

CEO WMO 2023 - Maassluis



26 juli 2023
Versie 1.3



Inhoud

1	Inleiding	2
2	Uitkomsten	6
2.1	<i>Contact met hulpverleners</i>	6
2.2	<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>	8
2.3	<i>Resultaat van de ondersteuningsvorm</i>	10
2.4	<i>Overige resultaten</i>	12
3	Conclusies	13
	Bijlage: vragenlijst	14

1 Inleiding

Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO 2015) zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan hun inwoners. Daarnaast verplicht de WMO 2015 gemeenten om jaarlijks te meten wat de cliënten vinden van de ondersteuning. Dit gebeurt in het cliëntervaringsonderzoek WMO (CEO WMO). In dit rapport staan de belangrijkste uitkomsten daarvan.

1.1 Context

Voorheen bestond het CEO WMO uit een standaardvragenlijst van tien vragen, die gemeenten verplicht moesten afnemen. Daarnaast konden gemeenten het onderzoek naar wens uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de standaardvragenlijst of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten van de standaardvragenlijst. Sinds 2021 hebben gemeenten wat meer vrijheid gekregen om de standaardvragenlijst aan te passen aan de eigen informatiebehoeften. Van deze vrijheid is in dit onderzoek gebruik gemaakt.

1.2 Doel

Het doel van het CEO WMO is inzicht verkrijgen in de ervaringen van inwoners die een maatwerkvoorziening WMO ontvangen van Rogplus. Deze informatie kan richting geven aan verdiepend onderzoek en het opstellen van verbeterplannen om de dienstverlening van betrokken organisaties te optimaliseren.

1.3 Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Maassluis en met medewerking van de regionale uitvoeringsorganisatie voor de WMO, Rogplus. Het onderzoek is gelijktijdig uitgevoerd in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. Hieronder schetsen we kort de gebruikte onderzoeksmethoden.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst als vorig jaar. Zo kent de vragenlijst net als toen drie thema's (contact, kwaliteit van de ondersteuning en resultaat van de ondersteuning). Ten opzichte van de vragenlijst van vorig jaar zijn twee vragen toegevoegd aan het onderdeel 'kwaliteit van de ondersteuning': 'Over welke vorm van ondersteuning bent u het **meest** tevreden?' en 'Over welke vorm van ondersteuning bent u het **minst** tevreden?'.

Onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

Uit het cliëntenbestand van Rogplus is een willekeurige steekproef getrokken van 500 inwoners. Tot de doelgroep van het CEO behoren alle cliënten die maatwerkvoorzieningen ontvangen op grond van de WMO 2015. Het betreft voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Cliënten die alleen een tegemoetkoming voor hun zorgkosten ontvangen, zijn niet uitgenodigd om deel te nemen.

Dataverzameling

Geselecteerde cliënten hebben vanaf 22 mei 2023 per post een uitnodigingsbrief ontvangen met een papieren versie van de vragenlijst. Deze kon met een antwoordenvolp kosteloos worden teruggestuurd. Respondenten konden er ook voor kiezen om de vragenlijst online in te vullen. Met

de QR-code of het webadres in de brief kregen cliënten toegang tot de digitale vragenlijst. Papieren vragenlijsten konden uiterlijk tot en met 20juni 2023 worden geretourneerd.

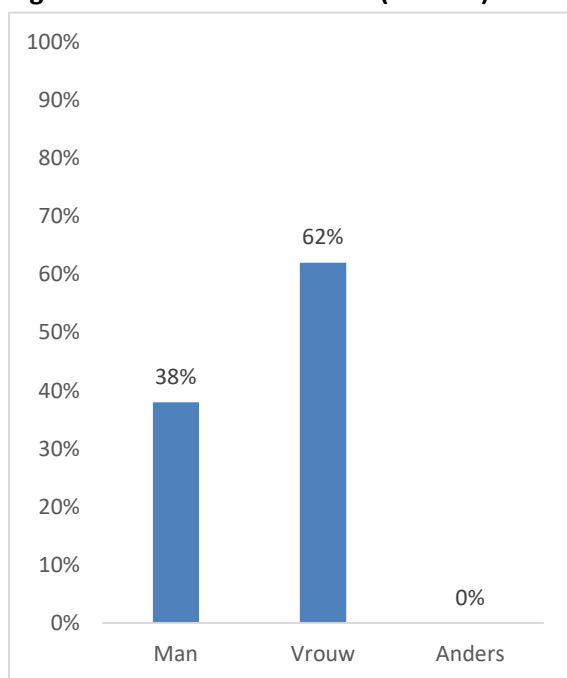
Dataverwerking

Teruggestuurde vragenlijsten zijn door het Kenniscentrum gedigitaliseerd en in een database geplaatst. Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Zowel voor de papieren als de onlinevragenlijst geldt dat antwoorden niet zijn gekoppeld aan de naam van de respondent, zodat de anonimiteit van respondenten is gewaarborgd. Alle verzamelde gegevens zijn in lijn met de AVG opgeslagen en verwerkt.

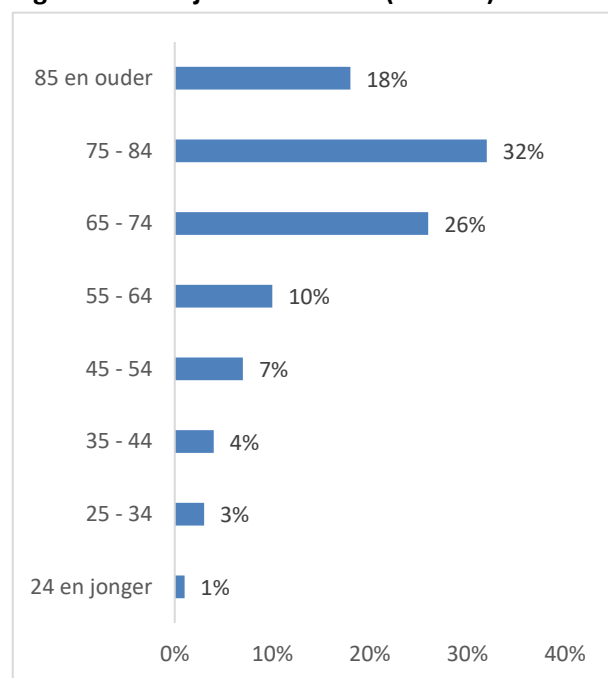
Respons en representativiteit

Van alle aangeschreven cliënten hebben er 160 de vragenlijst ingevuld. De respons komt hiermee op 32,0%. Een nadere blik op de kenmerken van invullers wijst uit dat het merendeel (62%) zich identificeert als vrouw, de rest als man (38%). Geen van de invullers heeft de optie 'Anders' geselecteerd. Ook is duidelijk dat invullers over het algemeen op leeftijd zijn; ongeveer driekwart van alle invullers is 65 jaar of ouder, terwijl slechts 15% jonger is dan 55.

Figuur 1. Gender van invullers (N = 159)

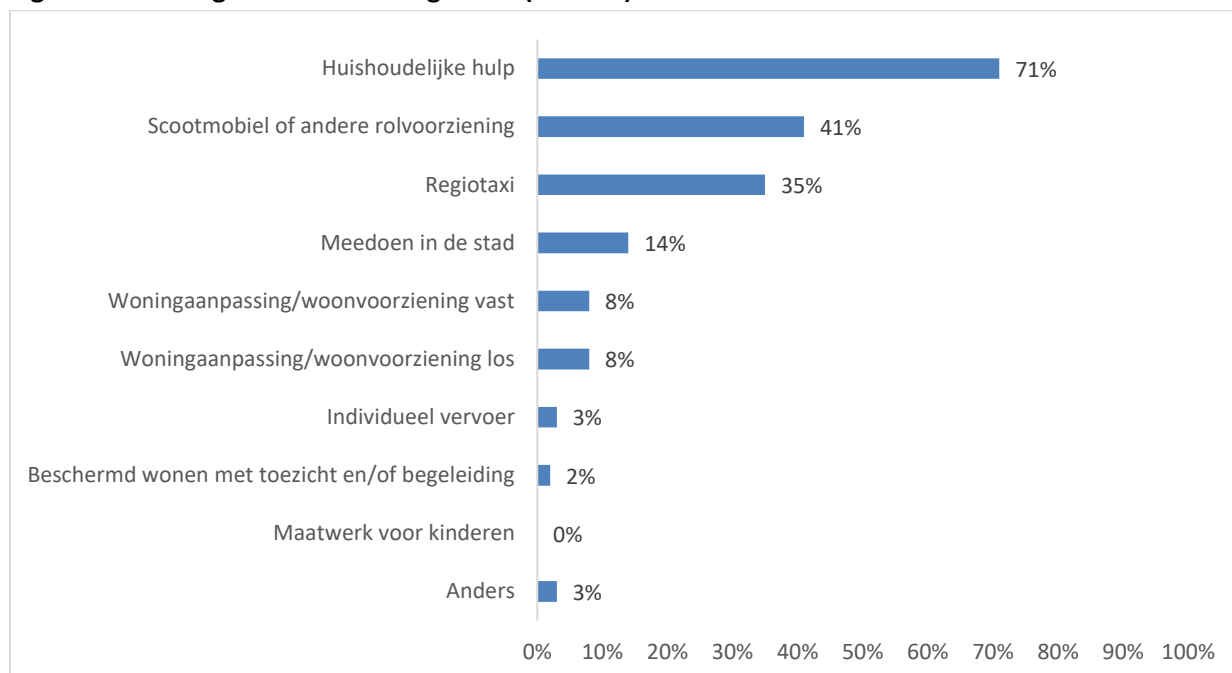


Figuur 2. Leeftijd van invullers (N = 159)*



* De leeftijd is berekend op basis van het geboortjaar.

Daarnaast geven veruit de meeste invullers (71%) aan dat ze het afgelopen jaar huishoudelijke hulp hebben ontvangen, gevolgd door een scootmobiel of andere rolvoorziening (41%) en de regiotaxi (35%). Ongeveer de helft van de respondenten (48%) zegt bovendien meer dan één ondersteuningsvorm te hebben ontvangen, variërend van twee tot zes. De regiotaxi en huishoudelijke hulp werden het vaakst samen ontvangen, al dan niet in combinatie met een scootmobiel of andere rolvoorziening.

Figuur 3. Ontvangen ondersteuningsvorm (N = 160)*


* Omdat veel cliënten meer dan één voorziening krijgen, telt het totaal op tot meer dan 100%.

Aangezien er beperkte informatie beschikbaar is over de populatie, kan niet worden vastgesteld of de onderzoeksresultaten volledig representatief zijn. Om die reden moeten de uitkomsten van dit onderzoek als indicatief worden beschouwd.

Vergelijkbaarheid eerdere edities

Aangezien de vragenlijst sinds 2021 hetzelfde is, zijn de resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek in principe goed vergelijkbaar met die van eerdere edities. Datzelfde geldt niet voor afgeleiden van de resultaten, zoals rapportcijfers. In de huidige editie zijn rapportcijfers namelijk berekend volgens een nieuwe, betrouwbaardere methode. Hierdoor kunnen de rapportcijfers over het afgelopen jaar niet één-op-één worden vergeleken met die van eerdere jaren. Om toch een vergelijking te kunnen maken, zijn de rapportcijfers uit de vorige editie opnieuw berekend. Deze rapportcijfers kunnen daardoor afwijken van de rapportcijfers die in eerdere edities werden gerapporteerd.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport beschrijft de ervaringen van cliënten die in het afgelopen jaar maatschappelijke ondersteuning hebben ontvangen. In hoofdstuk 2 worden om die reden eerst de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk 3 worden er vervolgens op basis hiervan enkele conclusies getrokken. De vragenlijst is tot slot opgenomen in de bijlage.

2 Uitkomsten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksuitkomsten gepresenteerd. Daarbij wordt achtereenvolgens stilgestaan bij de het contact met hulpverleners, de kwaliteit van hulpverlening en het resultaat van de ondersteuning. De uitkomsten worden daarbij waar mogelijk grafisch weergegeven.

2.1 Contact met hulpverleners

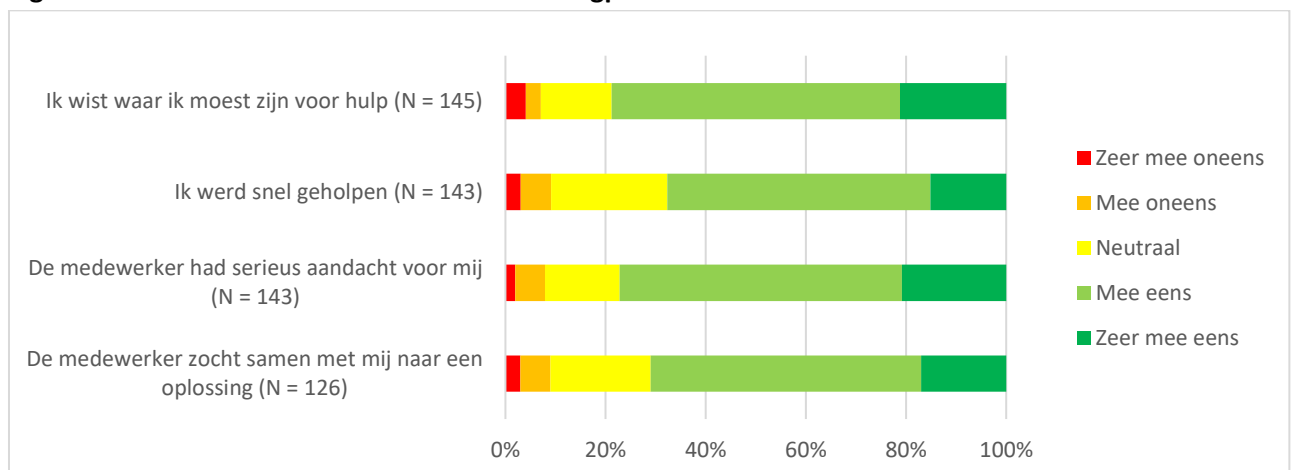
Uit de uitkomsten van het onderzoek blijkt dat invullers over het algemeen tevreden zijn over hun contact met Rogplus. Een ruime meerderheid van alle invullers (78%) is het bijvoorbeeld (zeer) eens met de stelling ‘Ik wist waar ik moest zijn voor hulp’, wat impliceert dat dergelijke hulp voor de meeste cliënten goed vindbaar was. Slechts enkele invullers (8%) waren het (zeer) oneens met deze stelling, de rest (14%) stond er neutraal tegenover.

Een iets kleinere meerderheid van de invullers lijkt ook tevreden met de snelheid waarmee ze geholpen werden; 67% van de invullers is het (zeer) eens met de stelling ‘Ik werd snel geholpen’. Dit komt hoofdzakelijk doordat een relatief groter deel van de invullers (23%) neutraal tegenover deze stelling staat. Opnieuw zijn namelijk slechts een paar invullers (10%) het er (zeer) mee oneens.

Invullers zijn eveneens tevreden over de mate waarin medewerkers van Rogplus aandacht voor hen hadden. Ruim driekwart van alle invullers (78%) is het (zeer) eens met de stelling ‘De medewerker had serieus aandacht voor mij’, terwijl slechts enkele invullers (8%) het er (zeer) mee oneens zijn. Het aandeel invullers dat neutraal tegenover de stelling staat, is in dit geval 15%.

Een ruime meerderheid van alle invullers lijkt tot slot ook tevreden over de mate waarin medewerkers van Rogplus oplossingsgericht zijn; 71% van de invullers is het (zeer) eens met de stelling ‘De medewerker zocht samen met mij naar een oplossing’. Een klein deel (9%) is het in dit geval (zeer) oneens met de stelling. 20% staat er neutraal tegenover.

Figuur 4. Tevredenheid over het contact met Rogplus*

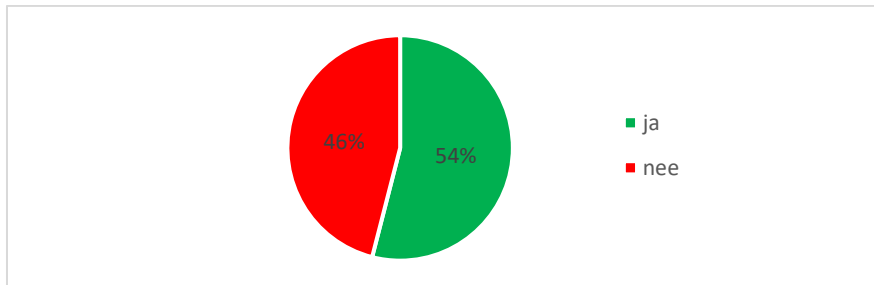


* Weergegeven zijn de percentages per antwoordcategorie zonder invullers die ‘weet ik niet/geen mening’ of ‘niet van toepassing’ hebben geantwoord, of de vraag niet hebben beantwoord.

Bekendheid met mogelijkheden tot hulp

Een meerderheid van alle invullers (54%) antwoordt bevestigend op de vraag ‘Wist u dat u iemand kon vragen u te helpen bij de aanvraag voor ondersteuning’, een minderheid (46%) antwoordt ontkennend. Wel valt op dat het percentage dat bevestigend antwoordt, lager is dan het aandeel invullers dat het (zeer) eens is met de stelling ‘Ik wist waar ik moest zijn voor hulp’ (78%).

Figuur 5. Bekendheid met mogelijkheden voor hulp bij het doen van een aanvraag (N = 169)



Ondanks de algemene tevredenheid over het contact met de hulpverleners is in figuur 6 te zien dat de tevredenheid licht is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Dit gaat met name om de bekendheid voor hulp bij een aanvraag, maar ook de snelheid en oplossingsgerichtheid worden iets minder beoordeeld.

Figuur 6. Contact met medewerkers in rapportcijfers¹

	2022	2023
Ik wist waar ik moest zijn voor hulp	7,5	7,5
Ik werd snel geholpen	7,2	7,1
De medewerker had serieus aandacht voor mij	7,5	7,5
De medewerker zocht samen met mij naar een oplossing	7,3	7,2
Wist u dat u iemand kon vragen u te helpen bij de aanvraag voor ondersteuning?	6,0	5,8
Gemiddelde	7,1	7,0

Samenhang met andere variabelen

Hoe tevreden invullers zijn, hangt voor een deel samen met hun gender of leeftijd. Mannen zijn over het algemeen meer tevreden over de aandacht en de oplossingsgerichtheid van medewerkers van Rogplus dan vrouwen. Mannen geven ook iets vaker aan te weten dat zij iemand kunnen vragen om te helpen bij de aanvraag voor ondersteuning. Naar mate de respondent jonger is, weet men ook vaker dat zij hulp kunnen ontvangen bij de aanvraag. Voor de overige stellingen met betrekking tot het contact met de medewerkers lijkt leeftijd veel minder groot van invloed te zijn.

¹ De percentages van de antwoordcategorieën zijn omgezet in rapportcijfers. Dit is voor beide jaren op dezelfde manier berekend. In vorige edities van deze rapportage is er gerekend met een andere schaalverdeling. Rapportcijfers kunnen dan ook niet vergeleken worden met de rapportcijfers gepresenteerd in vorige edities.

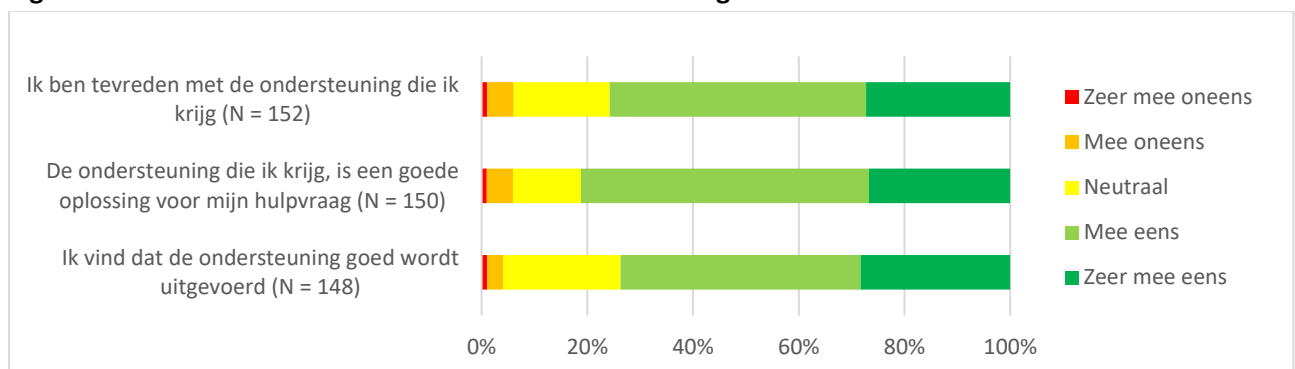
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Driekwart van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling ‘Ik ben tevreden met de ondersteuning die ik krijg’. Dat zijn er beduidend meer dan het deel van de invullers dat het (zeer) oneens is met de stelling; dat is in dit geval 7%. 18% staat er neutraal tegenover.

Een overgrote meerderheid van de respondenten (81%) het (zeer) eens met de stelling ‘De ondersteuning die ik krijg, is een goede oplossing voor mijn hulpvraag’. Hoewel opnieuw een deel van de invullers het (zeer) oneens is met deze stelling (5%), gaat het ook hier om een kleine minderheid. 13% staat er neutraal tegenover.

Tot slot is bijna driekwart (73%) van de invullers het (zeer) eens met de stelling ‘Ik vind dat de ondersteuning goed wordt uitgevoerd’. Dat dit percentage iets lager ligt dan bij de andere stellingen, komt vooral doordat relatief veel invullers er neutraal tegenover staan (22%). Ook hier is namelijk slechts een klein deel van de invullers (5%) het er (zeer) mee oneens.

Figuur 7. Tevredenheid met de kwaliteit van ondersteuning*



* Weergegeven zijn de percentages per antwoordcategorie zonder invullers die ‘weet ik niet/geen mening’ of ‘niet van toepassing’ hebben geantwoord, of de vraag niet hebben beantwoord.

In rapportcijfers ziet de tevredenheid met de kwaliteit van ondersteuning er als volgt uit:

Figuur 8. Kwaliteit van ondersteuning in rapportcijfers

	2022	2023
Ik ben tevreden met de ondersteuning die ik krijg	7,7	7,6
De ondersteuning die ik krijg is een goede oplossing voor mijn hulpvraag	7,6	7,8
Ik vind dat de ondersteuning goed wordt uitgevoerd	7,5	7,6
Gemiddelde	7,6	7,7

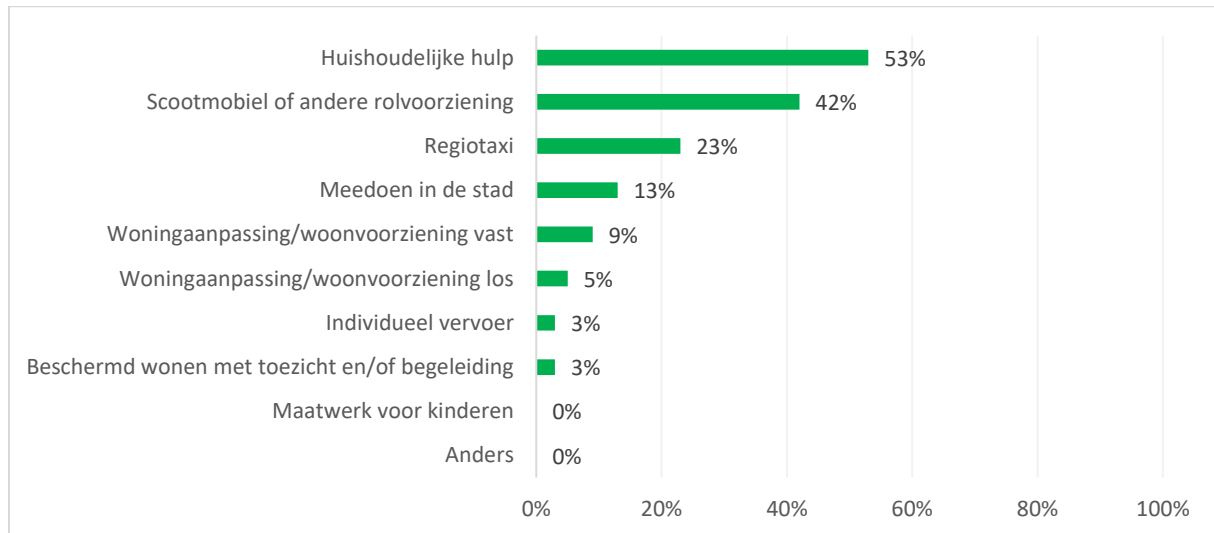
Samenhang met andere variabelen

In hoeverre invullers het (zeer) eens zijn met de stellingen, hangt niet of nauwelijks samen met hun gender of leeftijd. Het type ondersteuning dat men ontvangt lijkt wel van invloed. Zo zijn cliënten die huishoudelijke hulp krijgen net iets minder tevreden dan respondenten die de regiotaxi gebruiken.

Tevredenheid ondersteuningsvormen

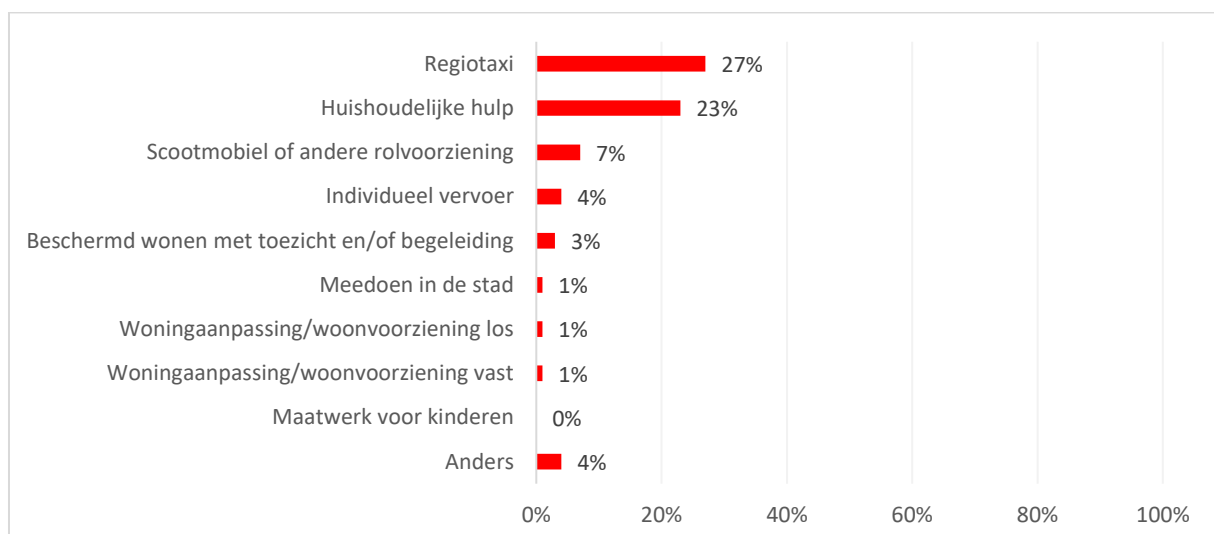
In de vragenlijst die dit jaar is gebruikt voor de monitoring van de cliëntervaring zijn twee extra vragen opgenomen. De eerste vraag is ‘over welke vorm van ondersteuning bent u het **meest** tevreden?’ en de tweede is ‘over welke vorm van ondersteuning bent u het **minst** tevreden?’ In figuren 9 en 10 zijn de uitkomsten opgenomen. Hierbij zijn alleen de respondenten meegenomen die meerdere vormen van ondersteuning vanuit de WMO hebben ontvangen.

Figuur 9. Over welke vorm van ondersteuning bent u het meest tevreden? (N=77)



De uitkomsten van zowel figuur 9 als figuur 10 laten zien dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn. Het aantal ondersteuningsvormen waarover men minder tevreden is, is voor veel respondenten niet van toepassing gebleken. De vormen van ondersteuning die het meest worden aangeboden zijn ook de ondersteuningsvormen waarover men het meest tevreden is. Huishoudelijke hulp, een scootmobiel en de regiotaxi zijn veelvuldig genoemd als ondersteuning waarover men tevreden is. De regiotaxi en huishoudelijke hulp staan echter ook bovenaan het lijstje waarover de respondenten het minst tevreden zijn.

Figuur 10. Over welke vorm van ondersteuning bent u het minst tevreden? (N=75)



2.3 Resultaat van de ondersteuningsvorm

Een meerderheid van alle invullers (56%) is het (zeer) eens met de stelling ‘Ik kan beter mijn sociale contacten onderhouden’, terwijl slechts een kleine minderheid (5%) het hiermee (zeer) oneens is. Opvallend is wel dat relatief veel invullers aangegeven neutraal ten opzichte van de stelling staan (39%).

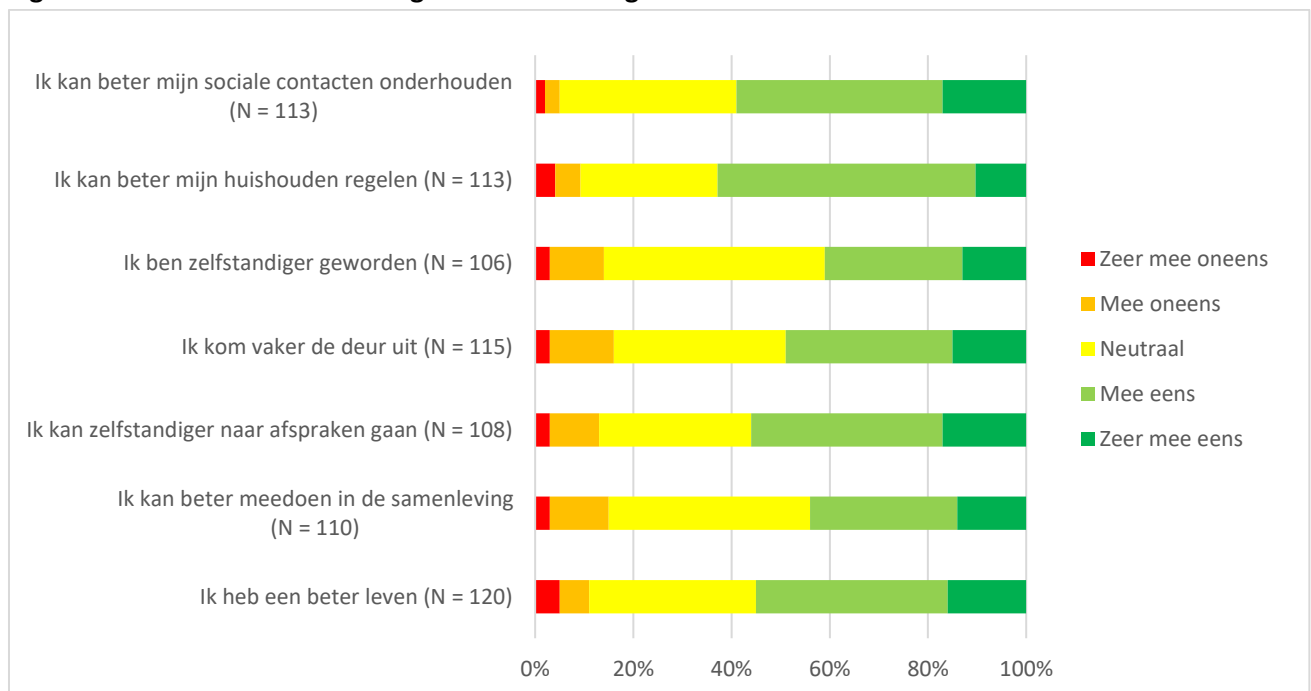
Een meerderheid van alle invullers is het ook (zeer) eens met de stelling ‘Ik kan beter mijn huishouden regelen’; in dit geval geldt dat voor 60% van alle invullers. Bij deze stelling zijn de meningen wel iets meer verdeeld; het percentage invullers dat neutraal tegenover de stelling staat is lager (27%) dan bij de vorige stelling, het percentage dat het (zeer) oneens is juist hoger (12%).

Voor de mate van ervaren zelfstandigheid is het beeld anders; slechts 44% van alle invullers is het (zeer) eens met de stelling ‘Ik ben zelfstandiger geworden’. Dat komt vooral doordat relatief veel invullers neutraal staan tegenover de stelling (eveneens 44%). 11% is het (zeer) oneens met de stelling.

Een meerderheid van de invullers vindt wel dat ze vaker de deur uit komen. In totaal is 57% van de invullers het (zeer) eens met de stelling ‘Ik kom vaker de deur uit’, terwijl 10% het er (zeer) mee oneens is. Een iets kleiner deel dan bij de vorige stelling (32%) staat er neutraal tegenover.

Ook vindt een meerderheid van de invullers dat ze door de ondersteuning zelfstandiger naar afspraken kunnen. Hoewel een deel van de invullers (12%) het (zeer) oneens is met de stelling, is het merendeel (56%) het er (zeer) mee eens. Ongeveer een derde (31%), geeft aan er neutraal tegenover te staan.

Figuur 11. Resultaten van ontvangen ondersteuning*



* Weergegeven zijn de percentages per antwoordcategorie zonder invullers die ‘weet ik niet/geen mening’ of ‘niet van toepassing’ hebben geantwoord, of de vraag niet hebben beantwoord.

Daar staat tegenover dat slechts 46% van alle invullers het (zeer) eens is met de stelling 'Ik kan beter meedoen in de samenleving'. Ook in dit geval komt dit vooral doordat een relatief groot deel van de invullers (41%) neutraal tegenover de stelling staat. Opnieuw is namelijk een relatief klein deel (13%) het er (zeer) mee oneens.

Tot slot is een kleine meerderheid van alle invullers (53%) het (zeer) eens met de stelling 'Ik heb een beter leven', terwijl 12% het er (zeer) mee oneens is. 36% staat er neutraal tegenover.

Figuur 12 toont in rapportcijfers wat de ondersteuning volgens de respondenten heeft opgeleverd.

Figuur 12. Effecten van ondersteuning in rapportcijfers

	2022	2023
Ik kan beter mijn sociale contacten onderhouden	7,0	6,9
Ik kan beter mijn huishouden regelen	6,9	6,8
Ik ben zelfstandiger geworden	6,3	6,5
Ik kom vaker de deur uit	6,5	6,8
Ik kan zelfstandiger naar afspraken gaan	6,8	6,7
Ik kan beter meedoen in de samenleving	6,4	6,4
Ik heb een beter leven	6,8	6,5
Gemiddelde	6,7	6,7

Figuur 12 toont dat het gemiddelde rapportcijfer voor de effecten van de ondersteuning gelijk is gebleven in vergelijking met de meting in 2022. Toch zijn enkele onderliggende stellingen net iets anders beantwoord. Dat cliënten vaker de deur uit komen en zelfstandiger zijn geworden is een zeer positief effect dat de ondersteuning heeft opgeleverd.

Samenhang met andere variabelen

In hoeverre invullers het (zeer) eens zijn met de stellingen, lijkt in ieder geval deels af te hangen van hun gender. Mannen vinden bijvoorbeeld vaker dat zij met ondersteuning meer de deur uit komen, zelfstandiger naar afspraken kunnen gaan, sociale contacten kunnen onderhouden en zelfstandiger zijn geworden.

De mate waarin invullers het (zeer) eens zijn met de stellingen, lijkt ook samen te hangen met het type ondersteuning dat cliënten ontvangen. Daarbij gaat het vooral om voor de hand liggende zaken; respondenten die een scootmobiel of andere rolvoorziening ontvingen, geven bijvoorbeeld vaker aan dat ze hun sociale contacten beter kunnen onderhouden, meer de deur uit komen, zelfstandiger naar afspraken kunnen en in het algemeen zelfstandiger zijn geworden door deze vorm van ondersteuning. Ook zijn invullers die huishoudelijke hulp ontvingen, vaker van mening dat ze beter hun huishouden kunnen regelen.

2.4 Overige resultaten²

Bij de laatste vraag van het onderzoek konden invullers aangeven wat zij zelf over de ontvangen ondersteuning kwijt wilden. In totaal maakten 71 invullers van deze gelegenheid gebruik. Een deel van hen sprak waardering uit voor de ondersteuning die zij het afgelopen jaar ontvingen. Een respondent omschrijft het als volgt: 'Ik ben zeer tevreden met de zorg en ondersteuning die ik krijg en de aanpassingen, kan zelfstandig weg nu zonder afhankelijk te zijn van anderen. Heb geen netwerk meer. Ben blij met de ondersteuning!'

Toch zijn er ook cliënten die minder tevreden zijn. De redenen zijn divers. In enkele gevallen heeft dat betrekking op de tijdigheid van ondersteuning. Iemand geeft aan: 'het zou fijn zijn dat de hulp vraag sneller wordt beantwoord en dat er sneller hulp wordt geboden. Er wordt hulp gevraagd omdat het nodig is!'

Andere cliënten zijn minder tevreden over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning of men is ontevreden over het aantal uren van de ondersteuning. Dit laatste heeft vooral betrekking op het aantal uren thuiszorg/huishoudelijke hulp; de beschikbare uren zijn volgens meerdere invullers niet voldoende. Ook zijn enkele opmerkingen geplaatst over de betrouwbaarheid van de ondersteuning. Het gaat dan om de beschikbaarheid van de huishoudelijke hulp en eventuele vervanging bij afwezigheid.

² Gezien het relatief kleine aantal opmerkingen, kan niet worden vastgesteld of en in hoeverre deze representatief zijn. De genoemde categorieën zijn bedoeld om te illustreren welke soorten opmerkingen er zijn gemaakt.

3 Conclusies

In dit hoofdstuk trekken we op basis van de uitkomsten enkele conclusies over de tevredenheid van cliënten met de ondersteuning die zij op grond van de WMO ontvangen.

1. Cliënten zijn over het algemeen tevreden

Een rode lijn in de uitkomsten van het onderzoek is dat cliënten over het algemeen tevreden zijn met de ondersteuning die zij ontvangen. Die tevredenheid heeft enerzijds betrekking op het aanvraagproces; veruit de meeste invullers wisten waar zij moesten zijn voor hulp en vinden dat ze snel werden geholpen, dat medewerkers serieus aandacht voor ze hadden en dat medewerkers samen met hen naar een oplossing zochten. Hoe tevreden cliënten hierover zijn, lijkt wel deels afhankelijk van hun gender en leeftijd; mannen zijn beduidend mee tevreden over het aanvraagproces dan vrouwen, terwijl jongere cliënten vaker dan oudere cliënten weten dat ze hulp kunnen inschakelen.

Anderzijds lijken cliënten ook tevreden met de ondersteuning zelf. Zo is een meerderheid van alle invullers tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen, de mate waarin die ondersteuning een oplossing biedt voor hun hulpvraag en de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd. Deze algemene mate van tevredenheid met de ondersteuning neemt niet weg dat er enkele knelpunten lijken te zijn. In dat kader vallen vooral de relatieve ontevredenheid met de regiotaxi en de (beschikbare uren voor) huishoudelijke hulp op.

2. De ondersteuning bij het doen van aanvragen blijft een aandachtspunt

Hoewel de meeste cliënten tevreden zijn met het aanvraagproces, blijft de toegankelijkheid van dat proces een aandachtspunt. Zo is het rapportcijfer voor de mate waarin cliënten vonden dat ze snel werden geholpen licht gedaald, net als de mate waarin cliënten vonden dat medewerkers samen met hen zochten naar een oplossing. Daarnaast is de bekendheid van ondersteuningsmogelijkheden bij het doen van een aanvraag een punt van zorg. In de huidige editie van het CEO was namelijk slechts 54% van alle cliënten bekend met deze mogelijkheden, ten opzichte van 56% in de vorige editie.

3. De ondersteuning heeft een overwegend positief effect op het leven van cliënten

Cliënten die het afgelopen jaar ondersteuning hebben ontvangen, lijken daar over het algemeen in positieve zin door te zijn beïnvloed. Voor alle onderzochte resultaten geldt dat slechts een kleine minderheid van alle invullers het oneens is met de stelling dat de ondersteuning hun leven heeft verbeterd.

Het effect van de ondersteuning lijkt het grootst op de mate waarin cliënten sociale contacten kunnen onderhouden, hun huishouden kunnen regelen en de deur uit komen. Datzelfde effect lijkt het kleinst op de algemene zelfstandigheid van cliënten en de mate waarin zij mee kunnen doen in de samenleving.³ De mate waarin dit het geval is, hangt mede af van hun gender; mannen ervaren over het algemeen een groter effect dan vrouwen.

³ Dat cliënten op deze indicatoren relatief het slechtst scoren, is op zich niet verwonderlijk; waar huishoudelijke hulp cliënten aanzienlijk kan helpen in de mate waarin zij hun huishouden kunnen regelen, kent het effect van ondersteuningsmaatregelen op meer abstracte indicatoren als de mate waarin zij zelfstandig zijn of mee kunnen doen in de samenleving hoogstwaarschijnlijk grenzen.

Bijlage: vragenlijst

Welkom bij het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen van vorig jaar, het jaar 2022.

U kunt hem samen invullen, bijvoorbeeld met uw partner of iemand anders die u helpt, of alleen. Wij kunnen niet zien welke antwoorden u geeft. Uw antwoorden hebben geen gevolgen voor u.

U helpt ons door te vertellen wat u van uw ondersteuning vindt. Alvast hartelijk dank voor het invullen!

BLOK 1. Over uzelf

De vragen hieronder gaan over u.

Bent u:

- Man
- Vrouw
- Anders

Wat is uw geboortejahr?

Graag uw geboortejahr in vier cijfers invullen (bijvoorbeeld 1950)

In welke gemeente woont u?

- Maassluis
- Vlaardingen
- Schiedam

BLOK 2: Ondersteuningsvorm

Welke vorm van ondersteuning krijgt u vanuit de WMO? (u kunt meerdere vakjes aankruisen)

- Scootmobiel of andere rolvoorziening
- Maatwerk voor kinderen (bijvoorbeeld aangepaste buggy)
- Huishoudelijke hulp
- Woningaanpassing/woonvoorziening los (bijv. verrijdbare douchestoel)
- Woningaanpassing/woonvoorziening vast (bijv. keukenaanpassing of een traplift)
- Regiotaxi
- Individueel vervoer (bijvoorbeeld vergoeding rolstoeltaxi)
- Meedoen in de Stad (bijvoorbeeld dagbesteding, begeleiding)
- Beschermd wonen met toezicht en/of begeleiding
- Iets anders, namelijk:

BLOK 3: Contact

U heeft vorig jaar contact gehad met Rogplus of het wijkteam van uw gemeente (in Maassluis Vraagraak). De volgende vraag gaat over hoe Rogplus of het wijkteam is omgegaan met u en uw hulpvraag.

Geef aan in hoeverre onderstaande stellingen van toepassing zijn op uw contact(en) met Rogplus en/of het wijkteam/Vraagraak

	Ze er mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Ze er mee oneens	Weet niet / geen mening	Niet van toepassing
Ik wist waar ik moest zijn voor hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>
De medewerker van Rogplus of het wijkteam had serieus aandacht voor mij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker van Rogplus of het wijkteam zocht samen met mij naar een oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onafhankelijke cliëntondersteuning:

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die met u meedenkt over welke zorg of ondersteuning het beste bij u past.

Wist u dat u iemand kon vragen u te helpen bij de aanvraag voor ondersteuning?

- Ja
 Nee

BLOK 4: Kwaliteit van ondersteuning

U krijgt ondersteuning, bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, regiotaxi, rolstoel of dagbesteding. De volgende vragen gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

Geef aan in hoeverre onderstaande stellingen van toepassing zijn op uw ondersteuning.

	Ze er mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Ze er mee oneens	Weet niet / geen mening	Niet van toepassing
Ik ben tevreden met de ondersteuning die ik krijg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ondersteuning die ik krijg is een goede oplossing voor mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind dat de ondersteuning goed wordt uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Over welke vorm van ondersteuning bent u het **meest** tevreden? (*graag één vakje aankruisen*)

- Scootmobiel of andere rolvoorziening
- Maatwerk voor kinderen (bijvoorbeeld aangepaste buggy)
- Huishoudelijke hulp
- Woningaanpassing/woonvoorziening los (bijv. verrijdbare douchestoel)
- Woningaanpassing/woonvoorziening vast (bijv. keukenaanpassing of een traplift)
- Regiotaxi
- Individueel vervoer (bijvoorbeeld vergoeding rolstoeltaxi)
- Meedoen in de Stad (bijvoorbeeld dagbesteding, begeleiding)
- Beschermd wonen met toezicht en/of begeleiding
- Iets anders, namelijk:

Over welke vorm van ondersteuning bent u het **minst** tevreden? (*graag één vakje aankruisen*)

- Scootmobiel of andere rolvoorziening
- Maatwerk voor kinderen (bijvoorbeeld aangepaste buggy)
- Huishoudelijke hulp
- Woningaanpassing/woonvoorziening los (bijv. verrijdbare douchestoel)
- Woningaanpassing/woonvoorziening vast (bijv. keukenaanpassing of een traplift)
- Regiotaxi
- Individueel vervoer (bijvoorbeeld vergoeding rolstoeltaxi)
- Meedoen in de Stad (bijvoorbeeld dagbesteding, begeleiding)
- Beschermd wonen met toezicht en/of begeleiding
- Iets anders, namelijk:

BLOK 5: Resultaat van ondersteuning

Wat levert de ondersteuning u op?

Geef aan in hoeverre onderstaande stellingen op u van toepassing zijn

	Ze er mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Ze er mee oneens	Weet niet / geen mening	Niet van toepassing
Ik kan beter mijn sociale contacten onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan beter mijn huishouden regelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben zelfstandiger geworden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kom vaker de deur uit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan zelfstandiger naar afspraken gaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan beter meedoen in de samenleving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb een beter leven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wilt u nog iets zeggen over de ondersteuning die u krijgt?

Graag binnen de lijnen van het vak schrijven

Einde vragenlijst.

Hartelijk dank voor uw medewerking!