

Rapport

CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2018

Gemeente Moerdijk
Juni 2019



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer
2019/81

Datum
Juni 2019

Opdrachtgever
Gemeente Moerdijk

Auteurs
Leon Heuzels, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

Bestellingen
Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1.	Samenvatting	5
2.	Inleiding	7
3.	Ervaringen met de ondersteuning.....	10
3.1	De hulpvraag	10
3.2	Omgaan met de hulpvraag	11
3.3	Het keukentafelgesprek	12
3.4	De ontvangen ondersteuning	12
3.5	Effect van de ondersteuning	13
3.6	Ervaringen met zorgaanbieders van begeleiding.....	13



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting



De gemeente Moerdijk voerde in april en mei 2019 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2018 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 825 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 393 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 48%. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van deze ceo.

Ruime meerderheid weet weg naar ondersteuning te vinden

Iets minder dan acht op de tien (78%) van de cliënten uit Moerdijk weten voorafgaand waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. De bekendheid is daarmee vergelijkbaar met voorgaande jaren. Over de snelheid waarmee men geholpen wordt is 79% tevreden, wat een verbetering is ten opzichte van 2016 (74%) en 2015 (75%) en gelijk met 2017. Iets minder dan de helft van de cliënten (41%) weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is sinds 2015 echter flink toegenomen. In 2015 was dit 25% en in de twee jaren daarna 31%.

Cliënt voelt zich in Moerdijk serieus genomen

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ten opzichte van 2015 en 2016 is ook hier de tevredenheid toegenomen. Een meerderheid van 79% van de cliënten merkt op dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. In 2015 was dit bij 75% van de gesprekken het geval. Een zeer ruime meerderheid van 87% van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is hetzelfde als vorig jaar, maar hoger dan in de twee jaren daarvoor (2016: 82%; 2015: 83%).

Ruime voldoende voor het keukentafelgesprek

De waardering voor de toegang naar ondersteuning vertaalt zich ook door naar het rapportcijfer dat cliënten geven aan het keukentafelgesprek dat zij hadden. Cliënten beoordelen deze gemiddeld met een 7,7. Vorig jaar was dit een 7,5.

Kwaliteit ondersteuning verbeterd en ondersteuning past vaker bij de hulpvraag

Men is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Bijna negen op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Een klein deel van de cliënten (3% à 4%) is hier niet over te spreken. Ten opzichte van de jaren hiervoor neemt ook op dit gebied de tevredenheid toe. Met name de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag is verbeterd, van 74% in 2015 naar 87% over 2018. Cliënten met een indicatie voor begeleiding zijn gevraagd wat zij van hun zorgaanbieder vonden, een ruime meerderheid zei daarop dat zij de ondersteuning van de zorgaanbieder goed vinden en dat de zorgaanbieder de gemaakte afspraken nakomt.

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Circa) acht op de tien kunnen zich beter redden, beter de dingen doen die ze willen en ervaren een betere kwaliteit van leven. Dit geldt echter niet voor iedereen: ongeveer 3% zegt geen verbetering te merken.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Moerdijk is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Moerdijk verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clieënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt ontwikkelingen en trends inzichtelijk. I&O Research heeft in opdracht van de gemeente dit jaar het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Moerdijk aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid en/of de dienstverlening bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in het jaar voor de uitvoering van het onderzoek in het kader van de Wmo 2015 een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2018 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In april 2019 ontvingen 825 Wmo-clieënten uit Moerdijk een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal vulden 393 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 48%. Dat is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de Wmo in Moerdijk. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (78%). De rest (22%) vulde de vragenlijst online in.

Vragenlijst

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit een beschikbare modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Moerdijk heeft ervoor gekozen om ook vragen op te nemen over onder meer het keukentafelgesprek en de tevredenheid over diverse zorgaanbieders die gecontracteerd zijn voor het geven van begeleiding (begeleiding thuis, begeleiding groep, logeeropvang of waakvlambegeleiding).

Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten over de eerdere jaren zijn verkregen via de database van www.waarstaatjegemeente.nl. We spreken van verschillen als deze 3% of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

De resultaten worden namens de gemeente Moerdijk door I&O Research aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de ondersteuning



3. Ervaringen met de ondersteuning

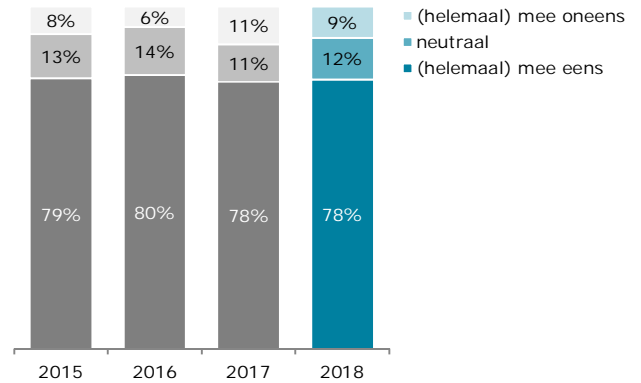
3.1 De hulpvraag

Meer dan driekwart cliënten weet waar zij terecht kunnen met een hulpvraag

Een ruime meerderheid van 78% weet waar zij terecht kan met een hulpvraag. Twaalf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 9% weet het niet. De bekendheid van de toegang naar ondersteuning is ten opzichte van 2015 vrijwel stabiel gebleven en schommelt ieder jaar tussen de 78% en 80%. Ook in het aantal ontevreden cliënten is geen directe trend te observeren.

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag

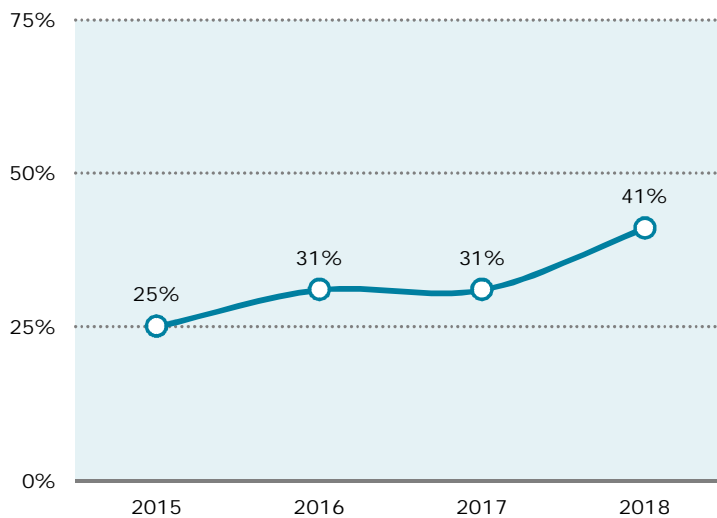


Toename in bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. In Moerdijk is iets minder dan de helft (41%) bekend met deze mogelijkheid. Dit is hoger dan in de jaren er voor.

Figuur 3.2

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



79%

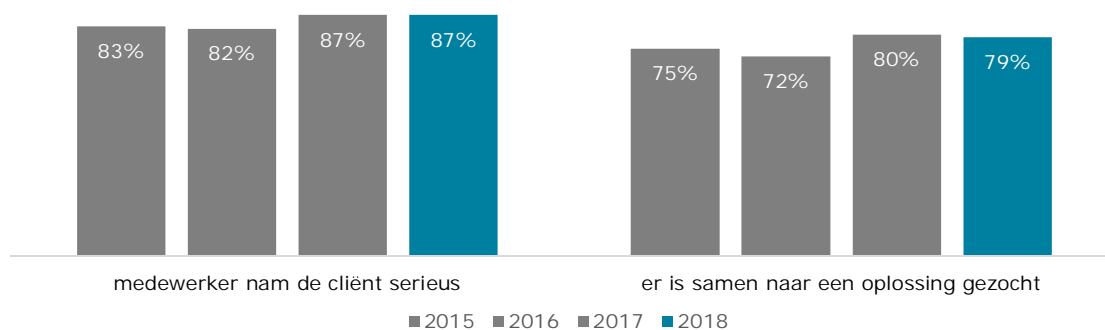
van alle Wmo-cliënten in Moerdijk voelt zich snel geholpen. Dat is vergelijkbaar met het aantal cliënten in 2017 (80%), en hoger dan in 2015 (75%) en 2016 (74%).

3.2 Omgaan met de hulpvraag

Ruime meerderheid voelt zich serieus genomen door de gemeente

Veel cliënten zijn positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat en dan met name over de mate waarin de gemeente de cliënt serieus neemt. Ten opzichte van 2015 is op dit onderdeel de tevredenheid toegenomen: van 83% die toen tevreden was, naar 87% nu. Daarnaast is een ruime meerderheid (79%) tevreden over de samenwerking tussen cliënt en gemeente om tot een passende oplossing voor de hulpvraag te komen. Het aandeel tevreden cliënten is ook hier toegenomen ten opzichte van de eerste twee jaren na de decentralisaties, toen respectievelijk 75% in 2015 en 72% in 2016 tevreden was over de weg naar een oplossing.

Figuur 3.3
Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



3.3 Het keukentafelgesprek

Hoger rapportcijfer voor het keukentafelgesprek

Van de ondervraagde Wmo-cliënten zegt 48% in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning te hebben gehad.



7,7

Is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven voor het keukentafelgesprek. Een klein deel (8%) geeft een onvoldoende. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar, toen het gemiddelde rapportcijfer een 7,5 was.

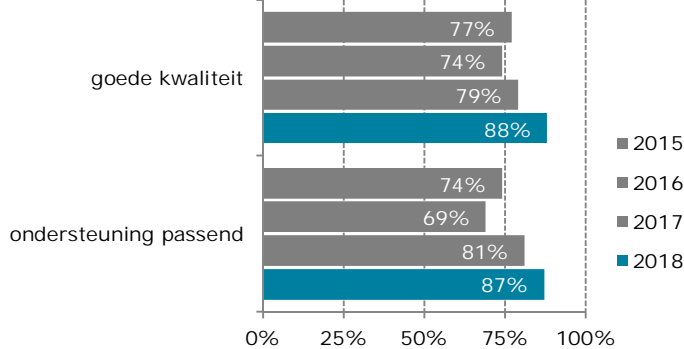
3.4 De ontvangen ondersteuning

Ruime meerderheid vindt kwaliteit ondersteuning goed en passen bij de hulpvraag

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning, collectief vervoer, begeleiding, vervoer,-, rolstoel,- of woonvoorziening. Bijna negen op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Ten opzichte van voorgaande jaren valt op dat veel cliënten zowel de kwaliteit van de ondersteuning beter vinden, als ook de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag die men heeft of had.

Figuur 3.4

Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Hieronder volgen een aantal reacties van cliënten over de gemeente Moerdijk en hun ondersteuning.

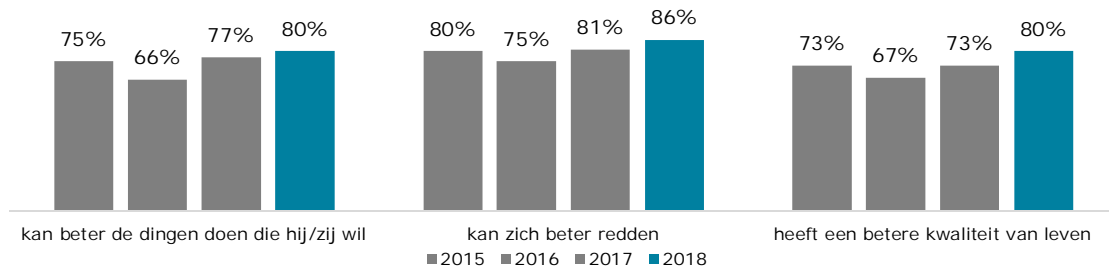
- "Ik ben blij met de ondersteuning die ik krijg. Hiermee leer ik veel en is mijn leven fijner."
- "Ik ben zeer tevreden hoe de gemeente Moerdijk met mijn Wmo-hulpvraag is omgegaan. Het resultaat is een dikke pluim."
- "Ben heel tevreden met huishoudelijke hulp. Taxivervoer daar ben ik ook heel gelukkig mee, ik kan heel slecht lopen en kom zo toch onder de mensen."
- "Er is weinig over bekend welke hulp er is. Wat voor hulp en waar kan je de hulp aanvragen. Veel mensen weten niet waar ze moeten beginnen. Een wie, wat en waar zou prettig zijn."
- "Goede fijne service, fijne mensen. Ze zijn vooral geduldig en luisteren naar je."
- "Zorgaanbieder communiceert helemaal niet. Huishoudelijke hulp gaat alleen goed met vaste hulp, anders is het rampzalig."

3.5 Effect van de ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Circa) acht op de tien geven aan dat ze zich beter kunnen redden, beter de dingen doen die ze willen en een betere kwaliteit van leven hebben. Cliënten zien vooral een verbetering op het gebied van de zelfredzaamheid (86%). Ten opzichte van voorgaande jaren merken cliënten vaker een positief effect, wellicht omdat de kwaliteit beter is en de ondersteuning vaker bij de hulpvraag past.

Figuur 3.5
Ervaren effecten van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

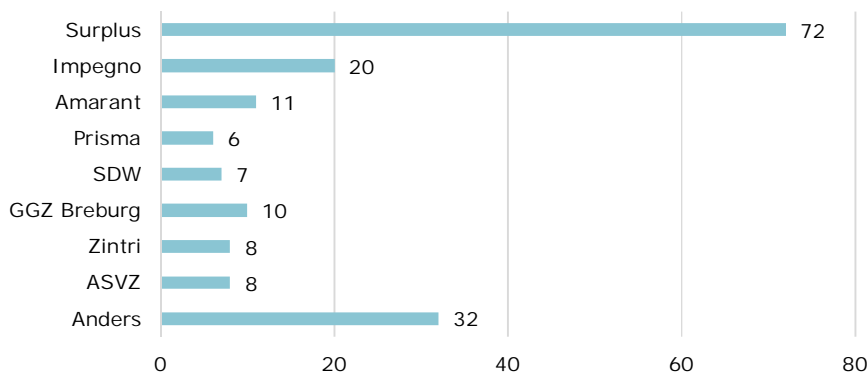


3.6 Ervaringen met zorgaanbieders van begeleiding

Zorgaanbieders begeleiding positief beoordeeld

Cliënten die een indicatie vanuit de Wmo voor begeleiding¹ hebben, kregen naast de algemene vragen ook een aantal aanvullende vragen over hoe tevreden zij waren met hun zorgaanbieder. Het ging daarbij om de tevredenheid omtrent de ondersteuning zelf, maar ook of de gemaakte afspraken over de ondersteuning worden nagekomen. In totaal zeiden 129 cliënten begeleiding te ontvangen. Vervolgens werd hen gevraagd van welke zorgaanbieder zij deze begeleiding ontvingen. De exacte aantallen staan in de figuur hieronder. Veruit de meeste cliënten ontvangen van Surplus begeleiding, gevolgd door Impegno en GGZ Breburg. Er worden daarnaast diverse andere aanbieders genoemd, waaronder GGZ West Brabant, bureau Maks, Humanitas of particulier via een PGB.

Figuur 3.6
Aantal cliënten per zorgaanbieder in absolute aantallen (meerdere antwoorden mogelijk; door het absolute aantal cliënten dat deze vragen heeft ingevuld zijn de volgende resultaten per zorgaanbieder alleen indicatief)

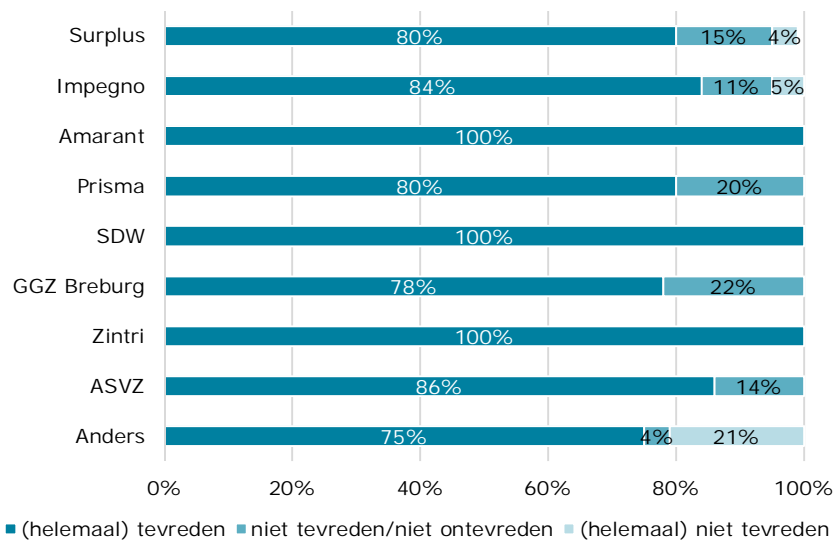


¹ Onder begeleiding valt begeleiding thuis, begeleiding groep, logeeropvang en/of waakvlambegeleiding.

Over het geheel genomen blijkt wel dat een ruime meerderheid van de cliënten tevreden is over zowel de ondersteuning van de zorgaanbieders, als het nakomen van gemaakte afspraken over de ondersteuning.

Figuur 3.7

Tevredenheid over de ondersteuning van verschillende zorgaanbieders (indicatief)



Figuur 3.8

Tevredenheid over de mate waarin zorgaanbieders afspraken nakomen (indicatief)

