

ONTVANGEN 13 JULI 2020

Gemeenteraad Voerendaal

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk 106870	Voerendaal 9 juli 2020
Onderwerp cliëntervaringsonderzoek 2019		Behandeld door K. Voorjans	Bijlagen 3

VERZONDEN 13 JULI 2020

Beste leden van de gemeenteraad Voerendaal.

U ontvangt de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo over het jaar 2019. Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te (laten) uitvoeren. Hiervoor is door VWS en de VNG een (verplichte) vragenlijst opgesteld. Deze verplichte vragenlijst bestaat uit 10 basisvragen met drie hoofdthema's, namelijk: de toegankelijkheid van de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Opzet en respons van cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

Het onderzoek is voor Voerendaal in de periode maart–april 2020 door het onderzoeksbureau Dimensus uitgevoerd. In Voerendaal zijn alle cliënten die in 2019 een melding of aanvraag hebben gedaan benaderd (359 cliënten). Het betreft alle personen die in 2019 een gesprek c.q. een indicatie gehad hebben. Hierbij kan het gaan om bestaande cliënten, maar ook om nieuwe cliënten die in 2019 voor het eerst een voorziening aangevraagd hadden voor huishoudelijke hulp, begeleiding, vervoersvoorziening, rolstoel of woonvoorziening.

Zij konden de vragenlijst online of op papier invullen. Daarnaast kon men contact opnemen met Dimensus wanneer men liever telefonisch wilde meewerken. In totaal hebben 189 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 163 schriftelijk, 23 online en 3 telefonisch. De respons komt uit op 53%, wat het hoogste percentage is sinds de eerste meting in 2015. Dit aandeel is voldoende om betrouwbare uitspraken over de doelgroep te kunnen doen.

Resultaten

In de bijlage vindt u de uitkomsten van het onderzoek van de gemeente Voerendaal in de vorm van een rapportage (bijlage 1). Na informatieverstrekking aan uw raad zullen de resultaten gepubliceerd worden op www.waarstaatjegemeente.nl (zie voor de factsheet bijlage 2).

Hieronder vindt u een samenvatting van de resultaten van het onderzoek per thema voor het jaar 2019. Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar nog positiever of ongeveer net zo positief over de verschillende aspecten. Vergeleken met het eerste peiljaar is over de jaren heen een toenemend positieve tendens te zien. Voor een vergelijking op detailniveau met de jaren 2015, 2016, 2017 en 2018 verwijzen wij u naar bijgevoegde rapportage.

1. Contact met de gemeente / de toegang

- 90% wist waar ze met de hulpvraag moesten zijn (4% niet, 6% neutraal)
- 86% werd snel geholpen (5% niet, 10% neutraal)
- 93% voelde zich door de medewerker serieus genomen (2% niet, 5% neutraal)
- 92% heeft samen met de medewerker in het gesprek naar een oplossing gezocht (1% niet, 7% neutraal)
- 49% was op de hoogte van het feit dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

De uitkomsten zijn op onderdelen hetzelfde of zelfs gestegen ten opzichte van verleden jaar. Vooral de bekendheid van het Wmo-loket (+7%) en de bekendheid van de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (+9%) vallen in positieve zin op.

2. De kwaliteit van de ondersteuning

- 91% vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed (9% neutraal, 2% niet)
- 89% geeft aan dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag (7% neutraal, 4% niet)

De tevredenheid over de kwaliteit is in 2019 het hoogste van alle gemeten jaren. Het aandeel dat vindt dat de ondersteuning passend is, is hoger dan 2015, 2016, 2017, en is gelijk aan dat in 2018.

3. Het effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid

- 82% kan beter de dingen doen die men wil doen (5% niet, 14% neutraal)
- 86% kan zich beter redden door de ondersteuning (3% niet, 10% neutraal)
- 80% heeft een betere kwaliteit van leven (5% niet, 14% neutraal)

Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar ongeveer net zo positief over de verschillende aspecten, maar vergeleken met het eerste peiljaar is over de jaren heen wel een toenemend positieve tendens te zien.

Naast deze tien wettelijke verplichte vragen hebben we het onderzoeksbureau aanvullend de opdracht gegeven om de cliënten die op één of meerdere aspecten aangeven niet/minder tevreden te zijn telefonisch te benaderen (met toestemming van de cliënt) om op deze manier een verdiepingsslag te maken. Op deze manier is het mogelijk, om aan de hand van de extra verdiepende informatie, inzicht te verkrijgen over op welke wijze we onze dienstverlening mogelijk nog meer kunnen verbeteren. Er is met 16 personen een verdiepend gesprek gevoerd en dat heeft de volgende punten opgeleverd:

1. Cliënten geven aan dat ze behoefte hebben dat er niet alleen naar de huidige situatie, maar ook naar de toekomst wordt gekeken.

