

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2016

Gemeente Valkenburg aan de Geul - 2017



Gemeente Maastricht

Datum	maandag 26 juni 2017
Opdrachtnemer	Gemeente Maastricht Team Onderzoek & Statistiek – Jan Sommers Contactpersoon: Enid Reichrath Tel. 043 350 5781
Opdrachtgever	Gemeente Valkenburg aan de Geul Team Welzijn, Jeugdzorg, Gezondheid en Zorg Contactpersoon: Danny Meerten/ Sabine Otten Tel. 043 350 47 05

Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	4
1.1 Achtergrond.....	4
1.2 Onderzoeksvraag.....	4
1.3 Leeswijzer.....	4
2 Onderzoekopzet.....	5
2.1 Modelvragenlijst Cliëntervaring Wmo.....	5
2.2 Doelgroep	5
2.3 Benaderwijze	5
3 Resultaten.....	7
3.1 Respons	7
3.2 Contact met team Wmo	8
3.3 Cliëntondersteuning	9
3.4 Kwaliteit en effect van de ondersteuning	9
3.5 Opmerkingen ondersteuning	11
4 Conclusies	12
4.1 Toegankelijkheid.....	12
4.2 Kwaliteit en effect ondersteuning	12
5 Bijlagen.....	13
5.1 Vragenlijst CEO Wmo gemeente Valkenburg aan de Geul.....	13
5.2 Opmerkingen ondersteuning	17

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Het team Welzijn, Jeugdzorg, Gezondheid en Zorg heeft team Onderzoek en Statistiek (O&S) van de Gemeente Maastricht gevraagd om een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren voor zowel Maastricht als Valkenburg aan de Geul. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren in het kader van de Wmo 2015. Het college is volgens de wet gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar. Deze gegevens worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen' en moeten daar aangeleverd worden.

Dit rapport beschrijft de opzet en resultaten voor de gemeente Valkenburg aan de Geul. Maastricht ontvangt een eigen rapportage.

1.2 Onderzoeksvraag

Om meer inzicht te krijgen in de cliëntervaring is door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst gemeten hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Er is onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden op hun zelfredzaamheid. De vragenlijst is opgesteld in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Het onderzoek geeft daarmee antwoord op de vragen:

1. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning?
2. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning?
3. Welk effect ondervinden de cliënten van de Wmo van de maatschappelijke ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt de doelgroep toegelicht en de werkwijze uitgelegd waarmee de onderzoeksvraag beantwoord is. Hoofdstuk drie beschrijft de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek en hoofdstuk vier bevat de conclusie. Tot slot is er een hoofdstuk 5 met bijlagen.

2 Onderzoeksopzet

2.1 Modelvragenlijst Cliëntervaring Wmo

In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1. en 2.5.2 is in opdracht van de VNG een vragenlijst opgesteld voor het verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO). Door middel van deze vragenlijst is onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. De vragenlijst is opgebouwd uit een set van tien vragen en één open vraag. De vragen gaan over: de ervaring met de toegang, de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Het gaat om dezelfde vragenlijst als gebruikt is in 2016 in Maastricht. Er zijn tussentijds geen wijzigingen aangebracht.

Informatie van de VNG:

“Het verplichte jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek zal de komende jaren doorontwikkeld worden om de bruikbaarheid en de relevantie voor gemeenten te vergroten. De huidige opzet van de vragenlijst kent nog een aantal beperkingen. De belangrijkste is dat het onderzoek alleen wordt uitgevoerd onder inwoners die een maatwerkvoorziening toegewezen hebben gekregen, waardoor de transformatie van de Wmo (bv algemene voorzieningen, burgerinitiatieven) niet goed in beeld komt. Daarnaast is meer differentiatie in de gehanteerde vragenlijsten noodzakelijk. Gemeenten die vol inzetten op civil society en algemene voorzieningen willen andere zaken aan hun burgers vragen dan gemeenten die prioriteit hechten aan integrale/gezinsbrede persoonsgebonden budgetten, of gemeenten die kiezen voor populatiefinanciering met een consortium van aanbieders.”

2.2 Doelgroep

De doelgroep van het CEO voor de Gemeente Valkenburg aan de Geul zijn alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt, inclusief de cliënten Beschermd Wonen. Dit is de doelgroep van de VNG. In 2016 voldeden in Valkenburg aan de Geul 1166 cliënten aan de criteria van de doelgroep. Er is geen steekproef getrokken. De hele groep is aangeschreven. Daarvan zijn 482 nieuwe cliënten en 684 bestaande Wmo-clianten.

2.3 Benaderwijze

De volgende stappen zijn genomen ten behoeve van het onderzoek:

1. Voorbereiding: (indien nodig) steekproef trekken en adresbestand controleren
2. Mailing verzorgen inclusief opmaken papieren vragenlijst
3. Digitaliseren binnengekomen lijsten inclusief inrichting online portal t.v.b. invoer
4. Versturen herinnering – tweede mailing
5. Digitaliseren binnengekomen lijsten
6. Analyse data
7. Rapportage
8. Aanleveren gegevens bij KING / VWS

Het onderzoek heeft zowel schriftelijk als online plaatsgevonden. Betrokkenen ontvingen een brief met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. De bijgevoegde papieren vragenlijst kon door middel van een antwoordenvolop gratis retour worden gestuurd. Daarnaast was er de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

Twee weken na de eerste brief is een herinnering gestuurd waarbij ook weer een brief- en vragenlijst gestuurd is. Ook bij deze herinnering werd de mogelijkheid geboden de vragenlijst online in te vullen.

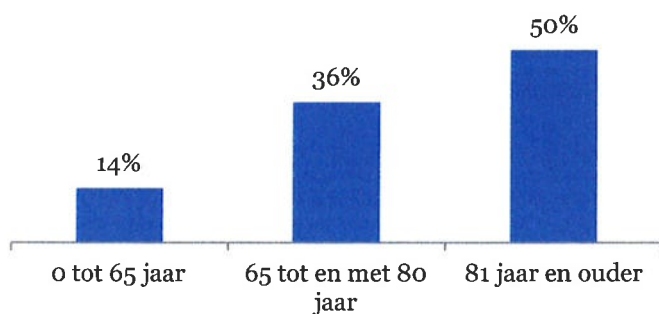
3 Resultaten

3.1 Respons

De vragenlijst is door 695 van 1166 cliënten ingevuld en geretourneerd. Dat is een respons van 60%. De respons is ruim voldoende om een betrouwbare uitspraak te doen over ervaringen van cliënten met een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo in 2016.

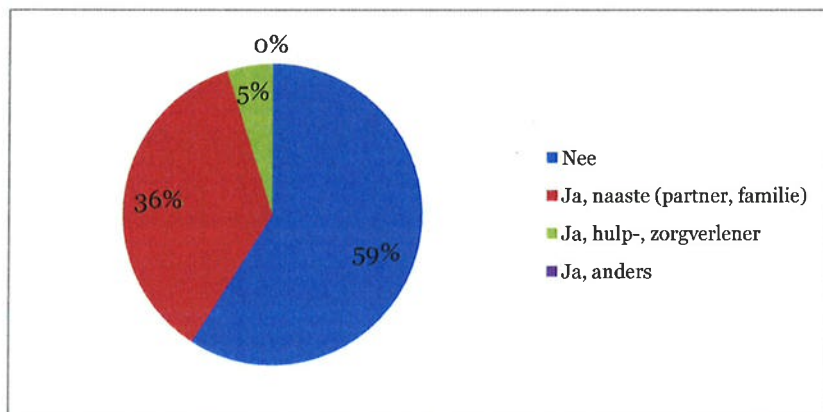
De groep respondenten bestaat voor 31% uit mannen en 69% uit vrouwen; 86% van de cliënten is 65 jaar of ouder. Zie figuur 1.

Figuur 1: leeftijdverdeling respondenten



Aan cliënten is gevraagd in hoeverre zij hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst. Zie figuur 2. Meer dan de helft (59%) van de respondenten kreeg geen hulp; 36% kreeg hulp van een naaste en de overige 5% kreeg hulp van een hulp- of zorgverlener.

Figuur 2: hulp bij invullen vragenlijst



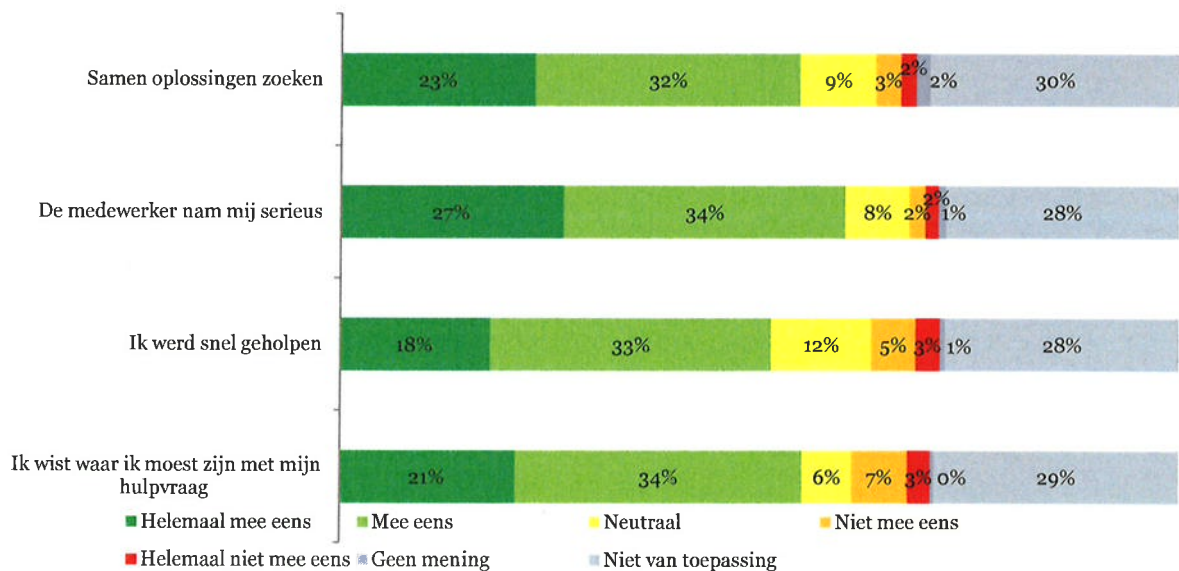
3.2 Contact met team Wmo

Het eerste deel van de vragenlijst had betrekking op ervaringen in het contact met team Wmo en hoe er met de hulpvraag is omgegaan. In figuur 3 zijn alle stellingen betreffende contact met Wmo opgenomen.

Figuur 3 laat zien dat het merendeel van de cliënten positief is over de stellingen en daarmee positief over het contact met het team Wmo. Van de respondenten geeft 51% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel worden geholpen. Ongeveer 1 van de 8 cliënten antwoordt hierop neutraal (12%) en 28% zegt dat deze stelling niet op hen van toepassing is. Deze stelling wordt door de minste mensen (heel) positief beantwoordt. 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' is de stelling waarop de grootste groep cliënten (heel) negatief antwoordt: 10% is het (helemaal) oneens.

Het hoogst scoort 'de medewerker nam mij serieus': 61% is het hiermee (helemaal) eens. De overige 2 stellingen scoren vergelijkbaar. De beide andere stellingen zitten hier tussenin. Bij alle stellingen geeft bijna 1 op 3 cliënten aan dat ze de stelling niet van toepassing vinden.

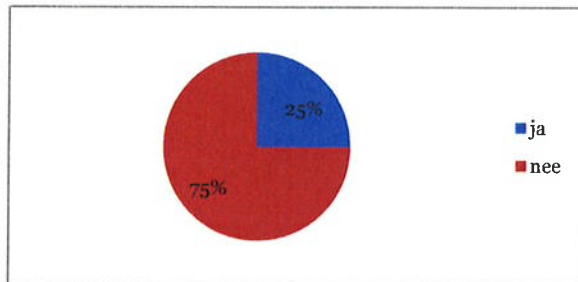
Figuur 3 Contact met het team Wmo



3.3 Cliëntondersteuning

In figuur 4 is te zien dat een kwart (25%) van de ondervraagden op de hoogte is van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuners. De rest (75%) geeft aan hier niet van op de hoogte te zijn.

Figuur 4 Gebruik cliëntondersteuners

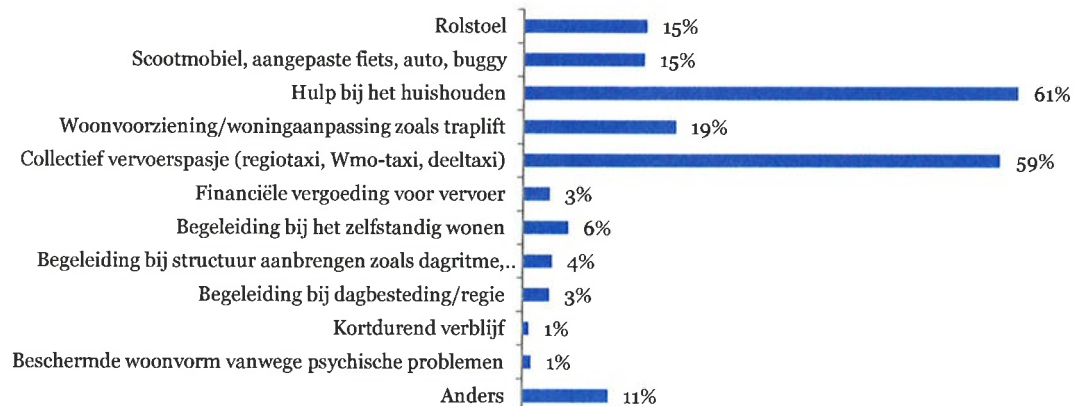


3.4 Kwaliteit en effect van de ondersteuning

De ondersteuning in het kader van de Wmo kan betrekking hebben op hulp bij het huishouden, begeleiding, traplift, rolstoel, scootmobiel, dagbesteding, woonvoorziening, vervoersvoorziening enz.

We vroegen respondenten om aan te geven welke type ondersteuning zij in het kader van de Wmo ontvangen. Zie figuur 5 voor een overzicht. Mensen konden zoveel typen ondersteuning aankruisen als van toepassing is. Hulp bij het huishouden en collectief vervoer zijn de meest voorkomende typen ondersteuning: 61% van de cliënten geeft aan hulp bij het huishouden te ontvangen en 59% maakt gebruik van collectief vervoer en 19% heeft een woonvoorziening/ woningaanpassing.

Figuur 3: ontvangen ondersteuning in kader Wmo



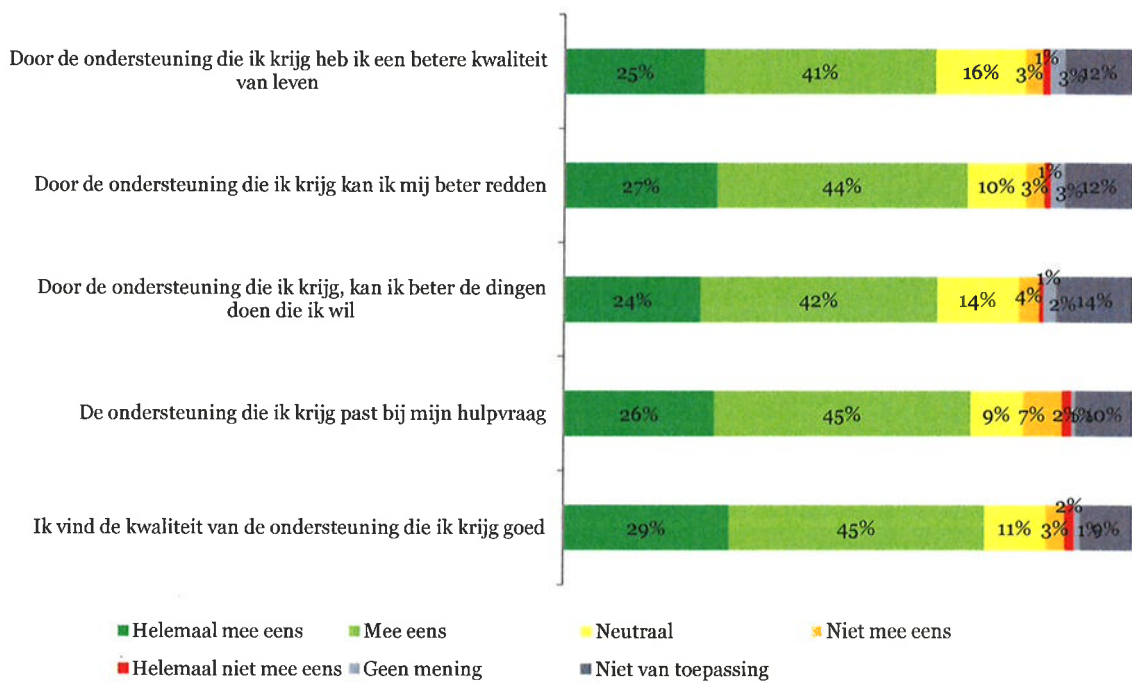
De antwoorden van de cliënten op de 5 stellingen komen nagenoeg met elkaar overeen. Steeds geeft tussen 66% en 74% van de cliënten aan het (helemaal) eens te zijn. Tussen 9%-12% zegt dat de stellingen niet van toepassing zijn. Zie figuur 5.

Het laagst scoort de stelling ‘door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil’: 66% is het (helemaal) eens en 14% antwoordt neutraal.

Het hoogst scoort de stelling ‘ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg, goed’: 74% is het (helemaal) eens en 11% antwoordt neutraal.

Voor alle stellingen geldt dat minder dan één op de 10 cliënten aangeeft het niet of helemaal niet met de stelling eens te zijn.

Figuur 6 Kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning



4 Conclusies

In dit hoofdstuk staan de antwoorden op de onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning?
2. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning?
3. Welk effect ondervinden de cliënten van de Wmo van de maatschappelijke ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

Cliënten maken met name gebruik van hulp in de huishouding (61%) en collectief vervoer (59%) en woningaanpassingen (19%). De andere typen ondersteuning komen 1-15% voor. Een kwart van de cliënten is er mee bekend dat ze tijdens het keukentafelgesprek gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De overige driekwart is niet bekend met deze mogelijkheid.

4.1 Toegankelijkheid

Cliënten van de Wmo in Valkenburg aan de Geul zijn overwegend positief of neutraal over het contact met het Wmo-team. Van de respondenten geeft 51% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel worden geholpen. Ongeveer 1 van de 8 cliënten antwoordt hierop neutraal (12%), 8% is het (helemaal) niet eens en 28% zegt dat deze stelling niet op hen van toepassing is. Deze stelling wordt door de minste mensen (heel) positief beantwoordt.

‘Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag’ is de stelling waarop de grootste groep cliënten (heel) negatief antwoordt: 10% is het (helemaal) oneens. Een meerderheid van 55% is het overigens (helemaal) eens en dus positief en 6% is neutraal.

Het hoogst scoort ‘de medewerker nam mij serieus’: 61% is het hiermee (helemaal) eens. Met de stelling ‘De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht’ is 55% het (helemaal) eens en nog eens 9% neutraal; 5% is het (helemaal) oneens.

Bij alle stellingen geeft bijna 1 op 3 cliënten aan dat ze de stelling niet van toepassing vinden.

4.2 Kwaliteit en effect ondersteuning

De antwoorden van de cliënten op de 5 stellingen over de kwaliteit en effectiviteit van de ontvangen ondersteuning komen nagenoeg met elkaar overeen. Steeds geeft tussen 66% en 74% van de cliënten aan het (helemaal) eens te zijn. Tussen 9%-12% zegt dat de stellingen niet van toepassing zijn.

Het laagst scoort de stelling ‘door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil’: 66% is het (helemaal) eens en 14% antwoordt neutraal. Het hoogst scoort de stelling ‘ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg, goed’: 74% is het (helemaal) eens en 11% antwoordt neutraal.

Voor alle stellingen geldt dat minder dan één op de 10 cliënten aangeeft het niet of helemaal niet met de stelling eens te zijn.

5 Bijlagen

5.1 Vragenlijst CEO Wmo gemeente Valkenburg aan de Geul

Vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger).

Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

Contact met team Wmo

U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo van de gemeente Valkenburg aan de Geul met een hulpvraag.

De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Ja Nee

Een cliëntondersteuner is een onafhankelijk iemand van MEE die u kan bijstaan tijdens het gesprek met de gemeente.

Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp bij het huishouden, een traplift, rolstoel, scootmobiel, een vervoerspasje of beschermd wonen.

De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?
Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet).
Wilt u s.v.p. aankruisen wat van toepassing is?

- | | Ja |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Rolstoel | <input type="checkbox"/> |
| Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts) | <input type="checkbox"/> |
| Hulp bij het huishouden | <input type="checkbox"/> |
| Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) | <input type="checkbox"/> |
| Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) | <input type="checkbox"/> |
| Financiële vergoeding voor vervoer | <input type="checkbox"/> |
| Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) | <input type="checkbox"/> |
| Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) | <input type="checkbox"/> |
| Begeleiding bij dagbesteding/regie | <input type="checkbox"/> |
| Logeervoorziening/logeerhuis | <input type="checkbox"/> |
| Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen | <input type="checkbox"/> |
| Anders | <input type="checkbox"/> |

Over uzelf

12. Bent u man of vrouw?

man

vrouw

13. Wat is uw geboortejaar?

Graag alleen cijfers invullen, bijvoorbeeld '1957'

Tot slot

14. Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?

Nee

Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)

Ja, van een hulp- of zorgverlener

Ja, van iemand anders, namelijk: _____

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

U kunt de vragenlijst gratis terugsturen via bijgevoegde antwoordenvolop voor 22 mei 2017.