

**RAPPORT**

# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Súdwest-Fryslân



# Cliëntervaringsonderzoek 2022

## Gemeente Súdwest-Fryslân - Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (er is geen significantietoets gedaan).\*

### Aantallen

Uitgenodigd	1.500
Ingevuld	600
Respons	40%

### GEBIEDSTEAM



**73%**<sup>-8%</sup>  
wist waar zij moest zijn



**75%**<sup>-5%</sup>  
was snel geholpen



**79%**<sup>-8%</sup>  
Is tevreden met het ondersteuningsplan



**82%**<sup>+0%</sup>  
zocht samen naar oplossingen



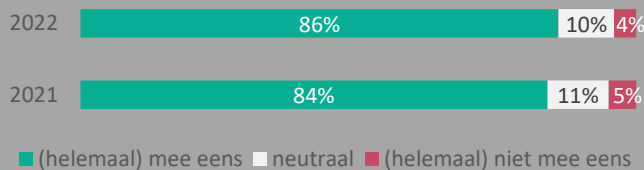
**32%**<sup>-1%</sup>  
wist van de cliënt-ondersteuner

*“Alles in overleg en dat werkt prima!”*

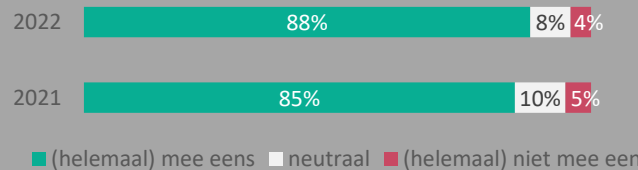
*“Het gebiedsteam doet uitstekend werk, ze verdienen een compliment.”*

### KWALITEIT

#### De zorg/ondersteuning is van goede kwaliteit



#### De zorg/ondersteuning past bij de hulpvraag



*“Het zou prettig zijn als je weet wie je van het gebiedsteam kan benaderen.”*

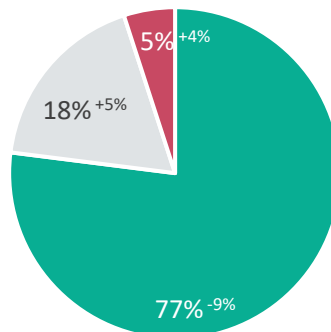
*“De communicatie ging over te veel mensen. Men wist van elkaar niet waar het om ging.”*

### RESULTAAT



**80%**<sup>-1%</sup>

is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de zorg/ondersteuning



Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



**7,8**<sup>+0,0</sup>

is het cijfer voor de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder



## Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
<b>2   Resultaten</b>	<b>7</b>
2.1 Het contact met het gebiedsteam	7
2.2 Het ondersteuningsplan	9
2.3 Het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder	9
2.4 De zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder	10
<b>3   Bevindingen Interviews</b>	<b>12</b>
3.1 De aanvraag	12
3.2 Het plan	12
3.3 De ondersteuning	12



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Súdwest-Fryslân is het belangrijk om te weten hoe inwoners de zorg/ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze zorg/ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, dagbesteding of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de zorg/ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting om het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het contact met het gebiedsteam van de gemeente. Inwoners komen met hun hulpvraag terecht bij het gebiedsteam. Het gebiedsteam kan zelf zorg/ondersteuning verlenen, maar kan inwoners ook doorverwijzen naar zorg/ondersteuning georganiseerd vanuit de Wmo. De gemeente is benieuwd hoe het contact met het gebiedsteam ervaren wordt.
- 2) Het ondersteuningsplan. In overleg met een medewerker van het gebiedsteam wordt een (keukentafel)gesprek ingepland. Tijdens dit gesprek wordt bepaald wat de hulpvraag precies is. Vervolgens wordt een ondersteuningsplan opgesteld waarin staat welke zorg/ondersteuning nodig is. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over dit ondersteuningsplan.
- 3) Het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder. Wanneer zorg/ondersteuning vanuit een zorgaanbieder nodig is, kan een plan opgesteld worden waarin staat welke zorg/ondersteuning verleend gaat worden. De gemeente is benieuwd hoe tevreden cliënten over het uitvoeringsplan van hun zorgaanbieders zijn.
- 4) De kwaliteit van de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder. Cliënten kunnen van één of meerdere zorgaanbieders zorg/ondersteuning ontvangen. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten hierover zijn.
- 5) Het effect van de zorg/ondersteuning. Het doel is om cliënten te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente is benieuwd of de zorg/ondersteuning hieraan bijdraagt.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Súdwest-Fryslân die in 2022 een aanvraag voor zorg/ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en daar ook daadwerkelijk gebruik van hebben gemaakt. Deze inwoners stonden in 2022 bij de gemeente geregistreerd als inwoners met een individuele maatwerkvoorziening. Het betreft hier zowel inwoners waarbij de maatwerkvoorziening via Zorg in Natura (ZiN) wordt gefinancierd, als inwoners die hun voorziening via een Persoonsgebonden Budget (PGB) hebben geregeld. Inwoners zonder indicatie zijn niet meegenomen in dit onderzoek. Niet alle Wmo-cliënten hebben een uitnodiging ontvangen. Voor elke verzending is een willekeurige steekproef van 500 cliënten getrokken om zo te voldoen aan de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).



## 1.2.2 Methode

Om ervaringen op te halen is ervoor gekozen om een vragenlijst op te stellen en uit te zetten. Daarnaast zijn telefonische interviews afgenomen om verdiepende informatie over deze ervaringen op te halen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van vier maanden werden cliënten per post uitgenodigd. Het betreft cliënten die in de vier maanden ervoor zorg/ondersteuning hadden aangevraagd en toegekend hadden gekregen middels een beschikking over een Wmo-maatwerkvoorziening. Doordat cliënten de vragenlijst snel na de aanvraag en na het ontvangen van de zorg/ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Idealiter vindt de eerste verzending voor de zomer plaats. Echter, gezien de overstap naar het continu meten, is ervoor gekozen om langer stil te staan bij de voorbereidingen en vooral bij het herzien van de vragenlijsten. Zo zijn de vragenlijsten ingekort; is het invullen gemakkelijker gemaakt door de antwoordoptie 'Niet van toepassing' te verwijderen; en is de lay-out gewijzigd om de vragenlijsten overzichtelijker te maken. Ook zijn de vragenlijsten tussen de verschillende domeinen zoveel mogelijk gelijk getrokken (enkele vragen zijn niet opgenomen in de vragenlijst voor het gebiedsteam; daarnaast is terminologie gebleven zoals deze was, namelijk passend bij de specifieke doelgroep). De eerste verzending heeft daarom pas in september 2022 plaatsgevonden; de tweede in oktober 2022; en de derde in januari 2023.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben cliënten in totaal zes weken de tijd gehad om te reageren.

### Vragenlijstonderzoek

Voor dit onderzoek is een vragenlijst gebruikt. Deze is gebaseerd op de voorheen verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). In overleg met de gemeente is de vragenlijst ten opzicht van meetjaar 2021 ingekort en consistent gemaakt met de andere doelgroepen. Bepaalde vragen waren minder relevant geworden en een kortere vragenlijst verhoogt de kans op respons. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Het contact met het gebiedsteam van de gemeente
- 2) Het ondersteuningsplan
- 3) Het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder
- 4) De zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder

### Telefonische interviews

Aan het eind van de vragenlijst konden respondenten hun contactgegevens achterlaten wanneer ze verder in gesprek wilden gaan over hun ervaringen. Het doel van de interviews was om meer verdiepende informatie op te halen als aanvulling op de cijfermatige resultaten. De wens was om met name 'ontevreden' cliënten te spreken om te kunnen ontdekken waar de onvrede vandaan komt en hoe de gemeente kan verbeteren.

De belrondes hebben in november 2022, januari 2023 en april 2023 plaatsgevonden. Vooraf werden de cliënten die bij meerdere vragen antwoordoptie '(helemaal) niet mee eens' hadden ingevuld en/of die een rapportcijfer van een zes of lager hadden gegeven geselecteerd. Elke cliënt is maximaal drie keer gebeld door ZorgfocuZ, elke keer op een ander tijdstip en andere dag. Wanneer een cliënt niet in de gelegenheid was om op te nemen, werd een voicemailbericht ingesproken. Ook kon een belafpraak ingepland worden, wanneer het moment van bellen



niet goed uitkwam. Na de laatste beleping werd een voicemailbericht ingesproken en werd een e-mail verstuurd. Wanneer de cliënt geen contact opnam, werd de cliënt afgemeld. Elk interview duurde ongeveer 20 minuten.

Voor de interviews is in overleg met de gemeente een interviewleidraad opgesteld. Het verhaal van de respondent stond centraal; de interviewleidraad diende dus meer als houvast. Tijdens een interview werden alleen de vragen besproken waar de respondent een lage score op had gegeven in de vragenlijst. Wel werd in ieder interview gevraagd waarom respondenten hun rapportcijfer hadden gegeven en hoe dit cijfer hoger zou kunnen worden.

### 1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel is de respons opgenomen.

Responstabel	
Aantal uitgenodigde cliënten	1.500
Aantal ingevulde vragenlijsten	600
Netto responspercentage	40%
Nauwkeurigheidsmarge	3%

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 zorg/ondersteuning hebben aangevraagd en 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 door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het 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 zorg/ondersteuning hebben aangevraagd en 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 3% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen<sup>1</sup>. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: 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 47% en 53% zijn. 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.

In totaal zijn veertien Wmo-cliënten benaderd voor de telefonische interviews, op een totaal van vijfenveertig. De interviews geven een verdiepend inzicht op de cijfermatige resultaten.

<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaring van respondenten met het contact met het gebiedsteam van de gemeente, het ondersteuningsplan, het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder en de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder. Een samenvatting van de interviews is opgenomen in hoofdstuk 3.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn dus vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie 'geen mening' in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordoptie in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse. Ook de antwoorden van respondenten die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld, tellen dus mee.

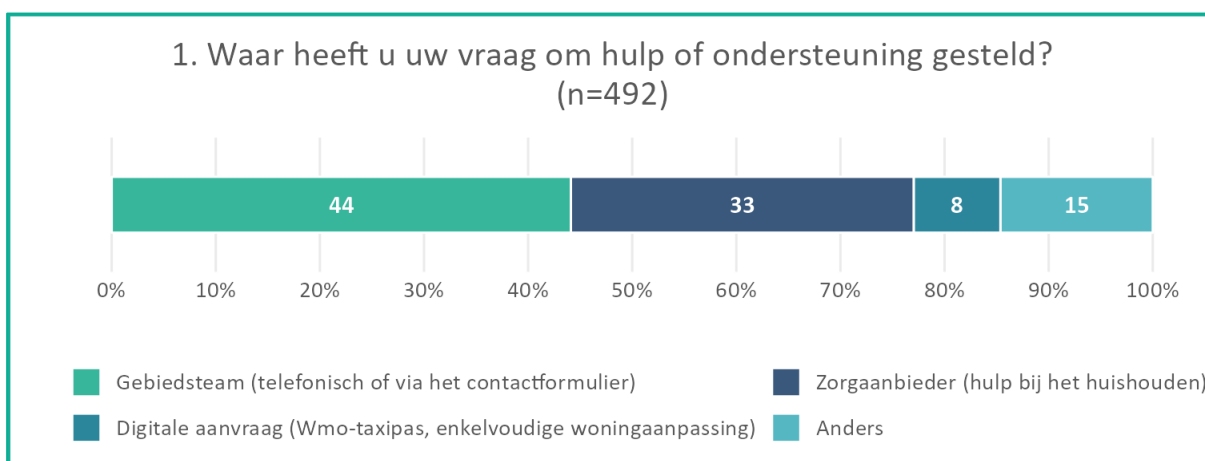
De resultaten zijn in grafieken en tabellen gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze optie gekozen 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).



## 2 | Resultaten

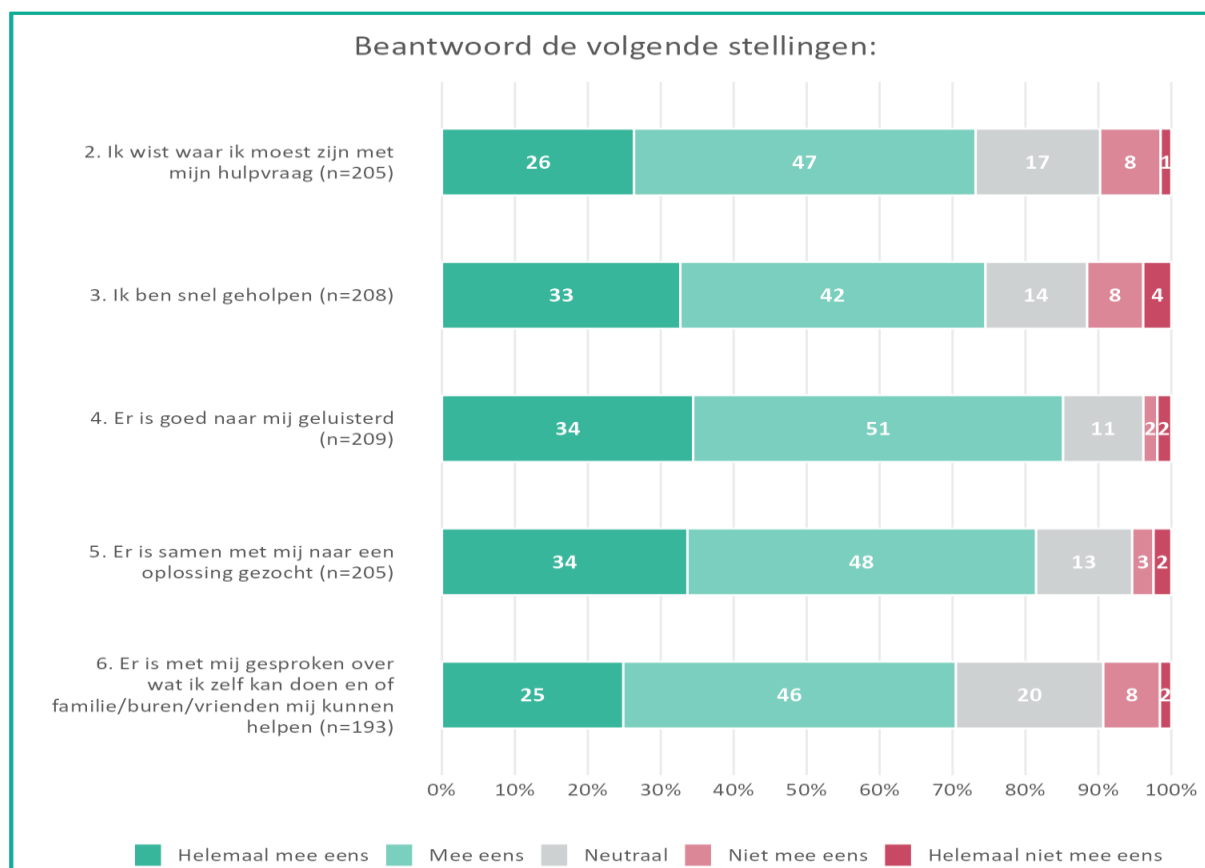
### 2.1 Het contact met het gebiedsteam

Als inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen, komen ze meestal in contact met een gebiedsteam van de gemeente Súdwest-Fryslân. Aan respondenten die in 2022 een melding gedaan hebben, is gevraagd hoe zij het contact met het gebiedsteam van de gemeente hebben ervaren.



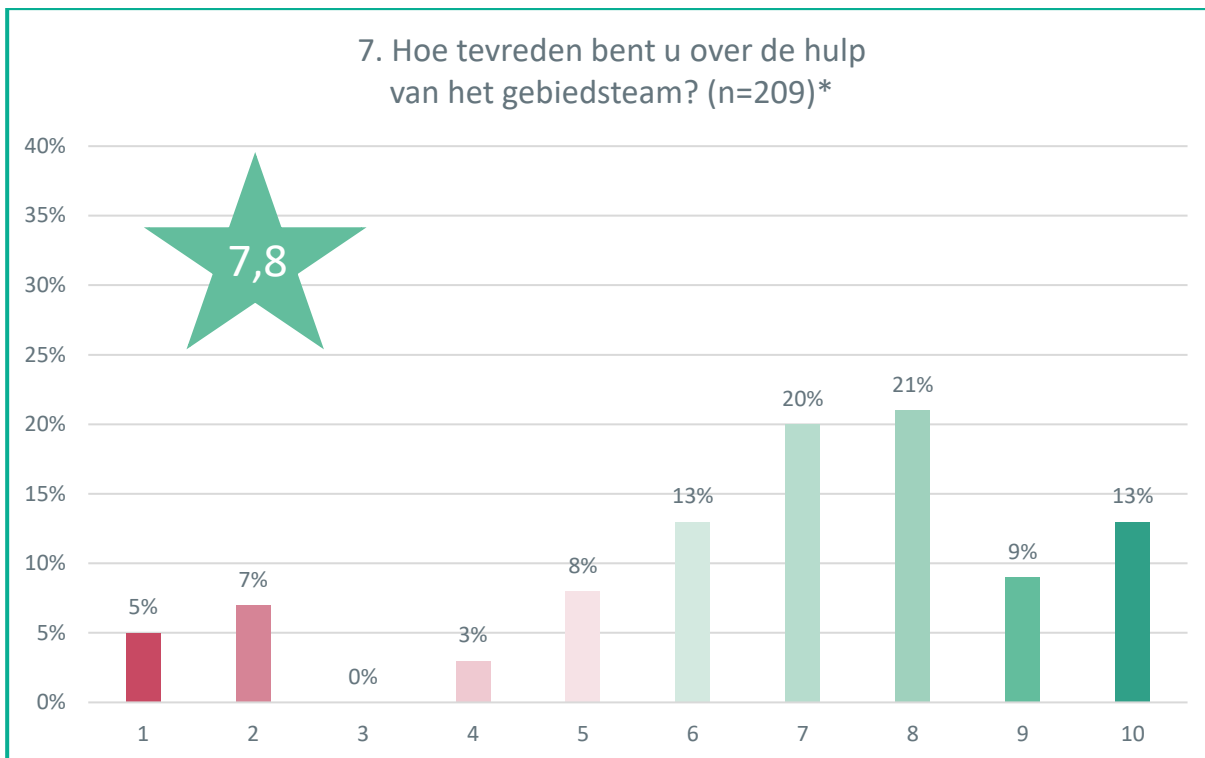
Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: casemanager, ergotherapeut, familie, huisarts, jobcoach, thuiszorg, Vluchtelingenwerk, ziekenhuis.

De vragen 2 tot en met 8 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij het gebiedsteam om hulp of ondersteuning hebben gevraagd.

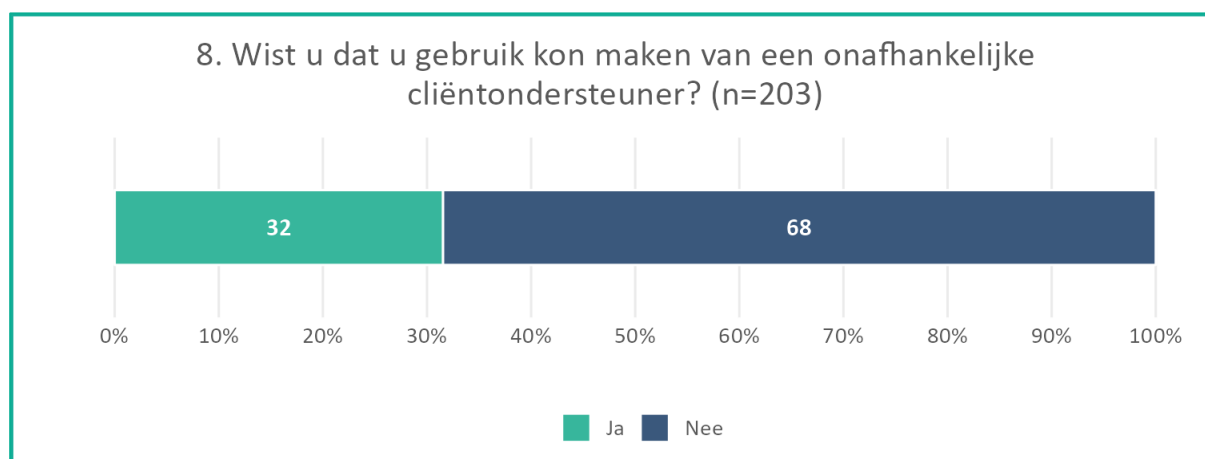


Antwoordoptie 'Geen mening': v2 (n=1); v3 (n=1); v4 (n=0) v5 (n=4), v6 (n=13).





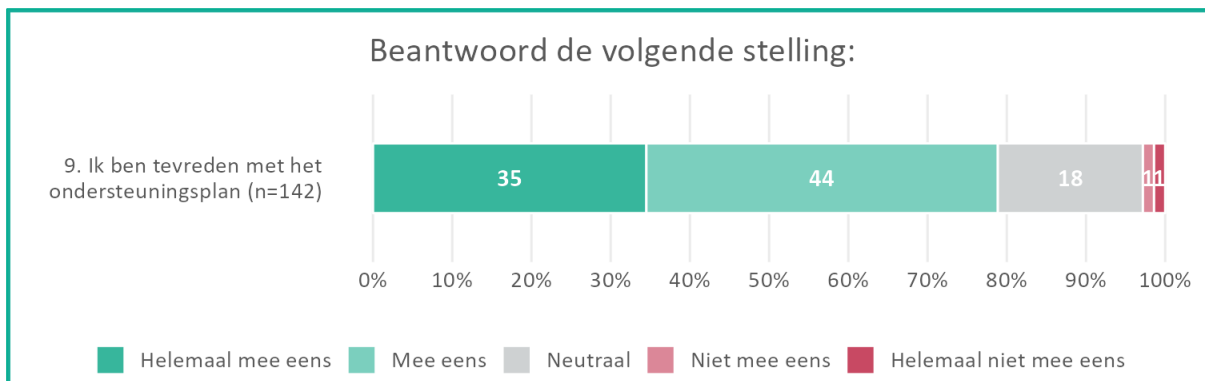
\*Betekenis schaal: 1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden.





## 2.2 Het ondersteuningsplan

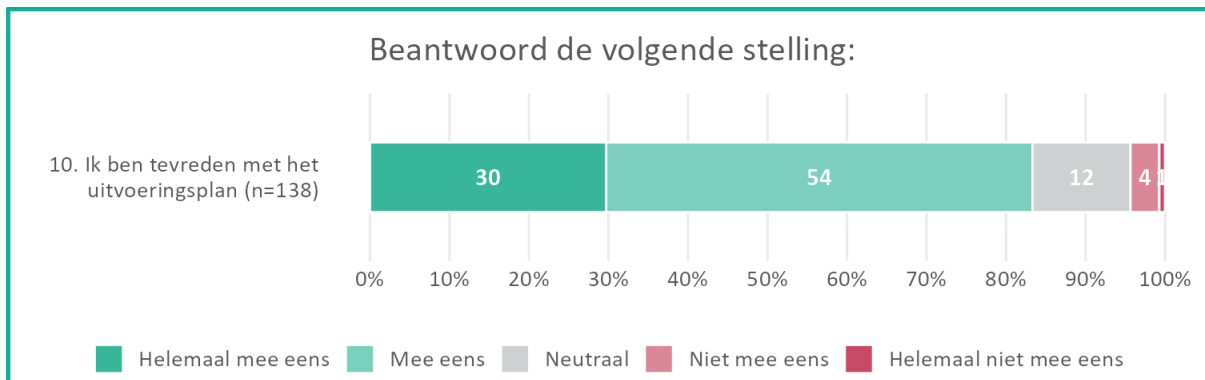
Na de melding wordt meestal een gesprek met het gebiedsteam ingepland om te bekijken welke zorg of ondersteuning precies nodig is. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. De volgende grafiek laat zien hoe tevreden respondenten zijn over het ondersteuningsplan. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij het gebiedsteam om hulp of ondersteuning hebben gevraagd.



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=8).

## 2.3 Het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder

Wanneer inwoners zorg/ondersteuning vanuit een zorgaanbieder krijgen, wordt soms, bijvoorbeeld bij een aanvraag voor hulp bij het huishouden, een uitvoeringsplan opgesteld. Daarin staat welke zorg/ondersteuning verleend zal worden. De volgende grafiek toont hoe tevreden respondenten zijn over het uitvoeringsplan.

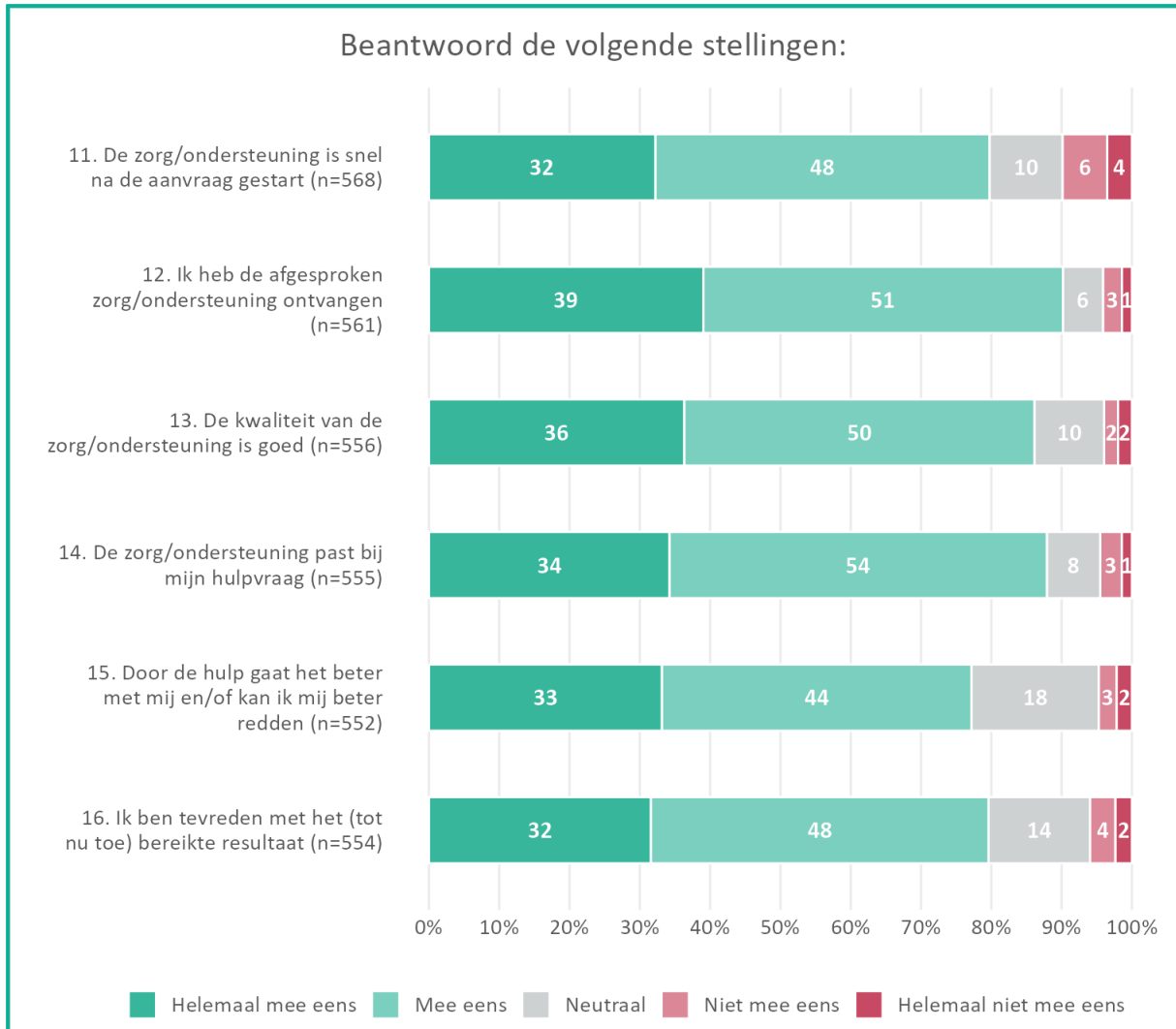


Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=7).

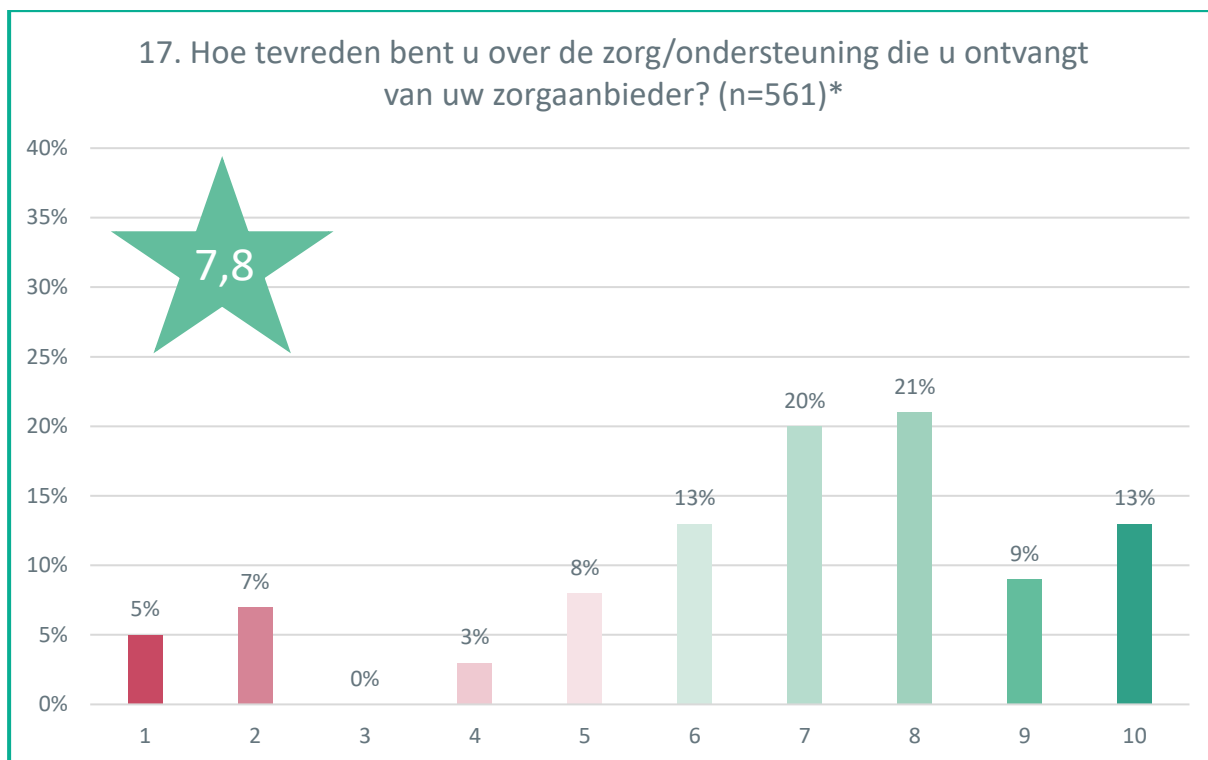


## 2.4 De zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder

Naar aanleiding van het gesprek hebben respondenten een Wmo-beschikking van de gemeente ontvangen. Met deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift. Aan respondenten is gevraagd wat ze vinden van de start, de kwaliteit en het resultaat van de zorg/ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v11 (n=4); v12 (n=3); v13 (n=9); v14 (n=9); v15 (n=10); v16 (n=8).



\*Betekenis schaal: 1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden.

### Vraag 18

Hieronder volgt een samenvatting van de gegeven toelichtingen bij vraag 18 ‘Heeft u opmerkingen over het aanvraagproces, het gebiedsteam of over de zorg/ondersteuning die u ontvangt? Wat gaat goed, wat kan beter, tips?’.

- Meerdere respondenten laten weten dat het aanvraagproces traag verlopen is. Zo merken ze op dat ze lang moesten wachten voordat de zorg/ondersteuning opgestart was. Ook verloopt de communicatie moeizaam volgens respondenten. Zo weten ze niet goed bij wie ze terecht kunnen voor vragen. Een vast aanspreekpunt zou voor hen een prettige oplossing zijn.
- Een groot deel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de ondersteuning. Tegelijkertijd vermelden respondenten dat de kwaliteit verschilt per zorgverlener (voornamelijk als het gaat om de hulp in het huishouden). De ene zorgverlener doet goed zijn of haar best en maakt echt schoon, terwijl de ander niet goed weet wat hij of zij moet doen en hoe ze het beste kunnen schoonmaken. In de ogen van de respondenten zorgen de personeelstekorten bovendien voor veel wisselingen in zorgverleners. Daarnaast komt het regelmatig voor dat er in geval van verlof/ziekte geen vervanging geregeld kan worden. Dit wordt door respondenten als vervelend ervaren.
- Verder zijn respondenten ontevreden over de hoeveelheid zorg/ondersteuning die ze krijgen. Ook hierbij gaat het met name om de hulp in het huishouden; het aantal uren is te weinig om het hele huis goed schoon te kunnen maken.



## 3 | Bevindingen Interviews

In totaal zijn veertien cliënten die niet tevreden waren (rapportcijfer 6 of lager) telefonisch geïnterviewd. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

### 3.1 De aanvraag

Respondenten weten de weg naar de ondersteuning niet goed te vinden. Inwoners komen vaak via anderen terecht bij de gemeente. De gemeente dient er rekening mee te houden feit dat niet alle inwoners beschikken over een computer of internet; communicatie per post en via de huis-aan-huis bladen blijft belangrijk.

De meeste respondenten kunnen geen hulp ontvangen van de sociale omgeving, omdat kinderen zelf een gezin en drukke baan hebben en/of omdat familie ver weg woont. Daarnaast willen respondenten liever ook geen hulp van familie vragen. Verder hebben respondenten veelal niet gehoord van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Respondenten hebben hier ook niet per se behoefte aan, omdat de hulpvraag eenvoudig is ze het graag zelf willen regelen of omdat bij het aanvragen ze al hulp van familie krijgen.

Respondenten zijn positief over de medewerkers. Hoewel respondenten begrip hebben voor de lange wachttijd en/of leveringstijd, is het volgens hen wel prettig om op de hoogte gehouden te worden van de wachttijd.

### 3.2 Het plan

Respondenten begrijpen wat er in het ondersteuningsplan staat. Echter, ze zijn het niet altijd eens met het aantal uren hulp in het huishouden dat toegewezen wordt. Daarnaast hadden respondenten soms een ander soort/type hulpmiddel verwacht dan dat ze kregen. Ook merkt een enkeling op dat het ondersteuningsplan fouten bevat.

### 3.3 De ondersteuning

Respondenten die gebruik maken van hulp bij het huishouden klagen over hoe hulpverleners schoonmaken, maar hebben hier ook begrip voor, gezien de korte tijd die ze hebben. Daarnaast vinden respondenten het jammer dat de hulpverleners geen tijd hebben voor wat drinken en een praatje. Kijkend naar de hulpmiddelen is de kwaliteit volgens respondenten ondermaats met als gevolg dat er vele reparaties nodig zijn. Tot slot merken respondenten op dat er geen vervanging wordt geregeld bij ziekte van de huishoudelijke hulpverlener of begeleider.

**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

Hoofdkantoor Groningen  
Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht  
Jaarbeursplein 6  
3521 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)

