



**CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO
GEMEENTE TYNAARLO**

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Een onderzoek naar de ervaringen en tevredenheid van cliënten met een Wmo-voorziening in de gemeente Tynaarlo.

Colofon

Opdrachtgever

Gemeente Tynaarlo

Datum

September 2023

Auteurs

Jitske Kooistra
Xiaochang Campmans

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden veelevoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
1. Bevindingen.....	5
1.1. Contact met het Sociaal Team	5
1.2. Onafhankelijke cliëntondersteuning.....	5
1.3. Kwaliteit van de ondersteuning.....	6
1.4. Effecten van de ondersteuning.....	6
2. Tips en adviezen van respondenten	7

Inleiding

Gemeenten dienen te onderzoeken of hun inwoners die gebruikmaken van een voorziening uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) tevreden zijn met de dienstverlening en ondersteuning. Het is daarbij bovendien relevant of de ondersteuning de zelfredzaamheid van cliënten verhoogt en een oplossing biedt voor hun hulpvraag.

De gemeente Tynaarlo is geïnteresseerd de ervaringen van cliënten met de dienstverlening omtrent Wmo. Waarover zijn zij tevreden en waar liggen mogelijke verbeterpunten? In voorliggend cliëntervaringsonderzoek worden de tevredenheid en ervaringen van cliënten in beeld gebracht.

Methodiek van het onderzoek

In opdracht van de gemeente Tynaarlo heeft KWIZ de ervaringen en tevredenheid van de cliënten uitgevraagd middels een enquête. De volgende thema's zijn bevraagd:

- Contact met het Sociaal Team;
- Bekendheid en gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- Kwaliteit van de Wmo-ondersteuning;
- Effecten van de Wmo-ondersteuning.

Doelgroep en respons

Begin juli 2023 hebben 1.537 personen een uitnodiging gekregen voor het onderzoek. Dit zijn inwoners die in 2022 een Wmo-aanvraag voor zorg of ondersteuning hebben ingediend bij de gemeente Tynaarlo. De vragenlijst kon online of op papier worden ingevuld.

In totaal hebben 541 respondenten de vragenlijst ingevuld (485 op papier en 56 online). Dat brengt de respons op 35 procent. De respons is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de volledige inwonersgroep die gebruikmaakt van een Wmo-voorziening¹.

Leeswijzer

Na de samenvatting worden in hoofdstuk 1 de bevindingen beschreven. Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van de tips en adviezen die inwoners aan de gemeente Tynaarlo konden meegeven.

De vragenlijst bestond uit verschillende vragen met verschillende antwoordmogelijkheden. Bij vragen waar 'Geen mening/n.v.t.' een antwoordmogelijkheid was is ervoor gekozen om deze buiten beschouwing te laten. De genoemde percentages gaan daarom over respondenten die de vraag hebben beantwoord met bijvoorbeeld 'Eens', 'Neutraal' of 'Oneens'. Het weglaten van deze antwoordcategorie komt de leesbaarheid en de inhoudelijke analyse ten goede.

¹ Voor betrouwbare resultaten waren minimaal 308 ingevulde enquêtes noodzakelijk. Dit aantal is ruimschoots behaald.

Samenvatting

Contact met het Sociaal Team

- Ruim driekwart van de respondenten is tevreden over het contact met het Sociaal Team:
 - Respondenten voelen zich serieus genomen (88 procent);
 - De medewerker en respondenten hebben samen naar oplossingen gezocht (79 procent).
- Ook over het proces zijn respondenten tevreden. Acht op de tien respondenten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag en werden snel geholpen.



Onafhankelijke cliëntondersteuning



- Een derde van de respondenten weet dat ze gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Ruim een tiende van de respondenten heeft daadwerkelijk gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Kwaliteit en effecten van de ondersteuning

- Respondenten vinden dat Wmo-ondersteuning past bij de hulpvraag die zij hebben (82 procent) en ze vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed (82 procent).
- De Wmo-ondersteuning heeft voor veel respondenten positieve effecten: respondenten hebben een betere kwaliteit van leven en kunnen beter doen wat ze graag willen doen. Circa 5 procent ervaart deze positieve effecten niet.



Tips en adviezen van respondenten



- **Dankbaarheid en tevredenheid:** vele respondenten zijn hebben positieve ervaringen met de ondersteuning die zij ontvangen en het aanvragen hiervan. Zij uitten hun waardering hiervoor.
- **Beschikbare ondersteuning(stijd):** respondenten geven aan dat zij onvoldoende ondersteuning ontvangen voor hun hulpvraag. Daarnaast hebben zij te maken met wisselingen van medewerkers.
- **Communicatie:** respondenten missen bijvoorbeeld terugkoppeling op gestelde vragen of informatie over de looptijd van voorzieningen. Verder vinden respondenten de wachttijd lang.
- **Kwaliteit en maatwerk:** de kwaliteit van de ondersteuning varieert soms per hulpverlener. Enkele respondenten beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning als ondermaats.

1. Bevindingen

Dit hoofdstuk geeft de tevredenheid en ervaringen weer van respondenten op het gebied van contact, onafhankelijke cliëntondersteuning en de kwaliteit van de ondersteuning. Daarnaast komen de effecten van Wmo-ondersteuning aan bod.

1.1. Contact met het Sociaal Team

Negen op de tien respondenten voelen zich serieus genomen door het Sociaal Team

Ruim driekwart van de respondenten is tevreden over het contact met het Sociaal Team in de gemeente Tynaarlo. Zo voelen respondenten zich serieus genomen (88 procent), hebben de medewerker en inwoner samen naar oplossingen gezocht (79 procent) en werden ze snel geholpen (76 procent). Daarnaast zijn acht op de tien respondenten op de hoogte waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Een kleine groep respondenten (4 tot 8 procent) is het oneens met de stellingen.

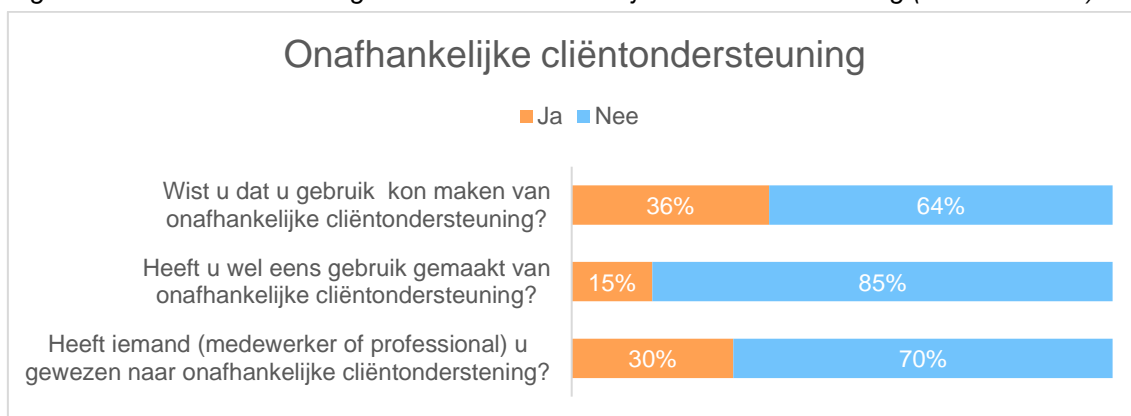
Figuur 1.1.1. Tevredenheid over het contact met het Sociaal Team (n = 466 ~ 505)



1.2. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Ruim een derde van de respondenten (36 procent) wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Drie op de tien respondenten is door een medewerker van de gemeente of een andere professional op de hoogte gebracht van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Twee derde van de respondenten was dus niet van deze mogelijkheid op de hoogte. In totaal heeft 15 procent van de respondenten daadwerkelijk gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning.

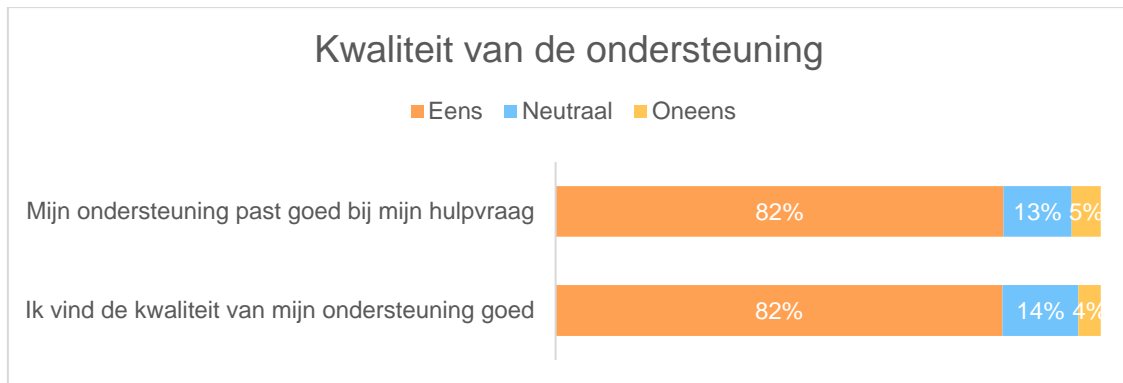
Figuur 1.2.1. Bekendheid en gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning (n = 505 ~ 518)



1.3. Kwaliteit van de ondersteuning

Acht op de tien respondenten is tevreden over de kwaliteit van de hulp die zij krijgen via hun Wmo-ondersteuning. Respondenten vinden dat Wmo-ondersteuning past bij de hulpvraag die zij hebben (82 procent) en ze vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed (82 procent). Een klein aandeel van de respondenten (respectievelijk 5 procent en 4 procent) is het met deze stellingen oneens.

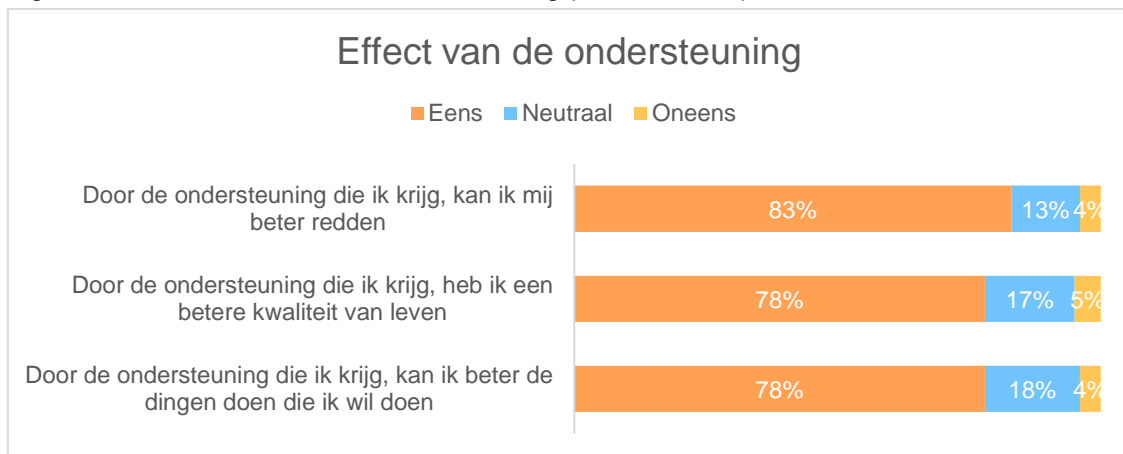
Figuur 1.3.1. Tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning (n = 504 ~ 510)



1.4. Effecten van de ondersteuning

De Wmo-ondersteuning heeft voor veel respondenten op meerdere vlakken positieve effecten. De ondersteuning zorgt ervoor dat respondenten zich beter kunnen redden (83 procent). Daarnaast geven acht op de tien respondenten aan dat zij een betere kwaliteit van leven hebben (78 procent) en beter de dingen kunnen doen die ze willen doen (78 procent). Een klein deel van de respondenten (4 tot 5 procent) ervaart deze positieve effecten van de Wmo-ondersteuning niet.

Figuur 1.4.1. Effecten van Wmo-ondersteuning (n = 483 ~ 497)



2. Tips en adviezen van respondenten

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de tips en adviezen voor de gemeente Tynaarlo die respondenten hebben gedeeld.

