

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Montferland



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1	Aanleiding onderzoek 4
	1.2	Doelgroep 4
	1.3	Onderzoeksmethode 4
	1.4	Steekproef en respons 5
	1.5	Vergelijkingen 5
	1.6	Leeswijzer 5
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	6
	2.1	Het contact 6
	2.2	De hulpvraag 7
	2.3	Het gesprek 8
	2.4	Cliëntondersteuning 12
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	13
	3.1	Kwaliteit van de ondersteuning 13
	3.2	Betrokkenheid sociaal netwerk 14
	3.3	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 15
	3.4	Opmerkingen over ondersteuning 16
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	19
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	21
BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	26

Dit document is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

De gemeente Montferland heeft een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten laten uitvoeren. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Daarnaast verschaft het de gemeente Montferland informatie die gebruikt kan worden om verbeteringen door te voeren.

De gemeente Montferland heeft, samen met de vijf andere Achterhoekse gemeenten (Aalten, Bronckhorst, Doetinchem, Oost-Gelre en Winterswijk), ervoor gekozen om de tien verplichte vragen aan te vullen met eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's als de weg naar de hulp en/of ondersteuning, kwaliteit van de voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor mogelijk verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten. Deze gemeenten hebben allen deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek bij BMC. De gemeente Montferland heeft vorig jaar het Wmo-onderzoek ook door BMC laten uitvoeren. Waar mogelijk hebben we vergelijkingsgegevens toegevoegd aan het rapport.

BMC heeft namens de gemeente Montferland 946 vragenlijsten verzonden en er zijn 462 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 48,8%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 98,3% en een foutmarge van 5%. Voor een dergelijk onderzoek is een respons van 39,2% gangbaar. Vorig jaar was de respons in uw gemeente 39,1%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Montferland nemen met een ondersteuningsvraag of -probleem contact op met het sociaal team Montferland. In uw gemeente weet 82% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Tijdens de vorige meting was dit lager, namelijk 75%. Van de respondenten geeft 75% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit is hoger dan tijdens de meting over 2018 (72%), maar iets lager dan in de referentiegroep (76%). Van de respondenten ervaart 88% dat de medewerker hen serieus nam. In de Achterhoekse gemeenten is dit gemiddeld 90%.

78% van de respondenten in de gemeente Montferland is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht. De tevredenheid is hiermee gestegen ten opzichte van vorig jaar (76%), maar valt lager uit dan in de referentiegroep (81%).

De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. 74% van de respondenten heeft in 2019 contact opgenomen met de gemeente voor een (andere) ondersteuningsvraag. Ten opzichte van de vorige meting over 2018 is dit aanzienlijk toegenomen (45%).

Van de respondenten wist 47% dat zij bij de gemeente terecht konden voor een hulpvraag. Dit was tijdens de vorige meting lager (41%). In de Achterhoekse gemeenten is dit percentage vergelijkbaar, namelijk 46%. Iets meer dan een kwart van de respondenten (29%) zegt geholpen te zijn door iemand anders. Tijdens de vorige meting was dit 28%.

Ongeveer twee derde van de respondenten (62%) is bekend met het sociaal team Montferland. Dit is ten opzichte van de vorige meting gestegen (57%). Daarentegen is 38% van de respondenten (nog) niet bekend met het sociaal team. In de Achterhoekse gemeenten is de bekendheid met het sociaal (wijk)team tien procentpunt hoger, namelijk 72%.

Het gesprek en het gespreksverslag

Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger. De respondenten in de gemeente Montferland zijn tevreden over het (keukentafel)gesprek, de manier waarop er naar hen geluisterd werd, de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossingen. Vergeleken met de voorgaande meting vallen de percentages (heel) tevreden in de gemeente Montferland bij alle vier de stellingen hoger uit.

De gemeente Montferland heeft extra vragen gesteld over het gespreksverslag. 64% van de respondenten heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen. Tijdens de vorige meting was dit percentage lager, namelijk 30%. 15% van de respondenten zegt geen verslag van het gesprek te hebben ontvangen. In de Achterhoekse gemeenten is dit gemiddeld 19%.

De meerderheid (93%) van de respondenten die een gespreksverslag hebben ontvangen, geeft aan dat dit verslag een juiste weergave van het gesprek was. Tijdens de vorige meting was dit eveneens 93%. In de Achterhoekse gemeenten geeft gemiddeld 94% aan dat het verslag een juiste weergave van het gesprek was. Dit komt zo goed als overeen met de gemeente Montferland.

79% van de respondenten heeft een brief met een besluit van de gemeente ontvangen. 6% geeft aan geen brief te hebben ontvangen en 14% weet het niet meer. Tijdens de vorige meting gaf nog 20% van de respondenten aan geen brief met besluit van de gemeente Montferland te hebben ontvangen.

De meerderheid van de respondenten vond de brief (heel) duidelijk: 41% vond de brief heel duidelijk en 43% vond de brief duidelijk. In de Achterhoekse gemeenten zijn deze percentages respectievelijk 36% en 50%. De duidelijkheid van de brieven is dus zo goed als gelijk als in de regio.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. In de vragenlijst is een beschrijving opgenomen over hoe de cliëntondersteuning eruit ziet binnen uw gemeente. Deze omschrijving luidt als volgt: *Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt door u informatie, advies en kortdurende ondersteuning te geven, bijvoorbeeld iemand van MEE Oost.*

In de gemeente Montferland is 32% van de respondenten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Tijdens de vorige meting was dit percentage iets lager, namelijk 30%. In de Achterhoekse gemeenten is gemiddeld 38% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is hoger dan in de gemeente Montferland.

De ondersteuning

Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder de respondenten bevraagd. De meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (86%). In vergelijking met de referentiegroep (85%) ligt dit iets hoger. Daarnaast is 86% van de respondenten het er (helemaal) mee eens dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Ten opzichte van de vorige meting is dit gelijk gebleven.

In de gemeente Montferland geeft 69% van de respondenten aan dat de personen in de omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp die zij krijgen. Tijdens de vorige meting was dit 62% en in de Achterhoekse gemeenten is dit percentage gemiddeld 70%. Een kwart van de respondenten (25%) geeft aan dat de personen in de omgeving niet betrokken zijn bij de hulp die wordt gegeven. Tijdens de vorige meting lag dit percentage nog op 31%.

Het effect van de ondersteuning

Over de hele linie zijn de respondenten in de gemeente Montferland tevreden over de effecten van de ondersteuning. Zo geeft 79% van de respondenten aan dat zij door de ondersteuning beter kunnen doen wat ze willen. Tijdens de vorige meting was dit percentage eveneens 79%. In de Achterhoekse gemeenten ligt dit gemiddeld iets hoger, namelijk op 83%.

Ook geeft de meerderheid van de respondenten aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. 87% van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling. In de referentiegroep ligt dit percentage iets lager, namelijk op 86%. Ten opzichte van de vorige meting is deze stelling positiever beoordeeld. Toen was 85% het hier (helemaal) mee eens.

De ondersteuning heeft volgens de respondenten ook een positief effect gehad op de kwaliteit van leven. 82% geeft aan dat de kwaliteit van leven verbeterd is. Dit is ten opzichte van de vorige meting ongeveer gelijk gebleven (81%). Het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten valt wat hoger uit (84%).

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Aan de uitvoering van het onderzoek zijn vaste richtlijnen verbonden, waaronder richtlijnen over de eerste tien verplichte vragen, de steekproefsamenstelling, het aanbieden van schriftelijke vragenlijsten en de datum waarop de resultaten bekend moeten zijn.¹

De gemeente Montferland voert het onderzoek uit in samenwerking met zes gemeenten in de regio (Aalten, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre en Winterswijk²). Deze zes gemeenten hebben er samen voor gekozen om de verplichte tien vragen van het cliëntervaringsonderzoek aan te vullen met eigen vragen over het contact met de gemeente, het gespreksverslag en de beschikking. Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten van de gemeenten met elkaar vergeleken worden om van elkaar te leren. Het onderzoek heeft daarnaast een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2019.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is van 23 maart tot en met 22 april 2020 uitgevoerd. Dit was de periode van het begin van de Corona-uitbraak. Zoals blijkt uit de volgende paragraaf heeft dit nauwelijks tot geen invloed gehad op de hoogte van de respons. Toch is het goed dit te vermelden, omdat dit mogelijk invloed heeft gehad op het invulgedrag van de respondenten.

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

¹ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, VNG, mei 2017

² De gemeenten Berkelland en Oude-IJsselstreek zijn vanaf 2019 gestart met het continu-onderzoek en doen om deze reden niet meer mee met het reguliere onderzoek.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	946
Respons papieren vragenlijsten	415
Respons online vragenlijsten	47
Totale respons	462
Responspercentage	48,8%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	98,3% en 5%

Er zijn 946 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 415 respondenten de papieren vragenlijst en 47 respondenten de online vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is hiermee 48,8%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39,2% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 98,3% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 98,3% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 98,3 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar, het gemiddelde van de referentiegroep en het gemiddelde van de zes Achterhoekse gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 32 gemeenten³ voor de tien verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen januari 2020 en juni 2020.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 3 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording. Een tabellenbijlage met een uitsplitsing van de resultaten van de zes Achterhoekse gemeenten wordt na goedkeuring van alle gemeenten separaat toegestuurd.

³ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam, Best, Zuidplas.

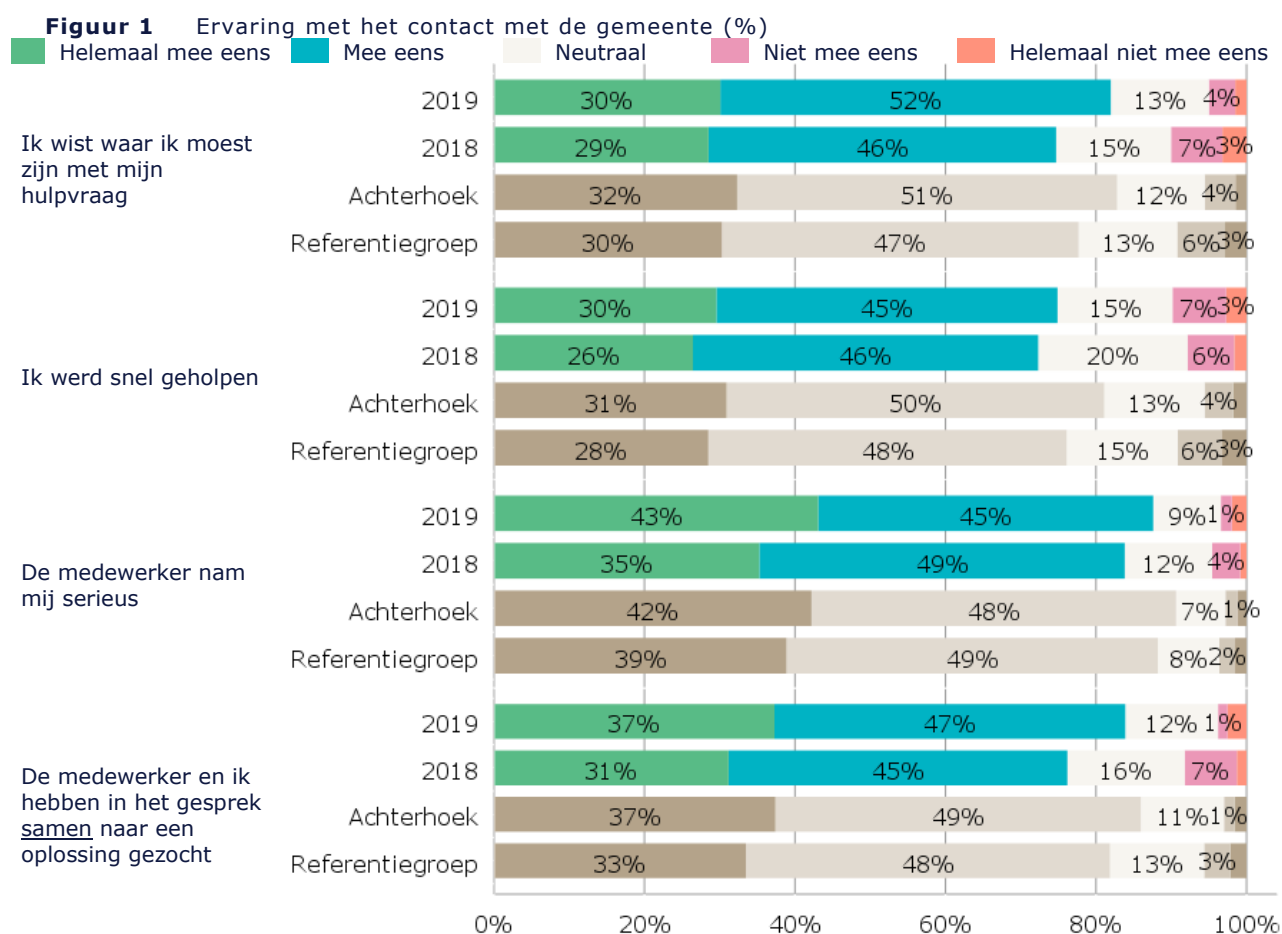
Hoofdstuk 2 Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Montferland nemen inwoners contact op met het sociaal team Montferland.

Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



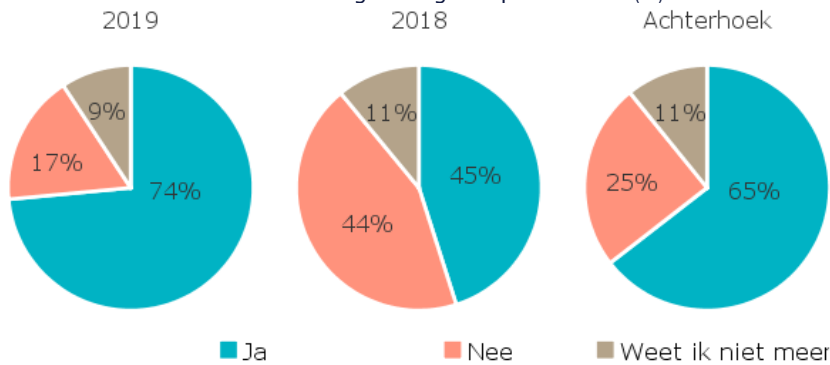
In de gemeente Montferland is de meerderheid van de respondenten tevreden over de ervaringen met de toegang en het contact met de gemeente. De resultaten van alle vier de stellingen zijn ten opzichte van de vorige meting hoger uitgevallen.

Respondenten in Montferland zijn het meest tevreden over de stelling 'de medewerker nam mij serieus' (88% is het (helemaal) eens met deze stelling). Tijdens de vorige meting was dit 84%. Ook wist de meerderheid van de respondenten waar zij terecht konden voor een hulpvraag (82%). Ook dit valt hoger uit dan tijdens de vorige meting (75%) en dan het gemiddelde van de referentiegroep (77%).

2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. De volgende figuur geeft weer met welke redenen respondenten contact opnemen met de gemeente.

Figuur 2 Heeft u in 2019 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem? (%)



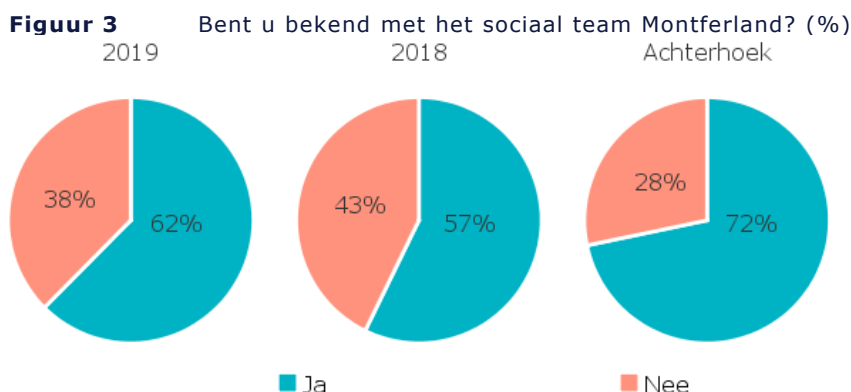
Van de respondenten in de gemeente Montferland heeft 74% in 2019 contact gehad met de gemeente. Ten opzichte van de vorige meting over 2018 is dit aanzienlijk toegenomen (45%). 17% van de respondenten heeft in 2019 geen contact gehad met de gemeente over een ondersteuningsvraag of -probleem. In de Achterhoekse gemeenten ligt dit gemiddeld op 25%.

Tabel 1 Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Achterhoek 2019
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	47%	41%	46%
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	25%	29%	26%
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	15%	13%	13%
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	29%	28%	30%
Weet niet	5%	8%	4%

Van de respondenten in de gemeente Montferland wist 47% dat zij bij de gemeente terecht konden voor een hulpvraag. Dit is hoger dan tijdens de vorige meting (41%). In de Achterhoekse gemeenten is dit percentage vergelijkbaar, namelijk 46%. Een kwart van de respondenten (25%) geeft aan doorverwezen te zijn, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener. Daarnaast heeft 29% van de respondenten hulp gehad van iemand anders. Tijdens de vorige meting was dit 28% en in de Achterhoekse gemeenten ligt dit gemiddeld op 30%.

Onderstaande figuur laat zien hoe bekend de respondenten zijn met het sociaal team Montferland.⁴



Ongeveer twee derde van de respondenten (62%) is bekend met het sociaal team Montferland. Dit is ten opzichte van de vorige meting gestegen (57%). Daarentegen is 38% van de respondenten (nog) niet bekend met het sociaal team. In de Achterhoekse gemeenten is de bekendheid met het sociaal (wijk)team tien procentpunt hoger, namelijk 72%.

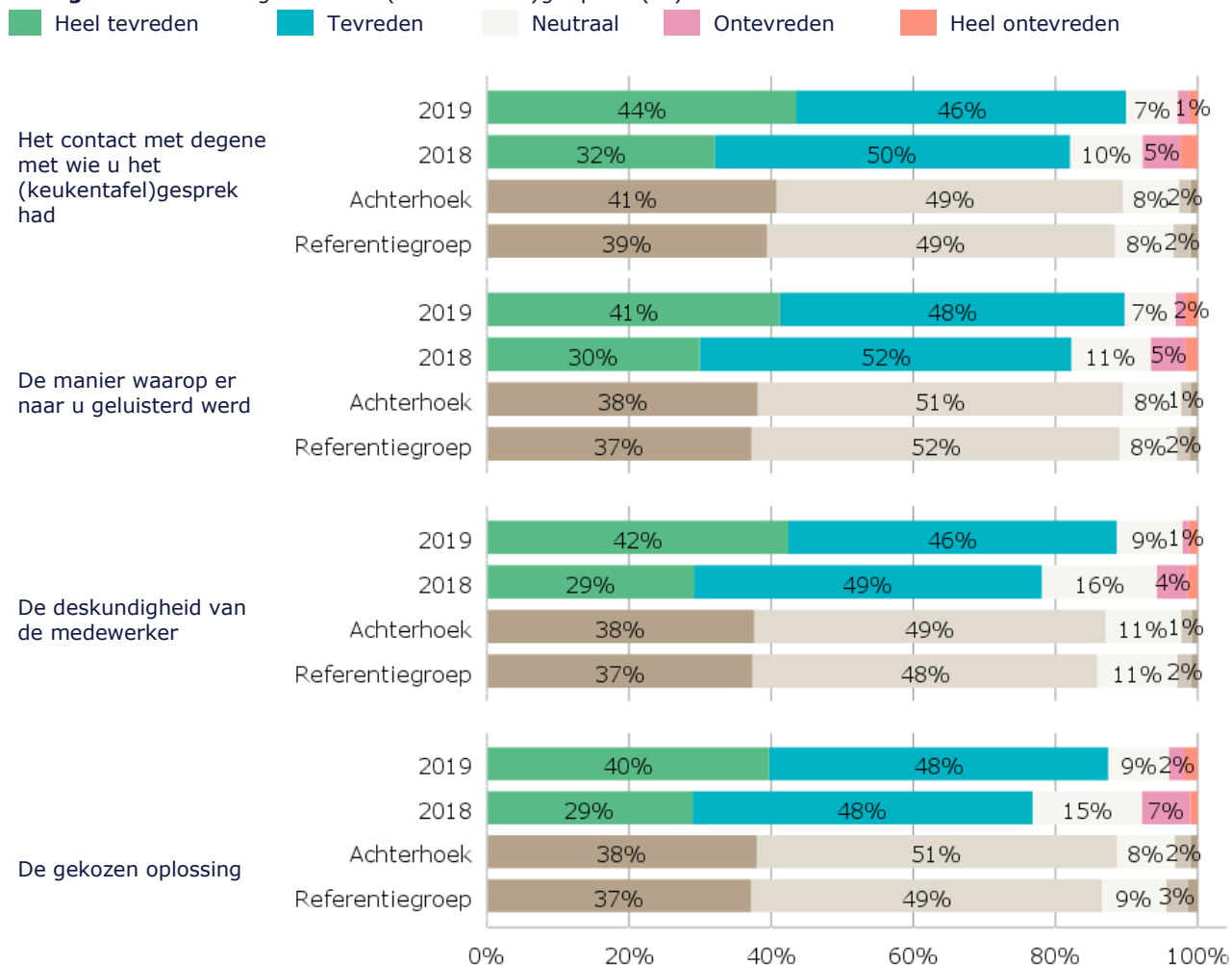
2.3 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

⁴ In de regio Achterhoek heeft het sociaal (wijk)team in elke gemeente een andere naam. De gehanteerde naam is in de vragenlijst per gemeente aangepast. Hierdoor is het mogelijk om een vergelijking te maken binnen de regio voor deze vraag.

Figuur 4 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)

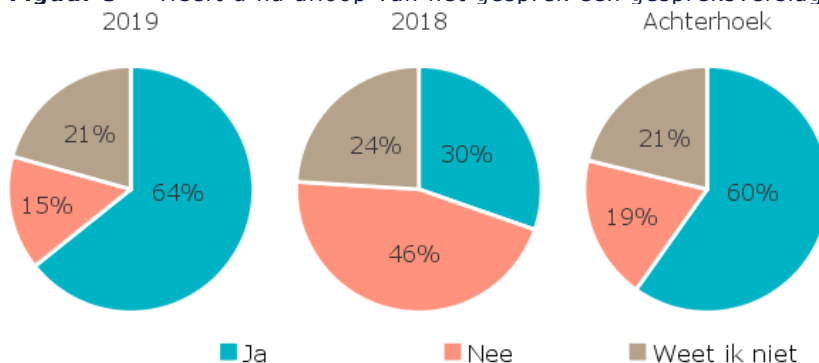


Over het algemeen zijn de respondenten in de gemeente Montferland tevreden over het (keukentafel)gesprek, de manier waarop er geluisterd werd, de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossingen. Vergeleken met de voorgaande meting, vallen de percentages (heel) tevreden in de gemeente Montferland bij alle vier de stellingen hoger uit. Opvallend hierbij is dat het percentage 'ontevreden' is afgenomen. Vergeleken met de referentiegroep heeft de gemeente Montferland een iets hogere tevredenheid bereikt bij de vier stellingen.

De grootste toename in tevredenheid is te zien bij de stellingen 'de deskundigheid van de medewerker' en 'de gekozen oplossing'. Over de deskundigheid van de medewerker was in 2018 78% (heel) tevreden. In 2019 is dit gestegen naar 88%. Daarnaast is 'de gekozen oplossing' ook positiever beoordeeld: tijdens de vorige meting was 77% (heel) tevreden en tijdens de meting over 2019 is dit percentage 88%.

Onderstaande figuren betreffen ervaringen van de respondenten waarbij gevraagd is naar het gespreksverslag en hoe dit is ontvangen.

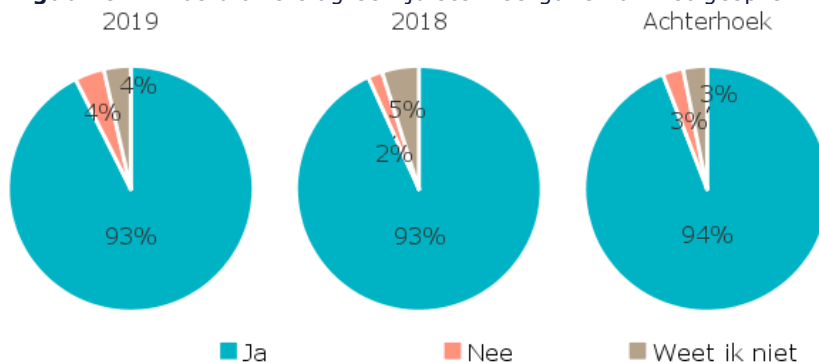
Figuur 5 Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen? (%)



64% van de respondenten heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen. Tijdens de vorige meting was dit percentage lager, namelijk 30%. 15% van de respondenten zegt geen verslag van het gesprek te hebben ontvangen. Vergeleken met het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten komt de gemeente Montferland hoger uit met het percentage 'nee': 60% van de respondenten in de Achterhoekse gemeenten hebben *wel* een gespreksverslag ontvangen en 19% *niet*.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of het verslag een juiste weergave van het gesprek was.

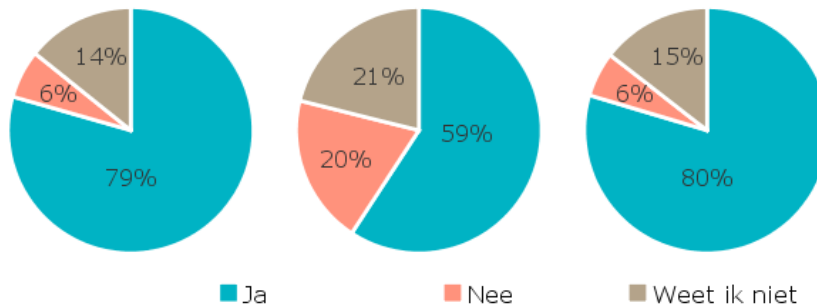
Figuur 6 Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek? (%)



De meerderheid (93%) van de respondenten die een gespreksverslag hebben ontvangen, geeft aan dat dit verslag een juiste weergave van het gesprek was. Tijdens de vorige meting was dit eveneens 93%. In de Achterhoekse gemeenten geeft gemiddeld 94% aan dat het verslag een juiste weergave van het gesprek was. Dit komt zo goed als overeen met de gemeente Montferland.

Ook is aan de respondenten gevraagd of zij een brief met een besluit van de gemeente hebben ontvangen.

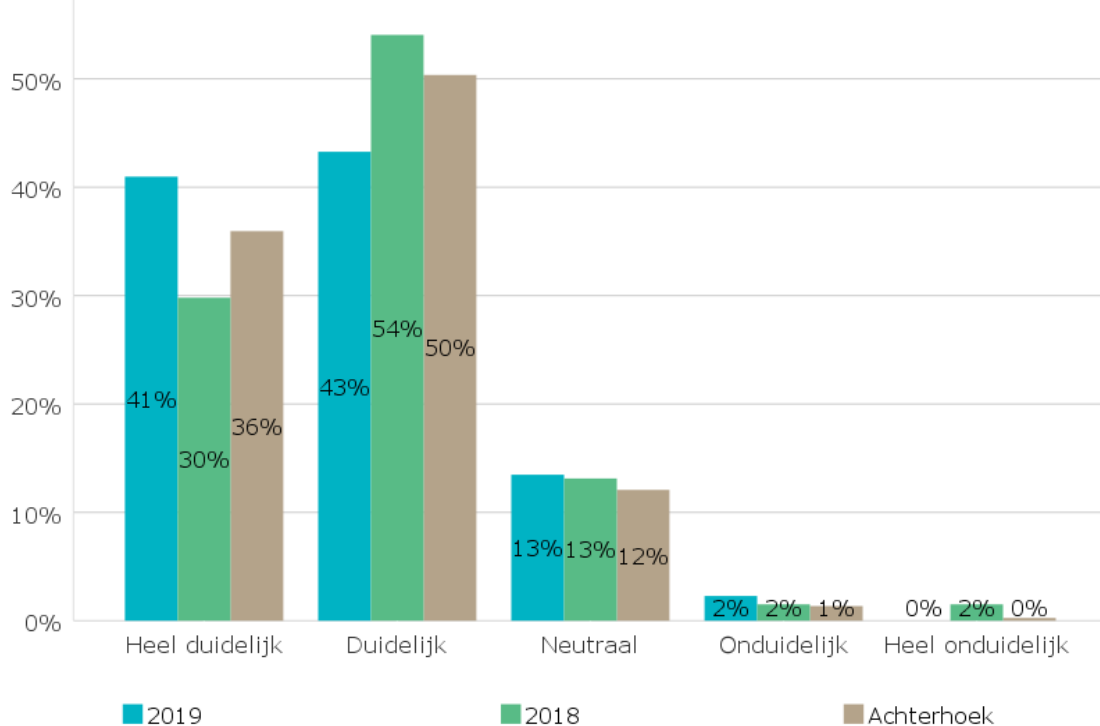
Figuur 7 Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?
2019 2018 Achterhoek



Van de respondenten heeft 79% een brief met een besluit van de gemeente ontvangen. 6% geeft aan geen brief te hebben ontvangen en 14% weet het niet meer. Dit komt overeen met het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten. Tijdens de vorige meting viel het percentage dat *we* een brief met besluit van de gemeente heeft ontvangen aanzienlijk lager uit in de gemeente Montferland: 59% van de respondenten beantwoordde deze stelling met 'ja'.

Tot slot is gevraagd hoe duidelijk deze brief was voor de respondenten. De meerderheid van de respondenten vond de brief (heel) duidelijk. 41% vond de brief heel duidelijk en 43% vond de brief duidelijk. In de Achterhoekse gemeenten zijn deze percentages respectievelijk 36% en 50%. De duidelijkheid van de brieven is dus zo goed als gelijk als in de regio Achterhoek.

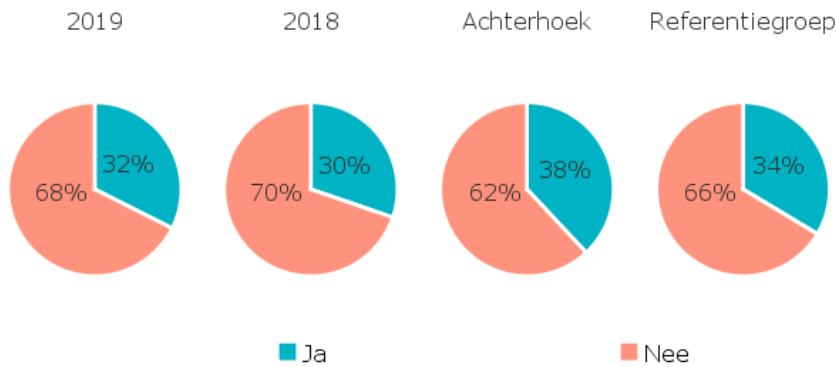
Figuur 8 Hoe duidelijk was deze brief voor u? (%)



2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Montferland is cliëntondersteuning als volgt omschreven: *'Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt door u informatie, advies en kortdurende ondersteuning te geven, bijvoorbeeld iemand van MEE Oost.'*

Figuur 9 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de gemeente Montferland is 32% van de respondenten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Tijdens de vorige meting was dit percentage iets lager, namelijk 30%. In de Achterhoekse gemeenten is gemiddeld 38% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is hoger dan in de gemeente Montferland.

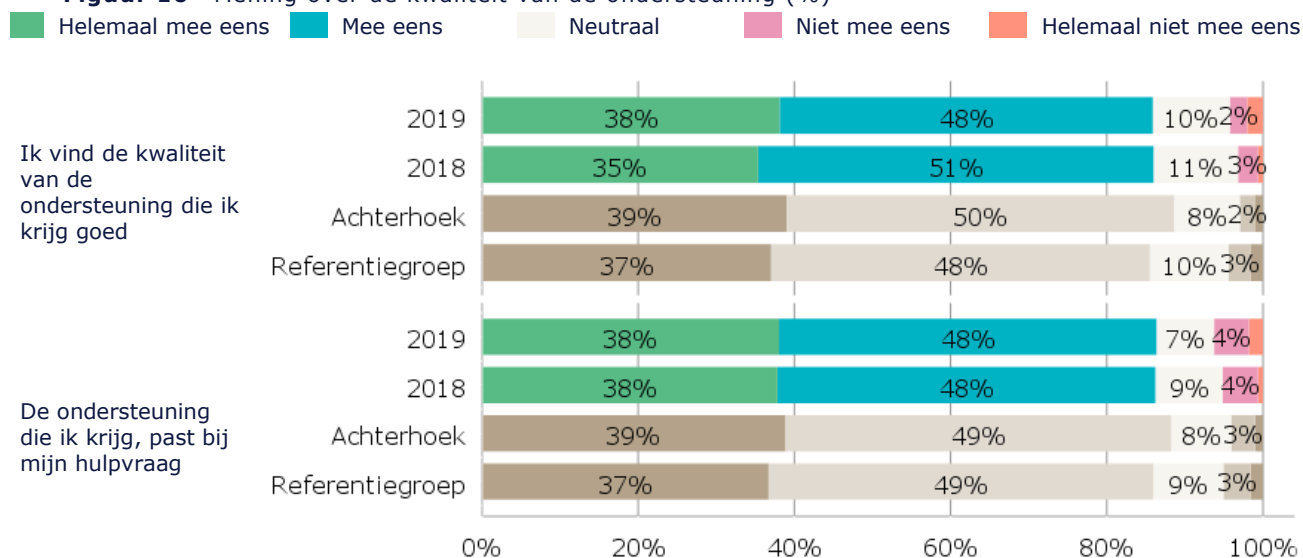
Hoofdstuk 3 De ondersteuning

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ondersteuning die cliënten ontvangen hebben en wat zij van deze ondersteuning vinden. Daarnaast komt de betrokkenheid van het sociale netwerk en het effect van de ondersteuning aan de orde.

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Respondenten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

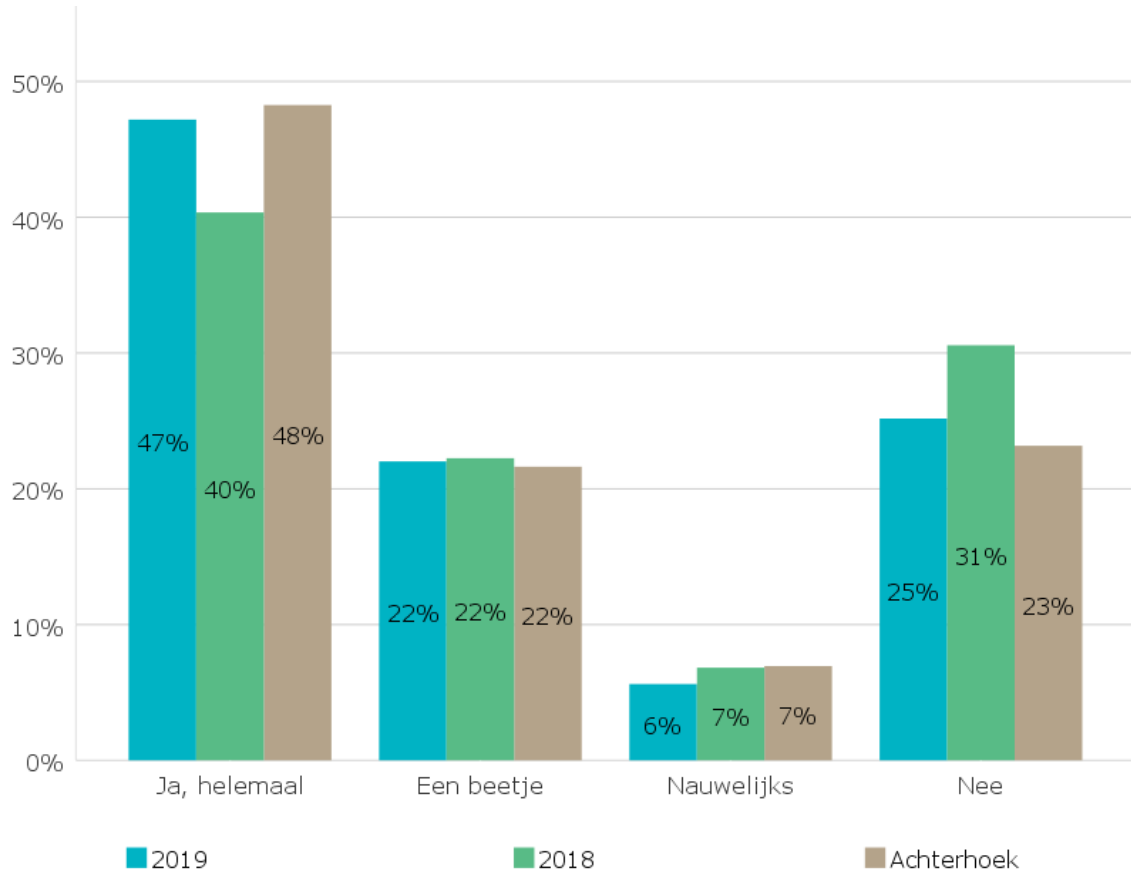


Van de respondenten in de gemeente Montferland is de meerderheid tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (86%). In vergelijking met de referentiegroep (85%) is dit iets hoger. Daarnaast is 86% van de respondenten het er (helemaal) mee eens dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Ten opzichte van de vorige meting is dit gelijk gebleven. Vergeleken met de Achterhoekse gemeenten heeft de gemeente Montferland een iets lagere score behaald op beide stellingen.

3.2 Betrokkenheid sociaal netwerk

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het is daarom belangrijk dat in het gesprek en het besluit van de gemeente aandacht wordt besteed aan het betrekken van de omgeving bij de hulp of ondersteuning van de cliënt.

Figuur 11 Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt? (%)



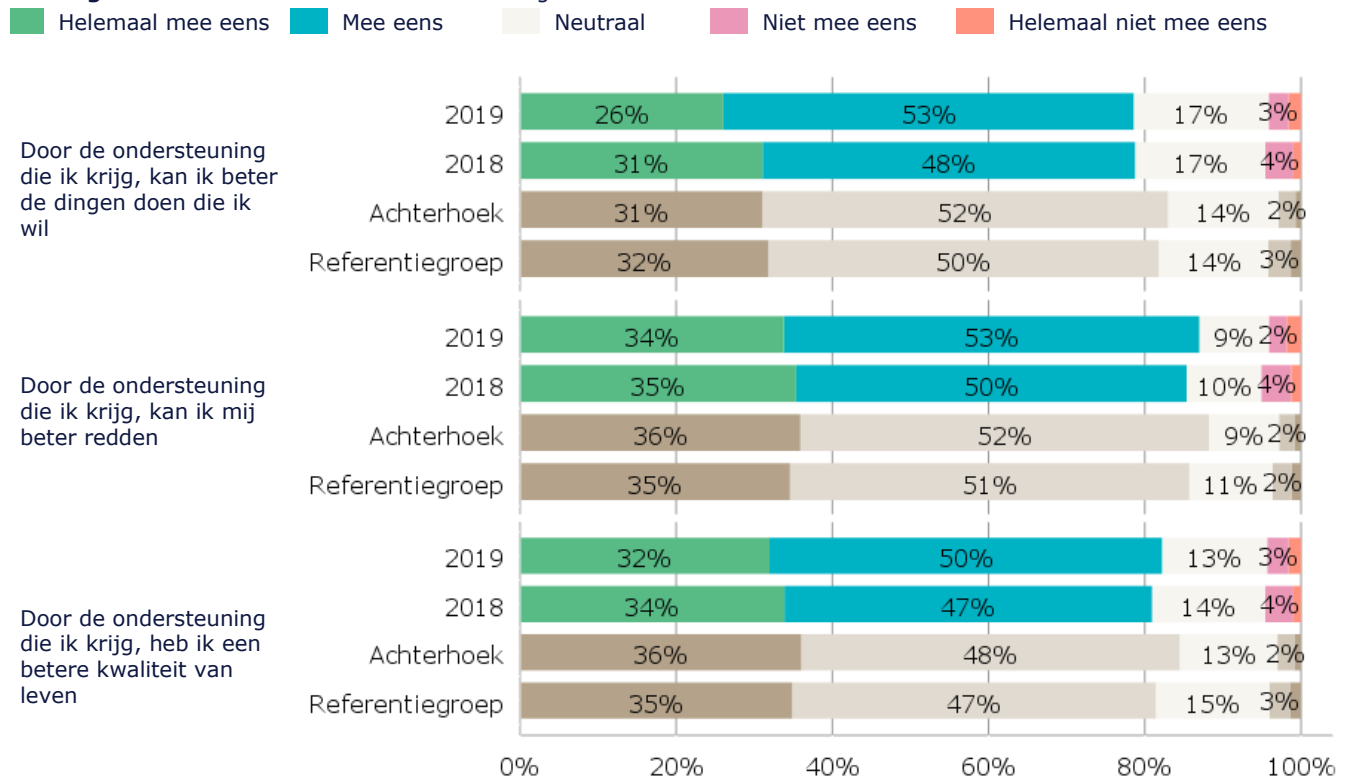
In de gemeente Montferland geeft 69% van de respondenten aan dat de personen in de omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp die zij krijgen. Tijdens de vorige meting was dit 62% en in de Achterhoekse gemeenten is dit percentage gemiddeld 70%. Relatief meer respondenten hebben geantwoord dat de personen *helemaal* betrokken zijn bij de hulp die zij ontvangen (47% dit jaar ten opzichte van 40% vorig jaar). Een kwart van de respondenten (25%) geeft aan dat de personen in de omgeving *niet* betrokken zijn bij de hulp die wordt gegeven. Tijdens de vorige meting lag dit percentage nog op 31%.

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Gemeenten hebben een brede verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijk verkeer (participatie).

Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid). Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 12 Effect van de ondersteuning



Over de hele linie zijn de respondenten in de gemeente Montferland tevreden over de effecten van de ondersteuning. Zo geeft 79% van de respondenten aan dat zij door de ondersteuning beter kunnen doen wat ze willen. Tijdens de vorige meting was dit percentage eveneens 79%. In de Achterhoekse gemeenten is dit gemiddeld iets hoger, namelijk 83%.

Ook geeft de meerderheid van de respondenten aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden: 87% van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling. In de referentiegroep ligt dit percentage iets lager, namelijk op 86%. Ten opzichte van de vorige meting is deze stelling positiever beoordeeld. Toen was 85% het hier (helemaal) mee eens.

De ondersteuning heeft volgens de respondenten ook een positief effect gehad op de kwaliteit van leven. 82% geeft aan dat de kwaliteit van leven verbeterd is. Dit is ten opzichte van de vorige meting ongeveer gelijk gebleven (81%). Het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten valt wat hoger uit (84%).

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 4 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 2 Top 4 opmerkingen over de ondersteuning

Opmerking	
1.	Algemene tevredenheid
2.	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (waaronder huishoudelijke hulp)
3.	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning
4.	Tevreden over het effect van de ondersteuning (heeft geleid tot meer zelfredzaamheid)

- 'Ben zeer tevreden.'*

'Wegens gezondheid van mijn man en ik, hartelijk dank voor uw ondersteuning.'

'Ik ben tevreden met alle geboden hulp.'
- 'De ondersteuning is heel prettig en vertrouwd omdat steeds dezelfde hulp komt.'*

'Ik ben zeer tevreden met de hulp in de huishouding.'

'Ben blij met de ondersteuning die ik van de huishoudelijke hulp krijg omdat ik het zelf niet meer kan.'
- 'Wat weinig hulp in de huishouding.'*

'Het aantal uren hulp die ik krijg is onvoldoende. Hierdoor ben ik beperkt, sneller vermoeid en is mijn kwaliteit van leven minder mooi.'

'Zou graag half uur langer huishoudelijke hulp willen, komt tijd te kort.'
- 'De ondersteuning die ik krijg, maakt dat ik in mijn sociaal leven mezelf kan ontwikkelen, en dat geeft mij veel levensplezier.'*

'Bij alles wat ik gekregen heb kan ik iets meer doen, zoals kleine boodschappen.'

'Ik ben tevreden met de hulp die ik krijg; kan ik mij beter redden en mijn leven heeft meer inhoud.'

De Achterhoekse gemeenten hebben aan het einde van de eigen vragen een open vraag toegevoegd over wat goed is aan de hulp of begeleiding. Hiervan is een top 5 gemaakt welke hieronder is weergegeven.

Tabel 3 Top 5 opmerkingen Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?

Opmerking	
1.	Algemene tevredenheid
2.	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (hulp in het huishouden)
3.	Er wordt geluisterd en meegedacht
4..	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (algemeen)
5	Tevreden over de hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening

1. *'Fijn en dankbaar dat ik hulp krijg in de huishouding.'*

'Ben geweldig tevreden.'

'Dat alles wat wij verwacht hadden ook naar onze wensen gebeurt.'
2. *'Mijn moeder is heel erg tevreden over haar hulp. Ze had zich geen betere kunnen wensen.'*

'Hulp komt afspraken na, werkt zelfstandig, prettig persoon, maakt goed schoon.'

'Zeer tevreden over de huishoudelijke hulp.'
3. *'De betrokkenheid en het meedenken.'*

'Goed kunnen luisteren, direct ging ze overal achteraan.'

'Ik was er zeer tevreden over. Ze luisterde goed naar mijn probleem en we konden ook nog samen lachen en begrepen mij goed. Ook een goed verslag gekregen.'
4. *'Spontane ondersteuning. Wanneer ik nodig heb, is er hulp. Ik kan ervan op aan.'*

'Begeleiding is goed, kan met vragen altijd terecht.'

'Doet haar werk goed. Is sociaal en behulpzaam.'
5. *'Bij aanvraag bijstand en hulp heel vriendelijk en meelevend.'*

'Vriendelijke mensen, behulpzaam.'

'Redelijk snel geregeld. Aardige man met begrip voor de situatie.'

De Achterhoekse gemeenten hebben tot slot aan het einde van de eigen vragen de vraag toegevoegd over wat minder goed is aan de hulp of begeleiding. Hiervan is een top 4 gemaakt welke hieronder is weergegeven.

Tabel 4 Top 4 opmerkingen: Wat vindt/vond u minder goed?

Opmerking	
1.	Ontevreden over de snelheid/duur aanvraag
2.	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening
3.	Niets, ik ben tevreden, alles gaat goed
4.	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning

1. *'Vanaf eerste contact tot het geleverde product /zorg neemt veel tijd in beslag. Kostbare tijd voor mijn dochter gaat verloren.'*

'Bij partner duurde het allemaal erg lang en moeizaam voordat er 'hulp' beschikbaar kwam: was nodig! Misschien niet alert genoeg.'

'Het duurt allemaal heel lang en je moet veel uitleggen over wat je wil. Het antwoord is eerst "nee" op allerlei vragen.'
2. *'Dat de gemeente zo laks reageert, ze beloven van alles maar het resultaat is nihil. Je kunt bellen wat je wilt, maar zonder resultaat. Ik hoop dat dit helpen zal.'*

'Steeds sturen van het kastje naar de muur. Niet de beloften nakomen. Ze beloven van alles maar komen hun verplichtingen niet na.'

'De werknemers op kantoor (niet allemaal) willen je nog weleens afpoeieren. Er zijn er bij die niet luisteren.'
3. *'Ik vind alles goed en ben zeer tevreden.'*

'Wij zijn enorm dankbaar voor alle hulp en zorg. Zonder dit alles had mijn moeder onmogelijk zo lang zelfstandig kunnen blijven wonen. Alleen maar hulde aan allen die dit mogelijk hebben gemaakt.'

'Prima geregeld!'
4. *'De tijd die toegewezen is. 2 uur per week is te weinig.'*

'Dat er steeds aan de uren wordt geknabbeld door de overheidsmaatregelen.'

'Hopend dat ik meer ondersteuning mag hebben voor mijn man (geestelijke ondersteuning i.v.m. schizofrenie).'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 5 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
0 t/m 17	1%	1%	0%	0%
18 t/m 25	2%	1%	2%	2%
26 t/m 35	2%	2%	3%	3%
36 t/m 45	4%	1%	3%	3%
46 t/m 55	6%	5%	6%	7%
56 t/m 65	12%	8%	13%	13%
66 t/m 74	24%	26%	20%	21%
75+	51%	56%	53%	51%

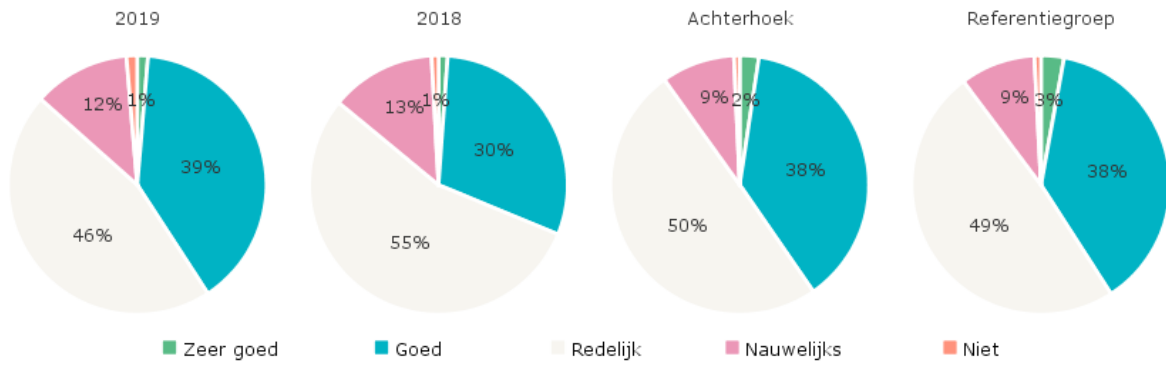
Ook is gevraagd naar het opleidingsniveau. De uitkomst op die vraag geeft het onderstaande beeld.

Tabel 6 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Lagere school/Basisschool	20%	32%	22%	21%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	27%	27%	25%	24%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	16%	12%	16%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	5%	4%	5%	6%
MBO	16%	13%	18%	17%
HBO/Universiteit	7%	6%	7%	8%
Anders	8%	7%	7%	7%

Er wordt steeds vaker van inwoners verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die inwoners zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de inwoner financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u hieronder.

Figuur 13 Financieel kunnen rondkomen?



Bijlage 2 Tabellenbijlage

De eerste tien vragen zijn door meer respondenten beantwoord dan de overige vragen. Dat komt omdat de eerste tien vragen wettelijk verplicht moeten worden afgenomen door alle gemeenten.

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	82% (a,b)	75%	78%	74%	83%	78%
(N)	399	249	290	226	2.099	11.939
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	75%	72%	79%	73%	81%	76%
(N)	406	242	299	226	2.125	12.076
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	88%	84%	86%	83%	91%	88%
(N)	411	241	302	225	2.135	12.091
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	84% (b)	76%	79%	79%	86%	82%
(N)	397	231	285	214	2.072	11.485
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	32%	30%	28%	25%	38%	34%
(N)	398	314	371	305	2.247	12.866

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	86%	86%	85%	83%	89%	85%
(N)	446	314	361	282	2.495	14.437
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	86%	86%	84%	81%	88%	86%
(N)	447	312	356	282	2.489	14.370

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	79%	79%	82%	76%	83%	82%
(N)	434	306	347	270	2.400	13.911
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	87%	85%	86%	79%	88%	86%
(N)	438	314	355	278	2.460	14.219
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	82%	81%	79%	74%	84%	81%
(N)	438	304	351	278	2.438	14.061

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Heeft u in 2019 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem?				
Ja	74% (b)	45%	37%	65%
Nee	17% (b)	44%	52%	25%
Weet ik niet meer	9%	11%	11%	11%
N	453	355	408	2.527

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Bent u bekend met het sociaal team Montferland?				
Ja	62%	57%	52%	72%
Nee	38%	43%	48%	28%
N	442	346	408	2.126

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?				
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	47%	41%	39%	46%
N	449	338	387	2.507
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	25%	29%	25%	26%
N	449	338	387	2.507
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	15%	13%	12%	13%
N	449	338	387	2.507
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	29%	28%	31%	30%
N	449	338	387	2.507
Weet niet	5%	8%	6%	4%
N	449	338	387	2.507

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?				
Ja	64% (b)	30%	25%	60%
Nee	15% (b)	46%	49%	19%
Weet ik niet	21%	24%	26%	21%
N	445	333	366	2.474

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?				
Ja	93%	93%	87%	94%
Nee	4%	2%	5%	3%
Weet ik niet	4%	5%	8%	3%
N	283	103	92	1.464

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?				
Ja	79% (b)	59%	90%	80%
Nee	6% (b)	20%	5%	6%
Weet ik niet	14% (b)	21%	4%	15%
N	442	336	112	2.495

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Hoe duidelijk was deze brief voor u?				
Heel duidelijk	41% (b)	30%	26%	36%
Duidelijk	43% (b)	54%	50%	50%
Neutraal	13%	13%	18%	12%
Onduidelijk	2%	2%	5%	1%
Heel onduidelijk	0% (b)	2%	2%	0%
N	349	198	259	1.978

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?				
Ja, helemaal	47%	40%	46%	48%
Een beetje	22%	22%	20%	22%
Nauwelijks	6%	7%	5%	7%
Nee	25%	31%	29%	23%
N	445	337	389	2.507

BLOK 5: Over uzelf

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Wat is uw leeftijd?						
0 t/m 17	1%	1%	2%	2%	0%	0%
18 t/m 25	2%	1%	1%	1%	2%	2%
26 t/m 35	2%	2%	2%	0%	3%	3%
36 t/m 45	4% (b)	1%	3%	3%	3%	3%
46 t/m 55	6%	5%	6%	9%	6%	7%
56 t/m 65	12%	8%	12%	11%	13%	13%
66 t/m 74	24%	26%	22%	21%	20%	21%
75+	51%	56%	53%	52%	53%	51%
(N)	455	355	417	335	2.563	4.112

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?						
Lagere school/Basisschool	20% (b)	32%	32%	30%	22%	21%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	27%	27%	25%	24%	25%	24%
VMBO theoretisch/MAVO/ (M)ULO	16%	12%	15%	10%	16%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	5%	4%	3%	6%	5%	6%
MBO	16%	13%	13%	14%	18%	17%
HBO/Universiteit	7%	6%	3%	3%	7%	8%
Anders	8%	7%	9%	12%	7%	7%
(N)	431	319	391	319	2.433	3.052

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	41% (b)	31%	31%	27%	40%	41%
(N)	446	349	410	324	2.512	3.544

Bijlage 3 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 946

Netto respons: 462

Populatie: 2.367

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	30%	52%	13%	4%	2%
Ik werd snel geholpen	30%	45%	15%	7%	3%
De medewerker nam mij serieus	43%	45%	9%	1%	2%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	37%	47%	12%	1%	3%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	32%	68%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	38%	48%	10%	2%	2%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	38%	48%	7%	4%	2%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	26%	53%	17%	3%	2%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	34%	53%	9%	2%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	32%	50%	13%	3%	2%

BMC

YACHT GROUP

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl