Cliëntervaringsonderzoek wet maatschappelijke ondersteuning 2018

Rapportage onderzoek ervaringen cliënten Wmo voorzieningen

Gemeente Almere

COLOFON

Onderzoek en rapportage
Gemeente Almere/Onderzoek & Statistiek
Mirjam Boon
Mathijs Tuynman

Opdrachtgevers:
Gemeente Almere/ Jan Pieter Kleijburg

Oktober 2018

Contactgegevens
Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE Almere
Tel: 14 036

onderzoek&statistiek@almere.nl www.osalmere.nl @OSAlmere1

© gebruik van gegevens uit dit rapport is alleen toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. Deze rapportage 5
3. Algemene vragen: vergelijking met vorige metingen en andere gemeenten 6
Toegankelijkheid 6
Kwaliteit van ondersteuning of woningaanpassing 8
Resultaat van de ondersteuning of woningaanpassing 9
4. Specifieke Almeerse vragen 11
Deskundigheid en bejegening van de hulpverlener/leverancier 11
Communicatie over de ondersteuning, woningaanpassing of hulpmiddel 12
Medezeggenschap 13
Proces rond reparatie en onderhoud 13
Complimenten 14
Suggesties en opmerkingen 15
Algemeen oordeel 15
5. Conclusies 16
Bijlagen 17
Tabel 1: overzicht uitkomsten tien standaard vragen VNG over de Wmo-ondersteuning 17
Tabel 2: overzicht uitkomsten cliëntgroep met immateriële ondersteuning 18
Tabel 3: overzicht uitkomsten cliëntgroep met materiële ondersteuning 19
Tabel 4: overzicht algemene informatie respondenten 20
Tabel 5: overzicht aantal respondenten per hulporganisatie/leverancier 21

1. Inleiding

Deze rapportage bevat een overzicht van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek van cliënten over hun ervaringen met de Wmo-ondersteuning van de gemeente Almere.

> *In artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht gesteld om jaarlijks onderzoek te doen naar ervaringen van cliënten die in het kader van de Wmo ondersteuning hebben (ontvangen). Om uitkomsten op gemeenteniveau te kunnen vergelijken met het gemiddelde van gemeenten met een vergelijkbaar inwonersaantal en met voorgaande jaren heeft de VNG tien standaard vragen ontwikkeld over de kwaliteit van de toegang en ondersteuning en over het effect van de ondersteuning. Iedere Nederlandse gemeente is verplicht om deze tien vragen op te nemen in het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo. Uitkomsten op deze vragen worden sinds 2016 verstrekt aan VNG Realisatie. VNG Realisatie publiceert de uitkomsten op www.waarstaatjegemeente.nl.*

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek zijn onder Wmo-cliënten twee verschillende vragenlijsten uitgezet. Elke vragenlijst richt zich op een andere vorm van ondersteuning. Er is onderscheid gemaakt tussen immateriële en materiële ondersteuning, tussen zorg als dienst en hulpmiddel. De eerste tien gestelde vragen zijn in de vragenlijsten identiek en komen overeen met de modelvragenlijst van de VNG. We spreken in deze rapportage over algemene vragen wanneer de vraagstelling terugkomt in alle twee de vragenlijsten. Met specifieke vragen bedoelen we vragen die alleen in één van de twee vragenlijsten voorkomen.

Doelgroep

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek betreft cliënten die op het moment van de steekproefselectie een doorlopende indicatie voor een Wmo-maatwerkvoorziening hadden of die maximaal drie maanden voor aanvang van deze selectie een contract voor een Wmo-maatwerkvoorziening hebben (ontvangen). Eind 2017 ging dat om 9.725 Almeerders. Mensen die wel een melding deden, maar geen Wmo-maatwerkvoorziening kregen, zijn geen doelgroep van dit onderzoek.

Dataverzameling, analyse en rapportage

In totaal is een aselecte steekproef van 1.450 Wmo-cliënten schriftelijk benaderd voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek. Zij hadden op 1 mei 2018 een doorlopende indicatie of niet eerder dan 1 februari 2018 een (her-)indicatie gekregen. Cliënten beschermd wonen werden uitgesloten van de steekproef omdat zij nog onlangs hadden meegedaan aan twee onderzoeken van de gemeente, waaronder een cliënttevredenheidsonderzoek. Er werd één enquête per adres verzonden, waarbij huishoudens die ook jeugdhulp kregen voorrang kregen voor het tegelijkertijd lopende cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp, en cliënten met immateriële ondersteuning Wmo voorrang kregen boven cliënten met materiële ondersteuning.

Onder deze 1.450 Wmo-cliënten bevonden zich 766 cliënten met een immateriële maatwerkvoorziening zoals hulp bij het huishouden, begeleiding en dagbesteding, en 684 cliënten met materiële Wmo-maatwerkvoorzieningen bestaande uit hulpmiddelen (rolstoel, scootmobiel) en woningaanpassingen. Uiteindelijk hebben in totaal 424 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld en (online) opgestuurd, waarvan 259 cliënten een immateriële maatwerkvoorziening en 165 cliënten een materiële maatwerkvoorziening. Dit is een totale response van 29%, onder cliënten met een

immateriële voorziening 34% en met materiële voorziening 24%. Dit zijn in vergelijking met andere recente schriftelijke onderzoeken goede responsepercentages te noemen.

> *Het maximale 95%-betrouwbaarheidsinterval is met deze response 5 procentpunten. Dat betekent dat als in de response 50% het "eens" is met eens stelling, dit percentage onder álle Wmo-maatwerkcliënten met 95% waarschijnlijkheid tussen de 45 en 55% zal liggen. De betrouwbaarheid wordt groter –en de marge kleiner– naarmate respondenten het meer met elkaar eens zijn, dat wil zeggen naarmate de percentages dichter bij 0 of 100% liggen.*

De conclusie is dat deze response zich goed leent om representatieve uitspraken te doen over de Almeerse cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening begin 2018.

De dataverzameling is uitgevoerd door I&O Research. Afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente Almere is verantwoordelijk voor de analyse en de rapportage van de uitkomsten.

2. Deze rapportage

De uitkomsten in deze rapportage bieden een momentopname van de ervaring van Almeerse cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in het voorjaar van 2018. Niet meegenomen zijn de ervaringen van cliënten die wel een melding deden, maar geen maatwerkvoorziening kregen. Het onderzoek geeft dus geen beeld van de meningen van mensen op de wachtlijst, of van hen die een afwijzing kregen, of die werden geholpen met een algemene of voorliggende voorziening.

In deze rapportage zijn de uitkomsten van de algemene vragen (van alle twee de vragenlijsten) gebundeld gepresenteerd. Voor iedere algemene vraag is vastgesteld of de uitkomsten van de twee vragenlijsten van elkaar afwijken. Een verschil in uitkomst tussen de twee cliëntgroepen wordt alleen gerapporteerd als het verschil significant is, dat wil zeggen dat de verschillen (met 95% waarschijnlijkheid) niet berusten op een toevalligheid in de steekproef, maar op een werkelijk verschil. Het tabellenoverzicht in de bijlagen geeft een overzicht van de uitkomsten op niveau van cliëntgroep.

De algemene vragen beslaan de volgende thema's: contact met de gemeente, kwaliteit en resultaat van de ondersteuning. In de rapportage worden de uitkomsten van de algemene vragen van vorig jaar en van dit jaar van de gemeente Almere en het gemiddelde van middelgrote gemeenten met een inwonersaantal tussen de 100.000 en 300.000 gepresenteerd. Voor elke algemene vraag is vastgesteld of de uitkomst van dit jaar significant verschilt met de uitkomst van vorig jaar. Verschil in meting wordt alleen in de hoofdtekst gerapporteerd wanneer er sprake is van een significant verschil.

In het tabellenoverzicht in de bijlage is per vraag het aantal valide antwoorden weergegeven. Voor het vaststellen van het aantal gegeven antwoorden zijn alleen valide antwoorden geteld. Een antwoord is geldig wanneer het valt onder de antwoordcategorieën van een vraag. Niet ingevulde vragen of wanneer de respondent heeft aangegeven dat de vraag niet op hun van toepassing is niet meegenomen in het vaststellen van het aantal respondenten.

De Almeerse antwoorden op de algemene vragen kunnen vergeleken worden met antwoorden van Wmo-cliënten in andere steden. We vergelijken Almere met gemeenten met 100-300.000 inwoners. De gegevens worden gepubliceerd in de Gemeentelijke monitor sociaal domein van VNG Realisatie (www.waarstaatjegemeente.nl).

3. Algemene vragen: vergelijking met vorige metingen en andere gemeenten

De y-assen in de grafieken in dit hoofdstuk (de figuren met een b) beginnen bij 60% in plaats bij 0% om de verschillen tussen Almere en de middelgrote gemeenten duidelijker weer te geven. Om eventuele misverstanden te voorkomen staan in de betreffende grafieken ook de percentages per jaar genoemd. Figuur 5 b is een uitzondering, daar loopt de y-as van 0 tot 40%.

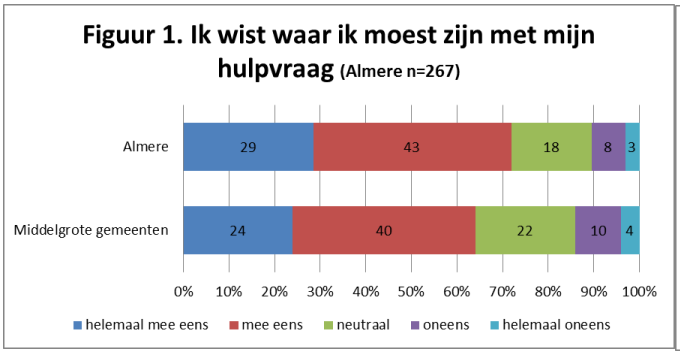
Toegankelijkheid

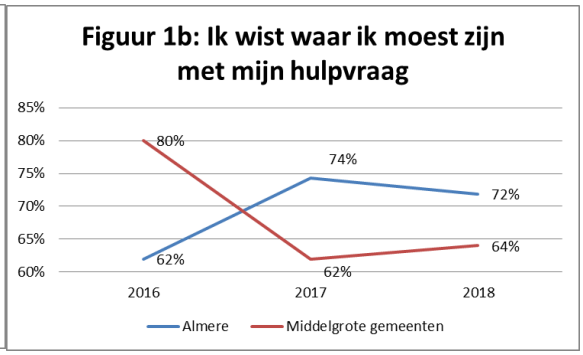
Om passende ondersteuning te kunnen bieden doorloopt de gemeente, telkens wanneer een melding van een ondersteuningsvraag om een maatwerkvoorziening wordt ontvangen, een zorgvuldige toegangsprocedure met de cliënt om de behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen. Cliënten kunnen zich laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De volgende stellingen gaan over de ervaringen met de toegang tot maatschappelijke ondersteuning:

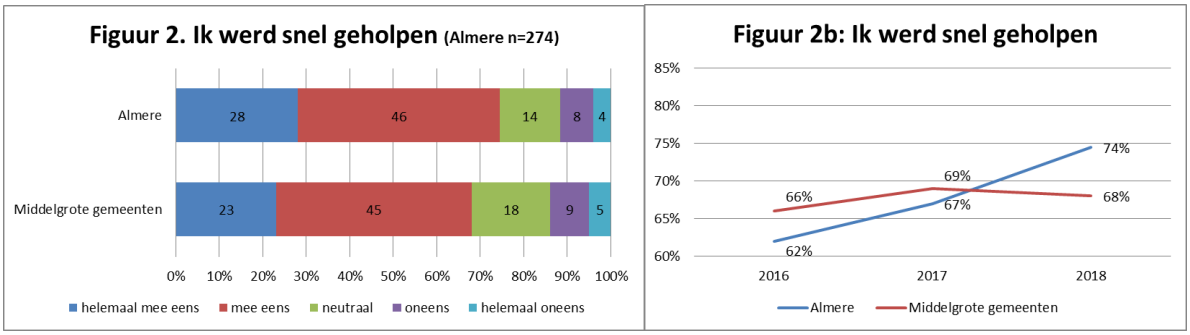
- Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
- Ik werd snel geholpen
- De medewerker nam mij serieus
- De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
- Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

In Almere weet 72% van de respondenten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag (figuur 1). Dit percentage is iets lager dan in 2017 (74%). Almeerders weten beter waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag dan inwoners van de middelgrote gemeenten. Daar onderschrijft 64% van de respondenten de stelling ‘Ik weet waar ik moet zijn met mijn hulpvraag’ (figuur 1b).

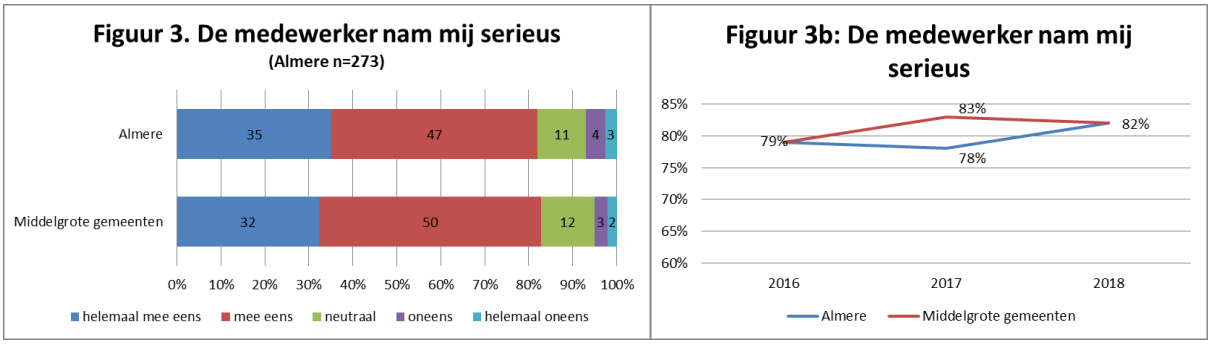




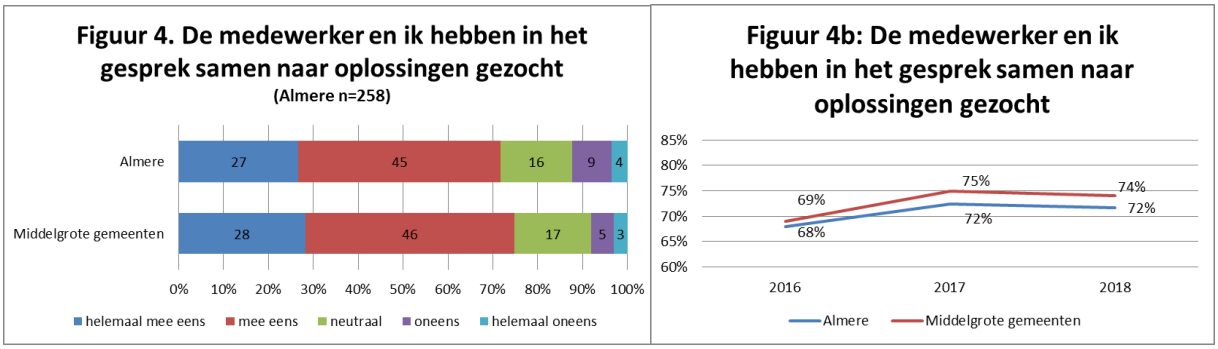
In Almere vindt 74% van de respondenten dat ze snel werd geholpen (figuur 2), dit percentage ligt hoger dan de voorgaande jaren (figuur 2b). Onder de cliënten in middelgrote gemeenten is 68% het (helemaal) eens met deze stelling en dit percentage ligt iets lager dan het voorgaande jaar.



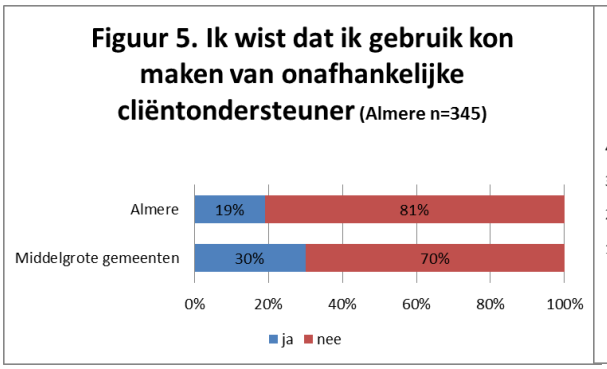
In 2018 komen de waardes van Almere min of meer overeen met het gemiddelde percentage van de middelgrote gemeenten (figuur 3). Zowel in Almere als in de andere grote gemeenten voelt 82% van de cliënten zich serieus genomen. In Almere is er sprake van een stijgende lijn, bij de middelgrote steden een dalende lijn (figuur 3b).

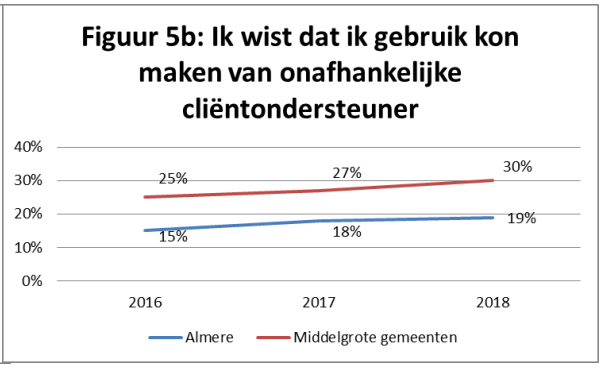


Van de Almeerse cliënten is 27% het helemaal eens met de stelling dat de medewerker en de cliënt in het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht. Ook de andere waardes van deze stelling komen ongeveer overeen met de gemiddelde score van de middelgrote gemeenten (figuur 4). Almere volgt de trend iets onder de lijn van de gemiddelde score zoals te zien is in figuur 4b.



Nog niet alle cliënten weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In Almere weet slechts 19% van de cliënten dit, tegenover 30% van de cliënten in de middelgrote gemeenten (figuur 5). De bekendheid hiervan neemt wel toe en Almere volgt hierin de trend van de middelgrote gemeenten (figuur 5b).



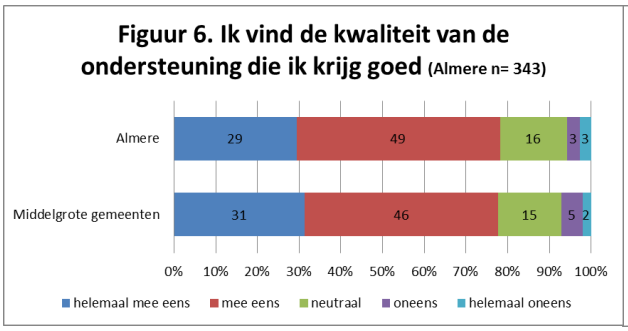


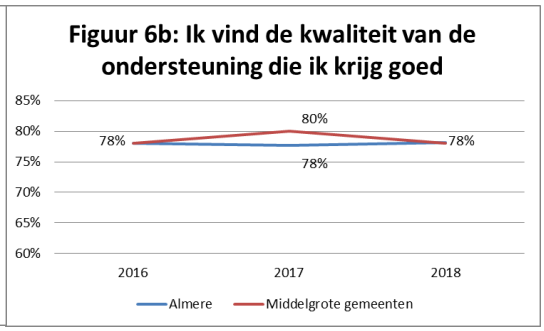
Kwaliteit van ondersteuning of woningaanpassing

Inwoners die zijn aangewezen op ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning, moeten erop kunnen rekenen dat die van goede kwaliteit is. Zo moet de zorg veilig en doeltreffend zijn en afgestemd op de behoefte van de inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die de inwoner ontvangt. De ervaringen van inwoners zijn belangrijke input voor het vaststellen van de kwaliteit van de ondersteuning.

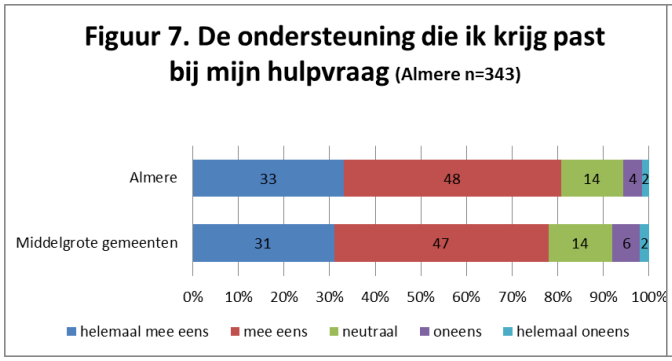
De volgende stellingen gaan over de ervaringen met de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning:

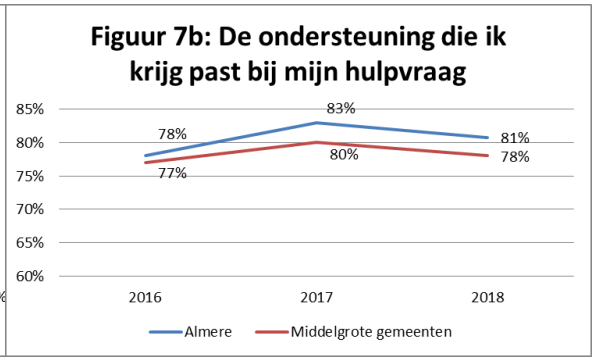
- Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
- De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag





Op de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' is de score in Almere ongeveer hetzelfde als het gemiddelde van de middelgrote gemeenten (figuur 6). Van de Almeerse cliënten is 78% het (helemaal) eens met deze stelling. Het percentage dat het met deze stelling (helemaal) eens is, is de afgelopen drie jaar in Almere niet gewijzigd.





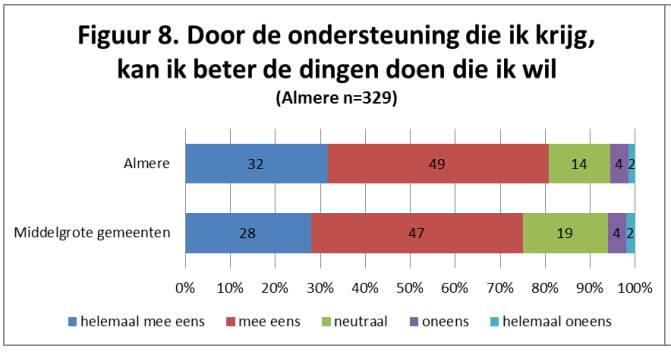
Maar liefst 81% van de Almeerse cliënten vindt dat ze de ondersteuning krijgen die bij hun hulpvraag past (figuur7). Dit is drie procentpunt hoger dan de gemiddelde score van de middelgrote gemeenten. Ook de afgelopen jaren scoorde Almere hoger dan het gemiddelde van de middelgrote gemeenten. Wel is de trend hetzelfde (figuur 7b).

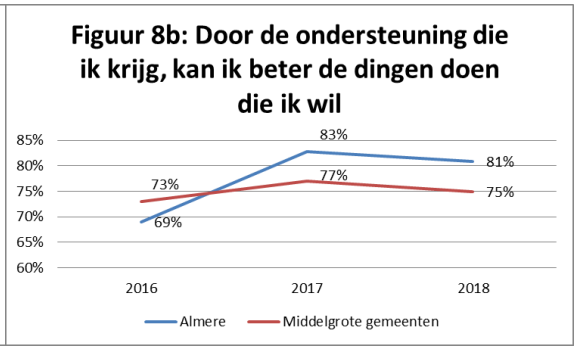
Resultaat van de ondersteuning of woningaanpassing

Het doel van de Wmo is het 'meedoen'. Inwoners moeten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen meedoen in de samenleving. De geboden ondersteuning moet bijdragen aan dit doel.

De volgende stellingen gaan over de ervaren bijdrage van de ondersteuning aan de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner:

- Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
- Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
- Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

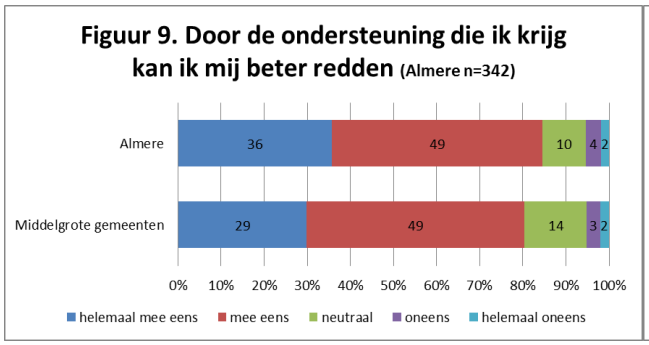


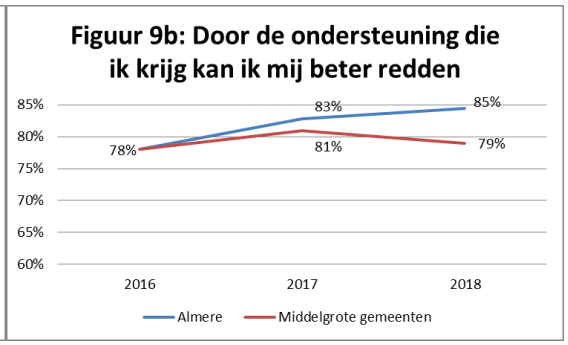


Van de cliënten die immateriële hulp ontvangen is 78% het (helemaal) eens met de stelling ‘Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil’, tegenover 88% van de cliënten die materiele hulp ontvangen.

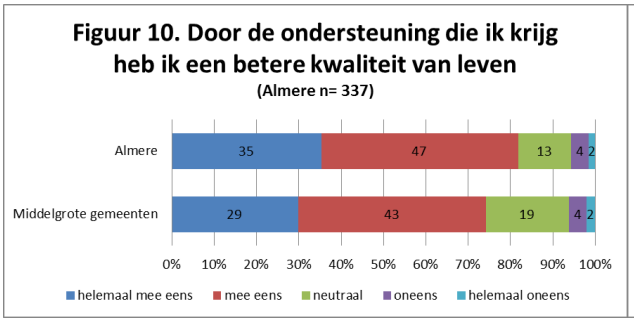
Vergeleken met vorig jaar is het percentage van de cliënten die aangeven het (helemaal) eens te zijn met de stelling iets gedaald, van 83% naar 81%. Toch is de score van de Almeerse cliënten hoger dan de gemiddelde score van de middelgrote gemeenten (figuur 8b).

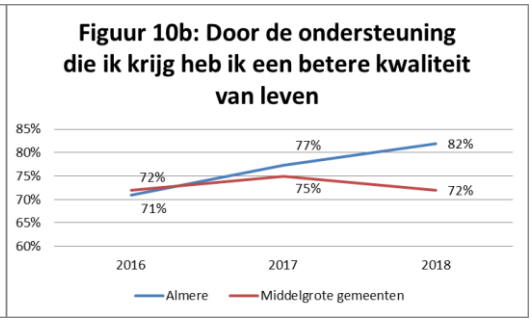
Daar geeft 75% van de cliënten aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die hij of zij wil. De daling die bij Almere te zien is, is ook terug te zien bij de middelgrote gemeenten.





'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden', 85% van de Almeerse cliënten is het (helemaal) eens met deze stelling. Dit is zeven procentpunt hoger dan de gemiddelde score van de middelgrote gemeenten (figuur 9). De scores van Almere en de middelgrote gemeenten lopen, over de afgelopen drie jaar, verder uiteen (figuur 9b). Bij de middelgrote gemeenten was in 2017 nog sprake van een stijging ten opzichte van 2016, maar in 2018 werd er slechter gescoord dan in 2017. In Almere is er een stijgende lijn.





Op de stelling of door de ondersteuning de kwaliteit van leven beter is geeft in Almere in 82% van het totaal aantal respondenten aan dat zij het (helemaal) eens zijn met deze stelling (figuur 10). Dit getal ligt hoger dan het gemiddelde percentage onder de middelgrote gemeenten (figuur 10b). Het verschil tussen Almere en de middelgrote gemeenten is verder gestegen. In 2017 is er een verschil van twee procentpunten en in 2018 tien procentpunten.

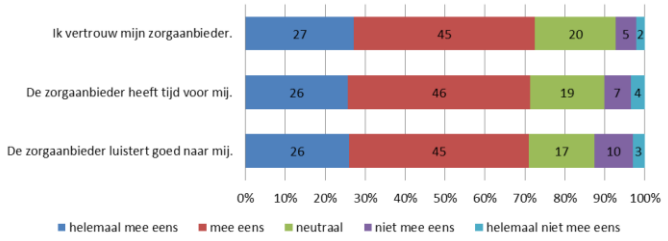
4. Specifieke Almeerse vragen

De specifiek Almeerse vragen over deskundigheid en bejegening van de hulpverlener/leverancier, over de communicatie van de ondersteuning, de medezeggenschap en het proces rond reparatie en onderhoud zijn niet te vergelijken met de uitkomsten van vorig jaar. In 2017 zijn onder de gebruikers van materiële ondersteuning twee verschillende vragenlijsten uitgezet; een vragenlijst bedoeld voor cliënten die materiële ondersteuning hebben ontvangen van Otolift of Welzorg en een die bedoeld is voor cliënten die een incidentele woningaanpassing hebben ontvangen. En cliënten die in 2017 een Wmo vervoersvoorziening hadden ontvangen zijn in 2017 ook uitgesloten van het onderzoek, omdat zij tijdens de veldwerkperiode al waren uitgenodigd voor een soortgelijk onderzoek in opdracht van de gemeente Almere. In dit onderzoek zijn deze cliënten weer wel meegenomen.

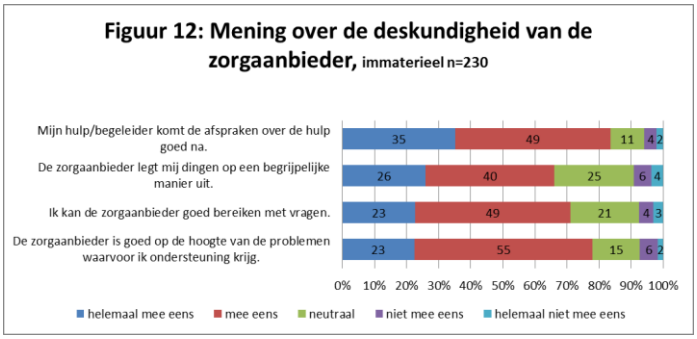
Deskundigheid en bejegening van de hulpverlener/leverancier

Aan de twee cliëntgroepen zijn verschillende vragen gesteld over de deskundigheid en bejegening tussen de cliënt en de professional. In figuur 11 is te zien dat ruim 70% van de respondenten die immateriële ondersteuning hebben ontvangen het (helemaal) eens zijn met de drie stellingen ‘ik vertrouw mijn zorgaanbieder’, ‘de zorgaanbieder heeft tijd voor mij’ en ‘de zorgaanbieder luistert goed naar mij’.

Figuur 11: Mening over de bejegening van de zorgaanbieder, immaterieel, n=231

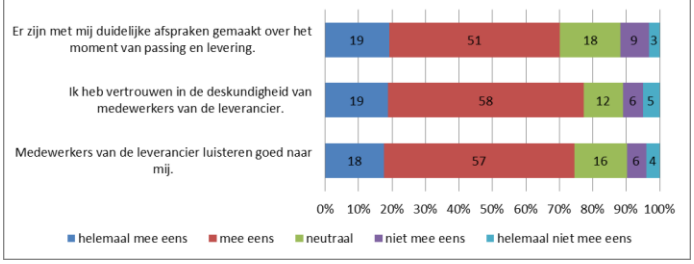


Figuur 12: Mening over de deskundigheid van de zorgaanbieder, immaterieel n=230



De respondenten van de beide groepen zijn overwegend positief over de deskundigheid van de zorgaanbieder. Figuur 12 laat de mening zien van de respondenten die immateriële zorg hebben ontvangen. Het meest tevreden zijn deze respondenten over de hulp/begeleider die de afspraken over de hulp goed na komt, 84% is het met deze stelling (helemaal) eens. Het laagst scoort de stelling ‘De zorgaanbieder legt mij dingen op een begrijpelijke manier uit’, 66% van de respondenten die immateriële ondersteuning hebben ontvangen is het (helemaal) eens met deze stelling.

Figuur 13: Mening over de deskundigheid van de zorgaanbieder, materieel, n=102



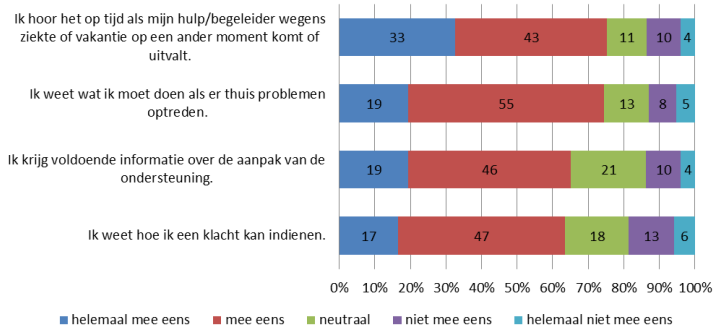
Figuur 13 laat de mening zien van de respondenten die materiele zorg hebben ontvangen. Bij deze respondenten is de stelling met de hoogste score ‘ik heb vertrouwen in de deskundigheid van medewerkers van de leverancier’; 77 % van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling.

Driekwart van de respondenten is ook tevreden over de mate waarin de medewerkers van de leverancier naar hen luisterde en 70% vindt dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over het moment van passing en levering.

Communicatie over de ondersteuning, woningaanpassing of hulpmiddel

Over de mate van tevredenheid over de communicatie tussen de cliënt en de zorgaanbieder (immateriële zorg) en tussen de cliënt en de leverancier (materiele zorg) zijn verschillende stellingen voorgelegd aan de twee respondentengroepen. In zijn totaliteit zijn de respondenten overwegend positief over de communicatie met de zorgaanbieder en leverancier.

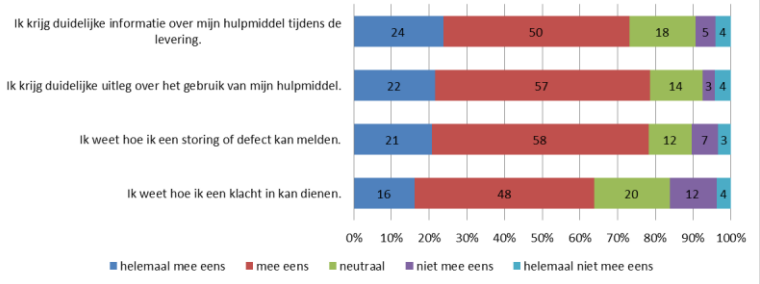
Figuur 14: Mening over kwaliteit van de communicatie, immaterieel n=236



Aan de respondentengroep die immateriële ondersteuning heeft ontvangen zijn vier stellingen voorgelegd die gaan over de communicatie, zie figuur 14. Driekwart (76%) van de respondenten geeft aan op tijd te horen als hun hulp/begeleider wegens ziekte of vakantie op een ander moment komt of uitvalt. Bijna driekwart (74%) van de respondenten weet wat te doen als er thuis problemen optreden. Aan de respondenten is gevraagd of ze voldoende informatie krijgen over de aanpak van de ondersteuning, 65% meent van wel. En 64% van de respondenten weer hoe een klacht in te dienen.

Figuur 15 laat de meningen van de respondenten zien die materiële zorg hebben ontvangen. Van deze respondenten weet ook maar 64% hoe een klacht in te dienen. Tijdens de levering vindt 74% dat ze duidelijke informatie over hun hulpmiddel hebben gekregen, 79% van de respondenten vindt dat ze een duidelijke uitleg hebben gekregen over hun hulpmiddel en 79% weet hoe ze een storing of defect kunnen melden.

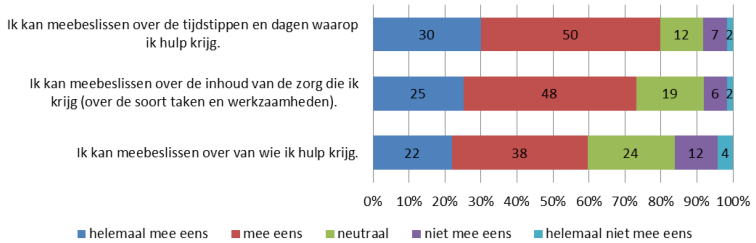
Figuur 15: Mening over de kwaliteit van de communicatie, materieel n=105



Medezeggenschap

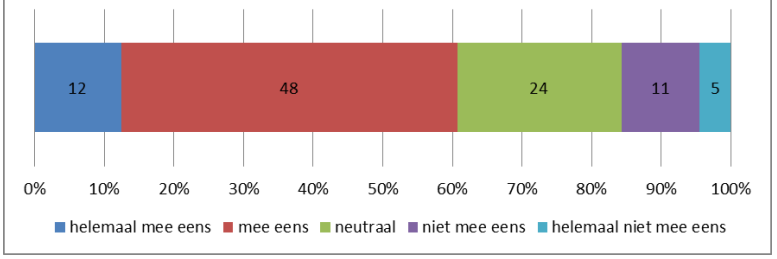
Aan beide groepen respondenten is gevraagd in hoeverre ze medezeggenschap hebben ervaren rondom hun ondersteuning. Aan de respondenten die immateriële ondersteuning hebben ontvangen zijn drie stellingen voorgelegd, zie figuur 16. De respondenten ervaren de meeste zeggenschap over de *tijdstippen en dagen* waarop ze hulp krijgen, 80%. Bijna driekwart, 73%, vindt dat ze kunnen meebeslissen over de *inhoud* van de zorg die ze krijgen. Slechts 60% van de respondenten ervaart dat ze mee kunnen beslissen over *van wie* ze hulp krijgen.

Figuur 16: Mening over de mate van medezeggenschap, immaterieel, n=235



Aan de groep respondenten die materiele ondersteuning heeft ontvangen is de stelling voorgelegd: 'Ik heb de mogelijkheid om eigen wensen door te geven tijdens het passen en/of de levering'. Zestig procent van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling.

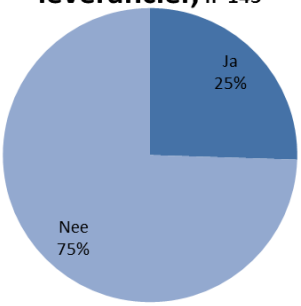
Figuur 17: Mate van de mogelijkheid om eigen wensen door te geven tijdens het passen en/of levering, n=89



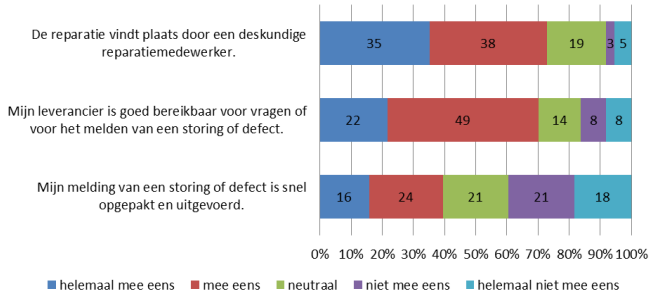
Proces rond reparatie en onderhoud

Natuurlijk kunnen de hulpmiddelen of woningaanpassingen ook kapot gaan. Hoe tevreden zijn de cliënten die deze materiele ondersteuning hebben ontvangen dan met de verdere afhandeling? In figuur 18 is te zien dat een kwart van de respondenten heeft aangegeven een melding te hebben gedaan voor een reparatie bij de leverancier. Deze respondenten kregen drie stellingen voorgelegd, zie figuur 19. Slechts 40% vindt dat de melding van de storing of defect snel is opgepakt en uitgevoerd. Meer respondenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van de leverancier (71%) en 73% vindt dat de reparatie door een deskundige reparatiemedewerker is uitgevoerd.

Figuur 18: Melding van reparatie bij leverancier, n=145



Figuur 19: Tevredenheid over het melden en uitvoeren van een reparatie, n=37



Complimenten

De respondenten die immateriële ondersteuning hebben ontvangen geven voornamelijk complimenten aan degene van wie ze de zorg ook daadwerkelijk hebben ontvangen; de vaste hulp, de begeleidster, de huishoudelijk medewerkster, Elisabeth en Claudia. De dames die keer op keer voor ze klaar staan. Van de complimenten is 84% gericht aan de hulpverleners en 16% aan de organisaties. 'Waarover zou u de zorgaanbieder een compliment willen geven' is als een open vraag voorgelegd aan de respondenten. In het antwoord werden de complimenten vaak gegeven aan 'ze', omdat het volgens een respondent over het algemeen jonge vrouwen zijn. Een andere respondent werd een keer geconfronteerd met een man aan de telefoon, omdat de tijdelijke kracht niet kwam opdagen. Hij had weinig begrip voor de cliënt en was brutaal. Deze cliënt had overigens wel alle lof voor de dames, zij luisteren goed.
De extra stap die de hulpverleners voor de cliënten zetten wordt door de cliënten gezien en gewaardeerd. De helft van de complimenten aan de hulpverleners waren algemene complimenten; over het goede werk, netjes en serieus, goede begeleiding, top, toewijding en tevreden cliënten. Twintig procent van de respondenten noemt met name dat de hulpverleners aardig, vriendelijk en behulpzaam zijn. De overige complimenten hebben betrekking op het goed luisteren, het op tijd zijn van de hulpverlener, de correctheid en behulpzaamheid.

De helft van de complimenten gericht aan de zorgaanbieders hebben betrekking op de praktische kant van de organisatie, dat alles goed geregeld is. Een kwart van deze complimenten zijn van algemene aard en de overige complimenten hebben betrekking op de tijdige vervanging, het contact en het nakomen van afspraken.

Bij de respondenten die materiële ondersteuning hebben ontvangen is er voornamelijk waardering voor het (netjes en/of naar wens) afleveren van werk/de voorziening. 30% van de gegeven complimenten heeft hierop betrekking. Met name trapliftbedrijven en monteurs worden hier specifiek genoemd. De cliënten waarderen ook de snelle levering of snelle reactie in geval de lift stuk is; monteurs staan dan binnen enkele uren of nog sneller op de stoep, (20% van de complimenten). Service en betrouwbaarheid zijn ook een pre (15%).

In het verlengde hiervan is er ook waardering voor enerzijds luisteren naar en meedenken met de klant (11%) en anderzijds de uitleg (7%) aan de cliënt. Ook bejegening blijkt voor deze doelgroep belangrijk (17%). Verder is er waardering voor een snelle of tijdige levering van het gevraagde, dit geldt ook voor parkeerkaarten. Een aantal klanten met een invalideparkeerkaart beschouwt dit overigens niet als een voorziening of hulpmiddel.

Suggesties en opmerkingen

Op de open vraag ‘wat zou de zorgaanbieder beter kunnen doen’ was een derde van de reacties dat het al goed ging en de cliënt tevreden is. Deze laten we buiten beschouwing, omdat de complimenten hierboven zijn beschreven.
De meeste opmerkingen, ruim een kwart, gaan over de communicatie. Deze mag volgens de respondenten wel verbeterd worden. De respondenten willen meer contact, dat de organisatie sneller reageert en dat veranderingen tijdig worden doorgegeven. En andere doorn in het oog van de respondenten (20%) is het vervangen van de vast hulp bij ziekte of vakantie. Dit wordt niet op tijd doorgegeven of de hulp wordt helemaal niet vervangen. Tien procent van de respondenten zou graag willen dat er ook tijd werd gemaakt voor iets extra’s, zoals boven op de keukenkastjes schoonmaken, het balkon even aanvegen of een keer in bad in plaats van douchen. Acht procent van de respondenten vindt dat de hulp betere instructies of opleiding moet krijgen. En de andere opmerkingen hebben betrekking op betere afspraken maken, vastleggen van tijden, beter luisteren en over de organisatie. Drie procent van de cliënten heeft een negatieve ervaring opgeschreven.

Bij de respondenten die materiële ondersteuning hebben ontvangen zijn het sneller handelen (25% van de suggesties) en beter communiceren, intern en/of met de klant (20%), de meest genoemde verbeterpunten. Daarna komen beter luisteren naar (13%) en beter informeren (10%) van de cliënt. Verder is er behoefte aan een betere service, servicebeurten en een vervangend vervoermiddel (13%). Ook gaan er dingen fout: afspraken worden niet nagekomen en opdrachten raken zoek (13%). Een bijzonder punt is het gebruik van betere verf voor de belijning van invalideparkeerplaatsen (5%)

Algemeen oordeel

Aan de respondenten is gevraagd welk rapportcijfer ze aan hun zorgorganisatie of leverancier van hulpmiddelen geven. De leverancier van hulpmiddel/woningaanpassing krijgt gemiddeld een 7. Een score van 8 is het meest voorkomende cijfer. De zorgaanbieder krijgt het gemiddelde rapportcijfer 7,6. Ook hier is de meest voorkomende cijfer een 8.

Op de vraag of de respondenten hun leverancier van hulpmiddel/woningaanpassing ook zouden aanbevelen bij andere mensen die dezelfde ondersteuning nodig hebben, geven de cliënten een gemiddeld rapportcijfer van een 6,9. Een score van 8 is het meest voorkomende cijfer. Dezelfde aanbevelingsvraag is gesteld over de zorgaanbieder. Hier is het gemiddelde rapportcijfer iets hoger, namelijk een 7,4. Het meest gegeven cijfer is een 8.

5. Conclusies

In het algemeen zijn de Almeerse cliënten te spreken over het contact met de gemeente en de Wmo maatwerkvoorzieningen die zij hebben ontvangen. Op alle thematische onderdelen is door de respondenten voornamelijk positief gereageerd. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kan gemeente Almere stellen dat de toegang naar Wmo-voorzieningen en de Wmo-ondersteuning volgens cliënten van goede kwaliteit is. Ook zijn de respondenten met betrekking tot het opgeleverde effect van de ondersteuning tevreden.

De uitkomsten van de tien algemene vragen zijn in deze rapportage vergeleken met de uitkomsten van 2016 en 2017 en met de gemiddelde percentage van middelgrote gemeenten, waardoor het mogelijk is om uitspraken te doen over voorgaande jaren en landelijke trends.

De uitkomsten uit 2018 in Almere zijn over het algemeen gunstiger dan de uitkomsten van de jaren daarvoor. Een sterke stijging is te zien bij de stelling ‘Ik werd sneller geholpen’, van 62% (2016) 67% (2017) en 74% (2018) en bij ‘Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven’ 71% (2016) 77% (2017) en 82% (2018). Ook voelden cliënten dat ze serieus worden genomen.

Ook al zijn Almeerse cliënten over het algemeen tevreden, er is altijd nog ruimte voor verbetering. Zo weet maar 19% van de Almeerse cliënten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. En maar 66% van de cliënten van de immateriële zorg geeft aan dat de zorgaanbieder dingen op een begrijpelijke manier uitlegt. Bijna hetzelfde lage percentage zien we terug bij de cliënten van de materiele zorg. Hier geeft 65% aan dat ze voldoende informatie krijgen over de aanpak van de ondersteuning. Ook is er ruimte tot verbetering met betrekking rond de klachtenprocedure, 64% van de respondenten uit beide groepen van de zorg weet hoe een klacht in te dienen. En tenslotte kan de medezeggenschap ook verbeterd worden, 60% van de cliënten uit beide groepen ervaart dat ze mee kunnen beslissen over van wie ze hulp krijgen of de mogelijkheid hebben om eigen wensen door te geven tijdens het passen en/of de levering. Deze behoefte aan meer en betere communicatie komt ook ter sprake bij de ‘Suggesties en opmerkingen’. De respondenten willen meer contact, dat de organisatie sneller reageert en dat veranderingen tijdig worden doorgegeven.

Het merendeel van de cliënten is tevreden met de geleverde zorg/hulp. Dit is ook terug te lezen in de vele complimenten. Het hoofdstuk ‘Complimenten’ en het hoofdstuk ‘Suggesties en opmerkingen’ zijn dit jaar voor het eerst opgenomen in deze rapportage. Ook hier sprak de waardering voor de geboden hulp en zorg uit.

Bijlagen

Tabel 1: overzicht uitkomsten tien standaard vragen VNG over de Wmo-ondersteuning

Vraagstelling	% helemaal mee eens	% mee eens	% neutraal	% mee oneens	% helemaal mee oneens	N (alle valide antwoorden)
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	29	43	18	8	3	267
2. Ik werd snel geholpen	28	46	14	8	4	274
3. De medewerker nam mij serieus	35	47	11	4	3	273
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	27	45	16	9	4	258
Vraagstelling	**Ja**		**Nee**		**N (alle valide antwoorden)**	
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner	19		81		345	
Vraagstelling	**% helemaal mee eens**	**% (helemaal) mee eens**	**% neutraal**	**% mee oneens**	**% (helemaal) mee oneens**	**N (alle valide antwoorden)**
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	29	49	16	3	3	343
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	33	48	14	4	2	343
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	32	49	14	4	2	329
9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	36	49	10	4	2	342
10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	35	47	13	4	2	337

Tabel 2: overzicht uitkomsten cliëntgroep met immateriële ondersteuning

Vraagstelling	% helemaal mee eens	% (helemaal) mee eens	% neutraal	% mee oneens	% (helemaal) mee oneens	N (alle valide antwoorden)
11. De zorgaanbieder is goed op de hoogte van de problemen waarvoor ik ondersteuning krijg.	23	55	15	6	2	231
12. De zorgaanbieder luistert goed naar mij.	26	45	17	10	3	231
13. De zorgaanbieder heeft tijd voor mij.	26	46	19	7	4	226
14. De zorgaanbieder legt mij dingen op een begrijpelijke manier uit.	26	40	25	6	4	219
15. Ik vertrouw mijn zorgaanbieder.	27	45	20	5	2	236
16. Ik kan de zorgaanbieder goed bereiken met vragen.	23	49	21	4	3	229
17. Ik krijg voldoende informatie over de aanpak van de ondersteuning.	19	46	21	10	4	227
18. Ik weet wat ik moet doen als er thuis problemen optreden.	19	55	13	8	5	232
19. Ik weet hoe ik een klacht in kan dienen.	17	47	18	13	6	226
20. Ik kan meebeslissen over de inhoud van de zorg die ik krijg (over de soort taken en werkzaamheden).	25	48	19	6	2	235
21. Ik kan meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop ik hulp krijg.	30	50	12	7	2	243
22. Ik kan meebeslissen over van wie ik hulp krijg.	22	38	24	12	4	236
23. Mijn hulp/begeleider komt de afspraken over de hulp goed na.	35	49	11	4	2	239
24. Ik hoor het op tijd als mijn hulp/begeleider wegens ziekte of vakantie op een ander moment komt of uitvalt.	33	43	11	10	4	242
Vraagstelling	**1-2**	**3-4**	**5-6**	**7-8**	**9-10**	**N**
25. Welk cijfer geeft u de zorgaanbieder	1%	4%	13%	56%	26%	257
26. Zou u de zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met hetzelfde type ondersteuning?	4%	4%	16%	48%	29%	256

