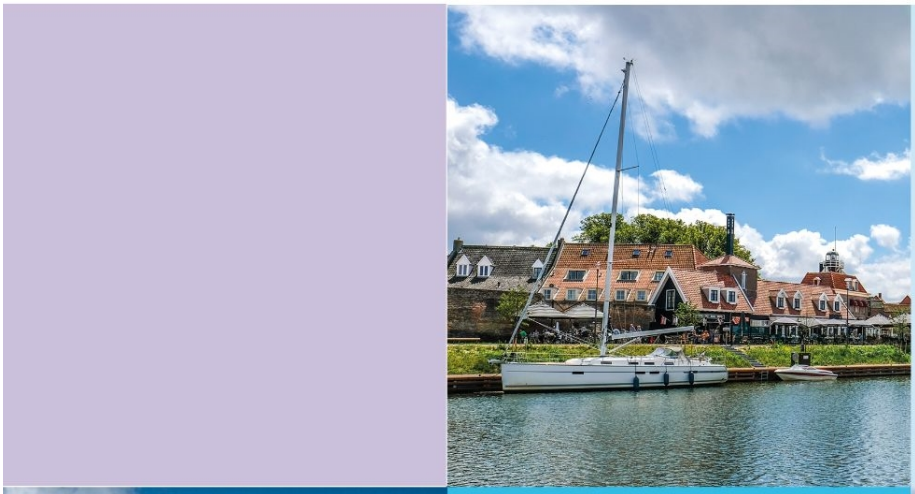






Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Meerinzicht

Meerinzicht is de samenwerking van de gemeenten Ermelo, Harderwijk en Zeewolde

Inleiding

De gemeenten voeren jaarlijks een verplicht cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor de Wmo uit. Meerinzicht voert het CEO uit namens Ermelo, Harderwijk en Zeewolde. Dit gebeurt door middel van kwaliteitsgesprekken. De resultaten van het CEO dienen als input voor contractmanagement, de beleidsmedewerkers en voor Kwaliteit, om zicht te hebben op de dienstverleningen en te ontwikkelen waar nodig. De resultaten worden ook gedeeld met het MT, het college en de gemeenteraad. De uitkomsten worden aangeleverd aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en (op hoofdlijnen) gepresenteerd op waarstaatjegemeente.nl.

De vorm van het onderzoek is vrij, waarbij onderstaande thema's in ieder geval worden uitgevraagd:

- Toegankelijkheid van voorzieningen
- Kwaliteit van ondersteuning
- Ervaren effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

Opzet, uitvoering en doel

Het CEO wordt gedurende het jaar uitgevraagd bij cliënten aan de hand van kwaliteitsgesprekken. Meerinzicht heeft hiervoor onafhankelijke kwaliteitsmedewerkers in dienst, die voor de Wmo kwaliteitsgesprekken voeren met klanten. Voor de Wmo gaat het specifiek om cliënten met huishoudelijke hulp, scootmobiel, begeleiding individueel en/of begeleiding groep. Inhoudelijk wordt er gevraagd naar de kwaliteit van de toegang, kwaliteit van de geleverde ondersteuning en het effect van de zorg. Het doel is om inzicht te krijgen in hoe klanten de kwaliteit van bovengenoemde onderwerpen ervaren.

De gesprekken worden gevoerd aan de hand van een vragenlijst. Deze wordt door het jaar heen tijdens de kwaliteitsgesprekken afgenomen. De gesprekken vinden face to face plaats, waarna de data wordt geanonimiseerd voor de analyse. Voor dit rapport is gekozen om de uitkomsten van de kwaliteitsgesprekken van 1 april 2022 tot en met 31 maart 2023 in de analyse mee te nemen, om zo een goed beeld over 2022 te verkrijgen.

In deze periode is er bij 455 cliënten[1] een vragenlijst afgenomen. Hiervan hebben 216 cliënten begeleiding individueel, 67 cliënten begeleiding groep, 215 cliënten huishoudelijke hulp en tot slot 38 cliënten met een scootmobiel. Sommige cliënten hebben meerdere producten, waardoor het totaal hoger ligt dan het aantal individuele respondenten. Daarnaast is er een vragenlijst afgenomen bij 89 cliënten van beschermd wonen.

De klanten voor de kwaliteitsgesprekken zijn geselecteerd op basis van aanbieder. Dit gebeurt aan de hand van een kwaliteitskalender. Deze kalender is in samenspraak met Contractmanagement en Toezicht opgesteld en bestaat uit een selectie aanbieders van wie we per kwartaal een x-aantal klanten moeten spreken. Per aanbieder wordt minimaal 10% van de klanten bevraagd. De uitvraag bij beschermd wonen wordt bepaald door middel van een wetenschappelijke steekproef.

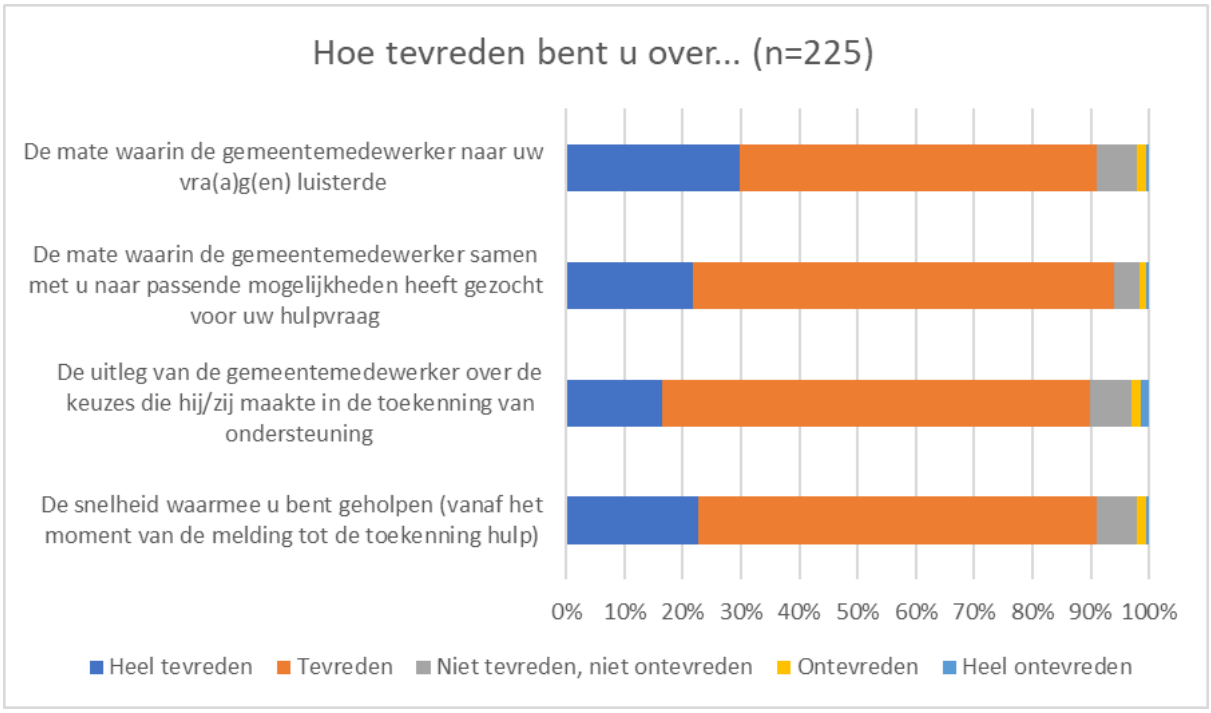
[1] In een enkel geval kan het voorkomen dat een cliënt binnen het jaar tweemaal bevraagd is.

Belangrijkste uitkomsten

Toegang Meerinzicht

In de kwaliteitsgesprekken hebben 225 cliënten vragen over de toegang beantwoord. Dit is ongeveer de helft van het totale aantal cliënten dat is bevraagd. De andere helft van de cliënten kon zich geen gesprek met een klantmanager van Meerinzicht herinneren. Dit kan te maken hebben met het feit dat het gesprek relatief lang geleden is gevoerd, of dat de begeleider het gesprek heeft gevoerd. Dit kan mogelijk invloed hebben op de uitkomsten van de vragen over de toegang.

Over het algemeen waren cliënten die zich het gesprek konden herinneren tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente. Hieronder zijn enkele aspecten uitgelicht:



Cliënten zijn over het algemeen positief over de dienstverlening van de gemeente bij de Wmo-aanvraag. Gemiddeld geven zij de toegangsprocedure een 8 (op een schaal van 1 tot 10). 20 cliënten gaven de toegangsprocedure een 6 of lager. Deze cliënten geven aan dat ze zich niet gehoord of begrepen voelen door de klantmanager, of dat het lastig was om contact te krijgen.

Cliëntondersteuning

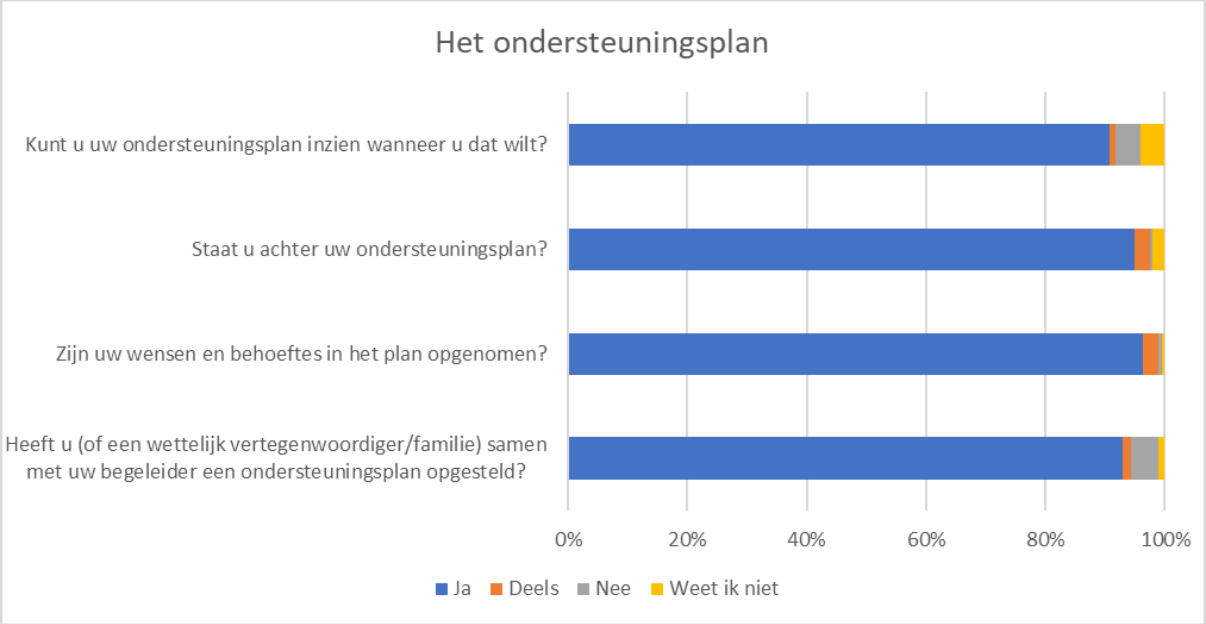
Elk jaar wordt cliënten gevraagd of zij op de hoogte zijn van onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2020 gaf 38% (n = 172) van de cliënten aan op de hoogte te zijn van onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2021 was dit gedaald naar 20% (n = 108). In 2022 is dit percentage weer licht gestegen: 27,6% (n = 225) van de cliënten was op de hoogte van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bij beschermd wonen ligt dit percentage een stuk hoger: 48,7% (n = 76) is op de hoogte van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Er wordt op verschillende manieren aandacht besteed aan onafhankelijke cliëntondersteuning, onder andere op de website van Meerinzicht en bij een bevestigingsbrief van een melding. Op welke manier cliënten van de onafhankelijke cliëntondersteuning horen is niet uitgevraagd. Hierdoor kunnen er geen conclusies getrokken worden over de manier waarop cliënten geïnformeerd zijn of waarom een groot deel van de cliënten niet op de hoogte zegt te zijn.

Individuele begeleiding

216 van de bevraagde cliënten maakten gebruik van individuele begeleiding. Bij 7 cliënten gaat het om waakvlambegeleiding. Zij zijn niet meegenomen in dit onderdeel. Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning: 91,8% geeft aan (heel) tevreden te zijn. Ook vinden de meeste cliënten (91,9%) dat de ondersteuning past bij hun wensen en behoeftes. Cliënten die minder tevreden zijn geven onder andere aan dat er geen klik is met de begeleider, dat de communicatie onduidelijk is of dat er te weinig resultaat wordt geboekt.

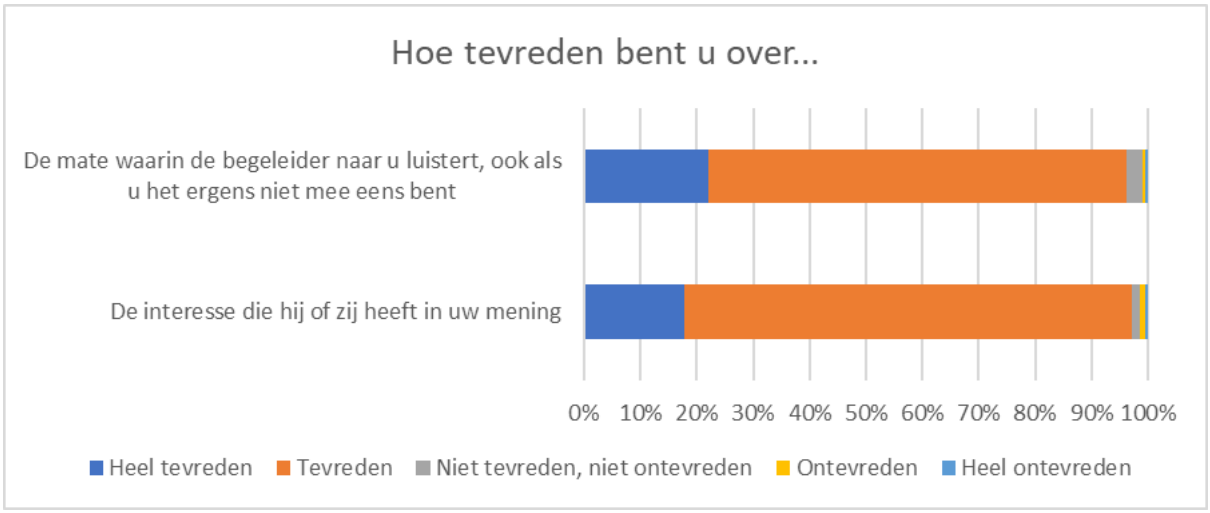
Bij 93,8% van de cliënten met individuele begeleiding is vanuit de zorgaanbieder een ondersteuningsplan opgesteld.

In onderstaand overzicht worden enkele aspecten van het ondersteuningsplan uitgelicht.



De meeste cliënten (95,4%) bespreken het ondersteuningsplan minimaal 1 keer per jaar met de begeleider. Cliënten reageren wisselend op de vraag of het ondersteuningsplan, indien nodig of wenselijk, wordt aangepast. Bij 45,4% is dit altijd het geval, bij 3,1% meestal, bij 46,4% soms en bij 5,1% nooit. Voor de meeste cliënten (86,1%) is het duidelijk wat ze de komende weken gaan doen en met welk doel. Voor 89,4% van de cliënten sluit de begeleiding altijd of meestal goed aan bij de doelen. 54,1% geeft aan dat naasten bij de ondersteuning worden betrokken. Bij de cliënten waarbij de naasten niet betrokken worden, is hier niet naar gevraagd, vindt de cliënt het niet nodig, of heeft de cliënt weinig netwerk.

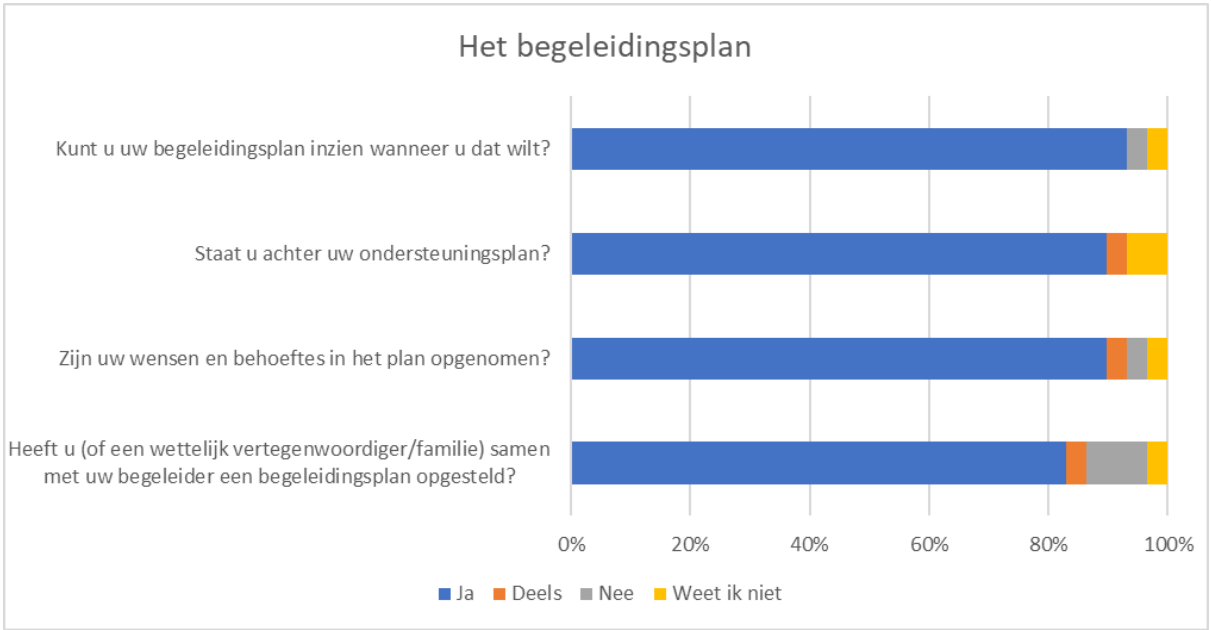
Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de begeleider. Cliënten geven de individuele begeleiding gemiddeld een 8,4. 7 cliënten gaven een 6 of lager. Als reden hiervoor geven cliënten aan geen klik te hebben met de begeleider of veel wisselingen van begeleiders te hebben gehad.



Groepsbegeleiding

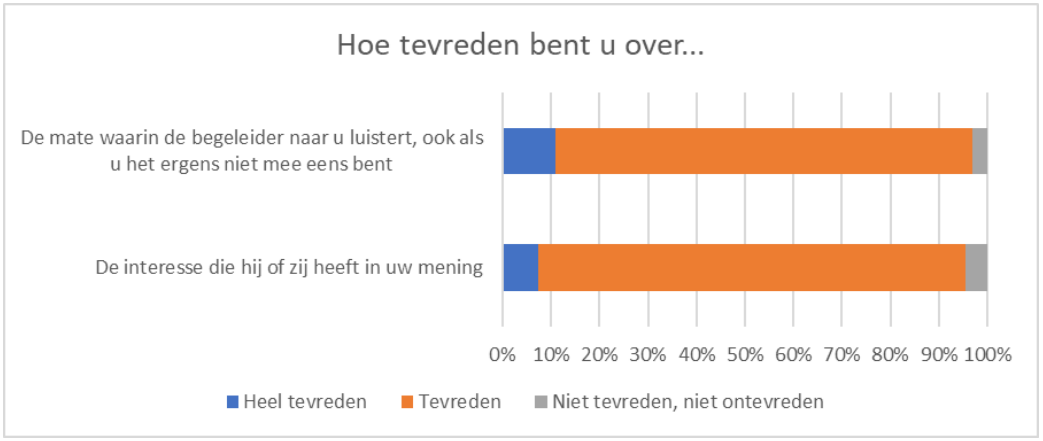
67 cliënten maken gebruik van groepsbegeleiding. Hierbij gaat het bij 58 cliënten om reguliere groepsbegeleiding en bij 9 cliënten om arbeidsmatige groepsbegeleiding. Cliënten zijn tevreden over de kwaliteit: 91% geeft aan (heel) tevreden te zijn. 92,6% is (heel) tevreden over de activiteiten en 89,6% geeft aan dat de ondersteuning past bij hun wensen en behoeftes. 20 cliënten maken gebruik van vervoer dat is georganiseerd door de aanbieder van de groepsbegeleiding. Hier zijn zij tevreden over.

Bij minder dan de helft van de cliënten (43,3%) is een begeleidingsplan opgesteld. Dit heeft er onder andere mee te maken dat een begeleidingsplan niet voor alle typen groepsbegeleiding van toepassing is. Een begeleidingsplan is met name van belang bij groepsbegeleiding arbeidsmatig. Van de cliënten met dit type groepsbegeleiding (n=9), geven er zes aan een begeleidingsplan te hebben.



Bij 58,6% van de cliënten wordt het begeleidingsplan indien nodig altijd of meestal aangepast. 96,6% bespreekt het begeleidingsplan minimaal 1 keer per jaar met de begeleider. Voor 62,9% van de cliënten is het helemaal duidelijk wat hij/zij de komende weken gaat doen en met welk doel. Volgens 67,4% sluit de begeleiding altijd of meestal aan bij de doelen van de cliënt. Voor 52,2% van de cliënten geldt dat de naasten (gewenst) betrokken worden bij de ondersteuning.

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de groepsbegeleider.

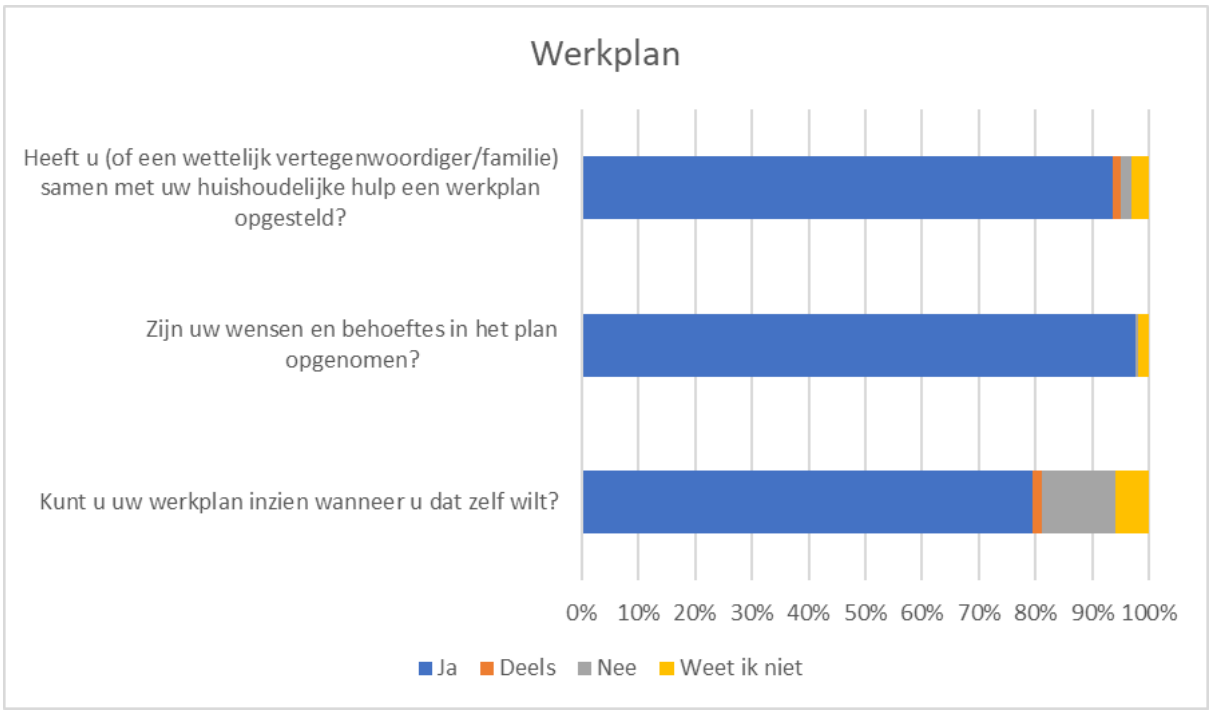


Cliënten geven de groepsbegeleiding gemiddeld een 8,2. 4 cliënten gaven de groepsbegeleiding een 6 of lager. Eén cliënt geeft aan dat dat ligt aan te weinig betrokkenheid.

Huishoudelijke hulp

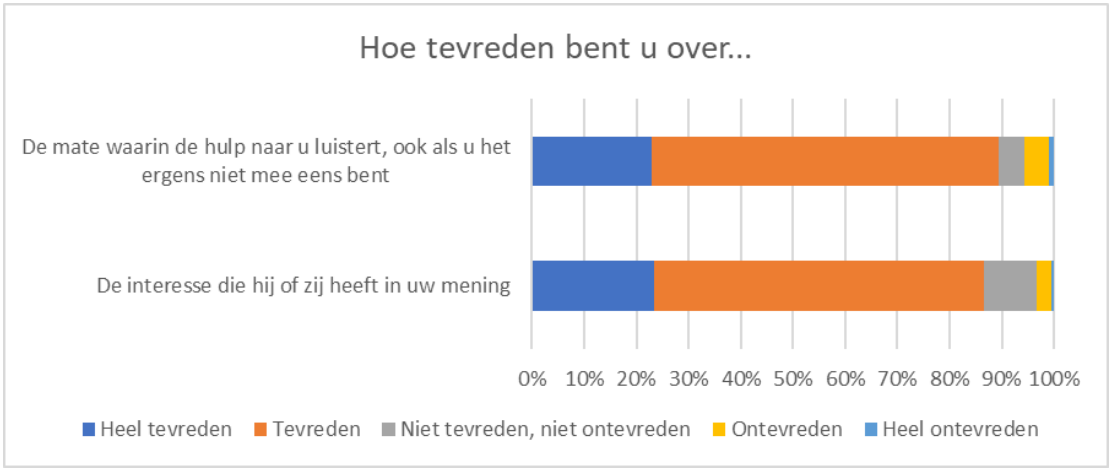
215 cliënten maakten gebruik van huishoudelijke hulp. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning: 86,1% is (heel) tevreden. Volgens 80% past de ondersteuning bij de wensen en behoeftes van de cliënt. 89,8% vindt hun huis op dit moment schoon en leefbaar.

Bij 93% van de cliënten zijn er schriftelijke of mondelinge werkafspraken gemaakt.



89,5% geeft aan dat de huishoudelijke hulp de gemaakte afspraken altijd nakomt. 79,5% van de cliënten geeft aan dat het werkplan indien nodig altijd wordt aangepast. Het grootste deel van de cliënten geeft aan niet te weten of de werkafspraken minimaal 1 keer per jaar worden besproken, of geeft aan dat dit niet gebeurt. Bij 65,1% worden naasten (indien gewenst) betrokken bij de ondersteuning.

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de huishoudelijke hulp.

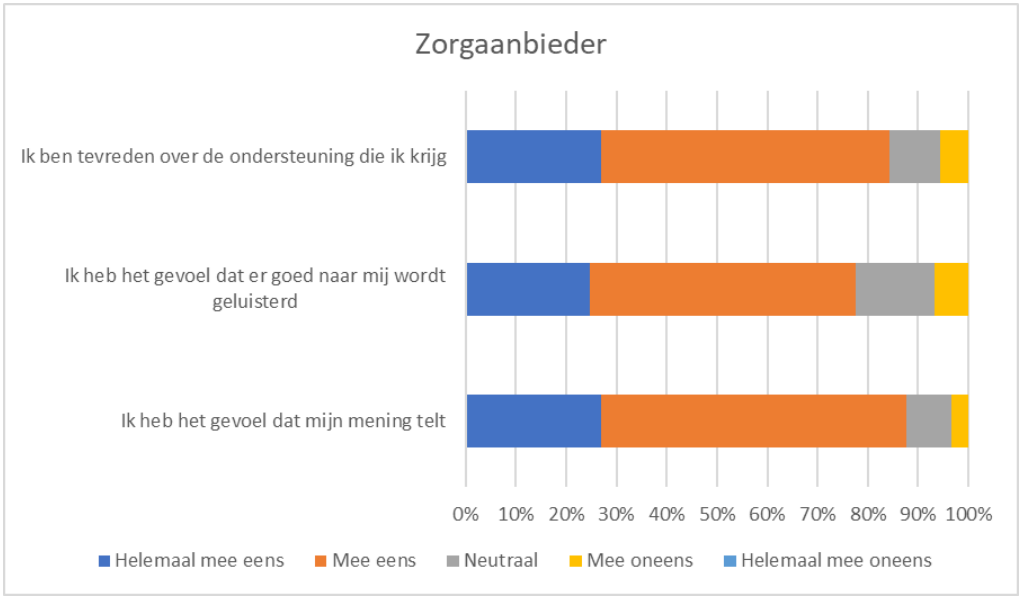


Cliënten geven de huishoudelijke hulp gemiddeld een 7,9. 24 cliënten gaven de huishoudelijke hulp een 6 of lager. Deze cliënten geven aan niet tevreden te zijn over de huishoudelijke hulp omdat deze het werk niet ziet liggen, niet professioneel is of te laat of niet komt opdagen.

Beschermd wonen

Bij 89 cliënten van beschermd wonen is een vragenlijst afgenomen. 40 cliënten van beschermd wonen hebben vragen beantwoord over de toegang bij de GGD. Het overgrote deel van deze cliënten geeft aan snel te zijn geholpen (95%), serieus genomen te zijn door de medewerker (92,5%) en samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht (100%). De cliënten geven de toegang gemiddeld een 7,9. Twee cliënten gaven een 6 of lager.

De cliënten zijn over het algemeen positief over de zorgaanbieder.

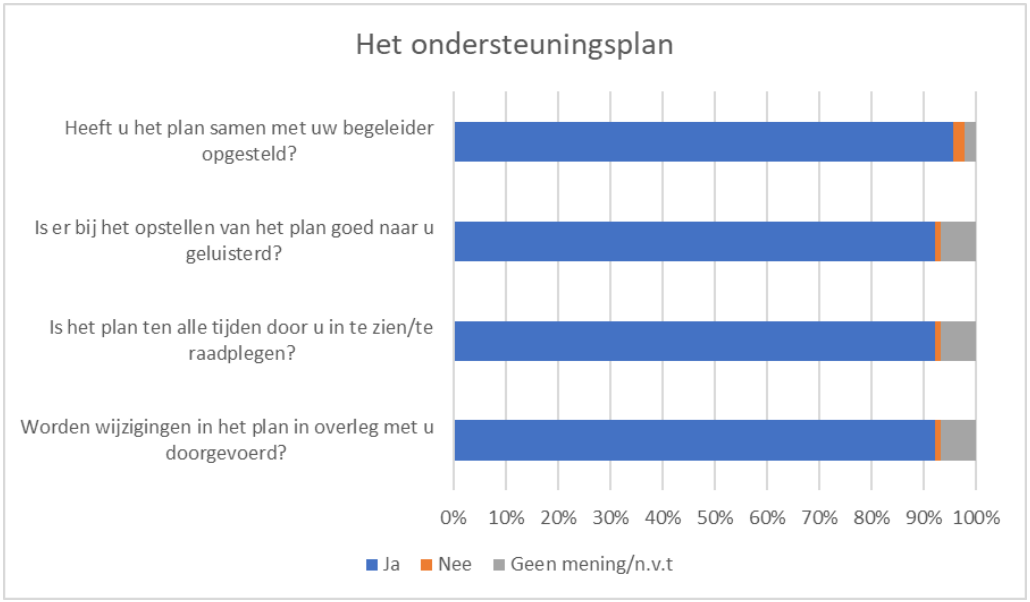


Cliënten geven de begeleiding gemiddeld een 7,7. 11 cliënten geven de begeleiding een 6 of lager. Een toelichting hierop is niet uitgevraagd. 95,5% is tevreden over het aantal uren begeleiding.

Cliënten geven gemiddeld een 7,6 aan hun woonsituatie. 17 cliënten gaven hierbij een 6 of lager. Redenen hiervoor zijn onder andere: slecht onderhoud, slecht internet, geluidsoverlast, medebewoners of een kleine woonruimte. Cliënten geven de veiligheid op hun woonplek gemiddeld een 7,6. Ook hier gaven 17 van de cliënten een 6 of lager. Dit heeft onder andere te maken met de persoonlijke levenservaring van de cliënt, overlast of incidenten door medebewoners, slechte brandveiligheid, zich niet gehoord voelen door de aanbieder, of de aanbieder niet altijd kunnen bereiken. De meeste cliënten (74,1%) geven aan het goed te kunnen vinden met hun medebewoners.

De meeste cliënten (74,7%) zijn op de hoogte van het bestaan van een cliëntenraad.

In onderstaand schema worden enkele aspecten van het ondersteuningsplan uitgelicht.

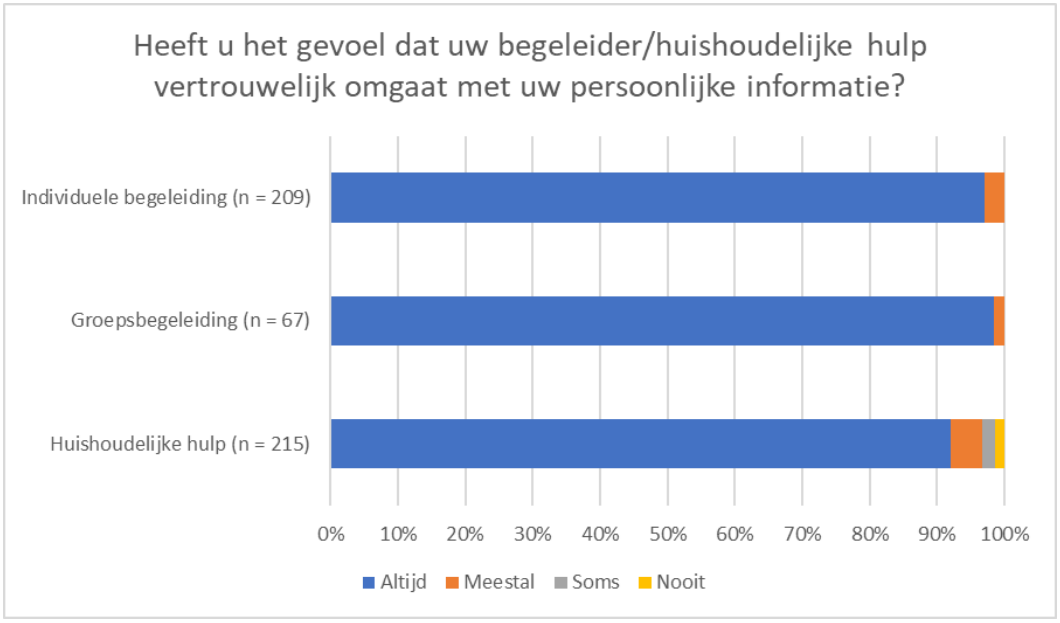


Bij de meeste cliënten (73%) worden de doelen eens in de 3 à 6 maanden geëvalueerd.

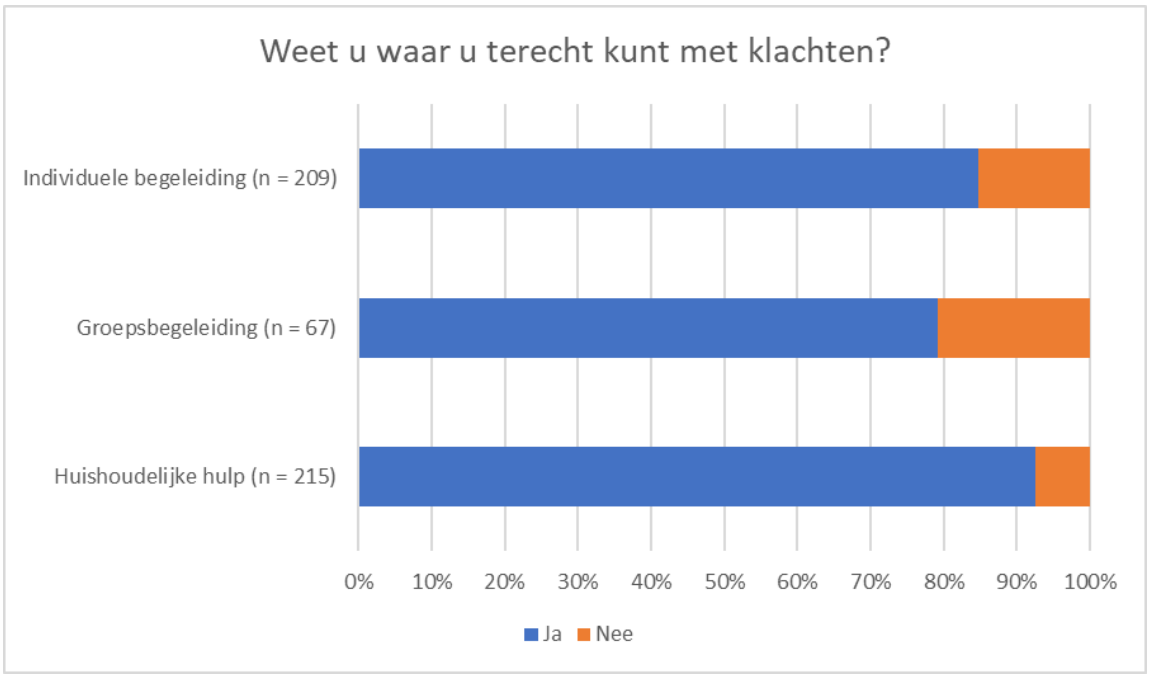
31 cliënten gaven aan gebruik te maken van dagbesteding. Deze cliënten geven de dagbesteding gemiddeld een 7,4. 3 cliënten gaven hierbij een 6 of lager.

Vertrouwelijkheid, vervelende ervaringen en klachten

Cliënten geven aan dat de begeleiding of huishoudelijke hulp vertrouwelijk omgaat met persoonlijke informatie.



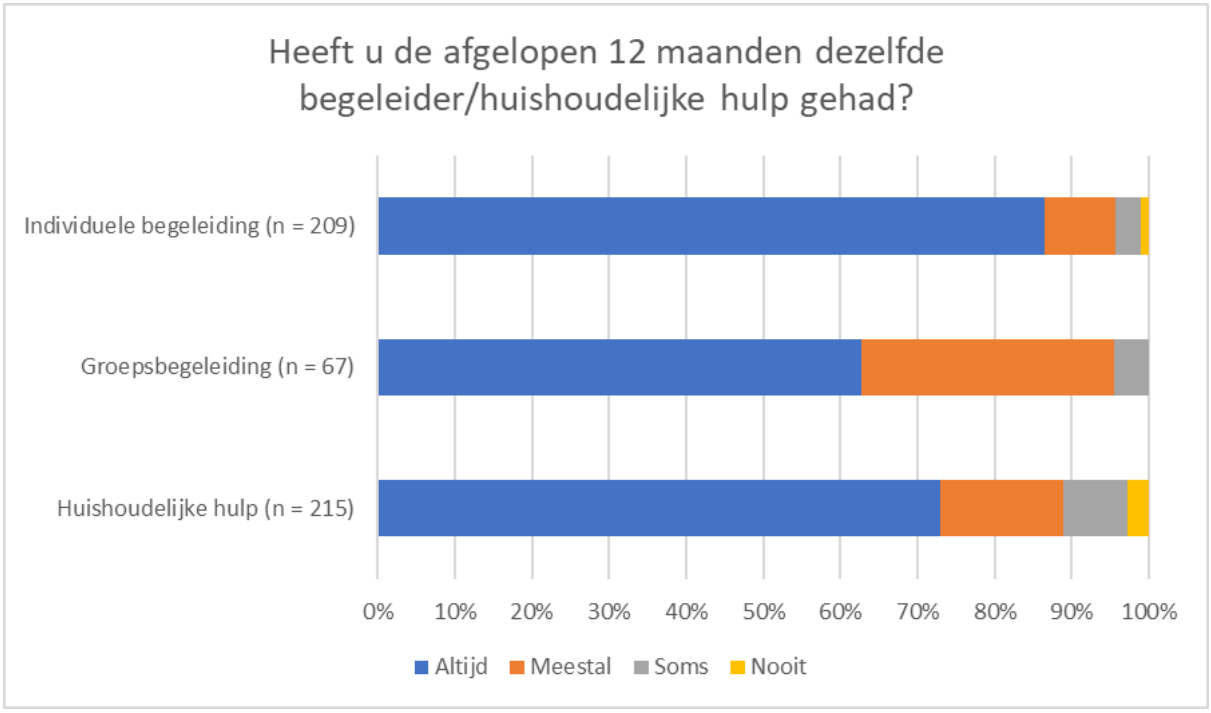
Bij de groepsbegeleiding geven cliënten aan geen vervelende ervaringen met begeleiders te hebben gehad. Bij de individuele begeleiding hebben 10 cliënten (=4,9%) een vervelende ervaring gehad. Het gaat dan om: het niet nakomen van afspraken, een onveilig gevoel, ondeskundigheid of geen klik met de begeleider. Bij de huishoudelijke hulp hebben 53 cliënten (=24,7%) vervelende ervaringen gehad. Het ging dan onder andere om: afspraken die niet werden nagekomen, ondeskundigheid, een onveilig gevoel, geen klik, vervelende of intimiderende opmerkingen, en houding/communicatie van de huishoudelijke hulp.



De meeste cliënten weten waar ze bij de zorgaanbieder terecht kunnen met klachten. Bij de individuele begeleiding hebben 2 cliënten een klacht ingediend, deze zijn naar tevredenheid afgehandeld. Bij de groepsbegeleiding zijn geen klachten ingediend. Bij de huishoudelijke hulp hebben 32 cliënten een klacht ingediend. 6 cliënten geven aan hierbij niet snel een reactie te hebben ontvangen en bij 11 cliënten is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld.

Continuïteit

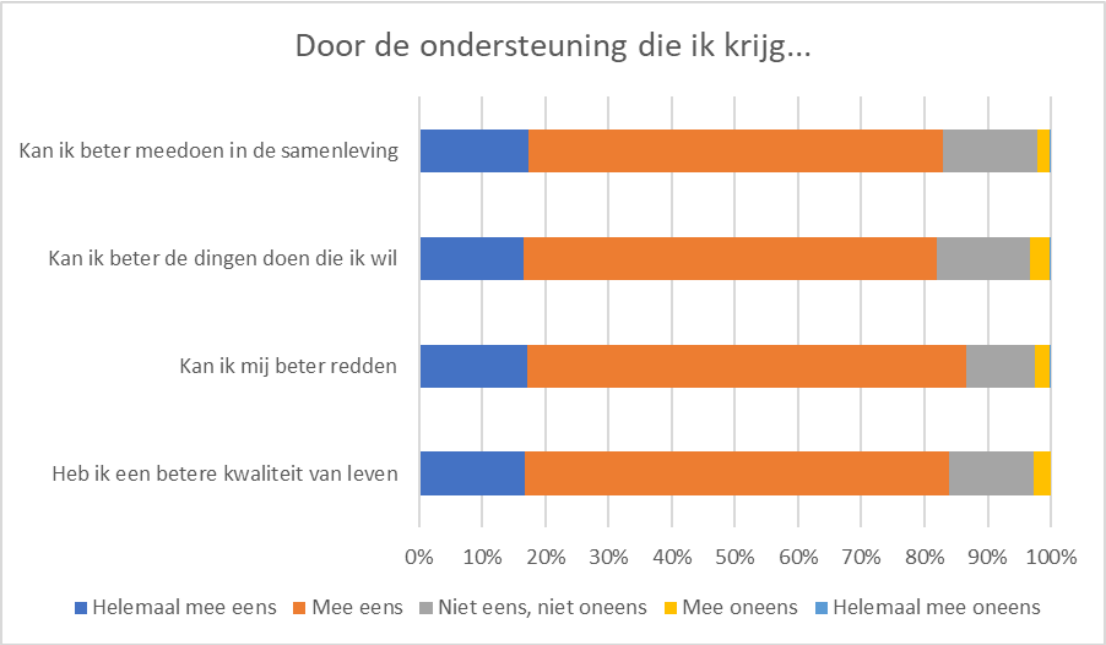
Bij de individuele begeleiding geeft 22,5% aan soms of nooit vervangende begeleiding aangeboden te krijgen. Bij de huishoudelijke hulp is dit 21,9%. Een groot deel (resp. 24,9% en 30,7%) geeft aan dit niet te weten. Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de vervangende begeleiding (resp. 83,8% en 65,9%). Bij beschermd wonen geven de meeste cliënten (85,4%) aan een vaste persoonlijk begeleider te hebben gehad.



De meeste cliënten geven aan evenveel uren begeleiding en huishoudelijke hulp te krijgen als in de beschikking is opgenomen. Bij de individuele begeleiding geven 22 cliënten aan dat de begeleiding afwijkt. Bij 4 cliënten gaat het om 3 of meer uren. Voor 14 cliënten zijn deze aangepaste uren voldoende. Bij de groepsbegeleiding geven 2 cliënten aan af te wijken van het aantal uren. Bij de huishoudelijke hulp geven 10 cliënten aan dat het aantal uren afwijkt. Bij 3 cliënten gaat het om 3 uren of meer. Al deze cliënten geven aan dat de aangepaste uren niet voldoende zijn.

Zelfredzaamheid

Cliënten geven aan dat de ondersteuning helpt om beter te participeren en meer zelfredzaam te zijn.



Bij de individuele begeleiding geeft 95,7% van de cliënten aan dat de begeleider altijd of meestal stimuleert om dingen te doen die de cliënt zelf kan. Bij de groepsbegeleiding is dit 89,6%. Bij de huishoudelijke hulp is met 94,4% van de cliënten besproken welke taken de cliënt zelf nog kan doen.

Bij beschermd wonen geeft het grootste deel van de cliënten aan vooruit te zijn gegaan (71,9%) of stabiel te zijn gebleven (12,4%). 91% van de cliënten vindt dat hij/zij voldoende wordt voorbereid op zelfstandig wonen.

Scootmobiel

38 cliënten maken gebruik van een scootmobiel. In de meeste gevallen (94,7%) heeft de leverancier de cliënt geïnformeerd over de juiste manier van gebruik van de scootmobiel. 8 cliënten geven aan iets in deze uitleg gemist te hebben. Cliënten geven aan dat de scootmobiel het altijd (78,9%) of meestal (21,1%) goed doet. De meeste cliënten (97,4%) geven aan te weten waar ze terecht kunnen met vragen. De meeste cliënten maken dagelijks (68,4%) of wekelijks (26,3%) gebruik van de scootmobiel. De meeste cliënten (89,5%) voelen zich volledig veilig op de scootmobiel. Eén cliënt geeft aan weleens een ongeluk met de scootmobiel gehad te hebben.

Mantelzorg

Indien een mantelzorger bij het gesprek aanwezig was, heeft deze ook een aantal vragen beantwoord. In totaal hebben 72 mantelzorgers vragen beantwoord. De meeste mantelzorgers (93,1%) zijn (heel) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die hun naaste ontvangt. 79,1% is tevreden over de mate waarin er rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van de mantelzorger. De meeste mantelzorgers (75%) geven aan dat de aanbieder contact houdt om te vragen hoe het met hen gaat. Op een schaal van 1 (helemaal niet zwaar) tot 10 (heel zwaar), geven mantelzorgers de zorg voor hun naaste gemiddeld een 6,2. 25,1% geeft hierbij een 8 of hoger. Mantelzorgers die een hoog cijfer geven, geven aan dat het zwaar is om steeds alert te moeten zijn. Het mantelzorgen is daardoor met name mentaal zwaar. Ook geven mantelzorgers aan zich zorgen te maken over de toekomst.

Conclusie

Over het algemeen zijn cliënten tevreden met de toegang van Meerinzicht. De toegang wordt beoordeeld met gemiddeld een 8 en het overgrote deel van de cliënten is (heel) tevreden met de toegangsprocedure. Net als in eerdere jaren is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning een aandachtspunt. Het percentage dat op de hoogte is van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Bijna driekwart van de cliënten is nog niet op de hoogte van deze mogelijkheid.

Cliënten met individuele begeleiding en groepsbegeleiding zijn over het algemeen erg tevreden, zowel over de kwaliteit van de ondersteuning als over de begeleiders. Met name bij de individuele begeleiding wordt er meestal een ondersteuningsplan opgesteld en zijn cliënten hier tevreden over. Bij de individuele begeleiding is het meestal duidelijk waar de komende tijd aan gewerkt wordt en past de ondersteuning goed bij de doelen. Bij de groepsbegeleiding is dit minder vaak het geval.

Cliënten met huishoudelijke hulp zijn over het algemeen ook tevreden. In vergelijking met de individuele- en groepsbegeleiding zijn er wel meer cliënten die hier een lager cijfer geven of een vervelende ervaring hadden. In sommige gevallen worden afspraken niet nagekomen, is de huishoudelijke hulp ondeskundig of was er geen (vervangende) hulp beschikbaar. Klachten hierover worden niet altijd naar tevredenheid van de cliënten afgehandeld.

Cliënten met beschermd wonen zijn tevreden over de toegang bij de GGD, de zorgaanbieder en de dagbesteding. Ook zijn cliënten over het algemeen tevreden met hun woonsituatie, hoewel er wel klachten zijn over onder andere onderhoud en overlast.

Cliënten met begeleiding en huishoudelijke hulp geven aan dat dit bijdraagt aan hun zelfredzaamheid, en dat zij door begeleiders worden gestimuleerd om dingen te doen die ze zelf nog kunnen. Cliënten met een scootmobiel geven aan dat deze meestal goed werkt, dat ze goede instructies hebben gekregen en dat ze zich veilig voelen op de scootmobiel.

Een algemeen aandachtspunt is de belastbaarheid van mantelzorgers. Mantelzorgers zijn tevreden over de kwaliteit van zorg die aan hun naasten geboden wordt, en in de meeste gevallen is er ook aandacht voor de rol van de mantelzorger daarin. Tegelijkertijd geven mantelzorgers aan de zorg als zwaar te ervaren.

Het algemene beeld lijkt overeen te komen met 2021. Een vergelijking is hierbij niet altijd een op een te maken, omdat er in 2021 een andere vragenlijst is gebruikt. Ook zijn de onderwerpen beschermd wonen en mantelzorg in 2021 niet meegenomen in de rapportage. De tevredenheid met de toegang, begeleiding en huishoudelijke hulp lijkt op een vergelijkbaar niveau te zijn gebleven. In 2021 was de vervanging bij huishoudelijke hulp een aandachtspunt. In 2022 lijken de meeste cliënten tevreden te zijn met de vervangende hulp, maar deskundigheid en het nakomen van afspraken blijven aandachtspunten.