



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo

voor de

Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude

juni/juli 2017

A red pen is positioned diagonally across the bottom half of the page, resting on a table. The table contains numerical data, including the value 100.0.

	5,6
	44,4
	,0
	100,0

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn en lokale overheden.

Onze cliënten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadpleging in het bijzonder. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 100.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel CQI-meetbureau. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Wet Maatschappelijke Ondersteuning.....	7
1.1 De Wet Maatschappelijke ondersteuning	7
1.2 Monitoring ervaringen.....	7
2 De WMO raadpleging.....	9
2.1 De vragenlijst	9
2.1.1 Ervaringsvragen.....	9
2.1.2 Antwoorden.....	9
2.2 De doelgroep	9
2.3 De rapportage	9
3 Cliëntervaringsonderzoek Wmo Haarlemmerliede en Spaarnwoude	11
3.1 Steekproeftrekking	11
3.2 Informatievoorziening	11
3.3 Dataverzameling	11
3.4 Respons.....	11
4 Uitkomsten	13
5 Conclusies	27
5.1 Inleiding.....	27
5.2 Contact	27
5.3 Kwaliteit van de ondersteuning.....	27
5.4 Wat levert ondersteuning de cliënt van Haarlemmerliede en Spaarnwoude op ..	27
5.5 Contact met het loket	27
5.6 Ondersteuningsaanbod	28
5.7 Klachtenregeling	28
5.8 Rapportcijfers.....	28
6 Aanbevelingen	29
7 Top-2 box scores voor aanlevering	31
Bijlage 1: Vragen gerubriceerd naar de thema's	33

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die is gehouden onder inwoners van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude over hun ervaringen met de WMO.

In hoofdstuk 1 wordt de achtergrond van de WMO-raadpleging geduid en in hoofdstuk 2 de vragenlijst en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 3 beschrijft de gang van zaken rondom het cliëntervaringsonderzoek bij de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude. Daarbij wordt eerst beschreven hoe de informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In hoofdstuk 4 worden de conclusies uit het gehouden cliëntervaringsonderzoek gepresenteerd, in hoofdstuk 5 enkele aanbevelingen.

In de bijlage bij deze rapportage treft u een overzicht aan van de vragen van de raadpleging geordend naar de verschillende thema's.

Facit, Velsen-Noord
Dorine Duwel, 17 juli 2017

1 De Wet Maatschappelijke Ondersteuning

1.1 De Wet Maatschappelijke ondersteuning

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) is vastgelegd dat gemeenten er voor moeten zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De gemeente geeft ondersteuning thuis via deze wet.

Het begrip maatschappelijke ondersteuning (Wetsvoorstel Wmo, artikel 1.1.1) omvat:

1. Bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorger en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van de voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
2. Ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
3. Bieden van beschermd wonen en opvang.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Het gaat bijvoorbeeld om:

- Begeleiding en dagbesteding.
- Ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten.
- Een plaats in een beschermde woonomgeving voor mensen met een psychische stoornis.
- Opvang in geval van huiselijk geweld.

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft twee loketten: één in Halfweg en één in Spaarndam.

1.2 Monitoring ervaringen

Vanaf 2016 zijn gemeenten, op grond van artikel 2.5.1 van de wet, verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Via een cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners. In de WMO 2015 is bepaald dat er daarbij meer nadruk moet komen te liggen op het meten van ervaringen van cliënten, dan op tevredenheid. Deze insteek is ingegeven door de overweging dat een onderzoek naar de ervaringen van cliënten meer bruikbare informatie oplevert dan een algemeen cijfer voor tevredenheid dat doet.

Het doel van cliëntervaringsonderzoek is om vanuit cliëntperspectief de kwaliteit van door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude geleverde dienstverlening zichtbaar te maken. Het onderzoek richt zich op de ervaringen van de cliënten en moet inzicht geven in het beeld en de verwachtingen die cliënten hebben ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude alsmede verbeterpunten vanuit cliëntperspectief.



2 De WMO raadpleging

2.1 De vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude vastgesteld. Vertrekpunt hierbij waren de tien vragen uit de landelijke Wmo-raadpleging. Door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude zijn hieraan enkele aanvullende vragen gesteld.

2.1.1 Ervaringsvragen

In de verplichte vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Contact.
- Kwaliteit van de ondersteuning.
- Wat levert de ondersteuning de cliënt op.

Door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude zijn hier vragen aan toegevoegd over de volgende onderwerpen:

- Contact met het loket.
- Ondersteuningsaanbod.
- Klachtenregeling.

2.1.2 Antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt. Aan cliënten is verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid ‘niet van toepassing’ (n.v.t.) geldt als een cliënt een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de cliënt bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als een cliënt een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, kan het antwoord ‘weet ik niet’ aangekruist worden of de vraag worden overgeslagen. Bij sommige vragen is er een mogelijkheid tot toelichting geboden.

2.2 De doelgroep

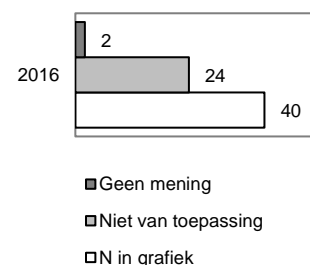
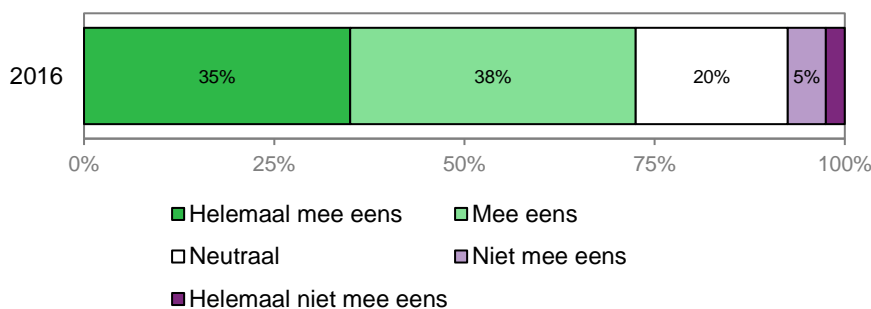
De vragenlijst richt zich op de ervaringen van nieuwe en bestaande cliënten die in 2016 via het Wmo-loket ondersteuning hebben gevraagd aan de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude in het kader van de Wmo. Er zijn geen exclusiecriteria geformuleerd voor deelname aan deze raadpleging.

2.3 De rapportage

In hoofdstuk 3 van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:

1. Ik werd snel geholpen

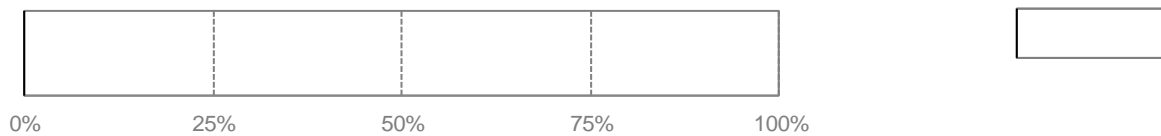


Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

Wanneer een vraag door minder dan vijf respondenten is beantwoord, worden de resultaten in verband met de privacy niet weergegeven. Het diagram ziet er dan als volgt uit:



3 Cliëntervaringsonderzoek Wmo Haarlemmerliede en Spaarnwoude

3.1 Steekproeftrekking

Er is geen steekproef getrokken. Alle 106 cliënten voor wie de raadpleging van toepassing was, zijn aangeschreven.

3.2 Informatievoorziening

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft gekozen voor dataverzameling middels schriftelijke vragenlijsten die per post zijn verzonden. Hierbij is gebruik gemaakt van briefpapier en enveloppen van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude.

De verzendingen zijn door Facit verzorgd. De cliënten van de Haarlemmerliede en Spaarnwoude ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De Wmo-raad van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging, de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden en de voorgestelde extra vragen.

3.3 Dataverzameling

Op donderdag 1 juni is de eerste vragenlijst verzonden. Op donderdag 14 juni is een herinneringskaart gestuurd aan de cliënten die nog niet gereageerd hebben. De raadpleging is gesloten op 14 juli 2017.

3.4 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 106 vragenlijsten verstuurd. 46 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 43,4%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden aangeleverd aan een centraal punt voor landelijk vergelijk. De data worden op geaggregeerd niveau aangeleverd in een webfaciliteit waarbij dient te worden aangegeven wat de bruto en netto respons is geweest op de verschillende vragen. Alle cases waar 4 of meer vragen niet zijn beantwoord (SYSMIS) worden verwijderd. Naar onze verwachting komen er dan van deze raadpleging 46 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

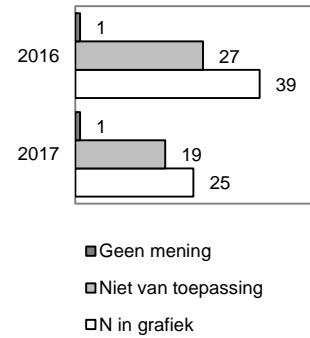
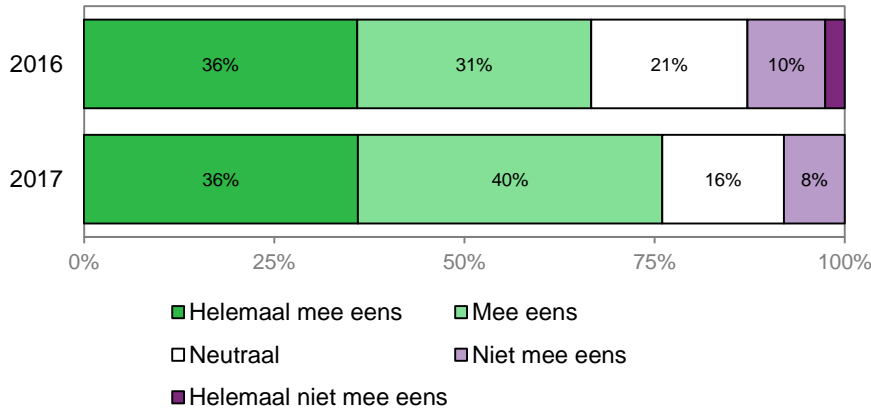


4 Uitkomsten

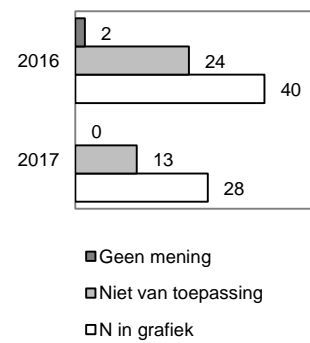
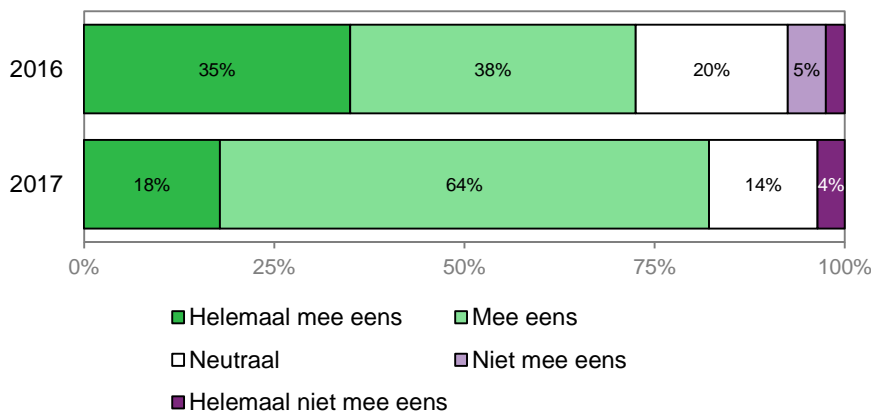
Blok 1 Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met [uw gemeente, het Wmo-loket] met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

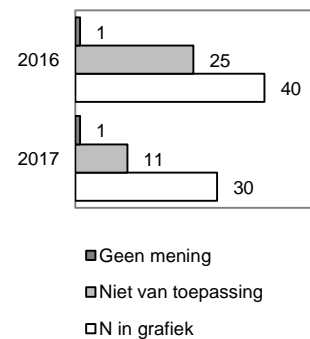
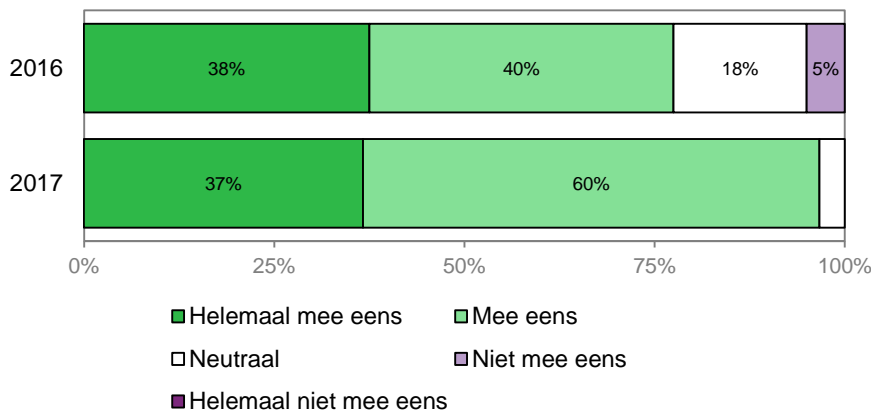
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



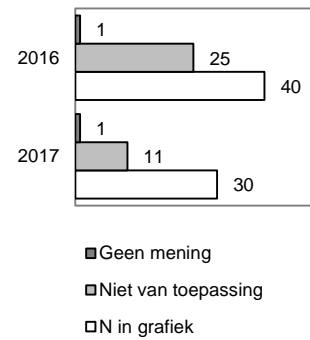
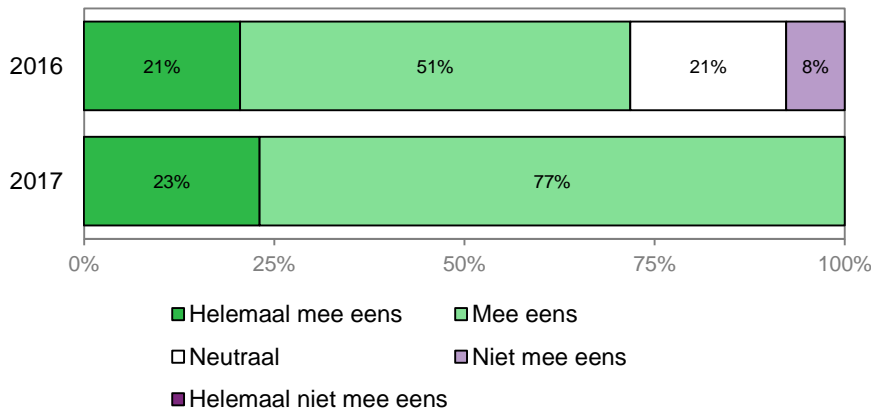
2. Ik werd snel geholpen



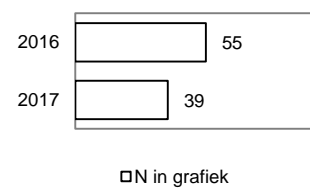
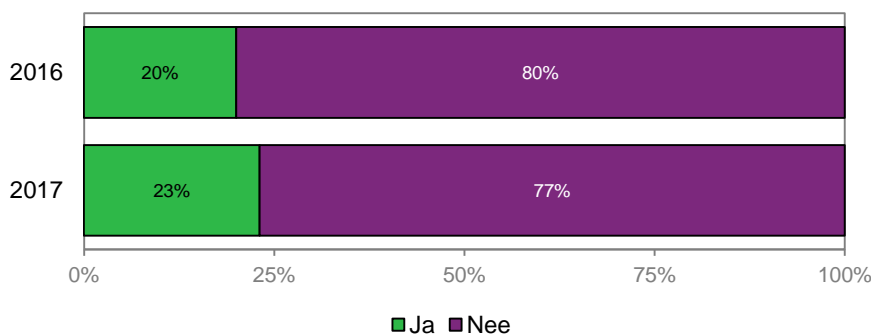
3. De medewerker nam mij serieus



4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



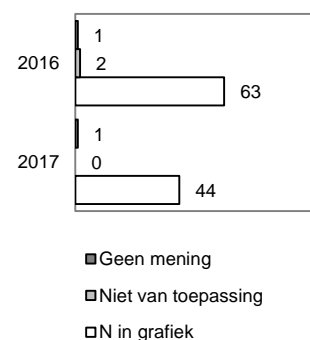
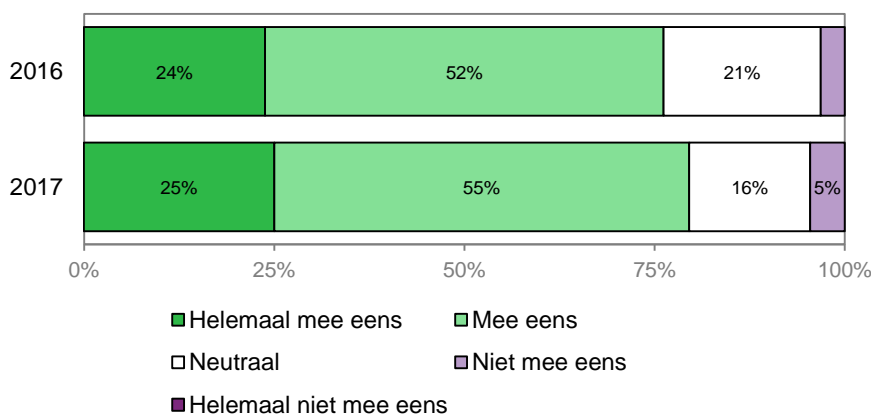
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



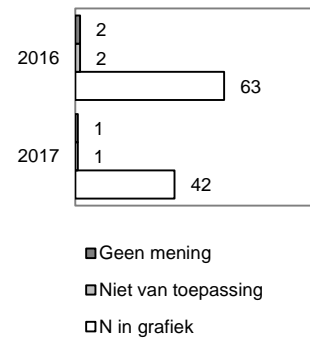
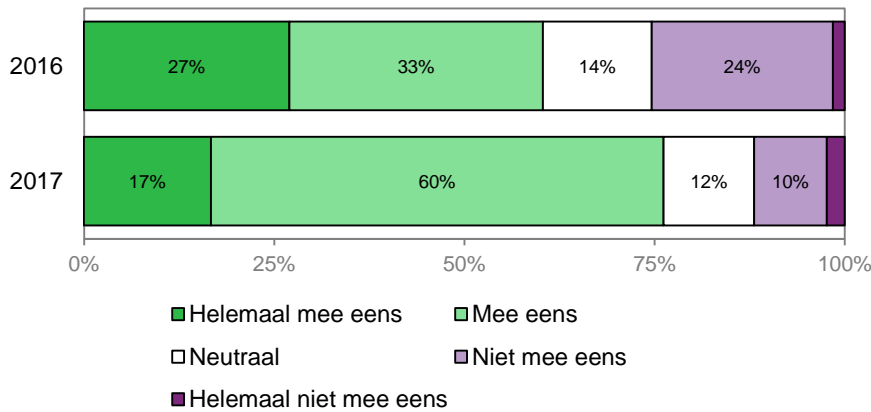
Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



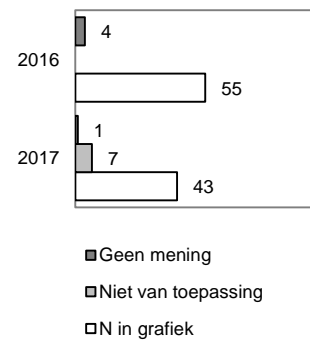
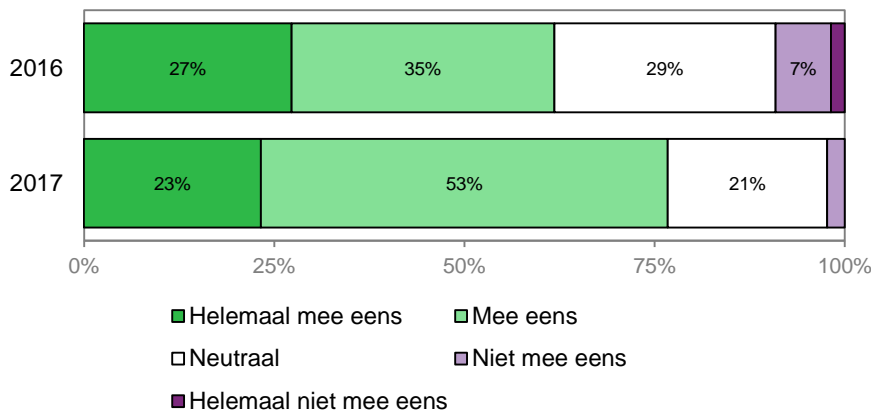
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



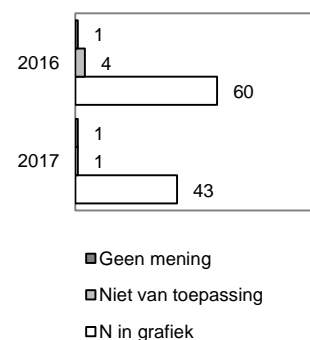
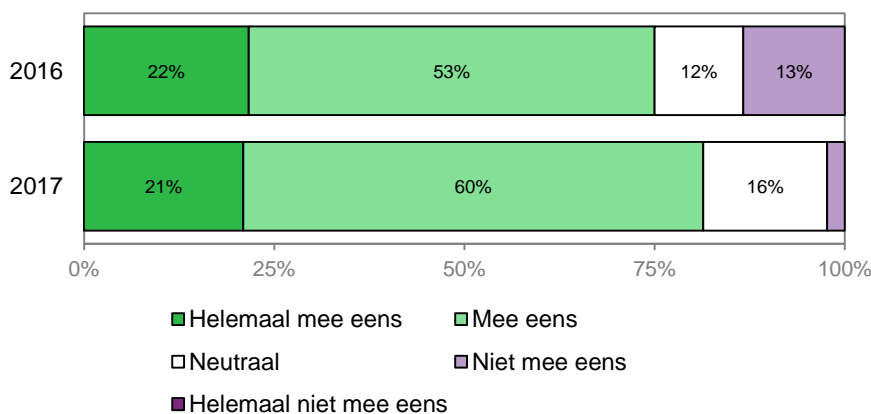
Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

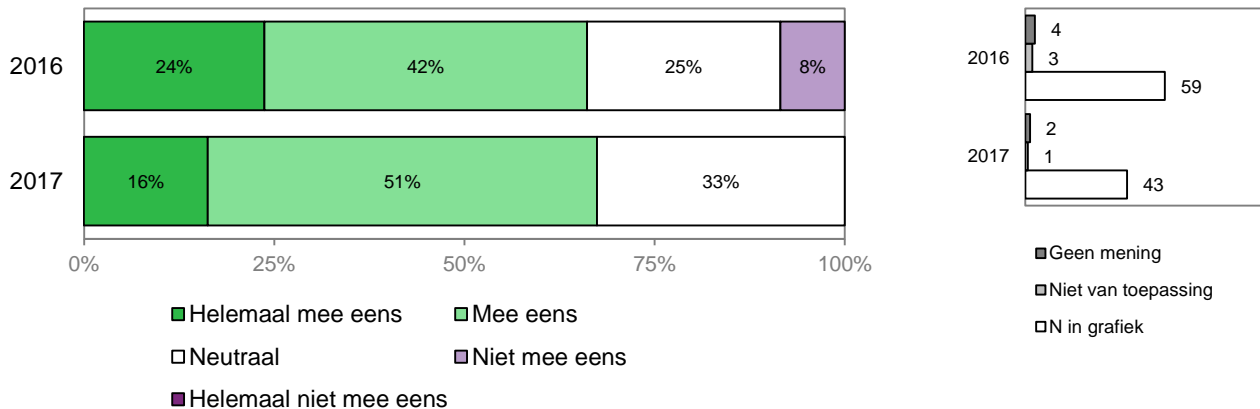
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



11. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Algemene opmerkingen

- Heel blij met huishoudelijke hulp en fijn op dagopvang.
- Het zijn zeer vriendelijke personen.

Opmerkingen over de organisatie van de ondersteuning

- De medewerkers die de thuiszorg uitvoert is goed. De organisatie thuiszorg kan zich verbeteren in haar dienstverlening en communicatie.
- Thuiszorg is moeilijk bereikbaar. Zit zeker half uur aan de telefoon en dan word ik weer doorverbonden. Duurt ook weer 15 minuten.
- Thuiszorg zegt van alles maar komt niks na.
- Zeer slechte overdracht Amsteling naar thuiszorg, tenminste voor cliënten. Melding overdracht weken na ingang gekregen.

Opmerkingen over de omvang van de ondersteuning

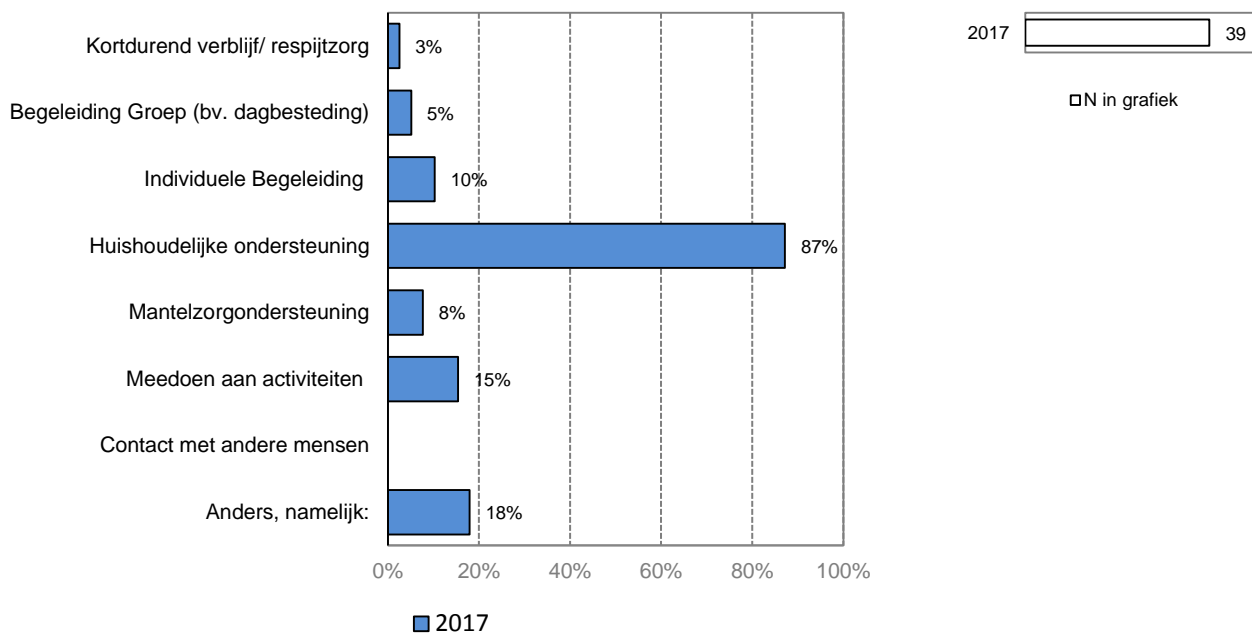
- De ondersteuning is op dit moment voldoende maar de ziekte kabbelt verder.
- Er wordt te weinig uren huishoudelijke hulp vergoed.
- Graag meer uren hulp in de huishouding.
- Wil wel graag iets meer hulp in het huishouden. 2 uur en 15 minuten is wel te kort.
- Eerst kreeg ik 4 ochtenden per maand huishoudelijke hulp, nu nog maar 2x per maand.
- Meer huishoudelijke zorg.

Opmerkingen over voorzieningen

- Ik heb een driewielersfiets gehaald. Ik wil er een scootmobiel bij hebben.
- Ik wil een scootmobiel.
- Na de periodieke betaling betalen wij uiteindelijk toch de aanpassing van de douchecabine zelf.

12. Over welk onderwerp heeft u contact met het loket gehad?

U kunt meerdere onderwerpen aankruisen.

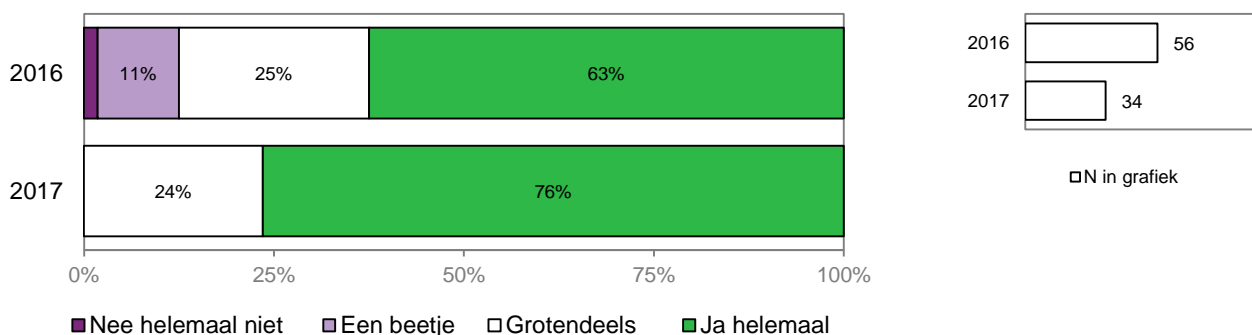


Anders, namelijk:

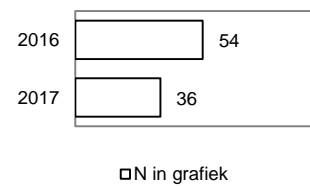
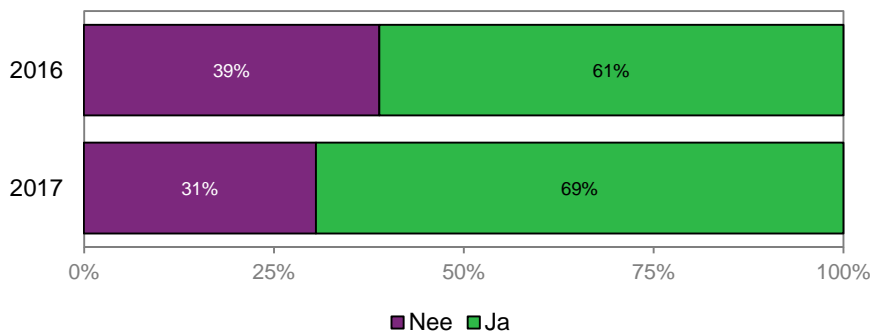
- Ben niet bij het loket geweest.
- De scootmobiel.
- Geen contact met het loket, maar via de huisarts thuiszorg gekregen.
- Invalidenkaart.
- Traplift.
- Traplift. Verhoging toiletten.
- Vragen over traplift. Aanpassing douchecabine en douchestoel.

Blok 4: Contact met het loket

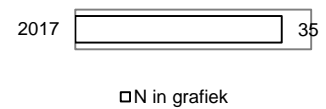
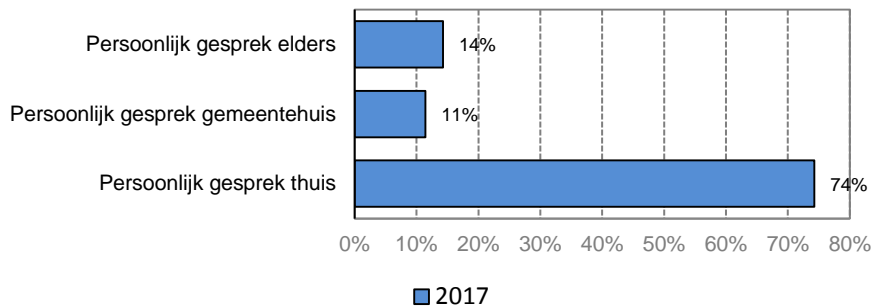
13. Was er in het contact met het loket voldoende aandacht voor uw privacy?



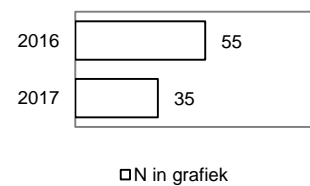
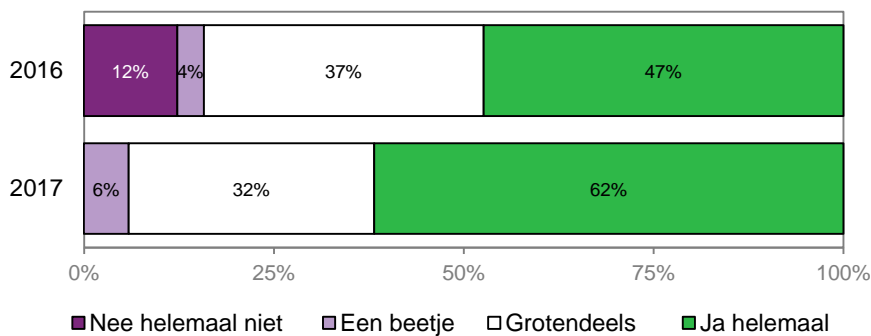
14. Heeft de medewerker van het loket u gewezen op de mogelijkheid om een familielid/ mantelzorger/hulpverlener bij het gesprek te betrekken?



15. Waar heeft het gesprek met de medewerker van het loket plaatsgevonden?



16. Bent u tevreden over het gesprek met de medewerker van het loket?

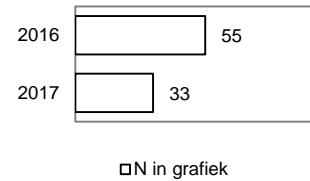
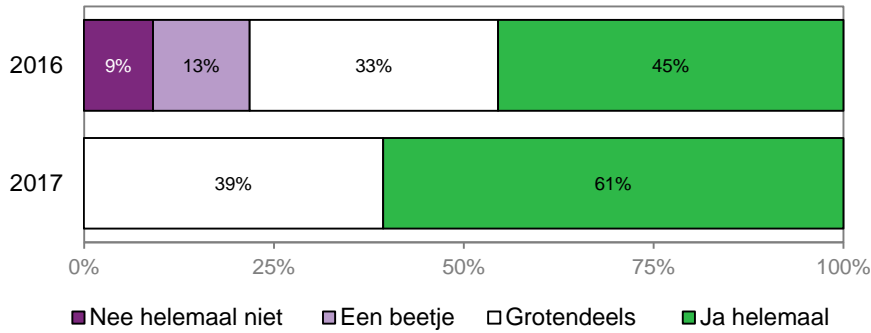


17. U gaf zojuist aan een beetje of helemaal niet tevreden te zijn over het gesprek met de medewerker van het loket. Kunt u dit kort toelichten?

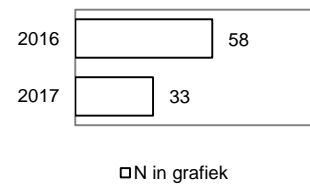
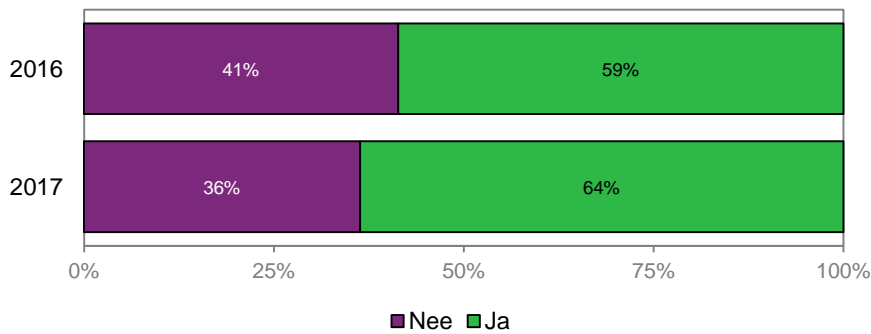
Een beetje:

- Aardig, leeft mee. Eind van het gesprek 'We kunnen niets voor u betekenen'. Door dit niet te accepteren uiteindelijk toch individuele zorg gekregen.
- Spaarzaam bezoekmogelijkheid.

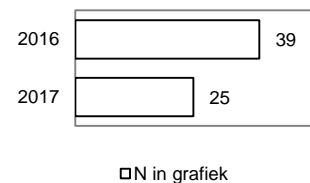
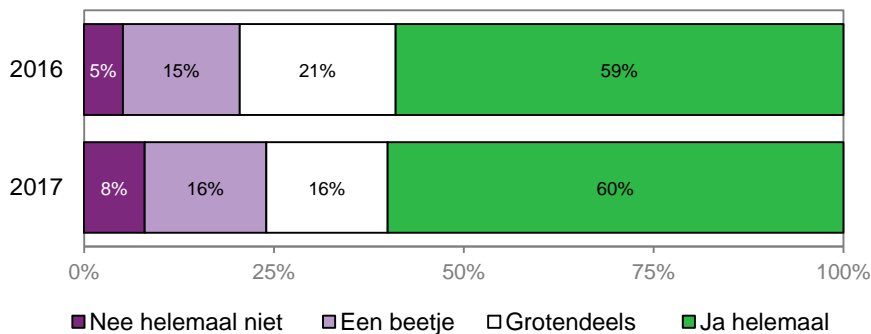
18. Bent u tevreden over de deskundigheid van de medewerker van het loket?



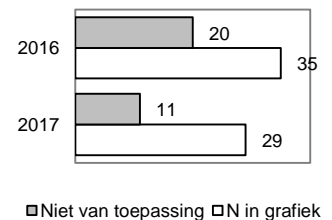
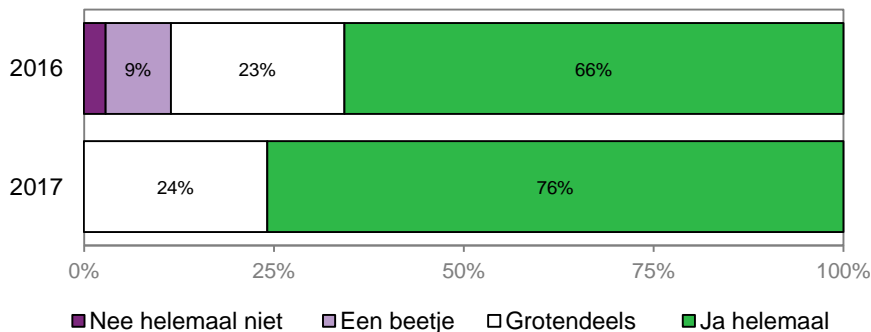
19. Is de eigen bijdrage met u besproken?



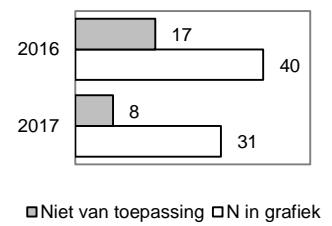
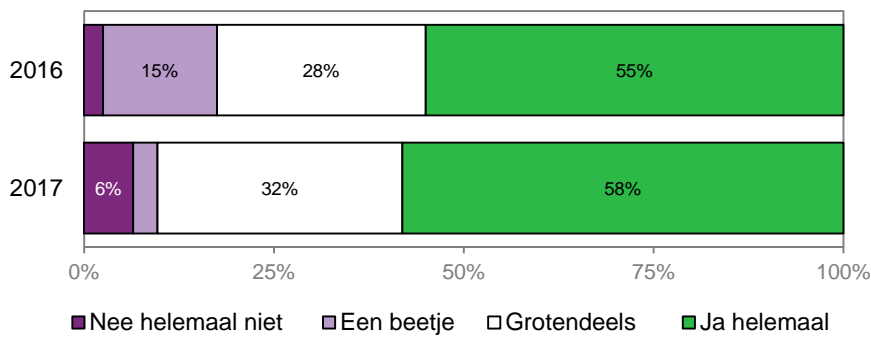
20. Was het voor u duidelijk wat de eigen bijdrage betekent?



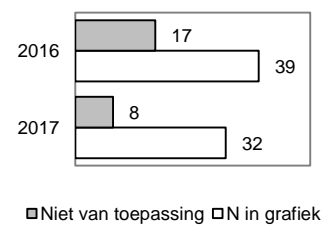
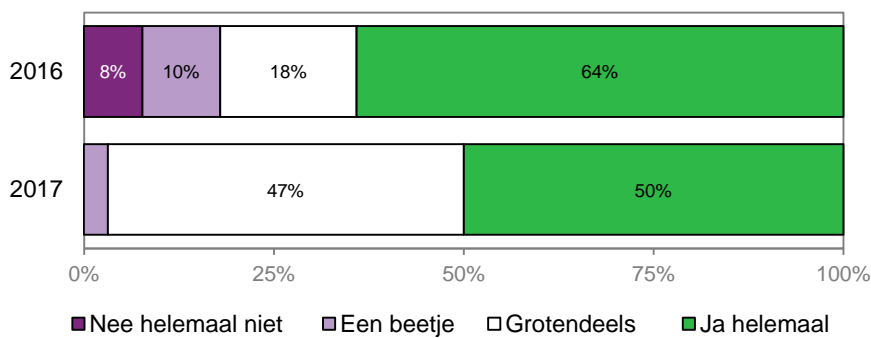
21. De medewerker van het loket heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag opgesteld. Geeft het gespreksverslag een juiste weergave van het gesprek?



22. Tijdens het gesprek heeft de medewerker u uitgelegd wat de vervolgstappen zijn. Was het voor u duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren?



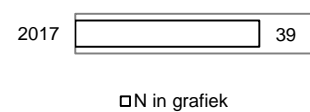
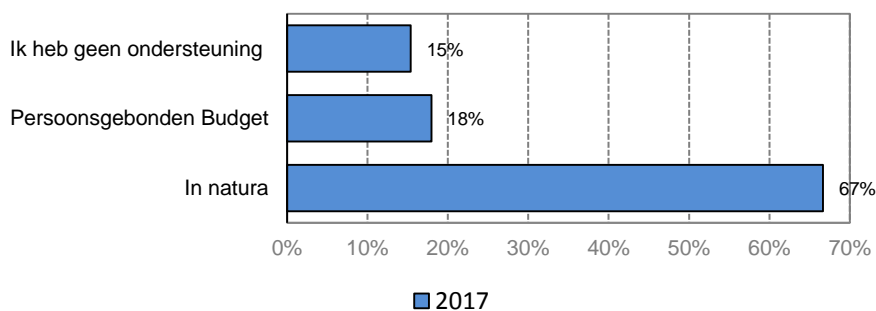
23. Na het gesprek heeft u een beschikking ontvangen. Was de beschikking duidelijk voor u?



Blok 5: Ondersteuningsaanbod

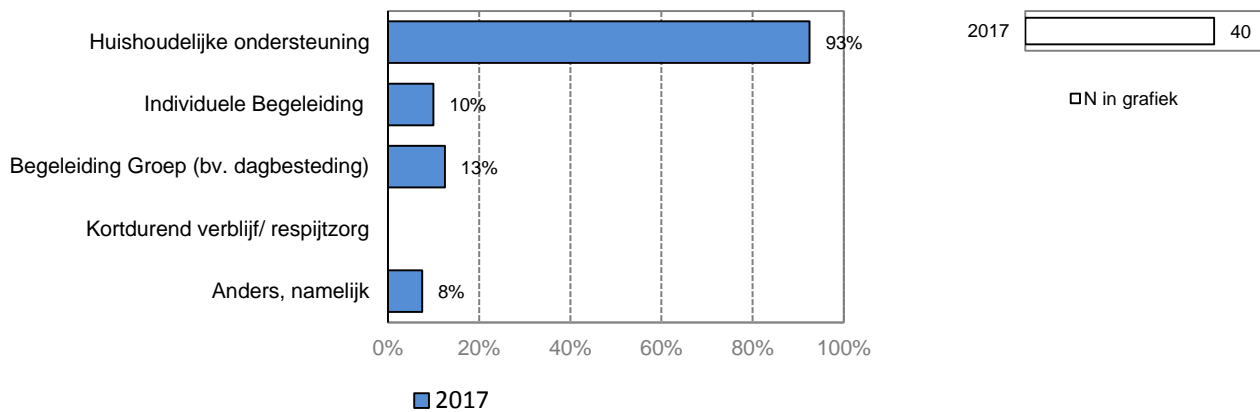
Nadat u contact heeft gehad met het loket is er ondersteuning voor u ingezet. U krijgt deze ondersteuning van een bepaalde zorgaanbieder of leverancier. Wij willen graag enkele vragen stellen over uw ervaringen met deze ondersteuning.

24. Indien u ondersteuning heeft vanuit de Wmo, ontvangt u deze in natura of als persoonsgebonden budget?



25. Welke ondersteuning ontvangt u?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

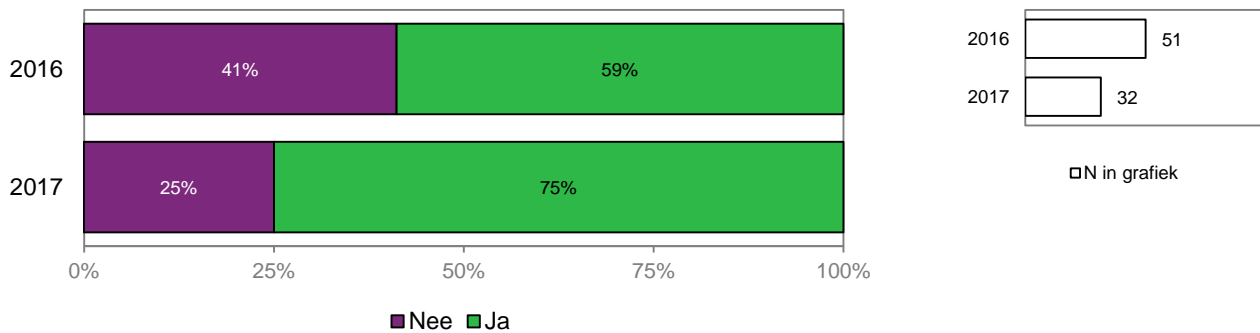


Anders, namelijk:

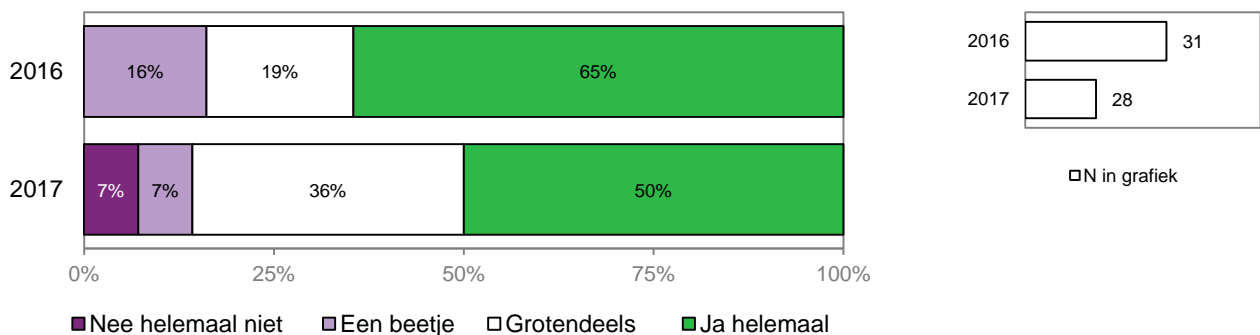
- Ik heb 3 uur in de 14 dagen.
- Met de thuiszorg.
- Scootmobiel.

26. Heeft u een ondersteuningsplan?

(De zorgaanbieder is verplicht om samen met u een ondersteuningsplan op te stellen. Hierin staan afspraken over de ondersteuning die u krijgt).

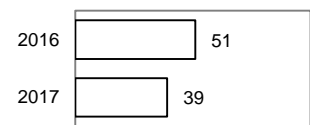
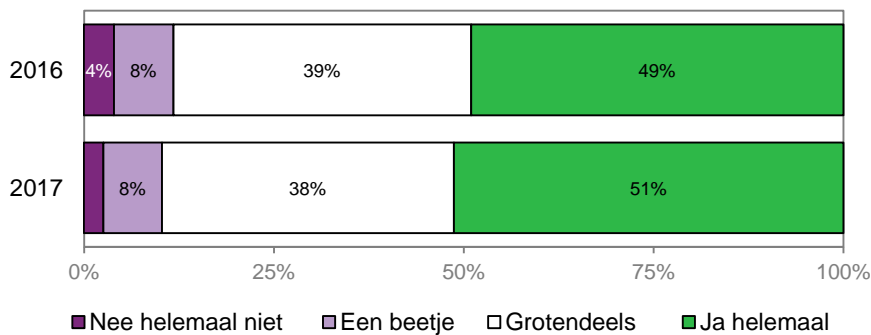


27. Zijn de afspraken in het ondersteuningsplan duidelijk?



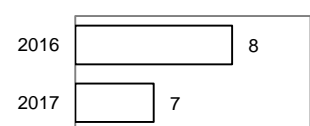
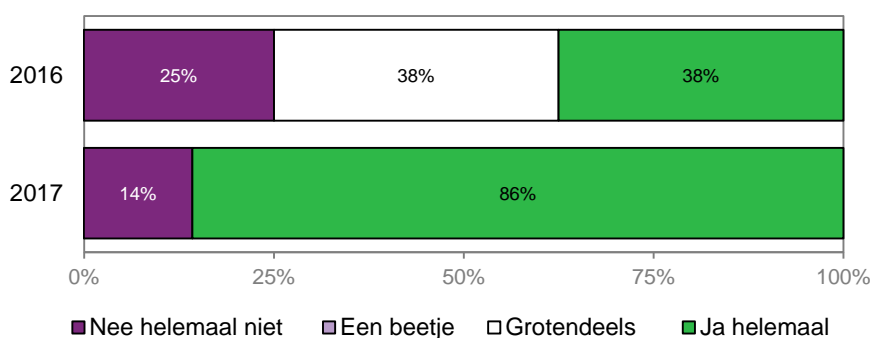
28. Bent u tevreden over de inzet van de zorgaanbieder?

a) Huishoudelijke ondersteuning



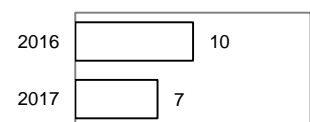
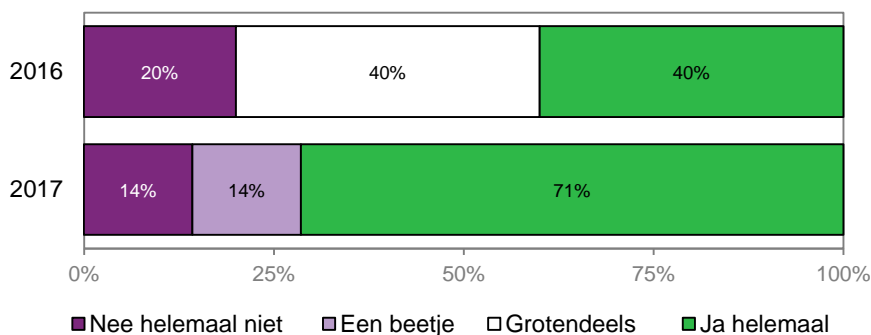
□ N in grafiek

b) Individuele Begeleiding



□ N in grafiek

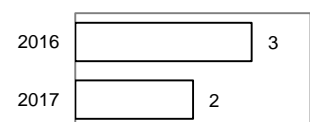
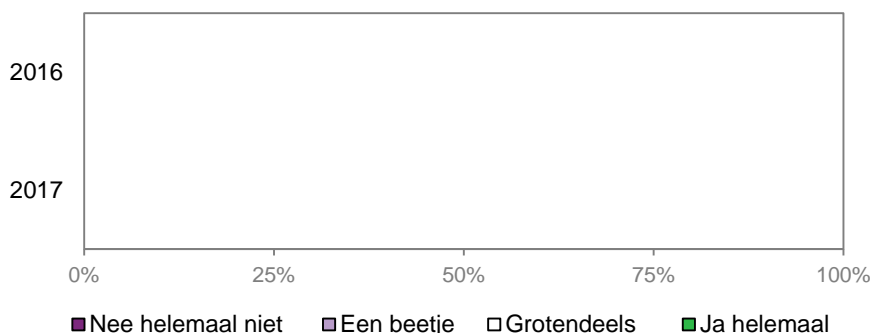
c) Begeleiding Groep



□ N in grafiek

d) Kortdurend verblijf/ respit zorg

Op deze vraag is door slechts twee cliënten antwoord gegeven. Om deze reden kunnen we hiervoor geen uitkomsten weergeven.



□ N in grafiek

29. Als u een beetje of helemaal niet tevreden bent over de inzet van uw zorgaanbieder. Kunt u dit dan kort toelichten?

Te weinig ondersteuning

- Al 3 weken geen hulp gehad en ik hoef niet te bellen want ze hebben niemand.
- Geen individuele begeleiding. Geen begeleiding groep. Geen kortdurend verblijf.
- Niet genoeg leiding of soms uren helemaal geen begeleiding.
- Van 4 naar 2 ochtenden hulp. Zo blijft er best weleens wat liggen.
- We hebben pas een nieuwe zorgaanbieder. Al 2x geen vervanging gehad!
- We kregen geen hulp, terwijl het wel afgesproken was. Zouden terugbellen maar nooit gebeurd door thuiszorg.

Informatie en communicatie

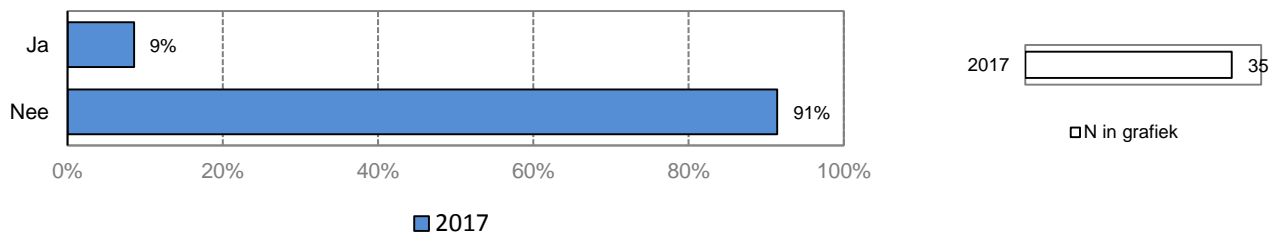
- Contact telefonisch moeilijk.

Overig

- De hulp is prima. Het bedrijf thuiszorg is nog te onbekend.
- Zeer onduidelijke vragenlijst.

Blok 6: Klachtenregeling

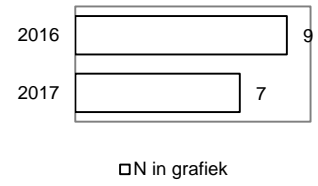
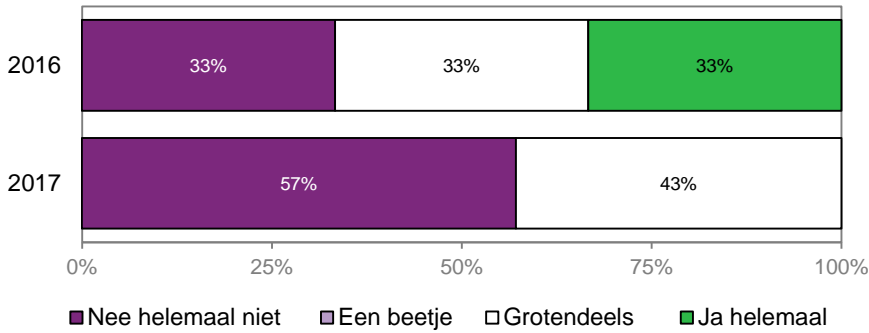
30. Heeft u een klacht ingediend?



31. Waarom heeft u geen klacht ingediend?

- Alles gaat goed.
- Alles gaat naar tevredenheid.
- Geen hulp.
- Geen klachten.
- Heb geen klacht.
- Heb het gevoel dat ik niet serieus genomen word.
- Heeft geen zin.
- I heb geen klachten.
- Ik ben tevreden.
- N.v.t.
- Niet aan gedacht.
- Niet nodig.
- Omdat we tevreden zijn.
- Tevreden.
- Wat een onzin vraag!
- Ze doen hun best!

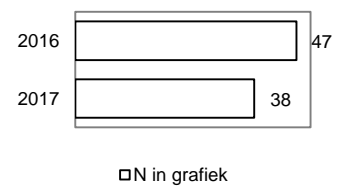
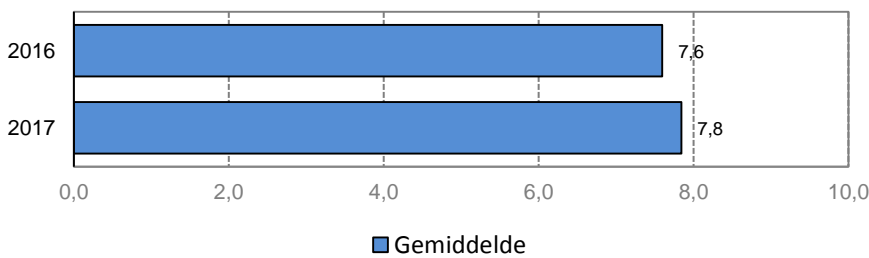
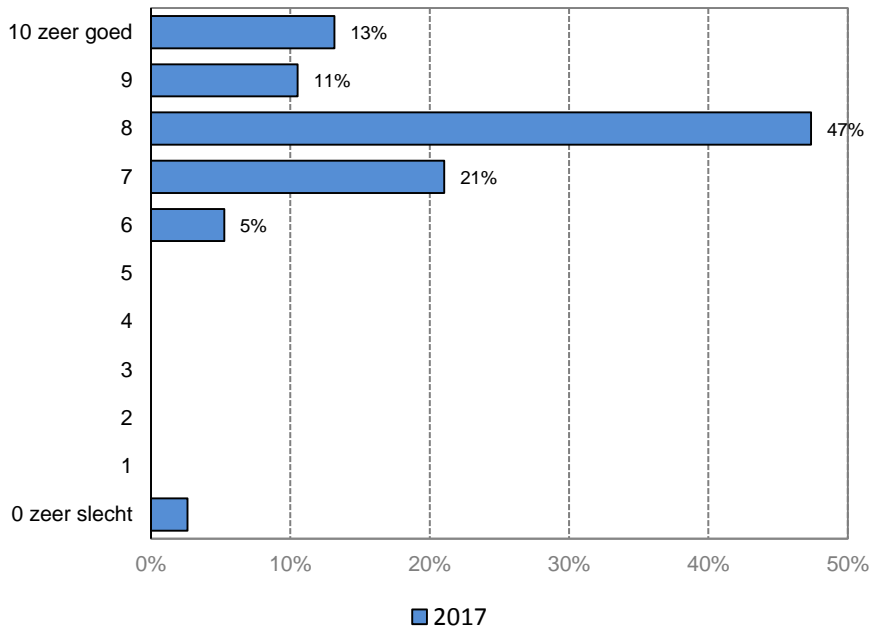
32. Bent u tevreden over de manier waarop uw klacht door de zorgaanbieder is behandeld?



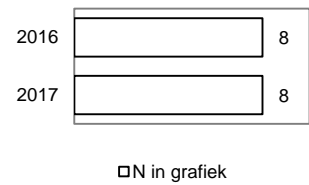
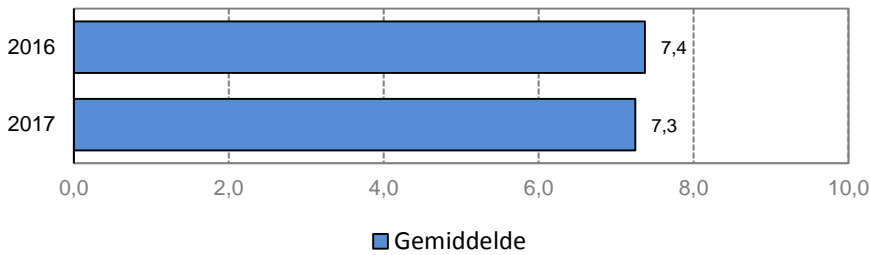
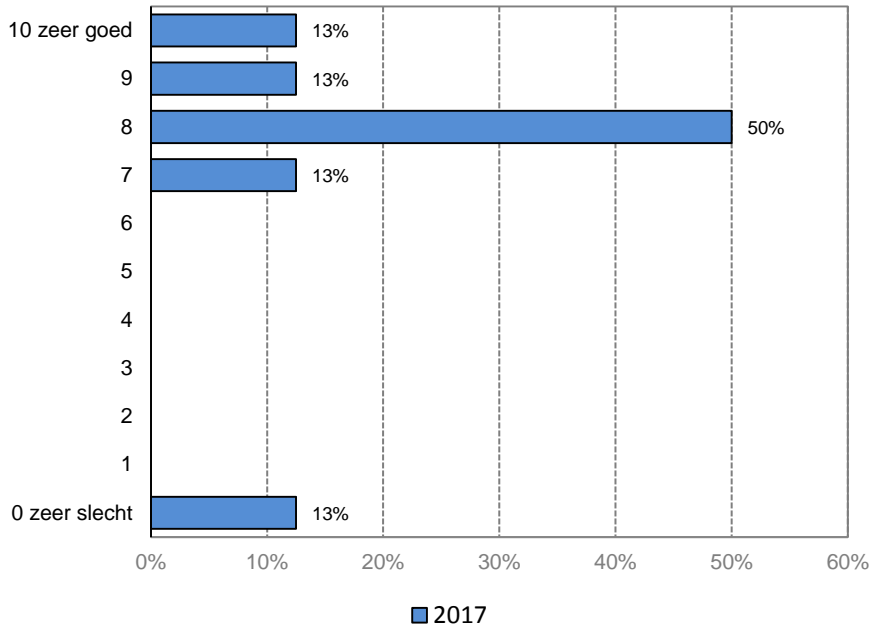
Blok 7: Rapportcijfer

33. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die u van de zorgaanbieder uiteindelijk heeft ontvangen?

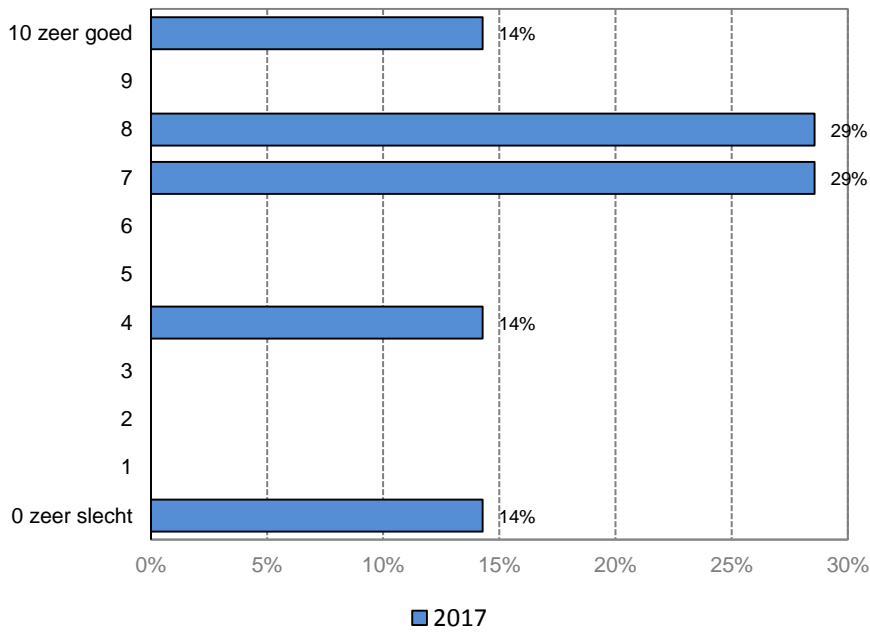
a) Huishoudelijke ondersteuning

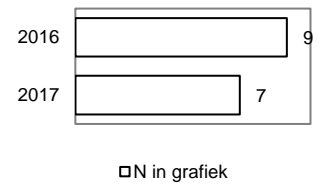
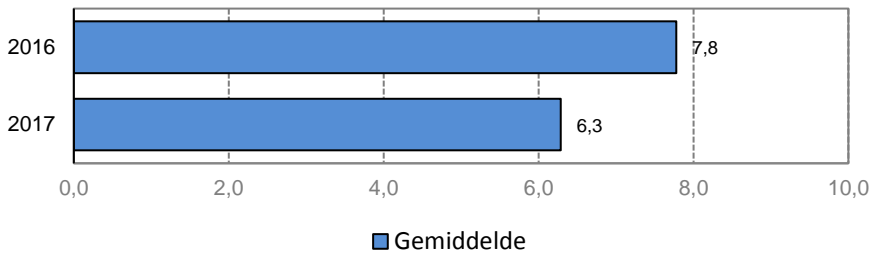


b) Individuele Begeleiding



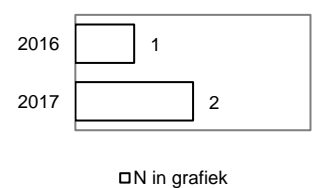
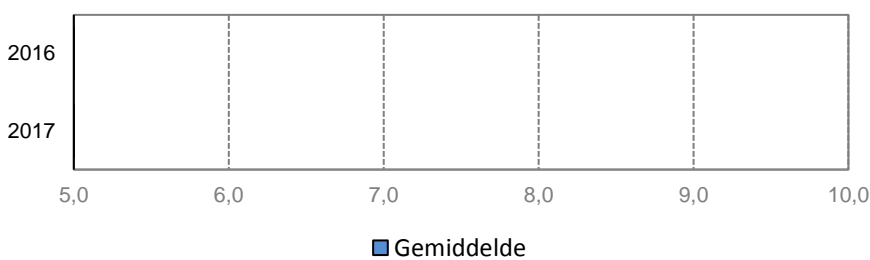
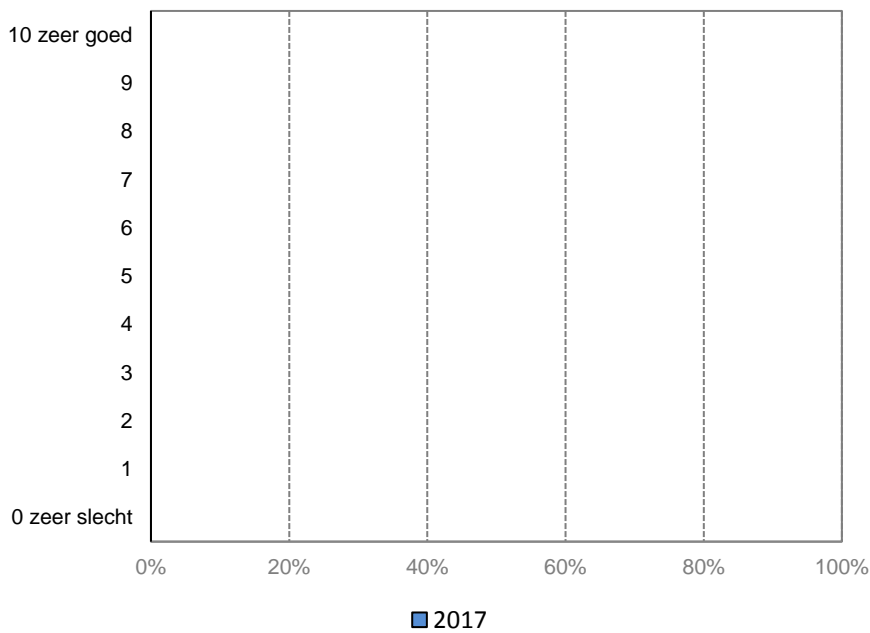
c) Begeleiding Groep





d) Kortdurend verblijf/ respijtzorg

Op deze vraag is door slechts twee cliënten antwoord gegeven. Om deze reden kunnen we hiervoor geen uitkomsten weergeven.



Tot slot als laatste vraag:

34. Wat is uw geboortjaar?

De oudste respondent in deze raadpleging geeft aan geboren te zijn in 1924. De jongste in 1967.

5 Conclusies

5.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema. In de bijlage bij deze rapportage zijn de vragen per thema uitgeschreven.

5.2 Contact

In vergelijking met de vorige raadpleging zijn er dit jaar op alle vragen over het contact meer positieve antwoorden gegeven dan vorig jaar het geval was.

Van de geraadpleegde cliënten voor wie deze vraag van toepassing was, wist 76% waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Van hen gaf 82% aan snel geholpen te worden en was 97% van mening dat de medewerker hen serieus nam. Alle geraadpleegde cliënten gaven aan dat medewerker met hen samen in het gesprek naar oplossingen gezocht hebben en 23% van de cliënten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

5.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Ook voor de vragen over de kwaliteit van de ondersteuning geldt dat er in vergelijking met de vorige raadpleging dit jaar meer positieve antwoorden gegeven zijn dan vorig jaar het geval was. Volgens 80% van de cliënten is de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed en 67% van de cliënten zegt dat de ondersteuning die zij krijgen bij hun hulpvraag past.

5.4 Wat levert de ondersteuning de cliënt van Haarlemmerliede en Spaarnwoude op

Ook op de vragen over wat de ondersteuning de cliënt oplevert, zijn dit jaar meer positieve antwoorden gegeven dan vorig jaar het geval was. Van de geraadpleegde cliënten geeft 76% aan dat zij door de ondersteuning die ze krijgen, ze de dingen die zij willen beter kunnen doen. 81% van de geraadpleegde cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden en 67% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat zij door de geboden ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Een aantal cliënten heeft aanvullende opmerkingen gemaakt over de ondersteuning die zij krijgen, vooral over de behoefte aan meer uren ondersteuning door huishoudelijke hulp.

5.5 Contact met het loket

De vraag over of het duidelijk was wat de eigen bijdrage betekent, scoort ongeveer gelijk aan vorig jaar. Op alle andere vragen over het contact met het loket, zijn dit jaar meer positieve antwoorden gegeven dan vorig jaar het geval was.

Veruit de grootste groep cliënten (87%) heeft contact gehad over de huishoudelijke ondersteuning. 15% had contact over meedoen aan activiteiten, 10% over individuele begeleiding. 18% heeft aangegeven over andere onderwerpen contact te hebben gehad, zoals scootmobiel, traplift, aanpassingen in douche en toilet en een invalidenkaart.

Alle geraadpleegde cliënten hebben ervaren dat er in het loket voldoende aandacht was voor hun privacy. 69% geeft aan dat de medewerker van het loket hen gewezen heeft op de mogelijkheid om een familielid/mantelzorger/hulpverlener bij het gesprek te betrekken.

Van de cliënten geeft 74% aan dat het persoonlijk gesprek met de medewerker van het loket bij hen thuis heeft plaatsgevonden, bij 14% vond het gesprek elders plaats en bij 11% op het gemeentehuis. 94% van de cliënten zegt tevreden te zijn over het gesprek met de medewerker van het loket en alle geraadpleegde cliënten zijn tevreden over de deskundigheid van de medewerkers van het loket.

64% van de cliënten zegt dat de eigen bijdrage met hen is besproken. Van hen geeft 60% aan dat het helemaal duidelijk was wat de eigen bijdrage betekent en 16% zegt dat dit grotendeels duidelijk was.

73% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de medewerker van het loket na afloop van het gesprek een gespreksverslag heeft opgesteld. Volgens al deze cliënten gaf het gespreksverslag een juiste weergave van het gesprek.

79% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat hen tijdens het gesprek door de medewerker is uitgelegd wat de vervolgstappen zijn. 90% van hen zegt dat het voor hen duidelijk was wat er na het gesprek zou gebeuren.

Van de geraadpleegde cliënten geeft 80% aan een beschikking te hebben ontvangen en voor 97% van hen was de beschikking duidelijk.

5.6 Ondersteuningsaanbod

De tevredenheid over het ondersteuningsaanbod is toegenomen ten opzichte van de vorige raadpleging, met uitzondering van de begeleiding groep. Daarover zijn weliswaar méér mensen dan vorig jaar helemaal tevreden, maar er zijn ook meer mensen die niet of een beetje tevreden zeggen te zijn.

Van de geraadpleegde cliënten ontvangt 67% de ondersteuning vanuit de WMO in natura en 18% geeft aan een persoonsgebonden budget te ontvangen. 15% van de cliënten zegt geen ondersteuning te ontvangen. 94% van de cliënten geeft aan huishoudelijke ondersteuning te ontvangen, 10% krijgt individuele begeleiding, 13% begeleiding in de groep (bijvoorbeeld dagbesteding) en 18% een andere vorm van begeleiding.

75% van de geraadpleegde cliënten geeft aan een ondersteuningsplan te hebben. Van hen zegt 86% dat de afspraken in het ondersteuningsplan helemaal of grotendeels duidelijk zijn.

Van de geraadpleegde cliënten is 89% tevreden over de inzet van de huishoudelijke ondersteuning. Van de cliënten die begeleiding krijgen, geeft 86% aan tevreden te zijn over de individuele begeleiding en 71% zegt tevreden te zijn over de groepsbegeleiding. De vraag naar tevredenheid over kortdurend verblijf/respijtzorg is door te weinig respondenten beantwoord om de resultaten te kunnen weergeven.

5.7 Klachtenregeling

9% van de geraadpleegde cliënten heeft wel eens een klacht ingediend; dat is 1% minder dan vorig jaar. Opvallend is dat 43% van hen grotendeels tevreden is over de manier waarop hun klacht door de zorgaanbieder is behandeld, waar vorig jaar 33% geheel tevreden was en 33% grotendeels.

5.8 Rapportcijfers

Geraadpleegde cliënten geven voor de huishoudelijke ondersteuning gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer (was 7,6 vorig jaar). Het meest gegeven rapportcijfer is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 0 en het hoogst gegeven cijfer is een 10.

De cliënten die individuele begeleiding ontvangen geven hiervoor gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer (7,4 vorig jaar). Het meest gegeven rapportcijfer is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 0 en het hoogst gegeven cijfer is een 10.

De cliënten die begeleiding in de groep ontvangen geven voor deze ondersteuning gemiddeld een 6,3 als rapportcijfer (dit was 7,8 in de vorige raadpleging). De meest gegeven rapportcijfers zijn een 7 en een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer is een 10.

Er zijn onvoldoende respondenten die kortdurend verblijf/respijtzorg beoordeeld hebben, daarom zijn er hiervoor geen resultaten weergegeven.

6 Aanbevelingen

6.1 Inleiding

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging over de uitvoering van de Wmo (het loket) voor de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude geven op vrijwel alle onderdelen aanleiding tot tevredenheid. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerking over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

6.2 Contact

- Informeer de inwoners van de gemeente regelmatig in de huis aan huisbladen, met posters bij bibliotheek, apotheek, huisartsen etc.) waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag en op welke manier zij contact kunnen opnemen.
- Vraag in het kennismakingsgesprek hoe cliënten de wachttijd voor het eerste contact met de loketmedewerker hebben ervaren. Vraag door naar eventuele effecten van cliënten die een langere wachttijd hebben ervaren (onzekerheid, zijn ze me niet vergeten etc.) en pas met deze kennis de openbare informatie en informatie voor nieuwe cliënten aan.
- Informeer cliënten bij het maken van een afspraak, bijvoorbeeld standaard in de bevestigingsbrief, dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke gespreksondersteuner als zij op gesprek komen.

6.3 Kwaliteit van de ondersteuning

- Vraag tijdens het evaluatiegesprek of cliënten ervaren dat de medewerkers van het loket hun werk goed doen en op welk gebied dit eventueel beter kan. Bespreek de uitkomsten in werkoverleg zodat medewerkers deze ervaringen kunnen benutten in toekomstige contacten met cliënten.
- Vraag tijdens het evaluatiegesprek in hoeverre cliënten ervaren dat de geboden ondersteuning een oplossing is voor hun oorspronkelijke hulpvraag en of zij hierbij hun input hebben kunnen leveren.

6.4 Wat levert ondersteuning de cliënt van de Haarlemmerliede en Spaarnwoude op?

- Vraag cliënten tijdens het evaluatiegesprek of de ondersteuning vanuit de Wmo er toe bijdraagt dat ze de dingen die zij willen beter kunnen doen, of ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden en of ze een betere kwaliteit van leven ervaren. Evalueer deze ervaringen in iedere evaluatiebespreking en stel op geleide van deze ervaringen afspraken bij.

6.5 Contact met het loket

- Benoem in de uitnodiging voor een afspraak bij het loket steeds de mogelijkheid om een familielid/mantelzorger/hulpverlener bij het gesprek te betrekken.
- Bespreek met alle cliënten de eigen bijdrage en leg hierover gemaakte afspraken duidelijk schriftelijk vast. Verken bij evaluatiegesprekken of de verstrekte informatie en gemaakte afspraken (nog) duidelijk zijn of wellicht herhaald moeten worden.
- Blijf bij medewerkers benadrukken dat ze het gespreksverslag bij cliënten onder de aandacht brengen en verken op welke wijze dit het beste kan gebeuren.

6.6 Ondersteuningsaanbod

- Bespreek de uitkomsten op de vraag over het ondersteuningsplan in het werkoverleg met de medewerkers. Op welke wijze kan het ondersteuningsplan herkenbaarder bij de cliënt onder de aandacht gebracht worden?
- Vraag bij evaluatiegesprekken naar verbeterwensen van cliënten. Leg uit wat er met deze verbeterwensen gebeuren zal: kunnen deze worden besproken en eventueel worden gehonoreerd of is de door de cliënt gewenste verbetering niet mogelijk binnen de kaders van de Wmo.

6.7 Klachtenregeling

- Voorzie alle cliënten van informatie over waar en hoe zij een klacht kunnen indienen en geef aan het einde van het intakegesprek en alle evaluatiegesprekken aan hoe de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude wil leren van ingediende klachten.
- Bespreek de opvallende uitkomsten van deze raadpleging als het gaat om de klachtafhandeling en verken met de betrokken medewerkers waar verbeteringen mogelijk zouden kunnen zijn.
- Evalueer alle ingediende klachten én de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Bespreek periodiek leerpunten met de medewerkers in het werkoverleg.

Tot slot

Tot slot kunnen enkele meer algemene aanbevelingen gedaan worden, die voor alle bevraagde thema's van toepassing zijn:

- Benadruk bij medewerkers dat zij aandachtig naar cliënten luisteren, goed antwoord geven op vragen van cliënten en voldoende aandacht hebben voor hoe het met de cliënten gaat. Bespreek in werkoverleg en intervisie als dit nog lastig blijkt voor de consulenten en wissel ervaringen en tips uit.
- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met de cliënten. Bespreek met nieuwe medewerkers in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude en wat de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.

7 Top-2 box scores voor aanlevering

Top-2 box per vraag	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens	N =	nvt	geen mening
V1	76%	16%	8%	25	19	1
V2	82%	14%	4%	28	13	0
V3	97%	3%	0%	30	11	1
V4	100%	0%	0%	26	13	3
V5	23%		77%	39		
V6	80%	16%	5%	44	0	1
V7	76%	12%	12%	42	1	1
V8	77%	21%	2%	43	2	1
V9	81%	16%	2%	43	1	1
V10	67%	33%	0%	43	1	2

Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Extra vragen

12. Over welk onderwerp heeft u contact met het loket gehad?

U kunt meerdere onderwerpen aankruisen.

- Contact met andere mensen
- Meedoen aan activiteiten
- Mantelzorgondersteuning
- Huishoudelijke ondersteuning
- Individuele Begeleiding
- Begeleiding Groep (bv. dagbesteding)
- Kortdurend verblijf/ respijtzorg
- Anders, namelijk:

Blok 4: Contact met het loket

13. Was er in het contact met het loket voldoende aandacht voor uw privacy?

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

14. Heeft de medewerker van het loket u gewezen op de mogelijkheid om een familielid/mantelzorger/hulpverlener bij het gesprek te betrekken?

- Nee
- Ja

15. Waar heeft het gesprek met de medewerker van het loket plaatsgevonden?

- Persoonlijk gesprek thuis
- Persoonlijk gesprek gemeentehuis
- Persoonlijk gesprek elders

16. Bent u tevreden over het gesprek met de medewerker van het loket?

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels → (ga verder naar vraag 18)
- Ja, helemaal → (ga verder naar vraag 18)

17. U gaf zojuist aan een beetje of helemaal niet tevreden te zijn over het gesprek met de medewerker van het loket. Kunt u dit kort toelichten?

18. Bent u tevreden over de deskundigheid van de medewerker van het loket?

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

19. Is de eigen bijdrage met u besproken?

- Nee → (ga verder naar vraag 21)
- Ja

20. Was het voor u duidelijk wat de eigen bijdrage betekent?

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

21. **De medewerker van het loket heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag opgesteld. Geeft het gespreksverslag een juiste weergave van het gesprek?**
- Nee, helemaal niet
 - Een beetje
 - Grotendeels
 - Ja, helemaal
 - Niet van toepassing
22. **Tijdens het gesprek heeft de medewerker u uitgelegd wat de vervolgstappen zijn. Was het voor u duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren?**
- Nee, helemaal niet
 - Een beetje
 - Grotendeels
 - Ja, helemaal
 - Niet van toepassing
23. **Na het gesprek heeft u een beschikking ontvangen. Was de beschikking duidelijk voor u?**
- Nee, helemaal niet
 - Een beetje
 - Grotendeels
 - Ja, helemaal
 - Niet van toepassing

Blok 5: Ondersteuningsaanbod

Nadat u contact heeft gehad met het loket is er ondersteuning voor u ingezet. U krijgt deze ondersteuning van een bepaalde zorgaanbieder of leverancier. Wij willen graag enkele vragen stellen over uw ervaringen met deze ondersteuning.

24. **Indien u ondersteuning heeft vanuit de Wmo, ontvangt u deze in natura of als persoonsgebonden budget?**
- In natura
 - Persoonsgebonden Budget (PGB)
 - Ik heb geen ondersteuning → **U bent klaar. Wij danken u voor het invullen van de vragenlijst.**
25. **Welke ondersteuning ontvangt u? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.**
- Huishoudelijke ondersteuning
 - Individuele Begeleiding
 - Begeleiding Groep (bv. dagbesteding)
 - Kortdurend verblijf/ respijtzorg
 - Anders, namelijk
-
26. **Heeft u een ondersteuningsplan?**
(De zorgaanbieder is verplicht om samen met u een ondersteuningsplan op te stellen. Hierin staan afspraken over de ondersteuning die u krijgt).
- Nee → **(ga verder naar vraag 28)**
 - Ja

27. Zijn de afspraken in het ondersteuningsplan duidelijk?

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

28.

	Nee, helemaal niet	Een beetje	Groten- deels*	Ja, helemaal*
Huishoudelijke ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individuele Begeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begeleiding Groep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kortdurend verblijf/ respijtzorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

***Heeft u bij alle ondersteuningsvormen aangegeven grotendeels of helemaal tevreden te zijn over de inzet → ga door naar vraag 30**

29. Als u een beetje of helemaal niet tevreden bent over de inzet van uw zorgaanbieder. Kunt u dit dan kort toelichten?

Blok 6: Klachtenregeling

30. Heeft u een klacht ingediend?

- Nee → (ga verder naar vraag 33)
- Ja → (ga verder naar vraag 32)

31. Waarom heeft u geen klacht ingediend?

32. Bent u tevreden over de manier waarop uw klacht door de zorgaanbieder is behandeld?

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

Blok 7: Rapportcijfer

33. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die u van de zorgaanbieder uiteindelijk heeft ontvangen?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Huishoudelijke ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individuele Begeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begeleiding Groep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kortdurend verblijf/ respijtzc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tot slot als laatste vraag:

34. Wat is uw geboortjaar?

U bent klaar!

Wij danken u voor het invullen van de vragenlijst.

U kunt de vragenlijst opsturen naar Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel is niet nodig.

**Facit, Antwoordnummer 1760
1950 VB Velsen-Noord**