Tabel 3: overzicht uitkomsten cliëntgroep met materiële ondersteuning

Vraagstelling	% helemaal mee eens	% mee eens	% neutraal	% mee oneens	% helemaal mee oneens	N (alle valide antwoorden)
11. Medewerkers van de leverancier luisteren goed naar mij.	18	57	16	6	4	102
12. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van medewerkers van de leverancier.	19	59	12	6	5	101
13. Ik heb de mogelijkheid om eigen wensen door te geven tijdens het passen en/of de levering.	12	48	24	11	5	89
14. Er zijn met mij duidelijke afspraken gemaakt over het moment van passing en levering.	19	51	18	9	3	94
15. Ik krijg duidelijke informatie over mijn hulpmiddel tijdens de levering.	24	50	18	5	4	97
16. Ik krijg duidelijke uitleg over het gebruik van mijn hulpmiddel.	22	57	14	3	4	93
17. Ik weet hoe ik een storing of een defect kan melden.	21	58	12	7	3	87
18. Ik weet hoe ik een klacht kan indienen.	16	48	20	12	4	105
Vraagstelling	**Ja**		**Nee**		**N (alle valide antwoorden)**	
19. Heeft u in een betreffende periode een melding gedaan voor een reparatie bij uw leverancier	26		75		145	
Vraagstelling	**% helemaal mee eens**	**% mee eens**	**% neutraal**	**% mee oneens**	**% helemaal mee oneens**	**N (alle valide antwoorden)**
20. Mijn leverancier is goed bereikbaar voor vragen of voor het melden van een storing of defect	22	49	14	8	8	37
21. Mijn melding van een storing of defect is snel opgepakt en uitgevoerd.	16	24	21	21	18	38

22. De reparatie vindt plaats door een deskundige reparatiemedewerker	35	38	19	3	5	37
Vraagstelling	**1-2**	**3-4**	**5-6**	**7-8**	**9-10**	**N**
23. Welk cijfer geeft u de leverancier van uw hulpmiddel/woningaanpassing	9%	2%	20%	47%	23%	132
24. Zou u de leverancier van uw hulpmiddel/woningaanpassing aanbevelen bij andere mensen die dezelfde ondersteuning nodig hebben?	11%	3%	17%	41%	27%	132

Tabel 4: overzicht algemene informatie respondenten

	Percentage	Aantal respondenten
Geslacht *(N=424)*		
Man	40%	168
Vrouw	60%	256
Woonsituatie *(N=408)*		
Ik woon zelfstandig	78%	318
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	10%	39
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	3%	14
Ik woon in een tehuis/instelling	18%	5
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	4
Anders	7%	28
Uit hoeveel mensen bestaat het huishouden? *(N=422)*		
Eenpersoonshuishouden	55%	231
Tweepersoonshuishouden	34%	143
Driepersoonshuishouden	5%	23
Vierpersoonshuishouden	5%	23
Vijfpersoonshuishouden	1%	6
Zes of meer personen in het huishouden	0%	1
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? *(N=406)*		
Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	6%	26
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	13%	53
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, Huishoudschool, VMBO)	23%	93
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	24%	96
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	9%	36
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	7%	28
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk	9%	37

onderwijs)		
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	2%	10
Anders	7%	27
Leeftijd *(N=424)*		
0-19 jaar	1,7%	7
20-24 jaar	0,5%	2
25-29 jaar	1,2%	5
30-34 jaar	1,4%	6
35-39 jaar	0,7%	5
40-44 jaar	2,4%	3
45-49 jaar	2,4%	10
50-54 jaar	3,5%	15
55-59 jaar	9,0%	38
60-64 jaar	11,1%	47
65-69 jaar	10,4%	44
70-74 jaar	15,3%	65
75-79 jaar	14,2%	60
80-84 jaar	13,4%	57
85-89 jaar	9,0%	38
90-94 jaar	4,7%	20
95-99 jaar	0,5%	2
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst (N=430)?		
Nee	69%	289
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	23%	198
Ja, van een hulp- of zorgaanbieder	5%	23
Ja, van een medewerker van het wijkteam	1%	4
Ja, van iemand anders	2%	7

Tabel 5: overzicht aantal respondenten per hulporganisatie/leverancier

Zorgaanbieder / leverancier	Type ondersteuning	Aantal respondenten
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland	Ambulante begeleiding	1
Buurtzorg Nederland	Huishoudelijke hulp	1
Dani Care	Dagbesteding / huishoudelijke hulp / individuele begeleiding	1
Focus On Human	Individuele begeleiding	1
Het KompASS	Individuele begeleiding	1
Ieder Zijn Werk	Ambulante begeleiding	1
Joost Zorgt	Thuiszorg	1
Panta Rhei Zorg	Individuele begeleiding	1
Philadelphia, Werk & Begeleiding Flevoland en Gooi B.V.	Dagbesteding / individuele begeleiding / Beschermd wonen	1
St. Weet Hoe Je Leeft	Dagbesteding / individuele begeleiding	1
Thuiszorg Matilda Nederland B.V.	Thuiszorg	1
Wellness Praktijk Therlisana	Thuiszorg	1
Zorg en Plezier	Huishoudelijke hulp	1
DBA B.V.	Dagbesteding / begeleiding	2
Stichting Nusantara Zorg Rumah	dagbesteding / huishoudelijke hulp / individuele begeleiding	2
Kwadrant Arkemeyde LVG ('s Heeren	Dagbesteding / begeleiding / beschermd wonen	3

Loo)		
St.Thuiszorg De Versterking	Thuiszorg	3
Curae Zorg	Thuiszorg	4
Nieuwland Werk Taal Zorg	Dagbesteding / individuele begeleiding	4
Stichting Leger Des Heils-Welzy	Dagbesteding / individuele begeleiding / kortdurend verblijf / beschermd wonen	4
Woonzorg Flevoland Huishoudelijke Hulp B.V.	Huishoudelijke hulp / beschermd wonen	4
Otolift	Trapliften	5
Stichting Kwintes	Dagbesteding/ individuele begeleiding / Beschermd wonen	5
Thuiszorg in Holland B.V.	Huishoudelijke hulp/ individuele begeleiding	5
Zorgkompas	Thuiszorg	5
Zorgperfect	Huishoudelijke hulp/ individuele begeleiding	5
Stichting Boschhuis (Triade)	Dagbesteding / individuele begeleiding / beschermd wonen	6
Thuiszorg van Oranje Ned.	Thuiszorg	6
BiOns	Huishoudelijke hulp	7
Stichting Interakt Contour Groep	Dagbesteding/individuele begeleiding	7
Zorggroep Almere	Dagbesteding/ individuele begeleiding / Kortdurend verblijf	10
Alphatrots	Huishoudelijke hulp	26
Welzorg[1]	Hulpmiddelen	28
Alfa & Zorg B.V.	Huishoudelijke hulp	29
Splendid Care B.V.	Huishoudelijke hulp / individuele begeleiding	34
Salders[2]	Vervoer	46
Stichting Zorg Ondersteuning Nederland	Thuiszorg	75
Niet ingevuld		86
Totaal		**424**

[1] Welzorg is de enige aanbieder voor hulpmiddelen in Almere.
[2] Salders is de enige aanbieder van Wmo-vervoer in Almere.

Gemeente Almere
Onderzoek&Statistiek
Postbus 200
1300 AE Almere

Telefoon: 14036
E-mail: info@almere.nl
Website: www.almere.nl
September 2018

Gemeente Almere