Cliëntervaringen Wmo
Gemeente Meierijstad

Meting 2017

Mei 2017
Afdeling Onderzoek & Statistiek
Gemeente ‘s-Hertogenbosch

Samenvatting

De gemeente Meierijstad vindt het belangrijk om de ervaringen van cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren. Vanaf 2015 verplicht de Wmo alle gemeenten om dit op eenzelfde wijze te doen en de resultaten te rapporteren aan de Minister. Op deze manier zijn de resultaten tussen gemeenten vergelijkbaar.

Voor het onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder inwoners die ondersteuning ontvangen via de Wmo, bijvoorbeeld een traplift, hulp bij het huishouden, taxivervoer, dagbesteding of een scootmobiel. In totaal hebben 409 cliënten de vragenlijst ingevuld, het responspercentage komt daarmee op 50%.

Meeste cliënten zijn tevreden over het contact met de gemeente
Bijna 9 op de 10 cliënten voelen zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente. 8 op de 10 cliënten vinden dat er in het gesprek met de gemeente samen met de cliënt is gezocht naar oplossingen.

Bijna helft cliënten is op de hoogte van onafhankelijk cliëntondersteuner
47% van de cliënten weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.
Een onafhankelijk cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt tijdens het gesprek met de gemeente. Het kan iemand zijn uit de eigen omgeving van de cliënt of een professional van bijvoorbeeld MEE.

Gemeente krijgt gemiddeld een 7,3 voor oppakken hulpvraag
Cliënten zijn over het algemeen tevreden over het gesprek dat zij hebben gehad met de gemeente over de oplossing voor hun hulpvraag. Met name over de tijd die voor hen is genomen tijdens het gesprek (86%). 83% is tevreden over de deskundigheid van de medewerkers. 1 op de 10 cliënten is niet tevreden over de mate waarin rekening werd gehouden met hun eigen wensen en behoeften in het gesprek met de gemeente over de oplossing.

8 op de 10 cliënten meer zelfredzaam door ondersteuning
De meeste cliënten zijn tevreden over de ondersteuning die zij krijgen. 78% van de cliënten vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Bijna driekwart van de cliënten vindt dat ze door de ondersteuning via de Wmo een betere kwaliteit van leven hebben.
Naast de ondersteuning via de Wmo krijgt 8 op de 10 cliënten nog andere ondersteuning. Het grootste deel van deze ondersteuning is afkomstig van de naaste omgeving van de cliënt (69%).

Rapportcijfer ondersteuning Wmo: 7,4
Cliënten geven alles overziend gemiddeld een 7,4 voor de ondersteuning die zij via de Wmo ontvangen.

Voor 14% van de cliënten heeft de eigen bijdrage invloed (gehad) op de ondersteuning
Voor de meeste Wmo-voorzieningen geldt een eigen bijdrage voor de cliënt. Deze is afhankelijk van bijvoorbeeld inkomen en huishoudenssamenstelling. 8% heeft vanwege de eigen bijdrage getwijfeld om ondersteuning aan te vragen. 4% is door de eigen bijdrage minder ondersteuning gaan afnemen en 3% twijfelt om de ondersteuning stop te zetten. 9% geeft aan geen eigen bijdrage te betalen voor de ondersteuning die zij ontvangen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 4
1.1 Doel en vraagstelling 4
1.2. Onderzoeksaanpak en respons 4
1.2.1. Doelgroep 4
1.2.2. Aangeschreven cliënten en respons 5
1.2.3. De vragenlijst 5
1.2.4. Analyse 5
1.2.5. Achtergrondkenmerken respondenten 5
1.3. Opbouw rapport 6
2. Contact met de gemeente 7
2.1. Contact over hulpvraag 7
2.2. Gesprek over de oplossing 7
3. De ondersteuning 9
3.1. Kwaliteit van de ondersteuning 9
3.2. Andere ondersteuning 10
3.3. Eigen bijdrage 11

1. Inleiding

Vanaf januari 2015 is er een nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente Meierijstad vindt het belangrijk om de ervaringen van cliënten die gebruik maken van de Wmo regelmatig te monitoren. In de nieuwe wet is een verplichting opgenomen voor gemeenten om cliëntervaringen van de Wmo op uniforme wijze te monitoren en daarover te rapporteren aan de Minister. Dat maakt het mogelijk om effecten van de nieuwe wet tussen gemeenten te vergelijken. VNG heeft hiervoor een modelvragenlijst ontwikkeld.

