

Ervaringen Wmo

Clïentervaringsonderzoek 2019

Inhoud

Achtergrond van het onderzoek	2
Bevindingen cliëntervaring	4
Factsheet regelen van ondersteuning	7
Factsheet kwaliteit van ondersteuning	8
Factsheet regiovergelijking	9

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 diverse andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (te weten Nijmegen, Wijchen, Heumen en Mook). Ook is de enquête – 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 (79%) als online (21%) gereageerd. Enquête vond plaats in september.

Respons en kenmerken deelnemers

Voor het onderzoek zijn alle cliënten aangeschreven die in 2018 (ten minste) één (wmo-)indicatie hadden, conform de landelijke richtlijn. Cliënten kunnen in 2018 meer dan één indicatie hebben. Van de 566 aangeschreven cliënten hebben 266 de enquête ingevuld. Het responspercentage ligt daarmee op 47%, net als in 2018 en 2017. 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)	39 (15%)
huishoudelijke hulp (evt. met vervoer/wonen)	143 (54%)
begeleiding (evt. met vervoer/wonen, huishoudelijke hulp)	55 (20%)
onbekend	29 (11%)
totaal	266

Tabel 1 Cliëntgroepen naar soort hulp

Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Inkomen
vrouw 70%	t/m 49 13%	geen, basis, mavo 68%	goed 31%
man 30%	50 t/m 64 16%	havo, vwo, mbo 16%	redelijk 55%
	65 t/m 74 18%	hbo, wo 4%	moeilijk 8%
	75+ 53%	onbekend 12%	onbekend 6%

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 7,5 als gemiddeld rapportcijfer; vergelijkbaar met de 7,6 bij de meting in 2018. Daarbij blijft het oordeel van cliënten met begeleiding wat achter (7) bij cliënten met huishoudelijke hulp (7,7). Over de verschillende aspecten van het contact (bijvoorbeeld of men snel wordt geholpen en serieus wordt genomen) is steeds 70 tot 85% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) negatieve cliënten ligt steeds tussen de 5 en 10%. Ten opzichte oordelen cliënten wat negatiever dan bij de meting in 2018 over de snelheid waarmee ze zijn geholpen (71% positief, tegen 78% in 2018) en over de informatieverstrekking rond de hulp (78% positief, tegen 84% in 2018).

80% 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 de meting van 2018. Van de cliënten die een keukentafelgesprek hadden, had 69% daar iemand bij ter ondersteuning, meestal een naaste. De meest genoemde reden door cliënten die ontevreden waren over het contact met een (of meer) partij(en), was allereerst dat zij de informatie onduidelijk vinden over het organiseren van hulp of over de hulp zelf. Daarnaast wordt een te lange wachttijd genoemd tot een (keukentafel)gesprek of tot de start van de hulp. Het gaat echter om een klein aantal cliënten dat zulke punten opmerkt.

Van een aantal mogelijkheden en randvoorwaarden is bevestigd of deze aan bod zijn gekomen bij het regelen van hulp:

- Met 61% van de cliënten is gesproken over de eigen bijdrage voor hulp en ondersteuning; wat vaker dan in 2018 (55%). Met 39% is niet gesproken over de eigen bijdrage;
- 42% weet dat gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 58% is niet bekend met deze mogelijkheid. Dat is vergelijkbaar met 2018 (41% bekend met de onafhankelijk cliëntondersteuner).

Kwaliteit van ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door cliënten beoordeeld met een 7,9 als gemiddeld rapportcijfer, vergelijkbaar met de 8 van de meting in 2018. 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 8%. Dit beeld is vergelijkbaar met 2018. Het meest gehoorde punt van ontevredenheid is het niet vervangen

1 De cijfers op www.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.

van de (huishoudelijke) hulp bij afwezigheid en dat men meer (huishoudelijke) hulp wil. 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 de tevredenheid in Nijmegen wat achterblijft op de andere gemeenten in de regio. Dit is met name 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. 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 cliënten in grotere gemeenten². Bij de stellingen over de kwaliteit en effectiviteit van de hulp zijn de verschillen minder uitgesproken. Enkel als het gaat om de mate waarin de ondersteuning bij de hulpvraag past, scoort Nijmegen significant lager dan Druten, Heumen en Wijchen (die wederom niet onderling significant van elkaar afwijken). De lagere scores in Nijmegen worden (deels) veroorzaakt door een afwijkende cliëntgroep in Nijmegen: Nijmegen draagt binnen het Rijk van Nijmegen zorg voor de cliëntgroep beschermd wonen. Bij de andere gemeenten ontbreken deze cliënten. Uit de Nijmeegse cliëntervaringsonderzoeken Wmo is bekend dat de tevredenheid bij cliënten beschermd wonen lager ligt dan gemiddeld.

Tot slot verschillen de regiogemeenten die voor dit onderzoek hebben samengewerkt op responspercentage. In Nijmegen lag de respons veel lager (32%) dan in Wijchen (53%), Mook (49%), Druten (47%) en Heumen (43%).

Conclusie

Het beeld dat de enquêtes geven van de cliëntervaring is positief en grotendeels vergelijkbaar met 2018. De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 7,9 en wordt door 87% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Veel cliënten merken dan ook op dat ze tevreden zijn met hun hulp/ondersteuning. Ten opzichte van de regiogemeenten waarmee is samengewerkt, scoort gemeente Druten wat beter dan Nijmegen (hoewel het op kleine verschillen gaat) en vergelijkbaar met Heumen, Wijchen en Mook en Middelaar. Het regelen van de hulp scoort een 7,5. Druten scoort hier duidelijk hoger dan Nijmegen en vergelijkbaar met Druten, Wijchen en Mook en Middelaar. Aandachtspunten zijn een wat lagere waardering van cliënten met begeleiding (7) ten opzichte van cliënten met huishoudelijke hulp (7,7), en een afgenomen tevredenheid over de snelheid waarmee men is geholpen (van 78% tevreden in 2018 naar 71% tevreden in 2019).

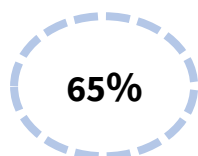
Rond de respons en reikwijdte van het onderzoek zijn enkele kanttekeningen op hun plek. Hoewel de totale respons van 47% hoog is voor enquête-onderzoek, is niet te zeggen of er cliëntgroepen zijn (bijvoorbeeld met een bepaald type hulp) die zijn ondervertegenwoordigd. Er is vooraf namelijk geen indeling naar soort hulp (zoals onderscheiden in het onderzoek) gemaakt voor de totale cliëntgroep. Het aardige aantal enquêtes (266) 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

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

het onderzoek. Het onderzoek geeft daarmee een vrij goed beeld van de cliëntervaring, maar alleen op hoofdlijnen.

Het regelen van ondersteuning

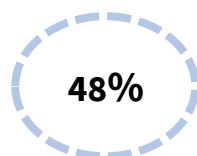
% cliënten dat voor hun hulpvraag contact had met de volgende partijen:



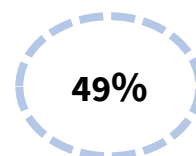
Sociaal team



Keukentafelgesprek



Huisarts



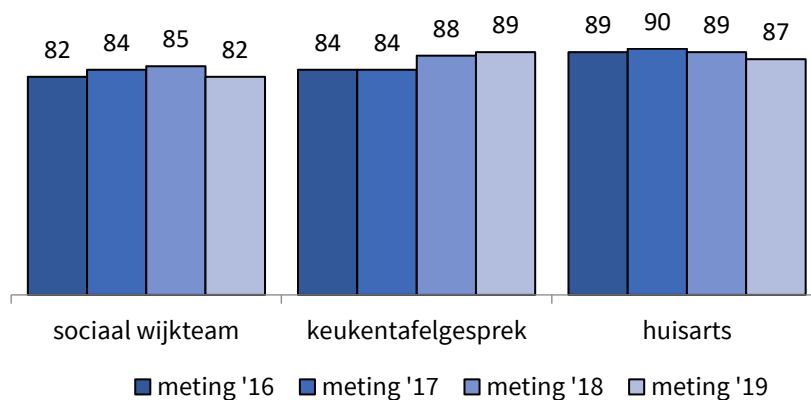
Zorgaanbieder

Gemiddeld rapportcijfer voor het regelen van hulp

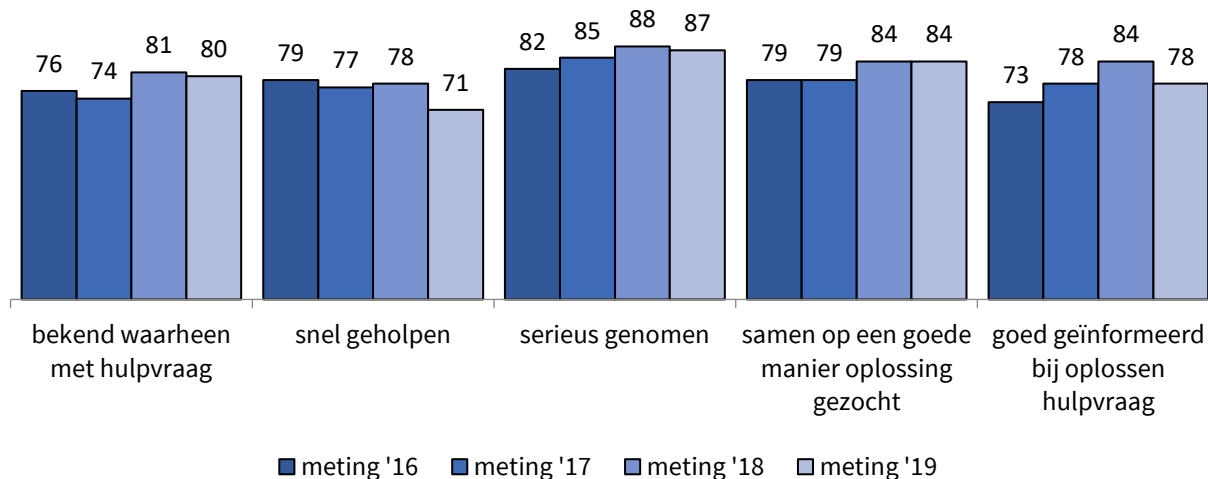


Begeleiding blijft achter op huishoudelijke hulp

Partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



Aspecten van het contact; % (zeer) positief



Punten van ontevredenheid...

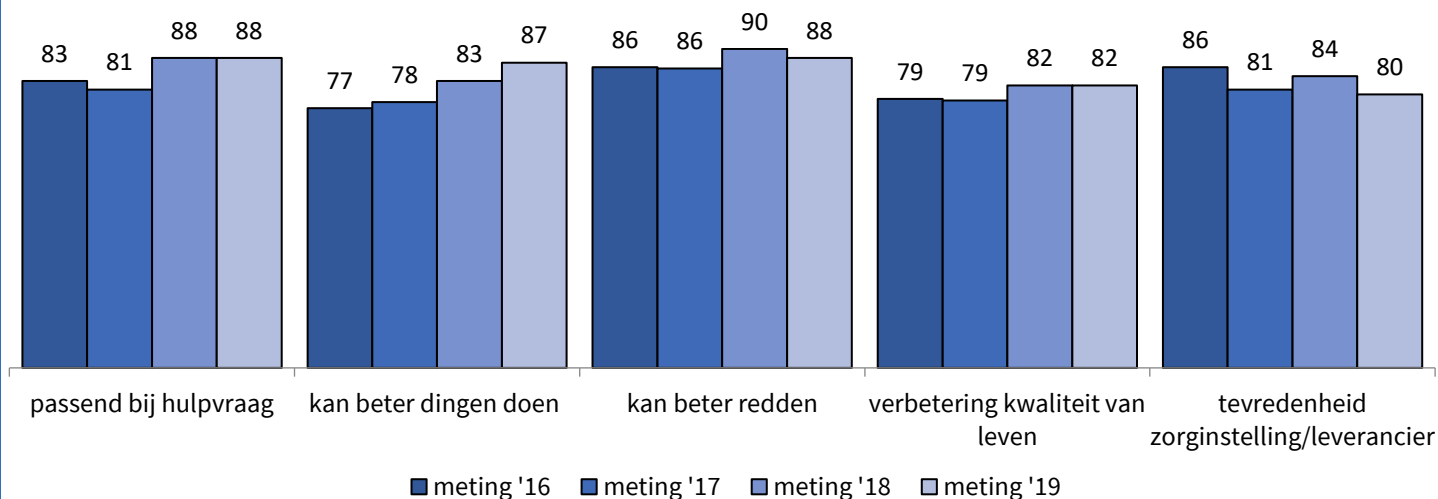
- Onduidelijke informatie over het regelen van hulp/wat van de hulp kan worden verwacht
- Lang wachten op een gesprek of start hulp

“Ik vind het vaak heel onduidelijk voor welke hulp je waar terecht kunt. Internet geeft ook geen duidelijke informatie.”

“Huishoudelijke hulp liet lang op zich wachten.”

Kwaliteit van ondersteuning

Aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

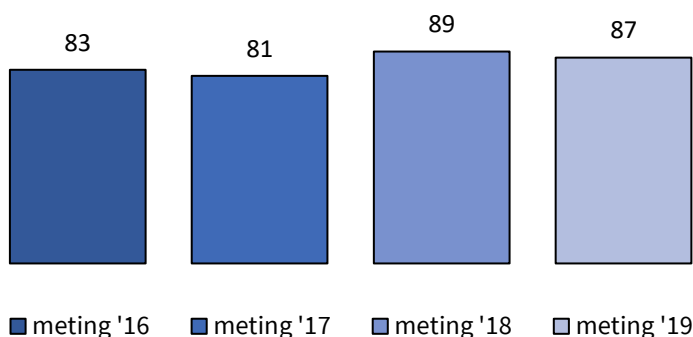


Gemiddeld rapportcijfer voor de ondersteuning



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:

“Geen klachten, zeer tevreden.”

“Voor zover kan ik de gemeente Druten een 'pluim' op hun hoed geven.”

Toch nog enige ontevredenheid over...



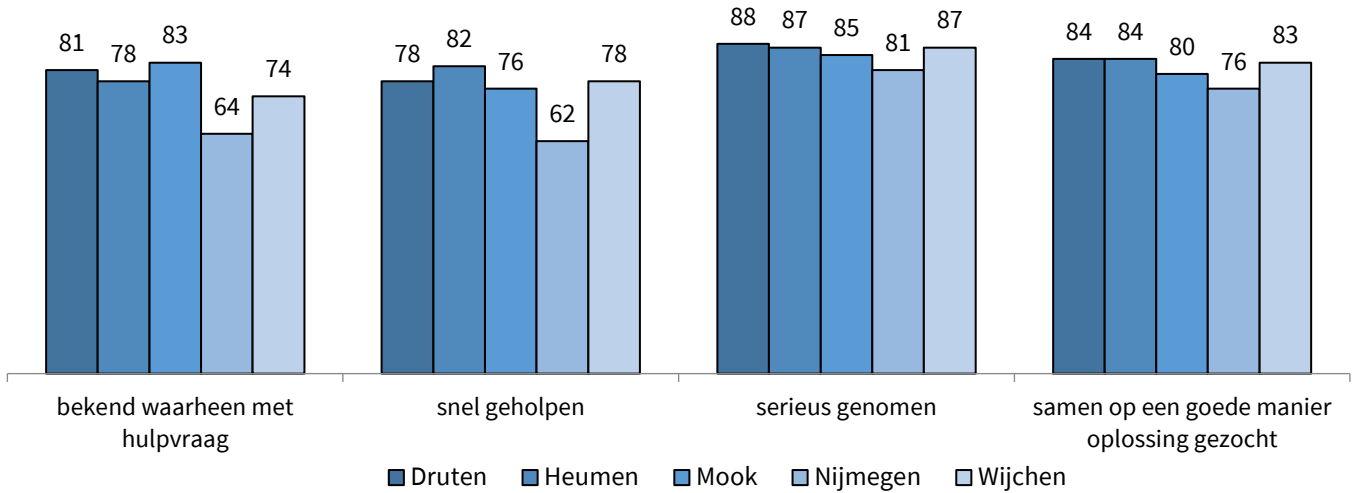
- Het wisselen van hulpverleners of het niet vervangen van hulpverleners bij afwezigheid
- Sommige cliënten willen meer hulp

“Er is kennelijk te weinig personeel bij ziekte of vakantie om 'in te vallen'.”

“De tijd die de hulp krijgt voor het huishouden is eigenlijk te kort.”

Regiovergelijking

aspecten van het contact; % (zeer) positief



aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

