



Rapport

Ceo Wmo over 2019; gemeente Moerdijk

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2020/063

Datum

mei 2020

Opdrachtgever

Gemeente Moerdijk

Auteurs

Denise Kroese
Leon Heuzels

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	5
2	Inleiding	7
3	Wmo	10
3.1	De hulpvraag	10
3.2	Omgaan met de hulpvraag	11
3.3	Het keukentafelgesprek	11
3.4	De ontvangen ondersteuning	12
3.5	Effect van de ondersteuning	13
3.6	Tevredenheid huishoudelijke ondersteuning	13
3.7	Periode van de indicatie	16



Samenvatting



1 Samenvatting

De gemeente Moerdijk voerde in maart 2020 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clieñten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliëñten die (in 2019 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 825 cliëñten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen, waarvan 473 cliëñten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 57 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

Ruime meerderheid weet weg naar ondersteuning te vinden

Acht op de tien cliëñten uit Moerdijk (82%) weten voorafgaand waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. De bekendheid is daarmee licht toegenomen in vergelijking met vorig jaar. Over de snelheid waarmee men geholpen wordt is 76 procent tevreden, wat iets lager is ten opzichte van 2017 (80%) en 2018 (79%), en vergelijkbaar met 2015 (75%) en 2016 (74%). Bijna vier op de tien cliëñten (37%) weten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is iets lager dan in 2018 (41%), maar wel hoger dan de jaren daarvoor.

Cliëñt voelt zich in Moerdijk serieus genomen

De cliëñten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ten opzichte van 2015 is de tevredenheid toegenomen. Ruim acht op de tien cliëñten merken op dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. In 2015 was dit bij 75 procent van de gesprekken het geval. Een zeer ruime meerderheid van 88 procent van de cliëñten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is vergelijkbaar met de vorige twee jaren.

Ruime voldoende voor het keukentafelgesprek

De waardering voor de toegang naar ondersteuning vertaalt zich ook door naar het rapportcijfer dat cliëñten geven aan het keukentafelgesprek dat zij hadden. Cliëñten beoordelen deze gemiddeld met een 7,8. Vorig jaar was dit een 7,7 en in 2017 een 7,5.

Kwaliteit ondersteuning goed en ondersteuning past bij de hulpvraag

Men is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ongeveer acht op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte afname in de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag die de cliëñt heeft of had.

Cliëñten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliëñten 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 4 procent zegt geen verbetering te merken.

Cliëñten zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning

Cliëñten die huishoudelijke ondersteuning ontvingen zijn positief over deze hulp en geven gemiddeld een 7,9. Bijna acht op de tien vinden dat de ruimtes, die genoemd zijn in het leveringsplan, schoon zijn. Zeven op de tien vinden dat de aanbieder zijn afspraken na komt. Wel zijn er verschillen in mening per aanbieder. Verder heeft ruim een kwart (28%) aangegeven dat zij niet wisten dat zij keuzemogelijkheid hadden in aanbieders van huishoudelijke ondersteuning.



Inleiding



2 Inleiding

Achtergrond

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. I&O Research voert in opdracht van de gemeente jaarlijks het ceo uit. 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 bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2019 van de gemeente Moerdijk een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2019 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 maart 2020 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. Tabel 2.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (83%), de rest vulde hem online in.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

<u>Uitgenodigd</u>	<u>Respons</u>	<u>Responspercentage</u>
825	473	57%

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 het gebruik van en tevredenheid over diverse zorgaanbieders van huishoudelijke ondersteuning.



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 procent 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 procent 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.



Wmo

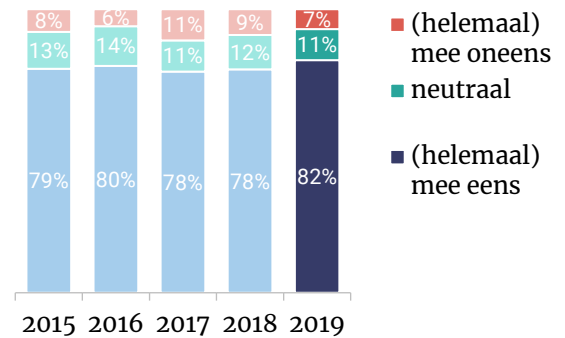


3 Wmo

3.1 De hulpvraag

Toename cliënten die weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag

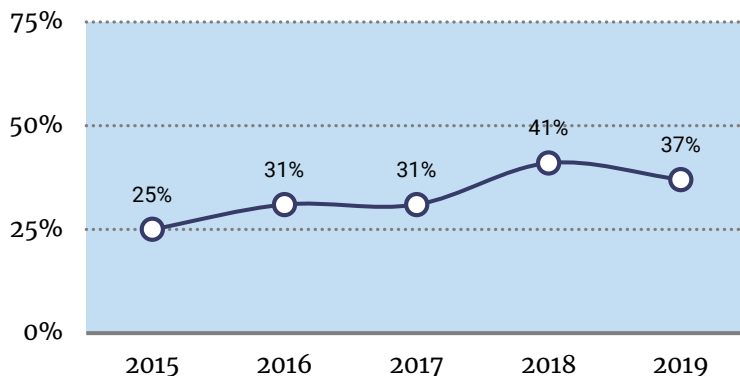
Een ruime meerderheid van 82 procent weet waar zij terecht kan met een hulpvraag. Elf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 7 procent weet het niet. De bekendheid van de toegang naar ondersteuning laat ten opzichte van 2018 voor het eerst een lichte toename zien. Vorige jaren bleef deze trend stabiel.



Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de 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 zijn bijna vier op de tien (37%) bekend met deze mogelijkheid. Dit is meer dan in 2015 tot en met 2017, maar minder dan 2018 (41%).



Figuur 3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

76%

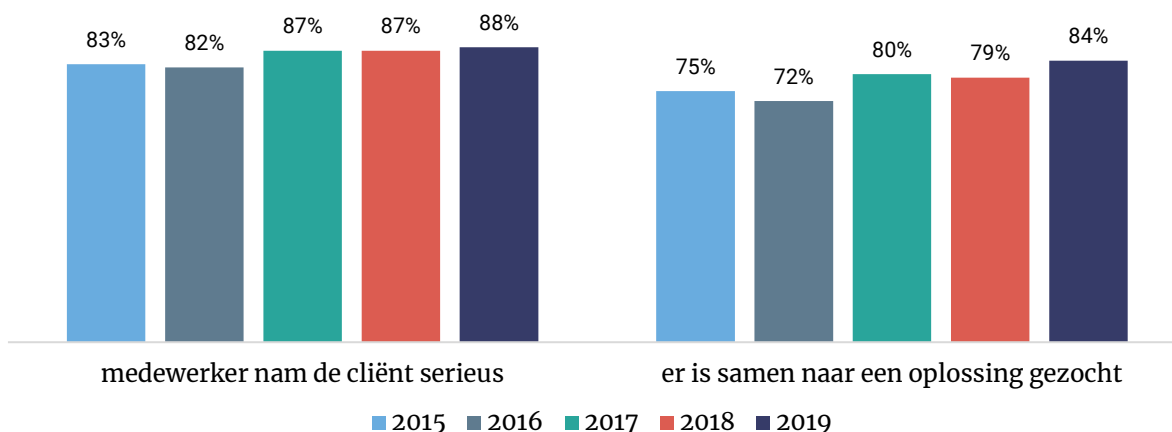
van alle Wmo-cliënten in Moerdijk voelt zich snel geholpen. Dat is iets lager dan in 2017 (80%) en 2018 (79%), en vergelijkbaar met 2015 (75%) en 2016 (74%).



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. Een zeer ruime meerderheid van 88 procent van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is vergelijkbaar met de vorige twee jaren. Daarnaast is een ruime meerderheid (84%) tevreden over de samenwerking tussen cliënt en gemeente om tot een passende oplossing voor de hulpvraag te komen. Het aandeel tevreden cliënten is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (79%).



Figuur 3.3 Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (% (helemaal) mee eens)

3.3 Het keukentafelgesprek

Hoger rapportcijfer voor het keukentafelgesprek

Van de ondervraagde Wmo-clieënten zegt 56 procent in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning te hebben gehad, bij hen thuis of op het gemeentehuis.

