



WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK OVER 2020

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Deze rapportage is een toelichting op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020. De rapportage geeft een toelichting op de wijze waarop is bevraagd, de respons en de behaalde resultaten over 2020. Daarnaast biedt deze rapportage ook een vergelijking met eerder behaalde resultaten op het cliëntervaringsonderzoek 2016 (over 2015) en 2017 (over 2016). De resultaten van de proeftuin met de Ervaringwijzer-app die in 2019 is gehouden zijn in 2020 gerapporteerd en wijken door het lage aantal deelnemers en respondenten in veel opzichten af. Een vergelijking is daarom lastig te maken.

Uitvraag, respons en validatie.

Afgelopen september 2020 is met een persoonlijke uitnodiging tot deelname, zowel schriftelijk als per Ervaringwijzer-app verzonden aan totaal 379 inwoners die een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015 ontvangen en waaraan een beschikking ten grondslag ligt.

De groep inwoners voor bevraging is op 2 gronden gedefinieerd, nl 1) inwoners met een actieve Wmo beschikking tussen september 2019 en september 2020 en 2) inwoners die vooraf toestemming hebben gegeven om bevraagd te worden door de gemeente.

Respons

102 inwoners hebben de vragenlijst op verzoek schriftelijk ontvangen, 277 inwoners op verzoek digitaal.

16 inwoners hebben gereespondeerd op de schriftelijke vragen. Dit is een respons van 15,6%

45 inwoners hebben gereespondeerd op de digitale vragenlijst. Dat is een respons van 16%

In totaal een responspercentage van 16,09 procent.

Validatie

Validatie wordt meestal gerelateerd aan de externe validatie en de daarbij horende hoge responspercentages. Voor interne validiteit wordt gekeken of het resultaat verband houdt met wat je vraagt en of dit een juist verband is. Kort gezegd: zijn je conclusies juist? Deze laatste vorm van valideren wordt met de vragenlijst ook bereikt en er is geen minimaal responspercentage gesteld aan de wettelijke taak op cliëntervaringsonderzoek. Daarmee geven de resultaten van dit onderzoek dus volgens statische regels geen betrouwbaar resultaat, maar geven wel een goede indicatie van de wijze waarop de cliënten de dienstverlening en de mate van ondersteuning door de gevonden oplossing(en) ervaren.

Een behaalde respons van 15 -20% online is een gemiddelde respons (schrijft BMC in de Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 in opdracht van VNG/VWS). De respons op de schriftelijk vragenlijst is uitzonderlijk laag. In het verleden werden meestal responspercentages boven de 35% (zijnde het landelijk gemiddelde) behaald. De oorzaak hiervan is niet nader onderzocht.

Beoordelingen/scores

Op alle onderdelen is een positieve beoordeling behaald op de drie bevroagde onderdelen.

- De ervaring met de toegang;
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Scores kunnen steeds in 5 waarden worden gegeven, variërend van helemaal oneens tot helemaal eens. In principe wordt een voldoende behaald vanaf een beoordeling in het midden. Deze waarde heeft vaak de benaming “ neutraal”. Dat wil zeggen dat client niet ontevreden is en het resultaat kennelijk “goed genoeg”.

Scores vergelijken?

Omdat vanaf 2015 de wettelijk verplichte vragen identiek zijn, kunnen de resultaten 2020 vergeleken kunnen worden met de resultaten van de onderzoeken uit 2016 (over 2015), uit 2017 (over 2016) en uit de proeftuin meting van 2019. Hierin is wel enig voorbehoudt te maken om een aantal redenen:

1. De clientgroep Wmo is vanaf 2015 aangevuld met inwoners die meer complexe en zwaardere zorg behoeven. De gegevens uit de metingen vanaf 2016 zijn dus verworven onder inwoners met andere ondersteuningsbehoeften dan die van 2015.
2. Daarnaast heeft de ervaring geleerd dat de doorverwijzing van inwoners met een ondersteuningsvraag naar de gemeente vanuit de lokale 1^e-lijns zorg is een lange en ietwat taaie route geweest. Dit kan van invloed zijn op de beleving van de wachttijd.
3. In 2016, 2017 en 2020 zijn formele onderzoeken uitgevoerd In 2019 is een kleine proeftuin gehouden met als doel het testen van de Ervaringwijzer app onder 60 Wmo-clienten. 12 inwoners hiervan hebben gereageerd op de uitvraag.

Type ondersteuningsvraag/- behoefte

Onder de respondenten van 2020 is ook gevraagd welk type ondersteuning zij ontvangen.

- 8% geeft aan: aanpassing woning
- 6% geeft aan: dagbesteding
- 12% geeft aan: begeleiding thuis
- 15% geeft aan: rolstoel/scootmobiel
- 58% geeft aan: hulp bij het huishouden

Resultaten over 2020, waarnaast tevens de resultaten over dezelfde vraag uit eerdere rapportages.

Resultaten voor de vraag: “Ik wist waar ik terecht konden met mijn hulpvraag”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	N.v.t. - alleen voor 2019
2016	36	47	10	6	1	
2017	28	43	19	7	3	
2020	27	38	18	11	5	

65 procent van de respondenten wisten in 2020 waar zij de weg naar het Centrum voor Elkaar hierna (CvE) te vinden. Deze score ligt iets lager dan in 2016. Wanneer inwoners niet direct de weg wisten, worden zij meestal wel via de e-lijns zorgmedewerkers de weg naar het CvE gewezen. De contacten tussen CvE en de lokale 1^e-lijn is goed.

Resultaten op de vraag “Ik werd snel geholpen”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2015	29	46	16	7	3	
2017	23	52	16	7	2	
2020	17	46	20	11	6	

63 procent van de respondenten vond dat hij/zij snel werd geholpen. Dat is een lagere score dan in 2015. In dat jaar waren nog niet alle doelgroepen voor de Wmo ook overgeheeld aan de gemeente.

Resultaten op de vraag “De medewerker nam mij serieus”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2015	41	45	8	4	2	
2017	27	60	8	3	2	
2020	40	28	21	7	4	

68 procent van respondenten is naar zijn/haar oordeel serieus genomen in de hulpvraag door een medewerker van het CvE. Dat percentage is iets gezakt ten opzichte van 2015, dat toen 94% was.

Resultaten op de vraag “De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2015	36	40	14	7	3	
2017	22	45	20	6	6	
2020	26	39	19	11	6	

65 procent van de respondenten geven aan, voldoende het idee gehad dat zij zeggenschap hebben in het vinden van de juiste oplossing voor hun hulpvraag.

Resultaten op de vraag “Ik vind de kwaliteit (van de ondersteuning die ik krijg) goed”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2015	31	51	13	5	1	
2017	26	52	14	8	1	
2020	30	29	29	7	5	

88 procent van de respondenten hebben aangegeven dat zij de kwaliteit van de ondersteuning voldoende tot goed vinden. Dat is met een klein percentage van 6 procent gezakt ten opzichte van de scores in 2015.

Resultaten op de vraag “De hulp (ondersteuning) die ik krijg past bij mijn vraag”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2015	27	52	14	6	1	
2017	23	59	9	8	1	
2020	24	40	22	9	5	

86 procent van respondenten ervaart dat de ondersteuningsvorm past bij de hulpvraag. Ook dit percentage is in een geringe mate gedaald

Resultaten op de vraag “Ik kan nu beter de dingen doen die ik wil”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2015	24	53	16	6	1	
2017	20	56	17	4	3	

Resultaten Clientervaringsonderzoek Wmo 2020, gemeente Bunnik

2020	14	50	29	5	2	
------	----	----	----	---	---	--

93 procent van de respondenten ervaren hun ondersteuning als een middel om voldoende tot goed hun leven vorm te geven.

Resultaten op de vraag “Ik kan mij nu beter redden (door de ondersteuning die ik krijg)”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2015	24	58	11	6	1	
2017	19	63	11	5	2	
2020	13	56	22	7	2	

91 procent van de respondenten gaf aan dat zij zich voldoende tot goed zelfredzaam ervaren.

Resultaten op de vraag “Door de hulp die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2015	21	51	22	6	1	
2017	22	49	20	4	4	
2019	20	60				20
2020	21	45	23	5	5	

89 procent van de respondenten geeft aan dat zij met de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.

Tot slot, de vraag “ Ik ben bekend met onafhankelijke clientondersteuning”

	Helemaal eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal oneens %	n.v.t (alleen voor 2019) %
2020	7	23	28	21	21	

In 2016 (over 2015) hebben 215 personen een antwoord gegeven op deze vraag. Ruim 22% zegt dat zij hiermee bekend is. Bijna 78% daarentegen weet niet dat zij gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

In 2017 (over 2016) hebben 117 personen een antwoord gegeven op de vraag ‘Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?’ Ruim 21% zegt dat zij hiermee bekend is. Dat is ongeveer hetzelfde resultaat als bij het cliëntervaringsonderzoek over 2016, toen ruim 22% bekend was met de cliëntondersteuner.

In 2020 is 30% bekend met de mogelijkheid van de onafhankelijke clientondersteuner. Dat een vrij hoog percentage 28% heeft ingevuld op deze vraag is lastig te interpreteren. Ofwel een persoon weet het, of niet.

Ter verduidelijking; Het gebruik van de term “onafhankelijke clientondersteuning” is wettelijk verplicht opgenomen in het onderzoek. Veelal blijkt dat het begrip “onafhankelijk cliëntondersteuner” onbekend is bij ondervraagden. Van de consulenten weten we dat veel cliënten vrijwel nooit alleen aan tafel zitten bij het gesprek.

Welk beeld leveren de cijfers op?

De ervaring met de toegang;

Mensen zijn, ondanks fluctuerende wachtlijsten, naar hun ervaring redelijk snel geholpen. Eenmaal in contact met de consulent ervaart men zich serieus genomen en wordt in samenspraak met client aan goede oplossing gezocht.

De ervaring met de ondersteuning

De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning wordt in het algemeen nog steeds als voldoende beoordeeld maar geven een verschuiving van goed naar voldoende tot neutraal weer ten opzichte van eerdere jaren. Dat is opvallend omdat het overgrote deel van de respondenten hulp bij het huishouden krijgt, en daar is nu juist in de afgelopen jaren weinig in veranderd.

Het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

De resultaten laten een beeld zien waarin de ervaringen iets opschuiven van goed naar voldoende. Opvallend dat de scores op de kwaliteit van leven vrijwel constant blijven.

Concluderend kan in het algemeen gesteld worden dat, alhoewel de percentages op een uitstekende score iets zakken en de percentages op ontevredenheid iets stijgen, er een beeld ontstaat waarin het overgrote deel van de ervaringen van inwoners met het Centrum voor Elkaar voldoende tot (zeer) goed zijn.

Mogelijke verklaringen

Toename aantal hulpvragen.

Het aantal complexe hulpvragen is in de tijd tussen 2016 en 2020 is toegenomen. Met een graduele overgang zijn inwoners met complexe problematiek voor hulp en ondersteuning van het Centrum voor Elkaar toegenomen. Cliënten met een (oude AWBZ) indicatie hadden vanaf 2015 een overgangperiode van 3 jaar voor een indicatie voor WLZ-zorg of zorg via de Wmo. Inwoners die complexe zorg nodig hebben blijven in de meeste gevallen zelfstandig thuis wonen met extramurale begeleiding en/of overige ondersteuning vanuit de Wmo. Daarnaast is zichtbaar dat het aantal hulpvragen toenam, de wachtlijsten groeiden en er mede door invoering van het abonnementstarief de vraag om hulp bij het huishouden ook percentueel is gegroeid. Het Centrum voor Elkaar heeft eind 2020 vrijwel alle ontstane wachttijden weggewerkt voor de Wmo.

Doorontwikkeling Centrum voor Elkaar

Een verklaring voor de wisselende resultaten op de vraag waar inwoners terecht kunnen met hun hulpvraag zou gevonden kunnen worden in de in 2018 opgestarte doorontwikkeling van het Centrum voor Elkaar.

In 2018 is de samenwerking en het contact met de lokale eerstelijnszorgspecialisten opgepakt en geïntensiveerd. Met digitale middelen, contactmomenten en met het werken op vindplekken wordt de relatie met de lokale 1^{er} lijns-zorgorganisatie OWZ rondom de zorg van de cliënt meer in samenhang georganiseerd. Daarnaast werpen de functies met een outreachend karakter op complexe zorg, personen met verward gedrag, mantelzorgondersteuning en het principe van welzijn op recept hun vruchten af. De samenwerking leidt ertoe dat cliënten makkelijker en sneller kunnen worden doorverwezen en geholpen. Ondanks dat we weten dat er meer gezocht wordt naar oplossingen in het voorliggend veld is de kwaliteit op hoofdlijnen gelijk gebleven.

Wat doen we met de ervaringen?

De resultaten van de ervaringen worden meegewogen in de verbeterlagen en de evaluaties op de processen rondom toegang, inkoop en uitvoering van de ondersteuning.

Tot slot,

Het responspercentage op het onderzoek was niet hoog en vergelijking met de responspercentages uit 2016 en 2017. Toch zijn de vragenlijsten conform de eerder aangewezen wens van de inwoner digitaal of schriftelijk toegezonden. Bij de eerdere onderzoeken werden de vragenlijsten iets later in het jaar verzonden (herfst/wintermaanden) waarbij de resultaten in het volgend voorjaar werden verwerkt. De uitvraag 2020 is in augustus/september uitgevoerd, omdat de proeftuin 2019 ook in augustus was uitgevoerd. Mogelijk dat een iets latere uitvraag ook een iets hogere respons oplevert. Maar dat is geen harde wetenschap!

Onder de noemer "geef uw mening" hebben nogal wat individuele inwoners een individuele respons gegeven. Deze reacties zijn zeer divers van aard en hebben meestal toch een persoonlijk karakter.

Is er een vergelijking te maken met de regiogemeenten?

Elke gemeente wil graag goed "scoren" op de inspanningen die zij verrichten. Zo ook de gemeente Bunnik. Daarom wordt vaak de vraag gesteld hoe de scores zich verhouden ten opzichte van andere gemeenten.

In principe zijn de resultaten van de onderzoeken van alle gemeenten in te zien op waarstaatjegemeente.nl. Zo ook de resultaten voor de ZOU-gemeenten. Echter, niet alle gemeenten in de regio ZOU hebben over 2020 een Wmo cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De gemeente Wijk bij Duurstede heeft wel een vergelijkbaar Wmo cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd gedurende vrijwel dezelfde periode, met eveneens een digitale vragenlijst per Ervarinwijzer-app, als ook met een schriftelijke vragenlijst. Ook zij hebben een ongebruikelijk laag responspercentage voor, met name de schriftelijke uitvraag. De oorzaak hiervan is onbekend.