



Gemeente Bergen



Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2015

Eindrapportage

2 november 2016

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING



DATUM 2 november 2016

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015

ONDERTITEL Eindrapportage

OPDRACHTGEVER Gemeente Bergen

AUTEUR(S) Josien Westgeest

PROJECTNUMMER 2373.100/G

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem

Postbus 1174
6801 BD Arnhem

info@companen.nl

www.companen.nl

(026) 351 25 32

@Companen

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291



Inhoud

1	Inleiding	1
2	Uitkomsten individuele Wmo-voorzieningen	2
2.1	Uitkomsten	2
2.2	Factsheet	3

1 Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning, zelfredzaamheid en participatie. De gemeenten Bergen, Castricum, Heiloo en Uitgeest hebben de samenwerking gezocht voor de uitvoering van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) over het jaar 2015. Zij hebben bureau Companen de opdracht gegeven voor de uitvoering van het onderzoek. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het onderzoek in de gemeente Bergen beschreven.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met standaardvragenlijsten, waarvan tien verplichte vragen. Dit heeft als doel de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten per gemeente te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn cliënten benaderd die in 2015 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2015 ondersteuning toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2015 gebruik maken van ondersteuning.

Onderzoeksopzet

De enquête is via twee kanalen uitgezet. Alle respondenten hebben een schriftelijke vragenlijst toegezonden gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om de enquête via internet in te vullen. Het veldwerk is uitgevoerd in juli 2016.

De resultaten van de tien verplichte vragen worden tevens gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl waar de uitkomsten kunnen worden vergeleken met andere gemeenten.

Responsverantwoording

Voor het onderzoek zijn 857 cliënten benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 281 cliënten die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen. De effectieve respons bedraagt hiermee 33%. Dat is minder dan de respons die benodigd is volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Volgens die richtlijnen zouden er namelijk 298 respondenten moeten deelnemen. Desalniettemin kan op basis van deze resultaten, wel een goed beeld worden geschetst van de ervaringen met de ondersteuning via de Wmo in de gemeente Bergen.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 is opgesteld als een 'factsheet' met daarbij een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en aandachtspunten voor de gemeente Bergen.

2 Uitkomsten individuele Wmo-voorzieningen

In dit hoofdstuk worden voor de gemeente Bergen de uitkomsten over de ingevulde vragenlijsten gepresenteerd.

2.1 Uitkomsten

Contact tussen cliënt en het sociaal team van de gemeente

Aan de cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente zijn vragen gesteld over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan door medewerkers van het sociaal team van de gemeente. Ongeveer 80% van de cliënten wist waar ze terecht konden met hun ondersteuningsvraag. Zeven op de tien cliënten vond dat zij snel werd geholpen door de medewerkers van het sociaal team en maar liefst 83% ervaaarde serieus te worden gevonden. Op de vraag of de medewerker en de cliënt gezamenlijk naar een oplossing hebben gezocht, is dit in 72% van de gevallen zo ervaren. Een punt waar verbetering mogelijk is: 28% van de personen die de vragenlijst hebben ingevuld, is op de hoogte dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Kwaliteit van de ondersteuning

Alle ondervraagde cliënten ontvangen één of meer vormen van ondersteuning. Aan hen is gevraagd wat zij van deze ondersteuningsvormen (in totaal) vinden. De kwaliteit van de ondersteuning wordt door 83% van de cliënten als goed gewaardeerd. Net een kleiner deel, 81%, merkt op dat de ondersteuning past bij de ondersteuningsvraag, 11% van de ondervraagden vindt dat dit niet het geval is.

Wat levert de ondersteuning de cliënt op?

Tot slot is gevraagd naar het effect van de ondersteuning op het (dagelijks) leven van cliënten. In dit blok is aan de cliënten de vraag voorgelegd of ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen doen en zich beter kunnen redden. Respectievelijk 78% en 82% is het hier (helemaal) mee eens. Daarnaast ervaart 77% een hogere kwaliteit van leven.

2.2 Factsheet

Ten behoeve van de leesbaarheid zijn percentages onder de 5% niet weergegeven.



Bron: Cliëntvervalsingsonderzoek Wmo gemeente Bergen over 2015, Companen 2016.