

Aanleiding

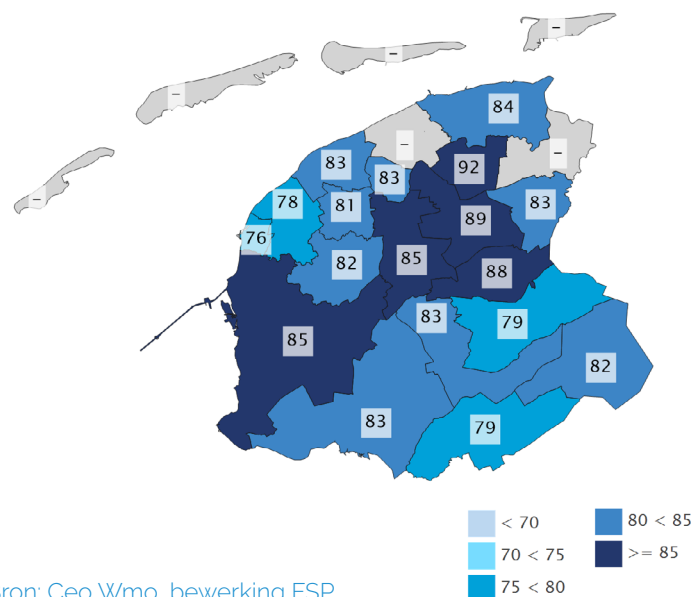
Jaarlijks cliëntervaringsonderzoek Wmo verplicht

Sinds 2015 hebben gemeenten extra taken gekregen rondom de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Dit staat beschreven in de **Wet maatschappelijke ondersteuning** (Wmo). De gedachte hierachter is dat gemeenten dicht bij de inwoners staan en dat zij de zorg effectiever, met minder bureaucreatie en goedkoper kunnen leveren. Gemeenten mogen binnen de kaders een eigen invulling geven aan het beleid. Hierdoor is het lastig om het gevoerde beleid tussen gemeenten te vergelijken op kwaliteit. Wel is in de wet opgenomen dat het uitvoeren van een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek verplicht is. Elke gemeente gebruikt dezelfde vragenlijst zodat de tevredenheid over de Wmo tussen gemeenten vergeleken kan worden. Wat vinden de cliënten van de kwaliteit van de ondersteuning? Weten zij waar ze hun hulpvraag kunnen stellen? Hebben ze een hogere kwaliteit van leven gekregen? In deze publicatie zet het Fries Sociaal Planbureau (FSP) de cliëntervaringen op een rij van de inwoners van de Friese gemeenten die in 2015 een Wmo maatwerkvoorziening ontvingen. In een aantal Friese gemeenten lag de respons onder de 100 cliënten. Dit is een te laag aantal om ze met andere gemeenten te vergelijken. Daarom zijn deze cijfers buiten beschouwing gelaten. Deze kunt u wel **hier** vinden.

Kwaliteit Wmo-ondersteuning hoger gewaardeerd dan landelijk

In Fryslân vindt 84% van de respondenten de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning goed. Landelijk is dat 79%. In de gemeente Dantumadiel zijn de meeste tevreden cliënten van de provincie te vinden (92%), gevolgd door Tytsjerksteradiel met 89%. In Harlingen en Franekeradeel wordt de kwaliteit van de ondersteuning het laagst gewaardeerd. Landelijk is gemiddeld 8% van de respondenten ontevreden over de kwaliteit van ondersteuning, voor de provincie Fryslân is dat lager met 5%.

Percentage respondenten dat de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt, per gemeente, 2016



Bron: Ceo Wmo, bewerking FSP

Clïentervaringsonderzoek Wmo (Ceo Wmo)

Het jaarlijkse verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-clïënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen in 2015. Er is een **instructie** opgesteld, zodat gemeenten op dezelfde manier gegevens verzamelen, verwerken en presenteren. Om betrouwbare en representatieve uitspraken te kunnen doen zijn er eisen gesteld aan de respons. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van het onderzoek en het doorgeven van de gegevens. De uitkomsten worden elk jaar gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl.



Ik werd snel
geholpen bij mijn
hulpvraag:

Fryslân 73%
Nederland 68%

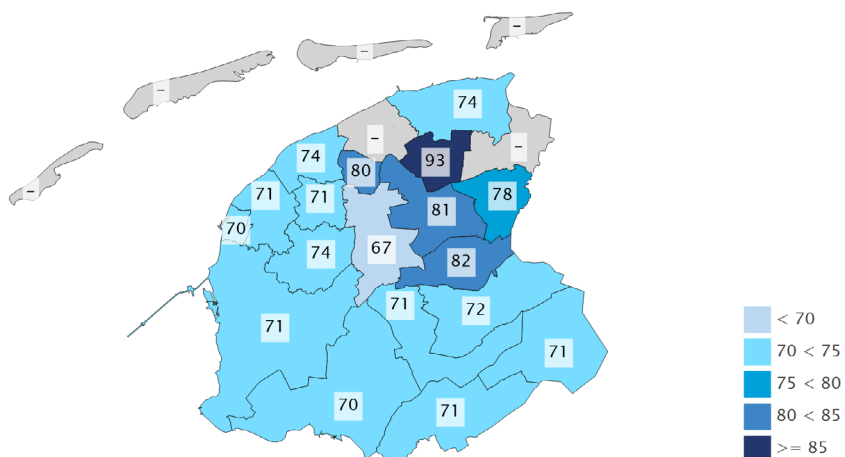
Meerderheid weet waar hulpvraag te stellen

In Fryslân wist 73% van de respondenten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Cliënten in de gemeenten Dantumadiel, Tytsjerksteradiel en Smallingerland zijn het best op de hoogte. Cliënten in de gemeente Leeuwarden het minst met 67%. Landelijk wist 71% van de cliënten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag en 12% wist dat helemaal niet. Friese gemeenten die samenwerken binnen het sociaal domein scoren over het algemeen hetzelfde. Dit lijkt logisch, want zij voeren hetzelfde beleid. Bijvoorbeeld de OWO-gemeenten (Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland) scoren allemaal rond de 71%. Ook de samenwerkende gemeenten Achtkarspelen (78%) en Tytsjerksteradiel (81%) ontlopen elkaar niet veel.

Driekwart heeft samen met medewerker naar oplossingen gezocht

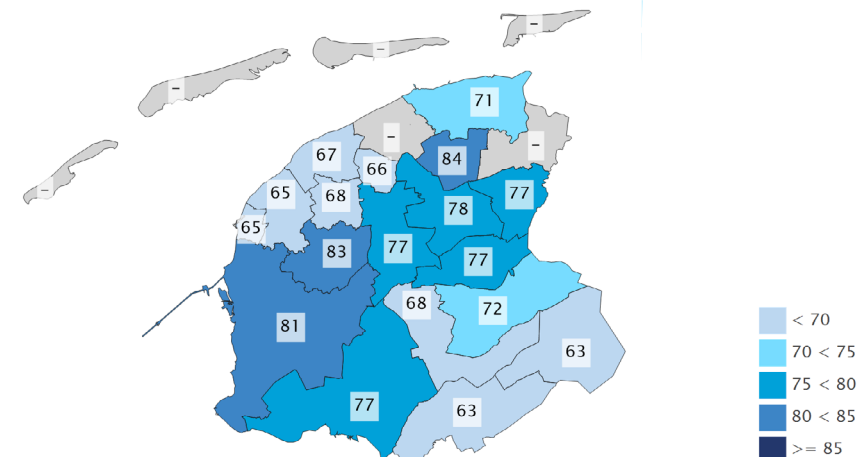
74% van de Friese respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Landelijk is dat 70%. In Oost- en Weststellingwerf zijn de minste respondenten het eens met de stelling. In Súdwest-Fryslân en Littenseradiel vindt meer dan 80% dat ze samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht. In Fryslân vindt 10% van de respondenten dat ze (helemaal) niet samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht. Landelijk is dat 12%.

Percentage respondenten die weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag, per gemeente, 2016



Bron: Ceo Wmo, bewerking FSP

Percentage respondenten die vinden dat ze in het gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht, per gemeente, 2016



Bron: Ceo Wmo, bewerking FSP



De ondersteuning
die ik krijg past bij
mijn hulpvraag:

Fryslân 83%
Nederland 77%

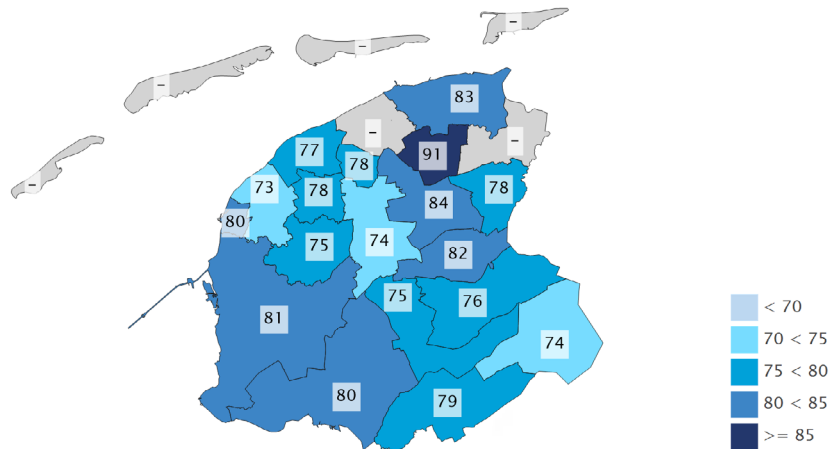
Meerderheid cliënten kunnen beter doen wat ze willen door ondersteuning

In Fryslân vindt 79% van de respondenten dat ze beter kunnen doen wat ze willen door de ondersteuning die ze krijgen, landelijk is dat 74%. In de gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel en Tytsjerksteradiel zijn de cliënten hier het meest tevreden over. Landelijk is 8% van de respondenten het (helemaal) niet eens met de stelling dat ze beter kunnen doen wat ze willen door de ondersteuning die ze krijgen, voor de provincie Fryslân is dat lager met 5%.

Kwaliteit van leven door ondersteuning in Fryslân hoger dan landelijk

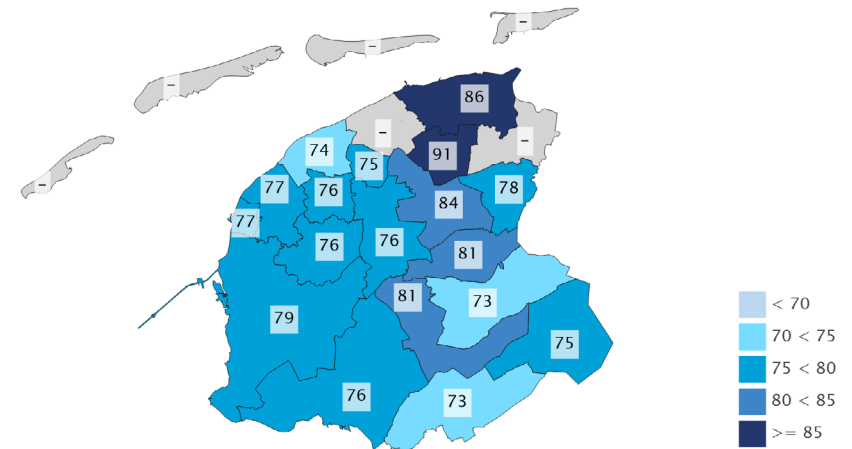
Landelijk vindt 73% van de respondenten dat hun kwaliteit van leven hoger is geworden door de ondersteuning die ze hebben gekregen. In Fryslân scoren Weststellingwerf en Opsterland gelijk aan het landelijk gemiddelde. Wmo-cliënten in de andere Friese gemeenten hebben een hogere score gegeven, met als uitschieters Dongeradeel en Dantumadiel. Ook in de gemeenten Tytsjerksteradiel, Heerenveen en Smallingerland vindt meer dan 80% van de respondenten dat hun kwaliteit van leven hoger is geworden door de ondersteuning die ze hebben gekregen.

Percentage respondenten die beter kunnen doen wat ze willen door de ondersteuning die ze krijgen, per gemeente, 2016



Bron: Ceo Wmo, bewerking FSP

Percentage respondenten dat een hogere kwaliteit van leven ervaart door de geboden ondersteuning, per gemeente, 2016

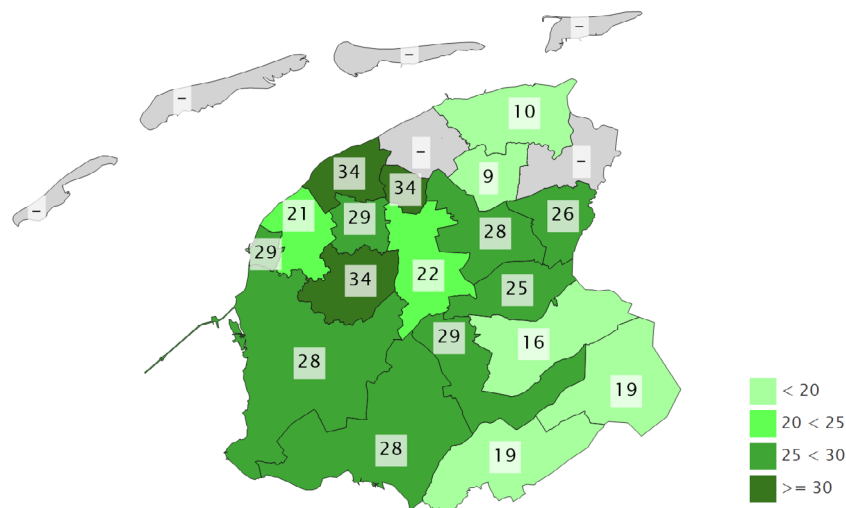


Bron: Ceo Wmo, bewerking FSP

Niet goed op de hoogte van onafhankelijke cliëntondersteuning

Gemeenten zijn vanuit de Wmo verplicht om cliënten de mogelijkheid te bieden om hulp te krijgen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Deze helpt bij het verhelderen van de hulpvraag, denkt mee over oplossingen in de eigen omgeving en helpt bij het aanvragen van passende ondersteuning en zorg. Maar weinig cliënten weten van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning. Landelijk weet 25% van de respondenten dat ze hier gebruik van kunnen maken. In de gemeenten Dantumadiel en Dongeradeel is dit rond de 10%. Bij de gemeenten het Bildt, Leeuwarderadeel en Littenseradiel is de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning meer bekend, daar weet een derde (34%) van de cliënten dat zij hier gebruik van kunnen maken.

Percentage respondenten dat op de hoogte is van de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner, per gemeente, 2016



Bron: Ceo Wmo, bewerking FSP

Meerderheid Friese Wmo-clieuten tevreden met ondersteuning

Het doel van de Wmo is het ondersteunen van mensen zodat zij zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Eén van de manieren om hier inzicht in te krijgen is kijken hoe cliënten dit ervaren. De meerderheid van de Friese Wmo-clieuten is tevreden met de ondersteuning die zij krijgen en ervaren daardoor een hogere kwaliteit van leven. De Wmo-clieuten in Fryslân zijn over het algemeen meer tevreden dan landelijk. Wel valt op dat de onafhankelijke cliëntondersteuning niet goed bekend is bij de meeste cliënten.

Dit is de eerste keer dat de gemeenten in Nederland dit onderzoek hebben uitgevoerd. De vragenlijst wordt de komende jaren doorontwikkeld om de bruikbaarheid en relevantie voor gemeenten te vergroten. De huidige opzet van de vragenlijst kent nog een aantal beperkingen. De belangrijkste is dat het onderzoek alleen wordt uitgevoerd onder inwoners die een maatwerkvoorziening (afgestemd op behoeften en omstandigheden van een specifiek persoon) toegewezen hebben gekregen en niet onder inwoners die gebruik maken van een algemene voorziening (voor iedereen toegankelijk). Daardoor komt de transformatie van de Wmo nog niet goed in beeld.

Naast het door ontwikkelen van de vragenlijst verdient de uitvoering van het onderzoek aandacht. Voor de betrouwbaarheid van de cijfers is het van belang dat de landelijke instructies goed worden gevolgd. Zo is de respons van een aantal Friese gemeenten lager dan vereist. Daarom moeten deze cijfers ook met een zekere voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Colofon

In de **databank** van het Fries Sociaal Planbureau zijn meer cijfers te vinden over het cliëntervaringsonderzoek Wmo.

Bronnen

- BMC 2016: **Clieventvaringsonderzoek Wmo gemeente Leeuwarderadeel**
- CEO Wmo 2016: **waarstaatjegemeente**
- Rijksoverheid 2015: **Wmo 2015**
- VWS & VNG 2016: **Instructie cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015**

Auteur

Sibilla Hoekstra

Contact

Sibilla Hoekstra

shoekstra@friessociaalplanbureau.nl

06 1149 3528 / (058) 234 85 00

Vormgeving

Jongens van de Jong



FRIES SOCIAAL
PLANBUREAU

Westersingel 4

8913 CK Leeuwarden

T (058) 234 85 00

www.friessociaalplanbureau.nl

Het Fries Sociaal Planbureau wordt gesubsidieerd door de provincie Fryslân.