

Rapport

Clientervaringen Wmo over 2020

Gemeente Heerhugowaard



INHOUD

1. Samenvatting
2. Inleiding
3. Ervaringen met de ondersteuning
 - 3.1 Het contact
 - 3.2 Onafhankelijk clientondersteuning
 - 3.3 Kwaliteit van de ondersteuning
 - 3.4 Effect van de ondersteuning
 - 3.5 Thuisondersteuning
 - 3.6 Corona
 - 3.7 Overige tips aan de gemeente

1. Samenvatting

De gemeente Heerhugowaard voerde in eind 2020 t/m begin 2021 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep zijn cliënten die in 2020 in het kader van de Wmo van de gemeente een voorziening ontvangen. Uiteindelijk hebben 205 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

De bekendheid van de toegang is iets afgenomen

Ongeveer 7 op de 10 inwoners wist waar zij terecht konden met hun vraag. Afgelopen jaar was het eerste contact veelal telefonisch, voorgaande jaren was er meer fysiek contact. Dit wordt mede veroorzaakt door de Corona.

De onafhankelijke cliëntondersteuner is minder bekend

Afgelopen jaar gaf 30% aan bekend te zijn van de cliëntondersteuner, in het vorige onderzoek was dit 52%. De corona heeft hierin mogelijk een rol gespeeld. Een bepaalde periode zijn er geen ontvangstbevestigingen voor een afspraak verstuurd. In deze brieven worden inwoners geïnformeerd over de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Daarnaast hebben er geen tot nauwelijks huisbezoeken plaatsgevonden. Wel is 78% tevreden over de cliëntondersteuner.

Tevredenheid over de kwaliteit en de effecten van de ondersteuning

Over het algemeen zijn de inwoners tevreden over de ondersteuning die ze ontvangen. Een ruime meerderheid (78%) spreekt over een kwalitatief goede ondersteuning en ze zijn tevreden over de zorgaanbieders. De inwoners zijn tevreden over de procedure (70%) en de documenten (84%).

Over de thuisondersteuning zijn de inwoners tevreden

Een ruime meerderheid (88%) is tevreden over de thuisondersteuning. Hierbij geeft 74% dat de thuisondersteuning een bijdrage levert waardoor ze langer kunnen blijven thuis wonen.

Meer eenzaamheid door Corona, de gemeente doet wat zij kunnen

De Corona heeft bij 87% van de inwoners effect gehad op het gevoel van eenzaamheid. Inwoners reageren heel wisselend op wat de gemeente hieraan kan bijdragen. Er wordt aangegeven dat de gemeente doet wat ze kunnen. Maar er zijn ook inwoners die suggereren dat de gemeente meer kan inzetten op eenzaamheid, waarbij gedacht kan worden aan meer sociale samenhang, telefonisch contact etc.

2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek

De gemeente Heerhugowaard is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Heerhugowaard verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt ontwikkelingen en trends inzichtelijk. Dit jaar is voor het eerst het onderzoek door de gemeente zelf uitgevoerd¹.

De komende jaren wil de gemeente inzetten op het eerder ophalen van ervaringen via het continue meten. In 2019 is geen onderzoek gedaan naar de clientervaringen vanwege de doorontwikkelingen binnen de gemeente rondom het ophalen van ervaringen en het continue meten. In dit rapport worden er vergelijkingen getrokken met het onderzoek over de Wmo ervaringen uit 2018.

Werkwijze en respons

Om over 2020 betrouwbare resultaten te krijgen, zijn de onderzoeken al gestart eind 2020. Dat maakt dat het bij de cliënten nog vers in het geheugen zit en dat de gegevens meer inzicht oplevert. Bovendien zijn bij de onderzoeken Wmo nog enkele vragen toevoegen met betrekking tot de impact van het Coronavirus en het product thuisondersteuning. Ook dat helpt om te weten waar we als gemeente concreet mee aan de slag moeten.

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2020 in het kader van de Wmo een maatwerkvoorziening ontvingen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg. Voorbeelden van maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, dagbesteding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.

Vragenlijst

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit een beschikbare modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Heerhugowaard heeft ervoor gekozen om extra vragen op te nemen over onder meer de thema's:

- Het gesprek met de inwoner
- Clientondersteuning
- Thuisondersteuning
- Corona

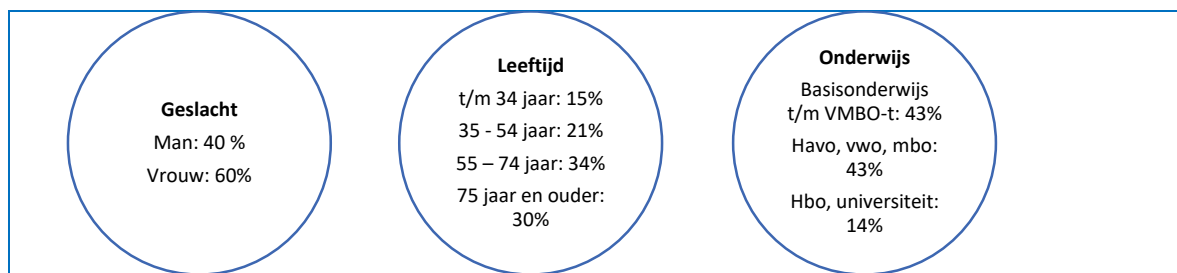
Corona

Door de corona is de dienstverlening vanuit de gemeente aangepast. Huisbezoeken en contact op het gemeentehuis heeft maar zeer beperkt kunnen plaatsvinden. Het contact met de inwoner was en is veelal telefonisch. Hierdoor is er minder persoonlijk contact en dit komt niet altijd ten goede aan de kwaliteit van de dienstverlening. Doordat er geen huisbezoeken plaatsvonden is er een periode geen brieven verstuurd naar de inwoners met een bevestiging van de afspraak. In deze brieven worden inwoners extra geïnformeerd over de clientondersteuning. Dat er nu minder bekendheid is met de clientondersteuning kan hieruit verklaard worden.

¹ De cliëntervaringsonderzoek (CEO) is uitgevoerd in de vorm van een stageopdracht voor meerdere studenten van InHolland. De landelijke standaardvragenlijst is gebruikt, aangevuld met enkele specifieke vragen. De stagiairs hebben geen betrokkenheid bij het Wmo-proces, zodat de onafhankelijkheid gewaarborgd is. De belangrijkste uitkomsten staan in dit rapport vermeld alsmede onderdelen waar sprake is van een significante afwijking (meer dan 5 procentpunt).

3. Ervaringen met de ondersteuning

De ondervraagde Wmo cliënten van Langedijk: over wie hebben we het?



Verder wordt vooral van thuisondersteuning gebruik gemaakt, gevolgd door begeleiding en/of dagbesteding, collectief vervoer en scootmobiel.

3.1 Het contact

Bekendheid toegang iets afgenomen met afgelopen twee jaar

Ongeveer 7 op de 10 cliënten uit Heerhugowaard wisten voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. De bekendheid is iets afgenomen t.o.v. twee jaar geleden (77%) en ligt onder het landelijk gemiddelde (81%). Hierbij geven ze aan dat zij snel geholpen werden (71%), de vraag goed is afgehandeld (80%) en de medewerker professioneel was (77%). Aandachtspunt is nog wel de informatie op de website. Dat kan duidelijker.

Cliënt zoekt vooral telefonisch contact

In tegenstelling tot voorgaande jaren is een telefoontje de meest gebruikte wijze waarop cliënten contact zoeken met de gemeente Heerhugowaard (29%). Een fysiek bezoek staat op nummer twee (22%) en de top-3 wordt gecombineerd door medewerkers die zelf contact opnamen met de cliënten (13%). Ongeveer een op de vijf noemt een andere wijze waarop zij contact kregen. Dit zijn doorgaans zorgaanbieders, (huis)artsen of naasten die contact opnamen. De afname van het fysieke contact op de gemeente komt mede doordat het gemeentehuis door de corona een tijd gesloten is geweest of beperkt open.

3.2 Onafhankelijk clientondersteuning

Bekendheid onafhankelijk clientondersteuning is afgenomen

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het keukentafel- of intakegesprek. In de brief met de afspraakbevestiging wordt informatie gegeven over clientondersteuning. In Heerhugowaard is 30% bekend met deze mogelijkheid. Landelijk is dit 33%. Vergeleken met 2018 (52%) is de bekendheid van de cliëntondersteuner afgenomen. In 2015 was 20 procent bekend met deze dienst. Echter 30% van de inwoners geeft ook aan daadwerkelijk behoefte te hebben aan onafhankelijk clientondersteuning.

In 2020 is er door de corona niet altijd een brief verstuurd met een afspraak bevestiging en de meeste meldingen zijn telefonisch afgehandeld. Dit kan de reden zijn dat er minder bekendheid is met clientondersteuning. Voor 2021 heeft de informatievoorziening over de clientondersteuning dan ook weer prioriteit.

Inwoners zijn tevreden over de onafhankelijke clientondersteuning

De inwoners zijn tevreden over de ondersteuning die ze ontvangen hebben (78%). De tevredenheid is afgelopen jaren niet gemeten, er kan geen vergelijking getrokken worden.

In het voorjaar van 2021 is het zogenaamde koploperstraject clientondersteuning gestart. Hier zijn bij betrokken de Welzijnsorganisatie, clientadviesraad en de gemeente. Het doel is om te komen tot verbetering van de clientondersteuning en meer bekendheid. Dit sluit mooi aan bij de conclusies van dit onderzoek: meer aandacht voor de onafhankelijke clientondersteuning.

3.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Positief over professionaliteit en samen zoeken naar oplossingen

De cliënten zijn over het algemeen zeer positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Acht op de tien cliënten vinden dat zij serieus worden genomen. Een ruime meerderheid van de cliënten merkt op dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht (70%). Dit is lager dan de vorige keer (77%) en onder het landelijk gemiddelde (81%). Ook hier kan de corona invloed op hebben gehad, veel is immers telefonische gedaan en er hebben weinig huisbezoeken of contacten in het loket plaatsgevonden.

Tevredenheid over schriftelijke documenten en procedure

Vragen over de procedure, het gespreksverslag en de beschikking zijn dit jaar voor het eerst gesteld. Dit zijn extra vragen ten opzichte van de landelijke vragenlijst. De vraag van de procedure ging over het recht op een kopie van het gespreksverslag, het ontvangen van de beschikking en de mogelijkheid om bezwaar te maken. Het gespreksverslag is geborgd in de Wet maatschappelijke ondersteuning en is een belangrijk document waarin de inwoner de gemeente de gemaakt afspraken vastleggen.

- 68% van de inwoners vond dat het gespreksverslag duidelijk.
- De procedure vond 70% voldoende duidelijk.
- Het besluit/de beschikking vond 84% duidelijk.

Opmerkingen over de kwaliteit:

“Door corona hebben we niet alle ondersteuning ontvangen, dus kan moeilijk mijn mening geven.”

“Er is meer hulp nodig.”

“Het aantal keren betalen voor een aanpassing kan duidelijker.”

3.4 Effect van de ondersteuning

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning, deeltaxi, begeleiding, vervoer, rolstoel of woonvoorziening. Ten opzichte van 2018 is de tevredenheid over de kwaliteit gelijk gebleven. De kwaliteit van de ondersteuning vindt 84% van de inwoners goed. Landelijk is dit 85%. Over de zorgaanbieders is 78% tevreden.

De ondersteuning die ze krijgen is passend bij de hulpvraag

Acht op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Maar twee tot vier procent is hier niet over te spreken. Dit is redelijk vergelijkbaar met eerdere jaren (83%) en het landelijk gemiddelde (85%).

Enkele opmerkingen over het effect:

“Ik ben dankbaar en tevreden. Ik kan mijn verhaal vertellen zonder angst.”

“Er zou nog wat extra hulp bij kunnen komen, bijvoorbeeld vrijwilligers.”

“Sommige procedures kunnen korter.”

“Beter luisteren naar de cliënten en meer begeleiding.”

“Meer mondeling contact.”

3.5 Thuisondersteuning

Het onderwerp thuisondersteuning is dit jaar uitgebreid aan de orde gekomen bij het onderzoek. De vragen komen niet terug in de landelijke monitor.

Het merendeel van de inwoners is tevreden

Van de inwoners geeft 88% aan tevreden te zijn over de thuisondersteuning. Hierbij geeft 86% aan dat ze ook de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Verder geeft 74% aan dat ze door thuisondersteuning langer thuis kunnen blijven wonen.

De inwoners zijn tevreden over ondersteuning van de aanbieder

Over de aanbieder van de thuisondersteuning zijn meerdere vragen gesteld:

- Wanneer er meer of minder hulp nodig is dan gevraagd geeft 75% aan dat hiernaar geluisterd wordt (in Langedijk is dit 61%).
- 75% is tevreden over de communicatie met de aanbieder en weet wat ze van de aanbieder kan verwachten (in Langedijk is dit 78%).
- De meeste inwoners (72%) weten wat de zorgaanbieder op een dag komt doen en wat ze aan hen kunnen vragen (in Langedijk 79%).
- De intake van de aanbieder vond 67% duidelijk (in Langedijk 66%).

Enkele citaten ter illustratie:

“Door de klachten kan ik steeds minder zelf en ben dus blij met de hulp die ik krijg.”

“In het huishouden doe ik wat ik kan. Als het mij niet lukt wordt het overgenomen.”

“Alles duurt lang door corona, vertrouwensband met hulpverleners moeilijk nu.”

“Ik heb eigenlijk meer hulp nodig.”

“Alles gaat helemaal goed. Ik zou niets anders willen.”

3.6 Corona

Corona heeft effect gehad op het leven van de inwoners

Hierbij geeft 39% dat het beperkt effect gehad heeft en 48 % dat het veel effect heeft. Bij het merendeel (87%) heeft de corona een effect gehad op het gevoel van eenzaamheid.

Toelichting, enkele reacties van inwoners:

“Ik ben veel activiteiten kwijtgeraakt.”

“Ik denk dat iedereen veel last heeft. Weinig visite, veel regels, negatieve sfeer.”

“Het helpt als ik een vaste begeleider zou hebben.”

“Kon mijn kinderen en kleinkinderen niet zien. Was wat depressief.”

“Kon goed alleen zijn en houd me aan de maatregelen.”

“Door corona was de dagbesteding gesloten en dit was best zwaar.”

“Door corona kwam ik in een sneltrein waardoor ik ga stoppen met ambulante begeleiding. Ik kan veel meer dan ik dacht.”

Enkele suggesties waar de gemeente in verband met corona meer aandacht aan zou kunnen geven:

“Aan de eenzaamheid van mensen die zorg ontvangen.. Beter luisteren waar de client tijdens de corona behoefte aan heeft. En creatief meedenken en niet altijd strak aan protocollen houden, omdat dit voor cliënten soms niet kan.”

“Ze doen hun best, dus ik weet niet wat beter kan.”

“Meer dagbesteding voor mensen die dat nodig hebben. Gezamenlijke warme maaltijd zoals in bijvoorbeeld d Horst.”

“Meer voor de jeugd (rond 30 jaar).”

“Een mailtje, of alles lukt en eventueel hulp in wat voor vorm ook.”

“Mogelijkheid om online jongeren die nu thuis zitten met elkaar in contact brengen.”

3.7 Overige tips aan de gemeente

“De website is moeilijk toegankelijk voor slechtzienden.”

“Meer ondersteuning.”

“Een contactpersoon in de gemeente.”

“De wachttijden zijn te lang.”, “Wachttijd is irritant, kan korter. Het volgende zou ook nog fijn zijn: procedure sneller. Bij de aanmelding al duidelijk maken wat er allemaal gedaan moet worden of aangeleverd. Hierdoor zal het proces sneller gaan.”

“Ik heb goede ervaringen met de gemeente.”

“Het enige wat moeilijk was om contact te krijgen met Wmo. Het duurde heel lang voordat ik antwoord kreeg. Verder ben ik tevreden.”

“Luisteren naar de client. Niet van het kastje naar de muur sturen. En de procedures verzachten.”