RAPPORTAGE

Vergelijkende analyses CEO Wmo

Gemeente Goirle

augustus 2017

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Inhoud 2

1.2 Leeswijzer 2

2 | Vergelijking 2016 en 2015 3

3 | Vergelijking tussen gemeenten 4

1 | Inleiding

1.1 Inhoud

In deze bijlage bij het rapport 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' van de gemeente Goirle worden de uitkomsten van het onderzoek vergeleken met de uitkomsten van vorig jaar en tussen de vier gemeenten die het onderzoek gezamenlijk uitgevoerd hebben (Dongen, Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek). Voor de vergelijking met vorig jaar zijn alleen vragen meegenomen die exact overeenkomen met vorig jaar en getoetst kunnen worden op significantie.

1.2 Leeswijzer

Een onderzoek met dit soort responsaantallen kan gebruikt worden voor vergelijkende en beschrijvende statistiek: het berekenen of uitkomsten van een bepaalde gemeente significant lager of hoger zijn dan het gemiddelde van de overige gemeenten of vorig jaar. Deze vergelijkingen worden gedaan middels tabellen, in onderstaand voorbeeld wordt uitgelegd hoe deze tabellen opgebouwd zijn.

Voorbeeld tabel vergelijking

De cijfers in onderstaande tabel zijn de gemiddelde scores op de betreffende stelling, waarbij 1 de laagst mogelijke score is en 5 de hoogst mogelijke score.

Deze gemiddelden zijn met een variantieanalyse getoetst op significante verschillen. Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%.

In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met de kleuren is aangegeven of het gemiddelde significant afwijkt ten opzichte van vorig jaar. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan vorig jaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan vorig jaar.

Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt dan vorig jaar of dan de overige gemeenten.

Gemiddelde scores: 1= Helemaal niet mee eens, 5= helemaal mee eens	Jaar	
	2016	2015
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	3,5
2. Ik werd snel geholpen	3,9	3,8
3. De medewerker nam mij serieus	3,7	3,7
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,5	3,4
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*	1,3	1,1
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning goed	4,0	4,3
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,2	4,5
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,8	4,6
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	4,6	4,5
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, hebik een betere kwaliteit van leven	4,4	4,5

*=1=nee, 2=ja.

2 | Vergelijking 2016 en 2015

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de jaren 2016 en 2015.

Gemiddelde scores	2016	2015
Contact met de gemeente (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	4,0
2. Ik werd snel geholpen	3,8	3,7
3. De medewerker nam mij serieus	4,0	4,0
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,9	3,8
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	1,4	1,4
Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)		
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	3,9	3,7
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	3,9	3,7
Effect van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)		
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	3,9	3,7
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	3,9	3,8
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	3,9	3,8
Toegang tot de hulp		
Heeft u in 2016 een persoonlijk (keukentafel-) gesprek gehad met of namens de gemeente? (1 = nee; 2 = ja)	1,5	1,7
Overige ondersteuning (1 = nee; 2 = ja)		
Krijgt u of uw partner hulp van een vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)?	1,1	1,1
Ontvangt u hulp of ondersteuning van uw partner, van uw familie, vrienden of buren?	1,7	1,6
Kan degene van wie u hulp of ondersteuning ontvangt dit aan?	1,8	1,7
Wat is uw leeftijd?	71,1	73,3

- Er zijn geen significante verschillen voor het contact met de gemeente vergeleken met vorig jaar.
- De kwaliteit van de ondersteuning wordt gemiddeld genomen beter beoordeeld dan vorig jaar. Dit geldt ook voor de mate waarin de zorg/ondersteuning aansluit bij de hulpvraag.
- Eén vraag over het effect van de ondersteuning wordt gemiddeld genomen beter beoordeeld dan vorig jaar. Het gaat dan om de vraag of men door de zorg/ondersteuning beter de dingen kan doen die hij of zij wil.
- Cliënten hebben gemiddeld genomen minder vaak een keukentafelgesprek gehad dan vorig jaar.
- Cliënten ontvangen gemiddeld genomen vaker hulp van partner, familie, vrienden of buren vergeleken met vorig jaar.

3 | Vergelijking tussen gemeenten

In de volgende tabellen worden de gemiddelde resultaten vergeleken tussen de vier gemeenten. In elke rij staat de vraag en daarnaast in elke kolom de gemiddelde score per gemeente. Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is (zie leeswijzer voor uitleg). Vragen waar de respons lager dan 10 is zijn niet meegenomen in de analyse.

Gemiddelde scores	Dongen	Goirle	Hilvarenbeek	Oisterwijk
Contact met de gemeente (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)				
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	3,8	4,0	4,0	4,0
2. Ik werd snel geholpen	3,4	3,8	3,6	3,8
3. De medewerker nam mij serieus	3,9	4,0	3,9	4,1
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,7	3,9	3,8	3,9
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	1,4	1,4	1,5	1,3
Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)				
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	4,0	3,9	3,9	3,9
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,0	3,9	3,8	3,8
Effect van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)				
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,0	3,9	3,9	3,9
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,1	3,9	4,0	4,0
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,0	3,9	3,9	3,9
Toegang tot de hulp				
Heeft u in 2016 een persoonlijk (keukentafel-) gesprek gehad met of namens de gemeente? (1 = nee; 2 = ja)	1,6	1,5	1,7	1,4
In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de cliëntondersteuner? (1 = zeer ontevreden; 4 = zeer tevreden)	2,8	3,0	n<10	n<10
Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente (1 = zeer ontevreden; 4 = zeer tevreden)				
Het opbouwen en in stand houden van sociale contacten	2,9	2,9	2,9	2,9
Ondersteuning bij het huishouden	3,0	3,0	3,1	2,7
Hulp bij administratie, financiën en dergelijke	3,1	2,8	2,7	3,0
Hulp bij het opbouwen en in standhouden van een prettige thuissituatie (relaties, veiligheid en dergelijke)	3,0	2,9	2,8	2,8
Opvoed- en opgroei-ondersteuning	2,9	2,7	2,9	n<10
Mantelzorgondersteuning	2,9	2,6	3,1	2,5
Daginvulling	3,0	2,8	2,8	2,8
Kortdurend verblijf (logeeropvang)	n<10	2,5	n<10	n<10
Rolstoel, scootmobiel, of ander vervoershulpmiddel	3,1	3,1	3,1	2,8
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	3,0	2,7	2,8	2,9
Woonvoorziening of woningaanpassing (zoals een traplift)	3,0	2,9	2,9	2,9
Maakt u gebruik van alle hulp(-middelen) en/of ondersteuning die aan u is toegekend? (1 = nee; 2 = ja)	1,8	1,8	1,8	1,8

Gemiddelde scores	Dongen	Goirle	Hilvarenbeek	Oisterwijk
Overige ondersteuning (1 = nee; 2 = ja)				
Krijgt u of uw partner hulp van een vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)?	1,2	1,1	1,1	1,1
Ontvangt u hulp of ondersteuning van uw partner, van uw familie, vrienden of buren?	1,7	1,7	1,7	1,7
Kan degene van wie u hulp of ondersteuning ontvangt dit aan?	1,9	1,8	1,9	1,8

- De gemeente **Dongen** scoort significant lager op de vindbaarheid van de gemeente en de snelheid van de hulp. In de gemeente Dongen hebben de cliënten vaker een keukentafelgesprek gehad. Verder krijgt een groter deel van de cliënten ondersteuning van een vrijwilliger.
- In vergelijking met de andere gemeenten zijn cliënten in **Goirle** meer tevreden over de snelheid van de hulp. Verder zijn cliënten met een vervoerspasje in Goirle significant minder tevreden over de ondersteuning. Tot slot krijgt in Goirle een kleiner deel van de cliënten hulp van een vrijwilliger. Cliënten geven in Goirle vaker aan dat degene die hen hulp verleent het niet meer aan kan.
- De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner ligt in **Hilvarenbeek** hoger dan in de andere gemeenten. Ook hebben in Hilvarenbeek relatief veel cliënten in 2016 een keukentafelgesprek gehad. Verder zijn er geen significante afwijkingen te vinden.
- **Oisterwijk** verschilt niet van de andere gemeenten als het gaat om het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Wel wist een kleiner gedeelte van de cliënten dat zij gebruik konden maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Vermoedelijk heeft dit te maken met het feit dat ook het aantal mensen dat in 2016 een keukentafelgesprek gehad heeft lager ligt dan bij de andere gemeenten. Tot slot zijn cliënten die ondersteuning bij het huishouden of een vervoershulpmiddel ontvangen hierover minder tevreden dan cliënten uit de overige gemeenten.

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

Foto omslag: G. Lanting / Wikimedia