



Rapport

Ceo Wmo over 2021 gemeente Medemblik

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/131

Datum

Juni 2022

Opdrachtgever

Gemeente Medemblik

Auteurs

Carolien Veldkamp
Roy van der Hoeve

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	5
2	Inleiding	8
	2.1 Achtergrond	8
3	Resultaten	11
	3.1 De toegang tot de hulp	11
	3.2 Omgaan met de hulpvraag	13
	3.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning	14
	3.4 Het keukentafelgesprek	15
	3.5 De ontvangen ondersteuning	17
	3.6 Effect van de ondersteuning	18
	3.7 Ondersteuning volgens afspraken en perspectiefplan	19

Samenvatting



1 Samenvatting

De gemeente Medemblik voerde in april 2022 het cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2021 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 847 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 315 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 37 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Bekendheid met toegang tot hulp iets afgenomen

Zeven op de tien cliënten in Medemblik weten voorafgaand aan de hulp waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag, iets minder dan in 2020. Nog steeds komen de meesten bij de gemeente terecht via familie, vrienden of zorgorganisatie, waarna de meerderheid telefonisch contact opneemt met de gemeente (68%). De meeste Wmo-cliënten vinden dat de medewerker van de gemeente hen serieus neemt (85%) en dat er samen met hen naar oplossingen wordt gezocht (75%). Wat betreft dit laatste aspect zien we een lichte daling ten opzichte van 2020. Ruim zes op de tien vinden dat zij snel geholpen worden (63%), iets minder dan voorgaande jaren.

Grote tevredenheid met cliëntondersteuning

Een derde van de Wmo-cliënten in Medemblik is bekend met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. In totaal maakte tien procent van de Wmo-cliënten gebruik hiervan, zij zijn hier over het algemeen (heel) tevreden mee (91%).

Ruime meerderheid is positief over gesprek met medewerker van de gemeente

Het gesprek met de medewerker van de gemeente is in de meeste bij cliënten thuis (50%) of telefonisch (38%). De cliënten zijn positief over het contact met de medewerker en de gekozen oplossing. Een ruime meerderheid vindt bovendien dat de medewerker afspraken nakwam, voldoende kennis had, en genoeg informatie gaf over de ondersteuningsmogelijkheden. Op de laatste twee aspecten stijgt de tevredenheid ten opzichte van 2020. We zien eveneens een kleine stijging in het aandeel cliënten dat is geïnformeerd over de keuze in zorgaanbieders (52%) en over hoe er wordt omgegaan met hun gegevens (37%). Vier op de tien weet niet of dit laatste met hen besproken is. Het contact met de gemeente krijgt gemiddeld een 7,3; dit is niet anders dan een jaar eerder (7,4).

Ontvangen ondersteuning wordt positief beoordeeld

De meeste Wmo-cliënten in Medemblik ontvangen hulp bij het huishouden (66%). Hierop volgt een collectief vervoerspasje (24%), begeleiding (19%), een scootmobiel (14%) en dagbesteding (12%). Andere vormen van ondersteuning worden door tien procent of minder van de cliënten ontvangen. Een grote meerderheid is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en over de mate waarin de ondersteuning bij hun hulpvraag past (beide 85%). Deze laatste groep is wel iets kleiner dan in 2020 en 2019. De ontvangen ondersteuning krijgt gemiddeld een 7,8. Ongeveer acht op de tien Wmo-cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Het aandeel dat zich beter kan redden en een betere kwaliteit van leven ervaart door de ondersteuning, daalde ten opzichte van 2020.



Ondersteuning sluit aan bij doelen uit perspectiefplan en vooraf gemaakte afspraken

Driekwart van de cliënten vindt de doelen die zij samen met de medewerker vooraf in het perspectiefplan invulden, passen bij hun hulpvraag. Maar een kleine groep (6%) geeft aan dat dit niet het geval is. De ontvangen ondersteuning past volgens de meeste cliënten (helemaal of grotendeels) bij de doelen uit het perspectiefplan (83%) en bij de gemaakte afspraken met de zorgaanbieder/gemeente (88%).

Inleiding



2 Inleiding

2.1 Achtergrond

De gemeente Medemblik is in het kader van de Wmo sinds 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. Op deze manier krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clieënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. I&O Research voert in opdracht van de gemeente het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Medemblik aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2021 van de gemeente Medemblik een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2021 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In april 2022 ontvingen de cliënten een verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Hierbij werd een schriftelijke vragenlijst meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal vulden 315 cliënten de vragenlijst in, een responspercentage van 37 procent (zie tabel 2.1). De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (84%), de rest vulde hem online in.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
847	315	37%

Vragenlijst

In 2015 ontwikkelden VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrij gelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terug komen. De gemeente Medemblik heeft ervoor gekozen om in 2022 de vragenlijst grotendeels hetzelfde te houden als de vragenlijst bij de eerste meting in 2021, bestaande uit: de voorheen verplichte tien basisvragen en aanvullende modules over het contact met de gemeente en welke ondersteuning men heeft ontvangen. Nieuwe thema's dit jaar gaan over het perspectiefplan en het resultaatgestuurd werken.

Analyse

De antwoordcategorieën 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

Benchmark Wmo

De ervaringen van de Wmo-cliënten worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen jaren. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor:

- 44 gemeenten (n=16.984 cliënten) over 2015
- 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016
- 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017
- 50 gemeenten (n=22.075 cliënten) over 2018
- 38 gemeenten (n=18.364 cliënten) over 2019
- 39 gemeenten (n=16.336 cliënten) over 2020



Resultaten



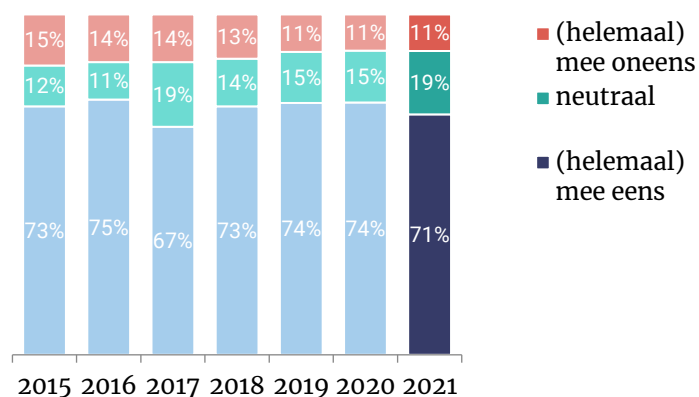
3 Resultaten

3.1 De toegang tot de hulp

Bekendheid lager dan voorgaande jaren

Ongeveer zeven op de tien Wmo-cliënten in Medemblik weet voorafgaand aan het contact met de gemeente waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Dit is iets minder dan in 2020. Een vijfde heeft hier geen uitgesproken mening over, iets meer dan het jaar daarvoor. Gelijk aan 2020 was 11 procent hier niet bekend mee.

Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag



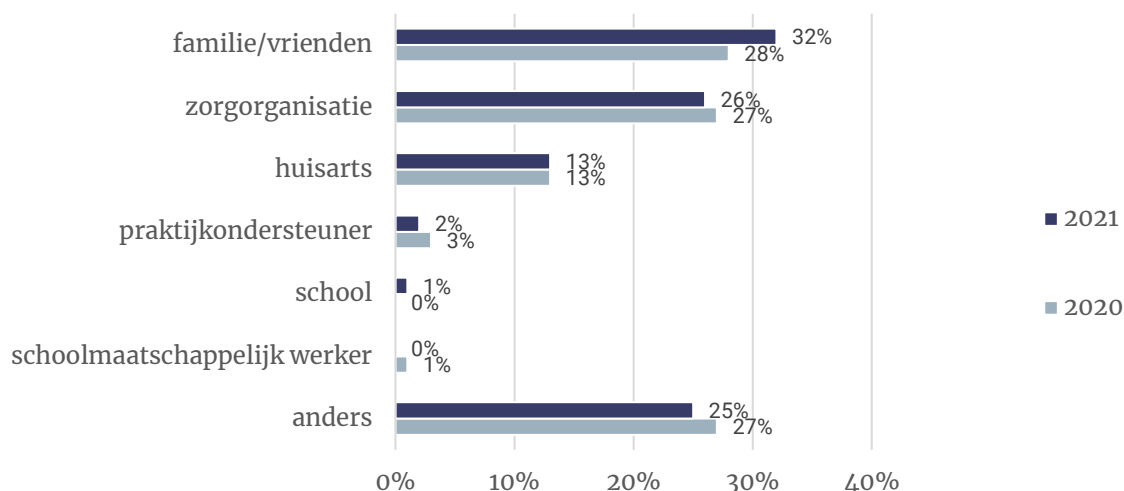
In de **landelijke benchmark** wist 77 procent in 2020 waar men terecht kon met een hulpvraag. Dit komt overeen met de jaren ervoor (2019; 78%, 2018; 76%, 2017; 76%, 2016; 75%) en ligt hoger dan in 2015 (72%).



