

RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Gebiedsteams 2022

Gemeente Súdwest-Fryslân



Clïentervaringsonderzoek 2022

Gemeente Súdwest-Fryslân - Gebiedsteams

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïentervaringsonderzoek (CEO) Gebiedsteams over 2022. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 contact hebben gehad met het gebiedsteam en die (nog) geen hulp/ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet ontvangen. Clïënten 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	1.473
Ingevuld	267
Respons	18%

GEBIEDSTEAM



65% ^{+6%}
wist waar zij moest zijn



67% ^{+0%}
was snel geholpen



70% ^{-17%}
is tevreden met het ondersteuningsplan



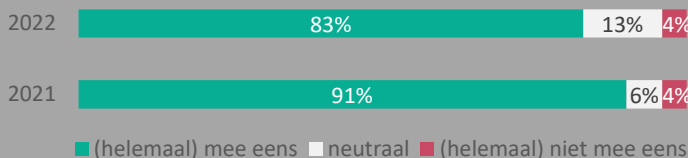
76% ^{+3%}
zocht samen naar oplossingen



31% ^{+6%}
wist van de clïënt-ondersteuner

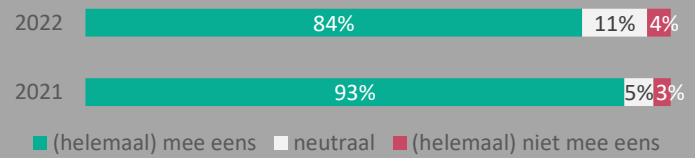
“Zeer professioneel en snel geholpen.”

De hulp/ondersteuning is van goede kwaliteit



“Mijn wens is gerespecteerd en er is naar gehandeld.”

De hulp/ondersteuning past bij de hulpvraag



KWALITEIT

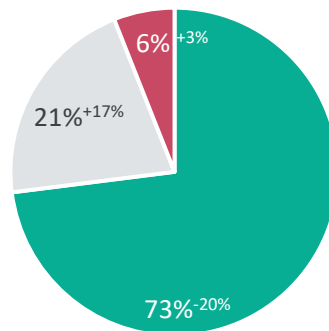
“Contact opnemen is moeilijk en het duurt lang voor je vraag is beantwoord.”

“Voel me niet gehoord/niet naar me geluisterd.”

RESULTAAT



78% ^{-9%}
is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp/ondersteuning



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



8,0 ^{+0,2}
is het cijfer voor de hulp/ondersteuning van het gebiedsteam



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Het contact met het gebiedsteam	7
2.2 Het ondersteuningsplan	8
2.3 De hulp/ondersteuning van het gebiedsteam	9
3 Bevindingen Interviews	12
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 hulp/ondersteuning vanuit het gebiedsteam ervaren. Wanneer inwoners een aanvraag doen voor hulp/ondersteuning komen ze terecht bij het gebiedsteam. Het gebiedsteam biedt zelf lichte vormen van hulp/ondersteuning aan of verwijst inwoners door naar andere aanbieders.

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 hulp/ondersteuning vanuit de gebiedsteams ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. In dit 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 hulp/ondersteuning verlenen, maar kan inwoners ook doorverwijzen naar ondersteuning georganiseerd door een (zorg)aanbieder. 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 hulp/ondersteuning nodig is. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over dit ondersteuningsplan.
- 3) De kwaliteit van de hulp/ondersteuning van het gebiedsteam. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over de hulp/ondersteuning die ze vanuit het gebiedsteam ontvangen.
- 4) Het effect van de hulp/ondersteuning. Het doel is om cliënten te helpen wanneer ze lichte vormen van hulp/ondersteuning nodig hebben. De gemeente wil inzicht krijgen in het resultaat van de hulp/ondersteuning op het leven van de cliënten.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Súdwest-Fryslân die in 2022 contact hebben gehad met het gebiedsteam. Het gaat hierbij ook om inwoners die naar aanleiding van hun aanvraag hulp/ondersteuning vanuit het gebiedsteam zelf hebben ontvangen. Inwoners die hulp/ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet hebben ontvangen (en op het moment van de uitvraag als cliënt Wmo, Jeugdwet of Participatiewet geregistreerd stonden) hebben voor dit deelonderzoek geen uitnodiging ontvangen. Inwoners met een indicatie zijn immers uitgenodigd om de vragenlijst specifiek over de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet in te vullen. Tijdens een van de drie metingen hebben meer dan 500 cliënten contact gehad met het gebiedsteam. Voor deze meting is een willekeurige steekproef van 500 cliënten getrokken.

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 contact hadden gehad met het gebiedsteam voor hulp of ondersteuning. Doordat cliënten de vragenlijst snel na de aanvraag en na het ontvangen van de hulp/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 gebreken 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 antwoordvelop 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 gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld in overleg met de gemeente. De vragenlijst is ten opzichte van meetjaar 2021 ingekort en consistent gemaakt met de andere doelgroepen. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Het contact met het gebiedsteam van de gemeente
- 2) Het ondersteuningsplan
- 3) De hulp/ondersteuning van het gebiedsteam

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 belpoging 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	1.473
Aantal ingevulde vragenlijsten	267
Netto responspercentage	18%
Nauwkeurigheidsmarge	5%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval alle cliënten die in 2022 contact hebben gehad met het gebiedsteam en die (nog) geen hulp/ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet 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 cliënten die in 2022 contact hebben gehad met het gebiedsteam en die (nog) geen hulp/ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet 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 5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5% 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 45% en 55% zijn. De marge voor dit onderzoek ligt op de 5%. Dit betekent dat de uitkomsten van dit onderzoek als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen worden beschouwd.

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

¹ 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 en de hulp/ondersteuning vanuit het gebiedsteam. 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.

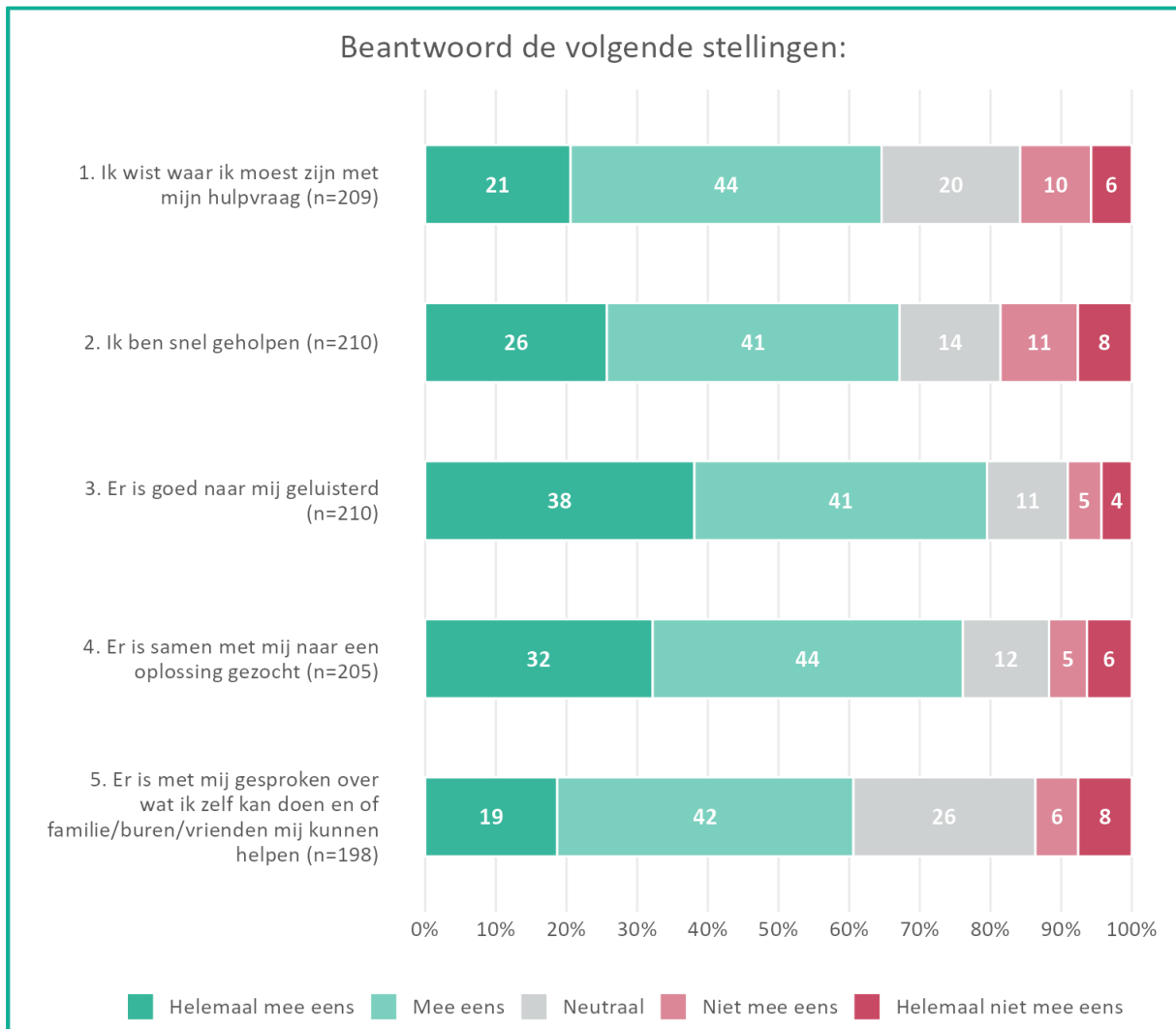
De resultaten zijn in grafieken en tabellen gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze optie gekozen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



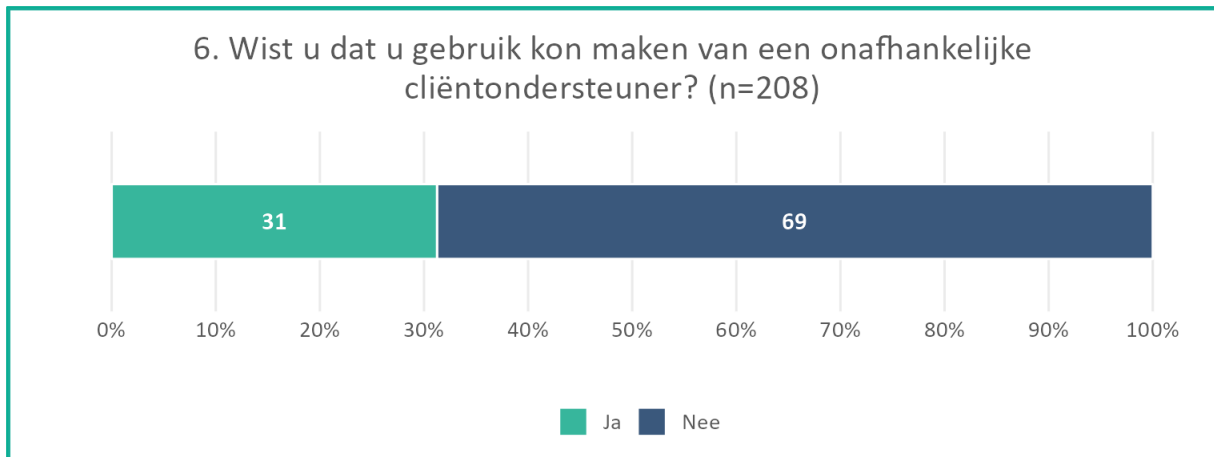
2 | Resultaten

2.1 Het contact met het gebiedsteam

Als inwoners een aanvraag voor hulp/ondersteuning 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.

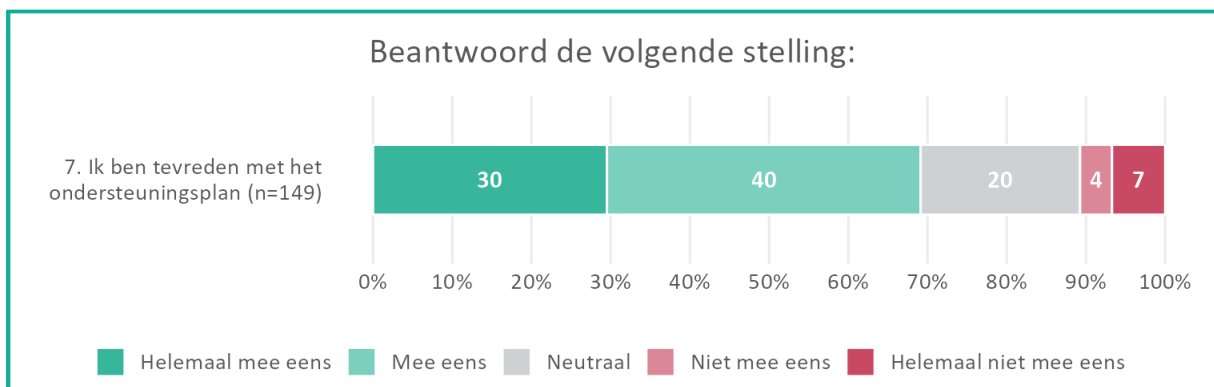


Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=5); v2 (n=3); v3 (n=3); v4 (n=5); v5 (n=13).



2.2 Het ondersteuningsplan

Na de melding wordt meestal een gesprek met het gebiedsteam ingepland om te bekijken welke hulp 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.

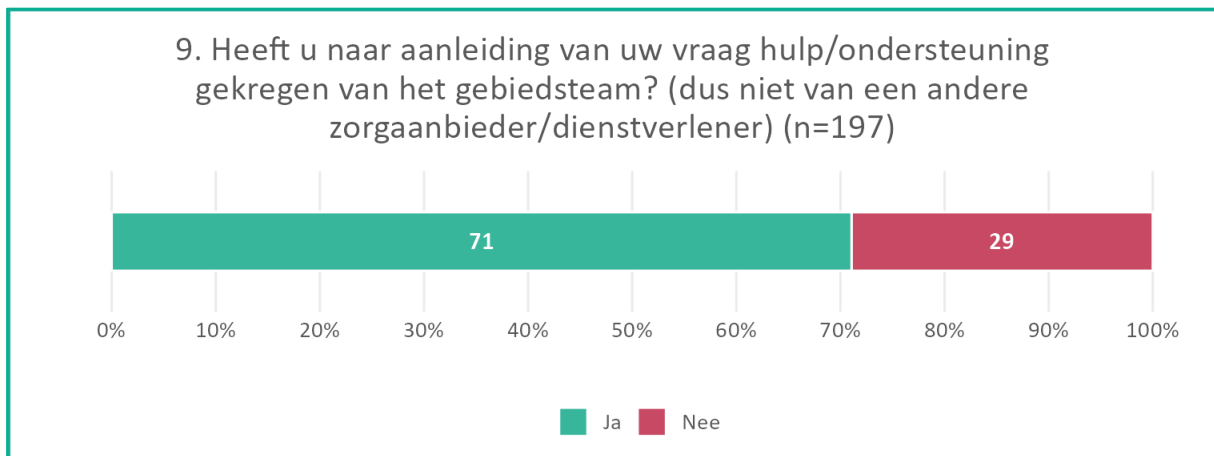
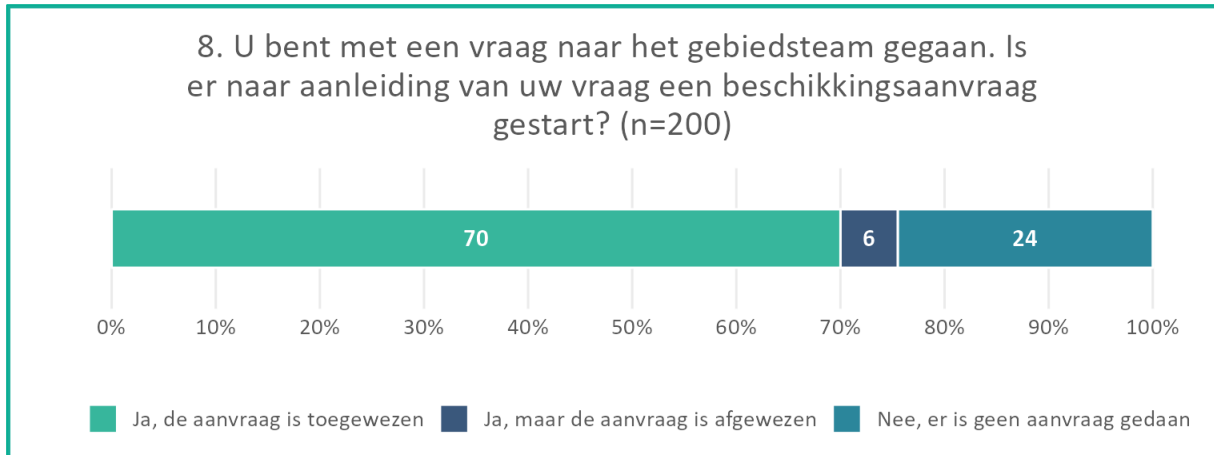


Antwoordoptie 'Geen mening': v7 (n=13).



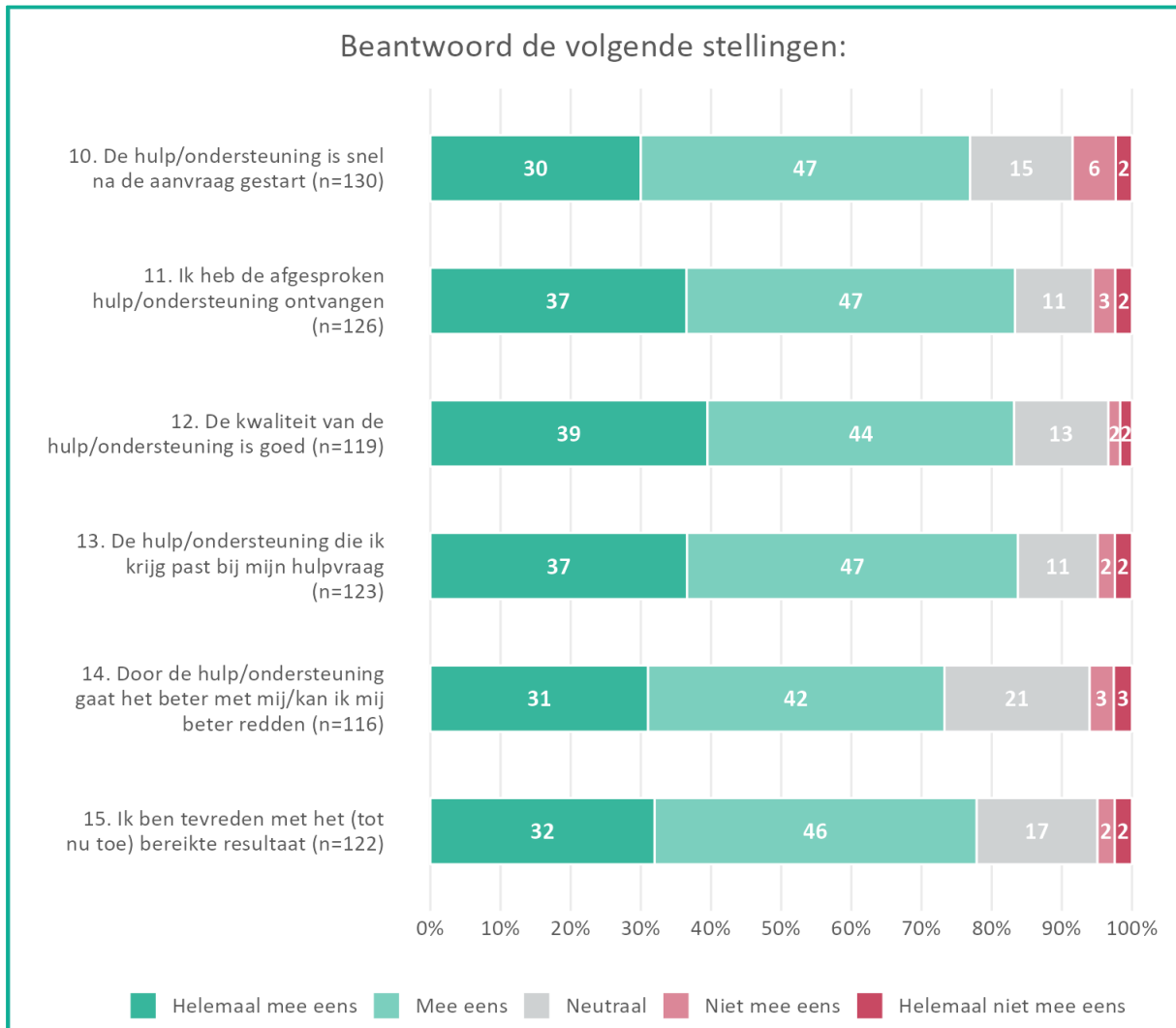
2.3 De hulp/ondersteuning van het gebiedsteam

Naar aanleiding van het gesprek hebben respondenten soms hulp/ondersteuning van een gebiedsteam van de gemeente ontvangen. Het gaat hierbij om lichte vormen van hulp/ondersteuning die niet door een professionele (zorg)aanbieder hoeft te worden verleend. Aan respondenten is gevraagd wat ze vinden van de start, de kwaliteit en het resultaat van de hulp/ondersteuning.

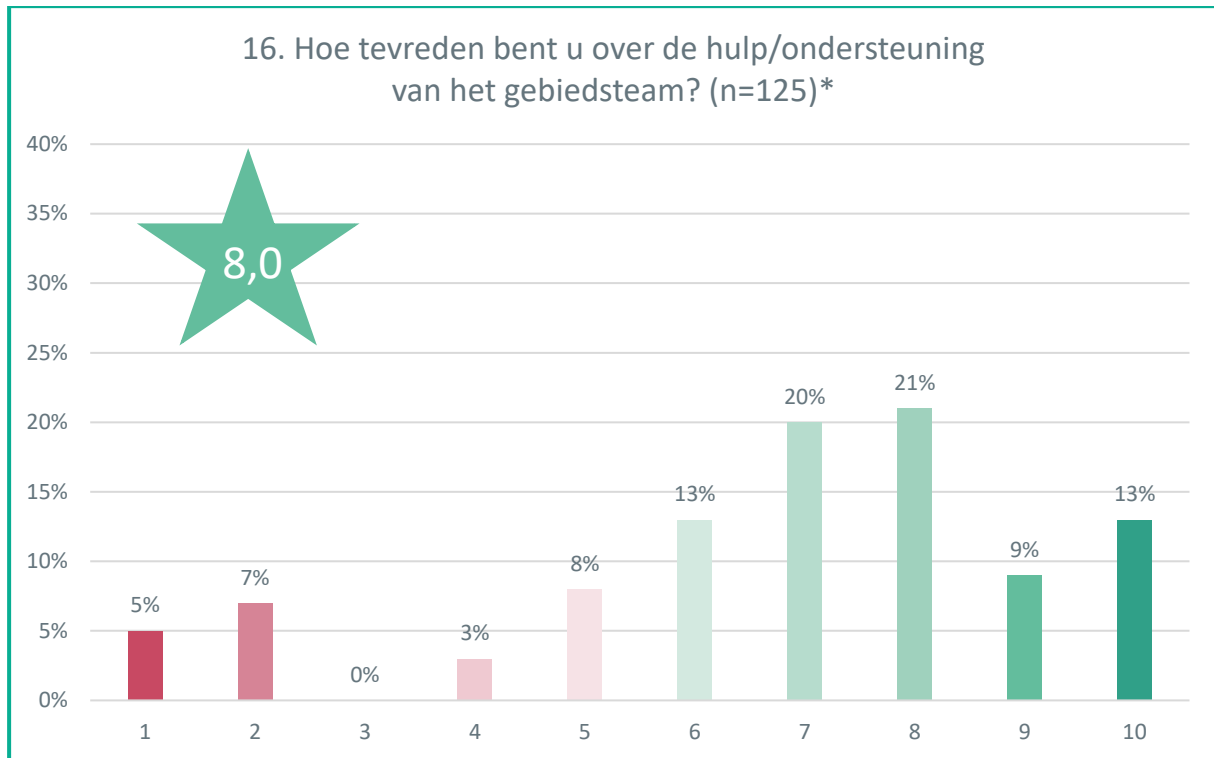




De vragen 10 tot en met 16 zijn alleen beantwoord door respondenten die hulp/ondersteuning gekregen hebben van het gebiedsteam zelf.



Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=2); v11 (n=4); v12 (n=10); v13 (n=8); v14 (n=15); v15 (n=9).



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

Vraag 17

Hieronder volgt een samenvatting van de gegeven toelichtingen bij vraag 17 'Heeft u opmerkingen over het gebiedsteam of over de hulp/ondersteuning die u ontvangt? Wat gaat goed, wat kan beter, tips?'

- Meerdere respondenten beschrijven het aanvraagproces als onduidelijk. De wachttijden zijn lang en daar wordt door de gemeente weinig over gecommuniceerd. Ook is het voor respondenten onduidelijk wat de vervolgstappen van het proces zijn. Enkele respondenten geven zelfs aan dat ze na de aanvraag niets meer gehoord hebben.
- Met name het gebrek aan communicatie gedurende het aanvraagproces wordt door veel van de respondenten benoemd als aandachtspunt.



3 | Bevindingen Interviews

In totaal zijn zes 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 gemeente niet allemaal goed te vinden. Op de website van de gemeente is informatie te vinden, maar dit is moeilijk te lezen en begrijpen. Respondenten zijn vooral door anderen op de mogelijkheden van hulp/ondersteuning geattendeerd.

De wachttijd tot het gesprek is voor respondenten prima, al zouden ze graag beter op de hoogte gesteld willen worden van de wachttijden. Voorkeur is om dit telefonisch of per brief te doen, niet via de mail.

Respondenten die ontevreden zijn over het gesprek laten weten dat ze zich niet gehoord voelden. Ze hadden het idee dat de medewerker hen niet goed begreep, niet goed luisterde en ook ze niet gezamenlijk op zoek ging naar een passende oplossing. Enkele respondenten hadden dan ook graag gebruik willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner, als ze hadden geweten dat die mogelijkheid er was.

3.2 Het plan

De meeste respondenten zeggen het ondersteuningsplan niet helemaal (goed) gelezen te hebben of weten niet zeker of ze het plan wel ontvangen hebben. Respondenten die het wel gelezen hebben, merken op dat het plan een juiste weergave van het gesprek bevat, maar dat ze graag meer hulp/ondersteuning hadden willen krijgen.

3.3 De ondersteuning

Hoewel de lange wachttijd als vervelend ervaren wordt, hebben de meeste respondenten hier wel begrip voor. De hulpvragen zijn doorgaans minder urgent, dus tussentijdse hulp is voor hen niet nodig. Wel hadden ze graag wat vaker van de gemeente gehoord wat de voortgang van de aanvraag was.

Over de ondersteuning zelf zijn respondenten positief. De afgesproken hulp wordt geboden en respondenten zijn tevreden over de vooruitgang die ze boeken door de hulp.

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
3521 AL Utrecht

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