

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2016



Afdeling: Maatschappelijke ontwikkeling

Auteur: Nick Elshof

Datum: 04-08-2017

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	3
<i>Samenvatting</i>	4
Algemene informatie geleverde ondersteuning	4
Ervaringen met de ondersteuning.....	4
Het keukentafelgesprek (de toegang)	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>	10
Contact	10
Kwaliteit van de ondersteuning.....	12
Wat levert de ondersteuning mij op?	14
<i>Uw ervaringen met de toegang</i>	15
<i>Mantelzorg</i>	16

Inleiding

Jaarlijks voert de gemeente Steenwijkerland een onderzoek uit om de ervaringen van inwoners met de Wmo in kaart te brengen. Dit rapport gaat over de ervaringen in 2016. Om inzicht te krijgen is, evenals vorig jaar, gebruik gemaakt de verplichte vragenlijst van het Rijk. De gemeente Steenwijkerland heeft op verzoek van respondenten het aantal extra vragen verder teruggebracht.

Aangezien de gemeente Steenwijkerland de verplichte vragenlijst van het Rijk voor het tweede jaar gebruikt, valt er een vergelijking met het onderzoek van vorig jaar te maken. Vergelijkingen met de eerdere onderzoeken naar ervaringen met de Wmo zullen gemaakt worden als de vraag dit toelaat. De gemeente heeft de mogelijkheid om aan het einde van de verplichte vragenlijst eigen vragen toe te voegen. De gemeente Steenwijkerland stelt enkele extra vragen over de toegang, mantelzorg en algemene informatie.

De verplichte vragenlijst bestaat uit de onderdelen: contact, kwaliteit van de ondersteuning en het resultaat van de ondersteuning. De resultaten van elke gemeente worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl/. Dit maakt benchmarken met andere gemeenten mogelijk.

Samenvatting

Algemene informatie geleverde ondersteuning

In dit onderzoek is de leeftijdscategorie 75 t/m 84 jaar met 28% het meest vertegenwoordigd. In het overzicht over de gezinssituatie van de respondenten blijkt ongeveer 75% van de respondenten geen kinderen te hebben. Uitnutting van de indicatie is voor het eerst uitgevraagd in het onderzoek over de ervaringen in 2016. 61% van de respondenten geeft aan de indicatie volledig af te nemen. De meeste genoemde reden om minder af te nemen is 'Ik heb minder nodig' of ziekte.

Ervaringen met de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt als goed beoordeeld door ongeveer 80% van de respondenten. Daarnaast vindt minimaal 73% van de respondenten op een drietal stellingen dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven. Dit uit zich in een stijging van het rapportcijfer voor de geleverde ondersteuning van een 7,6 naar een 8.

Het keukentafelgesprek (de toegang)

In 2016 is de telefonische bereikbaarheid van de toegang voor Wmo voorzieningen verder achteruitgegaan. Een ruime meerderheid van de respondenten voelt zich serieus genomen door de medewerker van de toegang en heeft samen met deze medewerker naar oplossingen gezocht voor zijn of haar ondersteuningsvraag. De vier stellingen over contact met de gemeente beantwoord ongeveer 70% positief met de antwoordcategorieën (helemaal) mee eens. Toch is er een verschuiving van 'Helemaal mee eens' naar 'Mee eens' zichtbaar. Ondanks deze tendens stijgt het rapportcijfer voor de toegang licht van een 7,4 naar een 7,6.

Mantelzorg

Er is een lichte stijging in het aantal respondenten dat ondersteuning ontvangt van 'Vrienden en kennissen'. Kennis van de mogelijkheden die onafhankelijke cliëntondersteuning kan bieden, is gedaald van 34% tot 27%.

Verantwoording en achtergrond

Informatie

In maart 2017 is het onderzoek verstuurd om de cliëntervaringen met de Wmo in kaart te brengen. In de figuren en grafieken is ervoor gekozen om percentages af te ronden. Dit kan ervoor zorgen dat het totale percentage afwijkt van 100%. Daarnaast zijn de rapportcijfers afgerond op één decimaal. In het rapport zal waar mogelijk een vergelijking worden gemaakt met de voorgaande cliëntervaringsonderzoeken.

Steekproef

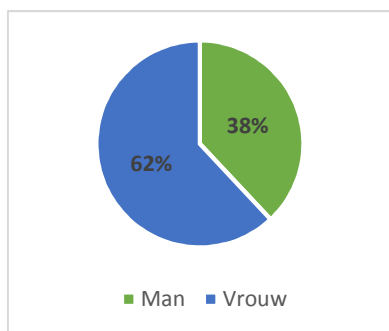
Uiteindelijk hebben 269 cliënten de tijd genomen om de vragenlijst in te vullen. Dit komt neer op een respons van 50%, want er zijn 535 cliënten benaderd. Deze respons maakt het mogelijk om namens de gehele populatie uitspraken te doen over de ervaringen van cliënten met de Wmo en de toegang tot de Wmo.

De steekproef is op basis van het cliëntenbestand van de Wmo berekend. De steekproef is gebaseerd op het aantal unieke cliënten. Cliënten die gebruik maken van individuele begeleiding, dagbesteding, kortdurend verblijf, vervoer en huishoudelijke hulp zijn actief benaderd. Deze cliënten kunnen ook gebruik maken van andere voorzieningen als woningvoorzieningen, rolstoel en de vervoervoorziening inclusief financiële tegemoetkoming. Om een representatief beeld te krijgen van de tevredenheid was een respons van 214 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 inwoners met een Wmo voorziening te voorkomen.

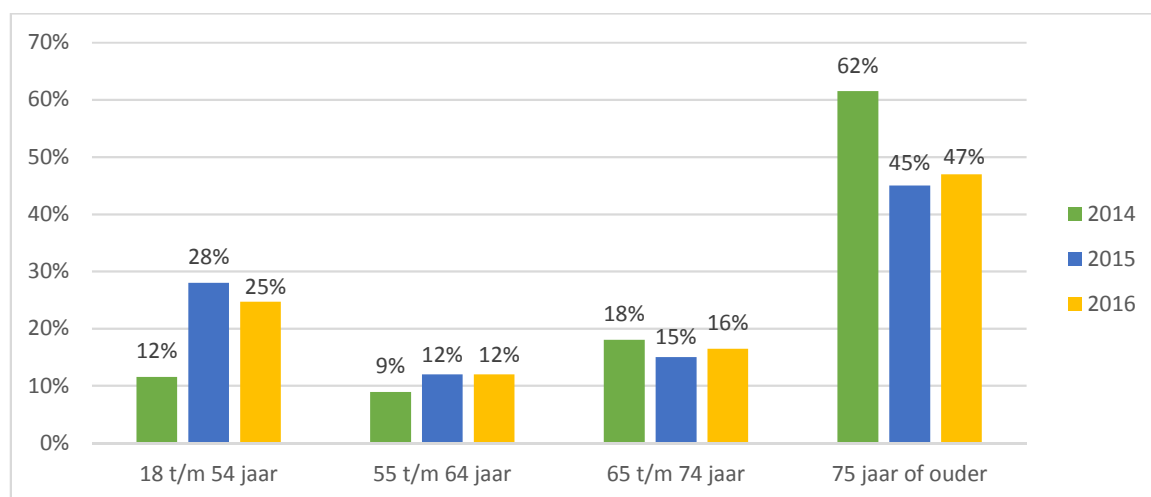
Achtergrond

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 is in tegenstelling tot de afgelopen twee jaren gedaald (Figuur 1). De leeftijdscategorie 75 plus vormt nog steeds de meerderheid in de steekproef (Figuur 2). Voor het laatste onderzoek is de categorie 75 jaar of ouder gesplitst in 75 t/m 84 jaar (28%) en 85 jaar of ouder (19%).

Figuur 1: Geslacht

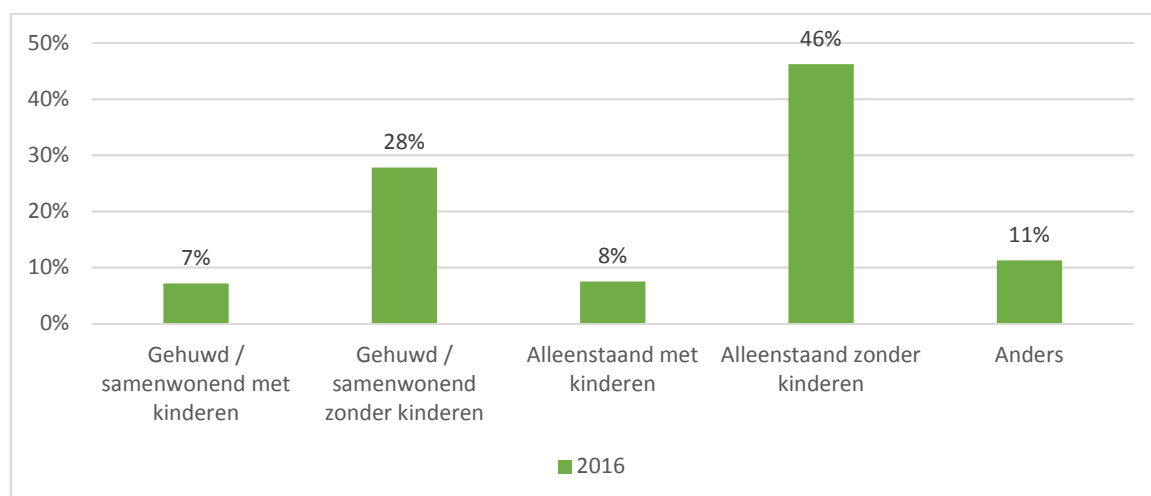


Figuur 2: Leeftijdscategorieën



Verder is de gezinssituatie (Figuur 3) van de respondenten in kaart gebracht. De resultaten van 2016 lijken vergelijkbaar met het jaar 2015. Door een wijziging in de categorieën is dit lastig te vergelijken. Uit deze grafiek valt op dat respondenten zonder kinderen het meeste voorkomen in deze steekproef. Bijna de helft van de respondenten geeft aan alleenstaand te zijn zonder kinderen. Gevolg door een ruim een kwart van de respondenten die aangeeft in de categorie 'Gehuwd / samenwonend zonder kinderen' te vallen.

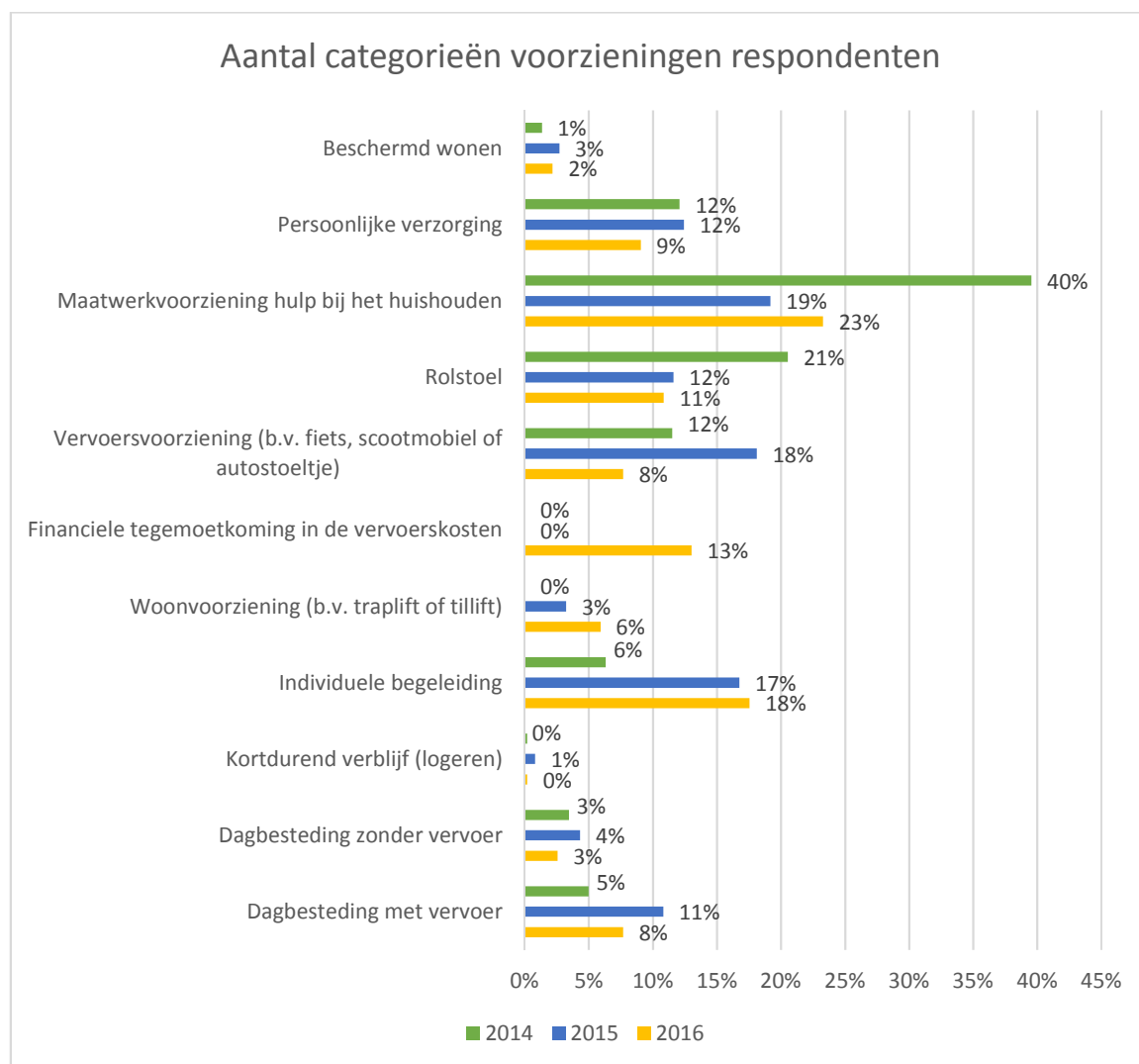
Figuur 3: Huidige gezinssituatie



Algemene informatie geleverde ondersteuning

Van de respondenten in dit onderzoek is informatie verzameld over de ondersteuning die zij ontvangen. In Figuur 4 staat weergegeven van welke categorie voorzieningen de groep respondenten gebruik maakt. Er is een toename van het aantal respondenten met de 'Maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden' te zien. Dit past bij het gegeven dat het aantal inwoners met een maatwerkvoorziening regie/zorg behoorlijk is toegenomen in 2016. De 'Financiële tegemoetkoming voor vervoerskosten' is apart opgenomen in dit onderzoek. Dit is uit de categorie 'Vervoersvoorziening' verdwenen. Dit zou de daling in deze categorie kunnen verklaren. Verder is het aantal respondenten in de categorie 'Individuele begeleiding' aanzienlijk gestegen.

