

Clïentervaringsonderzoek Nijmegen

Wmo over 2020

Inhoud

Achtergrond van het onderzoek	2
Bevindingen cliëntervaring	3
Factsheet regelen van ondersteuning	6
Factsheet kwaliteit van ondersteuning	7
Factsheet regiovergelijking	8

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. Recentelijk heeft de ministerie van VWS samen met de VNG en Movisie het plan “CEO nieuw stijl” ontwikkeld. Daarmee moeten de gemeenten vanaf 2021 minimaal een keer per jaar het regelen van de ondersteuning (de toegang), de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning meten. Maar de vragenlijst en onderzoeksmethodiek bepalen de gemeenten zelf. In deze rapportage worden de resultaten van het CEO Wmo over 2020 van Nijmegen weergegeven.

Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek over 2020 bevat 10 landelijk gebruikte vragen over het regelen van de ondersteuning en de kwaliteit/effectiviteit van de ondersteuning. Deze vragen zijn aangevuld met lokale vragen over de toeleiding naar de ondersteuning; met wie is contact geweest en hoe is dat ervaren? Vergelijkbare vragenlijsten zijn toegepast door diverse andere gemeenten in het Rijk/regio van Nijmegen (te weten Druten, Heumen, Mook en Middelaar, Nijmegen en Wijchen). Ook is de enquêtering – uitgevoerd door ZorgFocuz – gezamenlijk gedaan. Al deze gemeenten zijn vanaf 2020 overgestapt van het meten van een jaarlijkse meting naar een continuum meting in de vorm van vier metingen per jaar. Enquêtering vond na afloop van ieder kwartaal plaats. Hiermee vergroten we de kans dat cliënten recentelijk contact hebben gehad met de partijen voor het regelen van de ondersteuning. Cliënten hebben zowel schriftelijk (81%) als online (19%) gereageerd.

Beschrijving cliëntgroep

Voor het onderzoek zijn cliënten aangeschreven met (ten minste) één (Wmo-)indicatie die is gestart in 2020. Het aantal cliënten per groep en de deelname aan het onderzoek is te zien in tabel 1. De tabel laat zien dat de responspercentage varieert tussen cliënten met verschillende soorten ondersteuning. Cliënten met huishoudelijke hulp doen veel vaker mee (46%) dan cliënten beschermd wonen (11%) en begeleiding (22%). In totaal bedroeg de respons 29%. Dat is iets hoger dan voorgaande jaren (26% over 2019). Bij de verwerking van de resultaten is gebruik gemaakt van een weging, zodat de verhoudingen tussen de cliëntgroepen overeenkomen met de werkelijkheid. Meer informatie over de cliëntgroep is te vinden op <https://swm2021-nijmegen.pcportal.nl/p50240/wmo>.

cliëntgroepen naar soort hulp (over 2020)	aantal cliënten	aantal uitgenodigd	aantal enquêtes	responspercentage
vervoer/wonen (zonder andere soorten hulp)	1708	718	297	41%
huishoudelijke hulp (evt. met vervoer/wonen)	2890	598	275	46%
begeleiding incl. dagbesteding (evt. met vervoer/wonen, huishoudelijke hulp)	3137	1131	251	22%
beschermd wonen (evt. met andere hulp)	1272	658	75	11%
Totaal	9007	3105	898	29%

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

Bevindingen cliëntervaring

Onderstaand worden de resultaten van het onderzoek beschreven in twee delen; rond het regelen van ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning. Ook is voor deze onderwerpen een regiovergelijking opgenomen. Daarop volgt een conclusie. Op pagina 6 en 7 staat per onderwerp een factsheet met de belangrijkste cijfers. Pagina 8 toont de regiovergelijking.

Regelen van ondersteuning

Cliënten beoordelen het regelen van ondersteuning met een 7,4 als gemiddeld rapportcijfer. Daarmee is het oordeel iets hoger dan voorgaande meting (7,2). De cliënten met huishoudelijke hulp (evt. met vervoer/wonen) scoren significant hoger dan de cliënten van beschermd wonen en begeleiding. Over de verschillende aspecten van het contact (bijvoorbeeld samen op een goede manier oplossing gezocht en serieus genomen worden) is 81% tot 86% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) negatieve cliënten is steeds 5% tot 18%. Het laagst wordt gescoord op de bekendheid waar men met de hulpvraag terecht kan en de snelheid waarmee men wordt geholpen (resp. 67% en 63% positief tot zeer positief). Dit beeld is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

67% tot 88% van de cliënten is (zeer) tevreden over de partijen waarmee contact was rond de hulpvraag. 1% tot 7% is (zeer) ontevreden. Het keukentafelgesprek wordt wat positiever beoordeeld t.o.v. de voorgaande jaren (88% (zeer) tevreden, tegen 81% over 2019, 77% over 2018 en 70% over 2017).

Cliënten is gevraagd hoe lang zij hebben moeten wachten op een (keukentafel)gesprek en wat zij van deze termijn vonden. Tot 4 weken wachttijd geven cliënten in meerderheid aan dat dit binnen hun verwachtingspatroon past (zij beoordelen de wachttijd korter dan verwacht, of volgens verwachting). Van de cliënten die 4 tot 6 weken hebben gewacht, geeft 48% aan dat dit langer dan verwacht of te lang is. Voor cliënten die langer dan 6 weken moesten wachten is dit 85% (89% over 2019). Van de respondenten werd 58% (52% over 2019) binnen 4 weken geholpen, 45% niet (13% 4 tot 6 weken, 32% 6+ weken).

Het meest genoemde punt van ontevredenheid bij het regelen van hulp/ondersteuning is dan ook dat dit te lang duurt. Daarnaast noemen cliënten dat zij veel zelf moesten uitzoeken en dat zij onvoldoende op de hoogte zijn gehouden over de voortgang. Cliënten geven desgevraagd verbeter suggesties voor het keukentafelgesprek. Meest genoemd is een kortere wachttijd. Betere afstemming/inleving in de situatie van de cliënt en open vragen stellen i.p.v. invullen worden ook een aantal keer genoemd. Verder gaven de cliënten aan dat ze liever een persoonlijke gesprek hebben i.p.v. telefonisch (door de coronamaatregelen).

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

- In 2020 gaven meer cliënten, dan in 2019, aan dat er is gesproken over de eigen bijdrage voor hulp en ondersteuning. 11% weet niet of er met hen is gesproken over de eigen bijdrage (-9 percentpunten t.o.v. 2019). Van de cliënten die het wel weten, geeft 70% (64% over 2019) aan dat er is gesproken over de eigen bijdrage. Met 30% is niet gesproken over de eigen bijdrage. Bij de meting over 2019 was dat 36%.
- De meerderheid van de cliënten geeft aan dat er niet is gesproken over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb). Dit beeld is vergelijkbaar met de vorige meting. 17% weet niet of er met hen hierover is gesproken, gelijk aan de vorige meting. Van de cliënten die het wel weet, geeft de meerderheid aan dat er niet is gesproken over deze mogelijkheid van een pgb (73%, vergelijkbaar met 71% over 2019).
- 39% weet dat gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, wat meer dan vorige meting (36%). 61% is niet bekend met deze mogelijkheid (64% over 2019).

Kwaliteit van ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door cliënten beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,7, iets hoger dan voorgaande meting (7,5). Over de verschillende aspecten van de ondersteuning (bijvoorbeeld of de kwaliteit van leven toeneemt) is steeds zo'n 78% tot 85% (zeer) positief. Het aandeel (zeer) ontevreden cliënten is nooit groter dan 6%. Dit beeld is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Verder hebben cliënten aangegeven in hoeverre zij tevreden zijn met de soort(en) hulp die zij krijgen. Voor de meeste soorten hulp geldt dat 80% tot 89% van de cliënten (heel) tevreden is en 4% tot 13% (heel) ontevreden. Hulp in de vorm van een woningaanpassing/woonvoorziening valt op in negatieve zin; hierover is 75% (zeer) tevreden en 17% (zeer) ontevreden. Ook bij dagbesteding (77% tevreden tot zeer tevreden, 78% over 2019) en beschermd wonen (74% tevreden tot zeer tevreden, 76% over 2019) blijft de tevredenheid wat achter. Dat komt door een hoger aandeel cliënten dat neutraal oordeelt. Het aandeel (zeer) ontevredenen is met resp. 8% en 10% niet opvallend.

Cliënten konden aangeven hoe lang zij moesten wachten tot de hulp van start ging en wat zij van deze termijn vonden. Net als bij het wachten op het keukentafelgesprek, geven cliënten tot 4 weken wachttijd in meerderheid aan dat dit sneller was dan verwacht of volgens verwachting. Het lijkt dat de cliënten een wachttijd van 4-6 weken meer acceptabel vonden dan voorgaande jaren. Slechts 14% van de cliënten vinden dat een wachttijd van 4-6 weken te lang is, terwijl dat in 2019 43% was. Wanneer langer dan 6 weken moet worden gewacht, wordt dit door de meeste cliënten (meer dan bij het keukentafelgesprek) beoordeeld als langer dan verwacht of te lang. 64% van de respondenten gaf aan binnen 4 weken hulp te hebben ontvangen, 36% niet (14% 4 tot 6 weken, 22% 6+ weken).

De meeste cliënten merken desgevraagd op dat zij tevreden zijn over hun hulp. Voor huishoudelijke hulp gaven de cliënten aan dat ze te weinig uren krijgen, en dat er geen vervanging wordt geregeld tijdens afwezigheid van een vaste hulp bij ziekte of vakantie.

Regiovergelijking op landelijk verplichte stellingen

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020 is door Druten, Heumen, Mook en Middelaar, Nijmegen en Wijchen gezamenlijk uitgevoerd. Al deze gemeenten zijn vanaf 2020 overgestapt van het meten van een jaarlijkse meting naar een continumeting in de vorm van vier metingen per jaar. De resultaten van deze gemeente kunnen daarom worden vergeleken. Dit is te zien op pagina 8. De vergelijking laat zien dat Nijmegen achterblijft op de stellingen over het regelen van hulp. Dit is het sterkst het geval als het gaat om het kunnen vinden van de hulp en de snelheid waarmee cliënten geholpen worden; Nijmegen scoort daarop significant lager dan Heumen. Bij de stelling over of men serieus is genomen, is het verschil minder uitgesproken en niet significant. Bij de stelling over is men is betrokken bij het zoeken naar een oplossing voor de hupvraag, is het verschil ook minder uitgesproken. Alleen in Heumen zijn cliënten significant tevredener dan in Nijmegen. Bij de stellingen over de kwaliteit en effectiviteit van de hulp is geen sprake van verschillen tussen gemeenten die statistisch significant zijn. Tot slot verschillen de regiogemeenten die voor dit onderzoek hebben samengewerkt op responspercentage. In Nijmegen lag de respons veel lager (29%) dan in Druten (50%), Heumen (46%), Mook en Middelaar (42%) en Wijchen (53%). De lage respons van Nijmegen wordt (deels) veroorzaakt door een afwijkende cliëntgroep in Nijmegen: Nijmegen draagt binnen het Rijk van Nijmegen zorg voor de cliëntgroep beschermd wonen en de meeste beschermde woonvormen staan in Nijmegen. Uit de Nijmeegse cliëntervaringsonderzoeken Wmo is bekend dat de respons bij deze cliëntgroep lager ligt dan andere cliënten met een andere Wmo hulp. Bij de andere gemeenten ontbreken deze cliënten.

Conclusie

Cliënten zijn meer tevreden over de ondersteuning zelf dan over het regelen ervan. Het regelen van hulp scoort met een 7,4 is hoger dan vorige meting van 7,2. Niettemin is steeds 5% tot 18% 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 (62%) wordt gesproken over de eigen bijdrage voor de hulp en ondersteuning. Met veel minder cliënten wordt gesproken over de mogelijkheid van een pgb (22%). Daarnaast weet 39% van de mogelijkheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner in te zetten (meer dan in 2019); 61% niet. Een punt van ontevredenheid is de snelheid waarmee men wordt geholpen. Het lang wachten op een (keukentafel)gesprek is het meest gehoorde punt van ontevredenheid. Daarbij laat het onderzoek zien dat de meeste cliënten maximaal 4 weken een acceptabele wachttijd vinden. Dat geldt ook voor de wachttijd totdat de hulp van start gaat.

De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 7,7 en wordt door 85% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Steeds is zo'n 4 tot 5% 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 geen sprake van een achterblijvende score in Nijmegen ten opzichte van andere gemeenten in de regio, wat aansluit bij het gegeven dat veel zorgaanbieders regionaal gecontracteerd en actief zijn. Voor de meeste hulpsoorten geldt dat 80% tot 89% van de cliënten (zeer) tevreden is, terwijl 4% tot 13% (heel) ontevreden is. Opvallend in negatieve zin is het oordeel over woningaanpassingen/woonvoorziening; daarover is 17% (zeer) ontevreden. Ook bij beschermd wonen (74% tevreden tot zeer tevreden) blijft de tevredenheid wat achter.

Rond de respons en reikwijdte van het onderzoek zijn enkele kanttekeningen op hun plek. Hoewel de totale respons van 29% typisch is voor enquête-onderzoek, bleef de deelname in sommige groepen wat achter. Met name onder cliënten beschermd wonen is de respons laag (11%). Dit kan het totaalbeeld van de cliënttevredenheid vertekenen. Het grote aantal enquêtes (ruim 898) 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

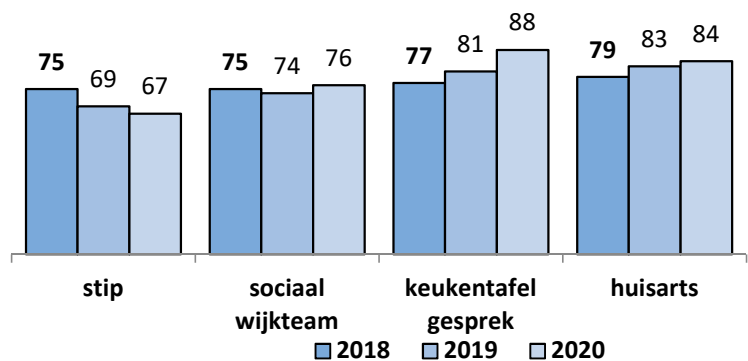
Aandeel cliënten dat voor de hulpvraag contact had met de volgende partijen:



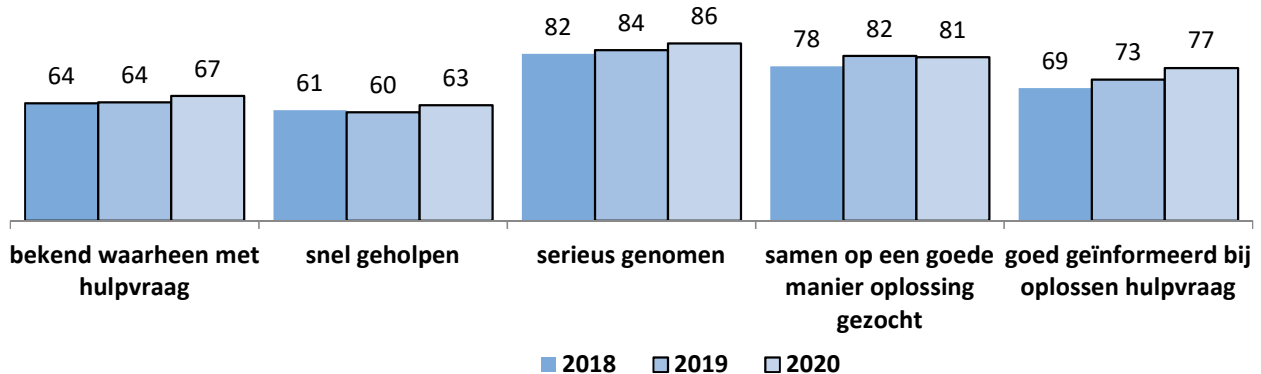
Gemiddeld rapportcijfer voor het regelen van hulp



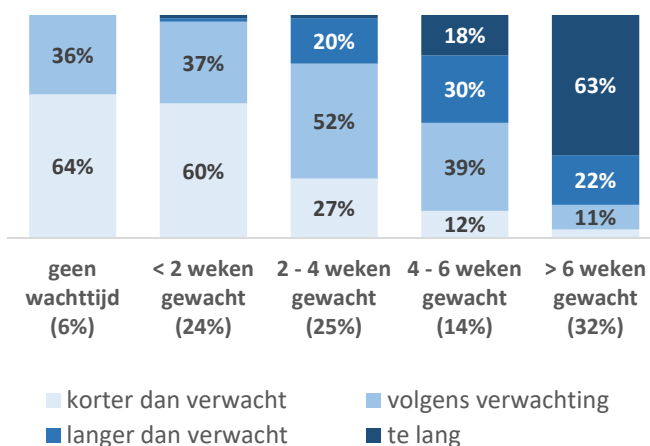
Partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



Aspecten van het contact; % (zeer) positief



Oordeel over wachttijd tot gespreks-uitsplitsing naar aantal weken wachttijd



Punten van ontevredenheid over regelen hulp:

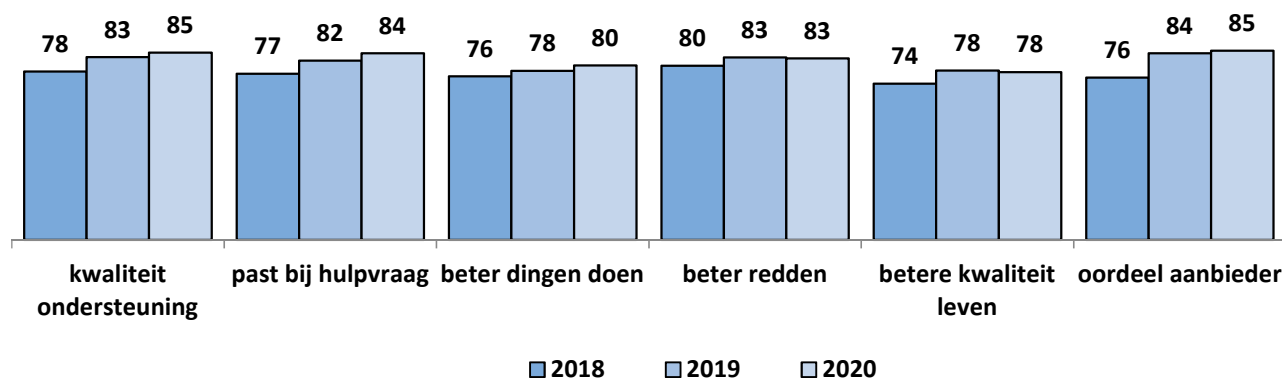
- Lang wachten op gesprek
- Veel zelf moeten uitzoeken en/of te veel worden doorverwezen tussen partijen
- Onvoldoende op de hoogte gehouden worden over het verloop

Verbeterpunten voor keukentafelgesprek:

- Kortere wachttijd
- Meer inleving, zorgvraag meer centraal
- Bij onveranderlijke hulpvraag, niet te vaak gesprek hoeven voeren
- Betere afstemming /inlevering op de situatie van de cliënt en open vragen stellen i.p.v. invullen

Kwaliteit van ondersteuning

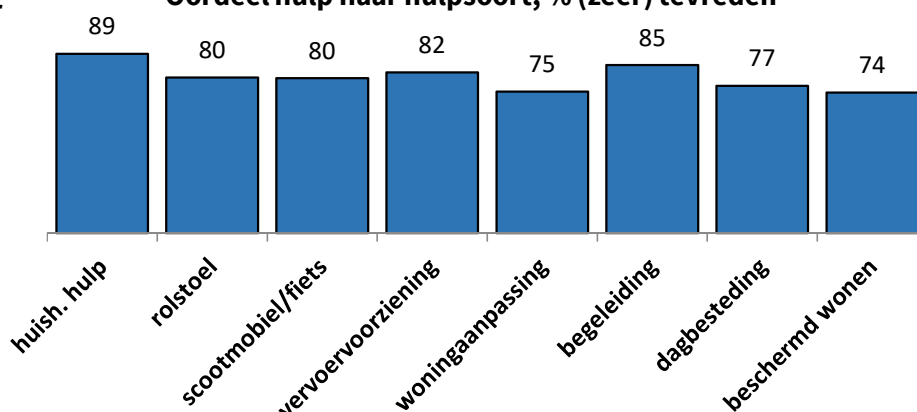
Aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief



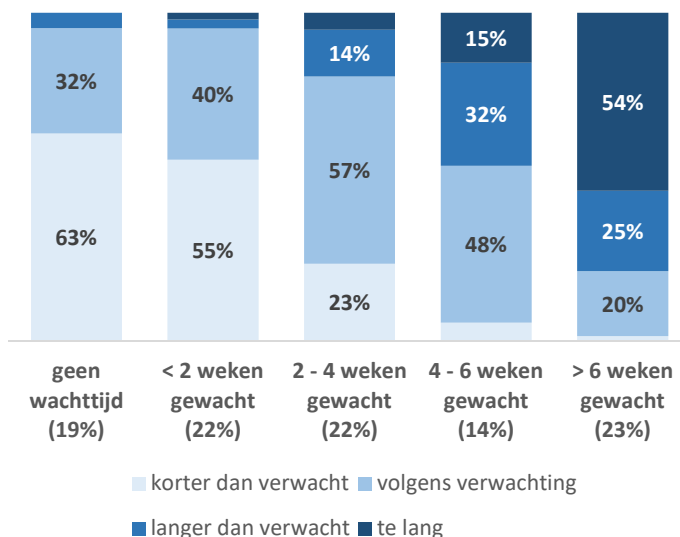
Gemiddeld rapportcijfer voor de ondersteuning



Oordeel hulp naar hulpsoort; % (zeer) tevreden



Oordeel over wachttijd tot hulp-uitsplitsing naar aantal weken wachttijd

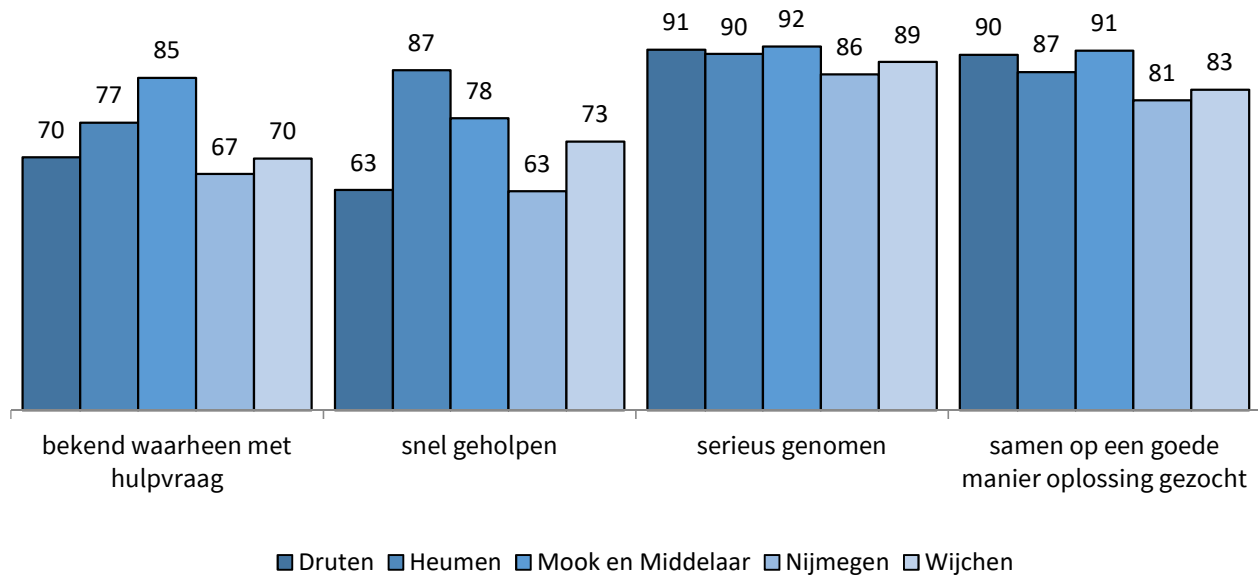


Opmerkingen over de hulp:

- De meeste opmerkingen over de hulp zijn positief
- Over huishoudelijke hulp; te weinig uren, geen vervanging bij ziekte of tijdens vakantie vaste hulp

Regiovergelijking

Aspecten van het contact; % (zeer) positief



Aspecten van de ondersteuning; % (zeer) positief

