



Gemeente Ommen



Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2016

Onderzoeksrapportage

28 juli 2017

Dimensus **COMPANEN** ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING
■ beleidsonderzoek



DATUM

28 juli 2017

Dimensus Beleidsonderzoek
Wilhelminasingel 1a
4818 AA Breda

info@dimensus.nl

www.dimensus.nl

(076) 515 03 04

TITEL

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016

Companen Advies
Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem

Postbus 1174

6801 BD Arnhem

info@companen.nl

www.companen.nl

(026) 351 25 32

ONDERTITEL

Onderzoeksrapportage

OPDRACHTGEVER

Gemeente Ommen

AUTEURS

Josien Westgeest (Companen)
Emiel Heinsbroek (Companen)

PROJECTCODE

175.105



Inhoud

1	Inleiding	1
2	Samenvatting	2
3	Uitkomsten individuele Wmo-voorziening	3
3.1	Contact tussen cliënt en gemeente of Wmo-loket	3
3.2	Kwaliteit van ondersteuning	4
3.3	Wat levert de ondersteuning de cliënt op?	4

1 Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. De gemeente Ommen heeft Companen opdracht gegeven voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2016. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het onderzoek in de gemeente Ommen beschreven.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij het cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met standaardvragenlijsten - met tien verplichte vragen - om de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn inwoners benaderd die in 2016 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere voorzieningen en/of ondersteuningsvormen vanuit de Wmo. Dit zijn enerzijds inwoners die in 2016 een Wmo-ondersteuning toegewezen hebben gekregen, anderzijds inwoners die al vóór 2016 gebruik maakten van een Wmo-ondersteuning.

Onderzoeksopzet

De vragenlijst is via twee kanalen uitgezet. Alle respondenten hebben een schriftelijke vragenlijst toegezonden gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om de vragenlijst via internet in te vullen. Het veldwerk is uitgevoerd in juni 2017. De resultaten van de tien verplichte vragen worden - behalve in deze rapportage - tevens gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Hier kunnen de uitkomsten worden vergeleken met de resultaten van andere gemeenten.

Responsverantwoording

Voor het onderzoek zijn 751 inwoners uit de Wmo-doelgroep benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 298 inwoners die binnen de onderzoeksperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen, een effectieve respons van 40%. Op basis van deze respons kunnen met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheidsmarge van 5% - dit zijn gangbare normen bij vragenlijstonderzoek - uitspraken worden gedaan over alle Wmo-cliënten. De resultaten geven daarmee een representatief beeld van de ervaringen van alle inwoners met de Wmo-voorzieningen in de gemeente Ommen.

Leeswijzer

In de hoofdstukken worden de resultaten toegelicht aan de hand van figuren met daarbij beschrijvingen. Hoofdstuk 2 is een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en aandachtspunten. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de uitkomsten van het onderzoek in de gemeente Ommen.

2 Samenvatting

Contact:

- Drie op de vier inwoners wisten waar zij met hun hulpaanvraag terecht konden.
- Inwoners zijn positief over het contact met de medewerker: zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, werden serieus genomen, snel geholpen en de medewerker zocht samen met hen naar een oplossing.
- Twee derde van de inwoners wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



Kwaliteit van ondersteuning:

- Drie op de vier inwoners zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin deze bij hun ondersteuningsvraag past.

Wat levert de ondersteuning op?:

- Ruim drie op de vier inwoners ervaren de ontvangen ondersteuning als nuttig: men kan zich beter redden, kan de dingen doen die men wil en ervaart een betere kwaliteit van leven.

3 Uitkomsten individuele Wmo-voorziening

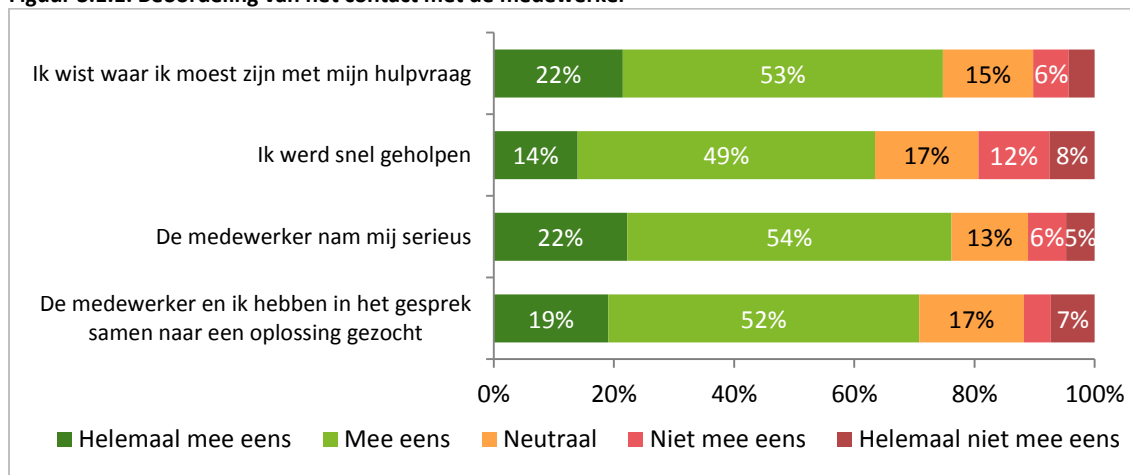
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het Wmo-onderzoek voor de gemeente Ommen gepresenteerd.

3.1 Contact tussen cliënt en gemeente of Wmo-loket

Als eerste kijken we naar de ervaringen van inwoners ten aanzien van het contact dat zij hebben gehad met de gemeente. Deze ervaringen zijn over het algemeen gezien positief. Op de vraag of de inwoner wist waar hij/zij met een hulpvraag terecht kon, antwoordt 75% van de respondenten bevestigend. Over de snelheid van de geboden hulp oordelen drie op de vijf inwoners positief (63%). Hierbij zien we dat 20% van de inwoners van mening is niet snel (genoeg) te zijn geholpen. Wellicht dat meer informatie over de verwachte reactietijd en/of het verloop van het proces in dit kader kan bijdragen aan een verbetering in de ogen van inwoners. Van alle inwoners voelt ruim drie kwart (76%) zich serieus genomen door de medewerker met wie men contact heeft gehad. Waar het gaat om de gezamenlijkheid waarmee naar een oplossing van het probleem werd gezocht, blijkt 71% positief.

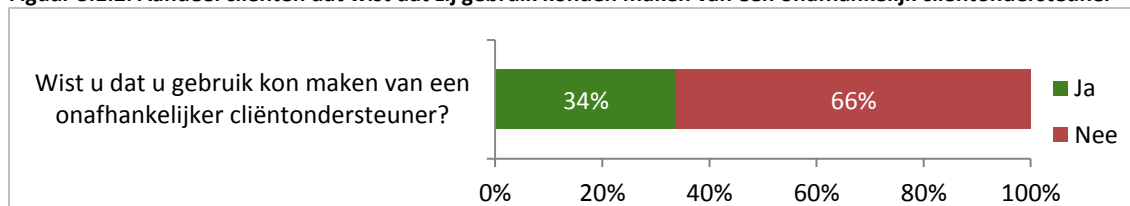
Drie kwart van de inwoners wist waar zij met hun hulpaanvraag terecht konden

Figuur 3.1.1. Beoordeling van het contact met de medewerker



Wat opvalt, is dat twee derde van de inwoners niet op de hoogte was dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het aandeel dat wel hiervan op de hoogte was, is ongeveer één derde (34%).

Figuur 3.1.2. Aandeel cliënten dat wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner

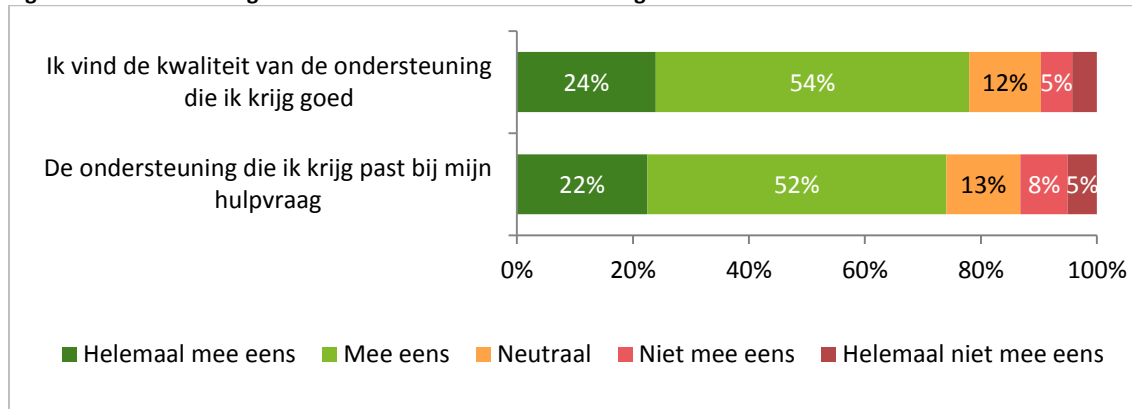


3.2 Kwaliteit van ondersteuning

De inwoners die in 2016 gebruik hebben gemaakt van ondersteuning via de Wmo, is gevraagd naar hun oordeel over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning. De kwaliteit van de geboden ondersteuning wordt door bijna vier op de vijf van de respondenten (78%) als goed beoordeeld. Over de mate waarin deze volgens de inwoners past bij de hulpvraag, is men eveneens positief. Hierover zijn drie op de vier inwoners (74%) tevreden.

Bijna 80% is positief over de kwaliteit van de ondersteuning

Figuur 3.2.1. Beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning

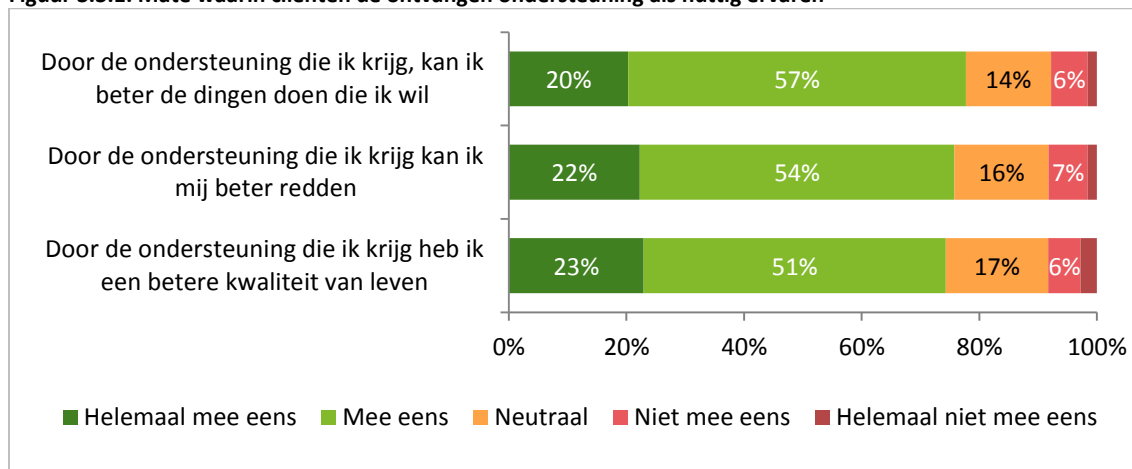


3.3 Wat levert de ondersteuning de cliënt op?

Tot slot kijken we naar het effect van de ontvangen ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënten. Ruim drie op de vier inwoners ervaren de ontvangen ondersteuning als nuttig: men kan zich beter redden, kan de dingen doen die men wil en ervaart een betere kwaliteit van leven. Slechts een klein aandeel van de inwoners is van mening dat dit niet het geval is.

De overgrote meerderheid van de inwoners ervaart de ondersteuning als

Figuur 3.3.1. Mate waarin cliënten de ontvangen ondersteuning als nuttig ervaren



Slotopmerkingen

De vragenlijst bood ook ruimte voor algemene opmerkingen en toevoegingen over de Wmo in de gemeente Ommen. Bij het (beperkte) deel van de respondenten die hier gebruik van heeft gemaakt, gaat het vooral om verdiepende informatie over de eigen situatie. De meeste respondenten geven aan dat zij meer ondersteuning wensen te ontvangen dan nu het geval is; vaak komt dit voort uit een eerdere afname van het aantal uren ondersteuning. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat procedures als langdurig en onoverzichtelijk worden ervaren. Enerzijds geeft men aan dat dit komt door taalgebruik (termen die worden genoemd WLZ, Wmo) als onduidelijk en verwarrend worden ervaren en anderzijds doordat men het gevoel heeft dat er dingen mondeling worden toegezegd maar in praktijk niet worden nagekomen. Dit sluit aan bij de eerdere constatering dat 20% van de inwoners het gevoel heeft niet snel te zijn geholpen. Hiermee samenhangend opperen sommige respondenten dat een vast aanspreekpunt vanuit de gemeente wenselijk is. Tot slot geven enkele inwoners aan dat zij de hoge kosten voor de benodigde hulp niet kunnen opbrengen, terwijl zij de ondersteuning wel nodig hebben.