Aan het einde van de vragenlijst kregen de respondenten de ruimte om tips, adviezen en opmerkingen te delen. Ongeveer 233 respondenten hebben hier gebruik van gemaakt (43 procent). De opmerkingen zijn onder te verdelen in drie categorieën: complimenten, beschikbare ondersteuning(stijd), communicatie en kwaliteit van de ondersteuning. Per categorie worden enkele quotes van respondenten weergegeven.

Complimenten: dankbaarheid en tevredenheid

Vele respondenten (96 respondenten) uitten hun waardering voor de Wmo-ondersteuning; zij zijn dankbaar voor de mogelijkheden en tevreden over de ondersteuning die ze ontvangen. Respondenten benoemen dat de kwaliteit van de hulp goed is, dat de ondersteuning ervoor zorgt dat ze zelfredzamer blijven en dat ze positieve ervaringen hebben gehad met de medewerkers van de gemeente en de zorgorganisaties. Sommige respondenten geven aan dat de ondersteuning meer voor hen betekent dat de zorg op zich; het geeft ook een moment van sociaal contact en dat wordt gewaardeerd.

“Heel vriendelijk goed advies gekregen. Er werd echt naar onze situatie gekeken, we werden serieus genomen en kregen professioneel advies. De contactpersoon van de gemeente heeft ons echt leren kennen en we hebben samen naar de best mogelijke opties gekeken voor onze dochter.”

“Tynaarlo zorgt goed voor z'n inwoners! Dankbaar ben ik voor de hulp en steun en het begrip dat ik van de medewerkers van de gemeente krijg!”

“We zijn heel blij met de ondersteuning die we krijgen. Daardoor kunnen wij (80 en 83 jaar) zelfstandig blijven wonen.”

“De gemeente Tynaarlo en het Sociaal Team zijn er echt voor haar inwoners.”

“Alleen maar positief. Hulp in de huishouding ontlast me enorm waardoor ik energie overhoud voor andere dingen. Mijn dagbesteding verrijkt mijn leven in alle opzichten.”

“Ben heel erg geholpen door de wekelijkse ondersteuning, geeft ook zelfvertrouwen op de momenten dat ik heel erg weg zak.”

“Alleen maar positieve opmerkingen. Zeer prettig benaderbare medewerkers, er wordt echt meegedacht en niets is hen te veel. Ik ben zeer dankbaar.”

“Ben erg blij met mijn ondersteuning!”

“Ben zeer tevreden.”

“De wijze waarop de medewerkers van de gemeente hebben gereageerd op mijn verzoeken om hulp verdient alle lof: snel en betrokken.”

“De ondersteuning is al jarenlang actief betrokken bij alle progressie die ik maakt en de voortgang die ik boek.”

Beschikbare ondersteuning(stijd)

In totaal hebben 54 respondenten hun ervaring gedeeld over de beschikbare ondersteuning: zowel op het gebied van de beschikbare hulpmiddelen, hoeveelheid ondersteuningstijd, als vervanging bij afwezigheid. Respondenten geven aan dat ze te weinig ondersteuning ontvangen voor de zorgvraag die zij hebben. Het gaat hierbij veelal om te weinig uren aan huishoudelijke hulp. Ook onvoldoende of niet passende hulp bij verschillende aandoeningen wordt genoemd. Bovendien wordt door vele respondenten genoemd dat hun hulpverlener vaak wisselt en dat zij geen vervanging krijgen tijdens afwezigheid; dit zouden ze graag anders zien.

“Twee uur huishoudelijke hulp is te weinig bij een groot huis. Maatwerk zal beter zijn.”

“2 uur huishoudelijke hulp per week in een woning te weinig; woning wordt steeds vuiler/slordiger.”

“Door het korten op huishoudelijke hulp is er meer druk op mijn vrouw gekomen. Dit heeft geleid tot extra stress. Dit moet eigenlijk niet gebeuren.”

“Als de hulp niet kan komen, is er geen vervanging.”

“Bij afwezigheid vaste hulp vaak geen invaller. Eerste contact met de afdeling Wmo was erg storend en benedenmaats. Allerlei argumenten (geen hulp beschikbaar, het "Wmo-potje" was leeg, enz) werden gebruikt om mij bijna te verbieden hulp aan te vragen. Dit in tegenstelling tot de naam 'maatschappelijke ondersteuning' en de regels. Iedereen heeft recht om een beroep te doen op de Wmo. Na lang aandringen van mijn kant heb ik de aanvraag doorgezet. Na de prettige keukentafelgesprekken was de hulp snel geregeld.”

“Ja, ik heb een longaandoening en vindt het daarom heel vreemd dat niet alle slaapkamers gezogen mogen worden!”

“Er is vaak geen vervanging als mijn vaste hulp een keer niet kan.”

“Ik ben bijna 100 jaar en krijg 4 uur ondersteuning per week. Dat is te weinig om zelfstandig te blijven.”

“De huishoudelijke ondersteunende is zonder overleg elders geplaatst, zodat we nu al enkele weken zonder huishoudelijke hulp zitten. Zeer onzorgvuldig, een sterk negatief punt!”

“De ondersteuning die ik krijg, is onvoldoende.”

“De rolstoel met ondersteuning geeft mij nog geen vrijheid zelf. Ben afhankelijk van een ander persoon. Mijn vrouw is ook op leeftijd.”

““Mijn ouders hebben meer hulp nodig. Ze zijn oud en begrijpen de taal niet en ze zijn ziek en op leeftijd. Begeleiding is van toepassing.”

Communicatie

Respondenten benoemen dat de communicatie met de gemeente verbeterd kan worden (24 respondenten); zij missen bijvoorbeeld terugkoppeling op gestelde vragen of informatie over de looptijd van voorzieningen. Daarnaast geven respondenten aan dat zij de wachttijd te lang vinden voordat zij de aangevraagde hulp ontvangen.

“Alles heeft heel lang geduurd. Hulpverleners wisten niet waar ze aan toe waren. Wat wel snel ging was het stopzetten na onze verhuizing. Veel werk en gedoe.”

“Communicatie met de gemeente is slecht. Lang wachten/ niet terugbellen en niets gaat vanzelf! Gewoon doen wat jullie in de verordening hebben staan en niet voortdurend rekken.”

“De hulp die ik van de gemeente heb gekregen (in de vorm van een taxipas) is van het een op andere moment geblokkeerd, terwijl ik deze voor langere tijd mocht gebruiken. Zonder overleg ook nog.”

“Door verschuivingen binnen de gemeente was het verwarrend bij wie ik terecht kon.”

“Er zouden sneller beslissingen genomen moeten worden; mensen niet 2 jaar laten wachten op een hulpmiddel of aanpassing. En niet tig externe bedrijven raadplegen.”

“Het hele proces naar de ondersteuning toe (huishoudelijke hulp) verliep bijzonder traag.”

“Ik heb erg lang moeten wachten op ondersteuning en de ondersteuning die toegewezen is te weinig. Ik heb ook nog geen idee hoe ik dit kan veranderen.”

“Ze zouden nog betere adviezen kunnen geven.”

Kwaliteit & maatwerk

De kwaliteit van de hulp wordt door respondenten niet altijd als consistent ervaren; in sommige gevallen varieert de kwaliteit per huishoudelijke hulp of hulpverlener (10 respondenten). Enkele respondenten beschrijven situaties waarin de kwaliteit en professionaliteit van de ondersteuning als ondermaats wordt ervaren.

“De huishoudelijke hulpen zijn vaak onder het niveau, kunnen niet schoonmaken, het is wat het is en ik moet mij erbij neerleggen, maar hoor het van iedereen. Vooral de jonge meiden. Ze worden niet ingewerkt!”

“Controle vanuit uw gemeente op het gekeurde werk zou zinvol zijn (bijvoorbeeld 1x per kwartaal)”

“De kwaliteit van de ondersteuning verschilt nog al eens door de vele wisselende helpsters.”

“Bij beoordeling van de hulpvraag wordt bij het begrip "adequaat" eerst gekeken naar de prijs van het gevraagde; daarna naar het verbeteren van de kwaliteit van leven.”

“Het schoonmaken gebeurt niet altijd goed, kan netter.”

“Het vervoer komt af en toe ruim een uur te laat, dat is vervelend als je een afspraak hebt bij iemand.”

“Niet elke hulp ziet het werk. En snel en goed gaan niet altijd samen.”