



Ceo Wmo over 2022 gemeente Medemblik

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/148

Datum

augustus 2023

Opdrachtgever

Gemeente Medemblik

Auteurs

Roy van der Hoeve
Carolien Veldkamp
Sana Douz

Copyright

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



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
2 Resultaten	10
2.1 De toegang tot de hulp	10
2.2 Omgaan met de hulpvraag	11
2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning	12
2.4 Het keukentafelgesprek	13
2.5 De ontvangen ondersteuning	17
2.6 Effect van de ondersteuning	18
2.7 Ondersteuning volgens afspraken en perspectiefplan	19



Samenvatting

De gemeente Medemblik voerde in juni 2023 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 2022 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 677 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 250 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 37 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Bekendheid met toegang lager dan voorgaande jaren

Ongeveer twee derde van de tien cliënten in Medemblik weten voorafgaand aan de hulp waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Dit is minder dan in 2021. Nog steeds komen de meesten bij de gemeente terecht via familie, vrienden of zorgorganisatie, waarna de meerderheid telefonisch contact opneemt met de gemeente (71%). De meeste Wmo-cliënten vinden dat de medewerker van de gemeente hen serieus neemt (79%) en dat er samen met hen naar oplossingen wordt gezocht (73%). Wat betreft dit laatste aspect zien we een daling ten opzichte van 2021. Ruim zes op de tien vinden dat zij snel geholpen worden (61%), iets minder dan voorgaande jaren.

Grote tevredenheid met cliëntondersteuning

Een derde van de Wmo-cliënten (35%) in Medemblik is bekend met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. In totaal maakte 8 procent van de Wmo-cliënten gebruik hiervan, zij zijn hier over het algemeen (heel) tevreden mee (90%).

Ruime meerderheid is positief over gesprek met medewerker van de gemeente

Het gesprek met de medewerker van de gemeente is in de meeste gevallen bij cliënten thuis (57%) of telefonisch (28%). 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 daalde de tevredenheid ten opzichte van 2021. We zien eveneens een daling in het aandeel cliënten dat door een medewerker is gevraagd wat zij zelf kunnen doen om een hulpvraag op te lossen of is geïnformeerd over welke keuzes er zijn in zorgaanbieders. Verder zijn vier op de tien cliënten tijdens het gesprek met de gemeente geïnformeerd over hoe er wordt omgegaan met hun gegevens. Dit is minder dan in 2021 (52%). Ongeveer vier op de tien (37%) weet niet of dit laatste met hen besproken is. Het contact met de gemeente krijgt gemiddeld een 7,3; dit is gelijk aan eerdere metingen.

Ontvangen ondersteuning wordt positief beoordeeld; maar minder tevredenheid dan eerdere jaren

De meeste Wmo-cliënten in Medemblik ontvangen hulp bij het huishouden (65%). Hierop volgt begeleiding (23%), een collectief vervoerspasje (19%), dagbesteding (15%) en een scootmobiel (13%). Andere vormen van ondersteuning worden door 9 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 81%). Dit is wel gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. De ontvangen ondersteuning krijgt gemiddeld een 7,8. Ongeveer acht op de tien Wmo-cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning.

Zeven op de tien cliënten kunnen beter de dingen doen die zij willen. Het aandeel dat zich beter kan redden en beter zelfstandig dingen kan doen, daalde ten opzichte van 2021.

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 (3%) 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 (81%) en bij de gemaakte afspraken met de zorgaanbieder/gemeente (84%).



Inleiding



1 Inleiding

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 2022 van de gemeente Medemblik een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2022 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 juni 2023 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 250 cliënten de vragenlijst in, een responspercentage van 37 procent (zie tabel .1). De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (73%), de rest vulde hem online in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
677	250	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 terugkomen. De gemeente Medemblik heeft ervoor gekozen om in 2023 de vragenlijst grotendeels hetzelfde te houden als de vragenlijst bij de metingen in 2021 en 2022, bestaande uit: de voorheen verplichte tien basisvragen en aanvullende modules over het contact met de gemeente, welke ondersteuning men heeft ontvangen, het perspectiefplan en het resultaat gestuurd 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).

Resultaten



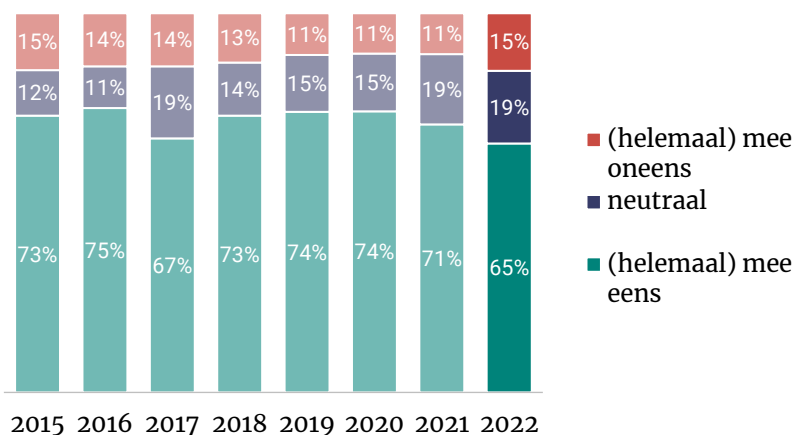
2 Resultaten

2.1 De toegang tot de hulp

Bekendheid toegang tot hulp lager dan voorgaande jaren

Ongeveer twee derde van de Wmo-cliënten in Medemblik weet voorafgaand aan het contact met de gemeente waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Dit is minder dan in 2021. Een vijfde heeft hier geen uitgesproken mening over en 15 procent was hier niet bekend mee. Dit is meer dan in 2021.

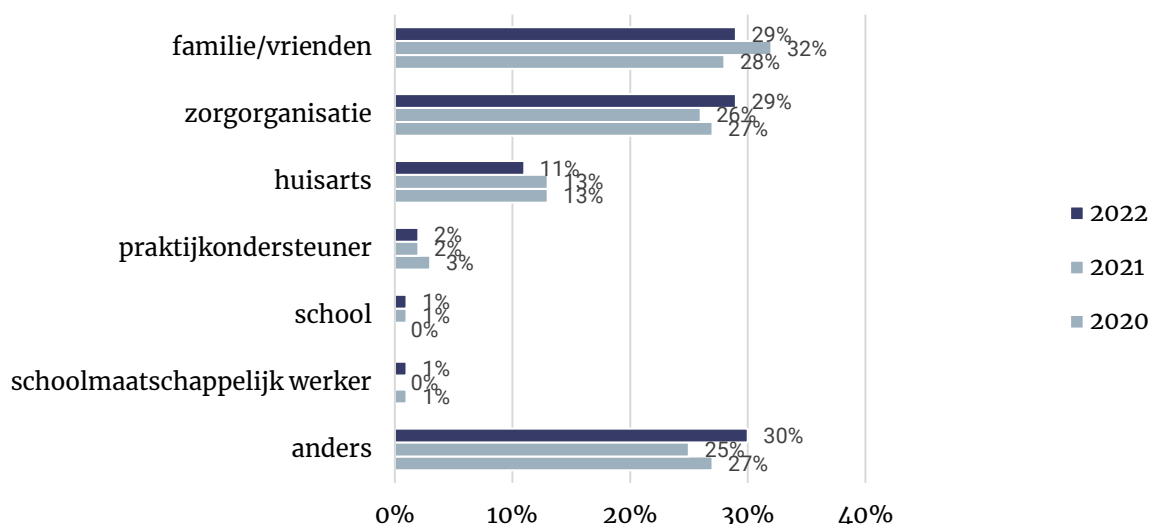
Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag (n=211)



Meeste cliënten komen via familie, vrienden of zorgorganisatie bij gemeente

De grootste groep cliënten komt via familie of vrienden bij de gemeente voor ondersteuning (29%), net als in voorgaande metingen. Een vergelijkbaar deel komt bij de gemeente via een zorgorganisatie (29%). Een groep van 11 procent is via de huisarts doorverwezen en een enkeling door de praktijkondersteuner of door school. Cliënten die op een andere manier bij de gemeente belanden, geven veelal aan dat zij zelf contact hebben gezocht. Er zijn weinig verschillen ten opzichte van eerdere jaren. Anderen zijn op eigen initiatief, via het ziekenhuis of een zorgverlener (ergotherapeut of psycholoog) op de hoogte gebracht van de ondersteuning.

Figuur 2.2 Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen voor ondersteuning? (n=200)



Meerderheid neemt telefonisch contact op met gemeente

Een ruime meerderheid van de Wmo-clïënten (71%) zocht vervolgens telefonisch contact met de gemeente. De overige cliënten zochten contact via de website (9%), e-mail (13%), de balie (2%) of op een andere manier (17%). 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.

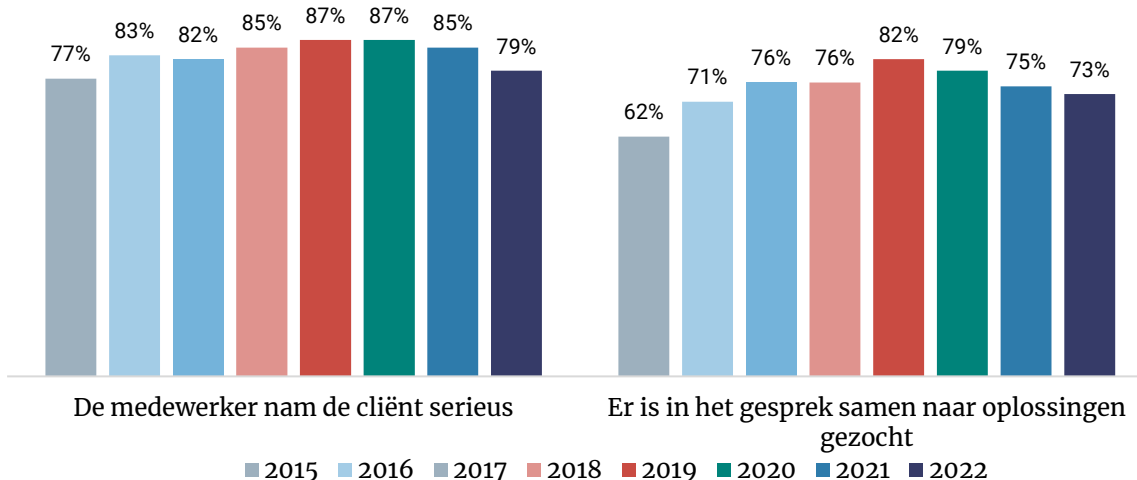
71% van de cliënten heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente. Vorig jaar was dit 68 procent, in 2020 71 procent.

2.2 Omgaan met de hulpvraag

Ongeveer driekwart vindt dat er samen naar oplossingen wordt gezocht

Een ruime meerderheid van de Wmo-clïënten in Medemblik is positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. In totaal voelt 79 procent van de cliënten zich serieus genomen. We zien hier een dalende trend ten opzichte van 2020. Ongeveer driekwart van de cliënten geeft aan dat er in het gesprek samen met hen naar een oplossing voor de hulpvraag is gezocht; ook hier is sprake van afname sinds 2020

Figuur 2.3 Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (%(helemaal) mee eens) (nmin=205)



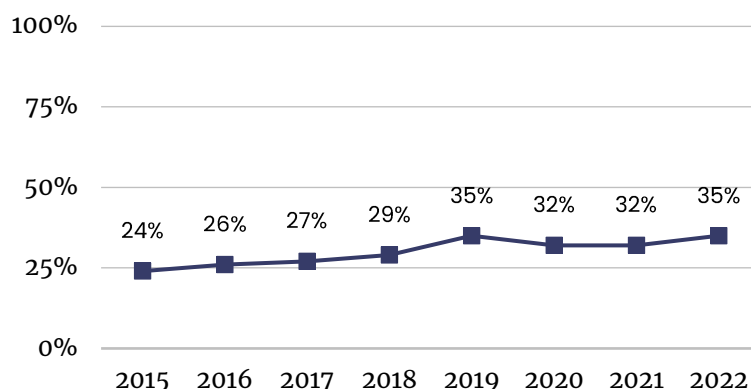
61% van de cliënten vindt dat zij snel zijn geholpen. Dit aandeel is ongeveer even hoog als vorig jaar (63%) maar lager dan de jaren daarvoor (2020: 68%, 2019: 68%, 2018: 67%, 2017: 65%, 2016: 67%, 2015: 67%).

2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Derde is bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning

Wmo-clieñten 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 35 procent van de Wmo-clieñten bekend met deze mogelijkheid. Dit is de hoogste bekendheid en komt overeen met 2019.

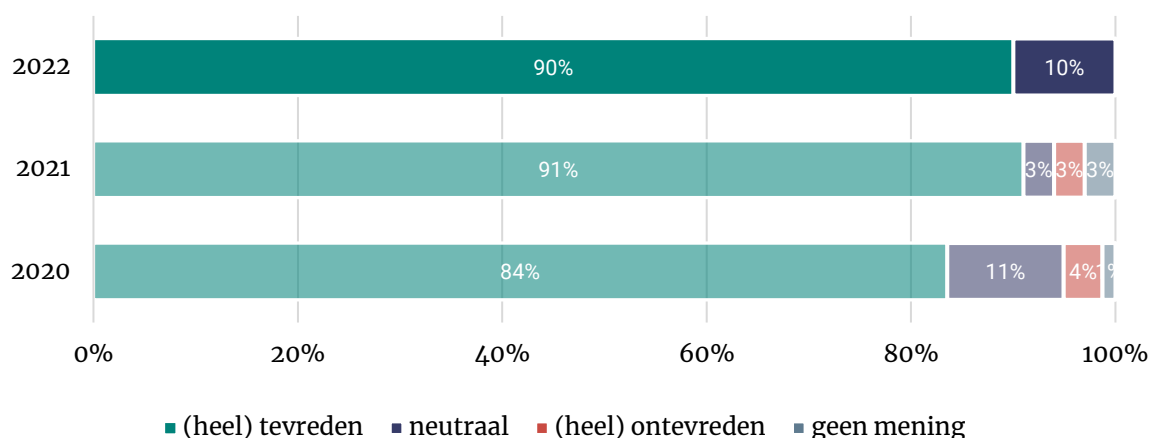
Figuur 2.4 Bekendheid cliëntondersteuning (n=243)



Grote tevredenheid met cliëntondersteuning

In totaal maakt 8 procent van alle cliëñten in Medemblik gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Van hen is een overgrote meerderheid (90%) (heel) tevreden met de cliëntondersteuning, ongeveer gelijk aan 2021. Niemand is hier (heel) ontevreden mee.¹

Figuur 2.5 Teverdenheid met onafhankelijke cliëntondersteuner (n=31)



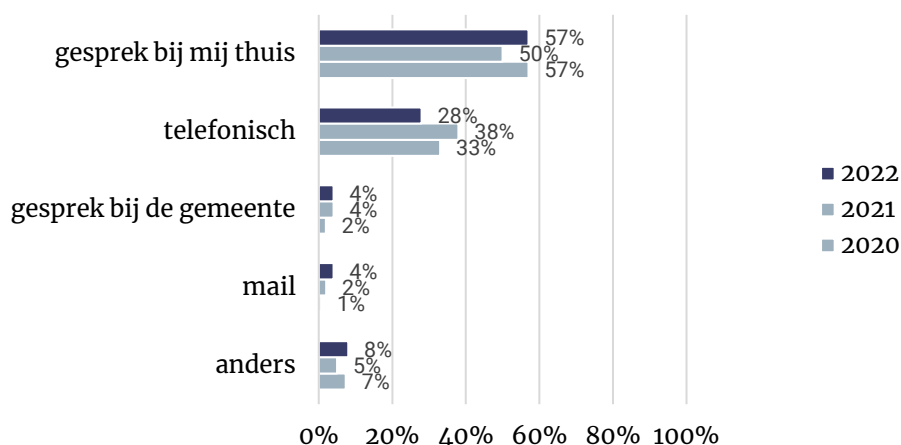
¹ Wegens de lage respons op de vraag over tevredenheid met de cliëntondersteuner (n=31) zijn deze resultaten indicatief.

2.4 Het keukentafelgesprek

Ruim de helft van de cliënten heeft thuis het gesprek over hulpvraag

Van de cliënten heeft 93 procent een gesprek gehad over de hulpvraag. Van deze cliënten is bij ruim de helft de hulpvraag thuis besproken in een gesprek met een medewerker van de gemeente. Dit is een grotere groep dan in 2021 en is gelijk aan 2020. Ongeveer drie op de tien (28%) besprak zijn of haar hulpvraag telefonisch, een afname van tien procentpunt ten opzichte van 2021. 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 2.6 Op welke wijze is uw hulpvraag met u besproken? (n=213)

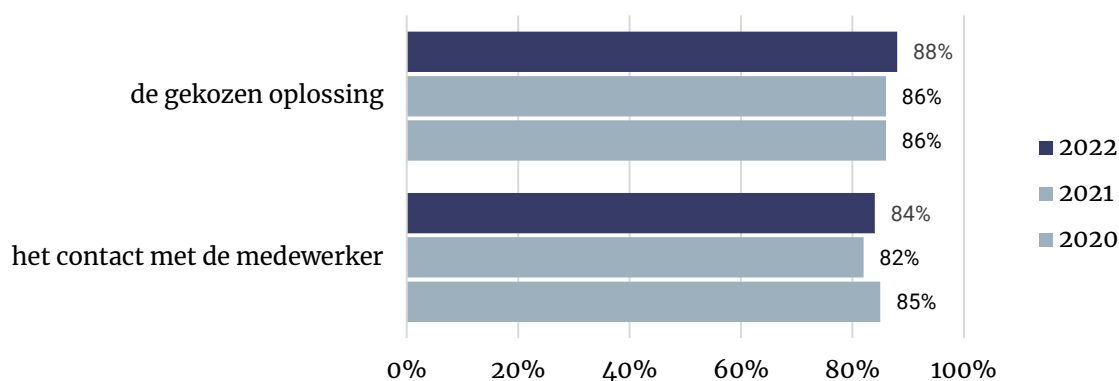


Grote tevredenheid met (keukentafel)gesprek

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: ruim acht op de tien is positief over deze aspecten. Slechts een klein deel van de cliënten is ontevreden over het contact (3%) of de oplossing (4%). Aan hen is gevraagd waarom zij niet tevreden zijn. Zij hebben veelal niet de (hoeveelheid) ondersteuning gekregen die zij wilden, waren ontevreden met de inhoud van het gesprek of er was sprake van een lange wachttijd:

- “Omdat waar de client recht op heeft niet is toegewezen, terwijl andere het wel krijgen.”
- “Toen ik geruime tijd na het intakegesprek maar eens ging bellen hoe het ervoor stond, bleek degene daar niet meer te werken.”
- “De medewerker gaf advies van korter de honden uitlaten dan konden we stofzuigen en dan iedere keer een stukje waar ik op geantwoord hebt dat het niet aan haar was om te vertellen hoe ik mijn dag moest invullen.”
- “De zorg die ik eigenlijk nodig heb om goed te kunnen blijven functioneren vond de medewerker niet nodig, hierdoor kreeg ik een lagere beschikking dan eigenlijk nodig is. Hierdoor gaat het op dit moment slechter dan nodig is met mij.”
- “Veel te lange wachttijd.”

Figuur 2.7 Tevredenheid met gesprek met gemeente (nmin=227)

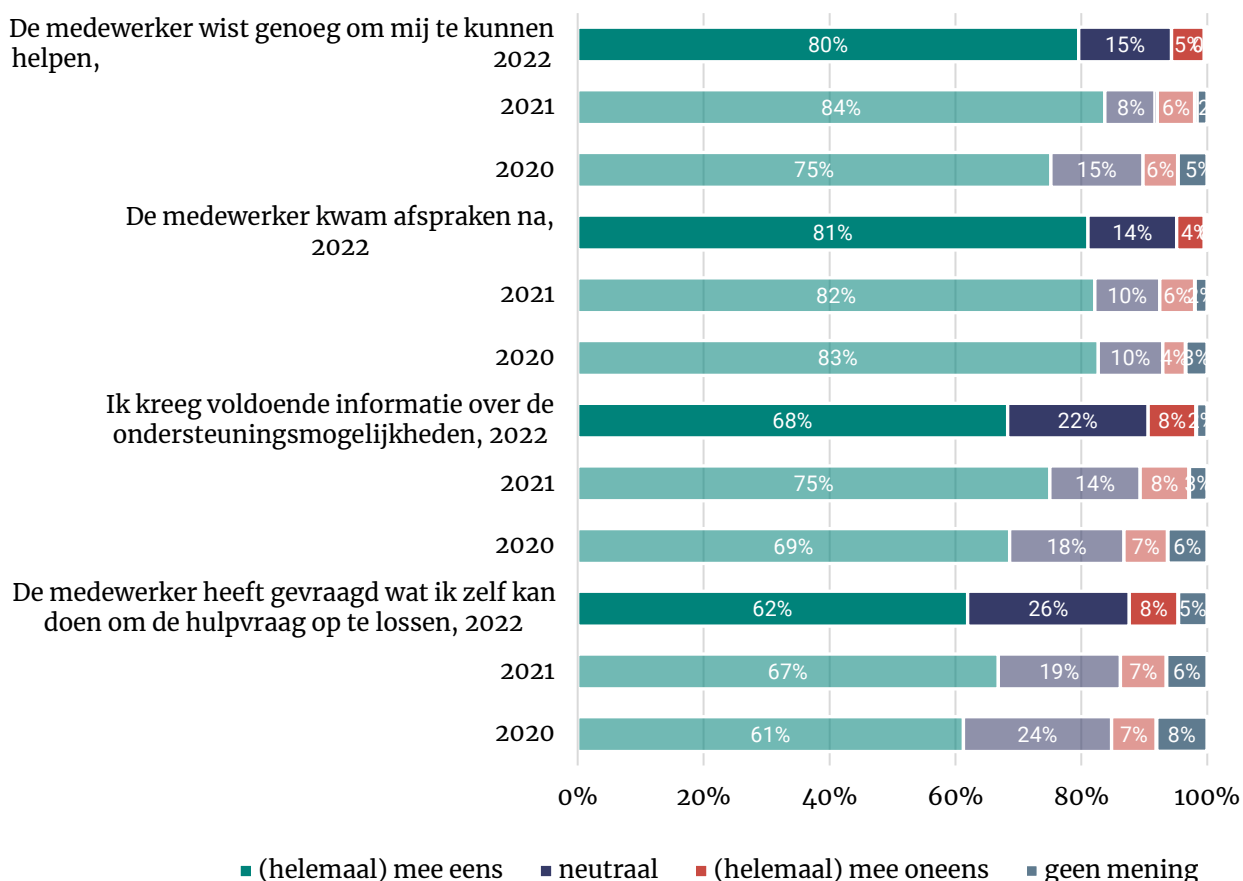


46% van de cliënten is in het gesprek geïnformeerd over welke keuzes in zorgaanbieders, dit is (iets) lager dan in 2021 (52%), maar even hoog als in 2020: 46 procent. Bij 31 procent is dit niet besproken en 23 procent weet niet of hierover is gesproken.

Afgenomen tevredenheid over medewerkers van de gemeente

Een ruime meerderheid van de Wmo-clïënten vindt dat de medewerker van de gemeente voldoende kennis had en afspraken nakwam. Twee derde kreeg voldoende informatie over ondersteuningsmogelijkheden en zes op de tien is gevraagd wat zij zelf kunnen doen om de hulpvraag om te lossen. Een klein deel, 4 tot 8 procent is ontevreden over deze punten. De waardering ligt lager dan eerdere jaren, met uitzondering van het nakomen van afspraken door de medewerker.

Figuur 2.8 Tevredenheid met contact met gemeente (nmin=218)



42% 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 2021 (37%) en 2020 (32%). Bij 22 procent van de cliënten kwam dit niet ter sprake en 37 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, net als in 2021, met het rapportcijfer 7,3. Waarbij 47 procent een 8 of hoger geeft, 43 procent een 6 of 7 en 9 procent een onvoldoende van een 5 of lager. Cliënten zijn te spreken over het contact met de medewerkers. Zij hebben hulp ontvangen die goed past bij hun hulpvraag of vonden de medewerker vriendelijk en behulpzaam. Kritische cliënten geven aan dat het te lang duurde voordat zij geholpen werden of dat er veel wisseling was in personeel.

Tabel 2.1 Gemiddeld rapportcijfer voor contact met gemeente

2020	2021	2022
7,4	7,3	7,3

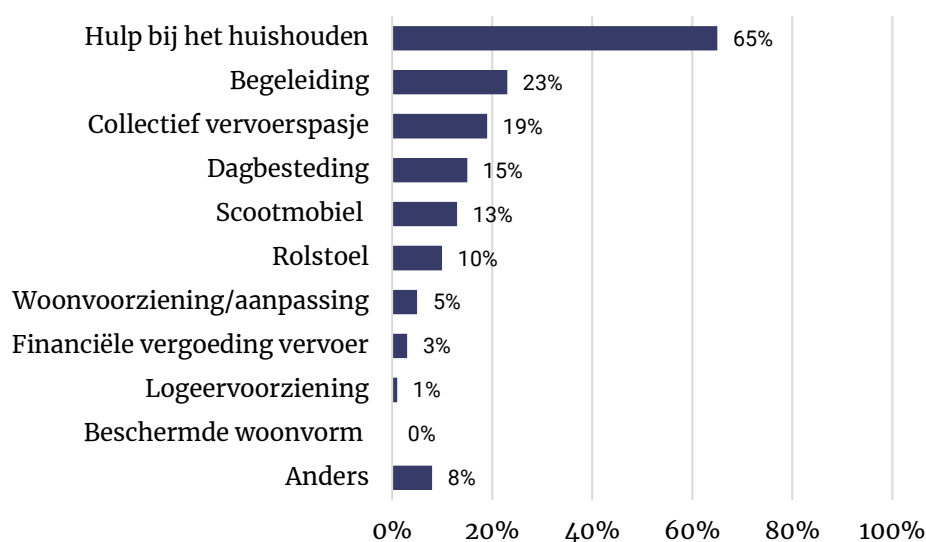
- *“De gemeente heeft mij ondersteund bij het vinden van hulp die goed bij mij past. Dat is goed gelukt en daar ben ik de gemeente zeer dankbaar voor.”*
- *“De mevrouw waar ik door gebeld word, is zeer vriendelijk en hulpvaardig.”*
- *“Het huisbezoek verliep uitstekend, ik kreeg alle info die nodig was.”*
- *“Het duurde allemaal veel te lang en ik moest steeds zelf er achteraan.”*
- *“Jammer dat er zoveel wisseling is van personeel.”*

2.5 De ontvangen ondersteuning

Twee derde ontvangt hulp bij het huishouden

De meeste Wmo-cliënten in Medemblik ontvangen hulp bij het huishouden (65%). Ongeveer een kwart ontvangt begeleiding en twee op de tien ontvangt een collectief vervoerspasje. Een kleinere groep ontvangt dagbesteding, een scootmobiel of aangepaste auto of fiets, en/of een rolstoel.

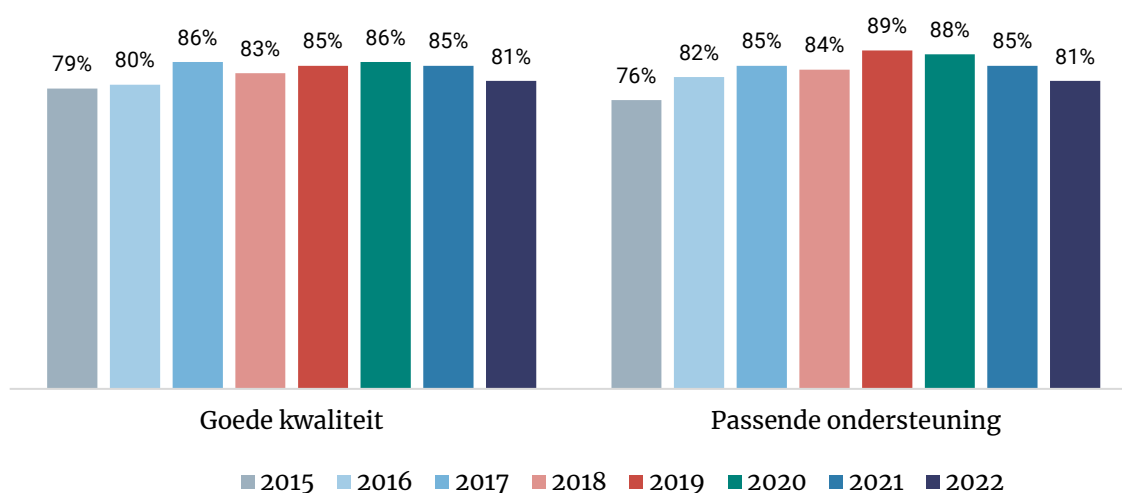
Figuur 2.9 Ontvangen vorm van ondersteuning



Ondersteuning is van goede kwaliteit; afname ten opzichte van 2020

De meeste cliënten vinden de ontvangen ondersteuning van goede kwaliteit (81%), iets lager dan de voorgaande jaren. Een even grote groep vindt de ondersteuning passend bij hun hulpvraag (81%). Dit aandeel is licht gedaald ten opzichte van 2021 (81%) en 2019 (81%).

Figuur 2.10 Tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning (%(helemaal) mee eens) (nmin=233)



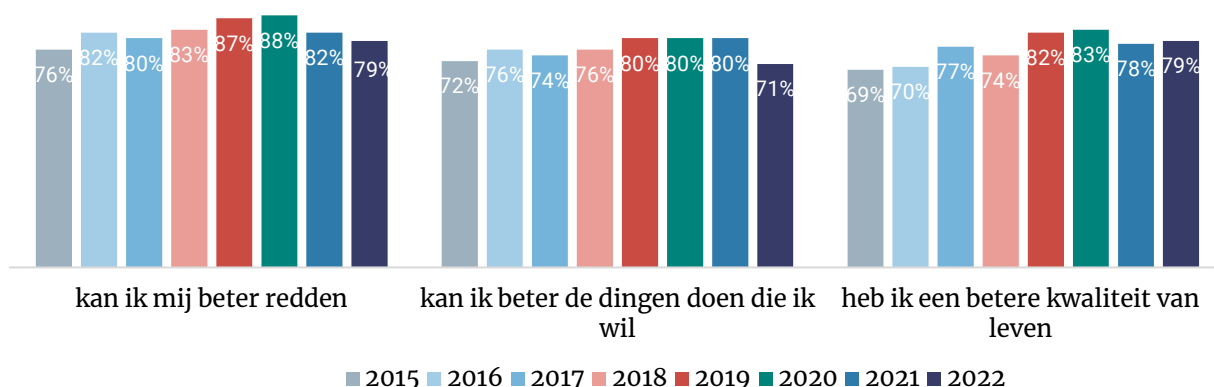
7,8 is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven voor zorg die zij ontvangen, even hoog als in 2021 (7,8) en 2020 (8,0). In totaal beoordeelt 64 procent van de cliënten de zorg met een 8 of hoger, 28 procent geeft een 6 of 7 en 6 procent een 5 of lager.

2.6 Effect van de ondersteuning

Positieve effecten als gevolg van de ondersteuning; minder zelfredzaamheid en zelfstandigheid dan eerdere jaren

Wmo-clients in Medemblik ervaren positieve effecten van de ondersteuning die zij ontvangen. Acht op de tien cliënten kunnen zich beter redden. Een ongeveer even grote groep heeft een betere kwaliteit van leven en zeven op de tien ervaren meer zelfstandigheid door de ondersteuning. Het aandeel cliënten dat zich beter kan redden en beter de dingen kan doen die zij willen, daalde ten opzichte van 2021.

Figuur 2.11 Door de ondersteuning die ik krijg... (nmin=218)

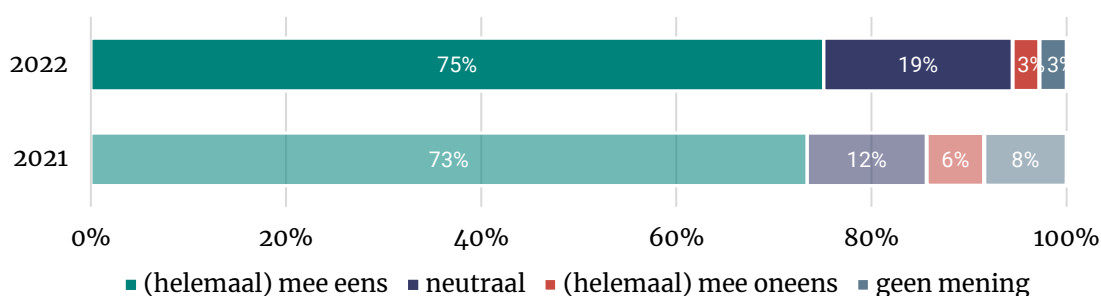


2.7 Ondersteuning volgens afspraken en perspectiefplan

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-clients passen de doelen in het perspectiefplan bij hun hulpvraag. Een groep van 19 procent staat hier neutraal in en 3 procent is het hiermee oneens.

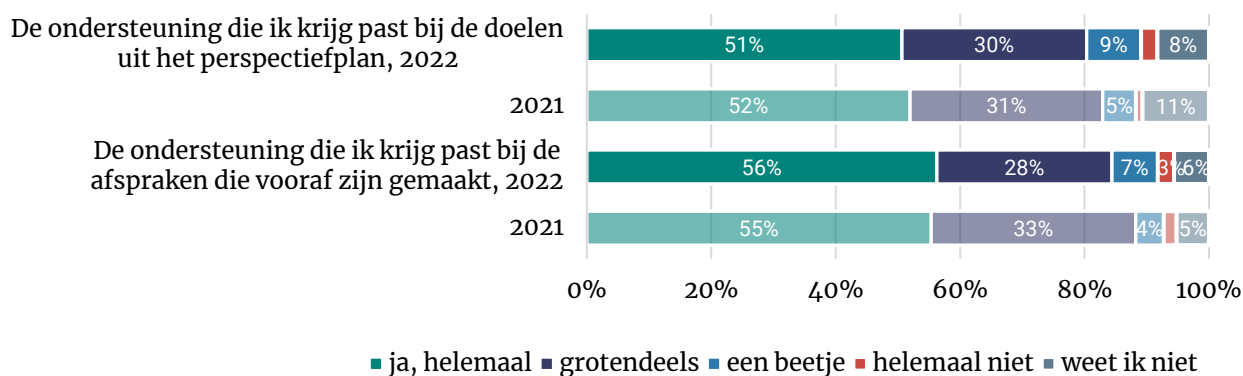
Figuur 2.12 In het perspectiefplan staan doelen die passen bij mijn hulpvraag (n=229)



Ondersteuning past volgens meeste cliënten bij doelen en afspraken

Voor de meerderheid van de Wmo-clients past de ontvangen ondersteuning helemaal of grotendeels bij de doelen uit het perspectiefplan (81%). Een groep van 8 procent weet niet of dit het geval is. Volgens acht op de tien (84%) past de ondersteuning bij de afspraken die vooraf zijn gemaakt met de zorgaanbieder en/of de gemeente. Een enkeling is het hier niet mee eens. Dit komt overeen met vorig jaar.

Figuur 2.13 Resultaat van de ondersteuning (nmin=229)



78% van de cliënten heeft **geen verandering in ondersteuning** ondervonden in 2022. Dit is even hoog als in 2021 (78%). Voor 17 procent is de ondersteuning wel veranderd, 5 procent weet het niet.

Contactgegevens

I&O Research Enschede

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

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl