

Rapport

CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK WMO

Gemeente Houten

Juni 2017

COLOFON

Uitgave

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

Rapportnummer

2017/85

Datum

Juni 2017

Opdrachtgever

Gemeente Houten

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Roy van der Hoeve, 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. Samenvatting	5
2. Inleiding	7
3. Ervaringen met de Wmo	10
3.1 Contact over de hulpvraag.....	10
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	11
3.3 Effecten van de ondersteuning	13
Bijlage 1. Achtergrondgegevens	15



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

De gemeente Houten voerde begin 2017 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 met een (maatwerk)voorziening op basis van de Wmo. In totaal ontvingen 1.000 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 424 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 42 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Contact over de hulpvraag

- De Wmo-cliënten in Houten zijn positief over de manier waarop de gemeente met de hulpvraag is omgegaan: zij zijn goed te spreken over de mate waarin de medewerker de cliënt en de situatie serieus neemt. Ook de deskundigheid en de snelheid waarmee men is geholpen waarderen zij.
- Ten opzichte van 2015 is de tevredenheid over het contact toegenomen. Ook is een groter deel van de cliënten bekend met de toegang: driekwart wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag (in 2015: 68 procent).
- Bijna drie op de tien cliënten is bekend met de mogelijkheid van het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid hiermee is groter dan in 2015 (toen: 22 procent).
- Iets minder dan de helft van de Wmo-cliënten had in het afgelopen jaar een gesprek met een medewerker van de gemeente Houten. In dit gesprek gaat de meeste aandacht uit naar wat het gezin of de familie (verder) kan doen voor de cliënt. Bij een kwart kwam het sociale netwerk (zoals burens of kennissen) en de mantelzorgondersteuning ter sprake.
- Een kwart heeft behoefte aan tussentijds contact met de gemeente over het voldoen van de ondersteuning. Hiervan heeft een derde graag jaarlijks een gesprek, een even groot deel elk halfjaar en de rest wil dit graag zelf inplannen. De behoefte aan tussentijds contact over de ondersteuning is groter voor Wmo-cliënten met een rolstoel, scootmobiel of woningaanpassing.

Kwaliteit van de ondersteuning

- Hulp bij het huishouden is net als in 2015 de meest gebruikte ontvangen vorm van ondersteuning, gevolgd door een collectieve vervoerspas.
- De meeste Wmo-cliënten zijn tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen: men spreekt van een kwalitatief goede ondersteuning die voldoet aan de wensen en behoeften. Ook vindt een meerderheid de ondersteuning passend bij de hulpvraag. De waardering hiervoor is toegenomen ten opzichte van vorig jaar.
- De tevredenheid over de kwaliteit is het hoogst bij cliënten die ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid ontvangen en het laagst bij cliënten met een rolstoel.

Effecten van de ondersteuning

- De ondersteuning die men krijgt is belangrijk en zorgt voor positieve effecten in het dagelijks leven. Circa drie op de vier cliënten zien verbeteringen op het gebied van zelfstandigheid en zelfredzaamheid en hebben een betere kwaliteit van leven. Ten opzichte van vorig jaar is de groep cliënten die een positief effect ervaart op de zelfstandigheid en de kwaliteit van leven toegenomen.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding



Aanleiding

De gemeente Houten is benieuwd hoe Wmo-clënten in de gemeente de ondersteuning beoordelen die zij ontvangen en welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om hier inzicht in te krijgen voerde de gemeente een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit. De gemeente Houten krijgt zo een beeld van de ervaringen van hun cliënten Wmo op verschillende momenten in het proces van dienstverlening en ondersteuning. Dit biedt aanknopingspunten voor nadere verbetering van de dienstverlening op het gebied van de Wmo. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering en het aanleveren van de verplichte CEO aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) biedt inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die gemeenten haar burgers biedt. Sinds de invoering van de Wmo zijn de voorwaarden die het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) stelt aan klantmeting in het sociaal domein gewijzigd. Gemeenten zijn volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht jaarlijks een CEO te laten uitvoeren onder cliënten met een (maatwerk)voorziening. Het college dient de gegevens over de cliëntervaringen met de ondersteuning voor 1 juli van elk jaar te verstrekken.

Doel van het onderzoek

Het CEO Wmo geeft inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die de gemeente haar burgers biedt in het kader van de Wmo. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) hulp en ondersteuning ervaren binnen hun gemeente.



Werkwijze en respons

Doelgroep van het CEO zijn cliënten die (in 2016 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening of individuele begeleiding krijgen, gebruik maken van dagbesteding.



In april 2017 ontvingen 1.000 aselect gekozen 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 424 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 42 procent, waarvan 79 procent de vragenlijst schriftelijk heeft ingevuld.

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. In 2016 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 in 2017 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 Houten heeft ervoor gekozen om in de vragenlijst gericht te vragen naar de ervaringen met het keukentafelgesprek en de behoefte aan tussentijds contact.



Analyse

- De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden.
- Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- De resultaten worden in de rapportage vergeleken met de uitkomsten van het CEO 2015. Verschillen worden beschreven als deze groter of gelijk zijn dan 3 procent (bij percentages). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.
- De vragenlijst bestond voornamelijk uit gesloten vragen. Op een aantal 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 citaten gebruikt.

De resultaten worden door de gemeente Houten aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de Wmo



3. Ervaringen met de Wmo

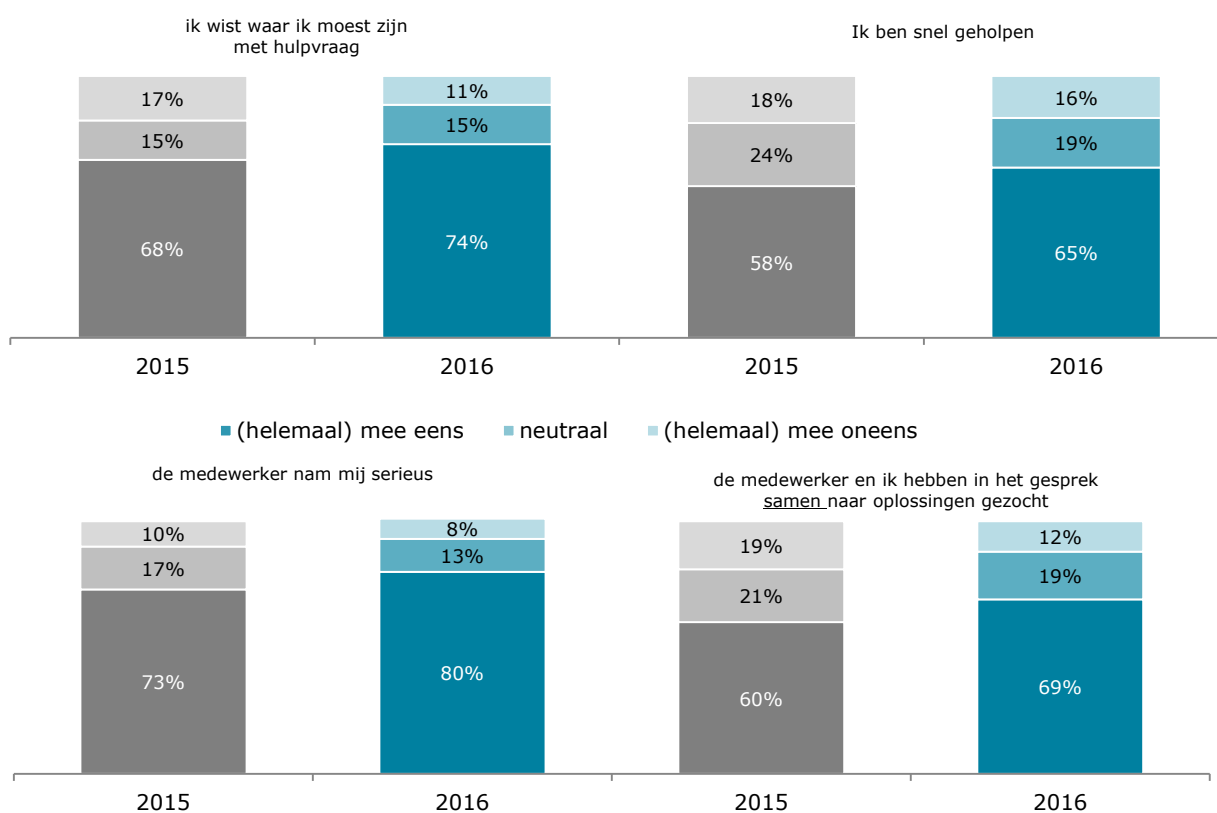
3.1 Contact over de hulpvraag

Cliënten zijn zeer positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Met name zijn zij te spreken over de mate waarin de medewerker de cliënt en de situatie serieus neemt. Ook over de deskundigheid en snelheid van werken oordeelt men positief. De tevredenheid is sinds vorig jaar toegenomen. Dit geldt ook voor de bekendheid van de toegang; driekwart wist voorafgaand waar zij moesten zijn met de hulpvraag. Dit was in 2015 nog 68 procent.

Figuur 3.1

Stellingen over het contact met de gemeente



Als Wmo-cliënt is het mogelijk om onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen. Dit bestaat uit informatie, advies en algemene ondersteuning, bijvoorbeeld bij de keuze uit de verschillende regelingen en het aanbod van zorgaanbieders.



29%

van de cliënten is bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit was in 2015 nog 22 procent.

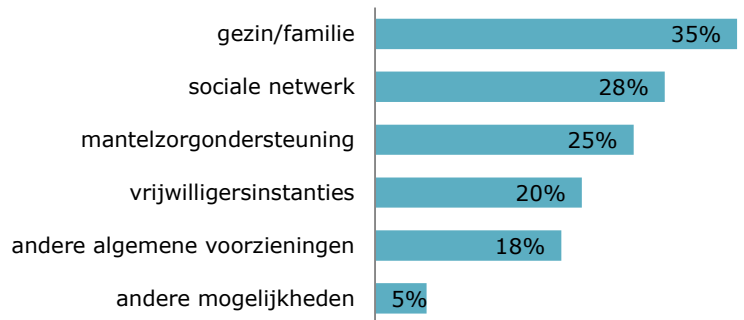
Gesprek met de gemeente

In totaal 45 procent van de cliënten had in 2016 een gesprek met of namens de gemeente Houten. Dit was in 2015 iets hoger (48 procent).

In het gesprek gaat de meeste aandacht uit naar wat het gezin of de familie (verder) kan doen voor de cliënt. Ook het sociale netwerk (zoals burens en kennissen) en mantelzorgondersteuning wordt in ongeveer een kwart van de gesprekken genoemd.

Figuur 3.2

Besproken mogelijkheden en oplossingen
(meerdere antwoorden mogelijk)



Een kwart van de cliënten heeft behoefte aan tussentijds contact met de gemeente om te bespreken of de ondersteuning nog voldoet. Hiervan wenst 39 procent een jaarlijks gesprek, 33 procent wil elk half jaar contact en de rest wil dit zelf inplannen indien de eigen situatie veranderd. Onder cliënten met een rolstoel, scootmobiel of woonvoorziening is de behoefte aan tussentijds contact relatief groter (respectievelijk 35, 41 en 37 procent staat hier positief tegenover).

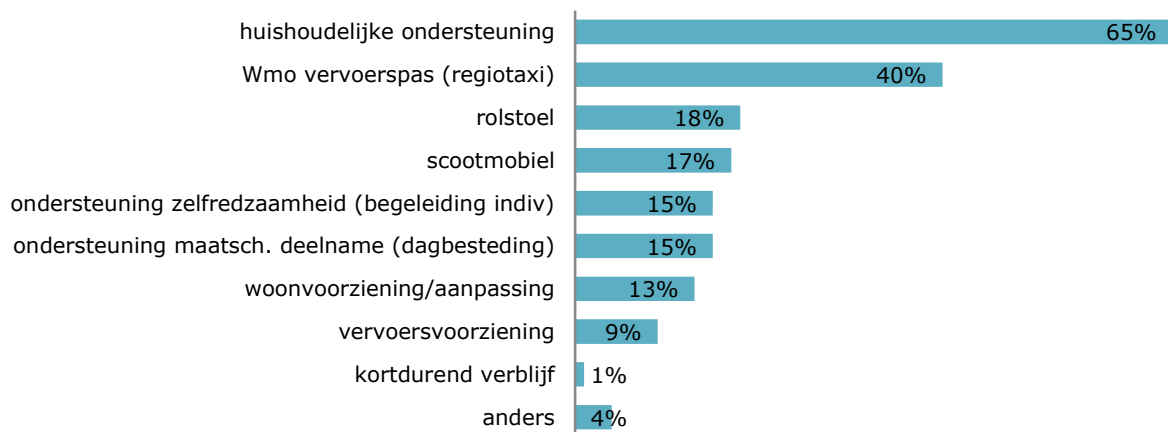
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Hulp bij het huishouden is de meest gebruikte ondersteuning

De voornaamste ontvangen vorm van ondersteuning is (net als vorig jaar) hulp bij het huishouden, gevolgd door een collectief vervoerspasje. Kortdurend verblijf komt bij 1 procent van de cliënten voor.

Figuur 3.3

Type ontvangen ondersteuning (meerdere antwoorden mogelijk)

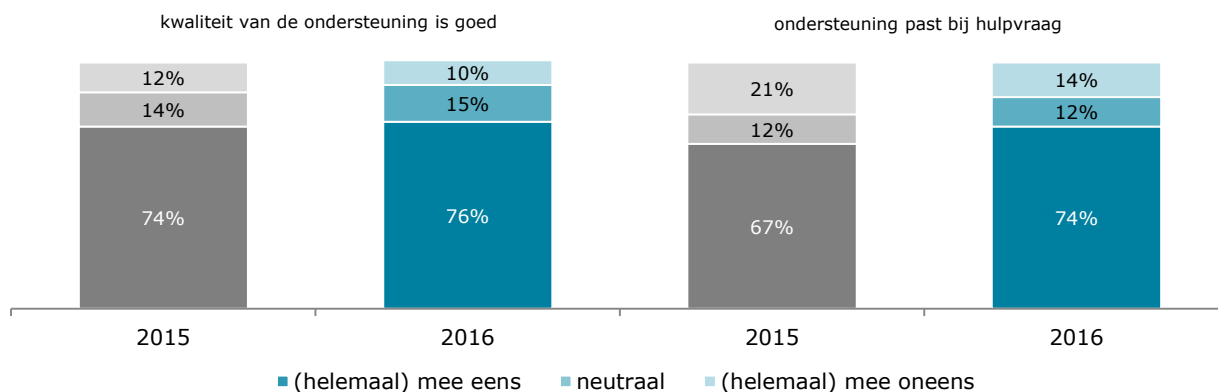


Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

De meeste ontvangers van ondersteuning zijn tevreden: men spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning bij de hulpvraag. Het blijkt dat de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag is toegenomen in het afgelopen jaar.

