

Cliëntervarings- onderzoek Wmo

FACTsheet

Informatie van IVA-Analyse en Intelligence

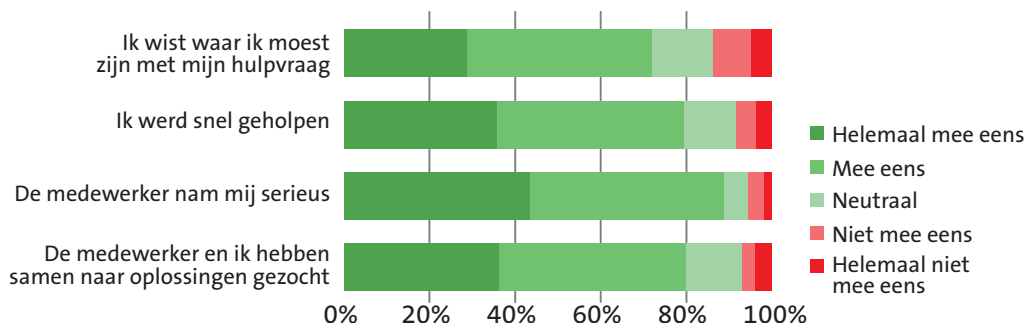
Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Het jaarlijkse onderzoek naar de ervaringen die cliënten hebben met de Wmo laat een positieve ontwikkeling zien in de waarderingen. Na de toch al hoge resultaten van de vorige jaren is het toch wel opmerkelijk dat er nog groei in zit. Ook bij het percentage cliënten dat heeft meegedaan aan het onderzoek scoren Helmonders in vergelijking tot andere gemeenten hoger, en dit jaar is het nog weer fors toegenomen (respons 54%).

De toegang tot de zorg is iets beter geworden

De meerderheid van de cliënten heeft positieve ervaringen met de toegang tot de zorg. Het meest positief zijn de cliënten over het onderdeel dat men zich serieus genomen voelt. We zien een lichte toename in het percentage cliënten dat wist waar men moest zijn. Het percentage dat wist dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is in 2018 iets gedaald.

Beoordeling van toegang tot de zorg door de cliënten



Gemeenten zijn wettelijk verplicht om een keer per jaar de cliënten die gebruik maken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. De methode van onderzoek staat vast, eveneens zijn er 10 verplichte vragen over de ervaring met de toegang, kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het effect op de zelfredzaamheid. Daarnaast heeft de gemeente Helmond gebruik gemaakt van de vrije ruimte om aanvullende vragen te stellen.

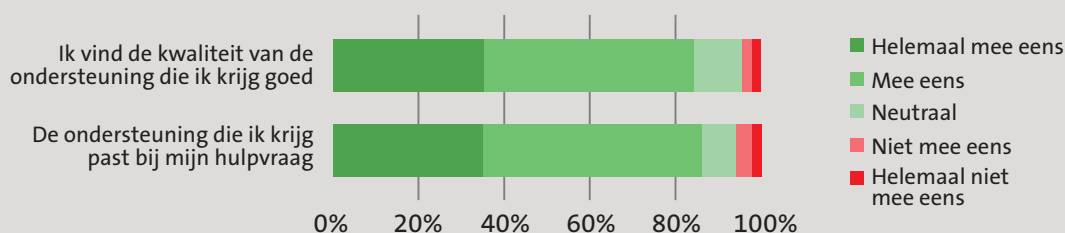
In 2018 hebben 8.916 inwoners van Helmond gebruik gemaakt van een of meer Wmo-voorzieningen. Voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn in april 2019 1.174 cliënten in de gemeente Helmond benaderd. Hiervan hebben 630 cliënten (54%) gebruik gemaakt via een schriftelijke of digitale enquête hun mening te geven.

Op het landelijke deel van de vragenlijst was de respons iets minder hoog (51%) omdat tientallen cliënten deze vragen hebben overgeslagen en alleen de Helmondse vragen hebben beantwoord.

De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning

Circa 95% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Dit betreft zowel cliënten met één als cliënten met meerdere Wmo-maatwerk-voorzieningen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om hulp in het huishouden, begeleiding, taxi-voervoer (bijv. Taxibus), een traplift, een rolstoel, een scootmobiel of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. Het percentage cliënten dat vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag is ook dit jaar weer toegenomen met 5%-punt.

Beoordeling kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door de cliënten

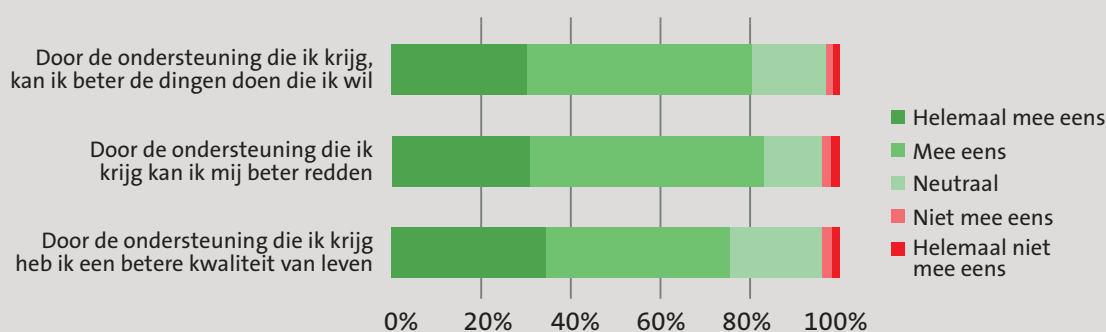


Effect op de zelfredzaamheid

De meerderheid van de cliënten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen, zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen.

Ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar is het aandeel cliënten met een neutrale mening over dit aspect, toegenomen met 4%-punt; deze toename komt zowel door lichte vermindering van de instemmende categorie als door vermindering van het aandeel cliënten dat de stellingen afwijst.

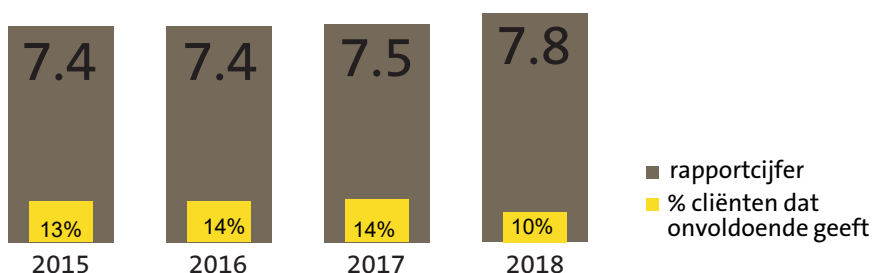
Beoordeling zelfredzaamheid door cliënten



Individuele voorzieningen scoren met een 7.8

De cliënten hebben de maatwerk-voorzieningen met een rapportcijfer tussen 1 en 10 beoordeeld. Alle voorzieningen worden met 7,5 of hoger beoordeeld. Dit jaar voor het eerst ook de voorzieningen op het vlak van de begeleiding (dagstructuur, zelfstandig wonen, dagbesteding).

Gemiddelde rapportcijfer en % dat onvoldoende geeft



Het algemene rapportcijfers is met een 7,8 weer iets hoger dan vorig jaar. De cliënten met een parkeerkaart geven met een 8,4 de hoogste waardering. De waardering verschilt heel licht naar leeftijd en geslacht.

- verschillen naar leeftijd: De 75+ cliënten geven over het algemeen een lager rapportcijfer dan de 75- cliënten (7,6 vs 7,9).
- verschillen naar geslacht: de mannen geven over het algemeen een lager rapportcijfer dan de vrouwen (7,7 vs 7,9).

Naast het rapportcijfer is ook gekeken naar het aandeel cliënten dat een onvoldoende geeft. Dit betreft 10% van de cliënten, flink minder dan vorige jaren!

Informatiekanalen over de toegang tot Wmo

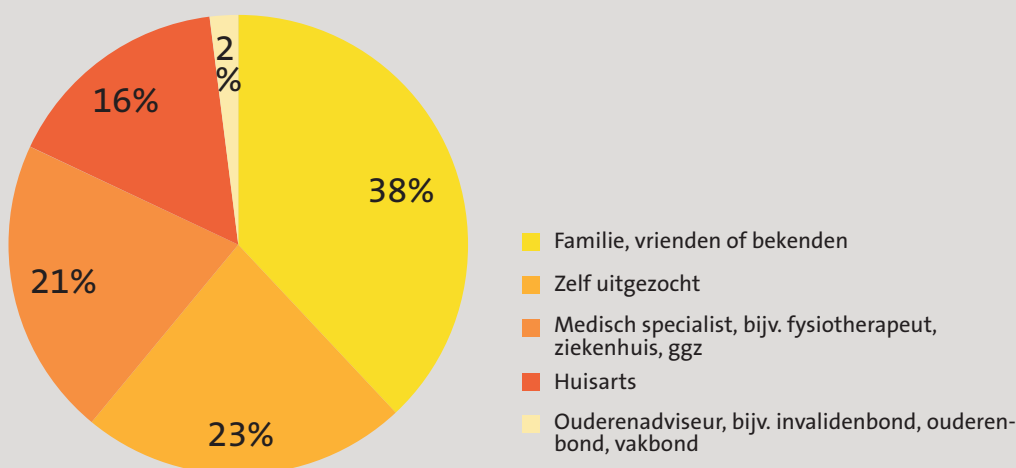
Vaak gaat er wel een en ander aan vooraf, voordat men de stap wil zetten om een Wmo-voorziening te gaan aanvragen. Onderstaand overzicht geeft een beeld hoe de verschillende bronnen hebben bijgedragen aan het zetten van deze stap naar ondersteuning.

Het idee om een Wmo-voorziening te gaan aanvragen bij de gemeente, kwam heel vaak uit de persoonlijke kring van de client. De familie, vrienden en bekenden vormen met 38% de grootste groep die de cliënt stimuleerden om de voorziening aan te vragen. Daarnaast heeft bijna een kwart van de cliënten zelf uitgezocht dat zij op deze manier ondersteuning zouden kunnen krijgen.

Ook de medische specialisten blijken een belangrijke groep om mensen de weg te wijzen naar de Wmo als mogelijkheid tot ondersteuning. Toch nog ruim 20% van de cliënten vond de weg naar de gemeente via hun fysiotherapeut, ggz, ziekenhuis, e.d.

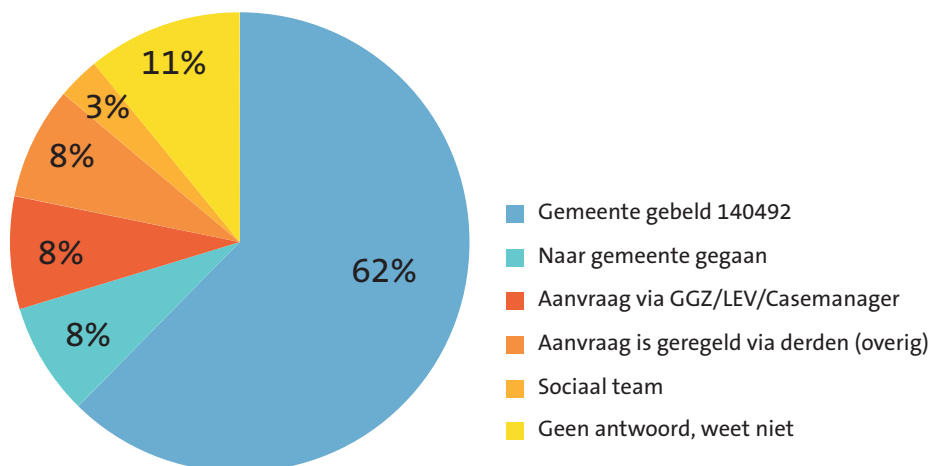
De huisarts was ooit de belangrijkste verwijzer naar dit type voorzieningen; tegenwoordig heeft "slechts" 16% van de cliënten de Wmo gevonden dankzij de huisarts.

De ouderenadviseurs zijn nog niet erg in beeld als verwijzers naar de Wmo-voorzieningen, slechts 2% van de cliënten benoemt deze groep als inspiratiebron.



Het eerste contact met de gemeente

De cliënten hebben voornamelijk het algemene nummer van de gemeente gebeld (63%) of zijn naar de balie in de Zandstraat gegaan (8%). Daarnaast zijn veel aanvragen geregeld door derden (16%). Een heel klein deel van de cliënten heeft contact opgenomen met het sociaal team (3%).



COLOFON

Opdrachtgever: Gemeente Helmond

Opdrachtnemer: IVA-Analyse en Intelligence

Datum: Juni 2019