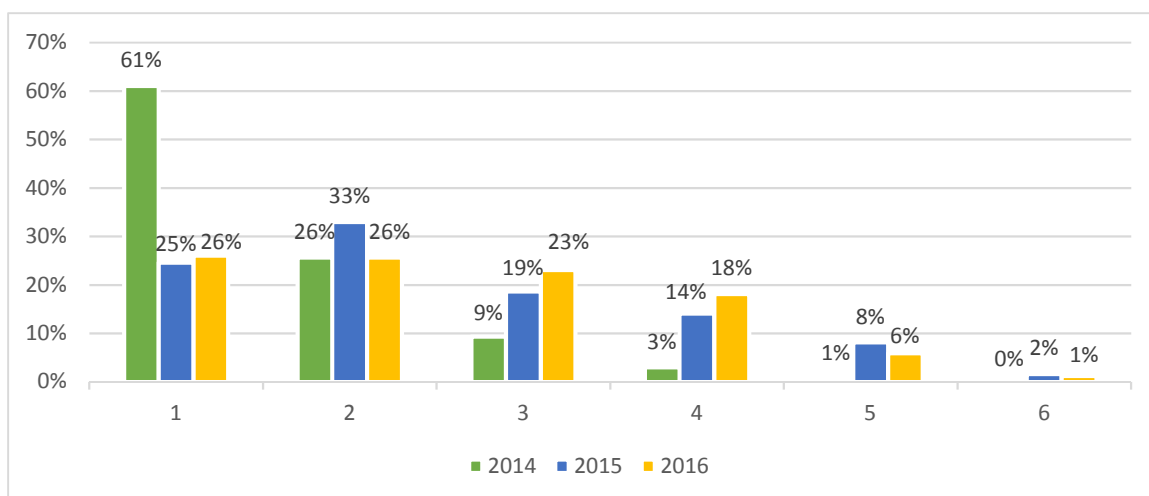
Figuur 4: Ontvangen ondersteuning



Uit het onderzoek in 2014 en 2015 blijkt het gros van de respondenten gebruik te maken van meerdere voorzieningen (Figuur 5). Dit wordt stapeling genoemd. De meeste respondenten (26%) maken gebruik van één of twee categorieën voorzieningen. De lichte stijging in 2016 van het aantal respondenten met drie of vier voorzieningen kan veroorzaakt worden door het apart opnemen van de voorziening 'Financiële tegemoetkoming in de vervoerskosten'. Deze viel vorig jaar in de categorie 'Vervoersvoorziening'. Daarnaast is het goed om te realiseren dat categorieën

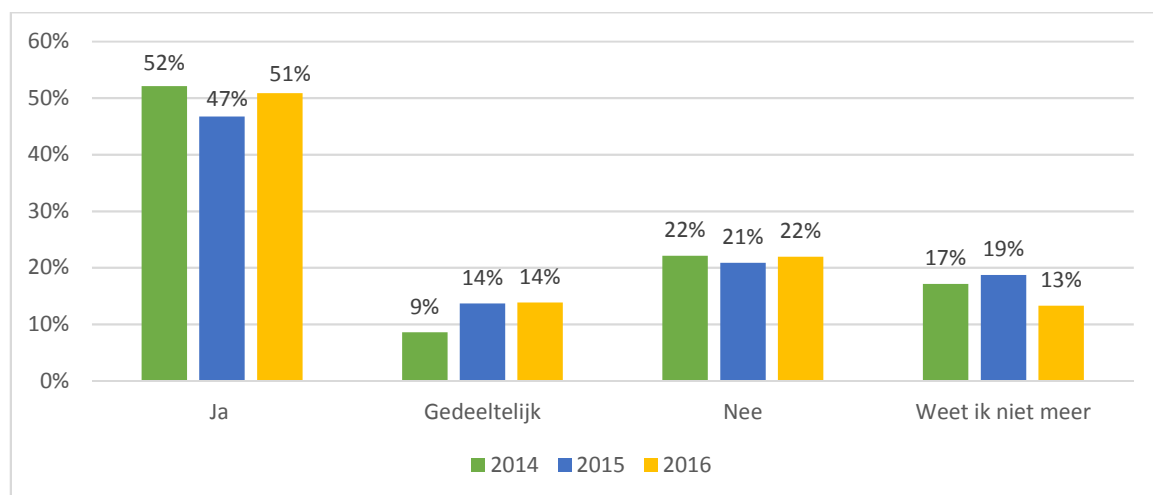
voorzieningen worden uitgevraagd. Dit betekent dat een respondent gebruik kan maken van zowel schoonmaakondersteuning als regie/zorg binnen de categorie 'Maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden'.

Figuur 5: Stapeling categorieën Wmo voorzieningen



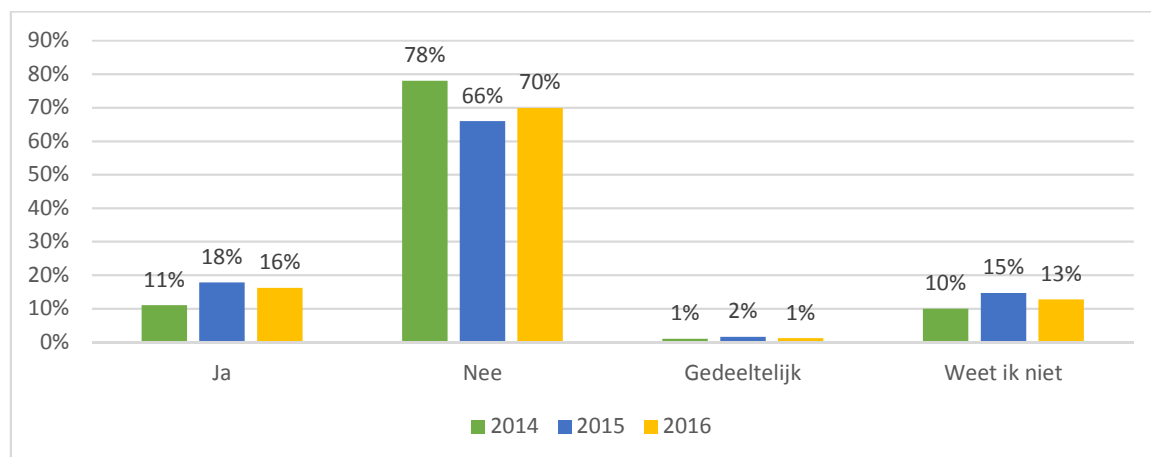
In het onderzoek is een vraag opgenomen over de keuzevrijheid. De vraag luidt: 'Heeft u zelf kunnen bepalen welke aanbieder de ondersteuning aan u zou gaan bieden?' (51% van de respondenten geeft aan de aanbieder zelf te hebben gekozen). Deze vraag bevat ook de categorie 'Niet van toepassing'. Deze categorie is niet weergegeven in Figuur 6, maar is in de vragenlijst opgenomen voor ondersteuning waar de cliënt geen keuzevrijheid heeft. Denk aan hulpmiddelen waarvoor slechts één leverancier gecontracteerd is of de financiële tegemoetkoming in de vervoerskosten.

Figuur 6: Keuzevrijheid



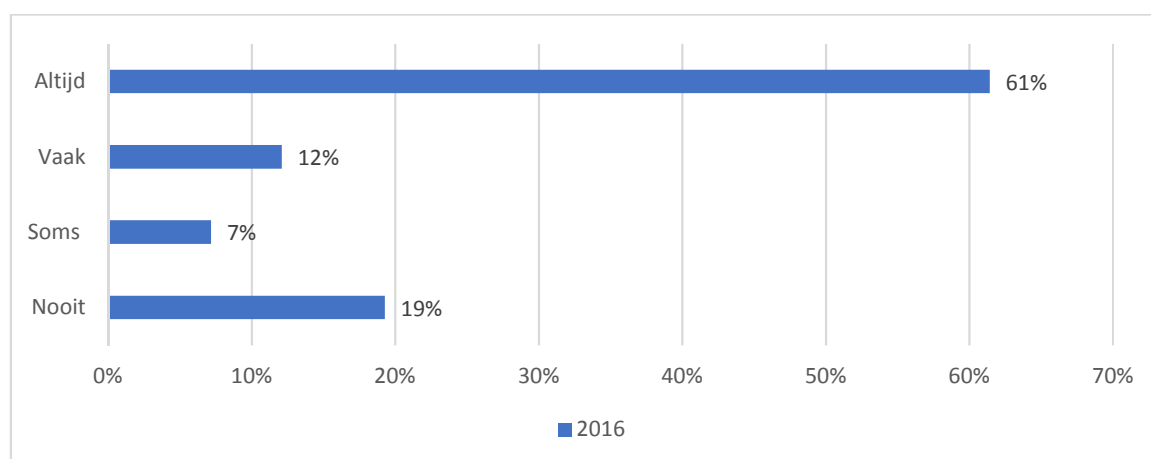
Verder is de respondenten gevraagd naar de wijze waarop de ondersteuning gefinancierd wordt. Uit dit onderzoek blijkt minimaal 16% de ondersteuning met een PGB te financieren (Figuur 7). Het percentage respondenten dat geen PGB gebruikt om de ondersteuning te financieren neemt weer licht toe.

Figuur 7: PGB



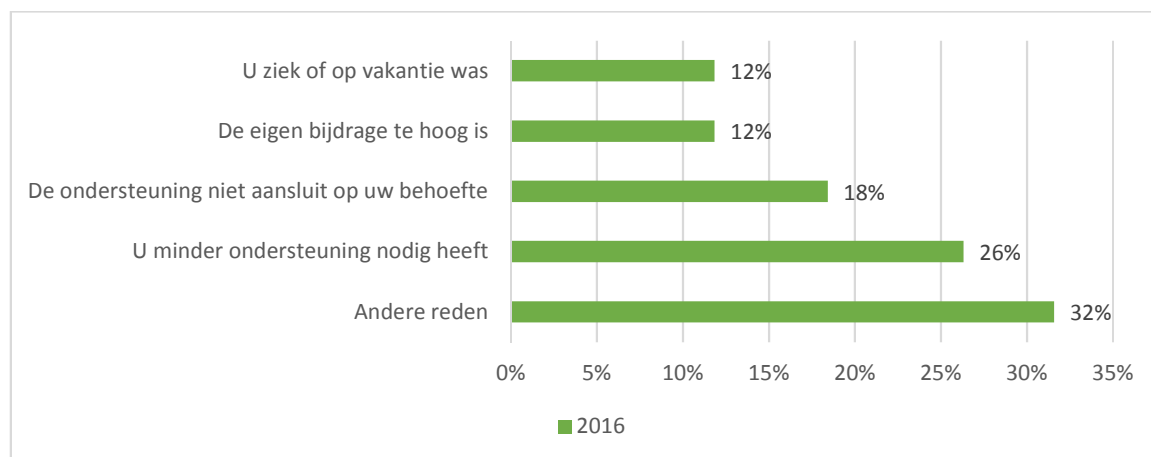
Een nieuwe vraag in het onderzoek gaat over het benutten van de indicatie. 61% van de cliënten geeft aan de indicatie altijd volledig af te nemen (Figuur 8). Het gaat in deze vraag over alle soorten voorzieningen inclusief inwoners met een rolstoel en woonvoorzieningen. Bij deze voorzieningen neem een cliënt altijd de indicatie volledig af.

Figuur 8: Afnemen van de indicatie



In de vervolgvraag is aandacht besteed aan redenen om minder ondersteuning af te nemen dan de indicatie. Dit is exclusief de respondenten die in Figuur 8 'Altijd' hebben aangegeven. De meeste respondenten die minder ondersteuning afnemen dan de indicatie geven aan minder ondersteuning nodig te hebben. De analyse van de antwoordcategorie 'Andere reden' blijkt voornamelijk een herhaling van de andere redenen in Figuur 9. Verder blijkt dat respondenten die 'Nooit' de volledige indicatie afnemen vooral aangeven dat de ondersteuning niet aansluit op de behoefte. Daarnaast geven bijna alle respondenten die 'Vaak' de indicatie volledig afnemen aan dat ziekte of vakantie redenen zijn voor een lagere zorgafname.

Figuur 9: Redenen afnemen minder ondersteuning



Ervaringen met de ondersteuning

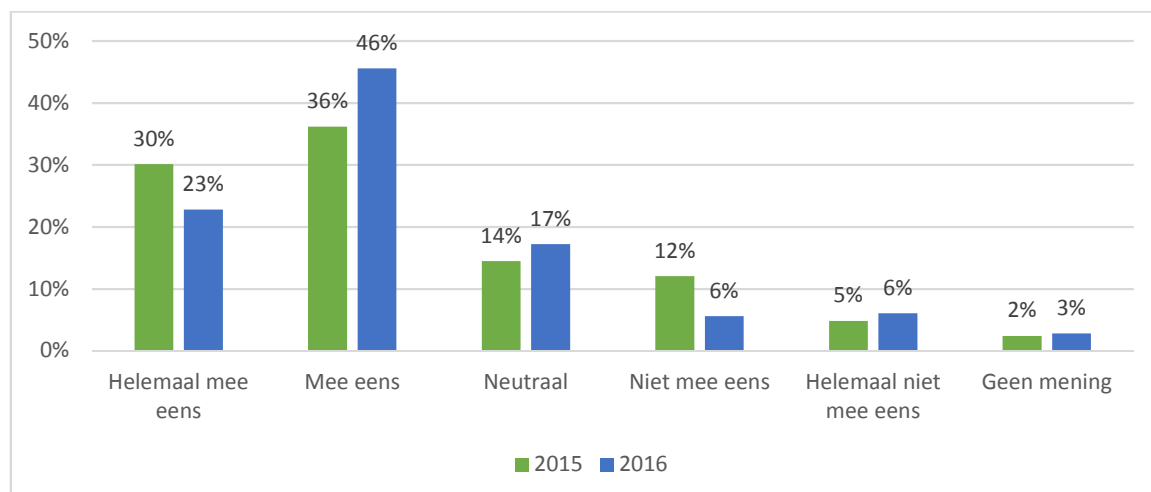
De verplichte vragenlijst van het Rijk is hetzelfde gebleven. Hierdoor kan er een goede vergelijking tussen 2015 en 2016 worden gemaakt voor deze stellingen.

Contact

In het onderdeel 'Contact' worden vier stellingen behandeld. De antwoordcategorie 'Niet van toepassing' is niet in de analyse meegenomen. Bij elke stelling in dit onderdeel van de vragenlijst is er een afname van het percentage respondenten 'Helemaal mee eens' en een toename van de antwoordcategorie 'Mee eens'. Deze trend kan te verklaren door een lagere tevredenheid, maar kan ook te wijten zijn aan de wijze van invullen. Mensen zijn niet geneigd om extremen in te vullen. Dit sluit aan bij een stijging van antwoordcategorie 'Neutraal'. Deze stijgt ook in drie van de vier stellingen.

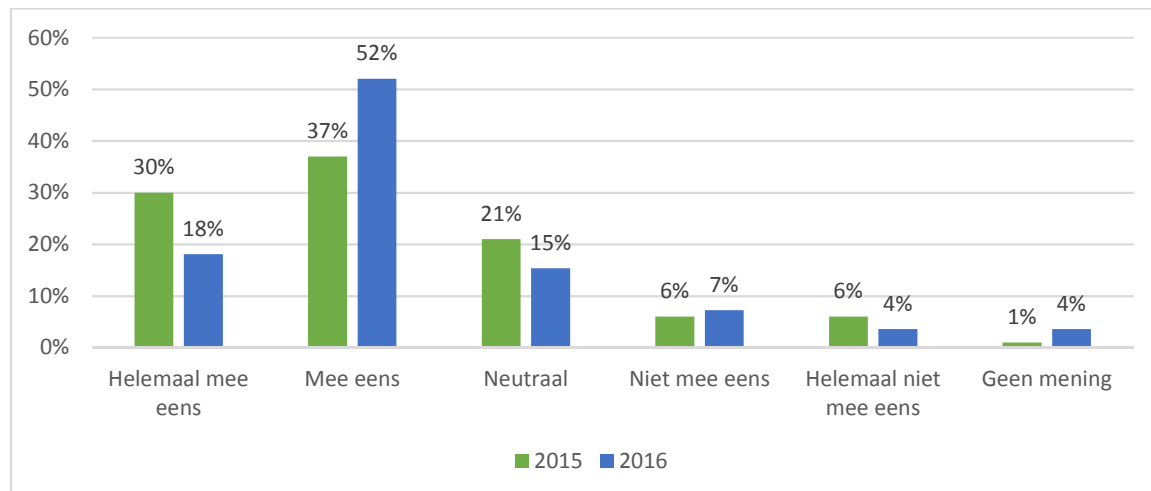
Er is halvering te zien in het aantal respondenten dat niet wist waar hij of zij terecht kon met de hulpvraag (Figuur 10). Dit leidt tot een lichte stijging in het aantal respondenten in de antwoordcategorieën '(Helemaal) mee eens' en 'Neutraal'.

Figuur 10: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



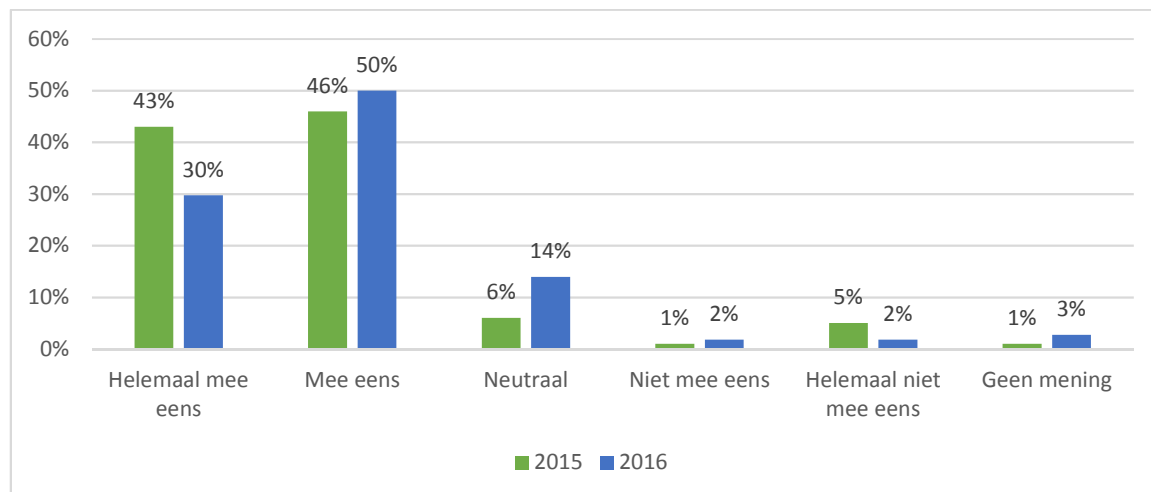
Ten opzichte van 2015 is er een lichte stijging in het aantal respondenten (70%) dat snel werd geholpen.

Figuur 11: Ik werd snel geholpen

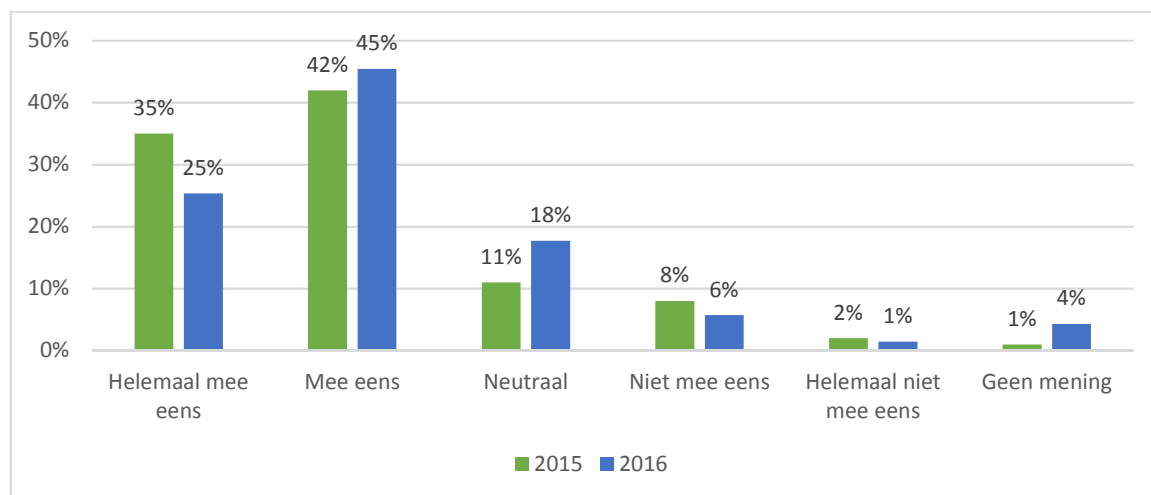


Ten opzichte van 2015 is er een daling van het aantal respondenten dat het (helemaal) met de twee volgende stellingen eens is (Figuur 12 & Figuur 13). Het aantal respondenten dat zich serieus voelt genomen is gedaald van 89% naar 80%. Daarnaast geeft 70% van de respondenten aan samen met de medewerker van de toegang naar oplossingen te hebben gezocht. In 2015 was 77% het (helemaal) eens met deze stelling.

Figuur 12: De medewerker nam mij serieus

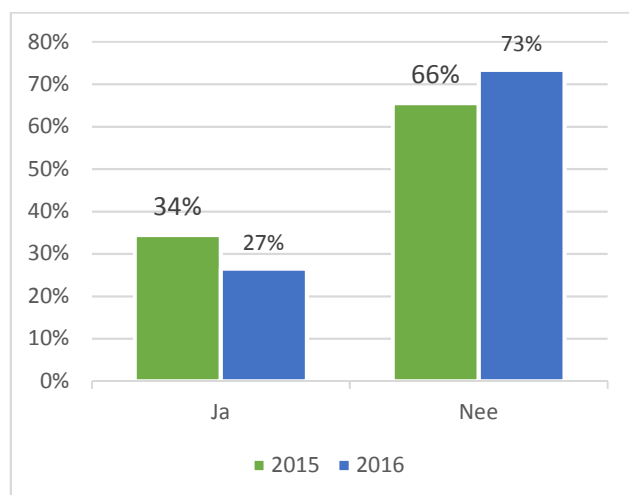


Figuur 13: De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



Het percentage respondenten dat wist van de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van de onafhankelijk cliëntondersteuner is gedaald in 2016. 27% van de respondenten weet ervan (Figuur 14).

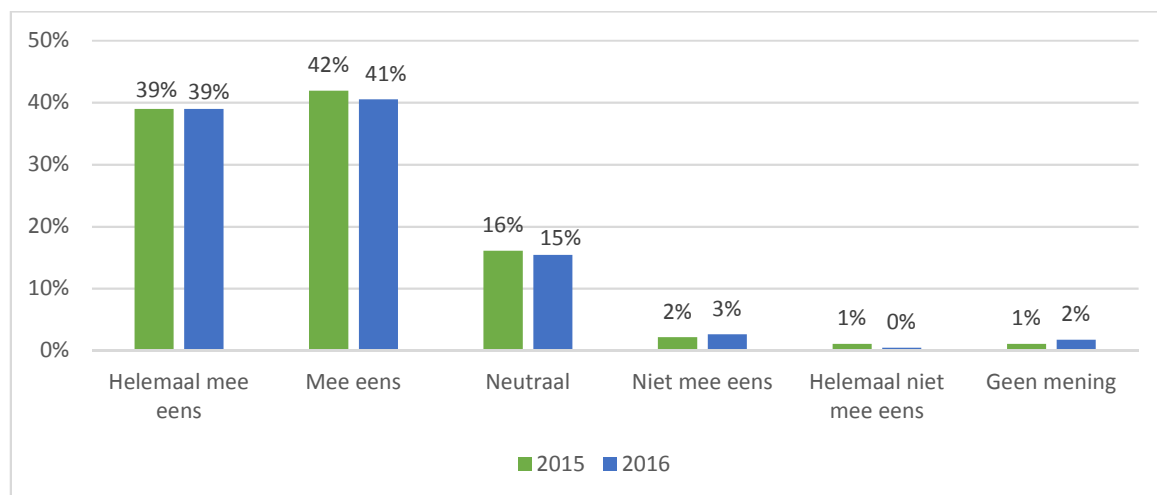
Figuur 14: Onafhankelijk cliëntondersteuning



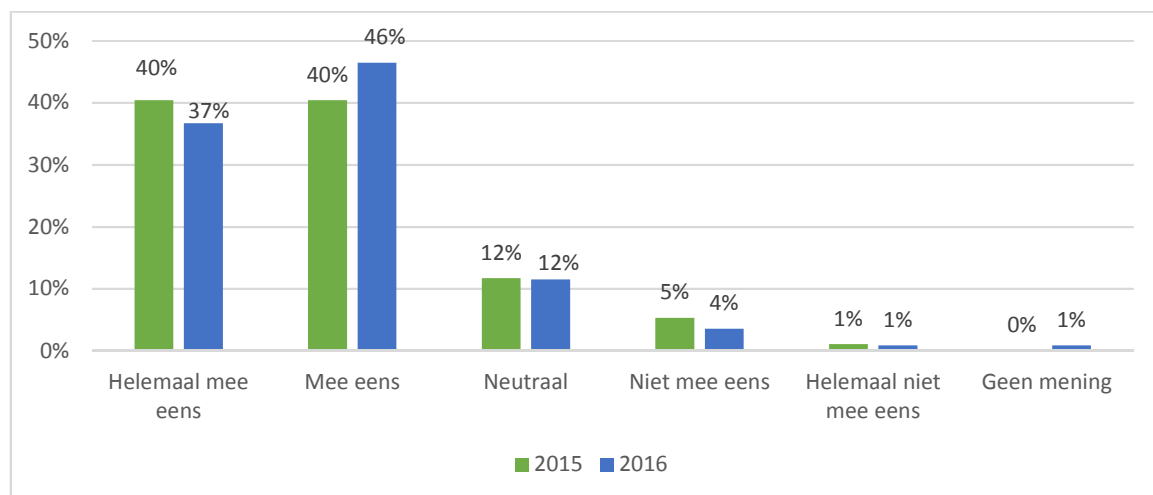
Kwaliteit van de ondersteuning

Om de kwaliteit van de ondersteuning in kaart te brengen zijn twee stellingen opgenomen in dit onderzoek. De kwaliteit van de ondersteuning is goed volgens 80% van de respondenten (Figuur 15). Verder vindt 77% van de respondenten de ondersteuning bij de hulpvraag passen (Figuur 16). Dit komt overeen met het cliëntervaringsonderzoek over 2015.

Figuur 15: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

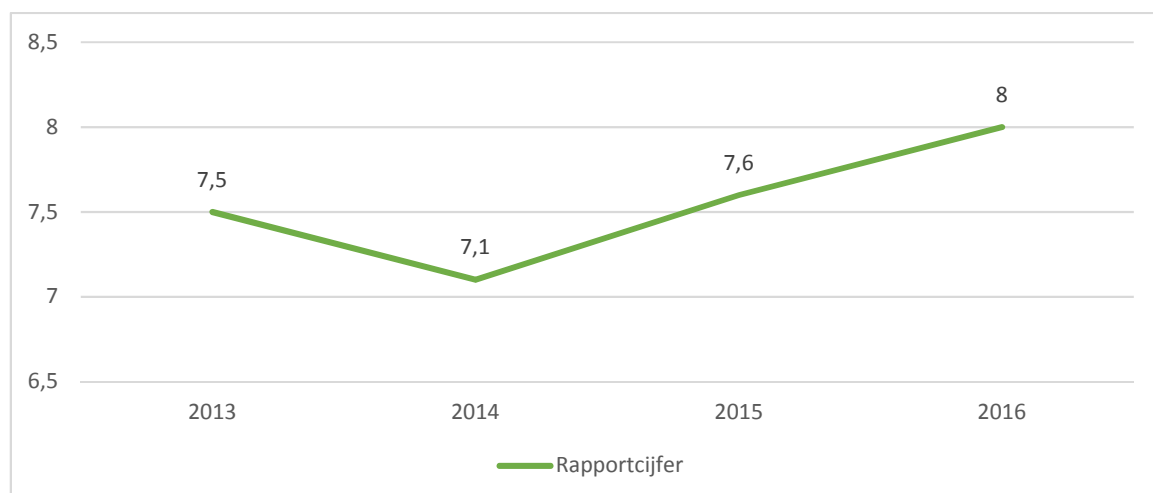


Figuur 16: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



Een eenvoudige vergelijking over de jaren heen is het rapportcijfer voor de geleverde ondersteuning. Het rapportcijfer is in 2016 gestegen naar een 8 (Figuur 17).

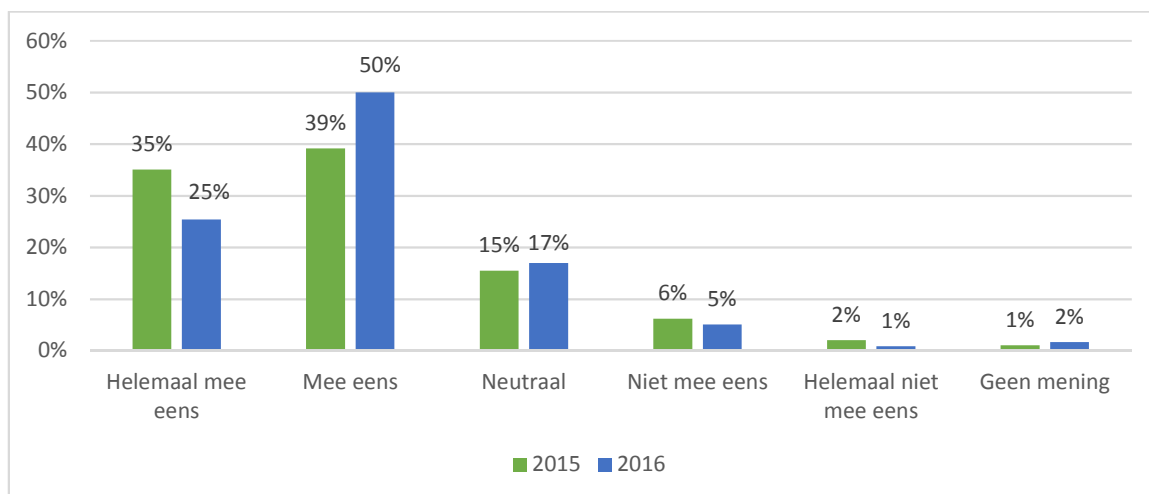
Figuur 17: Tevredenheid over de ondersteuning de aanbieder(s)



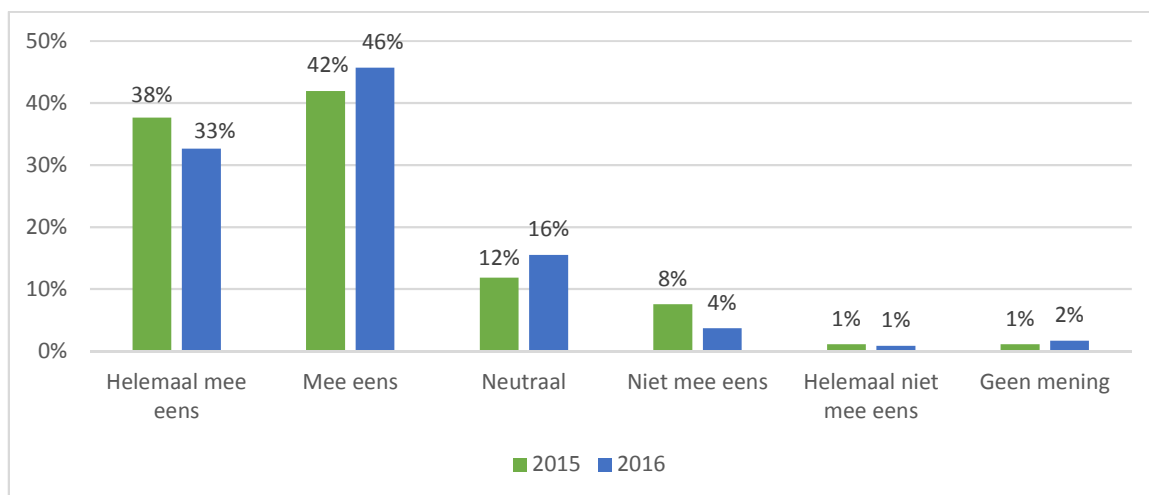
Wat levert de ondersteuning mij op?

Dit onderdeel wordt in kaart gebracht door drie stellingen. Zoals eerder benoemd is ook voor deze stellingen een verschuiving zichtbaar van de antwoordcategorie 'Helemaal mee eens' naar antwoordcategorie 'Mee eens'. Evenals de stijging van de antwoordcategorie 'Neutraal'. Verder zijn er kleine verschillen tussen 2015 en 2016. Door de ondersteuning kan 75% beter dingen doen die hij of zij wil (Figuur 18), kan 79% zich beter redden (Figuur 19) en heeft 73% een betere kwaliteit van leven (Figuur 20).

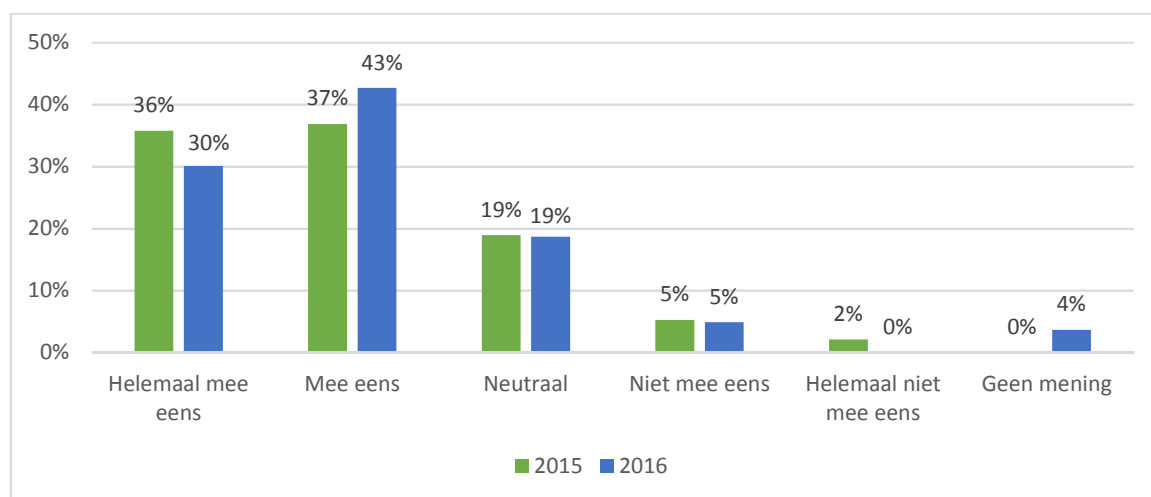
Figuur 18: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen beter doen die ik wil



Figuur 19: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



Figuur 20: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

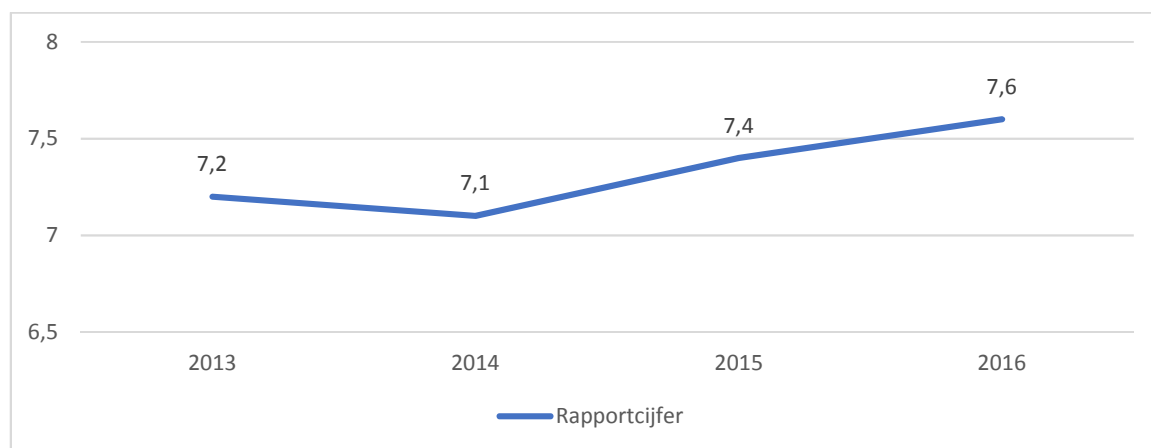


Uw ervaringen met de toegang

Uw ervaringen met de toegang tot Wmo voorzieningen maakt geen deel uit van de verplichte vragenlijst van het Rijk. Een goede toegang is belangrijk voor de gemeente Steenwijkerland. Daarom is er een aantal vragen aan het onderzoek toegevoegd.

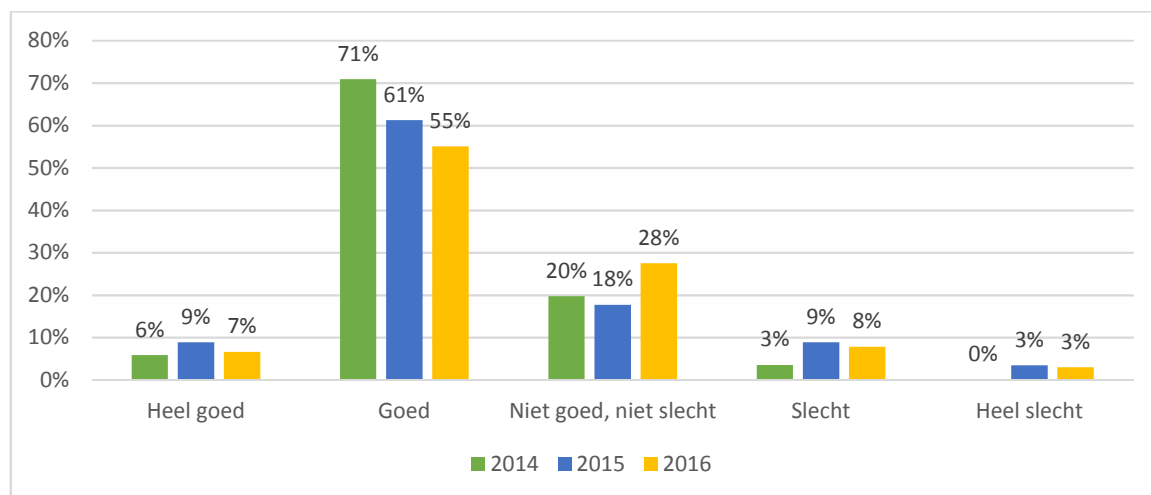
Tevredenheid over het keukentafelgesprek wordt al enkele jaren uitgedrukt in een rapportcijfer. In 2014 ging het over de aanvraagprocedure. Er zit een stijgende lijn in het rapportcijfer dat voor 2016 uitkomt op een 7,6 (Figuur 21).

Figuur 21: Tevredenheid over het keukentafelgesprek (de toegang)



De ervaringen van cliënten met de telefonisch bereikbaarheid van het toegangsteam Wmo is uitgevraagd. Het aantal respondenten dat geen contact heeft gezocht via de telefoon met het toegangsteam is toegenomen. Dit ziet u niet in Figuur 22 terug. Wat u wel ziet is een dalende trend in het aantal respondenten dat de bereikbaarheid van het toegangsteam via de telefoon als (heel) goed ervaart. Ten opzichte van het jaar 2015 is het aantal respondenten dat de antwoordcategorie 'Niet goed, niet slecht' heeft aangevinkt flink gestegen.

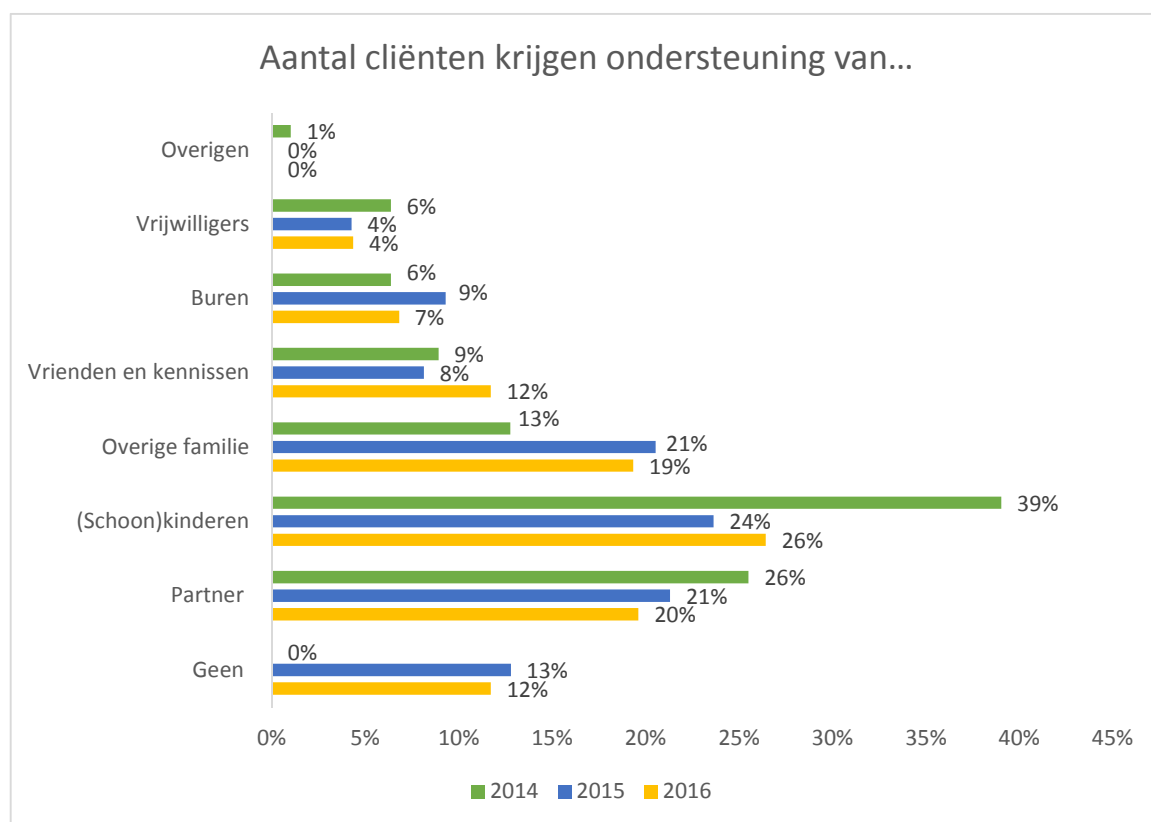
Figuur 22: Telefonische bereikbaarheid toegangsteam



Mantelzorg

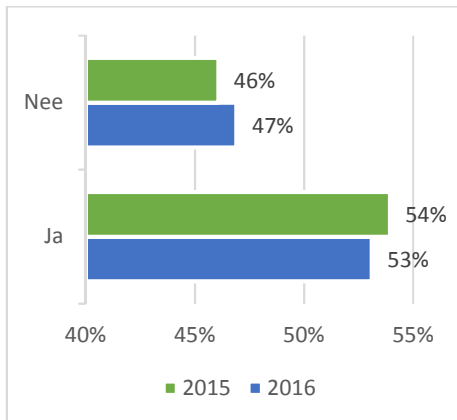
Het laatste onderwerp van dit rapport is mantelzorg. In de vragenlijst wordt in beeld gebracht welke mensen, naast de professionele hulpverleners, ondersteuning bieden (Figuur 23). De verschillen tussen 2015 en 2016 zijn klein. De grootste verandering is een stijging van 4% in de categorie 'Vrienden en kennissen' die worden ingezet in de ondersteuning.

Figuur 23: Mantelzorg



Aan het einde van de vragenlijst is een vraag gesteld over de bekendheid van het mantelzorgnetwerk en de ondersteuning die zij kunnen bieden. 53% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de ondersteuningsmogelijkheden (Figuur 24).

Figuur 24: Bekendheid mantelzorgnetwerk



Tot slot heeft elke respondent de mogelijkheid om de gemeente Steenwijkerland nog iets mee te geven. Uit deze open vraag blijken zeven inwoners behoefte te hebben aan een woningaanpassing. Zij geven voornamelijk aan dat de gemeente Steenwijkerland deze om financiële redenen niet vergoed. Daarnaast komt communicatie naar voren. Een aantal respondenten vindt de toegang slecht bereikbaar, ze worden niet teruggebeld door de toegangsmedewerker en vinden dat ze lang moeten wachten voordat ze reactie krijgen. Tot slot willen respondenten meer informatie over de aanbieders en de procedure tot ondersteuning met de bijbehorende termijnen.