

Rapport CEO Wmo 2019 Gemeente Emmen

Opgesteld voor: Gemeente Emmen

Opgesteld door: Insights Zorg, bureau Menselijke Maat
Bisschopstraat 55
7513 AJ Enschede

Datum: 02 oktober 2019



Inhoudsopgave

1. Het cliëntervaringsonderzoek in Emmen	3
2. Uitkomsten CEO Wmo.....	4
3. Uitkomsten aanvullende vragen	7
4. Conclusies en aanbevelingen	9
Bijlagen	10
Bijlage 1. Vragen CEO Wmo	11
Bijlage 2. Antwoorden open vraag	12
Bijlage 3. Aanleveren uitkomsten.....	17

1. Het cliëntervaringsonderzoek in Emmen

1.1 Achtergrond

De gemeente Emmen heeft bureau Menselijke Maat, onderdeel van Insights Zorg, gevraagd om het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) voor haar uit te voeren. Gemeenten zijn vanuit de Wmo 2015, specifiek beschreven in artikel 2.5.1, jaarlijks verplicht om het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te (laten) voeren. Voor dit onderzoek dient gebruik te worden gemaakt van de wettelijk verplichte modelvragenlijst. De modelvragenlijst voor het CEO Wmo bestaat uit tien gesloten vragen en één open vraag. De vragen behoren tot drie thema's: het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen aangeleverd te worden aan de monitor Waarstaatjegemeente.nl.

De gemeente Emmen heeft, in navolging van de afgelopen jaren, ervoor gekozen de vragenlijst aan te vullen met vier eigen vragen. Zo is onder meer gevraagd naar de tevredenheid per ondersteuningsvorm en de samenwerking tussen verschillende organisaties. In Bijlage 1 kunt u de vragen raadplegen.

1.2 Steekproef

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is in augustus en september 2019 uitgevoerd. Daarbij richt het onderzoek zich op inwoners die zich in 2018 als nieuwe cliënt hebben gemeld bij de gemeente Emmen of in 2018 reeds Wmo-ondersteuning ontvingen. In het onderzoek is geen onderscheid gemaakt naar soort Wmo-gebruiker.

De gemeente Emmen heeft zelf haar respondenten voor het cliëntervaringsonderzoek geselecteerd. Op basis van de totale cliëntpopulatie (circa 8000 Wmo-cliënten) is een steekproef berekend. In totaal zijn 1500 inwoners geselecteerd en aangeschreven. Zij hebben 13 augustus een eerste uitnodigingsbrief, vergezeld van vragenlijst en antwoordenveloppe, ontvangen. Eind augustus hebben alle respondenten een rappèlbrief ontvangen.

Respondenten hebben op twee manieren kunnen deelnemen aan het vragenlijstonderzoek:

1. Analoog, via de meegestuurde papieren vragenlijst;
2. Digitaal, middels een in de brief opgenomen weblink.

1.3 Respons

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hanteert een aantal richtlijnen bij het uitvoeren van het landelijke cliëntervaringsonderzoek Wmo. Zo dienen onder meer respondenten waar minimaal 4 vragen onbeantwoord zijn gebleven te worden verwijderd.

	Bruto steekproef	Netto steekproef	Geïnccludeerd in analyse	Responspercentage
Wmo	1500	569	507	33,8%
Papier		518	461	
Digitaal		51	47	

Tabel 1. Respons CEO Wmo

Tabel 1 geeft de respons in Emmen weer. In totaal zijn na opschoning 507 respondenten meegenomen in de analyse, een respons van bijna 34%. Voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Tevens is gekeken naar de manier van invullen. Het grootste deel van de respondenten, 461 in totaal, heeft de vragenlijst op papier ingevuld. De overige 47 respondenten hebben gebruik gemaakt van de digitale variant.

2. Uitkomsten CEO Wmo

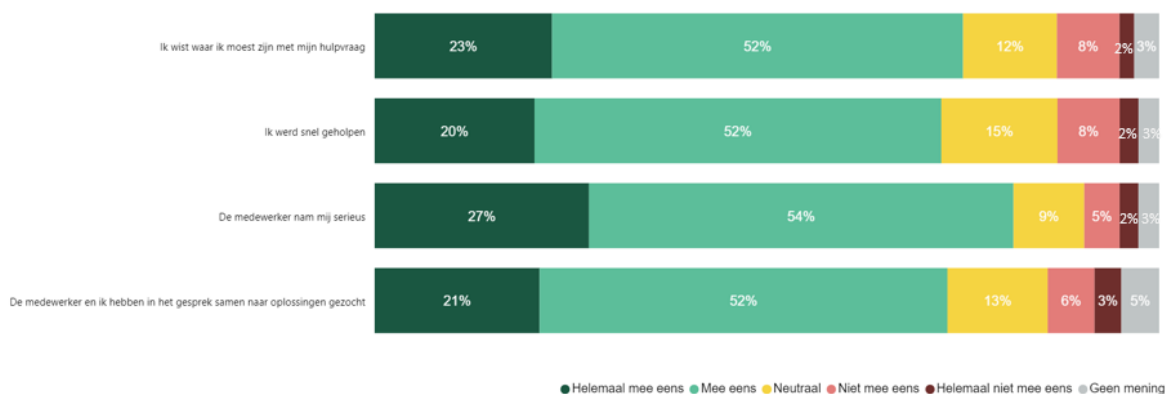
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten op de verplichte vragen van het CEO Wmo gepresenteerd. Daarbij zijn de richtlijnen van het onderzoek gevolgd en is de procentuele verdeling van respondenten berekend op alle antwoorden, met uitzondering van de antwoordcategorie 'niet van toepassing'.

2.1 Contact met de gemeente

De eerste vragen van het cliëntervaringsonderzoek hebben betrekking op het contact met de gemeente over de hulpvraag. Er zijn in dit blok vier stellingen en één vraag voorgelegd aan de respondenten.

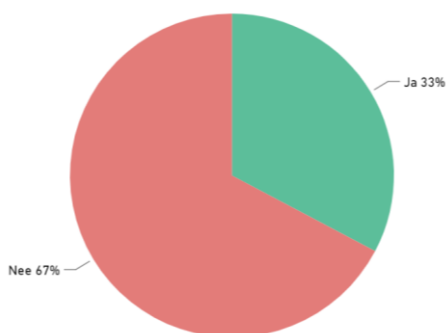
In Figuur 1 staan de antwoorden op de stellingen weergegeven. Daaruit valt op te maken dat driekwart van de respondenten wist waar zij hun hulpvraag konden stellen. 72% van de respondenten is het eens met de stelling dat zij daarna ook snel geholpen zijn.

Ook over het gesprek met de medewerker van de gemeente zijn de meeste respondenten positief. Respondenten voelen zich over het algemeen serieus genomen door de medewerker van de gemeente (81%) en beamen dat er in het gesprek gezamenlijk is gezocht naar een oplossing (73%).



Figuur 1. Stellingen contact (n= 376 / n= 378 / n= 377 / n= 352)

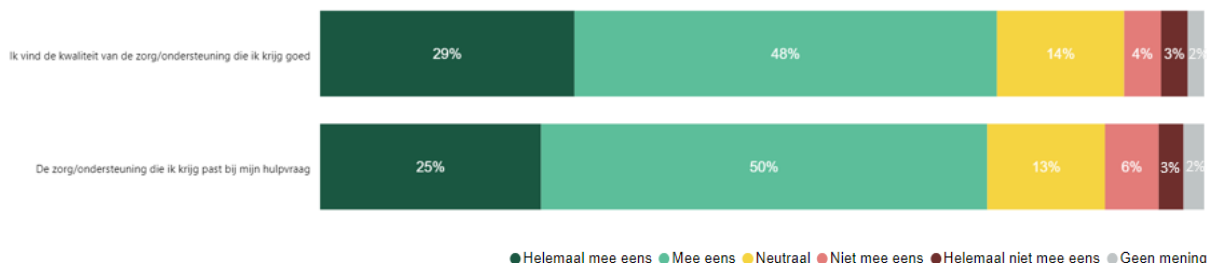
In dit vragenblok is ook aan respondenten gevraagd of zij bekend zijn met het feit dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuning. Figuur 2 laat zien dat 67% van de respondenten niet wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.



Figuur 2. Vraag "Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?" (n= 385)

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Aan de respondenten zijn twee stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de ondersteuning. In Figuur 3 is de verdeling van de respondenten op deze stellingen weergegeven. Daaruit valt af te lezen dat een meerderheid van de respondenten (77%) de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt. Ook vindt driekwart dat de ondersteuning die zij ontvangen past bij de hulpvraag. Een klein deel van de respondenten (26 inwoners) is het hier niet mee eens.

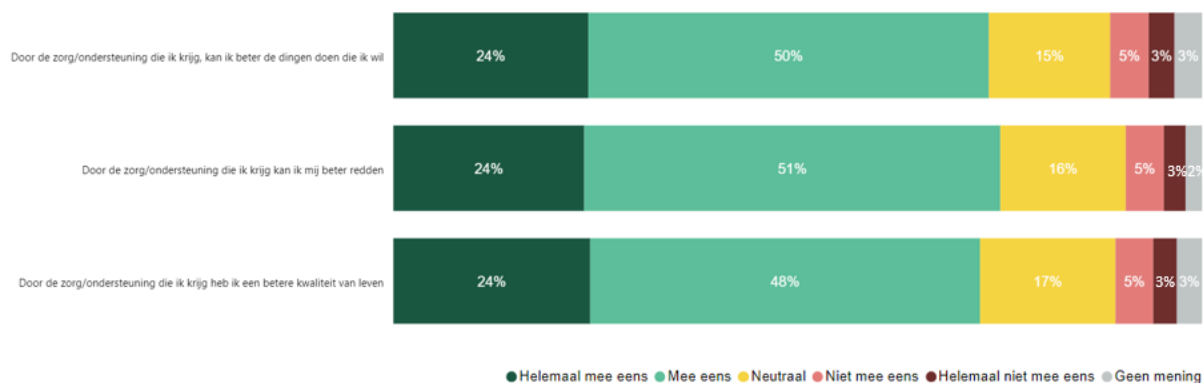


Figuur 3. Stellingen kwaliteit van de ondersteuning (n= 431 / n= 428)

2.3 Effect van de ondersteuning

Het laatste vragenblok van het CEO Wmo heeft betrekking op het effect van de ondersteuning. Wat levert het inwoners op? Via drie stellingen wordt zicht verkregen op de ervaringen van inwoners op dit thema.

In Figuur 4 zijn de antwoorden op deze stellingen te vinden. Daarbij valt op dat een grote meerderheid van de respondenten positief is over het effect van de ondersteuning. Zo is (bijna) driekwart van de respondenten van mening dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen en zich beter kunnen redden. Ook zegt meer dan 70% van de respondenten dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.



Figuur 4. Stellingen effect van de ondersteuning (n= 440 / n= 445 / n= 448)

2.4 Open vraag

Het verplichte deel van het cliëntervaringsonderzoek kent één open vraag. Daarbij wordt aan respondenten gevraagd of zij nog opmerkingen hebben over de ondersteuning die zij ontvangen. Alle antwoorden zijn, geclusterd naar hoofdthema, te vinden in Bijlage 2. Kijkende naar alle opmerkingen valt een aantal zaken op:

- Een deel van de mensen die huishoudelijke hulp ontvangen refereren naar het ontbreken van hulp in vakantieperiodes, de wisseling van hulpen en het beperkte aantal uren;
- Van de mensen die minder tevreden zijn over de gemeente stelt een deel meer hulp nodig te hebben.

2.5 Aanleveren gegevens

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek dienen in de periode van 1 september tot 31 oktober 2019 te worden aangeleverd via de website www.aanleveringwmo.nl. De aan te leveren gegevens vindt u in Bijlage 3.

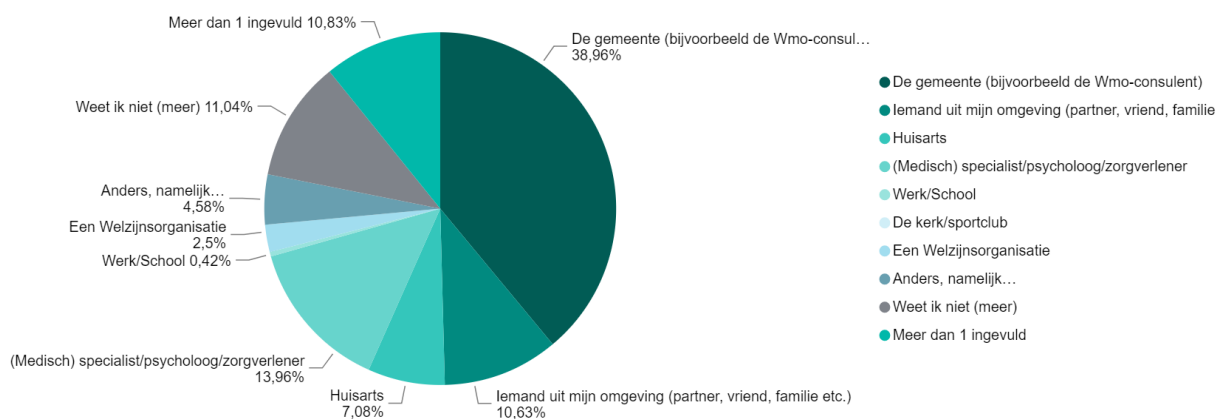
3. Uitkomsten aanvullende vragen

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten op de aanvullende vragen van het CEO Wmo gepresenteerd. Daarbij is gevraagd naar contact over de hulpvraag, tevredenheid en samenwerking.

3.1 Contact over de hulpvraag

Aan respondenten is gevraagd met welke partij en/of persoon zij als eerste contact hebben opgenomen over hun hulpvraag. Uit Figuur 5 blijkt dat 39% van de respondenten heeft aangegeven als eerste contact te hebben opgenomen met de gemeente Emmen. Daarnaast stellen relatief veel respondenten als eerste contact te hebben opgenomen met een zorgverlener of iemand uit de omgeving.

Daarnaast hebben 52 respondenten aangegeven met meerdere organisaties/personen als eerste contact te hebben opgenomen. Daarbij gaat het vaak om een combinatie van iemand uit de omgeving en de gemeente.



Figuur 5. Eerste contact bij hulpvraag (n=480)

3.2 Tevredenheid over de vormen van ondersteuning

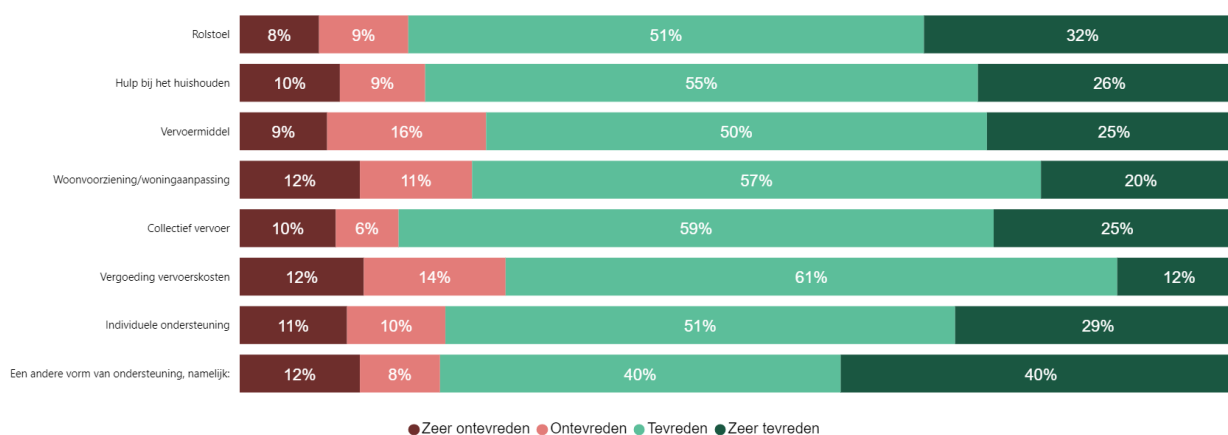
Om zicht te krijgen op de tevredenheid met verschillende vormen van ondersteuning die worden aangeboden door de gemeente, is aan de respondenten gevraagd om de vormen van ondersteuning die zij ontvangen, te beoordelen.

Uit de data kan worden afgeleid van welke vorm(en) van ondersteuning de respondenten het meest gebruik maken en hoe tevreden zij over deze vormen van ondersteuning zijn. Uit Tabel 2 blijkt dat collectief vervoer en hulp bij het huishouden onder de respondenten de meest voorkomende vormen van Wmo-ondersteuning zijn. Een klein aantal respondenten (25) zegt gebruik te maken van een andere vorm van ondersteuning, waarbij een deel van de respondenten wijst op mantelzorg of een andere genoemde vorm specificeert (bijv. dagbesteding i.p.v. individuele ondersteuning).

Figuur 3 laat zien hoe tevreden de respondenten zijn over de vorm(en) van ondersteuning die zij ontvangen. Respondenten zijn het meest tevreden over collectief vervoer en de rolstoel. Het minst tevreden zijn gebruikers over de vergoeding van vervoerskosten en vervoermiddelen. Een kwart van de respondenten die gebruik maken van deze vormen van ondersteuning is niet tevreden.

Aantal respondenten dat genoemde vorm van ondersteuning ontvangt	
Collectief vervoer	271
Hulp bij het huishouden	270
Vervoermiddel	126
Woonvoorziening/woningaanpassing	125
Vergoeding vervoerskosten	113
Individuele ondersteuning	112
Rolstoel	101
Een andere vorm van ondersteuning	25

Tabel 2. Gebruik vormen van Wmo-ondersteuning

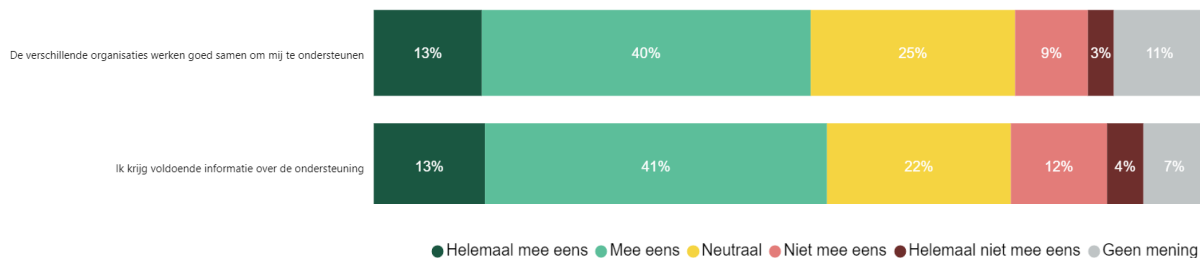


Figuur 6. Tevredenheid per ondersteuningsvorm

3.3 Samenwerking

Tot slot is aan respondenten gevraagd hoe zij de samenwerking beoordelen en in hoeverre zij van mening zijn dat zij voldoende informatie over de ondersteuning hebben ontvangen. In Figuur 7 worden de uitkomsten op de stellingen weergegeven. Daarbij moet worden opgemerkt dat zo'n kwart van de respondenten heeft aangegeven dat deze vragen niet van toepassing zijn.

De meerderheid van de respondenten die de stellingen kon beantwoorden is positief. Opvallend is dat (bijna) een kwart van de respondenten de stellingen met 'neutraal' heeft beantwoord. Daarnaast zijn 62 respondenten ontevreden over de hoeveel informatie die zij ontvangen over de ondersteuning.



Figuur 7. Samenwerking en informatievoorziening (n= 354 / n=389)

4. Conclusies en aanbevelingen

Het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2018 heeft uitkomsten opgeleverd over de ervaringen van Wmo-cliënten in de gemeente Emmen. In totaal zijn 1500 Wmo-cliënten aangeschreven, waarvan 507 respondenten zijn geïncludeerd in de analyse.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de meerderheid van de cliënten tevreden is over het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect ervan. Wmo-cliënten uit de gemeente Emmen weten over het algemeen waar ze hun hulpvraag kunnen stellen en voelen zich serieus genomen door de medewerkers van de gemeente. Zo'n driekwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en kan zich door de ondersteuning beter redden.

Een groot deel van de respondenten, 67%, zegt niet te weten dat zij gebruik kunnen maken van een cliëntondersteuner. Dit is in lijn met landelijke uitkomsten en wordt mogelijk verklaard door het gebruik van de term 'cliëntondersteuner'. Wel wordt aanbevolen om te bekijken op welke manier cliëntondersteuning nog beter onder de aandacht kan worden gebracht. Daarbij kan geput worden uit het project Koplopers Cliëntondersteuning, waarin 28 gemeenten samen met een aantal organisaties werken aan de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Naast de verplichte vragen heeft de gemeente Emmen ook een aantal aanvullende vragen gesteld aan Wmo-cliënten. Daaruit blijkt onder meer dat de meeste respondenten als eerste contact hebben opgenomen met de gemeente omtrent hun hulpvraag. Aan de ene kant is dit een logisch gevolg van de decentralisatie, maar aan de andere kant is het in het kader van eigen kracht en samenredzaamheid wenselijk dat inwoners eerst met bekenden of het voorliggend veld (nuldlijn) op zoek gaan naar een oplossing. Aanbevolen wordt om de mogelijkheden te onderzoeken om de samenwerking met het preventief voorveld verder te versterken, waardoor een deel van de hulpvragen wellicht elders kan worden afgevangen.

Bijlagen

Bijlage 1. Vragen CEO Wmo

Vraagnr.	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
11	Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?
12	Met wie heeft u als eerste contact opgenomen over uw hulpvraag? Met:
13	Kunt u voor de vormen van ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u bent?
14	De verschillende organisaties werken goed samen om mij te ondersteunen
15	Ik krijg voldoende informatie over de ondersteuning