Meeste cliënten komen via familie, vrienden of zorgorganisatie bij gemeente

De grootste groep cliënten is via familie of vrienden terecht gekomen bij de gemeente voor ondersteuning, net als in 2020. Dit aandeel is wel iets gestegen ten opzichte van 2020. Ongeveer een kwart is via een zorgorganisatie bij de gemeente gekomen. Een groep van dertien procent is via de huisarts doorverwezen en een enkeling door de praktijkondersteuner of door school. Cliënten die op een andere manier bij de gemeente belandden geven veelal aan dat zij zelf contact hebben gezocht of via een zorgverlener op de hoogte zijn gebracht.

Figuur 3.2 Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen voor ondersteuning?



Meerderheid neemt telefonisch contact op met gemeente

Een ruime meerderheid van de Wmo-cliënten (68%) heeft vervolgens telefonisch contact gezocht met de gemeente. De overige cliënten zochten contact via de website (7%), e-mail (4%), de balie (3%) of op een andere manier (18%). Cliënten met een andere contactwijze benoemen dat zij niet zelf contact hebben opgenomen met de gemeente maar dat een familielid of zorgaanbieder dit voor hen heeft gedaan.

68%

van de cliënten heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente.
Vorig jaar was dit 71%.

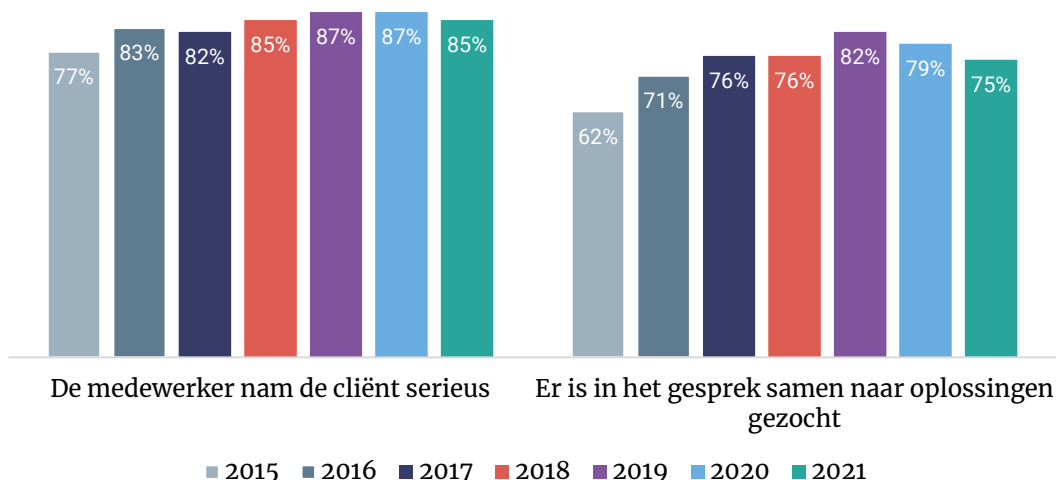


3.2 Omgaan met de hulpvraag

Driekwart vindt dat er samen naar oplossingen wordt gezocht

Een ruime meerderheid van de Wmo-cliënten in Medemblik is positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. In totaal voelt 85 procent van de cliënten zich serieus genomen. Driekwart van de cliënten geeft aan dat er in het gesprek samen met hen naar een oplossing voor de hulpvraag is gezocht. We zien hier een daling ten opzichte van 2020 en 2019.

Figuur 3.3 *Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (% (helemaal) mee eens)*



63%

van de cliënten vindt dat zij snel zijn geholpen. Dit aandeel is iets lager dan de meeste voorgaande jaren (2020: 68%, 2019: 68%, 2018: 67%, 2017: 65%, 2016: 67%, 2015: 67%).

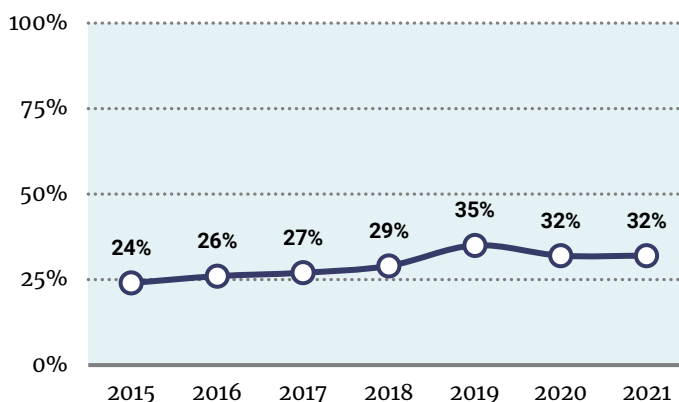
Van de cliënten in de **landelijke benchmark** voelt 87 procent zich in 2020 serieus genomen door de medewerker. Er is een lichte toename over de jaren. In 2015 was dit 81 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 80% in 2020).

3.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Derde is bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning

Wmo-cliënten kunnen een onafhankelijke cliëntondersteuner inschakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij het aanvragen van een Wmo-voorziening. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In Medemblik is 32 procent van de Wmo-cliënten bekend met deze mogelijkheid. Dit is evenveel als in 2020 en iets hoger dan voorgaande jaren, met uitzondering van 2019 toen de bekendheid het hoogst was.

Figuur 3.4 Bekendheid cliëntondersteuning

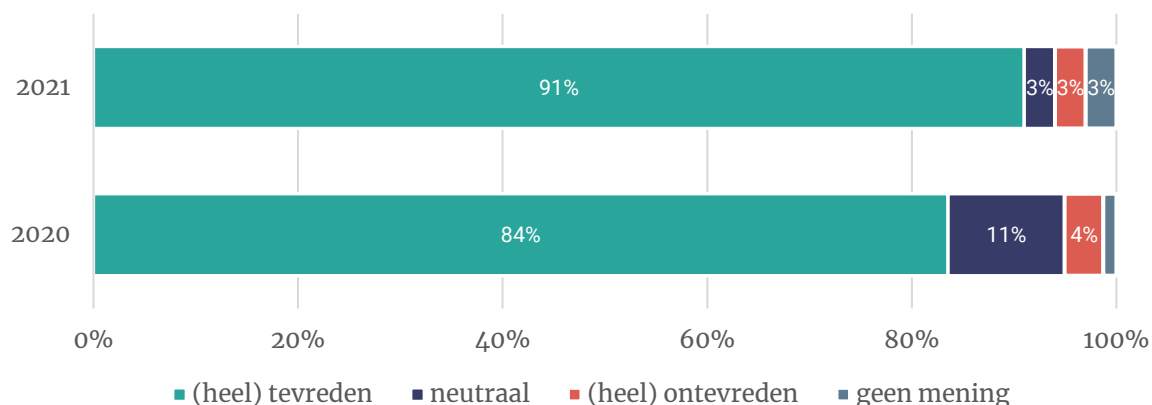


Circa een derde van de cliënten (32%) in de **landelijke benchmark** was in 2020 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2019 (33%), 2017 (33%) en 2016 (31%). Het is lager dan in 2018 (35%) en een toename ten opzichte van 2015 (25%).

Grote tevredenheid met cliëntondersteuning

In totaal maakt tien procent van alle cliënten in Medemblik gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Van hen is een overgrote meerderheid (91%) (heel) tevreden met de cliëntondersteuning, meer dan in 2020. Slechts drie procent is hier (heel) ontevreden mee.¹

Figuur 3.5 Tevredenheid met onafhankelijke cliëntondersteuner



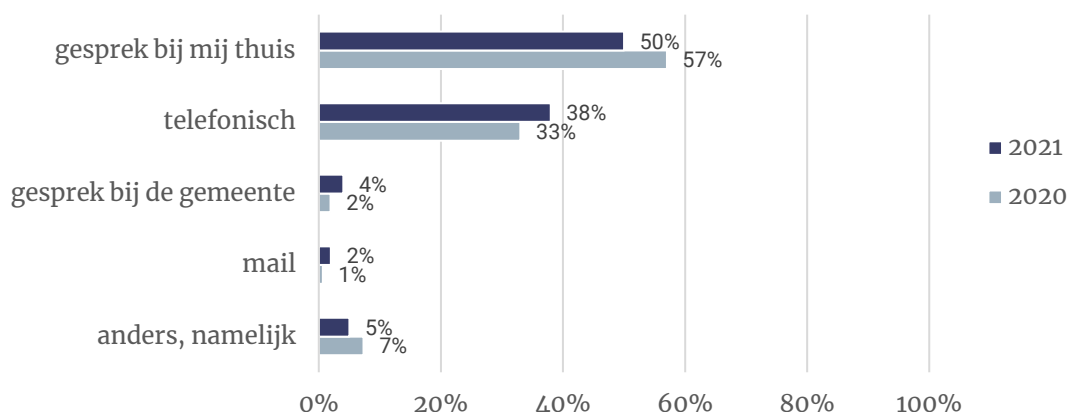
¹ Wegens de lage respons op de vraag over tevredenheid met de cliëntondersteuner (n=33) zijn deze resultaten indicatief.

3.4 Het keukentafelgesprek

Helft van de cliënten heeft thuis het gesprek over hulpvraag

Met de helft van de cliënten is thuis de hulpvraag besproken, in een gesprek met een medewerker van de gemeente. Dit is een kleinere groep dan in 2020. Meer dan een derde (38%) besprak zijn of haar hulpvraag telefonisch, een lichte toename ten opzichte van 2020. Een kleine groep heeft het gesprek bij de gemeente gevoerd of via de mail. De meeste cliënten waarbij de hulpvraag op een andere manier is besproken geven aan dat dit via een zorg- of hulpverlener is gegaan.

Figuur 3.6 Op welke wijze is uw hulpvraag met u besproken?

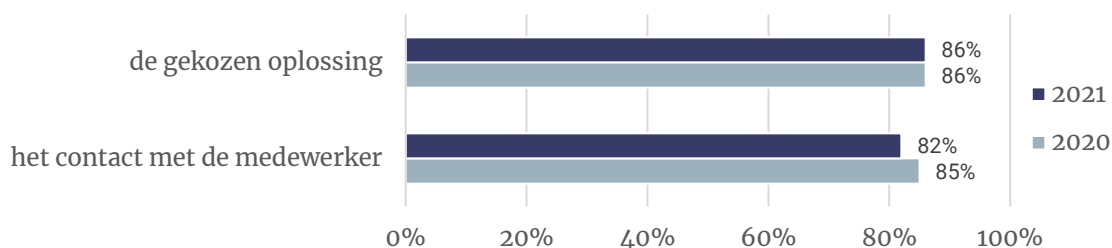


Grote tevredenheid met (keukentafel)gesprek

Cliënten zijn goed te spreken over zowel het contact met de medewerker van de gemeente die zij hebben gesproken als de gekozen oplossing voor hun hulpvraag. Er is sprake van een lichte daling in tevredenheid over het contact met de medewerker. Slechts een klein deel van de cliënten is ontevreden over het contact (7%) of de oplossing (5%). Aan hen is gevraagd waarom zij niet tevreden zijn. Zij hebben veelal niet de (hoeveelheid) ondersteuning gekregen die zij wilden of er was sprake van een lange wachttijd:

- De toegekende tijd die de hulp aan mij mag/kon besteden is onvoldoende.
- Tijd tussen "eerste" contact en gesprek thuis duurde +/- 4 maanden.

Figuur 3.7 Tevredenheid met gesprek met gemeente



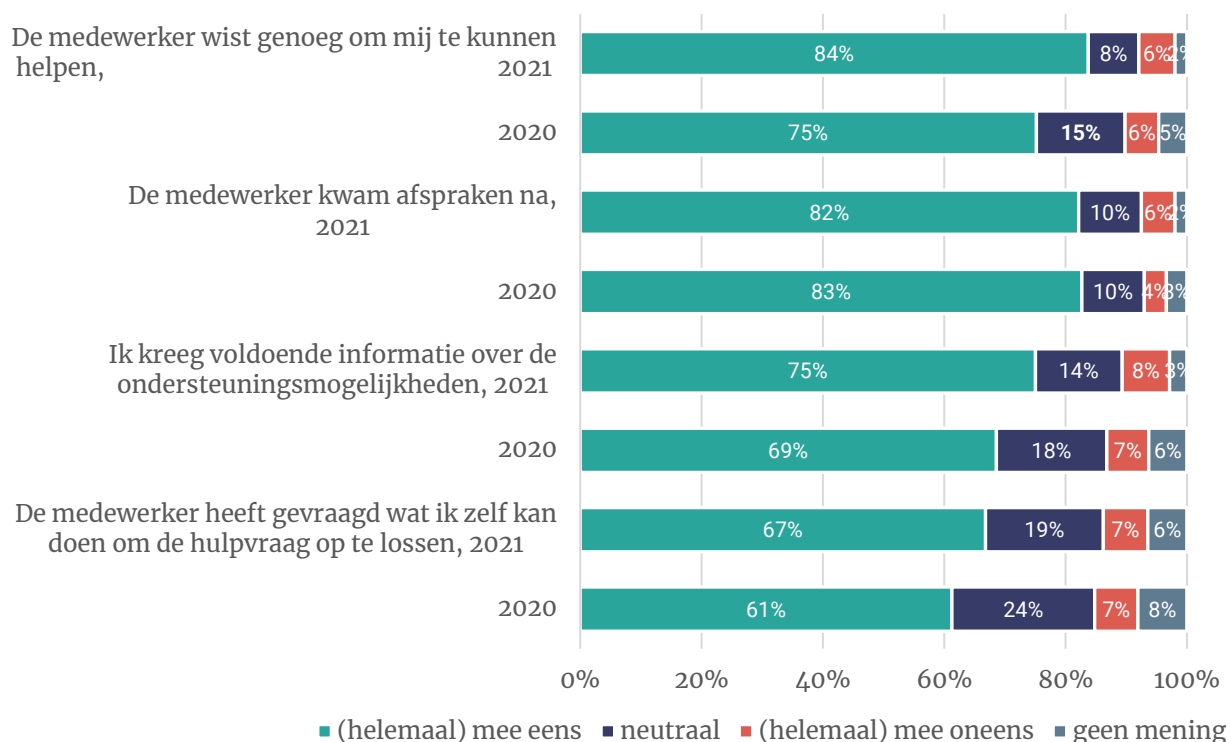
52%

van de cliënten is in het gesprek geïnformeerd over welke keuzes hij of zij heeft in zorgaanbieders, meer dan in 2020 (46%). Bij 25 procent van de cliënten is dit niet besproken en 22 procent weet niet of hierover is gesproken.

Stijging in tevredenheid over medewerkers van de gemeente

Een ruime meerderheid van de Wmo-cliënten vindt dat de medewerker van de gemeente voldoende kennis had en afspraken nakwam. Driekwart kreeg voldoende informatie over ondersteuningsmogelijkheden en twee derde is gevraagd wat zij zelf kunnen doen om de hulpvraag om te lossen. Slechts een kleine groep van 4 tot 7 procent is het niet eens met het bovenstaande. Voor bijna alle aspecten is er sprake van een toegenomen tevredenheid, met uitzondering van het nakomen van afspraken door de medewerker (dit aandeel is gelijk aan 2020).

Figuur 3.8 Tevredenheid met contact met gemeente



37%

van de cliënten geeft aan dat de medewerker van de gemeente hen tijdens het gesprek heeft verteld hoe er wordt omgegaan met hun gegevens. Dit zijn iets meer cliënten dan in 2020 (32%). Bij 23 procent van de cliënten kwam dit niet ter sprake en 40 procent van de cliënten weet niet of dit besproken is.

Ruim voldoende voor contact met de gemeente

Gemiddeld beoordelen cliënten het contact met de gemeente Medemblik met het rapportcijfer 7,3. Waarbij 55 procent een 8 of hoger geeft, 30 procent een 6 of 7 en 11 procent een onvoldoende van een 5 of lager. Cliënten zijn te spreken over het contact met de medewerkers. Kritische cliënten geven aan dat het te lang duurt voordat zij geholpen werden.

Tabel 3.1 gemiddeld rapportcijfer voor contact met gemeente

2020	2021
7,4	7,3

- “De gemeente heeft goed en snel gehandeld zodat ik mijn begeleiding thuis kan houden.”



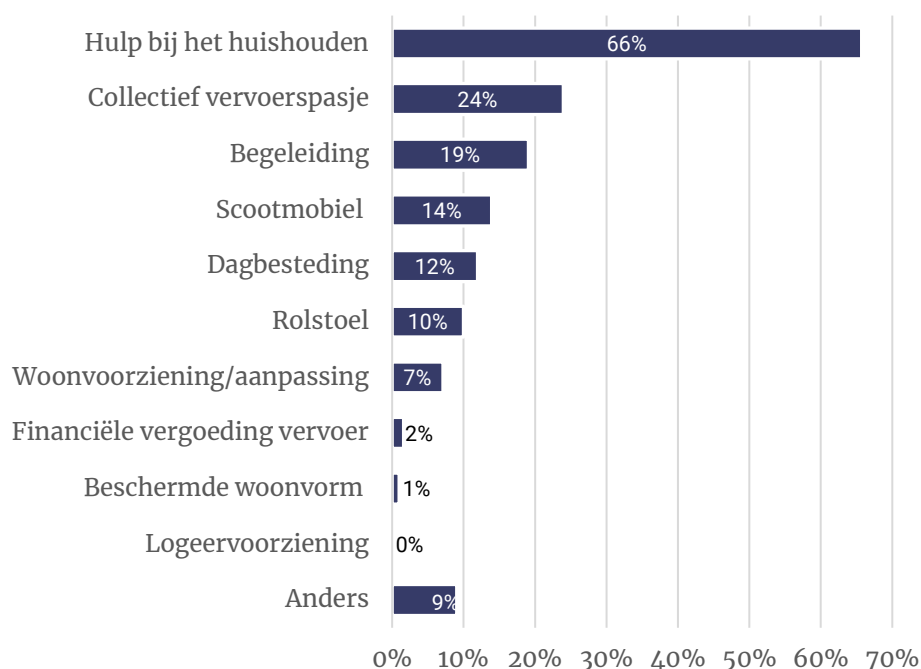
- “Hele begripvolle en empathische vrouw aan de lijn gehad (meermaals) die mij heel goed geholpen heeft om de zorg die ik nodig heb te regelen.”
- “De medewerkers zijn enorm vriendelijk maar het duurt veel en veel te lang eer je geholpen wordt.”
- “Tip: probeer de tijd tussen aanvraag en afhandeling te verkorten.”

3.5 De ontvangen ondersteuning

Twee derde ontvangt hulp bij het huishouden

De meeste Wmo-cliënten ontvangen hulp bij het huishouden (66%). Een kwart ontvangt een collectief vervoerspasje en een vijfde begeleiding. Een kleinere groep ontvangt een scootmobiel of aangepaste auto of fiets, dagbesteding, en/of een rolstoel.

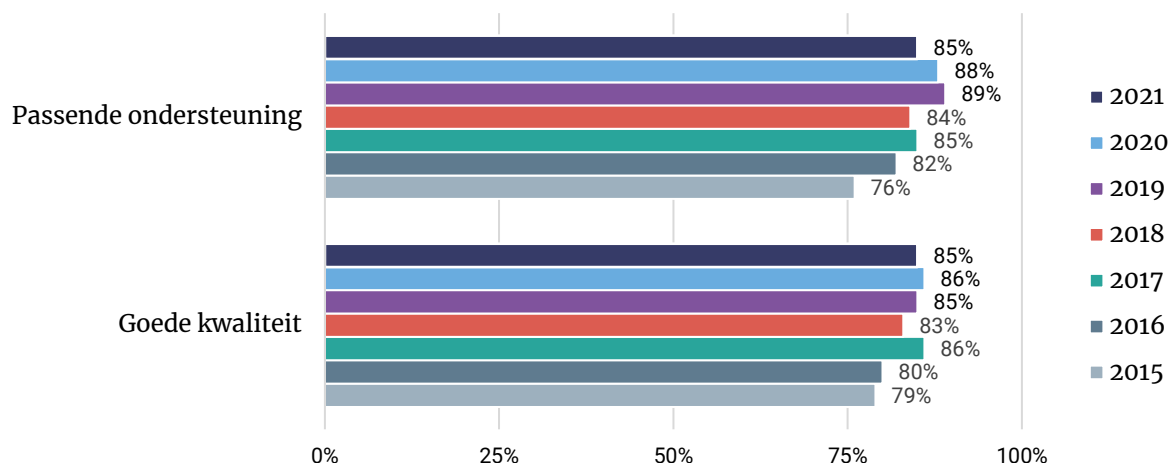
Figuur 3.9 Ontvangen vorm van ondersteuning



Ondersteuning is van goede kwaliteit

De meeste cliënten vinden de ontvangen ondersteuning van goede kwaliteit (85%), gelijk aan de meeste voorgaande jaren. Een even grote groep vindt de ondersteuning passend bij hun hulpvraag (85%). Dit aandeel is licht gedaald ten opzichte van 2020 (88%) en 2019 (89%).

Figuur 3.10 Tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



7,8

is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven voor zorg die zij ontvangen, gelijk aan 2020 (8,0). In totaal beoordeelt 65 procent van de cliënten de zorg met een 8 of hoger, 27 procent geeft een 6 of 7 en 6 procent een 5 of lager.

Over 2020 spreekt een grote meerderheid (84%) in de **landelijke benchmark** van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft. Op beide aspecten is met 84 procent sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (respectievelijk 79% en 77%).

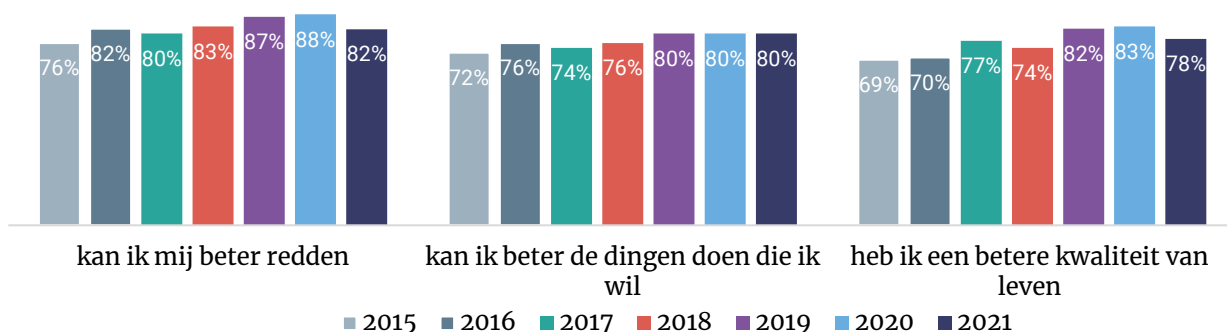


3.6 Effect van de ondersteuning

Veel positieve effecten als gevolg van de ondersteuning

Wmo-cliënten in Medemblik ervaren positieve effecten van de ondersteuning die zij ontvangen. Ruim acht op de tien cliënten kunnen zich beter redden. Een ongeveer even grote groep ervaart meer zelfstandigheid en heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Het aandeel cliënten dat zich beter kan redden en dat een betere kwaliteit van leven ervaart, daalde ten opzichte van 2020.

Figuur 3.11 Door de ondersteuning die ik krijg...



Clënten in de **landelijke benchmark** ervaren in 2020 een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2018 en 2019 en een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van eerdere jaren (2020; 85%, 2015; 79%). Ook ervaren cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 79% in 2020) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 79% in 2020).

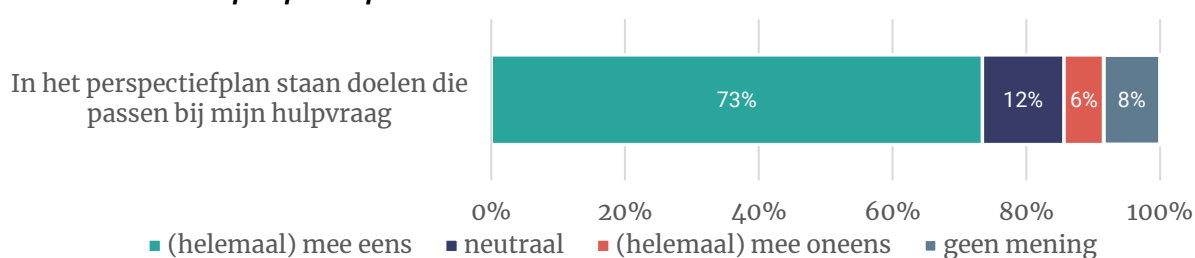


3.7 Ondersteuning volgens afspraken en perspectiefplan

Driekwart vindt de doelen passend bij hulpvraag

Voor de start van de ondersteuning vullen de cliënten samen met de medewerker van de gemeente het perspectiefplan in. Hierin formuleren zij doelen. Voor driekwart van de Wmo-clënten passen de doelen in het perspectiefplan bij hun hulpvraag. Een groep van twaalf procent staat hier neutraal in en zes procent is het hiermee oneens.

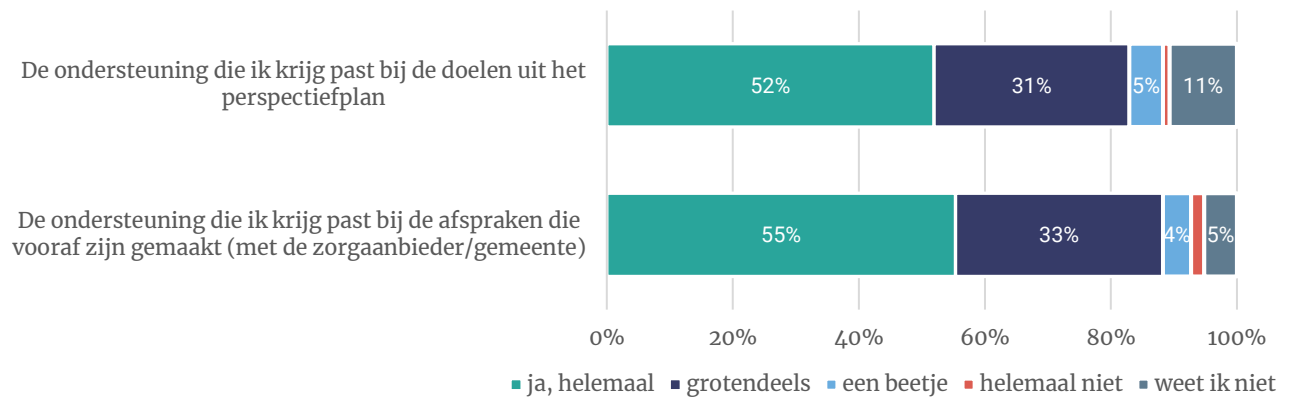
Figuur 3.12 Doelen in het perspectiefplan



Ondersteuning past volgens meeste cliënten bij doelen en afspraken

Voor de meerderheid van de Wmo-clënten past de ontvangen ondersteuning helemaal of grotendeels bij de doelen uit het perspectiefplan (83%). Een groep van elf procent weet niet of dit het geval is. Volgens bijna negen op de tien (88%) past de ondersteuning bij de afspraken die vooraf zijn gemaakt met de zorgaanbieder en/of de gemeente. Een enkeling is het oneens met deze uitspraken.

Figuur 3.13 Resultaat van de ondersteuning



78%

van de cliënten heeft geen verandering in ondersteuning ondervonden in 2021. Voor veertien procent is de ondersteuning wel veranderd, zeven procent weet het niet.

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl