

## Memo

Betreft:           onderwerp  
Aan:               MT  
Van:               Ilse de Jonge  
Vertrouwelijk:   Openbaar

Status: Definitief  
Laatst gewijzigd op: 217-11-21  
Versie: 1.0

---

### CEO 2021

#### **Clïëntervaringen met maatwerkondersteuning in 2020**

In juli van dit jaar heeft het verplichte jaarlijks cliëntervaringsonderzoek plaats gevonden. De resultaten van dit onderzoek wijken op sommige onderdelen af van de cijfers van voorgaande jaren. Achtergrond hierbij is in eerste instantie de invloed van het Covid-19 virus. Deze heeft op alle fronten in meer of mindere mate een rol gespeeld heeft op de ervaringen van cliënten met ondersteuning via de Wmo.

Daarnaast zijn vanaf 1 januari 2020 nieuwe contracten afgesloten voor verschillende vormen van Wmo ondersteuning. Met deze nieuwe contracten werd een andere werkwijze gehanteerd en sommige cliënten veranderden van aanbieder.

Verder zijn de resultaten van dit onderzoek minder goed vergelijkbaar met voorgaande jaren en omdat de standaard vragenlijst van de VNG die voorheen gehanteerd werd niet meer verplicht is. Vergelijken met andere gemeenten is lastiger geworden nu gemeenten meer vrijheid hebben om de vragenlijst aan te passen aan de eigen informatiebehoeften. Om die reden publiceert 'waarstaatjegemeente.nl' geen vergelijkende rapportcijfers meer over 2020. Ook de MVS gemeenten hebben de vragenlijst op onderdelen aangepast om zo specifiekere/meer gericht op de eigen regio, informatie op te vragen. Belangrijk voor de MVS-gemeenten was tevens om de vragen in begrijpelijker taal te stellen.

De bedoeling is toekomstgericht de cliëntervaringsonderzoeken nóg specifiek gericht op de MVS regio en uitvoeringspraktijk uit te voeren zodat een nóg beter beeld ontstaat over de ervaringen van cliënten met Wmo ondersteuning.

#### **Vragenlijst**

De vragenlijst is uitgezet onder 1000 unieke cliënten die op grond van de Wmo (maatwerk-) ondersteuning ontvangen. Deelnemers konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal invullen. Ruim 380 cliënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld retour gezonden. Dat betekent een respons van bijna 40%. De respons is daarmee hoger dan voorgaande jaren.

In de gehanteerde vragenlijst zijn 5 thema's behandeld:

- contact;
- kwaliteit van de ondersteuning;
- resultaat van de ondersteuning;
- ondersteuningsvorm;
- kenmerken van de respondenten.

In het onderdeel contact is de vraag m.b.t. onafhankelijke cliëntondersteuning aangepast. In de verwachting dat deze vraag nu beter begrepen wordt dan voorgaande jaren. Het onderdeel 'resultaat van de ondersteuning' is tov vorig jaar met een (1) vraag uitgebreid om een specifiek beeld te krijgen van het resultaat voor de cliënt.

Het onderdeel 'Wat levert de ondersteuning op?' is aan de hand van stellingen onderzocht. De antwoordcategorie die bij de stellingen is toegepast is ingekort van een 5-puntsschaal

---

naar een 3-puntsschaal (eens, neutraal, oneens). Om de resultaten van 2021 te kunnen vergelijken met eerdere jaren zijn alle rapportcijfers volgens een andere methodiek herberekend. Daardoor wijken de gegevens af van de cijfers zoals deze waren gepresenteerd in de rapportages van voorgaande jaren

### **Samenvatting cliëntervaringsonderzoek 2021 (over de cliëntervaringen 2020)**

Over het geheel genomen geven de cliënten in de MVS regio een 7,6 als gemiddeld rapportcijfer. In dit cijfer is, net als bij voorgaande jaren het rapportcijfer of de (onafhankelijke) cliëntondersteuning niet meegenomen. Deze 7,6 is gelijk gebleven aan het gemiddeld rapportcijfer wat in 2020 gegeven werd door de cliënten. Tellen we het rapportcijfer voor de cliëntondersteuning wel mee dan scoren de MVS gemeenten gemiddeld een 7,3 (M: 7,3; V: 7,4; S: 7,3) voor de ervaringen met Wmo ondersteuning.

#### **Contact**

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de respondenten een positief beeld heeft over de ervaring ten aanzien van onderdeel toegankelijkheid. Gemiddeld weet 81% van de deelnemers waar deze moest zijn voor ondersteuning. 73% geeft aan snel te zijn geholpen. 77% voelde dat de medewerker van het wijkteam of de Rogplus medewerker serieus aandacht had voor de deelnemer. En 71 % van de ondervraagden geeft aan samen met de wijkteammedewerker of de Rogplus medewerker naar een oplossing te hebben gezocht.

De onderdelen 'de medewerker had serieus aandacht voor mij' en 'de medewerker zocht samen met mij naar een oplossing' scoorden lager dan voorgaande jaren. Rogplus is van mening dat deze daling veroorzaakt wordt door het feit dat er vrijwel geen huisbezoeken hebben plaats gevonden in 2020 als gevolg van de corona-maatregelen. Onderzoeken en gesprekken met cliënten werden hoofdzakelijk telefonisch gevoerd, een huisbezoek werd alleen in een bijzondere (nood)situatie gepland als het echt niet anders kon.

Opvallend is de 53% van de ondervraagde wist dat hij/zij hulp kon vragen bij de aanvraag voor Wmo ondersteuning. In voorgaande jaren werd lager gescoord op het onderdeel 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. In alle drie de MVS gemeenten zien we een verbetering in de score (M: 4,6 in 2020 en 6,0 in 2021; V: 4,2 in 2020 en 6,0 in 2021; S: 4,2 in 2020 en 5,4 in 2021). Dit bevestigt het idee dat de vraag zoals deze in voorgaande jaren gesteld werd niet goed begrepen werd door de deelnemers.

#### **Kwaliteit van de ondersteuning**

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat ruim 81% van de ondervraagden tevreden is over de kwaliteit van de ondersteuning. 78% van de deelnemers is van mening dat de ondersteuning die geboden wordt een goede oplossing is voor diens hulpvraag. En 74% van de deelnemers vindt dat de ondersteuning goed wordt uitgevoerd.

Met een gemiddeld rapportcijfer 8,1 voor de kwaliteit van de ondersteuning scoren de deelnemers lager dan vorig jaar waar gemiddeld een 8,8 gegeven werd voor dit onderdeel. Nieuw was de vraag of de deelnemer van mening is dat de ondersteuning goed uitgevoerd wordt. Door middel van een 8,2 als gemiddeld rapportcijfer wordt een hoge cliënttevredenheid aangegeven.

---

### Wat levert de ondersteuning mij op

Om een beter beeld te krijgen wat de ondersteuning de deelnemer oplevert is dit jaar met stellingen gewerkt. Omdat op dit onderdeel niet eerder met stellingen gewerkt werd is het gemiddeld rapportcijfer 6,9 niet vergelijkbaar met eerdere jaren. Wel geven de gemiddelde percentages op de scores 'Mee eens', 'Neutraal' en 'Oneens' een goed beeld over het effect van de ondersteuning. Onderstaand de gemiddelde score van de stellingen:

Wat levert de ondersteuning mij op	Mee eens*	Neutraal*	Oneens*
Ik kan beter mijn sociale contacten onderhouden	51%	38%	10%
Ik kan mijn huishouden beter regelen	61%	28%	10%
Ik ben zelfstandiger geworden	36%	42%	21%
Ik kom vaker de deur uit	48%	37%	17%
Ik kan zelfstandiger naar afspraken gaan	49%	36%	19%
Ik kan beter meedoen in de samenleving	37%	47%	18%
Ik heb een beter leven	46%	39%	15%

\* De percentages weet niet/nvt zijn hierin niet meegenomen

### Kenmerken van de respondenten

Ruim 60% ( resp. 60% (V), 62% (S) en 69% (M)) van de ondervraagden is 75 jaar en ouder en ruim 69% van de ondervraagden is vrouw.

Uit de vraag over welke vorm van ondersteuning de respondent ontvangt blijkt dat 76% ondersteuning bij het uitvoeren van huishoudelijke taken ontvangt en 54% een beroep doet op de Regiotaxi. 40% van de ondervraagden maakt gebruik van een scootmobiel of rolstoel en bijna 9% van de ondervraagden maakt gebruik van de nieuwe ondersteuningsvorm 'Meedoen in de Stad'.

## Factoren van invloed op de cliëntervaring in 2020

### Aanbestedingen:

Met de komst van nieuwe contracten zijn er wijzigingen doorgevoerd in beleid en uitvoeringsafspraken. Het effect hiervan kan zijn dat cliënten (tijdelijk) minder tevreden waren over de ondersteuning die zij ontvingen.

### Covid-19

#### Uitvoering:

Thuiswerken werd de standaard. Gesprekken met cliënten werden hoofdzakelijk telefonisch gevoerd, een huisbezoek werd alleen in een bijzondere (nood)situatie gepland als het echt niet anders kon. Onbedoeld kunnen cliënten hierdoor het gevoel hebben dat er niet goed naar hun situatie gekeken is.

Aantal meldingen: tijdens 1e lockdown in 2020 is het aantal meldingen fors teruggelopen (van gemiddeld 200-250 meldingen naar gemiddeld 60-100 per week). Na versoepeling van de maatregelen in zomerperiode is aantal meldingen opgelopen naar gemiddeld 120 per week. Tot einde 2020 niet meer dan 150 meldingen per week. Het totaal aantal meldingen is gemiddeld per maand met 25% afgenomen in de COVID-19 periode.

De sterkste afname in de COVID-19 periode in de meldingen is te zien bij de oudste leeftijdsgroep van 75+. De meest aannemelijke verklaring voor deze daling is dat deze doelgroep zich het meest kwetsbaar voelen en daarom ook terughoudender is geweest in het doen van een melding.

Refererend aan het feit dat het grootste percentage deelnemers aan het cliëntervaringsonderzoek 75 jaar en ouder is, ruim 60%, en meer dan de helft van de ondervraagden ondersteuning bij het voeren van een huishouden ontvangt is verklaarbaar dat de tevredenheid onder de respondenten licht is afgenomen in een jaar waarin zoveel bepalende factoren een rol gespeeld hebben.

Daarbij komt dat in 2020 vrijwel de gehele maatschappij op slot zat en mensen nauwelijks de deur uit konden of een reden hadden om de deur uit te gaan (horeca, bioscopen, bibliotheken, theater waren allen gesloten). Het ligt daarmee voor de hand dat de score op vragen als 'ik kom vaker de deur uit' of 'ik kan beter meedoen in de samenleving' lager scoort dan voorgaande jaren.

Tot slot

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2021 worden op de website van ROGplus geplaatst. En in het decembernummer van het Rogplus magazine wordt eveneens een artikel gewijd aan het cliëntervaringsonderzoek. De resultaten van dit onderzoek worden eind 2021 gepubliceerd op 'waarstaatjegemeente.nl' en op de website van Rogplus.

---