

# Ervaringen Wmo

## Clïentervaringsonderzoek 2019

### **Inhoud**

Achtergrond van het onderzoek	2
Bevindingen cliëntervaring	4
Factsheet regelen van ondersteuning	6
Factsheet kwaliteit van ondersteuning	7

# Achtergrond van het onderzoek

## Waarom een cliëntervaringsonderzoek?

Met het overdragen van meer Wmo-taken van het Rijk naar de gemeenten in 2015, zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te doen. Dit onderzoek dient om de cliënttevredenheid te monitoren, signalen (positief dan wel negatief) op te vangen en de dienstverlening bij te sturen waar nodig.

## Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek wordt via een landelijk vastgestelde aanpak uitgevoerd. Onderdeel daarvan is een set van 10 verplichte vragen, over het regelen van de ondersteuning en de kwaliteit/effectiviteit van de ondersteuning. Deze vragen zijn aangevuld met vragen over de toeleiding naar de ondersteuning; met wie is contact geweest en hoe is dat ervaren? Dezelfde vragenlijst is toegepast door diverse andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (te weten Wijchen, Druten, Heumen en Mook). Ook is de enquêtering – uitgevoerd door I&O Research – gezamenlijk gedaan en is op dezelfde wijze gerapporteerd (door bureau Onderzoek en Statistiek van gemeente Nijmegen). Cliënten hebben zowel schriftelijk (72%) als online (28%) gereageerd. Enquêtering vond plaats in juni.

## Beschrijving cliëntgroep

Voor het onderzoek zijn cliënten aangeschreven met (ten minste) één (wmo-)indicatie die is gestart in 2018. Dit is een landelijke richtlijn en vergroot de kans dat cliënten in 2018 contact hebben gehad met de gemeente voor het regelen van de ondersteuning. Cliënten zijn uitgenodigd om de vragen te beantwoorden over een specifieke hulpsoort (beschermd wonen, begeleiding, huishoudelijke hulp, vervoer- of woonvoorziening). Wanneer sprake was van meerdere soorten hulp (waaronder hulp die al vóór 2018 startte), werd in de eerste plaats gevraagd naar beschermd wonen, dan naar begeleiding, vervolgens naar huishoudelijke hulp. Voor cliënten die werden bevraagd over een woon- of vervoervoorziening geldt dat dit hun enige hulpsoort was. Het aantal cliënten per groep en de deelname aan het onderzoek zijn te zien in onderstaande tabel. Meer informatie over de cliëntgroep is te vinden op <https://swm.nijmegen.nl/p37858/wmo>.

cliëntgroepen naar soort hulp	aantal cliënten	aantal uitgenodigd	aantal enquêtes	respons- percentage
vervoer/wonen (zonder andere soorten hulp)	740	609	243	40%
huishoudelijke hulp (evt. met vervoer/wonen)	1999	600	312	52%
begeleiding (waaronder dagbesteding, evt. met vervoer/wonen, huishoudelijke hulp)	2962	1141	312	27%
beschermd wonen (evt. met andere hulp)	684	673	92	14%
totaal	6385	2600	959	31%

**Tabel 1 Cliëntgroepen naar soort hulp; aantallen en deelname aan het onderzoek**

### Respons en kenmerken deelnemers

In tabel 1 is te zien dat de responspercentages variëren tussen cliënten met verschillende soorten ondersteuning. Zo doen cliënten huishoudelijke hulp veel vaker mee (52%) dan cliënten beschermd wonen (14%) en begeleiding (27%). In totaal bedroeg de respons 31%, vergelijkbaar met voorgaande jaren. Bij de verwerking van de resultaten is gebruik gemaakt van een weging, zodat de verhoudingen tussen de cliëntgroepen overeenkomen met de werkelijkheid. In tabel 2 zijn de achtergrondkenmerken te zien van cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan.

<b>Geslacht</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Inkomen</b>
<b>vrouw</b> 57%	<b>t/m 49</b> 26%	<b>geen, basis, mavo</b> 46%	<b>goed</b> 37%
<b>man</b> 43%	<b>50 t/m 64</b> 20%	<b>havo, vwo, mbo</b> 23%	<b>redelijk</b> 45%
	<b>65 t/m 74</b> 19%	<b>hbo, wo</b> 17%	<b>moeilijk</b> 12%
	<b>75+</b> 35%	<b>onbekend</b> 14%	<b>onbekend</b> 6%

**Tabel 2 Achtergrondkenmerken van cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan**

# Bevindingen cliëntervaring

Onderstaand worden de resultaten van het onderzoek beschreven in twee delen; rond het regelen van ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning. Daarop volgt een conclusie. Op pagina 6 en 7 staat per onderwerp een factsheet met de belangrijkste cijfers. Naast deze rapportage worden de resultaten op de verplichte vragen gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)<sup>1</sup>.

## Regelen van ondersteuning

Cliënten beoordelen het regelen van ondersteuning met een 7,2 als gemiddeld rapportcijfer. Dat is iets hoger dan voorgaande jaren (7 in 2018, 6,9 in 2017). Cliënten met een vervoervoorziening (7,4) oordelen het meest positief, het laagste cijfer wordt gegeven door cliënten beschermd wonen (6,7). Over de verschillende aspecten van het contact (bijvoorbeeld of men snel wordt geholpen en serieus wordt genomen) is steeds 60% tot 80% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) negatieve cliënten is steeds 10% tot 20%. Dit beeld is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

75 tot 80% van de cliënten is (zeer) tevreden over de partijen waarmee contact was rond de hulpvraag. 5% tot 15% is (zeer) ontevreden. De tevredenheid is voor de meeste partijen vergelijkbaar met de situatie in 2017, over het keukentafelgesprek oordelen cliënten wat positiever (van 70% (zeer) tevreden naar 77%). Het met afstand meest genoemde punt van ontevredenheid bij het regelen van hulp/ondersteuning is dat dit te lang duurt. Het gaat zowel om de snelheid waarmee de zorg geregeld wordt (bijvoorbeeld door de wachttijd tot een keukentafelgesprek) als de snelheid waarmee geregelde hulp/ondersteuning van start gaat. Daarnaast worden de bejegening (met name als het gaat om serieus genomen worden), afstemming tussen professionals en duidelijkheid van de informatie genoemd.

Van een aantal mogelijkheden en randvoorwaarden is bevestigd of deze aan bod zijn gekomen bij het regelen van hulp:

- Met 58% van de cliënten is gesproken over de eigen bijdrage voor hulp en ondersteuning. Bij de meting in 2018 was dat 53%. Met 43% is niet gesproken over de eigen bijdrage;
- Met 24% is gesproken over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb), met 76% niet;
- 41% weet dat gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, vaker dan voorheen (34% bij de meting 2018). 59% is niet bekend met deze mogelijkheid. Dit verschilt niet naar soort hulp die men krijgt.

## Kwaliteit van ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door cliënten beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,7. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren (7,7 in 2018, 7,5 in 2017). De tevredenheid blijft wat achter bij cliënten beschermd wonen (7,2). Over de verschillende aspecten van de ondersteuning (bijvoorbeeld of de kwaliteit van leven toeneemt) is steeds zo'n driekwart tot 80% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) ontevreden cliënten is nooit groter dan 10%. Ook hier zien we nauwelijks verschil met voorgaande jaren. De meeste cliënten merken desgevraagd op dat zij tevreden zijn over hun

---

1 De cijfers op [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) zijn volgens vaste instructies verwerkt zodat vergelijking tussen gemeenten goed mogelijk is. Dat is op iets andere wijze gebeurd dan in deze rapportage. Daarom kunnen er kleine verschillen zijn tussen de cijfers in de rapportage en online. Dit leidt echter niet tot andere duiding van de resultaten.

ondersteuning. Het meest genoemde punt van verbetering door cliënten is de hoeveelheid hulp; deze cliënten geven aan dat zij meer hulp zouden willen.

### **Regiovergelijking op landelijk verplichte stellingen**

Vergelijking tussen de gemeenten op de tevredenheid over het regelen van hulp laat zien de tevredenheid in Nijmegen wat achterblijft op de andere gemeenten in de regio. Dit is met name het geval als het gaat om het kunnen vinden van de hulp en de snelheid waarmee cliënten geholpen worden. De beoordeling verschilt niet tussen Druten, Heumen, Mook en Wijchen onderling. Deze bevindingen zijn in overeenstemming met landelijk onderzoek waaruit blijkt dat cliënten in kleinere gemeenten (tot 50.000 inwoners) beter weten waar ze terecht kunnen voor hulp en tevredener zijn over de snelheid waarmee ze worden geholpen dan cliënten in grotere gemeenten<sup>2</sup>. Bij de stellingen over de kwaliteit en effectiviteit van de hulp zijn de verschillen minder uitgesproken. Enkel als het gaat om de mate waarin de ondersteuning bij de hulpvraag past, scoort Nijmegen significant lager dan Druten, Heumen en Wijchen (die wederom niet onderling significant van elkaar afwijken). De lagere scores in Nijmegen worden (deels) veroorzaakt door een afwijkende cliëntgroep in Nijmegen: Nijmegen draagt binnen het Rijk van Nijmegen zorg voor de cliëntgroep beschermd wonen. Bij de andere gemeenten ontbreken deze cliënten. Uit de Nijmeegse cliëntervaringsonderzoeken Wmo is bekend dat de tevredenheid bij cliënten beschermd wonen lager ligt dan gemiddeld.

