

Gemeente Dalfsen



Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2015

Definitieve rapportage

7 oktober 2016

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING



DATUM 7 oktober 2016

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015

ONDERTITEL Definitieve rapportage

OPDRACHTGEVER Gemeente Dalfsen

AUTEUR(S) Josien Westgeest

PROJECTNUMMER 148.100/G

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem
info@companen.nl
www.companen.nl
(026) 351 25 32
@Companen
BTW NL001826517B01
IBAN NL95RABO0146973909
KVK 09035291



Inhoud

1	Inleiding	1
2	Uitkomsten individuele Wmo-voorziening	2
2.1	Uitkomsten	2
2.2	Factsheet	4
3	Extra vragen huishoudelijke hulp	11
3.1	Uitkomsten	11
3.2	Factsheet	12

1 Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. De gemeente Dalfsen heeft bureau Companen opdracht gegeven het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2015 te laten uitvoeren.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met standaardvragenlijsten, waarvan tien vragen verplicht zijn. Dit heeft als doel de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten per gemeente te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod. De gemeente Dalfsen heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van de uitgebreidere modelvragenlijst en tevens extra vragen toe te voegen over het resultaatgericht werken bij de huishoudelijke hulp.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn cliënten benaderd die in 2015 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2015 ondersteuning toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2015 gebruik maken van ondersteuning.

Onderzoeksmethode

De enquête is via twee kanalen uitgezet. Alle respondenten hebben een uitnodigingsbrief met daarbij een schriftelijke vragenlijst toegezonden gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om de enquête via internet in te vullen. Het veldwerk is uitgevoerd in juni en juli 2016. Ten behoeve van de respons is er een herinneringsbrief verstuurd naar alle respondenten.

Responsverantwoording

Voor het onderzoek zijn 838 cliënten benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 307 cliënten die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen. De effectieve respons bedraagt hiermee 37%, dat is wat meer dan de respons die benodigd is volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De resultaten zijn daarmee representatief voor de totale groep bestaande cliënten. Op basis van deze respons kunnen met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheidsmarge van 5% – dit zijn gangbare normen bij enquêteonderzoek – uitspraken worden gedaan over alle Wmo-cliënten in de gemeente Dalfsen.

Leeswijzer

De hoofdstukken zijn opgesteld als 'factsheets' met daarbij een bondige samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en aandachtspunten. Hoofdstuk 2 geeft een beeld over de individuele Wmo-voorziening in de gemeente Dalfsen en in hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van de extra vragen over huishoudelijke hulp gepresenteerd.

2 Uitkomsten individuele Wmo-voorziening

In dit hoofdstuk worden voor de gemeente Dalfsen de uitkomsten over de ingevulde vragenlijsten gepresenteerd.

2.1 Uitkomsten

Ter introductie zal allereerst een overzicht worden gegeven van een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten. De respondentengroep bestaat voor iets meer dan twee derde uit vrouwen. Ruim de helft van de respondenten is ouder dan 75 jaar, terwijl minder dan 20% zich in de leeftijdsgroep onder de 55 jaar bevindt.

Op financieel vlak zegt bijna de helft zich redelijk te kunnen redden, terwijl ongeveer vier op de tien goed tot zeer goed kan rondkomen. Ongeveer tien procent komt nauwelijks rond, en een klein percentage helemaal niet. Een kleine 40% heeft als hoogst behaalde opleiding de lagere school of basisschool; minder dan één op de tien respondenten doorliep HBO of universiteit. Verreweg de meeste cliënten wonen zelfstandig, zo nodig in een aangepaste woning.

Van de cliënten geeft 85% aan een beperking of aandoening te hebben. Hierbij gaat het in de meeste gevallen om een beperking op het gebied van bewegen en verplaatsen en/of een lichamelijke handicap. Daarnaast worden geheugen- en oriëntatieproblemen veel genoemd. Bij het invullen van de vragenlijsten kreeg meer dan de helft (58%) van de cliënten hulp. Meestal ging het hierbij om een naaste, zoals een partner, familielid of vriend.

Contact tussen cliënt en het zorgloket van de gemeente

Aan de cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente, zijn vragen gesteld over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan door medewerkers van het zorgloket van de gemeente. Ruim driekwart van de cliënten wist waar hij of zij met een hulpvraag terecht kon. Bijna 90% voelde zich serieus genomen door de medewerker met wie men contact heeft gehad. Wat minder cliënten waren van mening dat de hulp snel geboden werd en dat er in gezamenlijkheid naar een oplossing voor het probleem werd gezocht. Desalniettemin geldt dit wel voor (ruim) twee derde van de cliënten.

Opvallend is dat bijna vier op de vijf cliënten er niet van op de hoogte was dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wellicht kan worden onderzocht in hoeverre de communicatie naar cliënten op dit gebied kan worden verbeterd.

Factoren die meespeelden in het besluit om hulp te zoeken, waren in veel gevallen (70%) een doorverwijzing door de huisarts of een andere hulpverlener en tevens (65%) het feit dat mensen in de omgeving van de cliënt de zorg niet meer aankonden. Voor 42% van de cliënten was het de eerste keer dat men contact had met de gemeente over een ondersteuningsvraag.

Ongeveer de helft van de respondenten had in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek met iemand van of namens de gemeente. In ruim 80% van de gevallen was bij dit gesprek een derde aanwezig. Meestal ging het hierbij om een naaste. Van hen die zo'n keukentafelgesprek hadden, is 60 á 70% er tevreden of zeer tevreden over. Hierbij oogst vooral de mate waarin naar de cliënt werd geluisterd waardering.

Hulpvraag

Als reden om contact op te nemen met de gemeente voor ondersteuning, noemt bijna de helft van de cliënten het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk. Ook het gebrek aan vervoer en problemen met zelf wassen en kleden komen veel voor.

De vanuit de gemeente ontvangen soorten ondersteuning zijn hiermee in overeenstemming. Deze bestaat in bijna de helft van de gevallen uit (onder meer) hulp in de huishouding. Daarnaast wordt vaak hulp verstrekt op het gebied van mobiliteit, in de vorm van collectief vervoer en/of het verschaffen van een rolstoel of scootmobiel. Andere vormen van ondersteuning komen minder vaak voor.

Naast de gemeentelijke ondersteuning, ontvangt meer dan de helft van de cliënten ook hulp van een partner, familie, vrienden of burens. 15% maakt gebruik van een particuliere schoonmaker. Hulp via vrijwilligers, buurthuis en andere aanvullende diensten komt in minder dan een tiende van de gevallen voor.

Kwaliteit van de ondersteuning

Alle ondervraagde cliënten ontvangen één of meer vormen van ondersteuning. Hen is gevraagd wat zij van deze ondersteuningsvormen (in totaal) vinden.

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door meer dan 80% van de cliënten als (zeer) goed gewaardeerd. Dit geldt ook voor de vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag waarmee men aanklopte, waarover 79% een positief oordeel velt. Daarnaast werd in aanvullende vragen onderzocht of de hulp aan de wensen en behoeften van de cliënt voldoet. Ook dit blijkt voor meer dan 80% van de cliënten het geval te zijn. Voor het merendeel van de cliënten (59%) is er in het afgelopen jaar niets veranderd in de ondersteuning. Voor een derde veranderde er wel iets.

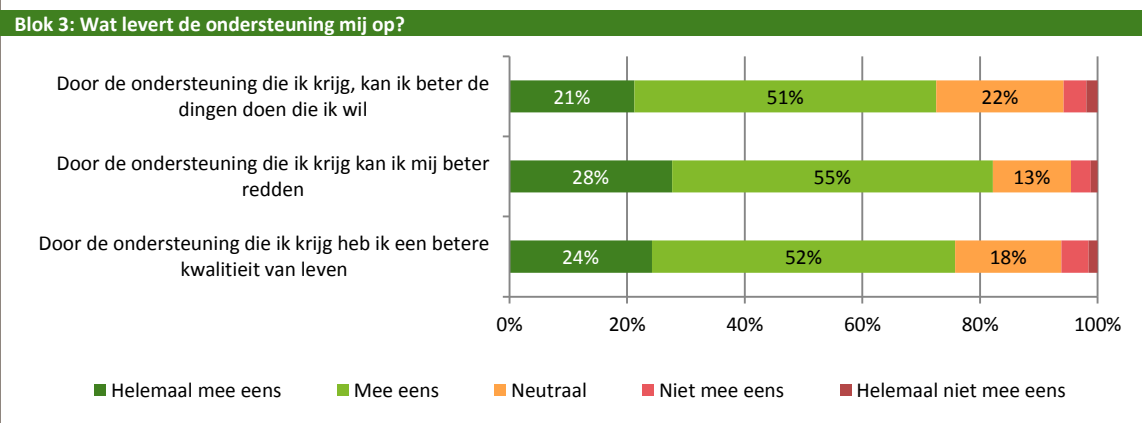
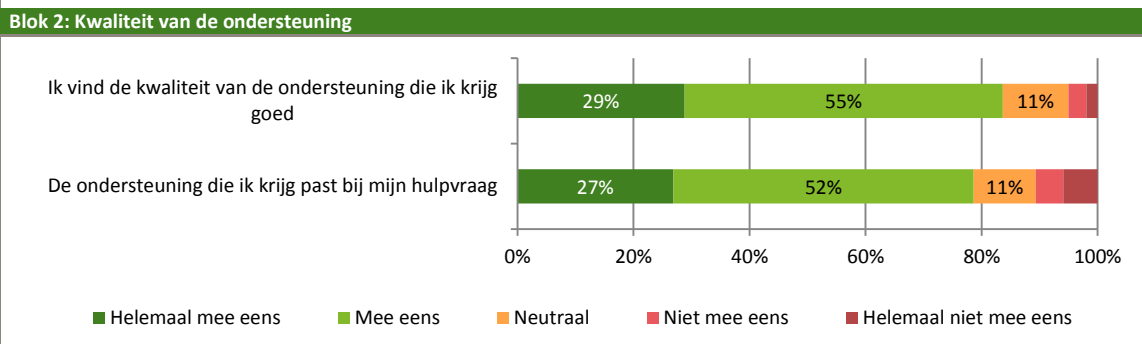
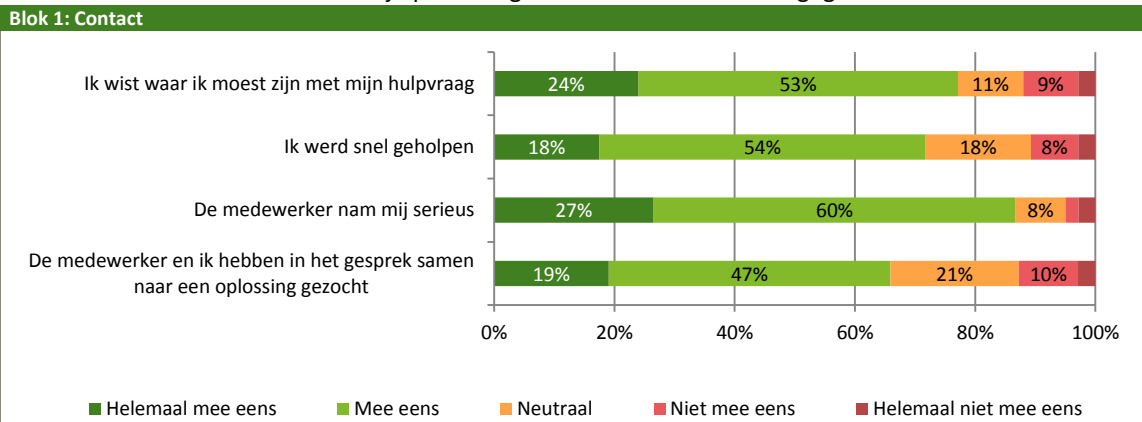
Effecten van de ontvangen ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie worden vooral ervaren waar het gaat om de mogelijkheid anderen te zien en te spreken, en bij het op orde houden van de financiën. 60 á 70% geeft (ook) aan dat de ondersteuning helpt bij het huishouden, de persoonlijke verzorging en mobiliteit binnen- en buitenshuis. Effecten op het gebied van werken en/of leren en op het helpen van anderen, worden aanzienlijk minder vaak genoemd.

Wat levert de ondersteuning de cliënt op?

Tot slot is gevraagd naar het effect van de ondersteuning op het (dagelijks) leven van cliënten. Hieruit komt naar voren dat meer dan vier op de vijf cliënten zich dankzij deze ondersteuning beter kan redden. Een iets minder grote, maar nog altijd ruime meerderheid geeft aan beter de dingen te kunnen doen die men wil (72%) en zegt een hogere kwaliteit van leven te ervaren (76%).

2.2 Factsheet

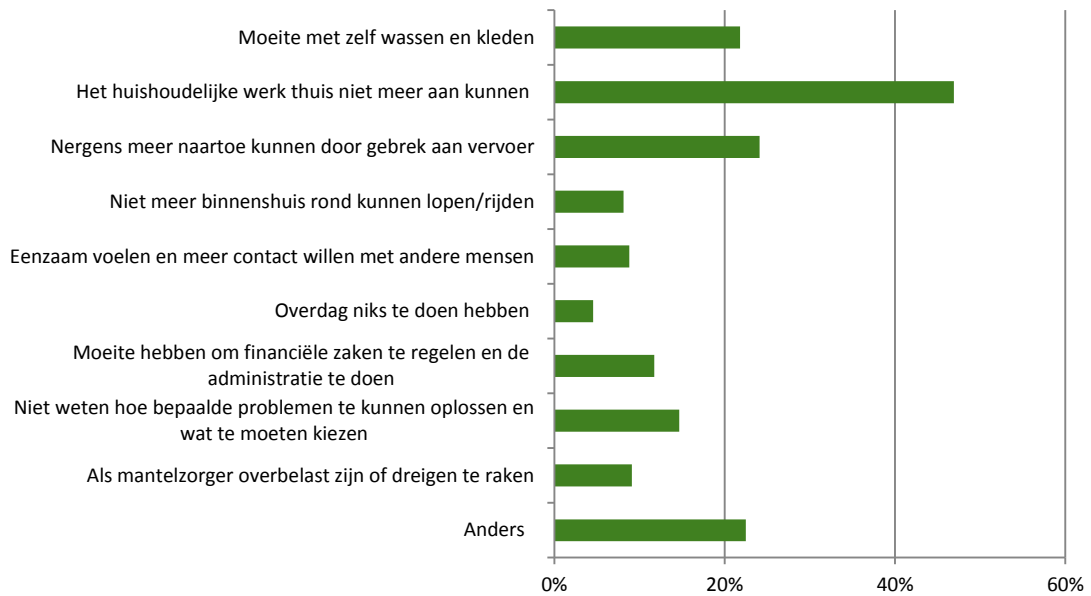
Ten behoeve van de leesbaarheid zijn percentages onder de 5% niet weergegeven.



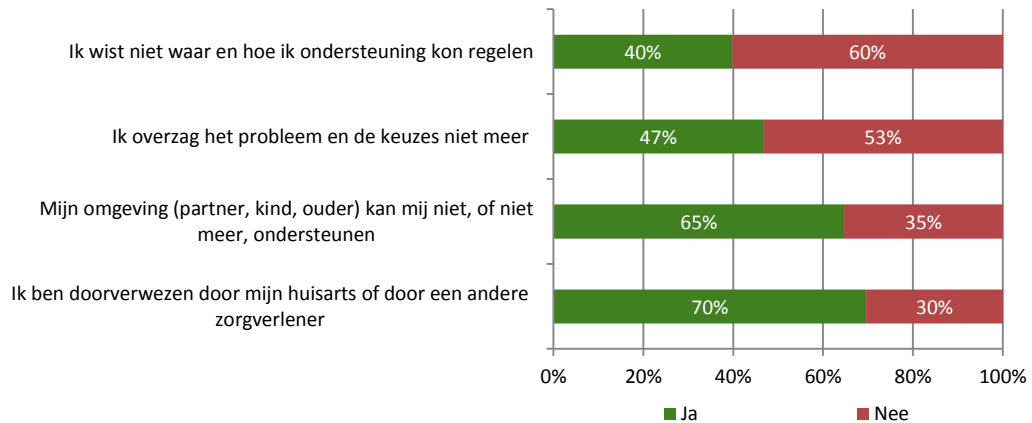
Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?



Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?

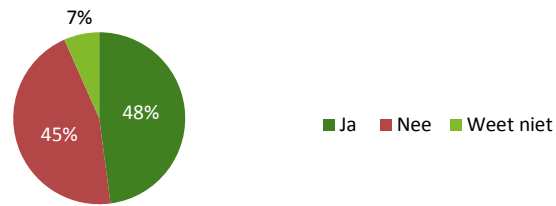


Speelde een van de volgende redenen mee om naar de gemeente te gaan?

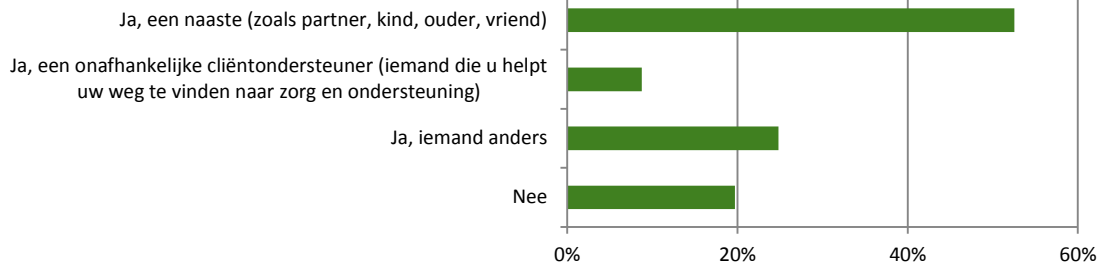


Blok 5: Keukentafelgesprek

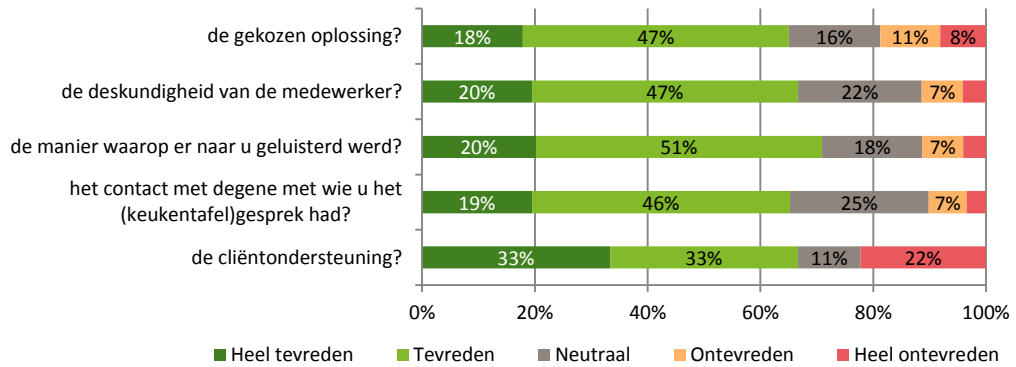
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?



Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? Meerdere antwoorden mogelijk.

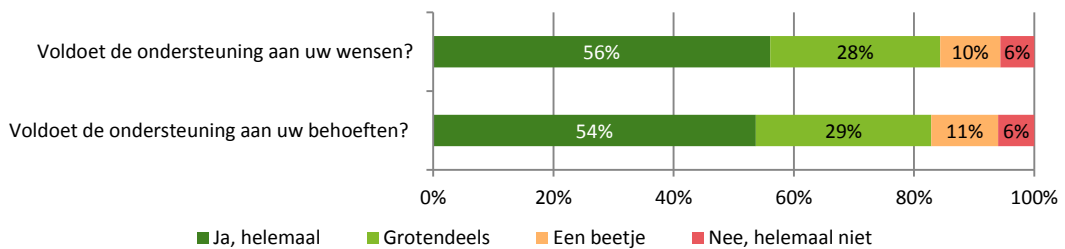
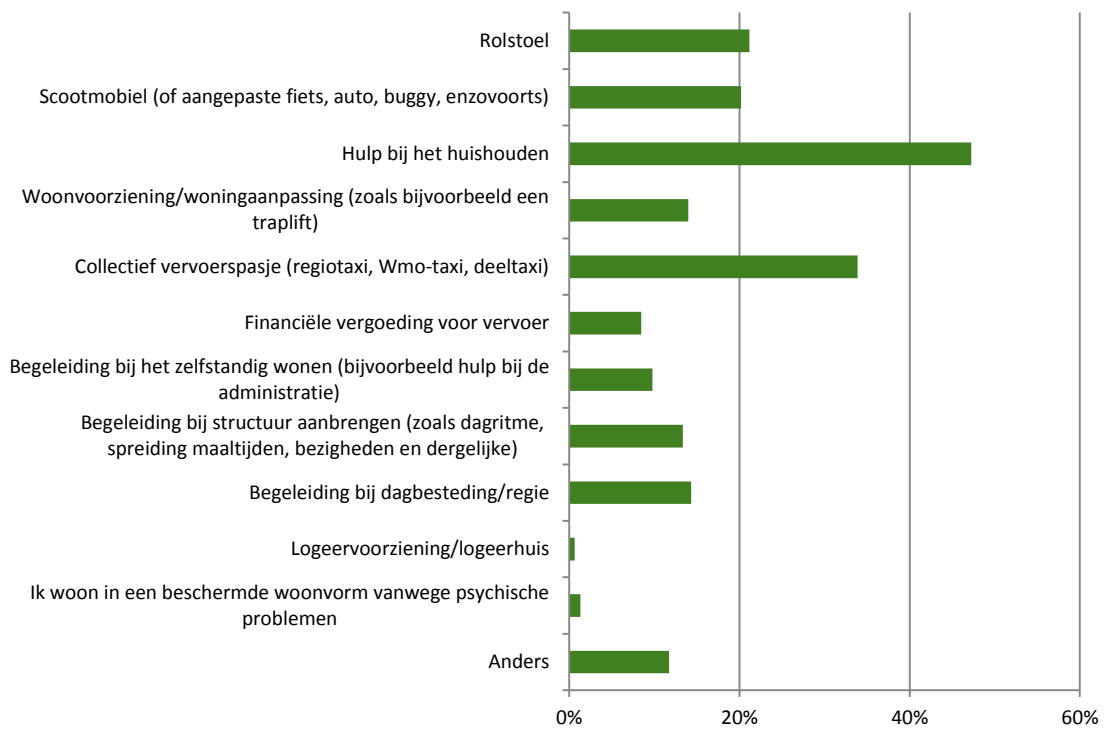


Bent u tevreden over..



Blok 6: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

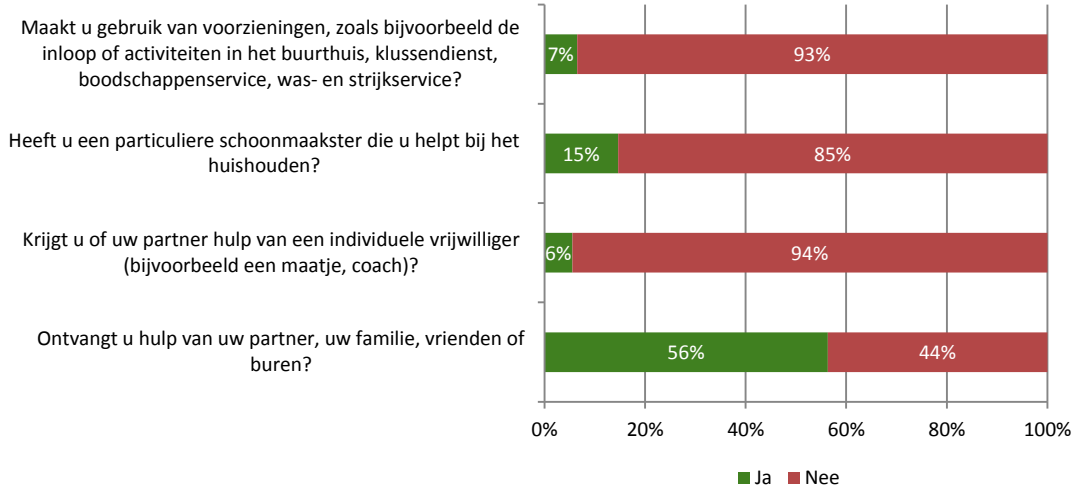
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?



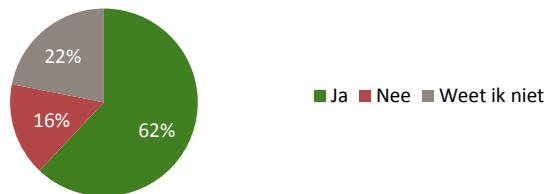
Is er in de afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?



Blok 7: Overige ondersteuning

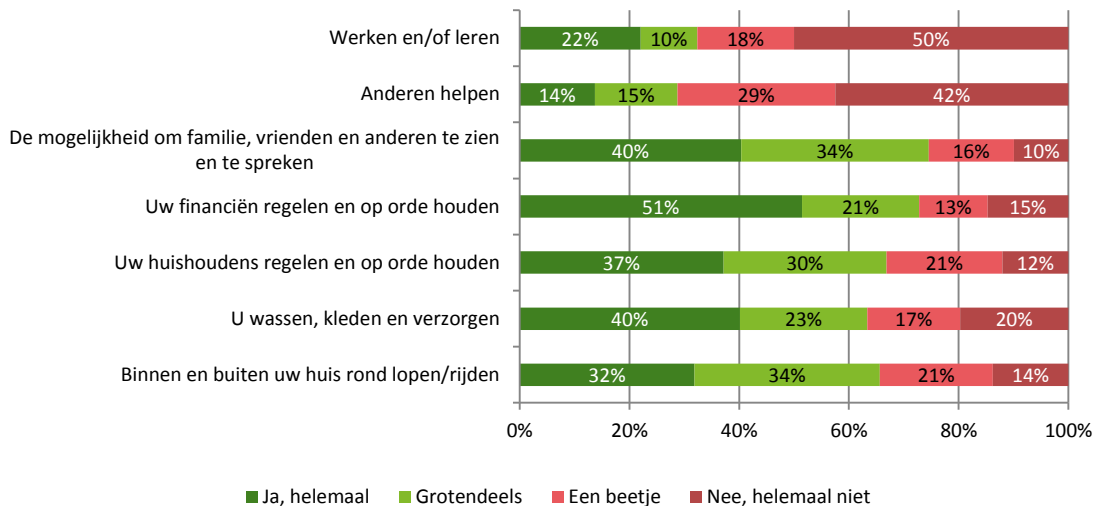


Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?

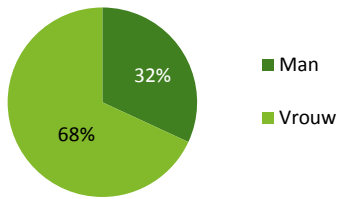


Blok 8: Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

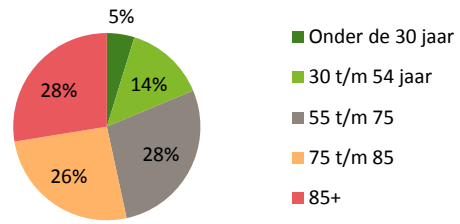
Dragen ondersteuning en hulpmiddelen bij aan...



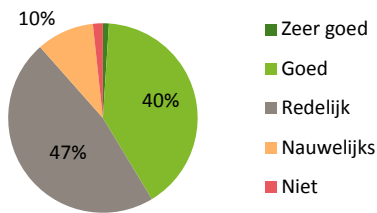
Geslacht



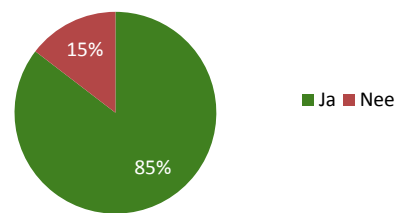
Wat is uw leeftijd?



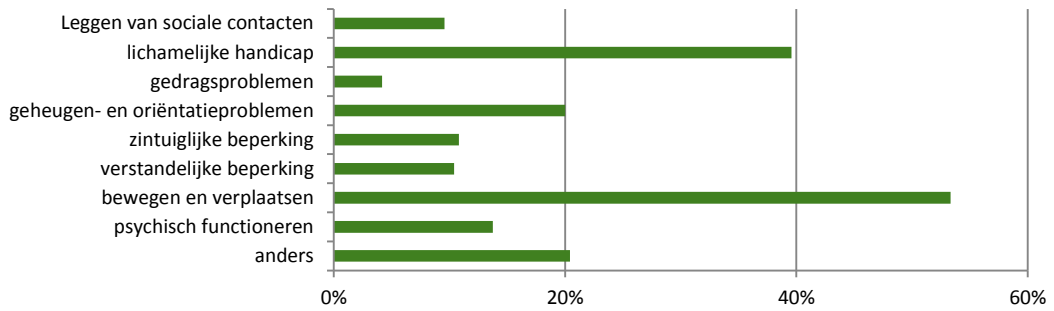
In hoeverre kan u financieel rondkomen?



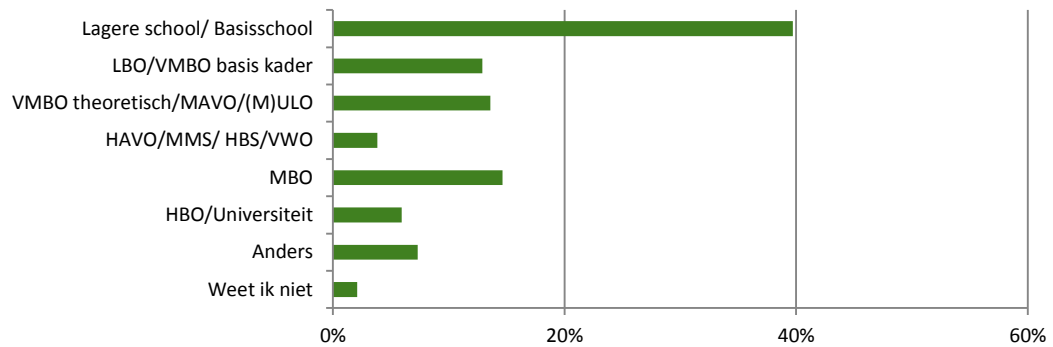
Heeft u een beperking of aandoening?

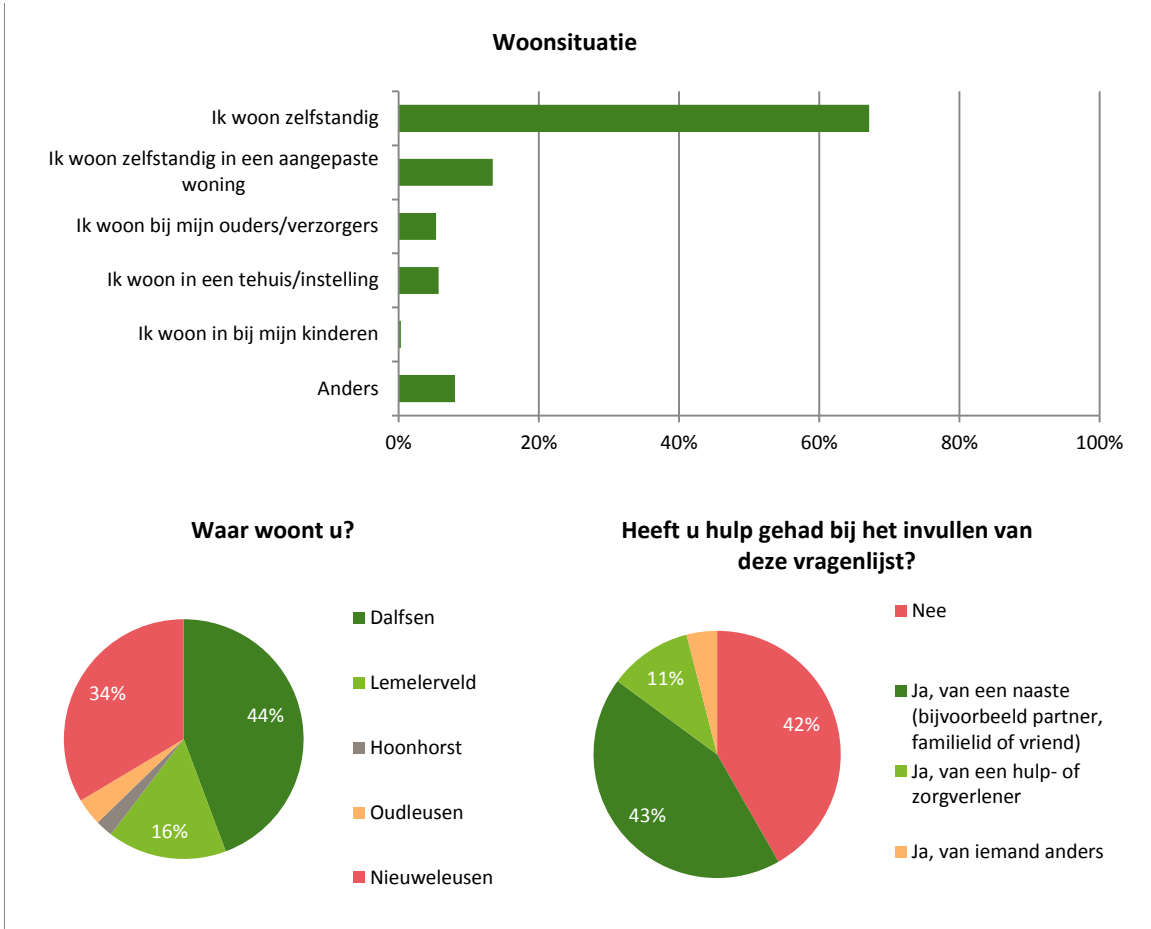


Op welk vlak heeft u een aandoening?



Hoogst behaalde opleiding





Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Dalfsen over 2015, Companen 2016.

3 Extra vragen huishoudelijke hulp

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de extra vragen die zijn gesteld over het resultaatgericht werken in de huishoudelijke hulp. Alleen respondenten die in de gemeente Dalfsen huishoudelijke hulp (hebben) ontvangen hebben deze vragen beantwoord. De uitkomsten hebben daarmee betrekking op 168 respondenten.

3.1 Uitkomsten

Bij ruim de helft van de cliënten wordt de hulp in het huishouden verzorgd door *Carinova*. 30% ontvangt deze zorg van *Stichting Rosengaerde*, *BiOns* of *Beter Thuis Wonen*, terwijl 16% de zorg elders inkoop vanuit het persoonsgebonden budget.

Ruim vier op de vijf cliënten is (zeer) tevreden over de inzet van de huishoudelijke hulp en de kwaliteit van de schoonmaak. Echter, de tevredenheid over het contact met de zorgaanbieder ligt met 63% lager; bijna een vijfde van de respondenten geeft aan hierover (zeer) ontevreden te zijn.

Toen de gemeente Dalfsen afgelopen jaar overging op resultaatgericht werken in de huishoudelijke hulp, heeft 71% van de cliënten hierover uitleg gekregen van de zorgaanbieder. Gevraagd naar de tevredenheid van cliënten met het afgesproken resultaat, antwoordt slechts iets meer dan de helft hierover tevreden te zijn. Naast een relatief grote groep die er neutraal tegenover staat, is iets minder dan een vijfde ontevreden.

Volgens een grote meerderheid (87%) heeft de zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk rekening gehouden met de eigen wensen van de cliënt. Bijna net zoveel respondenten geven aan dat de zorgaanbieder met de cliënt besprak wat deze zelf kon doen of wat door het eigen netwerk kon worden opgevangen. Drie op de tien respondenten bevestigt desgevraagd weleens te overwegen de huishoudelijke hulp (gedeeltelijk) op te zeggen vanwege de kosten.

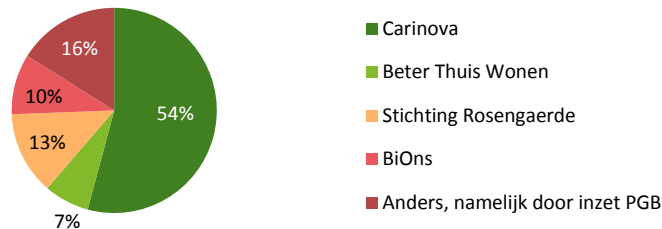
Over de vraag of de huishoudelijke hulp voldoende toekomt aan de was en het strijkwerk zijn de meningen verdeeld. Van de cliënten is 60% van mening dat dit (gedeeltelijk) zo is, de rest is van mening dat dit niet het geval is.

3.2 Factsheet

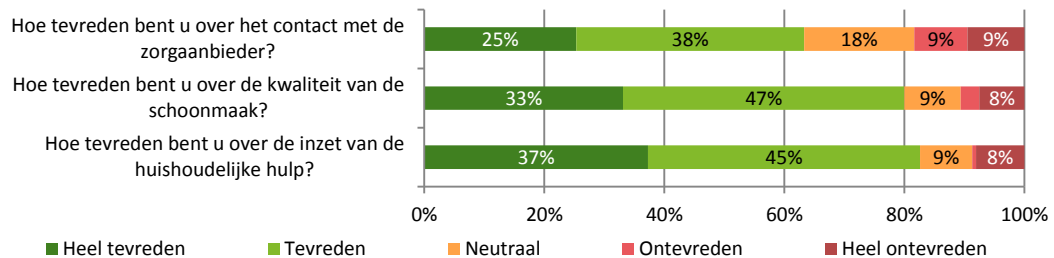
Ten behoeve van de leesbaarheid zijn percentages onder de 5% niet weergegeven.

Blok 4: Extra vragen huishoudelijke hulp

Van welke zorgaanbieder ontvangt u hulp bij het huishouden?



Blok 4: Tevredenheid

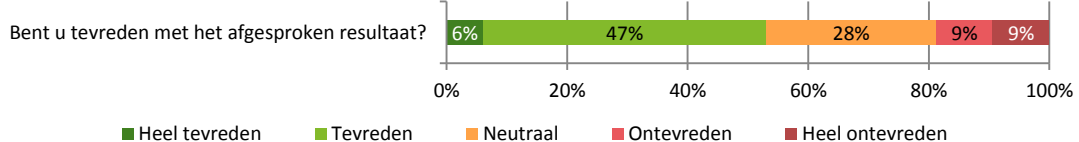


Blok 4: Resultaatgericht werken

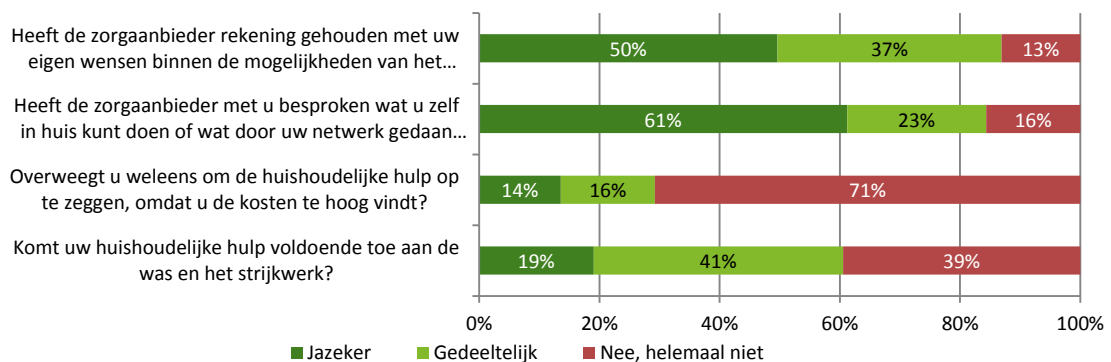
De gemeente Dalfsen is in 2015/2016 overgegaan op resultaatgericht werken bij de hulp bij het huishouden. Heeft de zorgaanbieder u uitgelegd wat dit betekent?



Blok 4: Tevredenheid afgesproken resultaat



Blok 4: Vragen over de zorgaanbieder en de verleende huishoudelijke hulp



Bron: Cliëntveringsonderzoek Wmo gemeente Dalfsen over 2015, Companen 2016.