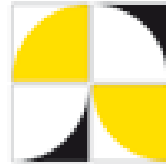


gemeente **Tiel**



WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK over 2022

GEMEENTE TIEL

Wmo-cliëntervaringsonderzoek

EEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK NAAR:

- **DE TOEGANG TOT MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING**
- **DE BEKENDHEID VAN DE ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER**
- **DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING**
- **DE EFFECTIVITEIT VAN DE ONDERSTEUNING**

Mei 2023

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave


















Inleiding.....	4
SAMENVATTING	5
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET.....	7
1.1 Aanleiding onderzoek.....	7
1.2 Onderzoeksdoelstelling.....	7
1.3 Onderzoeksdoelgroep	7
1.4 Onderzoeksvragen.....	7
1.5 Gegevensverzameling	8
1.6 Gegevensverwerking en analyse.....	8
HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE ONDERZOEK.....	9
HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA.....	10
3.1 Algemene gegevens respondenten.....	10
3.2 Resultaten cliëntervaringsonderzoek	11
3.2.1 Ervaringen toegang	11
3.2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner.....	15
3.2.3 Kwaliteit ondersteuning.....	16
3.2.4 Effecten ondersteuning.....	18
BIJLAGE I UITLEG DATA- EN ANALYSETECHNIEKEN	21



Inleiding

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2022. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van schriftelijke vragenlijsten.

In het rapport komen eerst een cijfermatige samenvatting en de conclusies aan de orde. In hoofdstuk 1 wordt de onderzoeksopzet besproken. In hoofdstuk 2 komt de reikwijdte van het rapport aan de orde en in hoofdstuk 3 volgt de analyse van de resultaten.

SAMENVATTING

	Respons cliëntervaringsonderzoek	<i>ceo over 2022</i>  39%	<i>ceo over 2018</i>  20%
<p>Respons</p> <p><i>954 Wmo-cliënten zijn voor het onderzoek benaderd. 370 Wmo-cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. De respons komt daardoor op 39%.</i></p> <p><i>De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld.</i></p>			
		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2018</i>
Toegang & Huisbezoek	Weten waar men terecht kan voor hulp	 65%	 69%
	Snel geholpen worden	 74%	 73%
	Serieus genomen voelen	 92%	 84%
	Kunnen bespreken welke hulp geschikt is	 86%	 78%
	Rapportcijfer medewerker Wmo	 8,0	 7,5
<p><i>De toegang tot de Wmo-voorzieningen is ruim voldoende tot goed. Het contact met de Wmo-medewerkers wordt als goed beoordeeld door de cliënten. Drie factoren hebben een significante invloed op hoe cliënten het contact met de Wmo-medewerker ervaren; de mate waarin de Wmo-medewerker en de cliënt samen naar een oplossing hebben gezocht, de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen door de medewerker en de mate waarin cliënten snel geholpen worden.</i></p>			
		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2018</i>
OCO	Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner	 44%	 36%
<p><i>De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is verbeterd ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018. Toch geeft nog steeds 56% van de cliënten aan niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner te zijn.</i></p>			

 Kwaliteit ondersteuning		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2018</i>
	Kwaliteit ondersteuning	😊 88%	😊 85%
Geschiktheid ondersteuning	😊 87%	😊 81%	
<p><i>De kwaliteit en de geschiktheid van de ondersteuning wordt door de cliënten als goed ervaren. We zien een significante verschuiving in de resultaten als geheel; deze groep respondenten is gemiddeld positiever dan de groep respondenten uit het cliëntervaringsonderzoek over 2018. De verschuiving is vooral waar te nemen bij de antwoorden van 'mee eens' naar 'helemaal mee eens'.</i></p>			
 Effecten ondersteuning		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2018</i>
	Eigen regie door ondersteuning	😊 81%	😊 86%
	Zelfstandigheid door ondersteuning	😊 86%	😊 91%
	Kwaliteit van leven door ondersteuning	😊 84%	😊 82%
	Invloed ondersteuning op zelfstandigheid en maatschappelijke deelname	😊 7,6	😊 7,4
<p><i>De ondersteuning die cliënten krijgen heeft een positieve invloed op hun dagelijkse leven en leidt vaak tot een betere kwaliteit van leven.</i></p> <p><i>De belangrijkste indicatoren om de ervaren invloed op de zelfstandigheid en maatschappelijke participatie te voorspellen zijn de vraag of cliënten door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren en de mate waarin cliënten de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden.</i></p>			

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

De gemeente Tiel heeft dit jaar een cliëntervaringsonderzoek gehouden onder inwoners die het afgelopen jaar een vorm van ondersteuning hebben ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Behalve dat wettelijk is bepaald dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit moeten voeren, vindt de gemeente Tiel het vooral belangrijk om te weten hoe haar inwoners denken over de volgende thema's: toegang tot ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. Met behulp van deze informatie kan de gemeente Tiel haar dienstverlening en het ondersteuningsaanbod optimaliseren. De onderzoeksresultaten worden jaarlijks aangeleverd bij het Ministerie van VWS. Deze gegevens worden dan verwerkt en gepubliceerd met de bedoeling om van elkaar te leren.

In dit rapport worden de resultaten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2022 van de gemeente Tiel gepresenteerd.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van het cliëntervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met:

- de dienstverlening van de gemeente;
- de kwaliteit en de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning,

zodat de gemeente Tiel:

- kan leren van de cliëntervaringen teneinde het eigen beleid en de uitvoering te verbeteren;
- ontwikkelingen kan monitoren ten opzichte van voorgaande jaren;
- verantwoording kan afleggen aan de gemeenteraad.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek zijn alle inwoners die in 2022 (opnieuw) een (maatwerk)voorziening in het kader van de Wmo toegewezen kregen. Het betreft alleen de inwoners die (opnieuw) gezien zijn door een Wmo-medewerker. (Het gaat dus niet om ambtelijke verlengingen of herindicaties zonder dat de cliënt opnieuw gezien is door een Wmo-medewerker.) Inwoners die uitsluitend een gehandicaptenparkeerkaart hebben ontvangen vallen niet onder de onderzoeksdoelgroep.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe wordt de toegang tot maatschappelijke ondersteuning ervaren?
- Hoe bekend is de onafhankelijke cliëntondersteuner?
- Hoe wordt de kwaliteit van de ondersteuning ervaren?
- Wat levert de ondersteuning op?

1.5 Gegevensverzameling

De onderzoeksdoelgroep heeft in maart 2023 per post een schriftelijke vragenlijst ontvangen. De respondenten konden de ingevulde vragenlijst door middel van een antwoordenvolop gratis terugsturen naar het onderzoeksbureau. Na tien dagen ontvingen de respondenten een herinnering om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. De respondenten hadden tevens de mogelijkheid om de vragenlijst digitaal in te vullen.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 29.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2021 en Excel 2021.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

Door middel van statistische analyses worden de antwoorden op de gesloten vragen geanalyseerd om te zien of er significante verbanden bestaan tussen bepaalde variabelen of dat er significante verschillen bestaan tussen twee groepen inwoners. Tevens wordt statistisch onderzocht of er significante verschuivingen in de resultaten hebben plaatsgevonden ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

De antwoorden op de open vragen zijn door middel van codering geanalyseerd. Dat wil zeggen dat de antwoorden gesorteerd zijn op basis van thema's. Op deze manier kan er snel inzicht worden verkregen in de thema's die spelen onder de Wmo-cliënten. Daar waar relevant is een sentimentsanalyse uitgevoerd. Met behulp van een sentimentsanalyse kan inzicht worden verkregen in het gevoel dat Wmo-cliënten hebben bij de thema's: positief, negatief of neutraal. Ten slotte wordt een inhoudelijke analyse uitgevoerd waarbij het gaat over de vraag wat respondenten zeggen over de desbetreffende thema's.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de **N-waarde**).

HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE ONDERZOEK

In de onderstaande tabel is de respons per doelgroep weergegeven.

Grootte populatie	Aantal benaderde cliënten	Aantal bruikbare reacties	Respons (%)
2022	954	370	38,8%
2018	886	179	20,2%

Tabel 1. Respons onderzoek

954 Wmo-cliënten zijn voor het onderzoek benaderd. 370 Wmo-cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. De respons komt daardoor op 38,8%. Bij het vorige onderzoek was de totale respons 20,2%.

De betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is 98,5%, dat ligt ruim boven de ondergrens van 95%. De foutmarge van de resultaten bedraagt 3,99%. Dat wil zeggen dat als de totale doelgroep had meegedaan aan het onderzoek, de resultaten van de totale groep binnen een marge van 3,99% boven of onder de resultaten uit dit onderzoek zou kunnen liggen. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld.

HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en relevant worden de gegevens uitgesplitst naar verschillende groepen inwoners en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats.

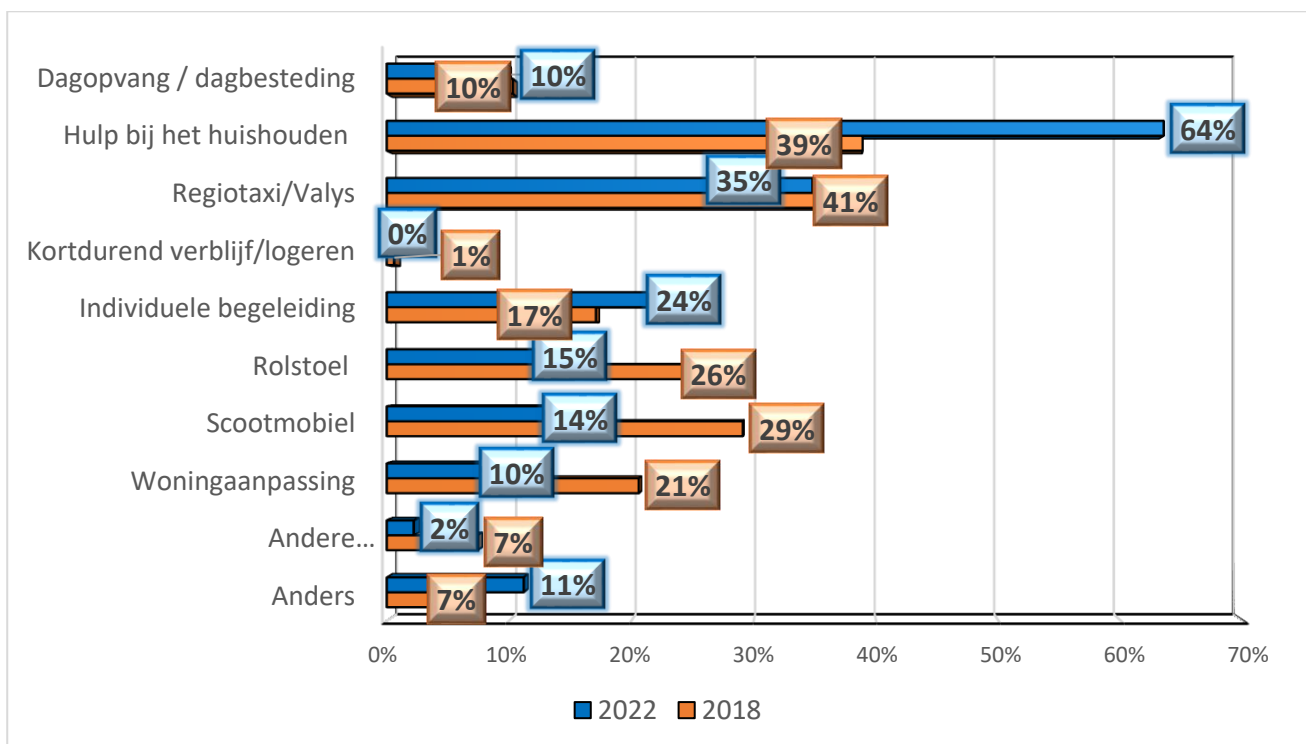
3.1 Algemene gegevens respondenten

De relatief grootste groep respondenten is 75 jaar of ouder. De leeftijdsverdeling is weergegeven in de volgende tabel.

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Jonger dan 18 jaar	2	0,6%	4	2,4%
18 tot en met 23 jaar	7	1,9%	4	2,4%
24 tot en met 40 jaar	20	5,6%	8	4,9%
41 tot en met 64 jaar	98	27,2%	41	25,0%
65 tot en met 74 jaar	80	22,2%	49	29,9%
75 jaar of ouder	153	42,5%	58	35,4%
Totaal	360	100,0%	164	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

In de onderstaande figuur is de verdeling van de (maatwerk)voorzieningen weergegeven. Hulp bij het huishouden en regiotaxi/Valys zijn de meest verstrekte voorzieningen.



Figuur 1. Verdeling voorzieningen Wmo (N = 370)

3.2 Resultaten cliëntervaringsonderzoek

De resultaten van dit onderzoek worden vergeleken met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2018¹ om te zien of er een ontwikkeling in de cliëntervaringen is waar te nemen. Omdat de opzet van de cliëntervaringsonderzoeken vanaf 2021 vormvrij is geworden, zijn er geen landelijke resultaten meer beschikbaar waarmee de resultaten van de gemeente Tiel vergeleken kunnen worden.

De resultaten worden weergegeven in grafieken. Om een vergelijking met voorgaande cliëntervaringsonderzoek mogelijk te maken, is onder elke vraag of stelling in de grafiek het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018 te zien. Op deze wijze kunt u als lezer direct zien of er verschuivingen hebben plaatsgevonden ten opzichte van de vorige cliëntervaringsonderzoeken.

3.2.1 Ervaringen toegang

In deze paragraaf wordt ingegaan op de toegang tot maatschappelijke ondersteuning.

Van de 370 respondenten die aan dit onderzoek hebben meegedaan, heeft 74% in 2022 een gesprek met een Wmo-consulent en 12% in 2023. Ruim 14% zegt helemaal geen gesprek te hebben gehad met een consulent. In deze paragraaf worden de resultaten besproken van de respondenten die in 2022 een gesprek met een consulent hebben gehad.

Aan de respondenten is de vraag gesteld hoe zij bij de Wmo-consulent terecht zijn gekomen.

	Aantal	%
Via de huisarts	38	13,9%
Via team Informatie en Advies van de gemeente Tiel	35	12,8%
Via wijkteams Jeugd (doorverwijzing van ouders)	4	1,5%
Via Mozaïek Welzijn	7	2,6%
Via Algemeen Maatschappelijk Werk	25	9,1%
Anders	129	47,1%
Weet ik niet meer	36	13,1%
Totaal	274	100,0%

Tabel 3. Route naar ondersteuning

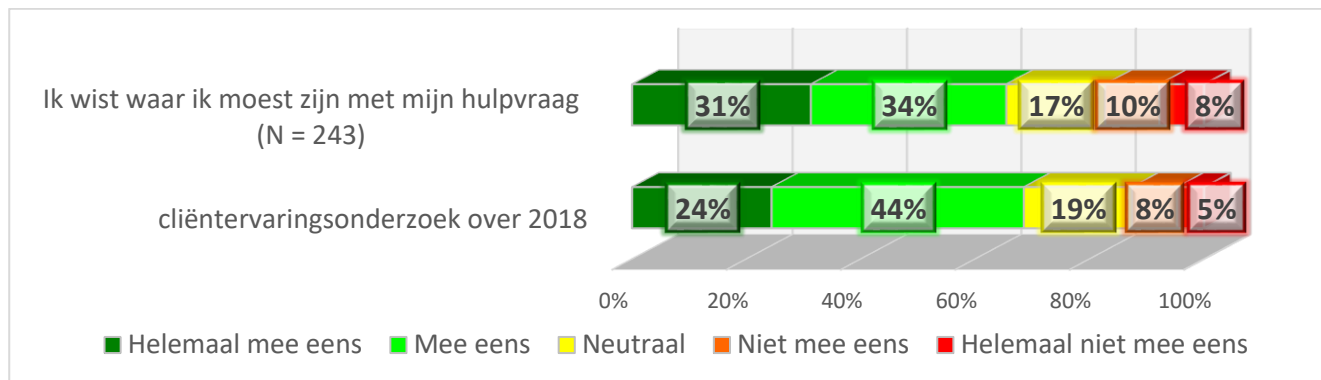
Bijna de helft van de respondenten heeft ‘anders’ aangekruist. Uit de toelichting van de respondenten blijkt dat zij in ruim een kwart van de gevallen via kinderen, familie of bekenden bij de Wmo terecht zijn gekomen. In bijna een kwart van de gevallen heeft de respondent zelf contact opgenomen met de Wmo-afdeling. Verder zien we dat hulpverleners, zoals GGZ-medewerkers, begeleiders, maatschappelijk werk, thuiszorg, artsen en zorgorganisaties een belangrijke rol spelen in het contact leggen met de Wmo, namelijk 48%.

¹ Vanwege capaciteitsproblemen, de COVID-crisis en de crisisopvang van Oekraïners heeft de gemeente Tiel er noodgedwongen voor gekozen om een aantal jaren geen cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

VINDBAARHEID ONDERSTEUNING

Van de respondenten wist 65% waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 68%. Van de respondenten wist 18% niet zo goed waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en dat percentage ligt in de buurt van het vorige onderzoek. Het gemiddelde resultaat is in positieve zin significant verschoven ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

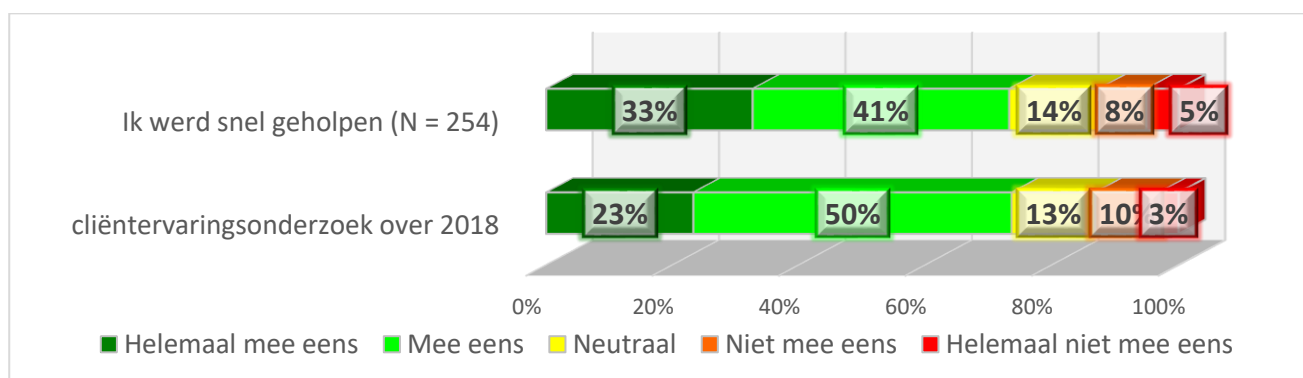
Respondenten jonger dan 65 jaar geven gemiddeld significant minder vaak aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag dan respondenten van 65 jaar en ouder.



Figuur 2. Resultaten vindbaarheid ondersteuning

SNEL GEHOLPEN WORDEN

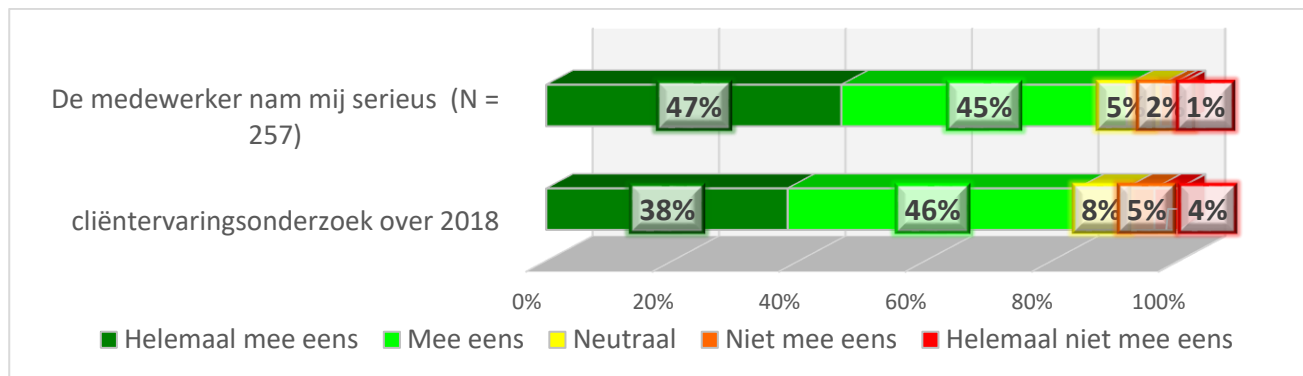
74% van de respondenten geeft aan dat zij snel zijn geholpen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 vond 73% dat zij snel geholpen waren. 13% van de respondenten is het (helemaal) oneens met deze stelling. Bij het vorige onderzoek was dat eveneens 13%. Het gemiddelde resultaat verschilt significant van het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018. We zien vooral een duidelijke verschuiving van het percentage respondenten dat het helemaal eens is met de stelling dat zij snel werden geholpen; van 23% in 2018 naar 33% in 2022.



Figuur 3. Resultaten snelheid geholpen worden

SERIEUS GENOMEN VOELEN

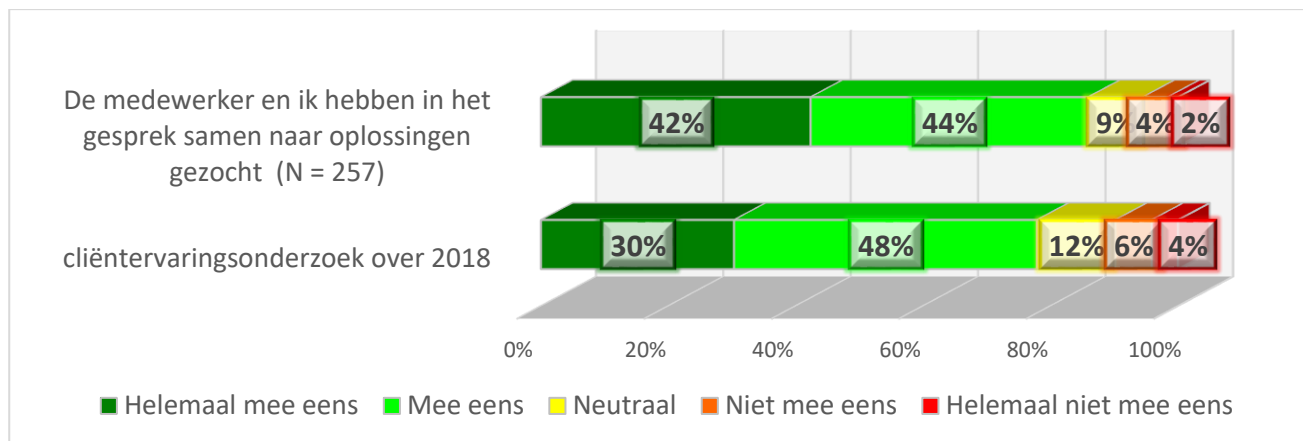
Van de respondenten vindt 92% dat zij door de Wmo-medewerkers serieus genomen werden en dat resultaat is beter in vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2018; 84%. 3% van de respondenten voelde zich niet serieus genomen door de Wmo-medewerkers. Bij de cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 9%. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek zijn significant beter dan de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.



Figuur 4. Resultaten contact met de medewerker

SAMEN NAAR OPLOSSINGEN ZOEKEN

Op de stelling ‘De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht’ antwoordde 86% van de respondenten het (helemaal) eens te zijn. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 78%. Het percentage respondenten dat het oneens met deze stelling is, is gedaald van 10% naar 6%. Het gemiddelde resultaat is significant verbeterd ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.



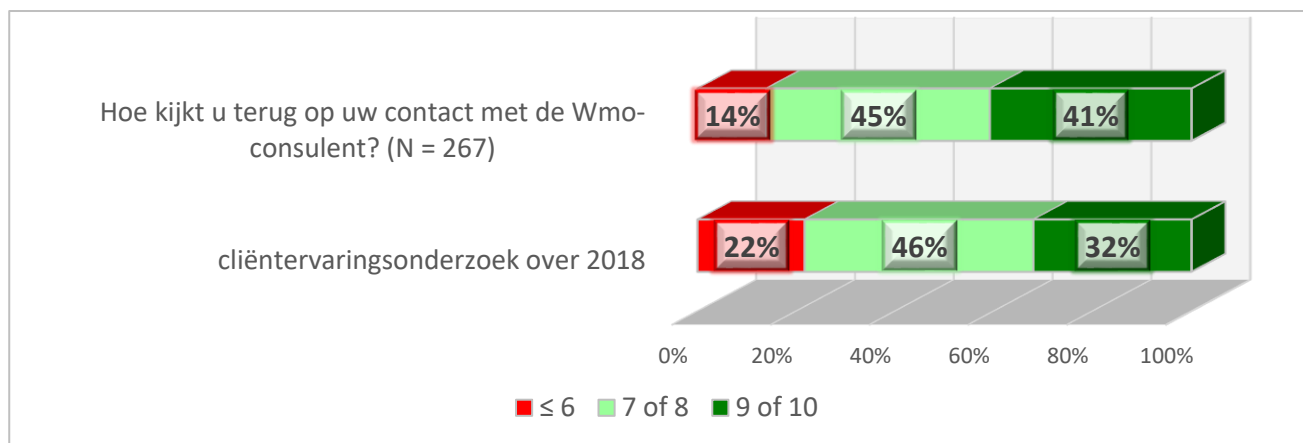
Figuur 5. Resultaten samen naar oplossingen zoeken

WAARDERING CONTACT MET WMO-CONSULENT

Aan de Wmo-cliënten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen is gevraagd hoe zij terugkijken op hun contact met de Wmo-consulent. Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we vrijelijk uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score² wordt berekend.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor hoe zij terugkijken op het gesprek met de Wmo-medewerkers is een 8,0. Dat gemiddelde is significant beter dan het gemiddelde in het cliëntervaringsonderzoek over 2018, toen het gemiddelde rapportcijfer een 7,5 bedroeg.

Als we de gegeven rapportcijfers nader bekijken zien we dat 41% (2018: 32%) een 9 of een 10 als score heeft gegeven. Deze respondenten zijn dus zeer tevreden over het contact met de Wmo-medewerkers. 45% (2018: 46%) heeft een 7 of een 8 als rapportcijfer gegeven. Zij zijn passief tevreden over het contact met de Wmo-medewerkers. En 14% (2018: 22%) heeft het contact met de Wmo-medewerker als minder goed of onvoldoende ervaren. Zij hebben een 6 of lager als rapportcijfer gegeven. Als we de NPS-score berekenen dan komt die score op +27 (41% - 14%). Dat is een stijging van zeventien punten ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.



Figuur 6. NPS: contact met Wmo-consulenten

Analyse:

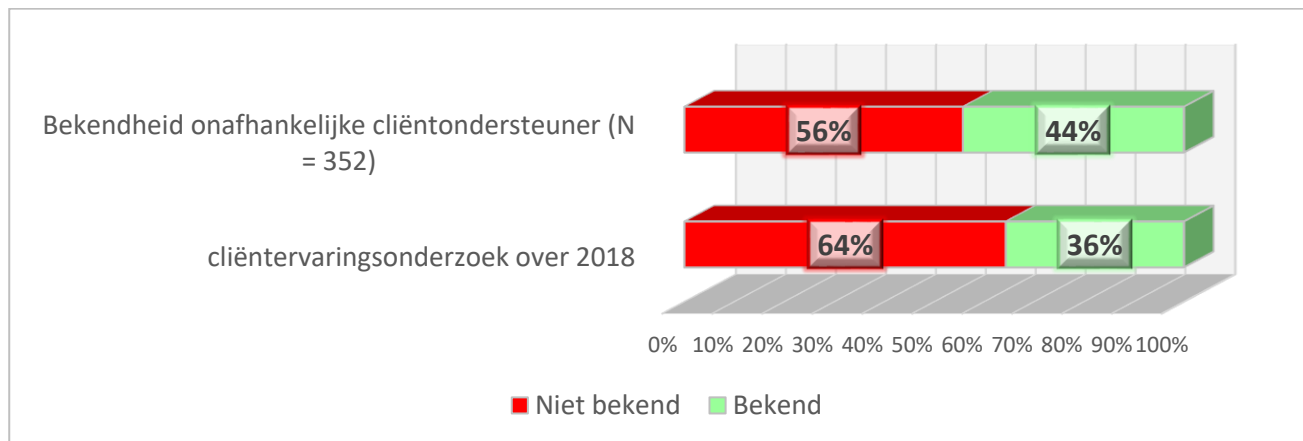
Drie factoren hebben een significante invloed op hoe cliënten het contact met de Wmo-medewerker ervaren (in volgorde van belang):

1. De mate waarin de Wmo-medewerker en de cliënt samen naar een oplossing hebben gezocht.
2. De mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen door de Wmo-medewerker.
3. De mate waarin cliënten snel werden geholpen.

² De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van een schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De scores worden verdeeld in drie groepen: 1. *Promoters*: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven, 2. *Neutrals*: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven en 3. *Critici*: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

3.2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Tijdens een gesprek met een consultant van de gemeente kan iedereen zich gratis bij laten staan door een onafhankelijke, beroepsmatige cliëntondersteuner van MEE Gelderse Poort. De onafhankelijke cliëntondersteuner biedt gratis hulp aan mensen die hulp nodig hebben om aan de juiste zorg te komen.



Figuur 7. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Van de respondenten is 44% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. 56% weet niet dat zij gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is duidelijk gestegen ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018 (36%), maar nog steeds zegt 56% niet bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

3.2.3 Kwaliteit ondersteuning

De volgende twee stellingen hebben betrekking op de vormen van ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.

KWALITEIT ONDERSTEUNING

Van de respondenten vindt 88% de kwaliteit van de ondersteuning goed. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 85%. 4% van de respondenten is het oneens met de stelling. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 5%. En ondanks het gegeven dat de verschillen tussen het resultaat van dit cliëntervaringsonderzoek en die van het cliëntervaringsonderzoek over 2018 klein lijken, zien we toch een significante verschuiving in de resultaten. Vooral de groep respondenten die het helemaal eens is met de stelling is flink gegroeid ten opzichte van cliëntervaringsonderzoek over 2018; van 36% naar 49%. Het gemiddelde resultaat is dan ook significant verbeterd.

In tabel 4 zijn de resultaten per voorziening weergegeven met tussen haakjes het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.³

Voorziening	N	% (Helemaal) mee eens
Dagopvang / dagbesteding	35	94% (88%)
Hulp bij het huishouden	219	84% (89%)
Regiotaxi/Valys	117	86% (80%)
Professionele individuele begeleiding	87	97% (97%)
Rolstoel	46	81% (72%)
Scootmobiel	47	89% (75%)
Woningaanpassing	33	79% (84%)

Tabel 4. Kwaliteit voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

GESCHIKTHEID ONDERSTEUNING

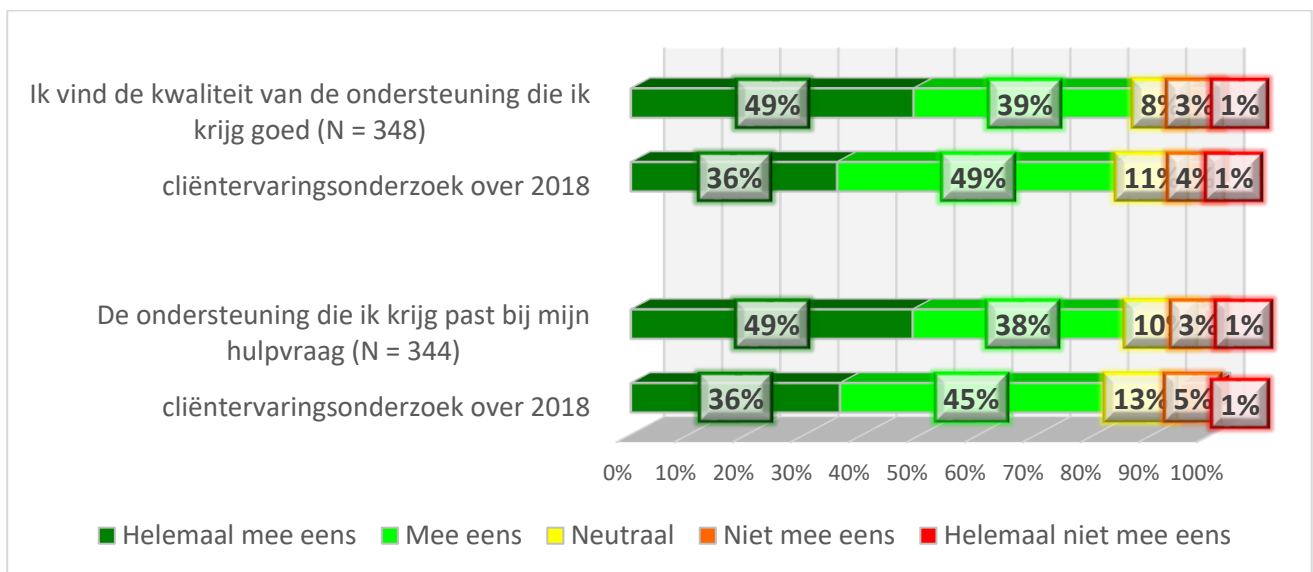
87% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag'. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 81%. 4% is van mening dat de ondersteuning niet of onvoldoende past bij de hulpvraag. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 6%. Ook hier zien we, net zoals bij beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning, dat de respondenten die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan gemiddeld significant positiever zijn over de geschiktheid van de ondersteuning dan de respondenten die meededen aan het cliëntervaringsonderzoek over 2018. De groep respondenten die het helemaal eens is met de stelling over de geschiktheid van de ondersteuning is ook hier van 36% gestegen naar 49%.

³ Alleen resultaten meegenomen waarbij ten minste 20 respondenten geantwoord hebben.

Splitsen we de geschiktheid van de voorzieningen uit naar de verschillende soorten voorzieningen⁴, dan zien we de volgende resultaten:

Voorziening	N	% (Helemaal) mee eens
Dagopvang / dagbesteding	34	88% (88%)
Hulp bij het huishouden	213	84% (90%)
Regiotaxi/Valys	115	83% (77%)
Professionele individuele begeleiding	86	95% (96%)
Rolstoel	46	76% (74%)
Scootmobiel	45	82% (78%)
Woningaanpassing	31	81% (79%)

Tabel 5. Geschiktheid voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen



Figuur 8. Resultaten kwaliteit van de voorzieningen

⁴ Alleen resultaten meegenomen waarbij ten minste 20 respondenten geantwoord hebben.

3.2.4 Effecten ondersteuning

De stellingen in dit blok gaan over het effect van de gekregen ondersteuning op het leven van de Wmo-cliënten.

EIGEN REGIE

81% van de respondenten zegt door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen doen. Dat resultaat is iets minder positief dan het cliëntervaringsonderzoek over 2018, toen 88% dat aangaf. Van de respondenten vindt 4% dat de ondersteuning hen niet beter in staat stelt om dingen te doen die zij willen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 2%.

ZELFREDZAAMHEID

Door de ondersteuning zegt 86% zich beter te kunnen redden. Het resultaat is iets lager dan het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018; 91%. 4% is het niet eens met de stelling. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 3%.

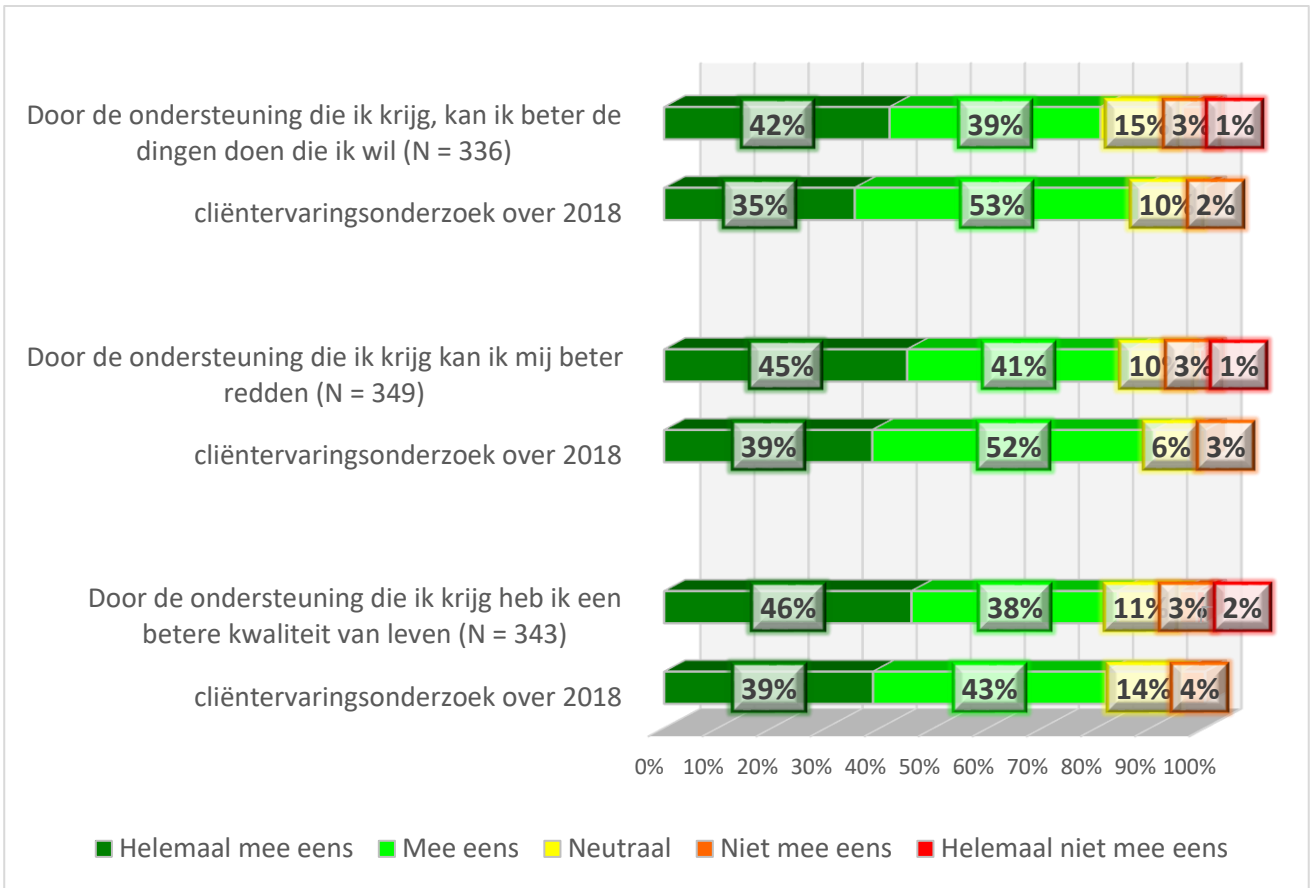
Uit tabel 6 blijkt dat alle voorzieningen bij een ruime meerderheid van de respondenten leiden tot een toename van de zelfstandigheid, met tussen haakjes het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

Voorziening	N	% (Helemaal) mee eens
Dagopvang / dagbesteding	33	85% (89%)
Hulp bij het huishouden	216	84% (91%)
Regiotaxi/Valys	119	84% (90%)
Professionele individuele begeleiding	87	91% (93%)
Rolstoel	49	88% (91%)
Scootmobiel	45	92% (94%)
Woningaanpassing	35	83% (100%)

Tabel 6. Toename zelfstandigheid door ondersteuning uitgesplitst naar voorzieningen

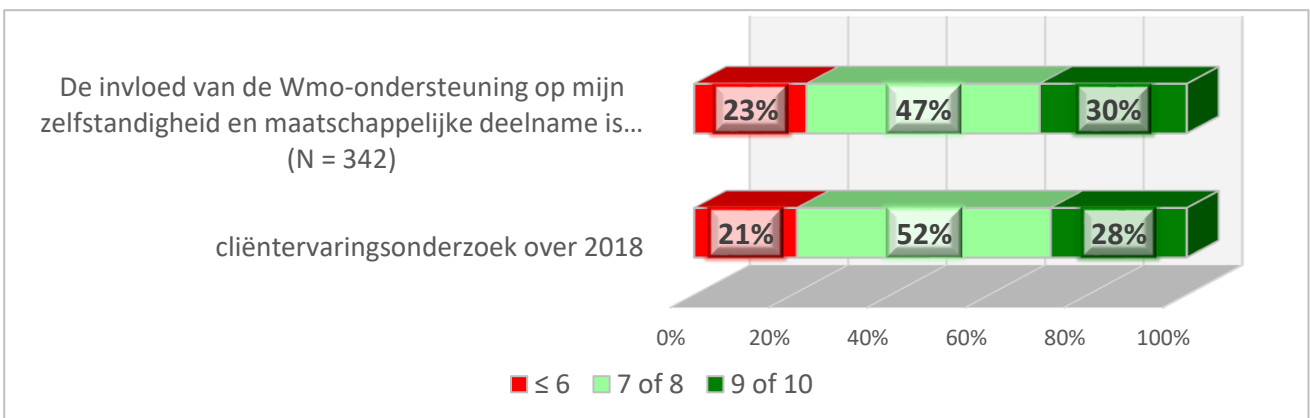
KWALITEIT VAN LEVEN

84% van de respondenten is van mening dat de ondersteuning bijdraagt aan een betere kwaliteit van leven. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 82%. 5% van de respondenten is van mening geen betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning, wat bijna overeenkomt met het cliëntervaringsonderzoek over 2018 (4%).



Figuur 9. Resultaten verplichte vragen over effecten van de ondersteuning

De gemiddelde invloed van de ondersteuning op de zelfstandigheid en maatschappelijke deelname is volgens de Wmo-cliënten een 7,6. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat gemiddelde een 7,4. Hier zien we geen significante verandering in de gemiddelden van dit cliëntervaringsonderzoek en het cliëntervaringsonderzoek over 2018. Van de Wmo-cliënten vindt 30% (2018: 28%) dat de Wmo-ondersteuning een grote invloed heeft op hun zelfstandigheid. 47% (2018: 52%) is passief tevreden over de invloed van de ondersteuning op hun zelfstandigheid. 23% (2018: 21%) van de respondenten is kritisch op de invloed van de ondersteuning op de zelfstandigheid; ze geven een 6 of lager.



Figuur 10. Invloed ondersteuning op zelfstandigheid en maatschappelijke deelname

Analyse:

De belangrijkste indicatoren die de ervaren invloed op de zelfstandigheid en maatschappelijke participatie voorspellen zijn (in volgorde van belang):

1. De vraag of cliënten door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.
2. De mate waarin cliënten de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden.

Tot slot hebben 135 respondenten een toelichting gegeven op hun scores. Om inzicht te krijgen in de factoren die in positieve dan wel in negatieve zin een bijdrage leveren aan de invloed die de ondersteuning heeft op de zelfstandigheid van de Wmo-cliënten, vergelijken we de toelichtingen van de respondenten die een 9 of een 10 hebben gescoord (de promotors) met de toelichtingen van de respondenten die een 6 of lager (de critici) hebben gescoord.

Promotors (30% van de respondenten):

- Tevredenheid over wat de ondersteuning betekent voor het dagelijkse leven.
- Tevredenheid over de dienstverlening van de Wmo-medewerkers.

Criticasters (23% van de respondenten):

- Verreweg het meest genoemd: te weinig uren hulp in de huishouding.
- Te veel wisselingen in hulpverleners.

BIJLAGE I UITLEG DATA- EN ANALYSETECHNIEKEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7. N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De T-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyses worden ingezet om het effect te bepalen van een (of meerdere) verklarende variabele(n) op een afhankelijke variabele. Regressieanalyses kunnen gebruikt worden om: de samenhang tussen twee variabelen te bepalen of de (toekomstige) verandering van de afhankelijke variabele te voorspellen.

10. Chi-kwadraattoets

De toets gaat na of waargenomen aantallen systematisch afwijken van verwachte (of gemiddelde) aantallen, en berekent daartoe het totaal van de gewogen kwadratische afwijkingen tussen deze aantallen. Een chi-kwadraattoets wordt veel gebruikt om kruistabellen te analyseren.