Dit onderzoek is/wordt ook uitgevoerd bij de andere gemeenten van de regio Meierij (Haaren, Vught, Sint-Michielsgestel, 's-Hertogenbosch, Boxtel). Daarmee zijn de resultaten tussen de gemeenten vergelijkbaar en kan er een regiogemiddelde berekend worden. De afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente 's-Hertogenbosch heeft het onderzoek voor de regio gecoördineerd en de rapporten geschreven.

In 2016 hebben de gemeenten Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel alle drie een cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. Vanaf januari 2017 vormen deze drie gemeenten samen gemeente Meierijstad. Er is in dit rapport voor gekozen om de resultaten voor gemeente Meierijstad te presenteren en niet voor de drie afzonderlijke voormalige gemeenten Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel. Vanwege de herindeling is het niet mogelijk om de resultaten van 2017 te vergelijken met die van 2016. In dit rapport staan dan ook alleen de resultaten van het onderzoek van 2017. Dit rapport kan voor Meierijstad worden gezien als een nulmeting.

1.1. Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is:
Inzicht krijgen in ervaringen van Wmo-cliënten met a) de toegang tot ondersteuning, b) de kwaliteit van de ondersteuning en c) het effect op de zelfredzaamheid.

De doelgroep van het onderzoek zijn alle cliënten die in 2016 gebruik maakten van één of meer individuele voorzieningen vanuit de Wmo (inclusief cliënten met beschermd wonen).

Hoofdvragen die met het onderzoek beantwoord worden, zijn:
- Hoe ervaren de cliënten de toegang tot de ondersteuning?
- Hoe ervaren cliënten de kwaliteit van de ondersteuning?
- Hoe ervaren cliënten het effect van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

1.2. Onderzoek aanpak en respons

Voor het cliëntervaringsonderzoek is een schriftelijke vragenlijst uitgezet onder cliënten met individuele ondersteuning via de Wmo. De cliënten hebben een uitnodigingsbrief ontvangen met daarbij een papieren vragenlijst. Zij konden deze vragenlijst terugsturen in een bijgesloten antwoordenvelop. In de brief werd als alternatief ook de mogelijkheid geboden om de vragenlijst online in te vullen. Door een unieke inlogcode kon de cliënt toegang krijgen tot de digitale vragenlijst.

1.2.1. Doelgroep

De vragenlijsten zijn uitgezet onder nieuwe en bestaande cliënten met een Wmo-voorziening. Nieuwe cliënten hebben een voorziening met een startdatum in 2016 die minimaal doorliep tot maart 2017. Bestaande cliënten hebben een voorziening met een startdatum vóór 1 januari 2016 en hadden deze voorziening nog op het moment van uitzetten van de vragenlijst.

1.2.2. Aangeschreven cliënten en respons

Het totale cliëntenbestand bestond uit 1.101 cliënten, waarvan 435 nieuwe cliënten en 666 bestaande cliënten. Uitgaande van een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 5% was de vereiste steekproefomvang voor de totale doelgroep 285 respondenten. Uitgaande van een te verwachten responspercentage van 35% zijn 814 cliënten uit het cliëntenbestand aangeschreven (0,35 * 814 = 285). Per huishouden is maximaal één vragenlijst verstuurd, om huishoudens met meerdere Wmo voorzieningen niet te veel te belasten.
In totaal hebben 409 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage komt daardoor op 50%. Dit is een goede respons om betrouwbare uitspraken te doen over de gemiddelde cliënt met een Wmo voorziening in de gemeente Meierijstad. 344 respondenten hebben de schriftelijke vragenlijst ingevuld (84%), 65 respondenten vulden de vragenlijst digitaal in (16%).

1.2.3. Vragenlijst

Voor de vragenlijst is de modelvragenlijst van VNG gehanteerd en aangevuld met een aantal extra vragen over:

- Het gesprek over de oplossing
- Andere ondersteuning die cliënten krijgen naast de ondersteuning via de Wmo
- De Wmo vertrouwenspersoon
- De eigen bijdrage

Daarnaast zijn een aantal vragen over achtergrondkenmerken van cliënten toegevoegd. Ook is gevraagd of respondenten hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Dezelfde modelvragenlijsten met extra vragen zijn in alle gemeenten van de regio Meierij uitgezet.

