



Clëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Ten Boer 2018

Gert Bos

Marjolein Kolstein

Inge de Vries

www.oisgroningen.nl

September 2019



BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Inhoud	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1 Opzet van het onderzoek	5
1.2 Respons.....	5
1.3 Achtergrondkenmerken respondenten.....	6
2. Resultaten.....	8
2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente.....	8
2.2 Reden die meespeelden in contact gemeente.....	8
2.3 Contact met de gemeente	9
2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner	10
2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente	10
2.6 Kwaliteit van de ondersteuning.....	11
2.7 Overige ondersteuning.....	11
2.8 Effect van de ondersteuning.....	12

2.9 Tot slot	14
--------------------	----

Colofon	15
----------------------	-----------

Samenvatting

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) voert dit onderzoek vanaf 2015 uit voor de gemeente Groningen. Ook de voormalige gemeente Ten Boer wordt meegenomen in dit onderzoek. Voor dit onderzoek hebben we een brief gestuurd met een inlogcode waarmee online een vragenlijst ingevuld kon worden. Ook was het mogelijk om de meegestuurde papieren vragenlijst in te vullen en retour te zenden.

Opzet

Landelijk zijn er tien vragen verplicht in het Wmo cliëntervaringsonderzoek. Dit zijn de volgende stellingen (en één vraag):

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.
2. Ik werd snel geholpen.
3. De medewerker nam mij serieus.
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Daarnaast zijn door de gemeente Groningen extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen gaan over de reden waarom men contact opnam met de gemeente, het eventuele (keukentafel)gesprek en het effect van de ondersteuning.

Respons

Deze rapportage bevat de analyse van de resultaten van het CEO Wmo voor de gemeente Ten Boer als geheel. In totaal hebben 129 van de 410 aangeschreven personen de enquête volledig ingevuld. Dit is een respons van 31 procent.

Redenen om contact op te nemen met de gemeente

Bijna de helft van de respondenten zocht contact met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen. Daarnaast is het feit dat men nergens meer naar toe kan omdat men geen vervoer heeft een veelgenoemde reden.

Er is gevraagd welke redenen meespeelden om naar de gemeente te gaan. 64 procent noemt hier dat zij doorverwezen zijn door de huisarts of een andere zorgverlener. 43 procent geeft aan dat meespeelde dat hun omgeving de ondersteuning niet meer aan kon.

Contact met de gemeente

Over het contact met de gemeente zijn de meeste respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag en het samen met de medewerker zoeken naar oplossingen. De medewerkers lijken redelijk goed zichtbaar te zijn; 79 procent wist waar hij/zij moest zijn met zijn/haar hulpvraag. 76 procent zegt snel te zijn geholpen door de gemeente.

Gesprek met de gemeente en onafhankelijke cliëntondersteuner

In 2018 had 38 procent van de respondenten in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met de gemeente. De meeste cliënten (88 tot 95 procent) zijn (heel) tevreden over de verschillende aspecten van het (keukentafel)gesprek. Bij 71 procent van de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. In 26 procent van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig. Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Een derde van de respondenten wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Kwaliteit van de ondersteuning

Rond de 80 procent van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die de gemeente biedt en vindt dat de ondersteuning die zij krijgt past bij de gestelde hulpvraag.

Effect van de ondersteuning

De respondenten geven aan dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven; rond de 80 procent is het (helemaal) eens met de drie stellingen die hierover gesteld zijn. De respondenten vinden vooral dat zij zich beter kunnen redden en dat zij beter de dingen doen die zij willen doen door de ondersteuning die zij krijgen. Er is ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. De ondersteuning draagt met name bij aan binnen en buiten het huis rondlopen/rijden (72 procent). Verder draagt de ondersteuning bij aan de mogelijkheid om huishouden en financiën te regelen en op orde te houden (63 procent).

Onderstaande tabel geeft een totaalbeeld van de resultaten voor de gemeente Ten Boer in 2018, 2017, 2016 en 2015.

*Resultaten verplichte vragen, naar jaar in Ten Boer
(% beantwoord met (helemaal) mee eens of 'ja' (bij vraag 5))*

	'18	'17	'16	'15
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	79	73	81	84
2. Ik werd snel geholpen	76	71	69	69
3. De medewerker nam mij serieus	90	87	82	83
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	80	78	74	66
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	33	31	37	34
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	83	86	82	82
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	84	79	83	78
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	80	84	78	76
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	83	84	80	78
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	76	79	73	74

1. Inleiding

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te laten voeren. Hiervoor is een verplichte landelijke vragenlijst en instructie samengesteld. Omdat elke gemeente deze vragenlijst gebruikt, kunnen de uitkomsten met elkaar vergeleken worden (benchmark). Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie.

1.1 Opzet van het onderzoek

De enquête bestaat uit de volgende tien verplichte vragen over de ontvangen ondersteuning, het contact en gesprek met de gemeente en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning.

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.
2. Ik werd snel geholpen.
3. De medewerker nam mij serieus.
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.

Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen / Ten Boer aan de verplichte vragenlijst een aantal vragen toegevoegd. De extra vragen gaan dieper in op de reden waarom de respondent contact heeft gezocht met de gemeente, het (keukentafel)gesprek, de ervaringen met de onafhankelijke cliëntondersteuner en de effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie.

Volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid is een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2018 een maatwerkvoorziening hadden in de gemeente Ten Boer. Vanwege de gemeentelijke herindeling is besloten om het onderzoek over 2018 vervroegd uit te laten voeren; niet in mei/juni zoals in eerdere jaren, maar in maart/april. Rond 1 maart 2019 hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief met papieren vragenlijst ontvangen. In de brief stond tevens een inlogcode waarmee ze de vragenlijst online konden invullen. Men kon tot 30 april 2019 de vragenlijst invullen. Het betreft een anonieme enquête; de privacy van de deelnemers is gewaarborgd.

In deze rapportage bespreken we de resultaten van de gemeente Ten Boer in zijn geheel. In de figuren zijn niet alleen de uitkomsten van 2018 te zien, maar ter vergelijking ook de uitkomsten van 2017, 2016 en 2015.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2018 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2018.

1.2 Respons

Alle 410 WMO-cliënten in de gemeente Ten Boer hebben een uitnodigingsbrief en papieren enquête ontvangen. In totaal hebben 129 cliënten de vragenlijst (deels) ingevuld. Dit is een respons van 31 procent.

Van de respondenten geeft 29 procent aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Steekproef en respons

Steekproef Ten Boer	Aantal personen
Cliëntenbestand	410
Aangeschreven cliënten	403
Totale respons	129 (34%)
Lege enquêtes	1
Geldige respons	128 (34%)

De n die wordt weergegeven bij de figuren, is de relevante respons: hierbij worden antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet meegeteld.

1.3 Achtergrondkenmerken respondenten

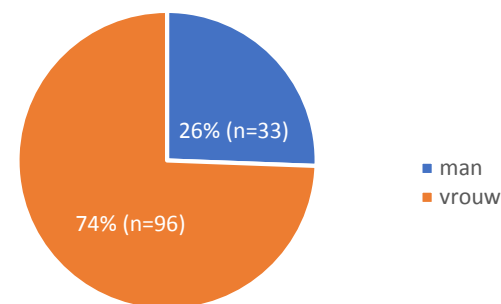
Driekwart van de respondenten van het onderzoek is vrouw; een kwart is man.

De definities van de verschillende cliëntgroepen zijn als volgt:

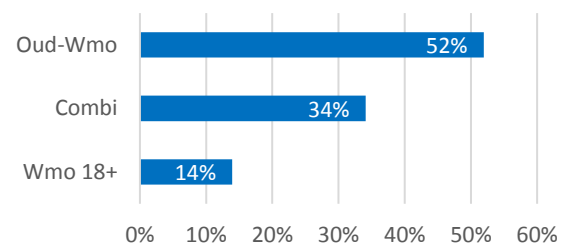
- Oud-Wmo: cliënten die gebruik maken van vervoer, hulpmiddelen, woningaanpassingen, scootmobiel, etc.
- Wmo 18+: cliënten die gebruik maken van individuele- en groepsbegeleiding (dagbesteding), kortdurend verblijf, huishoudelijke hulp
- Combinatie Oud-Wmo en Wmo 18+: een combinatie van voorzieningen en diensten uit de categorieën hierboven beschreven (exclusief Beschermd Wonen)

Qua voorziening zitten meer dan de helft (52 procent) van de respondenten in de categorie 'oud-Wmo'. 34 procent valt in de categorie 'combi oud-Wmo en Wmo 18+' en 14 procent heeft alleen Wmo 18+. Aangezien de aantallen per cliëntgroep vrij klein zijn, worden in het rapport geen uitsplitsingen gemaakt naar cliëntgroep.

Geslacht respondenten (N=129)

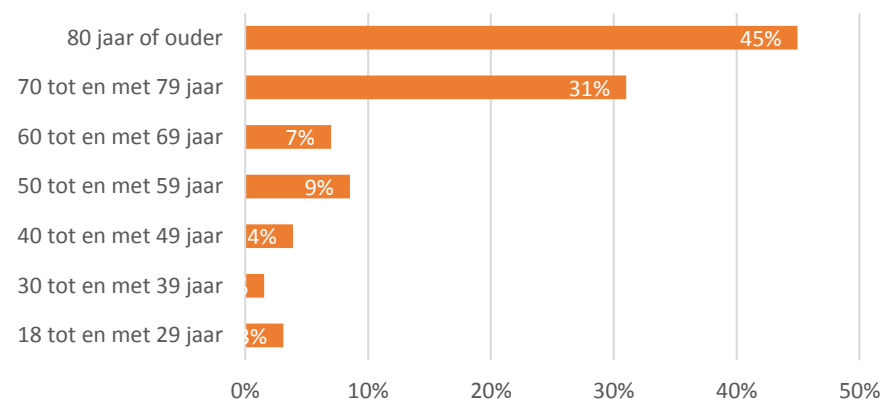


Voorziening respondenten (N=129)



Meer dan drie kwart van de respondenten is 70 jaar of ouder (76 procent). 45 procent is 80 jaar of ouder.

Leeftijd respondenten (N=129)*



**Door afronding telt het totaal niet altijd op tot 100 procent*

2. Resultaten

2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente

Waarom namen de respondenten contact op met de gemeente? De redenen hiervoor staan in onderstaande. De meest aangevinkte reden is dat men het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (46 procent). Meer dan 40 procent geeft als reden aan anders nergens meer naar toe te kunnen omdat ze geen vervoer meer hebben.

Contact met de gemeente, bestaande en nieuwe cliënten (n=128)

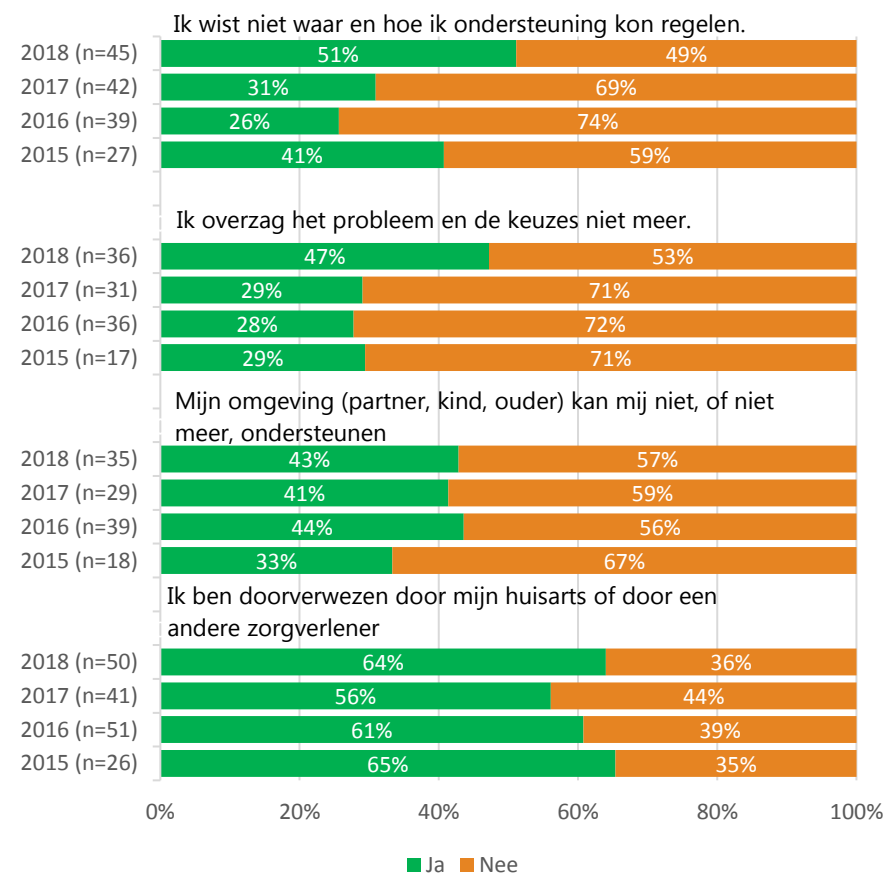
Waarom contact met gemeente	'18	'17	'16	'15
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan.	46%	49%	34%	70%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb.	42%	54%	34%	46%
Anders	19%	21%	24%	0%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen.	15%	14%	10%	13%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen.	12%	12%	5%	6%
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden.	10%	19%	42%	22%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen.	9%	10%	6%	4%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken.	8%	5%	5%	1%
Omdat ik overdag niks te doen heb.	5%	10%	2%	7%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden.	4%	11%	14%	21%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk

2.2 Reden die meespeelden in contact gemeente

Naast de voornaamste reden om contact op te nemen, is ook gevraagd of bepaalde zaken meespeelden om naar de gemeente te gaan.

Speelde één van de volgende redenen mee om naar de gemeente te gaan?



Van de respondenten die hierop geantwoord hebben, geeft bijna twee derde aan dat ze doorverwezen zijn door hun huisarts of andere zorgverlener. Dit is hoger dan voorgaande jaren.

De helft van de respondenten gaf niet te weten waar en hoe ze ondersteuning kon regelen. Iets minder dan de helft (47%) zocht contact omdat ze het probleem en de keuzes niet meer overzagen. Ruim veertig procent gaf dat hun omgeving hen niet, of niet meer kan ondersteunen.

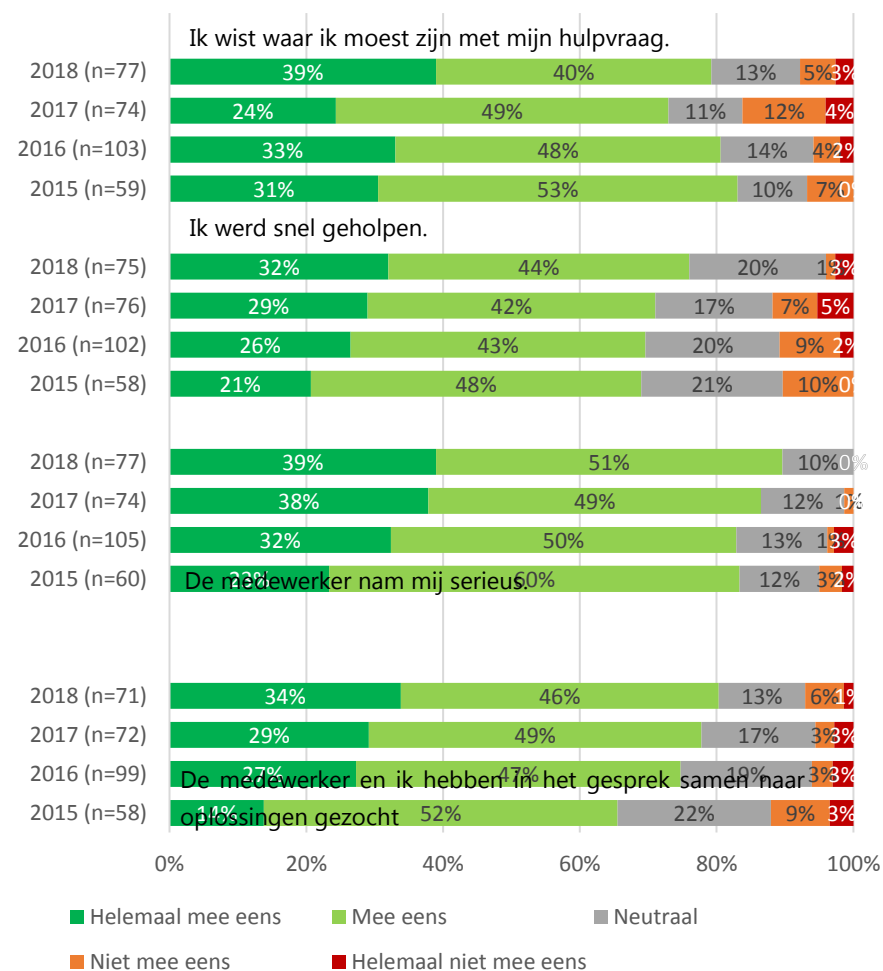
2.3 Contact met de gemeente

De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan.

Bijna 80 procent van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Dit is hoger dan in 2017 toen 73 procent het hier (helemaal) mee eens was. En weer bijna op het niveau van 2016 toen 81 procent wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Meer dan driekwart van de respondenten gaf aan dat ze snel geholpen werden. Dit aantal is jaarlijks nog gegroeid.

Men is vooral positief over de stelling 'de medewerker nam mij serieus' (90 procent). Niemand van de respondenten gaf aan het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling. Tenslotte geeft 80 procent aan dat zij samen met de medewerker naar oplossingen gezocht hebben. Hierin is sinds de start van de vragenlijst in 2015 een stijgende lijn te zien geweest.

Contact met de gemeente



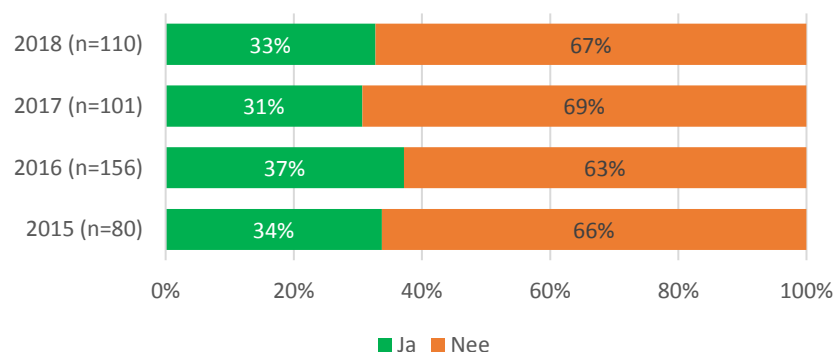
2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Vanaf begin 2015, met de invoering van de Wmo 2015, zijn alle gemeentes verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuner beschikbaar te stellen voor haar burgers.

67 procent van de respondenten wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een kleine afname ten opzichte van 2017. De cliëntondersteuner is nog redelijk onbekend. Dit komt waarschijnlijk doordat veel mensen die in 2017 een voorziening hadden, deze vóór 2015 kregen. Daardoor hebben zij niet de mogelijkheid gehad om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Twaalf respondenten hebben de vraag over de tevredenheid over de onafhankelijke cliëntondersteuner ingevuld. Ze zijn unaniem (zeer) tevreden over de cliëntondersteuner.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente

Ruim een derde van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad. Dit is iets hoger aan vorig jaar. In 2015 was dit percentage echter een stuk hoger (53 procent). Deze daling is onder andere een gevolg van het feit dat de gemeente Ten Boer in 2015 (keukentafel)gesprekken heeft gevoerd met een aantal groepen bestaande cliënten. Dit was het geval voor AWBZ-overgangsccliënten en alle cliënten met een indicatie huishoudelijke hulp.

Bij zeven van de tien respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. In een kwart van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. Dit percentage lag in voorgaande jaren veel lager. In 2017 was dit 8 procent en in 2016 en 2015 respectievelijk 6 en 5 procent. In meer dan vier van de tien gevallen was er een naaste bij de (keukentafel)gesprekken. Dit is hoger dan in 2017, maar lager dan in 2016 en 2015.

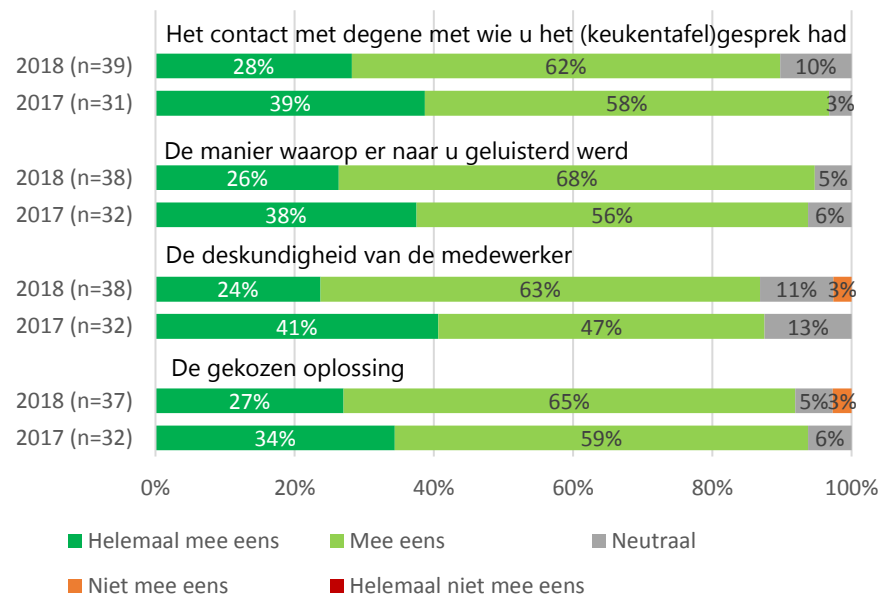
Gebruik (keukentafel) gesprek, naar jaar

Jaar	(Keukentafel)gesprek gehad
2018 (n=110)	36%
2017 (n=101)	34%
2016 (n=156)	39%
2015 (n=80)	53%

De respondenten zijn minder tevreden over degene met wie het (keukentafel)gesprek plaats heeft gevonden. In 2017 was 95 procent (heel) tevreden met het contact, in 2018 is dit 90 procent. Daar staat tegenover dat de tevredenheid over de manier waarop geluisterd werd is toegenomen. Het gaat hier om lage aantallen (N=38/37).

Over de gekozen oplossing is 92 procent (heel) tevreden; vergelijkbaar met 2017.

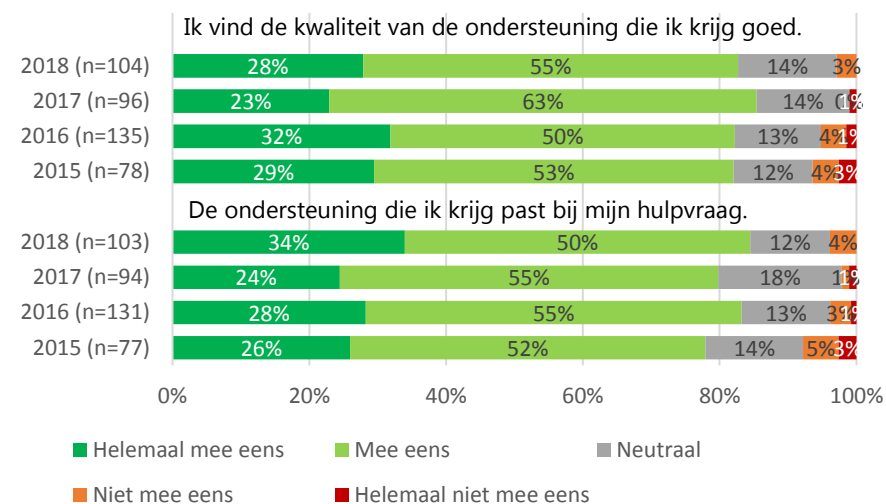
Tevredenheid (keukentafel)gesprek



2.6 Kwaliteit van de ondersteuning

83 procent van de respondenten toonde zich in 2018 tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit is iets lager dan in 2017 (86 procent), maar hoger dan in 2016 en 2015 (beide 82 procent). 84 procent vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Dit is het hoogste percentage sinds het eerste cliënttevredenheidsonderzoek.

Kwaliteit van de ondersteuning



2.7 Overige ondersteuning

10 procent van de respondenten maakte in 2018 gebruik van voorzieningen zoals de inloop of activiteit in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was – en strijkservice. Dit is evenveel als in 2017. Ongeveer de helft van de ondervraagden ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of burens. Van deze groep heeft 12 procent het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan. 7 procent van de respondenten geeft aan dat zij zelf of hun partner hulp krijgt van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje of coach).

2.8 Effect van de ondersteuning

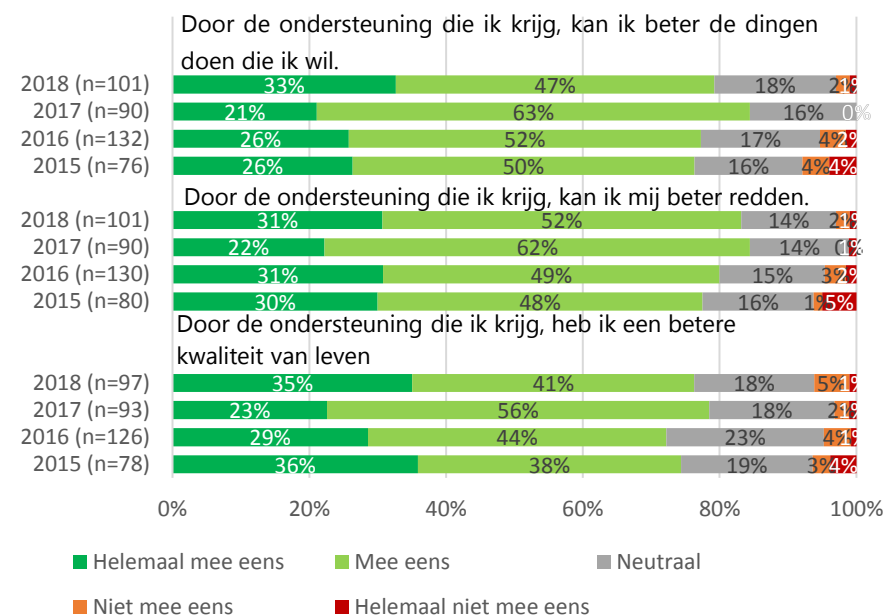
Drie stellingen in de vragenlijst gingen over het effect dat de ondersteuning heeft op het leven van de cliënten. De respondenten geven aan dat de ondersteuning een positief effect heeft; driekwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de drie stellingen. Toch is de score op elk van de drie stellingen iets gedaald (figuur 9).

80 procent van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij wil doen. In vergelijking met 2017 (84 procent) is dit iets lager. Van de respondenten zegt 83 procent dat zij zich beter kan redden door de ondersteuning die zij krijgen. Ruim drie kwart is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'.

We hebben ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. Hierbij tellen alle soorten ondersteuning mee, ook die van naasten, vrijwilligers, buurt-huismedewerkers, etc.

De ondersteuning draagt met name bij aan het binnen- en buitenshuis rond kunnen lopen/ rijden. Van de respondenten gaf 72 procent aan dat de ondersteuning en hulpmiddel(en) hier helemaal of grotendeels aan bijdragen.

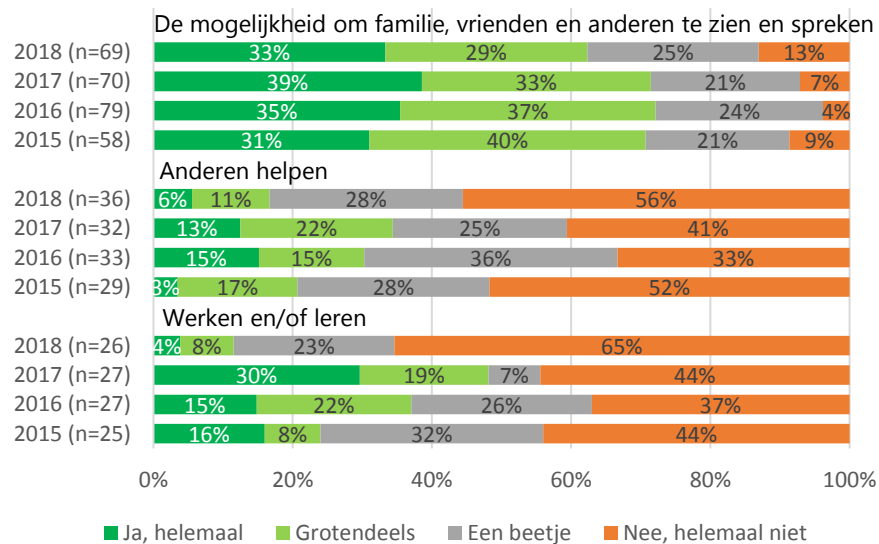
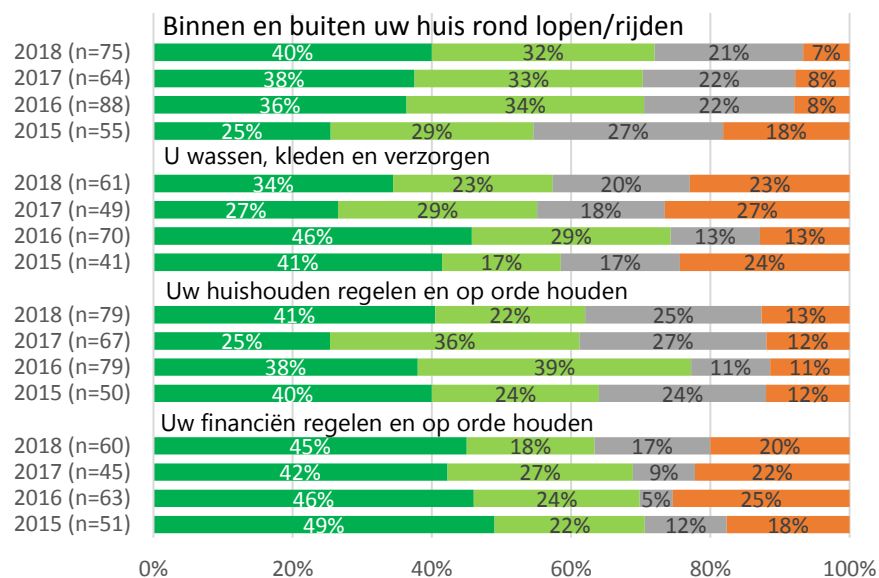
Wat levert de ondersteuning op?



De ondersteuning draagt ook sterk bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (62 procent 'ja' of 'grotendeels') al is dit wel afgenomen (zie figuur 11). De ondersteuning heeft in 2018 sterker bijgedragen aan het regelen en op orde houden van het huishouden en financiën dan in 2017.

De ondersteuning draagt slechts een heel klein beetje bij aan werken en/of leren of het helpen van anderen.

Ondersteuning en hulpmiddel(en) dragen bij aan...



2.9 Concluderend

Over het algemeen reageren de Wmo-cliënten in Ten Boer positief op de stellingen in de vragenlijst. Minimaal 76 procent is het (helemaal) eens met de stellingen.

De grote meerderheid kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij wil doen en zich beter redden. Daarnaast merkt men ook het effect van de ondersteuning op het dagelijks leven. De ondersteuning draagt vooral bij aan binnen en buiten het huis rondlopen/rijden. In iets mindere mate draagt de ondersteuning bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken en het regelen en op orde houden van de financiën.

De kwaliteit van de ondersteuning wordt goed beoordeeld. Acht van de tien respondenten vinden dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Ook over de medewerkers is men tevreden; 90 procent zegt dat de medewerker hen serieus nam. Verder zien we dat de onafhankelijke cliëntondersteuner matig bekend is; een derde is bekend met de ondersteuner. Over het contact met de gemeente is rond de drie kwart van de respondenten positief. Zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, werden snel geholpen en hebben samen met de medewerker naar oplossingen gezocht. Voor vijf stellingen geldt dat er in 2018 iets positiever gereageerd is dan in 2017. Dit is met name het geval voor het contact met de gemeente. Met de stellingen over het effect van de ondersteuning is men het in 2018 iets minder eens dan in 2017.

Colofon

Clëntervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Ten Boer 2018

Auteurs:

Gert Bos
Marjolein Kolstein
Inge de Vries

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Fotografie:

Gemeente Groningen

Uitgave:

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen



T (050) 367 56 30
E ois@groningen.nl
I www.oisgroningen.nl
 @basisvoorbeleid

