Cliëntervaringsonderzoek Wmo

gemeente Voerendaal

over 2020

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van de gemeente:

voerendaal

Dimensus
beleidsonderzoek

Wilhelminasingel 1a | 4818 AA Breda | T 076 515 13 88 | info@dimensus.nl | www.dimensus.nl

Inhoudsopgave

- Onderzoeksbeschrijving p. 3
- Samenvatting p. 4
- Contact p. 5
- Kwaliteit van de ondersteuning p. 8
- Wat levert de ondersteuning op? p. 9
- Gesprekken met cliënten p. 10
- Colofon p. 11

Onderzoeksbeschrijving

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht 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 en de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod. Na afloop van het onderzoek zijn er nog 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 de periode van januari tot en met juni 2020 en van juli tot en met december 2020 een aanvraag hebben ingediend voor één of meer voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. In het eerste half jaar hebben 102 cliënten van de 180 benaderde cliënten meegewerkt aan het onderzoek, wat neerkomt op een respons van 57%. In het tweede half jaar hebben 90 van de 180 cliënten meegewerkt aan het onderzoek, een respons van 50%. Van de cliënten hebben er 108 schriftelijk meegewerkt, 2 telefonisch en 82 online. De totale respons komt neer 192 van de 360 cliënten, een respons van 53%.

Onderzoeksresultaten
In deze rapportage zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek verwoord en vergeleken met die van 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 meeste cliënten hebben gebruik gemaakt van huishoudelijke hulp (74%).
- Negen van de tien cliënten wisten waar ze met hun hulpaanvraag terecht konden (87%).
- Over de snelheid waarmee men geholpen wordt, is 90% tevreden en 5% niet.
- Cliënten zijn tevreden over het contact met de medewerker: een ruime meerderheid voelde zich serieus genomen (91%) en vond dat de medewerker samen met hen naar een oplossing zocht (90%).
- Over het geheel genomen is men sinds 2015 steeds positiever over deze aspecten, hoewel dit iets minder is dan vorig jaar.
- Vier op de tien cliënten weten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (43%). De bekendheid is door de jaren heen steeds toegenomen, maar is wel iets lager dan in 2019 (49%).

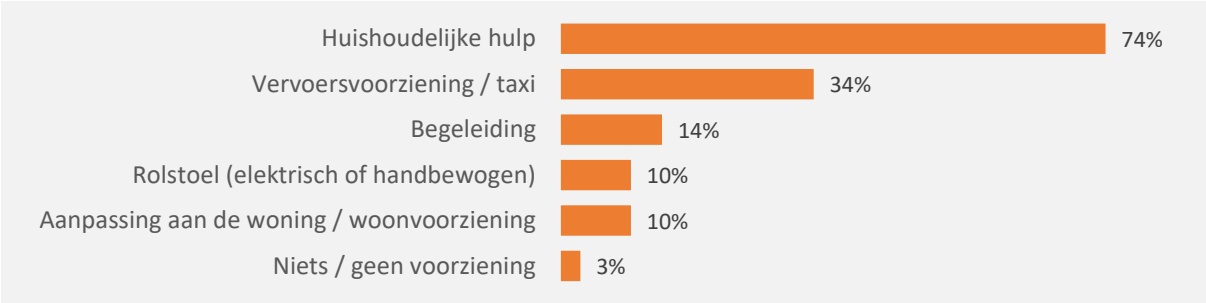
Kwaliteit van ondersteuning:

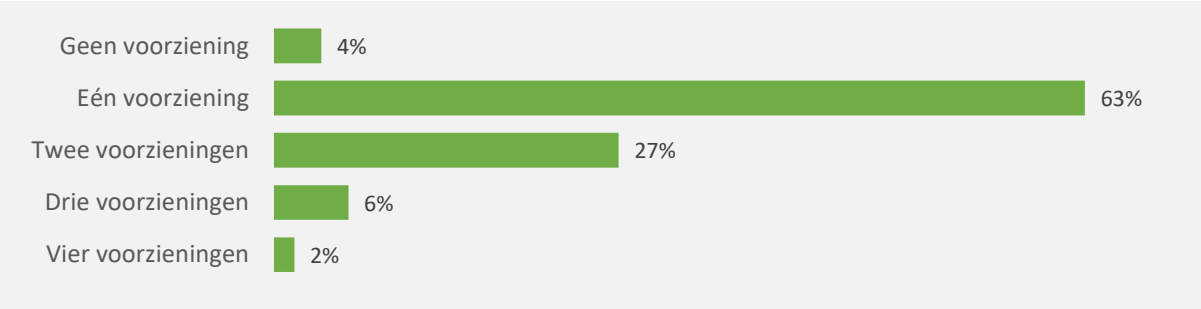
- Negen op de tien cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed (90%) en is van mening dat deze past bij de hulpvraag (88%). De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin deze passend is bij de hulpvraag, is in de afgelopen jaren gestegen, hoewel deze iets lager is dan vorig jaar.

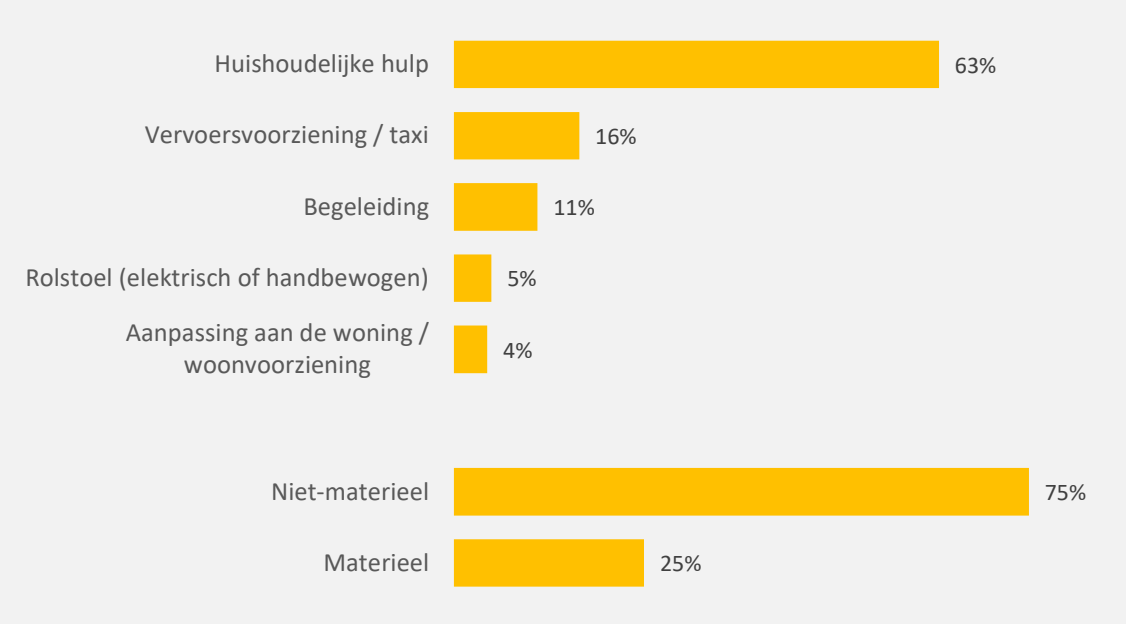
Wat levert de ondersteuning op?

- Ruim acht op de tien cliënten ervaren de ontvangen ondersteuning als nuttig: men kan de dingen die men wil beter doen (85%), kan zich beter redden (91%) en men ervaart een betere kwaliteit van leven (88%). Circa 3% is het oneens met deze stellingen. Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar positiever gestemd over wat de ondersteuning hen oplevert.

Contact (1)





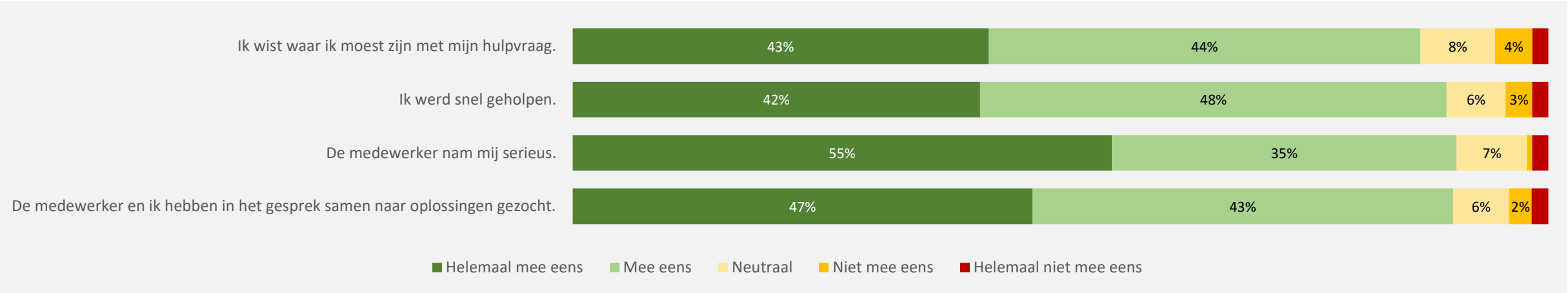


De respondenten is gevraagd van welke Wmo-voorzieningen ze gebruik maken. Dit konden er ook meerdere zijn. Drie kwart van de cliënten heeft huishoudelijke hulp (74%), een derde heeft een vervoersvoorziening (34%), ongeveer een zevende krijgt begeleiding (14%) en een tiende heeft een aanpassing aan de woning (10%) en/of heeft een rolstoel (10%). Bijna twee derde van de cliënten heeft één voorziening (63%), iets meer dan een kwart heeft twee voorzieningen (27%) en een klein percentage heeft drie (6%) of vier voorzieningen (2%).

Cliënten is gevraagd voor hun laatste voorziening de vragenlijst in te vullen (rechter figuur). Bij bijna twee derde gaat het om huishoudelijke hulp (63%), bij een zesde om een vervoersvoorziening (16%) en bij een tiende om begeleiding (11%). Bij een kleiner deel gaat het om een rolstoel (5%) of een aanpassing aan de woning (4%).

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 en of er verschillen zijn naar geslacht en leeftijd. Uit de analyse bleek dat er vrijwel geen significante verschillen zijn naar verschillende doelgroepen.

Contact (2)



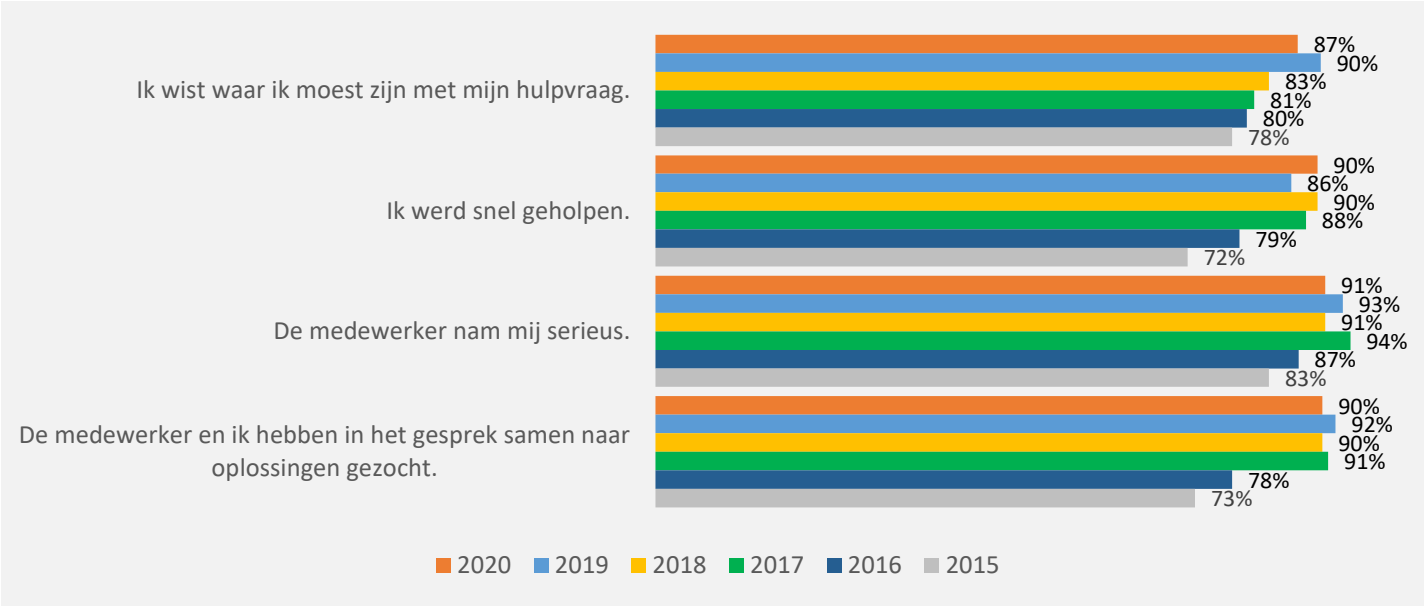
De respondenten is door middel van stellingen gevraagd hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. De cliënten zijn hier overwegend (zeer) positief over. Zo wisten bijna negen op de tien cliënten waar ze moesten zijn met de hulpvraag die zij hadden (87%), 5% wist dit niet.

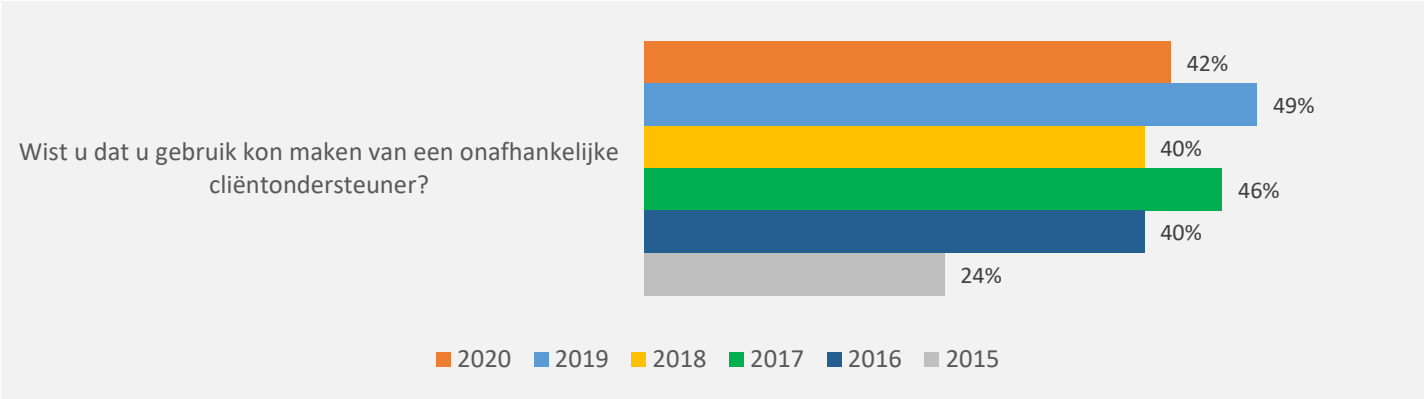
Van de cliënten is 90% van mening dat men snel werd geholpen, eveneens 5% vond van niet.

Negen op de tien cliënten voelden zich serieus genomen door de medewerker (91%), bij 3% was dit niet zo.

Eveneens negen op de tien cliënten geven aan dat hij/zij tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht (90%), 4% vond van niet.

Contact (3)





Cliënten zijn ook dit jaar duidelijk meer te spreken over het contact dan in 2015 en 2016. Sinds 2017 wisselt het oordeel minimaal.

Wanneer er een vergelijking wordt gemaakt met vorig jaar, is te zien dat men iets positiever is over de snelheid waarmee men geholpen is (86% t.o.v. 90% in 2020). Over de andere aspecten is men een fractie minder positief dan in 2019 (2% tot 3% minder).

Ruim vier op de tien cliënten wisten dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (42%), 58% wist dit niet. De bekendheid van de cliëntondersteuner is vergeleken met 2015 flink toegenomen, maar wisselt wel enigszins in de tijd. Zo is de cliëntondersteuner iets minder bekend dan in 2019 (2020: 42% en 2019: 49%).

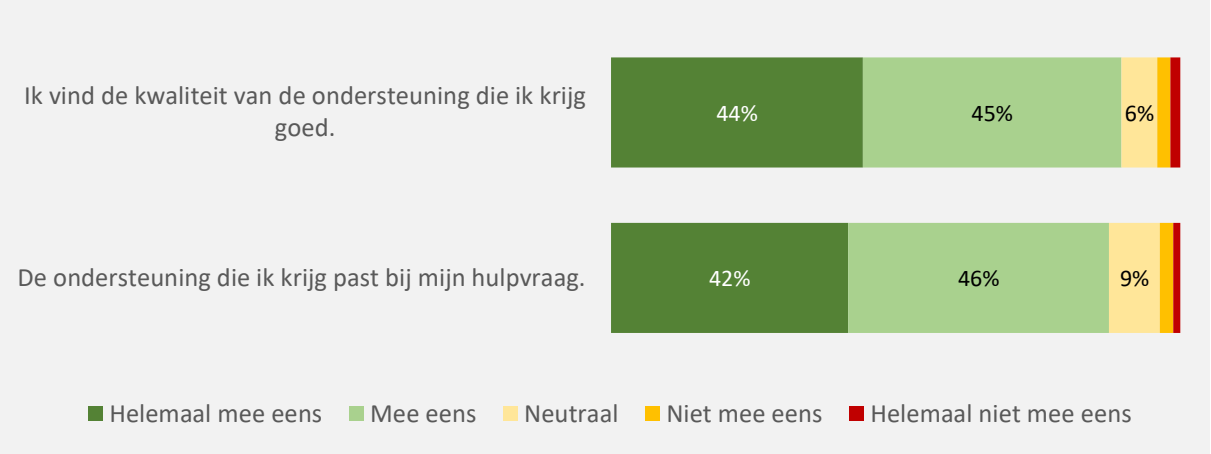
Kwaliteit van de ondersteuning

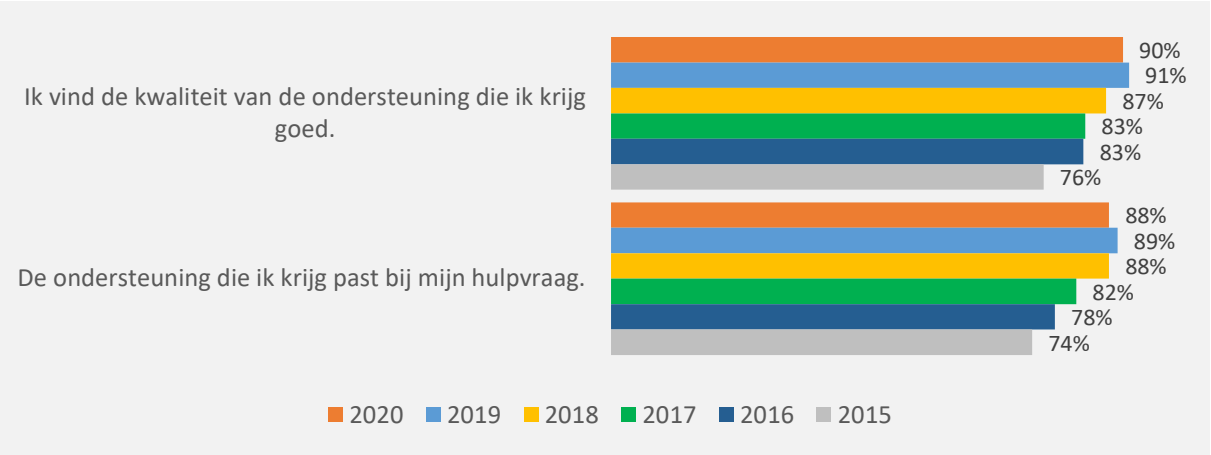
Negen op de tien cliënten zijn te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning (90%), 3% is hierover niet tevreden.

Bijna negen op de tien cliënten zijn van mening dat de ondersteuning die men krijgt, ook past bij de hulpvraag die men heeft (88%). Hiermee is 3% het niet mee eens.

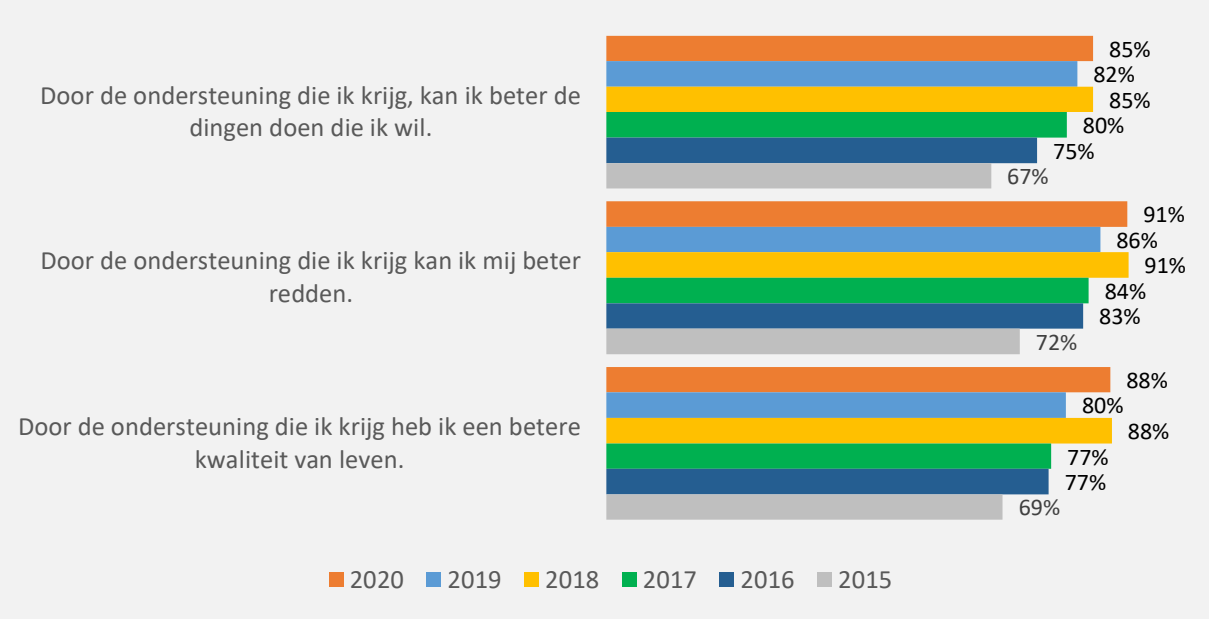
De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is bij iedere meting verder toegenomen en is vergelijkbaar met vorig jaar: van 76% in 2015 naar 90% in 2020.

Het aandeel dat vindt dat de ondersteuning passend is, is eveneens sinds 2015 sterk toegenomen, maar is een fractie lager dan in 2019 (89%).





Wat levert de ondersteuning op?



Ruim acht op de tien cliënten geven aan dat men door de hulp beter de dingen kan doen die men wil doen (85%), 3% vindt van niet.

Een nog groter deel van de cliënten vindt dat men zich door de ondersteuning beter kan redden in het dagelijkse leven (91%), een enkeling vindt van niet (1%). Voor cliënten tot 65 jaar geldt dit net iets minder (resp. 82% en 5%).

Bijna negen op de tien zijn van mening dat de kwaliteit van het leven hierdoor beter is (88%), 3% vindt van niet.

Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar positiever gestemd. Met name als het gaat om het zich beter kunnen redden in het dagelijks leven (van 86% in 2019 naar 91% in 2020) en het hebben van een betere kwaliteit van leven (van 80% in 2019 naar 88% in 2020). Ook vergeleken met het eerste peiljaar is over de jaren heen een 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 en hoopt dat dit in de toekomst zo zal blijven. Een aantal vindt de kwaliteit van het werk dat de huishoudelijke hulp levert niet goed. Daarnaast wordt vaker naar voren gebracht dat het aantal uren huishoudelijke hulp tekort schiet.

Gesprekken met cliënten

De respondenten is gevraagd of zij benaderd mogen worden voor een toelichting over de ondersteuning. In totaal zijn er 12 gesprekken gevoerd. Uit de gesprekken komt naar voren dat bijna iedereen zich positief uitlaat over de hulp die men via de Wmo ontvangt. Er is een aantal zaken naar voren gekomen waar cliënten tegenaan zijn gelopen, met name over de huishoudelijk hulp:

- Bij wisselingen van hulpen is er geen overdracht door de oude naar de nieuwe hulp. Voor de cliënt betekent dit dat alles weer opnieuw moet worden uitgelegd, waarbij men zaken vergeet die voor de oude hulp heel logisch waren. Het zou fijn zijn als de oude hulp de overdracht zou kunnen verzorgen.
- Een aantal cliënten wijst op de taken die door de hulp gedaan mogen worden. Niet alle cliënten weten wat ze van hun hulp mogen verwachten, welke taken die mogen doen en welke bv. ook niet. Dit geldt bijvoorbeeld voor het wassen van de ramen. Soms is het handig als de hulp dit voor ze kan doen, maar dit mogen ze niet.
- Een andere onduidelijkheid betrof het al dan niet alleen mogen werken van een hulp wanneer de cliënt onverhoopt weg moet.
- Sommigen hebben zelf een particuliere hulp ingeschakeld omdat er vanuit de gemeente geen hulp wordt toegewezen op dit vlak (bij een woont nog een fulltime werkende zoon thuis). Ook moet er iemand uit eigen zak benodigdheden voor de hulp betalen om het werk van de hulp makkelijk te maken (zoals een zwabber e.d.), wat in de bijstand niet makkelijk is.
- Een tachtig-plusser had er moeite mee wat ze allemaal moest doen om een toezegging voor hulp te krijgen. Het ging vooral om de bewijslast die er moest komen. Zij vond haar leeftijd al reden genoeg om de hulp te krijgen.
- Een vergelijkbaar verhaal kwam naar voren bij een andere cliënt, die aangaf dat men binnenste buiten werd gekeerd door de GGD terwijl al deze gegevens al bekend waren en men 4 maanden later te horen kreeg dat men maar 2 uur en 10 minuten hulp kreeg. Dit is volstrekt onvoldoende om een huis waar drie kinderen thuis wonen schoon te houden, vindt de cliënt. Bovendien mag de hulp bijna niks doen van de zorgverlener, zoals op een trap staan. De hulp leverde meer stress op dan dat het hielp, waardoor men er ook mee is gestopt.

Gesprekken met cliënten

- Bij het schoonmaken van bejaardenwoningen houden de hulpen vaak tijd over om te socialiseren met de cliënt, weet een cliënt te vertellen. Hier is de Wmo echter niet voor bedoeld, geeft ze aan. De gemeente heeft juist geld gestoken in voorzieningen waar ouderen naar toe kunnen voor sociale contacten. Dit voelt heel oneerlijk vindt de cliënt die zelf volgens haar veel te weinig uren kreeg.
- Zoals mocht worden verwacht werden meer opmerkingen gemaakt over het beperkte aantal uren die de hulp kreeg voor de cliënt. Eén cliënt geeft aan dat de gemeente heel goed weet hoe moeilijk de situatie is in het gezin en dat de hulp die men nodig heeft maar van tijdelijke aard is, maar de gemeente is toch niet bereid om meer uren hulp te geven. Dat is erg frustrerend, vindt de cliënt.
- Daarnaast wilde men ook graag inspraak over het tijdstip waarop de hulp komt. Bij deze cliënt komt de hulp als de cliënt moet eten en rusten. Dit vindt ze niet fijn. Ze zou graag overleg hierover willen hebben.
- Eén cliënt is van mening dat bij de zorgverlener alles rommelig is geregeld. De persoon die de telefoon opneemt, heeft geen hoog IQ geeft de cliënt aan. Ze begrijpt het niet en ze weet niet wie haar collega’s zijn om door te verbinden.
- Vanuit de gemeente is alles goed geregeld geeft één cliënt aan: “Ze is heel begripvol en pusht niet”.

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 werkterrein. Dit doen wij vanuit een bevlogenheid 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!

Dimensus beleidsonderzoek

COMPANEN ADVIES VOOR WONINGMARKT EN LEEFOMGEVING