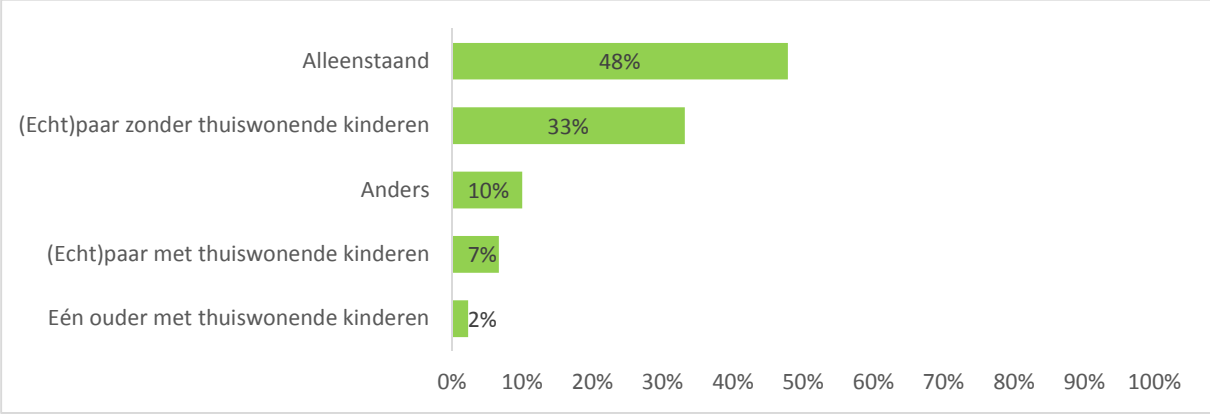
1.2.4. Analyse

In het rapport wordt bij iedere figuur met N aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord. Indien een vraag door minder dan 50 respondenten is beantwoord, worden voor deze vraag geen percentages gepresenteerd. In dat geval worden de resultaten kwalitatief beschreven. De antwoordcategorieën ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’ zijn niet meegenomen in de analyses. Indien de percentages in de figuren niet optellen tot 100% is dat het gevolg van afrondingsverschillen.

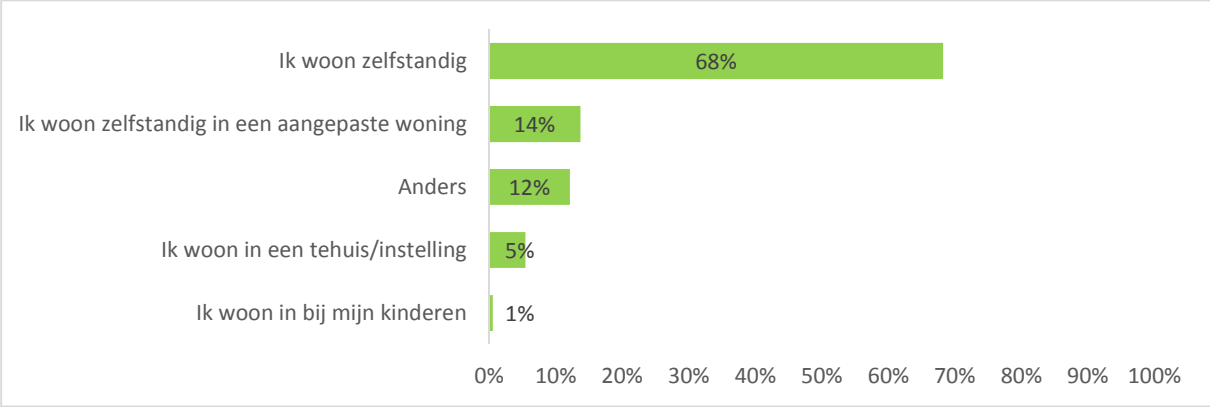
1.2.5. Achtergrondkenmerken respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 67 jaar. De oudste respondent is 97 jaar en de jongste is 18 jaar. Het grootste gedeelte van de respondenten is alleenstaand en woont zelfstandig, 14% woont zelfstandig in een aangepaste woning (figuur 1.1; figuur 1.2). 33% van de respondenten betreft een (echt)paar zonder thuiswonende kinderen.

Figuur 1.1. Huishoudenssituatie respondenten N=389



Figuur 1.2. Woonsituatie respondenten N=387



1.3. Opbouw rapport

Hoofdstuk 2 gaat over het contact dat cliënten hebben gehad met de gemeente over hun hulpvraag en het gesprek over de oplossing. In hoofdstuk 3 wordt de ondersteuning die cliënten krijgen besproken en worden de effecten van de ondersteuning toegelicht. Daarnaast worden de ervaringen van cliënten met de Wmo vertrouwenspersoon en de invloed van de eigen bijdrage op de ondersteuning die cliënten ontvangen besproken.

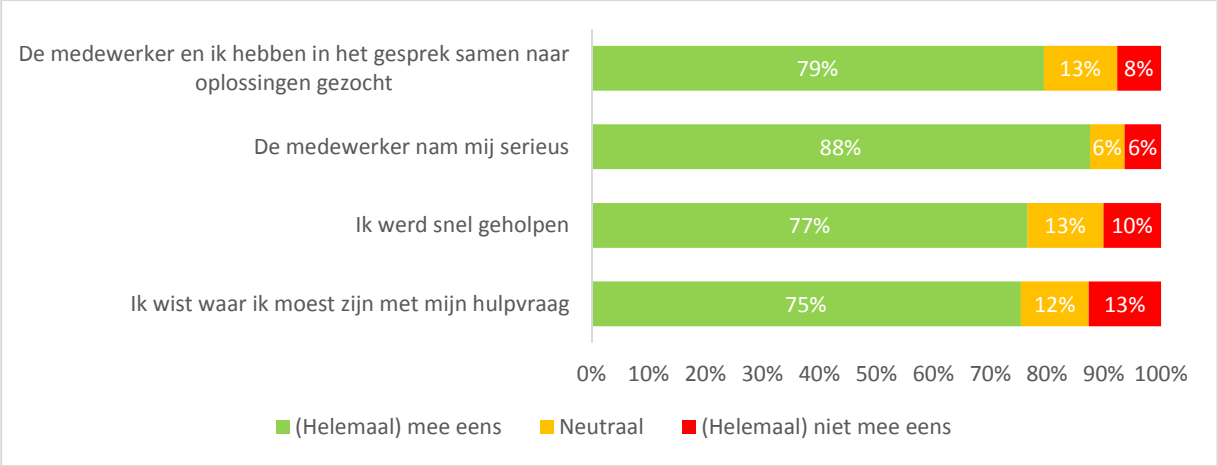
2. Contact met de gemeente

In dit hoofdstuk gaat het over het contact dat de cliënt heeft gehad met de gemeente over de hulpvraag. Zijn cliënten tevreden over het contact? En zijn cliënten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?
De resultaten die hieronder zijn gepresenteerd, gaan over cliënten die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente voor een hulpvraag op het gebied van de Wmo.

2.1. Contact over hulpvraag

Bijna 9 op 10 cliënten voelt zich serieus genomen door medewerker gemeente
Cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met een medewerker van de gemeente over een hulpvraag, hebben vragen beantwoord over dit contact. De meeste cliënten zijn tevreden over het contact met de gemeente. Vooral over de mate waarin de medewerker de cliënt serieus neemt. 8 op de 10 cliënten vinden dat er in het gesprek met de gemeente samen is gezocht naar oplossingen. 77% van de cliënten vindt dat zij snel zijn geholpen met hun hulpvraag, 10% is het hier niet mee eens. Driekwart van de cliënten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, 1 op de 8 cliënten is het hier niet mee eens.

Figuur 2.1. Stellingen over contact met de gemeente N=276; 277; 280; 272



47% van cliënten is bekend met onafhankelijk cliëntondersteuner
Cliënten kunnen gebruik maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is iemand die de cliënt helpt tijdens het gesprek met de gemeente. Het kan iemand zijn uit de eigen omgeving van de cliënt of een professional van bijvoorbeeld MEE of Juvans.
Bijna de helft van de cliënten weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

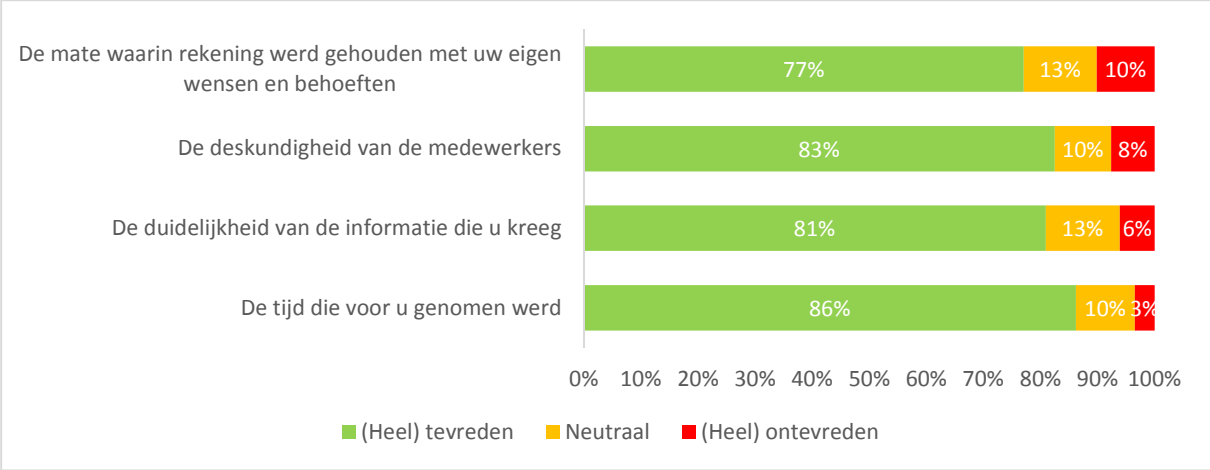
2.2. Gesprek over de oplossing

De volgende stellingen zijn voorgelegd aan cliënten die in het afgelopen jaar een gesprek hebben gehad met de gemeente om te komen tot een oplossing voor hun hulpvraag. Het gesprek heeft plaatsgevonden met een medewerker van een sociaal (wijk)team of een Wmo-consulent.

Driekwart cliënten tevreden over mate waarin rekening wordt gehouden met hun wensen en behoeften
Cliënten zijn over het algemeen tevreden over het gesprek dat zij hebben gehad met de gemeente over de oplossing voor hun hulpvraag. Met name over de tijd die voor hen is genomen tijdens het gesprek (86%).

77% van de cliënten is tevreden over de mate waarin rekening werd gehouden met hun wensen en behoeften, 10% is hier ontevreden over. 83% is tevreden over de deskundigheid van de medewerkers. 8 op de 10 cliënten is tevreden over de duidelijkheid van de informatie die zij hebben gekregen.

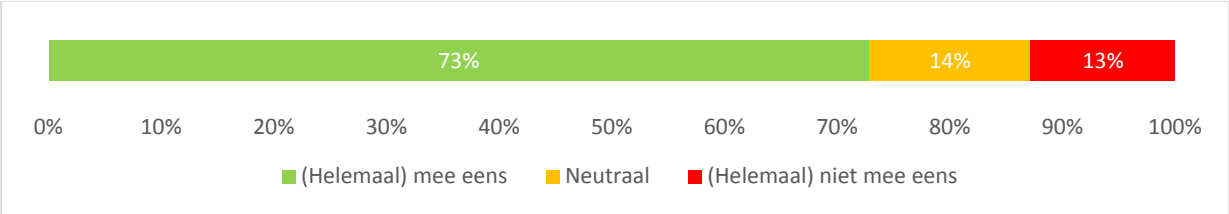
Figuur 2.2. Stellingen over gesprek met gemeente over de oplossing N=266; 263; 262; 261



Bijna driekwart vindt dat de oplossing aansluit bij de hulpvraag

Tijdens het gesprek met de gemeente wordt een oplossing besproken voor de hulpvraag van de cliënt. 73% vindt dat de oplossing aansluit bij de hulpvraag, 1 op de 8 cliënten is het daar niet mee eens.

Figuur 2.3. Stelling 'de oplossing sluit aan bij mijn hulpvraag' N=328



Rapportcijfer oppakken hulpvraag: 7,3

Cliënten geven gemiddeld een 7,3 voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. 12% van de cliënten geeft de gemeente hiervoor een onvoldoende.

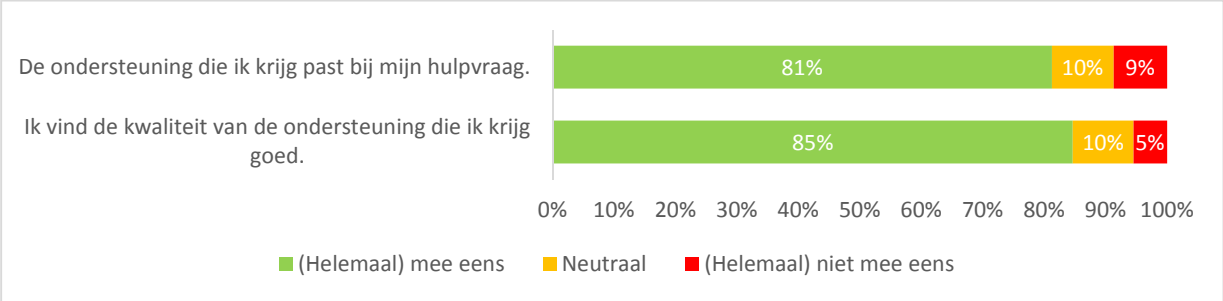
3. De ondersteuning

In dit hoofdstuk komt de kwaliteit van de ondersteuning aan bod. Ook worden de effecten van de ondersteuning toegelicht. En wordt besproken of cliënten naast de ondersteuning via de Wmo andere ondersteuning ontvangen en of zij bekend zijn met de Wmo vertrouwenspersoon. Ten slotte wordt besproken in welke mate de eigen bijdrage invloed heeft (gehad) op de ondersteuning die cliënten ontvangen.

