



Ceo Wmo over 2022; gemeente Moerdijk

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/105

Datum

juni 2023

Opdrachtgever

Gemeente Moerdijk

Auteurs

Teije ten Den
Denise Kroese

Copyright

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



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
2 Wmo	10
2.1 De hulpvraag	10
2.2 Omgaan met de hulpvraag	11
2.3 Het keukentafelgesprek	11
2.4 De ontvangen ondersteuning	12
2.5 Effect van de ondersteuning	13
2.6 Melden van de hulpvraag	14
2.7 Huishoudelijke ondersteuning	15



Samenvatting

I&O Research voerde in opdracht van de gemeente Moerdijk in april 2023 een cliëntervaringsonderzoek (ceo). Dit met als doel 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 2022 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 692 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen, waarvan 456 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 66% procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

Ruime meerderheid weet weg naar ondersteuning te vinden

Een ruime meerderheid van 81 procent van de cliënten uit Moerdijk weet voorafgaand waar men terecht kan met hun hulpvraag. De bekendheid is daarmee vergelijkbaar met vorig jaar (83%). Over de snelheid waarmee men geholpen wordt is 75 procent tevreden. Dit is een lichte daling ten opzichte van 79 procent in 2021. Ruim vier op de tien cliënten weten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is licht gestegen ten opzichte van 2021.

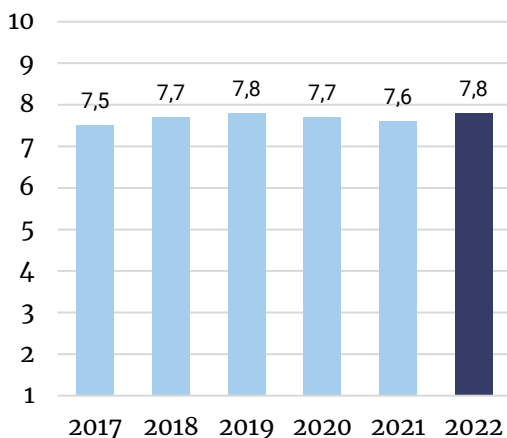
Cliënt voelt zich in Moerdijk serieus genomen

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ten opzichte van 2015 is de tevredenheid toegenomen. 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 81 procent van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar (87%) en is de laagste score sinds 2015.

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 7,8. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren.

Figuur 1.1 Gemiddeld rapportcijfer keukentafelgesprek (n=159)



Kwaliteit ondersteuning goed en ondersteuning past bij de hulpvraag

Men is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ruim driekwart van de cliënten vindt deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Het percentage dat tevreden is (77%) over de kwaliteit van de ondersteuning is afgenomen ten opzichte van de laatste jaren (2021; 83%, 2020 85%, 2019; 86%). Eveneens is de passendheid (77%) licht gedaald in vergelijking met de vorige jaren (2021; 80%, 2020; 84%, 2019; 84%).

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Circa acht op de tien (81%) kunnen zich beter redden. Dit is vergelijkbaar met de laatste jaren. Ruim zeven op de tien cliënten kunnen beter de dingen doen die ze willen (71%) en ervaren een betere kwaliteit van leven (72%). Cliënten hebben iets minder vaak het gevoel dat zij de dingen kunnen doen die men wil doen in vergelijking met de laatste jaren (2021; 76% en 2020; 79%) en ervaren iets minder een betere kwaliteit van leven ten opzichte van de vorige jaren (2021/2020/2019: 77%).

Grote meerderheid cliënten vindt het melden van de hulpvraag bij de gemeente makkelijk

Circa acht op de tien cliënten vinden het makkelijk om de hulpvraag bij de gemeente te melden (83%). Daarvan vinden drie op de tien cliënten het makkelijk (31%), en ruim de helft van de cliënten vindt het heel makkelijk (52%). Ongeveer een op de tien cliënten vindt het wel moeilijk (11%), en 6 procent weet het niet.

Acht op de tien ondervraagden ontvangen ondersteuning bij het huishouden

Acht op de tien ondervraagden ontvangen ondersteuning bij het huishouden (81%). Circa vier op de tien ondervraagden ontvangen hulp bij het huishouden via TWB (41%).

Niet altijd vervanging tijdens vakantie of ziekte huishoudelijke medewerker

Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de ontvangen huishoudelijke ondersteuning. Cliënten zijn wisselend tevreden over de verschillende onderdelen van huishoudelijke ondersteuning. Circa driekwart van de cliënten is het er (helemaal) mee eens dat de huishoudelijke medewerker alle activiteiten uitvoert zoals die in het leveringsplan staan (76%). Ook driekwart van de cliënten is het er (helemaal) mee eens dat de huishoudelijke medewerker de activiteiten zo vaak als afgesproken uitvoert. Ruim vier op de tien cliënten (44%) vinden dat zij onvoldoende ondersteuning ontvangen bij vakantie of ziekte van de huishoudelijke medewerker.

Wisselende tevredenheid over zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning

De tevredenheid onder cliënten over de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning is over het algemeen ruim voldoende, maar wisselt per onderwerp. Over de bereikbaarheid zijn circa zeven van de tien cliënten tevreden (71%). Bovendien vinden bijna zeven op de tien cliënten de informatie die zij van de zorgaanbieder begrijpelijk (68%). Het hebben van een vast aanspreekpunt staat onderaan de lijst wat betreft tevredenheid. Circa drie op de tien cliënten geven aan dat zij een vast aanspreekpunt bij de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning hebben (28%).

Ruim negen op de tien cliënten zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning

Meer dan negen op de tien cliënten zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning. Daarvan vinden circa zes op de tien cliënten de huishoudelijke ondersteuning goed (59%). Ongeveer een derde geeft een voldoende (32%). Circa een op de tien cliënten vindt dit onvoldoende (9%).



Inleiding



1 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 2022 van de gemeente Moerdijk een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2022 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 2023 ontvingen 692 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 1.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (86%), de rest vulde hem online in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
692	456	66%

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 zijn extra vragen gesteld over het melden van een hulpvraag, het keukentafelgesprek en de 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. Ook bestond de mogelijkheid om een opmerking of toelichting te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. 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



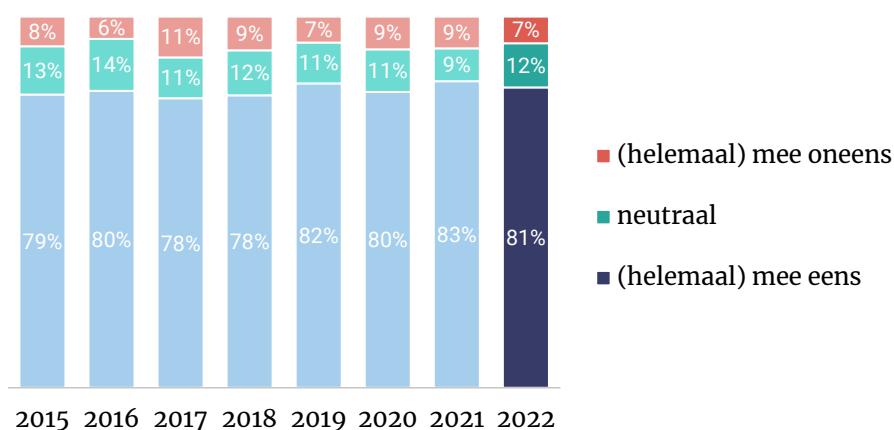
2 Wmo

2.1 De hulpvraag

Cliënten weten waar zij terechtkunnen met een hulpvraag

Een ruime meerderheid van 81 procent weet waar men terecht kan met een hulpvraag, een vergelijkbaar aandeel met vorig jaar. Circa een op de tien cliënten heeft hier geen uitgesproken mening over en zeven procent weet niet waar men terecht kan.

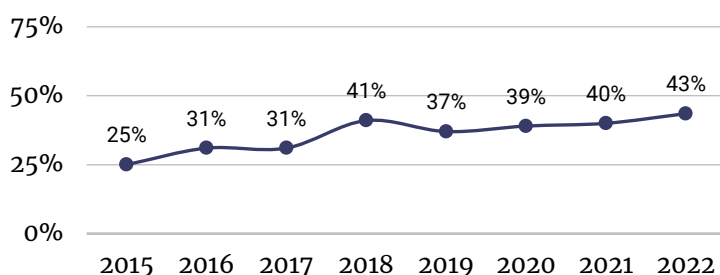
Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning stijgt

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 ruim vier op de tien cliënten bekend met deze mogelijkheid (43%). Dit is licht gestegen ten opzichte van 2021 en op het hoogste niveau sinds 2015.

Figuur 2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



75% van alle Wmo-cliënten in Moerdijk voelt zich snel geholpen. Dit is licht afgenomen ten opzichte van de voorgaande jaren (2021; 79%, 2020; 80%, 2019; 76%).

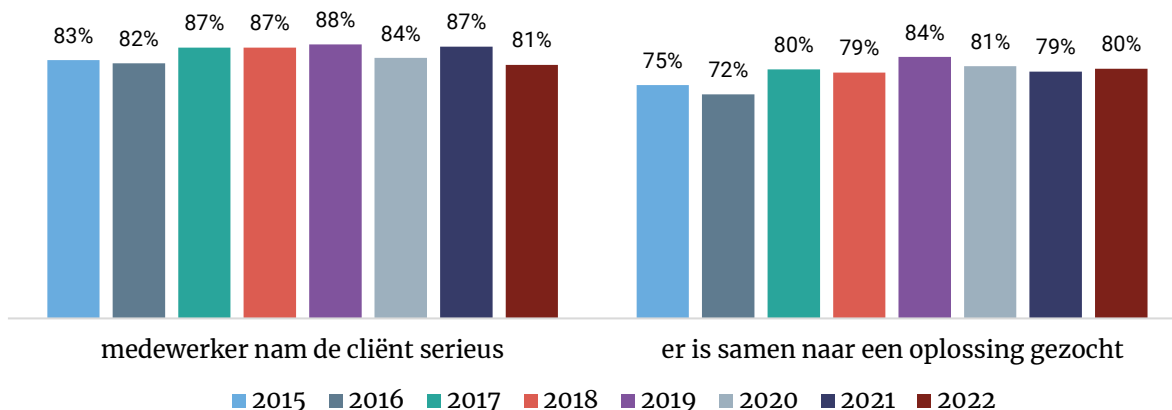


2.2 Omgaan met de hulpvraag

Ruime meerderheid voelt zich serieus genomen door de gemeente

Er is een daling te zien in het aandeel cliënten dat vindt dat zij serieus genomen worden door medewerkers van de gemeente. Waar in 2021 nog 87 procent dit gevoel had, is het in 2022 gedaald naar 81 procent. In 2022 is een vergelijkbaar percentage cliënten tevreden over de mate waarin er samen naar een oplossing is gezocht (80%). Dit is vergelijkbaar met 2021 (79%). Op beide aspecten zijn circa acht op de tien cliënten tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat.

Figuur 2.3 Tevredenheid over bejegeningen tijdens toegang (%(helemaal) mee eens)



2.3 Het keukentafelgesprek

Stabiel rapportcijfer voor het keukentafelgesprek

7,8 is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven voor het keukentafelgesprek. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Een op de tien cliënten (10%) geeft een onvoldoende (5 of lager). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

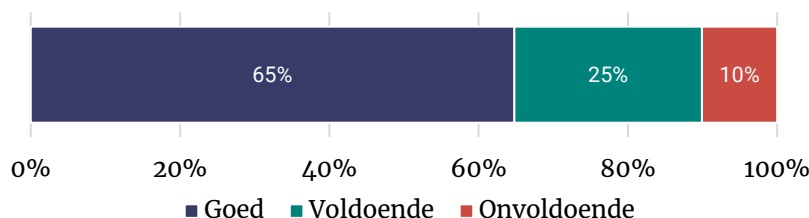
Tabel 2.1 Waardering (keukentafel)gesprek (n=159)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gemiddeld rapportcijfer	7,5	7,7	7,8	7,7	7,6	7,8

Hoge tevredenheid over het keukentafelgesprek

Negen op de tien cliënten zijn tevreden met het keukentafelgesprek. Daarvan vindt de grote meerderheid van de cliënten het keukentafelgesprek goed (65%). Een kwart van de cliënten vindt het keukentafelgesprek voldoende en een op de tien cliënten vindt het onvoldoende.

Figuur 2.4 Tevredenheid keukentafelgesprek 2022 (n=159)

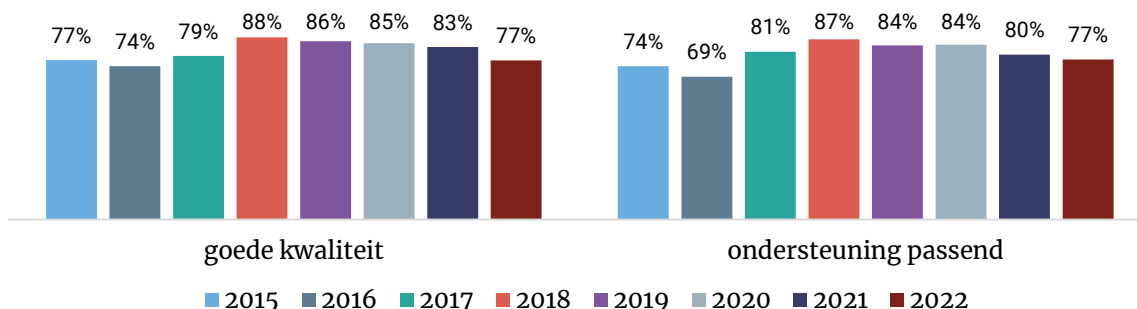


2.4 De ontvangen ondersteuning

Ruime meerderheid vindt kwaliteit ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning, collectief vervoer, begeleiding, vervoers-, rolstoel- of woonvoorziening. Ruim driekwart vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had (77%). Ten opzichte van de jaren ervoor is er een daling te zien in de tevredenheid van de kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 2.5 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



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

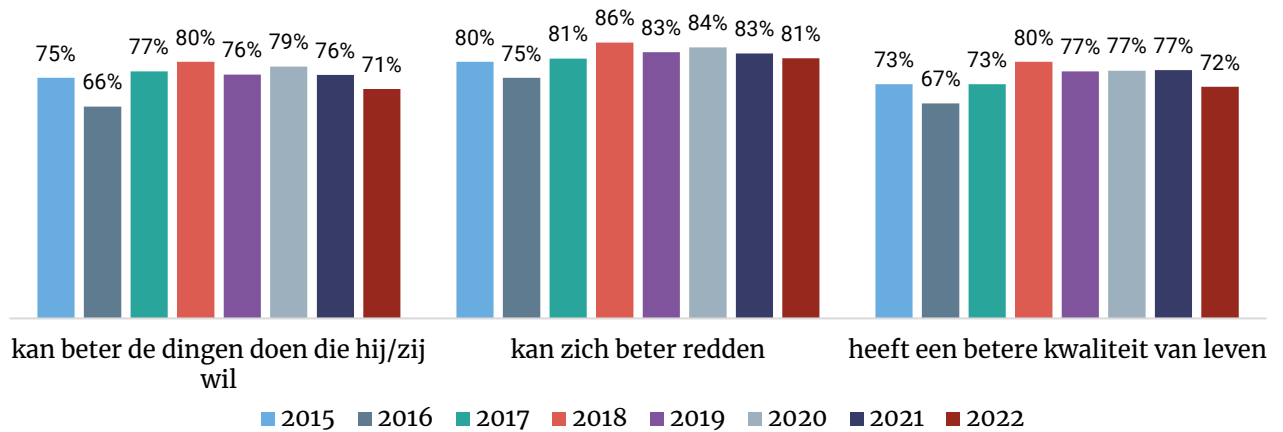
- “Ben er heel goed mee geholpen.”
- “2 uur per week is erg weinig.”
- “Ben heel blij met mijn deeltaxi.”
- “De vaste hulp in de huishouding doet haar werk goed. Vervangende hulp is vaak niet zo goed.”
- “De traplift voldoet prima, maar de aangevraagde hulpvraag over aanpassing van de douche werd helaas afgewezen louter en alleen vanwege het feit dat deze al veel jaren meegaat. De doucheruimte was nog in prima staat, maar door mijn handicap moest deze aangepast worden.”
- “Door mijn deeltaxi pas kan ik mijn netwerk bezoeken.”
- “Fijn dat ik huishoudondersteuning heb.”
- “De aflevering door [naam organisatie] heeft 11 weken geduurd. Door miscommunicatie tussen [naam organisatie] en Wmo is er veel misgelopen en heb ik zelfs als cliënt heel wat telefoontjes moeten plegen over de voortgang. Erg frustrerend.”

2.5 Effect van de ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Ruim zeven van de tien cliënten kunnen beter de dingen doen die zij willen, dit is gedaald ten opzichte van 2021 (76%) en de voorgaande jaren. Circa acht op de tien cliënten kunnen zich beter redden, een vergelijkbaar aandeel met de voorgaande jaren. Ruim zeven op de tien cliënten hebben een betere kwaliteit van leven gekregen door de ondersteuning. Ten opzichte van de voorgaande jaren is dit afgenomen (77%).

