

Ervaringen Wmo

Clïëntervaringsonderzoek 2020

Inhoud

Achtergrond van het onderzoek	2
Bevindingen cliëntervaring	4
Factsheet regelen van ondersteuning	7
Factsheet kwaliteit van ondersteuning	8
Factsheet regiovergelijking	9

Achtergrond van het onderzoek

Waarom een cliëntervaringsonderzoek?

Met het overdragen van meer Wmo-taken van het Rijk naar de gemeenten in 2015, zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te doen. Dit onderzoek dient om de cliënttevredenheid te monitoren, signalen (positief dan wel negatief) op te vangen en de dienstverlening bij te sturen waar nodig.

Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek wordt via een landelijk vastgestelde aanpak uitgevoerd. Onderdeel daarvan is een set van 10 verplichte vragen, over het regelen van de ondersteuning en de kwaliteit/effectiviteit van de ondersteuning. Deze vragen zijn aangevuld met vragen over de toeleiding naar de ondersteuning; met wie is contact geweest en hoe is dat ervaren? Dezelfde vragenlijst is toegepast voor de verantwoording over 2019 door diverse andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (te weten Beuningen, Heumen en Mook en Middelaar). Ook is de enquêtering – uitgevoerd door ZorgFocuz – gezamenlijk gedaan. Cliënten hebben zowel schriftelijk (69%) als online (31%) gereageerd. Enquêtering vond plaats in juni/juli.

Beschrijving cliëntgroep

Voor het onderzoek zijn cliënten aangeschreven met (ten minste) één (wmo-)indicatie die is gestart in 2019. Dit is een landelijke richtlijn en vergroot de kans dat cliënten in 2019 contact hebben gehad met de gemeente voor het regelen van de ondersteuning. Cliënten kunnen in 2019 meer dan één indicatie hebben, waaronder indicaties die al vóór 2019 zijn gestart. Cliënten zijn op basis van al hun indicaties in 2019, ingedeeld in een groep naar soort hulp. Het aantal cliënten per groep en de deelname aan het onderzoek zijn te zien in tabel 1. De tabel laat zien dat de responspercentages variëren tussen cliënten met verschillende soorten ondersteuning. Cliënten met huishoudelijke hulp doen veel vaker mee (48%) dan cliënten beschermd wonen (11%) en begeleiding (20%). In totaal bedroeg de respons 26%. Dat is lager dan voorgaande jaren. Met name bij de cliënten begeleiding (20%) en beschermd wonen (11%) is de respons lager dan vorig jaar (resp. 27% en 14%). Bij de verwerking van de resultaten is gebruik gemaakt van een weging, zodat de verhoudingen tussen de cliëntgroepen overeenkomen met de werkelijkheid. Meer informatie over de cliëntgroep is te vinden op <https://swm.nijmegen.nl/p40408/wmo>.

cliëntgroepen naar soort hulp	aantal cliënten	aantal uitgenodigd	aantal enquêtes	respons- percentage
vervoer/wonen (zonder andere soorten hulp)	720	571	244	43%
huishoudelijke hulp (evt. met vervoer/wonen)	2100	385	184	48%
begeleiding (waaronder dagbesteding, evt. met vervoer/wonen, huishoudelijke hulp)	3229	1117	228	20%
beschermd wonen (evt. met andere hulp)	854	854	90	11%
totaal	6385	2927	746	26%

Tabel 1 Cliëntgroepen naar soort hulp; aantallen en deelname aan het onderzoek

Bevindingen cliëntervaring

Onderstaand worden de resultaten van het onderzoek beschreven in twee delen; rond het regelen van ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning. Ook is voor deze onderwerpen een regiovergelijking opgenomen. Daarop volgt een conclusie. Op pagina 7 en 8 staat per onderwerp een factsheet met de belangrijkste cijfers. Pagina 9 toont de regiovergelijking. Naast deze rapportage worden de resultaten op de verplichte vragen gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl¹.

Regelen van ondersteuning

Cliënten beoordelen het regelen van ondersteuning met een 7,2 als gemiddeld rapportcijfer. Daarmee is het oordeel gelijk aan dat over 2018. Daarbij zijn geen statistisch significante verschillen tussen cliëntgroepen; voorgaande jaren bleef het oordeel van cliënten beschermd wonen achter. Over de verschillende aspecten van het contact (bijvoorbeeld of men snel wordt geholpen en serieus wordt genomen) is steeds 60% tot 85% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) negatieve cliënten is steeds 10% tot 20%. Dit beeld is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Het laagst wordt gescoord op de bekendheid waar men met de hulpvraag terecht kan en de snelheid waarmee men wordt geholpen (resp. 64% en 60% positief tot zeer positief).

70 tot 85% van de cliënten is (zeer) tevreden over de partijen waarmee contact was rond de hulpvraag. 5% tot 15% is (zeer) ontevreden. Over contact met het Stip zijn cliënten wat negatiever (69% (zeer) tevreden, tegen 75% over 2018). Het keukentafelgesprek wordt sinds 2018 wat positiever beoordeeld (81% (zeer) tevreden, tegen 77% over 2018 en 70% over 2017).

Cliënten is gevraagd hoe lang zij hebben moeten wachten op een (keukentafel)gesprek en wat zij van deze termijn vonden. Tot 4 weken wachttijd geven cliënten in meerderheid aan dat dit binnen hun verwachtingspatroon past (zij beoordelen de wachttijd korter dan verwacht, of volgens verwachting). Van de cliënten die 4 tot 6 weken hebben gewacht, geeft 60% aan dat dit langer dan verwacht of te lang is. Voor cliënten die langer dan 6 weken moesten wachten is dit 89%. Van de respondenten werd 52% binnen 4 weken geholpen, 48% niet (18% 4 tot 6 weken, 30% 6+ weken).

Het meest genoemde punt van ontevredenheid bij het regelen van hulp/ondersteuning is dat dit te lang duurt. Daarnaast noemen cliënten dat zij veel zelf moesten uitzoeken en dat zij onvoldoende op de hoogte zijn gehouden over de voortgang. Cliënten geven desgevraagd verbeter suggesties voor het keukentafelgesprek. Meest genoemd zijn kortere wachttijd, het meer centraal stellen van de hulpvraag en bij een onveranderlijke hulpvraag, niet te vaak een gesprek hoeven voeren.

Van een aantal mogelijkheden en randvoorwaarden is bevraagd of deze aan bod zijn gekomen bij het regelen van hulp:

- Met 64% van de cliënten is gesproken over de eigen bijdrage voor hulp en ondersteuning. Bij de meting in 2018 was dat 58%. Met 36% is niet gesproken over de eigen bijdrage;
- Met 29% is gesproken over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb), met 71% niet. Vorige meting gaf 24% aan dat deze mogelijkheid is besproken;

1 De cijfers op waarstaatjegemeente.nl zijn volgens vaste instructies verwerkt zodat vergelijking tussen gemeenten goed mogelijk is. Dat is op iets andere wijze gebeurd dan in deze rapportage. Daarom kunnen er kleine verschillen zijn tussen de cijfers in de rapportage en online. Dit leidt echter niet tot andere duiding van de resultaten.

- 36% weet dat gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, wat minder dan vorige meting (41%). 64% is niet bekend met deze mogelijkheid.

Kwaliteit van ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door cliënten beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,5, iets lager dan voorgaande meting (7,7). Over de verschillende aspecten van de ondersteuning (bijvoorbeeld of de kwaliteit van leven toeneemt) is steeds zo'n 80% tot 85% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) ontevreden cliënten is nooit groter dan 10%. Dit beeld is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Verder hebben cliënten aangegeven in hoeverre zij tevreden zijn met de soort(en) hulp die zij krijgen. Voor de meeste soorten hulp geldt dat 80% tot 90% van de cliënten (heel) tevreden is en 5% tot 15% (heel) ontevreden. Hulp in de vorm van een woningaanpassing valt op in negatieve zin; hierover is 22% (zeer) ontevreden. Ook bij dagbesteding (78% tevreden tot zeer tevreden) en beschermd wonen (76% tevreden tot zeer tevreden) blijft de tevredenheid wat achter. Dat komt door een hoger aandeel cliënten dat neutraal oordeelt, het aandeel (zeer) ontevredenen is met resp. 7% en 9% niet opvallend.

Cliënten konden aangeven hoe lang zij moesten wachten tot de hulp van start ging en wat zij van deze termijn vonden. Net als bij het wachten op het keukentafelgesprek, geven cliënten tot 4 weken wachttijd in meerderheid aan dat dit sneller was dan verwacht of volgens verwachting. Wanneer langer dan 4 weken moet worden gewacht, wordt dit door de meeste cliënten (meer dan bij het keukentafelgesprek) beoordeeld als langer dan verwacht of te lang. 64% van de respondenten gaf aan binnen 4 weken hulp te hebben ontvangen, bij 36% duurde dit langer (17% 4 tot 6 weken, 18% 6+ weken).

De meeste cliënten merken desgevraagd op dat zij tevreden zijn over hun hulp. Een punt van ontevredenheid dat voor hulpmiddelen wordt genoemd zijn problemen met het regelen van reparaties/wijzigingen aan hulpmiddelen. Voor huishoudelijke hulp zijn dat het wisselen van hulpen, geen vervanging tijdens afwezigheid van een vaste hulp of een hulp die onervaren is. Cliënten begeleiding wijzen meermaals op het belang van een 'klik' met de hulpverlener.

Regiovergelijking op landelijk verplichte stellingen

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019 is door Beuningen, Heumen, Mook en Middelaar en Nijmegen gezamenlijk uitgevoerd². De resultaten van deze gemeente kunnen daarom worden vergeleken. Dit is te zien op pagina 9. De vergelijking laat zien dat Nijmegen achterblijft op de stellingen over het regelen van hulp. Dit is het sterkst het geval als het gaat om het kunnen vinden van de hulp en de snelheid waarmee cliënten geholpen worden; Nijmegen scoort daarop significant lager dan Beuningen, Heumen en Mook en Middelaar. Beuningen, Heumen, Mook en Middelaar verschillen onderling niet. Deze bevindingen zijn in overeenstemming met landelijk onderzoek waaruit blijkt dat cliënten in kleinere gemeenten (tot 50.000 inwoners) beter weten waar ze terecht kunnen voor hulp en tevredener zijn over de snelheid waarmee ze worden geholpen dan cliënten in grotere gemeenten³. Bij de stellingen over of men serieus is genomen en is betrokken bij het zoeken naar een oplossing voor de hulpvraag, is het verschil minder uitgesproken. Alleen in Heumen zijn cliënten significant tevredener dan in Nijmegen. De lagere scores in Nijmegen worden (deels) veroorzaakt door een afwijkende cliëntgroep in Nijmegen: Nijmegen draagt binnen het Rijk van Nijmegen zorg voor de cliëntgroep

² Druten en Wijchen hebben vanwege de overstap naar een continuummeting in 2020, geen meting over 2019 uitgevoerd. Berg en Dal werkte voor de meting over 2019 al met een continuummeting en is qua opzet daarom niet vergelijkbaar.

³ Cliëntervaringen Wmo en Jeugd; een benchmark voor gemeenten (2016), I&O Research

beschermd wonen. Bij de andere gemeenten ontbreken deze cliënten. Uit de Nijmeegse cliëntervaringsonderzoeken Wmo is bekend dat de tevredenheid bij cliënten beschermd wonen lager ligt dan gemiddeld. Bij de stellingen over de kwaliteit en effectiviteit van de hulp is geen sprake van verschillen tussen gemeenten die statistisch significant zijn.

Tot slot verschillen de regiogemeenten die voor dit onderzoek hebben samengewerkt op responspercentage. In Nijmegen lag de respons veel lager (26%) dan in Beuningen (45%), Heumen (44%) en Mook en Middelaar (45%).

Conclusie

Cliënten zijn meer tevreden over de ondersteuning zelf dan over het regelen ervan. Het regelen van hulp scoort met een 7,2 hetzelfde als vorige meting. Niettemin is steeds 10 tot 20% van de cliënten negatief over de verschillende aspecten van het regelen van hulp. Ten opzichte van de regiogemeenten waarmee voor het onderzoek is samengewerkt, blijft het oordeel van Nijmeegse cliënten over het regelen van hulp wat achter (met name als het gaat om het kunnen vinden van de hulp en de snelheid waarmee men wordt geholpen). Dat komt deels door een afwijkende cliëntgroep in Nijmegen, waarvan cliënten beschermd wonen deel uitmaken. Zij zijn wat minder tevreden over het organiseren van hun ondersteuning. Met veel cliënten (64%) wordt gesproken over de eigen bijdrage voor de hulp en ondersteuning. Met veel minder cliënten wordt gesproken over de mogelijkheid van een pgb (29%). Daarnaast weet 36% van de mogelijkheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner in te zetten; 64% niet. Een punt van ontevredenheid is de snelheid waarmee men wordt geholpen. Het lang wachten op een (keukentafel)gesprek is het meest gehoorde punt van ontevredenheid. Daarbij laat het onderzoek zien dat de meeste cliënten maximaal 4 weken een acceptabele wachttijd vinden. Dat geldt ook voor de wachttijd totdat de hulp van start gaat.

De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 7,5 en wordt door 83% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Steeds is zo'n 5 tot 10% van de cliënten negatief over de verschillende aspecten van de kwaliteit en effectiviteit van de hulp. Als het gaat om de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning is geen sprake van een achterblijvende score in Nijmegen ten opzichte van andere gemeenten in de regio. Voor de meeste hulpsoorten geldt dat 80% tot 90% van de cliënten (zeer) tevreden is, terwijl 5% tot 15% (heel) ontevreden is. Opvallend is negatieve zin is het oordeel over woningaanpassingen; daarover is 22% (zeer) ontevreden.

Rond de respons en reikwijdte van het onderzoek zijn enkele kanttekeningen op hun plek. Hoewel de totale respons van 26% typisch is voor enquête-onderzoek, bleef de deelname in sommige groepen wat achter. Met name onder cliënten beschermd wonen is de respons laag (11%). Dit kan het totaalbeeld van de cliënttevredenheid vertekenen. Het grote aantal enquêtes (ruim 746) maakte het wel mogelijk om op een ondervertegenwoordigde groep in te zoomen wanneer deze in absolute zin groot genoeg is (bijvoorbeeld jongere cliënten). In kleine, specifieke cliëntgroepen, bijvoorbeeld met complexe (combinaties van) hulp, geeft het onderzoek veel minder inzicht. Daarnaast worden in het onderzoek aan alle cliënten dezelfde vragen voorgelegd. Het voorleggen van dezelfde vragen aan verschillende cliëntgroepen gaat ten kosten van de diepgang van het onderzoek. Het onderzoek geeft daarmee een vrij goed beeld van de cliëntervaring, maar alleen op hoofdlijnen.

Regelen van ondersteuning

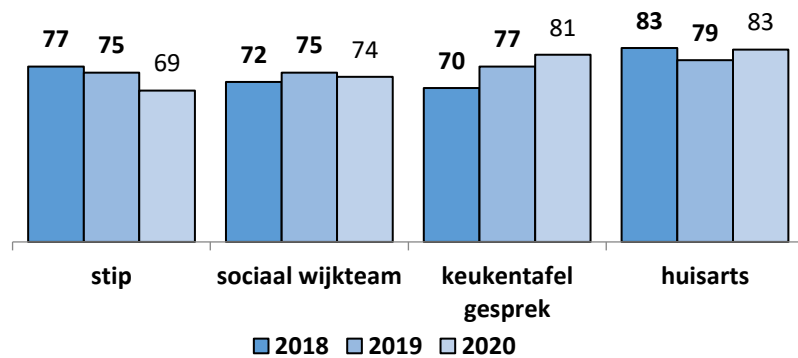
Aandeel cliënten dat voor de hulpvraag contact had met de volgende partijen:



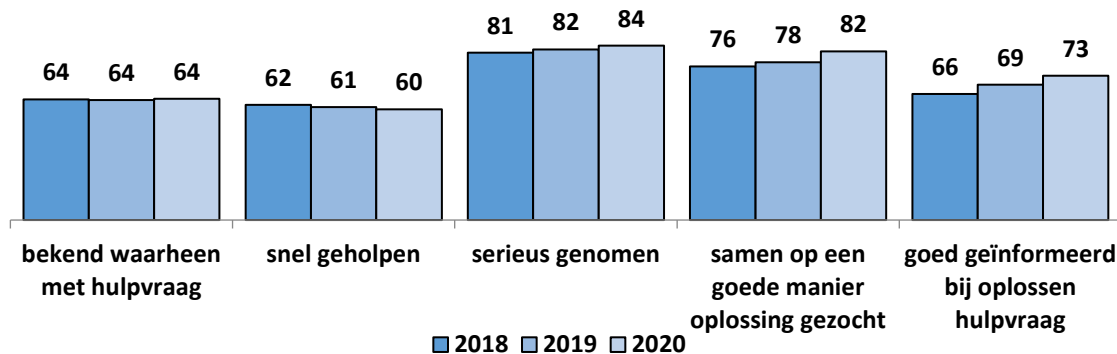
Gemiddeld rapportcijfer voor het regelen van hulp



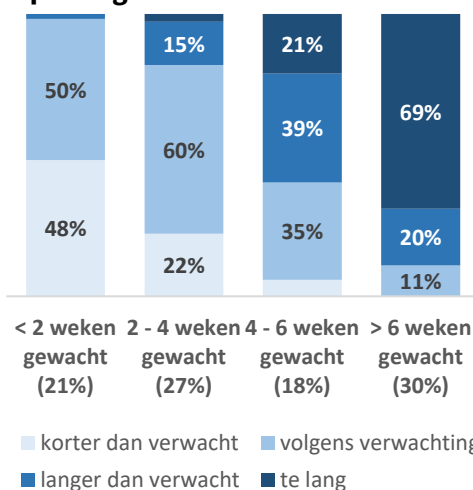
Partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



Aspecten van het contact; % (zeer) positief



Oordeel over wachttijd tot gesprek - uitsplitsing naar aantal weken wachttijd



Punten van ontevredenheid over regelen hulp:

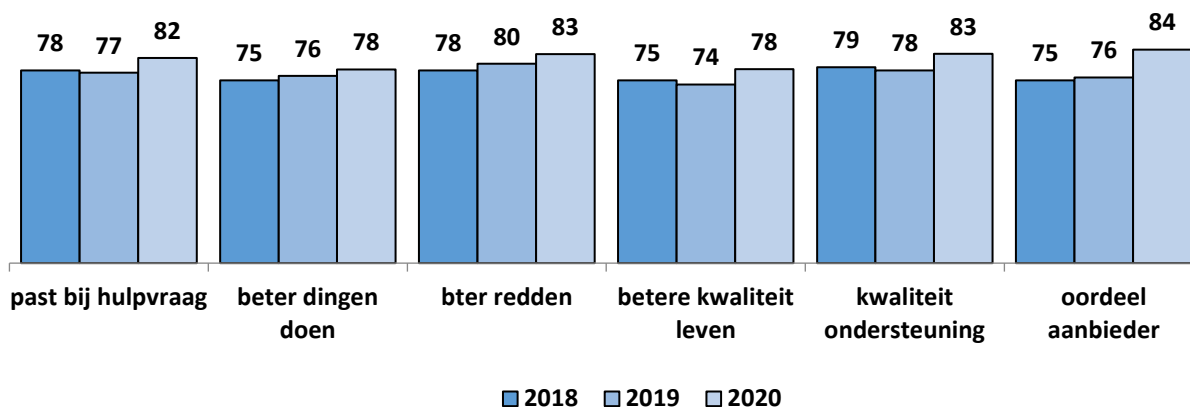
- Lang wachten op gesprek
- Veel zelf moeten uitzoeken en/of te veel worden doorverwezen tussen partijen
- Onvoldoende op de hoogte gehouden worden over het verloop

Verbeterpunten voor keukentafelgesprek:

- Kortere wachttijd
- Meer inleving, zorgvraag meer centraal
- Bij onveranderlijke hulpvraag, niet te vaak gesprek hoeven voeren

Kwaliteit van ondersteuning

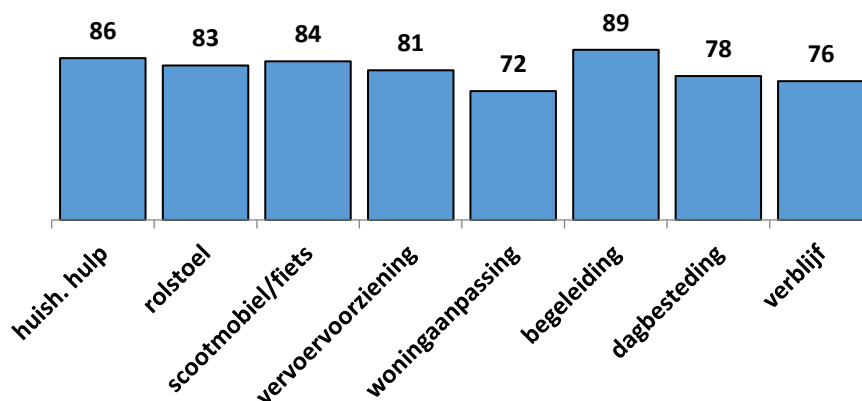
Aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief



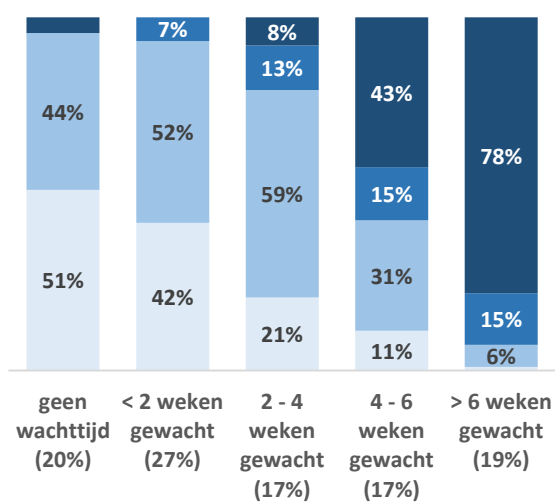
Gemiddeld rapportcijfer voor de ondersteuning



Oordeel hulp naar hulpsoort; % (zeer) tevreden



Oordeel over wachttijd tot hulp - uitsplitsing naar aantal weken wachttijd



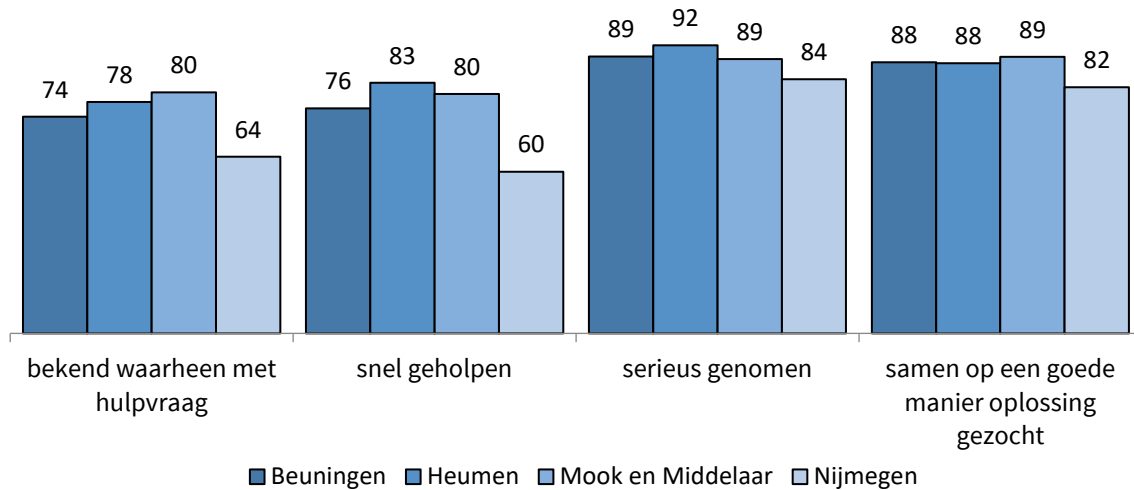
■ korter dan verwacht ■ volgens verwachting
■ langer dan verwacht ■ te lang

Opmerkingen over de hulp:

- De meeste opmerkingen over de hulp zijn positief
- Over hulpmiddelen; problemen met het regelen van reparaties/wijzigingen aan hulpmiddelen
- Over huishoudelijke hulp; onervaren hulp, wisselende hulpen of geen vervanging tijdens vakantie vaste hulp
- Over begeleiding; cliënten wijzen op het belang van een 'klik' met de hulpverlener
- Over beschermd wonen zijn vrijwel geen opmerkingen gemaakt

Regiovergelijking

Aspecten van het contact; % (zeer) positief



Aspecten van de hulp; % (zeer) positief

