



# Gemeente Castricum



## Clëntervaringsonderzoek 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 Castricum

AUTEUR(S) Josien Westgeest

PROJECTNUMMER 2373.100/G

Boulevard Heuvelink 104  
6828 KT Arnhem

Postbus 1174  
6801 BD Arnhem

[info@companen.nl](mailto:info@companen.nl)

[www.companen.nl](http://www.companen.nl)

(026) 351 25 32

@Companen

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291





# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Uitkomsten individuele Wmo-voorzieningen</b>	<b>2</b>
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 Castricum 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](http://www.waarstaatjegemeente.nl) waar de uitkomsten kunnen worden vergeleken met andere gemeenten.

## Responsverantwoording

Voor het onderzoek zijn 651 cliënten benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 214 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 242 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 Castricum.

## Leeswijzer

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

## 2 Uitkomsten individuele Wmo-voorzieningen

In dit hoofdstuk worden voor de gemeente Castricum 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. Bijna 70% wist waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Ongeveer 60% van de cliënten werd snel geholpen door de medewerker van het sociaal team. Vier op de vijf cliënten vond zich serieus genomen door diezelfde medewerkers. In twee derde van de gevallen heeft de medewerker samen met de cliënt gezocht naar een oplossing voor hun hulpvraag. De aandelen (helemaal) niet mee eens bij de vragen over snelheid van helpen en samen zoeken naar een oplossing zijn substantieel en respectievelijk 20% en 21%. Van de cliënten is 21% op de hoogte dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wellicht kan onderzocht worden in hoeverre de communicatie naar cliënten hierover kan worden verbeterd.

#### 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. In dit blok is gekeken naar de kwaliteit van de ondersteuning en of de ondersteuning voldoet aan de hulpvraag van de cliënten. Bij beide vragen vindt 75% dat de kwaliteit goed is en de ondersteuning hun hulpvraag beantwoordt.

#### Wat levert de ondersteuning de cliënt op?

Tot slot is gevraagd naar het effect van de ondersteuning op het (dagelijks) leven van cliënten. Meer dan twee derde van de cliënten kan dankzij de ondersteuning de dingen doen die zij willen doen. Maar liefst 78% kan door de ondersteuning zich beter redden en een vrijwel gelijk aandeel ervaart erdoor een betere kwaliteit van leven.

## 2.2 Factsheet

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



Bron: Cliëntvervalsingsonderzoek Wmo gemeente Castricum over 2015, Comanen 2016.