

Rapport

CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK WMO

Gemeente Houten

Augustus 2016

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2016/143

Datum

Augustus 2016

Opdrachtgever

Gemeente Houten

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.
Priya Ramkisoen, 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
Aanleiding	7
Werkwijze.....	7
Respons	7
Analyse	7
Leeswijzer	7
3. Ervaringen met de Wmo	9
Contact gemeente	9
Contact over hulpvraag	10
Meest recente gesprek	10
4. Ervaringen met de ondersteuning.....	13
Ontvangen ondersteuning.....	13
Overige ondersteuning	14
Effecten van de ondersteuning	16
Achtergrondgegevens	18



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. In 2016 is hiervoor een verplichte vragenset opgesteld, bestaande uit tien basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. De gemeente Houten heeft naast de tien basisvragen extra vragen toegevoegd over contact met de gemeente, het keukentafelgesprek, ervaringen met de ondersteuning en effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie. Voor dit onderzoek zijn 1.000 Wmo-cliënten uitgenodigd. In totaal vulden 468 respondenten de vragenlijst in; een respons van 47 procent. Hieronder staan de belangrijkste resultaten van het onderzoek.

Contact met gemeente

- De meest genoemde reden om contact te zoeken met de gemeente is het niet meer aankunnen van het huishouden; meer dan de helft van de cliënten geeft dit als reden voor contact. Een derde zocht contact vanwege vervoersproblemen.
- De helft van de cliënten is doorverwezen door de huisarts of andere zorgverlener. Bij drie op de tien kon de omgeving de ondersteuning niet (meer) aan.
- Een meerderheid van de cliënten is tevreden over het contact met de gemeente; men voelt zich serieus genomen en wist (ook) meestal waar men moest zijn voor zijn of haar hulpvraag. Niet iedereen is te spreken over het contact; bijna een vijfde geeft aan dat er niet samen is gezocht naar oplossingen. Ook vindt een even groot deel onvoldoende snel te zijn geholpen.
- Bijna de helft van de cliënten had in de afgelopen twaalf maanden een gesprek op afspraak namens de gemeente Houten. Over de meeste aspecten van dit gesprek oordeelt men positief; het meest te spreken zijn cliënten over de manier waarop er geluisterd werd. Ook over de deskundigheid van de gespreksvoerder en het contact zelf is een meerderheid te spreken. Toch is een op de vijf cliënten (heel) ontevreden over deze aspecten. Dit geldt met name voor de gekozen oplossing naar aanleiding van het gesprek; 30 procent is hier niet over te spreken.

Ervaring met de ondersteuning

- Huishoudelijke hulp is met zestig procent de meest gebruikte ondersteuning onder Wmo-cliënten in de gemeente Houten. Gevolgd door een collectief vervoerspasje waar vier op de tien cliënten gebruik van maken.
- Een ruime meerderheid is tevreden met de ondersteuning; driekwart vindt de kwaliteit goed en voor 67 procent is de ondersteuning passend bij de hulpvraag. Ook voldoet voor de meeste cliënten de ondersteuning (grotendeels) aan de wensen en behoeften. Voor 21 procent past de ondersteuning vanuit de Wmo niet goed bij hun hulpvraag.
- De helft ontvangt (ook) op een andere manier ondersteuning. Dit is meestal hulp van een naaste, zoals een partner, familie of bureu. Een kwart meent dat zij deze zorg onvoldoende aankunnen.

Effecten van de ondersteuning

- De ondersteuning die men krijgt zorgt voor een ruime meerderheid van de cliënten voor positieve effecten in het dagelijks leven. Zo kan driekwart zich beter redden en kan 69 procent beter dingen doen die hij of zij wil.
- Door de hulp heeft twee derde van de cliënten een betere kwaliteit van leven.
- Voor ongeveer een tiende zorgt de ondersteuning niet voor deze effecten.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding



Aanleiding

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het college moet volgens dit artikel gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning verstrekken voor 1 juli van elk jaar¹. De VNG en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor dit cliëntervaringsonderzoek.

In 2016 is hiervoor een verplichte vragenset opgesteld, bestaande uit tien basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. De gemeente Houten heeft naast de tien basisvragen extra vragen over de contactredenen, (keukentafel)gesprek en ondersteuningsachtergrond toegevoegd. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) zorg ervaren binnen hun gemeente.



Werkwijze

Doelgroep van het CEO zijn alle cliënten met maatwerkvoorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. In mei 2016 zijn 1.000 cliënten met een individuele voorziening op basis van de Wmo uit de gemeente Houten uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek door een vragenlijst in te vullen. De cliënten ontvingen een uitnodigingsbrief samen met een schriftelijke vragenlijst en een retourenvelop. In de brief stond een persoonlijke inlogcode waarmee de vragenlijst naar keuze ook via internet ingevuld kon worden. Na twee weken ontvingen degenen die de vragenlijst niet hadden ingevuld een herinneringsbrief.



Respons

Voor dit onderzoek zijn 1.000 Wmo-clieënten uitgenodigd. In totaal vulden 468 cliënten met een maatwerkvoorziening de vragenlijst in. Dit brengt de respons op 47 procent. Dit is voldoende om met 95 procent betrouwbaarheid en een foutmarge van 5 procent² uitspraken te doen over de Wmo-clieënten met een maatwerkvoorziening in de gemeente Houten.



Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden bij de Wmo-clieënten. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.



Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de ervaringen met de Wmo en het contact met de gemeente besproken. We gaan in op de reden(en) om contact op te nemen met de gemeente en ook het keukentafelgesprek komt aan bod. Het daarop volgende hoofdstuk behandelt de (ervaringen met de) ondersteuning vanuit de gemeente en hier worden ook de effecten van de ondersteuning besproken.

¹ De datum voor het aanleveren van de gegevens over cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning is uitgesteld naar 1 september.

² De nauwkeurigheidsmarge geeft aan welke afwijking de werkelijkheid kan hebben in vergelijking met de resultaten. Voor dit onderzoek bedraagt de nauwkeurigheidsmarge ongeveer 5%. Ter illustratie: bij een uitkomst van 50%, ligt de werkelijkheid (met 95% betrouwbaarheid) ergens tussen de 55% en 45%.



3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de Wmo



3. Ervaringen met de Wmo

Contact gemeente

In het afgelopen jaar had 54 procent van de Wmo-cliënten contact met de gemeente Houten over een hulpvraag. Voor dertig procent was dit contact langer geleden en het overige deel geeft aan het niet (meer) te weten.

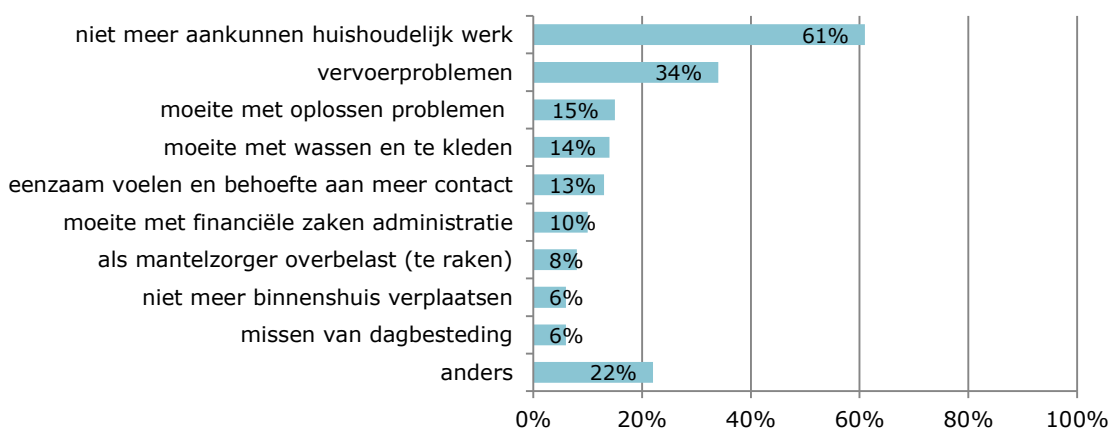
Problemen met uitvoeren van huishoudelijke taken meest genoemde aanleiding contact

De belangrijkste reden om contact te zoeken met de gemeente is voor 61 procent het niet (meer) aankunnen van het huishouden. Vervoersproblemen is voor een derde de reden en voor 15 procent is dit moeite met het oplossen van problemen. Een op de vijf noemt iets anders dan een van de voorgestelde contactredenen, hieronder valt bijvoorbeeld een verlopen indicatie of de behoefte aan extra hulpmiddelen.

Figuur 3.1

Contact reden gemeente (nmin=468)

Meerdere antwoorden mogelijk



22%

wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

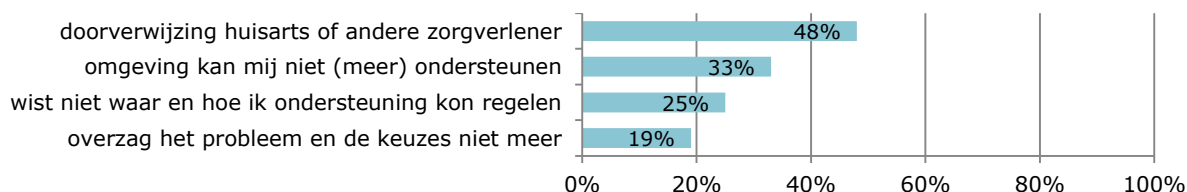
Deel van de cliënten is doorverwezen door de huisarts of andere zorgverlener

Bij sommige cliënten spelen naast de bovengenoemde reden(en) andere dingen mee. Zo kreeg 48 procent een doorverwijzing van een huisarts of andere zorgverlener. Bij drie op de tien cliënten kon de omgeving geen voldoende ondersteuning (meer) bieden. Een kwart wist niet waar en hoe men de ondersteuning kon regelen en een klein gedeelte overzag het probleem en keuzes niet meer.

Figuur 3.2

Speelde een van de volgende redenen mee om naar de gemeente te gaan? (nmin=329)

Meerdere antwoorden mogelijk



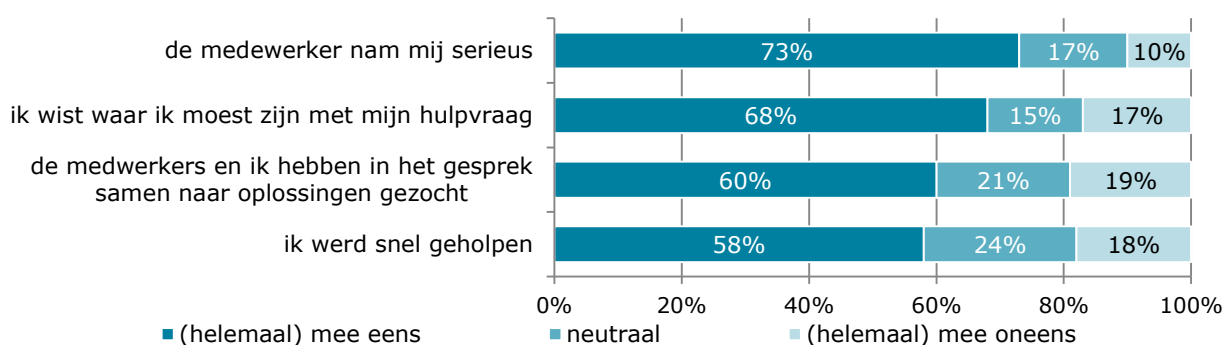
Contact over hulpvraag

Grootste deel van de cliënten is tevreden over het contact

Wmo-cliënten is gevraagd hoe men (de weg naar) het contact over de hulpvraag ervaart met de gemeente Houten. Dit betreft het contact tot een jaar geleden, cliënten voor wie het contact langer geleden was, zijn buiten beschouwing gelaten. Men is over het algemeen goed te spreken over dit contact en voelt zich vooral serieus genomen door de medewerker. Zes op de tien wisten waar zij moesten zijn met de hulpvraag en cliënten werden over het algemeen snel geholpen. Dit is echter niet bij iedereen het geval. Zes op de tien cliënten geeft aan dat er samen naar een oplossing is gezocht. Bij een op de vijf geldt dit niet.

Figuur 3.3

Stellingen over het contact met de gemeente (nmin=239)



Meest recente gesprek



48%

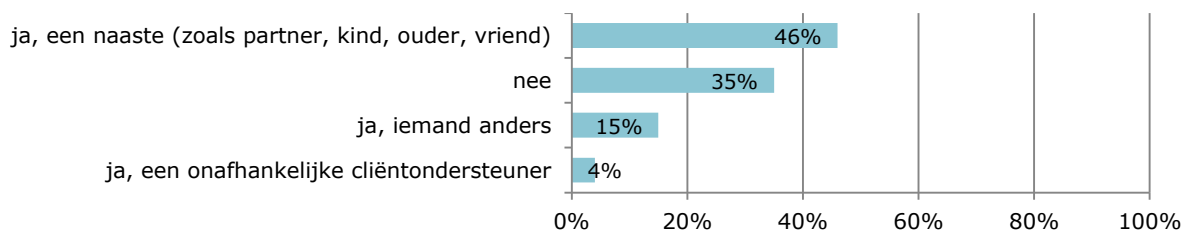
van de cliënten die in 2015 contact hadden met de gemeente, had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek

Het gesprek is meestal niet alleen met de cliënt

Van degenen die contact hadden in het jaar 2015 had 48 procent een keukentafelgesprek op afspraak namens de gemeente. Bij twee derde was er tijdens dit gesprek iemand aanwezig. In de meeste gevallen was dit een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Bij 15 procent van de gesprekken was dit iemand anders en een klein deel (4 procent) maakte gebruik van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Men is over het algemeen tevreden³ over de aanwezigheid van de cliëntondersteuner tijdens het gesprek.

Figuur 3.4

Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=208)



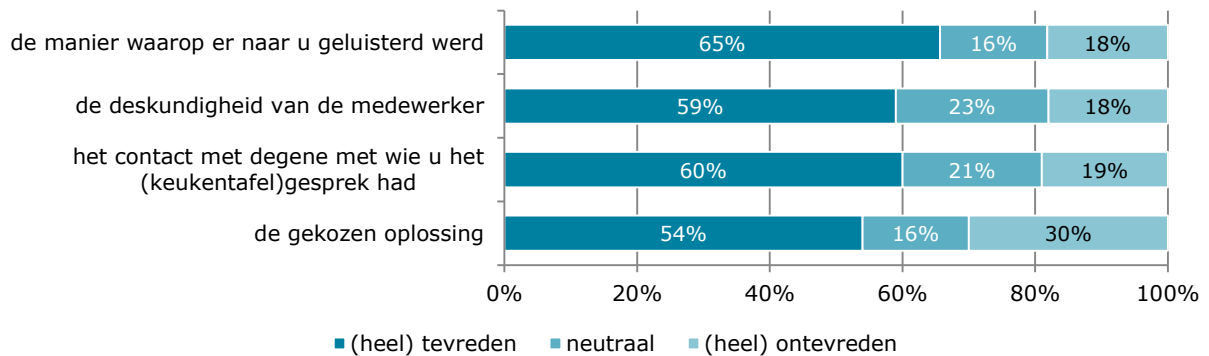
³ Een klein deel maakte gebruik van een cliëntondersteuner (n=10), hiervan zijn er 7 '(heel) tevreden', 2 'neutraal' en 1 '(heel) ontevreden'. Vanwege deze lage aantallen is dit vooral indicatief.

Zes op de tien is (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker

Over de meeste aspecten van het (keuken)tafelgesprek is een meerderheid positief. Zo geeft 65 procent aan tevreden te zijn over de manier waarop er geluisterd wordt. Verder is zes op de tien cliënten tevreden over het contact met de gespreksvoerder. Bij een op de vijf cliënten beviel de bejegening van de medewerker minder goed. De helft is tevreden over de gekozen oplossing, maar dertig procent is hier minder tevreden over. Zo is men met name ontevreden over het aantal uren van de huishoudelijke hulp. Vijf op de tien zijn ontevreden over de regiotaaxi's, omdat wordt aangegeven dat die soms te laat zijn of dat er onlogische routes worden genomen. Een derde is ontevreden over de rolstoel of rollator. Cliënten geven aan dat zij niet het type rolstoel of scootmobiel hebben ontvangen die zij zouden willen.

Figuur 3.5

Tevredenheid over het gesprek (nmin=192)



65%

is (heel) tevreden over de manier waarop er geluisterd werd

4

HOOFDSTUK

Ervaringen met de ondersteuning



4. Ervaringen met de ondersteuning

Ontvangen ondersteuning

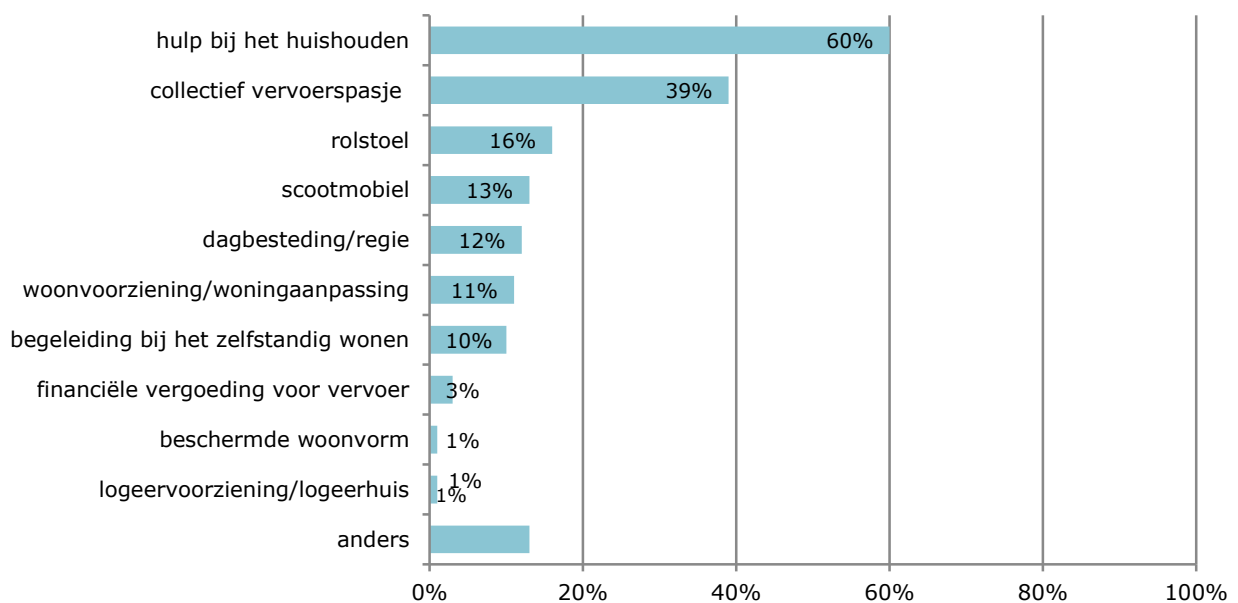
Hulp bij het huishouden is de meest gebruikte ondersteuning

De ondersteuning vanuit de Wmo, via de gemeente Houten is bij zestig procent van de cliënten hulp bij het huishouden. Vier op de tien krijgt een collectief vervoerspasje en 16 procent heeft een rolstoel. Een klein gedeelte ontvangt ondersteuning in de vorm van beschermd wonen en/of een logeervoorziening (beide 1 procent).

Figuur 4.1

Type ontvangen ondersteuning (n=468)

Meerdere antwoorden mogelijk



60%

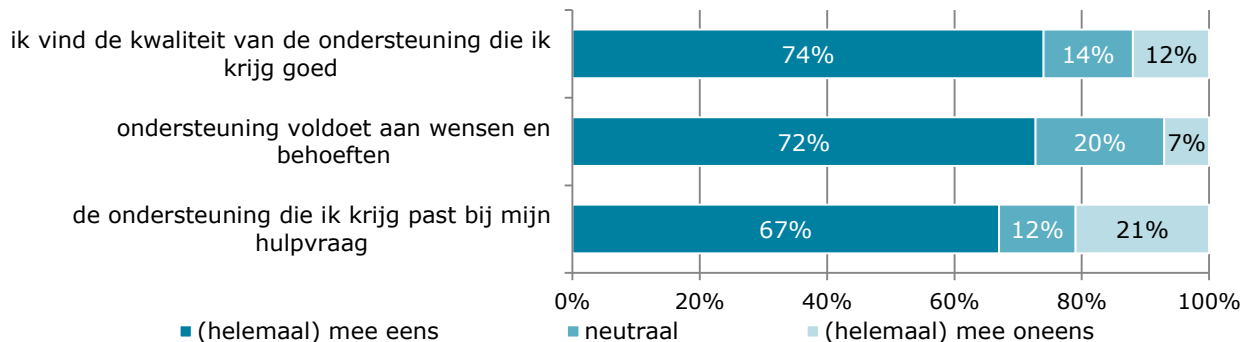
ontvangt hulp bij het huishouden als ondersteuning vanuit de gemeente

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning; 74 procent vindt deze goed, maar een klein gedeelte van twaalf procent vindt de kwaliteit van de ondersteuning niet goed. Verder vindt 72 procent dat de ondersteuning voldoet aan de wensen en voor ongeveer twee derde past de ondersteuning bij de hulpvraag tegenover 21 procent die vindt dat de ondersteuning minder goed past bij de hulpvraag.

Figuur 4.2

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning (nmin=411)



74%

vindt de kwaliteit van de ondersteuning die men krijgt goed

Opmerkingen over de ondersteuning:

- "Appartement blijft leefbaar en gezellig."
- "De hulp bij het huishouden geeft mij rust."
- "De ondersteuning voldoet aan mijn behoefte en ik heb een geweldige hulp!"
- "De ondersteuning voldoet voor een deel, maar er blijft een grote last voor de mantelzorger."
- "Door de hulp is het weer mogelijk om zelfstandig naar boven te gaan en in mijn huis te blijven wonen."
- "Goede ervaringen met de regio/valys taxi."
- "Goede vragen en snelle behandeling en erg vriendelijk."
- "Eén uur huishoudelijke hulp is te weinig om de noodzakelijke hygiëne in huis te waarborgen. 1 uur erbij zou pas echt zoden aan de dijk zetten."
- "De ondersteuning voldoet niet aan mijn behoefte, omdat de uren te weinig zijn."



Overige ondersteuning

Merendeel krijgt (ook) op andere manier ondersteuning

Naast ondersteuning van de gemeente krijgt vijftig procent (ook) hulp van hun partner, familie, vrienden of buren. Tien procent heeft een particuliere schoonma(a)k(st)er in dienst en een kleiner deel maakt gebruik van voorzieningen zoals klussendienst of een boodschappenservice. Bij 5 procent helpt een individuele vrijwilliger. Verder ontvangt 23 procent geen aanvullende overige ondersteuning.

Overige ondersteuning

- Hulp van naasten 50%
- Klussendienst/boodschappenservice 12%
- Particuliere schoonma(a)k(st)er 10%
- Individuele vrijwilliger 5%



50%

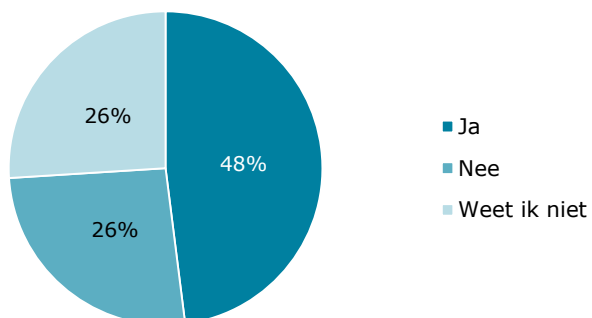
ontvangt hulp van naasten zoals partner, familie, vrienden en buren

De helft van de mantelzorgers kan de zorg goed aan

Uit de groep die hulp ontvangt van naasten geeft 48 procent aan dat de mantelzorger de zorg aankan. Een kwart kan de mantelzorg echter niet aan en een even groot deel geeft aan het niet te weten

Figuur 4.3

Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan? (n=187)



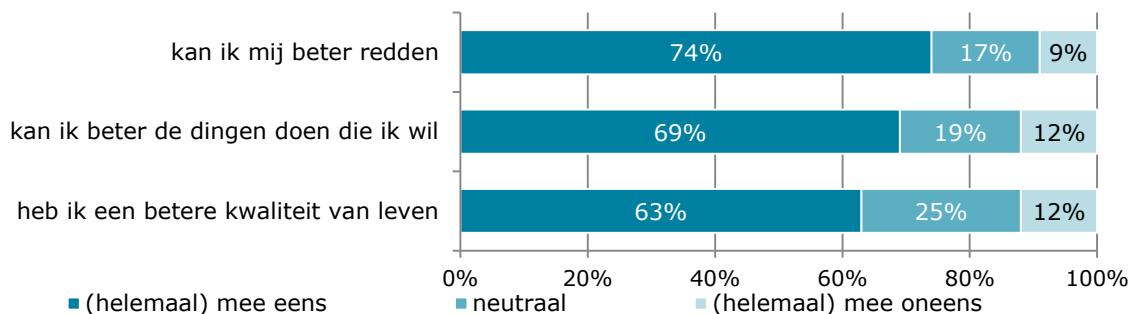
Effecten van de ondersteuning

Ondersteuning zorgt voor meer vrijheid en zelfredzaamheid bij ruime meerderheid cliënten

Cliënten geven aan dat zij positieve effecten ervaren als gevolg van de ondersteuning. Zo kan 74 procent zich beter redden en 69 procent kan beter dingen doen die hij of zij wil. Door de hulp heeft 63 procent van de cliënten een betere kwaliteit van leven. Negen tot twaalf procent is minder positief over de effecten van de ondersteuning.

Figuur 4.4

Stellingen over de effecten van ondersteuning (nmin=394)



Uit het landelijke decentralisatie onderzoek onder ruim 800 Wmo-cliënten blijkt 69 procent beter de dingen kan doen die hij/zij wil. Ook kwam uit dit onderzoek naar voren dat 74 procent zich beter kan redden als gevolg van de ondersteuning (I&O Research, 2-meting decentralisatie onderzoek 2015).

Opmerkingen over de volledigheid en kwaliteit van de ondersteuning:

- "Door de hulp in de huishouding kan ik een "schoon" leven leiden."
- "De gemeente zit met ondersteuning goed, alleen bij de instelling die de zorgondersteuning verder regelt niet."
- "De huishoudelijke hulp is gehalveerd t.o.v. de tijd dat het nog landelijk geregeld werd en ondanks de grote inzet van de mensen is de kwaliteit toch minder wat voornamelijk door tijdgebrek komt."
- "Ik krijg huishoudelijk hulp daar ben ik heel blij mee, ik zou niet weten wat ik zonder zou moeten."
- "De ondersteuning geeft mij meer zekerheid."



1

BIJLAGE

Achtergrondgegevens



Achtergrondgegevens

Achtergrondgegevens Wmo-cliënten

Tabel 1

Geslacht

GESLACHT	(N=468)
Man	34%
Vrouw	66%
TOTAAL	100%

Tabel 2

Leeftijd

LEEFTIJD	(N=459)
t/m 54 jaar	16%
55-74 jaar	25%
75 en ouder	57%
TOTAAL	100%

Tabel 3

Woonsituatie

WOONSITUATIE	(N=468)
Ik woon met partner en een of meer thuiswonende kinderen	6%
Ik woon zelfstandig, alleen	63%
Ik woon met partner zonder thuiswonende kinderen	21%
Ik woon met een of meer thuiswonende kinderen zonder partner	3%
Ik woon bij mijn ouders	3%
Anders namelijk,	4%
TOTAAL	100%

Tabel 4

Hoogst afgeronde opleiding

HOOGST AFGERONDE OPLEIDING	(N=468)
Geen opleiding	30%
LBO, Mavo, VMBO, MBO 1	43%
Havo, VWO MBO 2-4	15%
HBO/UNIVERSITEIT	12%
TOTAAL	100%



Tabel 5

In hoeverre kunt u financieel rondkomen?

FINANCIEEL RONDKOMEN	(N=468)
Zeer goed	2%
Goed	34%
Redelijk	45%
Nauwelijks	15%
Niet	1%
Nog niet financieel zelfstandig	3%
TOTAAL	100%

Tabel 6

In welke wijk van de gemeente Houten woont u?

WIJK IN HOUTEN	(N=444)
Noord- West	40%
Noord-Oost	30%
Zuid-West	13%
Zuid-Oost	13%
Overig	5%
TOTAAL	100%