



# **Clëntervaringsonderzoek wet maatschappelijke ondersteuning 2020**

Rapportage onderzoek ervaringen cliënten Wmo voorzieningen

# Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2020

Hanifi Gokce  
Telefoon  
E-mail [mhgokce@almere.nl](mailto:mhgokce@almere.nl)

---

Rapportage onderzoek ervaringen cliënten Wmo voorzieningen 2020

200  
1300 AE Almere  
14 036

## COLOFON

### Onderzoek en rapportage

Gemeente Almere/Onderzoek & Statistiek  
Hanifi Gokce  
Mathijs Tuynman

### Opdrachtgever:

Gemeente Almere/ Zorg & Welzijn  
Alwin Schortinghuis

### Foto voorkant:

[www.freepik.com](http://www.freepik.com)

Personen afgebeeld op de omslag van deze uitgave zijn modellen en hebben geen relatie tot het onderwerp van deze uitgave of ieder onderwerp binnen het onderzoeksdomein van de gemeente Almere.

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Auteur  
H. Gokce

Versie  
1.0

Pagina  
1/23

Juli 2020

### Contactgegevens

Gemeente Almere  
Postbus 200  
1300 AE Almere  
Tel: 14 036

[onderzoek&statistiek@almere.nl](mailto:onderzoek&statistiek@almere.nl)

[www.almere.incijfers.nl](http://www.almere.incijfers.nl)

 @OSAlmere1



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

Samenvatting .....	3
1. Inleiding .....	4
1.1 Aanleiding .....	4
1.2 Methoden .....	4
1.3 Over deze rapportage .....	5
2. Toegang tot maatschappelijke ondersteuning .....	6
2.1 Bekendheid toegang .....	6
2.2 Oordeel over snelheid opstarten hulp .....	7
2.3 Ervaringen met het brede toegangsgesprek.....	7
2.4 Bekendheid en gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner .....	9
3. Oordeel over de kwaliteit van de ondersteuning .....	12
3.1 Oordeel over kwaliteit.....	12
3.2 Bekendheid klachtenprocedure .....	13
4. Het ervaren effect van de hulp .....	15
4.1 Ervaren effect op meedoen .....	15
4.2 Ervaren effect op redzaamheid .....	16
4.3 Ervaren effect op kwaliteit van leven.....	16
5. Oordeel over zorgaanbieder .....	18
5.1 Complimenten.....	18
5.2 Suggesties en opmerkingen .....	18
5.3 Algemeen oordeel .....	19
Bijlage 1: Tabellenoverzicht .....	21
Bijlage 2: Flyer .....	23

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Versie  
1.0

Pagina  
2/23

# Samenvatting

Deze rapportage bevat een overzicht van de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek naar ervaringen van cliënten die in het kader van de Wmo ondersteuning hebben ontvangen in de vorm van een maatwerkvoorziening. De gemeente is geïnteresseerd in die ervaringen met als doel om beleid, interventies en uitvoering verder te verbeteren. Gemeenten zijn vanaf 2015 verplicht om jaarlijks cliëntervaringsonderzoek te doen.

## Landelijke en Almeerse vragen

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft tien standaard vragen (modelvragenlijst) ontwikkeld die verplicht zijn. De gemeente Almere heeft aanvullende vragen gesteld over de zorgaanbieder/ leverancier, woonsituatie, klachten en onafhankelijke cliëntondersteuner.

De vragen beslaan de thema's: toegang tot maatschappelijke ondersteuning, kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en ervaren effect op de zelfredzaamheid.

De uitkomsten van de tien standaard vragen van de gemeente Almere worden vergeleken met het gemiddelde van middelgrote gemeenten met een inwonersaantal tussen de 100.000 en 300.000.

## Respons

In totaal zijn 2.300 Wmo cliënten schriftelijk benaderd voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek en er hebben 1.015 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld en opgestuurd. Dit is een totale response van 44%.

## Beeld van de uitkomsten

In het algemeen zijn de Almeerse cliënten tevreden over de Wmo ondersteuning. Zij zijn het meest tevreden over de bejegening door de medewerker, de kwaliteit en passende ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De cliënten geven hun zorgaanbieder of leverancier een ruime voldoende en geven complimenten over de behulpzame en vriendelijke begeleiders en hulpverleners. Over het algemeen oordelen Almeerse cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening niet anders over de ondersteuning dan in voorgaande jaren of in andere gemeenten.

De belangrijkste verschillen met eerdere metingen of met andere gemeenten zijn de volgende:

- Meer Almeerse cliënten vinden dat ze snel geholpen werden dan in 2019: in 2020 vond 74% dat ze snel werden geholpen, in 2019 was dat nog 66%.
- Het aantal Almeerse cliënten dat wist ze bij een aanvraag gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning (26%) is lager dan in andere steden (33%).
- Er zijn meer Almeerse cliënten die de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden dan in 2019: hun aandeel steeg van 76 naar 82% in 2020.
- Er zijn meer Almeerse cliënten die van mening zijn dat ze passende hulp kregen dan in 2019: hun aandeel steeg van 76 naar 82% in 2020.
- Het percentage Almeerse cliënten die menen dat ze dankzij de hulp kunnen doen wat ze willen is toegenomen. In 2019 vond 75% dat de ondersteuning hun helpt om te doen wat ze willen, tegen 81% in 2020.

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Versie  
1.0

Pagina  
3/23

# 1. Inleiding

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

## 1.1 Aanleiding

Deze rapportage bevat een overzicht van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek van cliënten over hun ervaringen met de Wmo ondersteuning van de gemeente Almere. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om jaarlijks cliëntervaringsonderzoek te doen naar ervaringen van cliënten die in het kader van de Wmo ondersteuning hebben ontvangen.

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Versie  
1.0

Pagina  
4/23

## 1.2 Methoden

### **Doelgroep**

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die gebruik hebben gemaakt van een Wmo maatwerkvoorziening in de periode 1 maart 2019 tot 1 maart 2020. De cliënten stonden in die periode in Almere ingeschreven. Het gaat om 10.440 Almeerders. Mensen die wel een melding deden, maar geen Wmo maatwerkvoorziening kregen zijn geen doelgroep van dit onderzoek. Het onderzoek geeft geen beeld van de meningen van Almeerders op de wachtlijst, of van hen die een afwijzing kregen, of die werden geholpen met een algemene of voorliggende voorziening.

### **Vragenlijst**

Om uitkomsten op gemeenteniveau te kunnen vergelijken met het gemiddelde van gemeenten met een vergelijkbaar inwonersaantal en met voorgaande jaren heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) tien standaard vragen (modelvragenlijst) 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. De vragen beslaan de thema's: toegang tot maatschappelijke ondersteuning, kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en ervaren effect op de zelfredzaamheid.

### **Methode**

In totaal zijn 2.300 cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening schriftelijk benaderd voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek. Zij konden de vragenlijst per post insturen, via een unieke link online beantwoorden of telefonisch laten afnemen. Er werd één enquête per adres verzonden, waarbij cliënten met materiële ondersteuning Wmo voorrang kregen boven cliënten met immateriële ondersteuning. Ook is een (voor laaggeletterden) toegankelijke flyer meegestuurd. Hierin zijn de cliënten gewezen op deelname aan het onderzoek.

### **Materiële en immateriële maatwerkvoorzieningen**

De steekproef van 2.300 cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening werd getrokken uit twee registratiesystemen. Grofweg noemen we de cliënten uit het ene systeem cliënten met een immateriële maatwerkvoorziening en die in het andere registratiesysteem cliënten met een materiële maatwerkvoorziening.

De cliënten met een immateriële maatwerkvoorziening staan geregistreerd in de contractenregistraties van maatwerkvoorzieningen op grond van de Wmo2015 en hulp bij het huishouden. Het gaat dan om de ondersteuningsarrangementen. In de steekproef zijn 1.150 cliënten met een immateriële maatwerkvoorziening willekeurig getrokken.

De 1.150 cliënten met een materiële maatwerkvoorziening zijn willekeurig getrokken uit het registratiesysteem voor beschikkingen en contracten op grond van de Wmo2007 en beschermd wonen. Het gaat dan vooral om hulpmiddelen zoals rolstoelen en scootmobiel, woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen zoals gehandicaptenparkeerkaarten en bustaxi.

## Response

Uiteindelijk hebben in totaal 1.015 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld en opgestuurd, waarvan 542 cliënten een immateriële maatwerkvoorziening en 473 cliënten een materiële maatwerkvoorziening. Dit is een totale response van 44% en is in vergelijking met andere recente schriftelijke onderzoeken een goed responsepercentage te noemen.

## Betrouwbaarheidsinterval

Het maximale 95%–betrouwbaarheidsinterval is met deze response 3 procentpunten. Dat betekent dat als in de response 50% het “eens” is met eens stelling, dit percentage onder alle Wmo–maatwerkcliënten met 95% waarschijnlijkheid tussen de 47 en 53% 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.

## Vergelijking met andere gemeenten

De uitkomsten van de gemeente Almere worden waar mogelijk vergeleken met het gemiddelde van middelgrote gemeenten met tussen de 100.000 en 300.000 inwoners. Hierbij is 29 juni 2020 als peildatum aangehouden.<sup>1</sup>

## 1.3 Over deze rapportage

Verschillen tussen dit jaar en vorig jaar worden alleen in de tekst beschreven wanneer er sprake is van een significant verschil. Verschillen met andere gemeenten worden alleen besproken waar deze groter zijn dan het betrouwbaarheidsinterval van Almere (maximaal 3 procentpunten).

Het tabellenoverzicht in de bijlagen geeft een overzicht van de uitkomsten. Per vraag is 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, zijn niet meegenomen in het vaststellen van het aantal respondenten.

Uitkomsten op tien standaard vragen worden sinds 2016 verstrekt aan de VNG. De VNG publiceert de uitkomsten op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

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.

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Versie  
1.0

Pagina  
5/23

---

<sup>1</sup> Gemeenten hebben dit jaar tot 31 december 2020 de tijd om hun gegevens te uploaden naar [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Dit betekent dat het gemiddelde van deze gemeenten per dag kan veranderen.

## 2. Toegang tot maatschappelijke ondersteuning

In dit hoofdstuk komt aan bod in hoeverre Almeerse cliënten weten waar ze hulp kunnen krijgen (§2.1) en of ze vinden dat ze snel worden geholpen (§2.2). In Almere wordt toegang tot een Wmo-maatwerkvoorziening bepaald in een onderzoek, waarin een medewerker van het wijkteam met de hulpvrager bepaalt wat de beste vorm van ondersteuning is. In §2.3 komt aan bod hoe Almeerse cliënten deze procedure hebben ervaren.

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

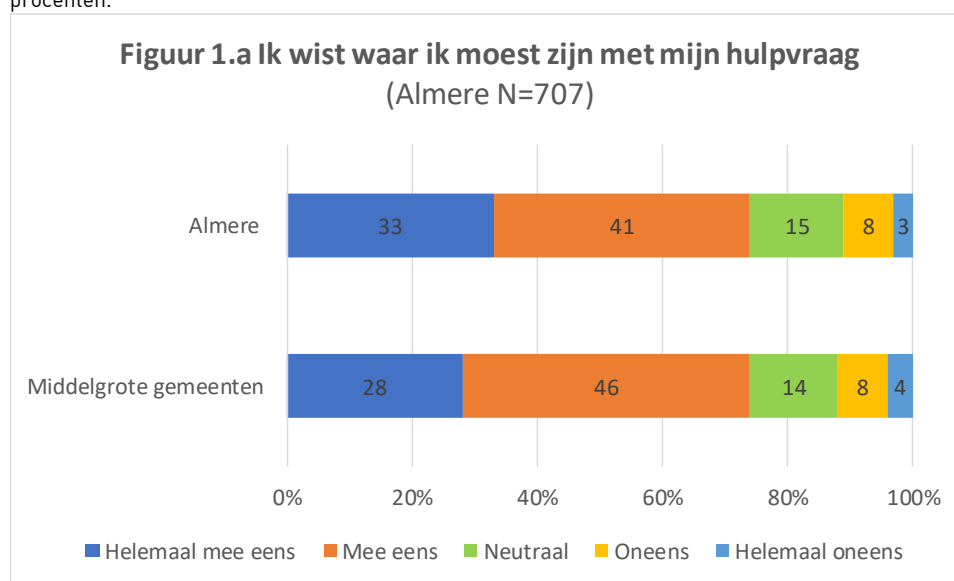
Versie  
1.0

Pagina  
6/23

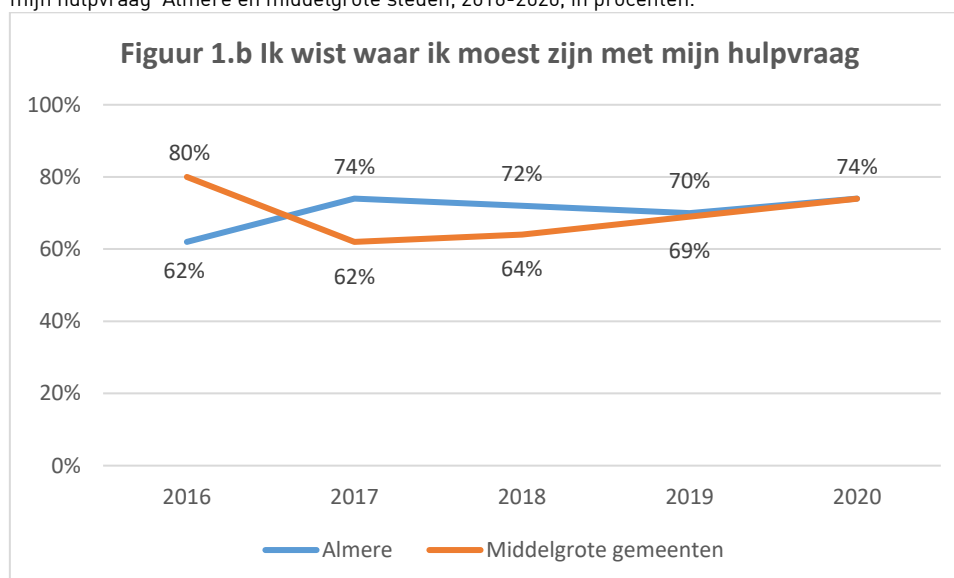
### 2.1 Bekendheid toegang

De meeste Almeerse cliënten (74%) weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag, dat is even veel als in andere gemeenten (74%) (figuur 1a). Vergeleken met 2019 vinden meer Almeerse cliënten dat ze weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag: toen was 70% van de Almeerse cliënten het (helemaal) eens met de stelling (figuur 1b).

Figuur 1a. 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



Figuur 1b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' Almere en middelgrote steden, 2016-2020, in procenten.



## 2.2 Oordeel over snelheid opstarten hulp

In Almere is 74% van de cliënten het (helemaal) eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen' (figuur 2a). Vergeleken met 2019 vinden meer Almeerse cliënten dat ze snel werden geholpen: toen was 66% van de Almeerse cliënten het (helemaal) eens met de stelling (figuur 2b). Ook in de middelgrote gemeenten is dit percentage lager, namelijk 70% van de cliënten (figuur 2b).

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

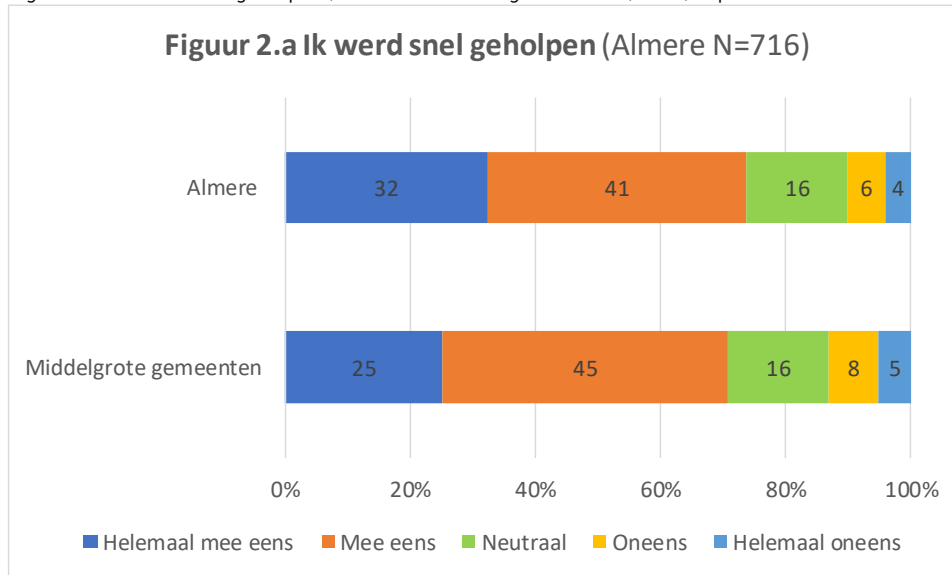
Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

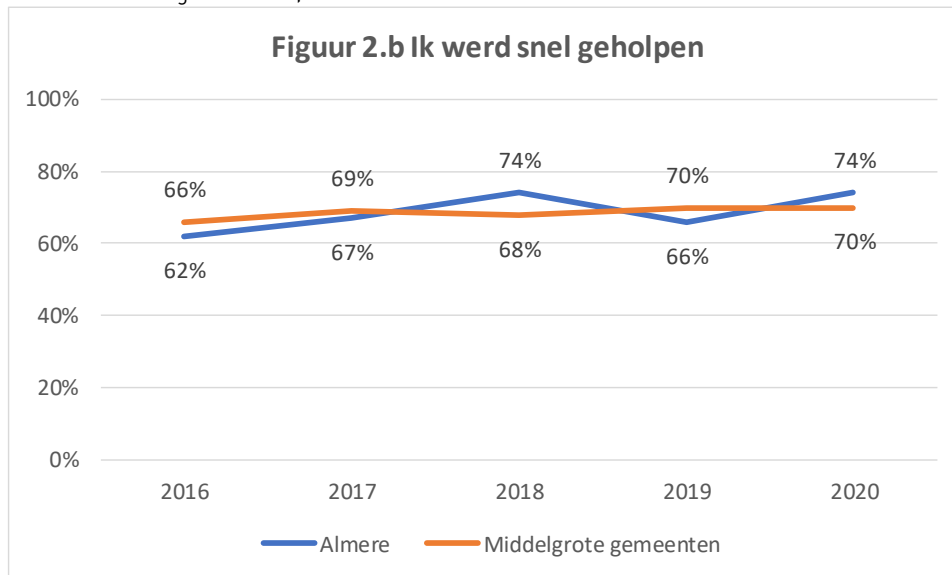
Versie  
1.0

Pagina  
7/23

Figuur 2a. 'Ik werd snel geholpen', Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



Figuur 2b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'Ik werd snel geholpen' Almere en middelgrote steden, 2016-2020.



## 2.3 Ervaringen met het brede toegangsgesprek

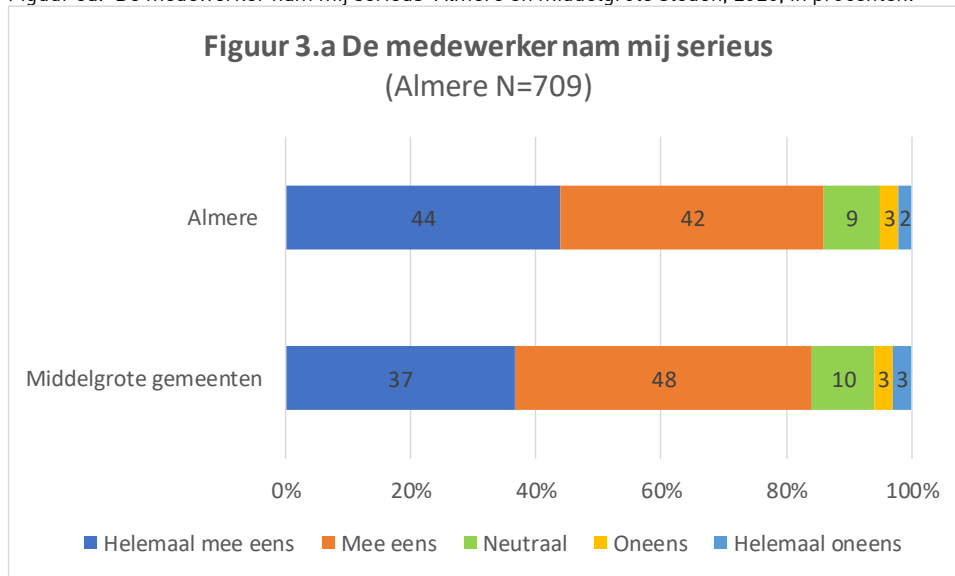
In hoeverre vinden Almeerse cliënten dat ze betrokken worden bij het bepalen van de hulp, dat ze serieus worden genomen en weten ze dat ze een beroep kunnen doen op onafhankelijke cliëntondersteuning?

### Bejegening

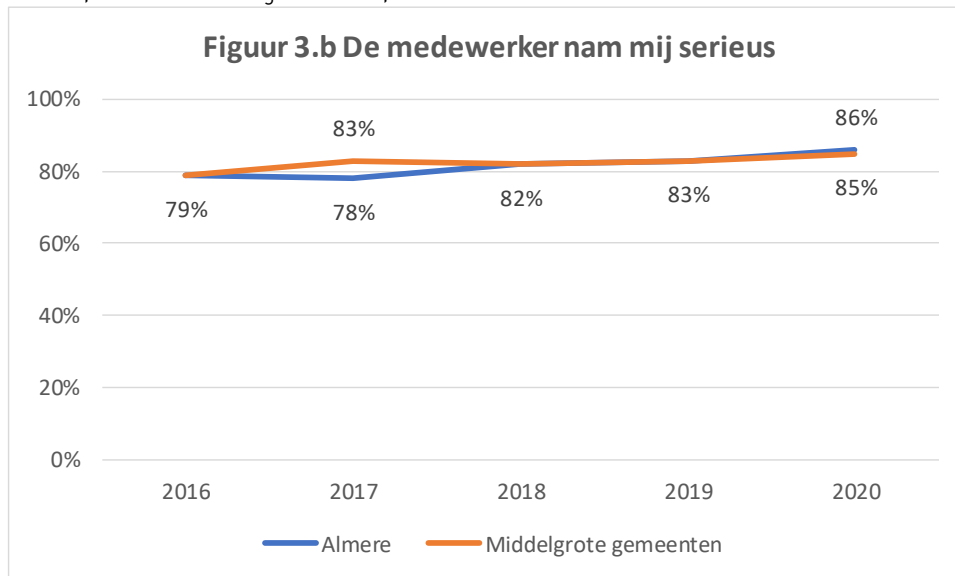
Bij zowel de Almeerse cliënten als de cliënten van de middelgrote gemeenten voelt 86% zich serieus genomen (figuur 3a); het percentage is vergelijkbaar met dat in 2019 (figuur 3b).



Figuur 3a. 'De medewerker nam mij serieus' Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



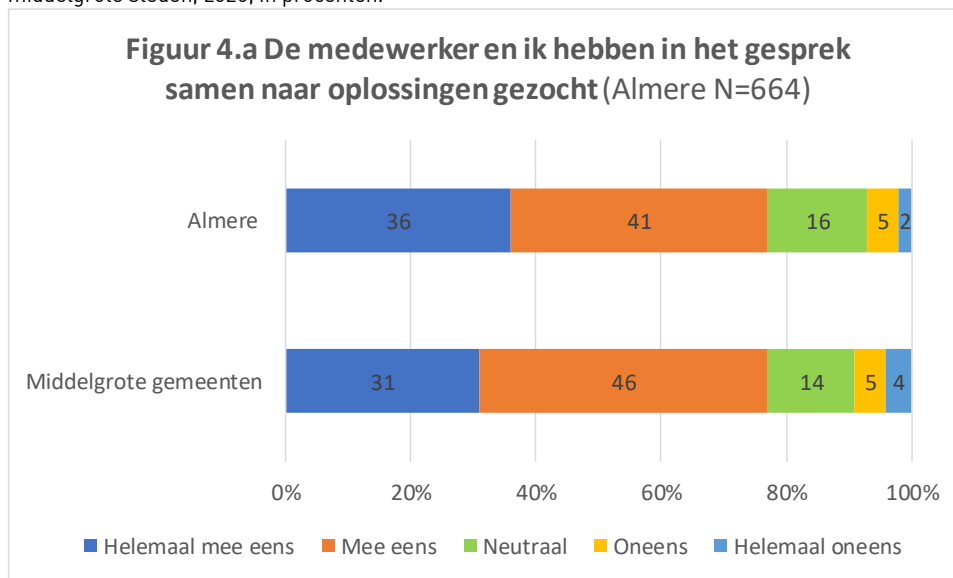
Figuur 3b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'De medewerker nam mij serieus', Almere en middelgrote steden, 2016-2020.



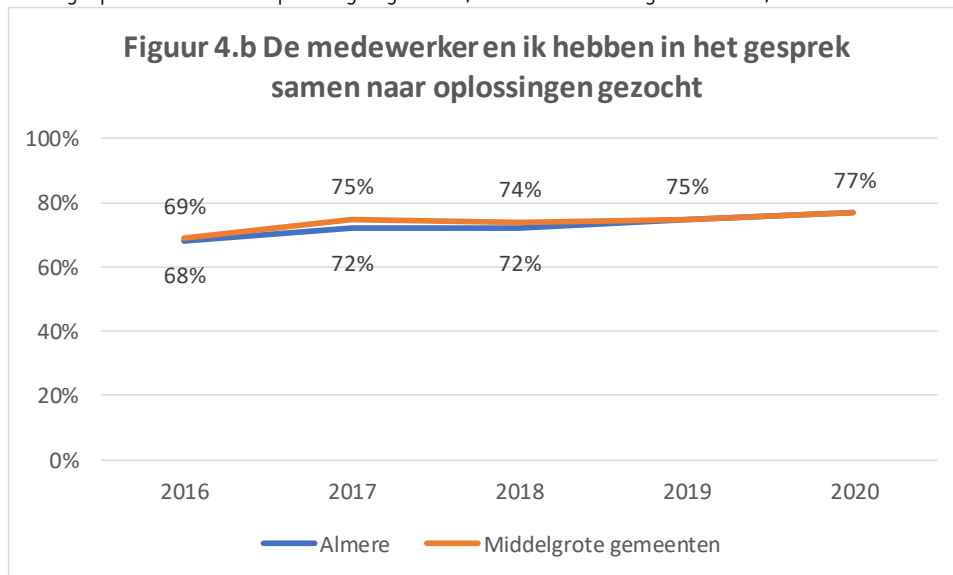
**Samen naar een oplossing zoeken**

Zowel in Almere en als in de middelgrote gemeenten is 77% van de cliënten het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (figuur 4a). Het percentage cliënten dat vindt dat ze samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht is vergelijkbaar met dat in 2019, maar laat sinds 2016 een stijging zien (figuur 4b).

Figuur 4a. 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht', Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



Figuur 4b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht', Almere en middelgrote steden, 2016-2020.



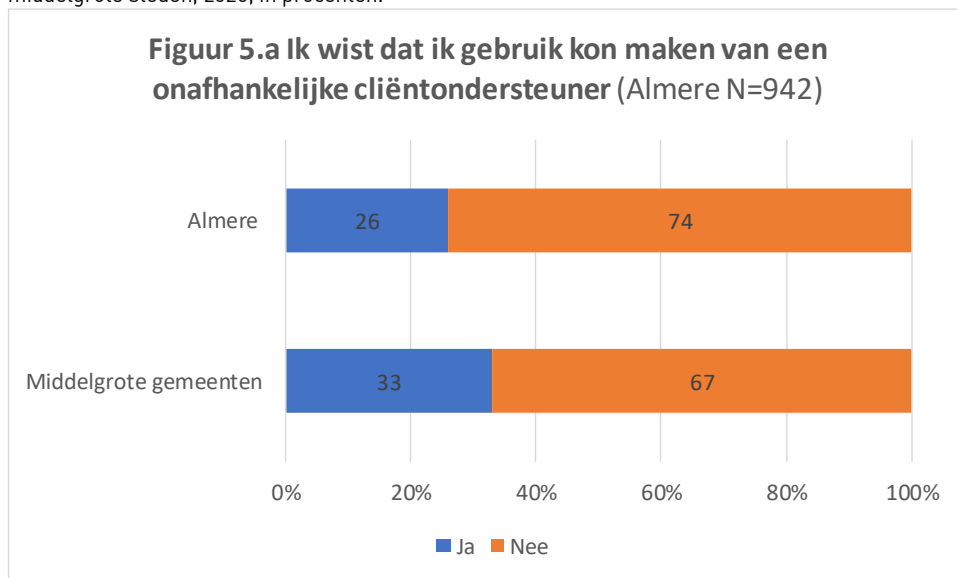
## 2.4 Bekendheid en gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner

De afgelopen vijf jaar is gevraagd naar de bekendheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner onder Almeerse cliënten. Maar hoe zit het met het gebruik ervan? Dit jaar is gevraagd of er gebruik wordt gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner en welke rapportcijfer cliënten geven aan een onafhankelijke cliëntondersteuner.

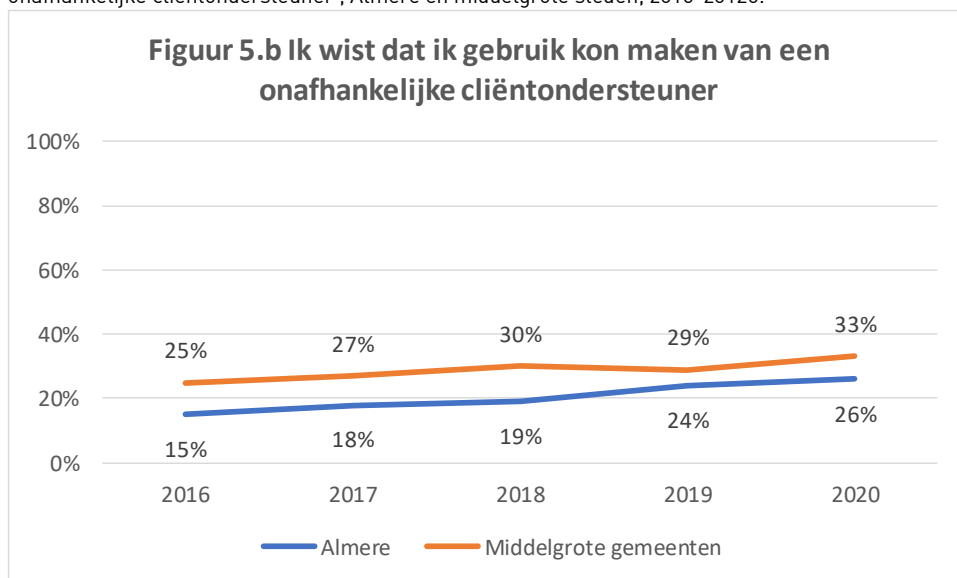
### Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen helpen bij het verhelderen van de hulpvraag en het verkrijgen van toegang tot ondersteuning. In Almere weten 26% van de Almeerse cliënten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 5a), tegenover 33% van de cliënten in de middelgrote gemeenten (figuur 5b).

Figuur 5a. 'Ik wist dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner', Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



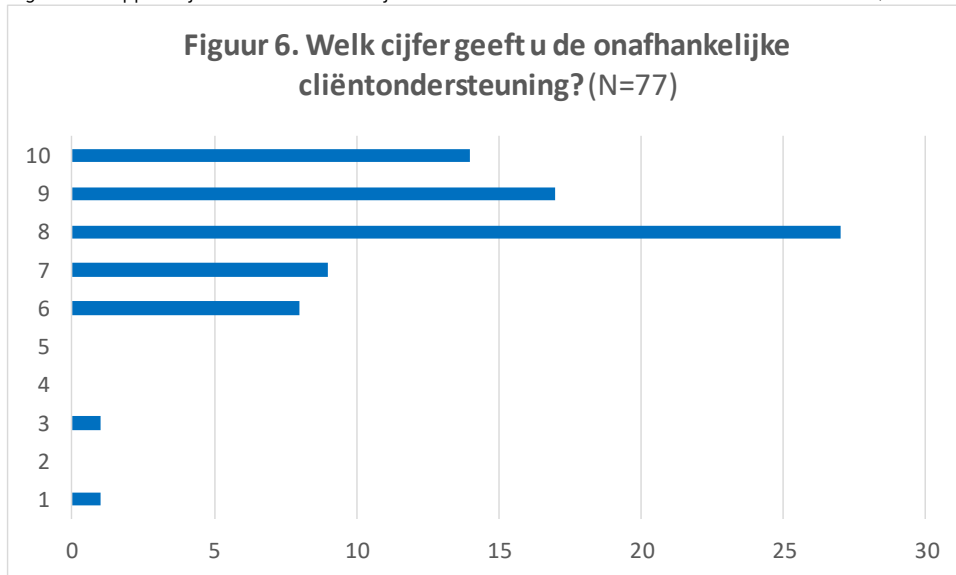
Figuur 5b. Percentage cliënten dat het eens is met de stelling 'Ik wist dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner', Almere en middelgrote steden, 2016-2020.



### Gebruik van en oordeel over de onafhankelijke cliëntondersteuner

In Almere heeft 7% van de cliënten gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner en het gemiddelde rapportcijfer is een 8,1 (figuur 6). Het rapportcijfer 8 komt het meeste voor.

Figuur 6. Rapportcijfer voor onafhankelijke cliëntondersteuner door Almeerse cliënten Wmo, 2020.



Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Versie  
1.0

Pagina  
11/23

### 3. Oordeel over de kwaliteit van de ondersteuning

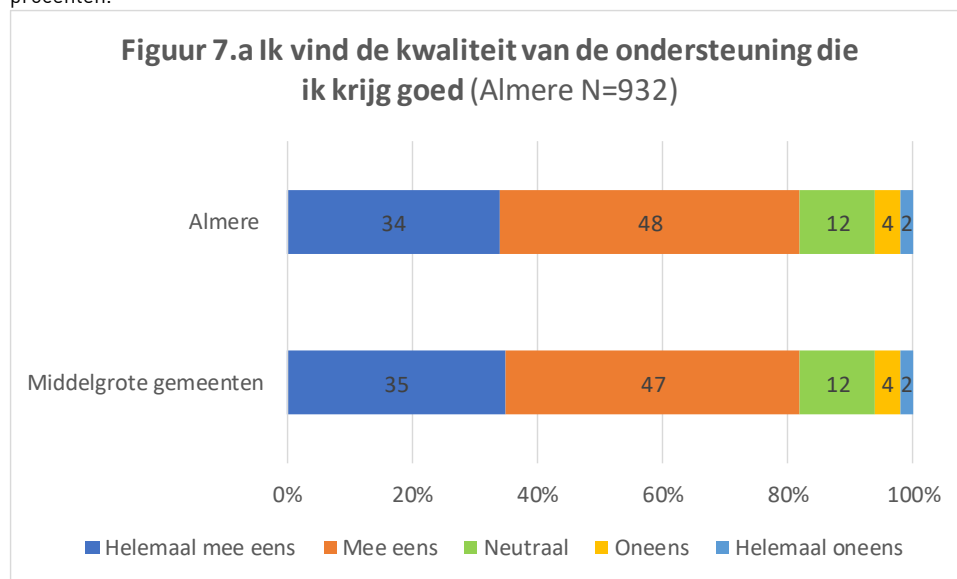
In dit hoofdstuk komt aan bod in hoeverre Almeerse cliënten vinden dat ze goede en passende hulp krijgen (§3.1). Ook is gevraagd of Almeerse cliënten weten hoe ze een klacht kunnen indienen (§3.2) voor het geval zij van mening zijn dat ze geen goede hulp krijgen.

#### 3.1 Oordeel over kwaliteit

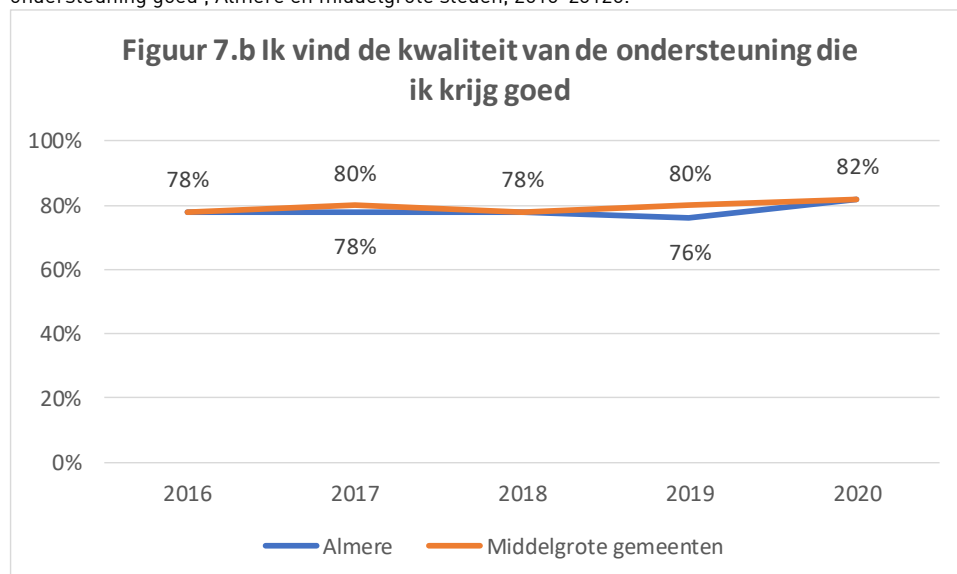
##### Kwaliteit van ondersteuning

Zowel in Almere en als in de middelgrote gemeenten is 82% van de cliënten het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' (figuur 7a). Het aantal cliënten dat tevreden is over de kwaliteit nam toe: in 2019 was nog 76% van de Almeerse cliënten het (helemaal) eens met de stelling (figuur 7b).

Figuur 7a. 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed', Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



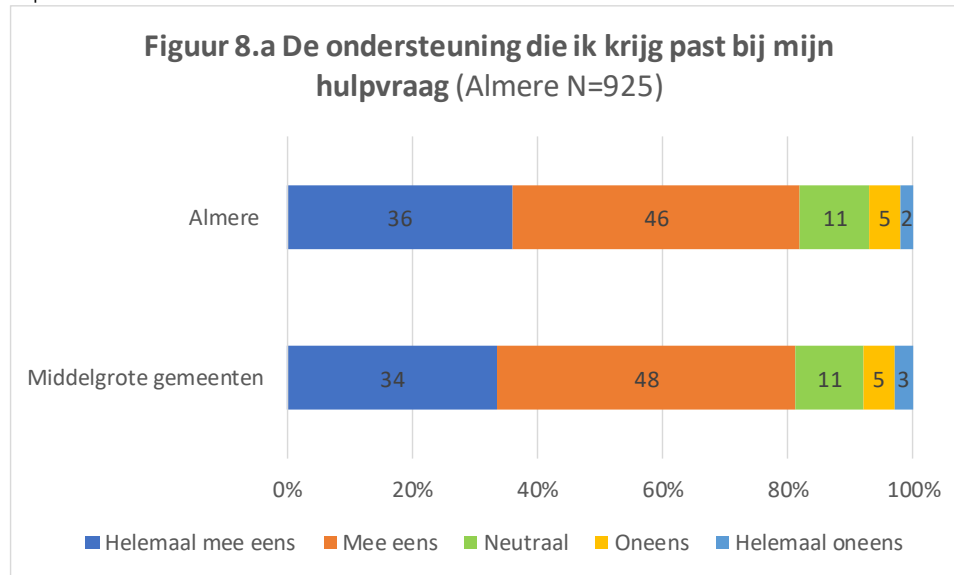
Figuur 7b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed', Almere en middelgrote steden, 2016-2020.



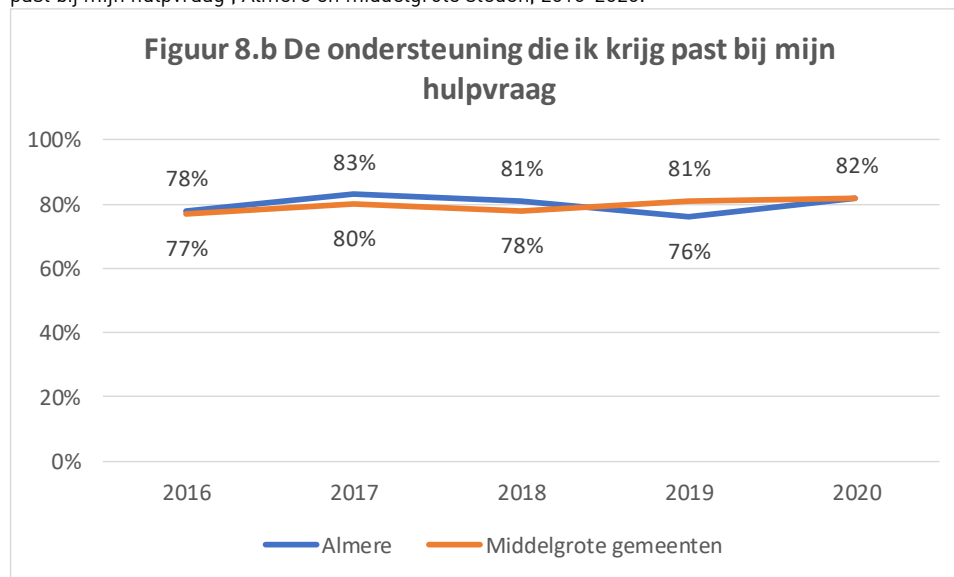
### Passende ondersteuning

Zowel in Almere en als in de middelgrote gemeenten is 82% van de cliënten het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' (figuur 8a). Het percentage Almeerse cliënten dat vindt dat ze passende hulp krijgen is gestegen ten opzichte van 2019. Toen was 76% van de Almeerse cliënten (helemaal) eens met de stelling (figuur 8b).

Figuur 8a. 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag', Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



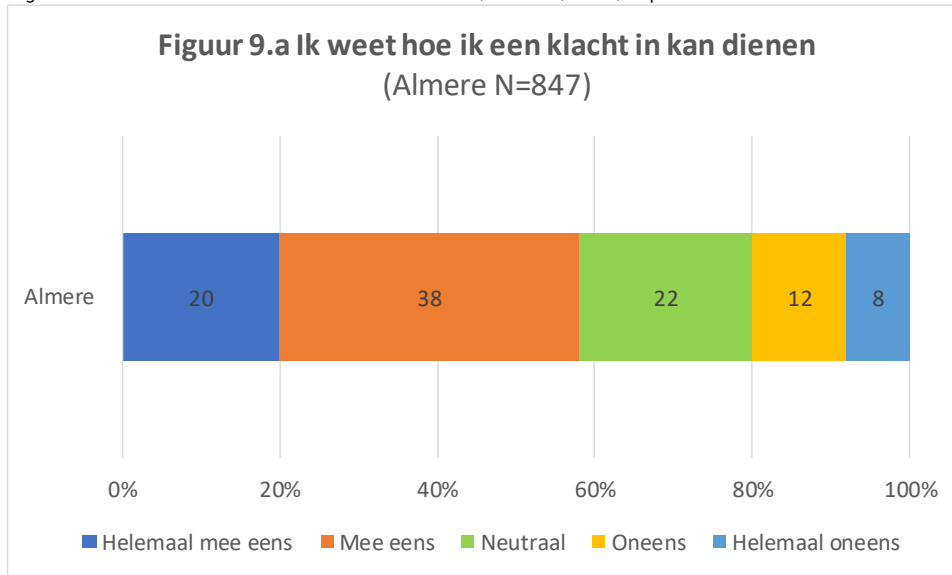
Figuur 8b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag', Almere en middelgrote steden, 2016-2020.



### 3.2 Bekendheid klachtenprocedure

Van de cliënten in Almere weet 58% hoe een klacht ingediend kan worden (figuur 9a). Daarmee is de bekendheid van de klachtenprocedure onder Almeerse Wmo-clieënten toegenomen. In 2019 wist 55% van de Almeerse cliënten hoe ze een klacht konden indienen (figuur 9b).

Figuur 9a. 'Ik weet hoe ik een klacht kan indienen', Almere, 2020, in procenten.



Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

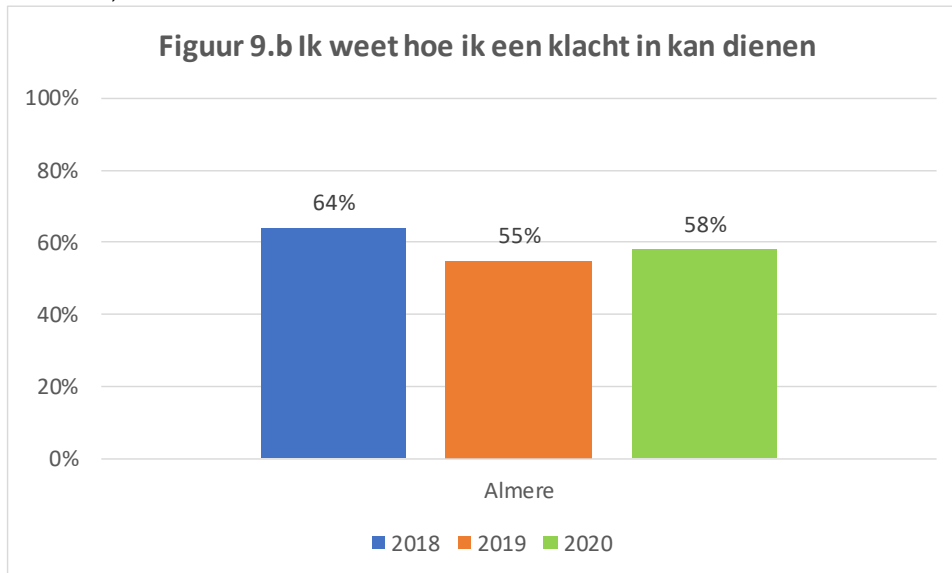
Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Versie  
1.0

Pagina  
14/23

Figuur 9b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'Ik weet hoe ik een klacht in kan dienen', Almere 2018-2020.



## 4. Het ervaren effect van de hulp

De Wmo-maatwerkvoorzieningen zouden er aan moeten bijdragen dat mensen kunnen meedoen aan de samenleving en zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, ongeacht hun beperkingen. In dit hoofdstuk komt aan bod in hoeverre de ondersteuning volgens cliënten bijdraagt aan hun participatie (§4.1), redzaamheid (§4.2) en kwaliteit van leven (§4.3).

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

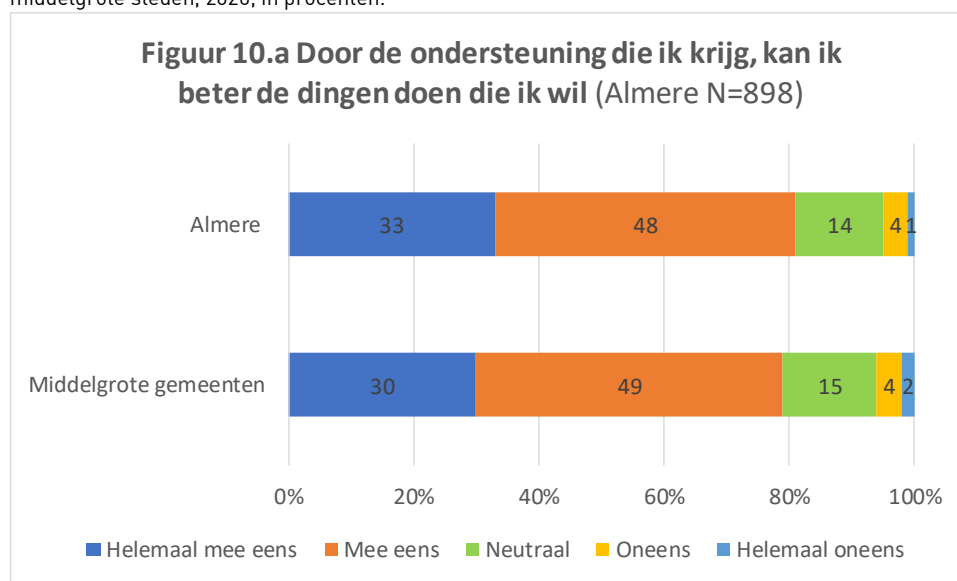
Versie  
1.0

Pagina  
15/23

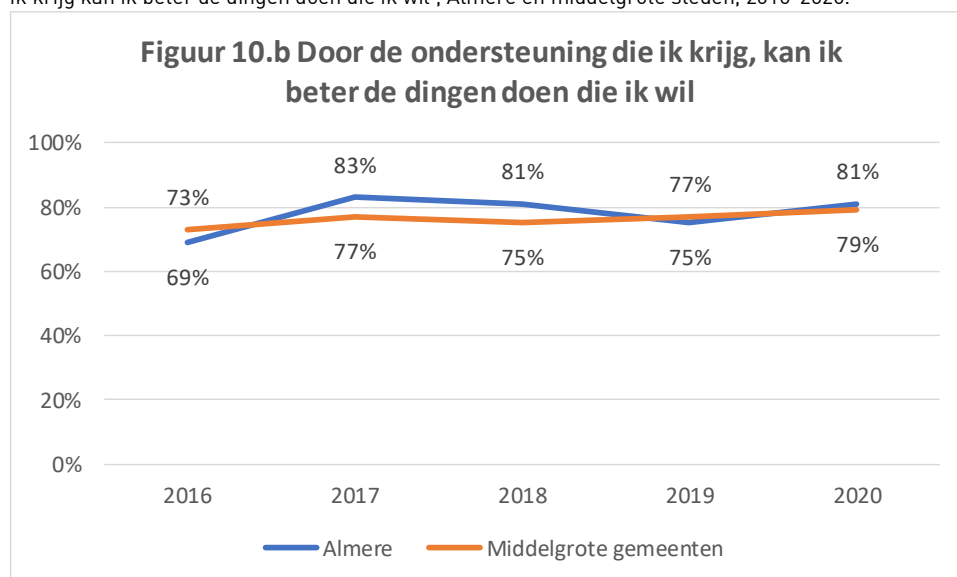
### 4.1 Ervaren effect op meedoen

Van de cliënten in Almere is 81% het (helemaal) eens met de stelling dat ze dankzij de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen. Dat percentage is vergelijkbaar met dat in andere middelgrote steden (figuur 10a). Vergeleken met vorig jaar zijn meer Almeerse cliënten het (helemaal) eens met de stelling (figuur 10b).

Figuur 10a. 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil', Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



Figuur 10b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil', Almere en middelgrote steden, 2016-2020.

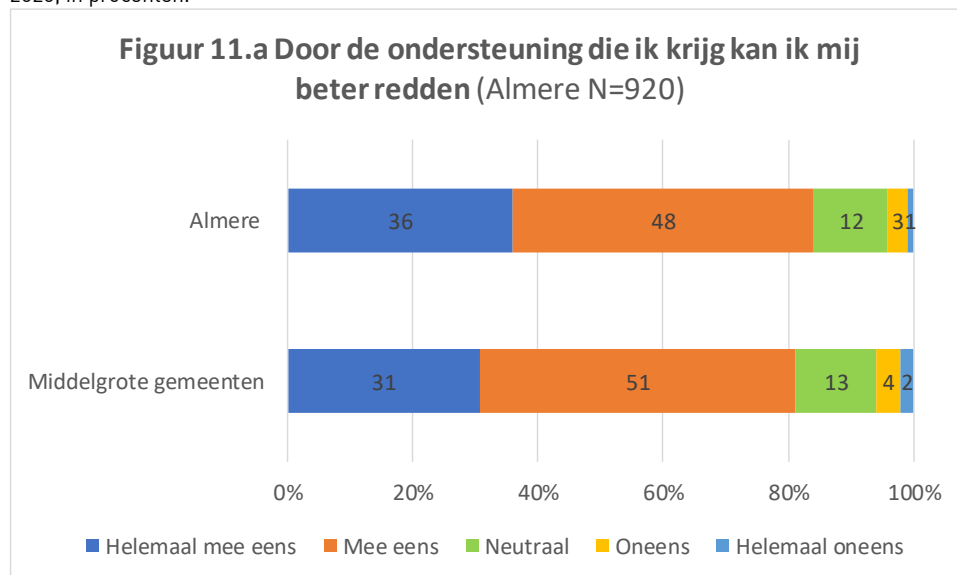




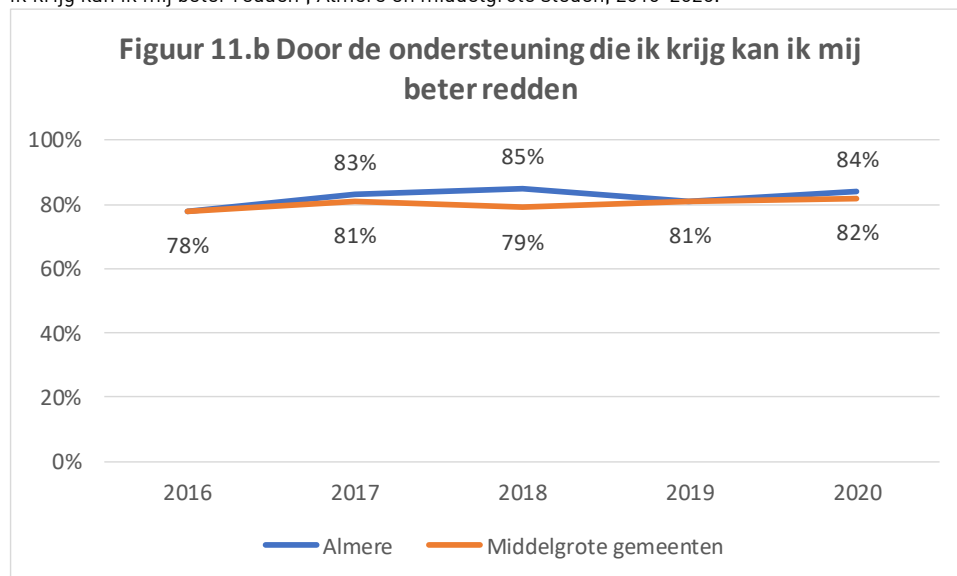
## 4.2 Ervaren effect op redzaamheid

Van de Almeerse cliënten is 84% het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden'. Dit percentage is vergelijkbaar met de andere middelgrote gemeenten (figuur 11a). Het percentage Almeerse cliënten dat het meent dat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden schommelt al jaren tussen 78–85% (figuur 11b).

Figuur 11a. 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden', Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



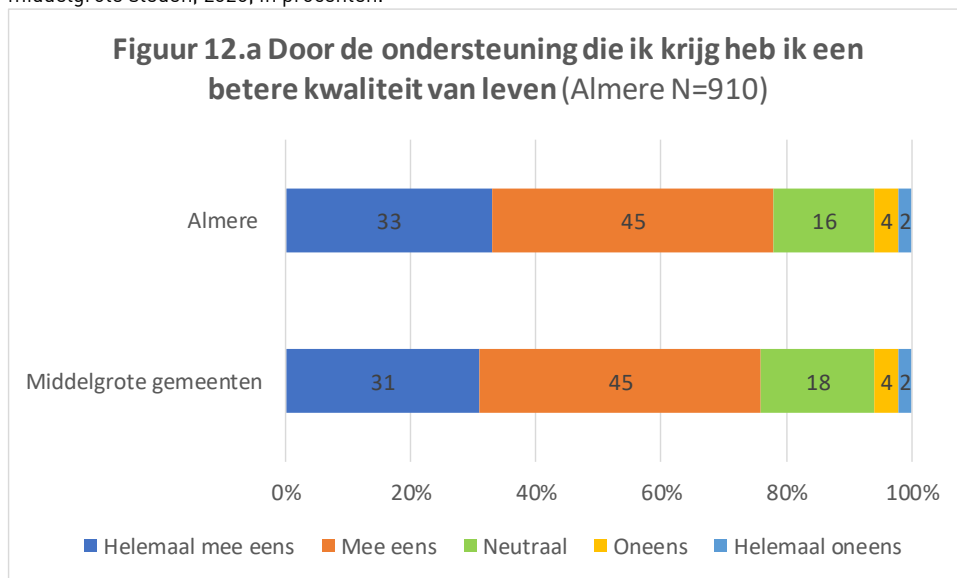
Figuur 11b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden', Almere en middelgrote steden, 2016-2020.



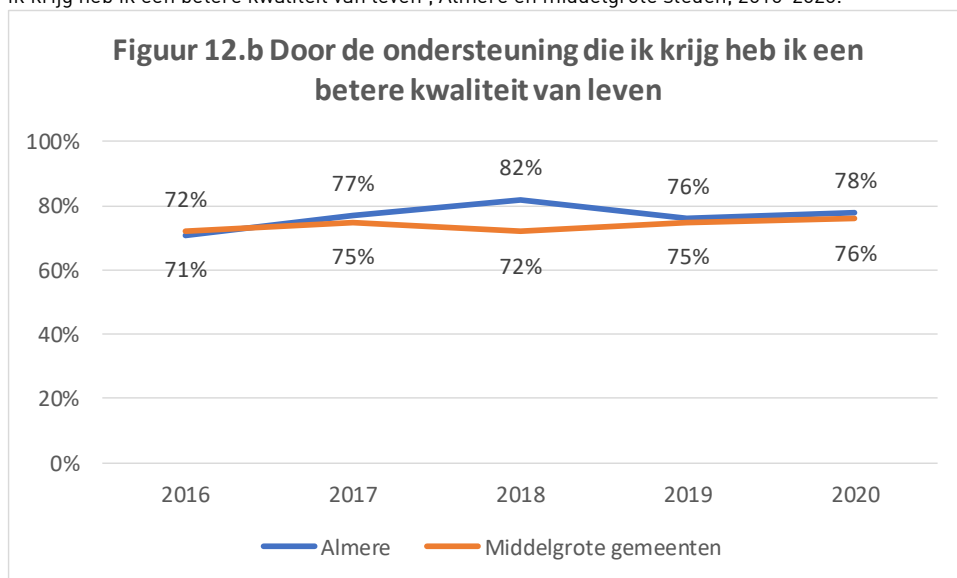
## 4.3 Ervaren effect op kwaliteit van leven

In Almere is 78% van de cliënten het (helemaal) eens met de stelling dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven krijgen. Dat is even veel als in de middelgrote gemeenten (figuur 12a), vergelijkbaar met 2019 (figuur 12b).

Figuur 12a. 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven', Almere en middelgrote steden, 2020, in procenten.



Figuur 12b. Percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven', Almere en middelgrote steden, 2016-2020.



## 5. Oordeel over zorgaanbieder

Onderwerp van dit hoofdstuk zijn complimenten (§5.1), suggesties en opmerkingen aan de zorgaanbieder of leverancier (§5.2), en het rapportcijfer dat cliënten geven aan hun zorgaanbieder of leverancier (§5.3).

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Versie  
1.0

Pagina  
18/23

### 5.1 Complimenten

Bijna de helft van de complimenten hebben betrekking op de algemene kwaliteit van de dienstverlening (figuur 13).

*“Alles gaat in overleg met mij. En ik word serieus genomen. Ik krijg de hulp, die ik nodig heb.”*

De cliënten geven complimenten aan de hulpverleners van wie ze de zorg ook daadwerkelijk hebben ontvangen. Eén van de vijf cliënten is tevreden over de bejegening en één van de tien cliënten vindt dat de hulpverlener goed meedenkt.

*“Ik ben blij met mijn hulpverlener/begeleider. Ze komt haar afspraken na. Begeleidster kan ik ook op andere momenten bereiken en reageert snel.”*

De service en de betrouwbaarheid van de zorgaanbieders wordt genoemd als compliment (12%), evenals de snelheid van de levering/ reactie (9%).

*“De monteurs waren aardig en bereid om de aanpassingen te maken. Het idee van de adviseur om de rolstoel af te leveren totdat alle aanpassingen konden worden gedaan is zeer op prijs gesteld.”*

Figuur 13. Complimenten aan hulpverleners en zorgaanbieders

Categorie	N=783
Algemene kwaliteit van de dienstverlening: het goede werk, goede begeleiding, naar wens afleveren, goed geregeld, professioneel en tevreden cliënten	44%
Algemene bejegening: netjes en serieus, aardig, vriendelijk, behulpzaam, betrokken en empathisch	22%
Meedenken: goed luisteren, meedenken en uitleg geven	14%
Service en betrouwbaarheid: correctheid, nakomen van afspraken, reparaties, tijdige vervanging	12%
Snelheid: snelle levering, reactie	9%

### 5.2 Suggesties en opmerkingen

Op de vraag ‘Wat zou de zorgaanbieder beter kunnen doen?’ heeft 12% van de cliënten aangegeven dat het al goed gaat en tevreden is, en dus geen verbetersuggesties heeft. Meer dan de helft van de verbetersuggesties hebben te maken met betere communicatie en betere service/ sneller handelen (53%), betrouwbaarheid en bejegening (14%).

*“Duidelijker zijn (en ook op tijd) over schema's en vervanging tijdens feestdagen en vakanties.”*

*“Regelmatig contact met cliënten (ong. 2x per jaar), regelmatig controle/onderhoud bij scootmobiel (batterij, banden, stuur, lichten, spiegels, enz.).”*

Een andere verbetersuggestie is de algemene kwaliteit van de hulpverlener (10%) en onvoldoende huishoudelijke hulp (9%). Verder heeft 2% van de verbetersuggesties betrekking op beter luisteren (figuur 14).

*“Meer uren geven. Ik ben van 4 uur naar 2,5 uur gegaan. Dat is in mijn situatie te weinig.”*

Figuur 14. Verbetersuggesties aan hulpverleners en zorgaanbieders

Categorie	N=465
Betere communicatie: meer contact, sneller reageren op verzoeken, tijdig doorgeven van veranderingen	27%
Betere service en sneller handelen	26%
Bejegening en betrouwbaarheid: niet nakomen afspraken, vervanging van hulpverlener bij ziekte/ vakantie	14%
Geen verbetersuggestie: tevreden	12%
Algemene kwaliteit hulpverlener en hulpverlening: hulpverleners moeten betere instructies krijgen, beter opgeleid worden, kwaliteit werkzaamheden verbeteren	10%
Onvoldoende huishoudelijke hulp: meer uren nodig, medewerker doet niets extra's zoals ramen wassen, gordijnen afhalen, badkamertegels schoonmaken, boodschappen doen	9%
Beter luisteren	2%

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

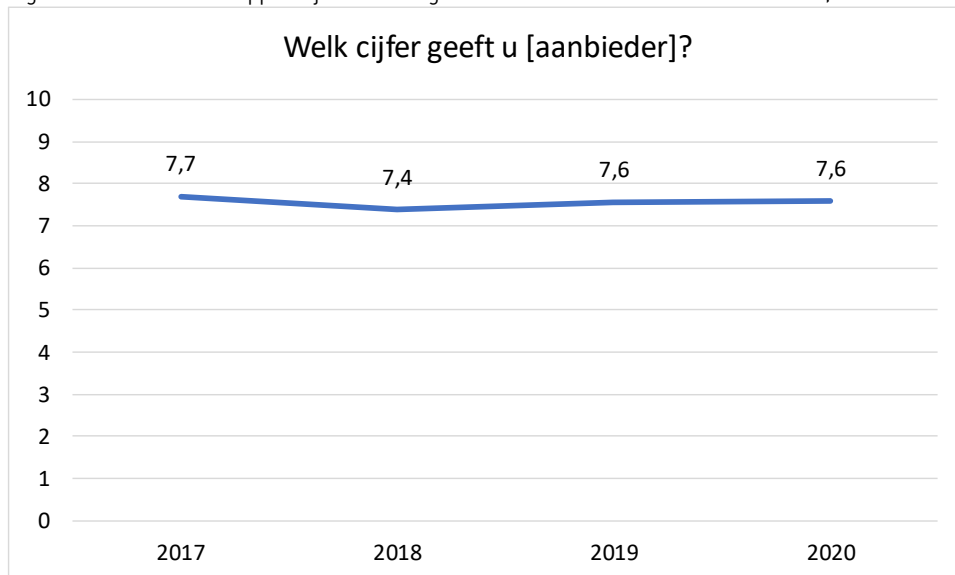
Versie  
1.0

Pagina  
19/23

### 5.3 Algemeen oordeel

Gemiddeld geven Almeerse cliënten hun zorgaanbieder of leverancier een 7,6. De gemiddelde rapportcijfers verschillen van jaar tot jaar enkele tienden punten; het rapportcijfer is hetzelfde als met het gemiddelde cijfer in 2019 (figuur 15a). Het meest voorkomende cijfer is 8.

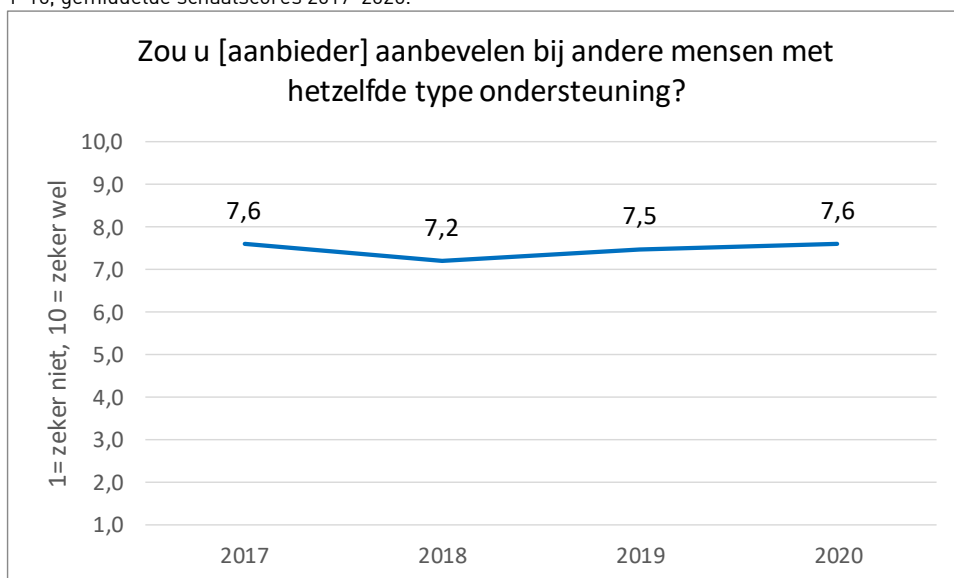
Figuur 15a. Gemiddeld rapportcijfer voor zorgaanbieders door Almeerse cliënten Wmo, 2017-2020.



n(2020)=999 sd(2020)= 1,7

Ook op de vraag of de cliënten hun leverancier of zorgaanbieder zouden aanbevelen bij andere mensen die dezelfde ondersteuning nodig hebben op een schaal van 1 tot 10, geven de cliënten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,6 (figuur 15b). Het rapportcijfer 8 komt het meeste voor. In 2019 was het gemiddelde rapportcijfer ook een 7,6.

Figuur 15b. Mate waarin Almeerse cliënten Wmo hun zorgaanbieder zouden aanbevelen op schaal van 1-10, gemiddelde schaalscores 2017-2020.



n(2020)=989 sd(2020)= 2,1

# Bijlage 1: Tabellenoverzicht

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Tabel 1: overzicht uitkomsten

Datum  
21 juli 2020

Vraag/ stelling	% 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.	33	41	15	8	3	707
2. Ik werd snel geholpen	32	41	16	6	4	716
3. De medewerker nam mij serieus	44	42	9	3	2	709
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	36	41	16	5	2	664
Vraagstelling	Ja		Nee		N (alle valide antwoorden)	
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	26		75		942	
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.	34	48	12	4	2	932
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	36	46	11	5	2	925
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	33	48	14	4	1	898
9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	36	48	12	3	1	920
10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	33	45	16	4	2	910
11. Ik weet hoe ik een klacht in kan dienen.	20	38	22	12	8	847
Vraagstelling	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	N
12. Welk cijfer geeft u de zorgaanbieder?	2	3	12	54	27	999
13. Zou u de zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met hetzelfde type ondersteuning?	5	2	13	47	33	989
Vraagstelling	Ja		Nee		N (alle valide antwoorden)	
14. Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	7		93		990	
15. Welk cijfer geeft u de onafhankelijke cliëntondersteuning?	1	1	10	47	40	77

Tabel 2: overzicht woonsituatie respondenten (n=998)

	Aantal respondenten	Percentage
Ik woon zelfstandig	769	77
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	102	10
Ik woon bij mijn ouders/ verzorgers	43	4
Ik woon in een tehuis/ instelling	13	1
Ik woon in bij mijn kinderen	8	1
Anders	63	6

Titel  
Cliëntervaringsonderzoek Wet

Datum  
21 juli 2020

Kenmerk  
P2020-006

Versie  
1.0

Tabel 3: overzicht aantal respondenten per zorgaanbieder/leverancier

Aanbieder	Typen ondersteuning	Aantal respondenten
Alfa & Zorg B.V.	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)	52
Buurtzorg Nederland	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)	15
Curea Zorg	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)	42
Het KompASS	Psychosociale problematiek Pakket A&B&C	16
Medipoint BV <sup>1</sup>	Driewiel fiets/ rolstoel/ roerende woonvoorziening/ handbike/ scootmobiel	137
Meyra Wooncare	Woningaanpassing bouwkundig/ deuropeners	36
Otolift Trapliften	Woningaanpassing bouwkundig/ traplift	19
Splendid Care B.V.	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)	44
Stichting Interakt Contour Groep	Lichamelijke achteruitgang Pakket B&C/ individuele begeleiding/ dagbesteding	30
Stichting Kwintes	Dagbesteding/ individuele begeleiding/ psychosociale problematiek Pakket A&B&C	31
Stichting Nusantara Zorg Rumah	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)/ cognitieve achteruitgang dementie Pakket C	10
Stichting Tenderhands Care	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)	10
Stichting Vitree	Licht verstandelijke beperking Pakket A&B&C	12
Stichting Zorg Ondersteuning Nederland	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)	102
Tulpen Zorg B.V.	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)	20
Woonzorg Flevoland Huidhoudelijke Hulp B.V.	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)	30
Zorggroep Almere	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)&B/ cognitieve achteruitgang dementie Pakket B&C/ dagbesteding	45
Zorgperfect	Lichamelijke achteruitgang Pakket A (HH)&B&C/ cognitieve achteruitgang dementie Pakket C/ dagbesteding	14
Salders <sup>2</sup>	Mobiliteitslab	83
Gemeente Almere	Gehandicaptenparkeerkaart/ gehandicaptenparkeerplaats	196
Geanonimiseerde/ andere aanbieders <sup>3</sup>		71
<b>Totaal</b>		<b>1015</b>

Pagina  
22/23

1 Medipoint is de enige aanbieder voor hulpmiddelen in Almere.

2 Salders is de enige aanbieder van Wmo vervoer in Almere.

3 Deze categorie is geanonimiseerd voor de groep cliënten die hebben gereageerd, omdat we in verband met de privacy niet rapporteren over eenheden kleiner dan 9. Voor de totale steekproef zijn dit de 'Geanonimiseerde/ andere aanbieders'.

## Bijlage 2: Flyer

### **Doe mee aan een onderzoek over hulp en ondersteuning**

De gemeente wil zorgen dat inwoners van Almere goede hulp en ondersteuning krijgen. Dit betekent dat we moeten nadenken over wat beter kan. Hiervoor vraagt de gemeente de mening van inwoners.

U krijgt op dit moment hulp of ondersteuning. De gemeente wil graag weten wat u hiervan vindt. Daarom vragen we u om mee te doen aan een onderzoek. Meedoen kan op drie manieren:



#### **Zelf invullen en terugsturen**

Vul het onderzoek bij deze brief in. Stuur het ingevulde onderzoek terug in de retourenvelop.



#### **Hulp vragen via e-mail**

Stuur een e-mail naar [helpdesk@iioresearch.nl](mailto:helpdesk@iioresearch.nl). Iemand helpt u om mee te doen aan het onderzoek.



#### **Hulp vragen via telefoon**

Bel gratis naar 0800-0191. Iemand helpt u om mee te doen aan het onderzoek.

Gemeente Almere







Gemeente Almere  
Onderzoek&Statistiek  
Postbus 200  
1300 AE Almere

Telefoon: 14036  
E-mail: [info@almere.nl](mailto:info@almere.nl)  
Website: [www.almere.nl](http://www.almere.nl)  
Juli 2020