3.1. Kwaliteit van de ondersteuning

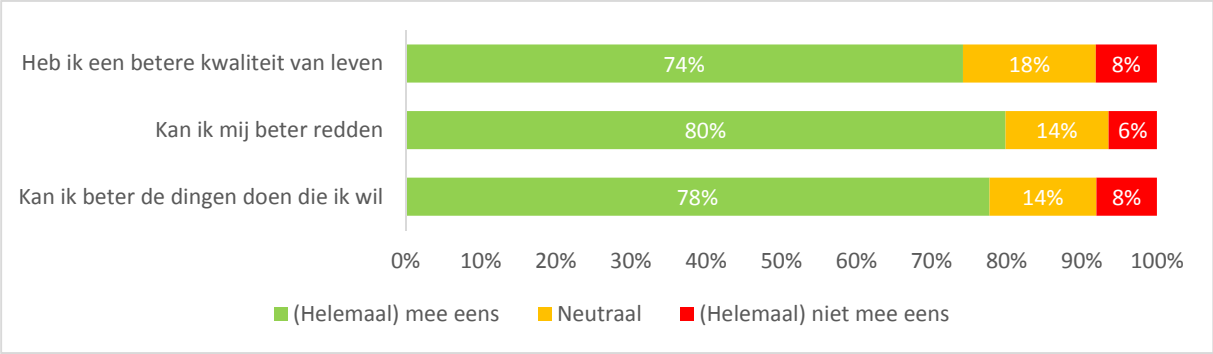
Meeste cliënten tevreden over kwaliteit van de ondersteuning
De cliënten krijgen ondersteuning via de Wmo, bijvoorbeeld in de vorm begeleiding, hulp bij het huishouden, taxivervoer, een traplift, een rolstoel, dagbesteding of kortdurend verblijf. 8 op de 10 cliënten vindt dat de ondersteuning die zij krijgen, past bij de hulpvraag. 1 op de 10 is het daar niet mee eens. 85% vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed.

Figuur 3.1. Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning N=368; 365



8 op de 10 cliënten meer zelfredzaam door ondersteuning
Aan de cliënten is gevraagd naar de effecten van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid en hun kwaliteit van leven. 74% van de cliënten heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. 80% kan zich door de ondersteuning beter redden. 78% van de cliënten vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen.

Figuur 3.2. Stellingen over effecten van de ondersteuning 'Door de ondersteuning die ik krijg,…..'N=356; 357; 359



Opmerkingen over de ondersteuning
Aan de cliënten is in de vragenlijst de mogelijkheid geboden om opmerkingen te plaatsen over de ondersteuning die zij krijgen. 69 cliënten hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De open antwoorden lopen uiteen. Cliënten geven aan ontevreden te zijn over bijvoorbeeld het aantal uur huishoudelijke hulp. Anderen zijn tevreden over de ondersteuning.

Enkele voorbeelden van antwoorden die door cliënten zijn genoemd:

- *"Anderhalf uur per week is weinig. Zeker wanneer je zelf niets kunt en één dochter hebt om op terug te vallen."*
- *"De hulp is erg goed, alles gaat in overleg."*

- *“De ondersteuning is veel en veel te weinig!.”*
- *“Vaak wisselingen in de huishoudelijke hulp!”*
- *“Wij zijn heel blij met de ondersteuning.”*
- *“Zou graag meer hulp willen, omdat ik zelf steeds zwakker word.”*
- *“Rolstoel is niet de meest geschikte. Er is niet naar mijn wensen geluisterd, maar alleen afgegaan op het advies van de ergo.”*
- *“Het wisselen van hulpverleners maakt dat de kwaliteit van leven (ervaring) niet altijd bevorderlijk is.”*

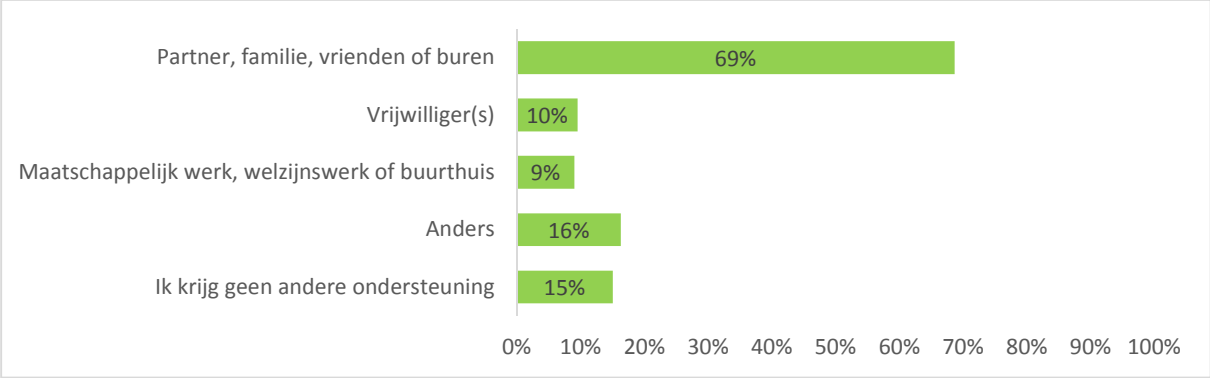
Rapportcijfer ondersteuning Wmo: 7,4
Cliënten geven alles overziend gemiddeld een 7,4 voor de ondersteuning via de Wmo. 9% geeft de ondersteuning een onvoldoende.

3.2. Andere ondersteuning

Aan de cliënten is gevraagd of zij naast de ondersteuning die zij ontvangen via de Wmo nog ondersteuning krijgen, bijvoorbeeld van familie, vrienden of vrijwilligers.

8 op de 10 cliënten ontvangt andere ondersteuning naast ondersteuning via Wmo
Het grootste gedeelte van deze ondersteuning is afkomstig van de naaste omgeving van de cliënt zoals partner, familie, vrienden of buren (69%). 10% van de cliënten ontvangt ondersteuning van vrijwilligers. 9% ontvangt ondersteuning van een organisatie waar men zonder verwijzing terecht kan zoals maatschappelijk werk, welzijnswerk of een buurthuis. Bij ‘anders, namelijk’ noemen cliënten onder andere: Cello, thuiszorg, PlanH Werkt en GGZ.

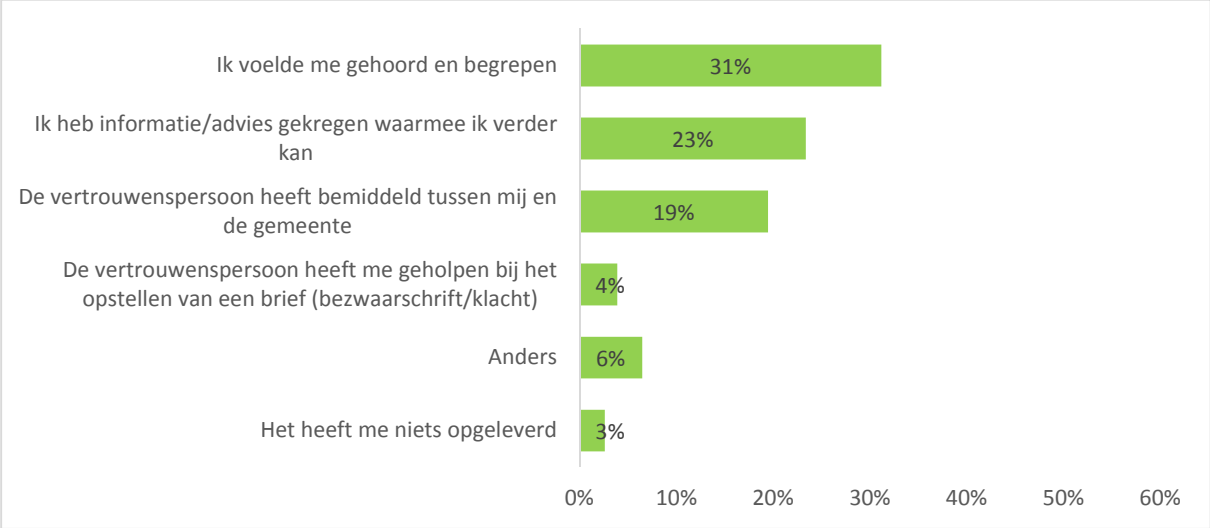
Figuur 3.3. Van wie ontvangt u ondersteuning naast de ondersteuning via de Wmo? N=399