Tabel 3.1 Waardering (keukentafel)gesprek

	2017	2018	2019
Gemiddeld rapportcijfer	7,5	7,7	7,8

7,8

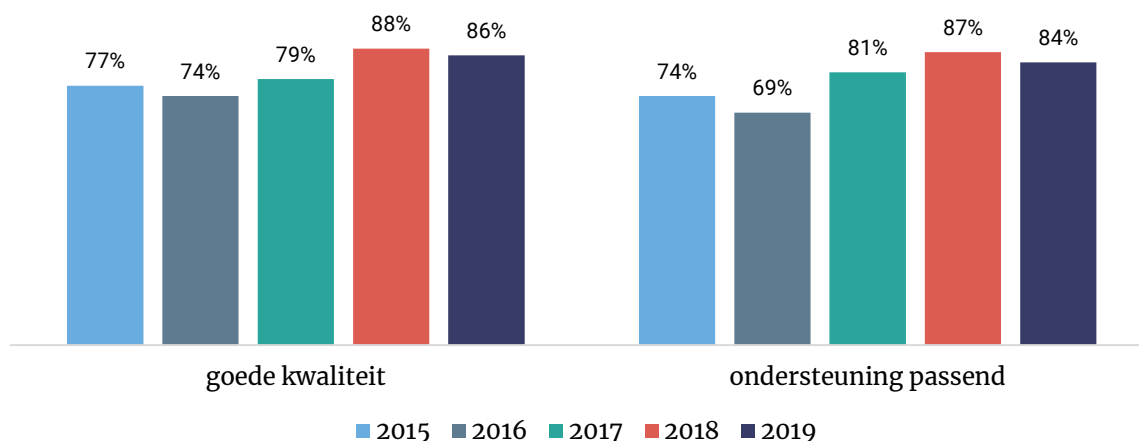
is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven voor het keukentafelgesprek. Een klein deel (8%) geeft een onvoldoende. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2017, toen het gemiddelde rapportcijfer een 7,5 was.



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. (Circa) acht op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte afname in de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag die de cliënt heeft of had.



Figuur 3.4 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

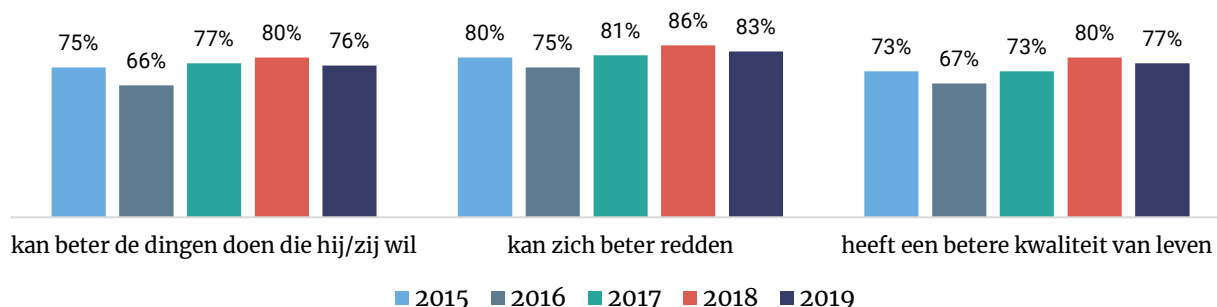
Hieronder volgen een aantal reacties van cliënten over de gemeente Moerdijk en hun ondersteuning.

- “Ik ben zeer tevreden over de ondersteuning. De werkzaamheden zou ik nooit zelf zo kunnen verrichten.”
- “Geïndiceerde huishoudelijke hulp is te weinig voor ons hele gezin en huis, de hulp redt het niet alle nodige werkzaamheden in de tijd uit te voeren. Het zou fijn zijn als de geïndiceerde 2,5 uur per week opgehoogd zou worden.”
- “Ik ben tevreden over de begeleiding. Het geeft mij een steuntje in de rug.”
- “Ik gebruik deeltaxi als ik niet anders kan. Ik ben er heel blij mee.”
- “Ik heb huishoudelijke ondersteuning, maar bij ziekte of vakantie van de hulp is het vaak een probleem om vervanging te krijgen. Daarbij komt dat de organisatie niet te bereiken is, of je wordt niet teruggebeld.”
- “Ik kan me geen betere ondersteuner wensen dan ik nu heb.”
- “Het geeft een goed gevoel. Als ik het nodig heb, weet ik waar ik terecht kan.”

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 kunnen doen die ze willen en een betere kwaliteit van leven hebben. Ten opzichte van vorig jaar merken cliënten iets minder vaak een positief effect.



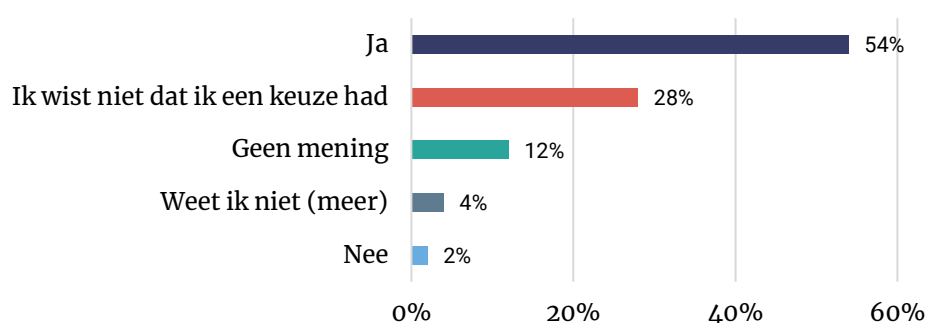
Figuur 3.5 Ervaren effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

3.6 Tevredenheid huishoudelijke ondersteuning

Cliënten die een indicatie vanuit de Wmo voor huishoudelijke ondersteuning¹ hebben, kregen naast de algemene vragen ook een aantal aanvullende vragen over het keuzeaanbod van aanbieders van huishoudelijke ondersteuning en hoe tevreden zij waren met hun aanbieder. In totaal zeiden 267 cliënten (59%) huishoudelijke ondersteuning te ontvangen.

Ruim een kwart niet bekend met de keuzemogelijkheid

Ongeveer de helft (54%) van de cliënten vond dat er voldoende keuze was in het aantal aanbieders van huishoudelijke ondersteuning. Ruim een kwart was er niet mee bekend dat zij zelf een keuze hadden.

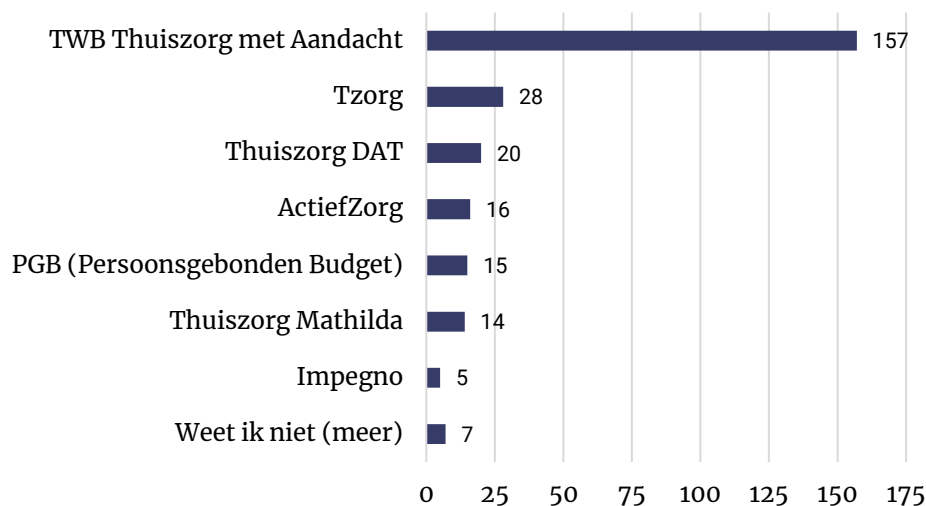


Figuur 3.6 Tevredenheid keuzemogelijkheid aantal aanbieders huishoudelijke ondersteuning

¹ Onder huishoudelijke ondersteuning valt hulp bij het schoonmaken van de woning: de woonkamer, keuken, badkamer, toilet en dergelijke.

Meeste cliënten huishoudelijke ondersteuning van TWB Thuiszorg met Aandacht

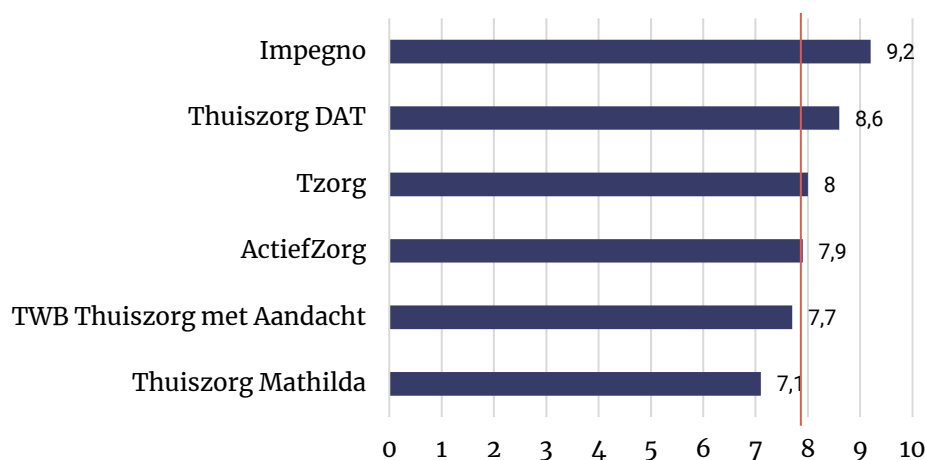
Cliënten werd gevraagd van welke aanbieder zij huishoudelijke ondersteuning ontvangen. De exacte aantallen staan in de figuur hieronder. Veruit de meeste cliënten ontvangen huishoudelijke ondersteuning van TWB Thuiszorg met Aandacht. In verband met deze aantallen per aanbieder gaat het in de rest van deze paragraaf om indicatieve uitspraken (ook benoemd in het bijschrift van de betreffende figuren). Ondanks dat het gemiddelde responspercentage ongeveer de helft is, blijven de absolute aantallen klein en daarom indicatief.



Figuur 3.7 Aantallen cliënten per aanbieder huishoudelijke ondersteuning in absolute aantallen

Cliënten tevreden over de huishoudelijke ondersteuning

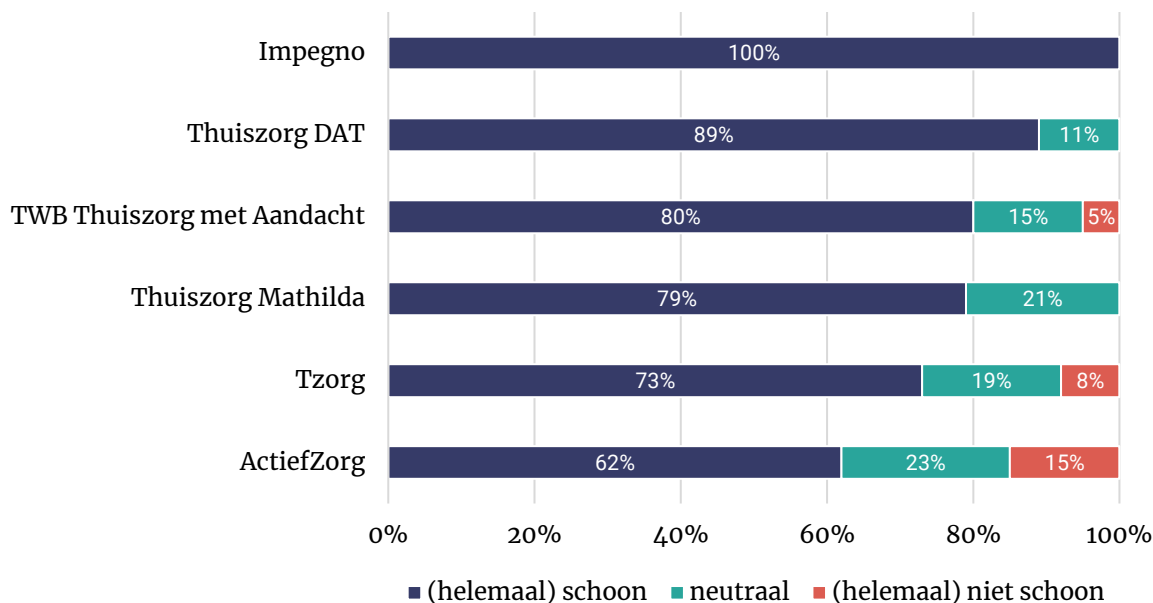
Cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvingen zijn positief over deze hulp en geven gemiddeld een 7,9. Slechts 7 procent geeft een onvoldoende. Cliënten die een onvoldoende gaven, vinden bijvoorbeeld dat zij te weinig uren hulp krijgen en dat de communicatie en planning van de aanbieder niet optimaal is. Deze verbeterpunten komen ook naar voren bij cliënten die wel een voldoende gaven. Een ander punt wat bij deze groep nog naar voren komt is de slechte vervanging tijdens ziekte of vakantie.



Figuur 3.8 Gemiddelde cijfer tevredenheid huishoudelijke ondersteuning per aanbieder (door absolute aantallen indicatief)

Acht op de tien cliënten vinden hun ruimtes schoon

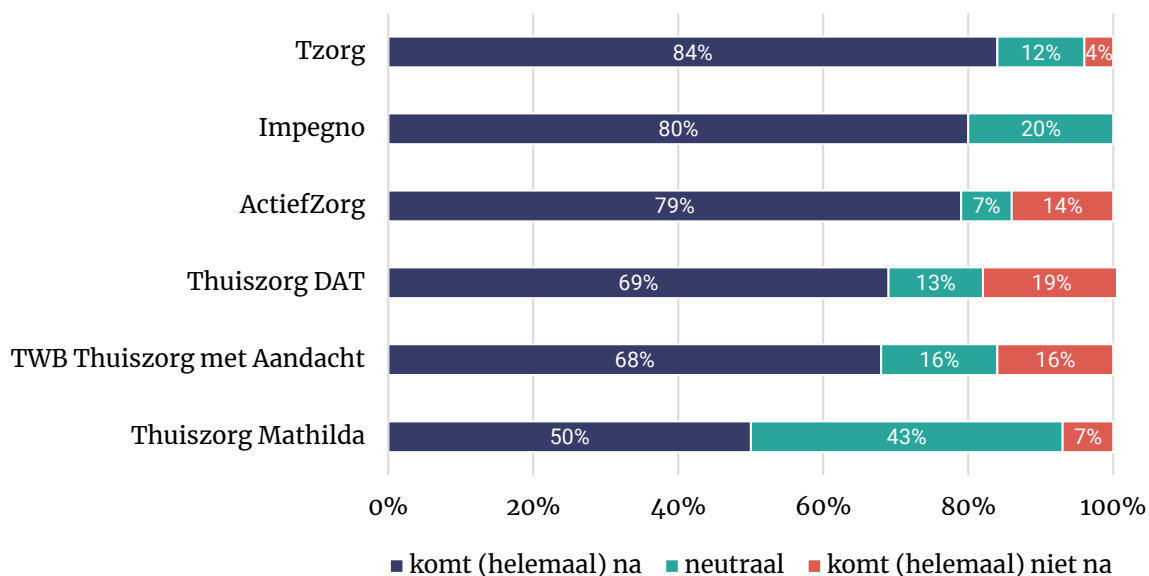
Een grote meerderheid (79%) vindt dat de ruimtes, die genoemd zijn in het leveringsplan, schoon zijn. Zes procent vindt dat de ruimtes (helemaal) niet schoon zijn. De rest is neutraal. In Figuur 3.9 wordt de tevredenheid getoond voor de verschillende aanbieders.



Figuur 3.9 *Tevredenheid over of de ruimtes schoon zijn per aanbieder (door de absolute aantallen indicatief)*

Zeven op de tien cliënten vinden dat de aanbieder zijn afspraken nakomt

Van de cliënten vindt 69 procent dat de aanbieder zijn afspraken, bijvoorbeeld over werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden of over vervanging tijdens vakantie, nakomt. Veertien procent is van mening dat de aanbieder de afspraken niet nakomt. In Figuur 3.10 wordt de tevredenheid getoond voor de verschillende aanbieders.

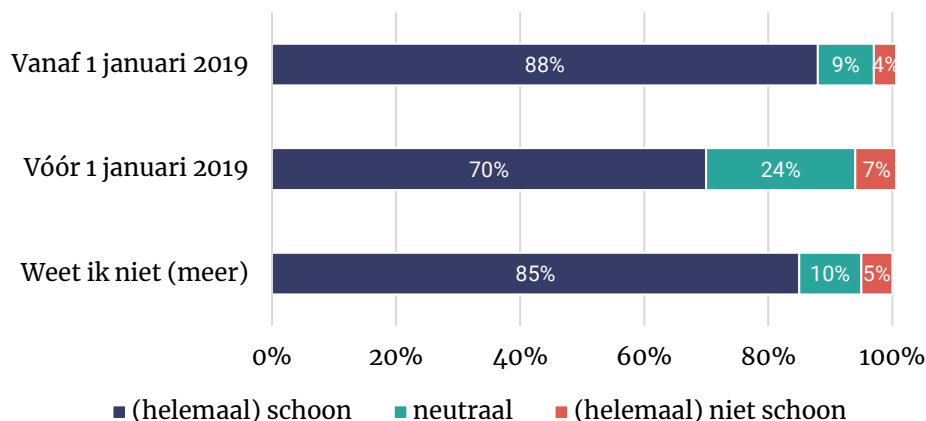


Figuur 3.10 *Tevredenheid over afspraken nakomen per aanbieder (door absolute aantallen indicatief)*

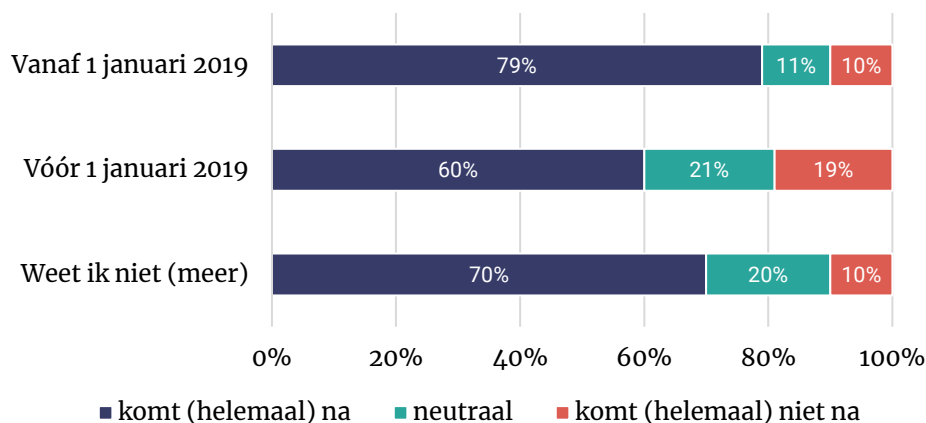
3.7 Periode van de indicatie

Geen significant verschil in cijfers vóór en na 1 januari 2019

Van de cliënten heeft 37 procent vanaf 1 januari 2019 de indicatie van huishoudelijke ondersteuning en 43 procent had de indicatie al vóór deze datum. Een vijfde geeft aan dit niet (meer) te weten. Er zit geen significant verschil in het gemiddelde cijfer voor de tevredenheid voor cliënten die vóór (7,6) of na 1 januari 2019 (8,1) de indicatie kregen. Wel vinden cliënten die in 2019 een indicatie hebben gekregen de ruimtes significant schoner dan cliënten die daarvoor een indicatie kregen. Ook vinden zij significant vaker dat de aanbieder zijn afspraken nakomt.



Figuur 3.11 *Tevredenheid over of de ruimtes schoon zijn per periode*



Figuur 3.12 *Tevredenheid over afspraken nakomen per periode*

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl