



Gemeente Uitgeest



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 Uitgeest

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 Uitgeest 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 179 cliënten benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 67 cliënten die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen. De effectieve respons bedraagt hiermee 37%, dat is minder dan de respons die benodigd is volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat in deze richtlijnen geen rekening wordt gehouden met kleine gemeenten (zoals Uitgeest), waar een relatief groot deel (123 cliënten, 69%) moet deelnemen om aan de richtlijnen te kunnen voldoen. Desalniettemin kan op basis van deze resultaten wel een goede indicatie worden gegeven van de ervaringen met de ondersteuning via de Wmo in de gemeente Uitgeest.

Leeswijzer

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

2 Uitkomsten individuele Wmo-voorzieningen

In dit hoofdstuk worden voor de gemeente Uitgeest 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 80% van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, gaf aan te weten waar zij terecht kunnen met hun ondersteuningsvraag. Twee derde van de cliënten vond dat zij snel waren geholpen. Bij deze vraag was het aandeel neutraal het grootste met 22%. Meer cliënten zijn van mening dat de medewerker hen serieus behandelde. Bijna 85% erkende dit. Ongeveer drie kwart van de cliënten heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht voor hun ondersteuningsvraag. Van de cliënten is 21% ervan op de hoogte dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wellicht kan onderzocht worden hoe de communicatie hierover naar cliënten 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. Ongeveer driekwart van de cliënten beoordeelt de kwaliteit van ondersteuning als goed. Een kleiner, maar wel substantieel aandeel, 67% vindt dat de ondersteuning die zij nu ontvangen past bij hun hulpvraag. Echter, 23% van de cliënten vindt dat de ondersteuning niet past bij hun hulpvraag.

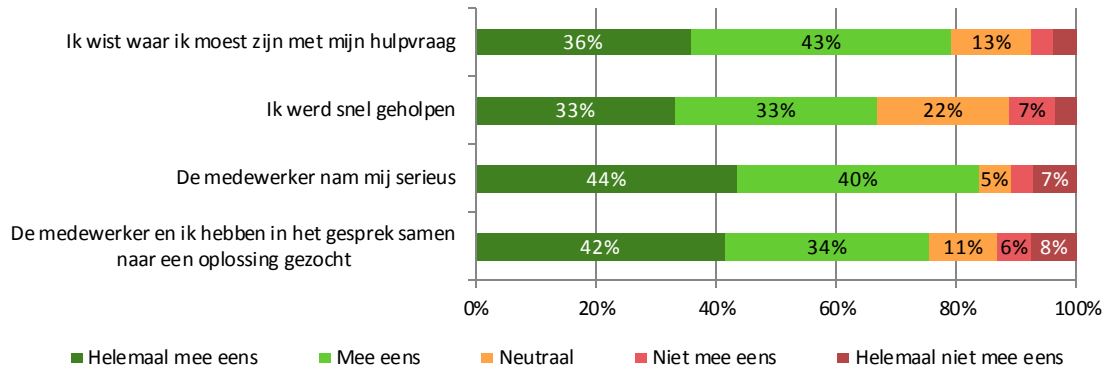
Wat levert de ondersteuning de cliënt op?

Tot slot is gevraagd naar het effect van de ondersteuning op het (dagelijks) leven van cliënten. Ongeveer twee derde van de ondervraagden kan dankzij de ondersteuning die zij ontvangen beter de dingen doen die zij willen doen. Een groter aandeel, 73%, van de cliënten kan zich beter redden door de ondersteuning. Als laatste is de vraag gesteld of dankzij de ondersteuning de kwaliteit van leven verbeterd is. Bijna drie kwart van de cliënten erkent dit.

2.2 Factsheet

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

Blok 1: Contact

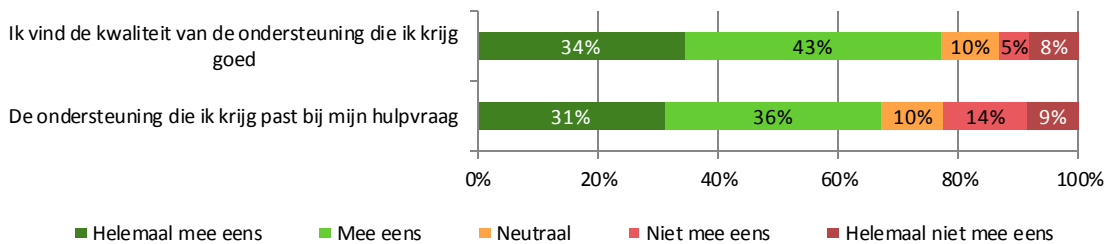


Blok 1: Contact

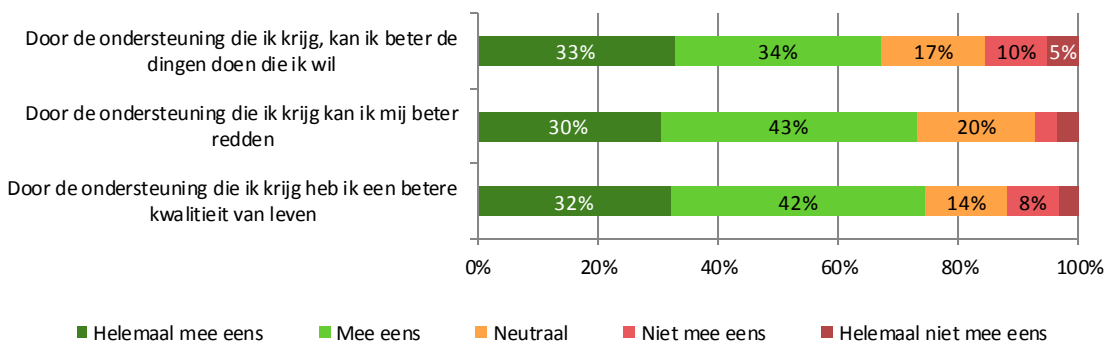
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Blok 2: Kwaliteit van de ondersteuning



Blok 3: Wat levert de ondersteuning mij op?



Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Uitgeest over 2015, Companen 2016.