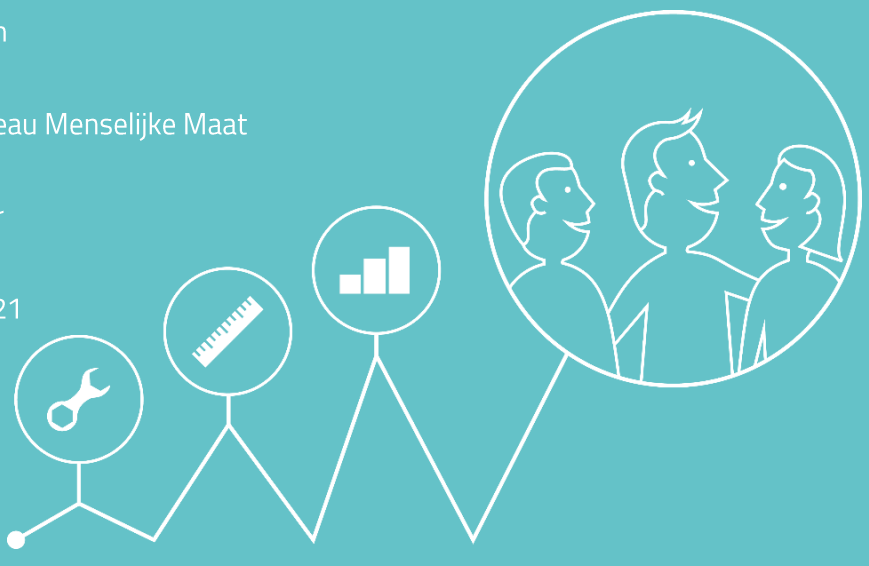
Rapport CEO Wmo 2021
Gemeente Emmen

Opgesteld voor: Gemeente Emmen

Opgesteld door: Insights Zorg, bureau Menselijke Maat
Munsterstraat 2C
7418 EV Deventer

Datum: 20 september 2021



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1. Het cliëntervaringsonderzoek in Emmen 3
1.1 Achtergrond 3
1.2 Steekproef 3
1.3 Respons 3
2. Uitkomsten CEO Wmo 5
2.1 Contact met de gemeente 5
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning 7
2.3 Effect van de ondersteuning 7
2.4 Aanleveren gegevens 8
3. Uitkomsten aanvullende vragen 8
3.1 Contact over de hulpvraag 8
3.2 Tevredenheid over de vormen van ondersteuning 8
3.3 Samenwerking 9
3.4 Ervaringen tijdens Covid-19 10
4. Conclusies en aanbevelingen 12
Bijlage 1. Vragen CEO Wmo 14
Bijlage 2. Aanleveren uitkomsten 15

1. Het cliëntervaringsonderzoek in Emmen

1.1 Achtergrond

De gemeente Emmen heeft bureau Menselijke Maat, onderdeel van Insights Zorg, gevraagd om het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) voor haar uit te voeren. Gemeenten zijn vanuit de Wmo 2015, specifiek beschreven in artikel 2.5.1, jaarlijks verplicht om het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te (laten) voeren. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de tot 2020 wettelijk verplichte vragenlijst en zijn aanvullende vragen gesteld. De modelvragenlijst voor het CEO Wmo bestaat uit tien gesloten vragen. De vragen behoren tot drie thema's: het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen aangeleverd te worden aan de monitor Waarstaatjegemeente.nl.

De gemeente Emmen heeft, in navolging van de afgelopen jaren, ervoor gekozen de vragenlijst aan te vullen met een aantal eigen vragen. Hiervan zijn een aantal vragen dit jaar voor het eerst gesteld en een aantal al meerdere jaren achtereenvolgens. Deze eigen vragen gaan over of er samen met de medewerker van de gemeente is gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning, de informatievoorziening rondom onafhankelijke cliëntondersteuning, de tevredenheid per ondersteuningsvorm, de samenwerking tussen verschillende organisaties en de ervaringen met de ondersteuning tijdens de Covid-19 periode. In Bijlage 1 kunt u de vragen raadplegen.

1.2 Steekproef

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is in juni en juli 2021 uitgevoerd. Daarbij richt het onderzoek zich op inwoners die zich in 2020 als nieuwe cliënt hebben gemeld bij de gemeente Emmen of in 2020 reeds Wmo-ondersteuning ontvingen. In het onderzoek is geen onderscheid gemaakt naar soort Wmo-gebruiker.

De gemeente Emmen heeft zelf haar respondenten voor het cliëntervaringsonderzoek geselecteerd. Op basis van de totale cliëntpopulatie (circa 8000 Wmo-cliënten) is een steekproef berekend. In totaal zijn 1500 inwoners geselecteerd en aangeschreven. Zij hebben op 1 mei een eerste uitnodigingsbrief, vergezeld van vragenlijst en antwoordenveloppe, ontvangen. Drie weken later hebben alle respondenten een rappèlbrief ontvangen.

Respondenten hebben op twee manieren kunnen deelnemen aan het vragenlijstonderzoek:

1. Papier, via de meegestuurde papieren vragenlijst;
2. Digitaal, middels een in de brief opgenomen weblink.

1.3 Respons

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hanteert een aantal richtlijnen bij het uitvoeren van het landelijke cliëntervaringsonderzoek Wmo. Zo dienen onder meer respondenten waar minimaal 4 vragen onbeantwoord zijn gebleven te worden verwijderd.

	Bruto steekproef	Netto steekproef	Geïncludeerd in analyse	Responspercentage
Wmo	1500	456	443	29,5%
Papier		374	342	
Digitaal		110	101	

Tabel 1 Respons CEO Wmo

Tabel 1 geeft de respons in Emmen weer. In totaal zijn na opschoning 443 respondenten meegenomen in de analyse, een respons van 30%. Er kan gesteld worden dat bij een responsepercentage van 35% of meer dat er sprake is van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. Het responsepercentage ligt net onder de 30%. Dat houdt in dat deze uitkomsten een goede indicatie geven in hoe cliënten de ondersteuning ervaren die zij ontvangen maar gekwalificeerd worden als 'redelijk' betrouwbaar.

Tevens is gekeken naar de manier van invullen. Circa drie kwart (77%) van de respondenten heeft de vragenlijst op papier ingevuld en 23% heeft gebruik gemaakt van de digitale variant.

2. Uitkomsten CEO Wmo

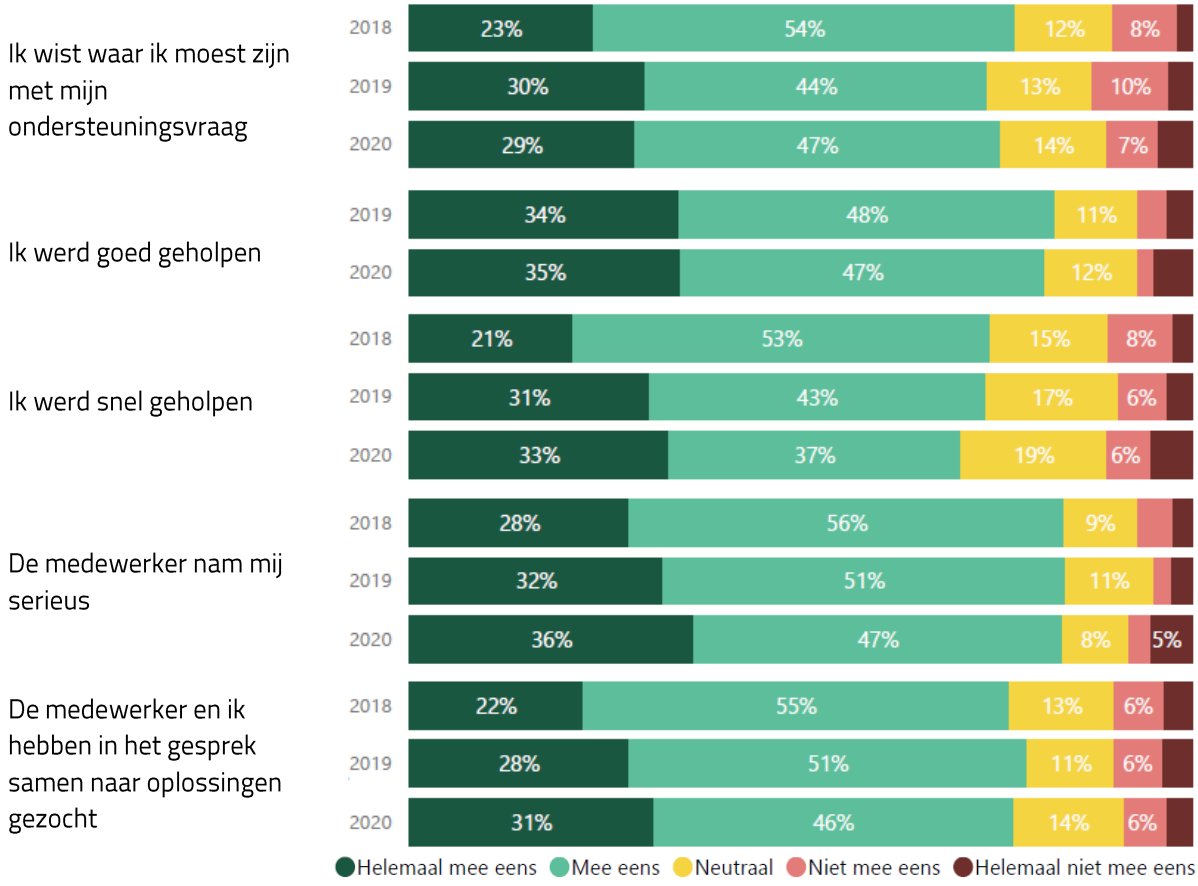
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten op de verplichte vragen van het CEO Wmo gepresenteerd, aangevuld met drie eigen vragen van de gemeente die hierop aansluiten. Daarbij zijn de richtlijnen van het onderzoek gevolgd en is de procentuele verdeling van respondenten berekend op alle antwoorden, met uitzondering van de antwoordcategorie 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Ter vergelijking zijn de resultaten van het CEO over 2019 en 2018 meegenomen.

2.1 Contact met de gemeente

De eerste vragen van het cliëntervaringsonderzoek hebben betrekking op het contact met de gemeente over de hulpvraag. Er zijn in dit blok vijf stellingen en drie vragen voorgelegd aan de respondenten.

In Figuur 1 staan de antwoorden op de stellingen weergegeven. Daaruit valt op te maken dat in 2020 circa driekwart (76%) van de respondenten wist waar zij hun hulpvraag konden stellen. 82% van de respondenten ervaart dat zij goed zijn geholpen. 80% van de respondenten is het eens met de stelling dat zij daarna ook snel geholpen zijn. Ook over het gesprek met de medewerker van de gemeente zijn de meeste respondenten positief. Respondenten voelen zich over het algemeen serieus genomen door de medewerker van de gemeente (83%) en beamen dat er in het gesprek gezamenlijk is gezocht naar een oplossing (77%).

Te zien is dat de resultaten in lijn zijn met de resultaten van voorgaande meetjaren.



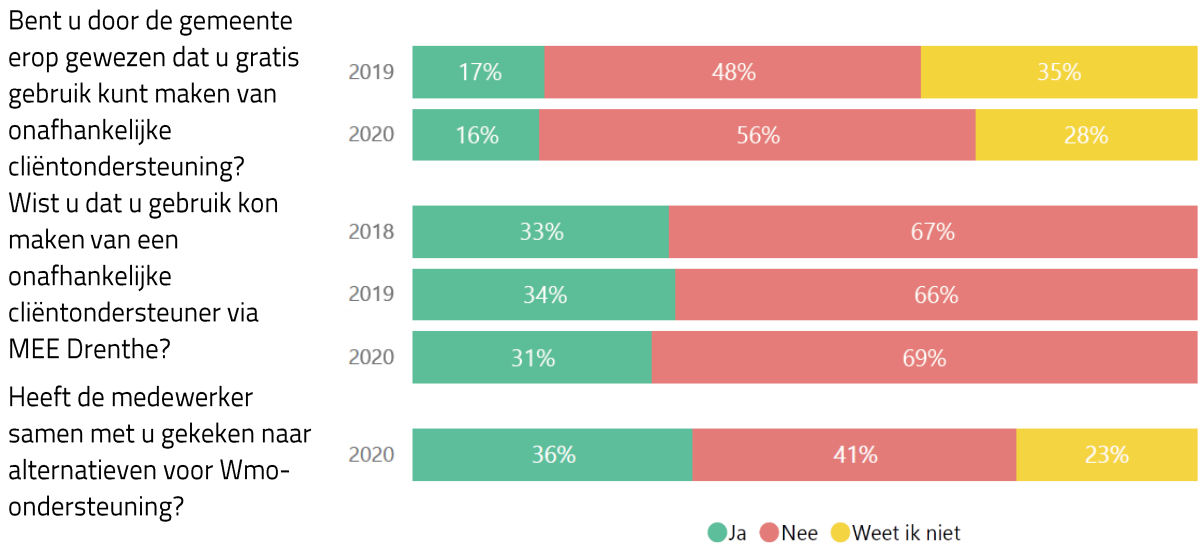
*Figuur 1 Stellingen over contact met de gemeente**

**In bijlage twee is weergegeven hoeveel respondenten per antwoordcategorie hebben geantwoord en staat een overzicht met de percentages voor de aanlevering van de gegevens voor het ministerie.*

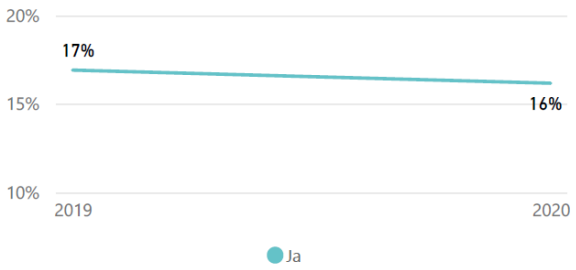
In Figuur 2 staan de antwoorden op de vragen weergegeven. Twee vragen zijn gesteld over de onafhankelijke cliëntondersteuning en een vraag is gesteld over de mate waarin gekeken is naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning. Deze laatste vraag is dit jaar voor het eerst is gesteld.

16% van de respondenten geeft aan dat zij door de gemeente erop gewezen zijn dat zij gratis gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning via MEE Drenthe. Dit komt overeen met 2019; toen gaf 17% van de respondenten dit aan. Daarnaast wist circa een derde dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In Figuur 3 en Figuur 4 staat over de jaren heen het percentage respondenten dat 'ja' heeft geantwoord op deze vragen.

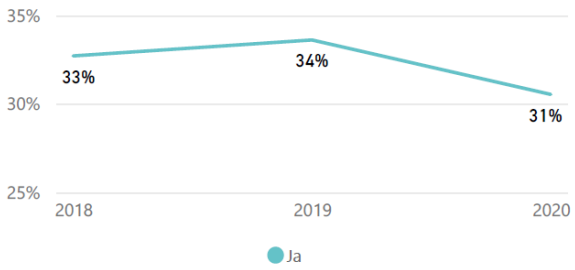
36% van de respondenten geeft dat zij samen met de medewerker hebben gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning. 41% geeft aan dat hier niet naar gekeken is en 23% weet het niet meer.



Figuur 2 Vragen over contact met de gemeente



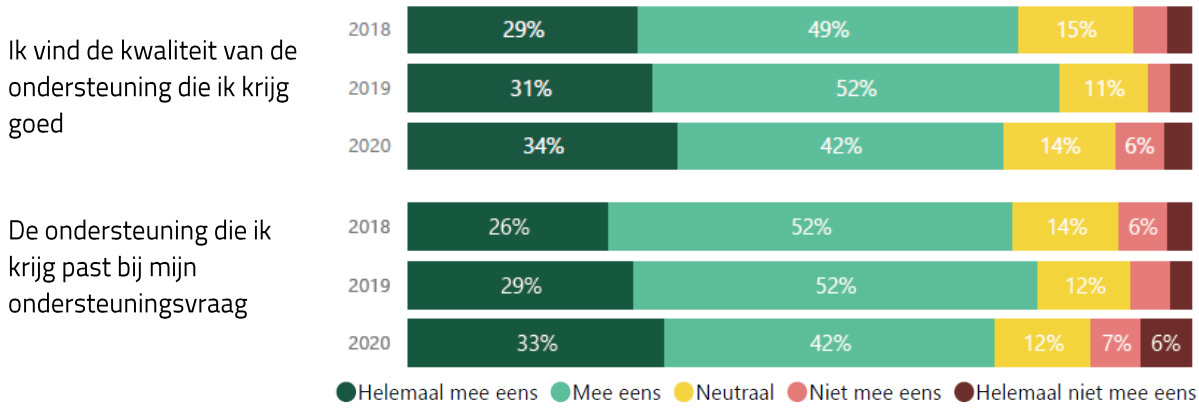
Figuur 3 Bent u door de gemeente erop gewezen dat u gratis gebruik kunt maken van onafhankelijke cliëntondersteuning? (% Ja)



Figuur 4 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (% Ja)

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Aan de respondenten zijn twee stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de ondersteuning. In Figuur 5 is de verdeling van de antwoorden op deze stellingen weergegeven. Daaruit valt af te lezen dat circa drie kwart van de respondenten (76%) de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt. Ook vindt drie kwart dat de ondersteuning die zij ontvangen past bij de hulpvraag. Te zien is dat ten opzichte van vorig jaar is een lichte daling te zien op deze aspecten. De tevredenheid ligt echter nog op het niveau van 2018.

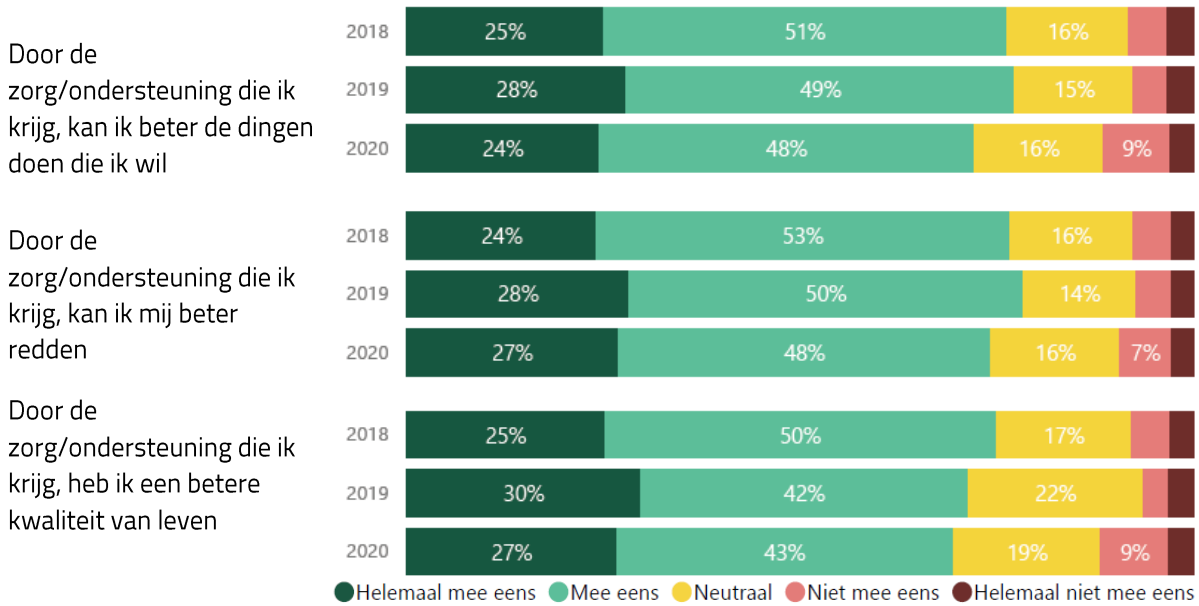


Figuur 5 Stellingen kwaliteit van de ondersteuning

2.3 Effect van de ondersteuning

Het laatste vragenblok van het CEO Wmo heeft betrekking op het effect van de ondersteuning. Wat levert het inwoners op? Via drie stellingen wordt zicht verkregen op de ervaringen van inwoners op dit thema.

In Figuur 6 zijn de antwoorden op deze stellingen te vinden. Daarbij valt op dat een grote meerderheid van de respondenten positief is over het effect van de ondersteuning. Zo is 72% van de respondenten van mening dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen en zegt 75% zich beter te kunnen redden. Ook zegt 70% van de respondenten dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.



Figuur 6 Stellingen effect van de ondersteuning

2.4 Aanleveren gegevens

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek dienen uiterlijk 31 december 2021 aangeleverd te worden via de website www.aanleveringwmo.nl. De aan te leveren gegevens vindt u in Bijlage 2 van het bijlagenboek.

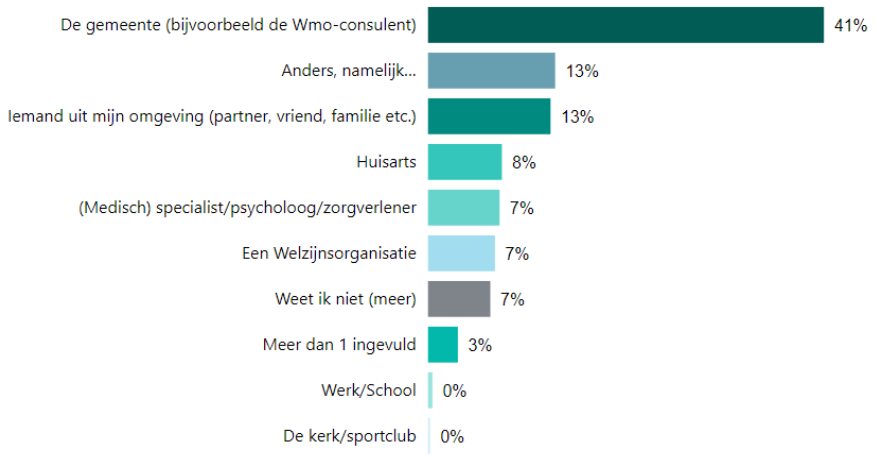
3. Uitkomsten aanvullende vragen

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten op de vier andere aanvullende vragen van het CEO Wmo gepresenteerd. Daarbij is gevraagd naar contact over de hulpvraag, tevredenheid, samenwerking en ervaringen tijdens de Covid-19 periode.

3.1 Contact over de hulpvraag

Aan respondenten is gevraagd met welke partij en/of persoon zij als eerste contact hebben opgenomen over hun hulpvraag. Uit Figuur 7 blijkt dat 41% van de respondenten heeft aangegeven als eerste contact te hebben opgenomen met de gemeente Emmen. Vervolgens geeft 13% van de respondenten aan als eerste contact te hebben opgenomen met iemand uit de omgeving en 8% met de huisarts. 13% geeft aan als eerste contact te hebben opgenomen met iemand anders. De meesten specificeren hierbij de zorgorganisatie.

Daarnaast hebben 13 respondenten aangegeven met meerdere organisaties/personen als eerste contact te hebben opgenomen. Daarbij gaat het vaak om een combinatie van iemand van de gemeente en een ander zoals, iemand uit de omgeving, de huisarts of een zorgverlener.



Figuur 7 Eerste contact bij hulpvraag

3.2 Tevredenheid over de vormen van ondersteuning

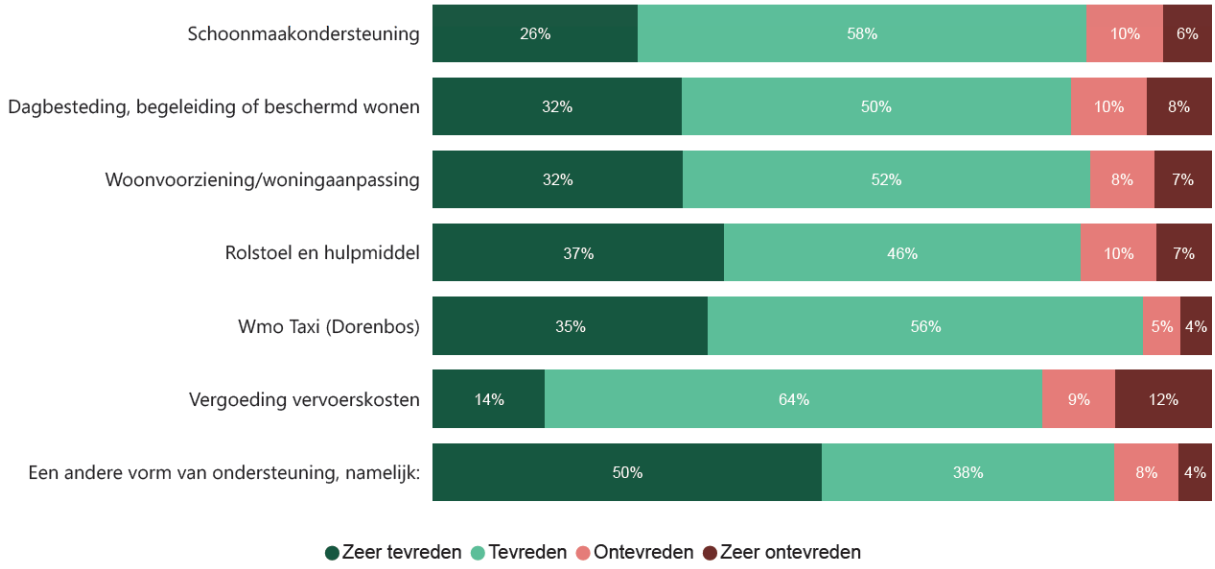
Om zicht te krijgen op de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning die worden aangeboden door de gemeente, is aan de respondenten gevraagd om de vormen van ondersteuning die zij ontvangen, te beoordelen.

Uit de resultaten kan worden afgeleid van welke vorm(en) van ondersteuning de respondenten het meest gebruik maken en hoe tevreden zij over deze vormen van ondersteuning zijn. Uit Tabel 2 blijkt dat schoonmaakondersteuning en dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen de meest voorkomende vormen van Wmo-ondersteuning zijn. Een klein aantal respondenten (3%) zegt gebruik te maken van een andere vorm van ondersteuning. Veelal noemen zij de parkeerkaart.

Figuur 8 laat zien hoe tevreden de respondenten zijn over de vorm(en) van ondersteuning die zij ontvangen. Over het algemeen zijn respondenten tevreden over de ondersteuning. Circa 80% tot 85% is tevreden. Respondenten zijn het meest tevreden over de Wmo taxi vervoer (91% is tevreden).

	Aantal respondenten	Percentage
Schoonmaakondersteuning	243	26%
Dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen	229	25%
Woonvoorziening/woningaanpassing	155	17%
Rolstoel en hulpmiddel	109	12%
Wmo Taxi (Dorenbos)	97	10%
Vergoeding vervoerskosten	72	8%
Een andere vorm van ondersteuning	24	3%
Totaal	**929**	**100%**

Tabel 2 Gebruik vormen van Wmo-ondersteuning

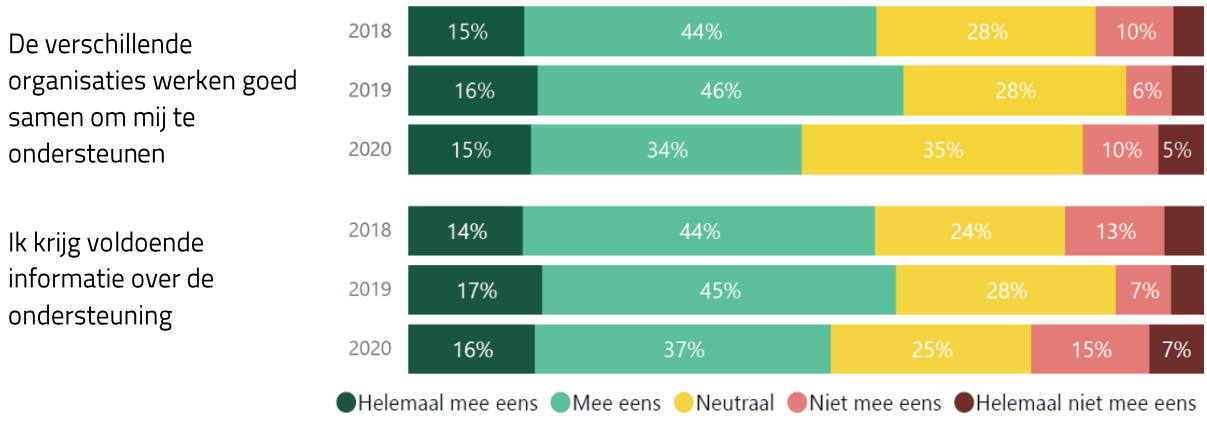


Figuur 8 Tevredenheid per ondersteuningsvorm

3.3 Samenwerking

Tot slot is aan respondenten gevraagd hoe zij de samenwerking beoordelen en in hoeverre zij van mening zijn dat zij voldoende informatie over de ondersteuning hebben ontvangen. In Figuur 9 worden de uitkomsten op de stellingen weergegeven. Daarbij moet worden opgemerkt dat niet alle respondenten een antwoord hebben gegeven op deze vragen. Op de eerste vraag heeft 54% (n=240) een antwoord gegeven en bij de tweede vraag 65% (n=289).

De meerderheid van de respondenten die de stellingen kon beantwoorden is positief. 49% van de respondenten is tevreden over de samenwerking van de verschillende organisaties om de cliënt goed te kunnen ondersteunen. 53% is tevreden over de informatievoorziening. Opvallend is dat het grote deel respondenten de stellingen met 'neutraal' heeft beantwoord, namelijk tussen de 25% en 35%.



Figuur 9 Samenwerking en informatievoorziening

3.4 Ervaringen tijdens Covid-19

De respondenten hebben de ondersteuning ontvangen tijdens de in 2020 geldende Covid-19 maatregelen. Om te onderzoeken welke effecten dit mogelijk heeft gehad op de ondersteuning die zij ontvangen is een aantal vragen gesteld.

Ten eerste is gevraagd of de ondersteuning is doorgegaan tijdens de coronaperiode. Circa drie kwart (76%) geeft aan dat de ondersteuning op een normale wijze is doorgegaan. 16% geeft aan dat de ondersteuning op een andere manier is doorgegaan en ten slotte geeft 8% aan dat de ondersteuning niet is doorgegaan (zie Figuur 11).

De ondersteuningsvraag is van 83% van de respondenten gelijk gebleven. 7% van de respondenten geeft aan dat zijn of haar ondersteuningsvraag meer is geworden en 10% geeft aan dat deze minder is geworden (zie Figuur 11)

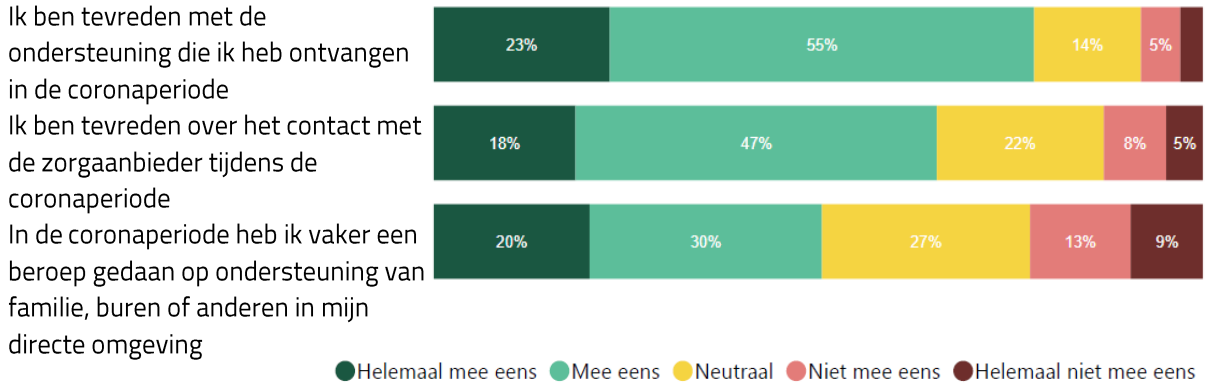


Figuur 10 Is de ondersteuning die u ontvangt doorgegaan tijdens de coronaperiode?



Figuur 11 Is uw ondersteuningsvraag verandert in de coronaperiode?

Figuur 12 staan de uitkomsten op deze vragen. Hieruit blijkt dat 78% van de respondenten tevreden is over de ondersteuning die zij hebben ontvangen in de coronaperiode. 65% is tevreden over het contact met de zorgaanbieder en 22% is neutraal over het contact met de zorgaanbieder tijdens de corona periode. Ook is gevraagd naar de mate waarin een beroep is gedaan op ondersteuning van naasten. 50% van de cliënten heeft vaker een beroep gedaan op het eigen netwerk, 22% heeft dit niet gedaan en 27% is hier neutraal over.



Figuur 12 Vragen over ervaringen tijdens Covid-19 periode

4. Conclusies en aanbevelingen

Het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2020 heeft uitkomsten opgeleverd over de ervaringen van Wmo-cliënten in de gemeente Emmen. In totaal zijn 1500 Wmo-cliënten aangeschreven, waarvan 443 respondenten zijn geïncludeerd in de analyse. Dit is een responsepercentage van 30%. De uitkomsten geven hiermee een redelijk betrouwbaar beeld.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de meerderheid van de cliënten tevreden is over het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect ervan. Wmo-cliënten uit de gemeente Emmen weten over het algemeen waar ze hun hulpvraag kunnen stellen en voelen zich serieus genomen door de medewerkers van de gemeente. 82% vindt dat zij goed zijn geholpen en 83% voelt zich serieus genomen door de medewerker. Drie kwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De ondersteuning levert ook effecten op. Respondenten geven veelal aan de dingen die ze willen, beter te kunnen doen en zich beter te kunnen redden.

Een klein deel van de respondenten (16%) geeft aan door de gemeente erop gewezen te zijn dat zij gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. 56% geeft aan hier niet op gewezen te zijn en 28% weet het niet meer. Vervolgens geeft 31% van de respondenten aan dat zij wel wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning en 69% geeft aan van niet. Een mogelijke verklaring voor de mindere bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning kan liggen rondom de informatievoorziening over deze ondersteuning. Dit jaar is toegevoegd bij de vraag dat onafhankelijke cliëntondersteuning via MEE Drenthe wordt verzorgd. Het lijkt dat deze toevoeging niet heeft geleid tot meer herkenning bij respondenten. Aanbevolen wordt om met consulenten het gesprek aan te gaan en te bespreken in welke mate zij zich herkennen in deze resultaten. Hoe wijzen zij cliënten op onafhankelijke cliëntondersteuning?

Naast de verplichte vragen heeft de gemeente Emmen ook een aantal aanvullende vragen gesteld. Net als bij de meting van vorig jaar, blijkt daaruit onder meer dat de meeste respondenten als eerste contact opnemen met de gemeente omtrent hun hulpvraag. Aan de ene kant is dit een logisch gevolg van de decentralisatie, maar aan de andere kant is het in het kader van eigen kracht en zelfredzaamheid wenselijk dat inwoners eerst met het eigen netwerk of het voorliggend veld (nuldelijn) op zoek gaan naar een oplossing. Om deze reden is dit jaar de vraag toegevoegd of een cliënt samen met de medewerker heeft gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning. Hieruit blijkt dat 36% van de respondenten aangeeft dat hier aandacht voor is geweest, 41% geeft aan dat dit niet besproken is en 23% weet het niet meer. Het is goed om te zien dat drie kwart aangeeft dat alternatieven zijn besproken. Bij het aanvragen van een voorziening, zoals een rolstoel of scootmobiel, of bij vervoersondersteuning, zal er waarschijnlijk minder vaak gesproken worden over alternatieven omdat de voorziening noodzakelijk is en in zichzelf leidt tot meer zelfredzaamheid. In dit onderzoek zijn cliënten meegenomen die ondersteuning vanuit de Wmo toegekend hebben gekregen. Het zou interessant zijn om te onderzoeken in welke mate cliënten die een afwijzing ontvangen worden doorverwezen naar het voorliggend veld en in welke mate en hun ondersteuningsvraag is opgelost.

Ten slotte is gevraagd naar de ervaringen tijdens de coronaperiode. Hieruit blijkt dat de ondersteuning veelal wel is doorgegaan en dat de ondersteuningsvraag van cliënten gelijk is gebleven. Tevens is 78% tevreden over de ondersteuning tijdens de coronaperiode en 65% is tevreden over het contact met de zorgaanbieder. 50% van de respondenten geeft aan vaker een beroep te hebben gedaan op ondersteuning van familie, buren of anderen in mijn directe omgeving.

Bijlagen

Bijlage 1. Vragen CEO Wmo

Vraagnr.	Vraag
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag
2	Ik werd goed geholpen
3	Ik werd snel geholpen
4	De medewerker nam mij serieus
5	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
6	Heeft de medewerker samen met u gekeken naar alternatieven voor Wmo-ondersteuning? Zoals hulp uit uw eigen sociale netwerk, hulp van een vrijwilliger, hulp van een maatje of hulp via Sedna
7	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner via MEE Drenthe? Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan u helpen uw weg te vinden naar zorg/ondersteuning, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn bij het huisbezoek
8	Bent u door de gemeente erop gewezen dat u gratis gebruik kunt maken van onafhankelijke cliëntondersteuning?
9	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
10	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn ondersteuningsvraag
11	Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
12	Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden
13	Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven
14	Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?
15	Met wie heeft u als eerste contact opgenomen over uw ondersteuningsvraag?
16	Kunt u voor de vormen van ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u bent?
17	De verschillende organisaties werken goed samen om mij te ondersteunen
18	Ik krijg voldoende informatie over de ondersteuning
19	Is de ondersteuning die u ontvangt doorgegaan tijdens de coronaperiode?
20	Is uw ondersteuningsvraag verandert in de coronaperiode?
21	Ik ben tevreden met de ondersteuning die ik heb ontvangen in de coronaperiode
22	Ik ben tevreden over het contact met de zorgaanbieder tijdens de coronaperiode
23	In de coronaperiode heb ik vaker een beroep gedaan op ondersteuning van familie, buren of anderen in mijn directe omgeving

Bijlage 2. Aanleveren uitkomsten

Conform de richtlijnen van het onderzoek zijn de antwoordopties 'geen mening' en 'niet van toepassing' niet meegenomen in dit overzicht. De vraagnummers zoals gehanteerd door de VNG hieronder gebruikt. De gegevens dienen aangeleverd te worden voor 31 december 2021 via de website www.aanleveringwmo.nl.

Cliëntenpopulatie	Bruto steekproef	Netto steekproef
8000	1500	443

Vraagnr.	n	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
1	306	28,8%	28,8%	28,8%	28,8%	28,8%
2	305	33,1%	33,1%	33,1%	33,1%	33,1%
3	309	36,2%	36,2%	36,2%	36,2%	36,2%
4	289	31,1%	31,1%	31,1%	31,1%	31,1%
6	389	34,4%	34,4%	34,4%	34,4%	34,4%
7	384	32,8%	32,8%	32,8%	32,8%	32,8%
8	349	24,4%	24,4%	24,4%	24,4%	24,4%
9	362	26,8%	26,8%	26,8%	26,8%	26,8%
10	357	26,6%	26,6%	26,6%	26,6%	26,6%
Vraagnr.	n	Ja	Nee			
5	416	30,5%	30,5%			