



Rapport

Ceo Wmo over 2020; gemeente Moerdijk

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/118

Datum

mei 2021

Opdrachtgever

Gemeente Moerdijk

Auteurs

Denise Kroese
Jolien Greven

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	5
2	Inleiding	8
3	Wmo	11
3.1	De hulpvraag	11
3.2	Omgaan met de hulpvraag	12
3.3	Het keukentafelgesprek	12
3.4	Dienstverlening Wmo-loket in coronatijd	14
3.5	De ontvangen ondersteuning	15
3.6	Effect van de ondersteuning	16



Samenvatting



1 Samenvatting

De gemeente Moerdijk voerde in maart 2021 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2020 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, waarvan 462 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 56 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

Ruime meerderheid weet weg naar ondersteuning te vinden

Acht op de tien cliënten uit Moerdijk (80%) weten voorafgaand waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. De bekendheid is daarmee vergelijkbaar met vorig jaar. Over de snelheid waarmee men geholpen wordt is 80 procent tevreden, wat hoger is dan in 2019 (76%), 2015 (75%) en 2016 (74%) en vergelijkbaar is met 2017 (80%) en 2018 (79%). Bijna vier op de tien cliënten (39%) weten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is vergelijkbaar met 2018 (41%) en 2019 (37%).

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 is de tevredenheid toegenomen. Ruim acht op de tien cliënten merken op dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. Een zeer ruime meerderheid van 84 procent van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is een lichte afname ten opzichte van de vorige drie jaren (87% en 88%).

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. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren.

Verwachtingen keukentafelgesprek beïnvloeden het uiteindelijke rapportcijfer

Bij drie op de tien cliënten komt er een oplossing uit het keukentafelgesprek die men van tevoren al zelf had bedacht. Bij elf procent is dit een beetje het geval. Een klein deel (8%) krijgt een oplossing die men zelf niet had bedacht. Vijf procent had van tevoren geen verwachtingen. Cliënten die tijdens het keukentafelgesprek helemaal niet de oplossing kregen die men van tevoren had bedacht, beoordelen het keukentafelgesprek significant vaker met een onvoldoende.

Keukentafelgesprekken vinden op verschillende manier plaats.

De locatie van de keukentafelgesprekken was divers; 48 procent bij de cliënt thuis, 40 procent op het gemeentehuis en 11 procent via de telefoon of beeldbellen. Een ruime meerderheid (82%) is tevreden over deze manier. Via de telefoon of via beeldbellen levert geen onvoldoendes op.



Driekwart cliënten tevreden over de dienstverlening in coronatijd

De helft van de ondervraagde cliënten (51%; 230 cliënten) heeft sinds de coronamaatregelen (maart 2020) contact gehad met het Wmo-loket van de gemeente. Drie kwart van de cliënten is tevreden over deze dienstverlening. Dertien procent is neutraal en een klein deel (8%) is ontevreden.

Kwaliteit ondersteuning goed en ondersteuning past bij de hulpvraag

Men is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ruim acht op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Ten opzichte van vorig jaar zijn deze cijfers stabiel gebleven.

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. Cliënten hebben zelfs iets vaker het gevoel dat zij de dingen kunnen doen die zij willen doen dan in 2019.



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-clianten 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 2020 van de gemeente Moerdijk een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2020 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 2021 ontvingen 825 Wmo-clianten 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 (79%), de rest vulde hem online in.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
825	462	56%

Vragenlijst

In 2015 ontwikkelden VNG en het Ministerie van VWS 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. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Moerdijk heeft ervoor gekozen om dezelfde aanpak als voorgaande jaren aan te houden: de voorheen verplichte tien basisvragen en aanvullend vragen die elk jaar een wisselend thema hebben. Dit jaar is het thema de dienstverlening van het Wmo-loket in coronatijd.



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. Ook bestond de mogelijkheid om een opmerking of toelichting te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Verder is dit jaar een open vraag toegevoegd over de dienstverlening van het Wmo-loket in coronatijd. Sommige van deze antwoorden 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 waarstaatjegemeente.nl. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).



Wmo



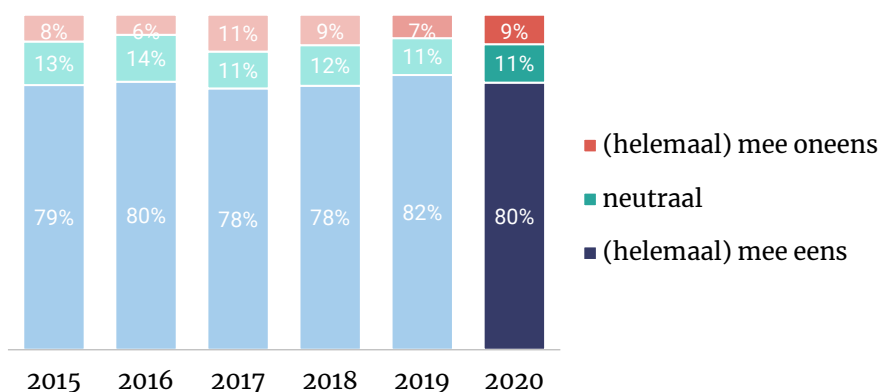
3 Wmo

3.1 De hulpvraag

Stabilisatie cliënten die weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag

Een ruime meerderheid van 80 procent weet waar zij terecht kan met een hulpvraag. Elf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 9 procent weet het niet. Na een lichte stijging tussen 2018 en 2019 is de bekendheid van de toegang in 2020 stabiel gebleven.

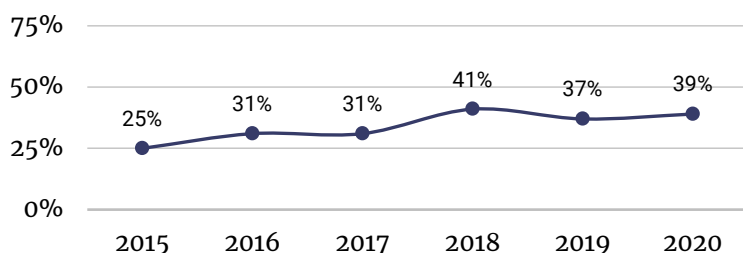
Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning blijft gelijk

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 (39%) bekend met deze mogelijkheid. Dit is vergelijkbaar met de bekendheid in 2018 en 2019 en hoger dan 2015 tot en met 2017.

Figuur 3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



80%

van alle Wmo-cliënten in Moerdijk voelt zich snel geholpen. Na een lichte daling in 2019 (76%) is dit weer vergelijkbaar met 2017 (80%) en 2018 (79%) en hoger dan 2015 (75%) en 2016 (74%).

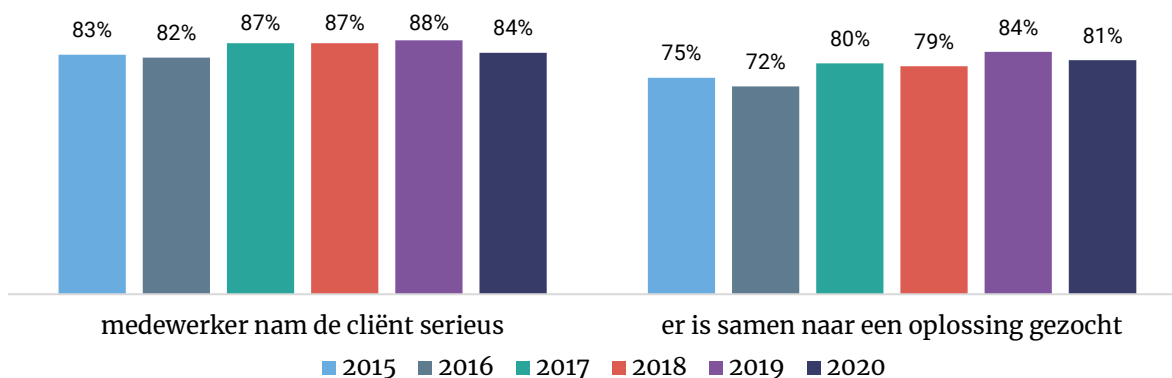


3.2 Omgaan met de hulpvraag

Ruime meerderheid voelt zich serieus genomen door de gemeente

Er is een lichte daling te zien in het aandeel cliënten dat vindt dat zij serieus genomen zijn door medewerkers van de gemeente. Waar in 2019 nog 88 procent dit gevoel had, is het in 2020 gedaald naar 84 procent. Ook zijn in 2020 iets minder cliënten tevreden over de mate waarin er samen naar een oplossing is gezocht (81%) dan in 2019 (84%). Toch is in beide gevallen nog ruim acht op de tien cliënten tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat.

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



3.3 Het keukentafelgesprek

Stabiel rapportcijfer voor het keukentafelgesprek

Van de ondervraagde Wmo-clieënten zegt de helft 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 (n=224)

	2017	2018	2019	2020
Gemiddeld rapportcijfer	7,5	7,7	7,8	7,7

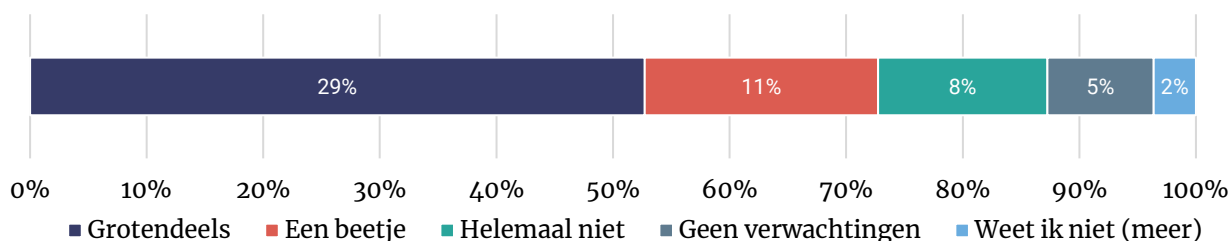
7,7

is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven voor het keukentafelgesprek. Dit is vergelijkbaar met het rapportcijfer in 2018 (7,7) en 2019 (7,8). Elf procent geeft een onvoldoende (5 of lager).

Een derde krijgt oplossing die men van tevoren had bedacht

Bij drie op de tien cliënten komt er een oplossing uit het keukentafelgesprek die men van tevoren al zelf had bedacht. Bij elf procent is dit een beetje het geval. Een klein deel (8%) krijgt een oplossing die men zelf niet had bedacht. Vijf procent had van tevoren geen verwachtingen. Twee procent had van tevoren geen verwachtingen.

Figuur 3.4 Is uit het (keukentafel)gesprek de oplossing gekomen die u van tevoren had bedacht? (n=224)



Cliënten die tijdens het keukentafelgesprek helemaal niet de oplossing kregen die men van tevoren had bedacht, beoordelen het keukentafelgesprek significant vaker met een onvoldoende. Bijna acht op de tien cliënten geven een onvoldoende. De cliënten waarbij de oplossing wel helemaal was zoals bedacht, geven significant vaker een goed cijfer (89%).

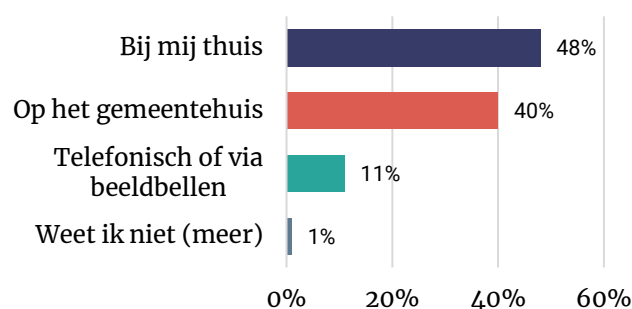
Tabel 3.2 Oplossing keukentafel gesprek zoals bedacht x cijfer keukentafelgesprek (n=223)

	Ja, helemaal	Grotendeels	Een beetje	Helemaal niet	Geen verwachtingen	Weet ik niet (meer)	Totaal
Onvoldoende (1-5)	2%		24%	78%		50%	11%
Voldoende (6-7)	9%	33%	44%	6%	45%		21%
Goed (8-10)	89%	66%	32%	17%	36%	50%	67%
Weet ik niet		2%			18%		1%
Totaal (aantal)	101	64	25	18	11	4	223

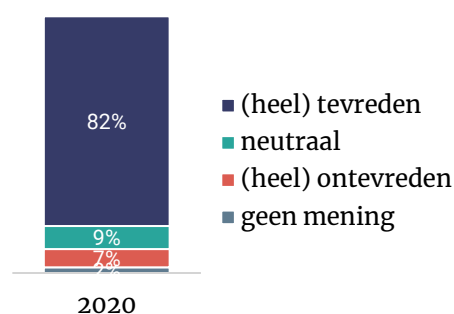
Helft van de keukentafelgesprekken vonden thuis plaats

De meeste keukentafelgesprekken vonden in 2020 bij de cliënt thuis plaats (48%). Vier op de tien cliënten ging hiervoor naar het gemeentehuis en bij een tiende vond het gesprek plaats via de telefoon of videobellen. Een ruime meerderheid is tevreden over deze manier. Negen procent is neutraal. Een kleine groep (7%) was niet tevreden over de manier waarop het keukentafelgesprek plaatsvond. Onder de ontevreden cliënten heeft bij 43 procent (6 cliënten) het keukentafelgesprek bij de cliënt thuis plaatsgevonden en bij 57 procent (8 cliënten) op het gemeentehuis.

Figuur 3.5 Hoe vond het (keukentafel)gesprek plaats? (n=224)



Figuur 3.6 Hoe tevreden bent u over deze manier van een (keukentafel)gesprek voeren? (n=224)

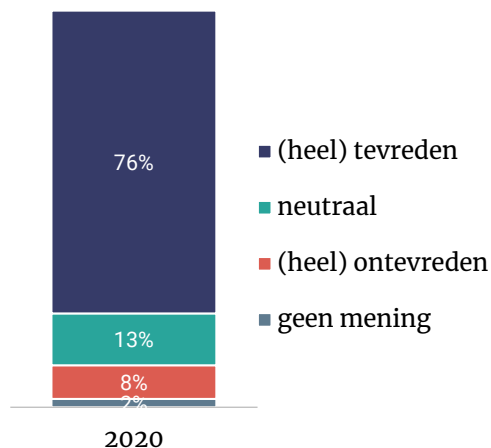


3.4 Dienstverlening Wmo-loket in coronatijd

Driekwart cliënten tevreden over de dienstverlening in coronatijd

De helft van de ondervraagde cliënten (51%; 230 cliënten) heeft sinds de coronamaatregelen (maart 2020) contact gehad met het Wmo-loket van de gemeente. Drie kwart van de cliënten is tevreden over deze dienstverlening. Dertien procent is neutraal en een klein deel (8%) is ontevreden.

Figuur 3.7 Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van het Wmo-loket in coronatijd? (n=230)



Hieronder enkele citaten van cliënten die in coronatijd contact hebben gehad met het Wmo-loket.

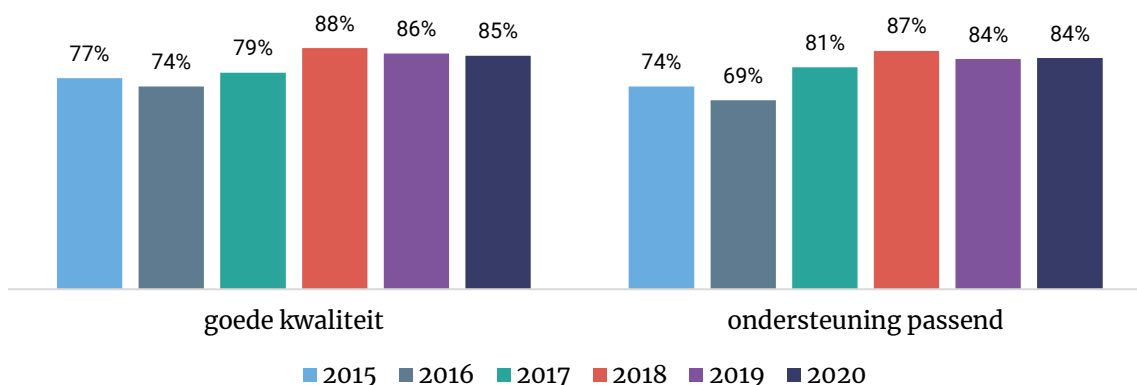
- “Het was erg prettig dat er gebeld werd met de vraag of we het allemaal redden toen de dagbehandeling gesloten was.”
- “Wanneer werknemers geen huisbezoek mogen doen, niet verwachten dat een cliënt uit de risicogroep met de taxi naar het gemeentehuis komt. Proberen in te leven hoe het is voor de cliënt.”
- “Ik wil (mede namens mijn begeleider) complimenten geven aan de efficiënte werking van de mensen bij het Wmo-loket. Altijd even vriendelijk en behulpzaam, mijn Wmo-consulent neemt ruim de tijd en werkt alles snel af. Enorm fijn. Mijn dank!”
- “Vragen over eventueel invoering avondklok en de gevolgen voor mantelzorg zijn keurig per mail beantwoord.”
- “Ik ben succesvol en goed geholpen.”
- “Telefonisch kon niet, ik moest risico nemen om op het gemeentehuis te komen. Wat ik eigenlijk niet wilde.”
- “Goede informatie en voorzorgsmaatregelen zijn er getroffen.”
- “De aanpassingen die nodig waren ter ondersteuning zijn na de aanvraag allen verwezenlijkt. We zijn over het Wmo-loket dik tevreden.”
- “Als je de cliënt niet ziet, dan kan dit snel leiden tot een foutieve beoordeling. Beoordelen op presentatie (die goed is) en niet op verdere beperkingen/stoornissen, leidt dan snel tot een overschatting van de persoon en niet tot een juiste inschatting van zaken.”

3.5 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. De cijfers zijn na een lichte daling in 2019 stabiel gebleven in 2020.

Figuur 3.8 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



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

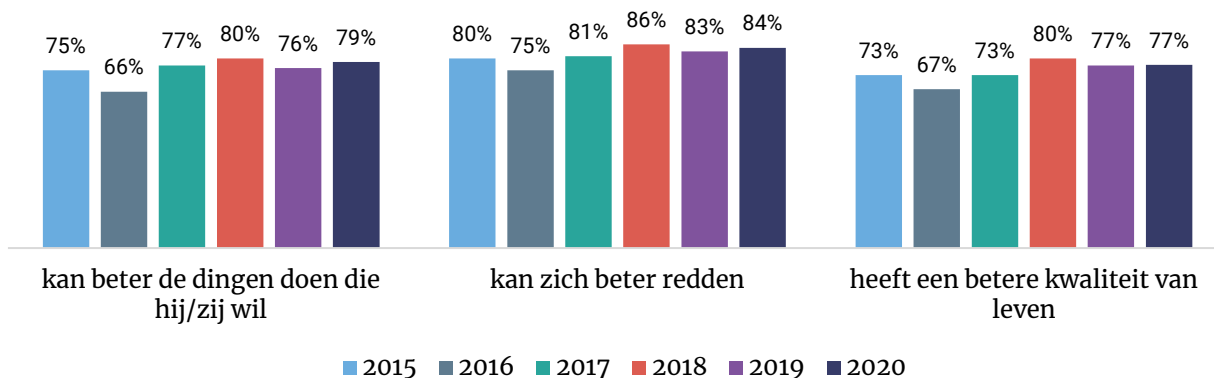
- “De ondersteuning helpt en heeft mij en ons gezin heel erg geholpen. Ik ben er enorm dankbaar voor!”
- “De fijne hulp in de huishouding is netjes en vriendelijk en behulpzaam.”
- “De ondersteuning is mijn redding. Hierdoor kan ik werken aan een toekomst waarin ik met mijn beperkingen om leer gaan en weer aan de maatschappij kan deelnemen. Ik ben enorm dankbaar voor de medewerking van het Wmo-loket hierin.”
- “Er wordt te weinig ondersteuning gegeven. Men verwacht dat ik zelf bepaalde dingen oppak die ik niet kan. De 2 uur huishoudelijke hulp is dan ook te weinig waardoor er grote achterstand in het huishouden is.”
- “Het heeft vrij lang geduurd voordat in dit geval de rolstoel van mijn moeder geregeld was. Ook moest zij zelf aanwezig zijn op het gesprek (op locatie) terwijl ze erg slecht ter been was. Wordt niet flexibel mee omgegaan, is punt van aandacht.”
- “Het nadeel van de deeltaxi is dat je soms een hele wereldreis moet maken voordat je er bent of weer terug bent. Begrijpelijk dat het niet anders kan maar zeker niet fijn.”
- “Iedereen werkt perfect, zijn behulpzaam en geduldig en dikke 10!”
- “Vooral met de huishoudelijke hulp ben ik erg tevreden. Dan worden de voor mij lastige dingen gedaan.”

3.6 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 zijn de effecten stabiel gebleven. Cliënten hebben zelfs iets vaker het gevoel dat zij de dingen kunnen doen die zij willen doen dan in 2019.

Figuur 3.9 Ervaren effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



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