

Rapportage
CEO Wmo

Gemeente Renkum

Rapportage CEO Wmo

Gemeente Renkum

Concept 1

Datum: 26 april 2021

Projectnummer: 20078

Auteurs:

Bianca Tuenter, Senior onderzoeker

Danique Rietman, Onderzoeker

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

| | |
|-------------------------------------|------------------|
| Management Samenvatting | Pagina 4 |
| 1 Inleiding | Pagina 6 |
| 1.1 Onderzoeksopzet | Pagina 7 |
| 2 Resultaten | Pagina 9 |
| 2.1 Contact gemeente Renkum | Pagina 10 |
| 2.2 Ondersteuning | Pagina 12 |
| 2.3 Mantelzorg | Pagina 15 |
| 2.4 Renkum voor Elkaar | Pagina 16 |
| 3 Bijlagen | Pagina 18 |
| Bijlage I Achtergrondvariabelen | Pagina 19 |
| Bijlage II Onderzoeksverantwoording | Pagina 20 |

**Management
Samenvatting**

Contact gemeente Renkum

- 80% van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 10% wist dit (helemaal) niet.
- 79% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat ze snel werden geholpen en 6% (helemaal) oneens.
- 87% van de respondenten vindt dat de medewerker hen serieus nam tegenover 2% die het hier (helemaal) niet mee eens is.
- Met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' is 79% het (helemaal) eens en 7% (helemaal) oneens.
- Het grootste deel van de respondenten (72%) wist niet dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 28% wist dit wel.

Ondersteuning

- 86% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed. 3% is hier (helemaal) mee oneens.
- Met de stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag' is 89% het (helemaal) eens en 4% (helemaal) oneens.
- 82% van de respondenten kan beter de dingen doen die ze willen door de ondersteuning die ze krijgen. 5% is hier (helemaal) mee oneens.
- Met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden' is 86% het (helemaal) eens en 3% (helemaal) oneens.
- 81% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat ze een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning die ze krijgen. 4% is het hier (helemaal) mee oneens.
- De vormen van ondersteuning die de respondenten het vaakst van de gemeente ontvangen zijn hulp in het huishouden (73%), pasje voor AVAN (41%) en individuele begeleiding (23%).

Mantelzorg

- Nagenoeg een derde van de respondenten (33%) heeft een mantelzorger.
- 54% van de respondenten die een mantelzorger hebben vindt dat hier voldoende aandacht voor was tijdens het gesprek met gemeente Renkum. 23% is het hier (helemaal) niet mee eens.

Renkum voor Elkaar

- 57% van de respondenten wist niet dat ze gebruik konden maken van de dienstverlening van Renkum voor Elkaar. 43% wist dit wel. Van de respondenten die dit wel wisten, heeft 38% ook daadwerkelijk contact gehad met een medewerker van Renkum voor Elkaar.
- Van de respondenten die contact hebben gehad met Renkum voor Elkaar, wist 71% waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Met de stelling 'Ik werd snel geholpen' is 76% het (helemaal) eens en 5% niet eens. 87% vindt dat ze serieus zijn genomen door de medewerker. En 73% is het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'.



Inleiding

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de ervaringen met Wmo in de gemeente Renkum. Het onderzoek is in maart/april 2021 uitgevoerd. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond, respons en statistische betrouwbaarheid van het onderzoek. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor dit rapport.

Achtergrond

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een representatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar. In 2018 is het cliëntervaringsonderzoek voor het eerst door Movementem uitgevoerd. Waar mogelijk wordt er in dit rapport een vergelijking gemaakt met het onderzoek uit 2018.

In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1 en 2.5.2 is het verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) opgesteld. Met de voorgeschreven vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan ondervinden in hun zelfredzaamheid. De doelgroep van het CEO bestaat uit alle cliënten met een individuele voorziening op basis van de Wmo. Dus voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een wettelijk verplichte modelvragenlijst die ook door de andere gemeenten is gebruikt, waardoor een vergelijking met andere gemeenten over een aantal aspecten in de toekomst mogelijk is. Daarnaast zijn er aanvullende vragen gesteld.

Respons en statistische betrouwbaarheid

Er zijn in de gemeente Renkum in 2020 in totaal 1.980 cliënten geweest die gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. Hiervan hebben 1.200 inwoners een brief ontvangen met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. Ze konden kiezen om de vragenlijst schriftelijk in te vullen en gratis te retourneren of om de vragenlijst online in te vullen.

Uiteindelijk hebben 346 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. 329 respondenten hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de overige 17 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 28,8% gerealiseerd. Van deze 346 respondenten hebben 3 de verplichte vragen van de VNG niet (juist) ingevuld. Hierdoor komt het aantal cliënten dat meegenomen is bij de verplichte vragen op 343. Er kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,79% uitspraken gedaan worden over de populatie.

Leeswijzer

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen.

Door vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Daarnaast kan het voorkomen dat respondenten niet alle vragen beantwoord hebben. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

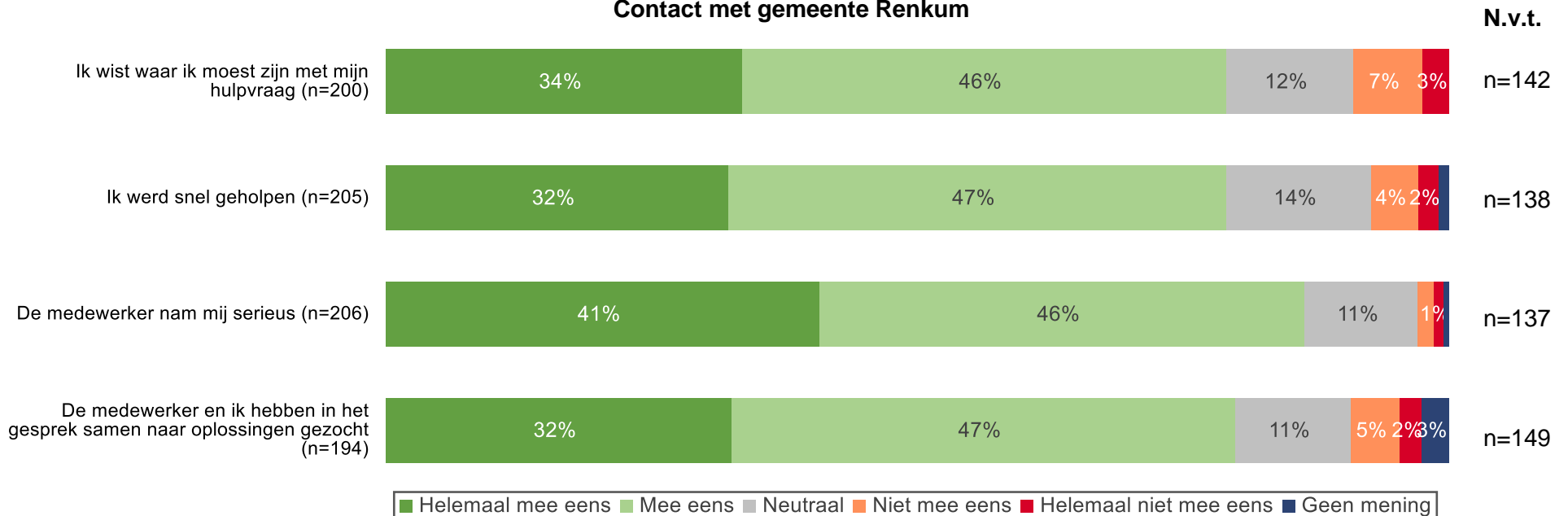


Resultaten

Respondenten hebben in het verleden contact opgenomen met gemeente Renkum met een hulpvraag. De respondenten hebben een aantal stellingen beantwoord over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. Wanneer het contact langer dan anderhalf jaar geleden was, hebben de respondenten 'Niet van toepassing' ingevuld.

Verplichte vragen

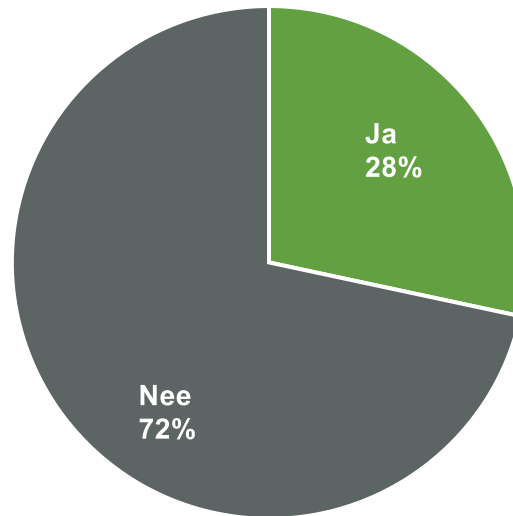
Contact met gemeente Renkum



| Onderzoek over 2018 | (Helemaal) eens | (Helemaal) oneens |
|--|-----------------|-------------------|
| Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag | 71% | 12% |
| Ik werd snel geholpen | 67% | 12% |
| De medewerker nam mij serieus | 78% | 8% |
| De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht | 71% | 11% |

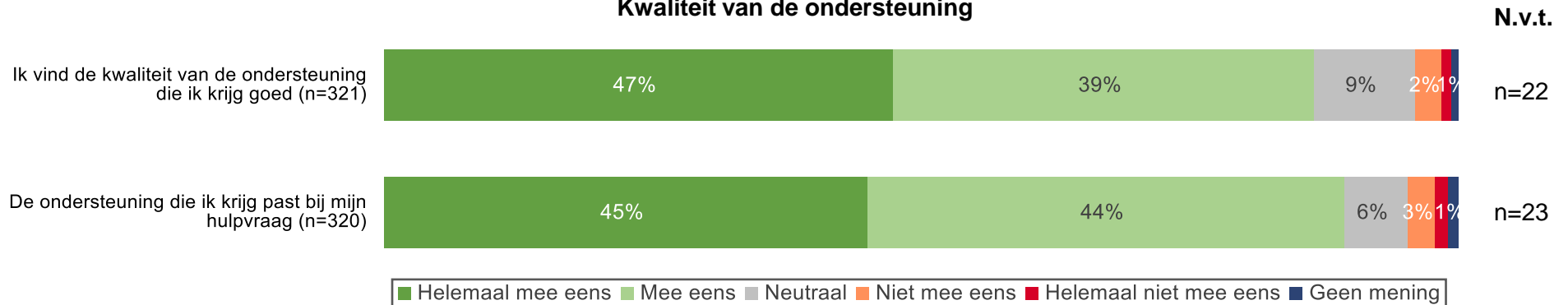
- 80% van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 10% wist dit (helemaal) niet.
- 79% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat ze snel werden geholpen en 6% (helemaal) oneens.
- 87% van de respondenten vindt dat de medewerker hen serieus nam tegenover 2% die het hier (helemaal) niet mee eens is.
- Met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' is 79% het (helemaal) eens en 7% (helemaal) oneens.
- Alle stellingen worden over 2020 positiever beoordeeld dan over 2018.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=342)



Het grootste deel van de respondenten (72%) wist niet dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 28% wist dit wel. Er is sprake van een lichte daling van het percentage respondenten dat 'Ja' heeft geantwoord ten opzichte van 2018. Toen antwoordde 34% 'Ja'.

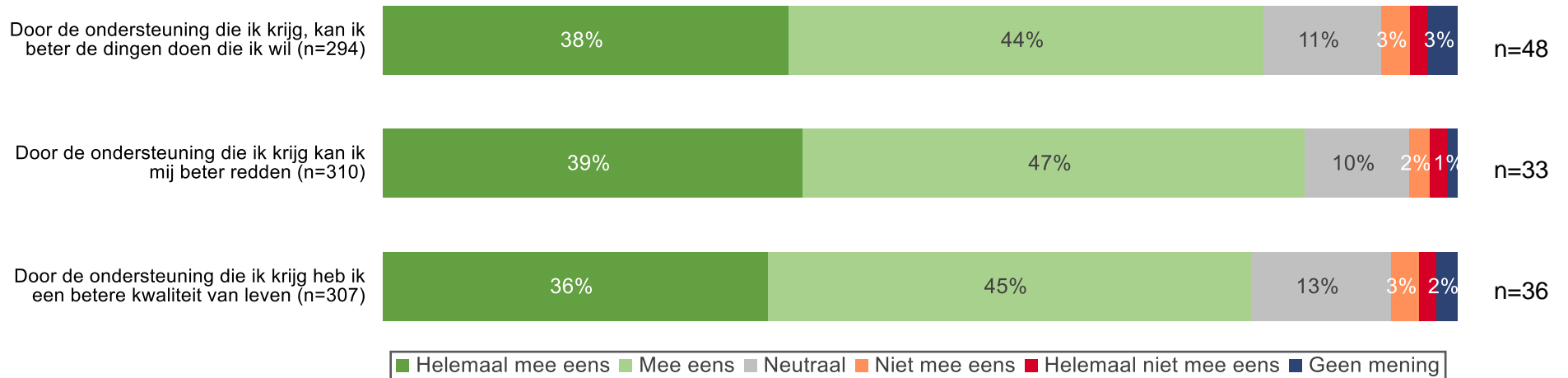
Kwaliteit van de ondersteuning



| Onderzoek over 2018 | (Helemaal) eens | (Helemaal) oneens |
|---|-----------------|-------------------|
| Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed | 80% | 6% |
| De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag | 82% | 6% |

- 86% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed. 3% is hier (helemaal) mee oneens.
- Met de stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag' is 89% het (helemaal) eens en 4% (helemaal) oneens.
- Beide stellingen worden over 2020 positiever beoordeeld dan over 2018.

Wat levert de ondersteuning mij op?

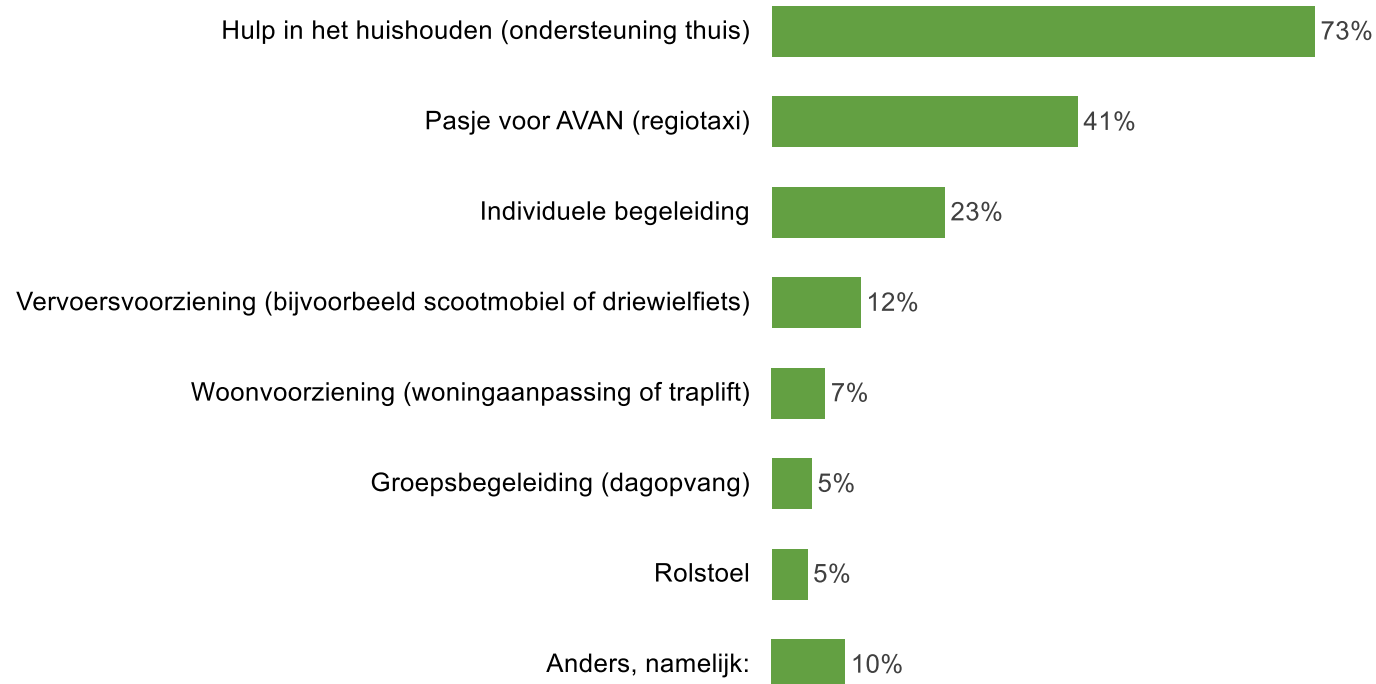


| Onderzoek over 2018 | (Helemaal) eens | (Helemaal) oneens |
|--|-----------------|-------------------|
| Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil | 73% | 5% |
| Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden | 79% | 5% |
| Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven | 74% | 4% |

- 82% van de respondenten kan beter de dingen doen die ze willen door de ondersteuning die ze krijgen. 5% is hier (helemaal) mee oneens.
- Met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden' is 86% het (helemaal) eens en 3% (helemaal) oneens.
- 81% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat ze een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning die ze krijgen. 4% is het hier (helemaal) mee oneens.
- Alle stellingen worden over 2020 positiever beoordeeld dan over 2018.

Welke ondersteuning ontvangt u van de gemeente? (n=334)

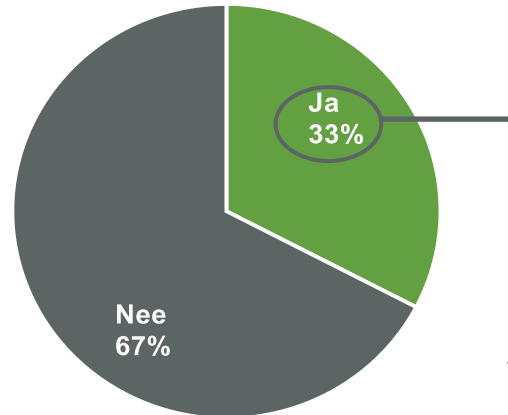
Meer antwoorden mogelijk



De vormen van ondersteuning die de respondenten het vaakst van de gemeente ontvangen zijn hulp in het huishouden (73%), pasje voor AVAN (41%) en individuele begeleiding (23%). Ook uit het vorige onderzoek kwamen deze naar voren als meest ontvangen ondersteuning vanuit de gemeente met respectievelijk de percentages 60%; 44% en 18%. 10% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord. Zij noemen onder andere dat zij naar de dagbesteding gaan en dat zij een pasje van de Valys hebben ontvangen.

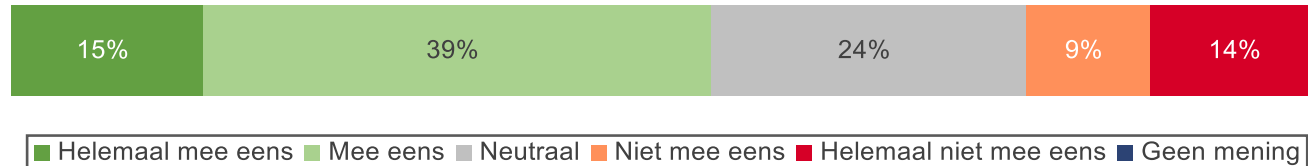
Heeft u een mantelzorger? (n=346)

Nagenoeg een derde van de respondenten (33%) heeft een mantelzorger.



Er was voldoende aandacht voor de mantelzorger tijdens het gesprek met gemeente Renkum (n=96)

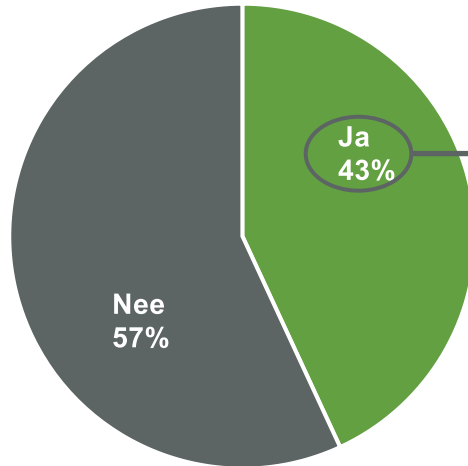
N.v.t.



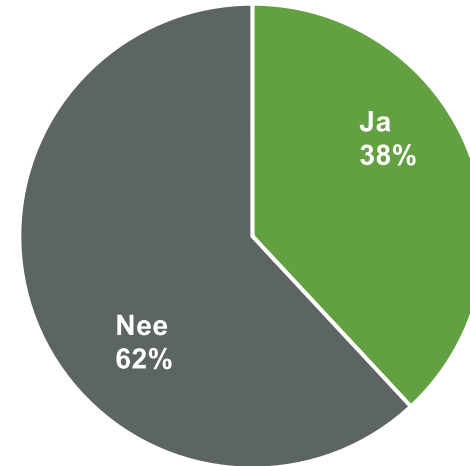
n=17

54% van de respondenten die een mantelzorger hebben vindt dat hier voldoende aandacht voor was tijdens het gesprek met gemeente Renkum. 23% is het hier (helemaal) niet mee eens. Ten opzichte van 2018 is het percentage respondenten dat het (helemaal) eens was met bovenstaande stelling gestegen (van 49% naar 54%). Het percentage dat het (helemaal) niet eens was is daarentegen ook gestegen (van 19% naar 23%).

Wist u dat u gebruik kunt maken van de dienstverlening van Renkum voor Elkaar? (n=341)

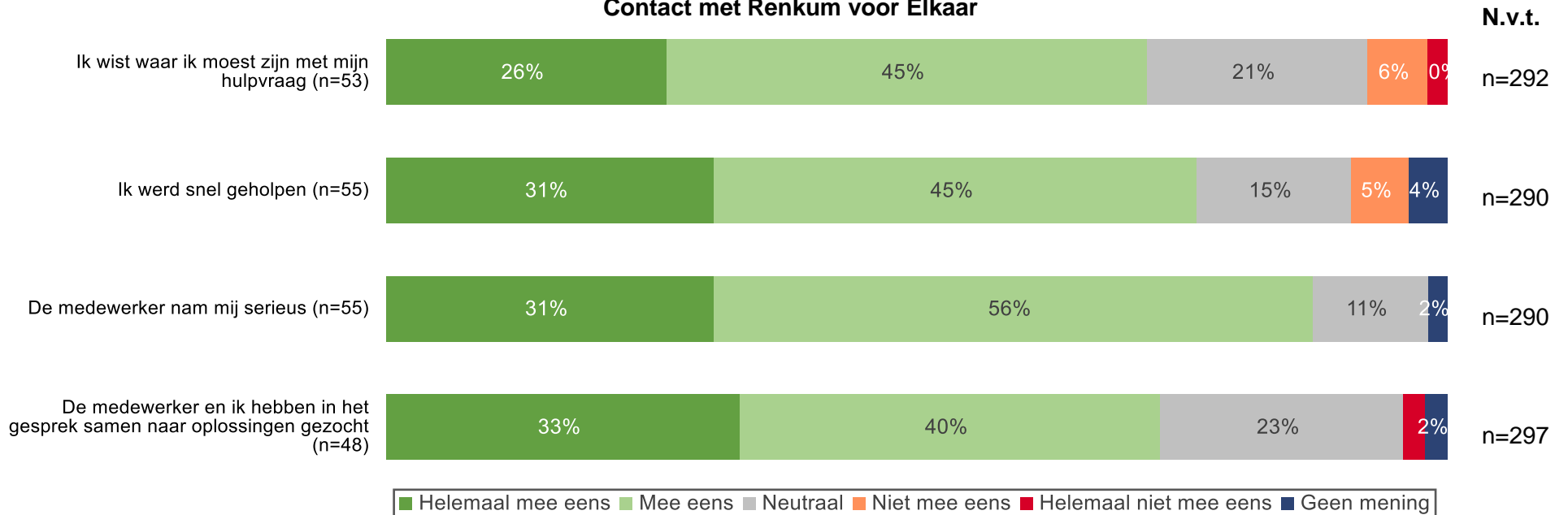


Heeft u contact gehad met een medewerker van Renkum voor Elkaar? (n=147)



57% van de respondenten wist niet dat ze gebruik konden maken van de dienstverlening van Renkum voor Elkaar. 43% wist dit wel. Van de respondenten die dit wel wisten, heeft 38% ook daadwerkelijk contact gehad met een medewerker van Renkum voor Elkaar.

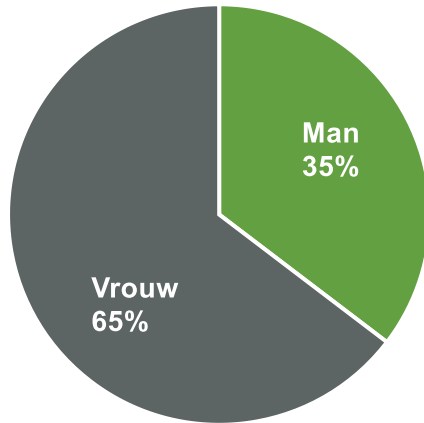
Contact met Renkum voor Elkaar



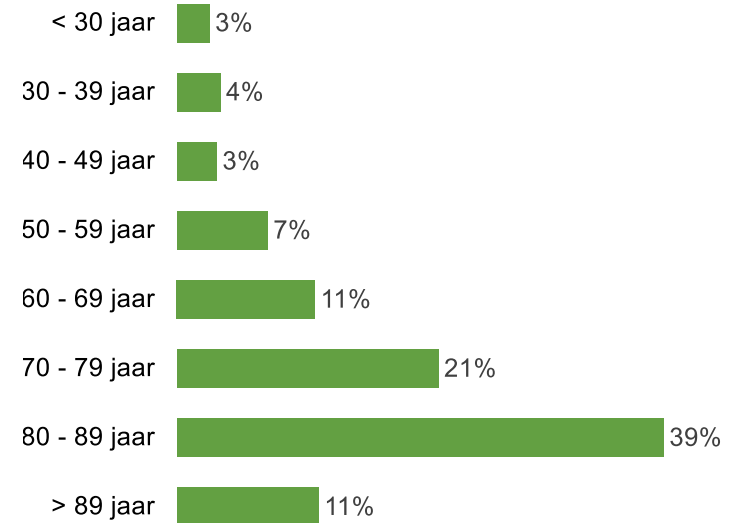
Van de respondenten die contact hebben gehad met Renkum voor Elkaar, wist 71% waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Met de stelling 'Ik werd snel geholpen' is 76% het (helemaal) eens en 5% niet eens. 87% vindt dat ze serieus zijn genomen door de medewerker en 73% is het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'.

Bijlagen

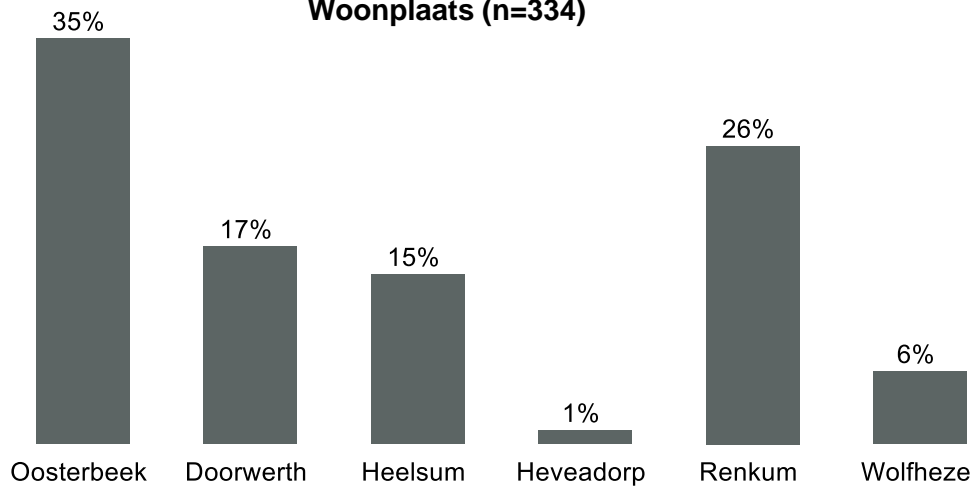
Geslacht (n=342)



Leeftijd (n=340)



Woonplaats (n=334)



Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (346) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,79% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.