



# Samenwerkende gemeenten West-Brabant: gemeente Moerdijk



## Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015

Definitieve rapportage

4 augustus 2016

# COMPANEN

ADVIES VOOR  
WONINGMARKT  
EN LEEFOMGEVING



DATUM 4 augustus 2016

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015

ONDERTITEL Definitieve rapportage

OPDRACHTGEVER Samenwerkende gemeenten West-Brabant: gemeente Moerdijk

AUTEUR(S) Josien Westgeest

PROJECTNUMMER 21674.100/G

Boulevard Heuvelink 104  
6828 KT Arnhem  
Postbus 1174  
6801 BD Arnhem  
[info@companen.nl](mailto:info@companen.nl)  
[www.companen.nl](http://www.companen.nl)  
(026) 351 25 32  
@Companen  
BTW NL001826517B01  
IBAN NL95RABO0146973909  
KVK 09035291





# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Uitkomsten individuele Wmo-voorziening</b>	<b>2</b>
2.1	Uitkomsten	2
2.2	Factsheet	3
<b>3</b>	<b>Vergelijking resultaten</b>	<b>4</b>
3.1	Uitkomsten	4
3.2	Factsheet	5

# 1 Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. Zes gemeenten in West-Brabant (Etten-Leur, Rucphen, Roosendaal, Moerdijk, Zundert en Halderberge) hebben de samenwerking gezocht voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek (CEO). Zij hebben bureau Companen opdracht gegeven voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2015. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het onderzoek in de gemeente Moerdijk beschreven.

## Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met standaardvragenlijsten - met tien verplichte vragen - om de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod.

## Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn cliënten benaderd die in 2015 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere voorzieningen en / of ondersteuningsvormen. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2015 ondersteuning toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2015 gebruik maakten van ondersteuning.

## Onderzoeksopzet

De enquête is via twee kanalen uitgezet. Alle respondenten hebben een schriftelijke vragenlijst toegezonden gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om de enquête via internet in te vullen. Het veldwerk is uitgevoerd in mei en juni 2016. De resultaten van de tien verplichte vragen worden - behalve in deze rapportage - tevens gepubliceerd op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Hier kunnen de uitkomsten worden vergeleken met de resultaten van andere gemeenten.

## Responsverantwoording

Voor het onderzoek zijn 931 cliënten benaderd. De benodigde respons van minimaal 30% is ruim behaald. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 390 cliënten die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen, een effectieve respons van 42%. Op basis van deze respons kunnen met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheidsmarge van 5% - dit zijn gangbare normen bij enquêteonderzoek - uitspraken worden gedaan over alle Wmo-clieënten. De resultaten geven daarmee een goede indicatie over de tevredenheid over de Wmo voorzieningen in de gemeente Moerdijk.

## Leeswijzer

De hoofdstukken zijn opgesteld als 'factsheets' met daarbij een bondige samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en aandachtspunten. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de uitkomsten van het onderzoek in de gemeente Moerdijk. Hoofdstuk 3 bevat een vergelijking van deze resultaten met de vijf andere West-Brabantse gemeenten.

## 2 Uitkomsten individuele Wmo-voorziening

In dit hoofdstuk worden voor de gemeente Moerdijk de uitkomsten over de ingevulde vragenlijsten gepresenteerd.

### 2.1 Uitkomsten

#### Contact tussen cliënt en gemeente of Wmo-loket

Op de vraag of cliënt wist waar hij of zij met een hulpvraag terecht kon, antwoordt bijna 80% van de respondenten bevestigend. Over de snelheid van de geboden hulp en de gezamenlijkheid waarmee naar een oplossing voor het probleem werd gezocht is men iets minder tevreden. Desalniettemin bedraagt de tevredenheid alsnog ruim 70%. Men voelt zich over het algemeen serieus genomen door de medewerker met wie men contact had, zo geeft 83% van de cliënten aan.

Opvallend is dat een ruime meerderheid van de cliënten (77%) er niet van op de hoogte was dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het maakt hierbij weinig uit of men in 2015 wel of geen keukentafelgesprek heeft gehad. Het blijkt zelfs zo te zijn dat cliënten die niet in het afgelopen jaar een gesprek hebben gevoerd met de gemeente, iets vaker (27%) bekend zijn met de cliëntondersteuner. Aangezien ook dit percentage laag ligt kan wellicht worden onderzocht in hoeverre de communicatie hierover naar cliënten kan worden verbeterd.

#### Kwaliteit van de ondersteuning

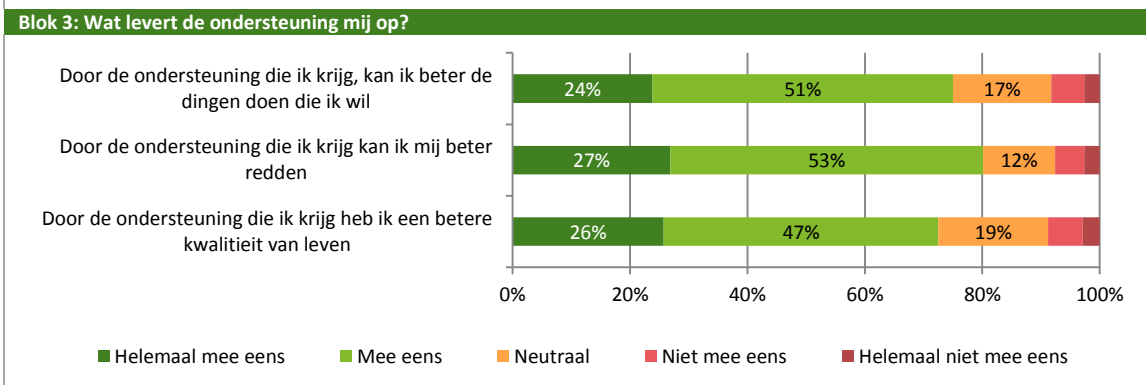
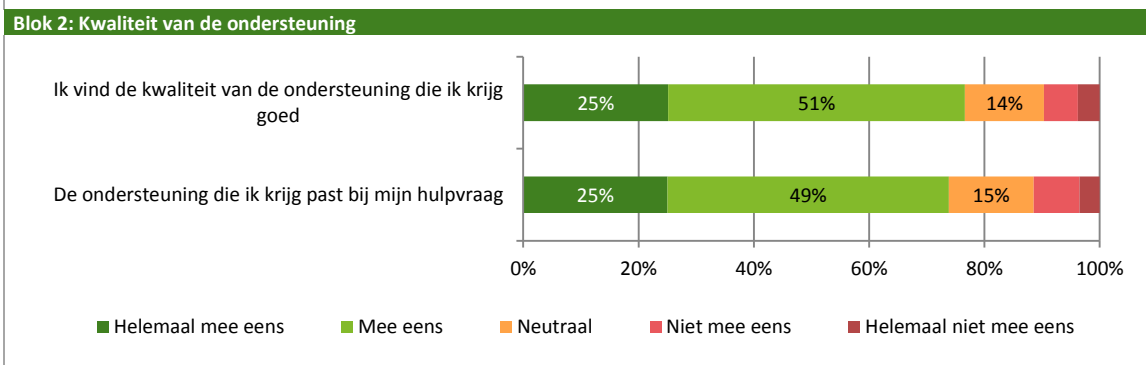
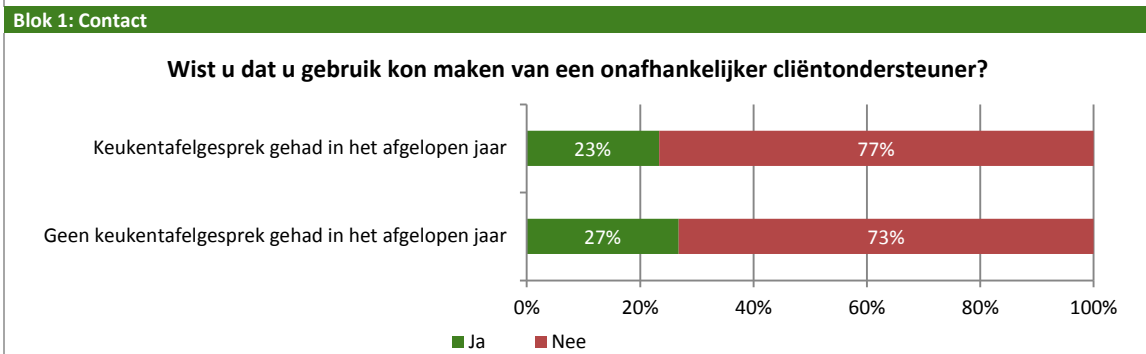
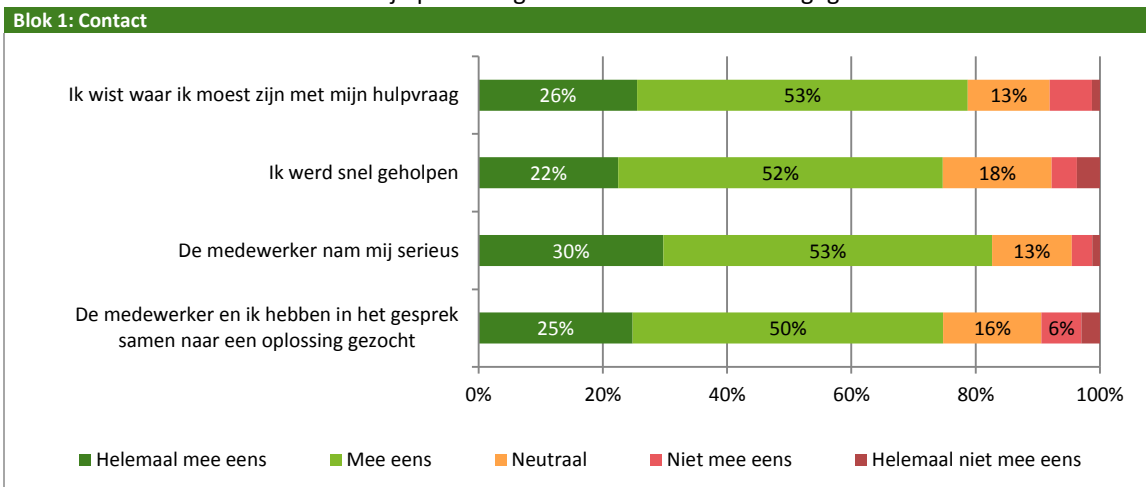
Ongeveer driekwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de geboden hulp en over de mate waarin de ondersteuning volgens hen past bij de hulpvraag. Ongeveer tien procent van de cliënten oordeelt op deze punten negatief.

#### Wat levert de ondersteuning de cliënt op?

Precies 80% van de cliënten ervaart de ontvangen ondersteuning als nuttig: door gebruik te maken van één of meerdere Wmo-voorziening(en) kan men zich beter redden. In iets mindere mate kan men door de ontvangen ondersteuning de dingen doen die men wil (75%), en 73% ervaart een betere kwaliteit van leven (73%). Minder dan 10% van de cliënten oordeelt negatief over de effecten van de ondersteuning.

## 2.2 Factsheet

Ten behoeve van de leesbaarheid zijn percentages onder de 5% niet weergegeven.



Bron: Companen, 2016. Cliëntveringsonderzoek Wmo gemeente Moerdijk over 2015.

## 3 Vergelijking resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de zes gemeenten (Etten-Leur, Rucphen, Roosendaal, Moerdijk, Zundert en Halderberge) op de tien verplichte vragen uit het onderzoek onderling vergeleken.

### 3.1 Uitkomsten

#### Contact tussen cliënt en gemeente of Wmo-loket

De eerste vier vragen gaan in op het contact tussen de cliënt en de gemeente (of het Wmo-loket). Het meest opvallende hierbij is dat de respondenten uit Roosendaal en Rucphen over het algemeen het positiefst oordelen en dat het aandeel van de respondenten uit Etten-Leur, Halderberge en Zundert minder positief oordelen vergeleken met het gemiddelde. Moerdijk neemt in dit opzicht een tussenpositie in, rondom het gemiddelde. Vergeleken met de andere gemeenten ervoeren meer cliënten in Roosendaal en Rucphen de geboden hulp als snel, de contactpersoon als iemand die hen serieus nam en de manier waarop naar een oplossing werd gezocht als een gezamenlijk proces. Voor de vraag of men weet waar men terecht kan met een hulpvraag geldt dit echter niet. Op dit vlak scoren de gemeente Etten-Leur en Moerdijk beter dan de andere gemeenten.

Alle zes de gemeenten kunnen winst behalen waar het gaat om bekendheid van cliënten met het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Voor de meeste gemeenten geldt dat ruim 60% van de respondenten die in 2015 een keukentafelgesprek hebben gehad, niet op de hoogte was van de mogelijke ondersteuning. Op dit punt onderscheiden Zundert en Etten-Leur zich in positieve zin van de rest, met een bekendheid onder circa 40% van de cliënten.

#### Kwaliteit van de ondersteuning

Gekeken naar de kwaliteit van de ondersteuning en in hoeverre deze past bij de hulpvraag van de respondenten, zijn er grotere verschillen te zien. Op de vraag of de kwaliteit van de ondersteuning goed is, komen Rucphen en Roosendaal goed uit de vergelijking (ongeveer 80% is positief of zeer positief). Moerdijk en Etten-Leur scoren op het gebied van de kwaliteit van de ondersteuning gemiddeld, daar waar Zundert en Halderberge iets onder het gemiddelde zitten. Laatstgenoemde gemeente blijft vooral achter bij de vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag. Op dit onderdeel zijn de onderlinge verschillen relatief gezien wat groter en oordeelt men relatief gezien net wat vaker negatief dan bij de andere onderdelen. Het aandeel van de cliënten dat van mening is dat de ontvangen ondersteuning passend is gezien de hulpvraag, is in de gemeente Roosendaal het grootst (79%).

#### Wat levert de ondersteuning de cliënt op?

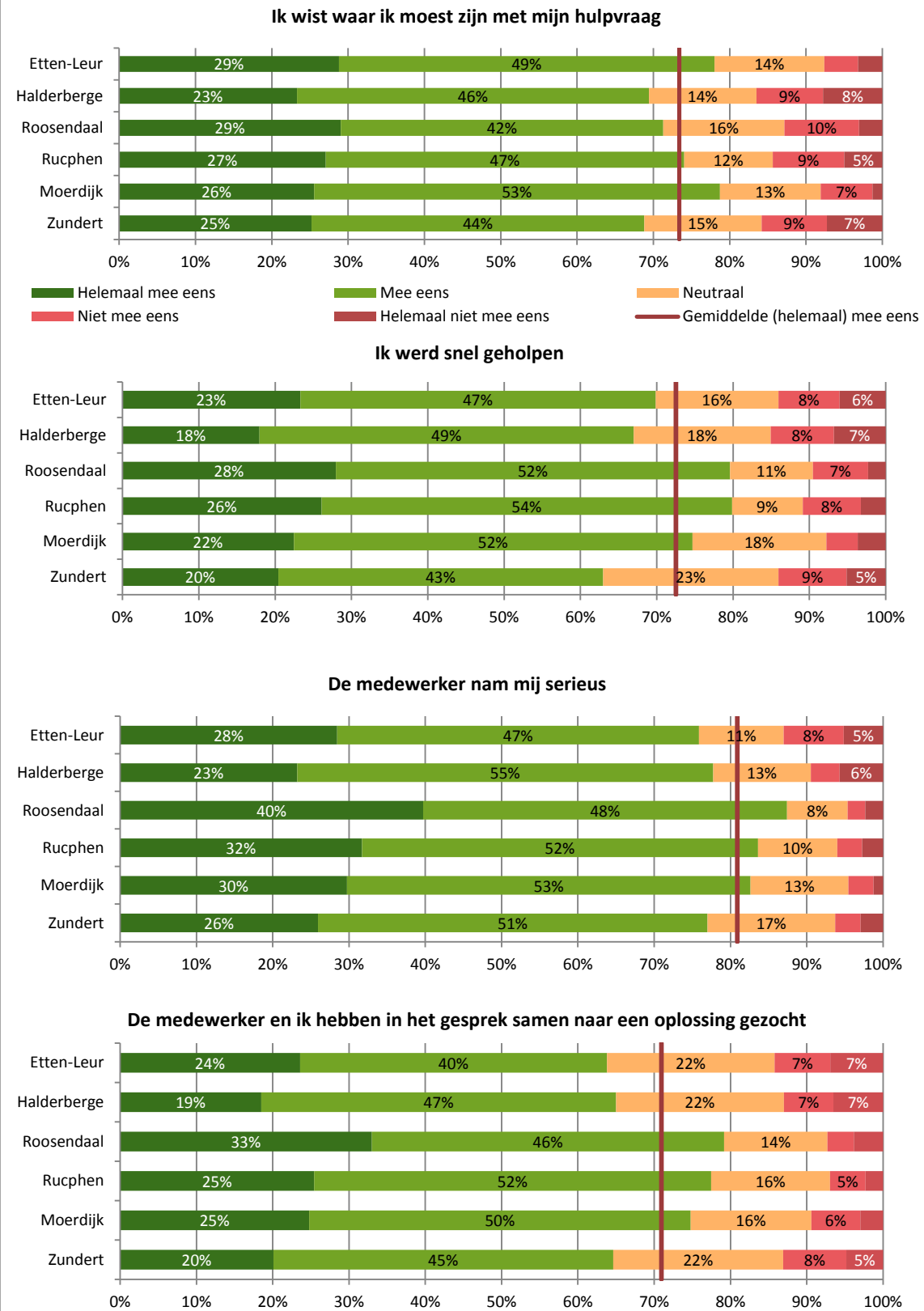
De laatste drie vragen uit het verplichte gedeelte gaan in op de effecten van de ondersteuning. Op de vraag of de respondent zich beter kan redden door de ondersteuning, zijn de antwoorden overwegend positief. Waar gevraagd wordt naar de kwaliteit van leven en of cliënten beter kunnen doen wat ze zouden willen doen - zaken die het noodzakelijke minimum overstijgen - is de tevredenheid wat minder en zijn de onderlinge verschillen tussen de gemeenten groter. Ook hier blijken cliënten in Roosendaal, Rucphen en (in mindere mate) Etten-Leur het meest positief over de effecten van de ontvangen ondersteuning. De cliënten in Zundert en Halderberge kunnen zich hier wat minder in vinden. Voor beide gemeenten geldt dat (ruim) 10% van de cliënten van mening is dat de ondersteuning er niet toe leidt dat men meer kan participeren, zelfredzamer is en het bovendien geen positief effect heeft op de kwaliteit van leven. De gemeente Moerdijk scoort met (ruim) 70% van de cliënten die positief zijn over de effecten van de ondersteuning, wederom min of meer gemiddeld ten opzichte van de andere gemeenten.



## 3.2 Factsheet

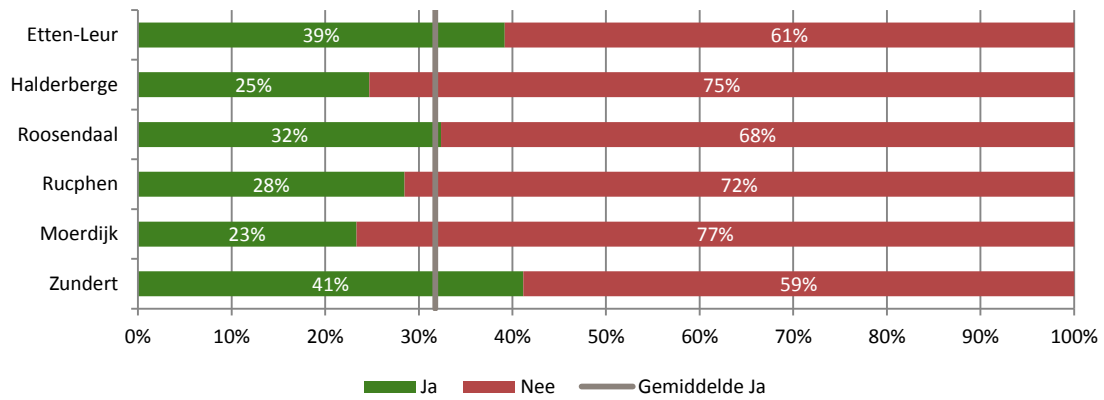
Ten behoeve van de leesbaarheid zijn percentages onder de 5% niet weergegeven.

### Blok 1: Contact



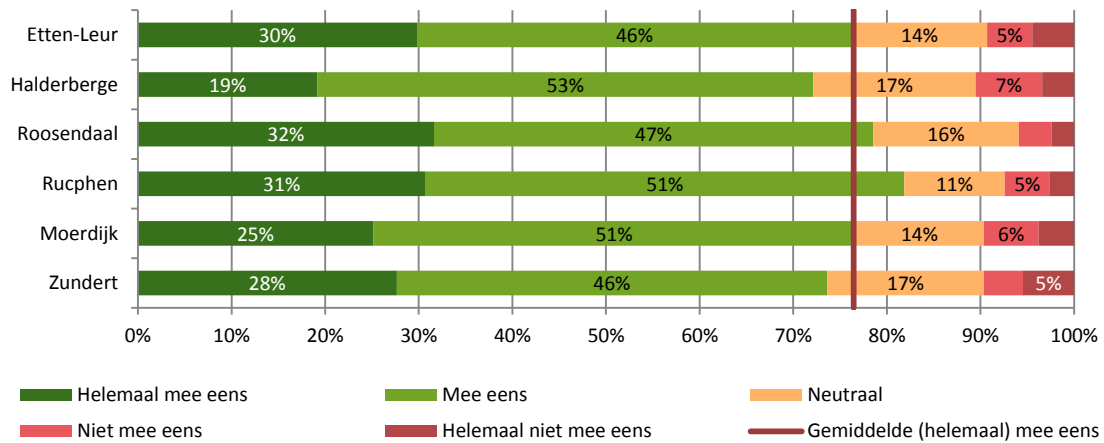
**Blok 1: Contact**

**Cliënten die een keukentafelgesprek hebben gehad in 2015: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?**

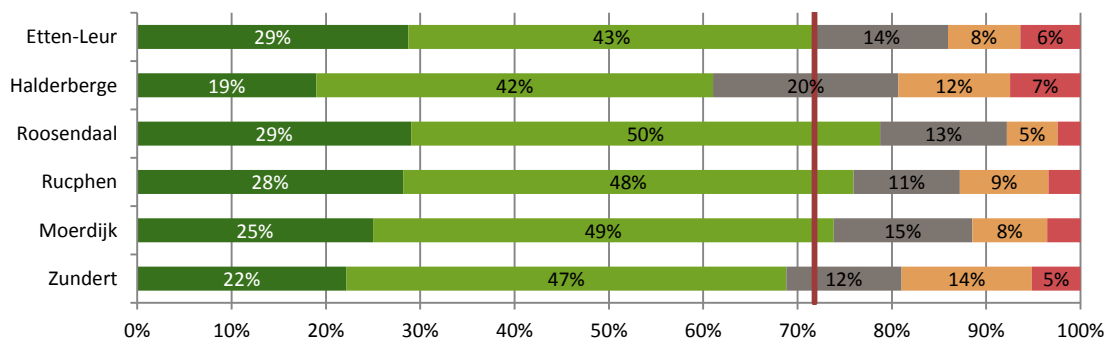


**Blok 2: Kwaliteit van de ondersteuning**

**Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed**

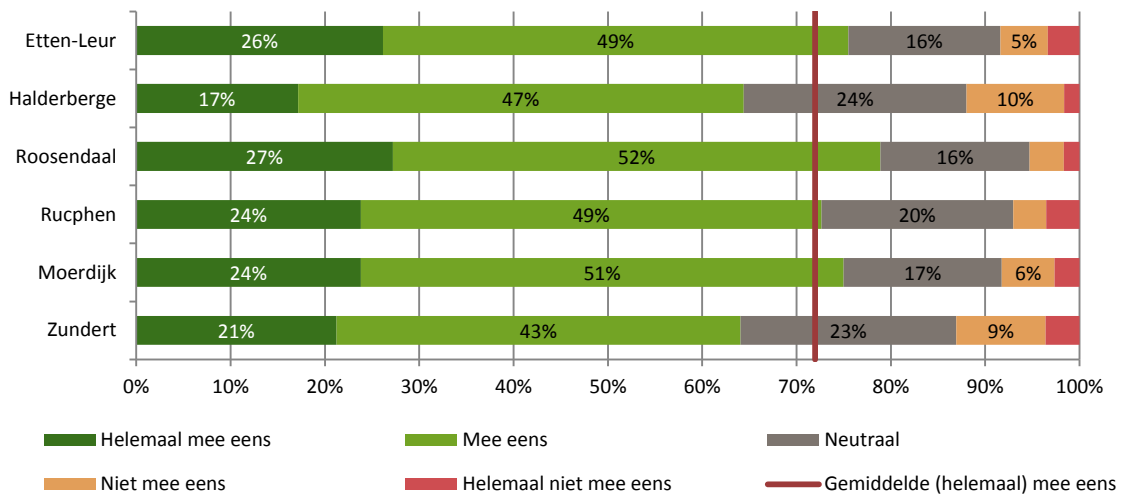


**De ondersteuning die ik heb past bij mijn hulpvraag**

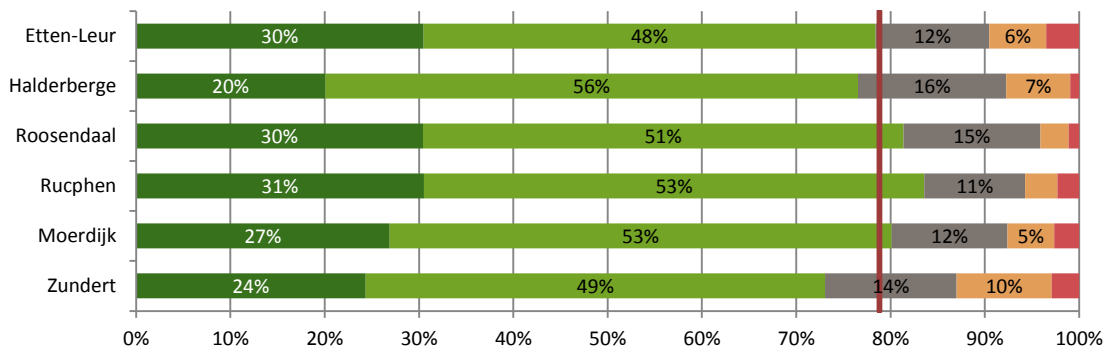


**Blok 3: Wat levert de ondersteuning mij op?**

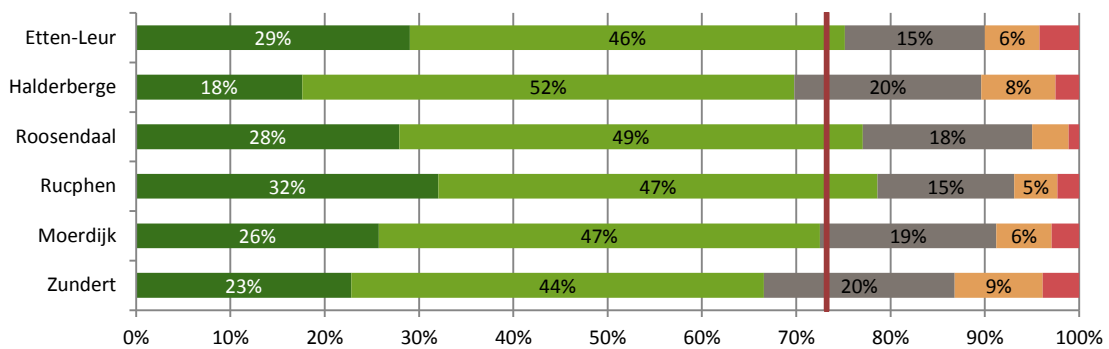
**Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil**



**Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden**



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



Bron: Companen, 2016. Cliëntveringsonderzoek Wmo Zes samenwerkende gemeenten West-Brabant over 2015.