

12 juni 2018



**Inhoudelijk – Cliëntervaringsonderzoek
CEO over 2017**

Brabant Noordoost-Oost

Cliëntervaringsonderzoek (CEO)

1. Verplichte vragen
2. Aanpak CEO over 2017
3. De resultaten van het CEO over 2017
4. Samenvatting

Bronnen

Samenstelling rapportage

1.1 Drie aspecten

De ervaring met de toegang

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

2. Ik werd snel geholpen

3. De medewerker nam mij serieus

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

De kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Het effect van de ondersteuning

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden

10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven

1.2 Onafhankelijke cliëntondersteuner

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

- Ja
- Nee

2.2 Gezamenlijk of apart?

CEO over 2015

10 gemeenten met
verschillende manieren van
aanpak en
onderzoeksbureaus

CEO over 2016

5 gemeenten werkten
samen. 5 gemeenten ander
aanpak en verschillende
onderzoeksbureaus

CEO over 2017

Samenwerking van 10
gemeenten: één
onderzoeksbureau, dezelfde
aanpak

2.2 Gezamenlijk

- Onderzoeksbureau: BMC | Onderzoek
- Populatie en steekproef: definiëren en berekenen
- Aanvullende vragen
 1. De ontvangen ondersteuning (zorgvorm)
 2. ZIN of PGB (*anders geformuleerd*)
 3. De invloed van de eigen bijdrage
 4. De frequentie van mantelzorg (*anders geformuleerd*)
 5. (Keukentafel)gesprek (*nieuwe vraag*)

3. Resultaten CEO over 2017

3.1 Populatie & respons

3.2 Benchmarking: landelijk

3.2.1 De toegang

3.2.2 Effect van de ondersteuning

3.2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

3.2.4 Onafhankelijk cliëntondersteuner

3.3 Aanvullende vragen: regio Brabant Noordoost-Oost

3.3.1 De ontvangen ondersteuning

3.3.2 PGB of/en ZIN

3.3.3 Mantelzorg

3.3.4 Eigen bijdrage

3.3.5 (Keukentafel)gesprek

3.4 Opmerkingen

3.5 Hulp bij het huishouden

3.6 Beschermd wonen: Oss

3.1 Populatie & respons

	1. Populatie	2. Bruto Steekproef	3. Bruto respons	4. Netto steekproef: geldige respons	5. % Netto Respons	6. % Netto Respons: CEO over 2016
Bernheze	1536	1027	565	518	50%	39%
Boekel	420	420	217	193	46%	50%
Boxmeer	1432	1009	562	519	51%	40%
Cuijk	525	525	289	272	52%	38%
Grave	288	288	171	171	59%	43%
Landerd	632	632	366	336	53%	47%
Mill en Sint Hubert	177	177	112	110	62%	55%
Oss	4367	1420	615	584	41%	34%
Sint Anthonis	693	631	324	301	48%	36%
Uden	1.943	1020	671	643	63%	56%

1. Aantal cliënten met een geldige indicatie WMO in 2017;
2. Bruto Steekproef: aantal verzonden vragenlijsten;
3. Bruto respons: totaal aantal geretourneerde vragenlijsten (online & schriftelijk);
4. Netto respons: te gebruiken respons;
5. %=Netto respons / verzonden vragenlijsten

Bij de meeste gemeenten is de respons toegenomen t.o.v. vorig jaar.

3.2 Benchmarking: landelijk

3.2.1 De toegang

3.2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

3.2.3 Effect van de ondersteuning

3.2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner

Note:

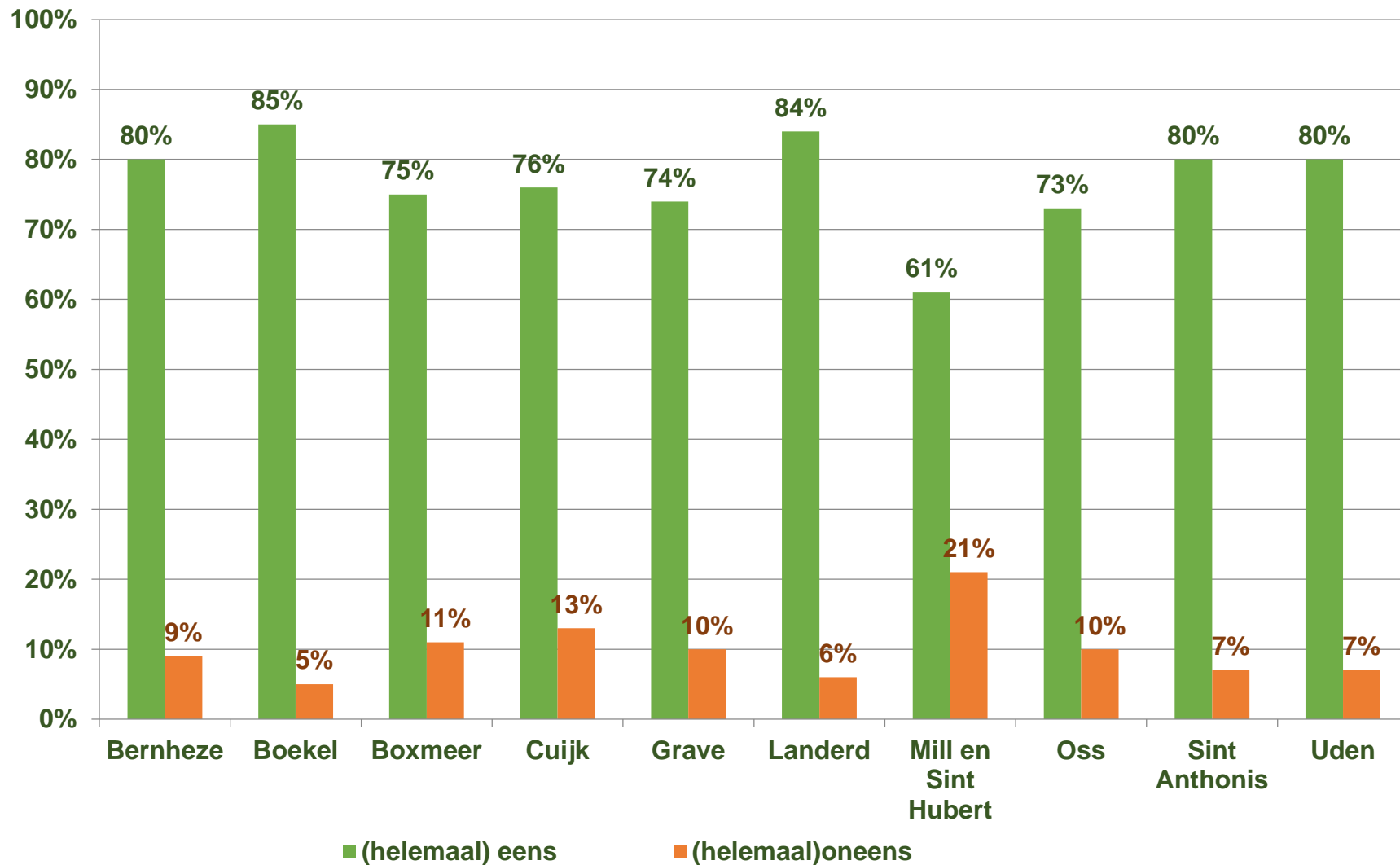
- Benchmarking door BMC van 89 gemeenten (inclusief onze regio = 10 gemeenten)
 - Ongeveer gelijk (zie BMC rapportage per gemeente)
- Benchmarking van 45 gemeenten uit Brabant (inclusief onze regio)
 - **Kan pas in het najaar 2018**
- Benchmarking landelijk (inclusief onze regio)
 - **Kan pas in het najaar 2018**

3.2.1 De toegang

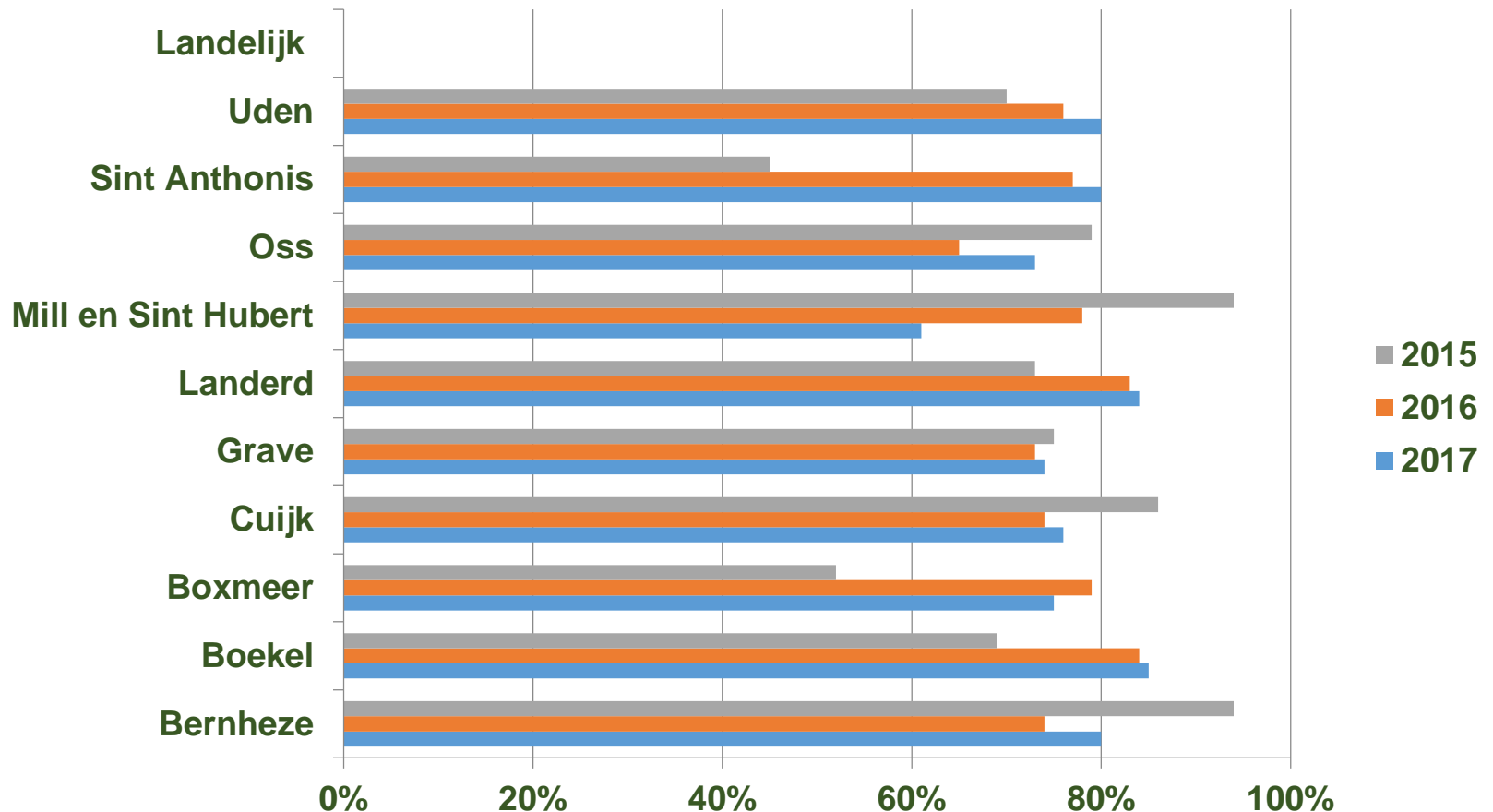
De toegang



1. ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



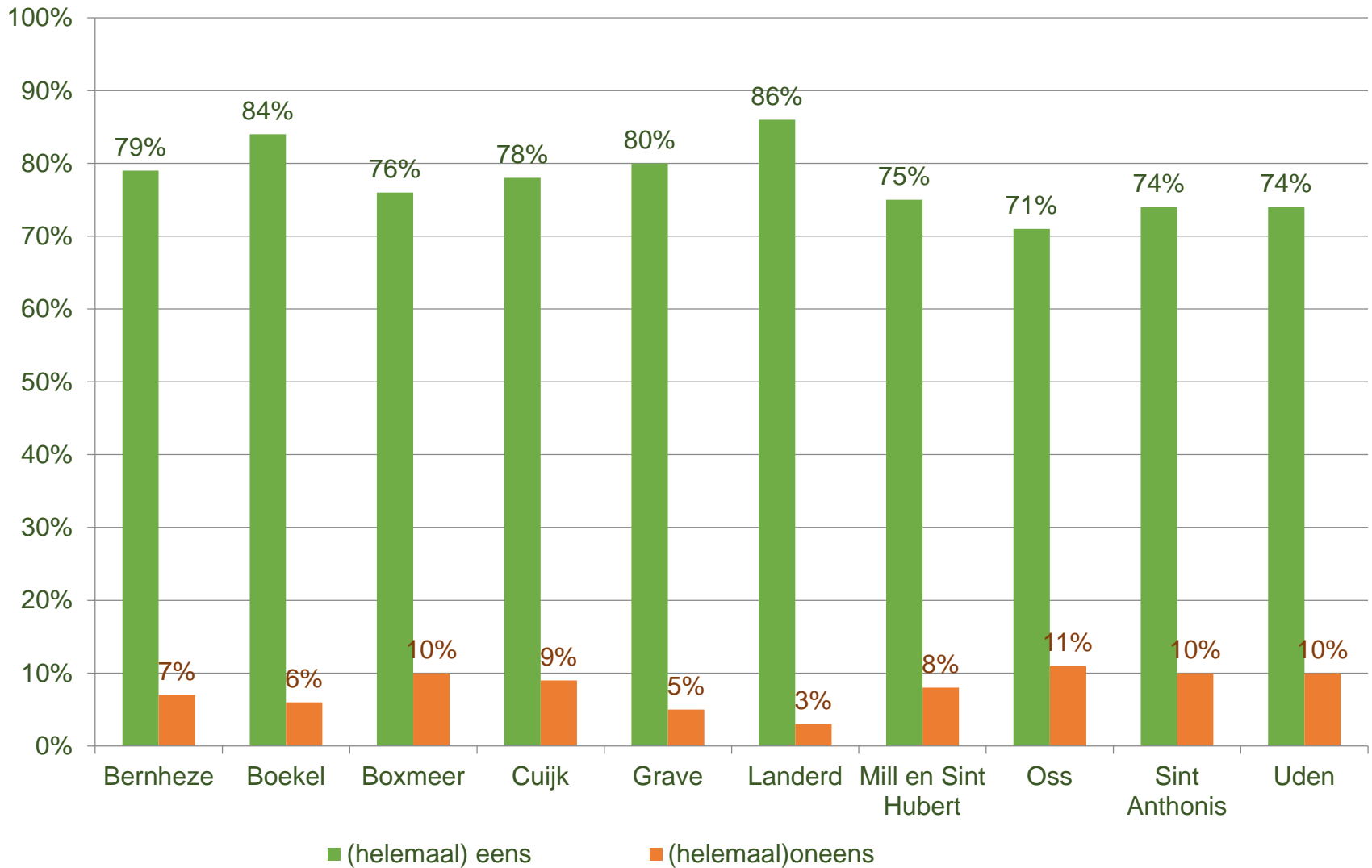
1. Trend: ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



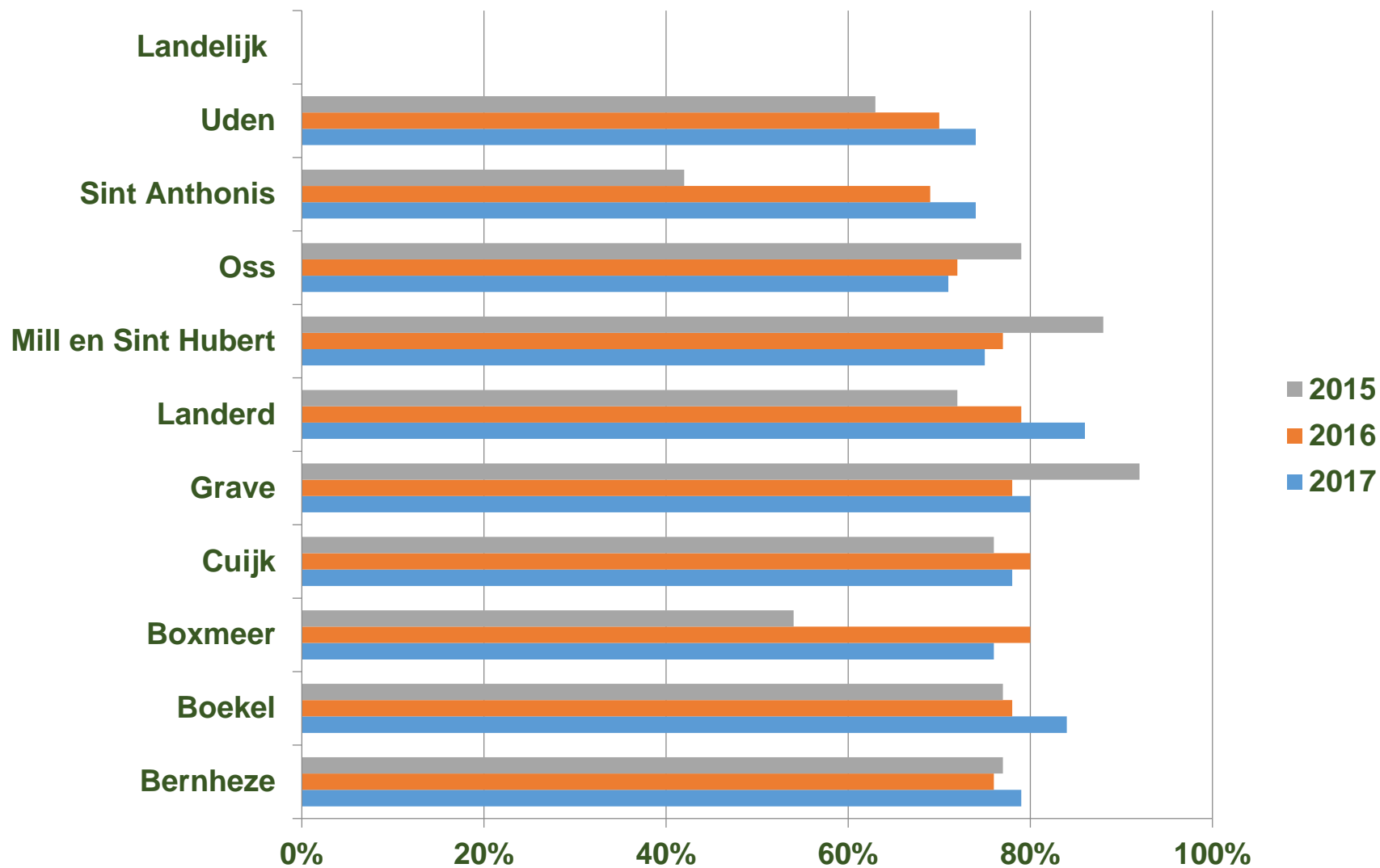
Hierin worden alleen de cijfers meegenomen van de antwoorden: "helemaal mee eens/mee eens".

Let op: Omdat de aanpak van het onderzoek in de jaren 2015 t/m 2017 anders is gelopen, moet men voorzichtig zijn met het trekken van conclusies uit deze grafiek.

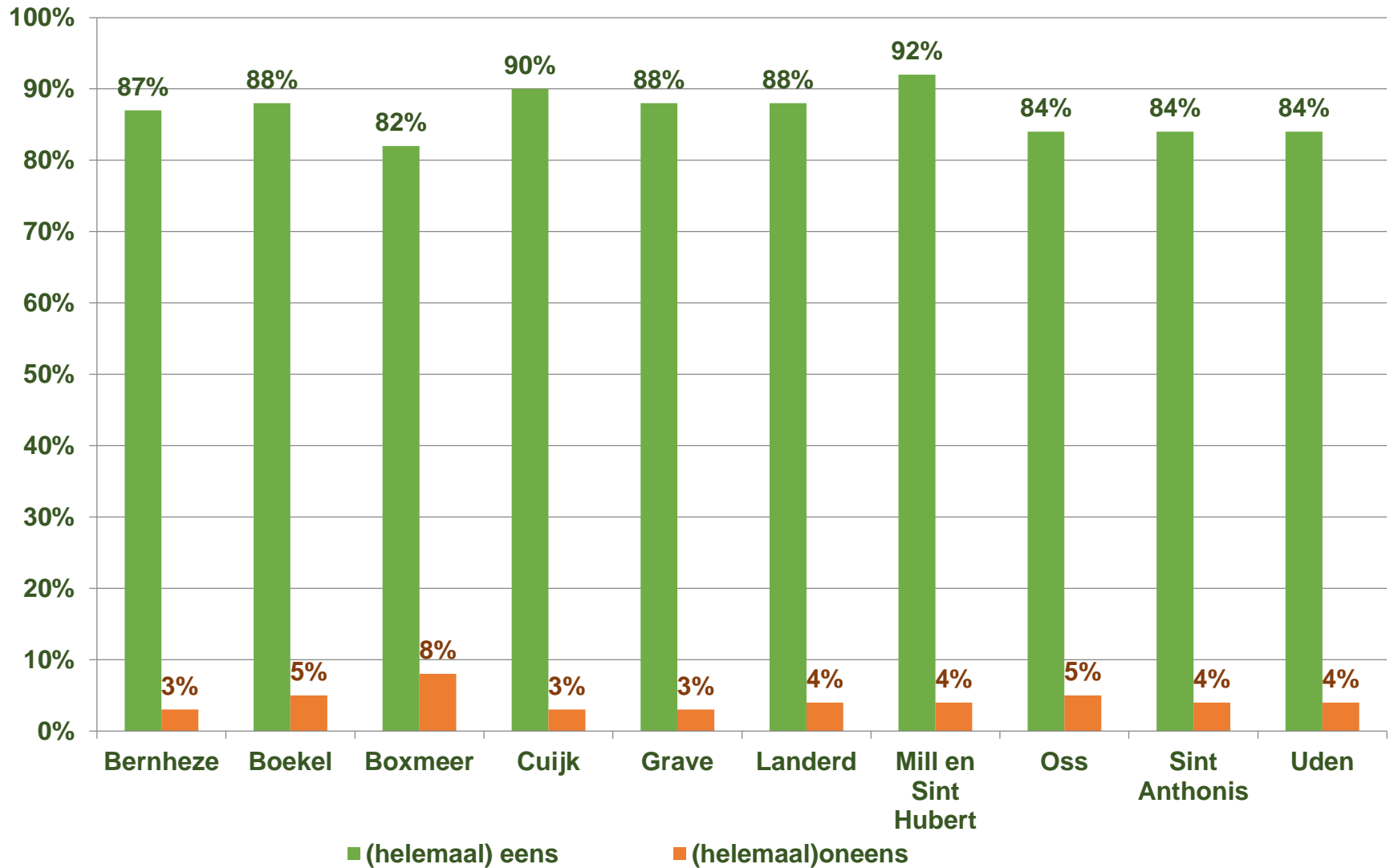
2. Ik werd snel geholpen



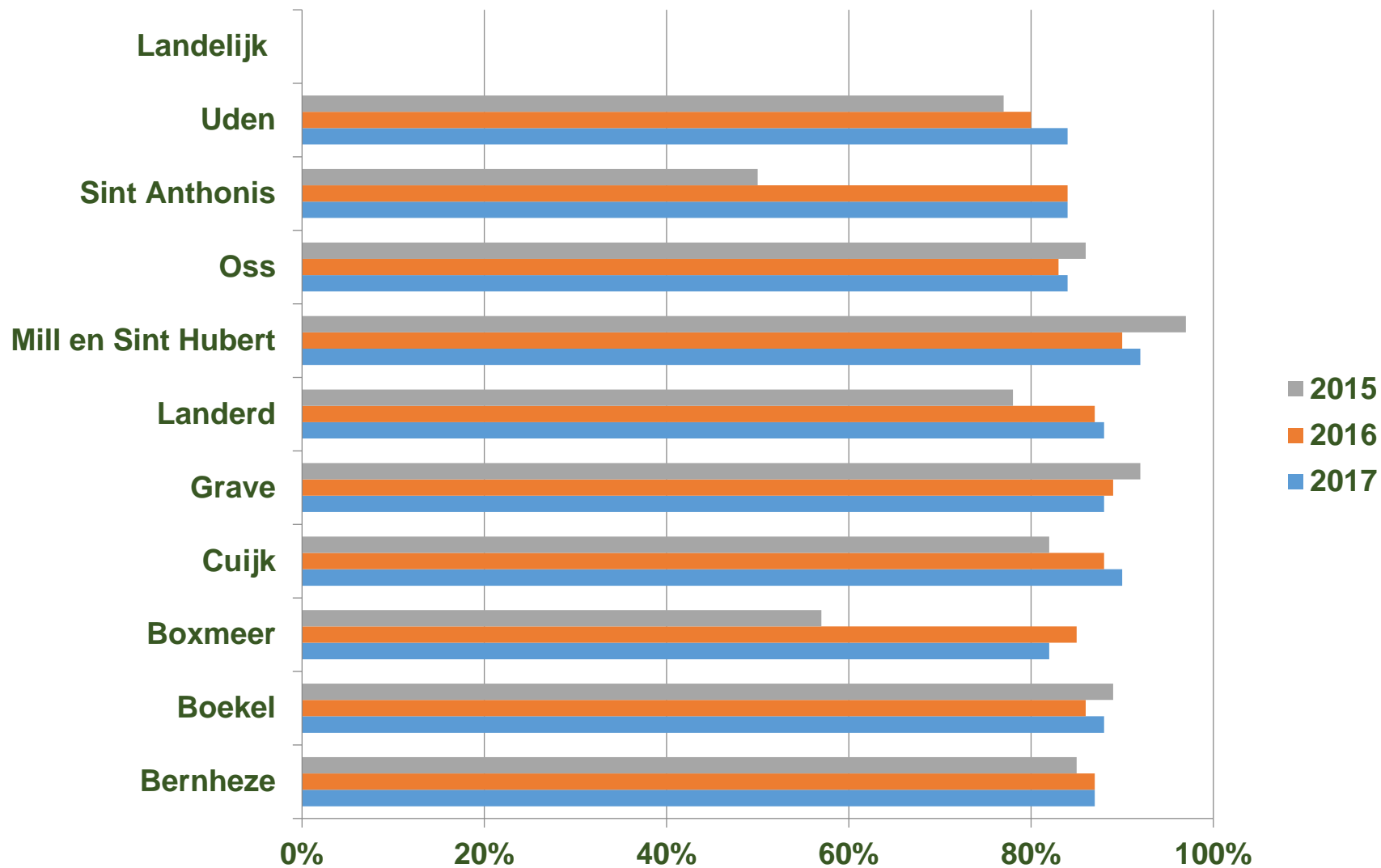
2. Trend: Ik werd snel geholpen



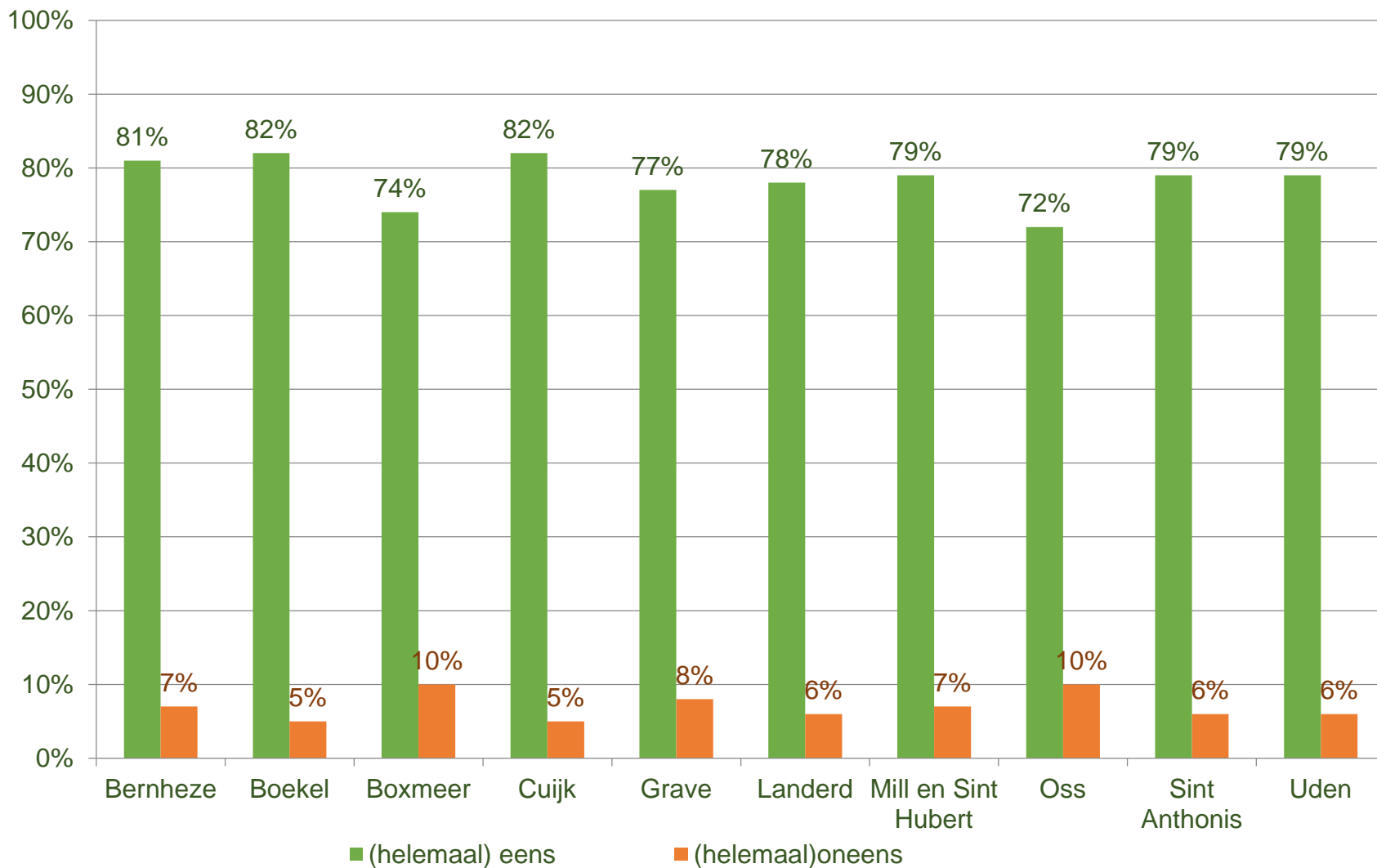
3. De medewerker nam mij serieus



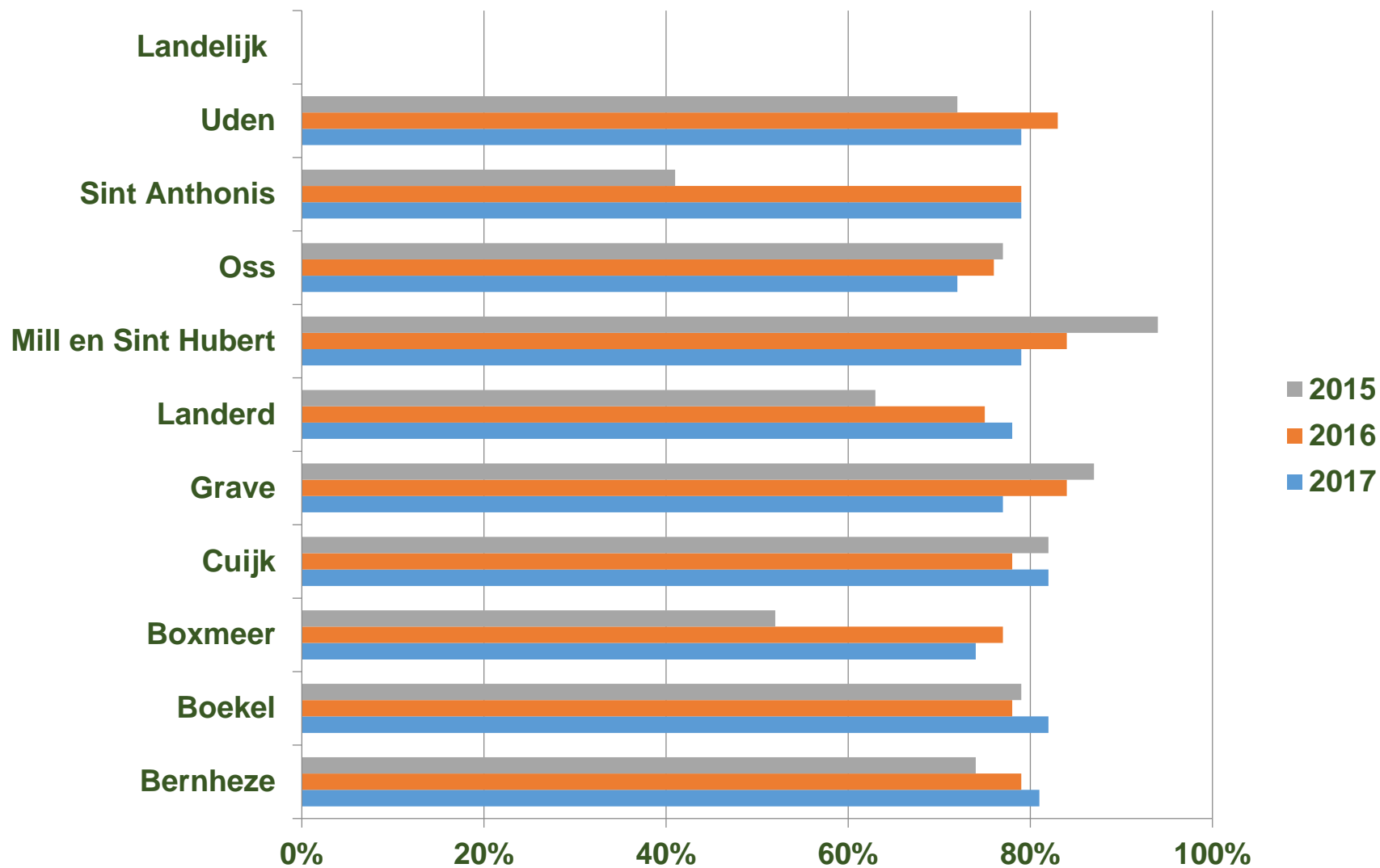
3. Trend: De medewerker nam mij serieus



4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



4. Trend: samen naar oplossingen gezocht



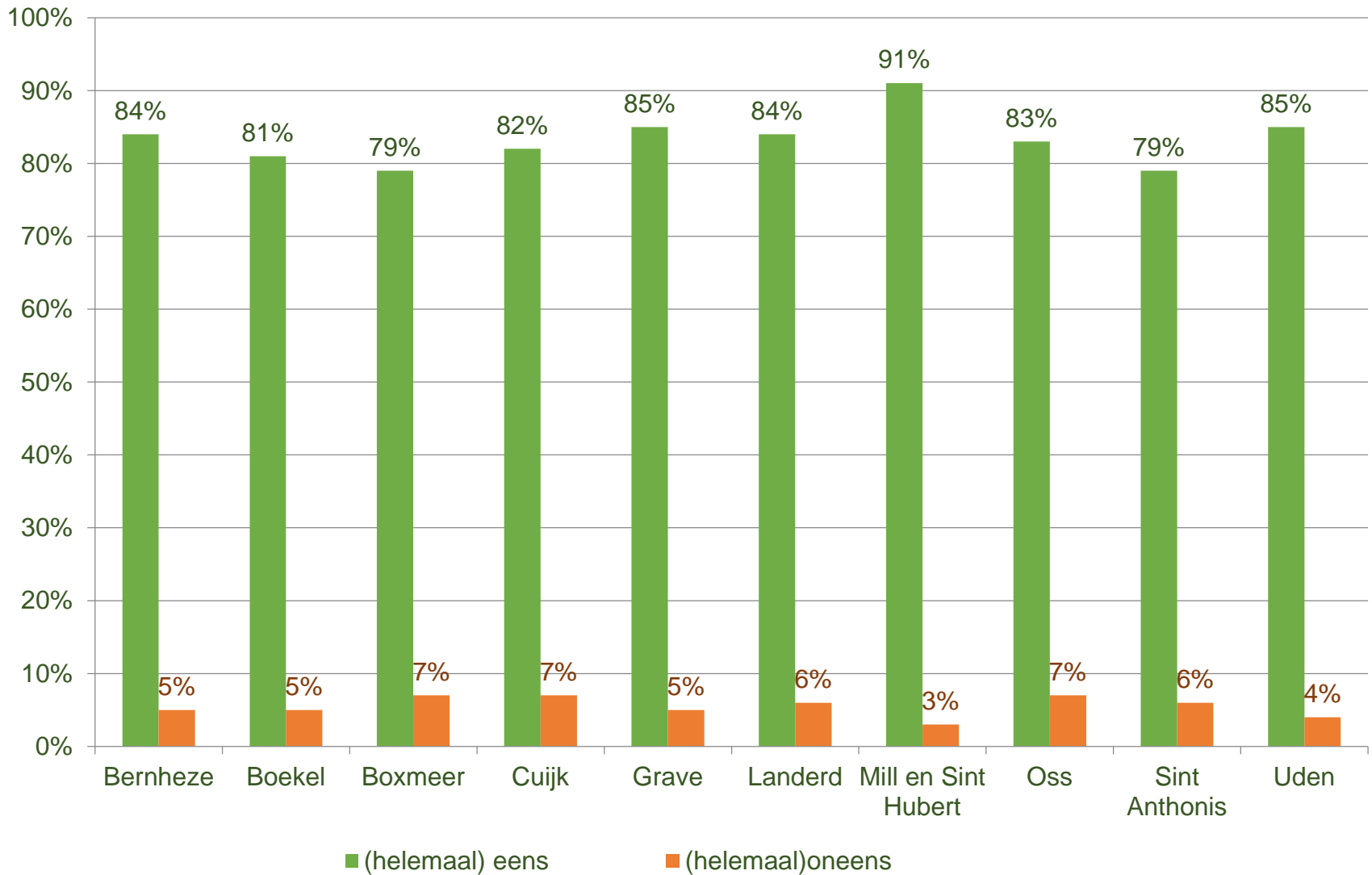
Kwaliteit van de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning

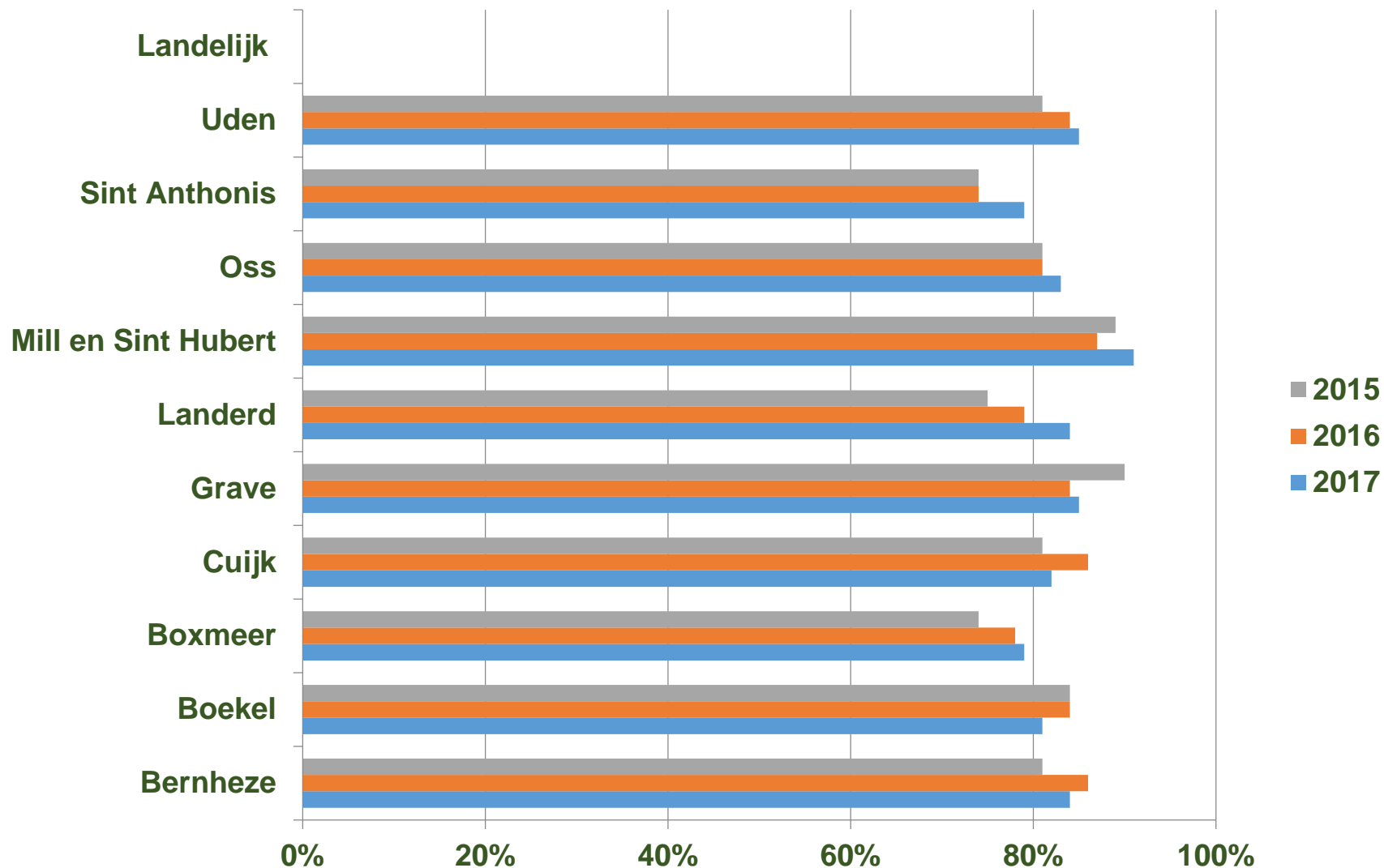
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

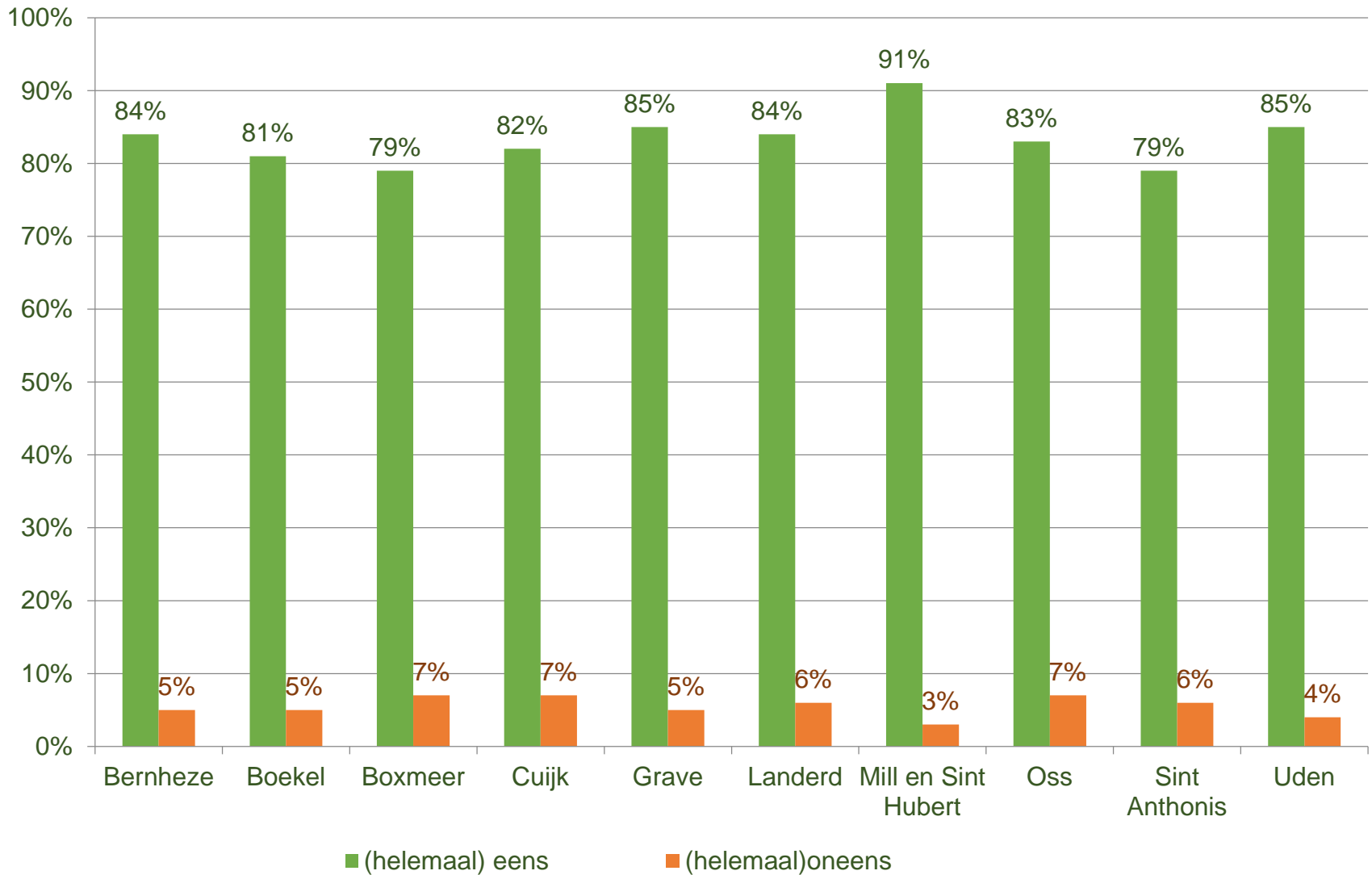
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



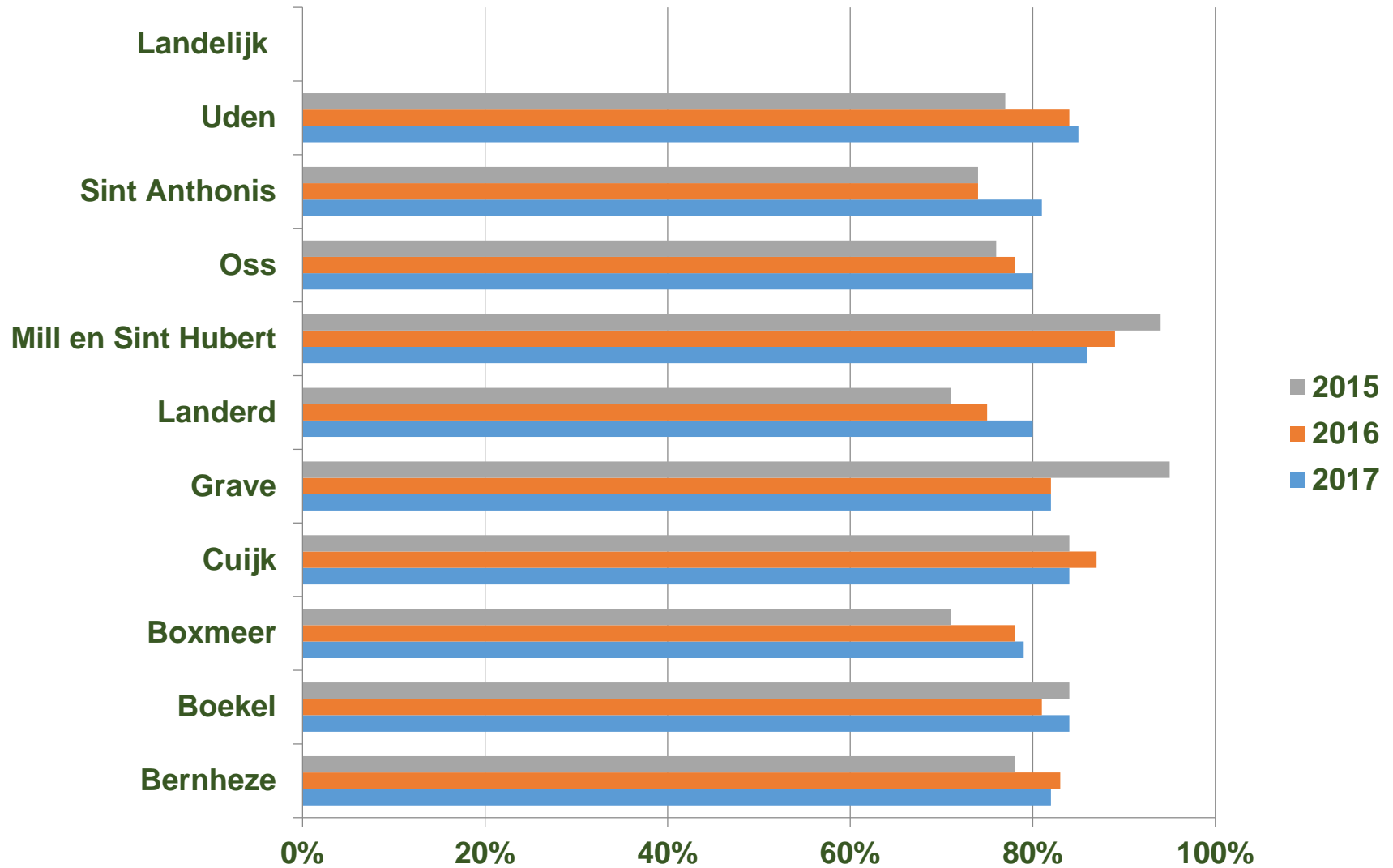
6. Trend: kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg is goed



6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



7. Trend: past bij mijn hulpvraag



3.2.3 Effect van de ondersteuning

Effect van de ondersteuning

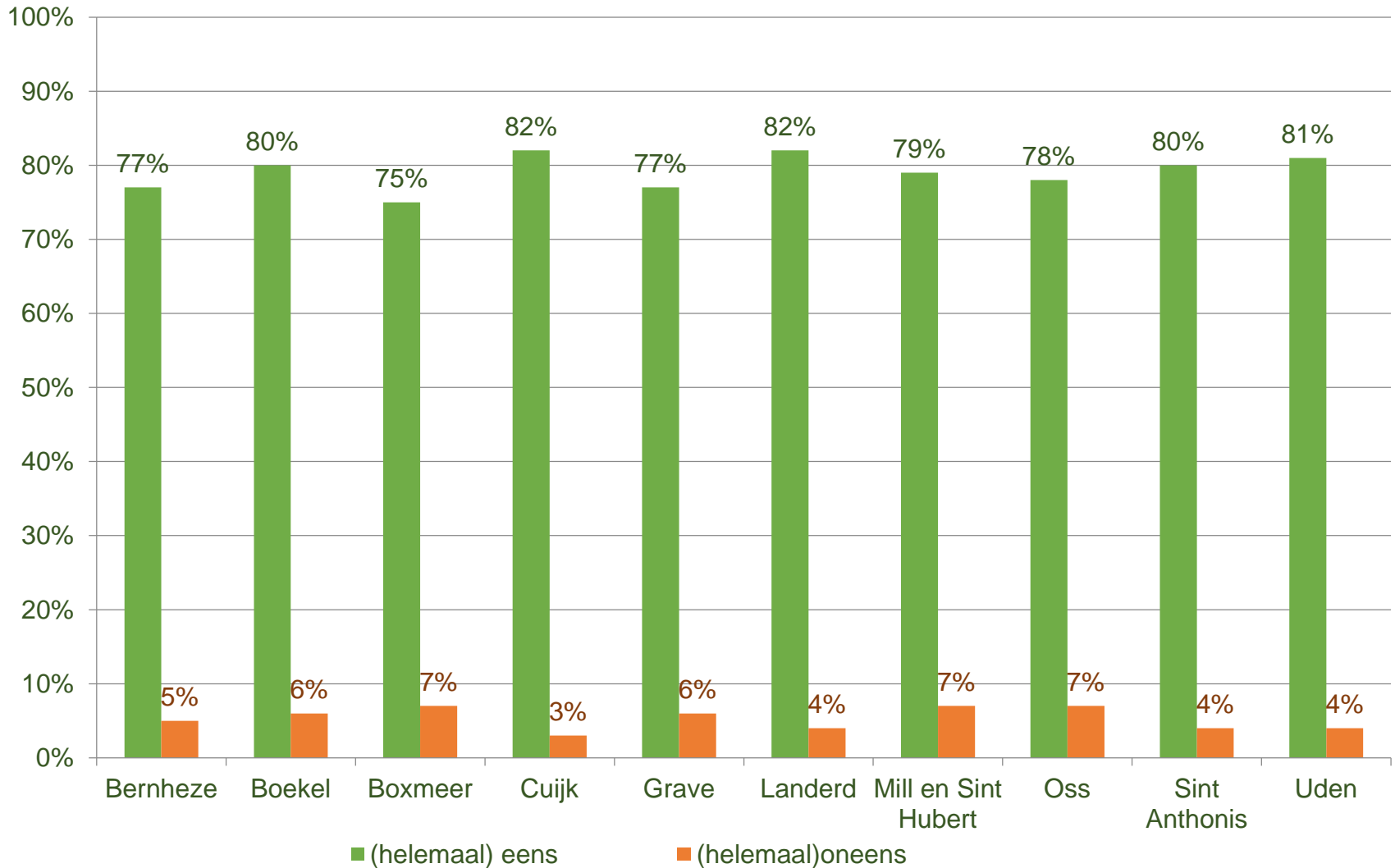
Het effect van de ondersteuning

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

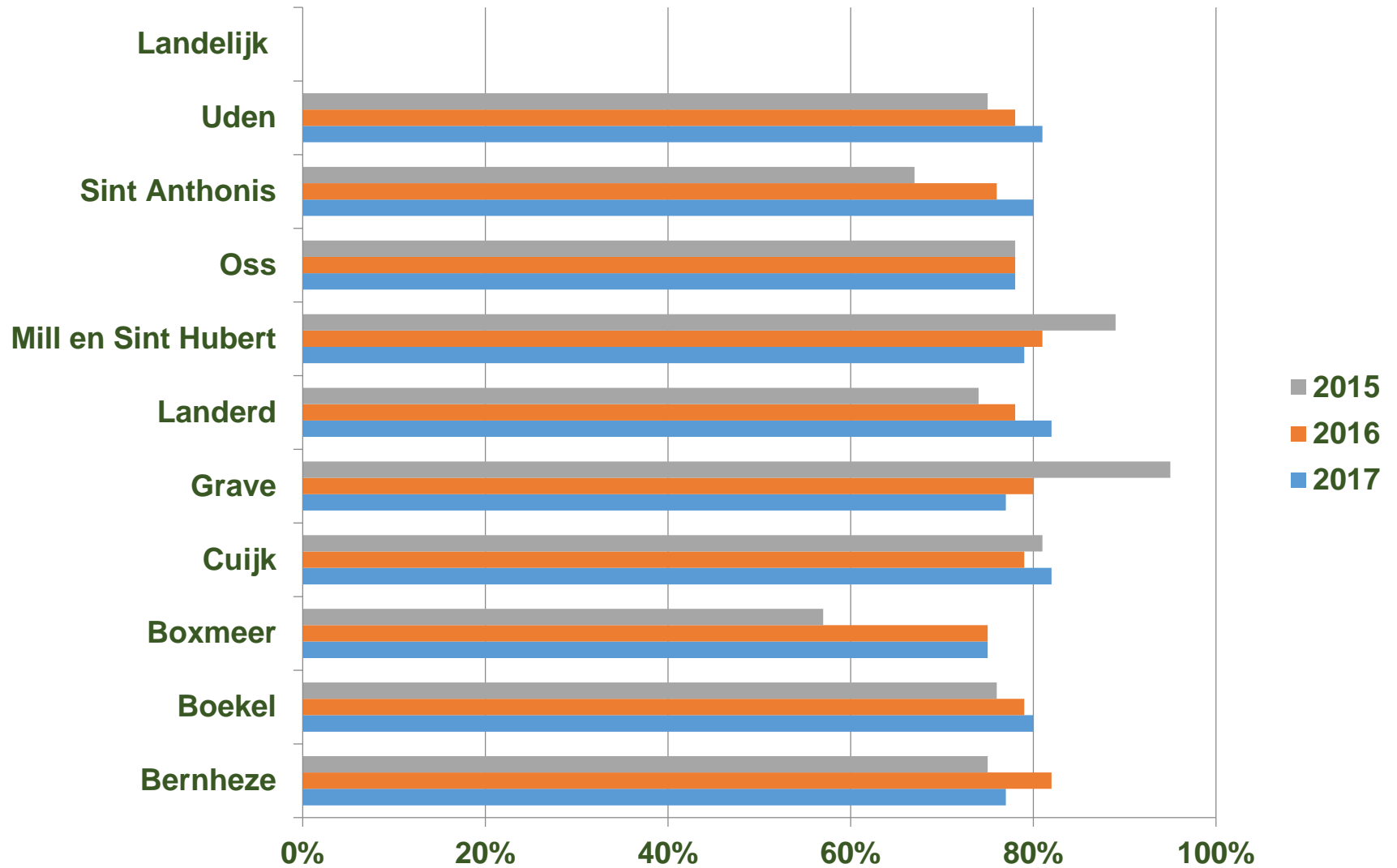
9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden

10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven

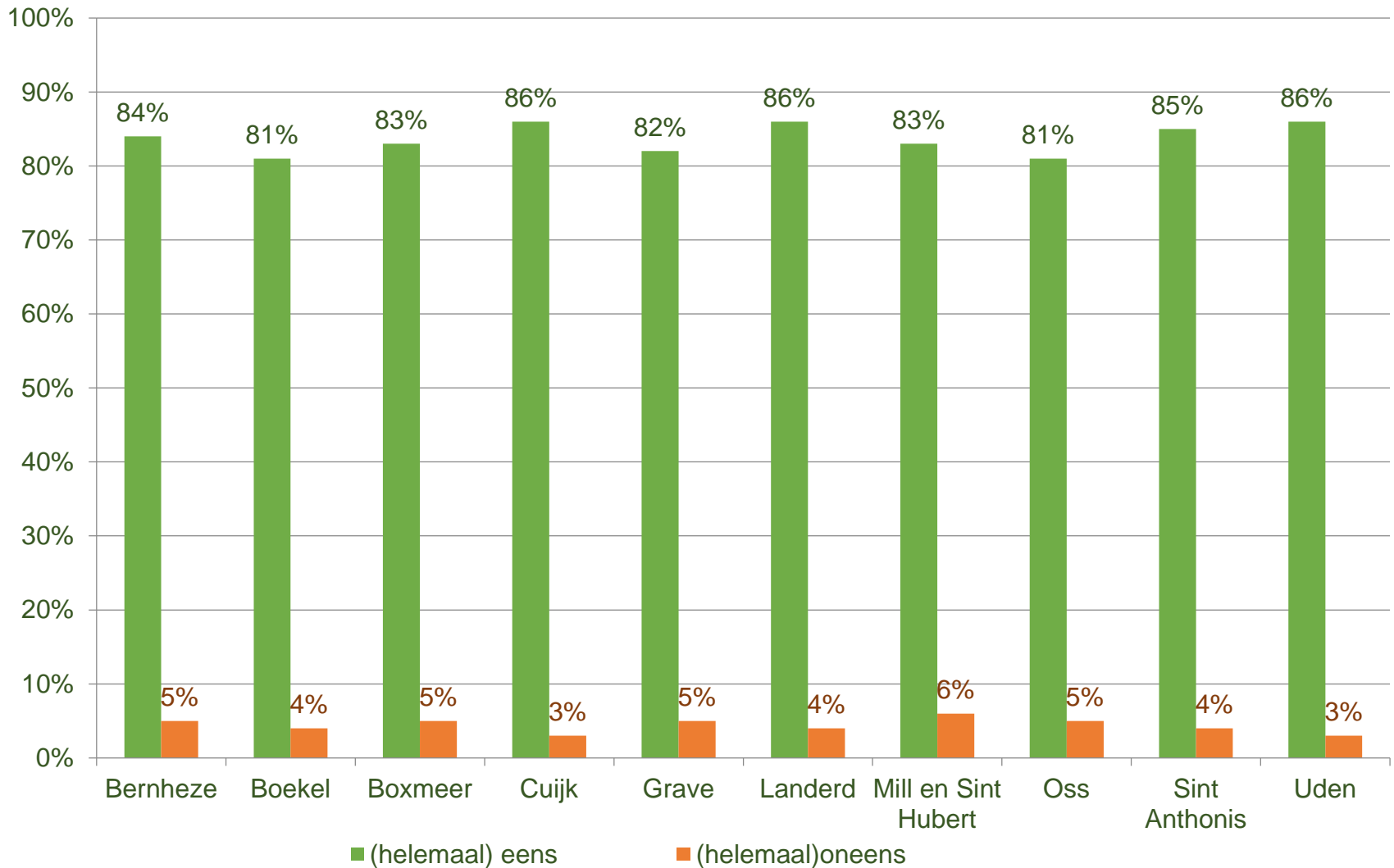
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



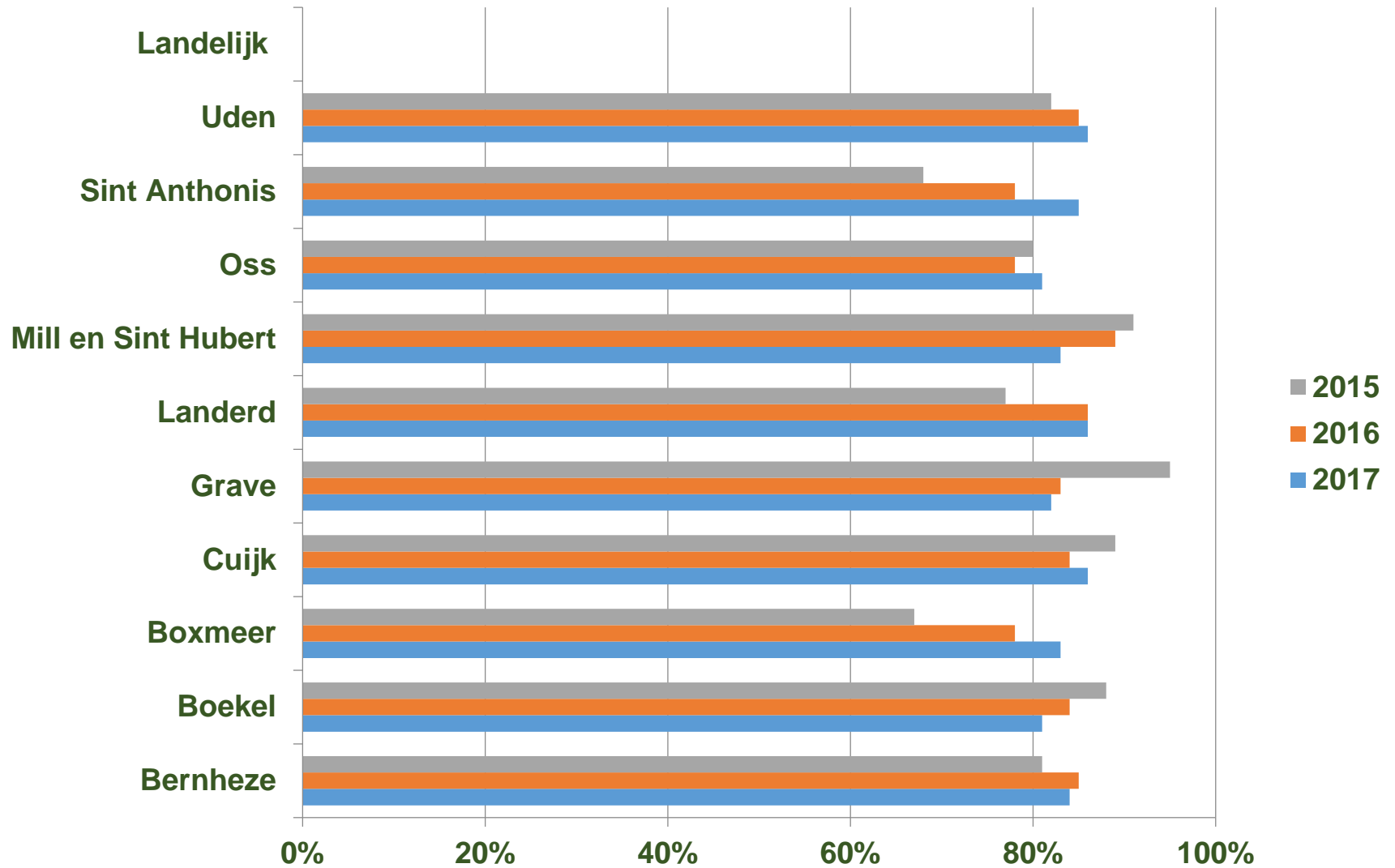
8. Trend: ik kan beter de dingen doen die ik wil



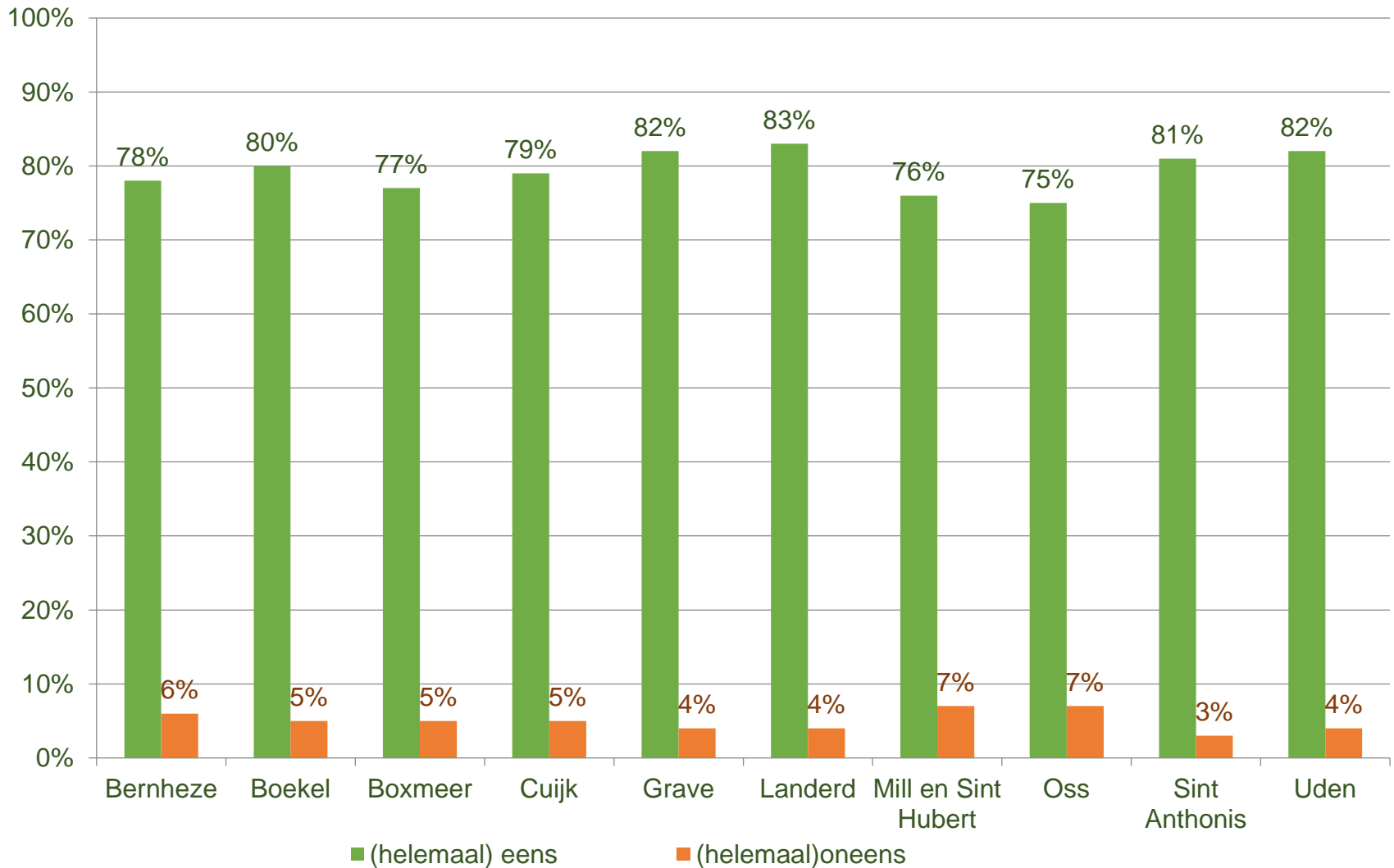
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



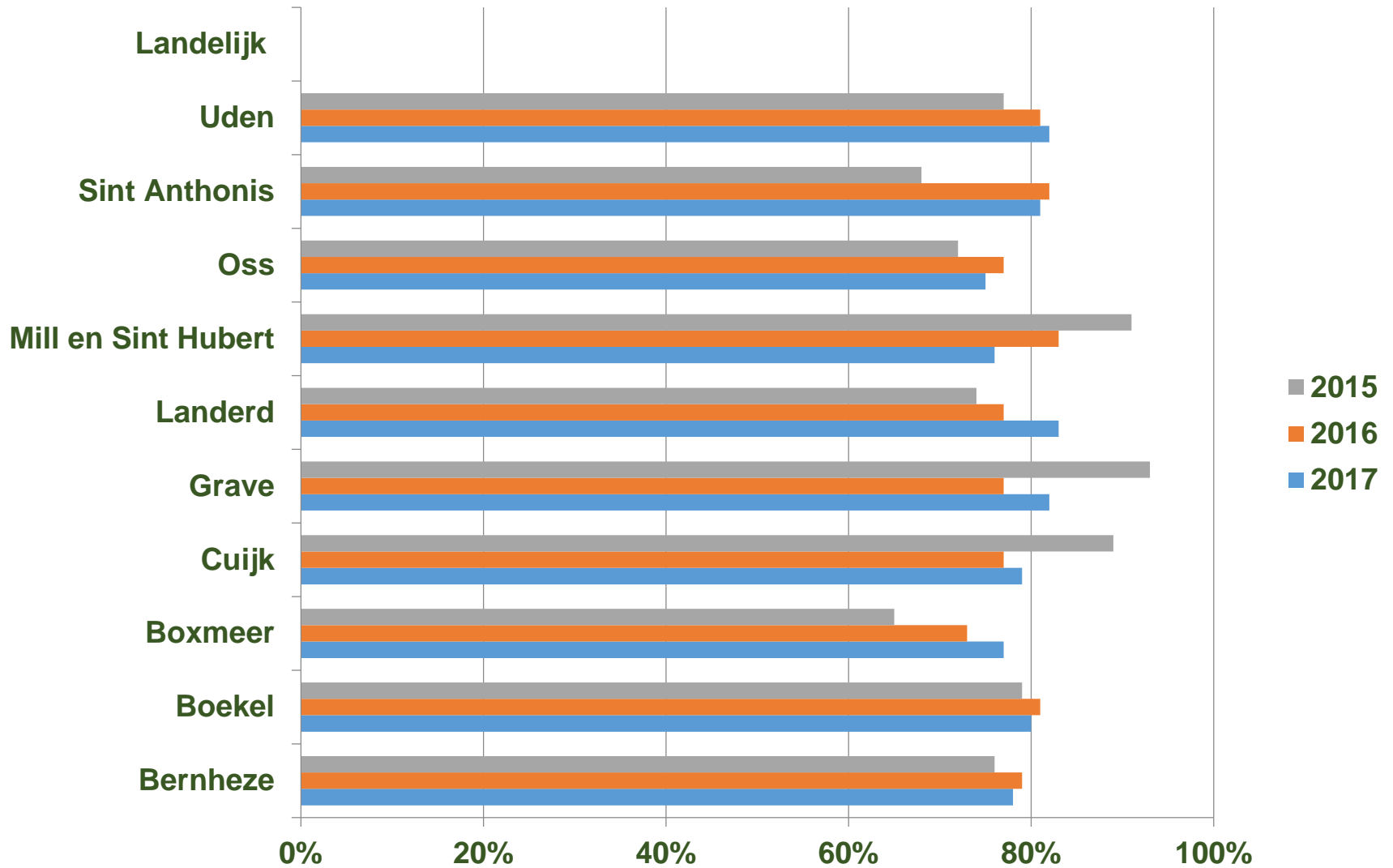
8. Trend: ik kan mij beter redden



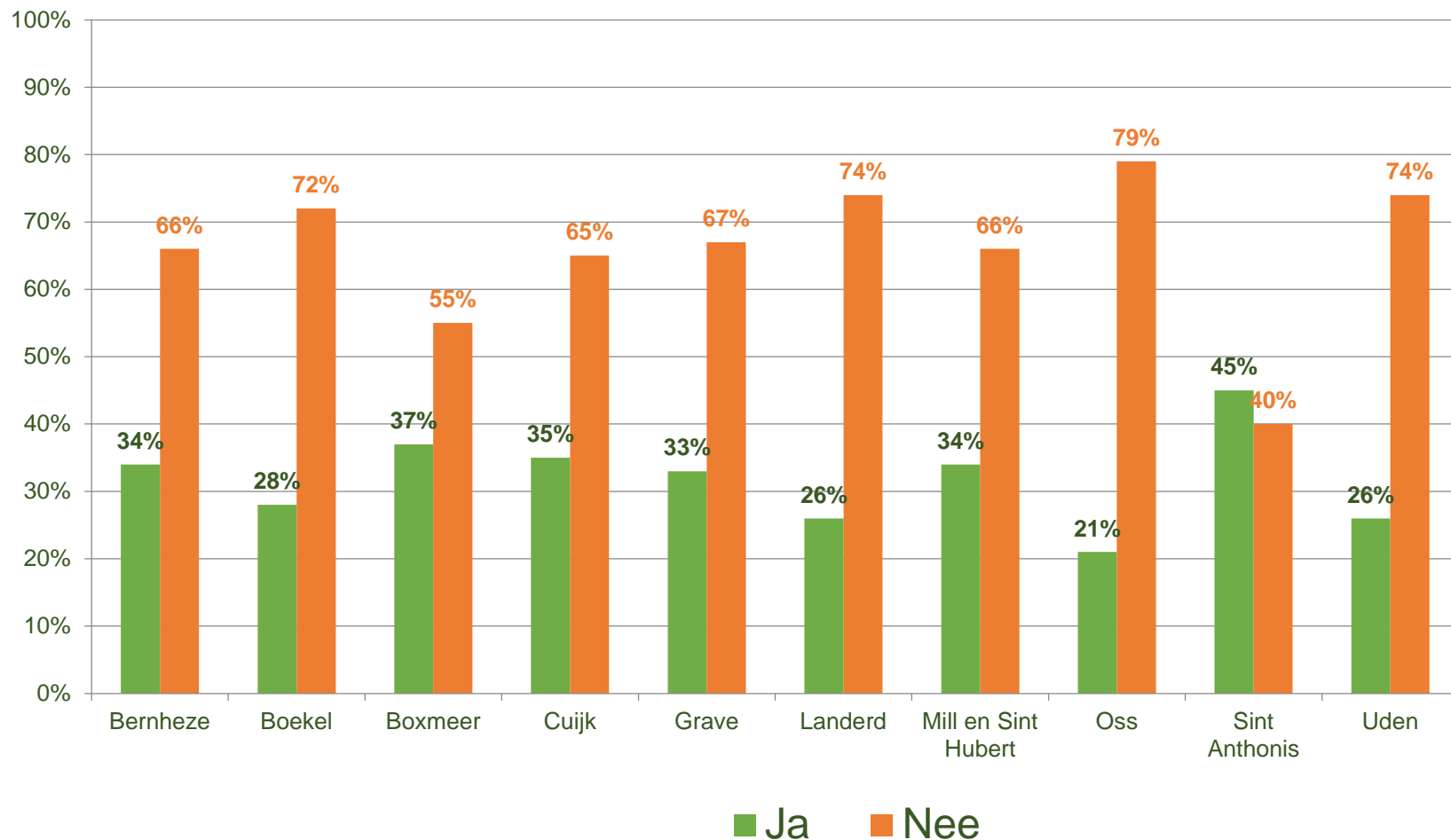
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



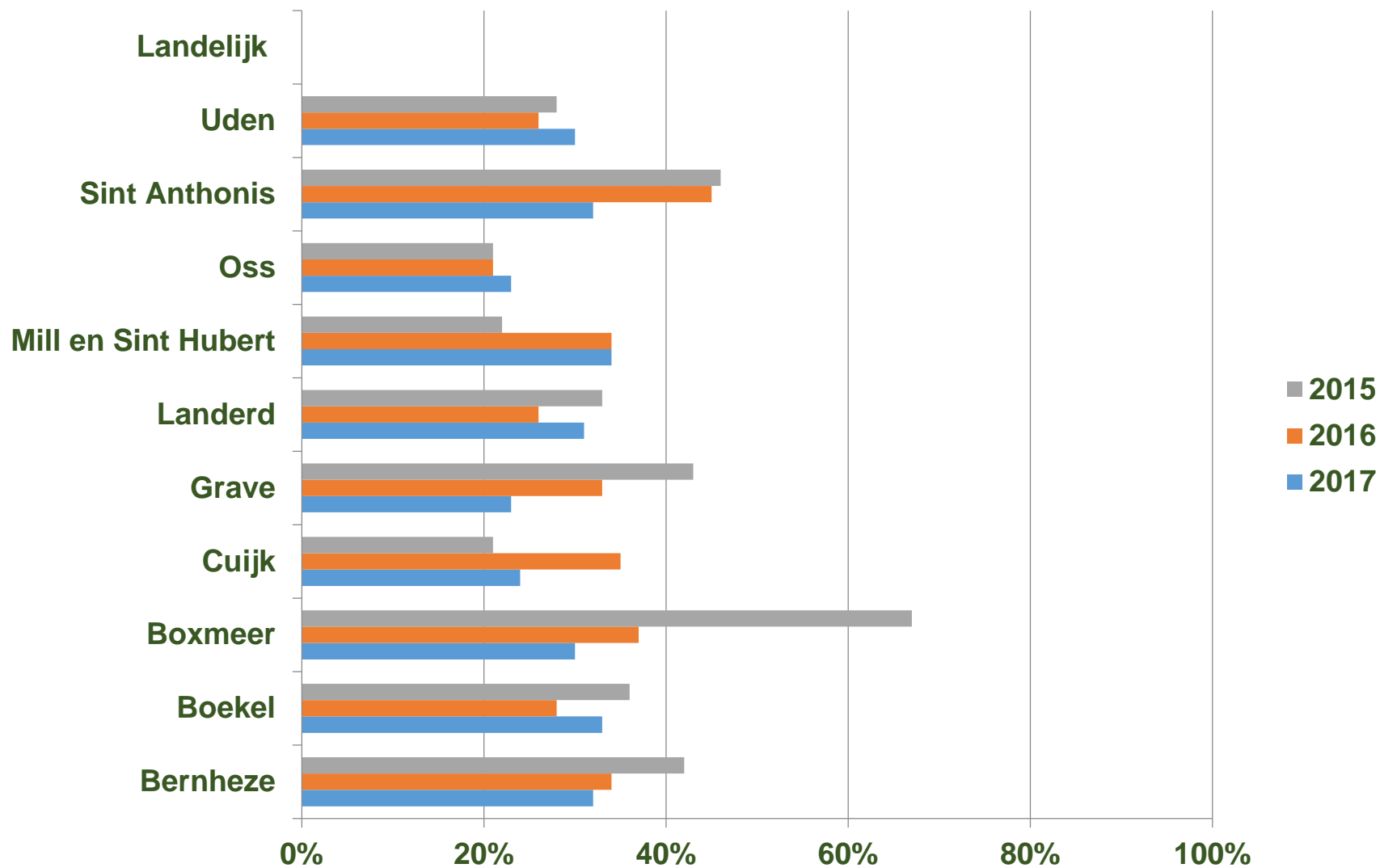
8. Trend: ik heb een betere kwaliteit van leven



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



5. Trend: bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner

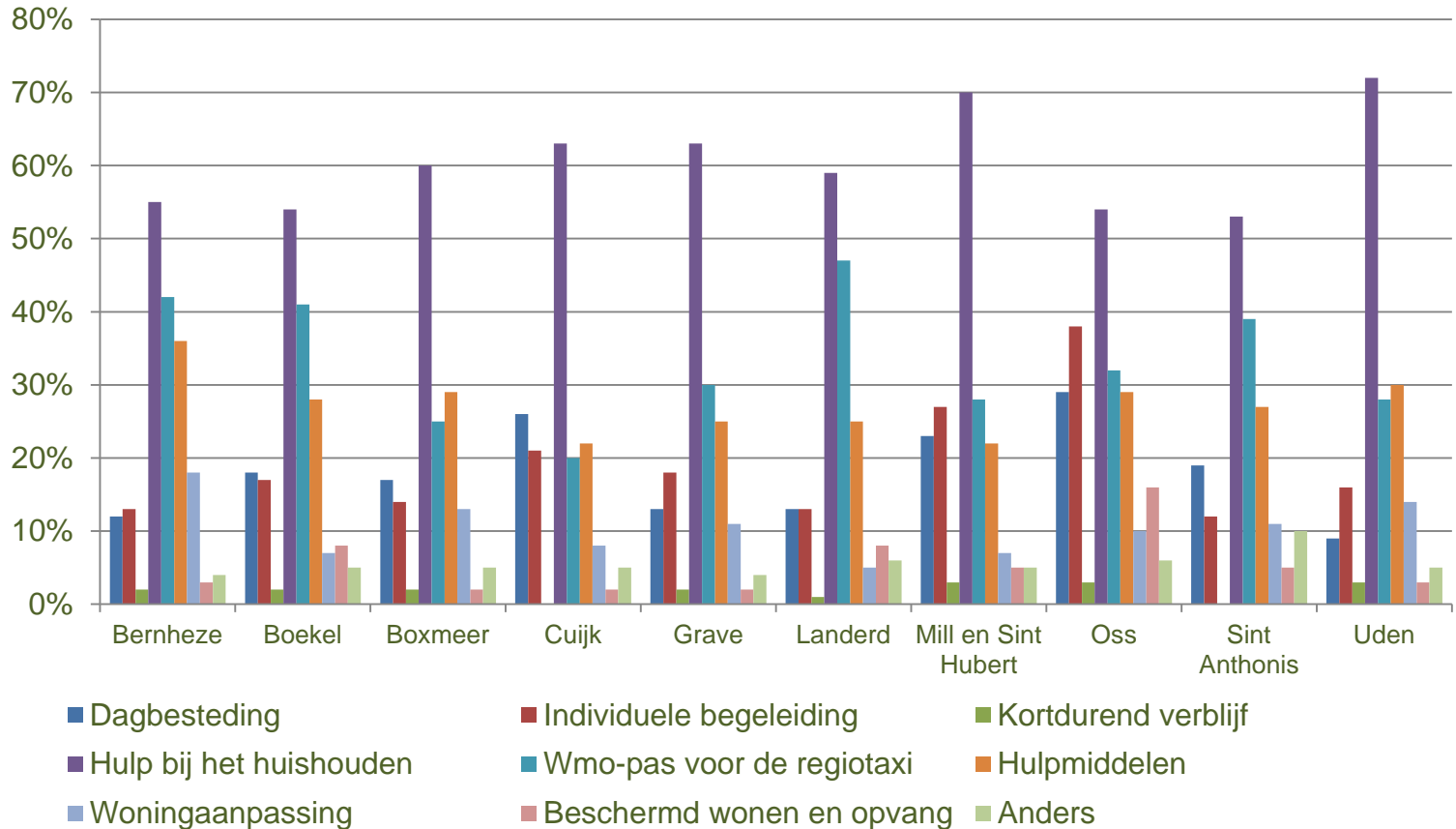


3.3 Aanvullende vragen: regio Brabant Noordoost-Oost

- 3.3.1 De ontvangen ondersteuning
- 3.3.2 PGB of ZIN
- 3.3.3 Mantelzorg
- 3.3.4 Eigen bijdrage
- 3.3.5 (Keukentafel)gesprek

3.3.1 De ontvangen ondersteuning

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?
U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

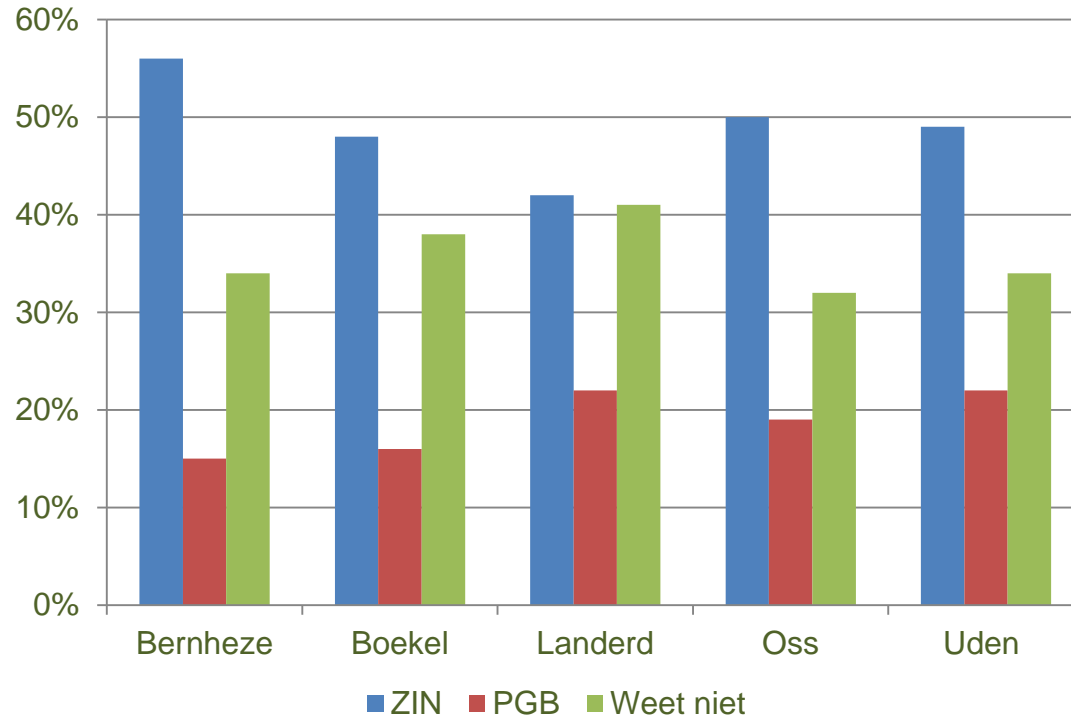


Alle zorgvormen zijn goed vertegenwoordigd

➤ De verdeling van de steekproef is redelijk vergelijkbaar voor de verdeling van de populatie

3.3.2 PGB of ZIN: CEO over 2016

Ontvangt u persoonsgebonden budget (PGB) of/en zorg in natura (ZIN)? (meerdere antwoorden mogelijk)

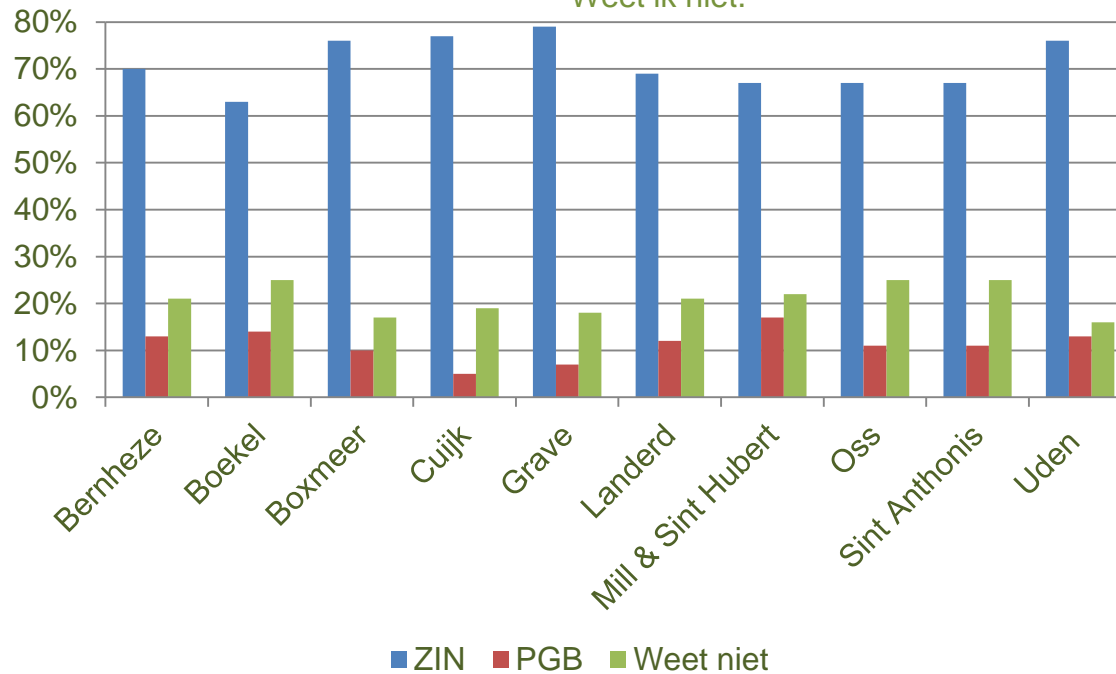


- Gemiddeld weet 36% van de cliënten niet of zij/hij ZIN of PGB ontvangt.
- Verklaring?

3.3.2 PGB of ZIN: CEO over 2017

Hoe ontvangt u uw ondersteuning? Wilt u s.v.p. aankruisen wat van toepassing is? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- Ik ontvang mijn ondersteuning van een aanbieder waarmee de gemeente een contract heeft (ZIN).
 - Ik koop mijn ondersteuning zelf in met mijn PGB budget.
 - Weet ik niet.

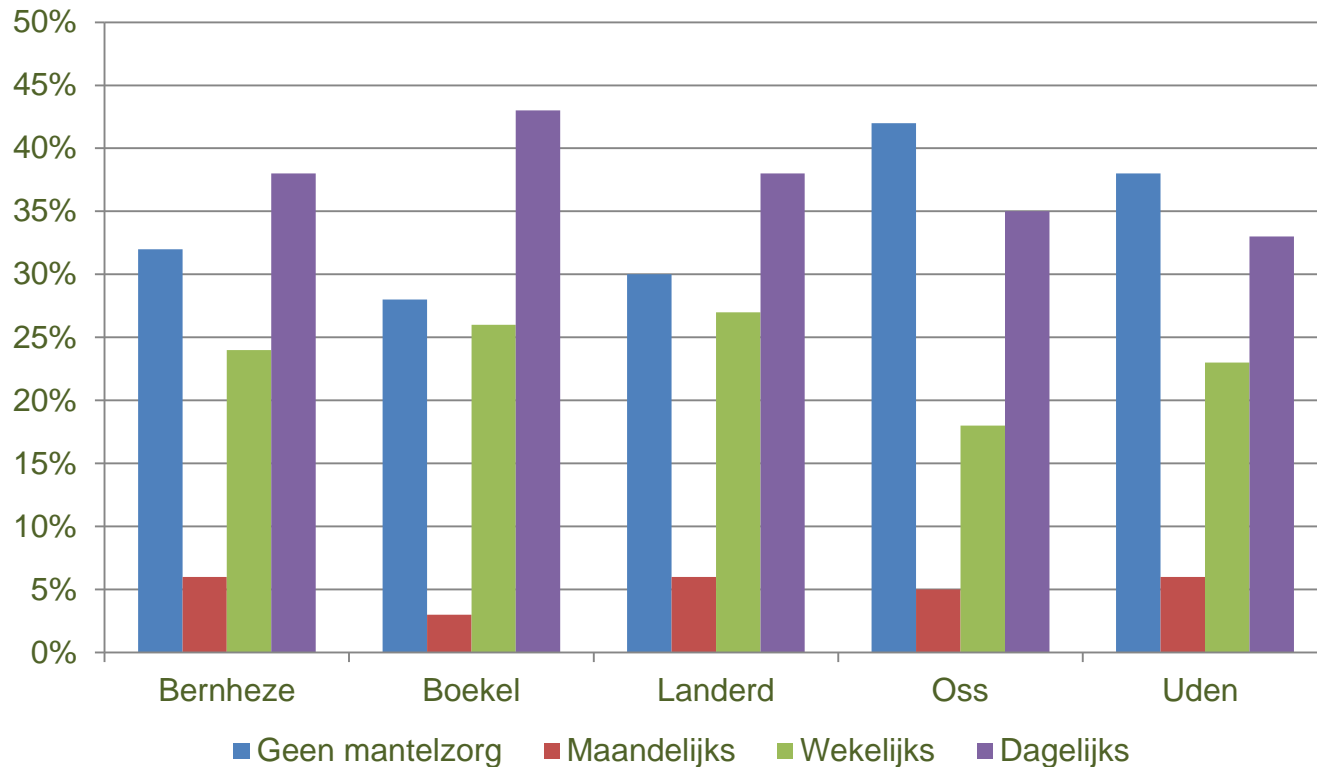


In 2017 hebben we deze vraag anders geformuleerd.

- Gemiddeld weet 21% van de cliënten niet (t.o.v. 36% in 2016) niet of zij/hij ZIN of PGB heeft.
- > Kan een cliënt bij alle zorgvormen kiezen tussen ZIN of PGB?
- Is dit wenselijk?

3.3.3 Mantelzorg: CEO over 2016

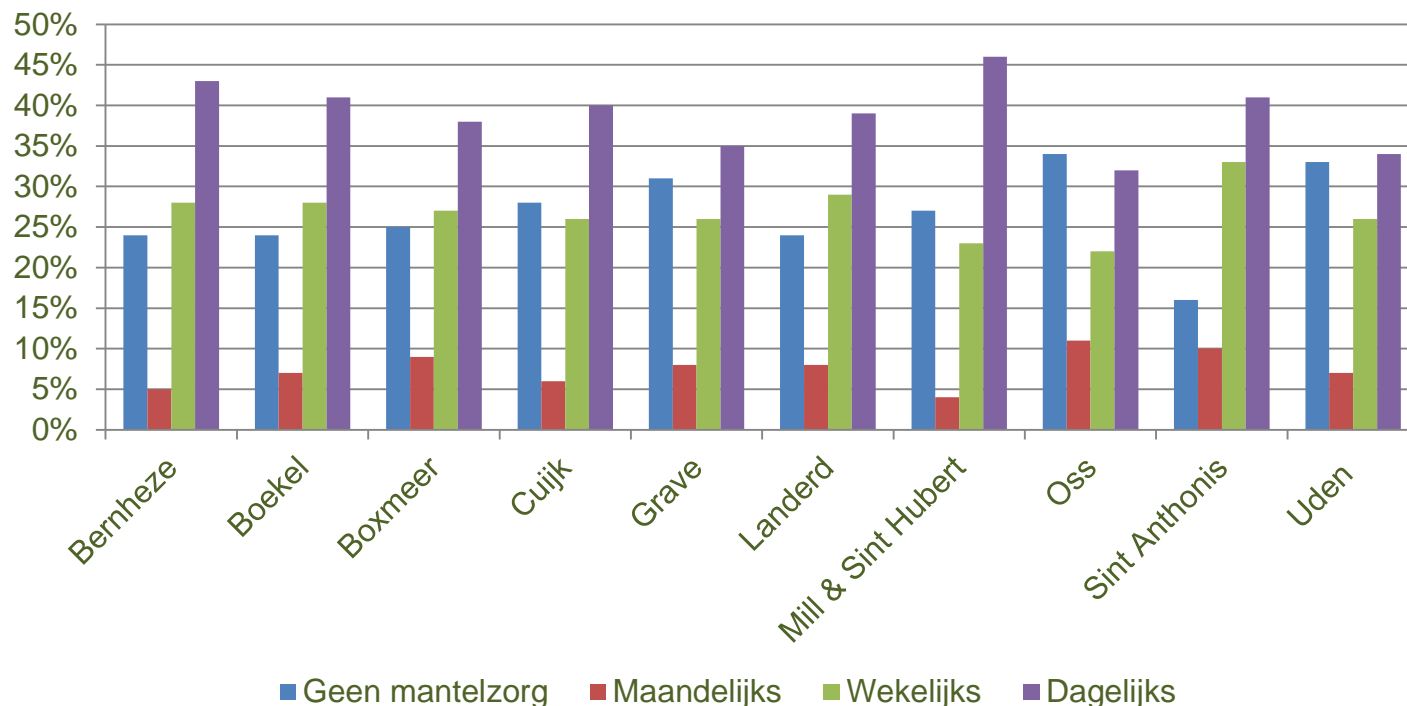
Ontvangt u naast ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) ook structurele ondersteuning van een naaste, bijvoorbeeld uw partner, familielid, een van uw burens of vriend (Mantelzorger)?



- Gemiddeld krijgt 34% van de cliënten geen mantelzorg.
- De meerderheid (66%) krijgt wel mantelzorg.
- Als ze mantelzorg krijgen, dan is dat meestal dagelijks (37%).

3.3.3 Mantelzorg: CEO over 2017

Wordt u regelmatig geholpen door een naaste, bijvoorbeeld uw partner, kind, andere familielid, een van uw buren of een vriend(in) (Mantelzorger)?

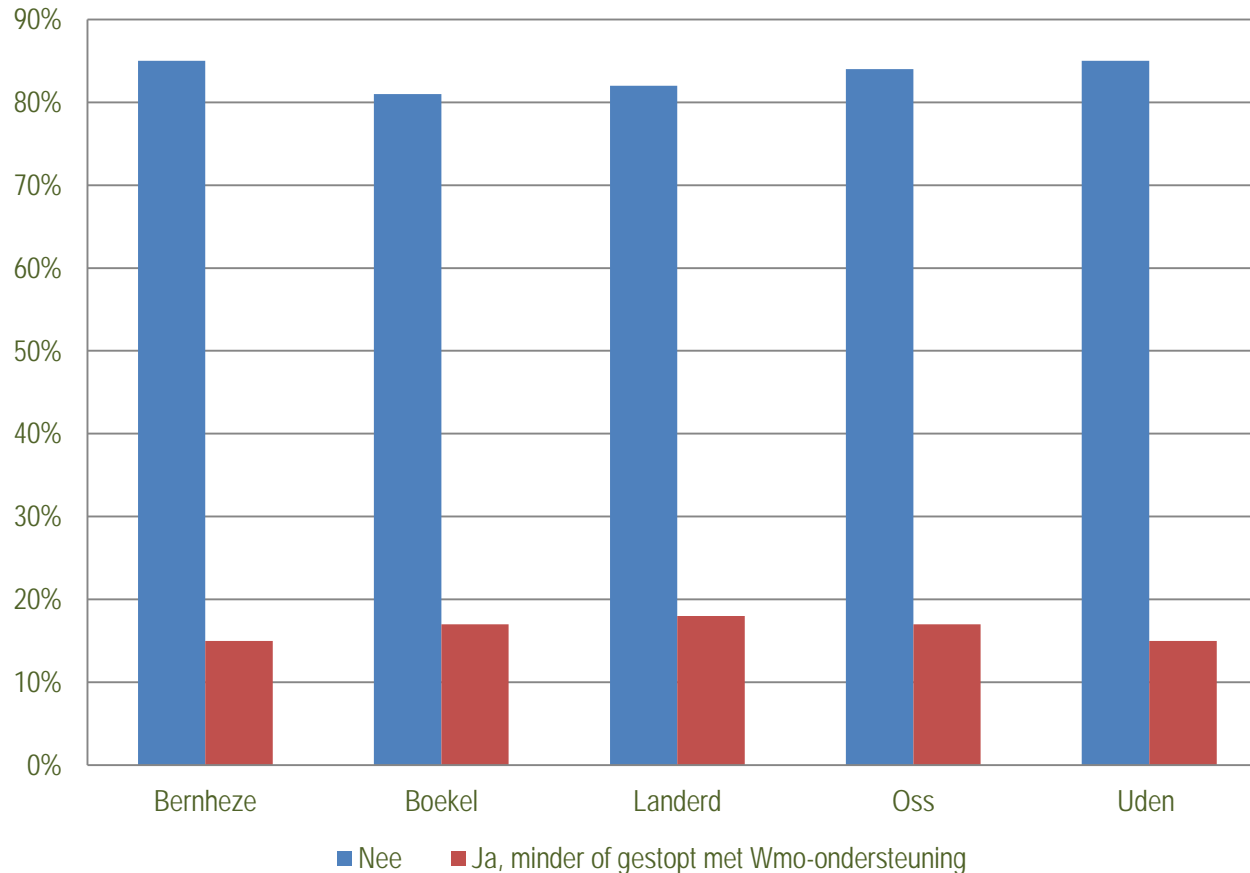


In 2017 hebben we deze vraag anders geformuleerd.

- Gemiddeld krijgt 27% van de cliënten geen mantelzorg.
- De meerderheid (73%) krijgt wel mantelzorg.
- Als ze mantelzorg krijgen, dan is dat meestal dagelijks (39%).

3.3.4 De invloed van de eigen bijdrage: CEO over 2016

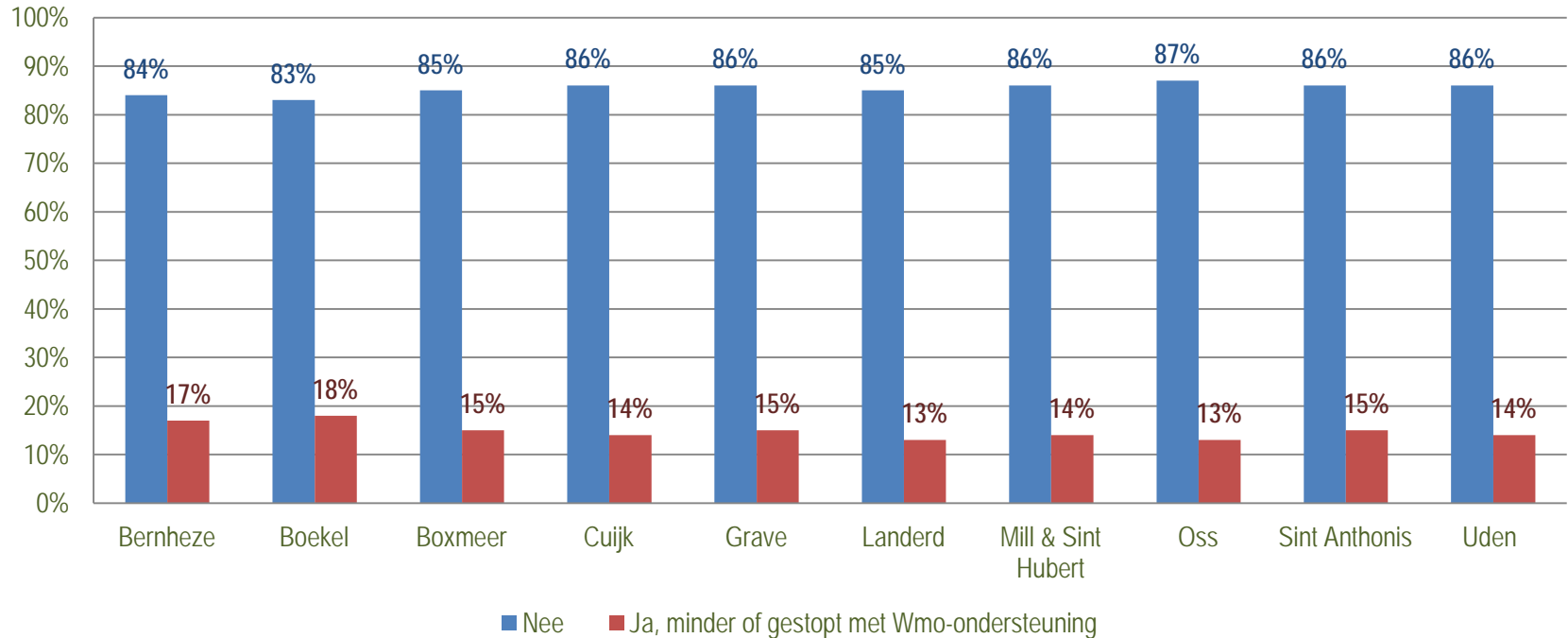
Heeft de hoogte van de eigen bijdrage die u betaalt invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt?



Gemiddeld geeft 83% van de cliënten aan dat de hoogte van de eigen bijdrage geen invloed heeft op de ondersteuning die hij/zij ontvangt.

3.3.4 Invloed van de eigen bijdrage op de ondersteuning: CEO over 2017

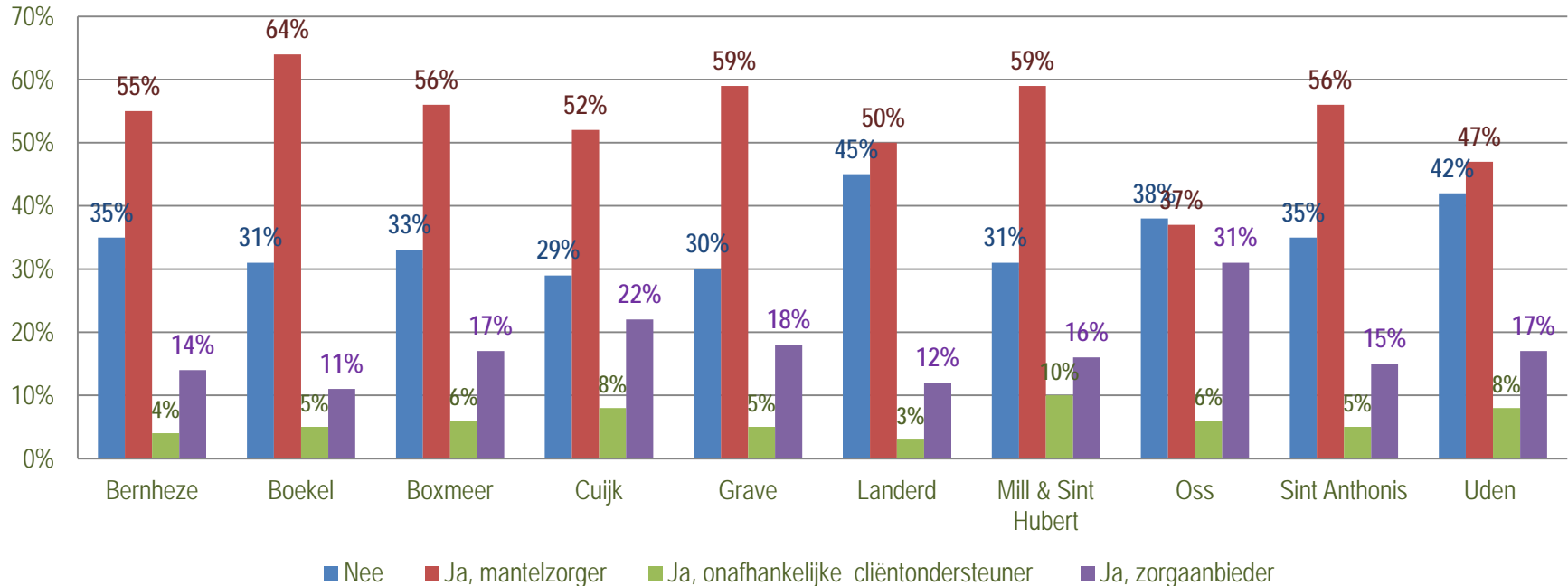
Heeft de hoogte van de eigen bijdrage die u betaalt invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt?



Gemiddeld geeft 85% van de cliënten aan dat de hoogte van de eigen bijdrage geen invloed heeft op de ondersteuning die hij/zij ontvangt.

3.3.5 (Keukentafel)gesprek

Hebt u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn? En zo ja, wie hebt u hiervoor gevraagd?



- Gemiddeld 35% van de cliënten heeft niemand gevraagd om bij het (keukentafel)gesprek aanwezig te zijn
- Als de cliënt iemand meenam naar het gesprek, dan was dat vaak de mantelzorger (gemiddeld 54%), of de zorgaanbieder (gemiddeld 17%).
- Gemiddeld neemt slechts 6% van de cliënten een onafhankelijke cliëntondersteuner mee.
- >>>Mag de zorgaanbieder mee bij het keukentafelgesprek? Oss 31%.

3.3.5 (Keukentafel)gesprek

Hebt u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn? En zo ja, wie hebt u hiervoor gevraagd?

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill & Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden	Gemiddeld
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek.	24%	25%	25%	23%	22%	36%	19%	26%	25%	33%	26%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen.	4%	2%	4%	3%	4%	3%	6%	5%	3%	4%	4%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd.	7%	4%	4%	3%	4%	6%	6%	7%	7%	5%	5%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek.	55%	64%	56%	52%	59%	50%	59%	37%	56%	47%	54%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek.	4%	5%	6%	8%	5%	3%	10%	6%	5%	8%	6%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang , was bij het gesprek.	14%	11%	17%	22%	18%	12%	16%	31%	15%	17%	17%

- 26% van de cliënten had niemand nodig bij het gesprek.
- Slechts 4% van de cliënten heeft niemand die ze hiervoor kunnen vragen.
- Weinig gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuner >> weinig behoefte? Lage bekendheid?

3.4 Opmerkingen

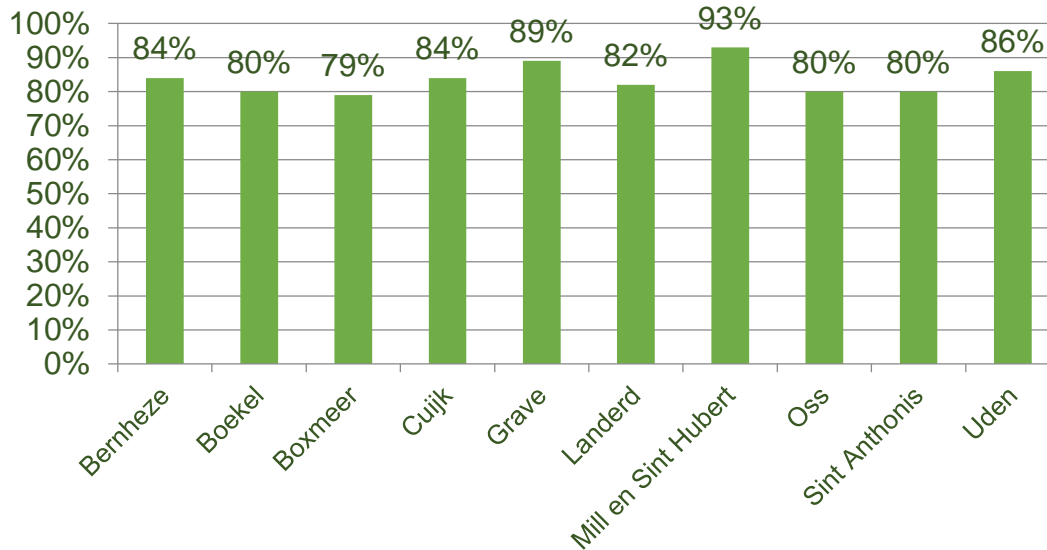
In een open tekstvak konden respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. In onderstaande tabel een top 6 van meest genoemde opmerkingen van cliënten uit onze regiogemeenten.

- Ontevreden over aantal uur hulp/zorg (afname)
- + Tevreden over kwaliteit/effect van ondersteuning
- + Algemene tevredenheid
- Ontevreden over kwaliteit van ondersteuning
- Ontevreden over snelheid/duur aanvraag
- +/- (on)Tevreden over inschatting hulpvraag/ aansluiting ondersteuning

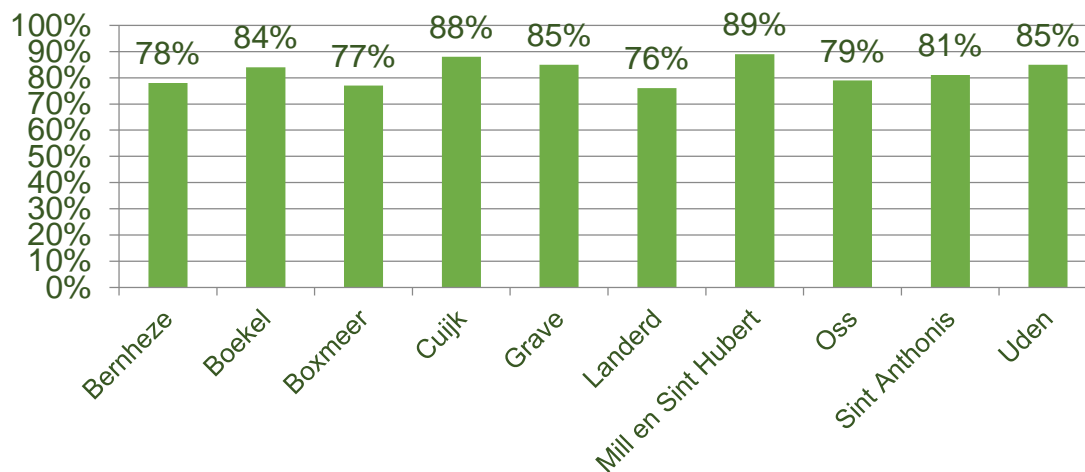
- Per gemeente kunnen de opmerkingen verschillen.

3.5 Hulp bij het huishouden

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

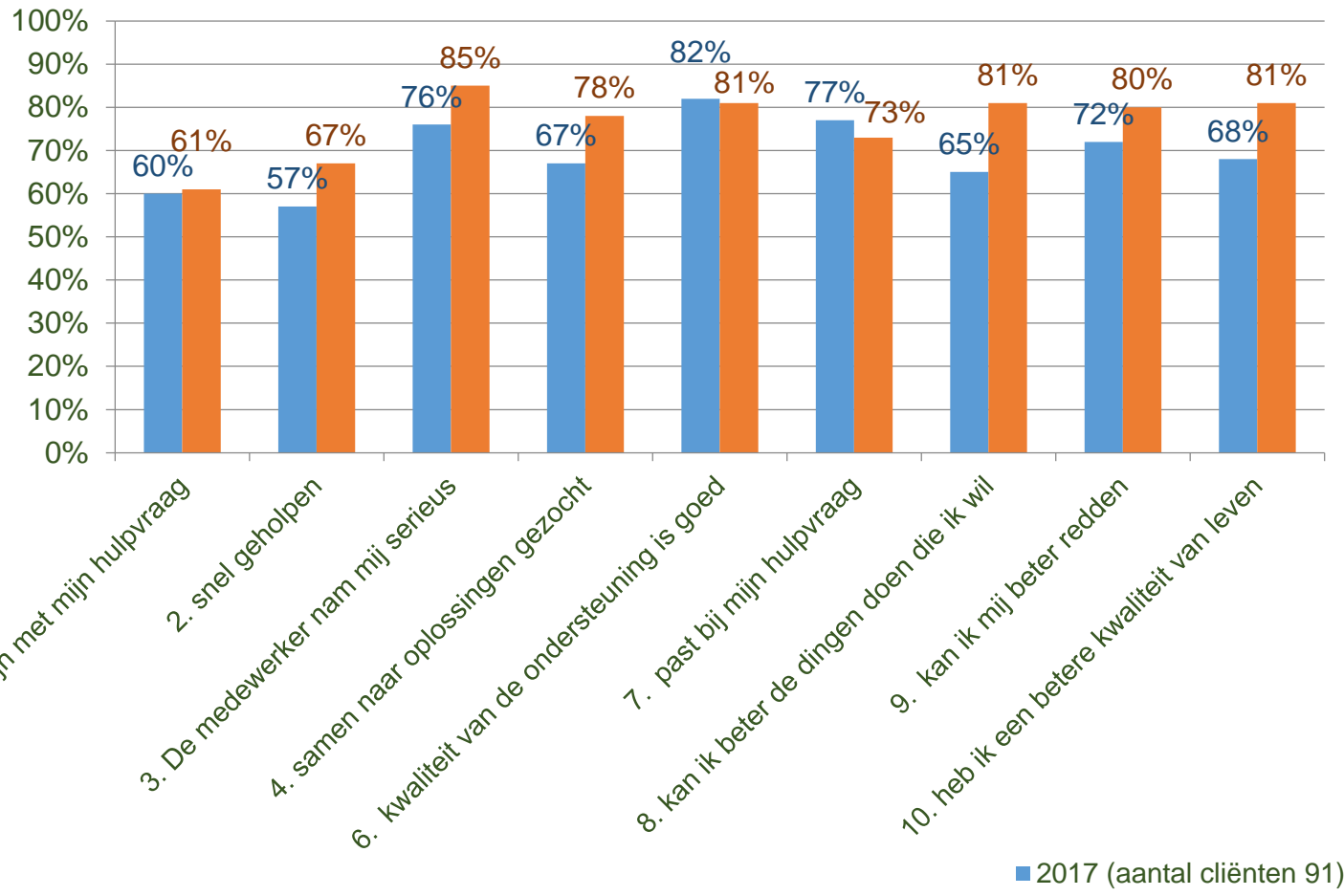


7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



- CGM en Uden scoren bij kwaliteit hoger dan de rest
 - Het aantal uren dat de zorgaanbieders per cliënt per week besteden varieert per gemeente.
 - Per gemeente zijn er andere zorgaanbieders actief. In Mill en Sint Hubert zijn alleen Buurtzorg en T-zorg actief. In Uden zijn Breederzorg en T-zorg de grootste aanbieders.
 - De opmerkingen over HV gaan vaak over een tekort aan uren.
- De verschillen tussen de gemeenten op de scores van de toegang en effect zijn klein.

3.6 Beschermd wonen: Oss



■ 2017 (aantal cliënten 91)

■ 2016 (aantal cliënten 87)

De cliënten beschermd wonen zijn minder tevreden in 2017 t.o.v. 2016.

‘De ondersteuning bij beschermd wonen is zeer slecht. Moet overal achteraan, dingen zelf uitzoeken/oplossen.’

4. Samenvatting

- De meerderheid van de cliënten is tevreden over:
 - Toegang WMO
 - Kwaliteit van de ondersteuning
 - Effect van de ondersteuning
- De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner blijft laag
- Elke gemeente kan vanuit de trend- en verdiepingsanalyse hun eigen conclusie trekken uit deze presentatie en de rapportage en factsheets van BMC. Hieruit kunnen de gemeenten eigen vervolgacties formuleren.

Bronnen

Bronnen

- 1 Rapportages en factsheets CEO over 2017 door BMC onderzoek voor onze regio gemeenten.
- 2 Rapportages en factsheets CEO over 2016 door BMC onderzoek voor de gemeenten:
 - Bernheze, Boekel, Landerd, Oss en Uden
- 3 CEO over 2016: Cijfers opgeleverd door de gemeenten:
 - Boxmeer, Sint Anthonis en CGM
- 4 Waarstaatjegemeente.nl

Samenstelling rapportage

Gemeente Oss

Dr. Ir. Jing Zhang

Team: Contractmanagement en Inkoop

Datum: 12 juni 2018

Meer info via: Zorginkoop@oss.nl