

Gemeenteraad Steenwijkerland

behandeld door Nick Elshof

afdeling MO

telefoon

Ons kenmerk 1706-0-MO-NJB

uw kenmerk

bijlagen 1

Steenwijk
(verzendsdatum)

16 FEB. 2017

Onderwerp Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

Geachte heer/mevrouw,

In de bijlage vindt u het rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo. In juni 2016 is de vragenlijst steekproefsgewijs verspreid onder inwoners die gebruik maken van Wmo voorziening(en). Voor de ervaringen in 2015 met de Wmo is de verplichte vragenlijst van het Rijk gebruikt.

Belangrijkste uitkomsten rapport

Algemene informatie geleverde ondersteuning

Eén derde van de respondenten maakt gebruik van twee voorzieningen. Een kwart krijgt ondersteuning uit één categorie.

Daarnaast geeft 13% van de respondenten aan dat de eigen bijdrage van invloed is op de ondersteuning.

Ervaringen met de ondersteuning

Een ruime meerderheid van de respondenten voelt zich serieus genomen en heeft samen met de consulent naar oplossingen gezocht voor zijn of haar ondersteuningsvraag. 34% van de respondenten kent de onafhankelijk cliëntondersteuner.

80% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning en de aansluiting hiervan op de hulpvraag goed. De ondersteuning scoort gemiddeld een 7,6. Tot slot geeft ongeveer 75% aan dat hij of zij vooruit is gegaan door de geleverde ondersteuning.

Het keukentafelgesprek

Het keukentafelgesprek scoort hoger dan in het onderzoek 2014 – 2015. Toen was het een 7,1. Het krijgt dit jaar een 7,4.

Uit het onderzoek blijkt de familie meestal aan te sluiten bij de gesprekken met de consulent. Het ondersteuningsplan wordt door 80% gelezen en drie kwart van de respondenten is tevreden over hetgeen ze lezen.

Mantelzorg

54% van de respondenten kent het mantelzorgnetwerk en de ondersteuningsmogelijkheden.

Vervolg

Op dit moment wordt de vragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek 2015 geëvalueerd. De evaluatie zal gebruikt worden om de vragenlijst voor 2016 op te stellen. De ervaringen met de Wmo in 2016 zullen in het eerste kwartaal van 2017 worden uitgevraagd.

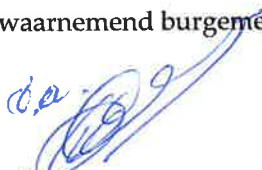
Burgemeester en wethouders van Steenwijkerland,

de secretaris,

de waarnemend burgemeester,



drs. S.S. Weistra



J.H. Bats

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2015



Afdeling: Maatschappelijke ontwikkeling

Auteur: Nick Elshof

Datum: 16-09-2016

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	3
<i>Samenvatting</i>	4
Algemene informatie geleverde ondersteuning	4
Ervaringen met de ondersteuning.....	4
Het keukentafelgesprek	4
Mantelzorg	4
<i>Verantwoording en achtergrond</i>	5
Informatie.....	5
Steekproef	5
Achtergrond	5
<i>Algemene informatie geleverde ondersteuning</i>	7
<i>Ervaringen met de ondersteuning</i>	9
Contact	9
Kwaliteit van de ondersteuning.....	10
Wat levert de ondersteuning mij op?	11
<i>Het keukentafelgesprek</i>	11
<i>Mantelzorg</i>	13

Inleiding

Het cliëntervaringsonderzoek 2015 is evenals het vorige onderzoek over de periode 2014 - 2015 in eigen beheer uitgevoerd. De vragenlijst is ten opzichte van vorig jaar behoorlijk gewijzigd. In 2016 heeft het Rijk besloten om ervaringen met Wmo middels een verplichte vragenlijst te evalueren. De resultaten van elke gemeente worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl/. Dit maakt benchmarken met andere gemeenten mogelijk.

De verplichte vragenlijst vanuit het Rijk maakt een goede vergelijking met het onderzoek van vorig jaar lastig. Dit komt met name door anders gestelde vragen en andere antwoordcategorieën. Iedere gemeente had de mogelijkheid om aan het einde van de verplichte vragenlijst eigen vragen toe te voegen. Hier heeft de gemeente Steenwijkerland gebruik van gemaakt. Ondanks deze extra vragen is het beperkt mogelijk om vergelijkingen met voorgaande jaren te maken. De vergelijkingen zijn in de rapportage weergegeven.

De verplichte vragenlijst bestaat uit de onderdelen: contact, kwaliteit van de ondersteuning en het resultaat van de ondersteuning. Vanuit de gemeente zijn er vragen over de toegang toegevoegd. Deze vragen gaan in op ervaringen van cliënten met het keukentafelgesprek. Tot slot is er algemene informatie over de inwoner en de ondersteuning uitgevraagd.

Samenvatting

Algemene informatie geleverde ondersteuning

Eén derde van de respondenten maakt gebruik van twee voorzieningen. Slechts een kwart krijgt ondersteuning uit één categorie. 13% van de respondenten geeft aan dat de eigen bijdrage van invloed is op de ondersteuning. Deze invloed uit zich onder andere in een afnemen van minder ondersteuning door de cliënt.

Ervaringen met de ondersteuning

Een ruime meerderheid van de respondenten voelt zich serieus genomen en heeft samen met de consulent naar oplossingen gezocht voor zijn of haar ondersteuningsvraag. De onafhankelijk cliëntondersteuner met zijn ondersteuningsmogelijkheden is slechts bij 34% van de respondenten bekend. 80% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning en de aansluiting hiervan op de hulpvraag goed. De ondersteuning scoort gemiddeld een 7,6. Tot slot zijn de effecten van de geleverde ondersteuning goed. Ongeveer 75% vindt dat hij of zij vooruit is gegaan door de ondersteuning.

Het keukentafelgesprek

Het keukentafelgesprek scoort hoger dan in het onderzoek 2014 - 2015. Het krijgt dit jaar een 7,4 als rapportcijfer. Uit het onderzoek blijkt de familie meestal aan te sluiten bij de gesprekken met de consulent. Het ondersteuningsplan wordt door 80% gelezen en drie kwart is tevreden over hetgeen ze lezen.

Mantelzorg

54% van de respondenten kent het mantelzorgnetwerk en de ondersteuningsmogelijkheden.

Verantwoording en achtergrond

Informatie

Het onderzoek is halverwege juni 2016 uitgezet. In de figuren en grafieken is ervoor gekozen om percentages af te ronden. Dit kan ervoor zorgen dat het totale percentage afwijkt van 100%. Ook rapportcijfers zijn afgerond op één decimaal. In het rapport zal waar mogelijk een vergelijking worden gemaakt met het vorige cliëntervaringsonderzoek.

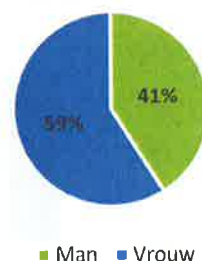
Steekproef

Op basis van het cliëntenbestand van de Wmo is een steekproef berekend. De steekproef is gebaseerd op het aantal unieke cliënten. Het gaat om cliënten die gebruik maken van begeleiding. Om een representatief beeld te krijgen van de tevredenheid is een respons van 191 cliënten noodzakelijk. In de berekening van de steekproef is de respons uit voorgaande jaren en een betrouwbaarheidsinterval van 90% meegenomen. Het betrouwbaarheidsinterval is op 90% gezet om overvraging van de groep cliënten te voorkomen. Uiteindelijk hebben 207 cliënten de tijd genomen om de vragenlijst in te vullen. Dit komt neer op een respons van 43%. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Met deze respons is het onderzoek in staat om gefundeerde uitspraken te doen over de ervaringen van cliënten met de Wmo.

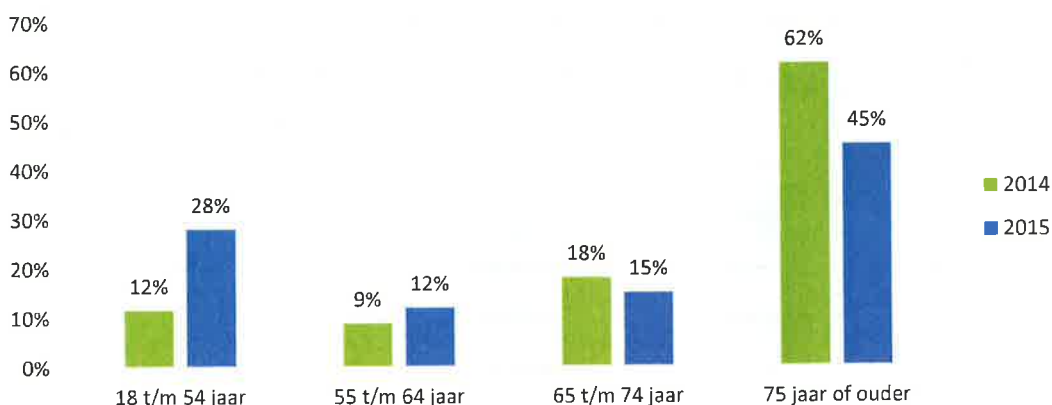
Achtergrond

In het onderzoek is een aantal algemene kenmerken van de respondenten uitgevraagd om inzicht te krijgen in de achtergrond van de populatie. Het aandeel mannen in de steekproef is, evenals vorig jaar, licht gestegen (Figuur 1). De leeftijdscategorie 75 plus vormt de meerderheid in de steekproef. Het aandeel 75 plussers in de steekproef is echter afgenomen. De categorie 18 t/m 54 jaar laat een toename zien.

Figuur 1: Geslacht

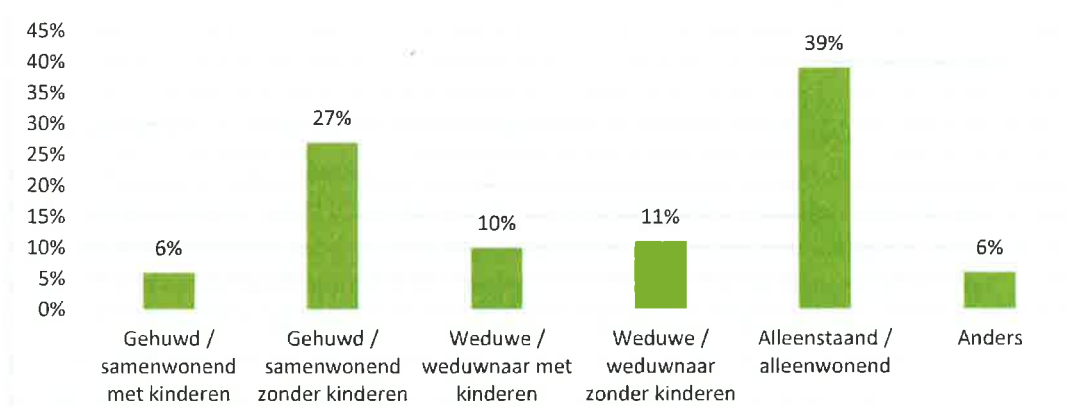


Figuur 2: Leeftijdscategorieën



Ook de gezinssituatie (Figuur 3) en woonsituatie (Figuur 4 & Figuur 5) van de respondenten is in kaart gebracht. 39% van de respondenten geeft aan alleenstaand / alleenwonend te zijn. Dit is een groot verschil met de situatie van vorig jaar. Toen gaf 21% aan alleenstaand / alleenwonend te zijn. Een mogelijk oorzaak voor het verschil is de nieuwe categorie indeling. Er lijkt verwarring te zijn tussen de categorie 'alleenstaand / alleenwonend' en de twee categorieën weduwe / weduwnaar. Het totaal percentage weduwe of alleenstaand / alleenwonend (60%) is vergelijkbaar met totaal van beide groepen in het onderzoek van vorig jaar (56%).

Figuur 3: Huidige gezinssituatie

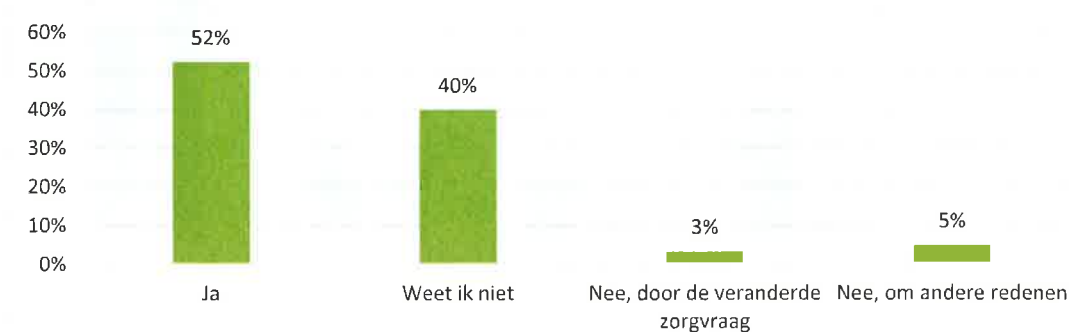


Drie kwart van de respondenten woont zelfstandig (Figuur 4). Verder denkt de helft van de respondenten de komende vijf jaar te kunnen blijven wonen in de huidige woning. Een groot gedeelte (40%) geeft eveneens aan dat dit onzeker is (Figuur 5).

Figuur 4: Huidige Woonsituatie



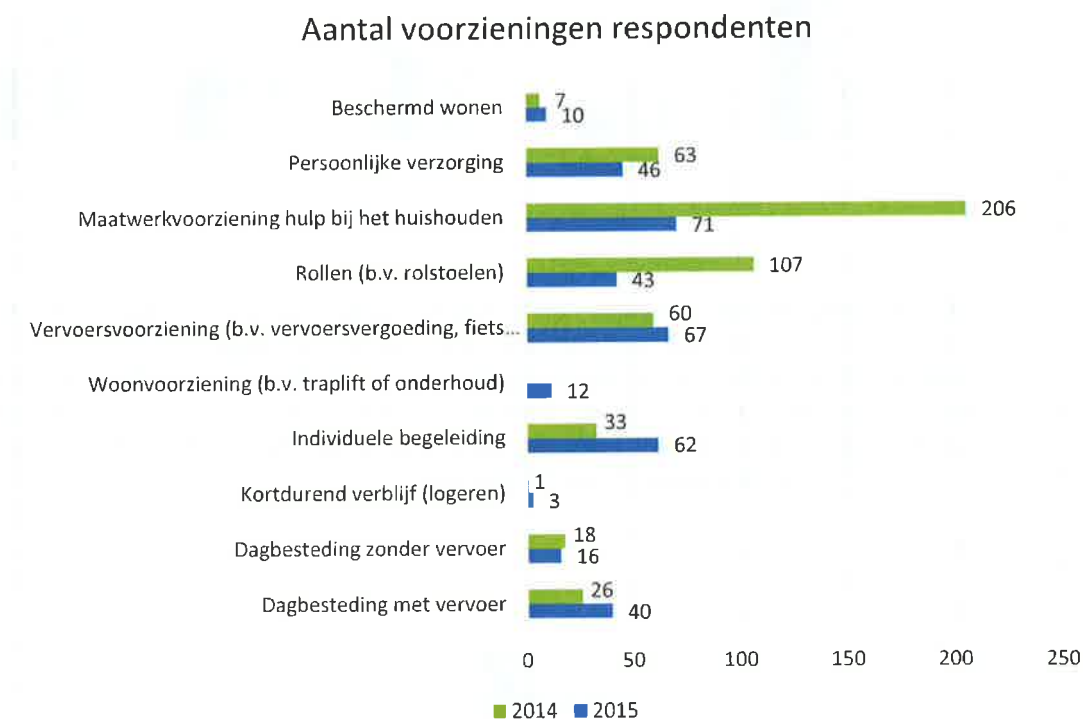
Figuur 5: Denkt u de komende vijf jaar in uw huidige woning te kunnen blijven wonen?



Algemene informatie geleverde ondersteuning

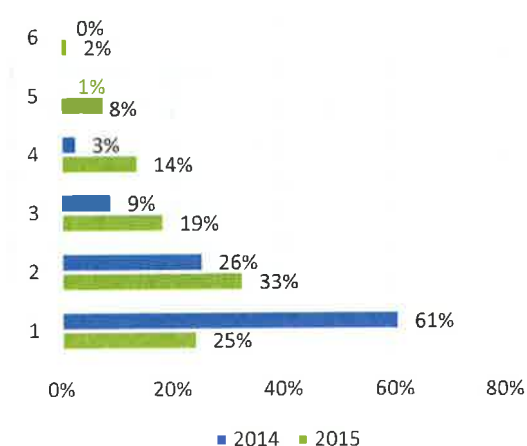
Van de respondenten in dit onderzoek is informatie verzameld over de ondersteuning die zij ontvangen. In Figuur 6 staat weergegeven van welke categorie voorzieningen de groep respondenten gebruik maakt. Het aantal cliënten met huishoudelijk hulp is aanzienlijk lager dan in het vorige cliëntervaringsonderzoek. In 2015 werd de overstap gemaakt van een individuele voorziening naar een algemene voorziening. Het aantal respondenten in de categorie 'rollen' is toegenomen. Het vorige onderzoek kende geen onderscheid tussen rol- en woonvoorzieningen, wel de categorie 'hulpmiddelen'. De aantallen in deze categorie zijn te vinden onder 'Rollen'.

Figuur 6: Ontvangen ondersteuning



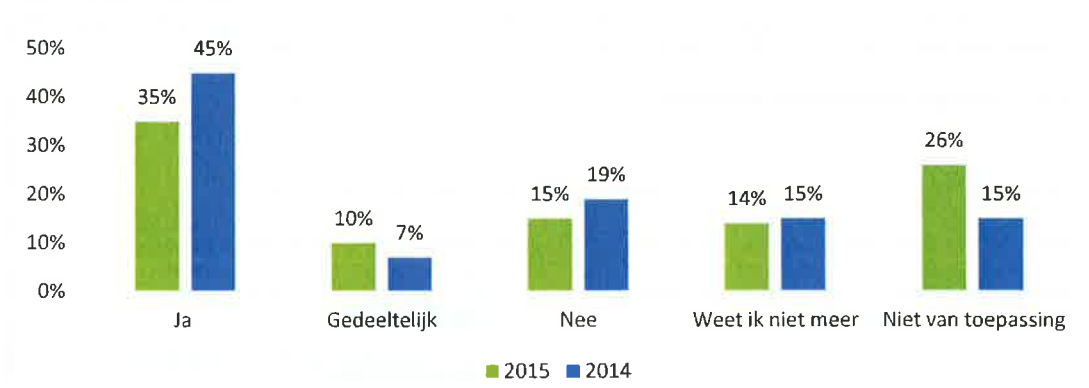
Uit Figuur 6 kunt u afleiden dat er meer voorzieningen zijn dan respondenten aan dit onderzoek deelnemen. Dit komt door stapeling van voorzieningen oftewel het gebruik van meerdere voorzieningen door één inwoner. In Figuur 7 valt te zien dat de meeste respondenten (33%) gebruik maken van twee voorzieningen. Doordat de cliënten met huishoudelijke hulp minder vertegenwoordigd zijn in dit onderzoek is de stapeling lastig te vergelijken met voorgaand jaar. Uit dit onderzoek blijkt het aantal respondenten met vijf of zes categorieën voorzieningen te zijn toegenomen.

Figuur 7: Stapeling voorzieningen



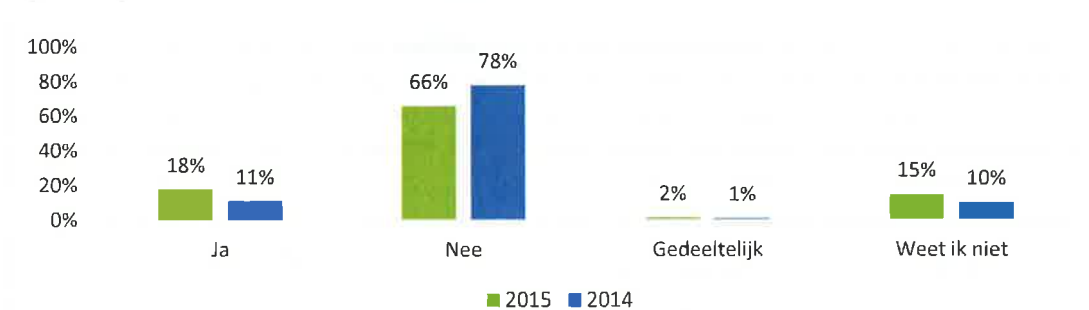
In het onderzoek is een vraag opgenomen over de keuzevrijheid. De vraag luidt: 'Heeft u zelf kunnen bepalen welke aanbieder de ondersteuning aan u zou gaan bieden?' 35% van de respondenten geeft aan de aanbieder zelf te hebben gekozen. Voor deze vraag is er een antwoordcategorie 'niet van toepassing'. Deze categorie is opgenomen voor bijvoorbeeld de hulpmiddelen waarvoor slechts één leverancier is gecontracteerd. Na de analyse staat vast dat het gros van de 26% 'niet van toepassing' inderdaad bestaat uit vervoers- en rolvoorzieningen (één aanbieder).

Figuur 8: keuzevrijheid



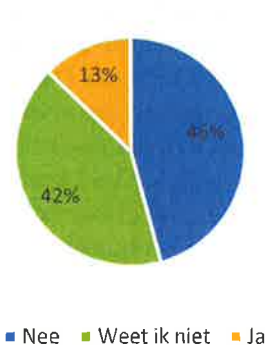
Verder is de respondenten gevraagd naar de wijze waarop de ondersteuning gefinancierd wordt. De vraagstelling is vooral gericht op het persoonsgebonden budget (pgb). Uit dit onderzoek blijkt minimaal 18% de ondersteuning met een pgb te financieren. Dit kan stijgen door cliënten uit de antwoordcategorieën 'Gedeeltelijk' en 'Weet ik niet'. Het percentage respondenten dat geen pgb gebruikt om de ondersteuning te financieren neemt af ten opzichte van 2014. Dit is terug te zien in een toename van de categorieën 'Ja' en 'Weet ik niet'.

Figuur 9: Pgb



In de gemeente Steenwijkerland betaalt een cliënt een eigen bijdrage. De vraag in het onderzoek was: 'Heeft de eigen bijdrage invloed op de omvang van de Wmo ondersteuning die u afneemt?' 13% geeft aan dat de eigen bijdrage invloed heeft op de ondersteuning. Uit de analyse van de open antwoorden, als vervolg op het antwoord 'ja', blijkt dat een aantal respondenten deze vraag heeft gelezen als 'betaalt u eigen bijdrage?'.

Figuur 10: Invloed eigen bijdrage



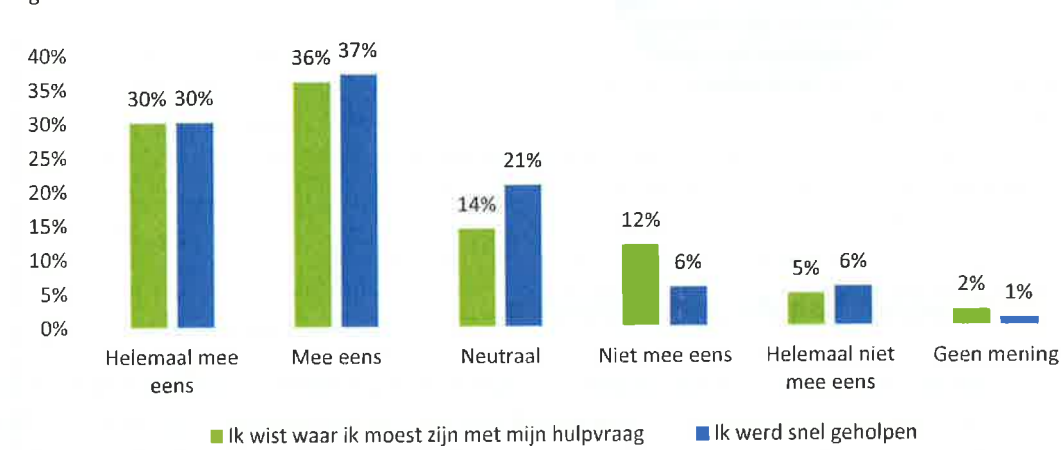
Ervaringen met de ondersteuning

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de verplichte vragenlijst vanuit het Rijk. Veel scores zullen lastig te vergelijken zijn met vorig jaar omdat de antwoordcategorieën anders zijn.

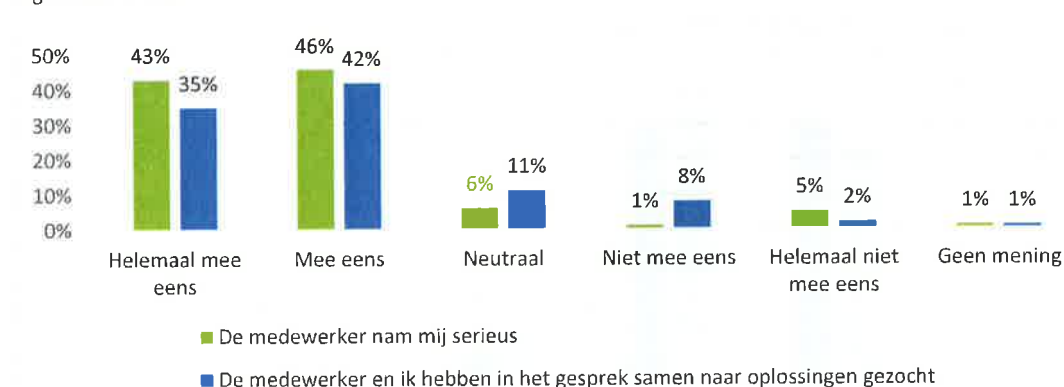
Contact

In het onderdeel contact worden vier stellingen behandeld (Figuur 11 & Figuur 12). De antwoordcategorie 'Niet van toepassing' is niet in de analyse meegenomen. 66% weet waar hij of zij terecht kon met de hulpvraag. In het onderzoek uit 2014 kwam op een vergelijkbare vraag 80% naar voren. De huidige score (66%) inclusief het percentage neutraal komt op dezelfde score als vorig jaar. Verder voelt 89% van de respondenten zich serieus genomen en geeft 77% aan dat er in gezamenlijkheid naar oplossingen is gezocht.

Figuur 11: Contact deel 1

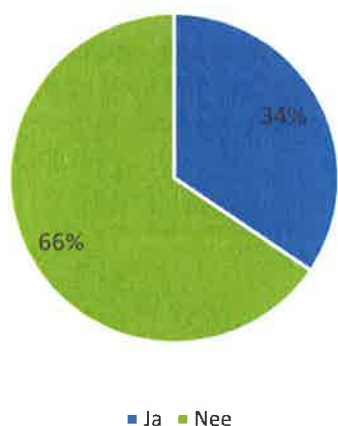


Figuur 12: Contact deel 2



De onafhankelijk cliëntondersteuner maakt wederom onderdeel uit van het cliëntervaringsonderzoek. De vraagstelling in beide onderzoeken is erg anders. 34% geeft in 2015 geeft aan dat zij op de hoogte waren van de mogelijkheid om gebruik te maken van de onafhankelijk cliëntondersteuner. In 2014 gaf 51% van de respondenten aan door de consultant geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden van de onafhankelijk cliëntondersteuner.

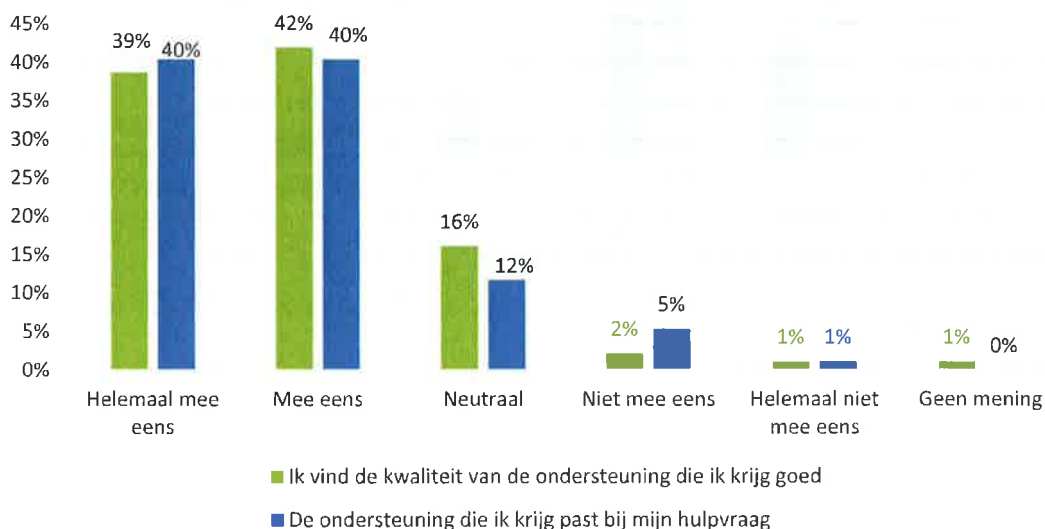
Figuur 13: Onafhankelijk cliëntondersteuning



Kwaliteit van de ondersteuning

Om de kwaliteit van de ondersteuning in kaart te brengen zijn twee stellingen opgenomen. De kwaliteit van de ondersteuning is goed volgens 81%. Verder vindt 80% van de respondenten de ondersteuning bij de hulpvraag passen (Figuur 14). Dit komt overeen met het resultaat van het vorige cliëntervaringsonderzoek, waar 82% de ondersteuning als kwalitatief (heel) goed beoordeelde.

Figuur 14: kwaliteit van de ondersteuning

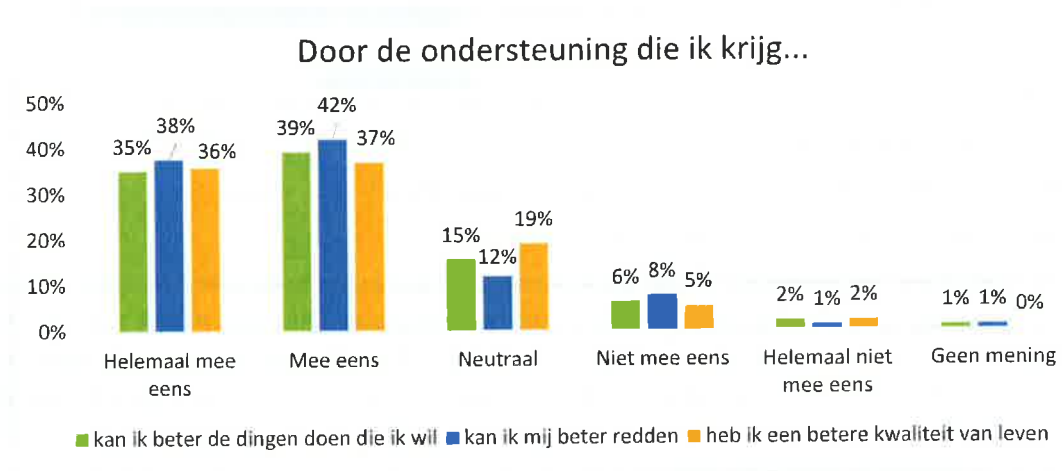


Om vergelijkbaarheid met voorgaande onderzoeken mogelijk te maken is de vraag over een rapportcijfer voor de geleverde ondersteuning wederom gesteld. Het cijfer is gestegen van een 7,1 naar een 7,6. Dit ligt een decimaal hoger dan het cijfer in 2013.

Wat levert de ondersteuning mij op?

Dit onderdeel wordt in kaart gebracht door drie stellingen. Door de ondersteuning kan 74% beter dingen doen die hij of zij wil, kan 80% zich beter redden en heeft 73% een betere kwaliteit van leven.

Figuur 15: Wat levert de ondersteuning mij op?



In het vak 'overige opmerkingen' worden twee zaken veelvuldig genoemd. Veel respondenten spreken in dit tekstkader hun tevredenheid uit over de ondersteuning die ze nu ontvangen.

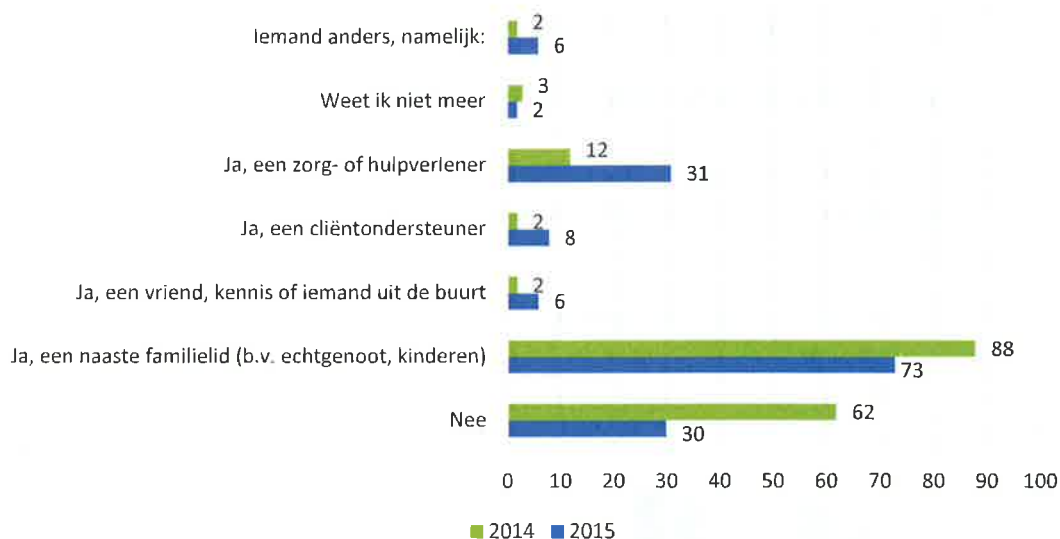
Het keukentafelgesprek

Dit onderdeel maakt geen deel uit van de verplichte vragenlijst. Een goede toegang is belangrijk voor de gemeente Steenwijkerland. Daarom is er een aantal vragen aan het onderzoek toegevoegd.

De toegang krijgt gemiddeld een 7,4 in 2015. Dit was in het vorige onderzoek een 7,1.

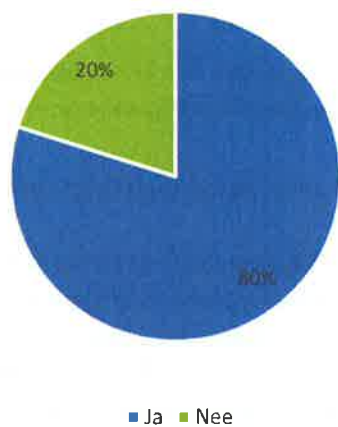
In Figuur 16 staat weergegeven welke groepen bij het keukentafelgesprek aanwezig waren. Dit is in aantallen weergegeven. Het is namelijk mogelijk dat een inwoner meerdere mensen meeneemt naar het gesprek. Uit dit onderzoek blijkt de naaste familie het meeste aan te sluiten bij de gesprekken. Na familie is een zorg- of hulpverlener vaak aanwezig (31 respondenten). Ongeveer evenveel respondenten geven aan alleen te komen (30 respondenten). In vergelijking met de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek 2014 nemen meer cliënten hun hulp- of hulpverlener mee en komen minder inwoners alleen naar het keukentafelgesprek.

Figuur 16: Aanwezigheid keukentafelgesprek

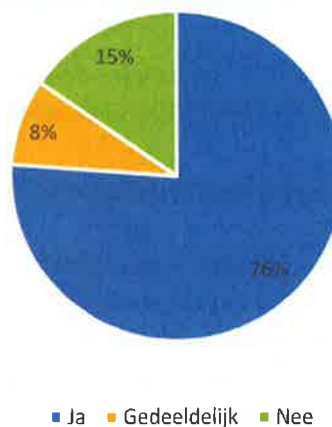


Op basis van een keukentafelgesprek wordt de hulpvraag in beeld gebracht. Dit wordt in een verslag verwerkt. Dit verslag heet een ondersteuningsplan. Dit wordt in 80% van de gevallen gelezen door de respondenten (Figuur 17). Volgens dit onderzoek is 76% van de respondenten tevreden over het verslag (Figuur 18). Uit de analyse van de open vraag blijkt een klein deel geen verslag te hebben ontvangen. Ook geven twee respondenten aan dat de kennis van de aandoening in kwestie onvoldoende was.

Figuur 17: Verslag gelezen



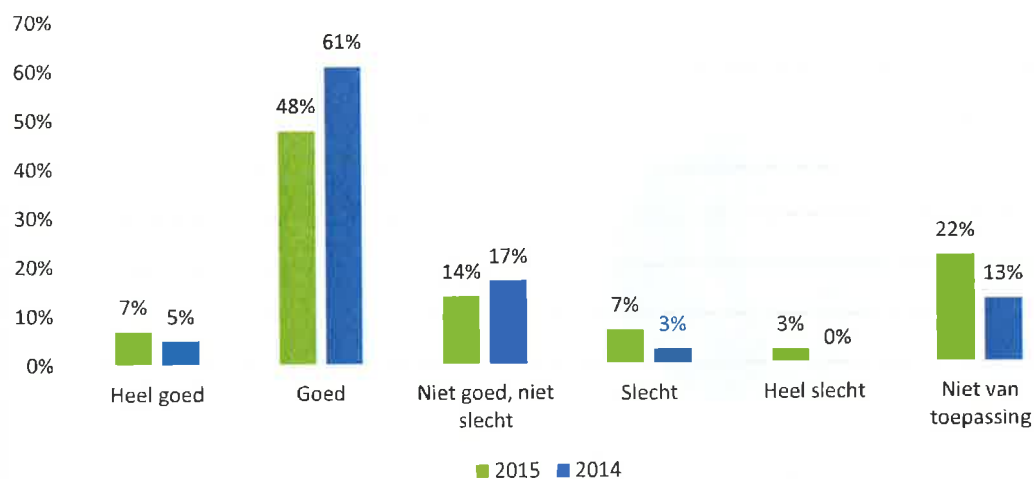
Figuur 18: Tevreden over het verslag



Ervaringen van cliënten die telefonisch contact hebben gezocht met het toegangsteam zijn uitgevraagd (Figuur 19). 55% vindt dit (heel) goed. 22% heeft 'Niet van toepassing' geantwoord op deze vraag. Dit betekent waarschijnlijk dat zij geen contact hebben gezocht met het toegangsteam via de telefoon. Deze categorie stond in de vorige vragenlijst als 'Weet ik niet'. Dit maakt een

vergelijking tussen beide jaren lastig. Het percentage respondenten dat de telefonische bereikbaarheid als (heel) slecht beoordeelt is toegenomen.

Figuur 19: Telefonische bereikbaarheid toegangsteam

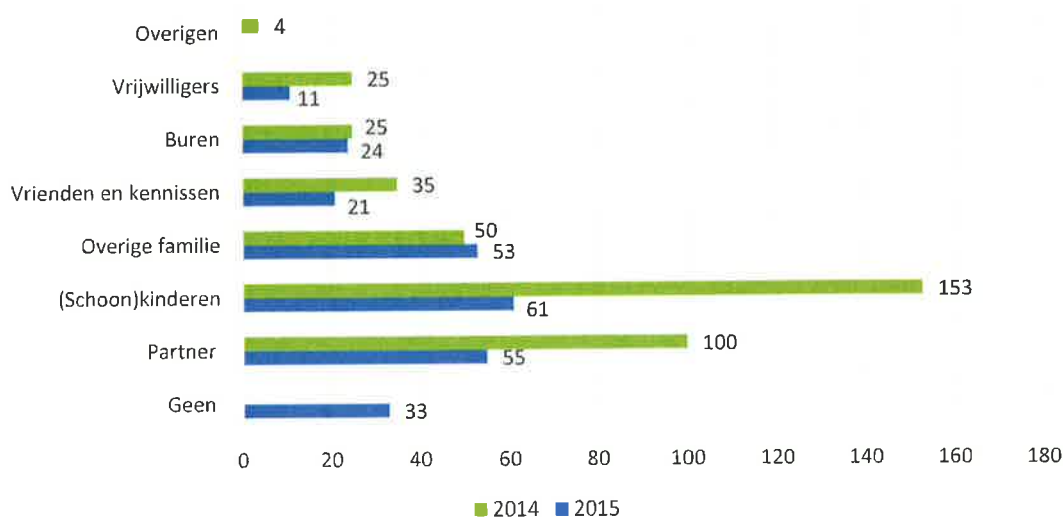


Mantelzorg

Het laatste onderwerp is mantelzorg. In de vragenlijst wordt in beeld gebracht welke mensen, naast de professionele hulpverleners, ondersteuning bieden. In Figuur 20 valt te zien dat het in de meeste gevallen familie betreft. Het gaat om partner, (schoon)kinderen of overige familieleden. Het aantal mantelzorgers in de categorieën '(Schoon) kinderen' en 'Partner' is echter veel lager dan in het vorige ervaringsonderzoek. Dit komt in ieder geval door een afname van de totale steekproef.

Figuur 20: Mantelzorg

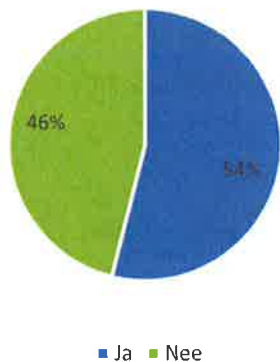
Aantal cliënten krijgen ondersteuning van...



Aan het einde van de vragenlijst is een vraag gesteld over de bekendheid van het mantelzorgnetwerk en de ondersteuning die zij kunnen bieden. 54% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de ondersteuningsmogelijkheden.

Figuur 21: Bekendheid mantelzorgnetwerk

Mantelzorgnetwerk



Aan het einde van de vragenlijst heeft elke respondent de mogelijkheid om de gemeente Steenwijkerland nog iets mee te geven. Het meest genoemd is de vragenlijst zelf. De vragenlijst is te moeilijk of niet geschikt voor de cliënt. De laatste clustering van opmerkingen gaat over de huishoudelijke hulp. De wisselingen in de huishoudelijk hulp en de veranderingen die daarmee gemoeid zijn vonden een aantal respondenten niet prettig.