

Samenvatting

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo bestaat uit een enquête over de ervaringen met de Wmo in 2018. Uit het onderzoek blijkt als algemene lijn dat inwoners ruim tevreden zijn over de geboden Wmo ondersteuning. Dit is vergelijkbaar met de ervaring van vorig jaar. Toch blijven er een aantal zaken omtrent een Wmo-aanvraag die nog niet geheel als positief worden ervaren.

Zo is men nog niet helemaal tevreden over de wachttijden en wordt er iets minder positief gereageerd op de ondersteuning door de zorgaanbieders. De gemeente Diemen vindt het belangrijk om deze onduidelijkheid weg te nemen bij cliënten en zal daarom het aankomende jaar een aantal acties ondernemen.

Aanleiding

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Daarnaast vindt gemeente Diemen het belangrijk om te weten wat de cliënt vindt van het contact met de gemeente en de geboden Wmo-ondersteuning. Door middel van een cliëntervaringsonderzoek brengen we jaarlijks de ervaringen van cliënten met betrekking tot de uitvoering van de Wmo in beeld en kunnen we inzichtelijk maken in hoeverre de gestelde resultaten en effecten van de Wmo worden behaald door de ogen van cliënten.

Opzet van het onderzoek

Net als de afgelopen twee jaar is de enquête in samenwerking met de DUO-gemeenten uitgevoerd. BMC is ingehuurd om het cliëntervaringsonderzoek Wmo voor de DUO-gemeenten uit te voeren. De enquête start met de tien wettelijk verplichte vragen over het contact met de gemeente, onafhankelijke cliëntondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en wat deze ondersteuning oplevert voor de cliënt. Vervolgens zijn er verdiepende vragen gesteld over de toegang en ervaring met de ondersteuning en achtergrondvragen over de cliënt. Tevens heeft gemeente Diemen een aantal vragen toegevoegd over de aanvraagprocedure, de soort Wmo-voorziening en specifieke voorzieningen in Diemen (bijvoorbeeld Diemen voor Elkaar, Stichting Welzijn Diemen en de Wmo-raad Diemen).

Vorig jaar zijn er in aanvulling op de kwantitatieve vragenlijst van BMC ook klantreizen uitgevoerd. Dit jaar voert Movisie een onderzoek uit naar de lokale toegang tot hulp en ondersteuning waarbij ook klantreizen worden uitgevoerd. Om cliënten niet te overvragen zal er voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo dit jaar geen aanvullend kwalitatief onderzoek plaatsvinden.

Het onderzoek is uitgevoerd in het voorjaar van 2019. In totaal zijn er 634 Wmo cliënten aangeschreven. Voor het volledige overzicht zie het rapport van BMC in de bijlage.

Doelgroep

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen in 2018 op grond van de Wmo. Alleen de inwoners aan wie ook een voorziening is toegekend zijn bevestigd en hebben gereageerd.

In de resultaten van het onderzoek worden twee groepen cliënten onderscheiden:

- Inwoners die voor 2018 Wmo cliënt zijn geworden en sindsdien niet meer door een Wmo-consulent zijn gezien;
- Inwoners die in 2018 (opnieuw) Wmo-clïënt zijn geworden en een breed gesprek hebben gevoerd met een Wmo-consulent.

Aan deze laatste groep is gevraagd om de vragen over het contact met de gemeente in te vullen, aangezien deze groep een recente ervaring heeft in het contact met de gemeente. In de enquête geven cliënten zelf aan of zij in het afgelopen jaar een gesprek hebben gehad met een Wmo-consulent.

Respons enquête

In totaal zijn er 634 Wmo cliënten aangeschreven. Hiervan hebben er 251 gereageerd. De respons is hiermee 39,6%. Gangbaar onder deze doelgroep is 39%. Vorig was de respons nog 34,2 %. Dat is nu dus wat hoger. Een dergelijke respons is voldoende betrouwbaar. De resultaten voor de gemeente Diemen hebben namelijk een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Resultaten van het onderzoek

Hieronder worden de belangrijkste resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 weergegeven, gevolgd door een reactie van de gemeente Diemen. Acties die de gemeente naar aanleiding van dit onderzoek zal uitvoeren worden in het laatste onderdeel: 'conclusies' ook uiteengezet. Het volledige onderzoeksrapport is als bijlage bijgevoegd.

