CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO

Gemeente Zaanstad

Juni 2016



i&o research

> www.ioresearch.nl

INLEIDING

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 vragenset opgesteld, bestaande uit tien basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. VNG en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor dit type onderzoek. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) zorg ervaren binnen hun gemeente.

Doel van het onderzoek
Het CEO biedt inzicht in de ervaringen en tevredenheid van de Wmo-cliënten. De gemeente krijgt zo een beeld van het gebruik van de hulp die men ontvangt en de ervaringen die cliënten hebben. Met deze kennis kan de gemeente haar dienstverlening nog beter afstemmen op de wensen en behoeften en ervoor zorgdragen dat cliënten in de toekomst (nog) beter worden ondersteund.

Werkwijze
De doelgroep van het CEO zijn alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dus voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten is dit inclusief de cliënten Beschermd Wonen.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een gecombineerd schriftelijke/online enquête onder alle cliënten. Al deze personen kregen een uitnodigingsbrief van de gemeente Zaanstad om mee te doen aan de enquête. De vragenlijst kon schriftelijk worden ingevuld en gratis geretourneerd in een bijgevoegde antwoordenvelop. Daarnaast kon men de vragenlijst ook online invullen via een weblink met persoonlijke inlogcode. De cliënten hadden vier weken de tijd om de vragenlijst in te vullen.

Na twee weken is een herinneringsbrief verstuurd. Om deelname te bevorderen zijn onder de deelnemers vijfentwintig VVV-bonnen verloot.

Respons
Voor dit onderzoek zijn 2.360 cliënten uit de gemeente Zaanstad uitgenodigd. In totaal vulden 1.049 cliënten de vragenlijst in, een responspercentage van 44 procent. Dit is een goede respons die betrouwbare resultaten oplevert voor de gemiddelde cliënt in de gemeente Zaanstad. Hieronder staat een overzicht van de respons naar type voorziening die men ontvangt.

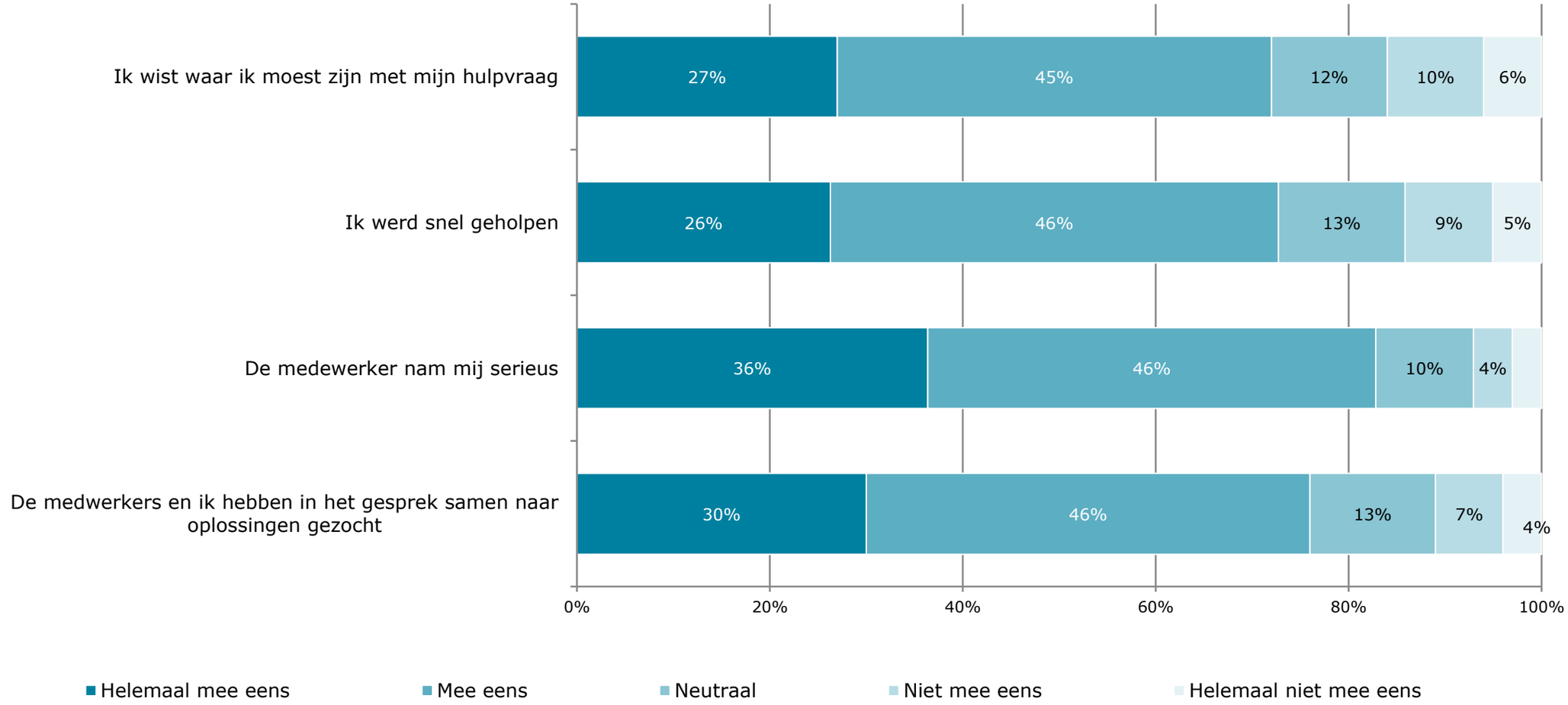
Type voorziening	Respons
woonvoorziening	46
hulp in de huishouding	89
vervoersvoorziening	168
rolstoel	45
begeleiding	700
verblijf	1
totaal	**1049**

Analyse
De antwoordcategorieën ‘weet niet’ 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. De gemeente wenste uitsplitsingen naar geslacht, leeftijd, woonsituatie en type voorziening. Gezien de lage respons in sommige subgroepen moeten deze met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

* Het betreft bijna alle cliënten die in 2015 (opnieuw) zijn geïndiceerd. Een kleine groep is om verschillende redenen niet benaderd (wonend in verzorgingstehuis of recent al benaderd voor een andere enquête).

CONTACT

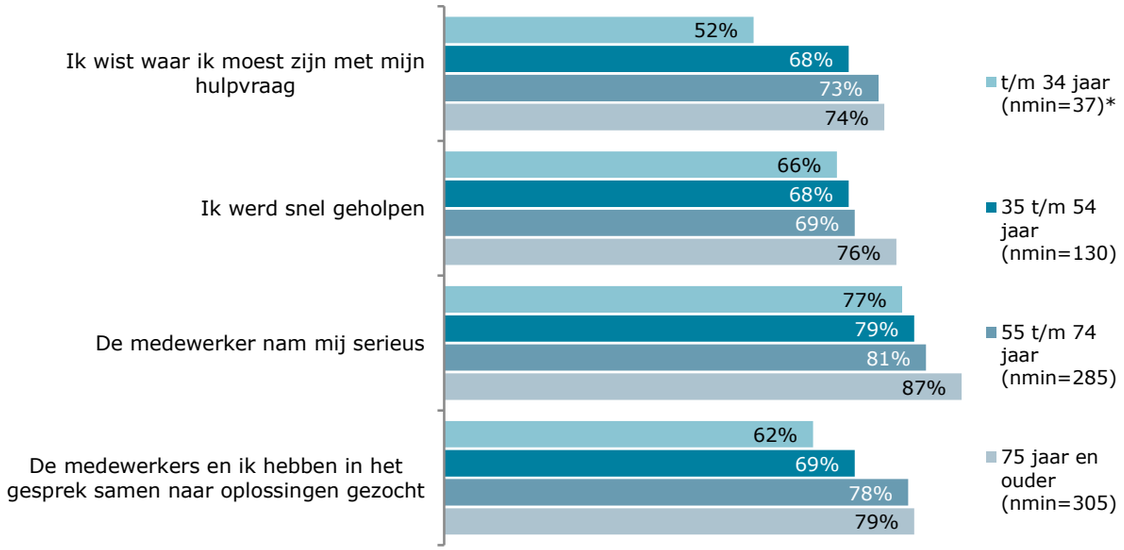
Contact met sociaal wijkteam of gemeente (alle cliënten, nmin=776)



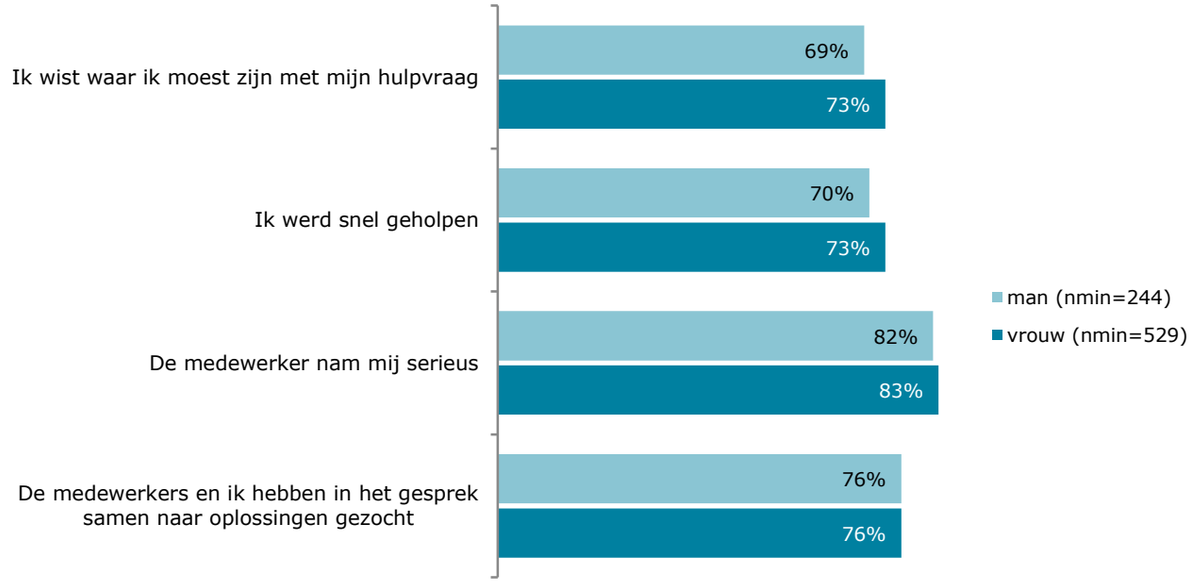
28% wist dat men gebruik kon maken van een **onafhankelijke cliëntondersteuner**

CONTACT

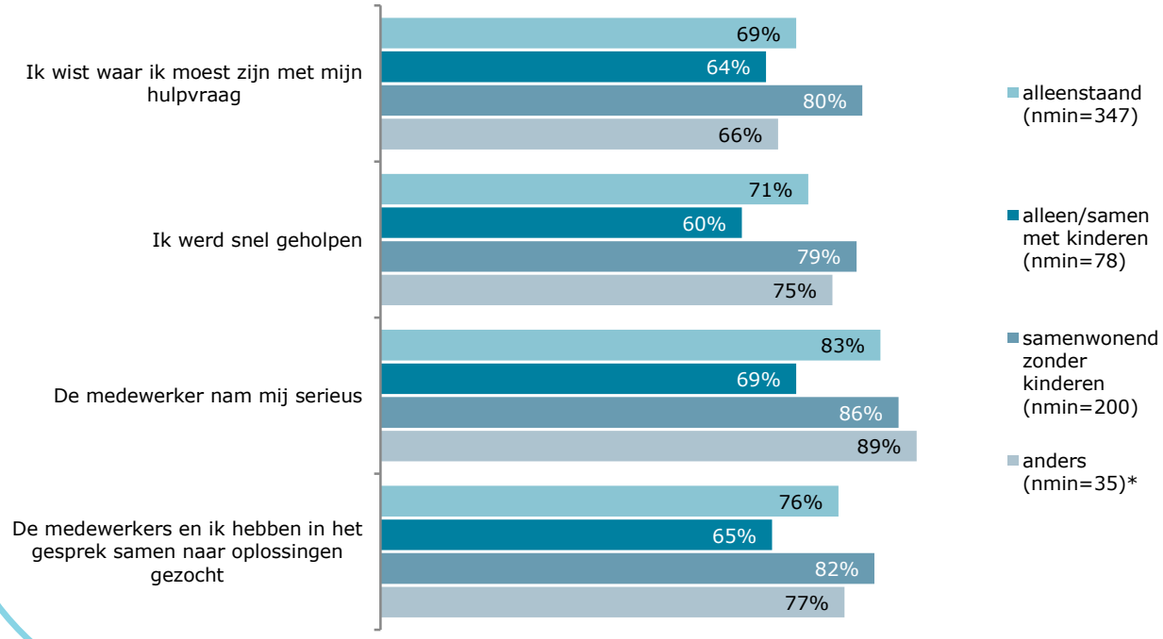
Naar leeftijd (% (helemaal) mee eens)



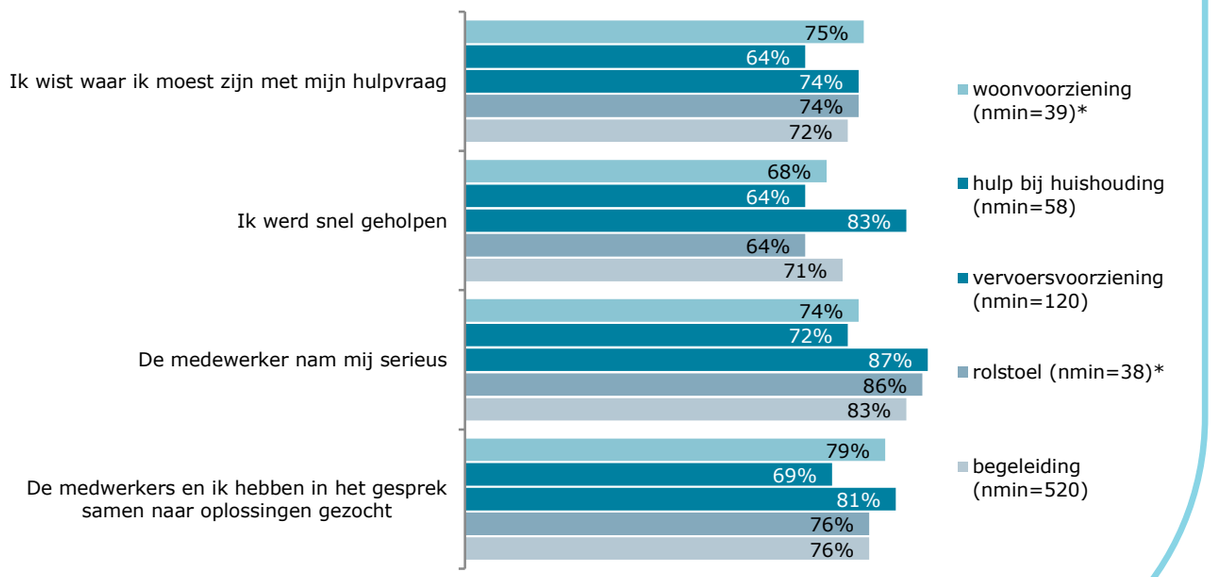
Naar geslacht (% (helemaal) mee eens)



Naar woonsituatie (% (helemaal) mee eens)



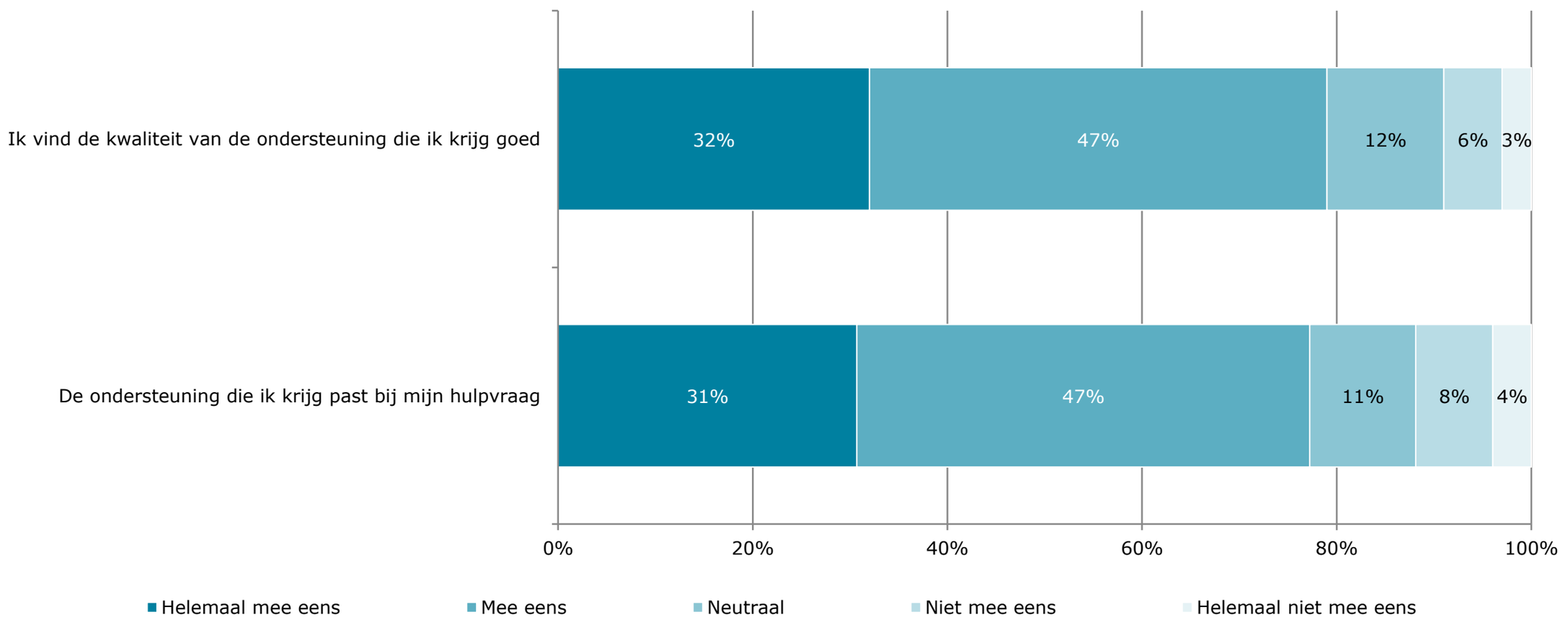
Naar type voorziening (% (helemaal) mee eens)



* Vanwege lage aantal waarnemingen dienen deze resultaten voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

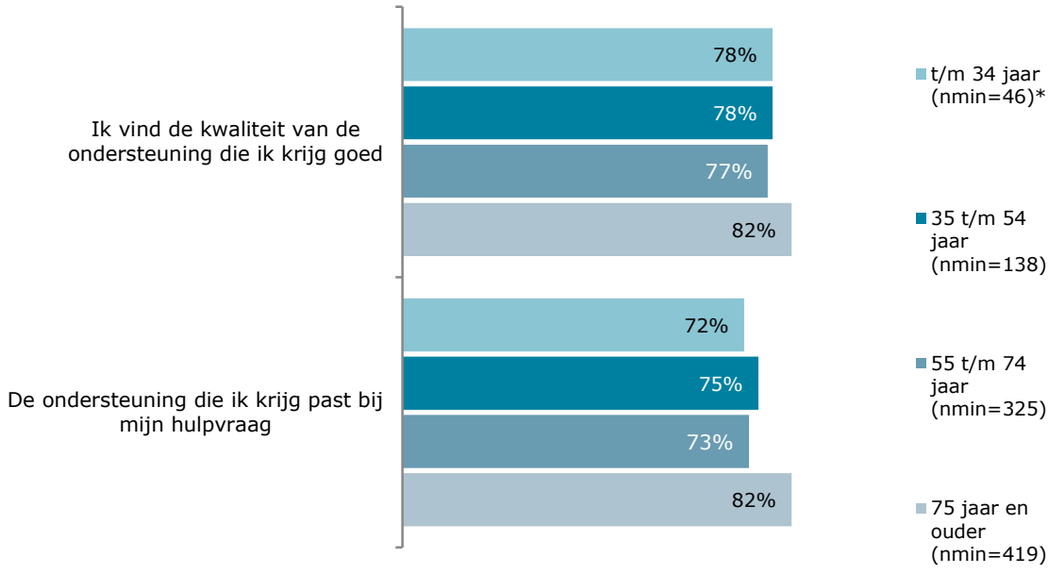
KWALITEIT ONDERSTEUNING

Kwaliteit van de ondersteuning (alle cliënten, nmin=942)

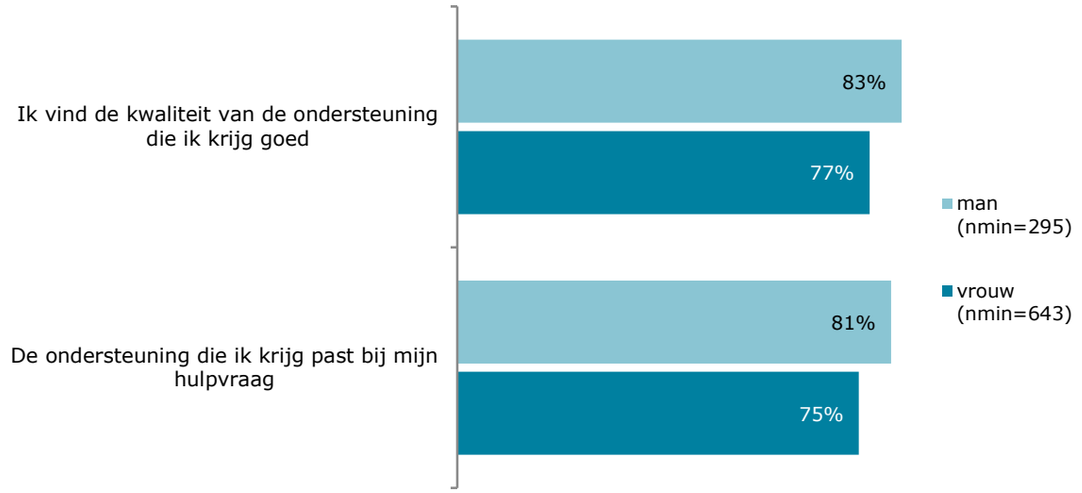


KWALITEIT ONDERSTEUNING

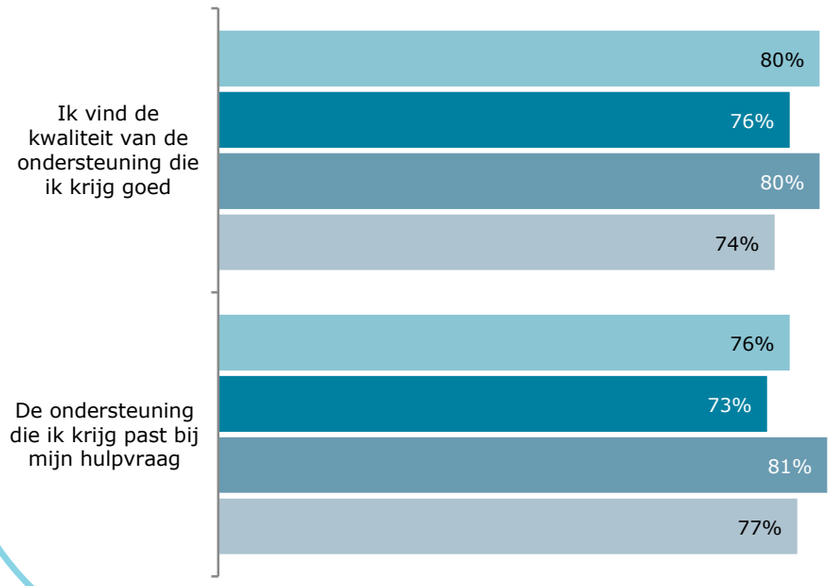
Naar leeftijd (% (helemaal) mee eens)



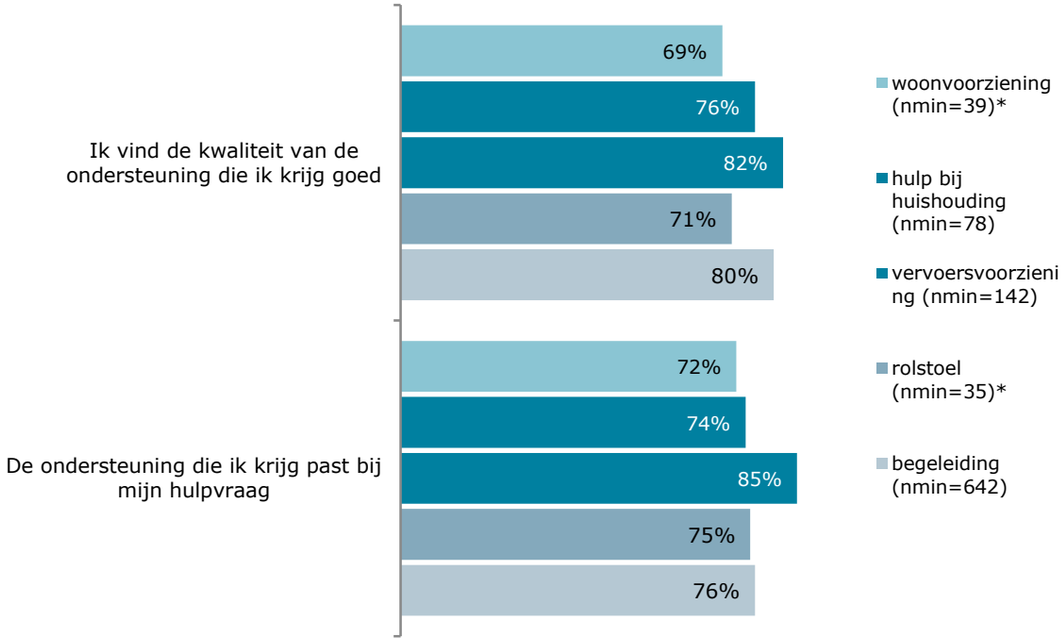
Naar geslacht (% (helemaal) mee eens)



Naar woonsituatie (% (helemaal) mee eens)



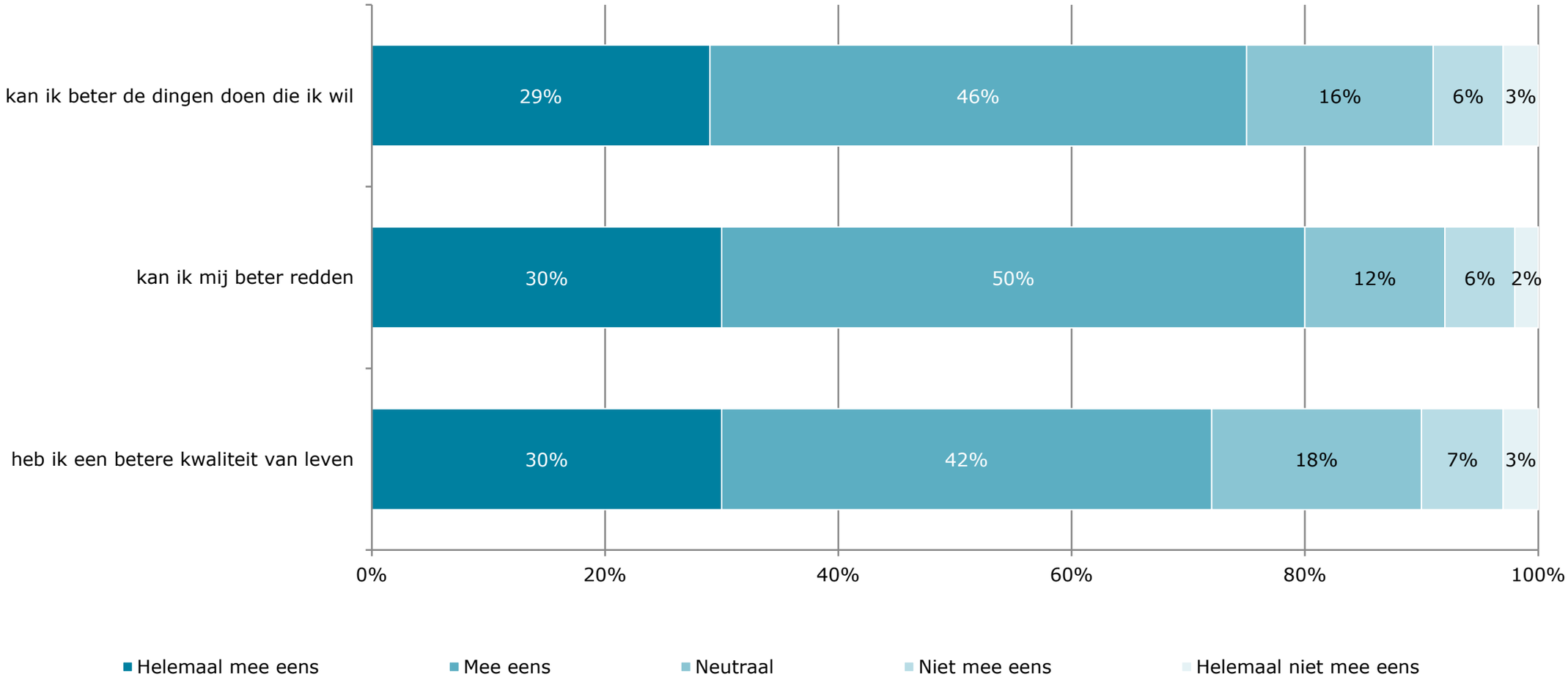
Naar type voorziening (% (helemaal) mee eens)



* Vanwege lage aantal waarnemingen dienen deze resultaten voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

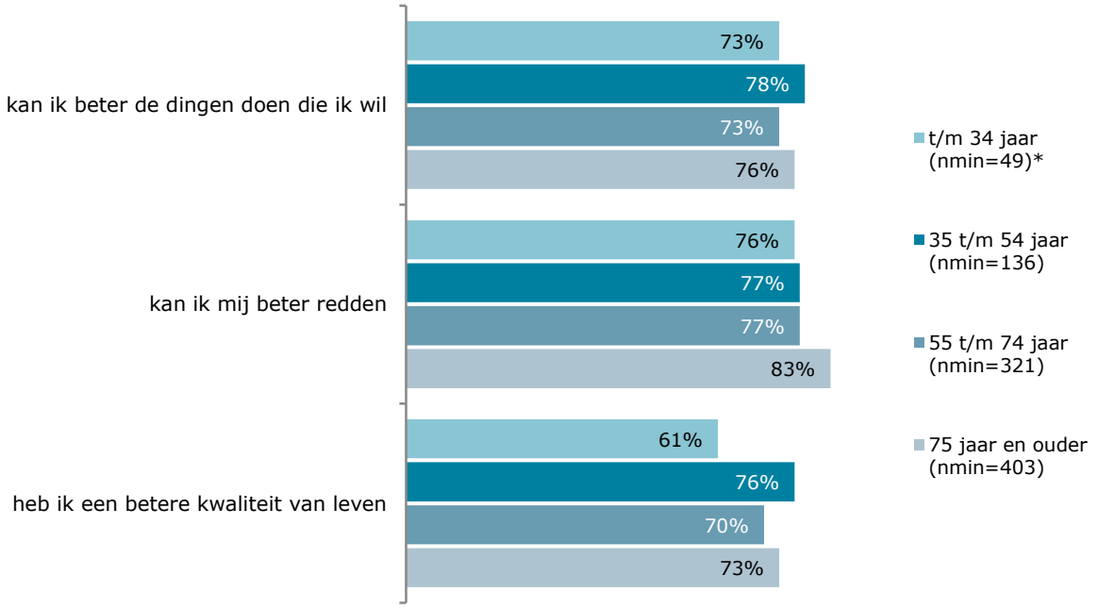
EFFECT ONDERSTEUNING

Kwaliteit van de ondersteuning (alle cliënten, nmin=928)

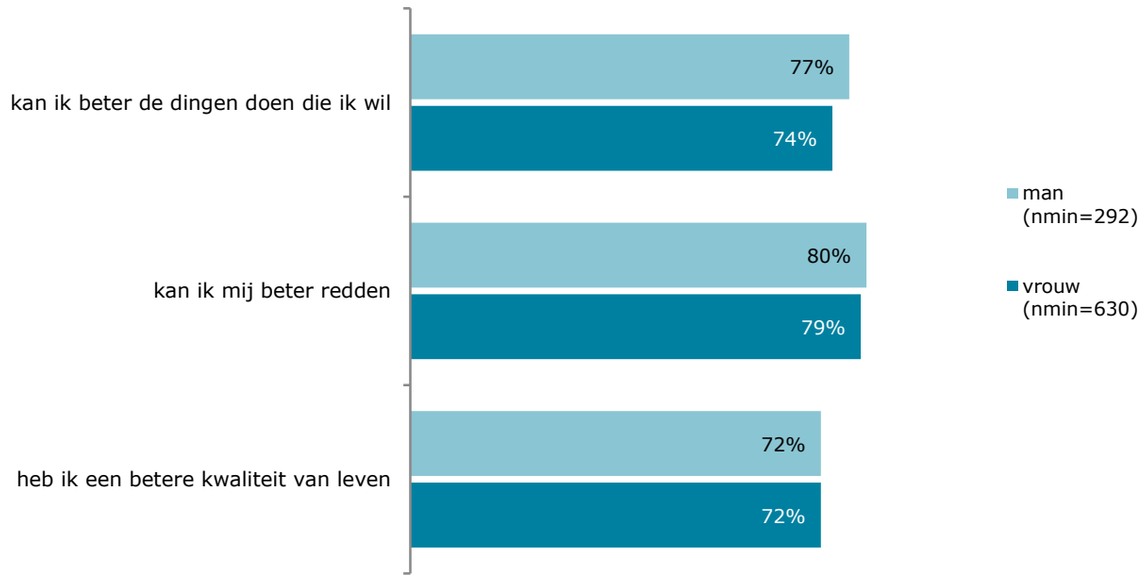


EFFECT ONDERSTEUNING

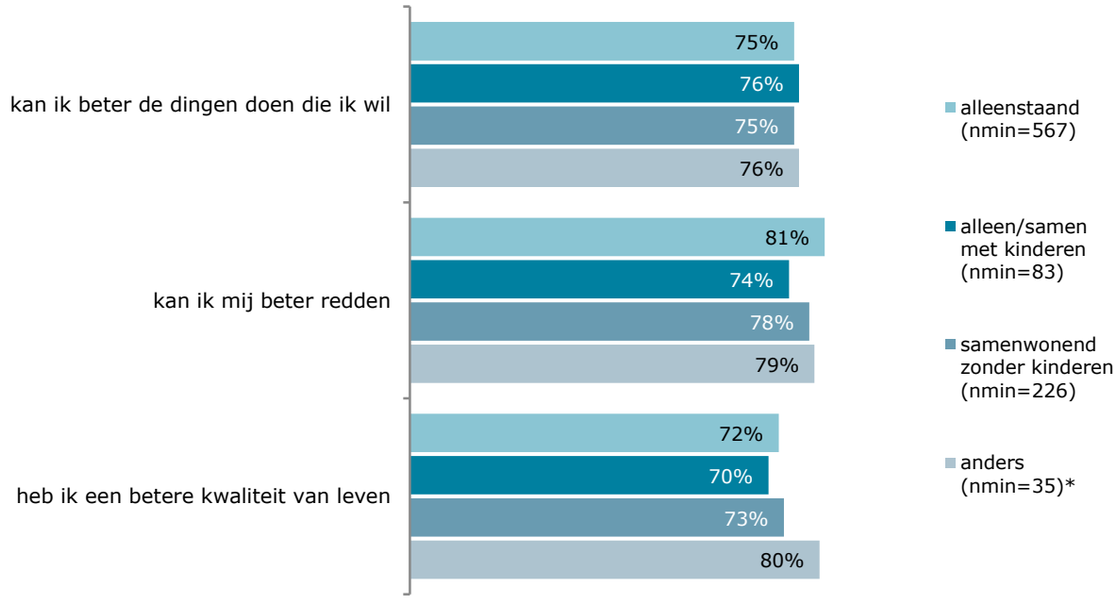
Naar leeftijd (% (helemaal) mee eens)



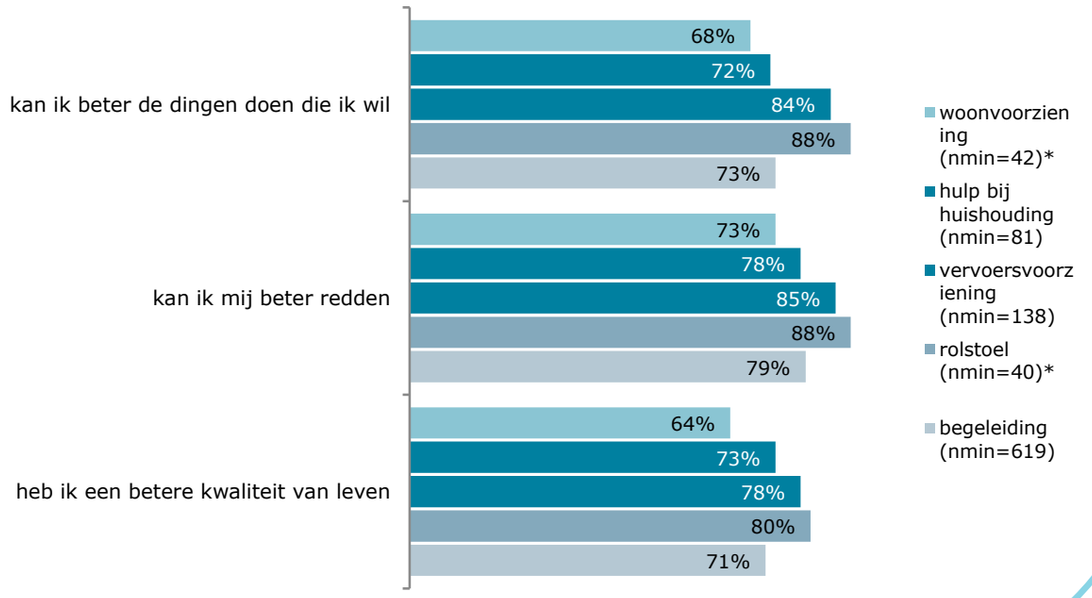
Naar geslacht (% (helemaal) mee eens)



Naar woonsituatie (% (helemaal) mee eens)



Naar type voorziening (% (helemaal) mee eens)



* Vanwege lage aantal waarnemingen dienen deze resultaten voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN

Cliënten zijn positief over het contact

De Wmo-cliënten die een keukentafelgesprek hadden met een medewerker van het sociaal wijkteam of de gemeente Zaanstad zijn over het algemeen goed te spreken over dit contact. Men voelt zich serieus genomen door de medewerker en in het gesprek werd er samen naar oplossingen gezocht voor de hulpvraag. Een ruime meerderheid weet de hulp te vinden; 72 procent wist waar ze moesten zijn met hun vraag. Ook werden de meeste cliënten voor hun gevoel snel geholpen. Dit geldt niet voor iedereen; voor 15 procent ging het niet snel genoeg. Een even groot deel wist niet waar ze hun hulpvraag moesten stellen. Een kwart van de cliënten wist dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het meest te spreken over het contact zijn 75-plussers en cliënten die een vervoersvoorziening ontvangen. Jongeren (onder de 35 jaar) en klanten die hulp in de huishouding krijgen het minst.

Ruime meerderheid tevreden over kwaliteit van de ondersteuning

Bijna acht op de tien (79 procent) vindt de kwaliteit van ondersteuning die men ontvangt goed. Negen procent is hierover minder te spreken. Ook vinden de cliënten de ondersteuning passend bij de hulpvraag, voor 12 procent geldt dit niet. Het meest positief over de ondersteuning zijn ouderen (boven de 75 jaar) en cliënten die een vervoersvoorziening hebben.

Ondersteuning zorgt voor verhoogde zelfredzaamheid

Wat levert de ondersteuning de Wmo-cliënten op? Acht op de tien (80 procent) kan zich door de ondersteuning beter redden in het dagelijks leven. Men kan beter de dingen doen die hij/zij wil en ook zorgt de ondersteuning voor een verbeterde kwaliteit van het leven. Voor ongeveer een tiende zorgt de ondersteuning niet voor deze effecten. Cliënten met een rolstoel zijn het meest positief over het effect van de ondersteuning.

Opmerkingen over de ondersteuning

Hieronder staan een aantal opmerkingen die worden gegeven over de ondersteuning die men ontvangt. De positieve klanken gaan met name over de tevredenheid over de ondersteuning en het effect dat het oplevert. Minder goede punten die men noemt gaan vaak over de verminderde (huishoudelijke) hulp en het lange wachten op ondersteuning. Ook vindt men de afhandeling en het afstemmen soms moeizaam of heeft men slechte ervaringen met medewerkers.

Positieve opmerkingen over de ondersteuning die men krijgt:

- “Ben heel blij met de huishoudelijke hulp.”
- “De ondersteuning bevalt goed, maar qua schoonmaak van het huis kan de kwaliteit veel beter.”
- “Door de ondersteuning die ik krijg kan ik gelukkig op mezelf blijven wonen.”
- “Ik ben zeer tevreden met de ondersteuning.”

Minder goede punten over de ondersteuning die men krijgt:

- “De huislijke uren die ik nu krijg vind ik te weinig. Ik zou meer uren willen.”
- “De hulp wordt steeds minder terwijl ik juist meer hulp nodig heb.”
- “Het krijgen van hulpmiddelen duurt veel te lang!”
- “Al sinds eind 2015 een scootmobiel maar ik weet nog steeds niet wat de maandelijkse bijdrage is en wanneer ik die moet gaan betalen.”
- “Ik vind dat de afstemming voor de bus niet goed is, ze is te vroeg of te laat.”

Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen.
- Vult u de vragenlijst zo volledig mogelijk in. Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aankruisen.
- Vul de vragenlijst in met blauwe of zwarte pen.
- Als u nog vragen heeft, kunt u tijdens kantooruren gratis bellen met de helpdesk van I&O Research via 0800-4050602 of e-mailen naar helpdesk@ioresearch.nl.

Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met het sociaal wijkteam of de gemeente Zaanstad met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het **contact langer dan een jaar geleden** is vult u dan voor de vragen van dit blok “niet van toepassing” in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ja	Nee
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	☐	☐

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die met u mee kan naar het gesprek met het sociaal wijkteam en u ondersteunt met informatie en advies . Bijvoorbeeld een vrijwillig ouderenadviseur of een medewerker van de organisatie MEE Amstel en Zaan.

Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

gemeente Zaanstad

Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?
Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Over uzelf

	Man	Vrouw
11. Bent u een man of een vrouw?	☐	☐

12. Wat is uw geboortejaar?
(Graag alleen vier cijfers invullen, bijvoorbeeld “1957”)

	Ik woon alleen	Ik woon alleen maar met kind(eren)	Ik woon met mijn partner	Ik woon met mijn partner en kind(eren)	Ik woon in bij mijn kind(eren)	Ik woon bij mijn ouders/ verzorgers	Anders
13. Wat is uw huidige gezinssituatie?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hartelijk dank voor uw medewerking!

gemeente Zaanstad
ZNSTD