

# 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 (81%) als online (19%) gereageerd. Enquêtering vond plaats in mei/juni.

## Respons en kenmerken deelnemers

Voor het onderzoek zijn alle cliënten aangeschreven die in 2017 (ten minste) één (wmo-)indicatie hadden, conform de landelijke richtlijn. Cliënten kunnen in 2017 meer dan één indicatie hebben. Van de 600 aangeschreven cliënten hebben 282 de enquête ingevuld. Het responspercentage ligt daarmee op 47%, net als in 2017 en hoger dan 2016 (37%). 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)	71 (25%)
huishoudelijke hulp (evt. met vervoer/wonen)	135 (48%)
begeleiding (evt. met vervoer/wonen, huishoudelijke hulp)	48 (17%)
onbekend	28 (10%)
totaal	282

**Tabel 1** Cliëntgroepen naar soort hulp

<b>Geslacht</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Inkomen</b>
<b>vrouw</b> 64%	<b>t/m 49</b> 12%	<b>geen, basis, mavo</b> 67%	<b>goed</b> 35%
<b>man</b> 36%	<b>50 t/m 64</b> 17%	<b>havo, vwo, mbo</b> 14%	<b>redelijk</b> 51%
	<b>65 t/m 74</b> 24%	<b>hbo, wo</b> 4%	<b>moeilijk</b> 6%
	<b>75+</b> 47%	<b>onbekend</b> 15%	<b>onbekend</b> 8%

**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.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)<sup>1</sup>.

## Regelen van ondersteuning

Cliënten beoordelen het regelen van ondersteuning met een 7,6 als gemiddeld rapportcijfer. Dat is gelijk aan 2017. 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 5%. Ten opzichte van vorig jaar zijn de oordelen vergelijkbaar tot iets positiever op de stellingen. Dat is met name het geval als het gaat om het weten waar te melden met de hulpvraag.

85% tot 90% van de cliënten is (zeer) tevreden over de partijen waarmee contact was rond de hulpvraag. Het aandeel (zeer) ontevredenen is nooit groter dan 5%. Dit beeld is vergelijkbaar met 2017. De meest genoemde reden door cliënten die ontevreden waren over het contact met een (of meer) partij(en), was allereerst het zich niet gehoord voelen als het gaat om de problematiek of de gewenste oplossing. Daarnaast wordt de een te lange wachttijd genoemd. Het gaat echter om een klein aantal cliënten dat zulke punten opmerkt.

Tot slot gaf 55% van de cliënten aan dat bij het regelen van de hulp is gesproken over de eigen bijdrage en weet 41% van de cliënten dat zij een onafhankelijk cliëntondersteuner kan inschakelen.

## Kwaliteit van ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door cliënten beoordeeld met een 8 als gemiddeld rapportcijfer, net als vorig jaar. 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 80% tot 90% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) ontevreden cliënten is nooit groter dan 5%. Dit beeld is vergelijkbaar tot wat positiever dan 2017. Het meest gehoorde punt van ontevredenheid is het niet vervangen van de hulp bij afwezigheid en de hoogte van de eigen bijdrage. Veruit de meeste cliënten merken echter op dat zij tevreden zijn met 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

---

1 De cijfers op [waarstaatjegemeente.nl](http://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.

terecht kunnen voor hulp en tevredener zijn over de snelheid waarmee ze worden geholpen dan cliënten in grotere gemeenten<sup>2</sup>. 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.

Nijmegen vervult een centrumfunctie voor cliënten beschermd wonen. Dat wil zeggen dat Nijmegen de zorg draagt voor niet-Nijmegenaren beschermd wonen uit het Rijk van Nijmegen. Daarmee is Nijmegen in de regio de enige gemeente met een cliëntgroep beschermd wonen, wat vergelijken bemoeilijkt. Aanvullend is daarom vergeleken zonder de cliënten beschermd wonen. De achterstand van Nijmegen rond het regelen van hulp blijft dan bestaan. Bij de stellingen over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning verdwijnen hierdoor de (toch al beperkte) verschillen tussen Nijmegen en Druten.

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.

### **Conclusie**

Het beeld dat de enquêtes geven van de cliëntervaring is positief en zelfs wat gunstiger dan vorig jaar. Dat geldt zowel voor het regelen van hulp als de kwaliteit van de hulp. De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 8 en wordt door 89% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Veel cliënten merken dan ook op dat ze tevreden zijn met hun hulp/ondersteuning. Het regelen van de hulp scoort met een 7,6 een ruime voldoende. Gemeente Druten scoort op twee aspecten van de kwaliteit van de hulp beter dan Nijmegen. Dit verschil wordt verklaard door een andere samenstelling van de cliëntgroep; Druten heeft namelijk geen cliënten beschermd wonen, Nijmegen wel. Als het gaat om het regelen van hulp scoort Druten vergelijkbaar met Wijchen, Heumen en Mook en Middelaar, maar wat beter dan Nijmegen (ook wanneer wordt meegenomen dat de samenstelling van de cliëntgroepen verschilt).

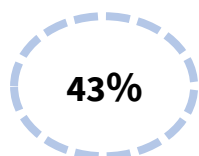
Rond de respons en reikwijdte van het onderzoek zijn enkele kanttekeningen op hun plek. Hoewel de totale respons van 47% hoog is voor enquête-onderzoek, is niet te zeggen of er cliëntgroepen zijn (bijvoorbeeld met een bepaald type hulp) die zijn ondervertegenwoordigd. Er is vooraf namelijk geen indeling naar soort hulp (zoals onderscheiden in het onderzoek) gemaakt voor de totale cliëntgroep. Het aardige aantal enquêtes (282) maakte het wel mogelijk om op grotere 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.

---

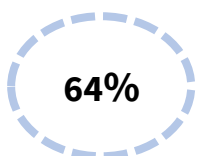
<sup>2</sup> Cliëntervaringen Wmo en Jeugd; een benchmark voor gemeenten (2016), I&O Research

# Het regelen van ondersteuning

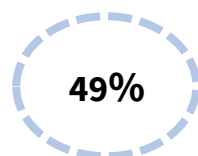
% cliënten dat voor hun hulpvraag contact had met de volgende partijen:



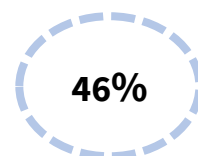
Kernteam/sociaal team



Keukentafelgesprek



Huisarts



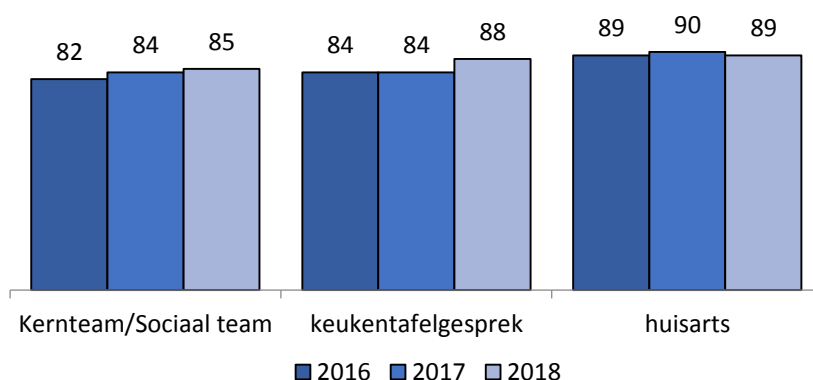
Zorgaanbieder

Gemiddeld rapportcijfer voor het regelen van hulp

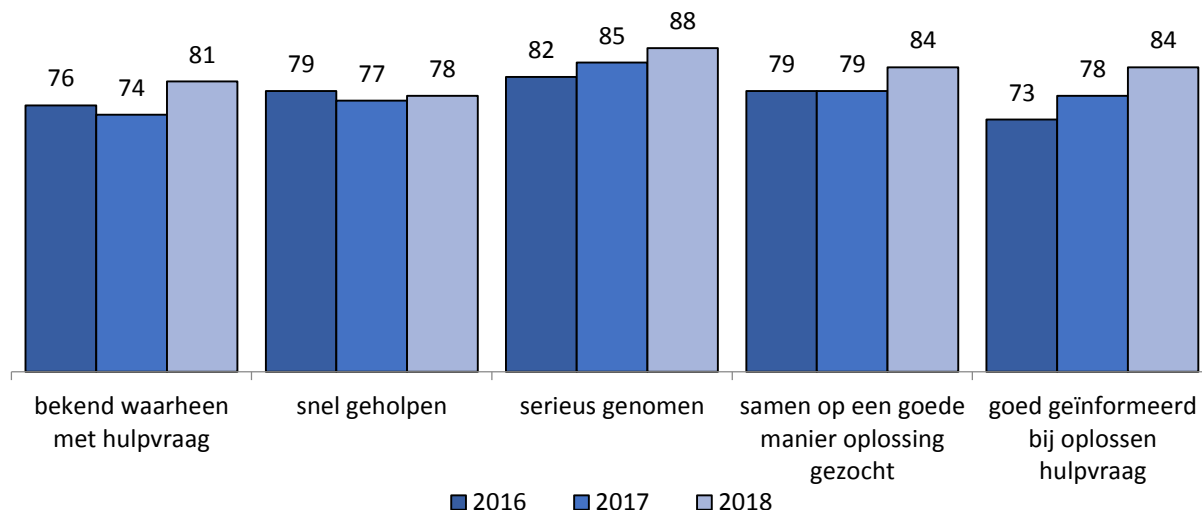


Verschildt niet tussen verschillende soorten hulp

partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



aspecten van het contact; % (zeer) positief



## Toch nog enige ontevredenheid over...

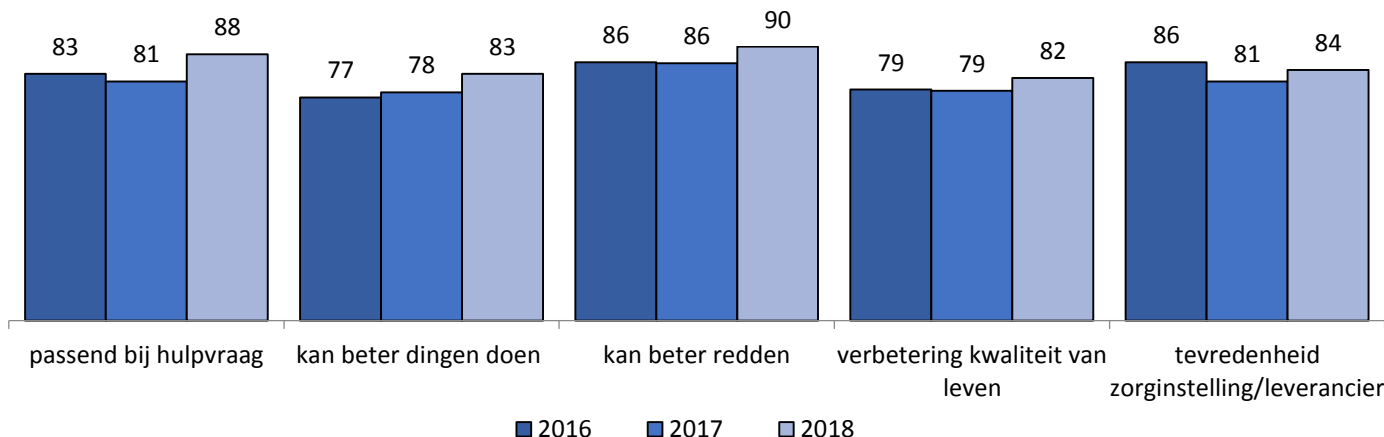
- niet gehoord voelen m.b.t. hulpvraag of wensen rond hulp
- de wachttijd

“Aanpassingen rolstoel na goedgekeurd te zijn duurde tussen 15 à 22 weken.”

“Mijn jarenlange gebreken waren blijkbaar ineens genezen. Een amateur beoordeling. Daarna kwam het onder in de lade.”

# Kwaliteit van ondersteuning

aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

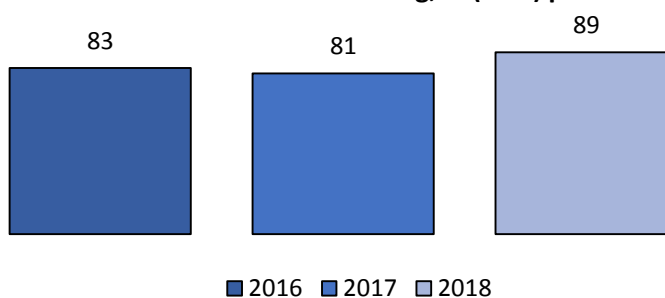


## Gemiddeld rapportcijfer voor de ondersteuning



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 tevreden met de huishoudelijke hulp 1x per week 3.5 uur.”

“Via de huisarts en verpleegzorg voor mijn man prima.”

## Toch nog enige ontevredenheid over...



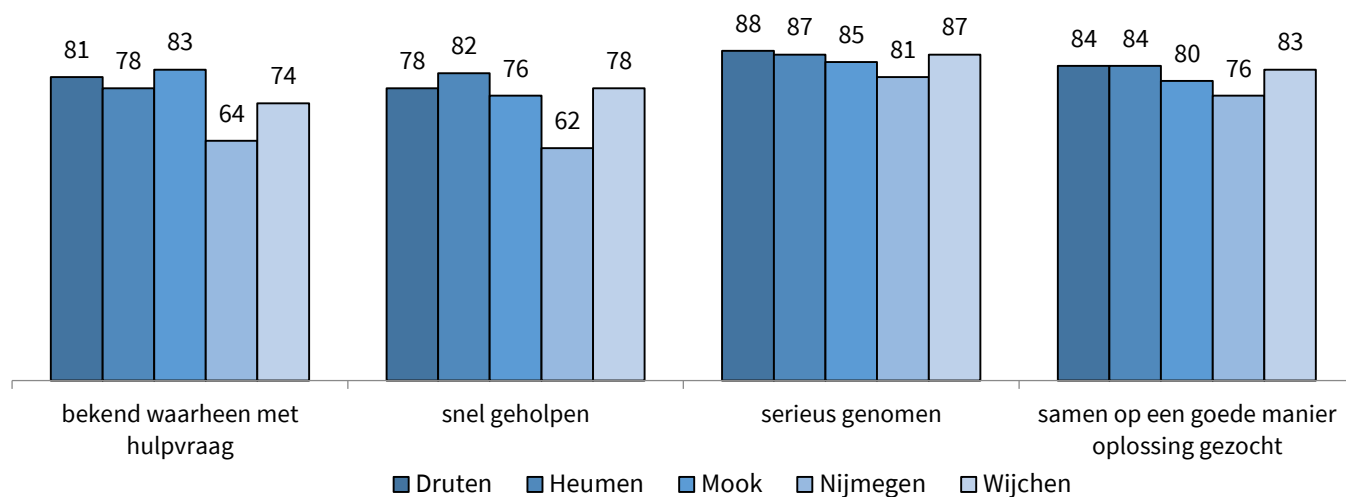
- Het wisselen van hulpverleners of het niet vervangen van hulpverleners bij afwezigheid
- De hoogte van de eigen bijdrage

“Het is vervelend dat er vaak geen hulp is als de vaste hulp vrij heeft.”

“Ik heb de hulp moeten stopzetten omdat ik het niet meer kon betalen.”

# Regiovergelijking

## aspecten van het contact; % (zeer) positief



## aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