Figuur 2.6 Ervaren effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

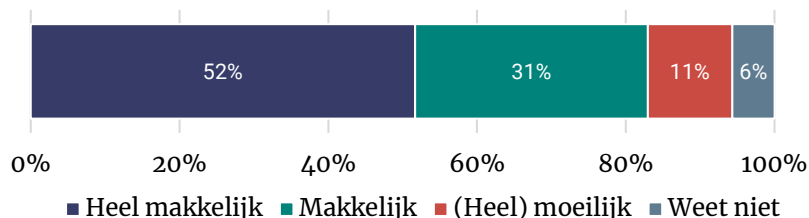


2.6 Melden van de hulpvraag

Grote meerderheid cliënten vindt het melden van de hulpvraag bij de gemeente makkelijk

Circa acht op de tien cliënten vinden het makkelijk om de hulpvraag bij de gemeente te melden (83%). Daarvan vindt de helft het heel makkelijk (52%), en bijna een derde makkelijk (31%). Ongeveer een op de tien cliënten vindt het wel (heel) moeilijk (11%), en 6 procent weet het niet.

Figuur 2.7 Melden van de hulpvraag (n=176)



Hieronder volgen een aantal reacties van cliënten over de gemeente Moerdijk en het melden van hun hulpvraag:

- *“Aanvraag invalide parkeerkaart. Fantastisch geholpen.”*
- *“De ondersteuning die op mijn man zijn naam stonden konden gemakkelijk op mijn naam overgeschreven worden.”*
- *“Ik vind het altijd moeilijk om iets te vragen.”*
- *“Door middel van hulp vanuit de thuiszorg ben ik gewezen op de mogelijkheden voor aanvullende hulp via het WMO.”*
- *“Snelle reactie.”*
- *“Via webpagina het juiste contact snel gevonden.”*
- *“Gemeente heeft thuisbezoek gebracht waar hulpvragen in besproken zijn. Heel fijn dat het zo geregeld is.”*
- *“Je moet de weg weten, en heel veel gegevens verzamelen en geven.”*
- *“Het is laagdrempelig en ik weet waar ik moet zijn. Denken mee naar een oplossing.”*

2.7 Huishoudelijke ondersteuning

81% van de ondervraagde cliënten ontvangen ondersteuning bij het huishouden. Circa twee op de tien ontvangen geen huishoudelijke ondersteuning (19%).

Acht op de tien ondervraagden ontvangen ondersteuning bij het huishouden

Circa vier op de tien ondervraagden ontvangen ondersteuning bij het huishouden via TWB (41%). Vijftien procent van de ondervraagden ontvangt ondersteuning via Tzorg. De overige ondersteuning bij het huishouden verloopt via verschillende organisaties. In Tabel 2.2 is dit uitgesplitst per organisatie.

Tabel 2.2 Huishoudelijke ondersteuning 2022 (n=439)

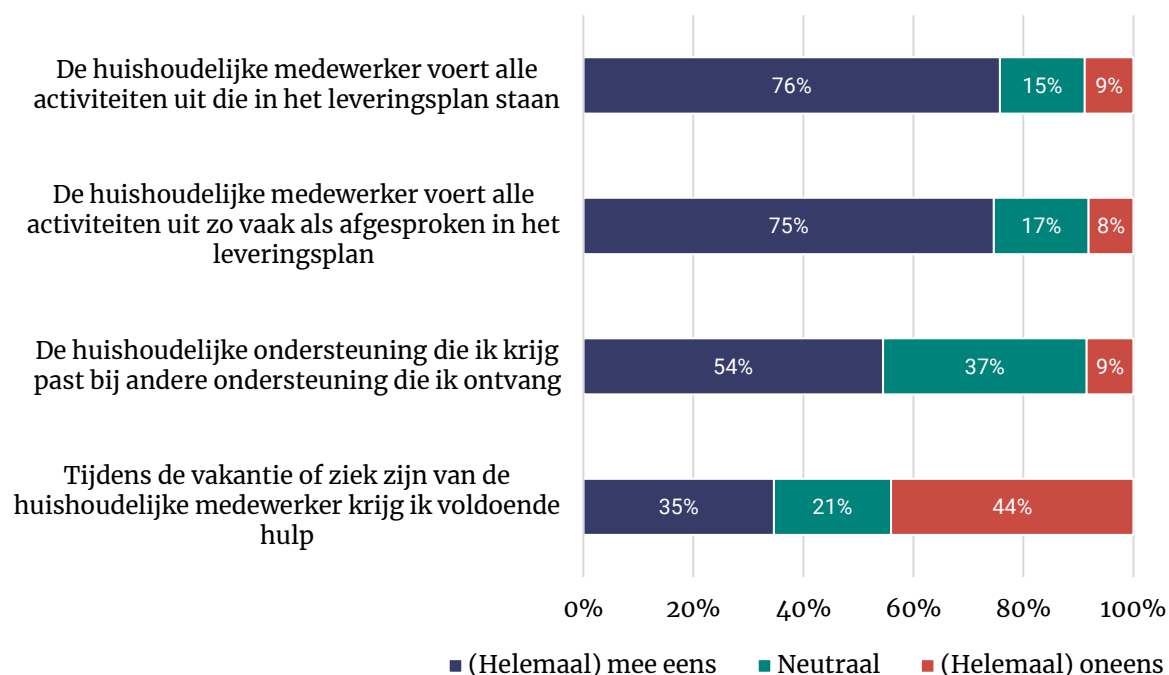
Huishoudelijke ondersteuning	%
Nee	19%
Ja, via TWB	41%
Ja, via Tzorg	15%
Ja, via Surplus	6%
Ja, via Actiefzorg	5%
Ja, via DAT	5%
Ja, via Matilda	4%
Ja, via Poetszorg	3%
Ja, via MIEP	0%
Ja, op een andere manier (bijvoorbeeld via PGB)	3%

7,5 is het cijfer dat cliënten in het algemeen geven voor de huishoudelijke ondersteuning in Moerdijk over 2022.

Niet altijd vervanging tijdens vakantie of ziekte huishoudelijke medewerker

Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de ontvangen huishoudelijke ondersteuning. Circa driekwart van de cliënten is het er (helemaal) mee eens dat de huishoudelijke medewerker alle activiteiten uitvoert zoals die in het leveringsplan staan (76%). Ook driekwart van de cliënten is het er (helemaal) mee eens dat de huishoudelijke medewerker de activiteiten zo vaak als afgesproken uitvoert (75%). Iets meer dan de helft van de cliënten vindt dat de huishoudelijke ondersteuning past bij de andere ondersteuning die zij ontvangt (54%). Ruim een derde van de cliënten is neutraal over de passendheid van de huishoudelijke ondersteuning bij de andere ontvangen ondersteuning (37%). Cliënten zijn minder tevreden over vervanging bij vakantie of ziekte van de huishoudelijke medewerker. Ruim vier op de tien cliënten zijn hier niet tevreden over (44%).

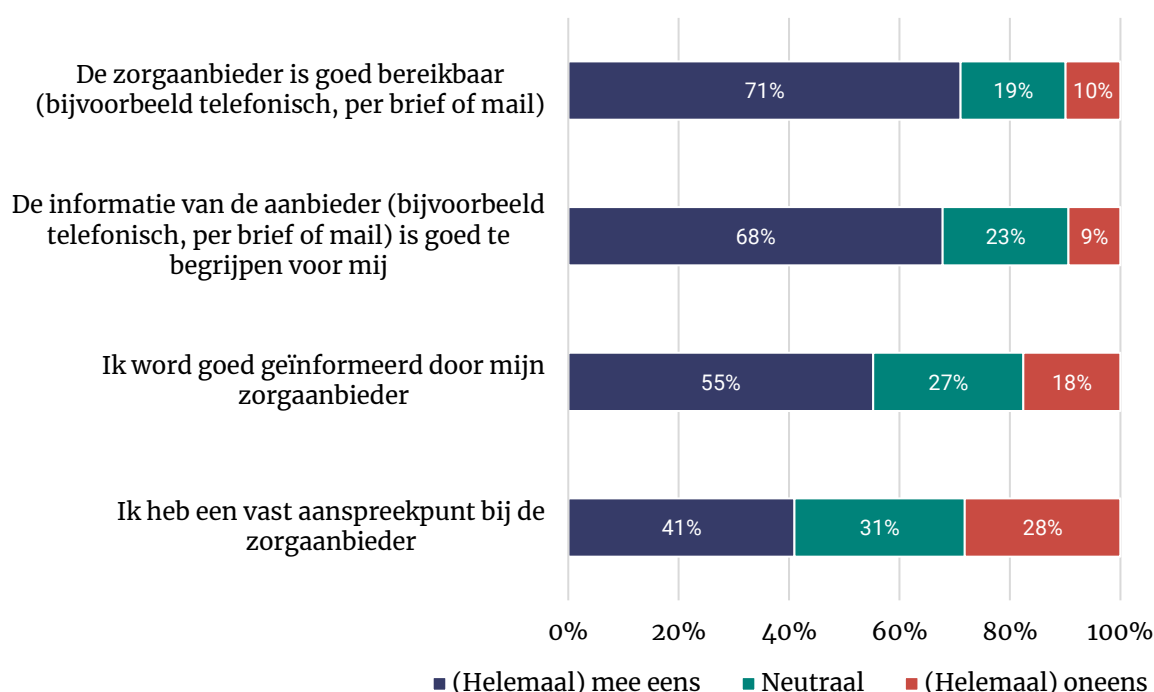
Figuur 2.8 Tevredenheid huishoudelijke ondersteuning (nmin=235)



Wisselende tevredenheid over zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning

De tevredenheid onder cliënten over de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning is over het algemeen ruim voldoende, maar wisselt per onderwerp. Over de bereikbaarheid zijn circa zeven van de tien cliënten tevreden (71%). Bovendien vinden bijna zeven op de tien cliënten de informatie die zij van de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning begrijpelijk (68%). Iets meer dan de helft van de cliënten vindt dat zij goed geïnformeerd wordt, namelijk 55 procent. Ruim een kwart is hier neutraal over en bijna twee op de tien cliënten vinden dat zij niet goed worden geïnformeerd. Het hebben van een vast aanspreekpunt staat onderaan de lijst wat betreft tevredenheid. Circa vier op de tien cliënten hebben een vast aanspreekpunt bij de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning (41%). Ongeveer drie op de tien zijn hier neutraal over, namelijk 31 procent. Een iets kleinere groep van de cliënten zeggen dat zij geen vast aanspreekpunt hebben (28%).

Figuur 2.9 Tevredenheid zorgaanbieder (nmin=305)



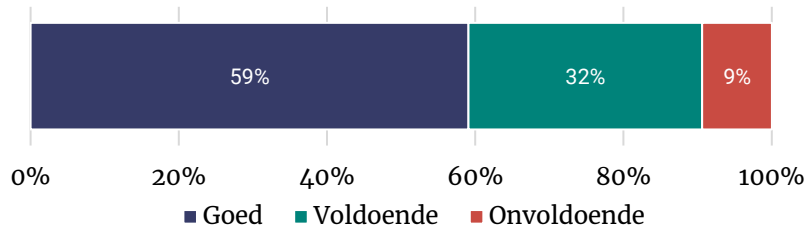
Cliënten hebben in aanvulling een uitgebreide reactie gegeven:

- “Een vaste hulp is zeer fijn, steeds wisselen van persoon is niet prettig. Sommige hulpen vergeten de hoeken en kanten in het huis, zijn zij wel opgeleid voor huishoudelijke hulp? De meeste hulp is heel aardig en doen hun best.”
- Verschil tussen huishoudelijke medewerkers is erg groot. Veel verschillende gezichten al voorbij zien komen. Erg tevreden met degene die ons nu ondersteund.”
- “Vanaf 1 juli tot april vier keer iemand gehad bij [naam organisatie]. Nu sinds twee weken nieuwe instantie: [naam organisatie], ziet er goed uit.”
- “Bevalt prima.”
- “Helemaal prima, behulpzaam, bezorgd en vriendelijk.”
- “De medewerker is geweldig, maar krijgt te weinig tijd.”

Ruim negen op de tien cliënten zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning

Meer dan negen van de tien cliënten zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning. Daarvan vinden circa zes op de tien cliënten de huishoudelijke ondersteuning goed (59%). Ongeveer een derde geeft een voldoende (32%). Circa beoordeelt de huishoudelijke ondersteuning met een onvoldoende (9%). Zij geven als redenen hiervoor aan dat de huishoudelijke ondersteuning niet vaak genoeg komt en niet lang genoeg blijft, en dat de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning te wensen over laat.

Figuur 2.10 *Tevredenheid huishoudelijke ondersteuning (n=352)*



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl