



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO

Gemeente Renkum 2017

Versie 2.0.0

Drs. J.J. Laninga

juli 2018

www.Triqs.nl



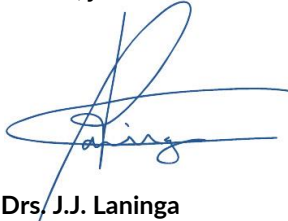
Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek WMO. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de modelvragenlijst voor cliënten WMO. Het uitvoeren van dit onderzoek is voor gemeenten verplicht en is nodig voor het invullen van de Monitor Sociaal Domein.

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning. Op basis van deze uitkomsten kan richting gegeven worden aan verdiepend onderzoek en kunnen verbeterplannen opgesteld worden.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van Gemeente Renkum. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Gemeente Renkum. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw M. Kamminga voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de cliënten van Gemeente Renkum voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, juli 2018



Drs. J.J. Laninga

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
01 Methode	5
02 Responsanalyse	7
03 Uitkomsten meting	8
04 Spiegelinformatie	24
05 Samenvatting	26
Bijlage 1 -Vragenlijst	27



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Met de komst van de WMO 2015 (Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015) zijn meer zorgtaken dan voorheen neergelegd bij de gemeenten en zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan haar inwoners. De WMO 2015 verplicht gemeenten om jaarlijks te meten wat de ervaringen zijn van cliënten met deze maatschappelijke ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen vervolgens toegevoegd te worden aan de monitor Sociaal Domein.

Doel

Het doel van het ervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning. Deze informatie kan richting geven aan verdiepend onderzoek en het opstellen van verbeterplannen waarmee de zorg- en dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Beschrijving onderzoek

Het CEO WMO (cliëntervaringsonderzoek WMO) bestaat ten minste uit een standaardvragenlijst van 10 vragen. Deze set van 10 vragen dient door gemeenten verplicht afgenomen te worden. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de standaardvragenlijst of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de standaardvragenlijst. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de uitgebreide vragenlijst (modelvragenlijst) die naast de 10 standaardvragen bestaat uit 57 aanvullende vragen en stellingen.

Opbouw rapportage

Deze rapportage bevat een weergave van de ervaringen van inwoners met de maatschappelijke ondersteuning die zij via de gemeente ontvangen. Achtereenvolgens vindt u in deze rapportage een beschrijving van de methode van onderzoek, een analyse van de respons, een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek, een vergelijking van de uitkomsten met de spiegelinformatie van Triqs en een samenvatting.

01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst welke gemeenten verplicht dienen af te nemen. Deze vragenlijst bestaat uit 9 gesloten vragen en 1 open vraag verspreid over drie thema's, namelijk:

1. Contact
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Wat levert de ondersteuning mij op

Daarnaast zijn aan de standaardvragenlijst nog 57 vragen en stellingen toegevoegd die samen de modelvragenlijst vormen. De modelvragenlijst levert aanvullende inzichten en verdieping maar is geen verplicht onderdeel. De modelvragenlijst bestaat naast de eerste drie thema's uit de standaardvragenlijst uit de volgende vijf thema's:

4. Extra vragen contact met de gemeente
5. Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
6. Overige ondersteuning
7. Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie
8. Over uzelf

In de vragenlijst worden verschillende antwoordopties gebruikt. Eén set van antwoordopties is bijvoorbeeld: 'helemaal mee eens - mee eens - neutraal - niet mee eens - helemaal niet mee eens'. Cliënten hebben de mogelijkheid 'geen mening' of 'niet van toepassing' aan te vinken als ze het antwoord op een vraag niet weten. In bijlage 1 vindt u een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst.

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

De doelgroep van het CEO is alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de WMO 2015. Het betreft voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten geldt dat dit inclusief de cliënten beschermd wonen is.

Dataverzameling

De geselecteerde cliënten ontvingen per post een uitnodigingsbrief en papieren versie van de vragenlijst. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee de ingevulde vragenlijsten kosteloos geretourneerd kon worden naar Triqs. Cliënten konden er ook voor kiezen om online een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief werden een website en persoonlijke inlogcode genoemd waarmee men toegang kreeg tot een online vragenlijst.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd. Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

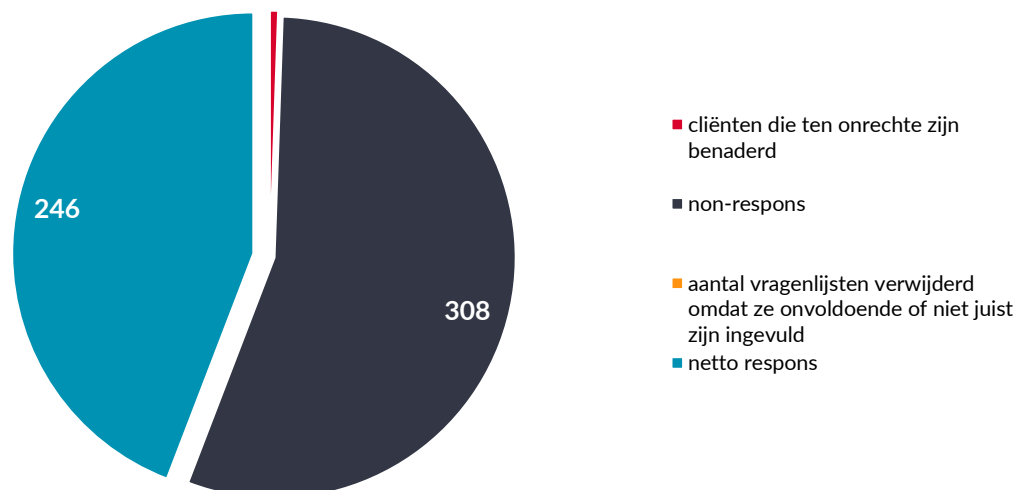
Data-analyse

De verzamelde data is met behulp van SPSS bewerkt en geanalyseerd alvorens deze in de rapportage te tonen.

02 | Responsanalyse

Opschonen database

Alvorens het aantal aangeschreven cliënten en de netto respons te kunnen berekenen is de database opgeschoond. Onderstaand taartdiagram toont de verschillende opschoningsstappen met bijbehorende aantallen. Tevens is in het diagram de netto respons opgenomen. De taartpunten bij elkaar opgeteld vormen het totaal aantal aangeschreven cliënten.



	Totaal aantal cliënten benaderd	1198
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	11
2.	non-respons	808
3.	vragenlijsten die onvoldoende zijn ingevuld	0
4.	netto-respons	379
5.	responspercentage	31,93%

1 Cliënten die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen zijn cliënten van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat de cliënt niet tot de doelgroep behoorde of cliënten die overleden zijn. 2 Onder non-respons wordt verstaan: cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 Als minder dan vijf vragen zijn ingevuld, wordt de vragenlijst buiten de analyses gelaten. 4 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 5 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven inwoners min het aantal cliënten dat ten onrechte is aangeschreven.

03 | Uitkomsten meting

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van de meting gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

De gegeven antwoorden op de open vragen worden weergegeven in bijlage 2.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact (vraag 1 t/m 5)
- Kwaliteit van de ondersteuning (vraag 6 en 7)
- Wat levert de ondersteuning mij op (vraag 8 t/m 10)
- Extra vragen contact met de gemeente (vraag 11 t/m 32)
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente (vraag 33 t/m 47)
- Overige ondersteuning (vraag 48 t/m 52)
- Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie (vraag 53 t/m 59)
- Over uzelf (vraag 60 t/m 67)

Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screenvragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag/stelling is; 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. Een **screenvraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorgverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screenvraag is: 'Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?'. Indien de cliënt een screenvraag met 'nee' beantwoordt, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screenvraag niet van toepassing op de situatie van de cliënt en hoeft hij/zij deze vragen niet te beantwoorden.

De '**overige vragen**' zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

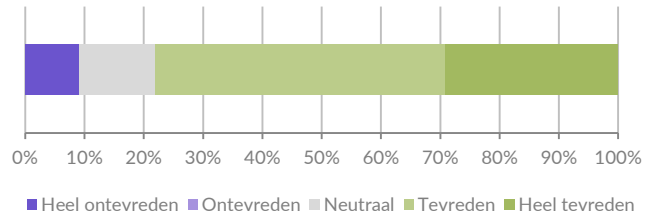
Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: paars (negatieve ervaringen), grijs ('neutraal') en groen ('positieve ervaringen').

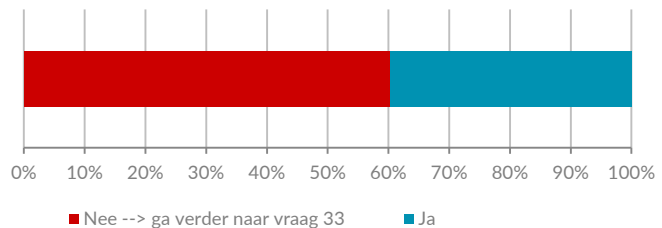
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

28. Bent u tevreden over de cliëntondersteuning?
(n=55)



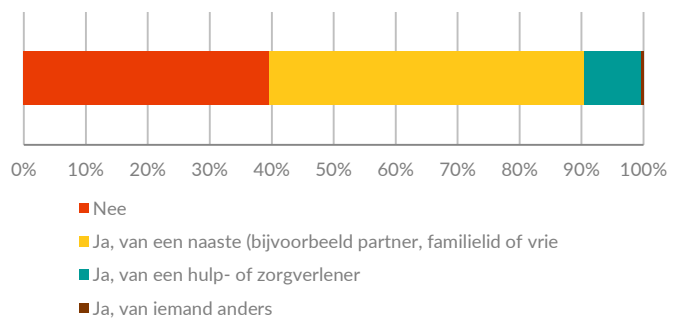
De antwoordcategorieën voor een **screenervraag** zijn 'nee' en 'ja'. In het geval van een screenervraag krijgt het antwoord 'nee' de kleur rood en het antwoord 'ja' de kleur blauw (zie voorbeeld hieronder).

26. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente? (n=91)



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

67. Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst? (n=240)



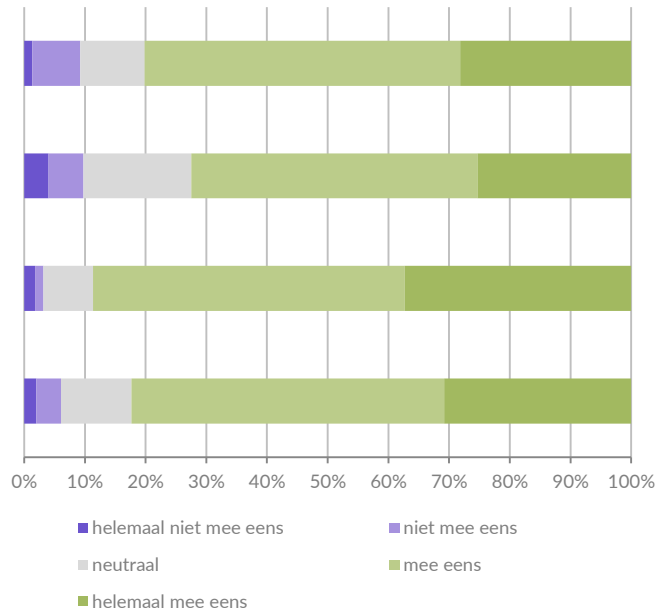
1 Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=227)

2. Ik werd snel geholpen. (n=225)

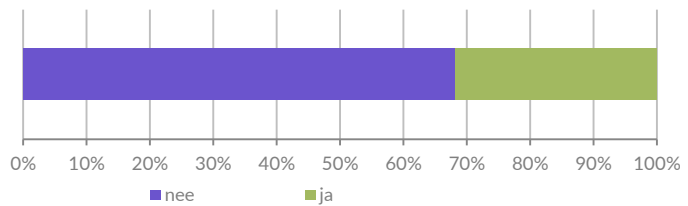
3. De medewerker nam mij serieus. (n=220)

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=198)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v01	3	1,32%	18	7,93%	24	10,57%	118	51,98%	64	28,19%	0	124
v02	9	4,00%	13	5,78%	40	17,78%	106	47,11%	57	25,33%	1	122
v03	4	1,82%	3	1,36%	18	8,18%	113	51,36%	82	37,27%	4	123
v04	4	2,02%	8	4,04%	23	11,62%	102	51,52%	61	30,81%	6	140

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=315)

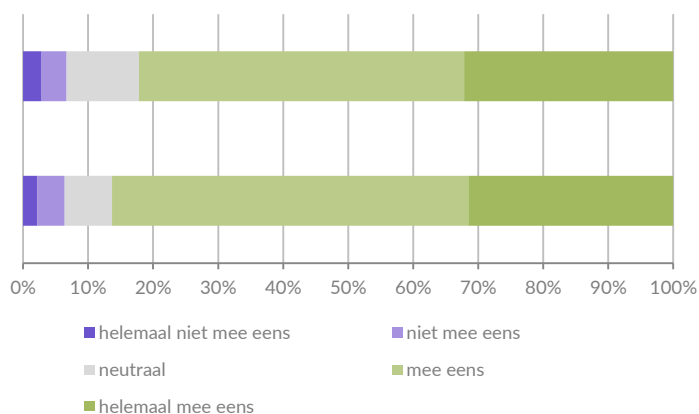


	nee	%	ja	%
v05	215	68,25%	100	31,75%

2 Kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=314)

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=314)



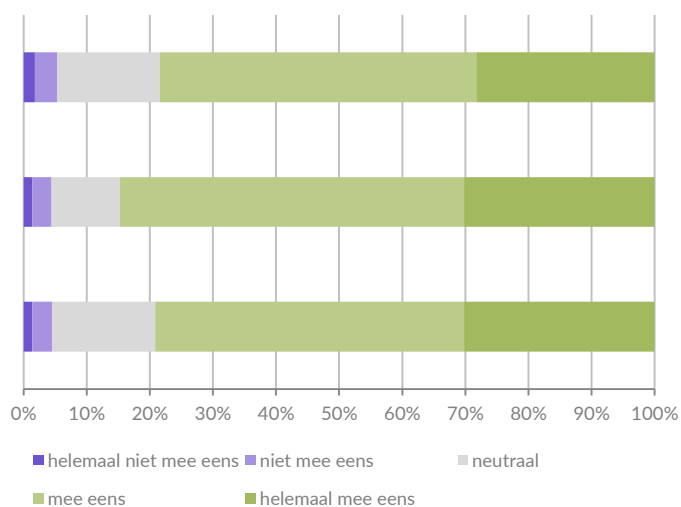
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v06	9	2,87%	12	3,82%	35	11,15%	157	50,00%	101	32,17%	2	41
v07	7	2,23%	13	4,14%	23	7,32%	172	54,78%	99	31,53%	2	41

3 Wat levert de ondersteuning mij op

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=283)

9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=295)

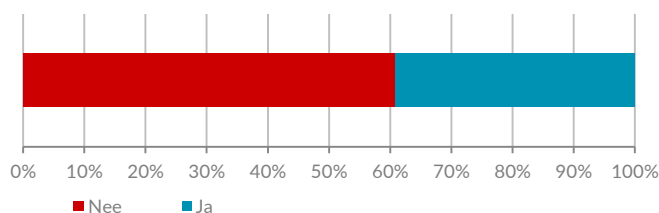
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=288)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	5	1,77%	10	3,53%	46	16,25%	142	50,18%	80	28,27%	4	57
v09	4	1,36%	9	3,05%	32	10,85%	161	54,58%	89	30,17%	3	54
v10	4	1,39%	9	3,13%	47	16,32%	141	48,96%	87	30,21%	6	58

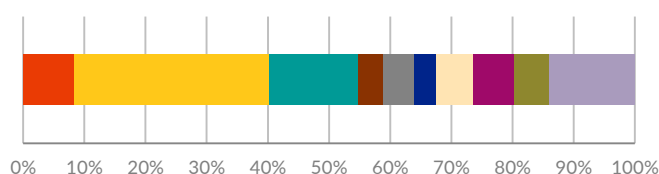
4 Extra vragen contact met de gemeente

11. Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag- of probleem? (n=301)



	Nee	%	Ja	%	Weet ik niet meer
v11	183	60,80%	118	39,20%	43

Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente? SVP aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. (n=549)



- 12. omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden
- 13. omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan
- 14. omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb
- 15. omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden
- 16. omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen
- 17. omdat ik overdag niks te doen heb
- 18. omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen
- 19. omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen
- 20. omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken
- 21. anders

	ja (n=)	%
12. omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	46	8,38%
13. omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	175	31,88%
14. omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	80	14,57%
15. omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	22	4,01%
16. omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	28	5,10%
17. omdat ik overdag niks te doen heb	20	3,64%
18. omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	33	6,01%
19. omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	37	6,74%
20. omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	31	5,65%
21. anders	77	14,03%

22. Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (n=140)



23. Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (n=102)



24. Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (n=113)



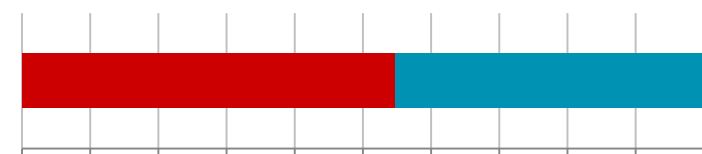
25. Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (n=169)



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
 ■ Nee ■ Ja

	Nee	%	Ja	%	N.v.t.
v22	88	62,86%	52	37,14%	133
v23	69	67,65%	33	32,35%	155
v24	51	45,13%	62	54,87%	153
v25	59	34,91%	110	65,09%	116

26. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente? (n=316)

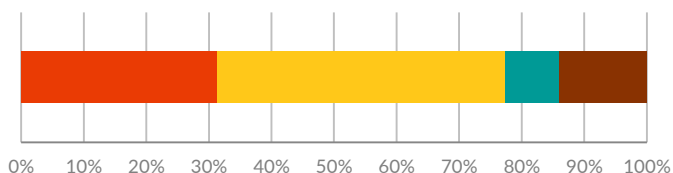


0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
 ■ Nee --> ga verder naar vraag 33 ■ Ja

	Nee --> ga verder naar vraag 33	%	Ja	%	Weet niet --> ga verder naar vraag 33
v26	173	54,75%	143	45,25%	25



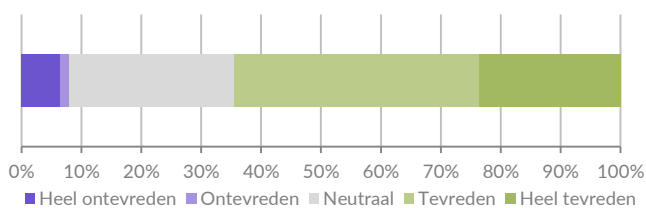
27. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=150)



- Nee --> ga verder naar vraag 29
- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) --> ga verder naar vraag 29
- Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner
- Ja, iemand anders --> ga verder naar vraag 29

	Nee --> ga verder naar vraag 29	%	Ja een naaste (zoals partner kind ouder vriend) --> ga verder naar vraag 29	%	Ja een onafhankelijke cliëntondersteuner	%	Ja iemand anders --> ga verder naar vraag 29	%
v27	47	31,33%	69	46,00%	13	8,67%	21	14,00%

28. Bent u tevreden over de cliëntondersteuning? (n=76)



	Heel ontevreden	%	Ontevreden	%	Neutraal	%	Tevreden	%	Heel tevreden	%
v28	5	6,58%	1	1,32%	21	27,63%	31	40,79%	18	23,68%

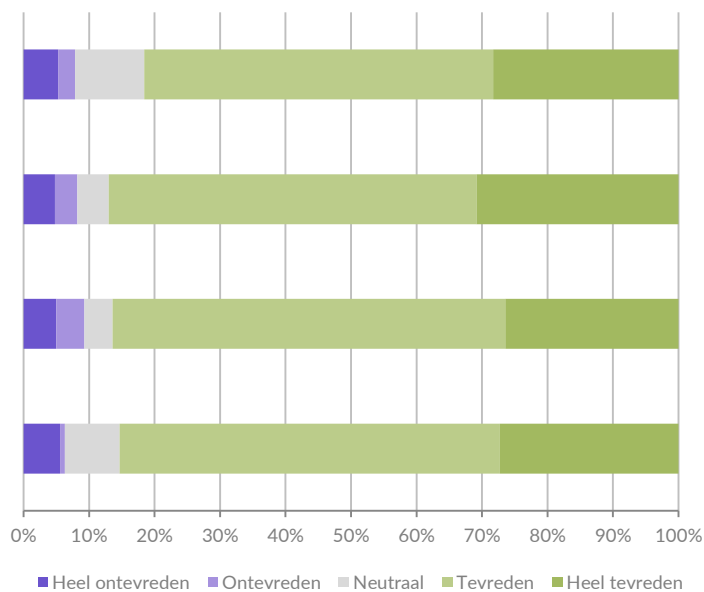


29. Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had? (n=152)

30. De manier waarop er naar u geluisterd werd? (n=146)

31. De deskundigheid van de medewerker? (n=140)

32. De gekozen oplossing (n=143)

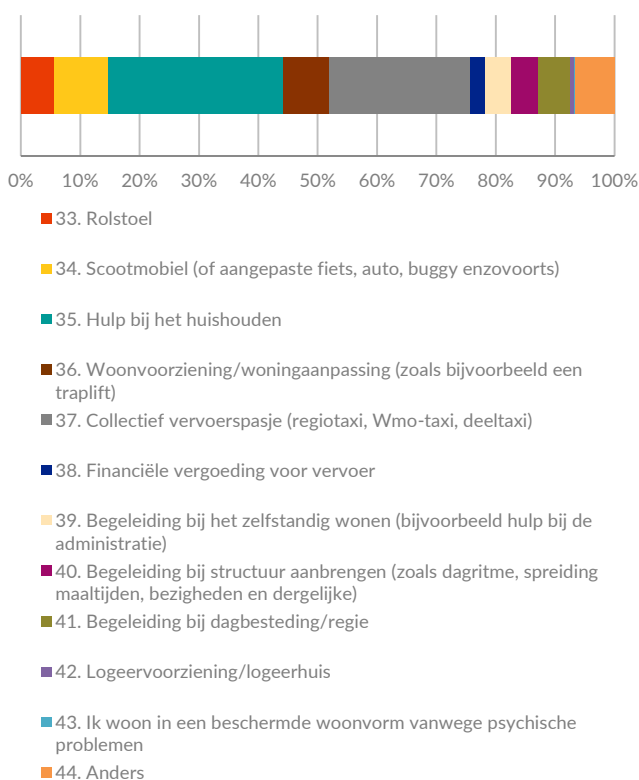


	Heel ontevreden	%	Ontevreden	%	Neutraal	%	Tevreden	%	Heel tevreden	%	N.v.t.
v29	8	5,26%	4	2,63%	16	10,53%	81	53,29%	43	28,29%	10
v30	7	4,79%	5	3,42%	7	4,79%	82	56,16%	45	30,82%	10
v31	7	5,00%	6	4,29%	6	4,29%	84	60,00%	37	26,43%	13
v32	8	5,59%	1	0,70%	12	8,39%	83	58,04%	39	27,27%	12



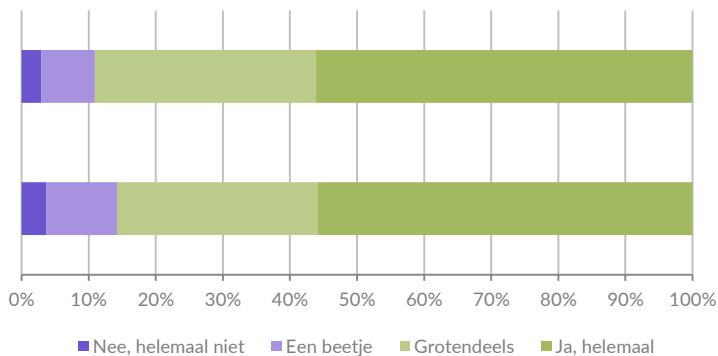
5 Ervaringen met ondersteuning vanuit de gemeente

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? Wilt u aankruisen wat van toepassing is? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk (n=639)

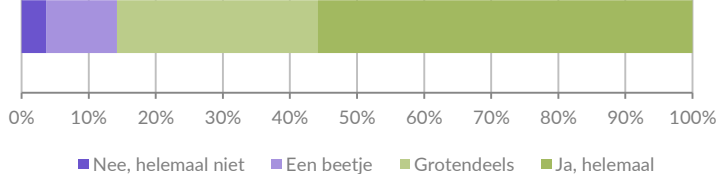


	ja (n=)	%
33. Rolstoel	36	5,63%
34. Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)	58	9,08%
35. Hulp bij het huishouden	188	29,42%
36. Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	50	7,82%
37. Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	152	23,79%
38. Financiële vergoeding voor vervoer	16	2,50%
39. Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	28	4,38%
40. Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	29	4,54%
41. Begeleiding bij dagbesteding/regie	34	5,32%
42. Logeervoorziening/logeerhuis	4	0,63%
43. Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	2	0,31%
44. Anders	42	6,57%

45. Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?
(n=274)

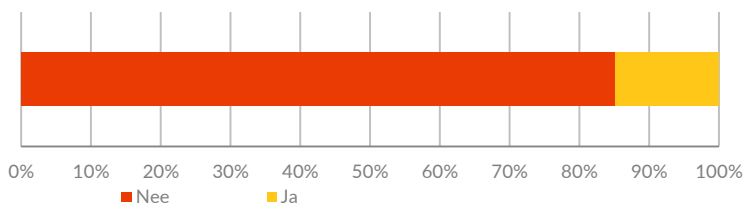


46. Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?
(n=267)



	Nee helemaal niet	%	Een beetje	%	Grotendeels	%	Ja helemaal	%	N.v.t.
v45	8	2,92%	22	8,03%	90	32,85%	154	56,20%	25
v46	10	3,75%	28	10,49%	80	29,96%	149	55,81%	28

47. Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?
(n=277)

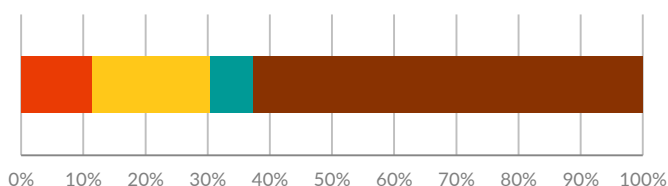


	Nee	%	Ja	%	Weet ik niet
v47	236	85,20%	41	14,80%	22



6 Overige ondersteuning

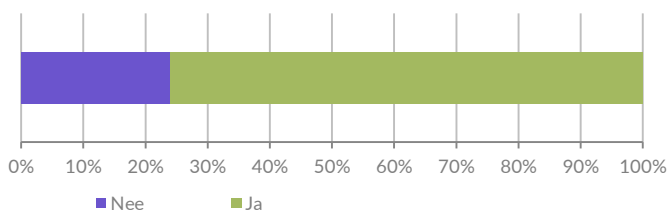
Onderstaande vragengaan over overige ondersteuning. Wilt u svp aankruisen wat voor u van toepassing is? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. (n=263)



- 48. Ik maak gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice
- 49. Ik heb een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden
- 50. Ik of mijn partner krijg hulp van een individuele begeleider (bijvoorbeeld een maatje/coach)
- 51. Ik ontvang hulp van mijn partner, van familie, vrienden of burens

	ja (n=)	%
48. Ik maak gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	30	11,41%
49. Ik heb een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	50	19,01%
50. Ik of mijn partner krijg hulp van een individuele begeleider (bijvoorbeeld een maatje/coach)	18	6,84%
51. Ik ontvang hulp van mijn partner, van familie, vrienden of burens	165	62,74%

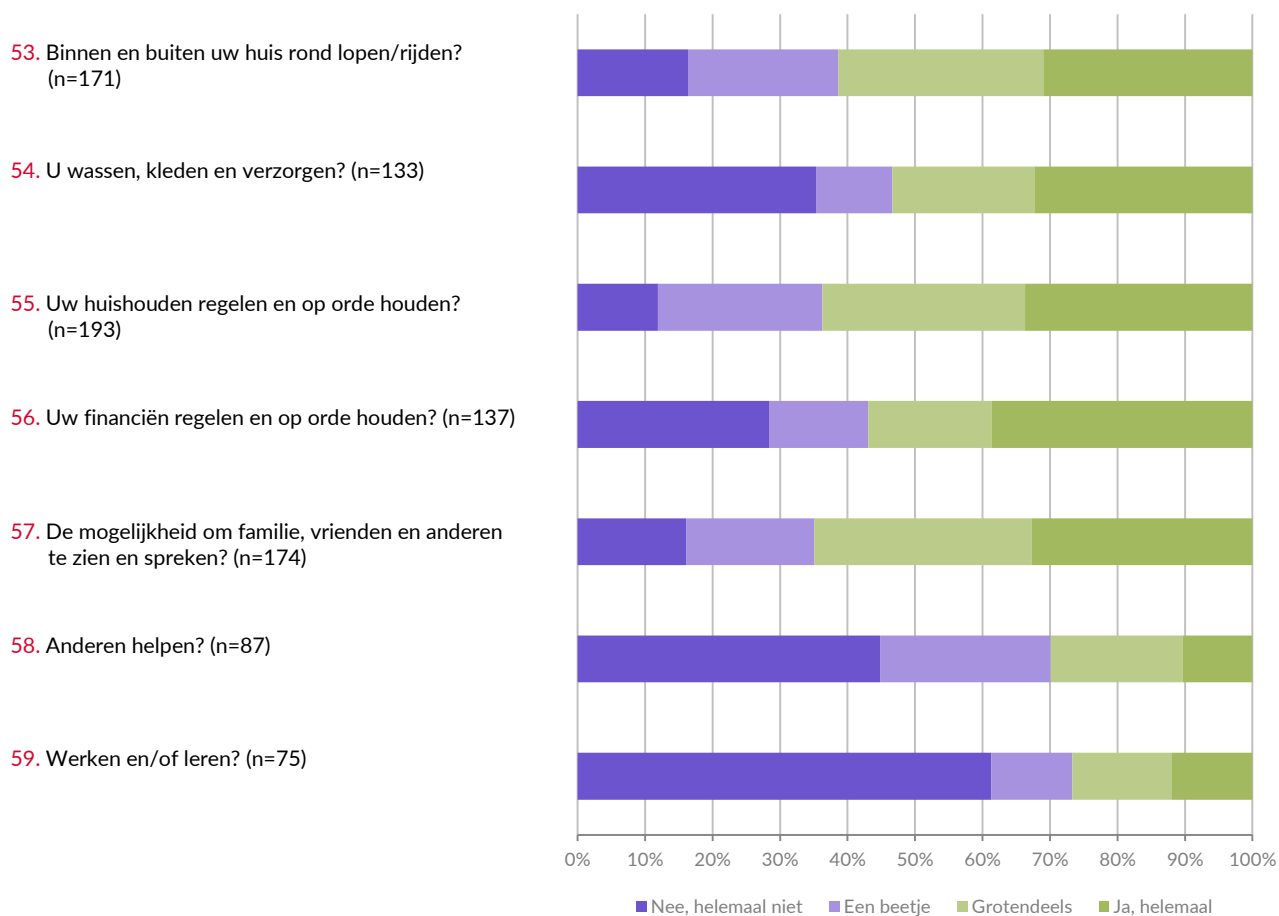
52. Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan? (n=133)



	Nee	%	Ja	%	Weet ik niet	Niet van toepassing
v52	32	24,06%	101	75,94%	27	68

7 Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

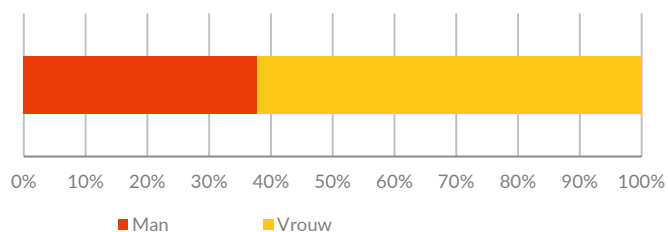
Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan...



	Nee helemaal niet	%	Een beetje	%	Grotendeels	%	Ja helemaal	%	N.v.t.
v53	28	16,37%	38	22,22%	52	30,41%	53	30,99%	120
v54	47	35,34%	15	11,28%	28	21,05%	43	32,33%	156
v55	23	11,92%	47	24,35%	58	30,05%	65	33,68%	113
v56	39	28,47%	20	14,60%	25	18,25%	53	38,69%	148
v57	28	16,09%	33	18,97%	56	32,18%	57	32,76%	116
v58	39	44,83%	22	25,29%	17	19,54%	9	10,34%	192
v59	46	61,33%	9	12,00%	11	14,67%	9	12,00%	208

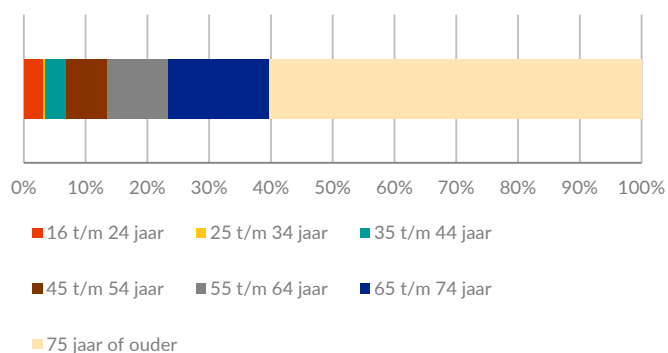
8 Over uzelf

60. Bent u een man of een vrouw? (n=355)



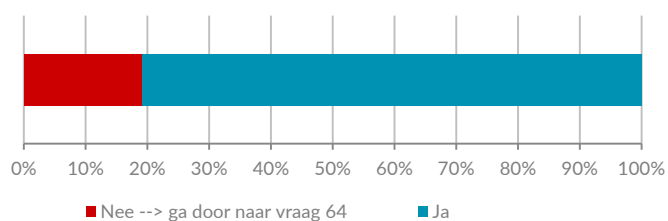
	Man	%	Vrouw	%
v60	134	37,75%	221	62,25%

61. Wat is uw geboortejaar? (omgerekend naar leeftijdscategorie) (n=350)



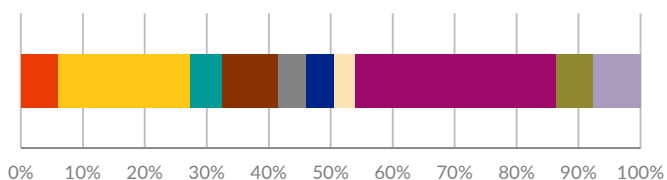
	n	%
v61		
16 t/m 24 jaar	11	3,14%
25 t/m 34 jaar	1	0,29%
35 t/m 44 jaar	12	3,43%
45 t/m 54 jaar	23	6,57%
55 t/m 64 jaar	35	10,00%
65 t/m 74 jaar	57	16,29%
75 jaar of ouder	211	60,29%

62. Heeft u beperkingen of aandoeningen? (n=338)



	Nee --> ga door naar vraag 64	%	Ja	%
v62	65	19,23%	273	80,77%

63. Zo ja, op welk vlak heeft u deze? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=501)

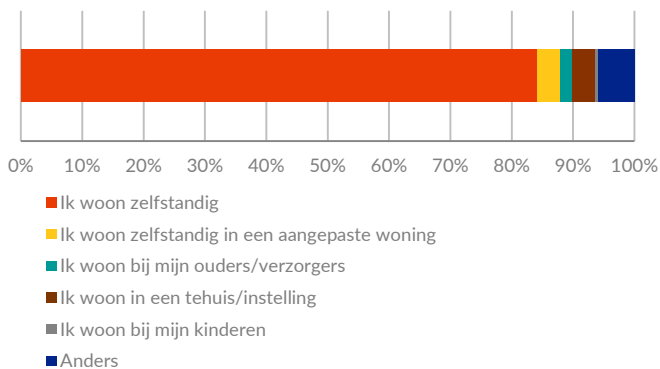


- Leggen van sociale contacten
- Lichamelijke handicap
- Gedragsproblemen
- Geheugen- en oriëntatieproblemen
- Zintuigelijke beperking
- Zintuigelijke beperking
- Verstandelijke beperking
- Bewegen en verplaatsen
- Psychisch functioneren
- Anders, namelijk

v63	n	%
Leggen van sociale contacten	32	6,39%
Lichamelijke handicap	112	22,36%
Gedragsproblemen	27	5,39%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	47	9,38%
Zintuigelijke beperking	24	4,79%
Verstandelijke beperking	17	3,39%
Bewegen en verplaatsen	171	34,13%
Psychisch functioneren	31	6,19%
Anders, namelijk	40	7,98%

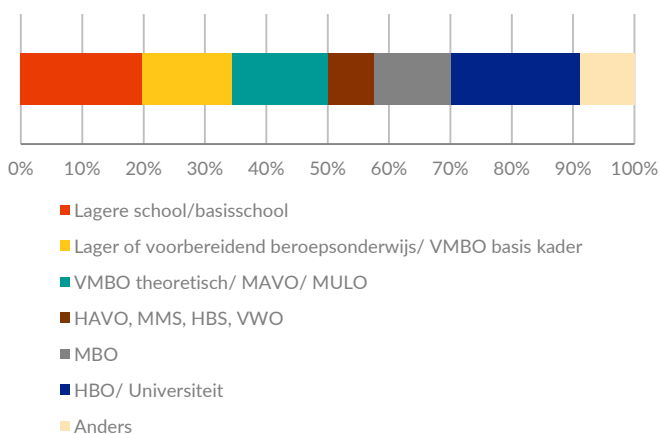


64. Wat is uw woonsituatie? (n=355)



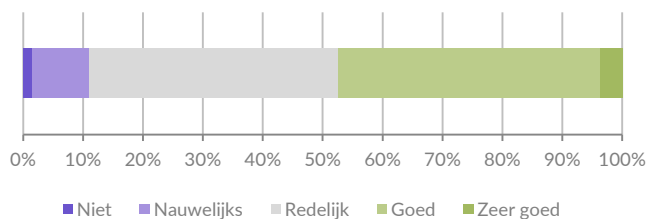
v64	n	%
Ik woon zelfstandig	299	84,23%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	13	3,66%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	7	1,97%
Ik woon in een tehuis/instelling	13	3,66%
Ik woon bij mijn kinderen	2	0,56%
Anders	21	5,92%

65. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (n=339)



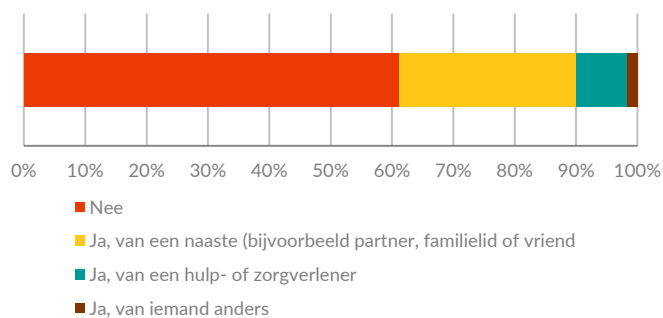
v65	n	%
Lagere school/basisschool	67	19,76%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	50	14,75%
VMBO theoretisch/ MAVO/ MULO	53	15,63%
HAVO, MMS, HBS, VWO	25	7,37%
MBO	43	12,68%
HBO/ Universiteit	71	20,94%
Anders	30	8,85%
Weet ik niet	8	

66. In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (n=353)



	Niet	%	Nauwelijks	%	Redelijk	%	Goed	%	Zeer goed	%
v66	5	1,42%	34	9,63%	147	41,64%	154	43,63%	13	3,68%

67. Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst? (n=362)



	n	%
v67		
Nee	221	61,05%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	105	29,01%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	30	8,29%
Ja, van iemand anders	6	1,66%

04 | Spiegelinformatie

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek vergeleken met de uitkomsten van vergelijkbare onderzoeken bij gemeenten voor de vragen uit de standaardvragenlijst. De standaardvragenlijst is het verplichte deel van de modelvragenlijst en bestaat uit de eerste tien vragen uit de modelvragenlijst. Om de vergelijking te vergemakkelijken is voor elke vraag een rapportcijfer berekend.

Dit rapportcijfer kan berekend worden door eerst aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. De volgende puntenverdeling is gehanteerd:

score	Antwoordcategorie
1	helemaal niet mee eens nee
2	niet mee eens ja
3	neutraal
4	mee eens
5	helemaal mee eens

Vervolgens is per vraag een gemiddelde score berekend door het aantal gegeven antwoorden per optie te vermenigvuldigen met de toegekende score, deze aantallen op te tellen en te delen door het aantal respondenten dat de betreffende vraag beantwoord heeft. De score die uit deze som komt is een score op een schaal van 1 t/m 5 of een score op een schaal van 1 t/m 2. Vervolgens wordt deze score omgezet naar een score op schaal van 0 t/m 10 door te berekenen wat procentueel gezien (0-100%) de score is. De opties 'geen mening' en 'niet van toepassing' worden buiten de berekening gelaten.

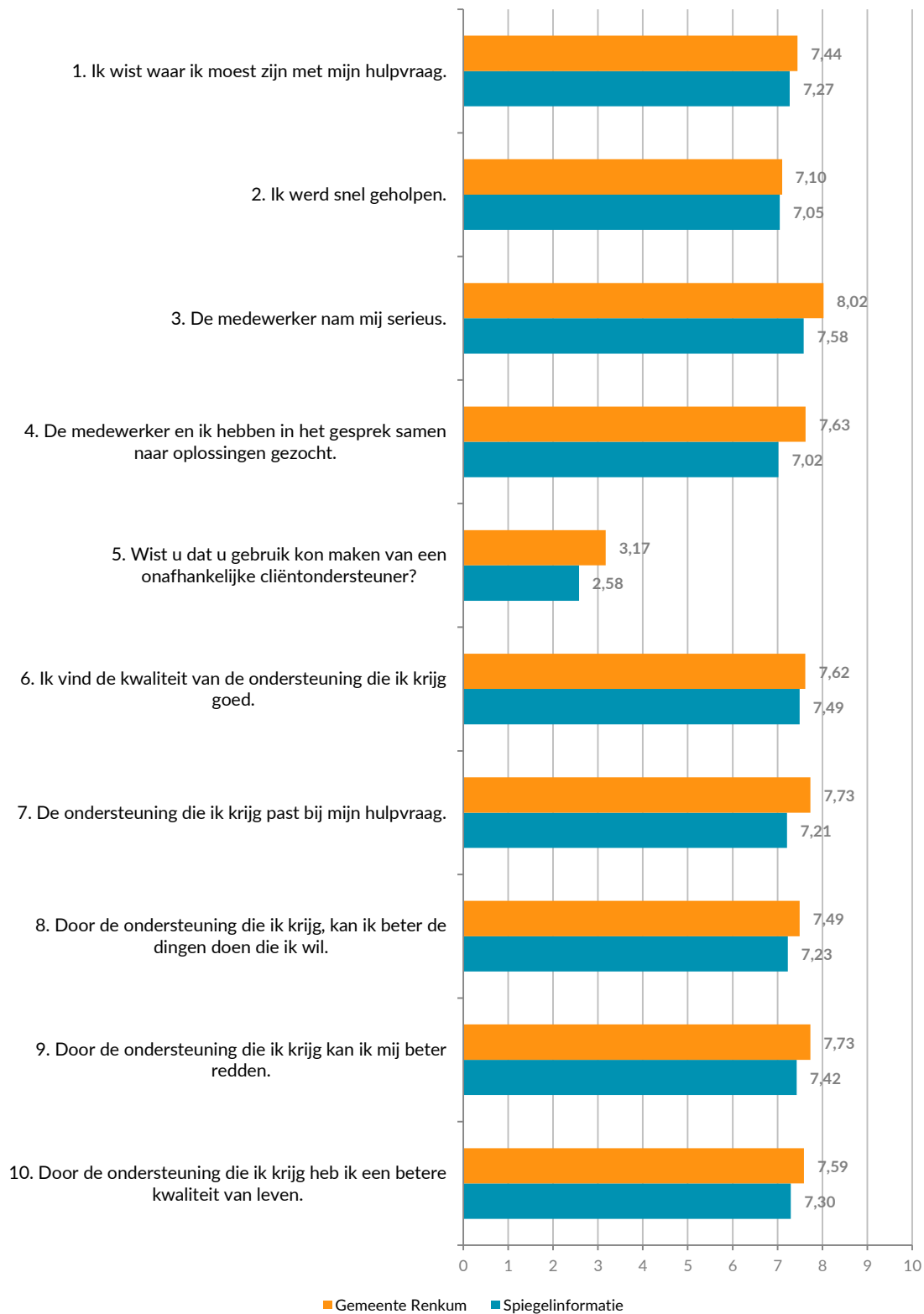
Rekenvoorbeeld:

Uit onderstaande tabel blijkt dat elke antwoordoptie 1 keer genoemd is. Het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft is daarmee 5. Daarom kan de volgende rekensom worden toegepast:

- $1 \times 1 + 1 \times 2 + 1 \times 3 + 1 \times 4 + 1 \times 5 = 15$.
- $15 : 5 = 3$.
- Een score van 3 op een 5-puntsschaal is, omgerekend naar een percentage, een score van 50% ($2 : 4 = 0,5$).
- Een score van 50% staat gelijk aan het cijfer 5 op een schaal van 0 t/m 10.

	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	1

Vergelijking Gemeente Renkum en spiegelinformatie Triqs



05 | Samenvatting

Algemeen

In mei & juni 2018 is onderzocht wat de ervaringen zijn van WMO cliënten met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning van Gemeente Renkum .

Respons

1198 WMO cliënten ontvingen per post een vragenlijst thuisgestuurd. Uiteindelijk hebben 379 cliënten meegedaan door een vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is daarmee 31,93%

Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen positief beantwoord. Hieronder vindt u een overzicht van de drie vragen met het hoogste gemiddelde cijfer:

- Vraag: 45. Voldoet de ondersteuning aan uw wensen? (n=274) (score: 8,08)
- Vraag: 3. De medewerker nam mij serieus. (n=220) (score: 8,02)
- Vraag: 46. Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften? (n=267) (score: 7,93)

Opvallende scores – negatief

Onderstaand vindt u de drie vragen met de laagste gemiddelde cijfers.

- Vraag: Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan.. 58. Anderen helpen? (n=87) (score: 3,18)
- Vraag: 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=315) (score: 3,17)
- Vraag: Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan.. 59. Werken en/of leren? (n=75) (score: 2,58)

Bijlage 1 – Vragenlijst

■ Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO ■

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

Blok 1: Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met [uw gemeente, het Wmo-loket, het buurtteam: *formulering lokaal aanpasbaar*] 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.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	<input type="checkbox"/> Ja		<input type="checkbox"/> Nee				

Een cliëntondersteuner is iemand [die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning: *formulering lokaal aanpasbaar/organisatie noemen*]

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 activiteiten centrum of dagopvang [*formulering lokaal aanpasbaar*]. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
6	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg <u>goed</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	N.v.t.
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"/>

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

100%



■ **Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO** ■

Blok 4: Extra vragen contact met gemeente

11. Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of –probleem?

Ja Nee Weet ik niet meer

Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente? SVP aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Ja

12	omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	<input type="checkbox"/>
13	omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	<input type="checkbox"/>
14	omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	<input type="checkbox"/>
15	omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	<input type="checkbox"/>
16	omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	<input type="checkbox"/>
17	omdat ik overdag niks te doen heb	<input type="checkbox"/>
18	omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	<input type="checkbox"/>
19	omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	<input type="checkbox"/>
20	omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	<input type="checkbox"/>
21	Anders	<input type="checkbox"/>

Speelde een van de volgende redenen mee om naar de gemeente te gaan? Ja Nee N.v.t.

22	Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?

Ja Nee → Ga naar vraag 33 Weet niet → Ga naar vraag 33

27 Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?

Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)
 Ja, iemand anders Nee

Als er **geen** onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was, **ga dan naar vraag 29.**

28 Bent u tevreden over...	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden
De cliëntondersteuning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden	N.v.t.
29 Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 de manier waarop er naar u geluisterd werd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 De gekozen oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

...

■ **Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO** ■

Blok 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen 12 maanden met hulpmiddelen en ondersteuning die u mogelijk gebruikt of gebruikt heeft. Het gaat hierbij om ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente, waarvoor u een brief met besluit van de gemeente heeft gekregen.

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? (Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet.) Wilt u svp aankruisen wat van toepassing is?		Ja
33 Rolstoel		<input type="checkbox"/>
34 Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)		<input type="checkbox"/>
35 Hulp bij het huishouden		<input type="checkbox"/>
36 Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)		<input type="checkbox"/>
37 Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)		<input type="checkbox"/>
38 Financiële vergoeding voor vervoer		<input type="checkbox"/>
39 Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)		<input type="checkbox"/>
40 Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)		<input type="checkbox"/>
41 Begeleiding bij dagbesteding/regie		<input type="checkbox"/>
42 Logeervoorziening/logeerhuis		<input type="checkbox"/>
43 Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen		<input type="checkbox"/>
44 Anders		<input type="checkbox"/>

Onderstaande vragen gaan over de kwaliteit van alle ondersteuning die u ontvangt. Ontvangt u geen ondersteuning vanuit de gemeente, ga dan naar vraag 48.

	Nee, helemaal niet	Een beetje	Grotendeels	Ja, helemaal	N.v.t
45 Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46 Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47 Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?

Ja Nee Weet ik niet

Blok 6: Overige ondersteuning

Onderstaande vragen gaan over overige ondersteuning. Wilt u svp aankruisen wat voor u van toepassing is?

	Ja
48 Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice?	<input type="checkbox"/>
49 Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden?	<input type="checkbox"/>
50 Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)?	<input type="checkbox"/>
51 Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of bureu?	<input type="checkbox"/>

Als u geen hulp van uw partner, familie, vrienden of bureu ontvangt ga dan naar vraag 53.

52 Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?

Ja Nee Weet ik niet Niet van toepassing



■ **Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO** ■

Blok 7: Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

Onderstaande vragen gaan over het effect van alle ondersteuning. Hierbij bedoelen we alle hulp die u op dit moment van anderen krijgt (dus ook van naasten, vrijwilligers, het buurthuis, et cetera).

Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...	Nee, helemaal niet beetje	Een	Grotendeels	Ja, helemaal	N.v.t.
53 binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54 u wassen, kleden en verzorgen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55 uw huishouden regelen en op orde houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56 uw financiën regelen en op orde houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57 de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58 anderen helpen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59 werken en/of leren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Blok 8: Over uzelf

60 **Bent u een man of een vrouw?** Man Vrouw

61 **Wat is uw geboortejaar** (Graag alleen vier cijfers invullen, bijvoorbeeld "1957")

62 **Heeft u beperkingen of aandoeningen?** Ja Nee → Ga door naar vraag 64

63 **Zo ja, op welk vlak heeft u deze? (meerdere antwoorden mogelijk)**

<input type="checkbox"/> Leggen van sociale contacten	<input type="checkbox"/> Lichamelijke handicap	<input type="checkbox"/> Gedragsproblemen
<input type="checkbox"/> Geheugen- en oriëntatieproblemen	<input type="checkbox"/> Zintuiglijke beperking	<input type="checkbox"/> Verstandelijke beperking
<input type="checkbox"/> Bewegen en verplaatsen	<input type="checkbox"/> Psychisch functioneren	<input type="checkbox"/> Anders

64 **Wat is uw woonsituatie?**

<input type="checkbox"/> Ik woon zelfstandig	<input type="checkbox"/> Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	<input type="checkbox"/> Ik woon bij mijn ouders/verzorgers
<input type="checkbox"/> Ik woon in een tehuis/instelling	<input type="checkbox"/> Ik woon bij mijn kinderen	<input type="checkbox"/> Anders

65 **Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?**

<input type="checkbox"/> Lagere school/basisschool	<input type="checkbox"/> Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	<input type="checkbox"/> VMBO theoretisch/ MAVO/ MULO	<input type="checkbox"/> HAVO, MMS, HBS, VWO
<input type="checkbox"/> MBO	<input type="checkbox"/> HBO/Universiteit	<input type="checkbox"/> Anders	<input type="checkbox"/> Weet ik niet

66 **In hoeverre kunt u financieel rondkomen?**

<input type="checkbox"/> Zeer goed	<input type="checkbox"/> Goed	<input type="checkbox"/> Redelijk	<input type="checkbox"/> Nauwelijks	<input type="checkbox"/> Niet
------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------

67 **Tot slot, Heeft u hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst?**

<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	<input type="checkbox"/> Ja, van een hulp-of zorgverlener	<input type="checkbox"/> Ja, van iemand anders
------------------------------	--	---	--

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

...



Triqs. Verbinden en ontwikkelen.



Bezoekadres
Eiffelstraat 66-70
8013 RT Zwolle

Postadres
Postbus 30172
8003 CD Zwolle

038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl