



Gemeente Heiloo



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 Heiloo

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 Heiloo 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 633 cliënten benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 236 cliënten die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen. Uitgaande van de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) bedraagt de benodigde respons 240 cliënten. In dit geval zijn er net wat minder enquêtes ingevuld. Gezien het beperkte 'tekort' en de effectieve respons van 37%, kunnen we stellen dat op basis van deze resultaten wel een goed beeld worden geschetst van de ervaringen met de ondersteuning via de Wmo in de gemeente Heiloo.

Leeswijzer

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

2 Uitkomsten individuele Wmo-voorzieningen

In dit hoofdstuk worden voor de gemeente Heiloo 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. Zeven op de tien cliënten wist waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Iets meer dan de helft is van mening dat zij snel waren geholpen. Het aandeel neutraal bij deze vraag is met 29% zeer groot. De vraag of de cliënten serieus werden genomen door de medewerkers van het sociaal team is positiever beantwoord. Bijna drie kwart van de cliënten erkende dit. Van de personen die de vragenlijst hebben ingevuld heeft 60% samen met de medewerker naar een oplossing gezocht voor hun hulpvraag. Bij 22% was dit laatste niet het geval. Ongeveer 20% van de cliënten is op de hoogte dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wellicht kan gekeken 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. De kwaliteit van de ondersteuning wordt als goed beoordeeld door maar liefst 77% van de cliënten. Iets meer dan twee derde van de cliënten vindt dat 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. Twee derde van de cliënten kan dankzij de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen doen en ervaart een betere kwaliteit van leven. Bijna driekwart van de cliënten kan zich beter redden door de ondersteuning.

2.2 Factsheet

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



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