

Rapport

CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK WMO

Gemeente Landsmeer

Augustus 2016

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2016/134

Datum

Augustus 2016

Opdrachtgever

Gemeente Landsmeer

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Aniek de Lange, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	7
2.1 Aanleiding	7
2.2 Werkwijze	7
2.3 Respons	7
2.4 Analyse	8
2.5 Leeswijzer	8
3. Ervaringen met de Wmo	10
3.1 Contact over hulpvraag	10
3.2 Reden contact het Middelpunt	11
3.3 Meest recente gesprek	12
4. Ervaringen met ondersteuning	15
4.1 Tevredenheid ondersteuning	15
4.2 Kwaliteit ondersteuning	15
4.3 Overige ondersteuning	16
4.4 Effect van de ondersteuning	17
Bijlage 1. Achtergrondgegevens	20



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. In 2016 is hiervoor een verplichte vragenset opgesteld, bestaande uit tien basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Gemeente Landsmeer heeft naast de tien basisvragen extra vragen gesteld uit de modelvragenlijst over contact met de gemeente, het gesprek, ervaringen met de ondersteuning en effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie. Voor dit onderzoek zijn alle 491 cliënten uitgenodigd. In totaal vulden 161 respondenten de vragenlijst in; een respons van 33 procent. Hieronder staan de belangrijkste resultaten van het onderzoek.

Contact met het Middelpunt

- Een ruime meerderheid van de cliënten is tevreden over het contact met het Middelpunt. De medewerker nam hem serieus en men werd doorgaans snel geholpen.
- De belangrijkste reden om contact op te nemen met het Middelpunt is vanwege het niet meer aankunnen van het huishouden en in mindere mate vanwege vervoersproblemen.
- In totaal had 26 procent in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek. Bij ongeveer de helft was er ook iemand anders aanwezig bij het gesprek. Dit was in de meeste gevallen een naaste.
- Cliënten die een gesprek hadden, zijn het meest tevreden over de bejegening door de medewerker van het Middelpunt. Met name de mate waarin er geluisterd werd waardeert men.

Ervaringen met ondersteuning

- Een meerderheid is positief over de ondersteuning; (ruim) zeven op de tien vindt deze goed en passend bij de hulpvraag die men had.
- Ongeveer de helft van de Wmo-cliënten krijgt (ook) hulp van hun partner, familie, vrienden of bureu. Volgens 64 procent kan de mantelzorger de zorg aan. Veertien procent geeft aan dat hun naaste de zorg niet (goed) aan kan.

Effecten van de ondersteuning

- Een meerderheid van de cliënten ervaart positieve effecten als gevolg van de ondersteuning. Zo kan zeven op de tien beter de dingen doen die hij/zij wil en geeft een groter deel (74 procent) aan zich beter te redden. Ook zorgt de ondersteuning bij 67 procent voor een betere kwaliteit van leven.
- Voor twee op de vijf draagt de ondersteuning grotendeels of helemaal bij aan de mogelijkheden om het sociale netwerk te zien en spreken. Dit geldt ook voor het regelen en op orde houden van het huishouden.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding



2.1 Aanleiding

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar. In 2016 is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Thema's verplichte vragenset:

- Contact (met Middelpunt)
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

De VNG en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor dit cliëntervaringsonderzoek. Daarnaast is er een (optionele) modelvragenlijst uit het overleg voortgekomen die – naast de tien basisvragen – bestaat uit verschillende thema's die gemeenten naar eigen inzicht mogen invullen. Op deze manier kan het CEO optimaal worden ingezet naar eigen behoefte. Het betreft een anonieme vragenlijst waarmee informatie op hoofdlijnen wordt verkregen. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) zorg ervaren binnen hun gemeente.

De gemeente Landsmeer heeft voor het CEO naast de verplichte vragenset ook vragen gesteld uit de modelvragenlijst. Daarbij zijn vragen gesteld over onderstaande thema's.

- Vervolg over contact
- Ondersteuningsachtergrond
- Overige ondersteuning
- Effect op zelfredzaamheid en participatie



2.2 Werkwijze

Doelgroep van het CEO zijn alle cliënten met een individuele voorziening op basis van de Wmo 2015. Dus voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. In mei 2016 zijn alle cliënten met een individuele voorziening op basis van de Wmo uit de gemeente Landsmeer uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek door een vragenlijst in te vullen. Alle cliënten ontvingen een uitnodigingsbrief samen met een schriftelijke vragenlijst en een retourenvelop. In de brief stond een persoonlijke inlogcode waarmee de vragenlijst naar keuze ook via internet ingevuld kon worden. Na twee weken ontvingen degenen die de vragenlijst niet hadden ingevuld een herinneringsbrief.



2.3 Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 491 Wmo-clieñten uitgenodigd. In totaal vulden 161 cliënten de vragenlijst in. Dit brengt de respons op 33 procent. Dit is voldoende om met 95 procent betrouwbaarheid en een foutmarge van 6 procent¹ uitspraken te doen over de Wmo-clieñten in de gemeente Landsmeer.

¹ De nauwkeurigheidsmarge geeft aan welke afwijking de werkelijkheid kan hebben in vergelijking met de resultaten. Voor dit onderzoek bedraagt de nauwkeurigheidsmarge ongeveer 6%. Ter illustratie: bij een uitkomst van 50%, ligt de werkelijkheid (met 95% betrouwbaarheid) ergens tussen de 56% en 44%.





2.4 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.



2.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de ervaringen met de Wmo en het contact met het Middelpunt besproken. We gaan in op de reden(en) om contact op te nemen met het Middelpunt en ook het keukentafelgesprek komt aan bod. Het daarop volgende hoofdstuk behandelt de (ervaringen met de) ondersteuning vanuit de gemeente. Hier bespreken we ook de effecten van de ondersteuning. In de bijlage staat een overzicht van de achtergrondgegevens van de respondenten.



3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de Wmo



3. Ervaringen met de Wmo

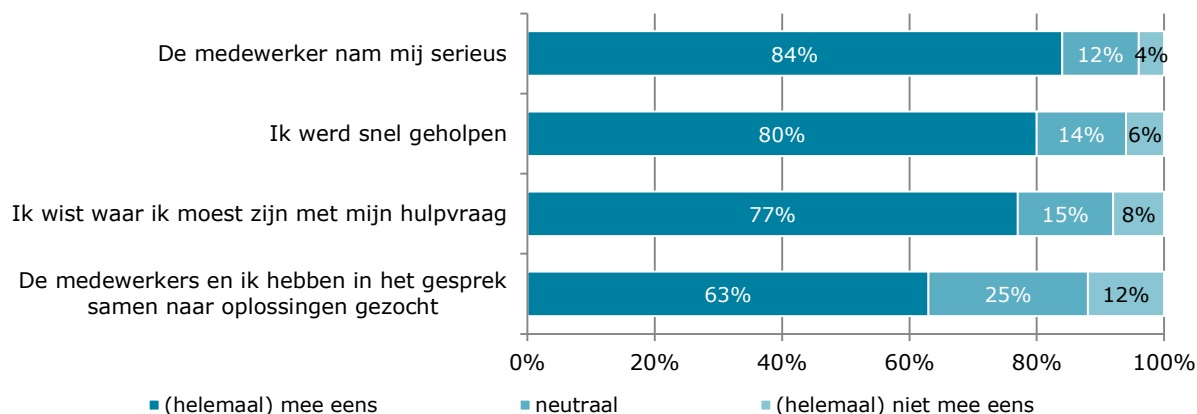
3.1 Contact over hulpvraag

Cliënten zijn tevreden over het contact en voelen zich serieus genomen door de medewerker

Wmo-cliënten is gevraagd hoe men (de weg naar) het contact over de hulpvraag ervaart met het Middelpunt. Dit betreft het contact tot een jaar geleden, cliënten voor wie het contact langer geleden was zijn buiten beschouwing gelaten. Men is over het algemeen goed te spreken over dit contact. Een ruime meerderheid (84 procent) voelde zich serieus genomen door de medewerker van het Middelpunt en ook werd 80 procent snel geholpen. Meer dan driekwart van de cliënten (77 procent) weet waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. In iets meer dan zes op de tien gesprekken (63 procent) werd er samen naar oplossingen gezocht voor de hulpvraag. Twaalf procent geeft aan dat dit niet het geval was.

Figuur 3.1

Stellingen over het contact met de gemeente (nmin=89)



Als Wmo-cliënt is het mogelijk om onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen. Dit bestaat uit informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Gemiddeld is 16 procent van de Wmo-cliënten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van degenen die in het afgelopen jaar een keukentafelgesprek hadden (n=38) zijn 8 Wmo-cliënten bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning². Verder is van degenen die in het afgelopen jaar geen keukentafelgesprek hadden, veertien procent ermee bekend dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



16%

wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

² Vanwege lage aantal waarnemingen dienen resultaten voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

3.2 Reden contact het Middelpunt

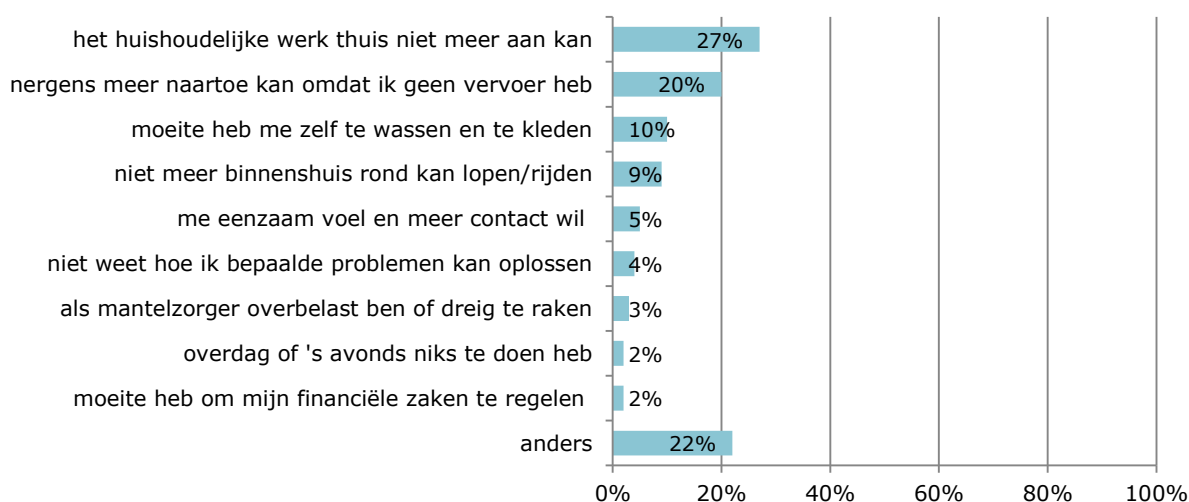
Problemen met voeren van huishouden meest genoemde aanleiding contact

De belangrijkste reden om contact te zoeken met het Middelpunt is het niet (meer) aan kunnen van het huishoudelijke werk: ruim een kwart van de cliënten (27 procent) geeft dit aan. Eén op de vijf zoekt contact vanwege vervoersproblemen en voor 10 procent was moeite met wassen en aankleden een reden om contact op te nemen met de gemeente. Opvallend is dat 22 procent om andere redenen contact heeft gezocht. Overdag of 's avonds niks te doen hebben en moeite met financiële zaken worden het minst vaak genoemd als redenen voor contact.

Figuur 3.2

Contactredenen gemeente (n=161)

Meerdere antwoorden mogelijk



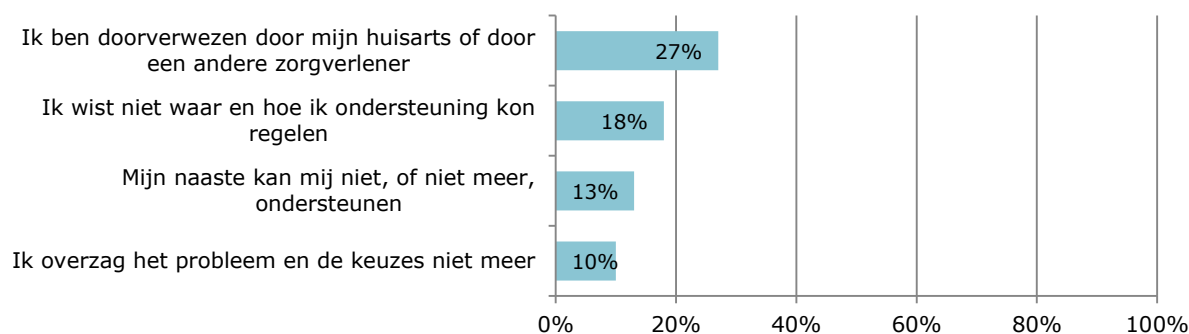
Ongeveer een kwart is doorverwezen door huisarts of andere zorgverlener

Bij sommige cliënten spelen naast de bovengenoemde reden(en) andere dingen mee. Zo kreeg 27 procent een doorverwijzing van een huisarts of andere zorgverlener. Ongeveer één op de vijf (18 procent) wist niet waar en hoe ondersteuning geregeld kon worden en in 13 procent van de gevallen kon de naaste de cliënt niet meer ondersteunen. Een tiende overzag het probleem en de verschillende keuzes niet meer.

Figuur 3.3

Andere contactredenen met gemeente (n=109)

Meerdere antwoorden mogelijk



3.3 Meest recente gesprek

Ongeveer een kwart van de ondervraagden (26 procent) had een keukentafelgesprek in het afgelopen jaar. Niet alle respondenten hadden in het afgelopen jaar een keukentafelgesprek, doordat cliënten die wel een indicatie hebben, maar geen contact hadden met de gemeente in 2015 ook tot de doelgroep behoren.



26%

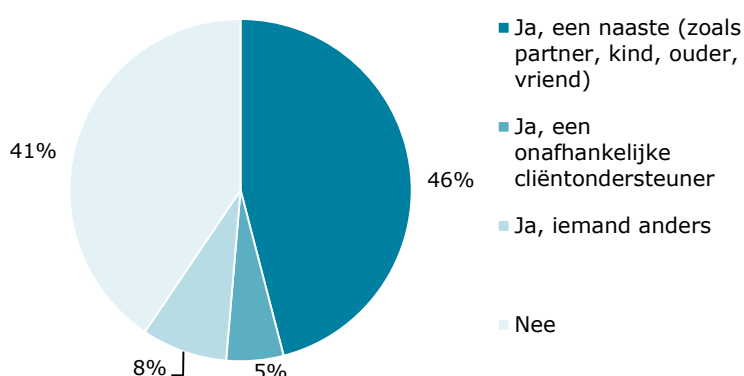
van de respondenten had in de afgelopen 12 maanden een (keuken)tafelgesprek met een medewerker van het Middelpunt.

Bij meer dan de helft was er iemand anders aanwezig tijdens het (keukentafel)gesprek

Een kwart van de cliënten had in het afgelopen jaar een (keukentafel)gesprek met een consulent van het Middelpunt. Dit kan een telefonisch gesprek of een bezoek van een medewerker van het Middelpunt zijn geweest. Bij ongeveer zes op de tien cliënten (59 procent) die in het afgelopen jaar een (keukentafel)gesprek hadden, was er iemand aanwezig bij dit gesprek. In de meeste gevallen was dit een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Bij ongeveer een tiende van de gesprekken was dit iemand anders en bij 5 procent een onafhankelijk cliëntondersteuner.

Figuur 3.4

Anderen aanwezig bij het (keukentafel)gesprek (n=37)³



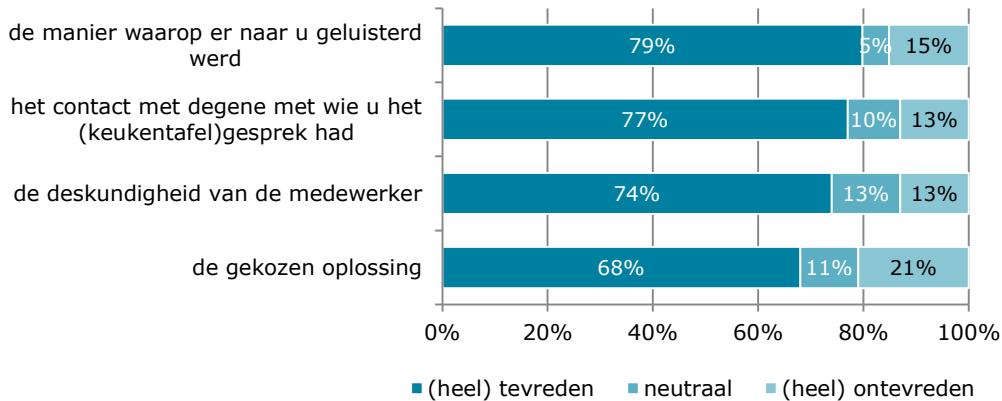
Merendeel is tevreden over het (keukentafel)gesprek

Men is over het algemeen positief over het (keukentafel)gesprek. Acht op de tien (79 procent) waardeert de manier waarop er geluisterd werd en 77 procent is (heel) tevreden over het contact met de consulent. Over de deskundigheid van de medewerker is ongeveer driekwart te spreken. Niet alle cliënten zijn positief over het gesprek. Twee op de tien zijn (heel) ontevreden over de gekozen oplossing en 13 tot 15 procent over de andere onderdelen.

³ Vanwege lage aantal waarnemingen dienen resultaten voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

Figuur 3.5

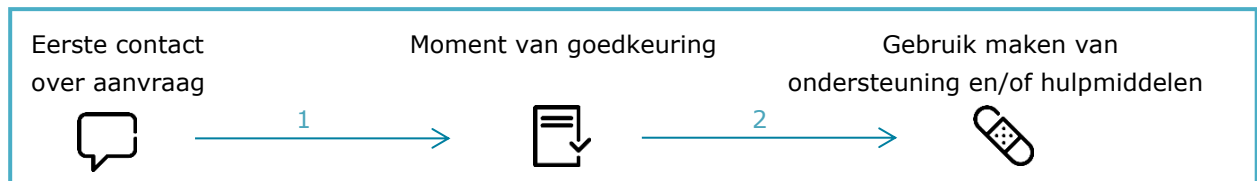
Waardering aspecten meest recente gesprek (n=38)⁴



Ongeveer 9 op de 10 is tevreden of neutraal over de wachttijden

Aan de cliënten zijn twee vragen gesteld over wachttijden, namelijk over de wachttijd:

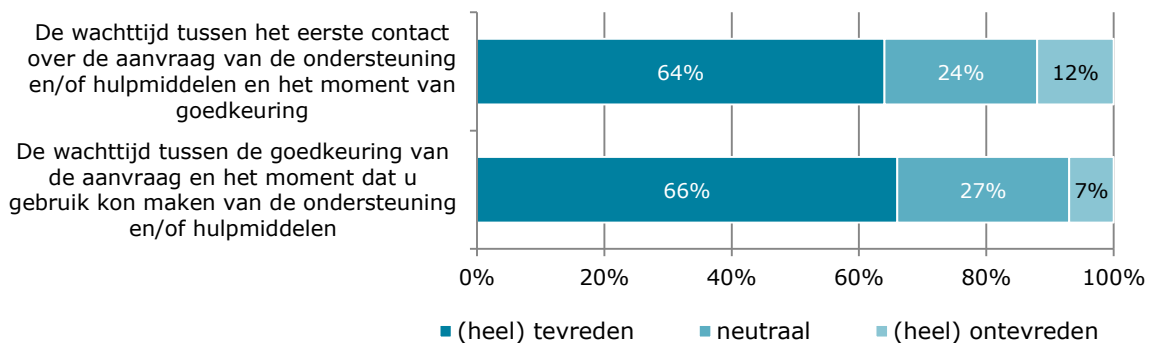
- 1 tussen het eerste contact over de aanvraag van de ondersteuning en/of hulpmiddelen en het moment van goedkeuring;
- 2 tussen de goedkeuring van de aanvraag en het moment dat de cliënt gebruik kon maken van de ondersteuning en/of hulpmiddelen.



Meer dan de helft van de cliënten (64-66 procent) is (heel) tevreden over de wachttijden. Ongeveer één op de acht (12 procent) is (heel) ontevreden over het eerste contact en het moment van goedkeuring. Bij de wachttijd tussen het moment van goedkeuring en het moment dat er gebruik kan worden gemaakt van de zorg, is 7 procent (heel) ontevreden.

Figuur 3.6

Mening van cliënten over wachttijden (nmin=98)



⁴Vanwege lage aantal waarnemingen dienen resultaten voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

4

HOOFDSTUK

Ervaringen met ondersteuning

4. Ervaringen met ondersteuning

4.1 Tevredenheid ondersteuning

Woningvoorzieningen en hulp bij huishouden vaak als positief ervaren

Cliënten is in een tweetal open vragen gevraagd waar zij het meest (on)tevreden over zijn, als zij denken aan de ondersteuning en/of hulpmiddelen die zij krijgen. In totaal geven 83 Wmo-cliënten aan waarover zij tevreden zijn. 21 cliënten geven aan tevreden te zijn over zijn/haar traplift, rolstoel en/of rollator. Ook geven 13 cliënten aan tevreden te zijn over de huishoudelijke hulp. 14 cliënten zijn het meest tevreden over de hulp van naasten. Drie cliënten geven aan dat zij als eerste denken aan de prettige bejegening, waarbij er *'rekening wordt gehouden met wensen'*, *'alle vragen worden beantwoord'* of er *'oprecht moeite wordt gedaan om te helpen'*.

Toelichting van cliënten:

- "De aanpassing van mijn oude douche en de rolstoel, ik ben blij dat ik deze heb gekregen."
- "De traplift, ik zou niet meer zonder kunnen in ons huis!"
- "Met alle medewerkers van het Middelpunt, zij staan altijd klaar voor vragen."
- "Ik waardeer de hulp van mijn familie het meest."
- "Door het extra vervoer kan ik ergens naartoe zonder mijn naasten te belasten."



Te weinig uren en hoge prijzen voor de hulp meest genoemde kritiekpunt

In totaal geven 36 Wmo-cliënten aan waarover zij het meest ontevreden zijn als ze denken aan de ondersteuning/hulpmiddelen. Negen Wmo-cliënten wijzen op bezuinigingen in de huishoudelijke hulp. Ook geven vier cliënten aan dat zij een in hun ogen hoge financiële vergoeding moeten betalen. Verder wijzen vier cliënten op (lange) wachttijden.

Toelichting van cliënten:

- "Ik zou wat meer hulp in huis kunnen gebruiken."
- "De huishoudelijke hulp doet haar best, maar heeft alleen te kort tijd."
- "De eigen bijdrage is te hoog!"
- "Lange wachttijden tot aflevering van de hulpmiddelen."



4.2 Kwaliteit ondersteuning

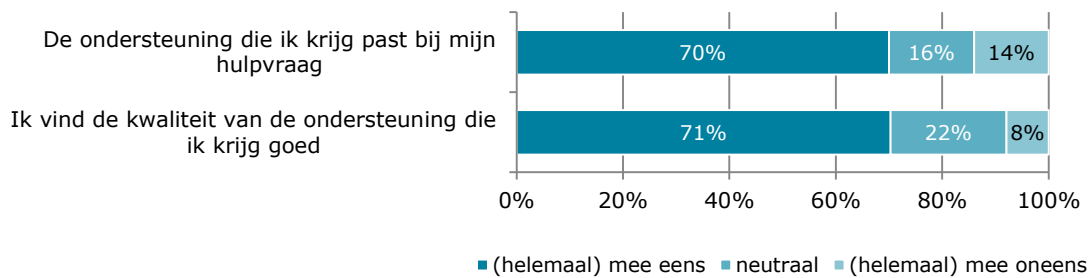
Meerderheid krijgt passende ondersteuning vanuit de gemeente

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Zeven op de tien spreekt van een passende ondersteuning bij de hulpvraag en een goede kwaliteit van ondersteuning die geleverd wordt. Bij veertien procent is de ontvangen ondersteuning niet passend. Acht procent geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning niet goed te vinden.



Figuur 4.1

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning (nmin=120)



4.3 Overige ondersteuning

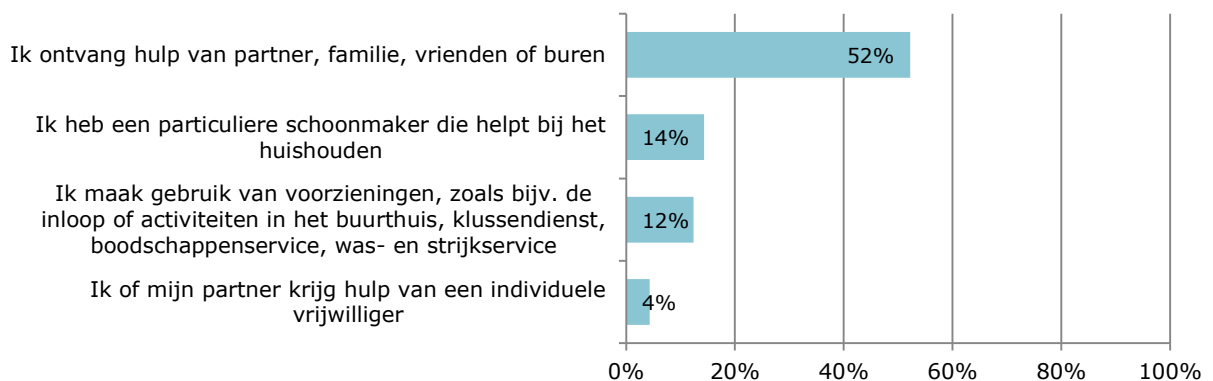
Meeste cliënten krijgen (ook) op andere manier ondersteuning

Naast ondersteuning van de gemeente krijgt ongeveer de helft (ook) hulp van hun partner, familie, vrienden of burens. Veertien procent heeft een particuliere schoonma(akst)er in dienst en 12 procent maakt gebruik van voorzieningen zoals klussendienst of een boodschappenservice. Bij 4 procent helpt een individuele vrijwilliger.

Figuur 4.2

Overige ondersteuning (n=161)

Meerdere antwoorden mogelijk



Deel van mantelzorgers kan de zorg niet aan

Zoals net gezegd krijgt ongeveer de helft van de cliënten hulp van een of meer mantelzorgers. Kunnen deze mantelzorgers de zorg voor hun naaste aan? Van de cliënten met een mantelzorger geeft 14 procent aan dat hun naaste de zorg niet aan kan. Meer dan de helft (64 procent) stelt dat de mantelzorger de zorg aan kan.

Hulp van mantelzorger:

- Mantelzorger kan de zorg aan (64%)
- Mantelzorger kan de zorg niet aan (14%)
- Weet niet of mantelzorger de zorg aankan (22%)

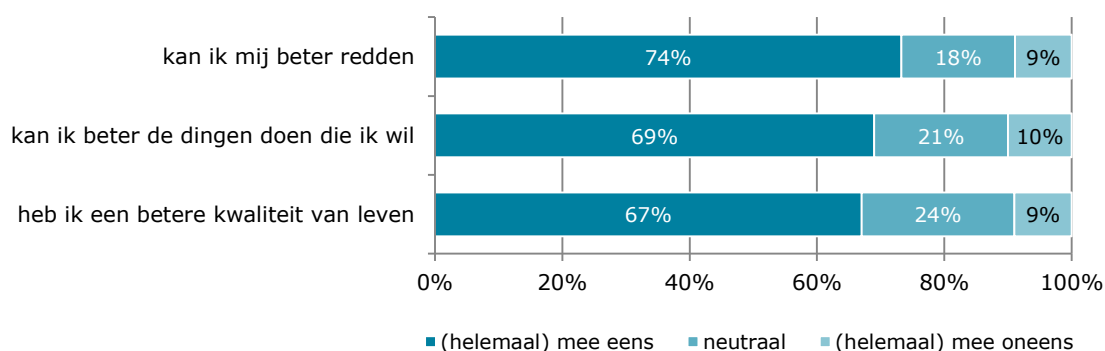
4.4 Effect van de ondersteuning

Verbeterde zelfredzaamheid door ondersteuning

Cliënten geven aan dat zij positieve effecten ervaren als gevolg van de ondersteuning. Zo kan 74 procent zich beter redden en kan bijna zeven op de tien beter de dingen doen die hij of zij wil. Voor een deel van de cliënten (respectievelijk 9 en 10 procent) geldt dit niet. Twee derde heeft door de hulp een betere kwaliteit van leven. Bij 9 procent is dit niet het geval.

Figuur 4.3

Stellingen over de effecten van ondersteuning (nmin=110)

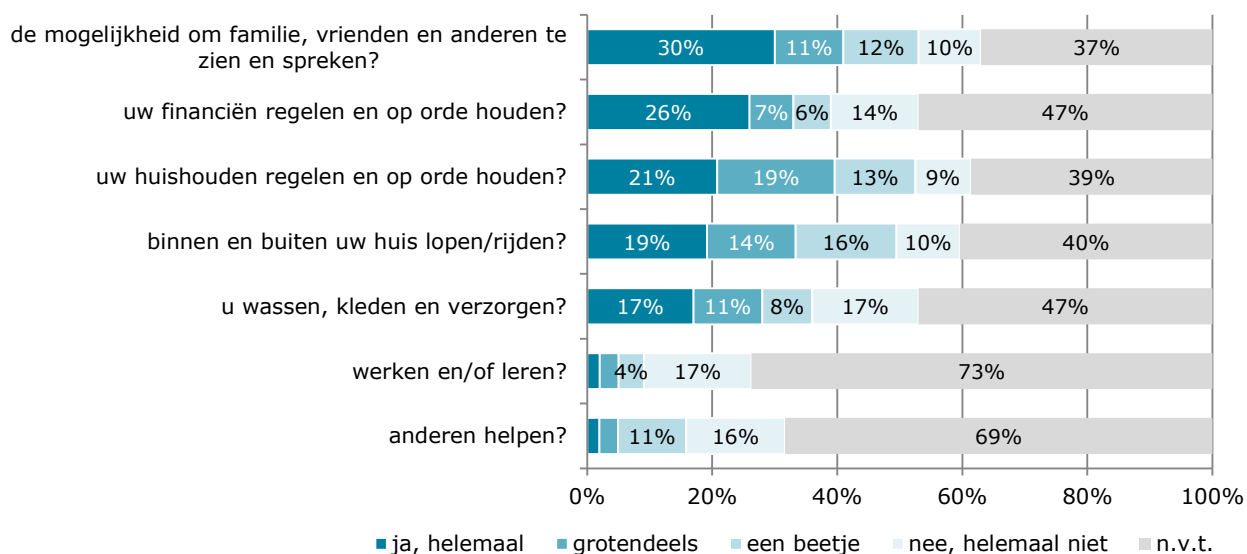


Ondersteuning heeft het meeste effect op de mogelijkheid om het sociaal netwerk te zien of spreken

Wat is het effect van de hulp of ondersteuning die Wmo-cliënten krijgen? De grootste bijdrage van de hulp of ondersteuning is de mogelijkheid om bekenden te zien en spreken: voor 30 procent draagt de ondersteuning hier helemaal aan bij. Voor twee op de vijf cliënten draagt de ondersteuning bijna helemaal bij aan het onderhouden van het huishouden. De ondersteuning is het minst van toepassing op werken en/of leren en anderen helpen.

Figuur 4.4

Mate waarin ondersteuning of hulp bijdraagt aan: (nmin=127)





Opmerkingen over de ondersteuning:

- "Ik zou graag meer hulp in de huishouding hebben."
- "Wmo is een nutteloze instantie die totaal niet weten waar ze het over hebben."
- "Ik maak er bijna geen gebruik van, en kan mij prima redden."
- "Hulp in de huishouding is gekort van vijf naar twee uur."
- "Ik probeer zo min mogelijk gebruik te maken van de gemeente en zo lang mogelijk alles zelf te doen."

1

BIJLAGE

Achtergrondgegevens



Bijlage 1. Achtergrondgegevens

GESLACHT	ABSOLUUT	PERCENTAGE
man	44	28%
vrouw	111	72%
TOTAAL	155	100%

LEEFTIJD	ABSOLUUT	PERCENTAGE
t/m 34 jaar	8	5%
35-54 jaar	13	8%
55-74 jaar	28	18%
75 en ouder	107	69%
TOTAAL	156	100%

BEPERKING	ABSOLUUT	PERCENTAGE
ja	122	85%
nee	21	15%
TOTAAL	143	100%

TYPE BEPERKING (MEERDERE MOGELIJKHEDEN)	ABSOLUUT	PERCENTAGE
Leggen van sociale contacten	9	6%
Zintuiglijke beperking	17	12%
Lichamelijke handicap	68	49%
Verstandelijke beperking	4	3%
Gedragsproblemen	6	4%
Bewegen en verplaatsen	79	56%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	18	13%
Psychisch functioneren	5	4%
Anders	17	12%

WOONSITUATIE	ABSOLUUT	PERCENTAGE
Ik woon zelfstandig	119	79%
Ik woon in een tehuis/ instelling	7	5%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	9	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	2	1%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	7	5%
Anders	7	5%
TOTAAL	151	100%