

Ervaringen Wmo

Clïentervaringsonderzoek 2018

Inhoud

Achtergrond van het onderzoek	2
Bevindingen cliëntervaring	4
Factsheet regelen van ondersteuning	6
Factsheet kwaliteit van ondersteuning	7
Factsheet regiovergelijking	8

Achtergrond van het onderzoek

Waarom een cliëntervaringsonderzoek?

Met het overdragen van meer (wmo)zorgtaken van het Rijk naar de gemeenten in 2015, zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te doen. Dit onderzoek dient om de cliënttevredenheid te monitoren, signalen (positief dan wel negatief) op te vangen en de dienstverlening bij te sturen waar nodig.

Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek wordt via een landelijk vastgestelde aanpak uitgevoerd. Onderdeel daarvan is een set van 10 verplichte vragen, over het regelen van de ondersteuning en de kwaliteit/effectiviteit van de ondersteuning. Deze vragen zijn aangevuld met vragen over de toeleiding naar de ondersteuning; met wie is contact geweest en hoe is dat ervaren? Dezelfde vragenlijst is toegepast door de andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (m.u.v. Berg en Dal en Beuningen). Ook is de enquêtering – uitgevoerd door I&O Research – gezamenlijk gedaan en is op dezelfde wijze gerapporteerd (door bureau Onderzoek en Statistiek van gemeente Nijmegen). Cliënten hebben zowel schriftelijk (85%) als online (15%) gereageerd. Enquêtering vond plaats in juni.

Respons en kenmerken deelnemers

Voor het onderzoek zijn cliënten aangeschreven met (ten minste) één (wmo-)indicatie die is gestart in 2017. Dit is een landelijke richtlijn en vergroot de kans dat cliënten in 2017 contact hebben gehad met de gemeente voor het regelen van de ondersteuning. Cliënten kunnen in 2017 meer dan één indicatie hebben, waaronder indicaties die al vóór 2017 zijn gestart. Van de 1000 aangeschreven cliënten hebben 419 de enquête ingevuld. Het responspercentage ligt daarmee op 42%, vergelijkbaar met voorgaande jaren (43% bij de meting in 2017 en 2016). Cliënten zijn op basis van de soort(en) hulp die zij in de enquête zeggen te krijgen, ingedeeld in een groep. Dat is te zien in tabel 1. Tabel 2 laat de achtergrondkenmerken van de respondenten zien.

cliëntgroepen naar soort hulp	aantal cliënten
vervoer/wonen (zonder andere soorten hulp)	111 (27%)
huishoudelijke hulp (evt. met vervoer/wonen)	175 (42%)
begeleiding (evt. met vervoer/wonen, huishoudelijke hulp)	64 (15%)
onbekend	69 (16%)
totaal	419

Tabel 1 Cliëntgroepen naar soort hulp

Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Inkomen
vrouw 68%	t/m 49 11%	geen, basis, mavo 59%	goed 42%
man 32%	50 t/m 64 12%	havo, vwo, mbo 16%	redelijk 48%
	65 t/m 74 21%	hbo, wo 9%	moeilijk 6%
	75+ 52%	onbekend 16%	onbekend 4%

Tabel 2 Achtergrondkenmerken van cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan

Bevindingen cliëntervaring

Onderstaand worden de resultaten van het onderzoek beschreven in drie delen; rond het regelen van ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en de resultaten van de samenwerkende gemeenten naast elkaar. Het hoofdstuk rondt af met een conclusie. Op pagina 7, 8 en 9 staat per onderwerp een factsheet met de belangrijkste cijfers. Naast deze rapportage worden de resultaten op de verplichte vragen gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl¹.

Regelen van ondersteuning

Cliënten beoordelen het regelen van ondersteuning met een 7,4 als gemiddeld rapportcijfer. Dat is vergelijkbaar met 2017 (7,5). Daarbij verschilt het oordeel niet naar de soort hulp die cliënten krijgen. Over de verschillende aspecten van het contact (bijvoorbeeld of men snel wordt geholpen en serieus wordt genomen) is steeds drie kwart tot 85% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) negatieve cliënten is nooit groter dan 10% tot 20%. Dit beeld is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Ruim 80% van de cliënten is (zeer) tevreden over de partijen waarmee contact was rond de hulpvraag. Het aandeel (zeer) ontevredenen komt nooit boven de 5%. De tevredenheid is daarmee vergelijkbaar met 2017. De meest genoemde reden door cliënten die ontevreden waren over het contact met een (of meer) partij(en), was onduidelijke communicatie en een lange wachttijd. Het gaat om een klein aantal cliënten dat zulke punten opmerkt.

Tot slot gaf 52% van de cliënten aan dat bij het regelen van de hulp is gesproken over de eigen bijdrage en weet 40% van de cliënten dat zij een onafhankelijk cliëntondersteuner kan inschakelen.

Kwaliteit van ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door cliënten beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,9, een fractie hoger dan vorig jaar (7,7). Verschillen naar soort hulp zijn er niet. Over de verschillende aspecten van de ondersteuning (bijvoorbeeld of de kwaliteit van leven toeneemt) is steeds zo'n driekwart tot 80% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) ontevreden cliënten is nooit groter dan 5%. Ook hier zien we nauwelijks verschil met voorgaande jaren. Ontevreden cliënten lichten hun oordeel het vaakst toe met de opmerking dat zij meer hulp zouden willen. Veel meer cliënten merken echter op dat zij tevreden zijn over hun ondersteuning.

Regiovergelijking op landelijk verplichte stellingen

Vergelijking tussen de gemeenten op de tevredenheid over het regelen van hulp laat zien dat cliënten in Nijmegen hierover wat minder tevreden zijn. Dit is het geval als het gaat om het kunnen vinden van de hulp en de snelheid waarmee cliënten geholpen worden. De beoordeling verschilt niet tussen Druten, Heumen, Mook en Wijchen onderling. Op de andere stellingen rond het regelen van hulp zijn geen statistisch significante verschillen zichtbaar. Deze bevindingen zijn in overeenstemming met landelijk onderzoek waaruit blijkt dat cliënten in kleinere gemeenten (tot 50.000 inwoners) beter weten waar ze terecht kunnen voor hulp en tevredener zijn over de snelheid waarmee ze worden geholpen dan

1 De cijfers op waarstaatjegemeente.nl zijn volgens vaste instructies verwerkt zodat vergelijking tussen gemeenten goed mogelijk is. Dat is op iets andere wijze gebeurd dan in deze rapportage. Daarom kunnen er kleine verschillen zijn tussen de cijfers in de rapportage en online. Dit leidt echter niet tot andere duiding van de resultaten.

cliënten in grotere gemeenten². Bij de stellingen over de kwaliteit en effectiviteit van de hulp onderscheidt alleen Druten zich op een paar punten van Nijmegen: als het gaat om de toepasselijkheid van de hulp en de mate waarin cliënten zich beter kunnen redden door de hulp. Het gaat om kleine verschillen.

Tot slot verschillen de regiogemeenten die voor dit onderzoek hebben samengewerkt op responspercentage. In Nijmegen lag de respons wat lager (31%) dan in Wijchen (42%), Mook (43%), Heumen (42%) met name Druten (47%). De lagere respons in Nijmegen heeft voor een groot deel te maken met de lage respons bij cliënten beschermd wonen, die alleen in Nijmegen aanwezig zijn. Dit is ook een gedeeltelijke verklaring voor de achterblijvende scores van Nijmegen op de genoemde verplichte stellingen.

Conclusie

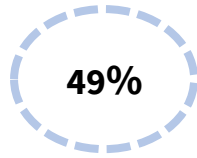
Het beeld dat de enquêtes geven van de cliëntervaring is vrij positief en vergelijkbaar met voorgaande jaren. Cliënten zijn meer tevreden over de ondersteuning zelf dan over het regelen ervan. Desondanks scoort het regelen van hulp met een 7,4 als rapportcijfer nog altijd een ruime voldoende. Als het gaat om het regelen van hulp scoort gemeente Wijchen gemiddeld ten opzichte van de regiogemeenten die dit onderzoek gezamenlijk uitvoeren. De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 7,9 en wordt door 81% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Veel cliënten merken dan ook op dat ze tevreden zijn met hun hulp/ondersteuning. Ook rond de kwaliteit van de hulp scoort gemeente Wijchen in vergelijking met de regio gemiddeld.

Rond de respons en reikwijdte van het onderzoek zijn enkele kanttekeningen op hun plek. Hoewel de totale respons van 42% typisch is voor enquête-onderzoek, hoog is voor enquête-onderzoek, is niet te zeggen of er cliëntgroepen zijn (bijvoorbeeld met een bepaald type hulp) die zijn ondervertegenwoordigd. Er is vooraf namelijk geen indeling naar soort hulp (zoals onderscheiden in het onderzoek) gemaakt voor de totale cliëntgroep. Het vrij grote aantal enquêtes (ruim 400) maakte het wel mogelijk om op bepaalde groepen in te zoomen, bijvoorbeeld cliënten die aangeven dat zij huishoudelijke hulp krijgen. In kleine, specifieke cliëntgroepen, bijvoorbeeld met complexe (combinaties van) hulp, geeft het onderzoek echter veel minder inzicht. Daarnaast worden in het onderzoek aan alle cliënten dezelfde vragen voorgelegd. Het voorleggen van dezelfde vragen aan verschillende cliëntgroepen gaat ten kosten van de diepgang van het onderzoek. Het onderzoek geeft daarmee een vrij goed beeld van de cliëntervaring, maar alleen op hoofdlijnen.

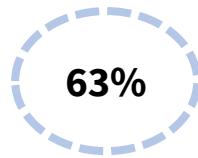
² Cliëntervaringen Wmo en Jeugd; een benchmark voor gemeenten (2016), I&O Research

Het regelen van ondersteuning

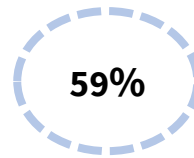
% cliënten dat voor hun hulpvraag contact had met de volgende partijen:



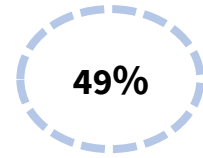
Sociaal wijkteam



Keukentafelgesprek



Huisarts



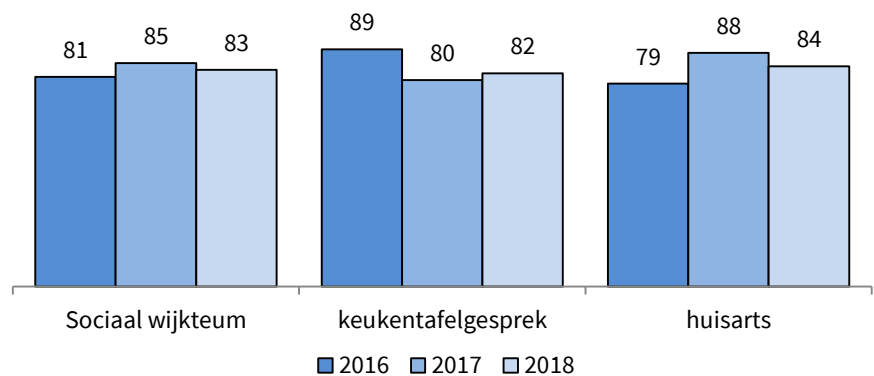
Zorgaanbieder

Gemiddeld rapportcijfer voor het regelen van hulp

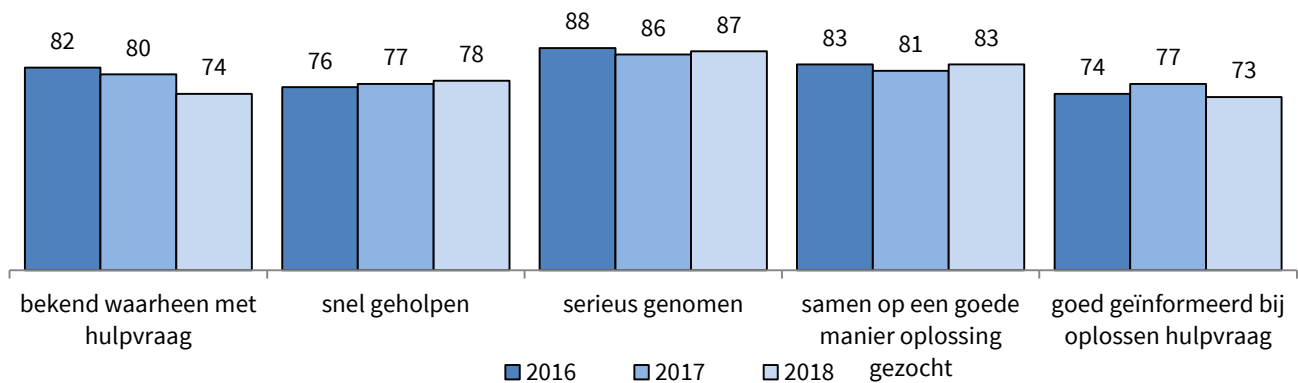


Verschildt niet tussen verschillende soorten hulp

partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



aspecten van het contact; % (zeer) positief



Toch nog enige ontevredenheid over...

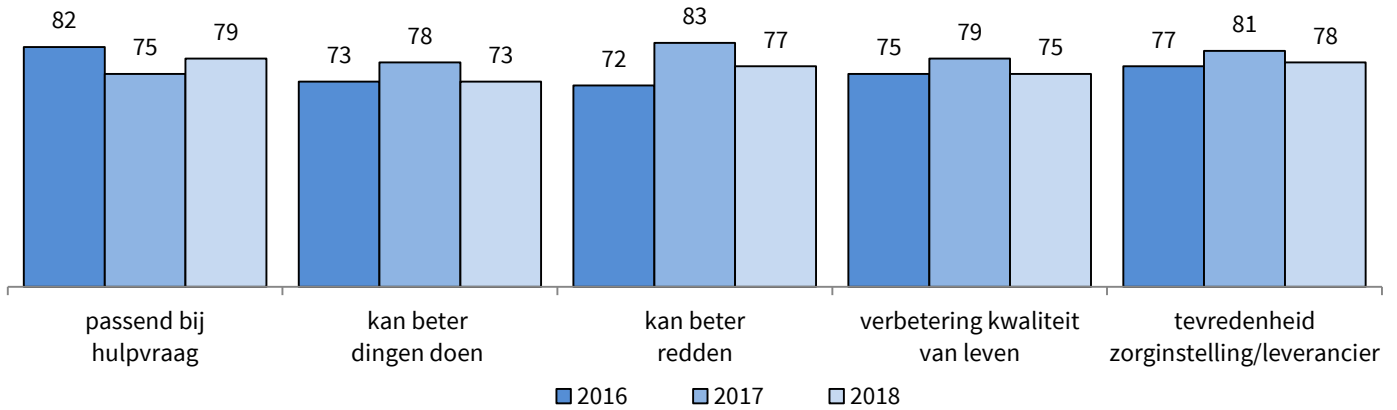
- slechte communicatie
- het niet nakomen/afzeggen van afspraken
- de lange wachttijd

“Ik vind het jammer dat ik weinig of geen info heb/krijg over gehandicaptensport binnen Wijchen (rolstoel).”

“Het duurt soms erg lang voordat de dingen geregeld zijn / er antwoord komt op een vraag..”

Kwaliteit van ondersteuning

aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

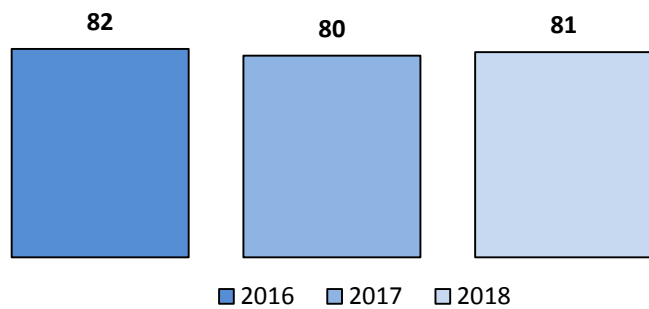


Gemiddeld rapportcijfer voor de ondersteuning



Verschildt niet tussen verschillende soorten hulp

kwaliteit van de ondersteuning; % (zeer) positief



Mensen geven het vaakst aan dat zij gewoonweg tevreden zijn over de (huishoudelijke) hulp en zorg die zij krijgen:

“ik ben heel blij met de hulp voor mantelzorg die ik ontvangen heb. Zo heeft de mantelzorger weer wat tijd voor zichzelf.”

“Ben heel blij met mijn begeleidster kan me steeds wat beter redden in de maatschappij. Zonder begeleiding zou ik kopje onder gaan!”

Toch nog enige ontevredenheid over...



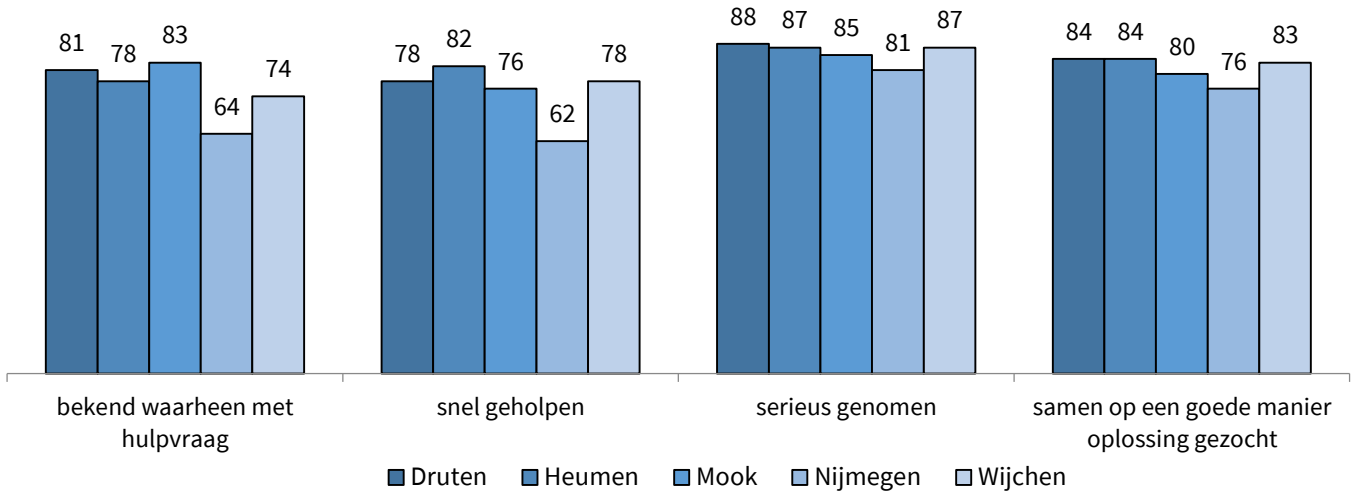
- onvoldoende (huishoudelijke) hulp

“Als huishoudelijke hulp vakantie heeft dan krijg ik helemaal geen hulp. Daar ben ik het niet mee eens.”

“Graag in plaats van 3 uur in twee werken een uur meer.”

Regiovergelijking

Aspecten van het contact; % (zeer) positief



Aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