Figuur 3.4

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning

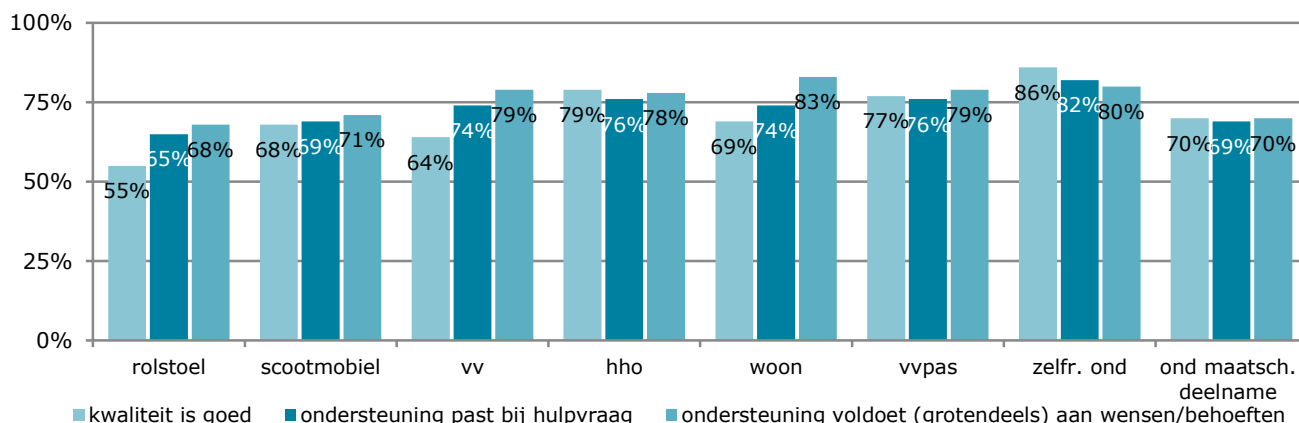


76%

vindt dat de ondersteuning (grotendeels) voldoet aan de wensen en behoeften, 17% een beetje en 7% ervaart dit helemaal niet.

Cliënten met individuele begeleiding meest positief over de ondersteuning

Wmo-cliënten die ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid ontvangen, zijn het meest positief hierover. Meer dan acht op de tien spreekt van passende ondersteuning van goede kwaliteit die voor hen (grotendeels) aan de wensen en behoeften voldoet. Cliënten met een rolstoel zijn het minst te spreken over hun ondersteuning. Een kwart van hen is ontevreden met de kwaliteit en vindt de ondersteuning niet overeenkomen met de hulpvraag die men had.

Figuur 3.5Kwaliteit van ondersteuning naar type voorziening¹

Een aantal cliënten licht toe waarom de ondersteuning niet aan hun wensen voldoet. Zij willen meer hulp ontvangen of noemen de hoogte van de eigen bijdrage. Ook geven enkele cliënten aan dat de kwaliteit niet optimaal is en de huishoudelijke hulp zwaardere klussen (die wel nodig zijn) niet mag doen.

¹ Afkortingen in de figuur: Vv: vervoersvoorziening, hho: huishoudelijke ondersteuning, woon: woonvoorziening/aanpassing, vvpas: Wmo vervoerspas (regiotaxi), zelfr. ond: ondersteuning zelfredzaamheid (begeleiding individueel), ond maatsch. deelname: ondersteuning maatschappelijke deelname (dagbesteding). Kortdurend verblijf is vanwege het lage aantal waarneming buiten deze analyse gelaten.



Enkele reacties:

- "Het is veel te krap om huis op orde te houden. We kregen eerst 12 uur huishoudelijke hulp en nu 2,5. Dat is een groot verschil."
- "De tijd voor huishoudelijke hulp is niet genoeg. Omdat ik zelf zeer onstabiel ben, kan ik niet bv afstoffen omdat ik bang ben te vallen. Regelmatig krijg ik van bezoekers te horen dat er wat gedaan mag worden bv aan de buitenkant (balkon, voordeur/ramen)."
- "Ze mogen niet alles doen."
- "Niet al het werk kan gedaan worden: ramen wassen en gordijnen wassen."
- "De huishoudelijke hulp is perfect. Sommige dingen blijven liggen, zoals het schoonmaken en opruimen van bergruimte, schuur en zolder. Hier is nu geen tijd voor en ik kan het niet alleen."
- "De driewieler voldeed aan mijn wensen, maar de eigen bijdrage was te kostbaar."
- "De regiotaxi heel goed, behalve als je afspraken hebt. Zenuwachtig bedoeling."
- "De taxi komt soms ook te laat en soms helemaal niet."
- "De rolstoel voldoet. Een fiets wordt niet meer vergoed. Dus wij hebben geen aangepaste fiets."
- "Voor huishoudelijke ondersteuning moet je toch een behoorlijke bijdrage betalen!"
- "De fiets is kapot en de reparatie duurt lang in verband met de ketting. Nu zijn er pas nieuwe onderdelen besteld, na 3-4 weken."



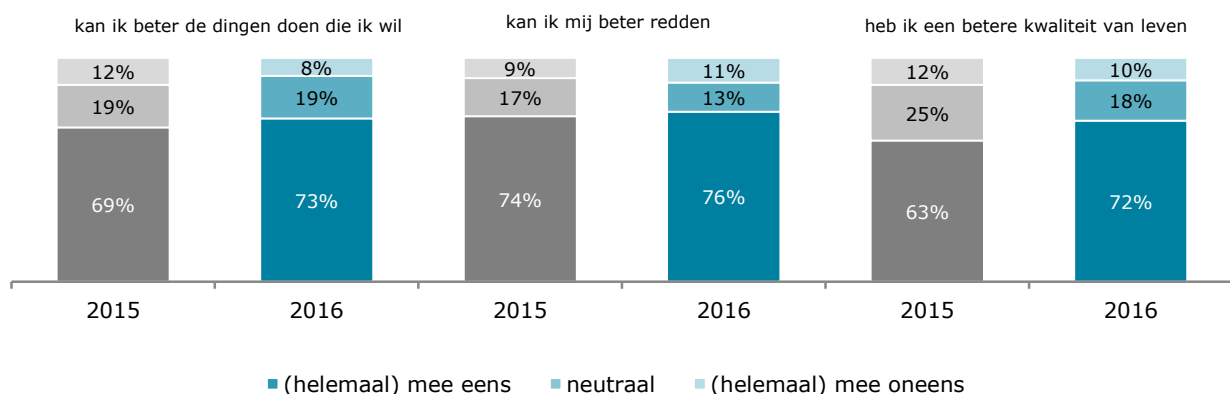
3.3 Effecten van de ondersteuning

Ondersteuning zorgt voor meer vrijheid en zelfredzaamheid bij ruime meerderheid cliënten

Cliënten ervaren positieve effecten als gevolg van de ondersteuning. Zo kan 76 procent zich beter redden en heeft 72 procent door de hulp een betere kwaliteit van leven. Een even groot deel (73 procent) is zelfstandiger door de hulp en kan beter de dingen doen die hij/zij wil. Ten opzichte van vorig jaar geldt dit voor een groter deel van de cliënten. Ook hebben meer cliënten een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning dan in 2015. Voor 8 tot 11 procent van de cliënten zorgt de ondersteuning niet voor deze effecten.

Figuur 3.6

Stellingen over de effecten van ondersteuning



Een aantal cliënten benadrukt in hun toelichting de positieve gevolgen van de ondersteuning:

- "De ondersteuning voldoet aan mijn wensen, omdat ik mij aanzienlijk beter voel dan voorheen."
- "Het geeft me de kans om zelfstandiger te zijn en het is goed voor mijn ontwikkeling."
- "De scootmobiel geeft mij vrijheid!"
- "Door de ondersteuning die ik nu heb, kan ik op mezelf blijven wonen."
- "Door de scootmobiel en Regiotaxi is de wereld op goede dagen letterlijk groter. En door de huishoudelijke hulp kan ik zelfstandig blijven wonen."



1

BIJLAGE

Achtergrondgegevens



Bijlage 1. Achtergrondgegevens

Tabel 1

Respons naar achtergrondkenmerken

Geslacht	
Man	34%
Vrouw	66%

Leeftijd	
t/m 54 jaar	19%
55-74 jaar	25%
75 jaar en ouder	56%

Woonsituatie	
Woont met partner en een of meer thuiswonende kinderen	6%
Woont zelfstandig, alleen	65%
Woont met partner zonder thuiswonende kinderen	19%
Woont met een of meer thuiswonende kinderen zonder partner	2%
Anders	7%