Er wordt in principe in de Wmo niet geïndiceerd voor een toekomstige situatie. Dit omdat er in de persoonlijke omstandigheden veel veranderingen kunnen optreden. Dit geldt niet alleen voor de persoonlijke medische situatie, maar ook bijvoorbeeld voor de gezinssituatie a.g.v. overlijden van gezinsleden, bereiken van de

volwassen leeftijd van kinderen, tussentijdse opname of verhuizen naar een kleinere woning, etc. Uiteraard wordt met een te verwachten toekomstige situatie zo veel mogelijk rekening gehouden bij het verstrekken van voorzieningen, maar het is nadrukkelijk ons beleid om indicaties voor een beperkte tijd af te geven zodat er op periodieke momenten contact is met de cliënt om de ondersteuning te evalueren en eventueel bij te stellen.

2. Cliënten geven aan dat ze graag willen dat er samen beslissingen worden genomen en niet over hun hoofd heen wordt besloten.

Hier zijn wij het volledig mee eens, samen naar oplossingen zoeken staat bij ons hoog in het vaandel. Onze score op dat onderdeel (92%) is dan ook het hoogste sinds 2015, het jaar waarin de metingen zijn gestart. Cliënten hebben een maximale keuzevrijheid waar het de keuze van de aanbieder, dag of tijdstip waarop de ondersteuning plaats gaat vinden of de verzilveringswijze (zin of pgb) betreft. Maar uiteraard hanteren wij in de Wmo het principe van 'goedkoopst compenserend'. De goedkoopste, maar nog altijd compenserende voorziening wordt verstrekt. Niet noodzakelijke extra's of luxere uitvoeringen (denk aan hulpmiddelen, scootmobielen) worden niet vanuit de Wmo gefinancierd.

3. Cliënten begrijpen de soms strenge regels niet waarom iets wel of niet verstrekt wordt. Sommige cliënten hebben de indruk dat de gemeente soms bepaalde ondersteuning niet toe staat, omdat ze zich daarmee niet aan de regels zouden houden. Volgens cliënten zou voorop moeten staan waar mensen behoefte aan hebben en niet wat de regels zijn.

Gemeenten worden voor de Wmo door het rijk gefinancierd om bepaalde vormen van ondersteuning te verstrekken. De hoogte van de rijksbijdrage is o.a. afgestemd op de afbakening met de Wlz en Zvw. Hoewel de zorgbehoefte altijd centraal staat tijdens het onderzoek kan niet iedere wens worden ingewilligd. De Wmo is een wet met veel regels en een jarenlange verzameling aan jurisprudentie. Deze zijn niet altijd even vanzelfsprekend en gemakkelijk te begrijpen voor de cliënt. Hier ligt een taak voor de Wmo-consulenten. Bij een afwijzing of in geval van een ander eindresultaat dan de cliënt gewenst had, moet dit zo duidelijk en begrijpelijk mogelijk uitgelegd en onderbouwd worden aan de cliënt.

4. Cliënten zijn blij met de huishoudelijke hulp die ze hebben, vooral als het voor langere tijd achter elkaar dezelfde hulp is. Ze vinden het vervelend als er veel wisselingen zijn.

Dit is bekend, het is ook het streven om zoveel mogelijk met een vaste hulp te werken. Echter, de afgelopen twee-drie jaar is er sprake van krapte op de arbeidsmarkt en zorgaanbieders kunnen niet gemakkelijk aan personeel komen. Dit heeft soms tot gevolg dat er wisselingen optreden. Dit kan gebeuren wanneer hulpen van werkgever veranderen of omdat de hulp de voorkeur geeft aan cliënten dichterbij huis bijvoorbeeld.

5. Cliënten verwachten van een huishoudelijke hulp dat ze goed kunnen poetsen, maar dit is naar de mening van de cliënten niet altijd het geval. Dit geldt vooral voor jongere hulpen en invalkrachten.

In vakantieperiodes wordt noodgedwongen vaker gewerkt met vakantiekrachten, die soms ook nog jong zijn. Deze hulpen hebben vaak minder lang ervaring met het werk en zijn bovendien niet op de hoogte van de specifieke wensen en eisen van hun tijdelijke klant. Maar de zorgaanbieders doen hun uiterste best om de kwaliteit ook bij vervanging te waarborgen. Dat is ook terug te zien in de score op dat onderdeel, de kwaliteit van de ondersteuning behaalt de hoogste score gemeten tot nu toe, nml 91%.

6. Bijna alle cliënten waar een verdiepend gesprek mee is gevoerd die huishoudelijke hulp hebben, benoemen dat de tijd die ze krijgen te kort is. Bij mensen die gekort zijn in hun tijd lijkt deze ervaring nog wat sterker te zijn.

De gemeente Voerendaal heeft haar tijdnormeringen in 2017 onafhankelijk en objectief laten toetsen door het onderzoeksbureau HHM. Op onderdelen bleken de normen inderdaad aan de krappe kant. Daarom zijn de tijdnormeringen m.i.v. 2018 waar nodig naar boven bijgesteld. Onze normen zijn weliswaar niet ruim te noemen, maar doorstaan op alle onderdelen de wettelijke toets. Er hebben in 2019 geen 'kortingen' plaats gevonden. Behalve in gevallen wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een wijziging in de gezinssamenstelling of wanneer iemand herstellende is en de taken weer zelfstandig gaat uitvoeren, is er niet op indicaties 'gekort'.

7. Als er door omstandigheden (ziekte, achteruitgang in gezondheid) meer tijd nodig is om het huishouden gedaan te krijgen dan kan dat niet makkelijk tijdelijk aangepast worden, maar moet dat formeel aangevraagd worden. Dat vinden mensen lastig.

Vanaf 2021 zijn we voornemens om de mogelijkheid aan aanbieders en cliënten te bieden om het totaal aantal geïndiceerde uren hulp bij het huishouden voor de gehele beschikkingsperiode flexibel in te zetten. Als er sprake is van een tijdelijke korte periode met een grotere zorgbehoefte dan kunnen de uren aangewend worden die bijvoorbeeld in een vakantieperiode, tijdens feestdagen of tijdens ziekte niet zijn ingevuld. Op deze manier kan bij een tijdelijke grotere zorgbehoefte de zorg uitgebreid worden zonder dat daar een herindicatieprocedure voor moet worden doorlopen. Als het gaat om een structurele uitbreiding zal nog altijd een herindicatie plaats moeten vinden. Dit systeem wordt al enige jaren bij begeleiding gehanteerd en hier zijn goede ervaringen mee opgedaan.

8. Huishoudelijke hulp kan niet worden aangevraagd als er een partner is die dit kan doen. Ook niet als deze partner al erg veel tijd kwijt is met (fulltime) werk en mantelzorg.

In Nederland is het gebruikelijk dat mensen die een fulltime baan hebben 36-40 uur werken. Ieder gezond persoon wordt geacht om naast zijn voltijd baan of studie zelfstandig een huishouden te kunnen runnen. Een drukke baan of studie kan nooit een reden zijn om geen huishouden te kunnen runnen. In het geval van bovenmatig veel bovengebruikelijke zorg voor een ander kan daarop een uitzondering gemaakt worden.

Tot slot, het maatschappelijk platform is in de gelegenheid gesteld om een advies of reactie te verstrekken aangaande de resultaten van dit onderzoek. Wij verwijzen u graag naar het betreffende advies in de bijlage.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

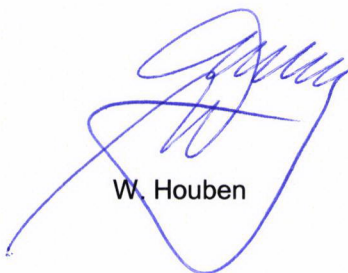
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN VOERENDAAL,

de secretaris,



C.J.H.M. Janssen

de burgemeester,



W. Houben

Clïëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Voerendaal

over 2019

Onderzoek in 2020 uitgevoerd in opdracht van de gemeente:

voerendaal

Dimensus
■ beleidsonderzoek

Inhoudsopgave



○ <u>Onderzoeksbeschrijving</u>	p. 3
○ <u>Samenvatting</u>	p. 4
○ <u>Contact</u>	p. 5
○ <u>Kwaliteit van de ondersteuning</u>	p. 8
○ <u>Wat levert de ondersteuning op?</u>	p. 9
○ <u>Verdiepende gesprekken</u>	p. 10
○ <u>Colofon</u>	p. 11

Onderzoeksbeschrijving



De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het onderzoek beschreven.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met een standaardvragenlijst - met tien verplichte vragen - om de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod. Na afloop van het onderzoek is er ook nog een aantal verdiepende telefonische gesprekken gevoerd met cliënten die aangaven minder/niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten. Naar aanleiding daarvan is contact opgenomen om te achterhalen waar precies de onvrede zit.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit cliëntervaringsonderzoek in de gemeente Voerendaal zijn cliënten benaderd die in 2019 een aanvraag hebben ingediend voor één of meer voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. In april en mei 2020 hebben 354 Wmo-clieënten een vragenlijst toegestuurd gekregen. Zij konden de vragenlijst online of op papier invullen. Daarnaast kon men contact opnemen met Dimensus wanneer men liever telefonisch wilde meewerken. In totaal hebben 189 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 163 schriftelijk, 23 online en 3 telefonisch. De respons komt uit op 53%, wat hoger is dan bij de vorige meting toen de respons 44% bedroeg.

Onderzoeksresultaten

In deze rapportage worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek kort verwoord en vergeleken met die van de voorgaande jaren. In absolute zin gaat het soms om kleine aantallen respondenten. Daardoor kunnen eerder afwijkingen ontstaan. Bij de interpretatie van de percentages moet hiermee rekening worden gehouden. De resultaten van de tien verplichte vragen worden tevens gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Hier kunnen de uitkomsten worden vergeleken met de resultaten van andere gemeenten. Mogelijke (kleine) verschillen tussen de percentages in de rapportage en op de website www.waarstaatjegemeente.nl kunnen worden toegeschreven aan afrondingen.

Samenvatting



Contact:

- ✓ De Wmo-cliënten in de gemeente Voerendaal zijn over het algemeen (heel) tevreden over het contact dat zij hebben gehad naar aanleiding van hun hulpvraag. Negen op de tien cliënten (90%) wisten waar ze moesten zijn met de hulpvraag die men had, 86% is van mening dat men snel geholpen werd, meer dan negen op de tien cliënten (93%) vonden dat de medewerker hen serieus nam en 92% geeft aan dat hij/zij tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing heeft gezocht.
- ✓ Het aandeel cliënten dat weet waar men moet zijn met de hulpvraag is de afgelopen jaren telkens iets toegenomen: van 78% in 2015 naar 90% in 2019. Voor de overige aspecten geldt dat de percentages sterk overeen komen met 2017 en 2018.
- ✓ Vijf op de tien cliënten (49%) wisten dat men gebruik kon maken van een cliëntondersteuner. Dit is meer dan in alle voorgaande jaren.

Kwaliteit van ondersteuning:

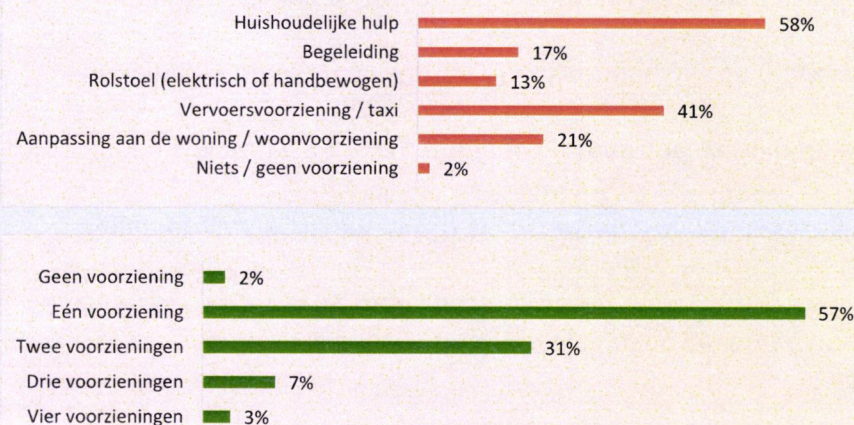
- ✓ Ook over de kwaliteit van de ondersteuning zijn de meeste cliënten (zeer) tevreden.
- ✓ Zo is 91% (zeer) te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning en 89% over het passen van de ondersteuning bij de hulpvraag.
- ✓ De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is bij iedere meting verder toegenomen: van rond driekwart in 2015 naar rond de 90% in 2019.



Wat levert de ondersteuning op?

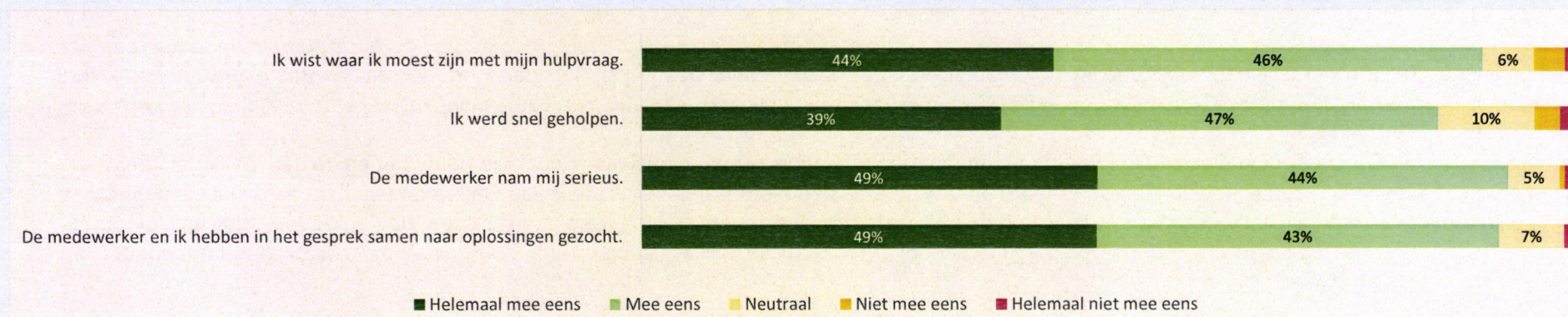
- ✓ Het merendeel van de cliënten is blij met het effect dat de ondersteuning op hen heeft of heeft gehad: men redt zicht beter (86%), kan beter dingen doen die men wil doen (82%) en men ervaart een verbetering van de kwaliteit van leven (80%).
- ✓ Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar ongeveer net zo positief over deze aspecten en vergeleken met het eerste peiljaar is een positieve tendens te zien.

Contact (1)



- ✓ De respondenten is gevraagd van welke Wmo-voorzieningen ze gebruik maken. Dit konden er ook meerdere zijn. Zes op de tien cliënten (60%) hebben huishoudelijke hulp, vier op de tien (42%) hebben een vervoersvoorziening, ongeveer één op de vijf heeft een aanpassing aan de woning of krijgt begeleiding en iets meer dan één op de tien heeft een rolstoel. Iets meer dan de helft van de cliënten heeft één voorziening, ongeveer een derde heeft twee voorzieningen, één op de tien heeft drie voorzieningen en een klein percentage cliënten heeft vier voorzieningen.
- ✓ Cliënten is gevraagd voor hun laatste voorziening de vragenlijst in te vullen (rechter figuur). Bij bijna de helft (47%) gaat het om huishoudelijke hulp, ongeveer een vijfde heeft een vervoersvoorziening (20%) of een aanpassingen aan de woning (16%). Bij één op de tien gaat het om begeleiding en bij 7% van de cliënten om een rolstoel.
- ✓ Huishoudelijke hulp en begeleiding kunnen aangemerkt worden als niet-materiële hulp, de overige voorzieningen als materiële hulp. In de rapportage wordt gekeken of scores verschillen voor deze twee groepen, geslacht en leeftijd. Alleen als er sprake is van significante verschillen worden deze genoemd in de tekst.

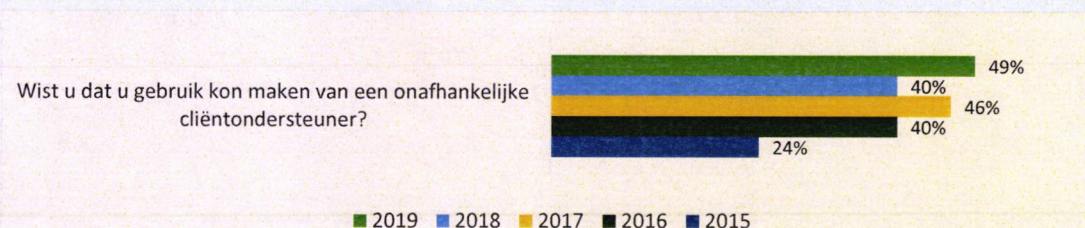
Contact (2)



- ✓ De respondenten is door middel van stellingen gevraagd hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. De cliënten zijn hier overwegend (zeer) positief over.
- ✓ Negen op de tien cliënten (90%) wisten waar ze moesten zijn met de hulpvraag die men had, 4% wist dit niet.
- ✓ Van de cliënten is 86% van mening dat men snel geholpen werd, 5% vond van niet.
- ✓ Circa negen op de tien cliënten (93%) vonden dat de medewerker hen serieus nam, 2% vond van niet.
- ✓ Eveneens circa negen op de tien cliënten (92%) geven aan dat hij/zij tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing heeft gezocht, 1% vond van niet.



Contact (2)



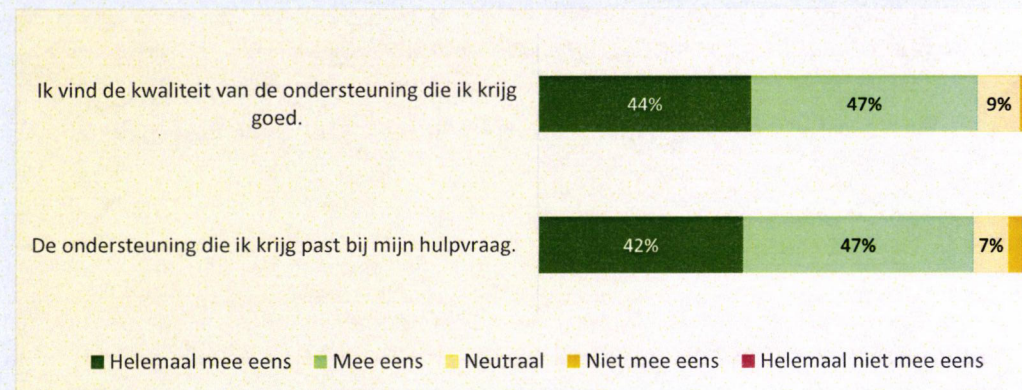
- ✓ Het aandeel cliënten dat weet waar men moet zijn met de hulpvraag is de afgelopen jaren telkens iets toegenomen: van 78% in 2015 naar 83% in 2018 en zelfs naar 90% in 2019.
- ✓ Dit geldt ook voor de snelheid waarmee men is geholpen, of men serieus werd genomen door de medewerker en of men samen naar oplossingen heeft gezocht: de algehele tendens is toenemend positief in vergelijking met 2015. De scores van 2019 komen in sterke mate overeen met die van 2018.
- ✓ Vijf op de tien cliënten (49%) wisten dat men gebruik kon maken van een cliëntondersteuner, 51% wist dit niet. De bekendheid van de cliëntondersteuner is vergeleken met 2015 flink toegenomen en is in 2019 hoger dan in alle voorgaande jaren.

Kwaliteit van de ondersteuning

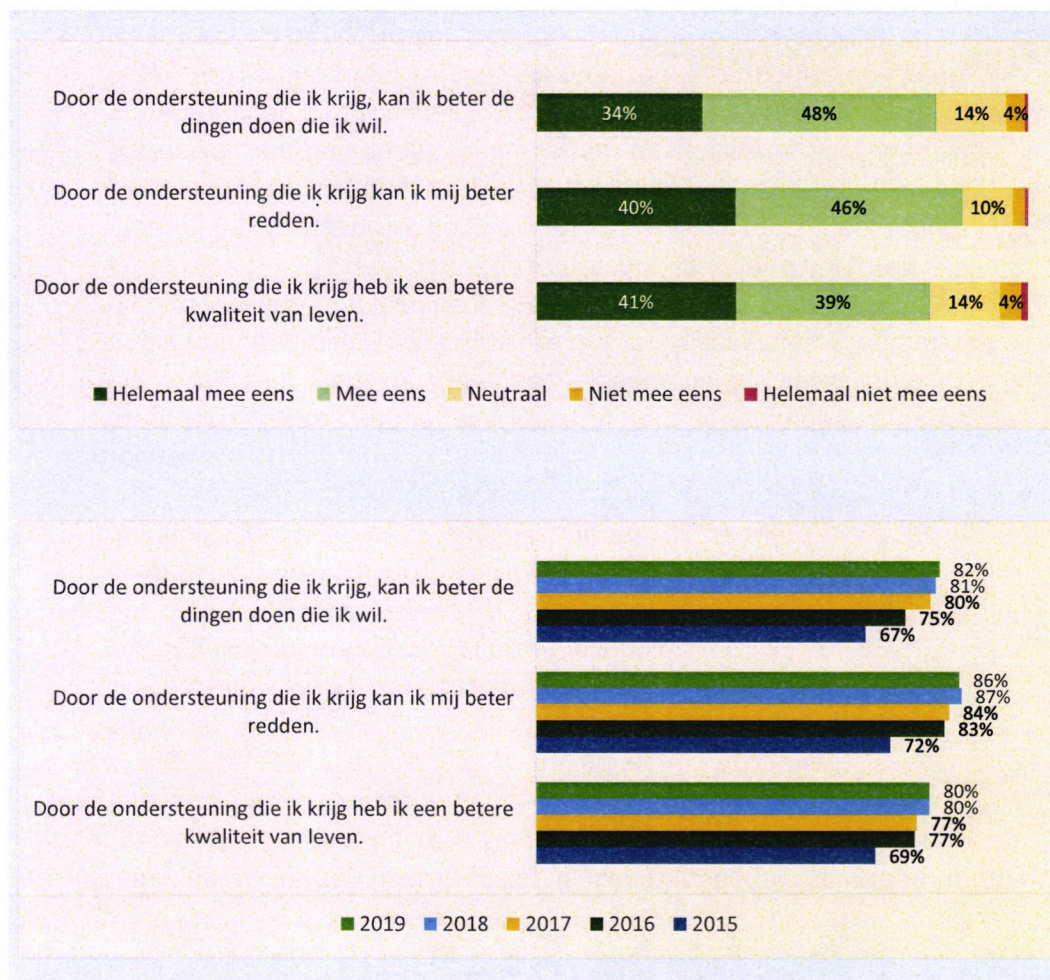
- ✓ Meer dan negen op de tien cliënten (91%) zijn te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning, 2% is hierover niet tevreden.
- ✓ Circa negen op de tien cliënten (89%) zijn van mening dat de ondersteuning die men krijgt, ook past bij de hulpvraag die men heeft, 4% is het hiermee niet eens.



- ✓ De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is bij iedere meting verder toegenomen: van 76% in 2015 naar 87% in 2018 en zelfs 91% in 2019.
- ✓ Het aandeel dat vindt dat de ondersteuning passend is, is hoger dan 2015 (74%), 2016 (78%) en 2017 (82%). Het percentage is gelijk aan dat in 2018 (89%).



Wat levert de ondersteuning op?



- ✓ Iets meer dan acht op de tien cliënten (82%) geven aan dat men door de hulp beter de dingen kan doen die men wil doen, 5% vindt van niet.
- ✓ Een nog groter deel van de mensen (86%) vindt dat men zich door de ondersteuning beter kan redden in het dagelijkse leven, 3% vindt van niet.
- ✓ Acht op de tien (80%) zijn van mening dat de kwaliteit van het leven hierdoor beter is, 5% vindt van niet.
- ✓ Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar ongeveer net zo positief over de verschillende aspecten, maar vergeleken met het eerste peiljaar is over de jaren heen wel een toenemend positieve tendens te zien.

Opmerkingen

- ✓ De opmerkingen die worden gemaakt zijn verschillend van aard. Een deel van de cliënten geeft aan zeer tevreden te zijn met de hulp dan wel voorziening die men heeft. Daarnaast wordt vaker naar voren gebracht dat er geen vervangende huishoudelijke hulp is bij uitval, dat het aantal uren huishoudelijke hulp tekort schiet en dat men de hulp mist vanwege Corona en dat men dat jammer vindt.

Verdiepende gesprekken

Met een aantal cliënten (n=16), die aangaven minder/niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten, is een verdiepend telefonisch gesprek gevoerd over hun ervaringen.

Consulenten

- ✓ De consulent wordt gewaardeerd wanneer niet alleen naar het nu wordt gekeken, maar ook naar de toekomst.
- ✓ Consulenten worden gewaardeerd wanneer er goed geluisterd wordt en er samen beslist wordt welke hulp er komt. De waardering is duidelijk lager wanneer er over het hoofd van de cliënt wordt beslist.

Gemeente

- ✓ Meerdere cliënten hebben het idee dat de regels van de gemeente erg streng zijn. Mensen vinden dat ze een bepaalde vorm van hulp nodig hebben, maar toch krijgen ze die vervolgens niet. Men begrijpt niet goed waarom dat zo is.
- ✓ Praktische zaken regelen met de gemeente gaat goed. Cliënten ervaren het contact met de gemeente als laagdrempelig en nemen gemakkelijk contact met de gemeente op.
- ✓ Sommige cliënten hebben de indruk dat de gemeente soms bepaalde ondersteuning niet toe staat, omdat ze zich daarmee niet aan de regels zouden houden. Volgens cliënten zou voorop moeten staan waar mensen behoefte aan hebben en niet wat de regels zijn.

Huishoudelijke hulp

- ✓ Cliënten zijn overwegend positief over de hulp die ze ontvangen.
- ✓ Cliënten zijn blij met de huishoudelijke hulp die ze hebben, vooral als het voor langere tijd achter elkaar dezelfde hulp is. Ze vinden het vervelend als er veel wisselingen zijn.
- ✓ Cliënten verwachten van een huishoudelijke hulp dat ze goed kunnen poetsen, maar dit is naar de mening van de cliënten niet altijd het geval. Dit geldt vooral voor jongere hulpen en invalkrachten.
- ✓ Bijna alle cliënten waar een verdiepend gesprek mee is gevoerd die huishoudelijke hulp hebben, benoemen dat de tijd die ze krijgen te kort is. Bij mensen die gekort zijn in hun tijd lijkt deze ervaring nog wat sterker te zijn.
- ✓ Als er door omstandigheden (ziekte, achteruitgang in gezondheid) meer tijd nodig is om het huishouden gedaan te krijgen dan kan dat niet makkelijk tijdelijk aangepast worden, maar moet dat formeel aangevraagd worden. Dat vinden mensen lastig.
- ✓ Huishoudelijke hulp kan niet worden aangevraagd als er een partner is die dit kan doen. Ook niet als deze partner al erg veel tijd kwijt is met (fulltime) werk en mantelzorg.

Colofon

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkteerrein. Dit doen wij vanuit een bevoegenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie, klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!



Dit document bevat de uitkomsten van het verplichte deel van het Cliëntvervalsonderzoek Wmo (Ceo WMO) ten behoeve van de publicatie op de website www.waarstaategemeente.nl.

Achtergrondinformatie

Voor het publiceren van de resultaten op www.waarstaategemeente.nl zijn individuele vragen uit het Ceo Wmo herberekend. De percentages zijn afgerond op 0 decimalen en de antwoordcategorieën 'n.v.t.' en 'geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten.

Beschrijving veldwerk

Maand waarin cliënten zijn aangeschreven

mei 2020

Populatie (totaal aantal cliënten)

354

Bruto steekproef (aantal aangeschreven cliënten)

354

Netto steekproef (geldige respons)

189

Resultaten verplichte vragenlijst

Blok 1. Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
2. Ik werd snel geholpen
3. De medewerker nam mij serieus
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

helemaal mee eens	meestal mee eens	neutraal	meestal niet mee eens	helemaal niet mee eens
44%	46%	6%	3%	1%
39%	47%	10%	3%	2%
49%	44%	5%	1%	1%
49%	43%	7%	0%	1%

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

ja	nee
49%	51%

Blok 2. Kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

helemaal mee eens	meestal mee eens	neutraal	meestal niet mee eens	helemaal niet mee eens
44%	47%	9%	1%	1%
42%	47%	7%	3%	1%

Blok 3. Wat levert de ondersteuning mij op

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

helemaal mee eens	meestal mee eens	neutraal	meestal niet mee eens	helemaal niet mee eens
34%	48%	14%	4%	1%
40%	46%	10%	2%	1%
41%	39%	14%	4%	1%

Publicatie

Voordat de bovenstaande gegevens door ons gepubliceerd kunnen worden op WSG (www.waarstaategemeente.nl) dient het College van B&W akkoord te geven op deze cijfers.

Maatschappelijk platform Voerendaal

B&W gemeente Voerendaal
t.a.v. Mevr. Voorjans
kim.voorjans@voerendaal.nl

Datum	06-07-2020
Onderwerp	Gevraagd advies inzake cliënt-ervaringsonderzoek van de WMO
Afzender	Maatschappelijk Platform Voerendaal

Geacht college,

Op 16 juni heeft u het MPV gevraagd een advies te geven over het cliënt-ervaringsonderzoek van de WMO. U heeft gevraagd het advies zo spoedig mogelijk uit te brengen, echter zonder einddatum te noemen.

Het cliënt-ervaringsonderzoek van de WMO is niet in onze vergadering aan de orde geweest, maar per mail met de leden gedeeld.

De opmerkingen van de leden van het MPV zijn:

- Een zeer mooi en duidelijk rapport en gemeente Voerendaal mag trots zijn op alle mensen die telkens weer klaar staan om hun medemens met raad en daad bij te staan. Ook de moeite die gedaan is om extra informatie te verkrijgen van de kleine groep (soms zeer) ontevreden cliënten is prijzenswaardig.
- Uit ervaring en gesprekken met burgers (cliënten), waar de leden van het MPV geregeld een praatje mee maken, blijkt dat de kwaliteit van de ondersteuning behoorlijk is toegenomen vergeleken met het eerste peiljaar (2015) er is sprake van een toenemende positieve tendens. Het is en blijft een leerproces.
- De leden van het MPV vinden het nog steeds dramatisch dat maar de helft van de cliënten op de hoogte is van een onafhankelijk cliënt ondersteuner. Ook al is dit van 40 naar 49 procent gestegen het is nog steeds ondermaats. Deze lijn volgend duurt het nog 3 jaar voordat er eindelijk gemeld kan worden dat 3\4de van de cliënten op de hoogte is van deze essentiële mogelijkheid. Hier heeft het MPV vorig jaar ook een nadrukkelijk punt van gemaakt en we vinden de vooruitgang op dit ene specifieke punt echt onvoldoende. Wij willen dan ook met klem nogmaals adviseren een plan van aanpak te maken waarbij de doelstelling is om uiterlijk eind 2021 op het gewenst niveau van 75% te zitten. Indien mogelijk verzoeken wij de gemeente tevens dit met ons te delen.

Maatschappelijk platform Voerendaal

- Het is te betreuren dat, net als de vorige keer, een groot aantal cliënten niet heeft deelgenomen. Uit het onderzoek is niet op te maken of men in beeld heeft waarom dit zo is. Ook hier vragen wij extra aandacht om na te denken hoe dit aantal bij een volgend onderzoek op minimaal 75% te krijgen.

Zoals al vaker aangegeven door het MPV blijft communicatie een punt van aandacht bij al deze thema's.

Met vriendelijke groet,

Namens het MPV
Dhr. H. Ernens, voorzitter MPV