

Rapport

CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2017

Gemeente Moerdijk
Juni 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/093

Datum

Mei 2018

Opdrachtgever

Gemeente Moerdijk

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.

Lisa Nannes, MSc.

Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Belangrijkste resultaten	5
2. Inleiding	7
3. Ervaringen met de ondersteuning.....	10
3.1 De hulpvraag	10
3.2 Omgaan met de hulpvraag	11
3.3 Kwaliteit van de ontvangen ondersteuning.....	12
3.4 Effect van de ondersteuning	13



1

HOOFDSTUK

Belangrijkste resultaten



1. Belangrijkste resultaten

De gemeente Moerdijk voerde in april 2018 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 2017 in het kader van de Wmo) van de gemeente een (individuele) voorziening 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 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Tevredenheid contact hulpvraag gestegen

Bijna acht op de tien cliënten wisten voorafgaand waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Dit zijn evenveel cliënten als vorig jaar. De meesten zijn tevreden over het contact omtrent de hulpvraag. Zij voelden zich snel geholpen, serieus genomen en er werd in het gesprek samen naar een oplossing gezocht.

Meeste Wmo-cliënten gaan het gesprek niet alleen aan

Ruim een derde van de cliënten heeft in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad bij de gemeente. Zij gingen vaak niet alleen naar dit gesprek; driekwart nam iemand mee. In de meeste gevallen was dit een naaste. Bijna een kwart nam een professionele zorgverlener mee, twee procent een vrijwillige cliëntondersteuner en 4 procent een cliëntondersteuner van MEE. Evenveel cliënten als in 2016 waren bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner, namelijk 31 procent. Het gesprek met de gemeente wordt ruim voldoende beoordeeld met een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. Bijna zes op de tien gaven zelfs een 8 of hoger.

Kwaliteit van de ondersteuning beter beoordeeld dan vorig jaar

Acht op de tien zijn positief over de ontvangen ondersteuning. De ondersteuning is van goede kwaliteit en past bij de hulpvraag. Na een daling in de beoordeling vorig jaar is deze dit jaar weer gestegen. Men beoordeelt de ondersteuning nu (nog) beter dan in 2015. Cliënten die begeleiding ontvangen (29%), zijn bijna allemaal te spreken over de zorgaanbieder.

Meer cliënten ervaren effect op hun leven door de ondersteuning

Veel cliënten ervaren effect door de ontvangen ondersteuning. Acht op de tien kunnen zich beter redden en ongeveer driekwart kan beter de dingen doen die hij/zij wil en heeft een betere kwaliteit van leven. Vorig jaar zijn de ervaren effecten gedaald ten opzichte van 2015, maar in 2017 is dit door een stijging weer op het oude niveau.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Moerdijk heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen én welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Moerdijk met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in 2017 in het kader van de Wmo van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening krijgen. Voorbeelden hiervan zijn: hulp bij het huishouden, begeleiding, scootmobiel of rolstoel.



In april 2018 ontvingen 825 aselect gekozen Wmo-cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van 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 procent. Dit was vorig jaar 53 procent.

- In totaal vulde 81 procent de vragenlijst schriftelijk in en 19 procent online.

Vragenlijst ceo Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen



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 de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Moerdijk heeft ervoor gekozen om enkele vragen toe te voegen over het (keukentafel)gesprek en de tevredenheid over de voorziening 'begeleiding'.

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 één plaats 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. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016.

We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

De resultaten worden door de gemeente Moerdijk 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

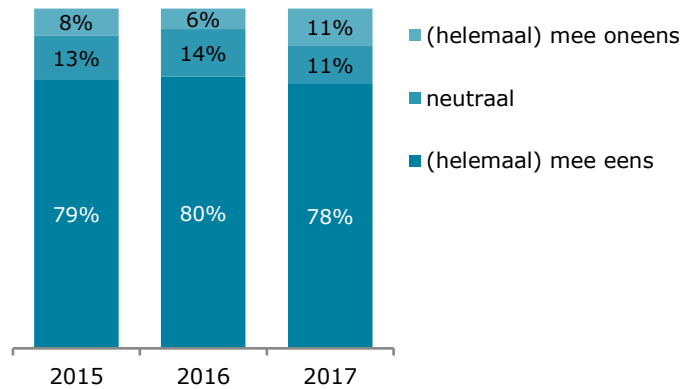
3.1 De hulpvraag

Bekendheid toegang onveranderd

Bijna acht op de tien Wmo-cliënten uit Moerdijk wisten voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Elf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 11 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid van de toegang is vergelijkbaar met 2016 en 2015.

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag

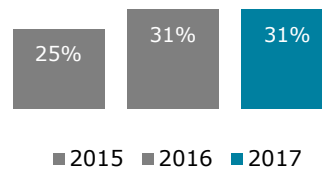



Drie op de tien cliënten zijn bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het keukentafel- of intakegesprek. In Moerdijk is 31 procent bekend met deze mogelijkheid. De bekendheid is even hoog als vorig jaar.

Figuur 3.2

Bekendheid cliëntondersteuning (% bekend)



 | **79%**

van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen. Dit ligt hoger ten opzichte van 2016 (74%) en 2015 (75%).

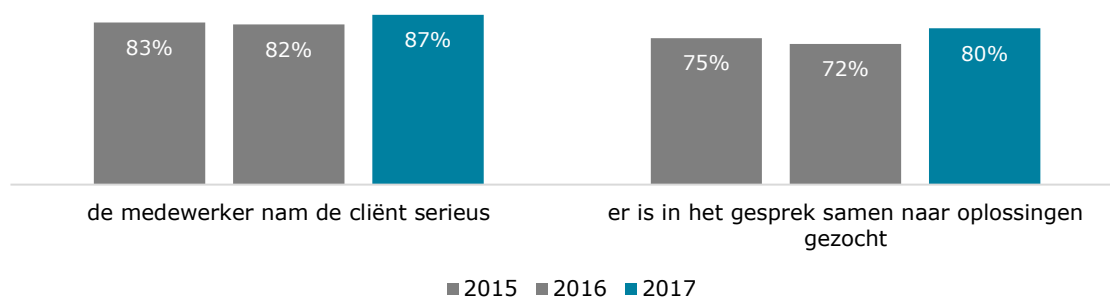
3.2 Omgaan met de hulpvraag

Meer cliënten dan vorig jaar zijn positief over het contact omtrent de hulpvraag

De meeste cliënten zijn positief over het contact met de gemeente over de hulpvraag. Met name over de bejegening van de medewerker. Bijna negen op de tien cliënten vinden dat zij serieus werden genomen door de medewerker. Ook vindt 80 procent dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht. Ten opzichte van eerdere jaren is de tevredenheid over de omgang met de hulpvraag gestegen.

Figuur 3.3

Contact over de hulpvraag



36%

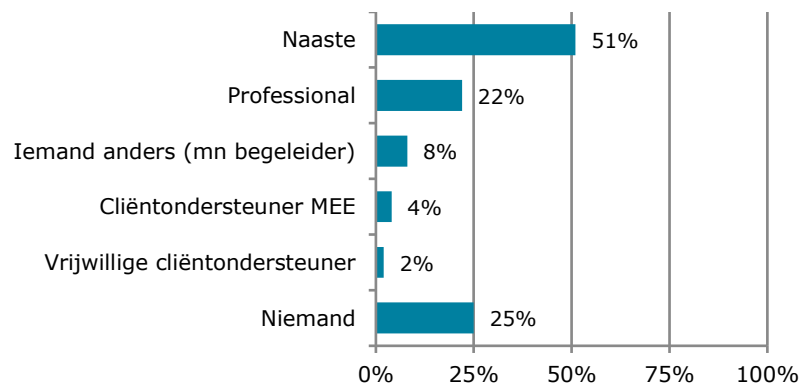
van de Wmo-clieënten had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met de gemeente.

Gesprek bij de gemeente ruim voldoende beoordeeld

Cliënten die recent een gesprek bij de gemeente hebben gehad, gaan hier meestal niet alleen naartoe. Driekwart van de cliënten neemt iemand mee naar het gesprek. Vaak is dit een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend, en 22 procent neemt een professional mee. Men geeft dit gesprek een ruim voldoende met een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. De meerderheid geeft een 8 of hoger.

Figuur 3.4

Aanwezigheid bij het gesprek (meerdere antwoorden mogelijk)



7,5

geeft men gemiddeld als rapportcijfer voor het (keukentafel)gesprek. Tien procent geeft een 5 of lager en 59 procent een acht of hoger.



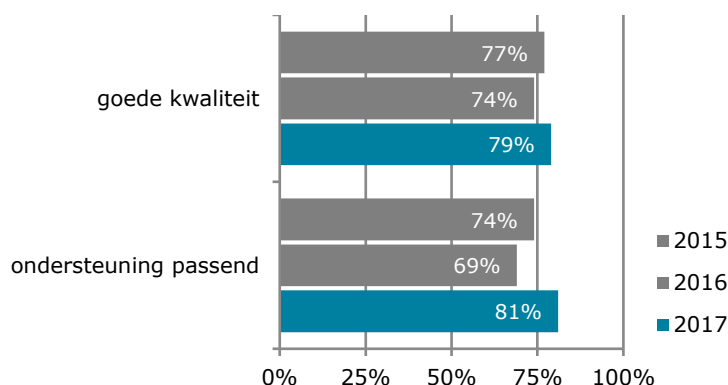
3.3 Kwaliteit van de ontvangen ondersteuning

Wmo-cliënten (weer) meer te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning

Ongeveer acht op de tien cliënten zijn tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. De ondersteuning is van goede kwaliteit en past bij de hulpvraag. Hoewel de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning vorig jaar een daling liet zien, is het dit jaar weer gestegen en beter beoordeeld dan in 2015.

Figuur 3.5

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



Verschillende cliënten geven een toelichting op hun ontvangen ondersteuning. Hierin zijn zij positief of noemen een verbeter- of aandachtspunt. Een aantal reacties:

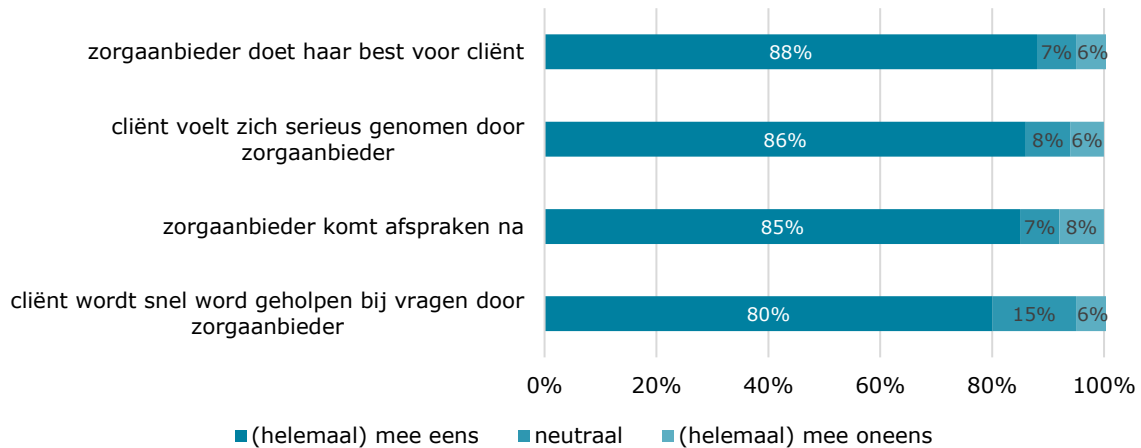
- "Ze zijn heel professioneel en toch zeer betrokken bij de cliënten."
- "Te weinig hulp in de huishouding. Mijn huis verwaarloost langzaam maar zeker. Er is een nieuw werkschema opgesteld van dingen die gedaan moeten worden. Ze komt er niet aan toe. Te weinig tijd. Ze mogen meer doen maar er is geen tijd."
- "Ik ben tevreden."
- "Huishoudelijke ondersteuning gaat niet altijd soepel."
- "Ben er blij mee en draagt bij aan een prettig bestaan."
- "De uren van de dienstencheques zijn dit jaar gehalveerd, waardoor we het slechter redden met het huishouden, omdat mijn vrouw inmiddels is geopereerd en er nog 2 operaties staan te wachten, terwijl zij mijn mantelzorgster is."
- "Door de ondersteuning ben ik zelfstandiger geworden."

Cliënten met begeleiding zijn bijna allemaal tevreden over de zorgaanbieder

Drie op de tien Wmo-cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld (29%) hebben een indicatie voor begeleiding, zoals begeleiding thuis, in groep, een logeeropvang of waakvlambegeleiding. De meesten zijn positief over de zorgaanbieder die hen deze begeleiding biedt. De zorgaanbieder doet haar best voor de cliënt en komt zijn of haar afspraken na. De cliënt voelt zich serieus genomen en wordt snel geholpen bij vragen.

Figuur 3.6

Tevredenheid zorgaanbieder begeleiding



3.4 Effect van de ondersteuning

Meer cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Acht op de tien kunnen zich beter redden en ongeveer driekwart kan beter de dingen doen die ze wil en/of heeft een betere kwaliteit van leven. Vorig jaar werd door minder cliënten een effect door de ondersteuning ervaren dan in 2015. Dit jaar is dit weer gestegen tot het oude niveau.

Figuur 3.7

Stellingen over gemerkte effecten van de ondersteuning (% (zeer) mee eens)

