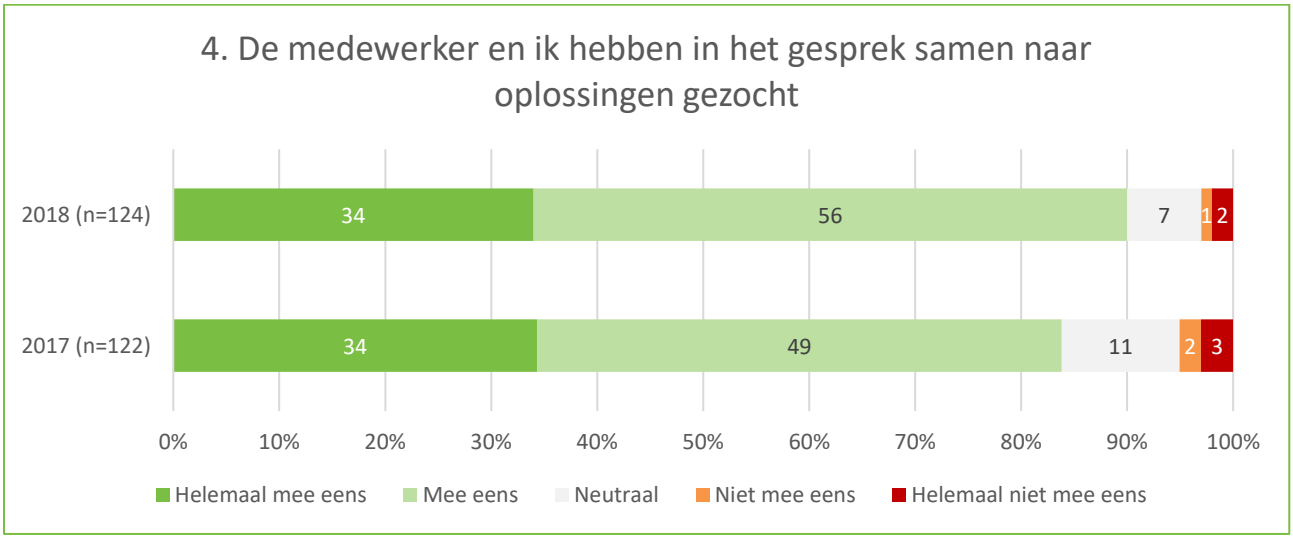
Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=29)



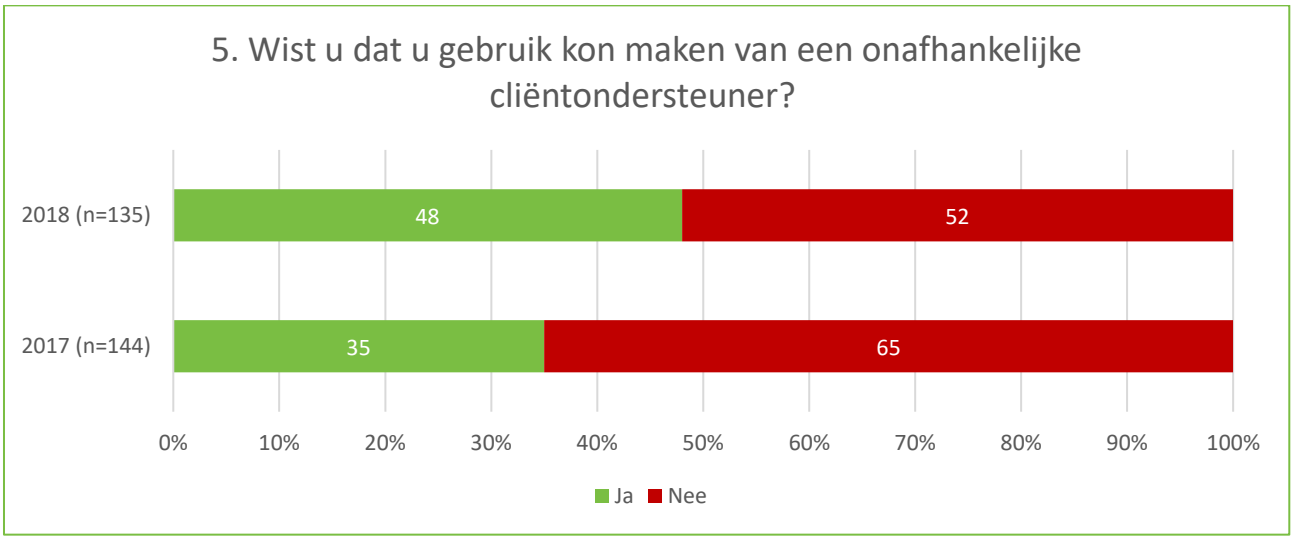
Antwoordoptie 'geen mening' (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=32)



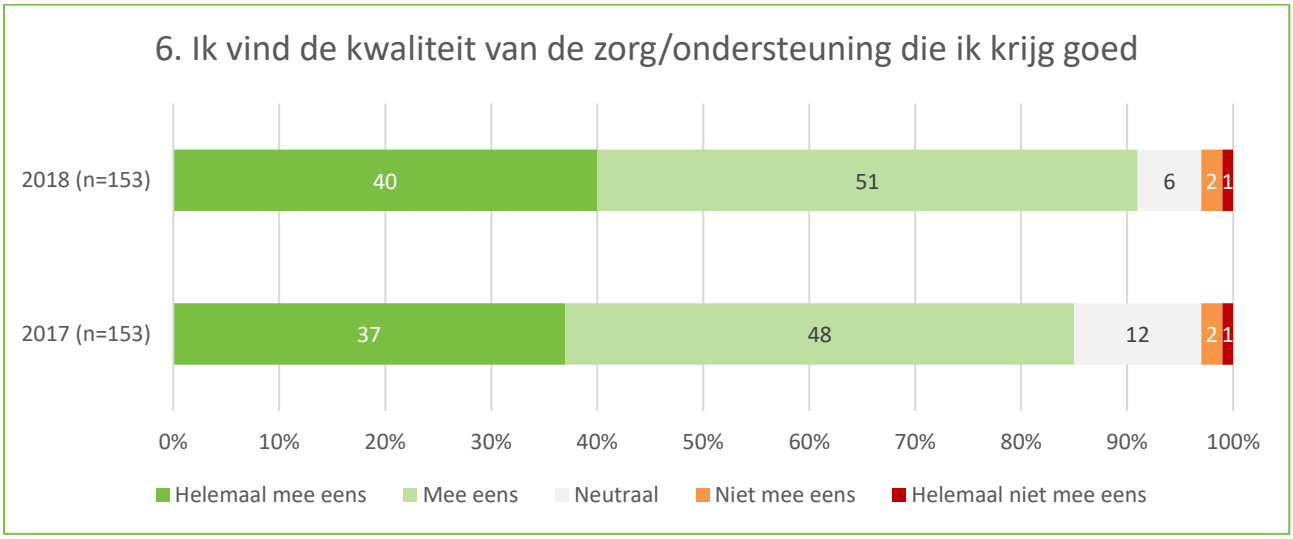
Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=31)



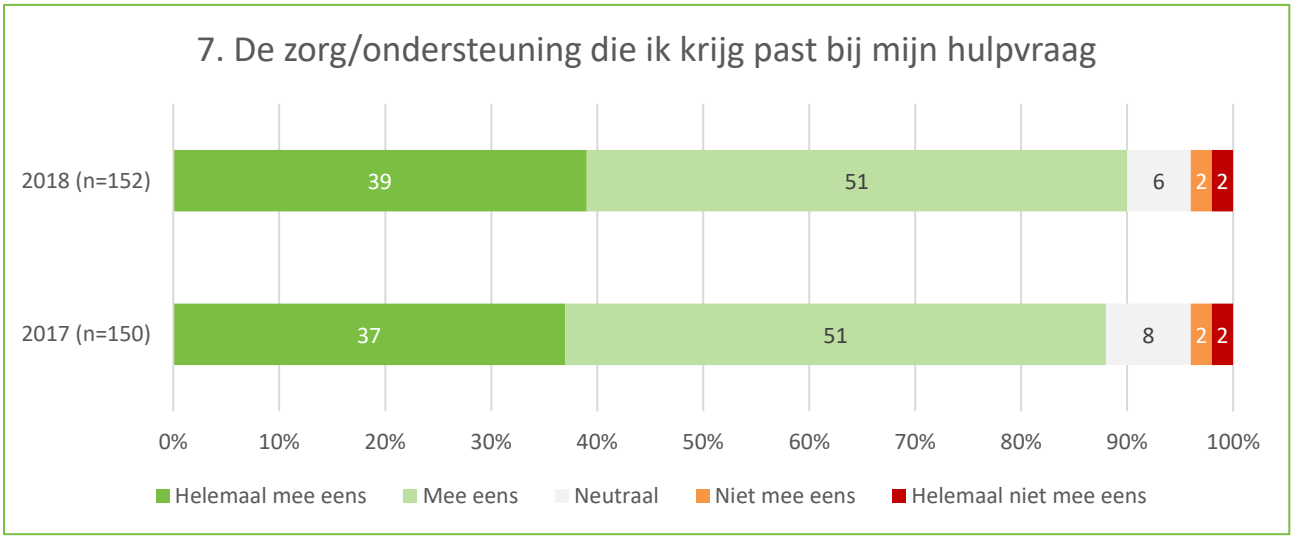
Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=34)



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

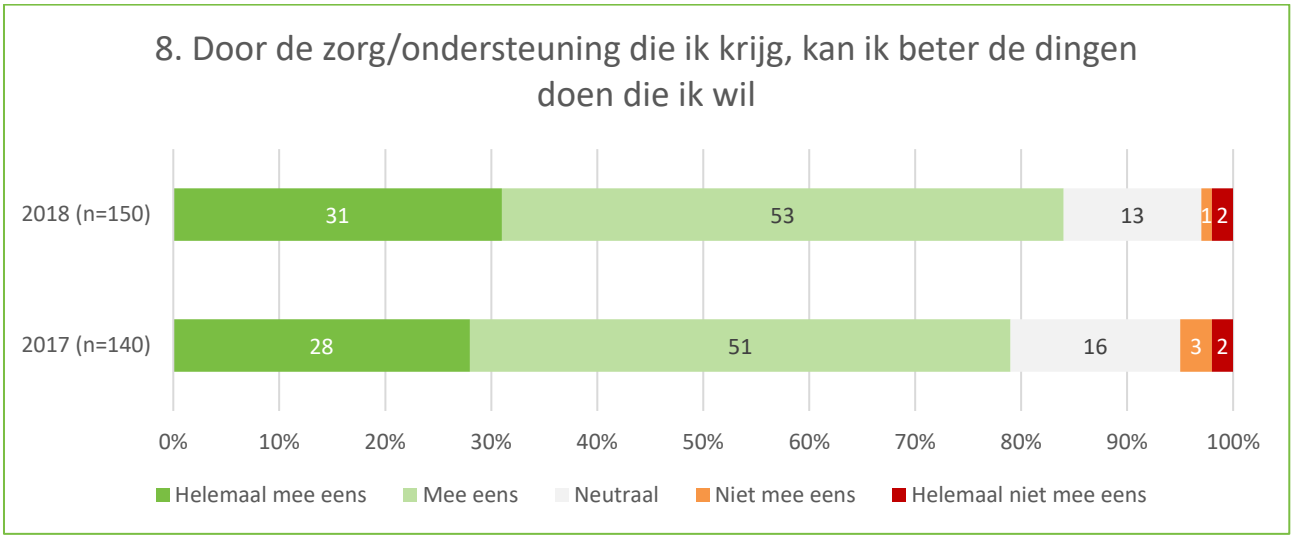


Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=0); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=7)

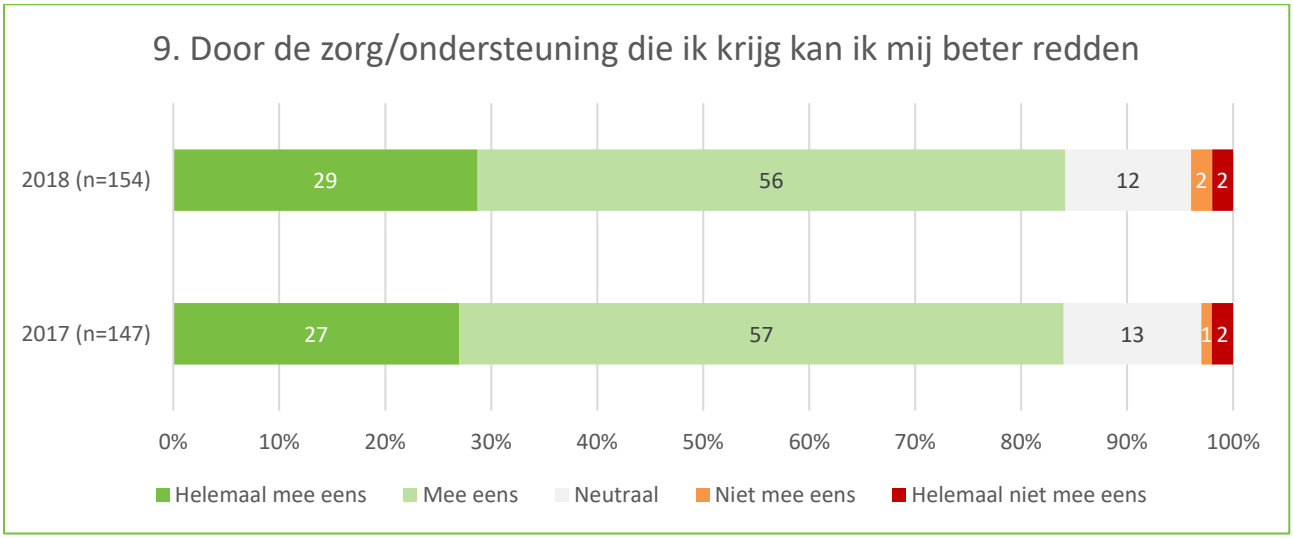


Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=1); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=6)

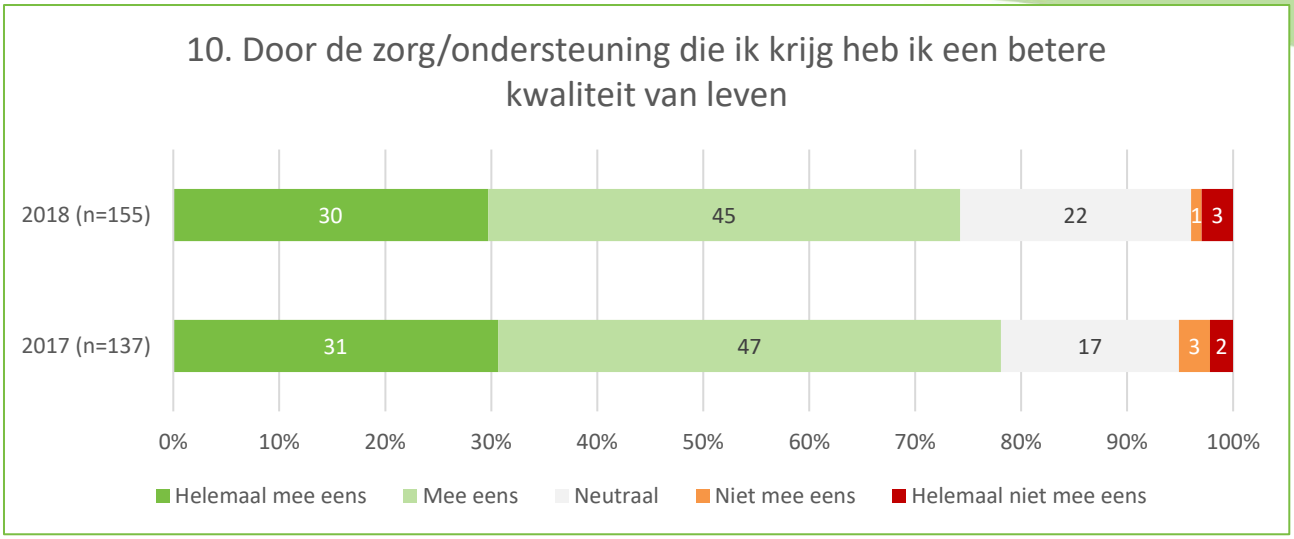
2.3 Effect van de ondersteuning



Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=1); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=10)



Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=0); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=8)



Antwoordoptie 'geen mening' (n=7); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=2)

2.4 Samenvatting antwoorden open vraag

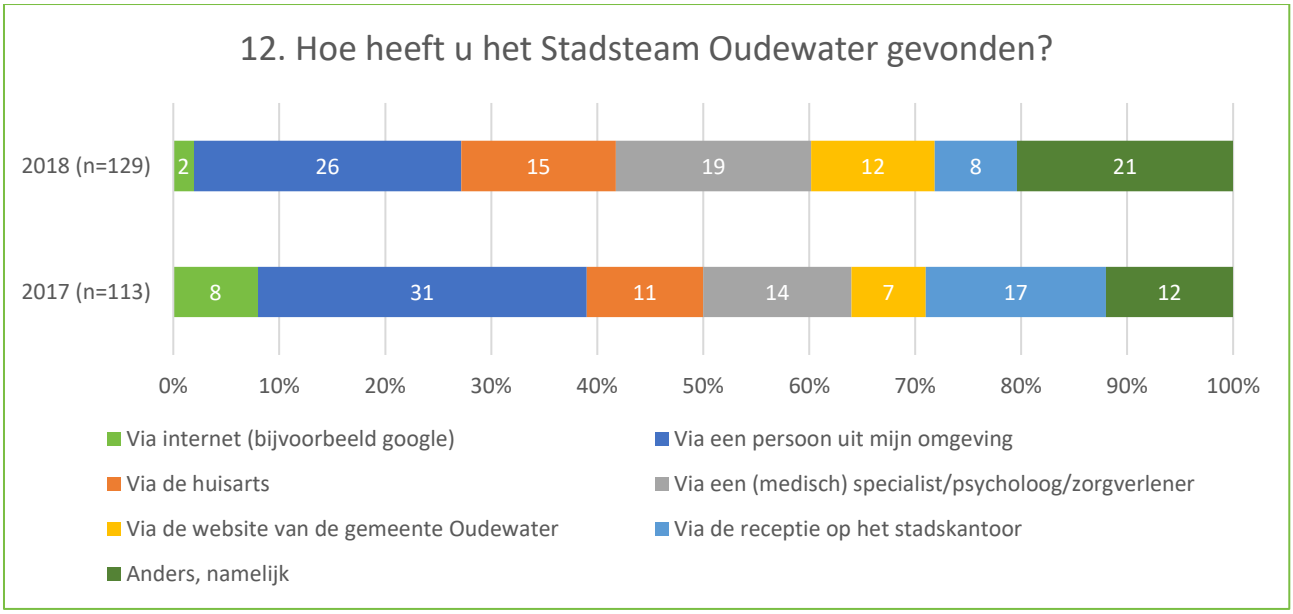
In totaal hebben 43 respondenten antwoord gegeven op de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'. 26 van hen hebben een inhoudelijk relevante opmerking.

- 13 respondenten zijn tevreden over de zorg/ondersteuning die zij krijgen. Drie van hen geven aan tevreden te zijn met de resultaten van hun persoonlijke begeleiding. Ze zijn zelfverzekerder en/of zelfstandiger door de begeleiding. Verder waardeert één respondent de hulp in de huishouding, een ander de taxi en tot slot spreekt één respondent zijn/haar waardering uit voor de Wmo.

- 13 respondenten hebben een verbeterpunt. Drie respondenten zouden graag meer uren huishoudelijke hulp of ondersteuning willen. Verder vinden drie cliënten het onprettig dat er zo veel personeelswisselingen plaatsvinden waardoor zij ook met verschillende hulpverleners te maken hebben. Verder vinden twee respondenten dat de communicatie en het contact beter kan. Zij vinden het contact momenteel onprettig of vinden de medewerker niet deskundig genoeg. Ook over de taxi heeft één respondent een opmerking, deze komt niet altijd op het afgesproken tijdstip.

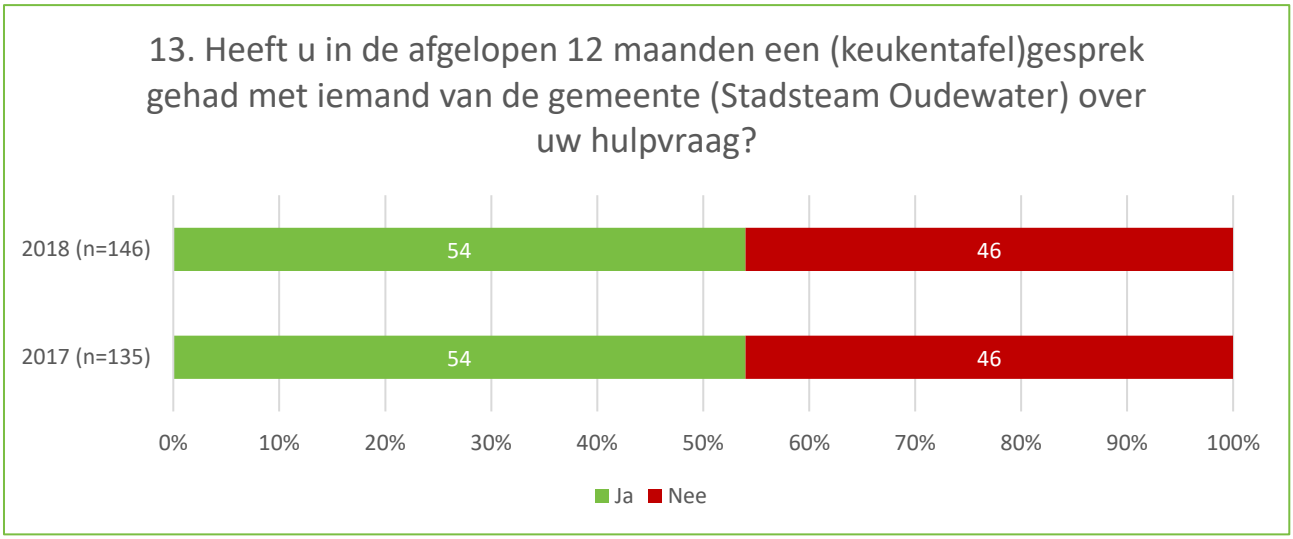
3 | Resultaten aanvullende vragen

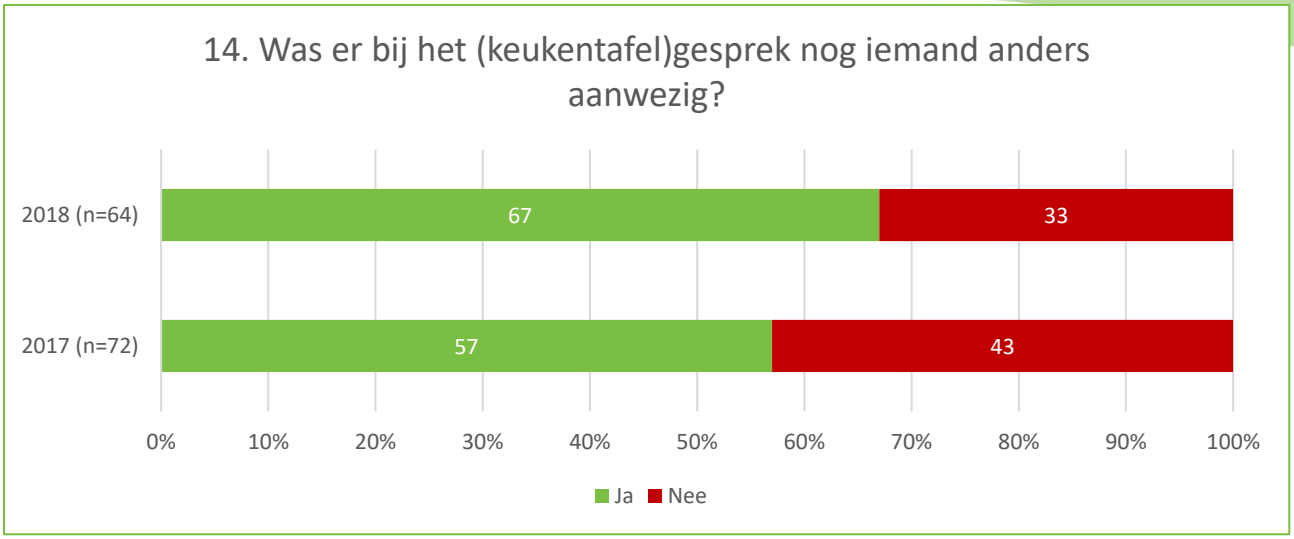
3.1 Toegang tot de hulp

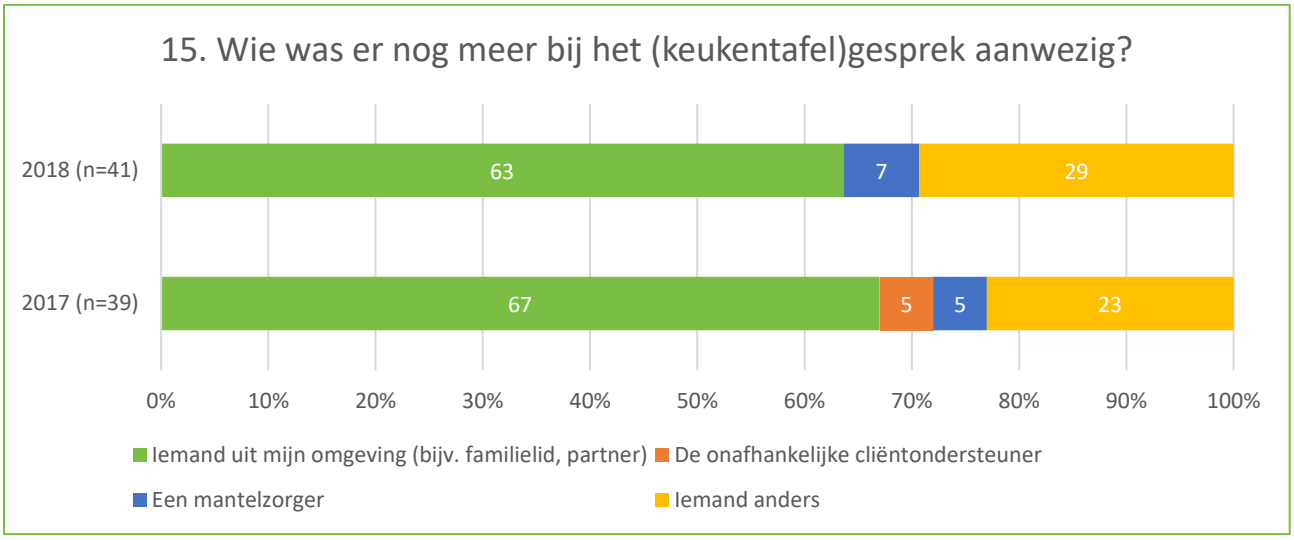


Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=18); Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven: via de IJsselbode (4x), via mantelzorger (3x), al bekend met Stadsteam (3x), via familielid/naaste (3x), via Wulverhorst (2x), uit de krant (1x), van de trapliftinstallateur (1x), gehoord van begeleiding (1x), benaderd door gemeente (1x), stadsgids (1x), per brief (1x), letselschadespecialist (1x), Fermwerk (1x), VWN (1x).

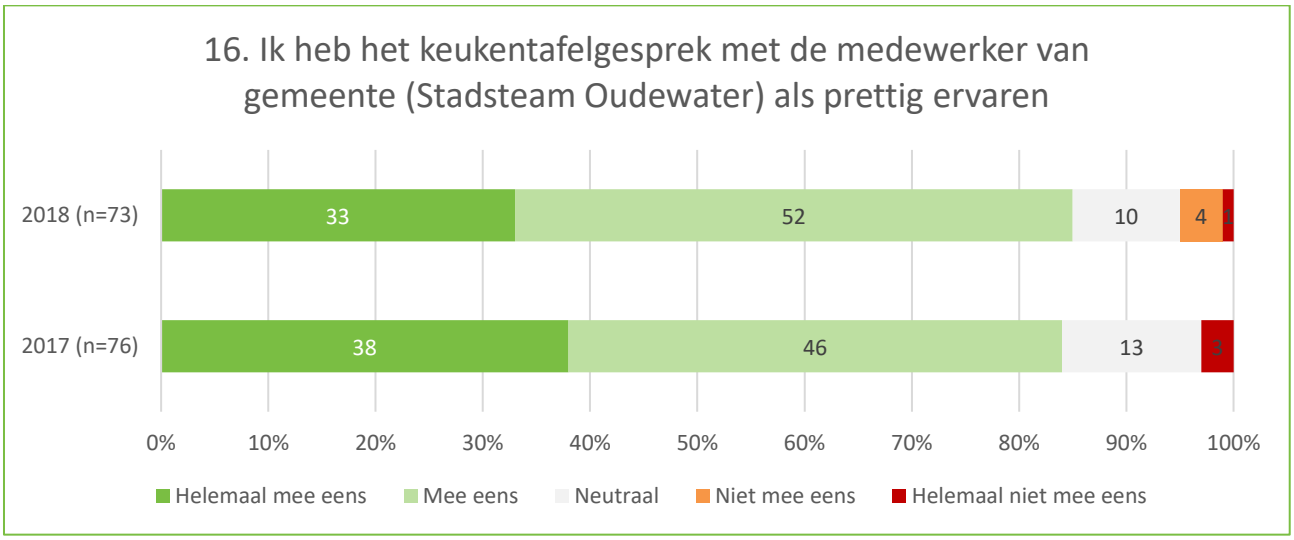
3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning





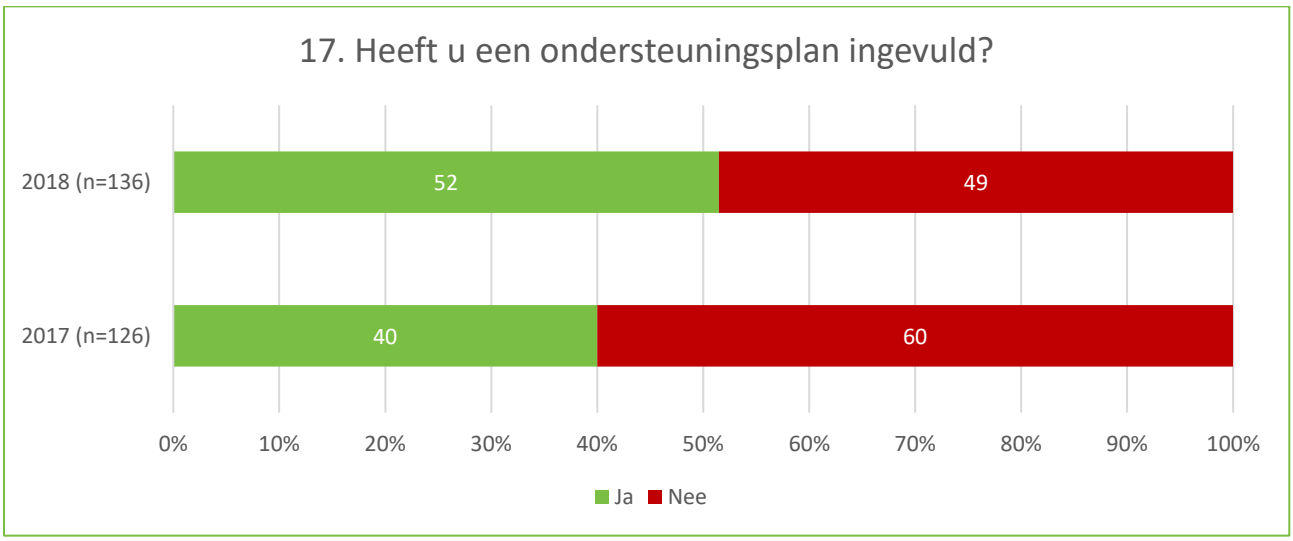


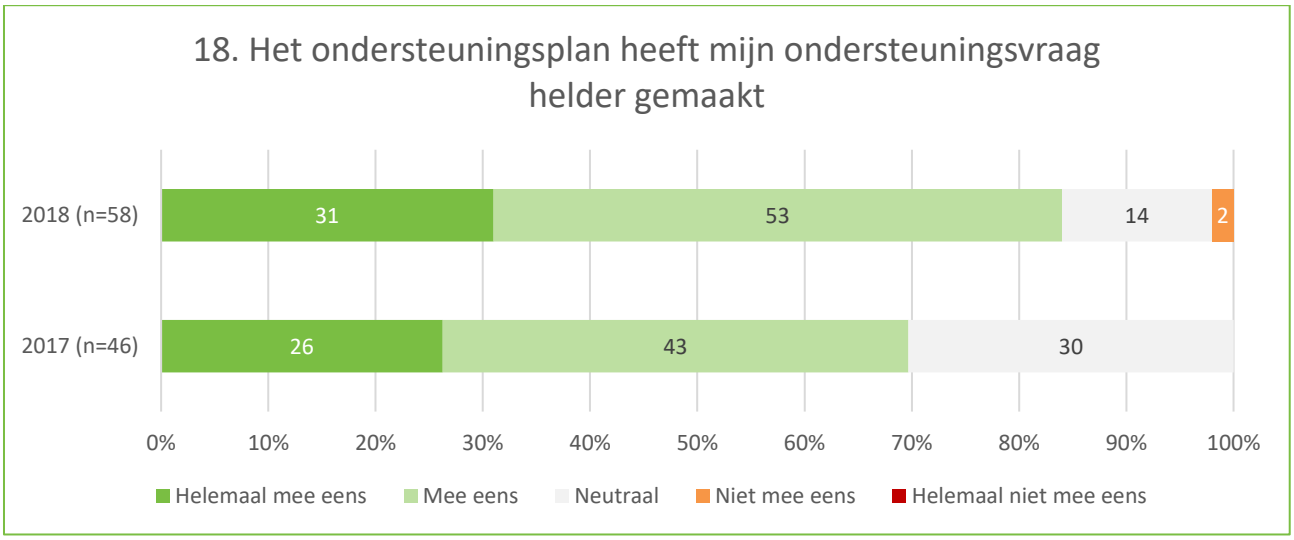
Bij antwoordoptie 'Anders' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: (ambulant) begeleider (4x), familielid/naaste (3x), hulp/zorgverlener (2x), bewindvoerder (1x), ergotherapeut (1x), iemand van Careyn (1x).



Antwoordoptie 'geen mening' (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=2)

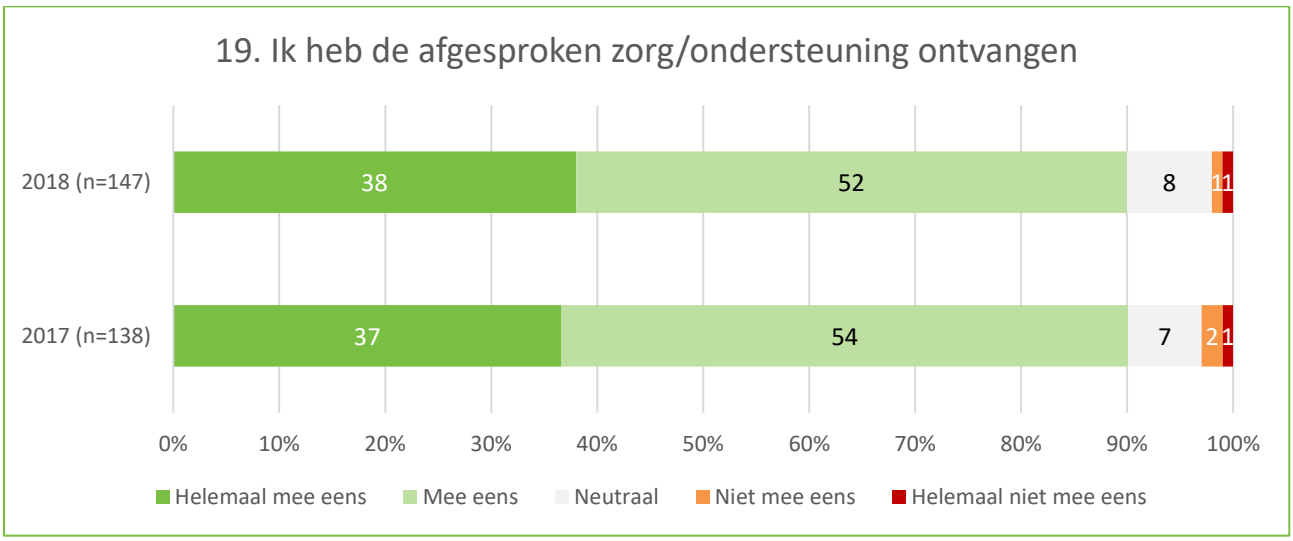
3.3 Het ondersteuningsplan



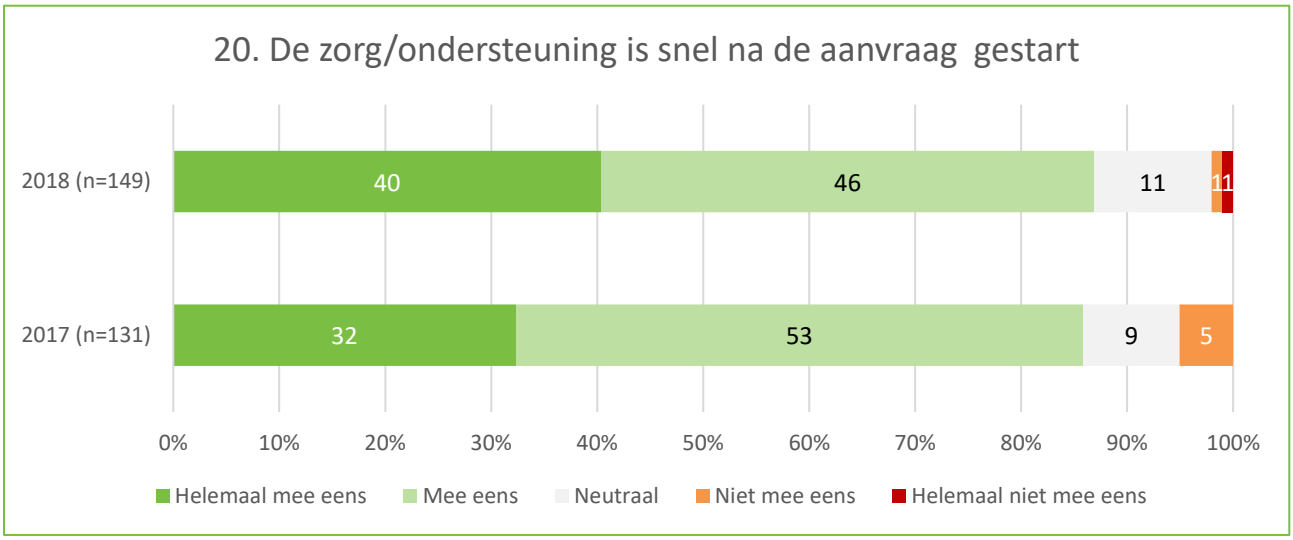


Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=2); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=0)

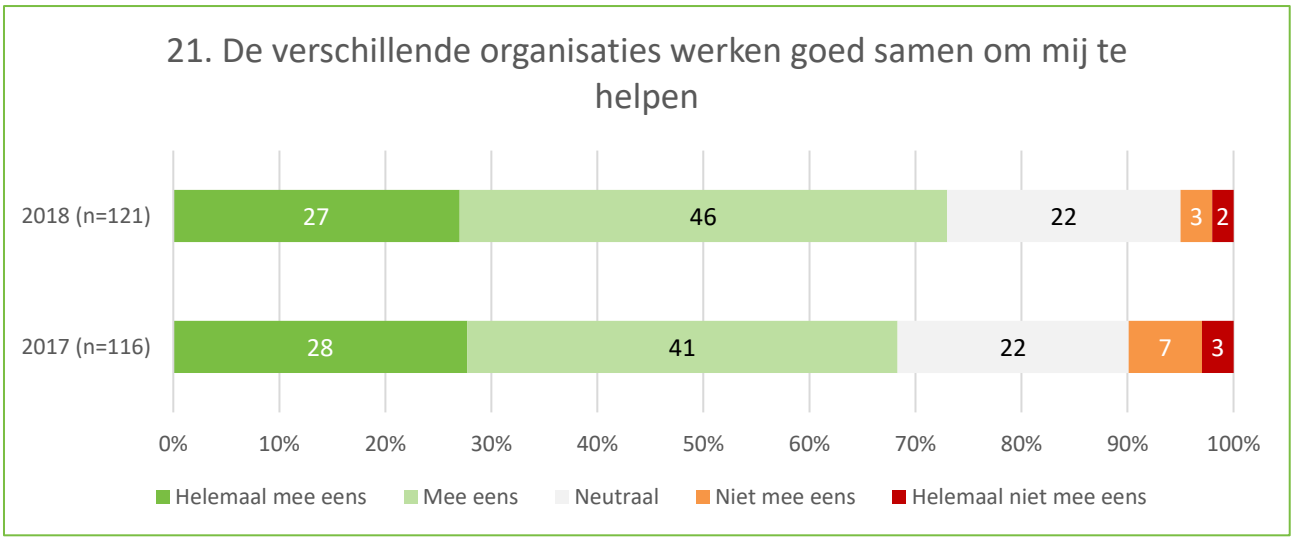
3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder



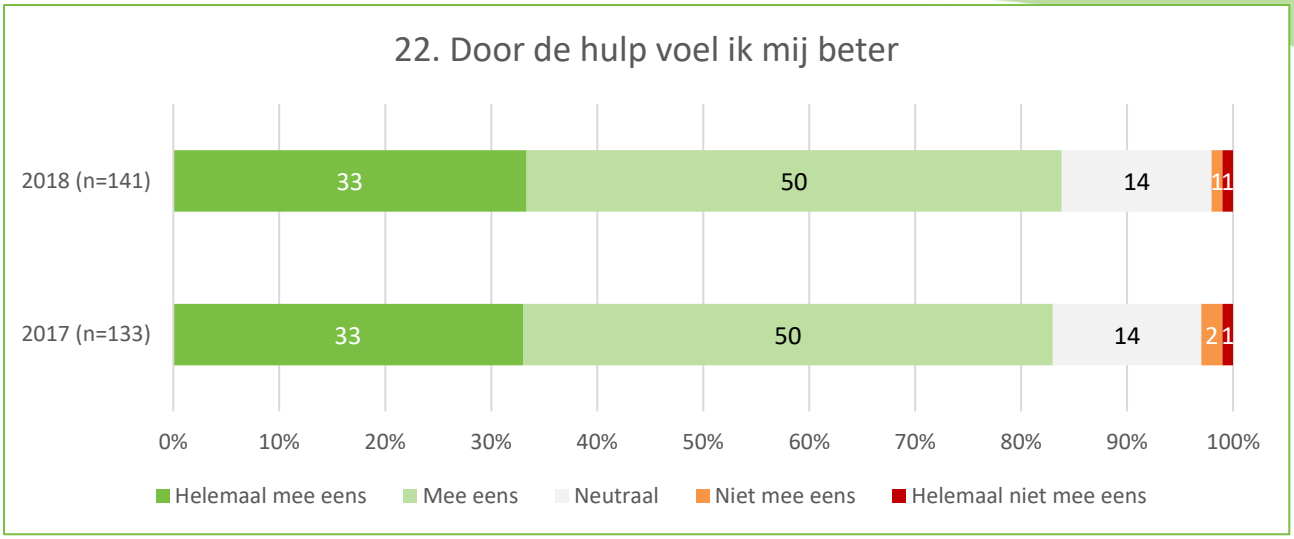
Antwoordoptie 'geen mening' (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=10)



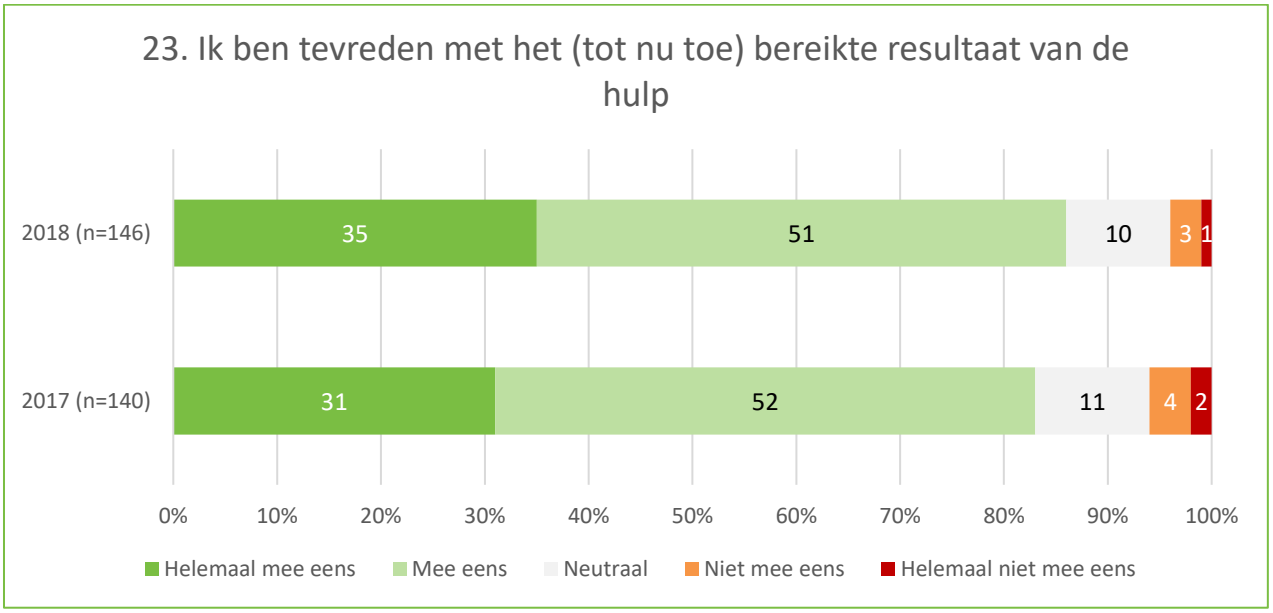
Antwoordoptie 'geen mening' (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=11)



Antwoordoptie 'geen mening' (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=27)



Antwoordoptie 'geen mening' (n=5); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=11)



Antwoordoptie 'geen mening' (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=9)

25. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder?				
	2017 (n=148)		**2018 (n=147)**	
	n	*%*	*n*	*%*
1	3	2,0	3	2,0
2	1	0,7	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0
4	4	2,7	1	0,7
5	4	2,7	2	1,4
6	7	4,7	10	6,8
7	29	19,6	31	21,1
8	45	30,4	51	34,7
9	27	18,2	21	14,3
10	28	18,9	28	19,0
Gemiddelde	**7,9**		**8,0**	

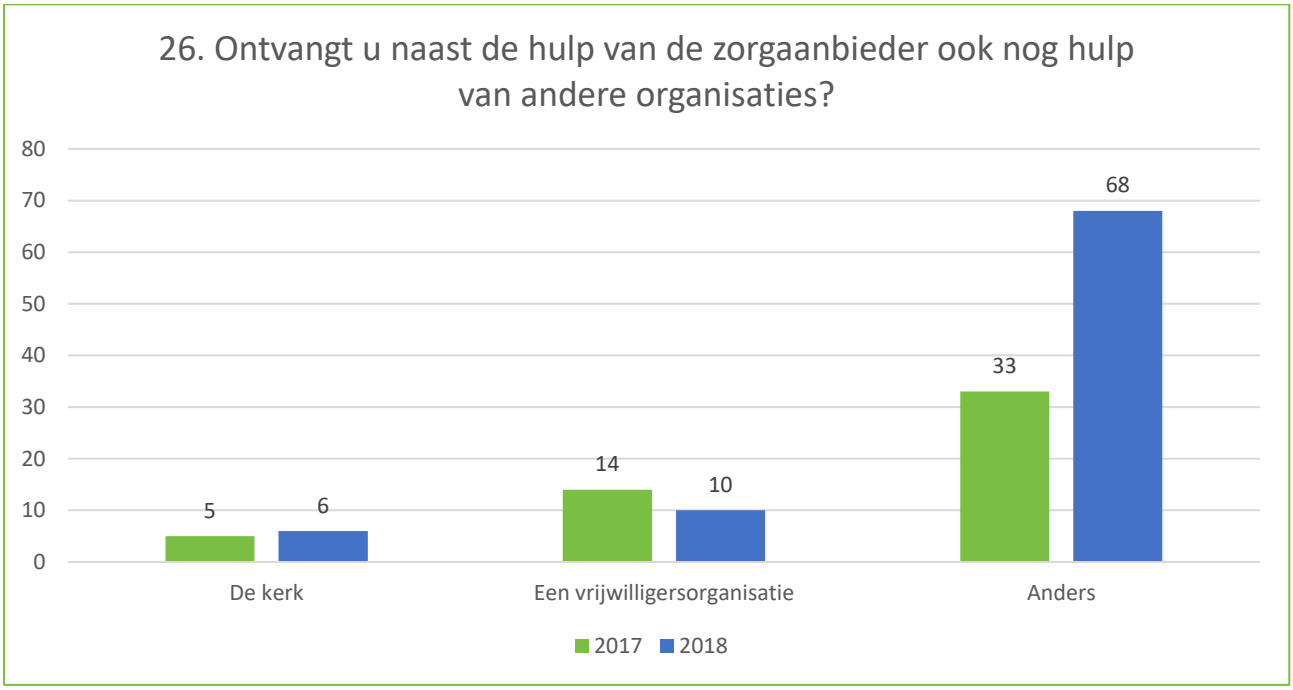
3.5 Samenvatting antwoorden open vraag

In totaal hebben 36 respondenten antwoord gegeven op de vraag 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning? '. 34 van hen gaven een inhoudelijk relevant antwoord.

- Veertien respondenten zijn tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen. Drie van hen geven aan positieve resultaten te zien, één van hen geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de zorg. Verder zijn twee cliënten blij met de huishoudelijke hulp. Tot slot vindt een respondent het prettig dat er in de ondersteuning ruimte is voor maatwerk.

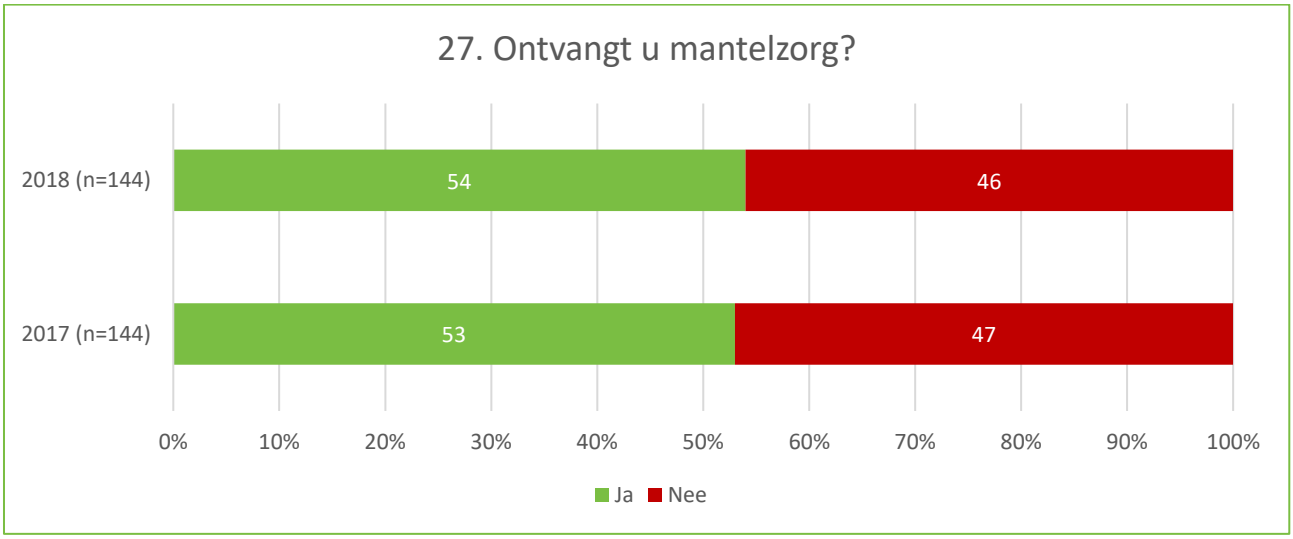
- Elf respondenten hebben een verbeterpunt over de zorg die zij ontvangen. Vijf respondenten vinden het erg onprettig dat zij met zo veel verschillende hulpverleners of huishoudelijke hulpverleners te maken hebben. Hierdoor is het lastig om een vertrouwd contact op te bouwen en dit leidt tot onrust. Verder geven twee respondenten aan dat de vervanging van hun huishoudelijke hulp tijdens ziekte of vakantie vaak niet goed verloopt. Ook vinden twee respondenten de communicatie en het contact niet altijd prettig. Tot slot is één respondent niet tevreden over de manier waarop zijn/haar rolstoel werd afgesteld bij levering.

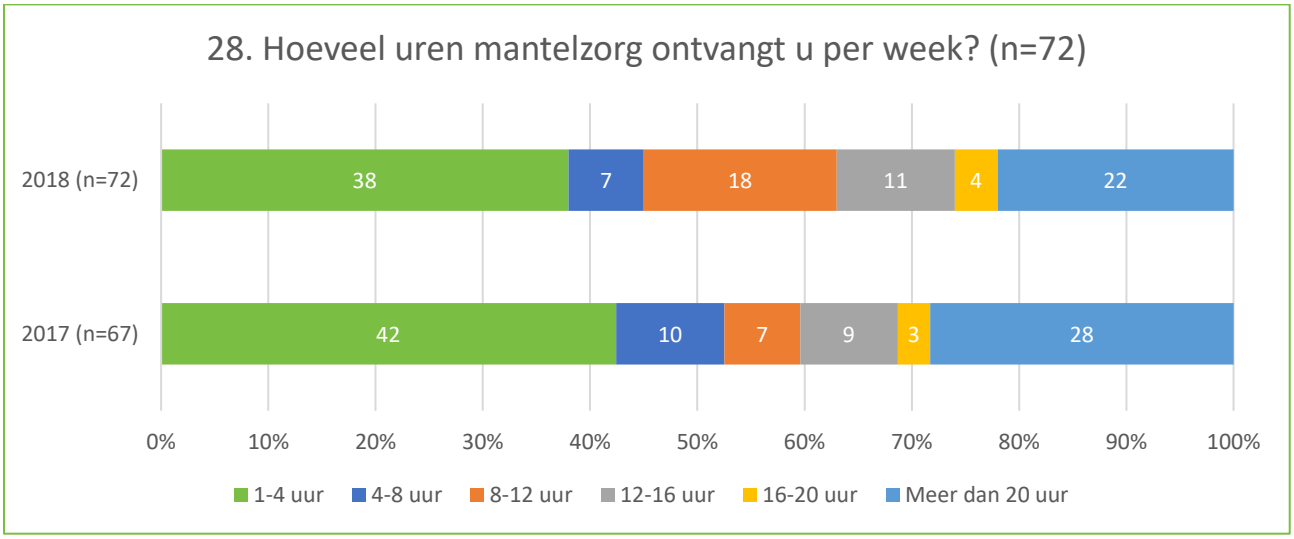
3.6 Betrokkenheid overige voorzieningen

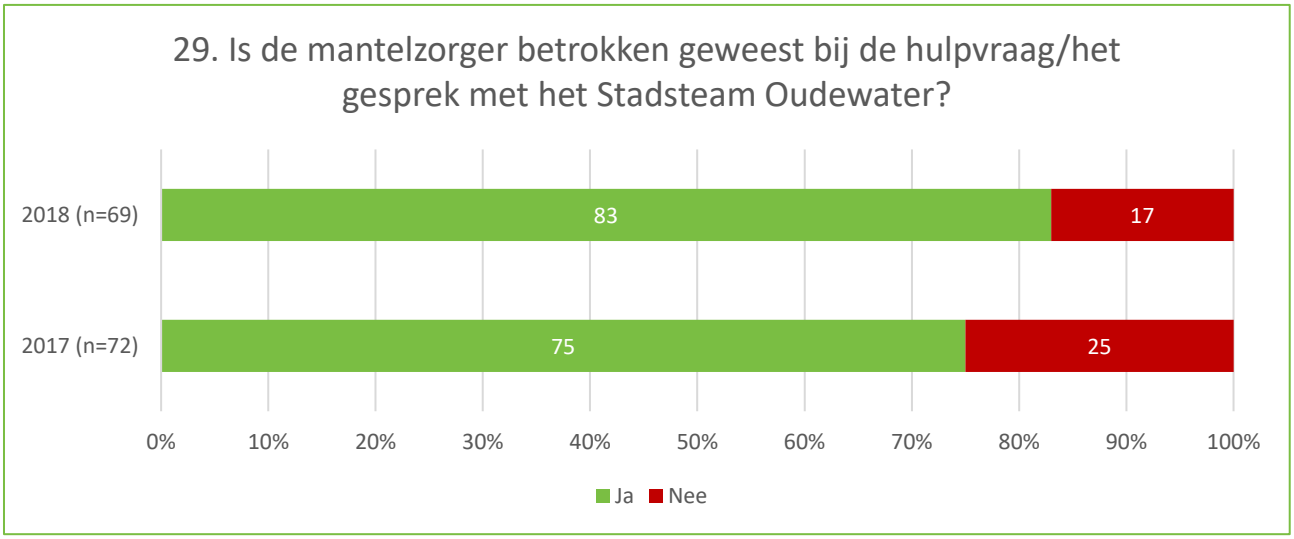


Bij antwoordoptie 'Anders' zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven: familie/mantelzorg (19x), nee/geen/n.v.t. (14x), Zonnebloem (4x), thuis/schoonmaakhulp (3x), Wulverhorst (2x), vrijwilligers (2x), PGB (2x), Altrecht (1x), Bartimeus (1x), vrijwilligersdienst voor ziekenhuisbezoek (1x), maatschappelijk werk (1x), jeugdhulp (1x), persoonlijk verzorging (1x), psycholoog (1x), revalidatietraject (1x).

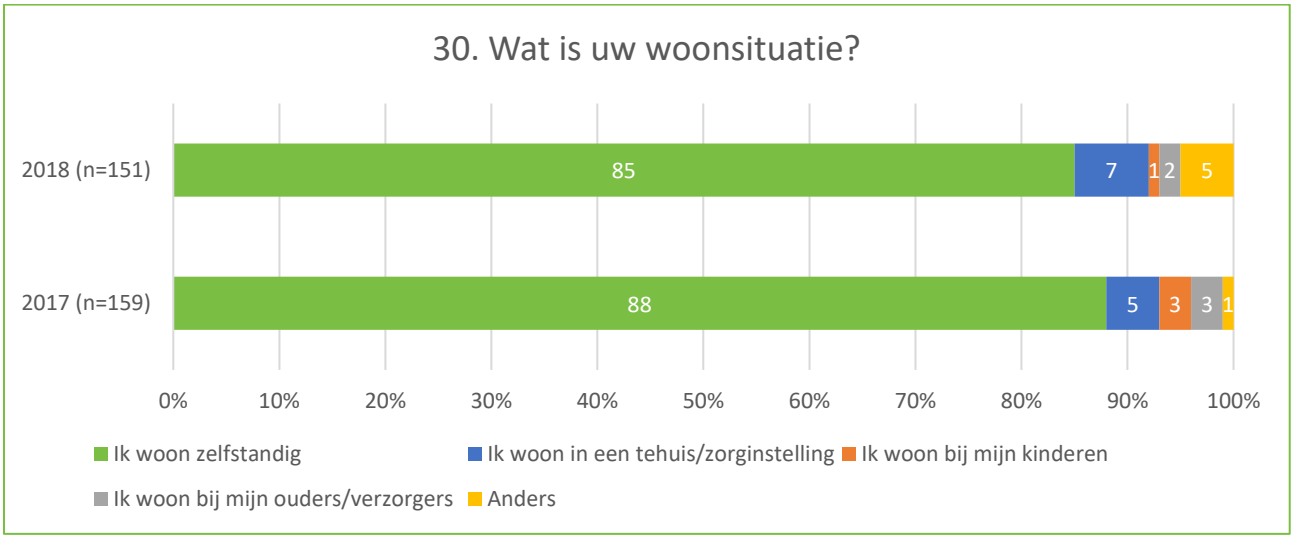
3.7 Mantelzorg



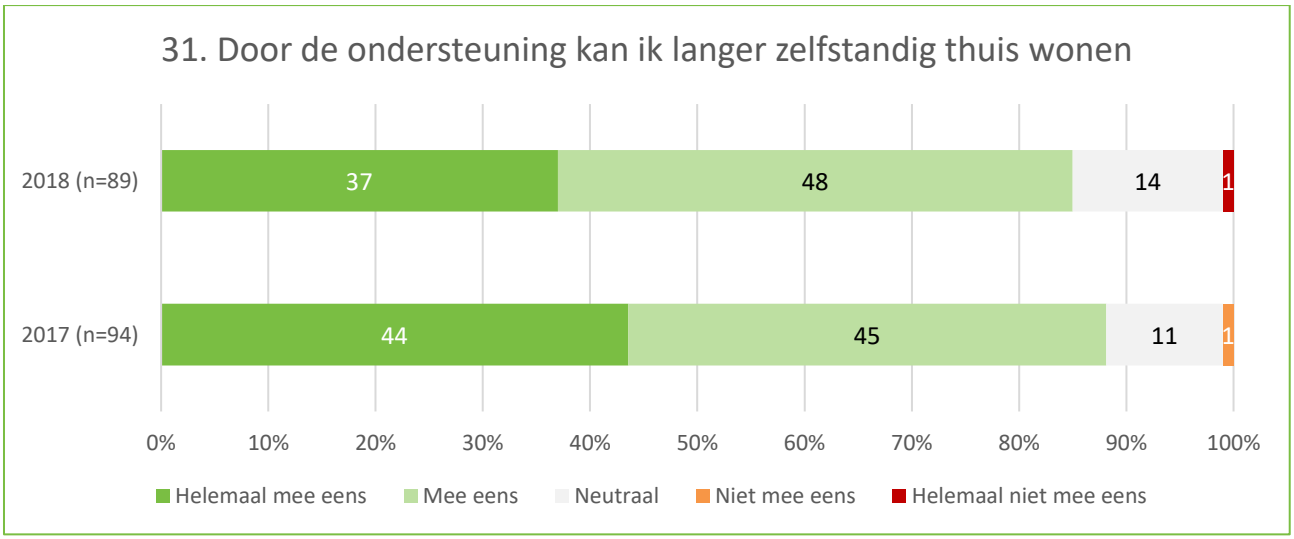




3.8 Tot slot



Bij antwoordoptie 'Anders' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: met partner (5x), hospice (1x), momenteel in een instelling (1x), beschermde woonvorm (1x), samen met moeder (1x), samen met kind (1x), bij familielid (1x).



*Antwoordoptie 'geen mening' (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=29)

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

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