14% cliënten heeft afgelopen jaar contact gehad met Wmo vertrouwenspersoon
Aan cliënten is gevraagd of zij vóór het invullen van de vragenlijst al bekend waren met de Wmo vertrouwenspersoon. 35% van de cliënten geeft aan hiermee bekend te zijn. 14% heeft in het afgelopen jaar contact gehad met de Wmo vertrouwenspersoon.
Cliënten geven aan met name contact te hebben gezocht met de Wmo vertrouwenspersoon om hulp te krijgen bij het aanvragen van ondersteuning of om een nieuwe indicatie te krijgen.[1]
Cliënten geven vooral aan dat zij zich gehoord of begrepen voelen door de Wmo vertrouwenspersoon (figuur 3.4.). 23% geeft aan dat zij informatie/advies hebben gekregen waar ze mee verder kunnen. 19% van de cliënten geeft aan dat de vertrouwenspersoon heeft bemiddeld tussen hen en de gemeente.

[1] Door het lage aantal respondenten voor deze vraag worden er voor deze vraag geen percentages gepresenteerd.

Figuur 3.4. Wat heeft het contact met de Wmo vertrouwenspersoon u opgeleverd? N=77

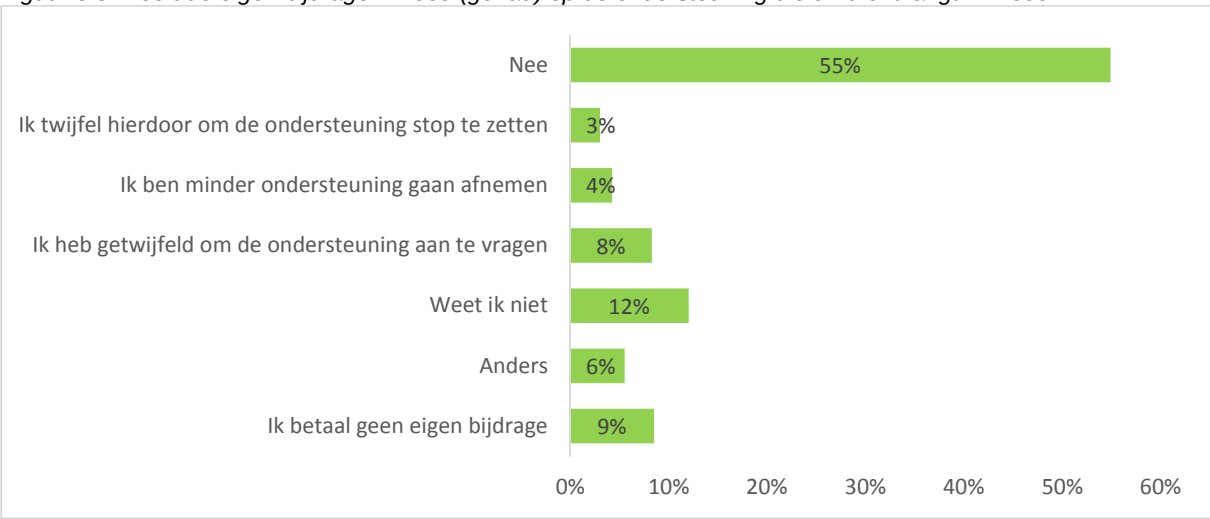


3.3. Eigen bijdrage

Voor de meeste Wmo-voorzieningen geldt een eigen bijdrage voor de cliënt. Deze is afhankelijk van bijvoorbeeld inkomen en huishoudenssamenstelling. Aan de cliënten is gevraagd of de eigen bijdrage invloed heeft (gehad) op de ondersteuning die zij ontvangen. Voor 55% van de cliënten is dit niet het geval.

Voor 15% van de cliënten heeft de eigen bijdrage invloed (gehad) op de ondersteuning
In de meeste gevallen hebben cliënten getwijfeld om de ondersteuning aan te vragen (8%). 4% van de cliënten is minder ondersteuning gaan afnemen. Het kleinste deel twijfelt om de ondersteuning stop te zetten, dit gaat om 3% van de cliënten. 9% geeft aan geen eigen bijdrage te betalen voor de ondersteuning die zij ontvangen.

Figuur 3.5. Heeft de eigen bijdrage invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt? N=399



Bij ‘anders, namelijk’ noemen cliënten voornamelijk 1.) dat zij de eigen bijdrage hoog vinden voor het lage inkomen en 2.) de veranderende eigen bijdrage en/of indicatie(s).