Tot slot verschillen de regiogemeenten die voor dit onderzoek hebben samengewerkt op responspercentage. In Nijmegen lag de respons veel lager (32%) dan in Wijchen (53%), Mook (49%), Druten (47%) en Heumen (43%).

### **Conclusie**

Cliënten zijn meer tevreden over de ondersteuning zelf dan over het regelen ervan. Desondanks scoort het regelen van hulp met een 7,2 als rapportcijfer iets hoger dan in 2018 en 2017. Niettemin is steeds 10 tot 20% van de cliënten negatief over de verschillende aspecten van het regelen van hulp. Ten opzichte van de regiogemeenten waarmee voor het onderzoek is samengewerkt, blijft het oordeel van Nijmeegse cliënten over het regelen van hulp wat achter (met name als het gaat om het kunnen vinden van de hulp en de snelheid waarmee men wordt geholpen). Dat komt deels door een afwijkende cliëntgroep in Nijmegen, waarvan cliënten beschermd wonen deel uitmaken. Zij zijn wat minder tevreden over het organiseren van hun ondersteuning. Met veel cliënten (58%) wordt gesproken over de eigen bijdrage voor de hulp en ondersteuning. Met veel minder cliënten wordt gesproken over de mogelijkheid van een pgb (24%).

De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 7,7 en wordt door 78% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Steeds is zo'n 5 tot 10% van de cliënten negatief over de verschillende aspecten van de kwaliteit en effectiviteit van de hulp. Als het gaat om de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning is niet of nauwelijks sprake van een achterblijvende score in Nijmegen ten opzichte van andere gemeenten in de regio. Wel vallen de cliënten beschermd wonen wederom op in negatieve zin; zij zijn wat minder tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning dan cliënten met andere soorten hulp.

Rond de respons en reikwijdte van het onderzoek zijn enkele kanttekeningen op hun plek. Hoewel de totale respons van 31% typisch is voor enquête-onderzoek, bleef de deelname in sommige groepen wat

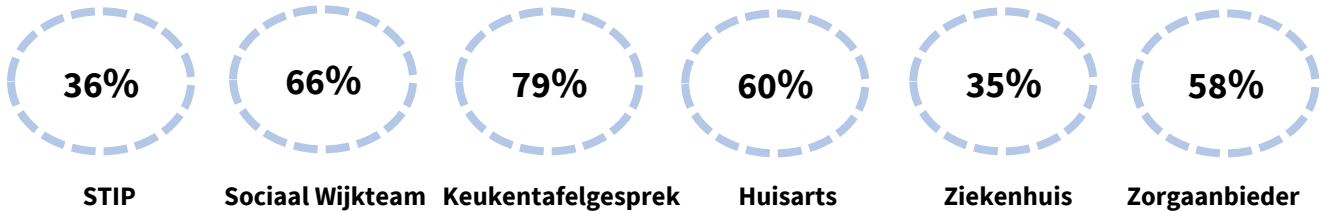
---

<sup>2</sup> Cliëntervaringen Wmo en Jeugd; een benchmark voor gemeenten (2016), I&O Research

achter. Met name onder cliënten beschermd wonen is de respons laag (14%). Dit kan het totaalbeeld van de cliënttevredenheid vertekenen. Het grote aantal enquêtes (ruim 950) maakte het wel mogelijk om op een ondervertegenwoordigde groep in te zoomen wanneer deze in absolute zin groot genoeg is (bijvoorbeeld jongere cliënten). In kleine, specifieke cliëntgroepen, bijvoorbeeld met complexe (combinaties van) hulp, geeft het onderzoek veel minder inzicht. Daarnaast worden in het onderzoek aan alle cliënten dezelfde vragen voorgelegd. Het voorleggen van dezelfde vragen aan verschillende cliëntgroepen gaat ten kosten van de diepgang van het onderzoek. Het onderzoek geeft daarmee een vrij goed beeld van de cliëntervaring, maar alleen op hoofdlijnen.

# Regelen van ondersteuning

Aandeel cliënten dat voor de hulpvraag contact had met de volgende partijen:

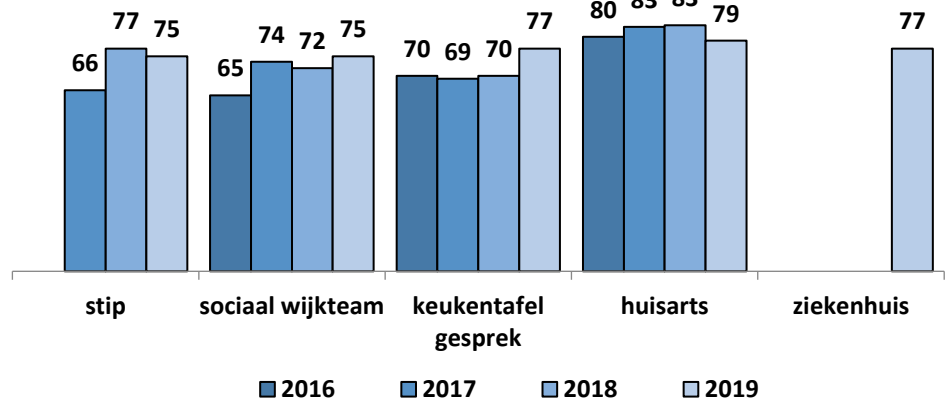


Gemiddeld rapportcijfer voor het regelen van hulp

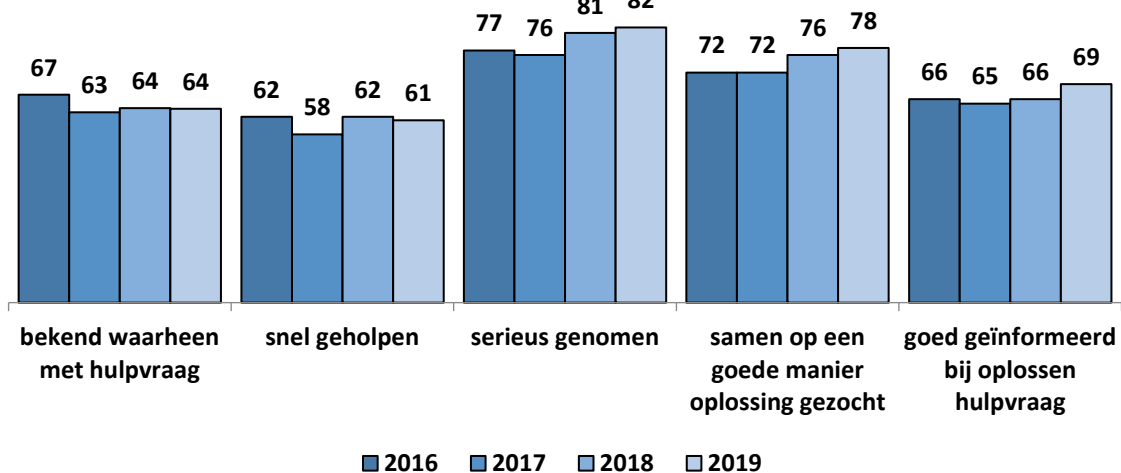


Cijfer ligt lager bij cliënten beschermd wonen (6,7)

Partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



Aspecten van het contact; % (zeer) positief



## Punten van ontevredenheid:

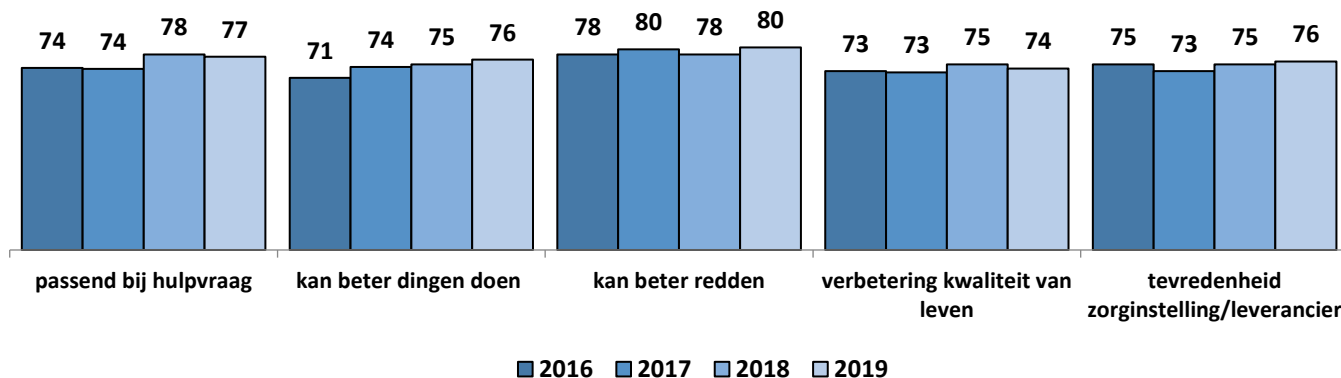
- Lange wachttijd (m.b.t. regelen en/of tot start hulp)
- Onvriendelijke bejegening of te weinig oog voor cliënt
- Informatie is onduidelijk en/of veel zelf moeten uitzoeken
- Te weinig uitwisseling tussen professionals en/of vaker hetzelfde verhaal moeten vertellen

“Sommigen zijn niet zo zeer geïnteresseerd in jou als persoon en lijken het meer volgens het boekje te doen.”

“Wij moesten van onze kant te vaak actie ondernemen om het überhaupt plaats te laten vinden.”

# Kwaliteit van ondersteuning

Aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

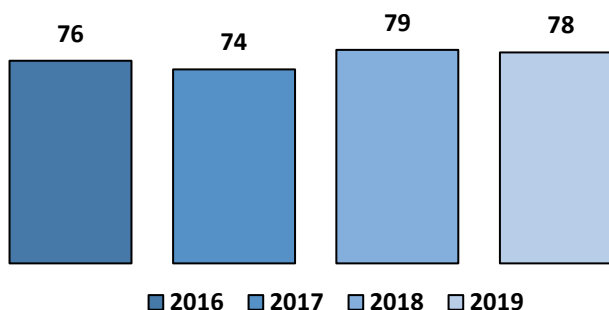


## Gemiddeld rapportcijfer voor de ondersteuning



Cijfer ligt lager bij cliënten beschermd wonen (7,2)

Kwaliteit van de ondersteuning; % (zeer) positief



Mensen geven het vaakst aan dat zij tevreden zijn over de (huishoudelijke) hulp en zorg die zij krijgen.

“Ze denken goed mee, laten mij meebepalen.”

“Ze is heel erg lief ze hoort bij de inboedel, ze is stipt op tijd.”

### Ontevreden cliënten wijzen op:

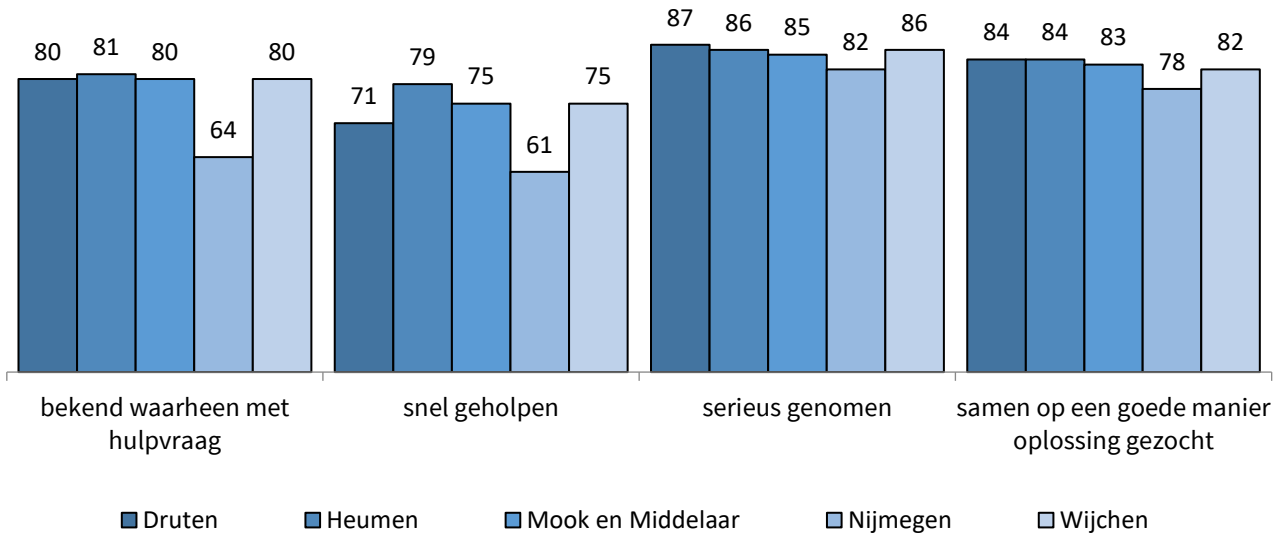
- De hulp is niet voldoende; het aantal uren is niet toereikend of de (huishoudelijke) hulp is beperkt in de taken die mogen worden gedaan.

“Ik verwachtte hulp in huis, geen aanwijzingen! Ben herniapatient.”



# Regiovergelijking

## Aspecten van het contact; % (zeer) positief



## Aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