In het onderzoeksrapport worden de resultaten uit Diemen vergeleken met de resultaten van vorig jaar en de resultaten uit de referentiegroep. Deze groep bestaat uit 102 gemeenten waar BMC het cliëntervaringsonderzoek Wmo heeft uitgevoerd. De resultaten uit Diemen worden vergeleken met het gemiddelde van de resultaten uit deze 102 gemeenten.

De vragen:

Het contact met de gemeente en het brede gesprek

Voor inwoners spelen verschillende redenen om contact op te nemen met de gemeente. Met name het huishoudelijke werk niet meer aankunnen en niet meer mobiel zijn waren redenen tot contact. Het grootste deel (74%) van de respondenten kwam bij de gemeente terecht omdat zij waren doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener.

Inwoners van de gemeente Diemen nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Team Wmo of de Brede Hoed. Van de respondenten geeft 72% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. In de referentiegroep is dit 74% en vorig jaar was dit 73%. 80% van de respondenten in Diemen is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht. Tijdens de vorige meting was dit 75%.

Van de respondenten geeft 81% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. In de referentiegroep is dit 78%. Daarbij is het belangrijk om te weten dat 38% van de respondenten al eens eerder contact heeft gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

Van de respondenten heeft 38% in de afgelopen twaalf maanden een breed gesprek (keukentafel gesprek) gevoerd met een Wmo-consulent. Dit percentage is iets lager dan het percentage van vorig jaar (was 40%). Aan deze groep cliënten is gevraagd of er nog iemand anders (een naaste, professionele begeleider en/of onafhankelijke cliëntondersteuner) aanwezig was bij dit gesprek. Bij 64% van de door de respondenten gevoerde gesprekken is nog iemand anders aanwezig geweest. Dit is ook iets minder dan vorig jaar, toen was er in 66% van de gevallen iemand anders aanwezig bij het brede gesprek.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de medewerker waar ze contact mee hadden (76%) en de manier waarop er naar hen geluisterd werd (82% is hierover tevreden). Tijdens de vorige meting was dit respectievelijk 79% en 87%. Over de uiteindelijk gekozen oplossing is 80% van de respondenten (zeer) tevreden (16% is neutraal).

Reactie gemeente Diemen:

Het is goed om te weten dat de inwoners nu al meer dan vorig jaar het gevoel hebben dat er samen naar een oplossing wordt gezocht. Het gezamenlijk zoeken is een belangrijk nieuw onderdeel van de wijze hoe we de Wmo zo goed mogelijk kunnen uitvoeren. Onze cliënten bevestigen hiermee dat we op de goede weg zitten. Toch zien we een iets lagere score over hoe de cliënten oordelen over de deskundigheid van de Wmo consulent en de manier hoe cliënten ervaren dat er naar hen geluisterd wordt. Deze twee zaken, het

gezamenlijk zoeken, wat juist beter scoort en het gevoel hebben dat de Wmo medewerker minder goed luistert en minder deskundig is, lijkt een tegenstelling. Wellicht krijgen mensen het gevoel dat als er meer van hen wordt verwacht bij het samen zoeken naar een oplossing, zij de inzet van de medewerkers als minder ervaren. Dat is uiteindelijk wel ons streven in het kader van participatie en zelfredzaamheid.

In het afgelopen jaar zijn de wachttijden voor het aanvragen van een voorziening weer wat opgelopen, al verschilt het niet zo veel met het voorgaande jaar: een kwart van de cliënten ervaart dit als te lang. Dit heeft te maken met het feit dat het aantal aanvragen is vermeerderd en er personele wisselingen zijn geweest. Om die reden is ook vorig jaar al tijdelijk extra personeel ingezet. Dit wordt in 2019 gecontinueerd. Ook wordt met ingang van 1 juli de formatie structureel uitgebreid met een consulent ondersteuner. De doorlooptijden blijven een punt van aandacht.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan hulp bieden aan de cliënt bij het aanvragen van ondersteuning of het melden van een probleem of hulpvraag. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt in de gemeente Diemen geboden door MEE Amstel en Zaan, MADI en Markant.

De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is het afgelopen jaar weer toegenomen. 40% van de respondenten in Diemen weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is hoger dan vorig jaar (toen was het 36%) en hoger dan in de referentiegroep (32%). Ook de tevredenheid over de onafhankelijke cliëntondersteuning is goed; de overgrote meerderheid (82%) van de respondenten die hiervan gebruik heeft gemaakt, is (zeer) tevreden.

Reactie gemeente Diemen:

De gemeente Diemen vindt onafhankelijke cliëntondersteuning erg belangrijk en geeft hier veel aandacht aan. Naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek Wmo van vorig jaar is er in de Diemen Info van juli 2018 een artikel gepubliceerd over cliëntondersteuning. Ook ontvangen cliënten bij een nieuwe Wmo-aanvraag een factsheet met informatie over cliëntondersteuning.

De toename in de bekendheid van cliëntondersteuning is een mooie ontwikkeling, maar deze bekendheid kan altijd beter. In de komende jaren blijven we aandacht geven aan het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning, onder andere op het gebied van informatievoorziening richting de cliënt en in hoeverre het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning passend is bij de behoeften van cliënten.

De geboden Wmo-ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. De belangrijkste onderdelen daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit (indicatie) afgeeft. Cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (68%) en de collectieve vervoerspas (48%). Een deel van de respondenten ontvangt dus zowel huishoudelijke hulp als een vervoerspas. In de referentiegroep is dit respectievelijk 62% en 47%. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (85%) en behoeften (82%) voldoet. Vorig jaar was dit nog 87%.

De dienstverlening van de zorgaanbieder voldoet in 80% van de gevallen. Tijdens de vorige meting was dit nog 86%.

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning, zoals algemene voorzieningen, informele hulp van het netwerk of een vrijwilliger, maar ook particuliere hulp. In Diemen maakt 52% gebruik van algemene voorzieningen zoals een boodschappenservice, klussendienst of Diemenvoorelkaar.nl. Tijdens de vorige meting was dit 61%.

Op de vraag over deelname aan activiteiten buitenshuis wordt maar door een klein gedeelte (18%) deelgenomen aan activiteiten in het Huis van de Buurt of Wijkcentrum het Noorderlicht.

Mantelzorg speelt een belangrijke rol. 51% van de respondenten ontvangt ondersteuning van hun kinderen en 18% van hun partner. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die

ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 15% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. In de referentiegroep is dit aandeel 18% en tijdens de vorige meting was dit nog 20%. Het mantelzorgnetwerk lijkt in Diemen dus niet extra overbelast te zijn.

Daarnaast is er gevraagd naar de bekendheid met de Wmo-raad. Deze is ten opzichte van de vorige meting verbeterd (van 32% in 2017 naar 42% in 2018).

Zowel formele als informele ondersteuning dragen bij aan de oplossing van de hulpvraag. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. Belangrijker is het effect van de ondersteuning. Cliënten is naar dit effect gevraagd. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (82%) en zich beter kunnen redden in het dagelijks leven (85%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 82% en 85%. 79% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Tijdens de vorige meting was dit nog 72%. In de referentiegroep ervaart 80% van de respondenten een betere kwaliteit van leven.

Reactie gemeente Diemen:

Het is fijn om in de cijfers terug te zien dat cliënten tevreden zijn over de Wmo-ondersteuning die zij ontvangen en vooral dat in het geheel de tevredenheid is toegenomen. In de praktijk merken Wmo-consulenten dat het voldoen van de ondersteuning aan de wensen en behoeften van de cliënt deels te maken heeft met de verwachtingen van de cliënt over de ondersteuning vanuit de Wmo. Wmo-consulenten lichten dit uitgebreid toe tijdens het brede gesprek, maar het communiceren met cliënten over verwachtingen met betrekking tot ondersteuning vanuit de Wmo is een blijvend aandachtspunt. De dienstverlening door de zorgaanbieder wordt wel als beduidend minder ervaren ten opzichte van vorig jaar. Oorzaken zijn onder andere personeelstekorten en doorloop van personeel bij de aanbieders. Dit betekent voor cliënten dat ze steeds nieuwe gezichten over de vloer krijgen. Aanbieders ervaren problemen bij het vinden van nieuw personeel.

Opmerkelijk is ook dat er minder gebruik wordt gemaakt van de algemene of collectieve (voorliggende) voorzieningen dan voorgaande jaren. Het is niet helemaal duidelijk of cliënten weten wat een voorliggende voorziening is (formele of informele zorg). Deze vraag zou in de enquête verduidelijkt moeten worden. Voor gemeente Diemen is het wel belangrijk om te weten in hoeverre mensen ook buiten het formele circuit hun hulpvraag kunnen oplossen.

Wat betreft mantelzorg: Het mantelzorgnetwerk lijkt in Diemen niet extra overbelast te zijn. Toch blijft er altijd reden om aandacht aan mantelzorgers te besteden om te voorkomen dat het netwerk niet overbelast raakt.

We zijn heel blij met een stijging van de bekendheid van de Wmo-raad.

De Wmo-raad volgt kritisch het beleid en de uitvoering van de Wmo in Diemen, maar behandelt geen individuele casussen van cliënten. Dit kan ervoor zorgen dat de Wmo-raad in mindere mate bekend is onder cliënten. De acties die naar aanleiding van de resultaten van vorig jaar zijn ingezet naar de redenen van de onbekendheid, heeft dus geresulteerd in een duidelijker zichtbare Wmo raad.

Conclusies:

Over het algemeen is de tevredenheid onder onze cliënten heel groot en zelfs toegenomen ten opzichte van vorig jaar, toch blijven er een aantal aandachtspunten.

1. De snelheid van het inzetten van ondersteuning:

Oplossing: Vorig jaar is al tijdelijk extra personeel ingezet. Dit wordt in 2019 gecontinueerd. Ook wordt met ingang van 1 Juli de formatie structureel uitgebreid met een consulent ondersteuner. De doorlooptijden blijven een punt van aandacht.

2. Bekendheid blijven geven aan de onafhankelijke clientondersteuning:

Oplossing: In de komende jaren blijven we aandacht geven aan het gebruik van onafhankelijke clientondersteuning onder andere op het gebied van informatievoorziening richting de cliënt en in hoeverre het aanbod van onafhankelijke clientondersteuning passend is bij de behoefte van de cliënt.

3. De mate waarin men tevreden is over de dienstverlening van de zorgaanbieders.

Oplossing: we gaan dit bespreken tijdens de periodiek contractgesprekken met de aanbieders.

4. Blijvende aandacht voor mantelzorgers.

Oplossing: We blijven investeren in onze mantelzorgers, o.a. door het mantelzorgcompliment, mantelzorgsprekken, informele en formele respijtzorg en cursussen voor mantelzorgers. Vooral wat betreft respijtzorg hebben wij een hoog ambitieniveau. Zo is er bijvoorbeeld een regeling informele respijtzorg. Hierbij komt een vrijwilliger een aantal uur bij iemand thuis om de mantelzorger te ontlasten. Bij formele respijtzorg gaat de zorgbehoevende tijdelijk logeren in een logeerhuis of verpleeghuis om de mantelzorger te ontlasten.

5. Het weinige gebruik wat gemaakt wordt van algemene en collectieve voorzieningen.

Oplossing: De algemene voorzieningen nog meer onder de aandacht brengen, bijvoorbeeld door de Wmo consulent tijdens het brede gesprek, of door publiciteit in de Diemer info. Intern gaan we onderzoeken hoe we dit breder aan de aandacht kunnen brengen.

Ten slotte:

We oriënteren ons momenteel op de vraag of en hoe we volgend jaar op een andere wijze het clientervaringsonderzoek zullen laten uitvoeren. Een effectieve methode voor 3D-breed onderzoek is het z.g. continu- integraal onderzoek. In het kort komt deze methode neer op het volgende: Snel na een bepaalde belangrijke gebeurtenis bevraagt het onderzoeksbureau namens de gemeente de respondent naar zijn/haar ervaringen met deze gebeurtenis. Dit kan dan bijvoorbeeld net nadat de cliënt het brede gesprek heeft gehad en de toegekende ondersteuning is ingegaan. De cliënt heeft zo een ander beeld van een gebeurtenis dan als het pas na een jaar wordt gevraagd. Dergelijke vragen kunnen op verschillende momenten in het proces van indicatie en toekenning worden gesteld. Dit geeft een integraal beeld over de kwalitatieve beleving. In deze methode worden in ieder geval ook de tien wettelijk verplichte vragen meegenomen.