



# Clëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Groningen 2018

Marjolein Kolstein

Inge de Vries

Oktober 2019

[www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)



BASIS VOOR BELEID

# Inhoud

<b>Inhoud .....</b>	<b>2</b>
<b>Samenvatting .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1 Opzet van het onderzoek .....	5
1.2 Type cliënten en opzet rapport .....	6
1.3 Respons .....	6
1.4 Achtergrondkenmerken respondenten .....	7
1.5 Vragen van deelnemers .....	8
<b>2. Resultaten .....</b>	<b>9</b>
2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente .....	9
2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente .....	10
2.3 Contact met de gemeente .....	11
2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner .....	13
2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente .....	14
2.6 Kwaliteit van de ondersteuning .....	16

2.7 Overige ondersteuning .....	16
2.8 Effect van de ondersteuning .....	17
2.9 Tot slot .....	20
<b>Colofon .....</b>	<b>21</b>

# Samenvatting

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) voert dit onderzoek vanaf 2015 uit voor de gemeente Groningen. Voor dit onderzoek hebben we een brief gestuurd met een inlogcode waarmee online een vragenlijst ingevuld kon worden. Ook was het mogelijk om de meegestuurde papieren vragenlijst in te vullen en retour te zenden.

## Opzet

Landelijk zijn er tien vragen verplicht in het Wmo cliëntervaringsonderzoek.

Dit zijn de volgende stellingen (en één vraag):

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
2. Ik werd snel geholpen
3. De medewerker nam mij serieus
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Daarnaast zijn door de gemeente Groningen extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen gaan over de reden waarom men contact opnam met de gemeente, het eventuele keukentafelgesprek en het effect van de ondersteuning.

## Respons

Deze rapportage bevat de analyse van de resultaten van het CEO Wmo voor de gemeente Groningen als geheel. In totaal hebben 2.541 van de 9.577 aangeschreven personen de enquête volledig ingevuld. Dit is een respons van 26 procent.

De respondenten zijn opgedeeld in vier cliëntgroepen; Oud-Wmo, Wmo 18+, Beschermd Wonen en combinatie Oud-Wmo en Wmo 18+ (zie p. 6 voor definities). Daarnaast is onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten. Nieuwe cliënten zijn personen die in 2017 geen Wmo-voorziening(en) hadden en in 2018 wel. Bestaande cliënten zijn cliënten die voor 2018 al wel gebruik maakten van één of meerdere Wmo-voorzieningen.

## Redenen om contact op te nemen met de gemeente

Er is gevraagd welke redenen meespeelden om naar de gemeente te gaan. Bijna de helft van de respondenten zocht (onder andere) contact met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aan konden. Daarnaast is geen vervoer hebben en daardoor nergens meer naartoe kunnen een veelgenoemde reden om contact op te nemen. Zeven van de tien zeggen dat zij doorverwezen zijn door de huisarts of een andere zorgverlener. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat meespeelde dat hun omgeving de ondersteuning niet meer aan kon.

## Contact met de gemeente

Over het contact met de gemeente (in verband met de hulpvraag) zijn de meeste respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag en het samen met de medewerker zoeken naar oplossingen. De medewerkers lijken redelijk goed zichtbaar te zijn; driekwart wist namelijk waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Ook zegt driekwart snel te zijn geholpen door de gemeente.

### Gesprek met de gemeente en onafhankelijke cliëntondersteuner

Ruim een derde van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente. In 2017 en 2016 was dit resp. 42 en 44 procent. De meeste cliënten (81 tot 85 procent) zijn (heel) tevreden over de verschillende aspecten van het (keukentafel)gesprek. Bij twee derde van de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf. In 20 procent van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig. Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Bijna een derde van de respondenten wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Bestaande cliënten weten dit vaker dan nieuwe cliënten. Van de respondenten die een gesprek hadden waarbij een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was, is 82 procent (heel) tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner.

### Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim drie kwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die de gemeente biedt en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag.

### Effect van de ondersteuning

De respondenten geven aan dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven; ongeveer drie kwart is het (helemaal) eens met de drie stellingen die hierover gesteld zijn. De respondenten vinden vooral dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen. Ook geven ze aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. Er is ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. De ondersteuning draagt met name bij aan het regelen van het huishouden en dit op orde te

houden (65 procent), het binnen en buiten het huis rondlopen/rijden (64 procent) en de financiën regelen en op orde houden (63 procent).

Tussen de verschillende cliëntgroepen zijn een aantal verschillen op te merken. Wat vooral opvalt is de groep Beschermd Wonen, die steeds (iets) minder tevreden of positief is dan de andere cliëntgroepen. De groep Beschermd Wonen is echter een kleine groep respondenten (n=76). Verder zijn bij veel stellingen de cliënten 'Combi' en 'Oud Wmo' steeds iets positiever dan de andere twee groepen. Er is weinig verschil tussen de mening van bestaande cliënten en nieuwe cliënten. We zien wel dat nieuwe cliënten over het algemeen net iets positiever of tevredener zijn dan bestaande cliënten.

### Resultaten verplichte vragen naar jaar

(% beantwoord met (helemaal) mee eens of 'ja' (bij vraag 5))

	2018	2017	2016	2015
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	76	72	68	71
2. Ik werd snel geholpen	75	73	67	61
3. De medewerker nam mij serieus	86	84	79	80
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	79	78	71	72
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	29	27	24	21
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	83	81	79	75
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85	84	80	77
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81	81	78	77
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	82	83	82	82
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	78	76	76	74

# 1. Inleiding

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Hiervoor is een verplichte landelijke vragenlijst en instructie samengesteld. Omdat elke gemeente deze vragenlijst gebruikt, kunnen de uitkomsten met elkaar vergeleken worden (benchmark). Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie.

## 1.1 Opzet van het onderzoek

De enquête bestaat uit de volgende tien verplichte vragen over de ontvangen ondersteuning, het contact en gesprek met de gemeente en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning.

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
2. Ik werd snel geholpen
3. De medewerker nam mij serieus
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen aan de verplichte vragenlijst een aantal vragen toegevoegd. De extra vragen gaan dieper in op de reden waarom de respondent contact heeft gezocht met de gemeente, het (keukentafel)gesprek, de ervaringen met de onafhankelijke

cliëntondersteuner en de effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie.

Volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid is een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2018 een maatwerkvoorziening hadden in de gemeente Groningen. Hierbij is rekening gehouden met het aantal Wmo-cliënten per WIJ-gebied, zodat de steekproef ook per WIJ-gebied representatief is. Vanwege de gemeentelijke herindeling is besloten om het onderzoek over 2018 vervroegd uit te laten voeren; niet in mei/juni zoals in eerdere jaren, maar in maart/april. Rond 1 maart 2019 hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief met een papieren vragenlijst en een retourenvelop ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men, indien gewenst, de vragenlijst online konden invullen. Cliënten konden tot 30 april de vragenlijst invullen. Het betreft een anonieme enquête; de privacy van de deelnemers is gewaarborgd.

In deze rapportage bespreken we de resultaten van de gemeente Groningen in zijn geheel.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2018 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2018.

## 1.2 Type cliënten en opzet rapport

In dit rapport wordt er bij alle vragen gekeken naar het verschil tussen de antwoorden die door nieuwe en bestaande cliënten zijn gegeven. Nieuwe cliënten zijn personen die in 2017 geen Wmo-voorziening(en) hadden en in 2018 wel. Bestaande cliënten zijn cliënten die voor 2018 ook al gebruik maakten van één of meerdere Wmo-voorzieningen.

Ook wordt er onderscheid gemaakt in vier cliëntgroepen:

- Oud-Wmo: cliënten die gebruik maken van vervoer, hulpmiddelen, woningaanpassingen, scootmobiel, etc.
- Wmo 18+: cliënten die gebruik maken van individuele- en groepsbegeleiding (dagbesteding), kortdurend verblijf, huishoudelijke hulp
- Beschermd Wonen: cliënten die gebruik maken van beschermd wonen in een daartoe aangewezen instelling waarbij 24 uren toezicht wordt geboden. Het gaat in dit geval om cliënten uit de gehele provincie Groningen.
- Combinatie Oud-Wmo en Wmo 18+: een combinatie van voorzieningen en diensten uit de categorieën hierboven beschreven (exclusief Beschermd Wonen)

Tenslotte wordt in de meeste figuren getoond wat de resultaten voor de betreffende vraag in de jaren 2017, 2016 en 2015 waren zodat de vergelijking met de voorgaande jaren gemaakt kan worden.

## 1.3 Respons

Ruim 9.500 van de in totaal ruim 14.000 cliënten zijn aangeschreven voor dit onderzoek. Van 2.526 respondenten zijn de antwoorden meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 26 procent. De relevante respons ligt tussen 70 en 90 procent. 38 procent van de respondenten geeft aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

De n die wordt weergegeven bij de figuren, is de relevante respons: hierbij worden antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet meegeteld.

### *Steekproef en respons*

<b>Steekproef Groningen</b>	<b>Aantal personen</b>
Cliëntenbestand	14.154
Aangeschreven cliënten	9.577
Onvolledig beantwoorde enquêtes / te laat	33
Totale respons	2.541 (27%)
Lege enquêtes	15
<b>Geldige respons</b>	<b>2.526 (26%)</b>



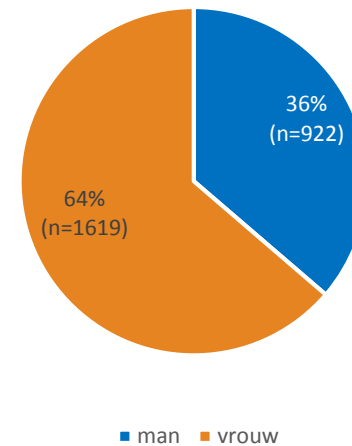
## 1.4 Achtergrondkenmerken respondenten

88 procent van de respondenten ontving al een voorziening vanuit de WMO voor 2018 ('bestaande cliënt'), 12 procent ontving in 2018 voor het eerst WMO ('nieuwe cliënt'). Van alle respondenten is 64 procent vrouw en 36 procent man. Ter vergelijking: in de populatie (alle Wmo-clënten in de gemeente Groningen) is 59 procent vrouw en 41 procent man.

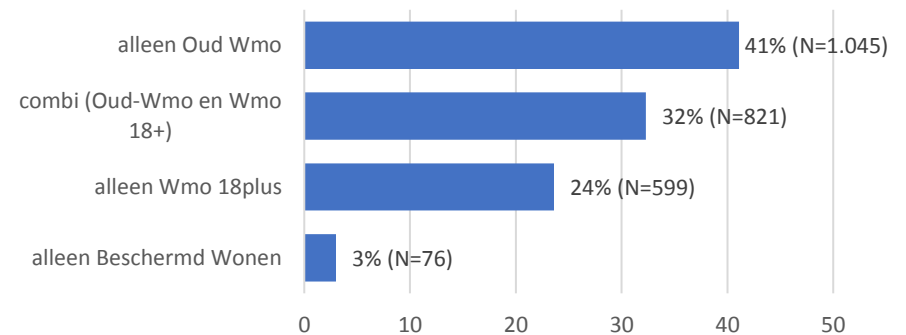
Qua voorziening zitten de meeste respondenten in de categorie 'oud-Wmo' (41 procent). 32 procent valt in de categorie 'combi oud-Wmo en Wmo 18+'. 24 procent is alleen Wmo 18+ en 3 procent heeft Beschermd Wonen. De groep Beschermd Wonen is dus klein (n=76). De resultaten voor deze groep moeten dan ook met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden; er kunnen geen harde conclusies getrokken worden.

Meer dan de helft van de respondenten (60 procent) is 70 jaar of ouder. 87 procent is 50 jaar of ouder. De grootste groep nieuwe cliënten zijn zeventigers (25 procent). Onder bestaande cliënten zijn tachtigers de grootste groep (39 procent).

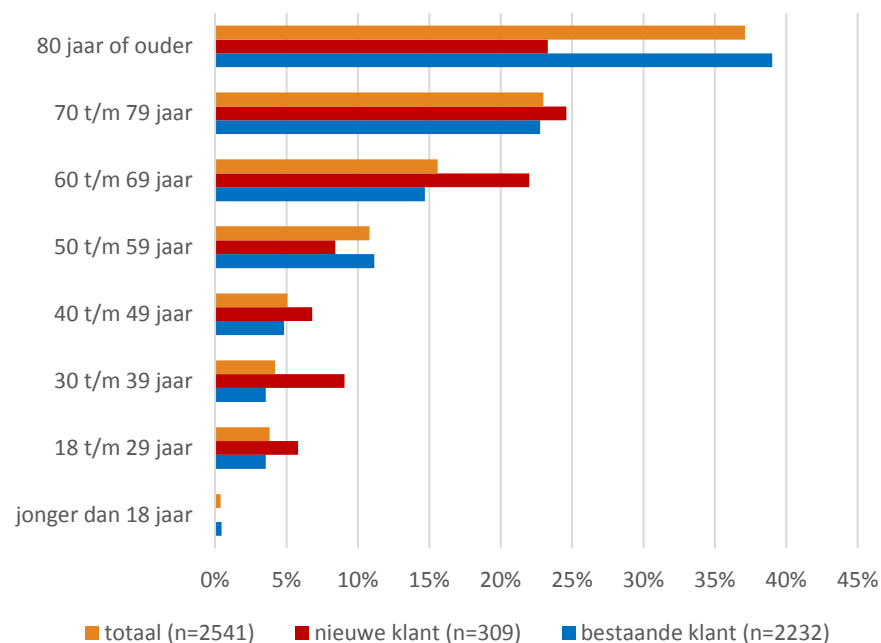
Geslacht respondenten (N=2.541)



Voorziening respondenten (N=2.541)



Leeftijd respondenten, naar bestaande en nieuwe cliënt (N=2.541)



## 1.5 Vragen van deelnemers

Een aantal respondenten heeft contact gezocht met het KCC of de WIJ-teams omdat ze niet begrepen waarom zij aangeschreven waren voor dit onderzoek. Dit kwam voornamelijk omdat er cliënten zijn die wel een lopende voorziening hadden in 2018 maar hiervan geen gebruik maakten. Er is geen geval bekend van personen die geen lopende indicaties hadden in 2018 maar wel aangeschreven zijn. Het feit dat een vervoersindicatie (taxipas) onder de Wmo valt heeft bij een aantal respondenten tot verwarring geleid, dit kwam ook regelmatig terug in de commentaarvelden op de enquête en in telefoongesprekken met de WIJ-team medewerkers.



## 2. Resultaten

### 2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente

De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente voor het aanvragen van een voorziening op grond van de WMO is dat men het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (47 procent). Dit komt overeen met 2017. Cliënten Wmo 18+ en Combi geven dit vaker op als reden dan Beschermd Wonen en Oud-Wmo.

‘Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb’ is de tweede meest genoemde reden. Dit is iets minder vaak genoemd dan in 2017 (38 vs. 44 procent). Vooral cliënten Oud Wmo en Combi geven dit aan.

*Contact met de gemeente, naar bestaande en nieuwe cliënt (n=2526)*

Waarom contact met gemeente	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	48%	44%	47%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	38%	38%	38%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	16%	23%	17%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	14%	15%	14%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	13%	15%	13%
Omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden	13%	12%	13%
Omdat ik overdag niks te doen heb	7%	8%	8%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	6%	8%	6%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	5%	9%	6%
Anders	14%	15%	14%

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

Daarnaast heeft 17 procent van de respondenten contact opgenomen omdat ze niet weten hoe ze bepaalde problemen op kunnen lossen en wat ze moeten kiezen. Hier zijn het vaker cliënten Wmo 18+ en BW die dit aangeven (resp. 32 en 45 procent).

We beschikken niet over nadere informatie over welke andere redenen cliënten hebben, dit was een gesloten vraag.

*Contact met de gemeente, naar type voorziening (n=2526)*

Waarom contact met gemeente	Wmo 18+	Oud-Wmo	Combi	BW
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	56%	16%	83%	24%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	4%	48%	51%	23%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	32%	8%	15%	45%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	17%	9%	16%	32%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	24%	6%	13%	37%
Omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden	7%	10%	21%	13%
Omdat ik overdag niks te doen heb	10%	4%	8%	25%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	1%	8%	9%	9%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	6%	5%	6%	8%
Anders	20%	16%	7%	28%

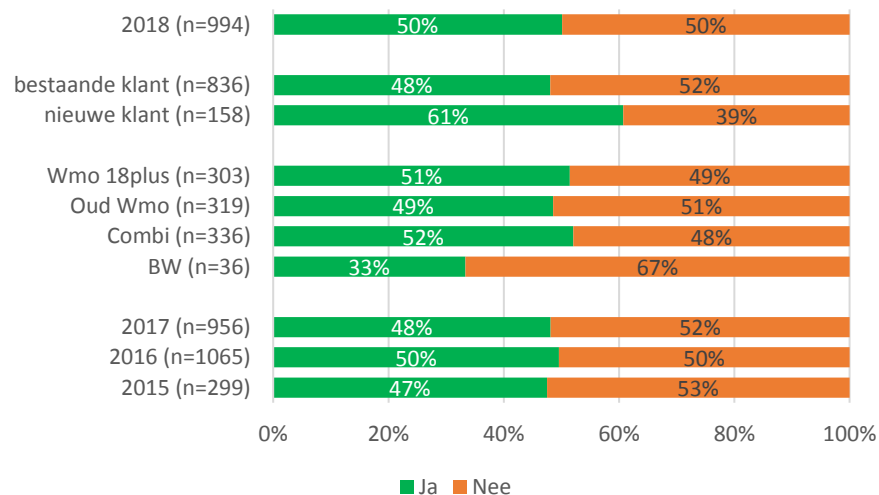
*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

## 2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente

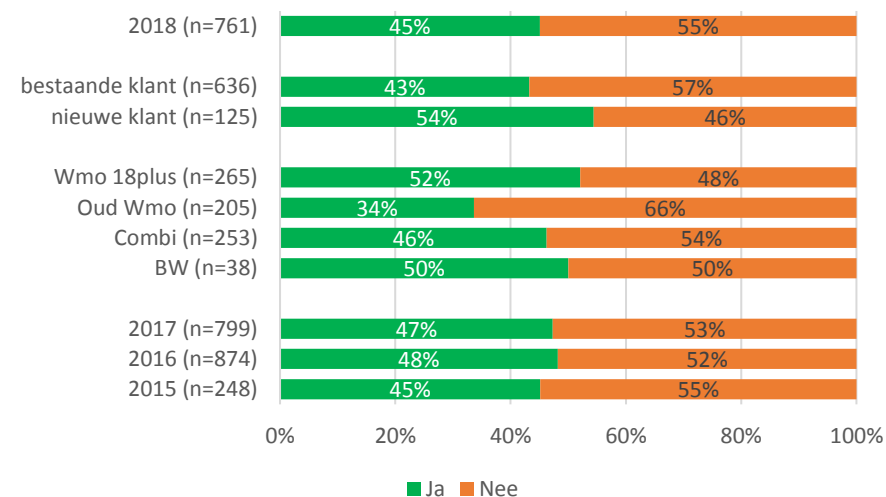
Naast de voornaamste reden om contact op te nemen, is ook gevraagd of bepaalde zaken meespeelden in de overwegingen om naar de gemeente te gaan. Van de respondenten die hierop geantwoord hebben, geeft 69 procent aan dat ze doorverwezen zijn door hun huisarts of andere zorgverlener. Dit geldt vooral voor cliënten Beschermd Wonen en Wmo 18+ en voor nieuwe cliënten. Bij ruim de helft van de respondenten kon de omgeving hen niet (meer) ondersteunen. Dit is vaker het geval bij nieuwe cliënten en een stuk minder bij oud-Wmo-clieuten. De helft van de respondenten geeft aan dat zij (onder andere) contact met de gemeente zochten omdat zij niet wisten waar en hoe zij ondersteuning konden regelen. 45 procent zocht contact omdat ze het probleem en de keuzes niet meer overzagen. Ook dit geven oud-Wmo-clieuten minder vaak aan.

*Speelde één van de volgende redenen mee om naar de gemeente te gaan?*

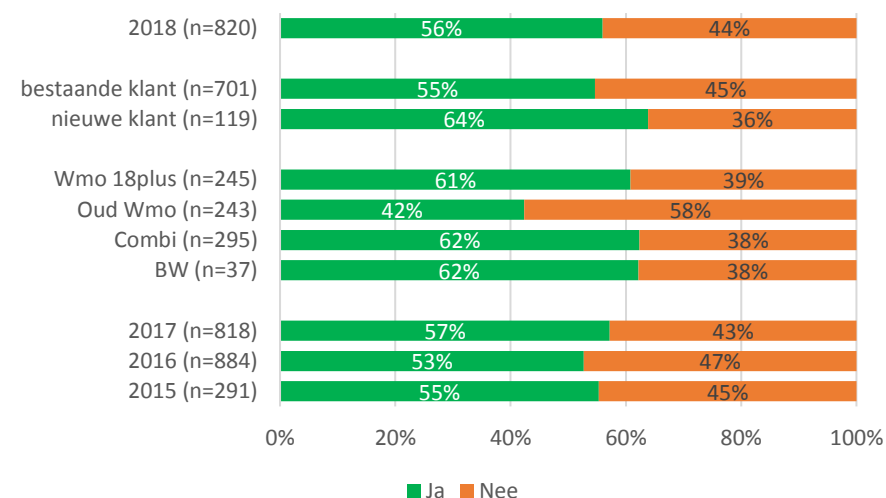
*Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen*



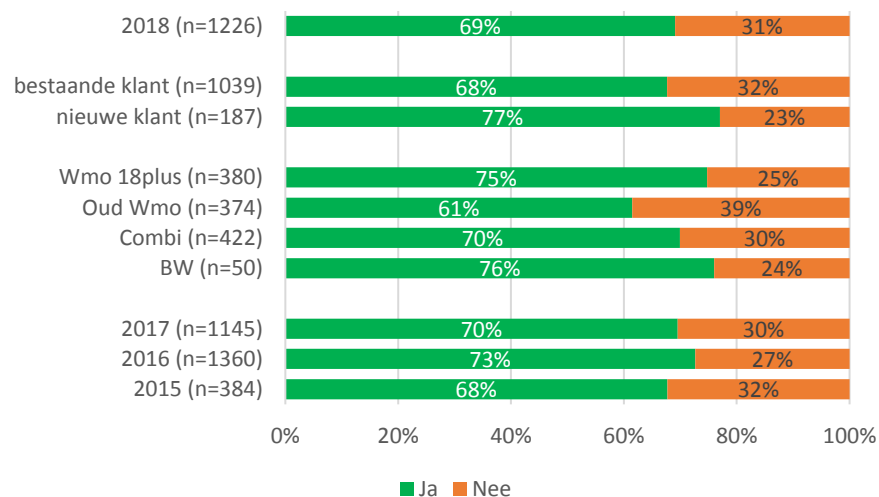
*Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer*



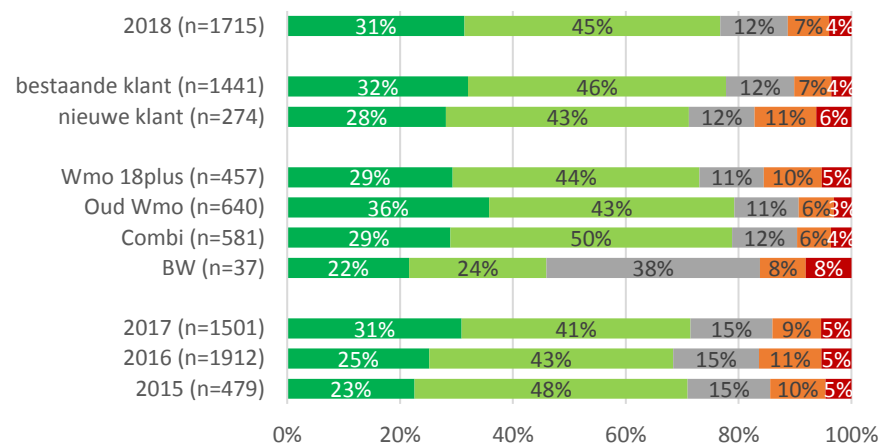
*Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen*



*Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener*



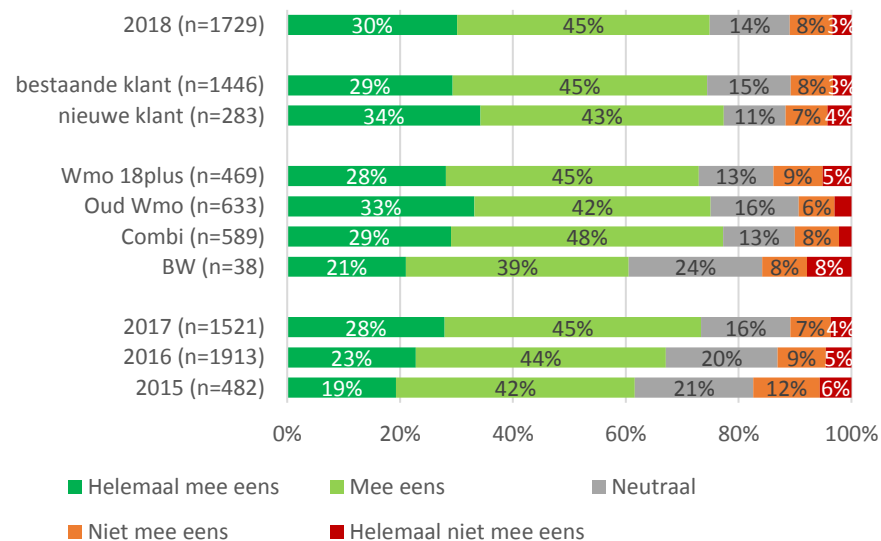
*Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag*



**2.3 Contact met de gemeente**

De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. Ruim drie kwart wist waar hij of zij terecht kon met zijn of haar hulpvraag. Nog eens driekwart van de respondenten geeft aan dat ze snel geholpen werden. Dit is een verbetering ten opzichte van de eerdere jaren.

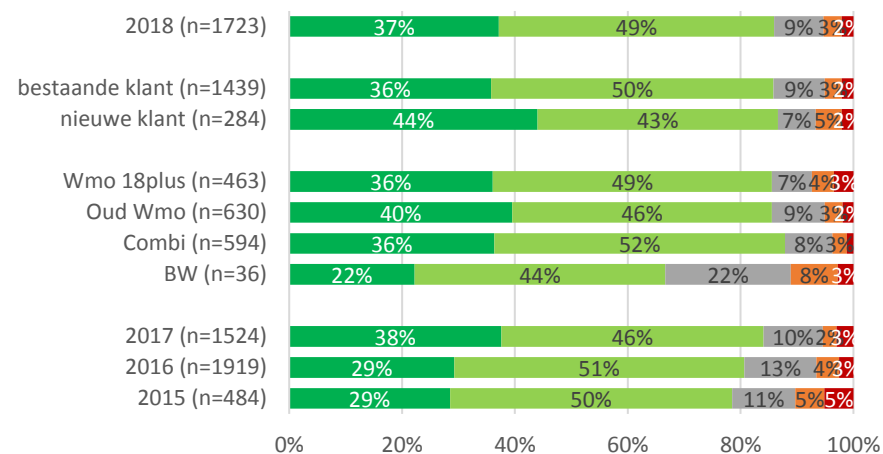
*Ik werd snel geholpen*



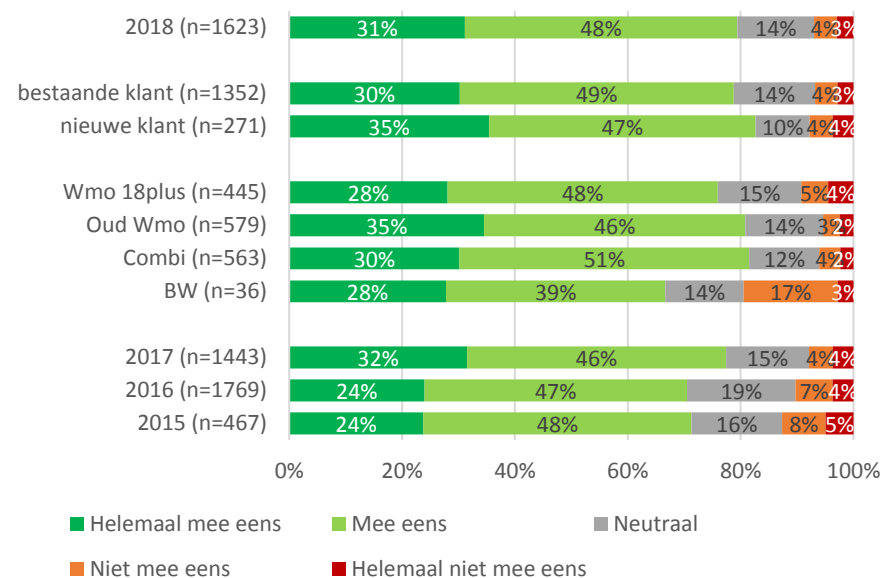
86 procent van de respondenten vond dat de medewerker hen serieus nam. Sinds 2015 zien we een stijging in dit percentage.

Bijna acht van de tien respondenten (79 procent) zijn het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Nieuwe cliënten zijn iets positiever dan bestaande cliënten (82 vs. 79 procent). Van de cliënten Beschermd Wonen is 67 procent het (helemaal) eens met de stelling. In 2017 was dit nog 57 procent.

### De medewerker nam mij serieus



### De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

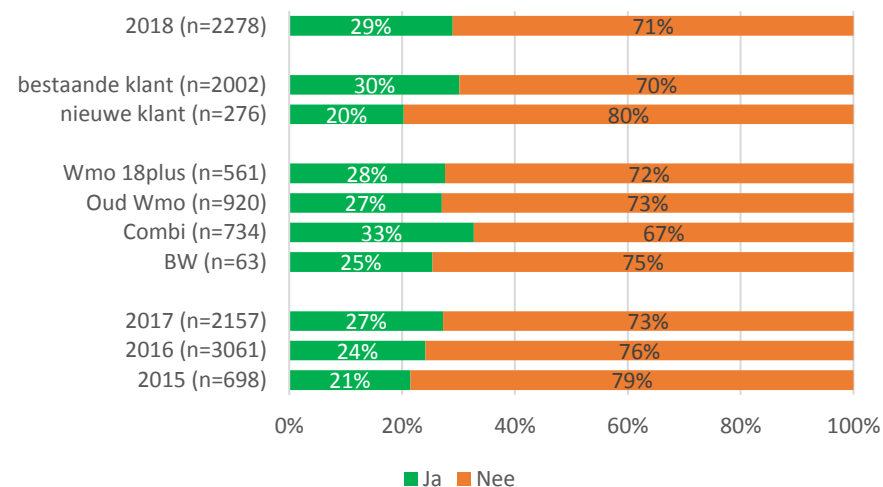


## 2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner

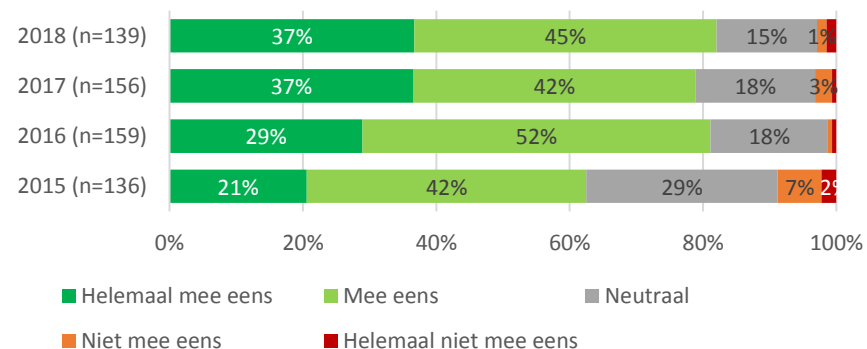
Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Vanaf begin 2015, met de invoering van de Wmo 2015, zijn alle gemeentes verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuner beschikbaar te stellen voor haar burgers. In 2016 konden cliënten de cliëntondersteuning aanvragen via het Zorgloket en in de wijken waar in 2016 de WIJ-teams actief waren kon dit via het WIJ-team. Vanaf augustus 2016 waren alle WIJ-teams actief en kon de onafhankelijke cliëntondersteuner alleen nog via de WIJ-teams aangevraagd worden. 71 procent van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

We zien wel dat de bekendheid van de cliëntondersteuner elk jaar iets toeneemt. Bestaande cliënten zijn beter op de hoogte van de cliëntondersteuner dan nieuwe cliënten (30 vs. 20 procent). Respondenten die een (keukentafel)gesprek gehad hebben (zie paragraaf 2.5) waarbij een onafhankelijke cliëntondersteuner bij aanwezig was, hebben we gevraagd hoe tevreden zij over de cliëntondersteuner zijn. 82 procent van hen is hierover (heel) tevreden. Dit is vergelijkbaar met 2017 en 2016. Omdat er maar een beperkt aantal respondenten gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner was de respons op deze vraag vrij laag. Er zijn daarom in de figuur geen uitsplitsingen gedaan naar type cliënt.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Bent u tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner?



## 2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente

38 procent van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad. Dit is iets minder dan vorig jaar. In 2016 vond een forse daling plaats ten opzichte van 2015. Deze daling is onder andere een gevolg van het feit dat de gemeente Groningen in 2015 (keukentafel)gesprekken heeft gevoerd met een aantal groepen bestaande cliënten. Dit was het geval voor AWBZ-overgangsccliënten en alle cliënten met een indicatie huis-houdelijke hulp.

Nieuwe cliënten hebben, net als eerdere jaren, een stuk vaker dan bestaande cliënten een (keukentafel)gesprek gehad (62 vs. 34 procent). Van de verschillende cliëntgroepen hebben vooral cliënten Wmo 18+ een (keukentafel)gesprek gehad (54 procent). Oud-Wmo'ers hebben dit het minst gehad (22 procent) in 2018.

Bij twee derde van de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. Wanneer er iemand bij het gesprek was, was er bij 20 procent (ook) een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. Dit is ongeveer gelijk aan 2017 en 2016. Bij ruim de helft (56 procent) was er (ook) een naaste bij de (keukentafel)gesprekken.

We hebben een aantal vragen gesteld over het (keukentafel)gesprek. Cliënten Beschermd Wonen zijn niet meegenomen in de resultaten hierover, vanwege de lage aantallen (n=24). Het meest positief is men over de manier waarop er naar hen werd geluisterd tijdens het (keukentafel)gesprek (86 procent (helemaal) mee eens).

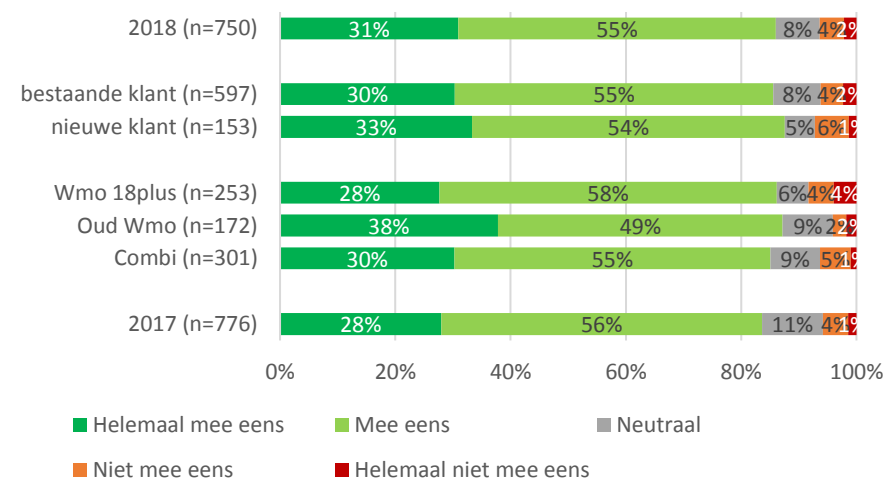
Gebruik (keukentafel)gesprek, naar jaar en bestaande/nieuwe cliënt

Jaar	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
2015 (n=698)	62%	60%	60%
2016 (n=3061)	44%	60%	44%
2017 (n=2157)	38%	63%	42%
2018 (n=2278)	34%	62%	38%

Gebruik (keukentafel)gesprek, naar voorziening

Wmo 18plus	Oud Wmo	Combi	BW	Totaal
54%	22%	46%	41%	38%

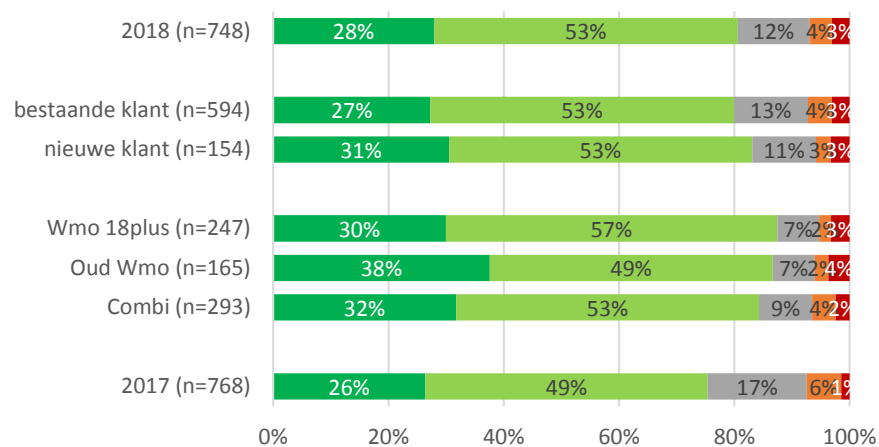
De manier waarop er naar u geluisterd werd



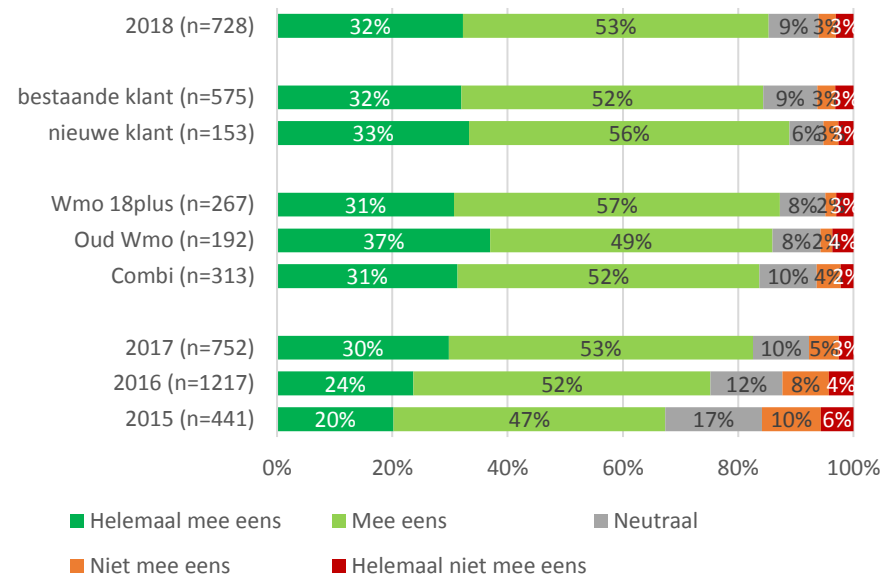
Ook over de deskundigheid van de medewerker en het contact met de degene met wie ze het keukentafelgesprek voerden is een ruime meerderheid tevreden (resp. 81 en 83 procent). Nieuwe cliënten zijn iets tevredener dan bestaande cliënten. Over de gekozen oplossing is 85 procent (heel) tevreden.

*Tevredenheid (keukentafel)gesprek*

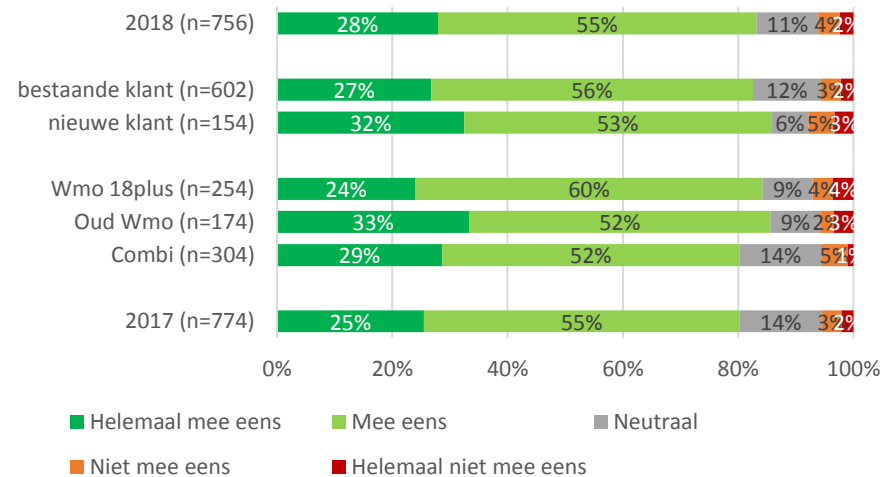
*De deskundigheid van de medewerker*



*De gekozen oplossing*



*Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had*

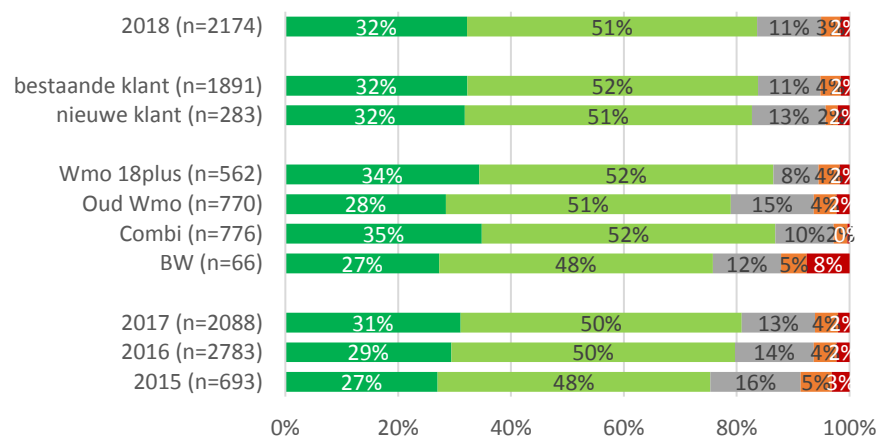




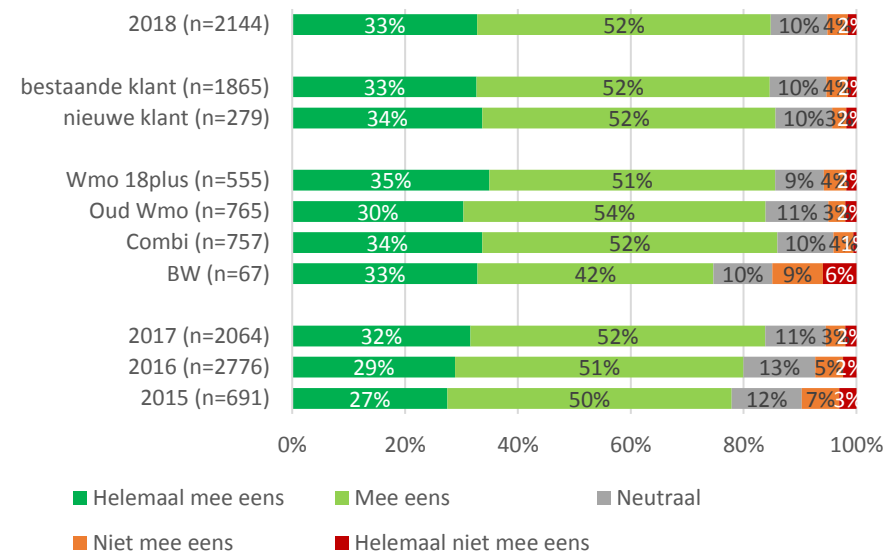
## 2.6 Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim acht van de tien respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vinden dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Sinds 2015 is de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning bij de hulpvraag past iets gestegen. Er zijn minimale verschillen tussen nieuwe en bestaande cliënten. Het valt op dat cliënten Beschermd Wonen het iets minder vaak eens zijn met beide stellingen (beide 75 procent (helemaal) mee eens). Ten opzichte van vorig jaar zijn deze cliënten echter wel positiever.

*Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed*



*De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag*



## 2.7 Overige ondersteuning

11 procent van de respondenten maakt gebruik van voorzieningen zoals de inloop of activiteit in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice. Ongeveer de helft van de ondervraagden (47 procent) ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of burens. Van deze groep heeft 12 procent het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan. 7 procent van de respondenten geeft aan dat zij zelf of hun partner hulp krijgt van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje of coach).

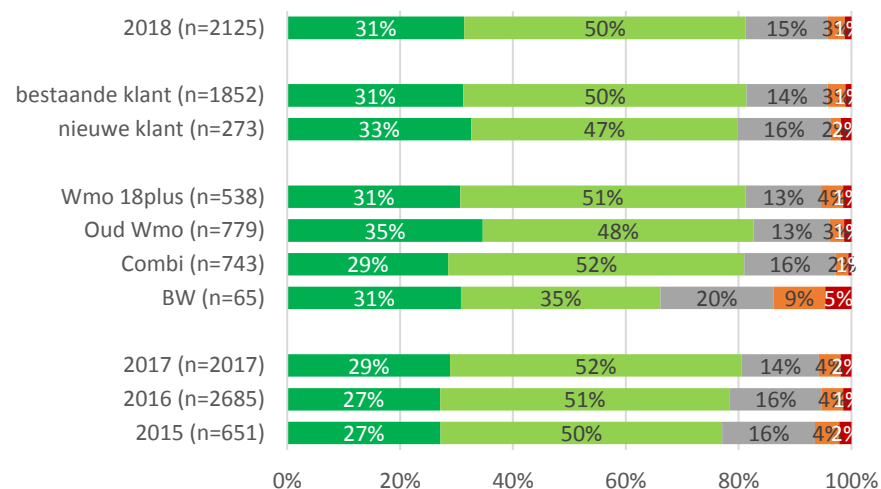
## 2.8 Effect van de ondersteuning

Drie stellingen in de vragenlijst gingen over het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten. De respondenten geven aan dat de ondersteuning een positief effect heeft; rond de 80 procent is het (helemaal) eens met de drie stellingen.

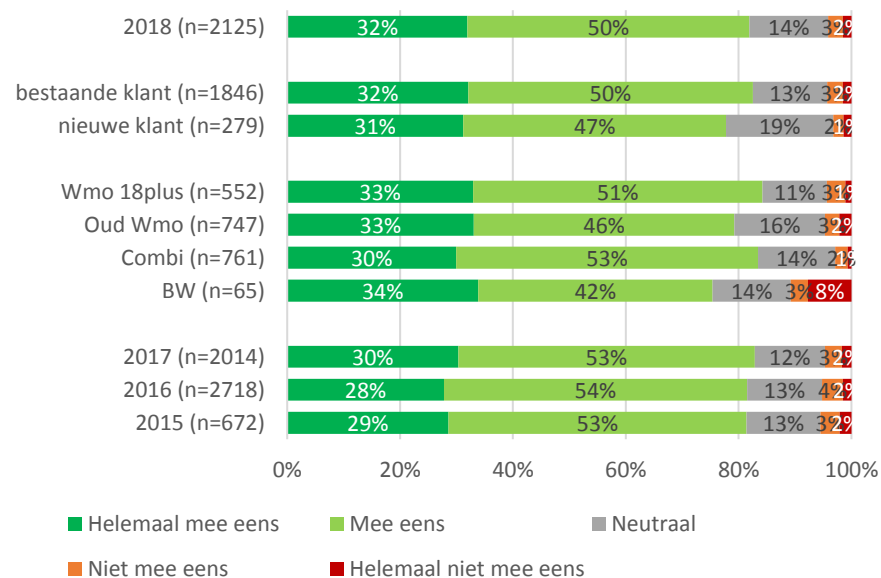
81 procent van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. Alleen cliënten Beschermd Wonen zijn hierover een stuk minder positief (66 procent (helemaal) mee eens).

82 procent zegt dat zij zich beter kan redden door de ondersteuning die zij krijgen. Nieuwe cliënten zijn het hier iets minder mee eens (78 procent), net zoals cliënten Beschermd Wonen (76 procent).

*Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil*

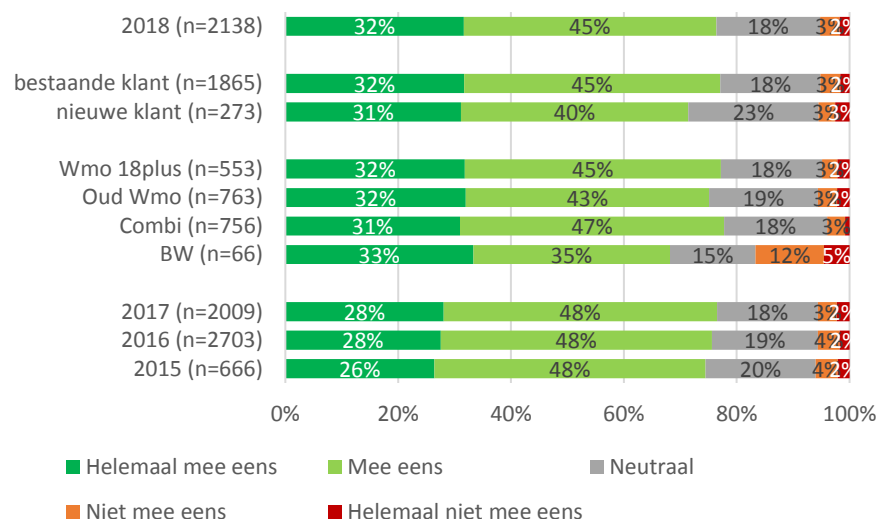


*Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden*



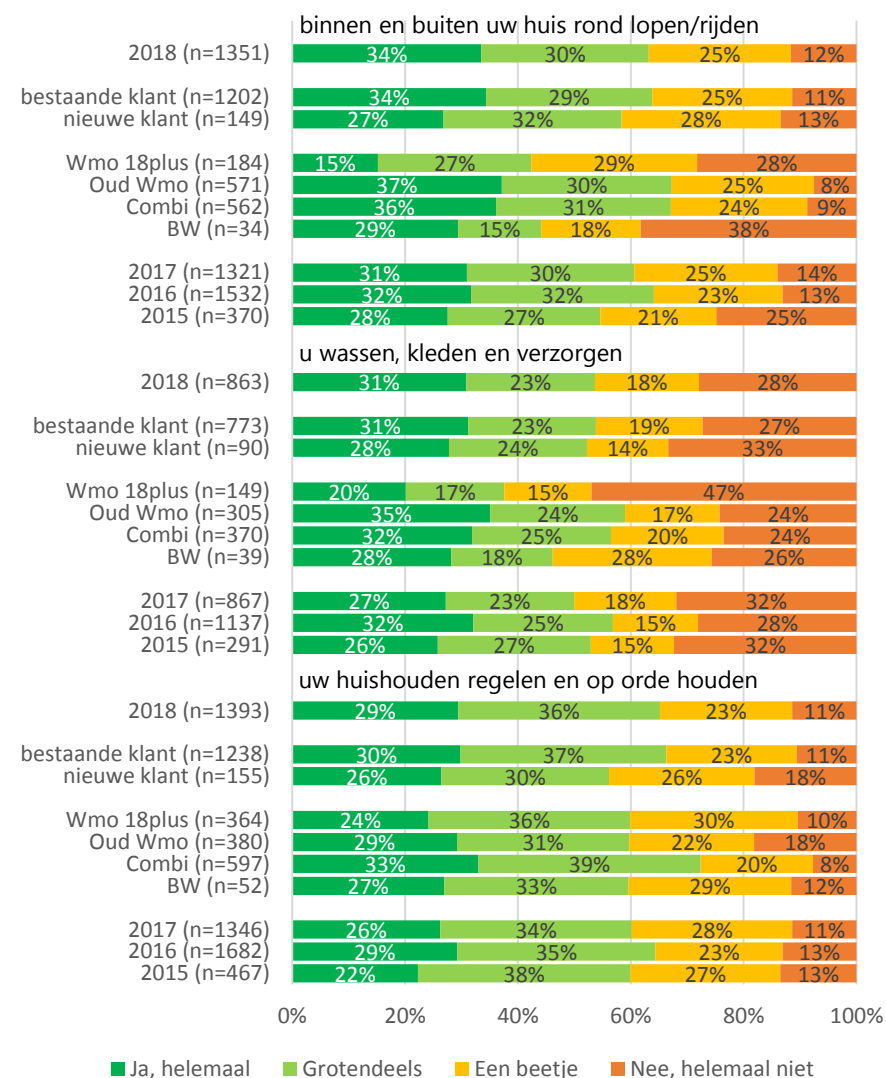
77 procent is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'. Ook hier zijn nieuwe cliënten en cliënten Beschermd Wonen iets minder positief (resp. 71 en 68 procent).

*Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven*

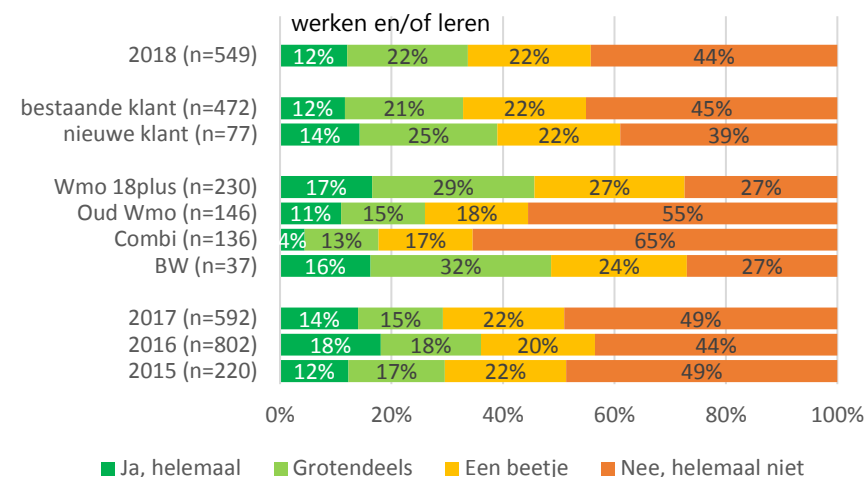
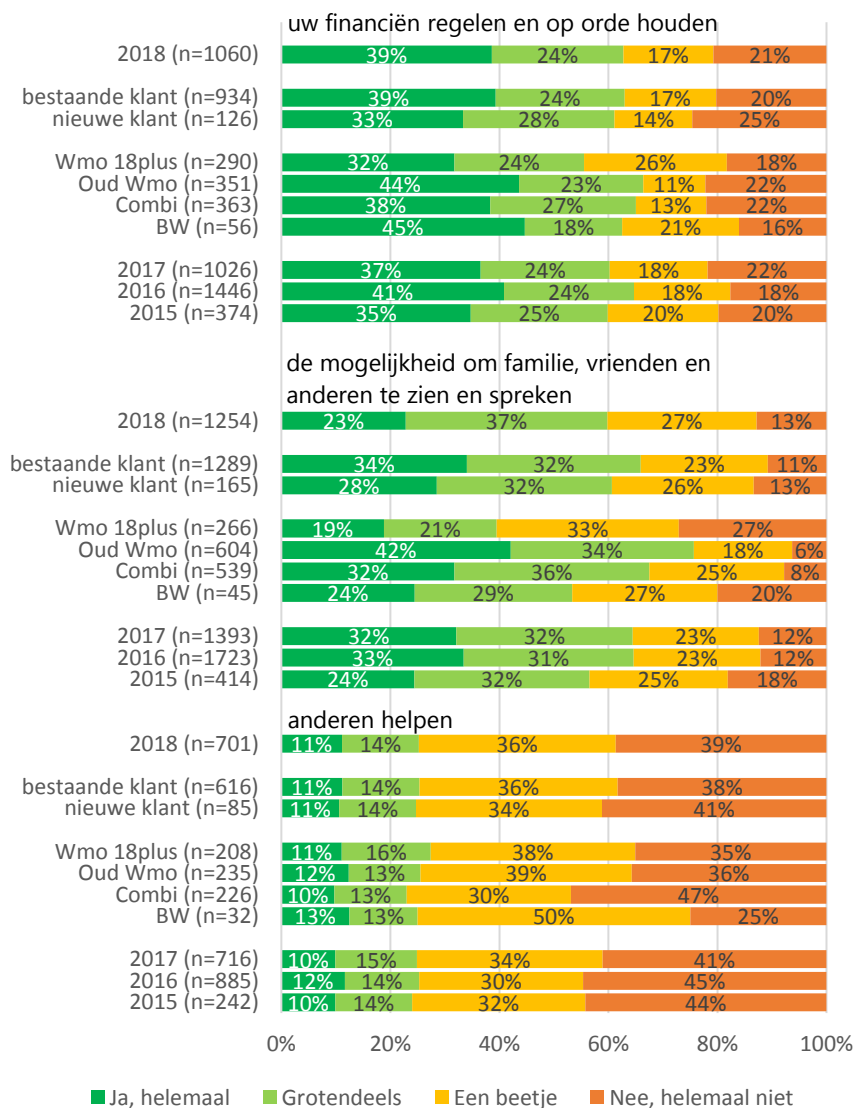


We hebben ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. Hierbij tellen alle soorten ondersteuning mee, ook die van naasten, vrijwilligers, buurthuismedewerkers, etc. De ondersteuning draagt met name bij aan het regelen en op orde houden van het huishouden (65 procent antwoord hierop met 'ja' of 'grotendeels'). Dit geldt met name voor cliënten vanuit de Combi-groep (72 procent). Ook draagt de ondersteuning bij aan de mobiliteit van cliënten en het regelen van de financiën (beide 63 procent). Van het eerste is vooral sprake bij Oud Wmo- en Combi-clieuten (beide 67 procent). Van het tweede is juist wat minder sprake bij cliënten Wmo 18+ (56 procent).

*Ondersteuning en hulpmiddel(en) dragen bij aan... (1)*



Ondersteuning en hulpmiddel(en) dragen bij aan...(2)



Verder helpt de ondersteuning de respondenten vooral om hun familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (60 procent). Het valt op dat dit voor cliënten Wmo 18+ een stuk minder geldt (40 procent). Ook voelen respondenten zich ondersteund bij het wassen, kleden en verzorgen (54 procent). Ook dit is minder vaak het geval bij cliënten Wmo 18+ (37 procent). Bestaande cliënten reageerden op de meeste vragen iets positiever dan nieuwe cliënten. Dit is met name zo bij het huishouden regelen en op orde houden (67 vs. 56 procent).

## 2.9 Concluderend

Over het algemeen reageren de Wmo-cliënten positief op de verschillende stellingen in de vragenlijst en zijn ze dus positief over de ondersteuning vanuit de Wmo. Minimaal driekwart is het (helemaal) eens met de stellingen. Vooral over de kwaliteit van de ondersteuning is men te spreken. Ruim acht van de tien respondenten zijn van mening dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Ook over de medewerkers is men tevreden; 86 procent zegt dat de medewerker hen serieus nam. Over het (keukentafel)gesprek zegt minimaal 81 procent dat zij tevreden is over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, de gekozen oplossing en het contact met degene met wie men het (keukentafel)gesprek had.

Verder zien we dat de onafhankelijke cliëntondersteuner bij 29 procent bekend is. Wanneer men gebruik gemaakt heeft van de onafhankelijke cliëntondersteuner, is 82 procent hierover (zeer) tevreden.

Over het contact met de gemeente is ruim drie kwart van de respondenten positief. Zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, werden snel geholpen en hebben samen met de medewerker naar oplossingen gezocht.

Een groot deel van de respondenten geeft aan een positief effect van de ondersteuning te ervaren. Ruim acht van de tien respondenten kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen en zich beter redden. Ruim drie kwart zegt een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning.

De resultaten van 2018 komen overeen met de resultaten van 2017. Wel is in 2017 het percentage dat het (helemaal) met de stellingen eens is, in de meeste gevallen iets hoger.

# Colofon

## Clïentervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Groningen 2018

### Auteurs:

Marjolein Kolstein  
Inge de Vries

### Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

### Fotografie:

Gemeente Groningen

### Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen



**T** (050) 367 56 30  
**E** [ois@groningen.nl](mailto:ois@groningen.nl)  
**I** [www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)  
 @basisvoorbeleid

