

AGENDAPUNT voor burgemeester en wethouders		Nummer:		11
		Datum vergadering:		07-02-2017
		Hamer-/bespreekstuk		Hamerstuk
<b>Onderwerp:</b>	Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015			
<b>Conceptbesluit:</b> (het college besluit:)	1. kennis nemen van het rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 2. het rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 ter kennisneming aan de raad te sturen.			
<b>Financiële consequenties</b>	Kosten:	0		
	Dekking	Geen		
<b>Samenvatting:</b>	Het onderzoek laat een stijging zien in de rapportcijfers voor zowel de geleverde Wmo ondersteuning als het keukentafelgesprek (de toegang). De ondersteuning scoort een 7,6 en het keukentafelgesprek (de toegang) een 7,4. De eigen bijdrage en de vele veranderingen in de huishoudelijke hulp komen naar voren als aandachtspunten.			
<b>Bijlagen:</b>	Bijgevoegd: Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015			
<b>Bestuurlijk traject:</b>	<b>Vergadering van</b>	<b>Datum</b>	<b>Commissie</b>	<b>Uiterlijke beslisdatum</b>
	College	07-02-2017		
	Raadscommissie			
	Raad	t.h.v.		
<b>Vorbereid met:</b>	Dieke Frantzen, Ditta Cazemier, Heleen Pander en Henk Demkes			
<b>Communicatie en openbaarheid:</b>	Zijn dit besluit en de achterliggende stukken openbaar?			Ja
	[1] Ja, niet naar de pers			
<b>Programma:</b>	Niet van toepassing			
<b>Parafen:</b>	Medewerker	Nick Elshof	paraaf	
	Afdeling	MO		
	Afdelingsmanager	D. Cazemier	paraaf	
	Secretaris	S. Weistra	paraaf	
	Portefeuillehouder	weth. Frantzen	paraaf	
<b>Besluit B&amp;W:</b>	CONFORM ADVIES <i>Onder redactie</i>			

## Collegedadvies:

### Inleiding

In juni 2015 is het cliëntervaringsonderzoek onder de Wmo cliënten uitgezet. De data is reeds aangeleverd voor de monitor sociaal domein en [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

### Belangrijkste uitkomsten

#### *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. 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.

### Vervolg

Dit onderzoek laat, na een lichte daling in het vorige onderzoek, een stijging zien in de rapportcijfers. De stellingen over de toegang en de geleverde ondersteuning worden goed beoordeeld. De aandachtspunten richten zich daarom voornamelijk op de randvoorwaarden. Denk hierbij aan ontevredenheid over de eigen bijdrage en alle veranderingen voor cliënten omtrent de huishoudelijke hulp. Daarnaast lijkt het gebruik van de onafhankelijk cliëntondersteuner en het mantelzorgnetwerk lijkt beter te kunnen. De bekendheid van dit ondersteuningsaanbod is bij het gros niet aanwezig. Tot slot zal het rapport ter kennisgeving aan de Wmo raad worden gestuurd.

### Bijlagen

Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

# 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/](http://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.

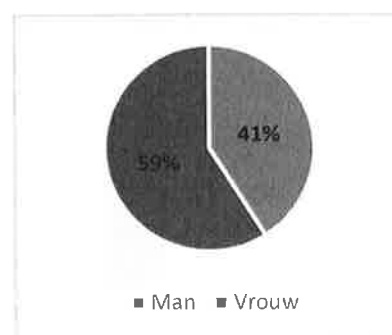
## Steekproef

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.

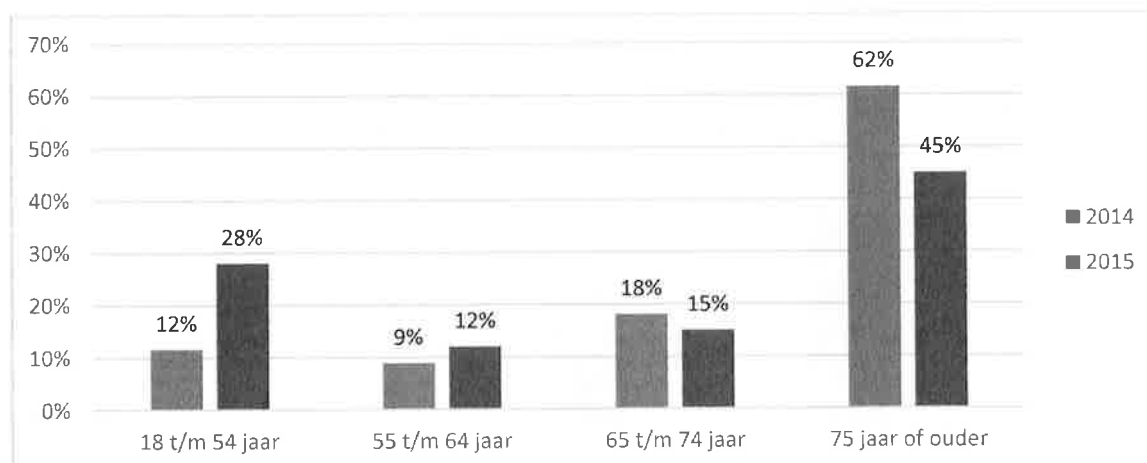
## Achtergrond

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

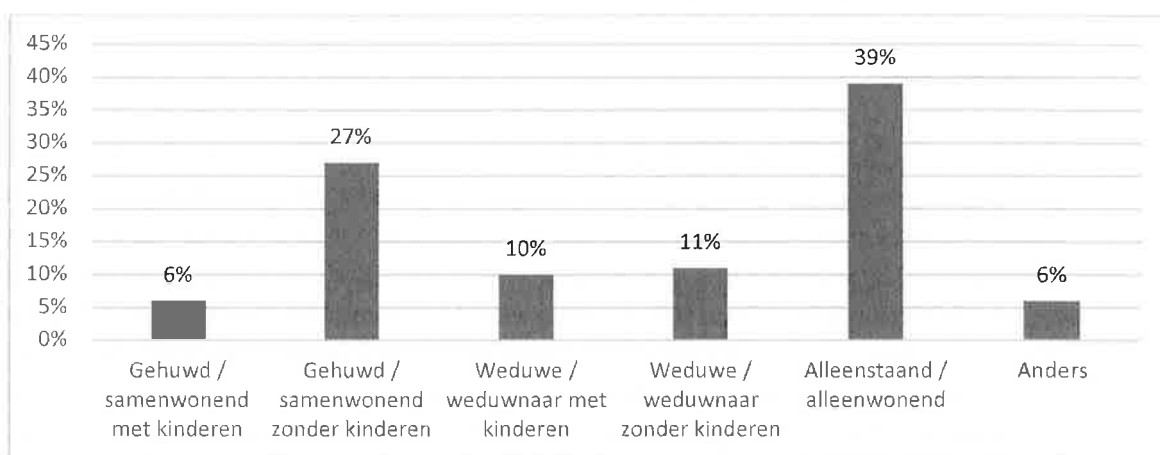


Figuur 2: Leeftijdscategorieën



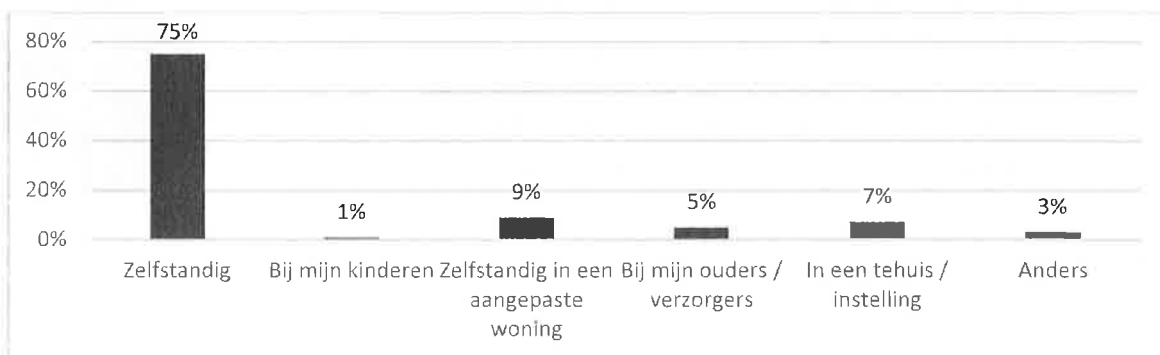
Ook de gezinssituatie (Figuur 3) en woonsituatie (Figuur 4 & Figuur 5) van de respondenten is in kaart gebracht. 39% van de respondenten geeft aan alleenstaand / alleenwonend te zijn. Dit is een groot verschil met de situatie van vorig jaar. Toen gaf 21% aan alleenstaand / alleenwonend te zijn. Een mogelijk 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

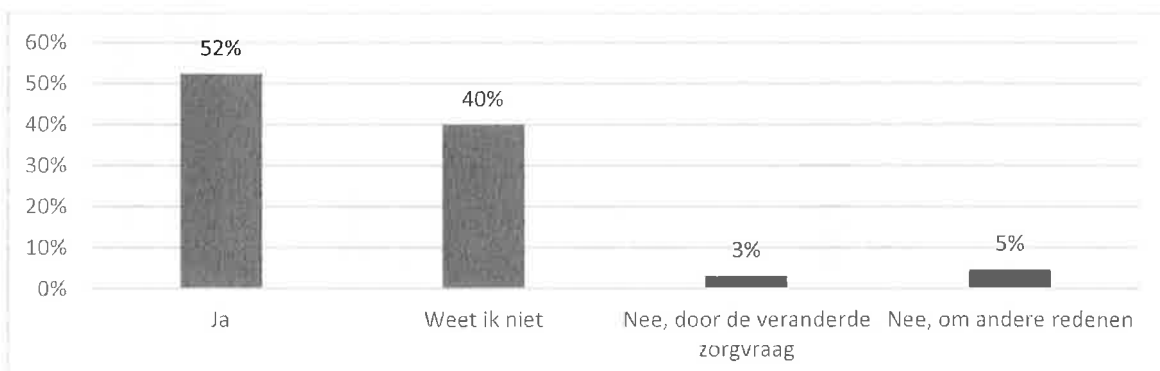


Drie kwart van de respondenten woont zelfstandig (Figuur 4). Verder denkt de helft van de respondenten de komende vijf jaar te kunnen blijven wonen in de huidige woning. Een groot gedeelte (40%) geeft eveneens aan dat dit onzeker is (Figuur 5).

Figuur 4: Huidige Woonsituatie



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

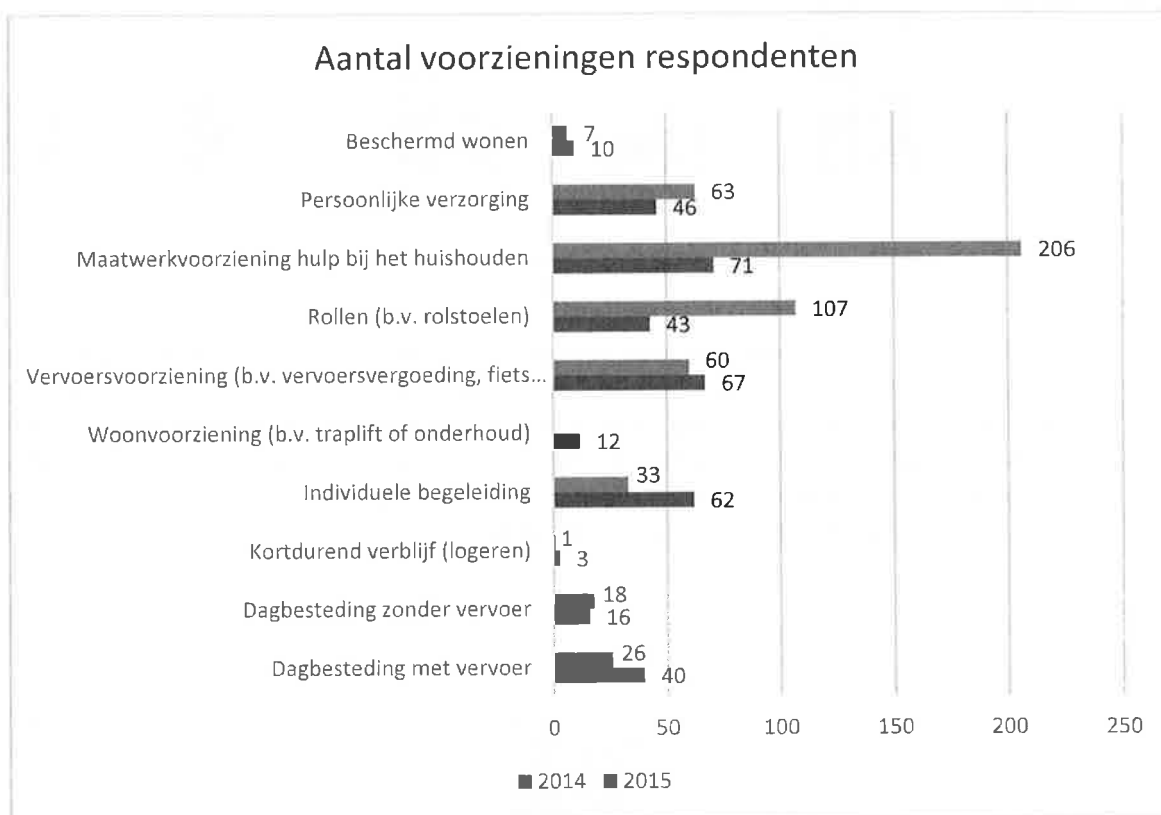




## Algemene informatie geleverde ondersteuning

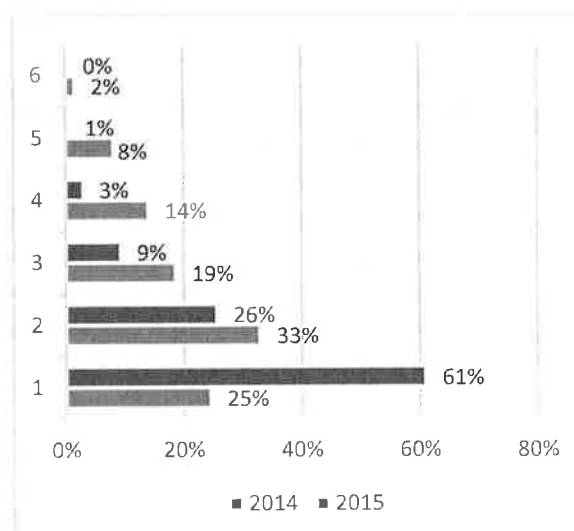
Van de respondenten in dit onderzoek is informatie verzameld over de ondersteuning die zij ontvangen. In Figuur 6 staat weergegeven van welke categorie voorzieningen de groep respondenten gebruik maakt. Het aantal cliënten met huishoudelijk hulp is aanzienlijk lager dan in het vorige cliëntervaringsonderzoek. 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



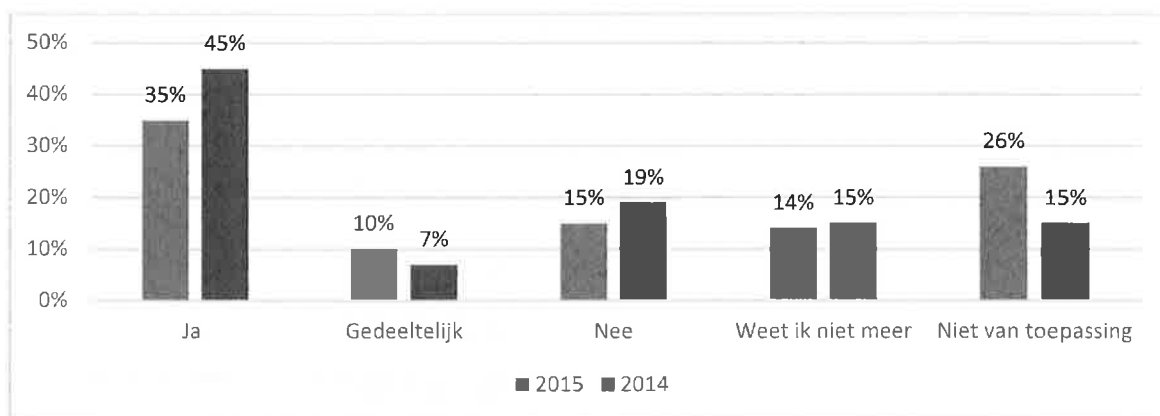
Uit Figuur 6 kunt u afleiden dat er meer voorzieningen zijn dan respondenten aan dit onderzoek deelnemen. Dit komt door stapeling van voorzieningen oftewel het gebruik van meerdere voorzieningen door één inwoner. In Figuur 7 valt te zien dat de meeste respondenten (33%) gebruik maken van twee voorzieningen. 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



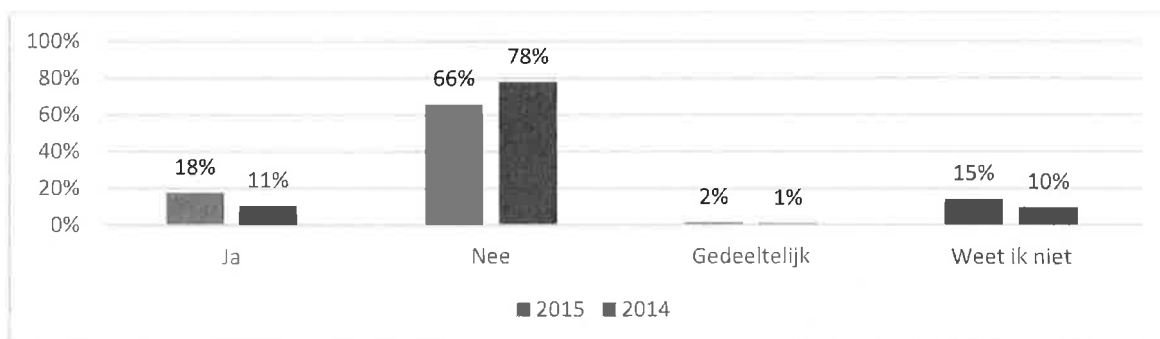
In het onderzoek is een vraag opgenomen over de keuzevrijheid. De vraag luidt: 'Heeft u zelf kunnen bepalen welke aanbieder de ondersteuning aan u zou gaan bieden?' 35% van de respondenten geeft aan de aanbieder zelf te hebben gekozen. Voor deze vraag is er een antwoordcategorie 'niet van toepassing'. 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



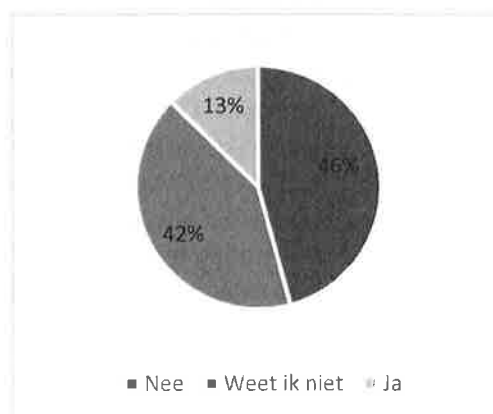
Verder is de respondenten gevraagd naar de wijze waarop de ondersteuning gefinancierd wordt. De vraagstelling is vooral gericht op het persoonsgebonden budget (pgb). Uit dit onderzoek blijkt minimaal 18% de ondersteuning met een pgb te financieren. Dit kan stijgen door cliënten uit de antwoordcategorieën '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



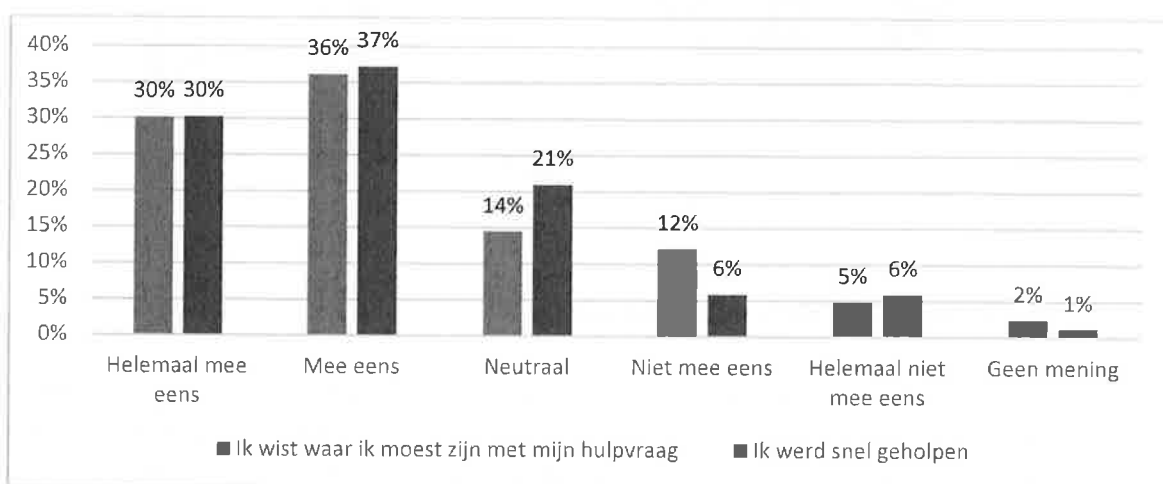
# Ervaringen met de ondersteuning

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.

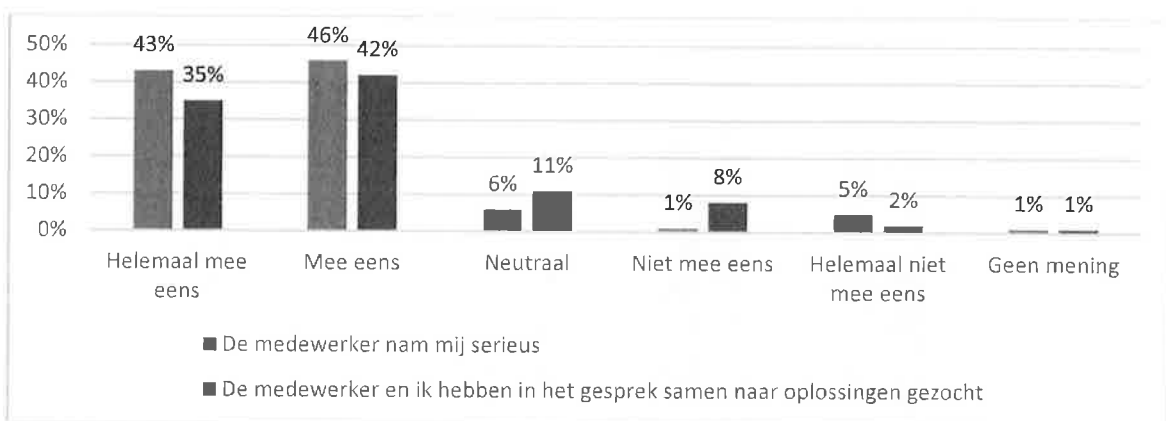
## Contact

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.

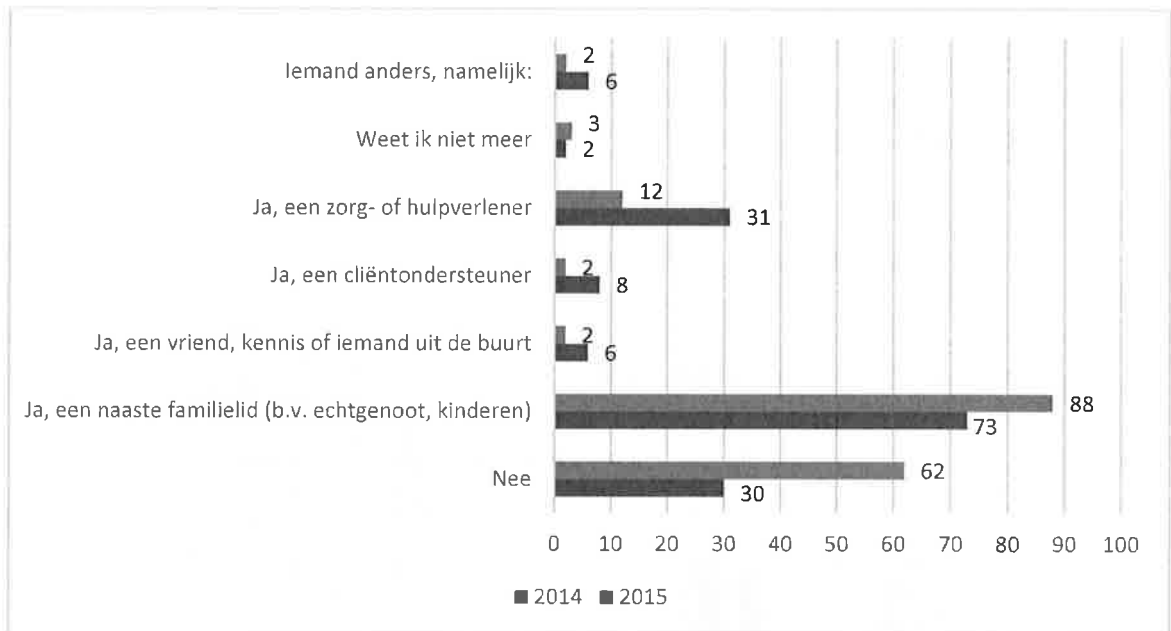
Figuur 11: Contact deel 1



Figuur 12: Contact deel 2

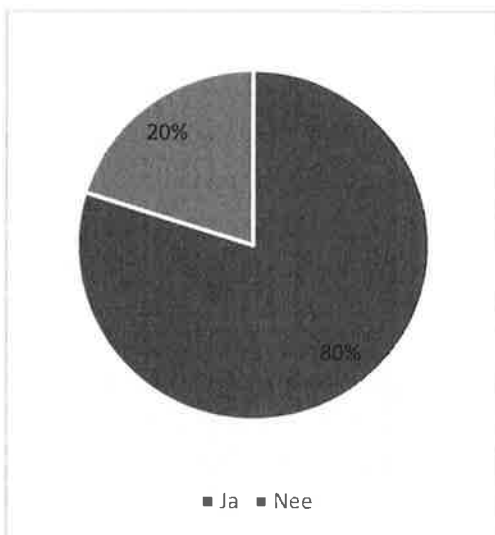


*Figuur 16: Aanwezigheid keukentafelgesprek*

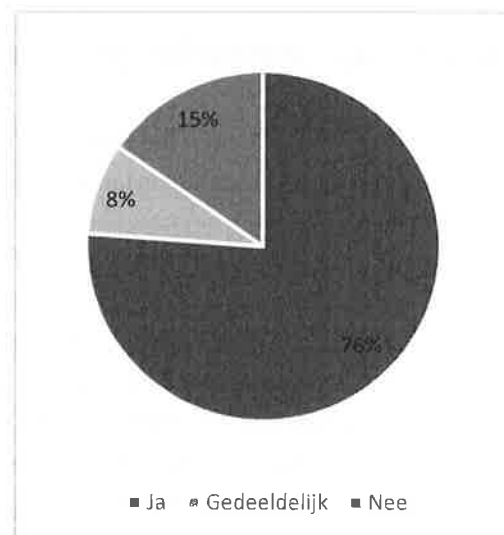


Op basis van een keukentafelgesprek wordt de hulpvraag in beeld gebracht. Dit wordt in een verslag verwerkt. Dit verslag heet een ondersteuningsplan. Dit wordt in 80% van de gevallen gelezen door de respondenten (Figuur 17). Volgens dit onderzoek is 76% van de respondenten tevreden over het verslag (Figuur 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*



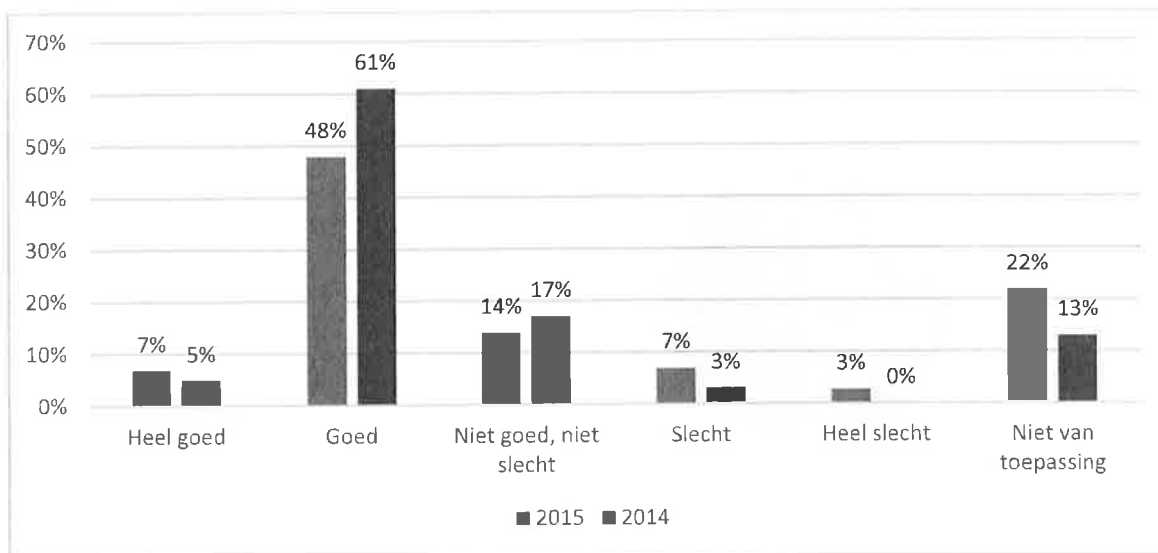
*Figuur 18: Tevreden over het verslag*



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.

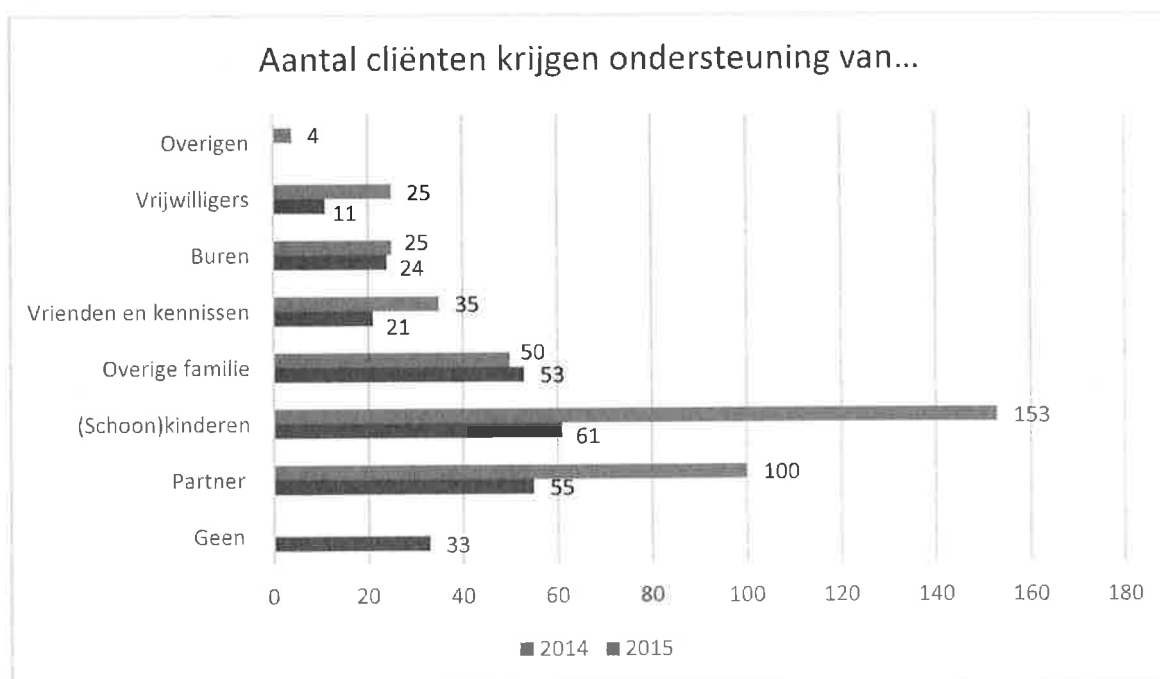
Figuur 19: Telefonische bereikbaarheid toegangsteam



## 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



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*



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.