



Rapport

Ceo Wmo over 2021; gemeente Moerdijk

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/104

Datum

mei 2022

Opdrachtgever

Gemeente Moerdijk

Auteurs

Denise Kroese
Leon Heuzels

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	5
2	Inleiding	7
3	Wmo	10
3.1	De hulpvraag	10
3.2	Omgaan met de hulpvraag	11
3.3	Het keukentafelgesprek	11
3.4	De ontvangen ondersteuning	12
3.5	Effect van de ondersteuning	13



Samenvatting



1 Samenvatting

De gemeente Moerdijk voerde in maart 2022 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2021 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 825 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen, waarvan 503 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 61 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

Ruime meerderheid weet weg naar ondersteuning te vinden

Een ruime meerderheid van 83 procent van de cliënten uit Moerdijk weet voorafgaand waar men terecht kan met hun hulpvraag. De bekendheid is daarmee toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Over de snelheid waarmee men geholpen wordt is 79 procent tevreden. Na een lichte daling in 2019 (76%) is dit weer vergelijkbaar met 2020 (80%), 2018 (79%) en 2017 (80%). Vier op de tien cliënten weten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is vergelijkbaar met 2020.

Cliënt voelt zich in Moerdijk serieus genomen

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ten opzichte van 2015 is de tevredenheid toegenomen. Bijna acht op de tien cliënten merken op dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. Een zeer ruime meerderheid van 87 procent van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is een lichte toename ten opzichte van vorig jaar (84%).

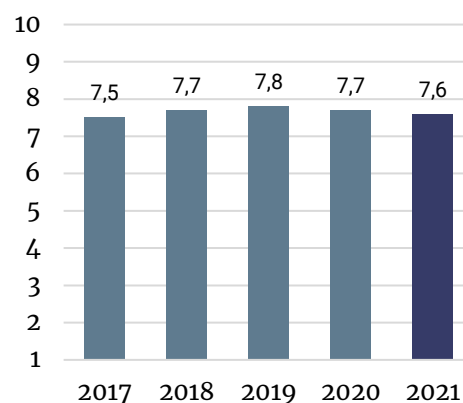
Ruime voldoende voor het keukentafelgesprek

De waardering voor de toegang naar ondersteuning vertaalt zich ook door naar het rapportcijfer dat cliënten geven aan het keukentafelgesprek dat zij hadden. Cliënten beoordelen deze gemiddeld met een 7,6. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren.

Kwaliteit ondersteuning goed en ondersteuning past bij de hulpvraag

Men is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ruim acht op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. De passendheid is iets gedaald ten opzichte van 2020 (2021; 80%, 2020; 84%).

Figuur 1.1 Gemiddeld rapportcijfer keukentafelgesprek



Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Circa) acht op de tien kunnen zich beter redden, beter de dingen doen die ze willen en ervaren een betere kwaliteit van leven. Cliënten hebben iets minder vaak het gevoel dat zij de dingen kunnen doen die men wil doen. De andere effecten zijn vergelijkbaar met vorig jaar.



Inleiding



2 Inleiding

Achtergrond

De gemeente Moerdijk is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Moerdijk verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clianten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. I&O Research voert in opdracht van de gemeente jaarlijks het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Moerdijk aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2021 van de gemeente Moerdijk een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2021 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In maart 2022 ontvingen 825 Wmo-clianten uit Moerdijk een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 2.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (84%), de rest vulde hem online in.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
825	503	61%

Vragenlijst

In 2015 ontwikkelden VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Moerdijk heeft ervoor gekozen om dezelfde aanpak als voorgaande jaren aan te houden: de voorheen verplichte tien basisvragen en aanvullend vragen die elk jaar een wisselend thema hebben. Dit jaar zijn alleen vragen gesteld over het keukentafelgesprek.



Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Ook bestond de mogelijkheid om een opmerking of toelichting te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze antwoorden zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten over de eerdere jaren zijn verkregen via de database van waarstaatjegemeente.nl. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).



Wmo



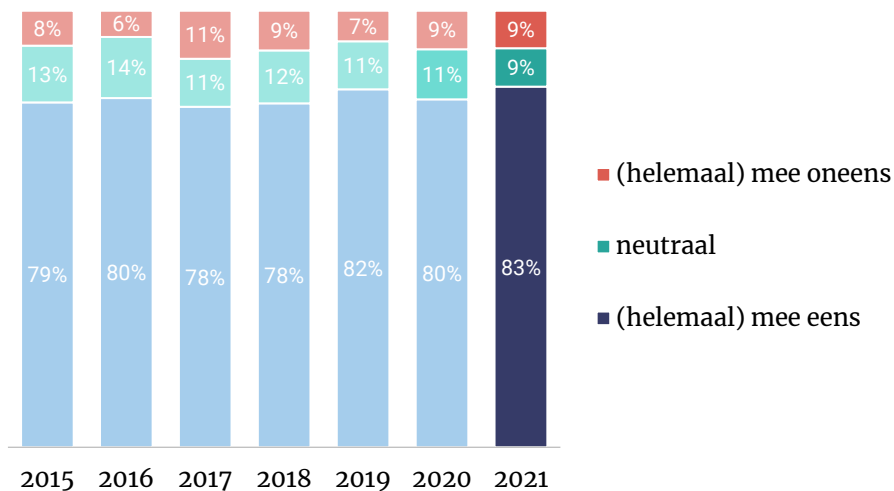
3 Wmo

3.1 De hulpvraag

Toename in cliënten die weten waar zij terechtkunnen met een hulpvraag

Een ruime meerderheid van 83 procent weet waar men terechtkan met een hulpvraag. Een op de tien cliënten heeft hier geen uitgesproken mening over en hetzelfde aandeel weet niet waar men terechtkan. Het aantal cliënten wat weet waar zij terechtkunnen is gestegen ten opzichte van vorig jaar.

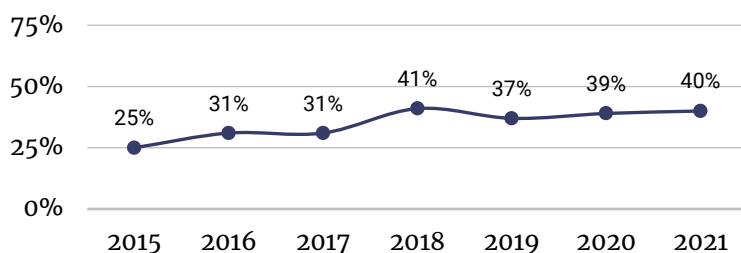
Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning blijft vergelijkbaar

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. In Moerdijk zijn vier op de tien cliënten bekend met deze mogelijkheid. Dit is vergelijkbaar met de bekendheid in 2018 en 2020 en een stijging ten opzichte van de jaren ervoor.

Figuur 3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



79%

van alle Wmo-cliënten in Moerdijk voelt zich snel geholpen. Na een lichte daling in 2019 (76%) is dit weer vergelijkbaar met 2020 (80%), 2018 (79%) en 2017 (80%).

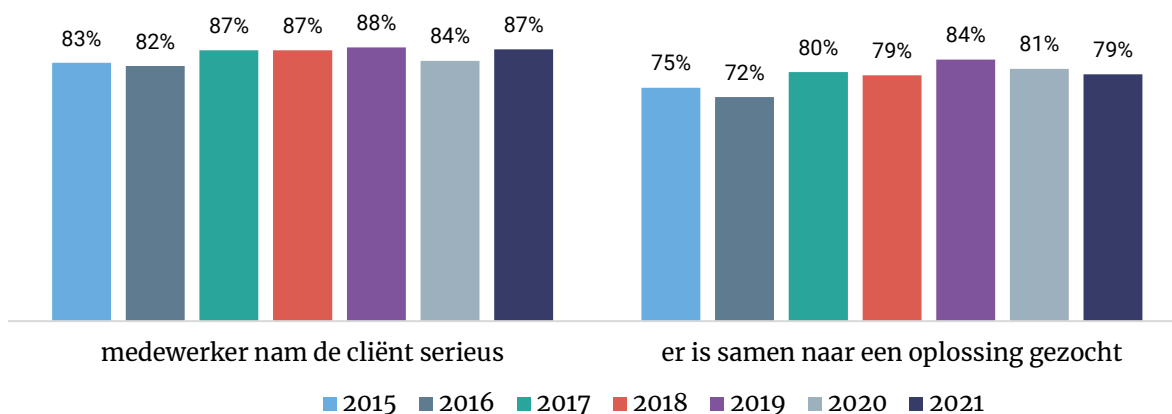


3.2 Omgaan met de hulpvraag

Ruime meerderheid voelt zich serieus genomen door de gemeente

Er is een lichte stijging te zien in het aandeel cliënten dat vindt dat zij serieus genomen worden door medewerkers van de gemeente. Waar in 2020 nog 84 procent dit gevoel had, is het in 2021 gestegen naar 87 procent. In 2021 is een bijna vergelijkbaar percentage cliënten tevreden over de mate waarin er samen naar een oplossing is gezocht (79%). Dit is een afname ten opzichte van 2019. Toch zijn in beide gevallen nog ruim acht op de tien cliënten tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat.

Figuur 3.3 Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (% (helemaal) mee eens)



3.3 Het keukentafelgesprek

Stabiel rapportcijfer voor het keukentafelgesprek

Van de ondervraagde Wmo-clieënten zegt een derde (33%) in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning te hebben gehad, bij hen thuis of op het gemeentehuis.

Tabel 3.1 Waardering (keukentafel)gesprek (n=165)

	2017	2018	2019	2020	2021
Gemiddeld rapportcijfer	7,5	7,7	7,8	7,7	7,6

7,6

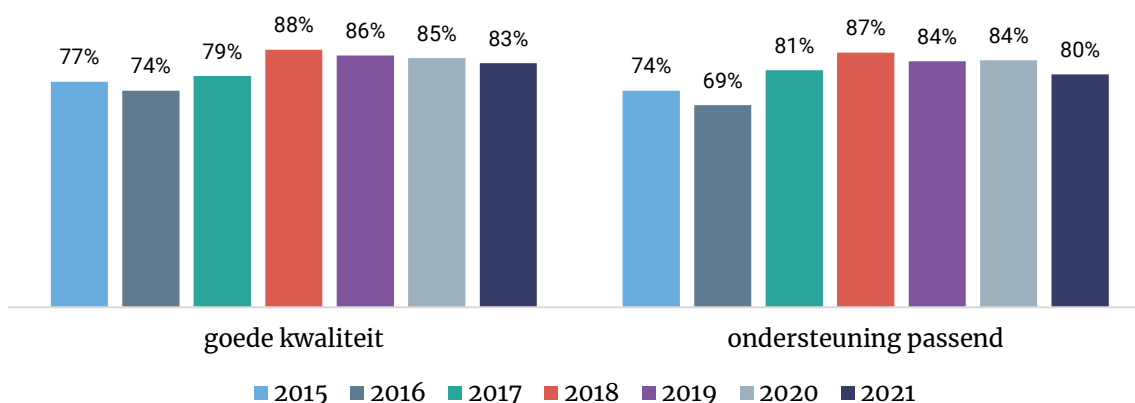
is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven voor het keukentafelgesprek. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Een op de tien cliënten (10%) geeft een onvoldoende (5 of lager). Vorig jaar gaf elf procent een onvoldoende.

3.4 De ontvangen ondersteuning

Ruime meerderheid vindt kwaliteit ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning, collectief vervoer, begeleiding, vervoers-, rolstoel- of woonvoorziening. Acht op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Ten opzichte van de jaren ervoor is er een lichte daling te zien in de tevredenheid van de kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 3.4 *Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (% (helemaal) mee eens)*



Hieronder volgen een aantal reacties van cliënten over de gemeente Moerdijk en hun ondersteuning.

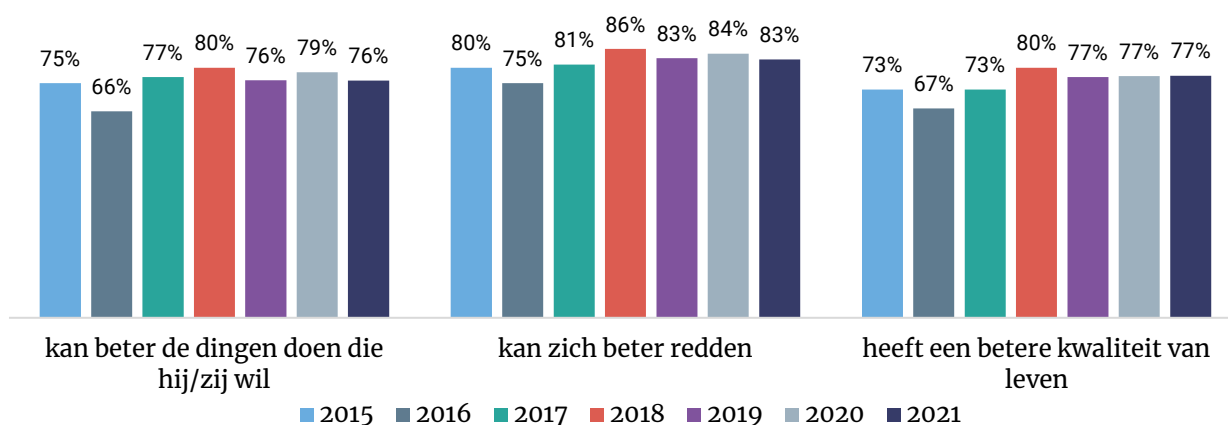
- “Ik en mijn man zijn zeer tevreden over hoe onze gemeente de Wmo uitvoert. En vooral medewerkers Wmo. Toppie!”
- “Alleen standaard ondersteuning is mogelijk, een andere vorm is niet mogelijk.”
- “Wij zijn zeer tevreden met onze hulp in de huishouding.”
- “Ik ben zeer tevreden. Je moet wat door de vingers zien. Ieder werkt op hun eigen manier. Dank u wel dat ik hulp heb kunnen krijgen.”
- “Ik heb taxi (deel) ontvangen tijdens mijn revalidatie traject bij [naam organisatie]. Zonder deze hulp was ik niet gekomen waar ik nu ben qua gezondheid. Dank u wel.”
- “Ik ben erg blij met de begeleiding. Ik vind wel dat er soms doelen worden gesteld die niet bij mijn situatie en mogelijkheden passen. Dit geeft druk.”
- “Ik ben op een prettige manier geholpen.”
- “Ja, ik moet nog steeds in de kamer slapen, omdat ik de traplift nog niet heb. Ik heb nog steeds geen bericht ontvangen of bevestiging ontvangen of de resterende hulp. De scootmobiel die ik al gekregen heb, ben ik erg blij mee.”
- “Vriendelijk en behulpzaam. Ik ben erg tevreden, het maakt het zo veel makkelijker.”
- “De rolstoel waar ik hele dag in zit is prima en samen met taxipas, kan ik komen op plaats waar ik heen moet. Buiten en met busje samen met mijn man (bijna 80).”
- “Wij zijn 10 december gestopt en hebben er alleen in november gebruik van gemaakt. Wij zijn eerder gestopt, omdat er iedere keer iemand anders kwam (3x). Dat hebben wij niet als prettig ervaren, omdat we het iedere keer opnieuw uit moesten leggen.”
- “Professionele en hulpvaardige mensen. Prettig in de omgang, geven goede bruikbare handvatten.”

3.5 Effect van de ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Ruim drie kwart van de cliënten geeft aan dat ze beter de dingen kunnen doen die zij willen, dit is licht gedaald ten opzichte van 2020 en is gelijk gebleven ten opzichte van 2019. Circa acht op de tien cliënten kunnen zich beter redden en ruim drie kwart heeft een betere kwaliteit van leven gekregen door de ondersteuning. Ten opzichte van vorig jaar zijn deze effecten stabiel gebleven.

Figuur 3.5 Ervaren effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl