

Raadsinformatiebrief

<i>Aan</i>	Raad
<i>Portefeuillehouder</i>	Janneke van den Hout
<i>Onderwerp</i>	Uitkomst Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2022
<i>Datum</i>	14-07-2023

Kennisnemen van

De rapportage van het Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2022.

Inleiding

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. De gemeenten Goirle, Oisterwijk, Hilvarenbeek en Dongen hebben dit onderzoek in samenwerking uitgevoerd en naast de tien standaardvragen die voorheen verplicht waren, ook aanvullende vragen opgenomen. Het onderzoek gaat over het jaar 2022 en is uitgevoerd in het voorjaar van 2023.

Informatie

Met het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek kunnen we een goed beeld vormen over de algemene tevredenheid van cliënten met de toegang tot een Wmo voorziening en met een Wmo voorziening zelf. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond vijf thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Het persoonlijke gesprek
- 3) Het opstarten van de hulp vanuit de gemeente
- 4) Ervaringen met de hulp vanuit de gemeente
- 5) Het resultaat van de hulp van de gemeente
- 6) Andere hulp

We maken gebruik van verschillende onderzoeksmethoden voor een goed beeld van de cliëntervaringen. Daarnaast laten we een verdiepend kwaliteitsonderzoek uitvoeren voor de huishoudelijke ondersteuning.

De tevredenheid in 2022 is nog steeds erg hoog, al zien we enkele verschuivingen ten opzichte van voorgaande jaren

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek over 2022 zijn vergeleken met de uitkomsten over de jaren 2018, 2020 en 2021. Over 2019 heeft er geen cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden vanwege de coronapandemie.

De belangrijkste trends die we kunnen waarnemen worden hieronder nader toegelicht. In de factsheet kunt u in één oogopslag de belangrijkste uitkomsten zien. Meer uitgebreide informatie leest u in de rapportage van het onderzoek.

De tevredenheid over de wachttijd is afgenomen

Op de vraag of men snel geholpen werd, is de tevredenheid sinds 2020 vrijwel gelijk gebleven. In de onderzoeken over 2021 en 2022 hebben we daarnaast een aparte vraag opgenomen over hoe cliënten de wachttijd hebben ervaren. De wachttijd van het eerste contact tot aan de start van de hulp werd in 2022 door meer cliënten dan in 2021 als langer dan verwacht of te lang ervaren. Zowel bij het Dorpsteam, de gemeente als bij de zorgaanbieders is een wachttijd. Wat doet de gemeente hiermee?

- Met het Dorpsteam is dit onderwerp van gesprek bij het contractmanagement en de verantwoording van het contract.
- De gemeente besteedt met het project Grip op Sociaal Domein onder meer aandacht aan verbetering van de processen voor de uitvoering.
- Verder is bekend dat de wachtlijsten bij de zorgaanbieders en leveranciers veroorzaakt worden door personeelstekorten. Hierover is en wordt op verschillende manieren gecommuniceerd en er zijn concrete maatregelen genomen. Bij contractgesprekken blijven we aandacht besteden aan maatregelen om de tekorten terug te dringen.

Ondanks afspraken en communicatie geven minder cliënten aan bekend te zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning

In de afgelopen jaren is de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning 36-42% geweest. Dit jaar is het percentage cliënten dat zegt bekend te zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning slechts 30%. De gemeente blijft aandacht vragen bij het Dorpsteam en binnen de eigen organisatie, om de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning in de communicatie aan cliënten uit te dragen.

De tevredenheid over het resultaat of effect van de ondersteuning is sinds 2021 iets verminderd ten opzichte van 2018 en 2020.

Met name de groep die neutraal is, is iets groter geworden. Het resultaat van de ondersteuning krijgt nog altijd een ruim voldoende tot goed.

De tevredenheid met de huishoudelijke ondersteuning is nog altijd erg goed, net als in de voorgaande jaren. Dit komt overeen met de uitkomst van de aparte kwaliteitsonderzoeken naar de huishoudelijke ondersteuning.

De tevredenheid over de andere vormen van ondersteuning is ongeveer gelijk gebleven in de afgelopen jaren. Alleen voor hulp bij het opbouwen van sociale contacten wordt de tevredenheid als relatief minder ervaren. Op het thema eenzaamheid gaan we extra inzetten via het project Een tegen eenzaamheid en beleid in het kader van het Gezond en Actief Leven Akkoord.

Vervolg

De participatieraad heeft kennisgenomen van het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022. Er is advies gevraagd.

Communicatie

De gegevens zijn na vaststelling door het college gepubliceerd op www.aanleveringwmo.nl. Van daaruit worden de op landelijk niveau en per gemeente gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Dit betreft enkel de resultaten van de tien standaardvragen.

Bladnummer
3

Datum
14 juli 2023

Bijlagen

Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Factsheet Cliëntervaringsonderzoek 2022

Rapportage kwaliteitsmeting huishoudelijke ondersteuning over 2022

Clïentervaringsonderzoek 2022

Gemeente Goirle – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022.* De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan of een heronderzoek hebben gehad en/of gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening. Inwoners kregen per post een uitnodiging met een vragenlijst en antwoordenvolop. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Responstabel

Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	432
Respons	43%

CONTACT



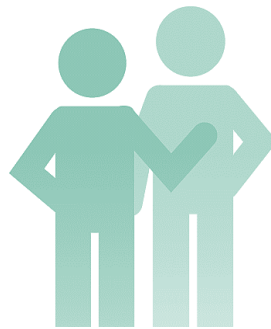
77%

wist waar zij moest zijn



69%

werd snel geholpen



85%

voelde zich serieus genomen



83%

zocht samen naar oplossingen

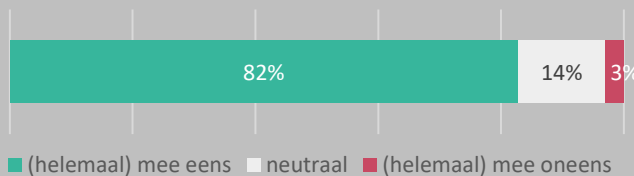


30%

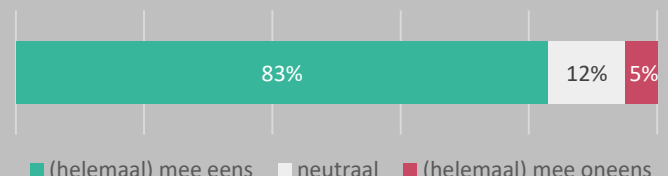
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

De hulp is van goede kwaliteit

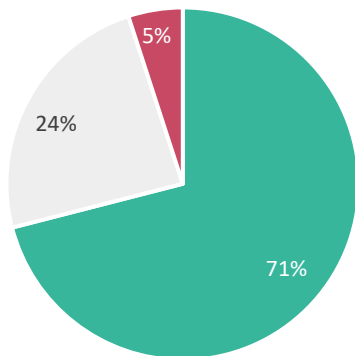


De hulp past bij mijn hulpvraag

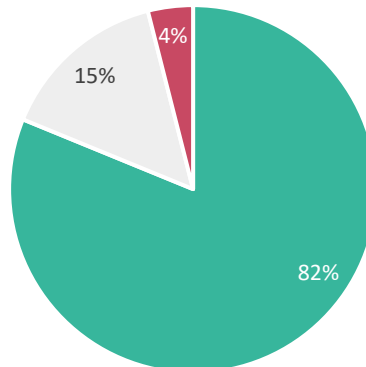


RESULTAAT

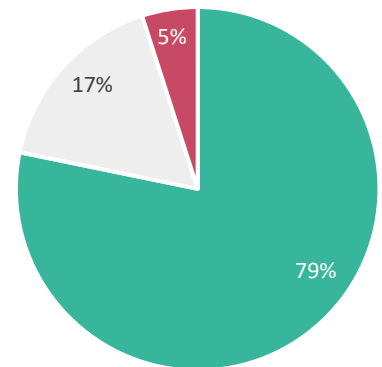
Door de hulp die ik krijg:



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



66%

had in 2022 een persoonlijk gesprek



2%

had een onafhankelijke cliëntondersteuner bij zich tijdens het gesprek



85%

vond dat de consulent goed luisterde



87%

kon de vragen stellen die ze wilden



78%

is tevreden over het gesprek

COMPLIMENTEN

“Vriendelijke benadering van beide kanten en alles in overleg.”

“Als ik hulp nodig heb of iets wil vragen word ik altijd heel goed geholpen en mijn vraag serieus genomen.”

ONDERSTEUNING



67%

vond de wachttijd tot start van hulp korter dan of ongeveer zo lang als verwacht



93%

is tevreden over de hulp bij het schoonmaken van het huis



89%

is tevreden over het hulpmiddel voor vervoer

VERBETERPUNTEN

“De overgang van loket naar dorpssteam vond en vind ik nog steeds onduidelijk. De informatie hierover zou beter kunnen.”

“Ik kreeg niks over mijn aanvraag te horen en moest er na zes weken zelf achterna. Toen hadden ze nog veel langer nodig. Geen idee waarvoor.”

OVERIGE ONDERSTEUNING



27%

krijgt naast een Wmo-voorziening nog andere hulp



68%

heeft het idee dat degene die voor hen zorgt het aankan



RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Goirle





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Goirle heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2022 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht met behulp van een vragenlijst. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan of een heronderzoek hebben gehad en/of gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening. In maart 2023 hebben inwoners per post een uitnodiging ontvangen. Inwoners konden de meegestuurde vragenlijst online dan wel schriftelijk invullen. In totaal zijn 1.000 inwoners uitgenodigd voor het onderzoek; 432 inwoners hebben de vragenlijst ingevuld (43%).

Beantwoording centrale vraagstellingen

Hoe ervaren respondenten de toegang tot de Wmo?

Ongeveer twee derde van de respondenten heeft eerst geprobeerd de hulpvraag zelf of met hulp van de omgeving op te lossen, voordat ze een aanvraag bij de gemeente deden. Waar ruim drie kwart wist waar ze moest zijn met de hulpvraag, geeft 69% aan snel te zijn geholpen. 85% heeft het idee dat de medewerkers hen serieus nemen en 83% zegt dat er samen naar oplossingen is gezocht. Verder wist 30% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 66% van de respondenten die hiervan gebruik heeft gemaakt, is tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner; 5% echter niet.

Hoe ervaren respondenten het persoonlijke gesprek?

66% van de respondenten zegt een persoonlijk gesprek gehad te hebben gehad. Volgens een grote groep respondenten luisterde de consulent goed (85%) en gaf de consulent voldoende uitleg (80%). Daarnaast geeft 87% aan de vragen te kunnen stellen die ze wilden. Al met al is 78% tevreden over het gesprek.

Hoe ervaren respondenten de (kwaliteit van de) hulp die ze ontvangen?

67% van de respondenten heeft korter dan verwacht of ongeveer zo lang als verwacht gewacht op de hulp. Voor 83% is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Ruim 60% zegt van alle hulp gebruik te maken die aan hen is toegekend. Over de kwaliteit van de hulp in het algemeen is 82% tevreden. Respondenten zijn daarnaast (zeer) positief over de verschillende vormen van hulp die ze ontvangen. Ruim 90% is te spreken over de hulp bij het huishouden en bijna 90% over de rolstoel, scootmobiel of ander hulpmiddel voor vervoer. Relatief gezien zijn de meeste respondenten tevreden over de hulp bij het regelen van geldzaken of de administratie (96%). Relatief gezien zijn de minste respondenten tevreden over de hulp bij het opbouwen van sociale contacten, al geeft 83% aan hier wel tevreden over te zijn.

Zien respondenten resultaat als gevolg van de hulp?

71% van de respondenten geeft aan een positief effect te ervaren van de hulp, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 82% aan een positief effect te ervaren doordat ze zich beter kunnen redden. Verder ervaart 79% dat de kwaliteit van leven is verbeterd.

Hoe ervaren respondenten de andere hulp?

Ruim een kwart van de respondenten krijgt naast de Wmo-voorziening nog andere hulp. Twee derde is van mening dat degene die voor hen zorgt de hulp goed aankan; 27% staat hier neutraal tegenover.

Clïentervaringsonderzoek 2022

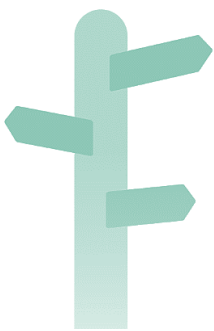
Gemeente Goirle – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïentervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022.* De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan of een heronderzoek hebben gehad en/of gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening. Inwoners kregen per post een uitnodiging met een vragenlijst en antwoordenvolop. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Responstabel

Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	432
Respons	43%

CONTACT



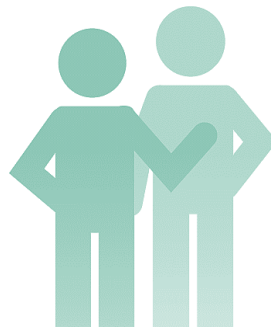
77%

wist waar zij moest zijn



69%

werd snel geholpen



85%

voelde zich serieus genomen



83%

zocht samen naar oplossingen

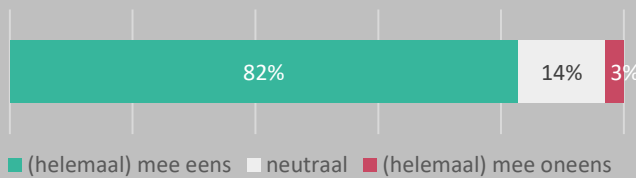


30%

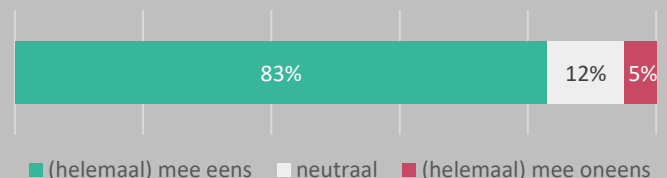
wist van de clïent-ondersteuner

KWALITEIT

De hulp is van goede kwaliteit

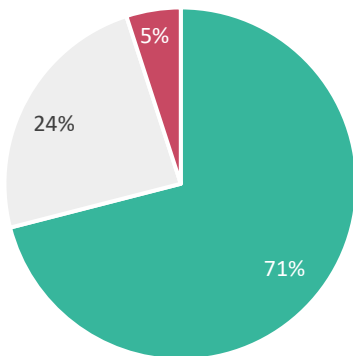


De hulp past bij mijn hulpvraag

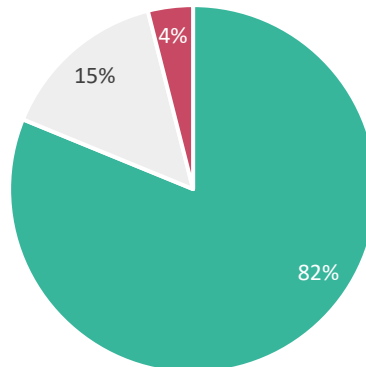


RESULTAAT

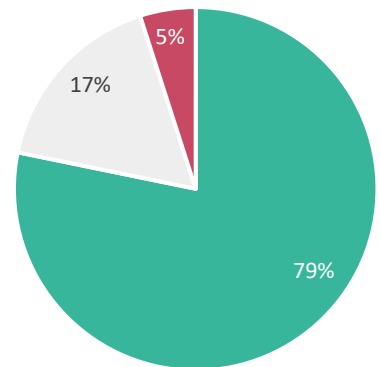
Door de hulp die ik krijg:



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



66%

had in 2022 een persoonlijk gesprek



2%

had een onafhankelijke cliëntondersteuner bij zich tijdens het gesprek



85%

vond dat de consulent goed luisterde



87%

kon de vragen stellen die ze wilden



78%

is tevreden over het gesprek

COMPLIMENTEN

“Vriendelijke benadering van beide kanten en alles in overleg.”

“Als ik hulp nodig heb of iets wil vragen word ik altijd heel goed geholpen en mijn vraag serieus genomen.”

ONDERSTEUNING



67%

vond de wachttijd tot start van hulp korter dan of ongeveer zo lang als verwacht



93%

is tevreden over de hulp bij het schoonmaken van het huis



89%

is tevreden over het hulpmiddel voor vervoer

VERBETERPUNTEN

“De overgang van loket naar dorpssteam vond en vind ik nog steeds onduidelijk. De informatie hierover zou beter kunnen.”

“Ik kreeg niks over mijn aanvraag te horen en moest er na zes weken zelf achterna. Toen hadden ze nog veel langer nodig. Geen idee waarvoor.”

OVERIGE ONDERSTEUNING



27%

krijgt naast een Wmo-voorziening nog andere hulp



68%

heeft het idee dat degene die voor hen zorgt het aankan





Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstellingen	1
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding en doel	5
1.2 Aanpak onderzoek	5
1.2.1 Doelgroep	5
1.2.2 Methode	5
1.2.3 Respons	6
1.3 Leeswijzer	7
2 Resultaten Vragenlijst Toegang	8
2.1 Contact met de gemeente	8
2.2 Het persoonlijke gesprek	10
3 Resultaten Vragenlijst Kwaliteit	12
3.1 Het opstarten van de hulp vanuit de gemeente	12
3.2 Ervaringen met de hulp vanuit de gemeente	13
3.3 Het resultaat van de hulp van de gemeente	15
3.4 Andere hulp	15
4 Vergelijking Regiogemeenten	17



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Goirle is het belangrijk om te weten hoe inwoners de hulp ervaren die ze vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze hulp wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulp bij het huishouden, hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), dagbesteding of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ en regiogemeenten Dongen, Hilvarenbeek en Oisterwijk een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe inwoners de dienstverlening van de gemeente en de hulp ervaren. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen – waar nodig – verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren (Wmo 2015, artikel 2.5.1). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Het persoonlijke gesprek. Na de aanvraag wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de inwoner zelf kan en waar de gemeente kan ondersteunen. De gemeente wil graag weten wat inwoners van dit gesprek vinden.
- 3) De kwaliteit van de hulp. Na het gesprek wordt bepaald of inwoners in aanmerking komen voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het opstarten van de hulp en met de kwaliteit van de hulp die ze vanuit de gemeente of vanuit een zorgaanbieder ontvangen. Ook is de gemeente benieuwd of inwoners alle hulp/hulpmiddelen ontvangen die aan hen is toegekend.
- 4) Het resultaat van de hulp. Het doel van de hulp is om inwoners te helpen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp.
- 5) Andere hulp. Naast hulp vanuit de Wmo, kunnen inwoners ook hulp van naasten, kennissen of vrijwilligers krijgen. De gemeente is benieuwd of inwoners van deze andere hulp gebruik maken en wat hun ervaringen daarmee zijn.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Goirle die in 2022 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan of een heronderzoek hebben gehad en/of gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening. Daarnaast zijn ook inwoners uitgenodigd die al langere tijd gebruik maken van de Wmo.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van puntmeting. Inwoners hebben in maart 2023 per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en een antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Inwoners konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Ook was er een helpdesk beschikbaar om de vragenlijst telefonisch in te vullen. Na drie weken kregen inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (en voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Goirle zijn in samenspraak met de regiogemeenten Dongen, Hilvarenbeek en Oisterwijk enkele thema's toegevoegd aan de vragenlijst. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Het persoonlijke gesprek
- 3) Het opstarten van de hulp vanuit de gemeente
- 4) Ervaringen met de hulp vanuit de gemeente
- 5) Het resultaat van de hulp van de gemeente
- 6) Andere hulp

1.2.3 Respons

De vragenlijst bevatte een persoonlijke inlogcode. Inwoners konden zich via deze inlogcode anoniem afmelden en/of konden anoniem hun vragen stellen aan de helpdesk van Zorgfocuz. De respons omvat alle respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (wanneer een persoon de vragenlijst zowel digitaal als schriftelijk heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In de onderstaande tabel staat het aantal uitnodigingen, het aantal respondenten en de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.000
Aantal ingevulde vragenlijsten	432
Responspercentage	43%
Nauwkeurigheidsmarge	4%

Landelijk gezien ligt de respons voor Wmo rond de 35%. De respons voor de gemeente Goirle ligt daarmee hoger dan het landelijk gemiddelde.¹ Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval alle Wmo-cliënten die in 2022 hulp hebben ontvangen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2022 hulp hebben ontvangen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46% en 54% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen.² De marge voor dit onderzoek ligt onder de 5%. Dit betekent dat de uitkomsten van dit onderzoek als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen worden beschouwd.

¹ Geraadpleegd op 09-05-2023: <https://vng.nl/artikelen/cliëntervaringsonderzoek-wmojeugd-2020>.

² Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van het deel van de vragenlijst over de *toegang*. Hier wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de aanvraag en de toegang tot de Wmo, het contact met het gemeente en het persoonlijke gesprek. In hoofdstuk 3 staan de resultaten van het deel van de vragenlijst over de *kwaliteit* van de hulp en over eventuele andere vormen van hulp waar respondenten gebruik van maken. Hoofdstuk 4 bevat een vergelijking van de resultaten tussen de regiogemeenten Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk.

De resultaten in hoofdstukken 2 en 3 zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

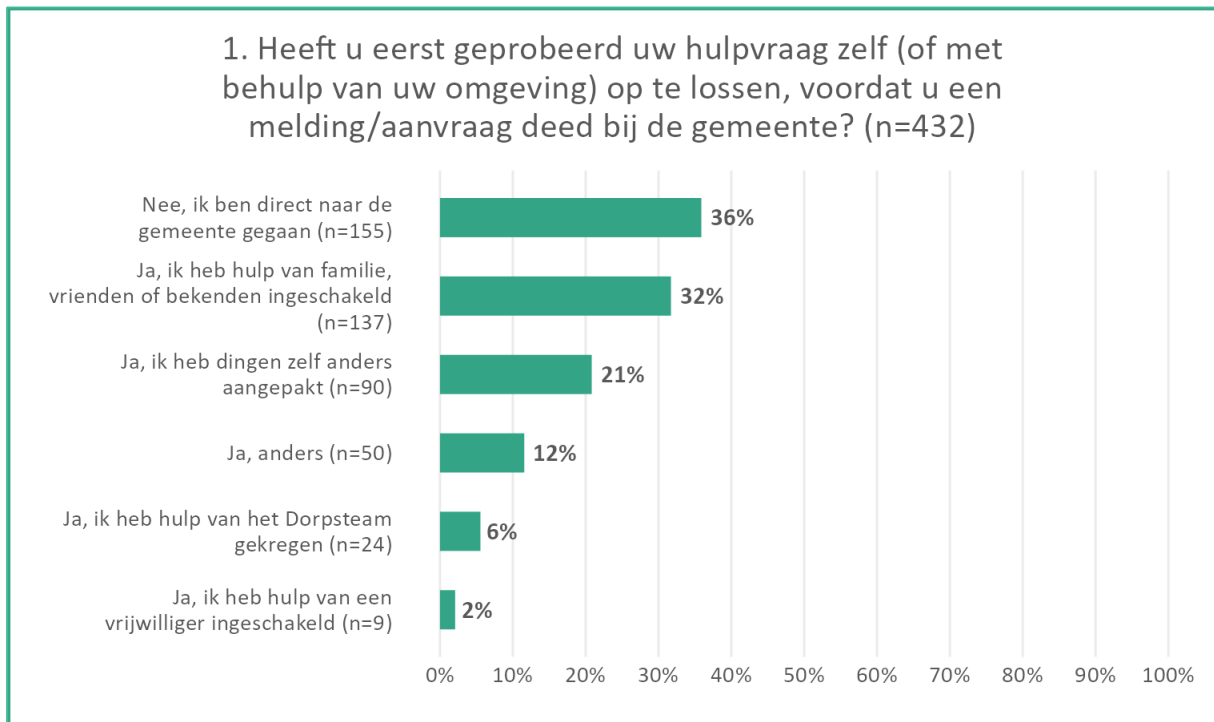
De regiovergelijking in hoofdstuk 4 is in een tabelvorm weergegeven. Resultaten bevatten de gemiddelde scores op de vragen, welke onderling getoetst zijn op significantie.



2 | Resultaten Vragenlijst Toegang

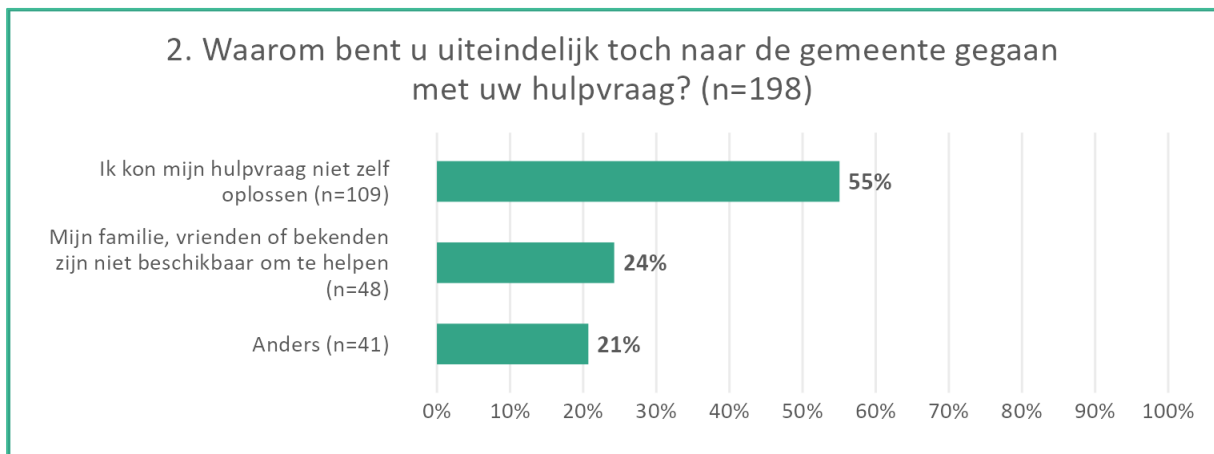
2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden. Aan respondenten is gevraagd hoe ze dit contact hebben ervaren.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Ja, anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: casemanager (1x); contour (1x); dementieconsulent (1x); eigen hulp (1x); familie (8x); gemeente (5x); huisarts/dokter (5x); papierenbrigade (1x); praktijkondersteuner (1x); revalidatiecentrum (2x); transverspleegster ETZ (1x); zelf (3x); ziekenhuis (1x); zorgverlener (7x).

Vragen 2 en 3 zijn alleen gesteld aan respondenten die hebben aangegeven dat ze eerst naar andere oplossingen (binnen hun omgeving) hebben gezocht, voordat ze een aanvraag bij de gemeente deden.

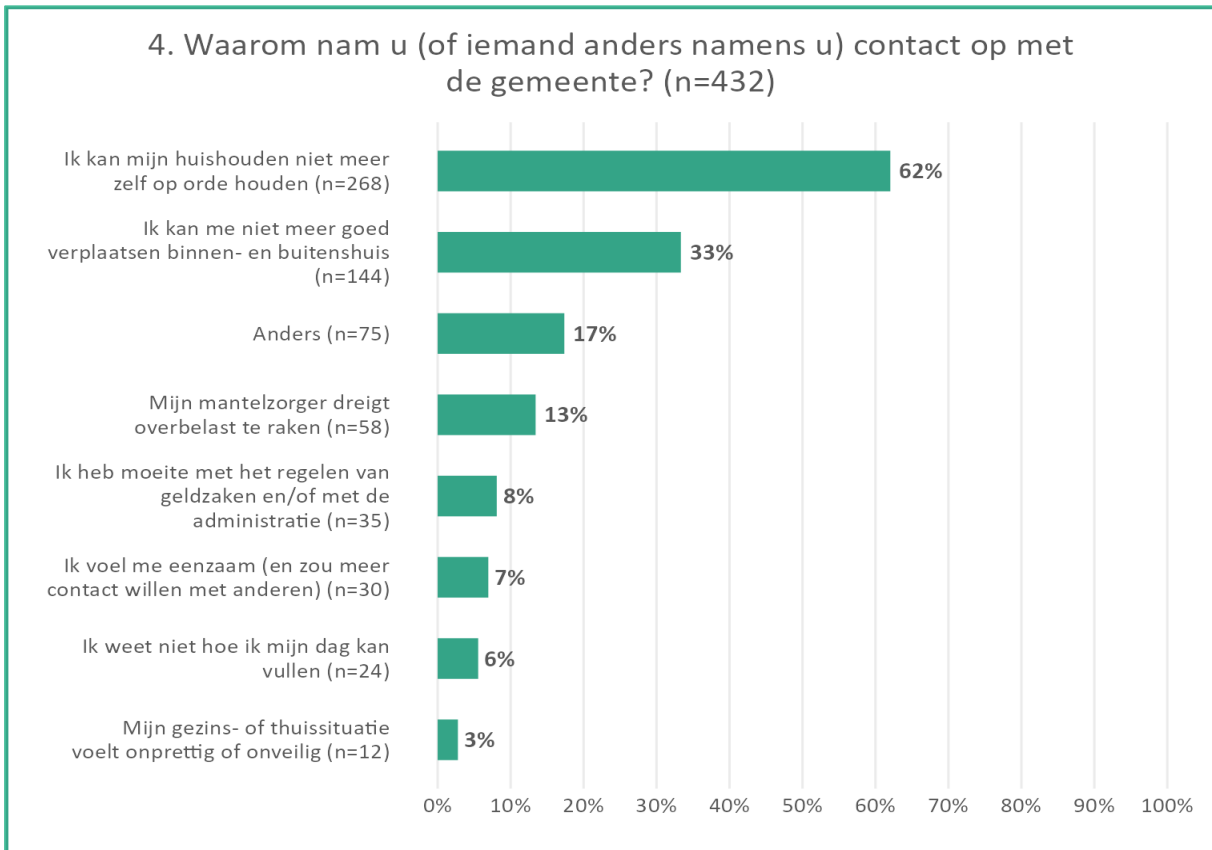


Antwoordoptie 'Ik heb geen familie, vrienden of bekenden die me kunnen helpen' is door geen van de respondenten ingevuld. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: al mantelzorg (1x); Buro "Helpjegraag" (1x); dagbesteding (2x); fysieke beperkingen (13x); hoge leeftijd (6x); naaste overbelast (11x); oplossen hulpvraag niet meer mogelijk (2x).

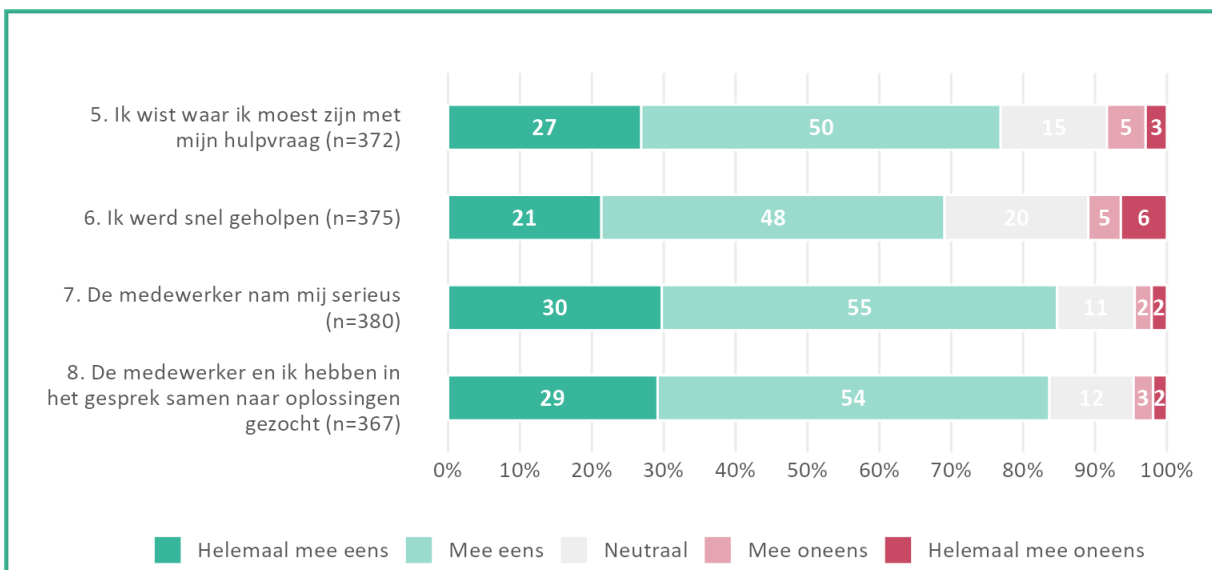


Vraag 3

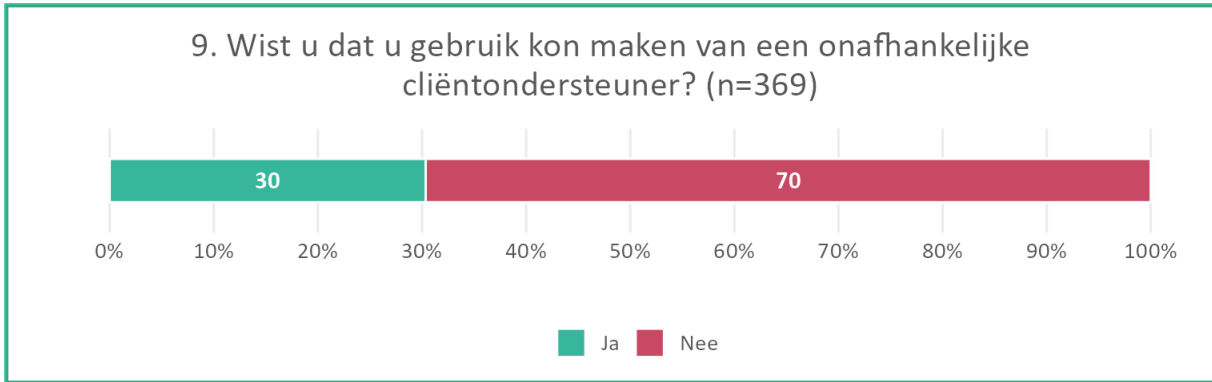
Respondenten geven bij vraag 3 ‘Kunt u aangeven waarom u uw hulpvraag niet zelf kon oplossen’ diverse redenen. De meeste respondenten merken op dat de lichamelijke klachten (door ouderdom) steeds erger zijn geworden. Ook kampen respondenten met mentale problemen, die te complex zijn voor familie en vrienden, en waar dus specialistische hulpverleners voor nodig zijn. Daarnaast geven respondenten aan dat ze niet te veel van hun familie willen en/of kunnen vragen om te voorkomen dat ze overbelast raken. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie ‘Anders’ geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: aanvragen ondersteuning (13x); fysieke gezondheid (11x); mentale gezondheid (9x).

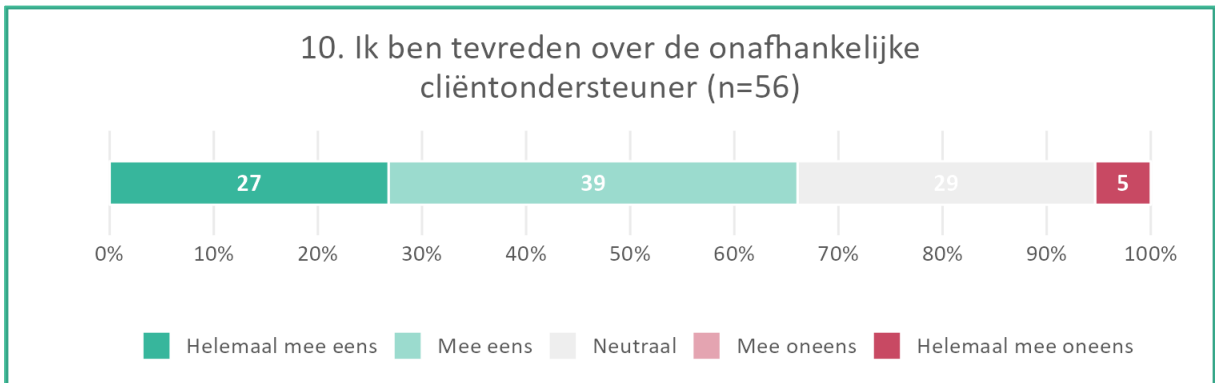


Antwoordoptie ‘Geen mening’: v5 (n=4); v6 (n=2); v7 (n=2); v8 (n=7). Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: v5 (n=13); v6 (n=10); v7 (n=11); v8 (n=18).



Bij antwoordoptie 'Ja' werd gevraagd hoe respondenten dit wisten. Respondenten geven de volgende toelichtingen: casemanager (1x); dorpssteam (2x); ergotherapeut (1x); gemeente (7x); Goirles belang (2x); huisarts (2x); KBO (14x); kliniek (1x); maatschappelijk werker (1x); media (8x); naasten (10x); ouderinitiatief WIG (1x); revalidatie/fysio (1x); Zonnebloem (1x); zorgaanbieder (2x).

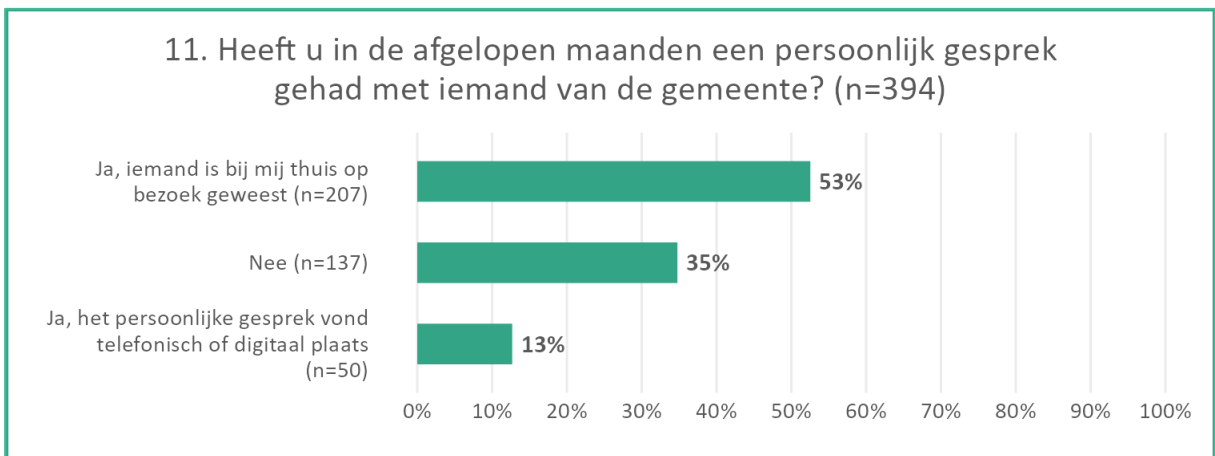
Aan respondenten die hebben aangegeven bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (en die er gebruik van hebben gemaakt) is gevraagd of ze tevreden waren over de ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner.



Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v10 (n=29).

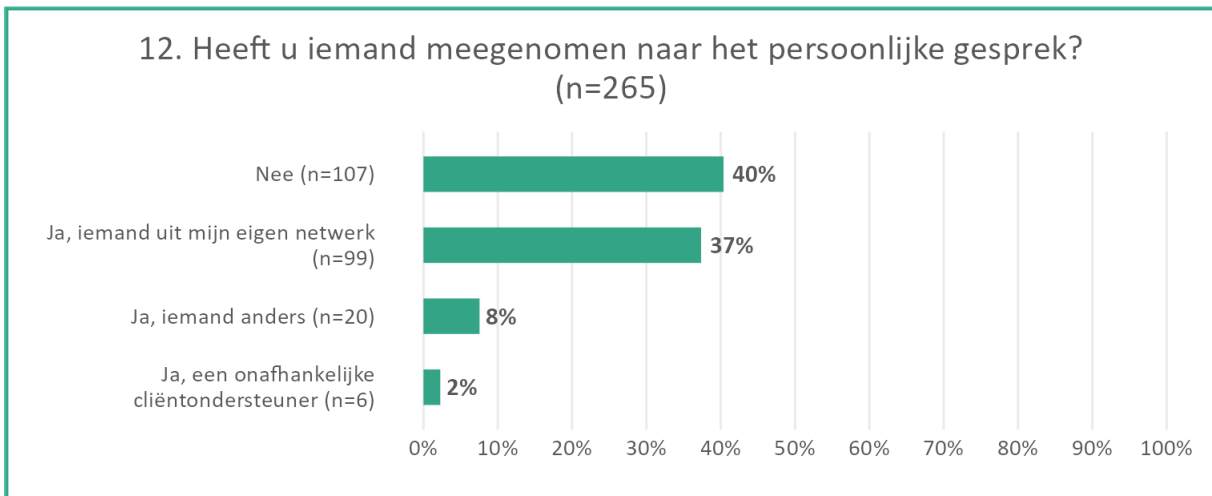
2.2 Het persoonlijke gesprek

Inwoners kunnen verschillende redenen hebben om contact op te nemen met de gemeente. Na de aanvraag wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Deze paragraaf toont de ervaringen met het gesprek.

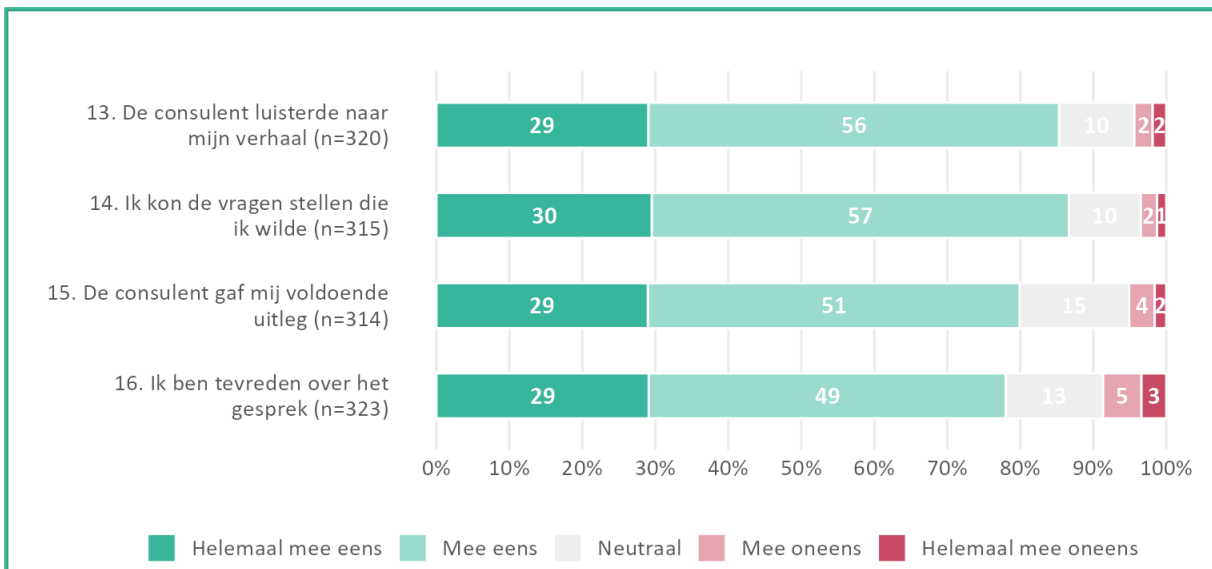




Vraag 12 is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 11 aangaven een persoonlijk gesprek te hebben gehad.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders' geven respondenten de volgende toelichtingen: familie (4x); KBO (1x); mantelzorger (2x); Pb'er (1x); zorgaanbieder (4x).



Antwoordoptie 'Geen mening': v13 (n=1); v14 (n=2); v15 (n=2); v16 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v13 (n=44); v14 (n=44); v15 (n=44); v16 (n=43).

Vraag 17

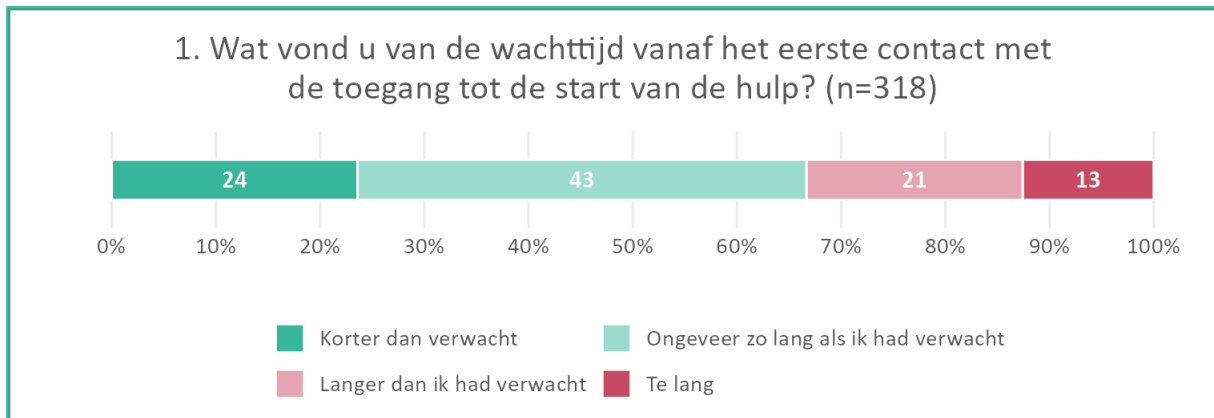
De toelichtingen bij vraag 17 'Heeft u nog opmerkingen over uw melding/aanvraag?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



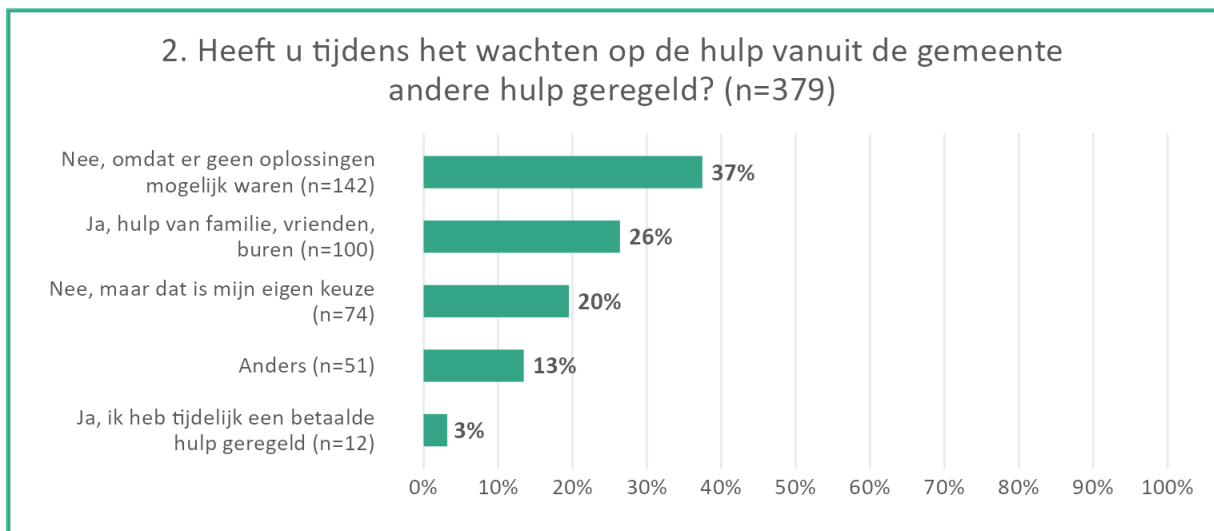
3 | Resultaten Vragenlijst Kwaliteit

3.1 Het opstarten van de hulp vanuit de gemeente

Naar aanleiding van de hulpaanvraag ontvangen inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking. Met een positieve beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift. De ervaringen van respondenten met het wachten op de hulp staan in deze paragraaf.



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v1 (n=89).

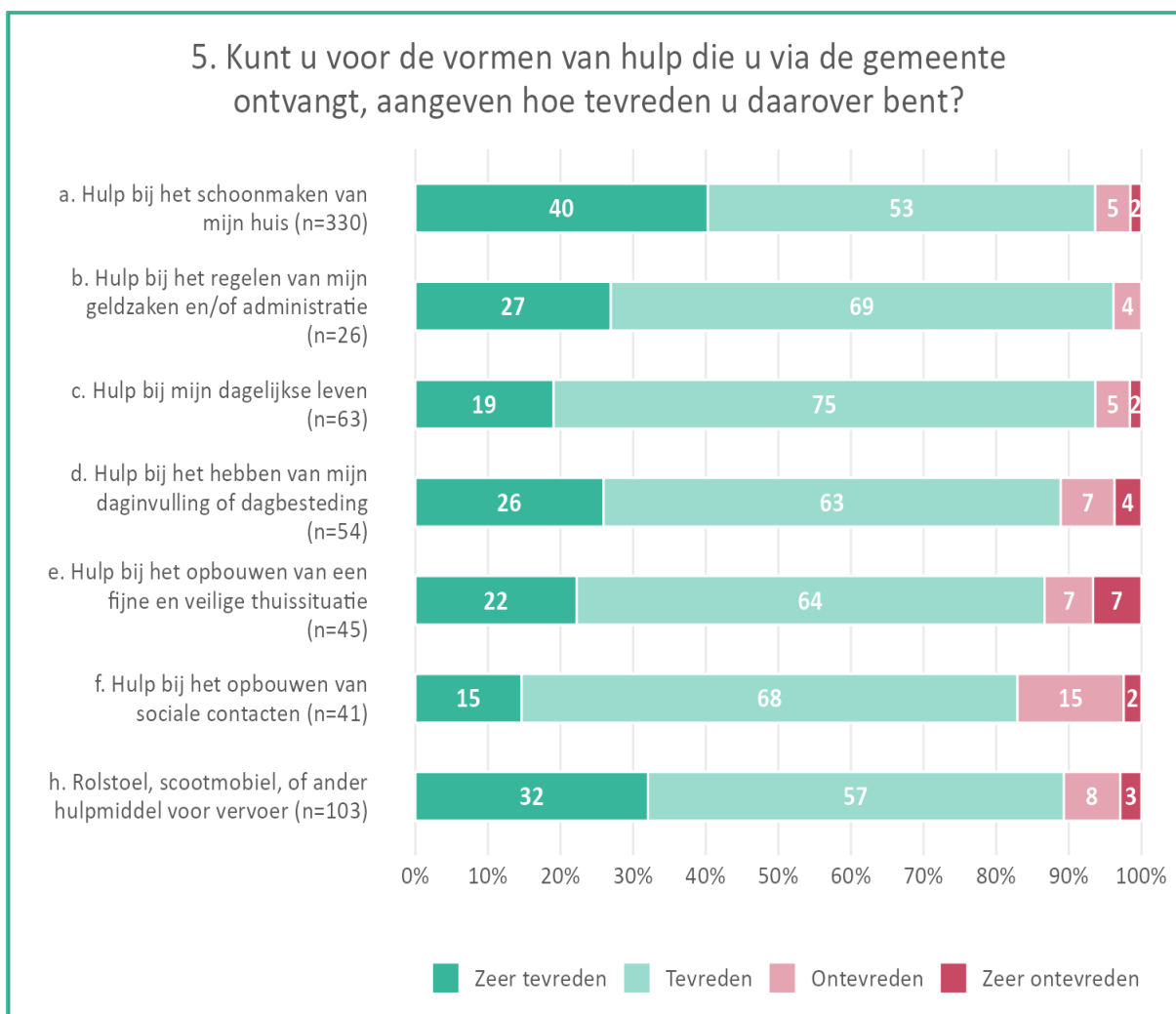
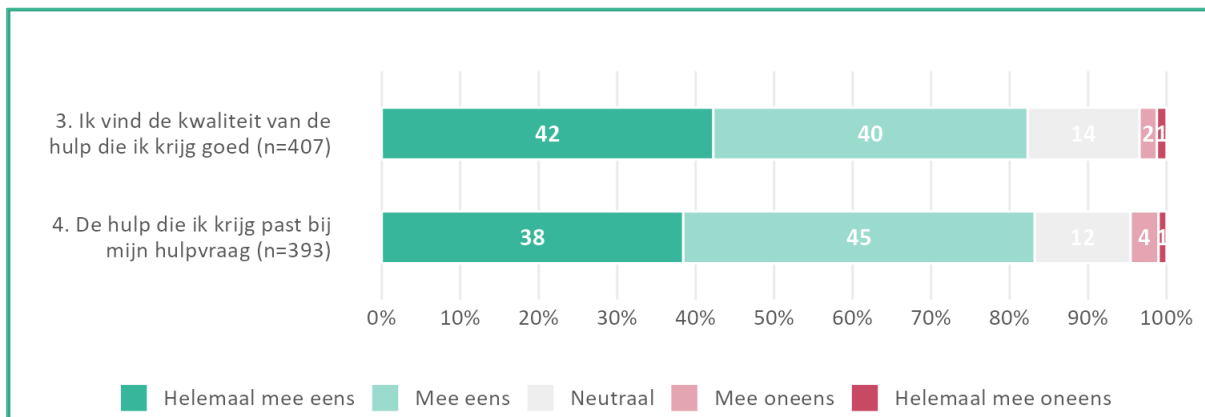


Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: hulpmiddel geleend (1x); opgenomen (4x); overbrugging vanuit zorginstelling of gemeente (7x); zelf gedaan (5x).

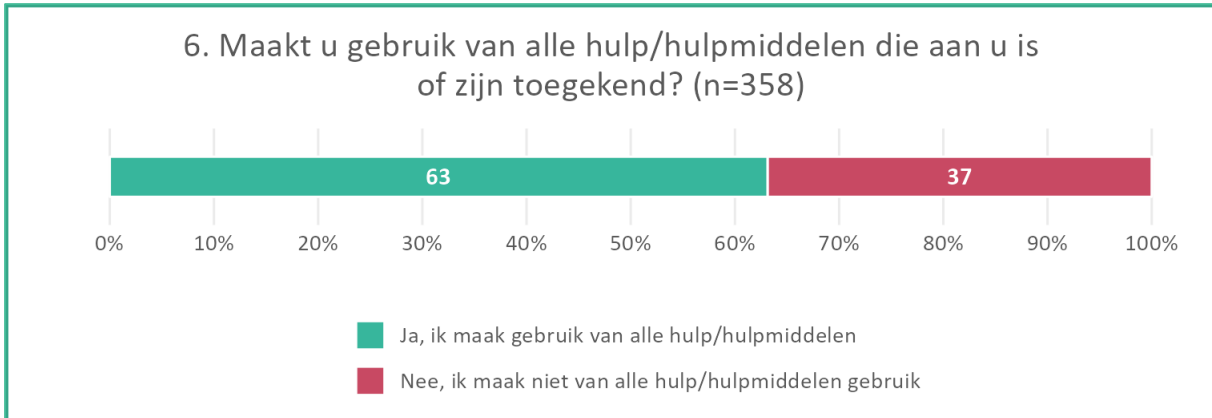


3.2 Ervaringen met de hulp vanuit de gemeente

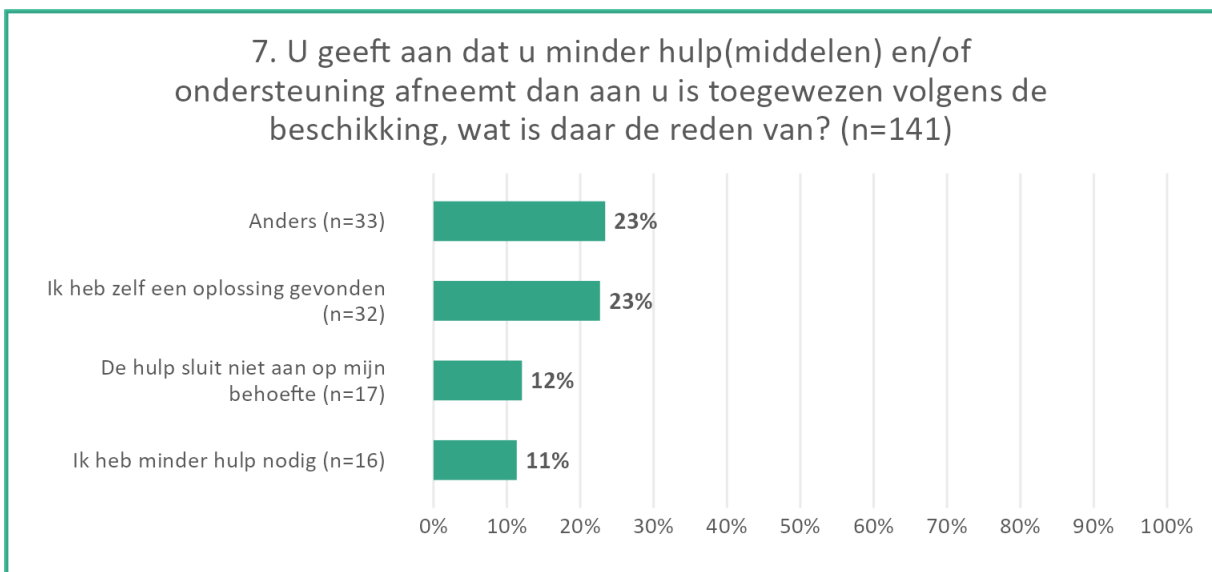
Deze paragraaf toont de tevredenheid van respondenten met de kwaliteit van (de verschillende vormen van) hulp die ze vanuit de gemeente hebben ontvangen. Aan respondenten is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven wanneer ze daadwerkelijk die vorm van hulp hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': a. (n=69); b. (n=307); c. (n=268); d. (n=282); e. (n=283); f. (n=288); h. (n=229). Minder dan tien respondenten hebben een antwoord ingevuld bij 'g. Kortdurend verblijf (logeeropvang)'. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de respondenten te waarborgen, worden de resultaten van deze vraag niet getoond.



Vragen 7 en 8 zijn alleen gesteld aan respondenten die aangaven niet van alle hulp(middelen) gebruik te maken.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: hulp geweigerd (1x); hulp ontzegd (1x); familie geeft zorg (1x); niet meer hulp nodig (11x); zelf hulp geregeld (4x).

Vraag 8

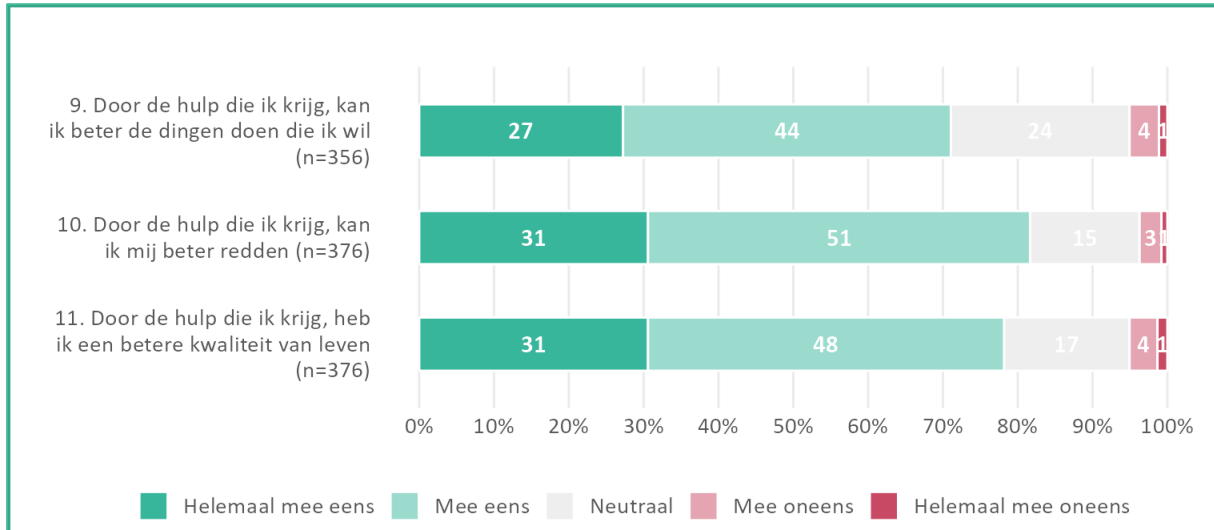
Respondenten konden bij vraag 8 een toelichting geven over waarom ze minder hulp(middelen) of ondersteuning afnemen dan dat is toegewezen. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Respondenten waarbij de behoefte aan hulp groter was geven onder andere aan dat het hulpmiddel niet was zoals ze hadden verwacht; dat ze het hulpmiddel niet durven te gebruiken; dat de hulpverlening is ontzegd; dat hulpverleners niet beschikbaar zijn; en dat de kosten te hoog uit zouden vallen. Respondenten waarbij de behoefte aan hulp kleiner is geworden geven aan dat het hulpmiddel of de ondersteuning niet (meer) nodig is.



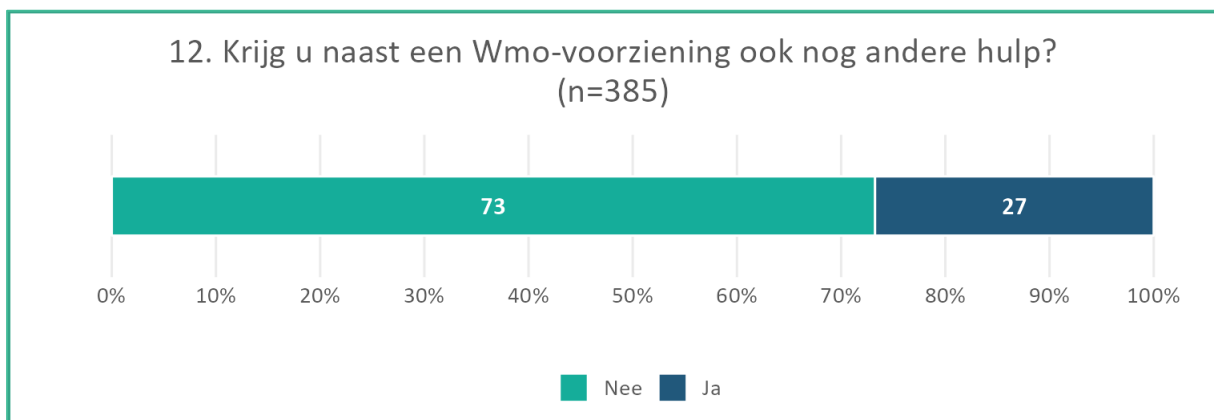
3.3 Het resultaat van de hulp van de gemeente

Eén van de doelen van de Wmo is om cliënten te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



3.4 Andere hulp

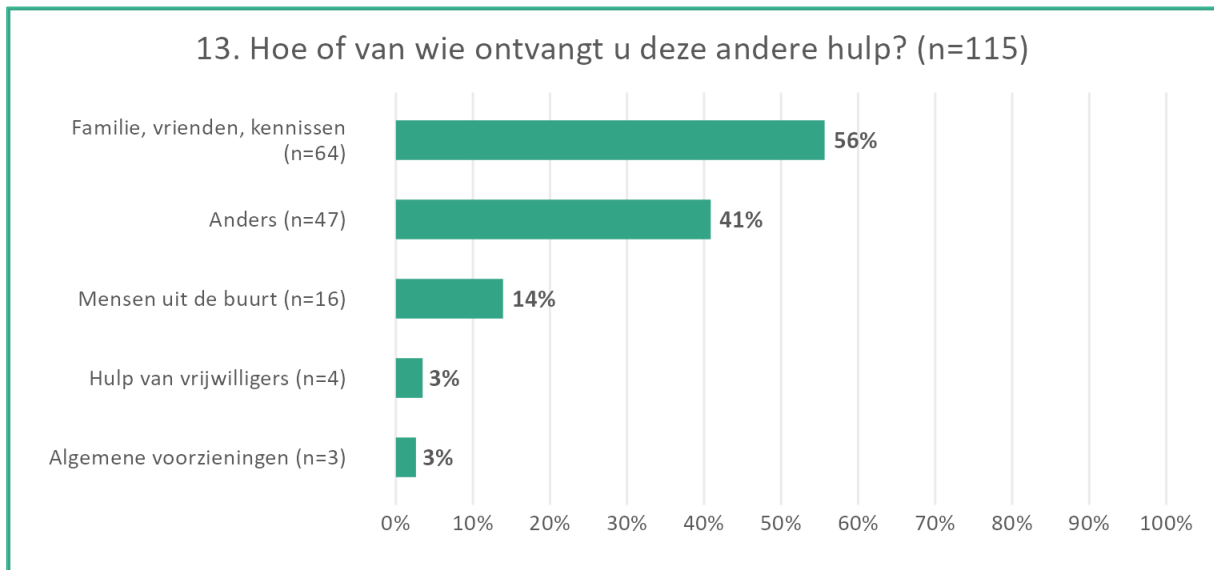
Naast hulp vanuit de Wmo kunnen respondenten ook hulp van anderen ontvangen, zoals van familie, buren of vrijwilligers. Deze paragraaf laat zien of respondenten andere vormen van hulp ontvangen en wat hun ervaringen daarmee zijn.



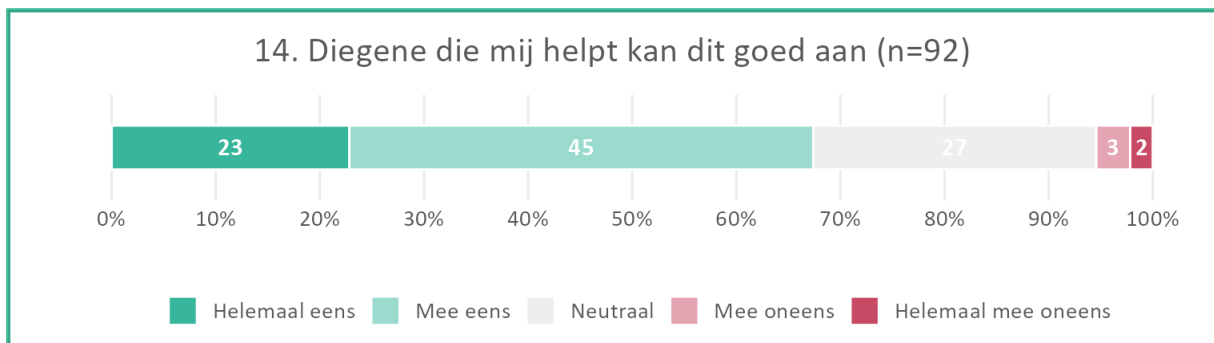
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v12 (n=21).



De volgende vragen zijn alleen gesteld aan respondenten die aangaven naast een Wmo-voorziening ook nog andere hulp te ontvangen.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: arts (1x); Buro "Helpjegraag" (1x); dagbesteding (2x); deeltaxi (1x); ergotherapie (1x); formulierenbrigade (2x); fysiotherapie (1x); GGZ (2x); naasten (3x); ouderinitiatief (1x); praktijkondersteunend huisarts (2x); thuiszorg (18x); tuinman/glazenwasser (1x); Wlz (2x); Zorgplan Happyplan (1x); zzp'ers (2x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v14 (n=3).

Vraag 15

De toelichtingen bij vraag 15 'Heeft u nog opmerkingen? Bijvoorbeeld over de hulp die u krijgt, over het resultaat dat is behaald, over de mate waarin u voor uzelf kunt zorgen of over uw mantelzorger. Complimenten, tips of verbeteringsuggesties kunt u hier ook opschrijven.' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



4 | Vergelijking Regiogemeenten

Het kan zijn dat de ervaringen van respondenten uit de gemeenten Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk wezenlijk van elkaar verschillen. Om dit te onderzoeken is een significantie analyse gedaan.

De gemiddelde scores van de respondenten uit Goirle zijn vergeleken met die van respondenten uit de andere drie gemeenten. Dit geldt ook voor Dongen, Hilvarenbeek en Oisterwijk. De resultaten staan gepresenteerd in twee tabellen: een tabel met de vragen over de *toegang* tot de Wmo en een tabel met de vragen over de *kwaliteit* van de hulp. In de kolommen staan de gemiddelde scores voor elke gemeente. De schaalverdeling is aangegeven in de thema's in de grijze balken of achter de vraag zelf. De terminologie van gemeenten verschilt, in de tabel is de terminologie voor de gemeente Goirle aangehouden.

Wanneer een vakje **groen** gekleurd is, hebben respondenten van de betreffende gemeente een gemiddeld hogere score ten opzichte van de andere gemeenten; en wanneer een vakje **rood** gekleurd is hebben de respondenten een gemiddeld lagere score. Het verschil is hierbij statistisch significant. Dat betekent dat met 95% zekerheid gezegd kan worden dat er hoger (of juist lager) gescoord wordt (de kans op een toevalsbevinding is 5%). Met andere woorden, bij herhalingen van dit onderzoek onder dezelfde onderzoekspopulatie, zal het verschil in 95% van de gevallen opnieuw gevonden worden.

Uit de analyse komen significante verschillen naar voren. Respondenten uit Oisterwijk geven vaker aan snel te zijn geholpen dan respondenten uit de andere gemeenten. Respondenten uit Hilvarenbeek geven vaker aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Respondenten uit Goirle zijn minder positief over de onafhankelijke cliëntondersteuner en over het gesprek met de consulent. Daarnaast geven deze respondenten vaker aan dat ze onvoldoende uitleg hebben gekregen van de consulent. Respondenten uit Hilvarenbeek hebben significant positievere ervaringen over het gesprek. Zo luisterde de consulent goed naar het verhaal; konden de respondenten alles aan hen vragen; en konden ze de consulent op elk moment bereiken. Respondenten zijn dan ook significant meer tevreden over het gesprek dan respondenten uit de andere gemeenten. Wel zijn ze minder tevreden over de wachttijd tot de start van de hulp. Respondenten uit Oisterwijk zijn juist significant positiever over de wachttijd. Respondenten uit Oisterwijk zijn ook positiever over de hulp bij de dagbesteding of daginvulling en over de hulp bij het opbouwen van een fijne en veilige thuissituatie. Tot slot geven ze vaker aan een betere kwaliteit van leven te hebben als gevolg van de hulp dan de andere gemeenten.

Vragenlijst Toegang	Dongen	Goirle	Hilvarenbeek	Oisterwijk
Contact met de gemeente (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,1	3,9	3,8	3,8
Ik werd snel geholpen	3,6	3,7	3,6	4,0
De medewerker nam mij serieus	4,0	4,1	4,3	4,3
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,9	4,1	4,2	4,1
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=nee; 2=ja)	1,3	1,3	1,4	1,3
Ik ben tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner	n<10	3,8	4,1	4,2
Het persoonlijke gesprek (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)				
De consulent luisterde naar mijn verhaal	4,2	4,1	4,4	4,1
Ik kon de vragen stellen die ik wilde	4,3	4,1	4,4	4,1
De consulent gaf mij voldoende uitleg	4,2	4,0	4,3	4,1
Ik ben tevreden over het gesprek	4,1	4,0	4,3	4,1



Vragenlijst Kwaliteit	Dongen	Goirle	Hilvaren- beek	Oister- wijk
Het opstarten van de hulp vanuit de gemeente (1=te lang; 4=korter dan verwacht)				
Wat vond u van de wachttijd vanaf het eerste (telefonische) contact met de gemeente tot de start van de hulp?	2,8	2,8	2,7	3,1
Ervaringen met de hulp vanuit de gemeente (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)				
Ik vind de kwaliteit van de hulp die ik krijg goed	4,1	4,2	4,2	4,2
De hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,1	4,2	4,2	4,2
In hoeverre bent u tevreden over (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)				
a. Hulp bij het schoonmaken van mijn huis	3,3	3,3	3,2	3,3
b. Hulp bij het regelen van geldzaken en/of mijn administratie	3,3	3,2	3,4	3,5
c. Hulp bij mijn dagelijkse leven	3,2	3,1	3,3	3,4
d. Hulp bij het hebben van een dag-invulling of dagbesteding	3,2	3,1	3,3	3,3
e. Hulp bij het opbouwen van een fijne en veilige thuissituatie	3,0	3,0	3,2	3,3
f. Hulp bij het opbouwen van sociale contacten	3,0	3,0	3,0	3,1
g. Kortdurend verblijf (logeeropvang)	2,5	3,3	2,8	3,1
h. Rolstoel, scootmobiel, of ander hulpmiddel voor vervoer	3,2	3,2	3,3	3,2
Maakt u gebruik van alle hulp(-middelen) en/of ondersteuning die aan u is toegekend? (1=nee; 2=ja)	1,2	1,2	1,3	1,2
Het resultaat van de hulp (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)				
Door de hulp/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,8	4,6	4,7	4,6
Door de hulp/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,0	3,9	4,0	4,0
Door de hulp/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,0	4,1	4,1	4,2
Andere hulp				
Krijgt u naast een Wmo-voorziening (dat is hulp van de gemeente) ook nog andere hulp? (1=nee; 2=ja)	1,3	1,3	1,3	1,3
Diegene die voor mij zorgt kan de hulp/ondersteuning goed aan (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)	4,3	4,3	4,3	4,3

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3531 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl





Aan: *College van Burgemeester en Wethouders*
Betreft: *advies Participatieraad WMO cliëntervaringsonderzoek over 2022*
Datum: *12-09-2023*

Aanleiding

Gemeenten zijn op grond van de WMO verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. De uitkomst van het onderzoek wordt na vaststelling door het college gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl

In het voorjaar 2023 is de Participatieraad geïnformeerd over het cliëntervaringsonderzoek voor de WMO. Er zijn meerdere contactmomenten geweest met de betrokken ambtenaar over onder meer inhoud en vraagstelling in de onderzoeken van 2023.

Ons is gevraagd op 17 juli om advies te geven op het WMO cliëntervaringsonderzoek over 2022.

Advies en aanvullende opmerkingen

- De participatieraad neemt het rapport over 2022 ter kennisgeving aan.

- De participatieraad vindt het van belang om kennis te nemen van de concrete acties die de gemeente gaat ondernemen om de OCO nog meer onder de aandacht te brengen.

Er wordt al een en ander gedaan om de OCO meer onder de aandacht te brengen. Info in het Goirles Belang, brief naar cliënten die een aanvraag doen voor de WMO waarin de mogelijke inzet van een OCO benoemd wordt. Dit zijn al positieve stappen, maar we menen dat dit niet voldoende is en stellen het volgende voor.

Maak een aparte flyer over de OCO, waarin je kort uitlegt wat een OCO doet en wie OCO is. Eventueel ondersteunt met foto's van de OCO's. Veel (oudere) bewoners zien dan wie OCO is en zoals het in een dorp gaat, is het vaak makkelijk communiceren als je iemand kent. Foto's kunnen daarbij behulpzaam zijn.

- Ook adviseren we om de flyer, door mensen van het Dorpsteam bij hun contacten met inwoners, mee te geven aan aanvragers van een WMO-voorziening.

- De participatieraad adviseert om meteen na afhandeling van een aanvraag een cliëntervaringsonderzoek toe te sturen aan alle aanvragers. Zij kunnen allen het proces evalueren.

Dit moet ons inziens worden uitgezet naast het cliëntervaringsonderzoek waarbij de geboden WMO-ondersteuning wordt geëvalueerd.

- De participatieraad is blij met het gestelde doel van minimaal 80% tevredenheid voor 2023. Het is een mooie doelstelling.

Met vriendelijke groet,

Yvonne Kruise
secretaris participatieraad Goirle

Rapportage

Kwaliteit en klantbeleving
Huishoudelijke ondersteuning

Gemeenten Oisterwijk, Goirle en Hilvarenbeek



Samenvatting

De gemeenten Oisterwijk, Goirle en Hilvarenbeek hebben Zorg-Lokaal in 2022 de opdracht gegeven om in november en december 2022 de kwaliteit en klantbeleving van de huishoudelijke ondersteuning te onderzoeken. Tijdens het onderzoek wordt het begrip 'schoon huis' bij een outputgerichte financieringsvariant voor hulp bij het huishouden geobjectiveerd. Hierbij wel de kanttekening dat de resultaat gerichte variant per 1-7-2022 niet meer wordt afgegeven en men bezig is met een gefaseerde omklap naar PxQ waarbij het resultaat een schoon en leefbaar huis overeind blijft. Hiervoor zijn in totaal 184 huisbezoeken uitgevoerd bij klanten die binnen deze drie gemeenten hulp bij het huishouden ontvangen (10% van de populatie). Bij 100% van de huisbezoeken is een voldoende behaald voor de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning. Hierbij werd een cijfer van een 6 of hoger behaald. Dit is een beter resultaat dan in 2021 toen werd er bij 98,8% een voldoende behaald. Voor klantbeleving werd er gemiddeld een 7,9 gescoord. Dit is een lager resultaat dan in 2021 toen werd er een 8,1 gescoord.

Tijdens het onderzoek kwamen ook een aantal verbeterpunten naar voren.

Bij minder dan de helft van de klanten (44,0%) kon men een ondersteuningsplan overhandigen. Dit is beduidend lager dan in 2021. Toen was dit nog 52,7%.

Bij ziekte of vakantie van de huishoudelijke hulp is er niet altijd vervanging geregeld. Het komt voor dat men meer dan 1 maand geen ondersteuning heeft gekregen maar men wel eigen bijdrage moet betalen aan het CAK over de periode van het uitblijven van huishoudelijke ondersteuning. De klant vraagt zich dan af of de zorgaanbieder wel doorbetaald krijgt. Overigens is de vervanging bij ziekte of vakantie een landelijk probleem als gevolg van de krapte in de capaciteit bij de zorgaanbieders.

Niet iedere huishoudelijke hulp beheerst de Nederlandse taal of kan zich verstaanbaar maken, waardoor afstemming over allerhande zaken moeilijk te maken is. Ook is deze afstemming voor de zorgaanbieder een punt van aandacht. De klant voelt zich niet altijd gehoord en mist de aandacht vanuit de zorgaanbieder als organisatie.

De klanten geven ook terug dat de intake niet altijd fysiek wordt uitgevoerd maar ook vaak telefonisch. Zelfs bij nieuwe klanten.

Tot slot geven klanten aan dat zij de huishoudelijke hulp nog veel moeten leren. Dit wordt door klanten als tijdrovend en belastend ervaren.

Je ziet de meeste verbeterpunten terugkomen zoals ze vorig jaar ook al werden aangegeven.



Inhoud

Samenvatting	2
1 Inleiding.....	4
2 Methodologie.....	4
3 Resultaten	5
3.1 Resultaten algehele kwaliteit.....	5
3.2 Resultaten algehele klantbeleving.....	7
3.2.1 Gemiddelde beoordelingscijfer klantbeleving.....	7
3.2.2 Gemiddeld beoordelingscijfer per belevingsvraag.....	7
3.2.3 Klantbeleving huishoudelijke ondersteuning algemeen.....	8
3.2.4 Klantbeleving hulp	8
3.2.5 Klantbeleving zorgaanbieder	9
3.2.6 Klantbeleving omgaan met klachten	9
3.2.7 Klantbeleving omgaan met vervanging bij ziekte/verlof	10
3.3 Resultaten per zorgaanbieder.....	10
3.3.1 Kwaliteit en klantbeleving per zorgaanbieder	10
3.3.2 Klantbeleving hulp per zorgaanbieder.....	11
3.3.3 Klantbeleving zorgaanbieder	11
3.3.4 Klantbeleving omgaan met klachten per zorgaanbieder.....	12
3.3.5 Klantbeleving omgaan met vervanging bij ziekte/verlof	12
3.4 Resultaten controlevragen.....	13
3.4.1 Zijn er schoonmaakmiddelen aanwezig?.....	13
3.4.2 Wordt er een logboek bijgehouden?	13
3.4.3 Is er een ondersteuningsplan aanwezig?.....	14
3.4.4 Is de zorg geleverd in overeenstemming met hetgeen is vastgelegd in het ondersteuningsplan?	15
3.4.5 Heeft u een vaste hulp?	15
3.4.6 Hoe vaak is de zorg de afgelopen 3 maanden geleverd?	16



1 Inleiding

De gemeenten Oisterwijk, Goirle en Hilvarenbeek hebben Zorg-Lokaal de opdracht gegeven om in november en december 2022 de kwaliteit en klantbeleving van de huishoudelijke ondersteuning te onderzoeken. Tijdens het onderzoek wordt het begrip ‘schoon huis’ bij een outputgerichte financieringsvariant voor hulp bij het huishouden geobjectiveerd.

2 Methodologie

De kwaliteit en klantbeleving van de huishoudelijke ondersteuning is onderzocht middels een huisbezoek. Het huisbezoek wordt uitgevoerd door een gecertificeerd VSR-Kwaliteitsinspecteur (Vereniging Schoonmaak Research). Bij het beoordelen van de kwaliteit hanteert de huisbezoeker het dagelijks controle systeem (DKS), waarmee op een eenduidige wijze de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning in kaart wordt gebracht. Het resultaat van de kwaliteitscontrole wordt weergegeven in een punt. Dit is een punt variërende van een 4 tot en met een 8. Dit betekent dat de cijfers in een range van 4 tot 6 als onvoldoende worden betiteld en cijfers 6 tot 8 als voldoende. Deze becijferingsmethode is gangbaar binnen de Wmo-huishoudelijke ondersteuning.

De klantbeleving wordt onderzocht aan de hand van vijf belevingsvragen.

Soort vraag	Vraagstelling	Antwoordopties
Belevingsvraag 1	Wat vindt u van de huishoudelijke ondersteuning in het algemeen?	0-10
Belevingsvraag 2	Bent u tevreden over uw hulp?	0-10
Belevingsvraag 3	Bent u tevreden over uw zorgaanbieder?	0-10
Belevingsvraag 4	Worden klachten goed opgelost?	0-10
Belevingsvraag 5	Wat vindt u van de vervanging bij ziekte/verlof?	0-10

Aanvullend hierop is er een zestal controlevragen gesteld.

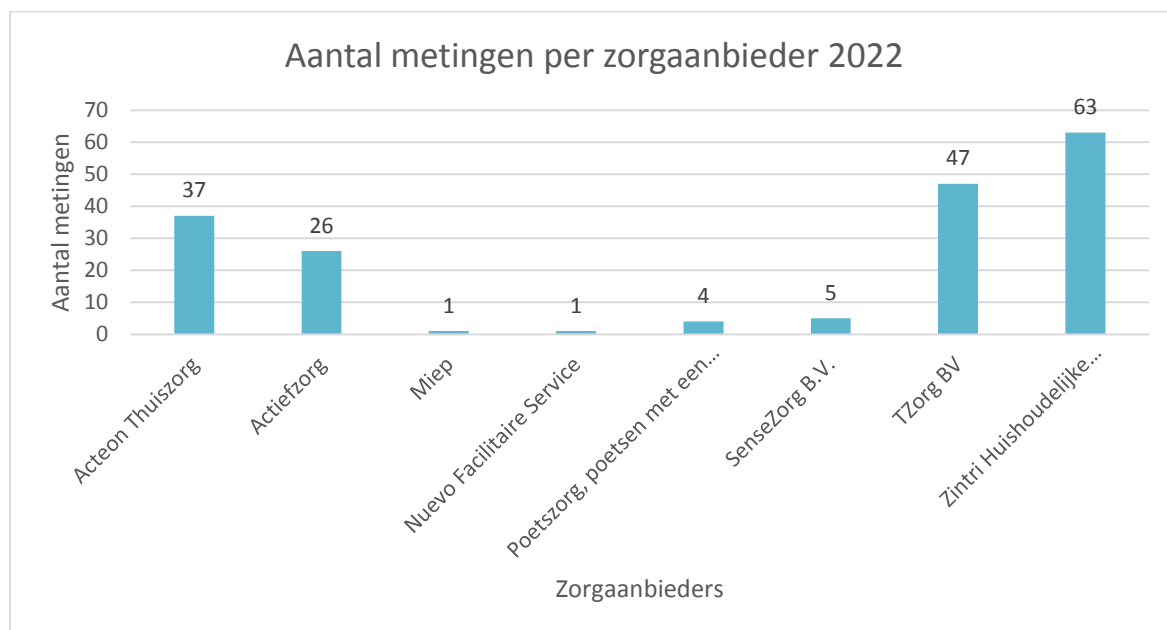
Soort vraag	Vraagstelling	Antwoordopties
Controlevraag 1	Zijn er schoonmaakmiddelen aanwezig?	JA/NEE
Controlevraag 2	Wordt er een logboek bijgehouden?	JA/NEE
Controlevraag 3	Is er een ondersteuningsplan/(zorg)plan aanwezig?	JA/NEE
Controlevraag 4	Is de huishoudelijke ondersteuning geleverd in overeenstemming met hetgeen is vastgelegd in het ondersteuningsplan?	JA/NEE
Controlevraag 5	Heeft u een vaste hulp?	JA/NEE
Controlevraag 6	Hoe vaak is de huishoudelijke ondersteuning in de afgelopen periode van 3 maanden geleverd?	Frequentie

Om representatieve uitspraken te kunnen doen over de kwaliteit en klantbeleving van de gehele populatie van alle drie de gemeenten, bestaande uit 1840 klanten, is er een totale steekproef getrokken ter grootte van 10% (184 klanten) verdeeld over de drie gemeenten. Bij kleine zorgaanbieders met een beperkt aantal cliënten waar b.v. 6 metingen zijn uitgevoerd is er wel sprake van een representatief aantal. Zeker als dit aantal minimaal 10% omvat.

Vergelijkt men echter het gemiddeld aantal absolute metingen (43 metingen) die hebben plaats gevonden bij de 4 grote zorgaanbieders met het aantal absolute metingen die hebben plaats gevonden bij de kleine zorgaanbieders kan men spreken van relatief weinig metingen bij b.v. 6 stuks.



Onderstaande grafiek geeft de verdeling van het aantal metingen (klanten) per zorgaanbieder over de steekproef weer.



Figuur 1: Aantal metingen per zorgaanbieder.

De zorgaanbieders Miep en Nuevo Facilitaire Service kennen maar een heel beperkt aantal klanten die voor deze organisatie gekozen hebben. Dit heeft ertoe geleid dat voor beide zorgaanbieders slechts 1 huisbezoek kon worden afgelegd. Verder waren Poetszorg (poetsen met een praatje) en SenseZorg B.V. ook maar weinig actief in de gemeenten Oisterwijk, Goirle en Hilvarenbeek. Ook deze zorgaanbieders hebben een beperkt aantal indicaties waardoor het aantal afgelegde huisbezoeken ook maar een beperkt resultaat laat zien.

3 Resultaten

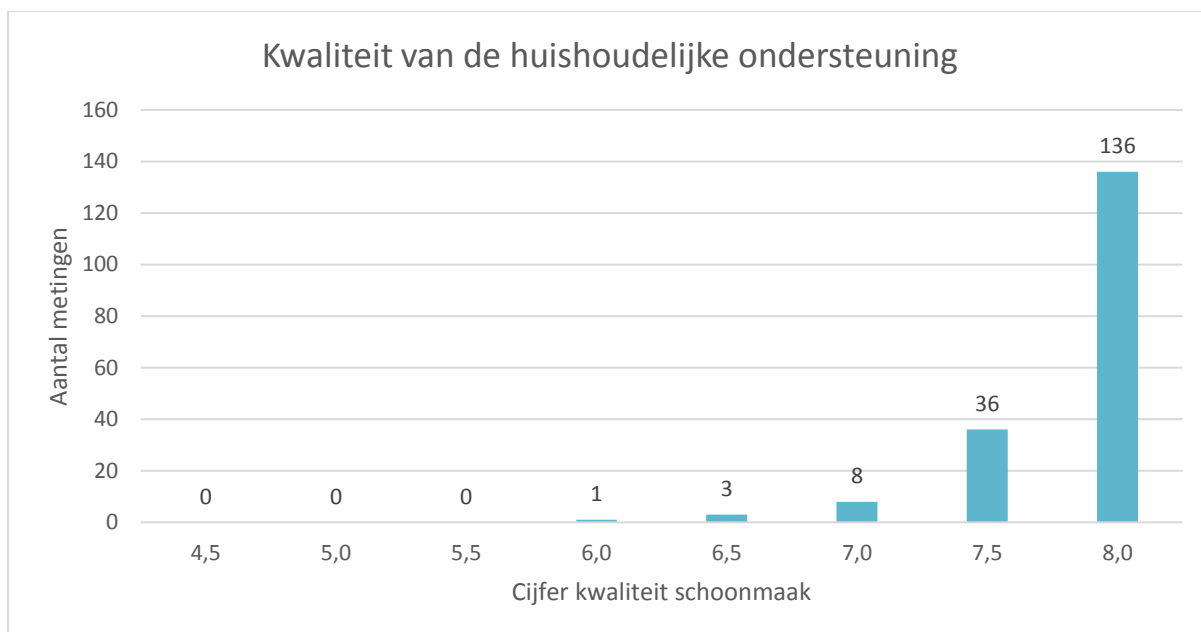
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven.

Achtereenvolgens behandelen we:

- Resultaten algehele kwaliteit;
- Resultaten algehele klantbeleving; en
- Resultaten klantbeleving per zorgaanbieder.

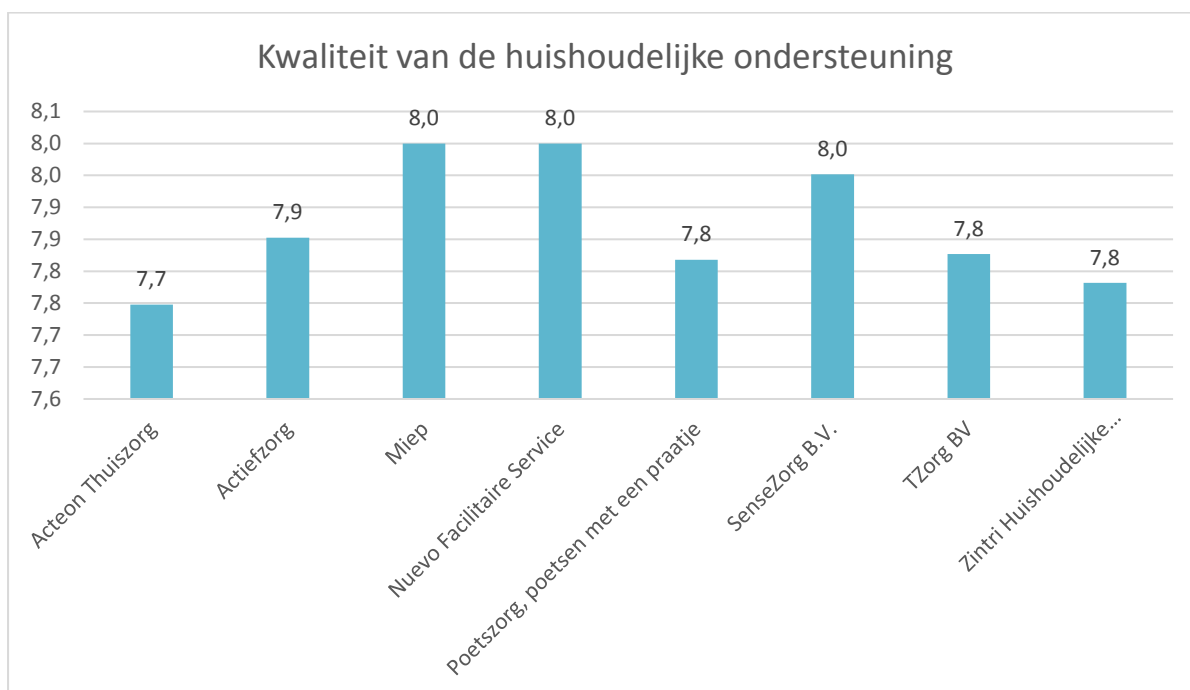
3.1 Resultaten algehele kwaliteit

Algemeen kan geconcludeerd worden dat de kwaliteit van de geleverde huishoudelijke ondersteuning goed is. Hier wordt gemiddeld een 7,9 gescoord. In 100% van de gevallen wordt een voldoende behaald (cijfer kwaliteit een 6 of hoger). Zou je onderstaand figuur 2 vergelijken met de resultaten van vorig in figuur 2 zie je de kwaliteitsverbetering terug in de resultaten. Opmerkelijk is dan dat er voor 2022 geen onvoldoendes zijn gescoord, maar ook zie je dat er beduidend meer kwaliteitsonderzoeken een score opleverden van een 8,0



Figuur 2: Kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning.

Miep, Nuevo Facilitaire Service en SenseZorg B.V. scoren het hoogste op gemiddelde kwaliteit met een 8,0. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat er bij Miep (1), Nuevo Facilitaire Service (1) en SenseZorg B.V. (5) relatief weinig metingen mogelijk waren. De overige zorgaanbieders zitten rond het gemiddelde van 7,9 waarbij Acteon Thuiszorg het laagste scoort op een representatief aantal metingen (37).

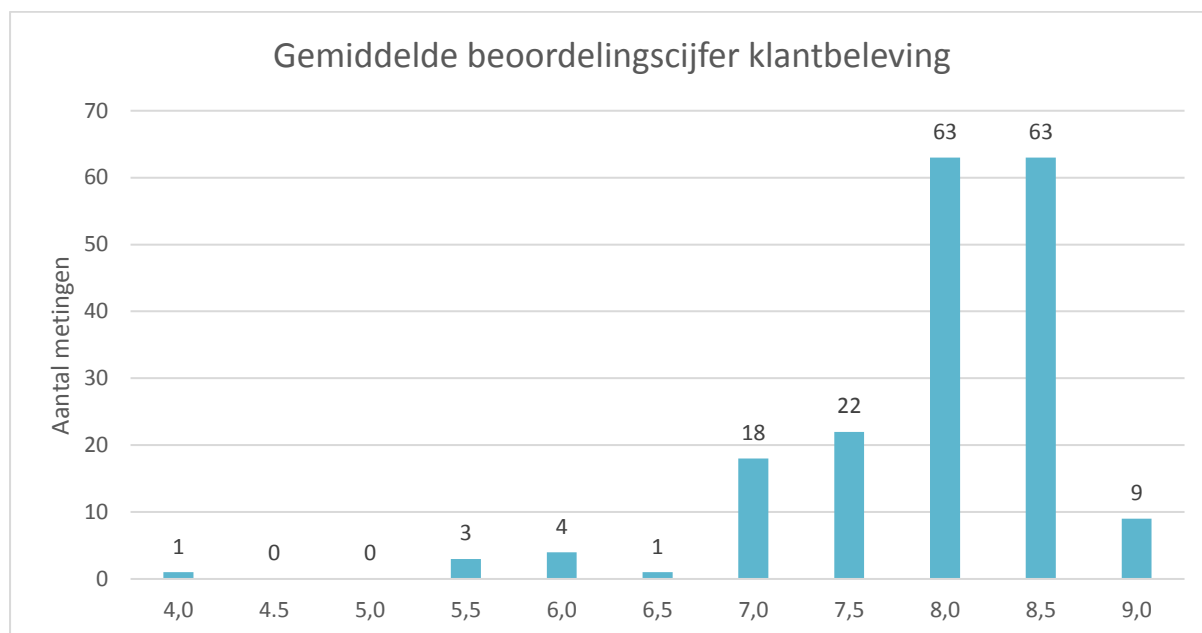


Figuur 3: Kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning per zorgaanbieder.

3.2 Resultaten algehele klantbeleving

3.2.1 Gemiddelde beoordelingscijfer klantbeleving

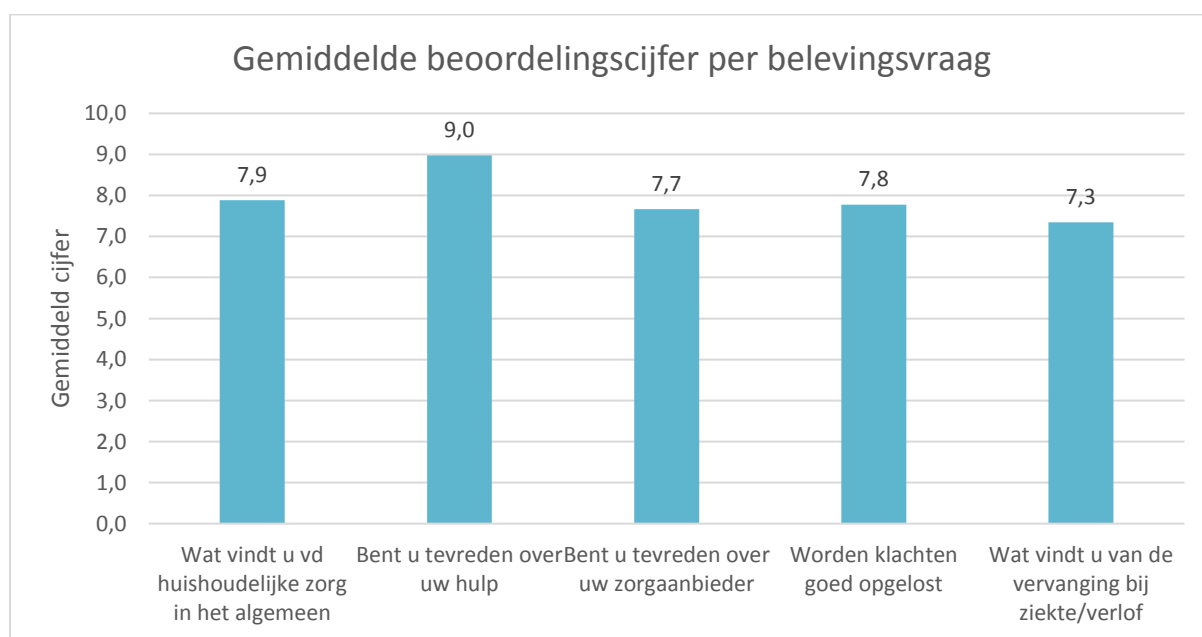
Er is sprake van een grote mate van tevredenheid. Gemiddeld wordt er een 7,9 gescoord. Dit gemiddelde is lager ten opzichte van 2021, toen er een 8,1 werd gescoord. Het overgrote deel (96,7%) van de klanten beoordeelt de huishoudelijke ondersteuning met een zes of hoger.



Figuur 4: Gemiddelde beoordelingscijfer klantbeleving.

3.2.2 Gemiddeld beoordelingscijfer per belevingsvraag

Het gemiddelde beoordelingscijfer is berekend op basis van vijf deelcijfers. In onderstaande grafiek wordt het gemiddelde cijfer per belevingsvraag weergegeven.

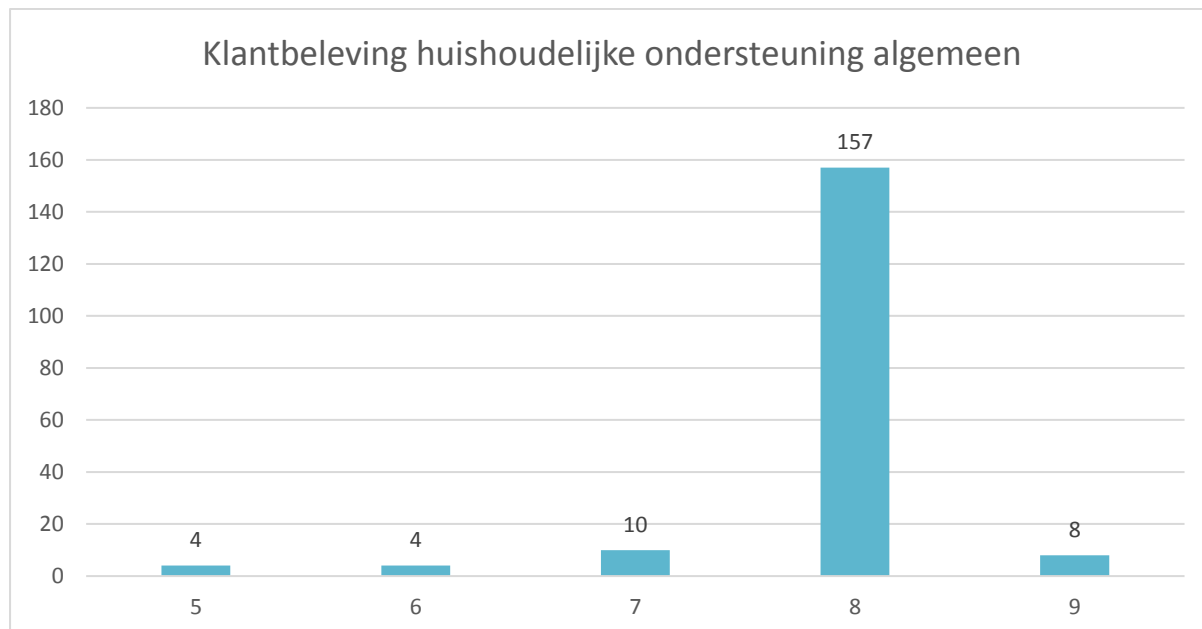


Figuur 5: Gemiddelde beoordelingscijfer per belevingsvraag.



3.2.3 Klantbeleving huishoudelijke ondersteuning algemeen

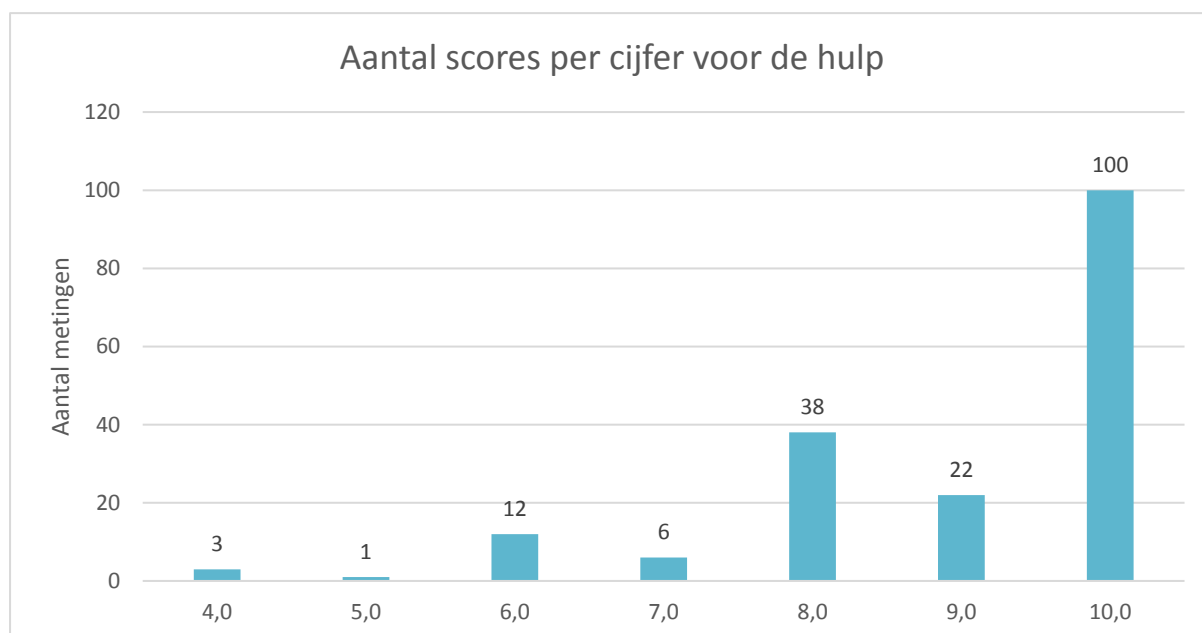
Er is sprake van een grote mate van tevredenheid over de huishoudelijke ondersteuning in het algemeen. Gemiddeld wordt er een 7,9 gescoord. Dit is lager dan in 2021 toen een 8,1 werd gescoord. Het overgrote deel van de klanten, 97,8% is tevreden en geeft een cijfer van 6 of hoger. Slechts 2.2% is ontevreden.



Figuur 6: Klantbeleving huishoudelijke ondersteuning algemeen.

3.2.4 Klantbeleving hulp

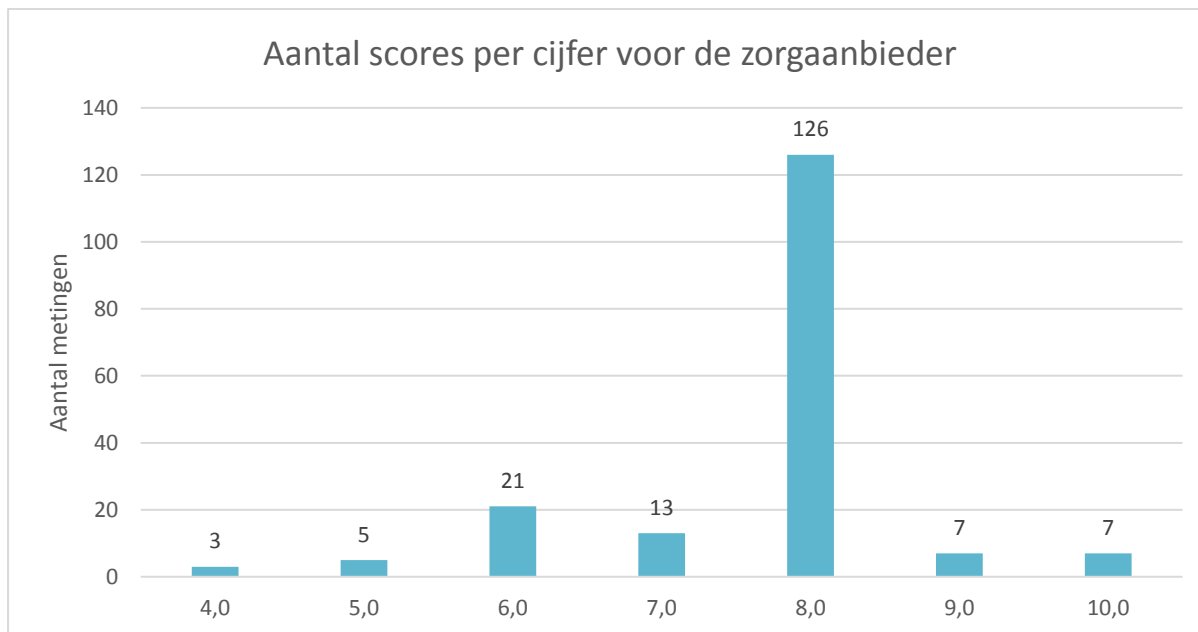
Er is sprake van een grote mate van tevredenheid over de hulp. Gemiddeld wordt er een 9,0 gescoord. Het overgrote deel van de klanten, 97,8% is tevreden met de hulp en geeft een cijfer van 6 of hoger. Slechts vier klanten (2,2%) zijn ontevreden over de hulp. Dit was lager in 2021 0,6%



Figuur 7: Klantbeleving hulp.

3.2.5 Klantbeleving zorgaanbieder

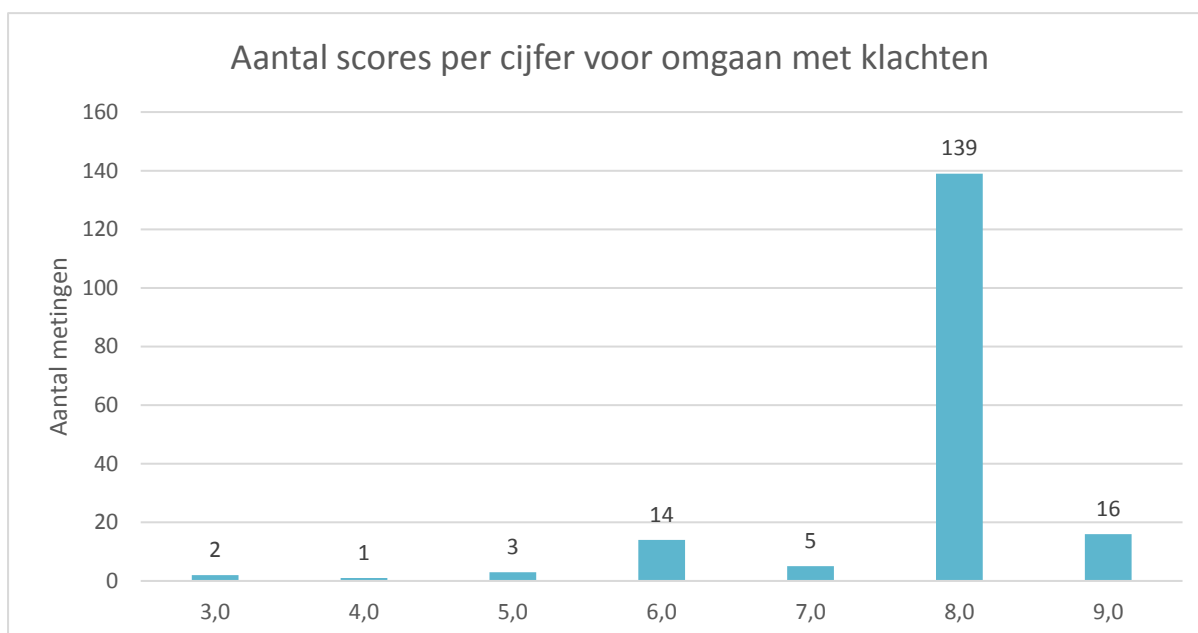
Er is sprake van een grote mate van tevredenheid over de zorgaanbieder. Gemiddeld wordt er een 7,7 gescoord. Dit is lager dan in 2021 toen er gemiddeld een 8,0 werd gescoord. Het overgrote deel van de klanten 95,6% is tevreden over de zorgaanbieder en geeft een cijfer van 6 of hoger. Een klein deel van de klanten (4,4%) is ontevreden over de zorgaanbieder. Dit was in 2021 3,6%.



Figuur 8: Klantbeleving zorgaanbieder.

3.2.6 Klantbeleving omgaan met klachten

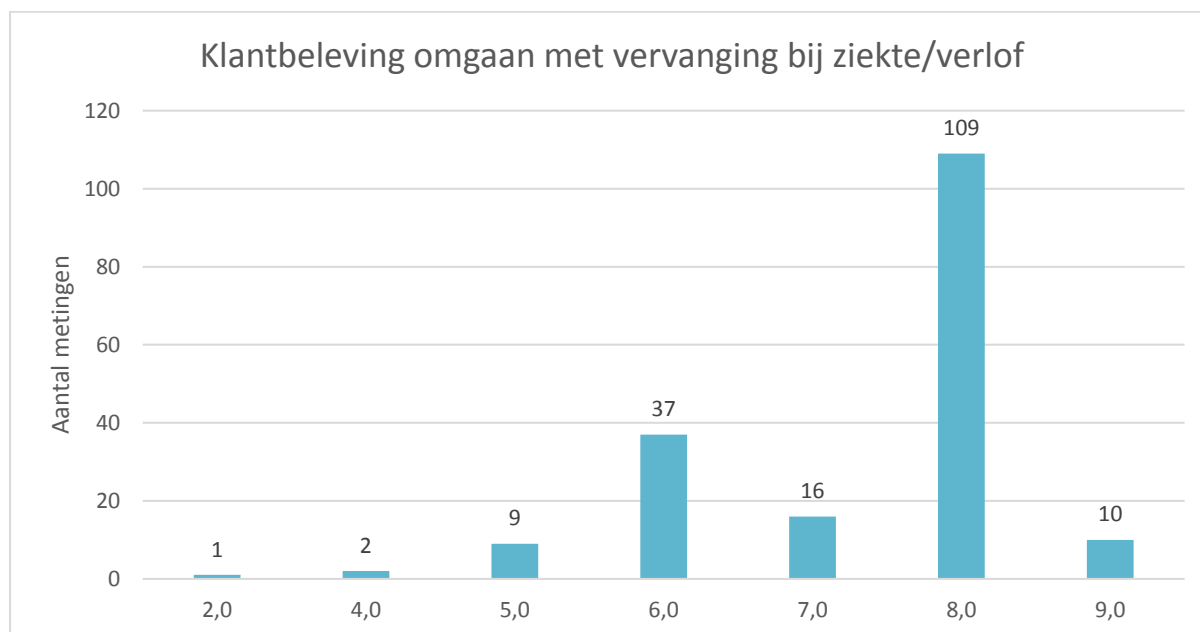
Het overgrote deel van de klanten 96,7% is tevreden over de manier waarop de zorgaanbieder omgaat met klachten en geeft een cijfer van 6 of hoger. Een klein deel van de klanten (3,3%) is ontevreden. Dit was in 2021 1,8%.



Figuur 9: Klantbeleving omgaan met klachten.

3.2.7 Klantbeleving omgaan met vervanging bij ziekte/verlof

Het overgrote deel van de klanten 93,5% is tevreden over de manier waarop de zorgaanbieder omgaat met vervanging bij ziekte/verlof en geeft een cijfer van 6 of hoger. Een klein deel van de klanten (6,5%) is ontevreden. In 2021 was dit nog 8,3%.



Figuur 10: Klantbeleving omgaan met vervanging bij ziekte/verlof.

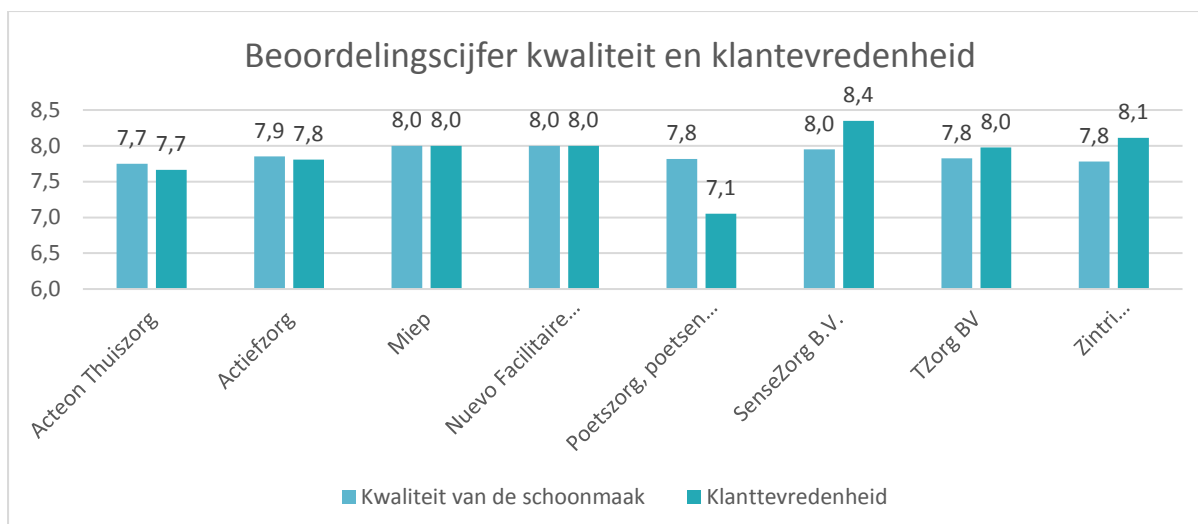
3.3 Resultaten per zorgaanbieder

3.3.1 Kwaliteit en klantbeleving per zorgaanbieder

Alle zorgaanbieders scoren een ruim voldoende voor de geleverde kwaliteit en klanttevredenheid. Het hoogste beoordelingscijfer voor kwaliteit en klanttevredenheid is behaald door SenseZorg B.V. (8,4). Poetszorg, poetsen met een praatje scoort hierbij het laagste met een gemiddelde van 7,1. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat zowel bij SenseZorg B.V. (5) als bij Poetszorg, poetsen met een praatje (1) relatief weinig metingen zijn gehouden.

De hoogste scores (8,0) voor de geleverde kwaliteit zijn behaald door Miep, Poetszorg, poetsen met een praatje en SenseZorg B.V. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat zowel bij Miep (1), Poetszorg, poetsen met een praatje (1) en SenseZorg B.V (5) relatief weinig metingen zijn gehouden. De gemiddelde score voor de geleverde kwaliteit over alle zorgaanbieders is 7,9. Een hogere score ten opzichte van 2021, toen een gemiddelde van 7,7 werd behaald.

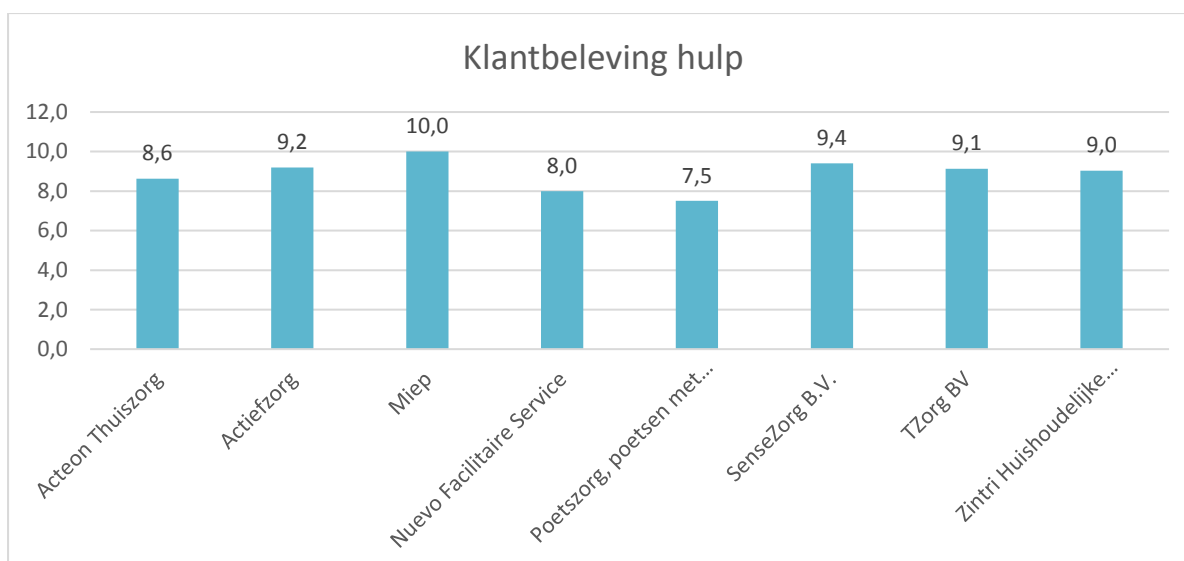
Zorgaanbieder SenseZorg B.V heeft het hoogste beoordelingscijfer voor klanttevredenheid (8,4). Op dit onderdeel blijft Poetszorg, poetsen met een praatje met een score van 7,1 achter bij de gemiddelde score (7,9). Hierbij moet in ogenschouw gehouden worden dat er bij Poetszorg, poetsen met een praatje relatief weinig metingen zijn gehouden (1). Het gemiddelde voor de klanttevredenheid laat met een 7,9 een lagere score zien ten opzichte van 2021, toen een gemiddelde van 8,1 werd behaald.



Figuur 12: Beoordelingscijfer kwaliteit en klanttevredenheid per zorgaanbieder.

3.3.2 Klantbeleving hulp per zorgaanbieder

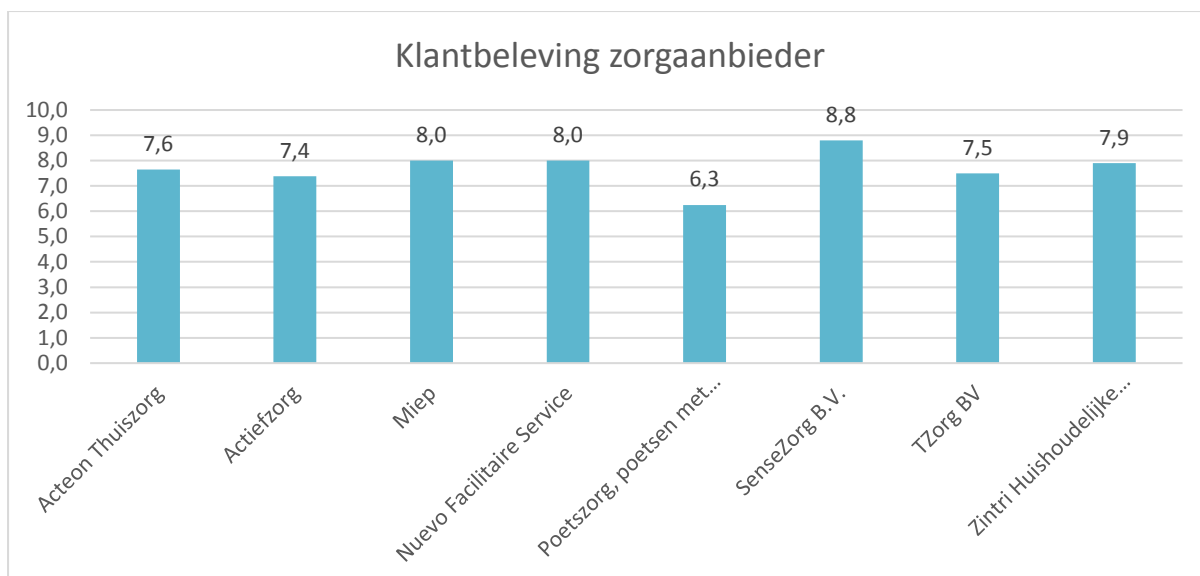
Klanten zijn over het algemeen tevreden over de hulpverlener. Miep scoort het hoogst (10,0). Poetszorg, poetsen met een praatje scoort het laagst met een gemiddelde van 7,5. Hierbij moet in ogeschouw genomen worden dat zowel bij Miep als bij Poetszorg, poetsen met een praatje maar 1 meting heeft plaats gevonden.



Figuur 13: Klantbeleving hulp per zorgaanbieder.

3.3.3 Klantbeleving zorgaanbieder

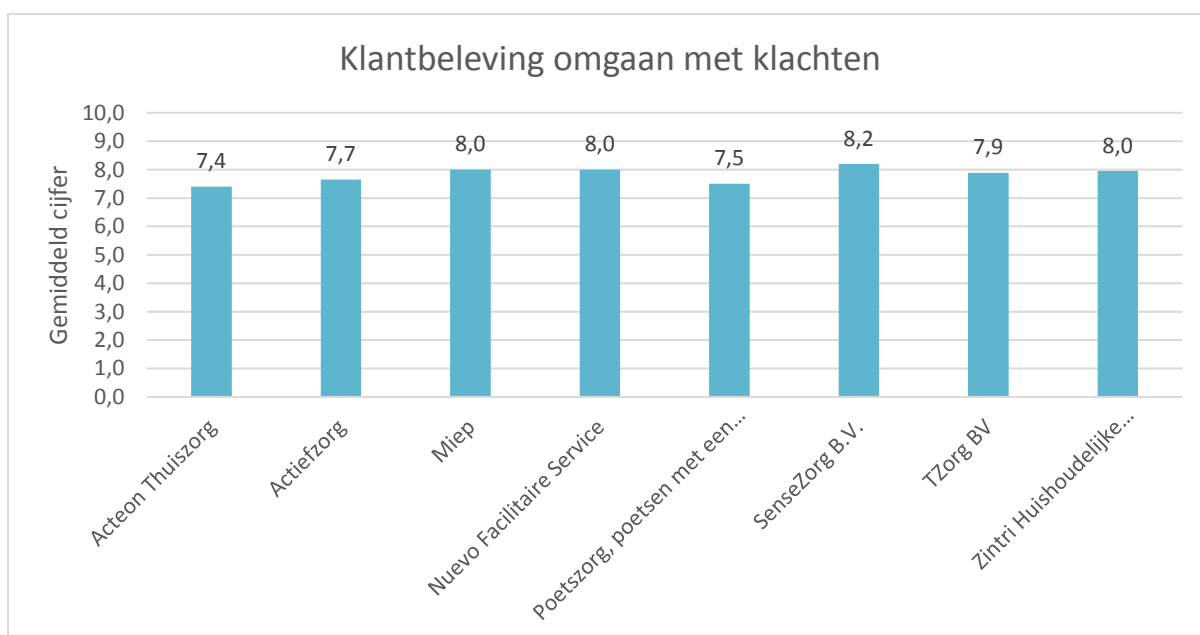
Klanten geven hun zorgaanbieder gemiddeld een 7,7. SenseZorg B.V. scoort met een gemiddelde van 8,8 het hoogst. Poetszorg, poetsen met een praatje scoort het laagst met een gemiddelde van 6,3. Hierbij moet in ogeschouw genomen worden dat zowel bij SenseZorg B.V (5) als bij Poetszorg, poetsen met een praatje (1) relatief weinig metingen zijn gehouden.



Figuur 14: Klantbeleving zorgaanbieder per zorgaanbieder.

3.3.4 Klantbeleving omgaan met klachten per zorgaanbieder

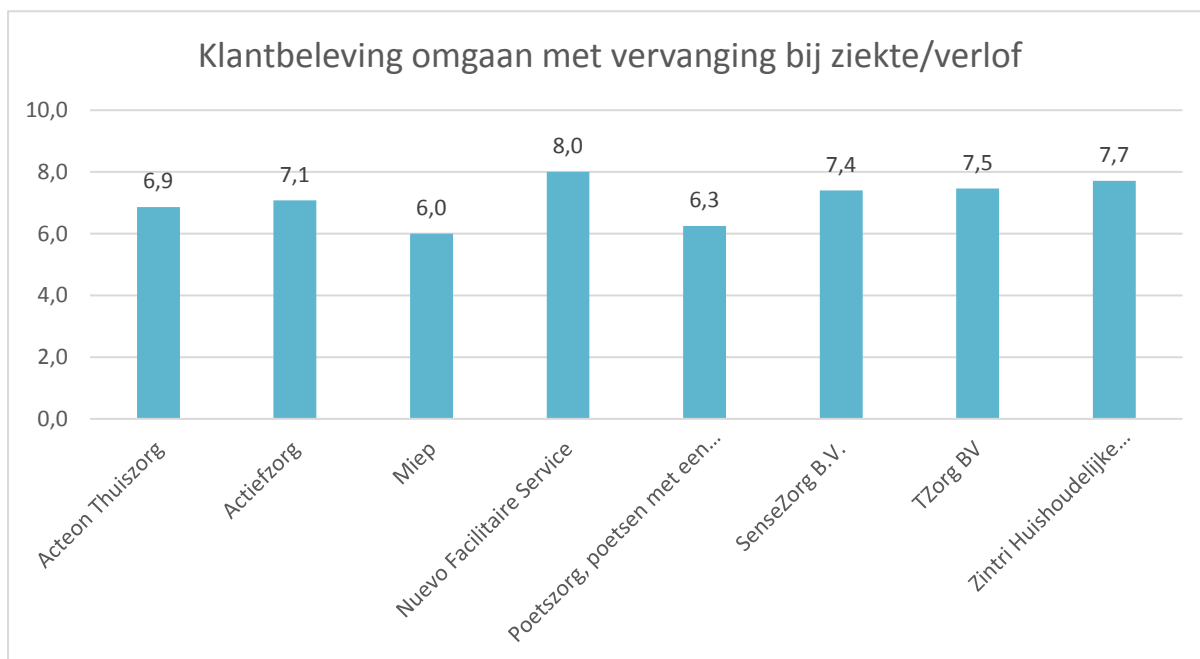
Bijna alle cliënten (96,7%) geven aan dat ze tevreden zijn met het oplossen van eventuele aanmerkingen of klachten. De klanten die niet tevreden waren (3,3%) hadden Acteon Thuiszorg als zorgaanbieder.



Figuur 15: Beoordelingscijfer omgaan met klachten.

3.3.5 Klantbeleving omgaan met vervanging bij ziekte/verlof

Klanten geven gemiddeld een 7,3 voor hoe de zorgaanbieder omgaat met vervanging bij ziekte/verlof. Zowel Miep als Poetszorg, poetsen met een praatje scoren het laagst met een gemiddelde van 6,0 en 6,3. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat zowel bij Miep als bij Poetszorg, poetsen met een praatje maar 1 meting heeft plaats gevonden.

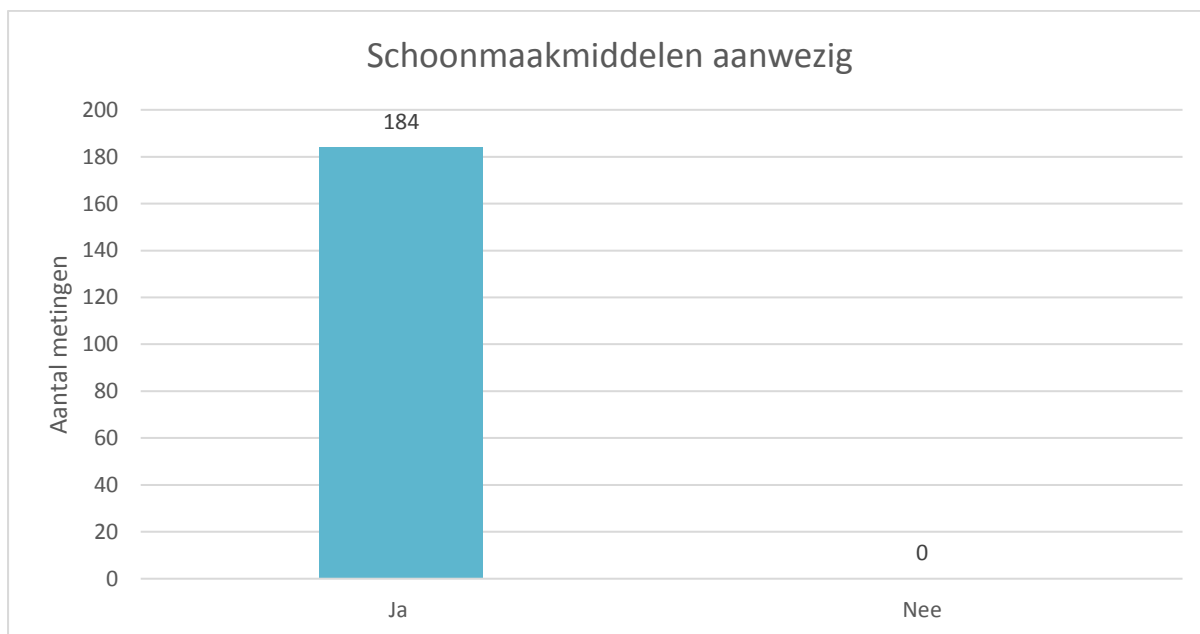


Figuur 16: Klantbeleving omgaan met vervanging bij ziekte/verlof.

3.4 Resultaten controlevragen

3.4.1 Zijn er schoonmaakmiddelen aanwezig?

Voor het uitvoeren van de huishoudelijke hulp dienen er schoonmaakmiddelen aanwezig te zijn op locatie. In 100% van de huisbezoeken waren deze aanwezig.



Figuur 17: Resultaten controlevraag, Zijn er schoonmaakmiddelen aanwezig?

3.4.2 Wordt er een logboek bijgehouden?

Bij slechts 31,1% van de klanten wordt een logboek bijgehouden. Actiefzorg en Acteon Thuiszorg scoren hierin het hoogst met 80,8% en 72,2%. Nuevo Facilitaire Service en Zintri scoren het laagste. Bij deze zorgaanbieders is géén logboek aanwezig. Hierbij dient opgemerkt te worden dat TZorg B.V.



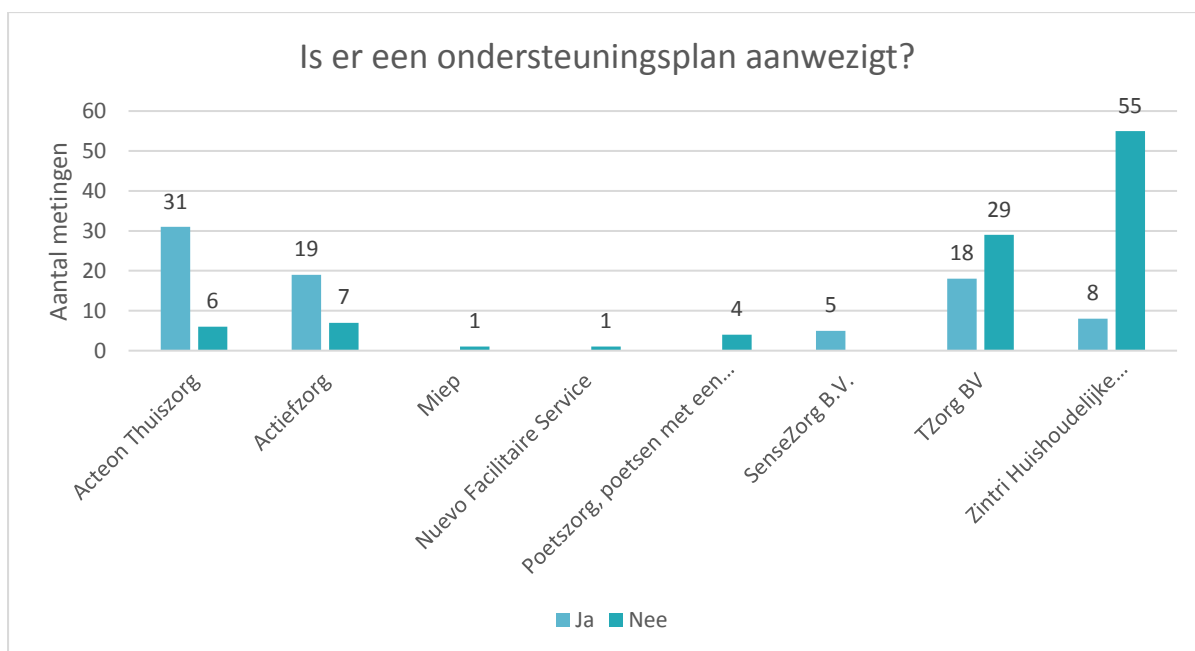
werkt met digitale logboeken, waardoor deze niet fysiek aanwezig waren tijdens het huisbezoek. Tevens moet hierbij in ogenschouw genomen worden dat bij Nuevo Facilitaire Service (1) weinig metingen zijn gedaan.



Figuur 18: Resultaten controlevraag, Wordt er een logboek bijgehouden?

3.4.3 Is er een ondersteuningsplan aanwezig?

Bij iets minder dan de helft van de cliënten (44,0%) is er een ondersteuningsplan aanwezig. SenseZorg B.V. was in 100% van de gevallen een ondersteuningsplan aanwezig. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat bij SenseZorg B.V. (5) relatief weinig metingen zijn gedaan. Bij de volgende zorgaanbieders was er bij minder dan de helft van de huisbezoeken een ondersteuningsplan aanwezig: Miiep, Zintri Huishoudelijke Ondersteuning, Nuevo Facilitaire Service, TZorg B.V. en Poetszorg, poetsen met een praatje. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat bij Miiep (1), Nuevo Facilitaire Service (1) en Poetszorg, poetsen met een praatje (4) relatief weinig metingen zijn gedaan.

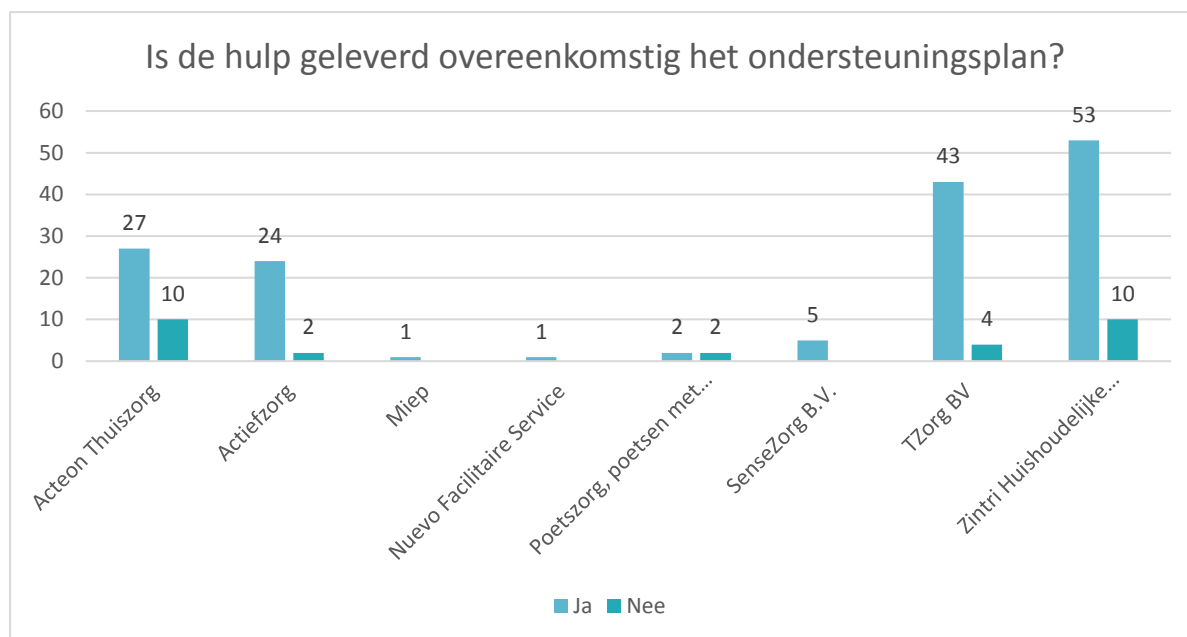


Figuur 19: Resultaten controlevraag, Is er een ondersteuningsplan aanwezig?



3.4.4 Is de zorg geleverd in overeenstemming met hetgeen is vastgelegd in het ondersteuningsplan?

Bij de meeste klanten wordt de zorg geleverd overeenkomstig met het (zorg)plan (84,8%). Deze vraag staat los van de aanwezigheid van het (zorg)plan op locatie omdat men wel weet wat de inhoud hiervan is. De zorgaanbieders Miep, Nuevo facilitaire service en SenseZorg halen hier een score van 100%. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat bij Miep (1), Nuevo facilitaire service (1) en SenseZorg (5) relatief weinig metingen zijn gedaan. Poetszorg, poetsen met een praatje scoort hierin het laagst met 50,0%. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat bij Poetszorg, poetsen met een praatje relatief weinig metingen zijn gedaan (4).



Figuur 20: Resultaten controlevraag, Is de hulp geleverd overeenkomstig het (zorg)plan?

3.4.5 Heeft u een vaste hulp?

De meeste klanten (91,8%) hebben een vaste hulpverlener. Deze klanten waarderen hun hulpverlener gemiddeld met een 9,2. Klanten zonder vaste hulpverlener geven gemiddeld een 6,9.

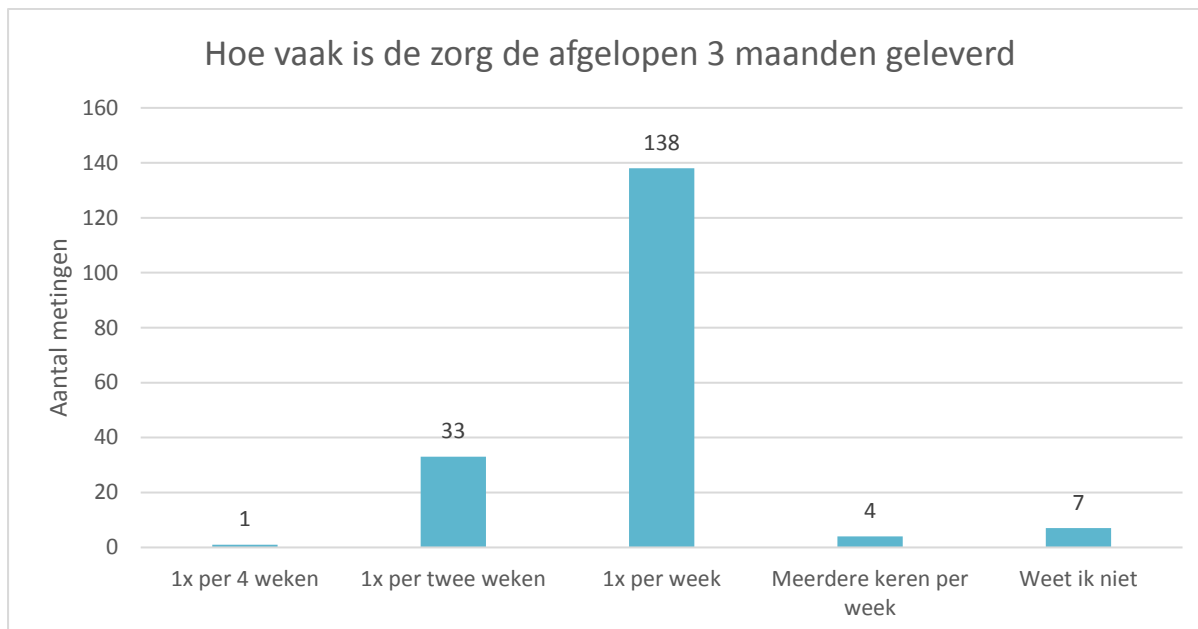


Figuur 21: Resultaten controlevraag, Heeft u een vaste hulp?

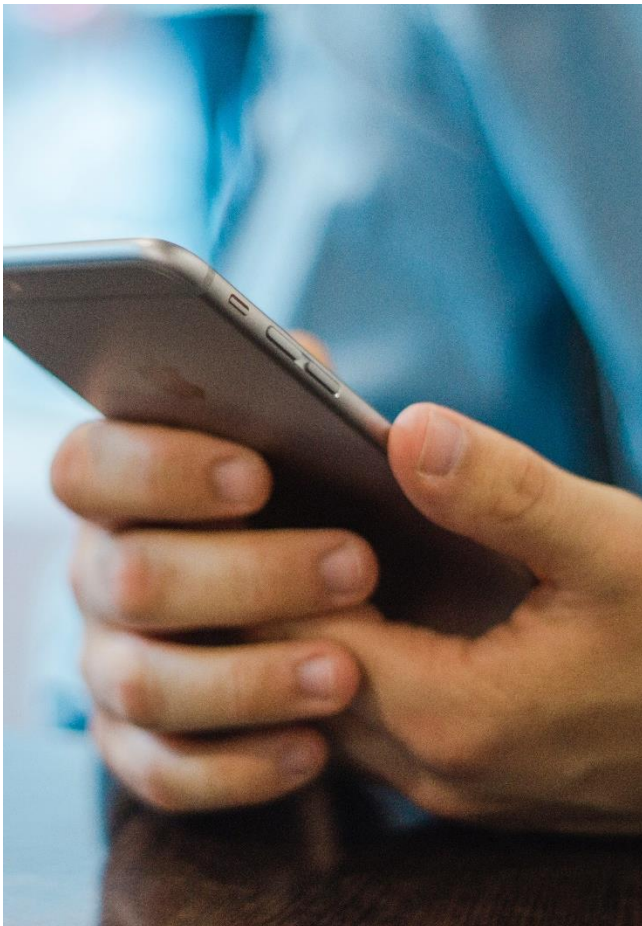


3.4.6 Hoe vaak is de zorg de afgelopen 3 maanden geleverd?

Bij het merendeel van de klanten 80,7% kwam de hulp in de afgelopen 3 maanden 1 keer per week. Bij 2,3% van de klanten kwam de hulp meerdere keren per week. Bij 18,8% van de klanten een keer per twee weken en bij 0,6% *een keer per vier weken. Er waren 4,0% van de klanten die niet wisten hoe vaak zijn/haar hulp kwam.



*Figuur 22: Resultaten controlevraag, Hoe vaak is de zorg de afgelopen 3 maanden geleverd?
* de klant die de hulp slechts 1 keer per 4 weken ontvangt is bekend bij de gemeente en is niet representatief voor deze steekproef.*



Contact

ADRES

Wilhelminastraat 39
6131 KM Sittard

E-MAIL

secretariaat@zorg-lokaal.nl

TELEFOONNUMER

088 007 94 44
ma-vr van 9:00u tot 16:30u