

13 december 2022

Clïentervaringsonderzoek

Wet maatschappelijke ondersteuning 2022



Inleiding

In de Wmo 2015 is vastgelegd dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO Wmo) moeten uitvoeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Deventer heeft voor het CEO Wmo 2022 gekozen om ook weer de voorheen verplichte vragen uit de vertrouwde vragenlijst op te nemen in haar CEO. Dit om een vergelijking met de antwoorden op de vragen over de ervaringen met het contact, de kwaliteit en het effect in het laatstgehouden CEO in 2021 te kunnen maken.

Daarnaast zijn in het kader van participatie en sociale binding enkele vragen gesteld over vrije tijd en zorg die cliënten van anderen ontvangen (mantelzorg). Tot slot bevatte de vragenlijst twee vragen over het algehele gevoel van geluk dat de cliënten ervaren.

In dit rapport worden de gesloten vragen van de vragenlijst besproken. De antwoorden op de open vragen worden kort samengevat en zijn daarnaast geanonimiseerd in de bijlage opgenomen.

Steekproef en respons

Voor het CEO Wmo 2022 is een steekproef getrokken uit de populatie Wmo-cliënten van tussen de 18 en 85 jaar oud die één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning ontvangen/ontvingen in de periode van 1 september 2020 tot en met 31 augustus 2022: hulp bij het huishouden, begeleiding, hulp bij persoonlijke verzorging, dagbesteding, een woonverzekering of een rolstoel. Of die gebruik maken van een vervoerdienst of vervoervoorziening, waarbij cliënten die alleen een gehandicaptenparkeerkaart hebben, gebruik maken van collectieve inkoop van vervoer voor jongeren of een tegemoetkoming of gehele vergoeding krijgen van de kosten van het gebruik van hun eigen auto niet zijn geselecteerd.

Uit deze populatie zijn 1184 willekeurig geselecteerde cliënten uitgenodigd om mee te doen aan het CEO, waarvan er 471 aan het onderzoek deel hebben genomen. De bruto respons bedraagt daarmee 39,8%, nagenoeg gelijk aan de 39,5% in 2021 en 40,2% in 2019. Niet alle cliënten die de vragenlijst (deels) ingevuld hebben, zijn meegenomen in de analyse. Het uiteindelijke aantal respondenten is daarom 461 en de netto respons bedraagt 38,9%.

In de analyse zijn ontbrekende antwoorden en de antwoorden “weet niet/geen mening” en “niet van toepassing” buiten beschouwing gelaten tenzij expliciet anders wordt vermeld. In elke grafiek wordt daarom ook vermeld wat het totale aantal respondenten is dat meegenomen is in de berekening van de percentages.

Achtergrondkenmerken van de respondenten

Leeftijd

De meeste respondenten waren 75 jaar of ouder (41%). Daarna volgt de categorie 40 tot en met 64 jaar (29%) en vervolgens 65 tot en met 74 jaar (21%). Slechts een klein percentage van de respondenten was tussen de 18 en 39 jaar oud (7%). Zo'n 2% van de respondenten heeft hun leeftijd niet ingevuld.

Geslacht

Bijna twee derde (62%) van de respondenten was vrouw; iets meer dan een derde (35%) was man. Slechts 1 respondent was non-binair en 1 respondent wilde deze vraag niet beantwoorden. Ook heeft 2% deze vraag niet ingevuld.

Opleidingsniveau

Bijna één op de tien (9%) respondenten heeft geen afgeronde opleiding. Zo'n 8% heeft alleen het lager onderwijs voltooid, 16% heeft ook nog een lagere beroepsopleiding voltooid, 20% alleen de mavo, vmbo-tl/-gl, ULO of MULO en 15% ook nog een mbo-opleiding, 5% alleen de havo of het vwo en 15% heeft een hbo- of wo-opleiding voltooid. Zo'n 7% van de respondenten wilde deze vraag niet beantwoorden. De overige 5% heeft deze vraag leeg gelaten.

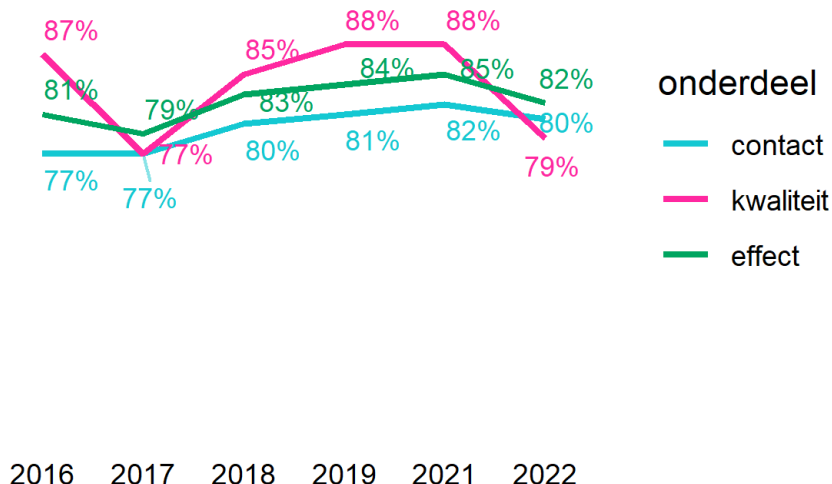
Huishoudensamenstelling

De helft (51%) van de respondenten is alleenstaand zonder kind(eren). Nog eens ongeveer een derde (32%) woont samen met een partner maar zonder kind(eren). Slechts 5% maakt deel uit van een koppel met thuiswonende kind(eren) en 3% is alleenstaand met kind(eren). De rest (7%) woont samen met anderen, in bij de ouders of heeft een andere huishoudensamenstelling. Zo'n 2% van de respondenten heeft deze vraag niet ingevuld.

Samenvatting

Na de invoering van de nieuwe Wmo is in 2016 voor het eerst een CEO Wmo uitgevoerd. Over de gehele linie was met uitzondering van 2017 door de jaren heen een constant beeld te zien in de resultaten van de onderzoeken. Dit jaar zijn de Wmo-cliënten echter wat minder positief gestemd, vooral over de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen. Het gemiddelde percentage "(helemaal) mee eens" met de twee stellingen binnen dat onderdeel was in 2021 nog 88%. Dit jaar is dat 79%. Hier hoort wel een kanttekening bij:

Percentage positief per onderdeel door de jaren heen



hoewel de respondenten dit jaar minder vaak positief instemden met deze stellingen, gaven ze niet veel vaker een negatief oordeel, maar waren ze vaker neutraal. Bovendien beoordelen de respondenten de voorzieningen die zij ontvangen goed: het laagste gemiddelde rapportcijfer was een 7,5 (voor vervoer) en het hoogste een 8,3 (voor begeleiding en dagbesteding).

Wat betreft de onderdelen *Effect van de ondersteuning* en *Contact* zijn de respondenten ook dit jaar iets minder positief dan vorig jaar, maar het verschil met voorgaande jaren is klein. De cliënten waren bovendien grotendeels positief over hoe dat contact met de medewerkers van Team Toegang is verlopen. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers was een 7,6. Wel blijkt ook dit jaar weer dat de meeste Wmo-clïënten (66%) niet weten van het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl ruim een kwart (29%) van deze respondenten aangeven dat ze hier wel gebruik van hadden willen maken.

Slechts 17% van de respondenten kent het Voor Elkaar Team in hun buurt en minder dan een derde (30%) van de respondenten geeft aan ooit in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt te komen. De overgrote meerderheid (86%) van die respondenten is wel tevreden met het aanbod aan activiteiten daar.

Ruim een derde van de respondenten (37%) ontvangt mantelzorg, meestal van één persoon en meestal voor 1-2 uur per dag. Van de respondenten die mantelzorg ontvangen, denkt ruim de helft dat het hun mantelzorger(s) soms of zelfs vaak te veel wordt.

Ten slotte voelen de respondenten zich over het algemeen redelijk gelukkig: het gemiddelde rapportcijfer wat zij aan hun gevoel van geluk toekennen is een 7,0. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 8 gegeven aan hun gevoel van geluk (28%), op de voet gevolgd door een 7 (27%).

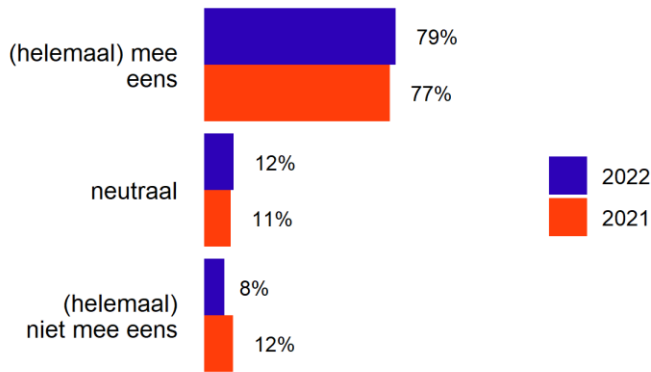
Beoordeling van de ondersteuning

Contact

Het onderdeel *Contact* in het CEO Wmo bestaat uit vier stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-clïënten over de stelling *De medewerker nam mij serieus*; met deze stelling was 86% het (helemaal) eens. Het verschil met vorig jaar is klein: toen was 88% het (helemaal) eens met deze stelling.

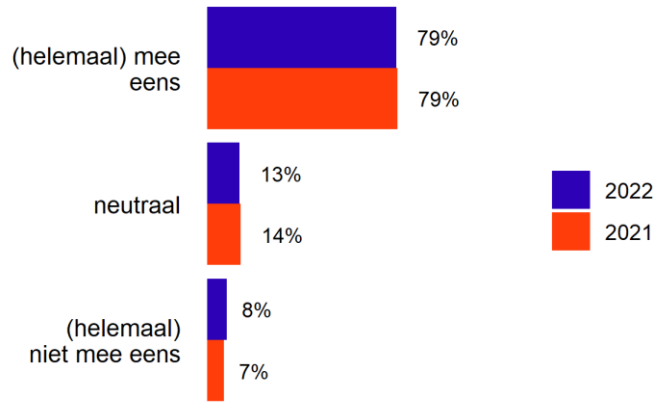
De stelling *De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht* kreeg de minste positieve oordelen met 78%. Hier is het verschil met vorig jaar iets groter: toen was 83% het (helemaal) met deze stelling eens. Dit is tevens het grootste verschil met 2021 voor dit onderdeel.

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



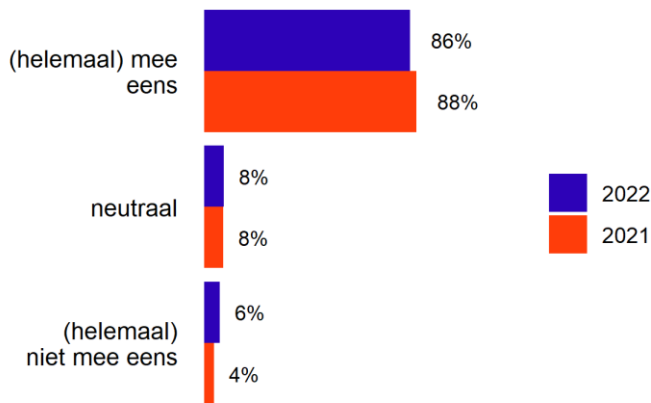
N = 326 respondenten

Ik werd snel geholpen



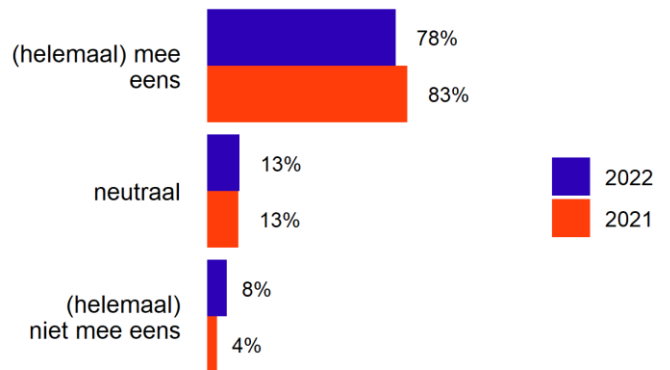
N = 336 respondenten

De medewerker nam mij serieus



N = 345 respondenten

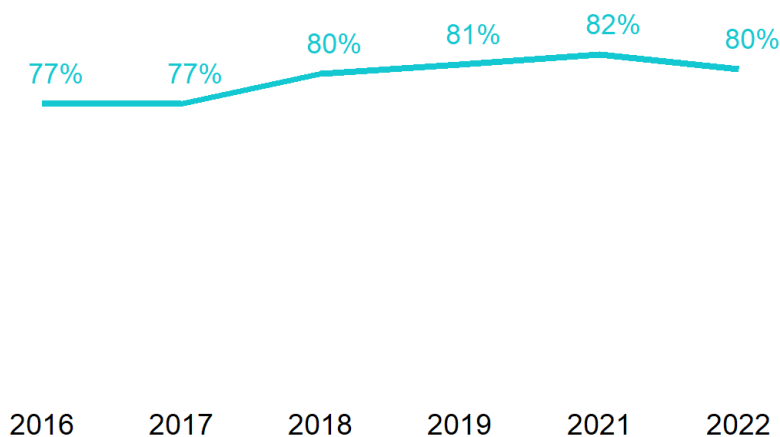
De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht



N = 319 respondenten

Door de jaren heen was tot vorig jaar een licht stijgende trend te zien voor het onderdeel *Contact*. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” was in 2016 en 2017 77% en steeg tot 2021 naar 82%. Dit jaar is het percentage licht gezakt naar 80%.

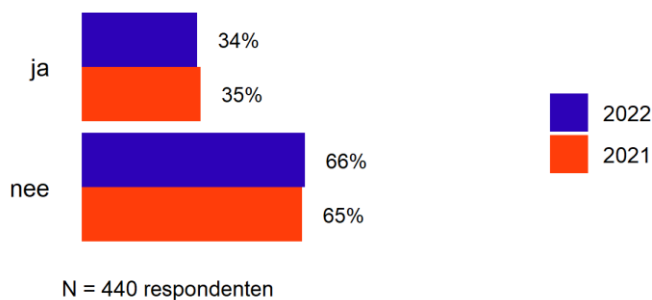
Percentage positief voor onderdeel Contact door de jaren heen



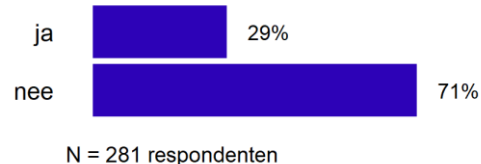
Onafhankelijke cliëntondersteuning

Net als in de vorige CEO's Wmo blijft de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning een punt van aandacht. Ook dit jaar wist twee derde van de respondenten (66%) niet dat ze gebruik hadden kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl 29% van die respondenten aangaf dat zij daar wel gebruik van hadden willen maken.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



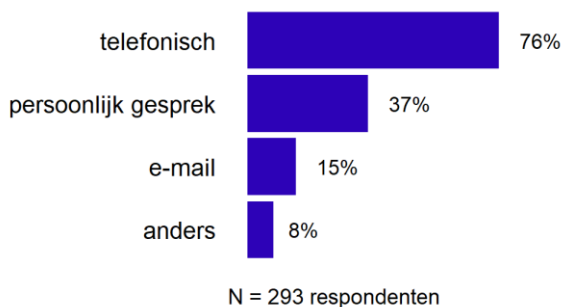
Had u wel gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



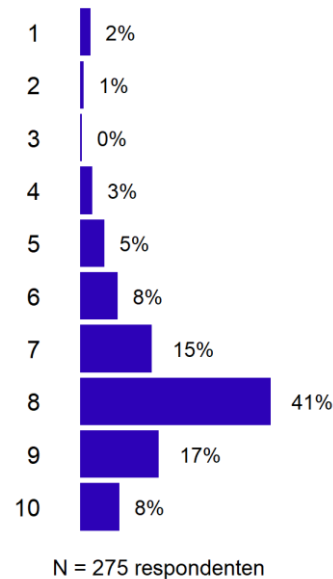
Contact met medewerkers van Team Toegang

Dit jaar hebben de respondenten ook een aantal vragen beantwoord over hun contact met de medewerkers van Team Toegang. Bijna een derde van alle respondenten (inclusief ontbrekende antwoorden, 31%) geeft aan in het afgelopen jaar geen contact gehad te hebben met een medewerker. Van de respondenten die wel contact gehad hebben met een medewerker, heeft dat voor ruim drie kwart (76%) telefonisch plaatsgenomen. Iets meer dan een derde (37%) heeft (ook) een persoonlijk gesprek gehad en 15% heeft via e-mail contact gehad. De rest (8%) heeft op een andere manier contact opgenomen, waarbij in de meeste gevallen het contact is verlopen via een begeleider, behandelaar, familielid of vriend van de cliënt. Ook heeft het contact af en toe via videobellen plaatsgevonden of d.m.v. een huisbezoek.

Hoe heeft u contact gehad met de medewerker van de Wmo?



Welk rapportcijfer geeft u de medewerker?



De medewerkers worden over het algemeen goed beoordeeld door de respondenten. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 8 (41%). Slechts 11% van de respondenten heeft de medewerker een onvoldoende gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,6.

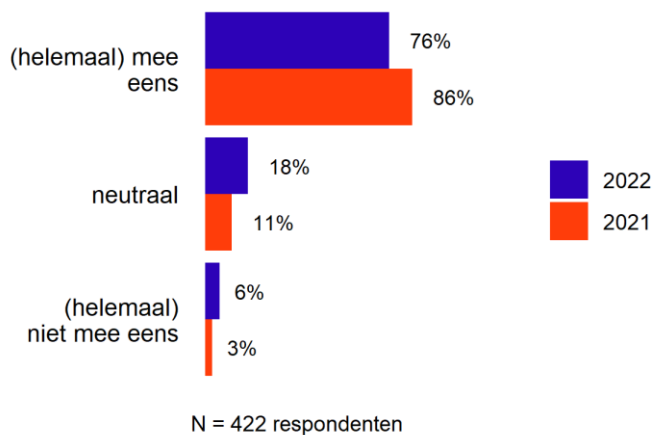
Respondenten die een hoog rapportcijfer gegeven hebben, geven als toelichting dat de medewerker vriendelijk en begripvol was, goed geluisterd en meegedacht heeft – waardoor de respondent zich serieus genomen voelde – en duidelijk antwoord gaf en snel handelde. Lage cijfers gingen juist gepaard met toelichtingen dat de medewerker niet klantvriendelijk was, niet goed luisterde en meedacht – waardoor de respondent zich niet serieus genomen voelde – en niet deskundig was of verkeerde informatie verschaft. Ook gaven respondenten lagere cijfers wanneer zij vonden dat het aanvraagproces te lang duurde, ze niet teruggebeld of -gemaild werden, steeds een andere medewerker te spreken kregen of alles steeds opnieuw moesten uitleggen.

Kwaliteit van de ondersteuning

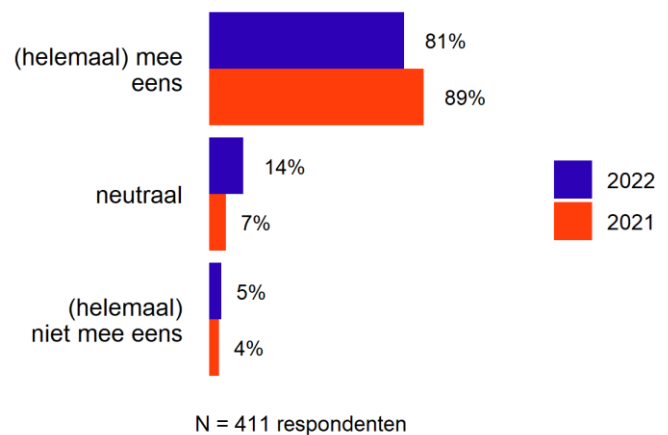
Het onderdeel *Kwaliteit van de ondersteuning* in bestaat uit twee stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-clïënten over de stelling *De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag*; met deze stelling was 81% het (helemaal) eens. In 2021 was 89% het nog (helemaal) eens met deze stelling, een groot verschil.

De stelling *Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed* kreeg de minste positieve oordelen met 76%. Het verschil met 2021 is bij deze stelling het grootst: vorig jaar was 86% van de respondenten het (helemaal) eens met deze stelling.

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

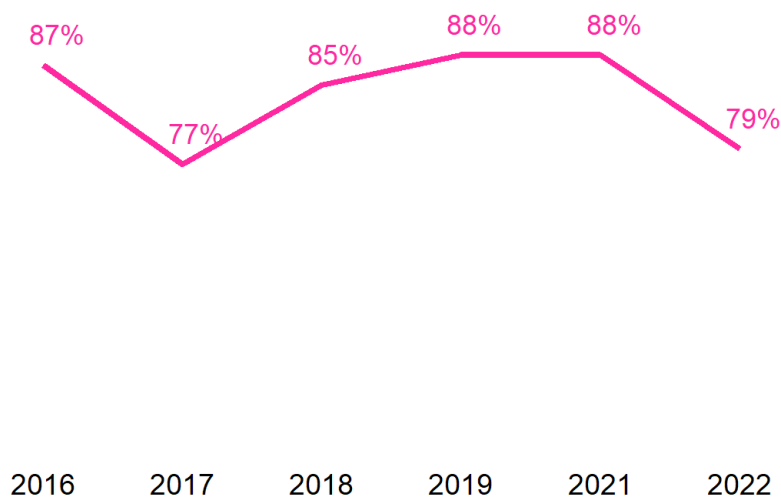


De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag



Het valt echter ook op dat meer mensen zich neutraal voelen ten opzichte van deze twee stellingen dan vorig jaar: voor *De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag* is dit percentage van 7% in 2021 gegroeid naar 14% in 2022; voor *Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed* is het gegroeid van 11% naar 18%. Het percentage respondenten dat het (helemaal) niet eens is met deze stellingen, is minder gegroeid: van 4% naar 5% en van 3% naar 6%, respectievelijk. De Wmo-ondersteuning wordt dus minder positief beoordeeld, maar niet veel negatiever.

Percentage positief voor onderdeel Kwaliteit door de jaren heen



De algehele waardering binnen het onderdeel *Kwaliteit van de ondersteuning* is, in lijn met bovenstaande, voor het eerst sinds 2017 weer flink gezakt. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” voor de twee stellingen van dit onderdeel is in 2022 79%. Dit ligt nog net boven het percentage van 2017 (77%), maar flink onder het percentage van vorig jaar (88%)

Beoordeling van specifieke vormen van Wmo-hulp en -voorzieningen

Clënten is ook gevraagd van welke Wmo-voorziening zij gebruik maken en welk rapportcijfer zij daaraan toekennen. Bij het berekenen van de percentages respondenten die gebruik maken van deze vormen van hulp of voorzieningen, zijn deze keer de ontbrekende antwoorden wel meegenomen in het totaal. We zijn er namelijk vanuit gegaan dat respondenten die geen antwoord hebben gegeven, die vorm van hulp of voorziening niet ontvangen.

De meeste cliënten maken gebruik van huishoudelijke hulp (65%). Hier geven ze een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 aan. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven ze aan hun begeleiding of dagbesteding (8,3). Het laagste gemiddelde rapportcijfer geven ze aan hun vervoer (7,5). Ongeveer één op de tien respondenten (9%) ontvangt een andere vorm van ondersteuning. De andere voorzieningen die de cliënten ontvangen, zijn thuiszorg (voornamelijk hulp bij het douchen), driewielfietsen, (elektrische) rolstoelen, gehandicaptenparkeerkaarten en/of -plaatsen, taxivervoer, WC-verhogers en autismecoaches.

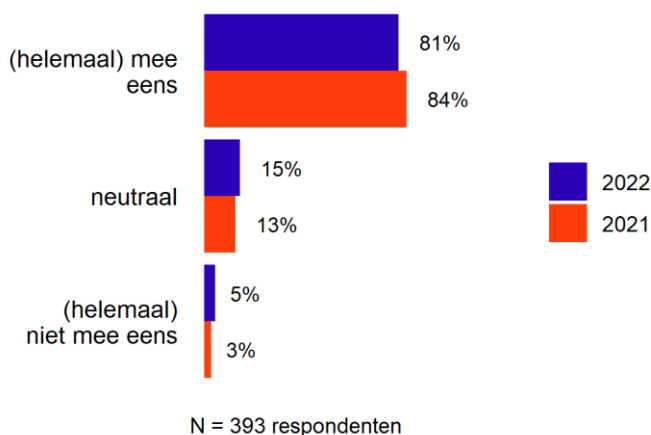
Welke voorziening(en) heeft u en hoe beoordeelt u deze?



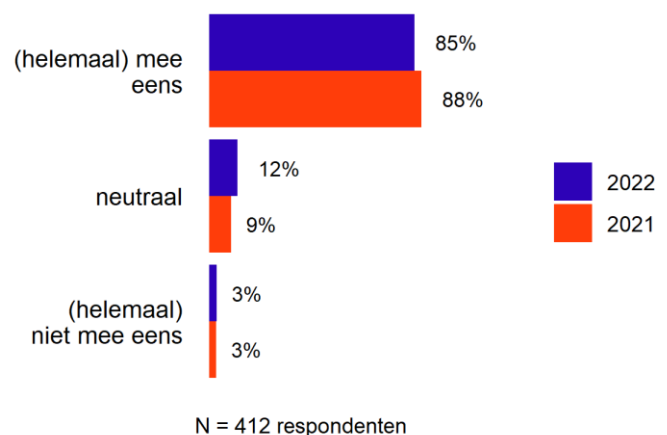
Effect van de ondersteuning

Het onderdeel *Effect van de ondersteuning* bestaat uit drie stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-clënten over de stelling *Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden*; met deze stelling was 85% het (helemaal) eens. Het verschil met vorig jaar is klein: toen was 88% het (helemaal) eens met deze stelling. De stelling *Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven* kreeg de minste positieve oordelen met 80%. Ook voor deze stelling is het verschil met vorig jaar klein, toen 83% het er (helemaal) mee eens was.

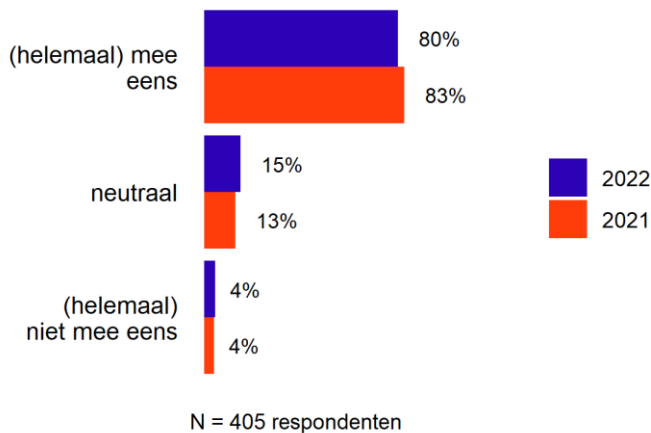
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



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

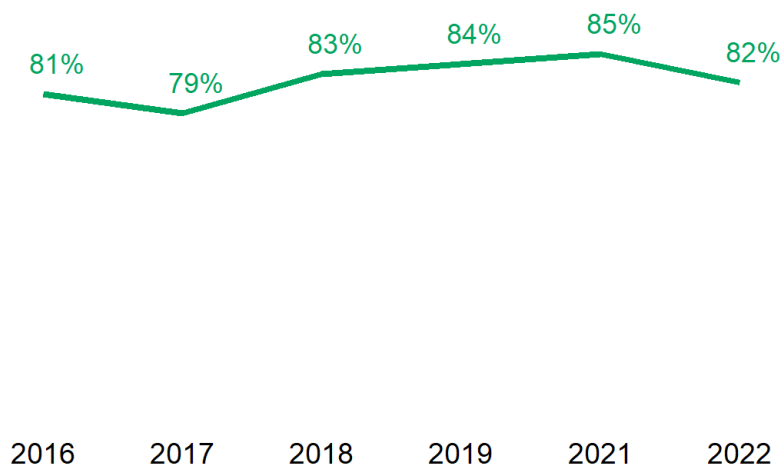


Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven



Door de jaren heen, tot vorig jaar, was ook voor het onderdeel *Effect van de ondersteuning* een licht stijgende trend te zien. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” was in 2016 83%, daalde in 2017 naar 79% en steeg tot 2021 naar 85%. Dit jaar is het licht gezakt naar 82%

Percentage positief voor onderdeel Effect door de jaren heen



Algemene opmerkingen op de Wmo-ondersteuning

Respondenten die opmerkingen achtergelaten hebben over de hulp die zij ontvangen, waren vaak (erg) tevreden met die hulp. Respondenten die niet tevreden waren, hadden het vaakst klachten over de huishoudelijke hulp of het PlusOV. Bijvoorbeeld dat ze niet genoeg hulp krijgen, dat de huishoudelijke hulp vaak en/of lang uitvalt zonder vervanging of dat de hulp slordig is en bepaalde dingen niet mag doen (en de cliënt ook niemand anders heeft om dat te doen). De klachten over het PlusOV gaan voornamelijk over dat er minstens twee dagen van tevoren gereserveerd moet worden, dat de begeleider of partner niet mee mag en dat het vervoer soms niet op komt dagen.

Aanvullende vragen

Dit jaar zijn in het kader van participatie en sociale binding enkele vragen gesteld over verbinding met de buurt, zorg die Wmo-cliënten van anderen ontvangen (mantelzorg) en het algehele gevoel van geluk dat Wmo-cliënten ervaren.

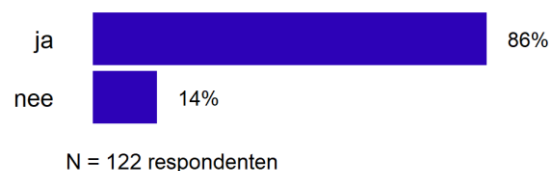
Verbinding met de buurt

De meerderheid van de respondenten (55%) geeft aan nooit in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt te komen. Bijna één op de vijf (18%) geeft aan dat wel minstens eens per week te doen en bijna één op de acht (12%) af en toe. De overige 15% doet dit niet, maar zou dat wel willen.

Komt u wel eens in het buurthuis of bij een vereniging bij u in de buurt?



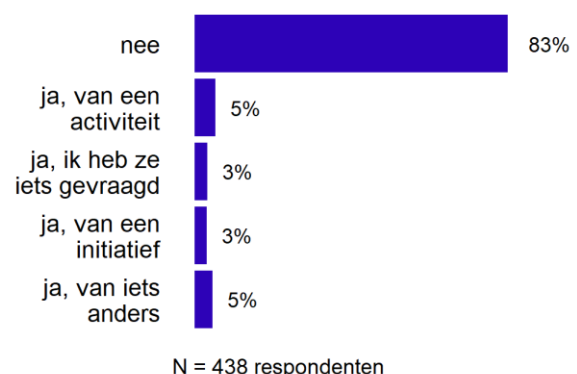
Voldoet het aanbod aan activiteiten bij u in de buurt aan uw wensen?



Van de respondenten die wel naar het buurthuis of een buurtvereniging gaan, geeft de overgrote meerderheid (86%) aan dat zij tevreden zijn met het aanbod aan activiteiten. Slechts 14% is dat niet. Zij missen vooral een plek om met anderen koffie te drinken, spelavonden (om samen te kaarten, biljarten, sjoelen, etc.), creatieve activiteiten en activiteiten voor een speciale doelgroep (ouderen, jongeren met een beperking, mensen met autisme, etc.) of juist zonder speciale doelgroep, waar ook mensen zonder problematiek aan meedoen.

Ten slotte geeft 83% van de respondenten aan dat zij het Voor Elkaar Team in hun buurt niet kennen. Van de respondenten die het team wel kennen, geven ongeveer gelijke delen aan dat ze het team kennen van een activiteit of initiatief, omdat ze het team een vraag gesteld hebben of op een andere manier hebben leren kennen. Die mensen hebben het Voor Elkaar team voornamelijk leren kennen via een folder (bijv. van het wijkteam), krantenartikel (bijv. in de wijkkrant), mond-op-mondreclame of hun huisarts, begeleider of hulpverlener.

Kent u het Voor Elkaar Team bij u in de buurt en zo ja, waarvan?



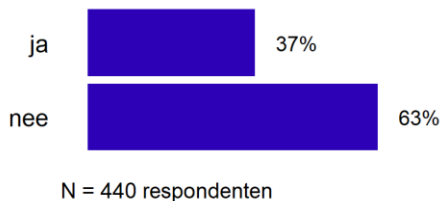
Mantelzorg

Iets meer dan een derde van de respondenten (37%) ontvangt mantelzorg (zorg die zij van familie, burens, vrienden en/of kennissen krijgen). Respondenten is ook gevraagd om aan te geven hoeveel uur mantelzorg per week zij krijgen. Deze antwoorden hebben we in een aantal categorieën ingedeeld: tot en met 14

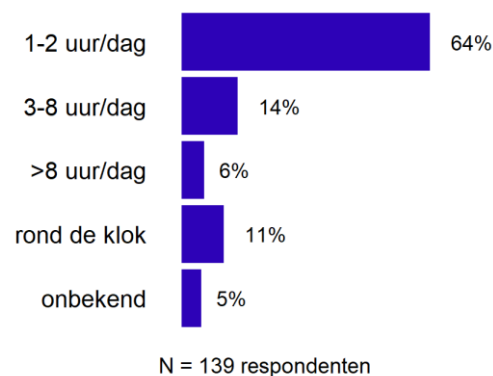
uur op weekbasis, wat gemiddeld 1-2 uur per dag is; 15-56 uur op weekbasis, of gemiddeld 3-8 uur per dag; meer dan 56 uur op weekbasis maar niet rond de klok en, als laatste, rond de klok.

Bijna twee derde (64%) van de respondenten die mantelzorg krijgen, krijgt maximaal 14 uur mantelzorg per week. Nog eens 14% krijg tussen de 15 en 56 uur. Ongeveer één op de tien (11%) krijgt rond de klok mantelzorg en de overige 6% meer dan 56 uur maar niet rond de klok. De rest van de respondenten (5%) heeft een antwoord ingevuld wat niet te herleiden was tot een aantal uur per week (bijv. “wisselend”).

Ontvangt u mantelzorg?



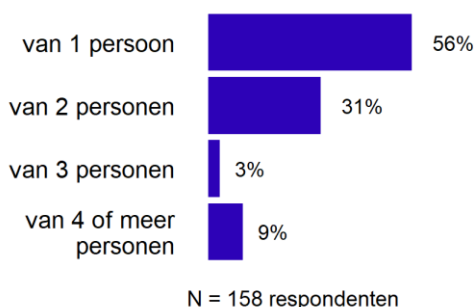
Hoeveel uren mantelzorg krijgt u per week?



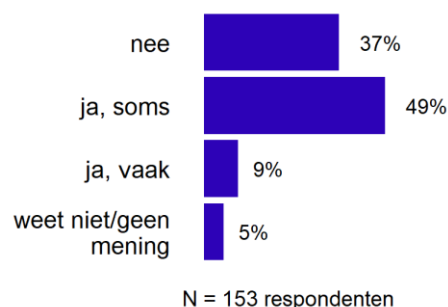
Ongeveer de helft van de respondenten die mantelzorg ontvangen (56%), krijgt dat meestal van één persoon. Bijna een derde (31%) krijgt mantelzorg van twee personen. Ongeveer een tiende krijgt mantelzorg van vier of meer personen en 3% van drie personen.

Ruim een derde (37%) van de respondenten die mantelzorg ontvangen, denkt dat hun mantelzorger(s) het goed aankunnen. Ongeveer de helft (49%) denkt dat het hun mantelzorger(s) soms te veel wordt en een tiende (9%) dat het hun mantelzorger(s) vaak te veel wordt. Een klein deel (5%) heeft geen mening gegeven.

Van hoeveel personen ontvangt u mantelzorg?



Denkt u dat het uw mantelzorger(s) wel eens te veel wordt?



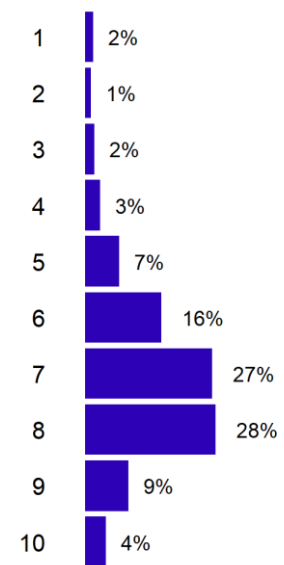
Gevoel van geluk

Ten slotte is de respondenten gevraagd of zij zich gelukkig voelen. Ze konden dit aangeven met een rapportcijfer op een schaal van 1 (zeer ongelukkig) tot en met 10 (zeer gelukkig).

De respondenten voelen zich over het algemeen gelukkig. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 8 gegeven aan hun gevoel van geluk (28%), op de voet gevolgd door een 7 (27%). Slechts 15% van de respondenten heeft hun geluksgevoel een onvoldoende gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,0. In 2021 was het gemiddelde rapportcijfer een 6,8.

Factoren die positief bijdragen aan het geluksgevoel zijn het hebben van een partner en goede relaties met kinderen, kleinkinderen, vrienden en burens, het hebben van een goede gezondheid, betekenisvolle daginvulling (zoals (vrijwilligers)werk en dagbesteding), genoeg ondersteuning en een fijne woning. Ook dragen goede mobiliteit, een gevoel van zelfstandigheid en een algehele optimistische stemming positief bij aan het geluksgevoel. Een slechte gezondheid, chronische pijn, psychische klachten en eenzaamheid zijn daarentegen de meeste genoemde factoren die negatief bijdragen aan het geluksgevoel, net als lichamelijke beperkingen (die o.a. leiden tot beperkte mobiliteit), afhankelijk zijn van anderen, een gebrek aan daginvulling, geldzorgen en administratieve rompslomp.

Voelt u zich gelukkig?



N = 413 respondenten



«naam»
«adres»
«plaats»

Grote Kerkhof 1
Postbus 5000
7400 GC Deventer

14 0570

telefoon

direct telefoonnummer

gemeente@deventer.nl
e-mail

KV/«kenmerk»
kenmerk

«referentie»
uw referentie

«datum»
datum

«naam»
contactpersoon

Cliëntervaringsonderzoek Wmo
onderwerp

Geachte inwoner,

Wij willen graag weten wat u vindt van de hulp die u krijgt van de gemeente. Het gaat om de hulp vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Dit heet een cliëntervaringsonderzoek.

Als u wilt meewerken aan het onderzoek, vul dan alstublieft bijgaande vragenlijst in. U kunt de vragenlijst ook digitaal invullen. Hieronder leest u meer over het onderzoek en wat u kunt doen. Door de vragenlijst in te vullen, helpt u ons enorm.

Waarom vragen wij u

U vraagt zich misschien af waarom wij juist ú vragen de vragenlijst in te vullen. Wij hebben u op een anonieme manier gekozen uit alle inwoners die hulp krijgen van de gemeente. Uw naam en adres gebruiken wij alleen om u deze vragenlijst toe te sturen. Uw antwoorden zijn anoniem.

Wat vragen wij van u

Wij vragen u de vragenlijst in te vullen. Heeft u daarbij hulp nodig, vraag iemand om u te helpen. Stuur de ingevulde vragenlijst terug in de envelop die wij hebben meegestuurd. Een postzegel is niet nodig.

Wilt u vragenlijst digitaal invullen, ga dan naar www.deventer.nl/onderzoek en vul onderstaande gebruikersnaam en wachtwoord in.

Uw gebruikersnaam is: «gebruikersnaam»
Uw wachtwoord is: «wachtwoord»

KV/
«kenmerk»

Graag ontvangen wij de ingevulde vragenlijst vóór 6 november 2022 terug.

Meer informatie

Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Wij zijn bereikbaar via telefoonnummer 14 0570.

Wilt u praten over uw ondersteuning? U kunt dan de Toegang Wmo bellen via telefoonnummer 0570 - 69 53 99. Dit kan op maandag tot en met donderdag van 9.00 uur tot 17.00 uur. Op vrijdag kunt u bellen van 9.00 tot 13.00 uur. U kunt ook een email sturen naar toegangwmo@deventer.nl

Alvast heel hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
Namens burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer

«naam»
Data-analist Vakgroep Kennis en Verkenning
Gemeente Deventer

Bijlagen

- Vragenlijst 'Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2022'
- Retourenvelop

Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2022

Bedankt dat u mee wilt doen aan het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in de gemeente Deventer. Deze vragenlijst gaat over u. U kunt de vragenlijst alleen invullen. U kunt ook iemand vragen om u te helpen.

U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt. Uw antwoorden worden vertrouwelijk en anoniem verwerkt.

Stuurt u de vragenlijst alstublieft **vóór 6 november 2022** terug?

U mag per vraag één antwoord aankruisen. Bij sommige vragen kunt u meer antwoorden geven. Dit staat er dan bij.

Heeft u zich vergist, dan kunt u het aangekruiste hokje weglakken of een ander hokje nog opvallender maken (bijvoorbeeld helemaal zwart of blauw inkleuren).

Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Bel naar Team Kennis en Verkenning. Wij zijn bereikbaar via telefoonnummer 14 0570.

Heel hartelijk bedankt voor uw medewerking.

CONTACT

U heeft contact gehad met een medewerker van de Wmo. De vragen hieronder gaan over hoe de medewerker van de Wmo met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, zet u een kruisje in het hokje "niet van toepassing".

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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"/>
3. De medewerker nam mij serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5a. Hoe heeft u contact gehad met de medewerker van de Wmo?

U mag meerdere antwoorden aankruisen.

- Ik heb het afgelopen jaar geen contact gehad met een medewerker van de Wmo. → **ga naar vraag 6.**
- Telefonisch.
- Per e-mail.
- Persoonlijk gesprek.
- Anders, namelijk:

5b. Welk rapportcijfer geeft u de medewerker?

Vul deze vraag alleen in als u in het afgelopen jaar contact heeft gehad met een medewerker van de Wmo.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5c. Wilt u uw rapportcijfer toelichten?

Wilt u binnen de lijnen van het vak schrijven? Laat leeg als u geen toelichting wilt geven.

6a. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Hij of zij is een onafhankelijk persoon die u kan ondersteunen tijdens een gesprek met een medewerker van Toegang Wmo.

Ja. → **ga naar vraag 7.**

Nee. → **ga naar vraag 6b.**

6b. Had u wel gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Vul deze vraag alleen in als u op de vorige vraag "nee" hebt geantwoord.

Ja.

Nee.

BEOORDELING VAN DE ONDERSTEUNING EN HULP VAN DE GEMEENTE

7. Welke vorm(en) van ondersteuning of hulp krijgt u en welk rapportcijfer geeft u deze vorm(en) van ondersteuning of hulp?

Zet een kruisje in het vakje "Ja" of "Nee" en vul een rapportcijfer in tussen 1 (zeer slecht) en 10 (zeer goed).

	Ja	Nee	Rapportcijfer (1-10)
a. Huishoudelijke hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b. Begeleiding of dagbesteding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c. Een hulpmiddel of woonvoorziening (bijv. een scootmobiel, traplift, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d. Vervoer (bijv. PlusOV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e. Anders, namelijk: <i>Vul in dit vak in welke andere vorm van ondersteuning of hulp u krijgt.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

KWALITEIT VAN DE HULP EN ONDERSTEUNING VAN DE GEMEENTE

U krijgt hulp en/of ondersteuning van de gemeente. Dit is bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een hulpmiddel, een traplift of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze hulp en ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Ik vind de kwaliteit goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. De hulp en ondersteuning past bij mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING U OP?

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
10. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Heeft u nog opmerkingen over de hulp die u krijgt?

Wilt u binnen de lijnen van het vak schrijven? Laat leeg als u geen opmerkingen heeft.

VERBINDING MET DE BUURT EN ZORG VAN ANDEREN

De eerste vragen in dit blok gaan over de dingen die u doet in uw vrije tijd.

14. Komt u wel eens in het buurthuis of bij een vereniging bij u in de buurt?

- Ja, (minstens) één keer per week.
- Ja, af en toe (minder dan één keer per week).
- Nee, nooit, maar dat zou ik wel willen. → **ga naar vraag 16.**
- Nee, nooit, en dat wil ik ook niet. → **ga naar vraag 16.**

15. Voldoet het aanbod aan activiteiten bij u in de buurt aan uw wensen?

Vul deze vraag alleen in als u op de vorige vraag "ja" geantwoord heeft.

- Ja.
- Nee, ik mis:

16. Iedereen wil graag wonen in een buurt waar het fijn samen leven is. Het Voor Elkaar Team kan u hiermee helpen. Kent u het Voor Elkaar Team bij u in de buurt? Zo ja, waarvan?

- Nee, ik ken het Voor Elkaar Team in mijn buurt niet.
- Ja, van een activiteit in de buurt.
- Ja, ik heb het Voor Elkaar Team wel eens een vraag gesteld.
- Ja, van een initiatief om de buurt te verbeteren.
- Ja, van iets anders, namelijk:

De volgende vragen gaan over zorg die u ontvangt van anderen. Dit is zorg die u van familie, buren, vrienden en/of kennissen krijgt. Dit heet mantelzorg. De mantelzorger is geen professionele zorgverlener.

17a. Ontvangt u mantelzorg?

- Ja, namelijk uur per week.
- Nee. → **ga naar vraag 18a.**

17b. Van hoeveel personen ontvangt u mantelzorg?

Vul deze vraag alleen in als u op de vorige vraag "ja" geantwoord heeft.

- Van 1 persoon.
- Van 2 personen.
- Van 3 personen.
- Van 4 of meer personen.

17c. Denkt u dat het uw mantelzorger(s) wel eens te veel wordt?

Ontvangt u mantelzorg van meer dan één persoon? En denkt u dat het één van uw mantelzorgers wel eens te veel wordt? Dan mag u één van de opties met "ja" aankruisen. Vul deze vraag alleen in als u op vraag 17a "ja" geantwoord heeft.

- Nee, nooit, mijn mantelzorger(s) kan/kunnen het goed aan.
- Ja, soms.
- Ja, vaak.
- Weet niet/geen mening.

18a. Voelt u zich gelukkig?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer ongelukkig) tot en met 10 (zeer gelukkig).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18b. Wat maakt dat u zich gelukkig of ongelukkig voelt?

Wilt u binnen de lijnen van het vak schrijven? Laat leeg als u geen uitleg wilt geven.

ALGEMENE GEGEVENS

19. Wat is uw leeftijd?

- 18 tot en met 39 jaar.
- 40 tot en met 64 jaar.
- 65 tot en met 74 jaar.
- 75 jaar of ouder.

20. Wat is uw geslacht?

- Man.
- Vrouw.
- Non-binair.
- Anders dan bovenstaande.
- Wil ik liever niet zeggen.

21. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- Geen afgeronde opleiding.
- Lager onderwijs (lavo of vglo en incl. speciaal onderwijs, zoals blo of lom).
- Lager beroepsonderwijs (lbo, lts), vmbo basisberoepsgerichte of kaderberoepsgerichte leerweg.
- Mavo, vmbo-tl of vmbo-gl, ULO, MULO.
- Middelbaar beroepsonderwijs (mbo, bol, bbl).
- Havo/vwo (hbs).
- Hoger beroepsonderwijs (hbo).
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit).
- Weet niet/wil niet zeggen.

22. Wat is uw huidige gezinssituatie?

- Alleenwonend zonder kind(eren).
- Alleenwonend met kind(eren).
- Gehuwd/samenwonend zonder kind(eren).
- Gehuwd/samenwonend met kind(eren).
- Samenwonend met meerdere anderen (studentenhuis, -flat, woongroep, etc.).
- Inwonend bij ouder(s)/verzorger(s).
- Weet niet/wil niet zeggen.
- Anders.

MEER INFORMATIE

Wilt u praten over uw ondersteuning? U kunt de Toegang Wmo bellen via telefoonnummer 0570 - 69 53 99. Dit kan op maandag tot en met donderdag van 9.00 uur tot 17.00 uur. Op vrijdag kunt u bellen van 9.00 tot 13.00 uur. U kunt ook een email sturen naar toegangwmo@deventer.nl. Algemene informatie is beschikbaar op www.deventer.nl/zorg.

Heeft u een vraag over zaken bij u in de buurt? Dan kunt u contact opnemen met het Voor Elkaar Team van uw wijk. Via <http://www.voorelkaarteamsdeventer.nl/contact> kunt u de contactgegevens voor uw wijk vinden.

EINDE

Hiermee zijn we aan het einde van deze vragenlijst gekomen. Wij bedanken u voor uw medewerking.

U kunt de ingevulde vragenlijst in de bijgaande antwoordenvolop terugsturen (postzegel niet nodig). Wilt u de vragenlijst **vóór 6 november 2022** terugsturen?

Ontbreekt de envelop, dan kun u de vragenlijst in een eigen envelop zonder postzegel opsturen naar:

Gemeente Deventer
Team Kennis en Verkenning
Antwoordnummer 225
7400 VB DEVENTER