

Clïëntervaringsonderzoek

Wmo 2024



Inleiding

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is het van groot belang om continu inzicht te krijgen in de tevredenheid van cliënten over de geleverde zorg en ondersteuning.

Dit (evaluatie)rapport over de cliënttevredenheid Wmo 2024 is opgesteld om een helder beeld te schetsen van hoe cliënten van Gemert-Bakel de toegang, kwaliteit en effectiviteit van de Wmo-voorzieningen ervaren.

Het meten van cliënttevredenheid biedt waardevolle informatie voor het verbeteren van de dienstverlening en het waarborgen van de doelmatigheid van de zorginzet. In 2024 hebben we in samenwerking met de vijf Peelgemeenten gekozen voor een continue monitoring aanpak, waarbij we feedback hebben gevraagd van cliënten waarbij onlangs een proces Melding Wmo is doorlopen (maximaal 4 weken na afsluiten van dit proces wordt een inwoner bevraagd). Het onderzoek is uitgevoerd door de GR Peelgemeenten.

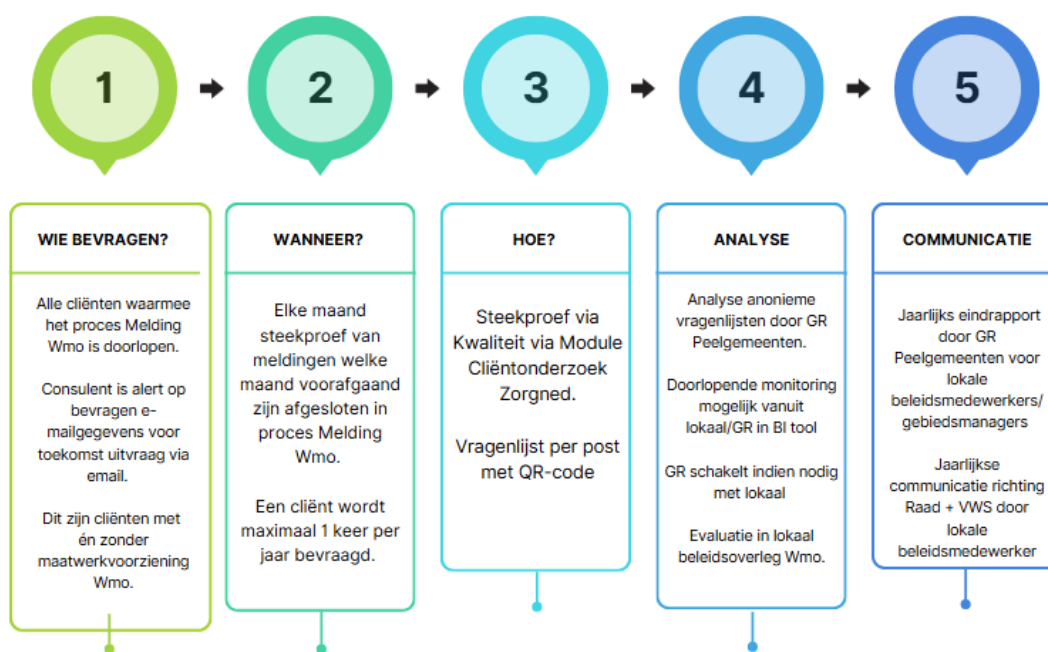
De resultaten van dit onderzoek zullen niet alleen inzicht geven in de huidige stand van zaken, maar ook richting bieden voor eventuele toekomstige verbeteringen.

We danken alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek voor hun waardevolle input. Hun feedback is essentieel voor het blijven verbeteren van onze dienstverlening en het waarborgen van een hoge kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Proces

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Onderdeel Vragen Toegang



Respons

Dit rapport maakt gebruik van de gegevens uit de ingevulde formulieren over de periode februari 2024 tot en met december 2024. Hierbij is bewust rekening gehouden met het feit dat er tussen november 2023 en januari 2024 één totale uitvraag is geweest bij de geselecteerde cliënten, waardoor er geen filtering meer mogelijk is voor de maand januari 2024.

In de periode van februari tot en met december 2024 zijn in totaal 1969 Wmo-clients aangeschreven in de vijf Peelgemeenten, die een Wmo-meldingsproces hebben doorlopen.

Van deze cliënten hebben 487 een vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van ruim 24% voor de vijf gemeenten samen.

De respons in Gemert-Bakel over de periode februari 2024 tot en met december 2024 is als volgt:

Gemeente ☐ Asten ☐ Deurne ☒ Gemert-Bakel ☐ Laarbeek ☐ Someren	8,12 Gemiddelde waardering contact met consulenten	25,79 Percentage formulieren ingevuld
Verzendperiode vragenlijst Meerdere selecties	504 Totaal aantal vragenlijsten	130 Ingevulde vragenlijsten

Volgens de [‘Landelijke analyse cliëntervaringen Wmo Verantwoordingsjaar 2023’](#) ligt het gemiddelde responspercentage van Wmo-ceo's op 42 procent. In de analyse wordt ook vermeld dat, hoewel gemeenten verwachten dat continu meten tot een hogere respons leidt, dit (nog) niet uit de cijfers blijkt. Sommige gemeenten vragen zich af of continu meten wel het gewenste effect heeft opgeleverd, zoals een verbetering van de kwaliteit van de antwoorden en een hogere respons, gezien het feit dat deze methode meer tijd kost voor de gemeenten. Enkele tips die hierbij worden gegeven zijn als volgt:



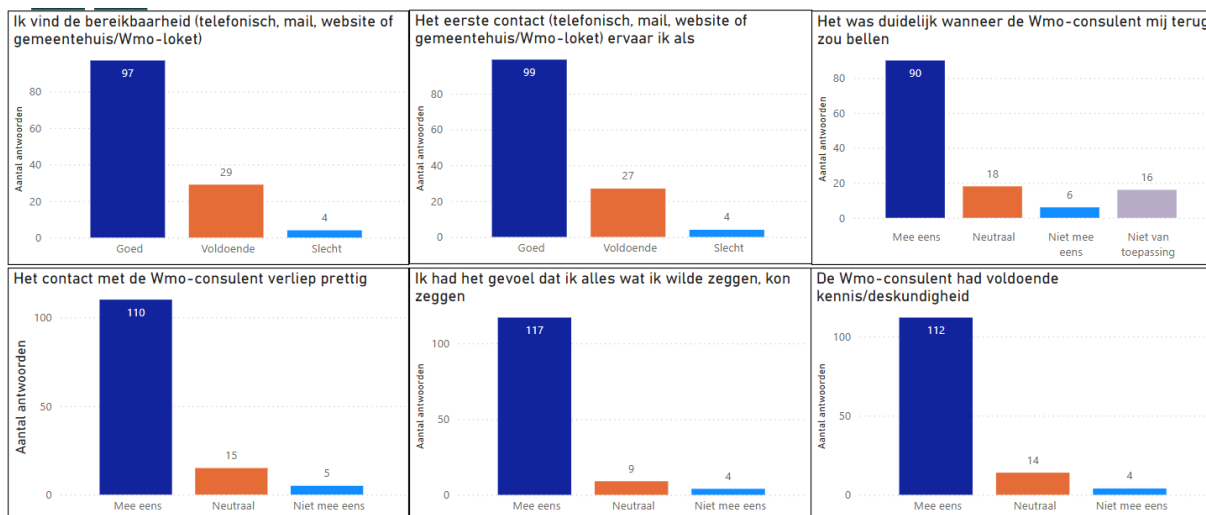
TIPS

- 1** Verstuur een herinnering
- 2** Verschillende invulmogelijkheden. Een schriftelijke vragenlijst zorgt bijvoorbeeld voor een hogere respons.
- 3** Goede selectie van de doelgroep
- 4** Korte en duidelijke vragenlijst
- 5** Aankondiging van het onderzoek, bijvoorbeeld via lokale media en de gemeentewebsite.
- 6** Duidelijke uitnodiging. Bij voorkeur op papier en met een persoonlijke benadering. Benadruk hierin ook het belang van deelname.

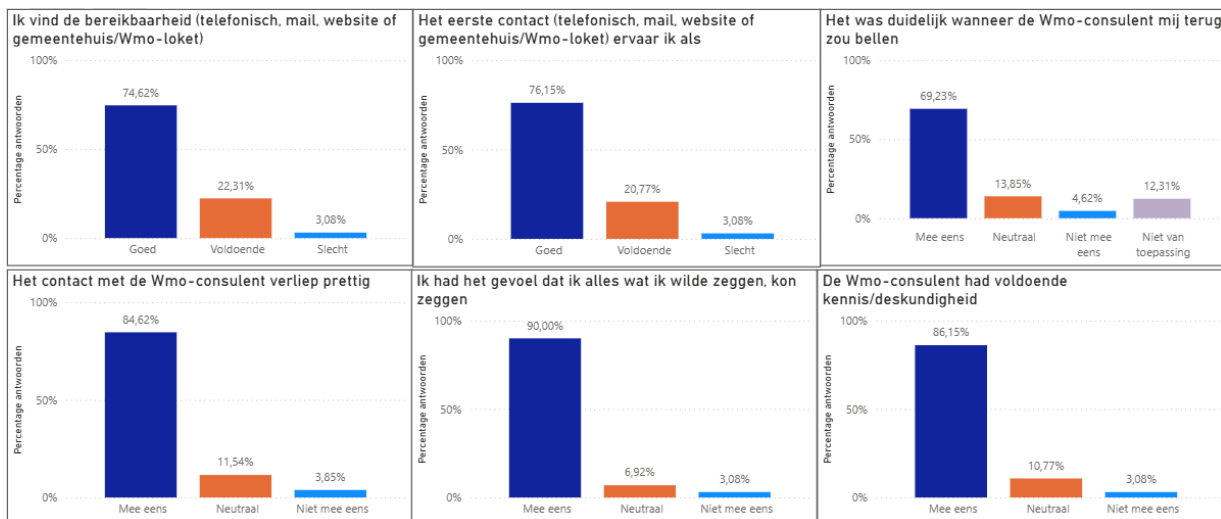
De GR Peelgemeenten sturen namens de wethouder van Gemert-Bakel de vragenlijst per post (zie bijlage 1), waarbij een QR-code in de brief is opgenomen. In de brief staat vermeld dat de cliënt contact kan opnemen met de gemeente via e-mail of telefoon als zij de vragen samen willen invullen, een URL-link van het onderzoek per e-mail willen ontvangen, of een papieren vragenlijst met retourenveloppe willen ontvangen.

De Resultaten

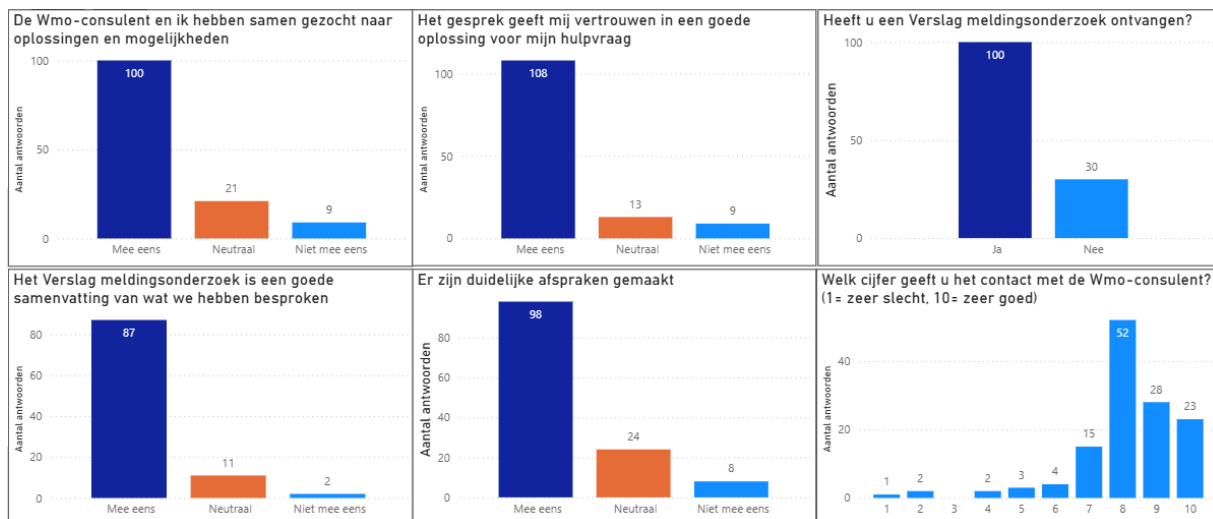
De vragenlijst bestaat uit 12 vragen. Onderstaand de resultaten van de eerste 6 vragen uitgedrukt in aantallen



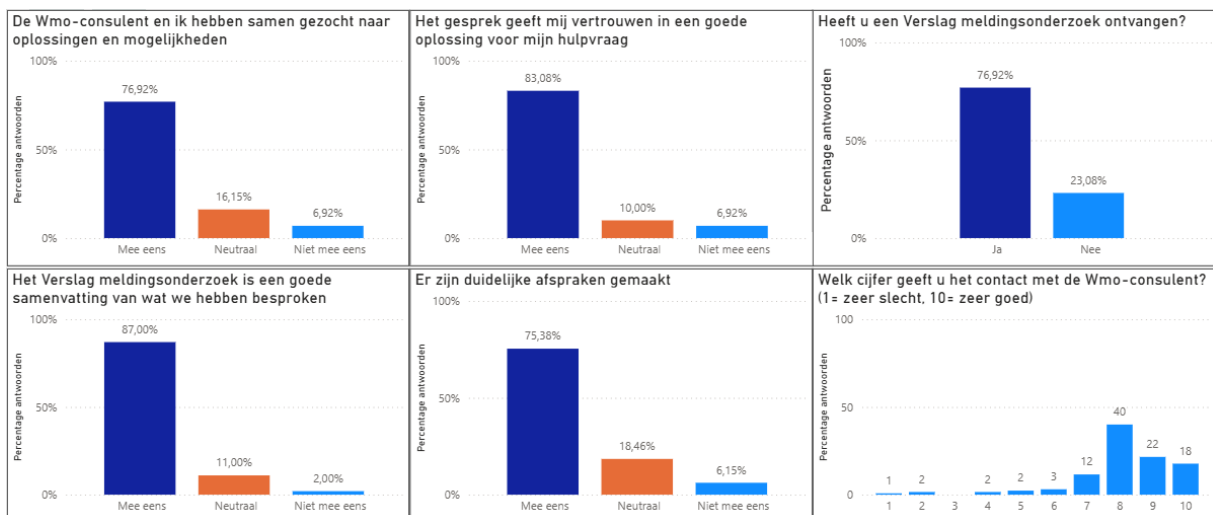
Onderstaand dezelfde resultaten van de eerste 6 vragen uitgedrukt in een **percentage**.



Onderstaand de resultaten van vraag 7 tot en met 12 uitgedrukt in aantallen



Onderstaand dezelfde resultaten van vraag 7 tot en met 12 uitgedrukt in een percentage.



Contact met Wmo consulent verliep prettig vs. welk cijfer geeft u het contact met de Wmo consulent?

Het gemiddelde cijfer dat werd gegeven aan het contact met de Wmo-consulent in Gemert-bakel is een **8,12**.

Op de volgende elementen is een verdiepende analyse uitgevoerd:

- De stelling "Het contact met de Wmo-consulent verliep prettig" is gerelateerd aan de vraag "Welk cijfer geeft u het contact met de Wmo-consulent?"

Hieruit blijkt het volgende:

- Van de 487 respondenten in **alle** Peelgemeenten geven 48 een cijfer lager dan een 6 voor het contact met de Wmo-consulent. Van deze 48 respondenten zijn er 33 het oneens met de stelling dat het contact prettig verliep. In de overige gevallen werd voornamelijk neutraal gereageerd. In **Gemert-Bakel** gaven van de 130 respondenten 8 cliënten het contact met de consulent een onvoldoende.

TOELICHTING GEMERT-BAKEL

Onderstaande 8 respondenten uit Gemert-Bakel beoordeelden het contact met de Wmo-consulent met een cijfer onder de 6, verdeeld over verschillende categorieën. We hebben ook verbeterpunten geïdentificeerd. Eén respondent gaf geen toelichting.

Categorie	Toelichting cijfer Wmo consulent < 6	Wat kan beter?
Gebrek aan empathie	1. "Nou ik had aan gegeven waar ik mee liep en zat en dat hier na genoeg geen hulp opties voor waren, en dat ik uitsluitend professionele hulp nog wilde omdat ik anders stop met het leven.. echter kwam ze nog met hulp opzetten met mensen met ervaring en dat maakte me boos dat ik me niet begrepen voelde dit direct aan gegeven en toen werd pas actie na behoren ondernomen."	"Bij beoordeling van toewijzing van hulpmiddelen moet meer compassie zijn voor mobiliteit van de cliënt."
	2. "Consulent was niet echt met ons in gesprek en zei heel weinig. We hadden het gevoel dat we er alles uit moesten trekken."	"Deskundig advies en een goed gesprek."
	3. "Ik vond haar niet echt vriendelijk en de uitkomst stond al vast voor dat ze binnen was. We kregen urgentie voor een appartement, Daar overviel ze ons al mee. En ook zei ze plompverloren dat ik in het bejaardenhuis zou komen als mijn man zou overlijden, want ik kon niet voor mezelf zorgen. Ze zou me terug bellen wat ze niet gedaan heeft. Altijd hebben we gehoord dat het huis aangepast moest	"Die conclusie mag u zelf trekken, na aanleiding van het bovenstaande."

Categorie	Toelichting cijfer Wmo consulent < 6	Wat kan beter?
	<i>worden zodat je in je eigen huis kon blijven wonen. Dat wilden we ook doen, maar dat was in eens niet meer aan de orde we moesten verhuizen.”</i>	
	<i>4. “Er werd alleen naar de regels verwezen, totaal geen begrip voor een individuele situatie.”</i>	<i>“Luisteren naar en meedenken in een persoonlijke situatie.”</i>
Uitslag/oplossing niet zoals gehoopt	<i>5. “Het gesprek was aangenaam, de uitslag minder positief. De aanvraag is uiteindelijk na bezwaar gehonoreerd”.</i>	<i>“Bij beoordeling van toewijzing van hulpmiddelen moet meer compassie zijn voor mobiliteit van de cliënt.”</i>
	<i>6. “Schandalig hoe dit gesprek afgelopen is. Het gesprek was goed, de consulente realiseerde zich wat de noodzaak van de situatie was, echter na afloop is het gesprek 100% verdraaid door de consulente.”</i>	<i>“Onbegrijpelijk hoe deze mensen op een sociale functie zitten. Schandalig.”</i>
Tijdigheid	<i>7. “Veel te lang geduurd. 3 verschillende Wmo medewerkers in korte tijd gehad. Veel overbodige telefoongesprekken gehad. Tot 3x zelfde verhaal moeten vertellen wat al bekend was. Kortom, helaas geen prettige ervaring.”</i>	<i>“Alles eigenlijk.”</i>

Conclusie

Op basis van de resultaten kan het volgende geconstateerd worden, mede in vergelijking met het gemiddelde van alle Peelgemeenten:

- **Respons:** De respons is met 25,79% (tegenover 24,73% gemiddelde alle Peelgemeenten) voldoende maar niet erg hoog.
- **Bereikbaarheid:** Over het algemeen wordt de bereikbaarheid als goed ervaren (gemiddeld 74,62% tegenover 70,23%).
- **Eerste contact:** Het eerste contact (telefonisch, per mail, via de website of het gemeentehuis/Wmo-loket) wordt meestal ook als goed ervaren (76,15% tegenover 72,28%).
- **Terugbellen:** Het is over het algemeen duidelijk wanneer een Wmo-consulent zou terugbellen na het eerste contact (69,23% tegenover 69,40%).
- **Contact met Wmo-consulent:** Het contact met de Wmo-consulent verloopt in de meeste gevallen prettig (84,62% tegenover 83,57%).
- **Gevoel van gehoord worden:** Respondenten zijn het over het algemeen eens met de stelling "Ik had het gevoel dat ik alles wat ik wilde zeggen, kon zeggen" (90% tegenover 85,01%)
- **De consulten had voldoende kennis.** Ruim 86% was het daarmee eens tegenover 78,85%
- **Samen zoeken naar oplossingen:** Respondenten zijn het meestal eens met de stelling "De Wmo-consulent en ik hebben samen gezocht naar oplossingen en mogelijkheden" (76,92% tegenover 74,33%).
- **Vertrouwen in oplossingen:** Over het algemeen hebben respondenten vertrouwen in een goede oplossing voor hun hulpvraag ((83,06% tegenover 77,21%).
- **Verslag meldingsonderzoek:** In de meeste gevallen is er een verslag meldingsonderzoek ontvangen. Het percentage dat geen verslag heeft ontvangen is redelijk hoog (23,08% tegenover 28,75%) In enkele open velden zien wij vermeld staan dat respondenten niet weten wat er met een 'Verslag Meldingsonderzoek' wordt bedoeld. Het is onduidelijk of zij het verslag daadwerkelijk niet hebben ontvangen of niet begrijpen wat hiermee wordt bedoeld. Het verslag heet letterlijk 'Verslag Meldingsonderzoek'. Bovendien ontvangen mensen tijdens het verkorte proces voor een melding CVV ontvangen geen verslag, dat zorgt er ook voor dat relatief veel mensen aangeven geen verslag te hebben ontvangen.
- **Samenvatting van het verslag:** Een hoog percentage respondenten geeft aan dat het verslag meldingsonderzoek een goede samenvatting is van wat besproken is (87% tegenover 86,32%). Deze vraag wordt alleen gesteld wanneer respondent aangeeft een verslag meldingsonderzoek te hebben ontvangen.
- **Duidelijke afspraken:** Respondenten zijn het meestal eens dat er duidelijke afspraken worden gemaakt (75,38% tegenover 77%).

- **Cijfer contact Wmo-consulent:** Het gemiddelde cijfer voor het contact met de Wmo-consulent is een 8,12. Het gemiddelde cijfer van alle Peelgemeenten is een 7,87.
- **Aandachtspunten voor verbetering:** De meeste respondenten hebben geen aandachtspunten voor verbetering. Slechts een klein aantal geeft daarop een toelichting, met name van cliënten die een cijfer lager dan 6 hebben gegeven voor het contact met de Wmo-consulent. Deze zijn hierboven weergegeven. Het gaat om 7 verschillende incidentele en anonieme opmerkingen zodat we daaruit geen eenduidige verbeterpunten kunnen herleiden. We hebben alle resultaten en de individuele opmerkingen uiteraard met alle Wmo-consulenten besproken en aandacht gevraagd hiervoor.

Evaluatie en vervolg van het cliëntervaringsonderzoek

Na analyse van de uitvoering van de continue meting zijn er nog een aantal aandachtspunten geconstateerd. In afstemming met de Peelgemeenten wordt bekeken of aanpassingen in de werkwijze noodzakelijk en/of gewenst zijn:

- Doel behaald?

Het doel van het project gericht op cliëntervaringsonderzoek was:

“Zicht krijgen op cliënttevredenheid en voldoen aan de wettelijke verplichting van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Inwoner op een hedendaagse manier bedienen”.

In hoeverre is dit doel behaald, is voldoende zicht op de cliënttevredenheid en wat is er nog nodig?

- Respons:

De huidige respons ligt rond de 24%. We moeten bepalen of dit acceptabel is of dat we de werkwijze willen aanpassen om de respons te verhogen.

- Werkwijze:

Momenteel voert de procesondersteuner onder regie van Kwaliteit GR Peelgemeenten maandelijks een steekproef uit, waarbij inwoners die een Wmo-melding hebben doorlopen maximaal één keer per jaar worden aangeschreven. We moeten overwegen of we deze werkwijze willen voortzetten en of deze continuïteit het gewenste effect heeft (kosten-baten).

- Resultaten:

Het blijft belangrijk om scherp te stellen wat we willen weten van cliënten en wat we met de onderzoeksresultaten gaan doen.

1: Vragenset Toegang Wmo

Beste ,

Kortgeleden heeft u contact opgenomen met uw gemeente en gesproken met een Wmo consulent. U had een hulp- of ondersteuningsvraag. De gemeente kan dan ondersteuning bieden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Wij zijn benieuwd hoe u dit contact heeft ervaren. Daarom vragen wij u om enkele vragen te beantwoorden. Wij vinden het namelijk belangrijk dat onze dienstverlening van goede kwaliteit is.

De vragen gaan over u. U kunt deze alleen invullen, of samen met bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger. Uw antwoorden worden **anoniem** verwerkt en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.

Het beantwoorden van de vragen duurt **ongeveer 5 minuten**.

U komt bij de vragen door onderstaande QR-code te scannen met uw mobiele telefoon of tablet. Om te scannen opent u de camera op uw telefoon of tablet en richt u deze op de QR-code. Er verschijnt dan een melding waarmee u de achterliggende website kunt openen. Tik op deze melding. Wilt u de vragen liever per email ontvangen? Neem dan contact met ons op.



We begrijpen dat het lastig kan zijn om de digitale vragenlijst te beantwoorden met de QR-code. U kunt hulp bij de bibliotheek krijgen, daar is het informatiepunt Digitale overheid. Zij kunnen u ondersteunen om de code te scannen en de lijst in te vullen. U hoeft daarvoor geen lid te zijn van de bibliotheek. De bibliotheek is gevestigd in Cultuurhuis de Eendracht, St. Annastraat 60 in Gemert en in de Wilbertsdries 42a in Bakel. Lukt het met deze hulp niet? Bel dan naar 088-5013300 of mail naar info@peelgemeenten.nl. U kunt dan een papieren vragenlijst toegestuurd krijgen.

Vragen?

Heeft u nog vragen of wilt u meer informatie? Neem dan gerust contact op met de Peelgemeenten, telefoonnummer 088-5013300. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 09.00 uur tot 16.00 uur en op vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur. U kunt ook een e-mail sturen naar info@peelgemeenten.nl.

Hartelijk bedankt voor uw tijd!

Met vriendelijke groet,

Wilmie Steeghs

Wethouder

Gemeente Gemert-Bakel

U heeft voor een hulpvraag contact opgenomen met de gemeente. U heeft gebeld, via de website of via een loket van de gemeente contact gezocht. Deze vragen gaan over dit contact.

Ik vind de bereikbaarheid (telefonisch, mail, website of gemeentehuis/Wmo-loket): *

☐ Goed ☐ Voldoende ☐ Slecht

Het eerste contact (telefonisch, mail, website of gemeentehuis/Wmo-loket) ervaar ik als: *

☐ Goed ☐ Voldoende ☐ Slecht

U heeft een gesprek gehad over uw Wmo-hulpvraag met een Wmo-consulent van de gemeente. De volgende vragen gaan over dit gesprek.

Het was duidelijk wanneer de Wmo-consulent mij terug zou bellen: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens ☐ Niet van toepassing

Het contact met de Wmo-consulent verliep prettig: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

Ik had het gevoel dat ik alles wat ik wilde zeggen, kon zeggen: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

De Wmo-consulent had voldoende kennis/deskundigheid: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

De Wmo-consulent en ik hebben samen gezocht naar oplossingen en mogelijkheden: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

Het gesprek geeft mij vertrouwen in een goede oplossing voor mijn hulpvraag: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

Heeft u een Verslag meldingsonderzoek ontvangen? *

☐ Ja ☐ Nee

Er zijn duidelijke afspraken gemaakt: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

Welk cijfer geeft u het contact met de Wmo-consulent? (1= zeer slecht, 10= zeer goed): *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

Wat kan beter:

Uw antwoorden op deze vragen worden anoniem verwerkt. Als wij nog vragen hebben, mogen wij dan contact met u opnemen?: *

☐ Ja ☐ Nee