



Ervaringsonderzoek Wmo 2022 Gemeente Groningen



OIS Groningen
Juli 2023

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting	3
Samenvatting	3
1. Inleiding	5
Inleiding	5
1.1 Opzet van het onderzoek	5
1.2 Respons	6
2. Resultaten onderzoek	8
2.1 Contacten met het WIJ-team	8
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	15
2.3 Effect van de ondersteuning	17
2.4 Concluderend	19
Colofon	20

Samenvatting

Sinds 2016 zijn gemeenten verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) Groningen voert dit onderzoek vanaf 2016 uit voor de gemeente Groningen. Voor dit onderzoek hebben we een brief gestuurd met een inlogcode waarmee online een vragenlijst ingevuld kon worden.

Respons

In totaal hebben 1.435 van de 7.865 aangeschreven personen de enquête ingevuld. Dit is een respons van 18%. Dit is iets lager dan het CEO over 2021, toen de respons 20% bedroeg. De respondenten zijn opgedeeld in vijf cliëntgroepen: begeleiding (BG), huishoudelijke hulp (HH), woningaanpassingen (WA), hulpmiddelen (HM) en collectief vervoer (CV).

Contact met het WIJ-team

Over het contact met het WIJ-team (in verband met de hulpvraag) zijn de meeste respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag door de medewerker en het samen zoeken naar een passende oplossing. Het WIJ-team lijkt redelijk goed zichtbaar te zijn; bijna 80% van de respondenten wist namelijk waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Men is, vergeleken met 2021, iets beter te spreken over de snelheid waarmee ze geholpen zijn door de gemeente. Bijna drie kwart is het eens met deze stelling tegenover 70% in 2021.

Tevredenheid over gesprek

Een ruime meerderheid van de cliënten (73% tot 85%) is (heel) tevreden over de verschillende aspecten van hun gesprek met de WIJ-medewerker over hun hulpvraag. Het meest positief is men over de manier waarop er naar hen geluisterd is. Over de overige communicatie met het WIJ-team is 10% (heel) ontevreden.

Onafhankelijk cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Ondanks dat de bekendheid van OCO de afgelopen jaren is toegenomen, weet de meerderheid (69%) niet dat zij gebruik kan maken van een OCO. 31% is hier wel van op de hoogte. In 2020 was dit nog 25%.

Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim 80% 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 meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven; meer dan 80% 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 (83%). Opvallend is dat in de scores op deze drie stellingen een lichte daling waarneembaar is ten opzicht van 2021.

Tabel 1: Resultaten voorheen verplichte vragen naar jaar: percentage respondenten dat de vragen heeft beantwoord met '(helemaal) mee eens', of vraag 5 met 'ja'

Stelling	2022	2021	2020	2018	2017	2016	2015
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	79	76	77	76	72	68	71
2. Ik werd snel geholpen	74	70	77	75	73	67	61
3. De medewerker nam mij serieus	87	85	87	86	84	79	80
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	84	79	80	79	78	71	72
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	31	30	25	29	27	24	21
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	80	83	84	83	81	79	75
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	83	84	86	85	84	80	77
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	80	82	82	81	81	78	77
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	83	84	85	82	83	82	82
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	80	82	78	78	76	76	74

Over 2019 is, in verband met corona, geen CEO uitgevoerd.

1. Inleiding

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Tot en met 2020 moest hiervoor gebruik worden gemaakt van een verplichte landelijke vragenlijst. Sinds 2021 kunnen gemeenten echter flexibeler omgaan met het CEO Wmo. Zij mogen het CEO naar eigen inzicht vormgeven. De resultaten moeten (nog steeds) inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Ook worden de gegevens over de ervaringen van cliënten met maatschappelijke ondersteuning gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen'. In de gemeente Groningen is er vanaf 2021 voor gekozen om de vragenlijst grotendeels hetzelfde te houden als voorheen. Dit maakt het mogelijk de tevredenheid goed te monitoren.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2022 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2022.

1.1 Opzet van het onderzoek

De enquête bestaat uit vragen over de ontvangen ondersteuning, het contact en gesprek met de gemeente en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning. Daarbij zijn de tien verplichte vragen uit voorgaande jaren ook weer gesteld. Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen een aantal extra vragen toegevoegd. De tien 'oude' vragen luiden:

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

De opdrachtgever wilde de resultaten graag uitsplitsen naar vijf verschillende cliëntgroepen: begeleiding (BG), huishoudelijke hulp (HH), woningaanpassingen (WA), hulpmiddelen (HM) en collectief vervoer (CV). Om zinvolle uitspraken te kunnen doen, moesten voor alle groepen behalve huishoudelijke hulp alle cliënten uitgenodigd worden. Voor huishoudelijke hulp is een aselechte steekproef getrokken; hier zijn 3.615 van de 5.866 cliënten uitgenodigd.

Per voorziening is een vragenblok gemaakt. Het eerste vragenblok over de aanvraag van de voorziening kregen alle respondenten te zien. Vervolgens was het afhankelijk van de voorziening die men had, welke vervolgvragen men kreeg. Wanneer een respondent één voorziening had, kreeg hij/zij alleen het vragenblok over die voorziening. Had

men meer voorzieningen (én zat men voor die voorzieningen in de steekproef), dan kreeg men meerdere vragenblokken te zien.

In februari 2023 hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men de vragenlijst online kon invullen. Op verzoek is er in een aantal gevallen een papieren versie van de vragenlijst verstrekt. Dit is negen keer gebeurd. De vragenlijst kon tot medio april 2023 worden ingevuld. In tegenstelling tot het onderzoek over 2021 is er voor het onderzoek over 2022 geen herinneringsbrief verstuurd. Het uiteindelijke responspercentage bedraagt 18%.

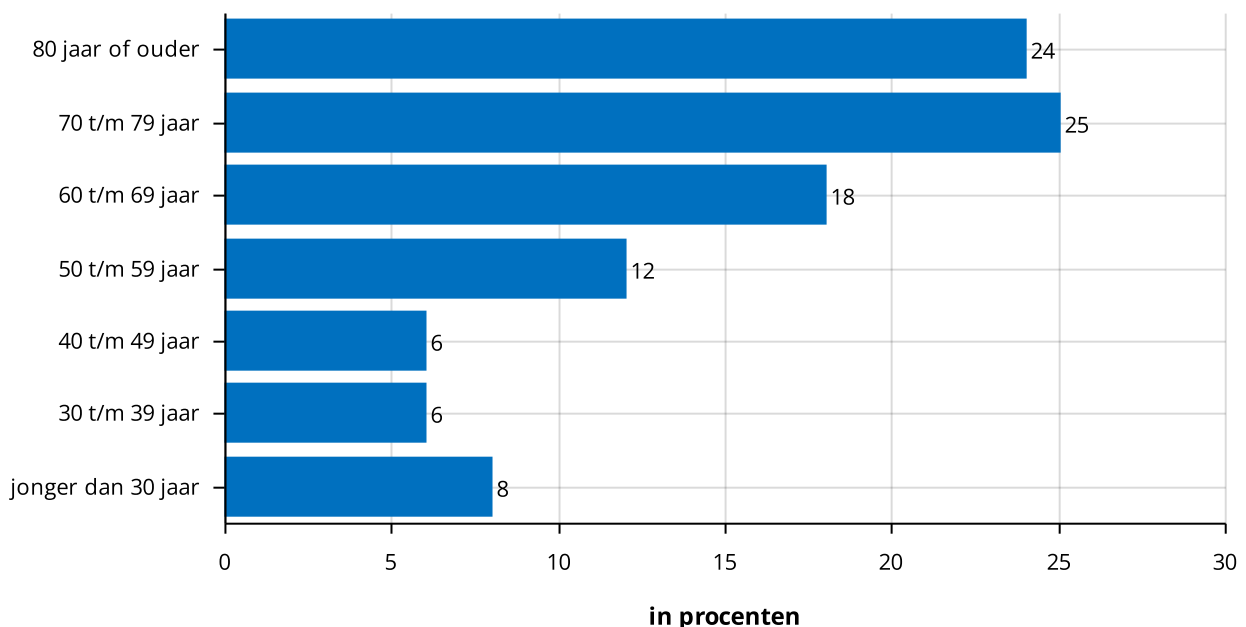
1.2 Respons

Ruim driekwart (76%) van het totale aantal Wmo-clieënten in de populatie is aangeschreven voor cliëntervaringsonderzoek over 2022. Dit betekent dat er 7.865 Wmo-clieënten zijn aangeschreven. Uiteindelijk zijn van 1.435 respondenten de antwoorden meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 18%. Dit is lager dan de eerdere CEO's. Over 2020 – toen een papieren vragenlijst met de brief werd meegestuurd - was de respons 28%. In 2021 werd de vragenlijst alleen digitaal aangeboden, maar werd er wel een herinnering verstuurd; toen was de respons 21%.

Aangezien de enquête alleen online ingevuld kon worden, was rekening gehouden met een lagere respons. Door een grotere steekproef te trekken, hebben absoluut gezien wel meer mensen de vragenlijst ingevuld dan in 2020 vulden. Destijds vulden 1.198 de vragenlijst in. Een kwart van de respondenten geeft aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Kijken we naar de leeftijd van de respondenten, dan zien we dat bijna de helft 70 jaar of ouder is (figuur 1). De leeftijdsgroep 70 tot en met 79 jaar is het grootst. Een kwart van deze groep heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. Bij de groep 80 jaar of ouder heeft iets meer dan de helft (51%) hulp ontvangen.

Figuur 1: Leeftijd respondenten (n=1.435)



Tabel 2 toont de respons per cliëntgroep. De groepen collectief vervoer en woningaanpassing zijn samengevoegd in de analyse, omdat de afzonderlijke groepen te weinig respons hadden om enigszins betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Rondom collectief vervoer liep in dezelfde periode nog een ander onderzoek. Mogelijk is dit een oorzaak voor het feit dat in deze groep de respons onvoldoende bleek. In eerdere jaren vormde de respons van de groep collectief vervoer geen probleem.

In de tabel is te zien dat de groepen collectief vervoer en/of woningaanpassing de hoogste respons heeft (22%). Huishoudelijke hulp scoort ook goed qua respons en heeft bovendien een lage foutmarge[1]. We kunnen er bij deze groep van uitgaan dat de uitkomsten dicht bij de werkelijkheid liggen.

Tabel 2: Respons verschillende cliëntgroepen en foutmarge

Voorziening	Populatie	Steekproef	Respons	Respons %	Foutmarge
Collectief vervoer + woningaanpassing	1.573	1.573	347	22%	4,60%
Begeleiding	3.310	3.310	410	12%	4,50%
Hulpmiddelen	2.368	2.368	450	19%	4,20%
Huishoudelijke hulp	5.866	3.615	774	21%	3,30%

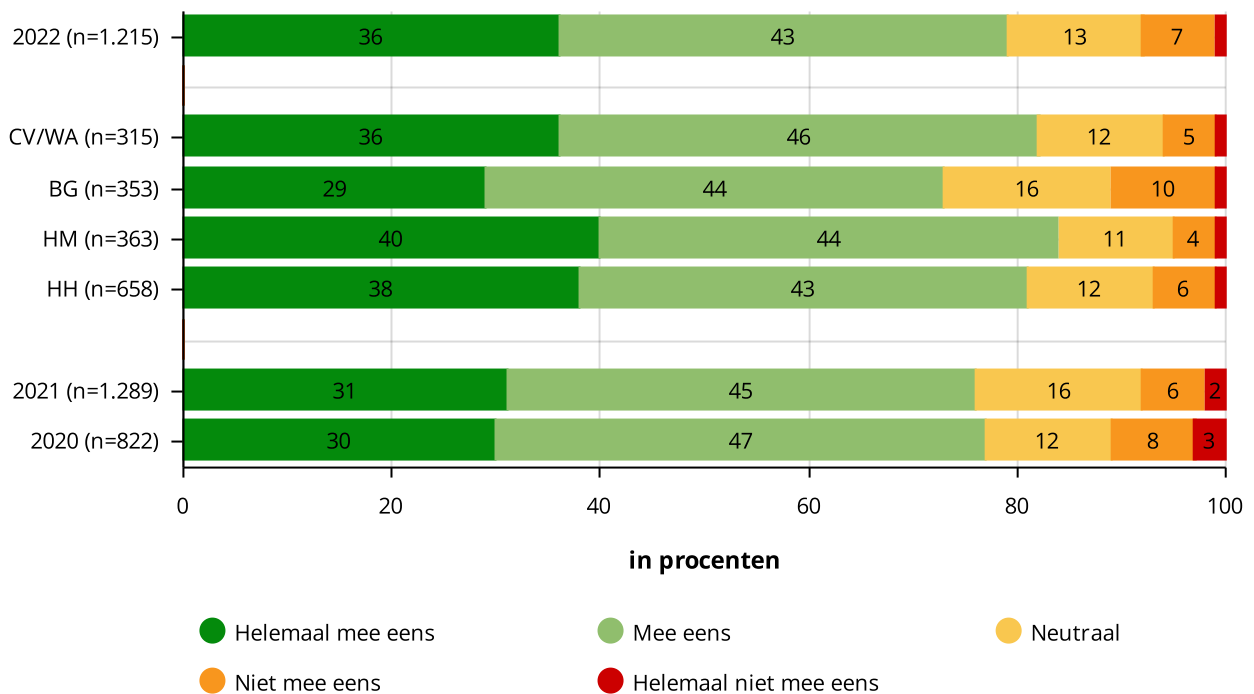
[1] De foutmarge geeft de nauwkeurigheid van de resultaten aan. Stel dat 50% van de respondenten een bepaald antwoord heeft gegeven. Een foutmarge van 3% wil zeggen dat tussen de 47% en 53% dat antwoord had gegeven als de gehele populatie de vraag had beantwoord. Een foutmarge van 5% is gangbaar in enquêteonderzoek. We gaan hierbij uit van een betrouwbaarheidsinterval (BI) van 95%. Het BI geeft aan hoe zeker je kan zijn van de foutmarge. Bij een BI van 95% zal een onderzoeksuitkomst in 95% van de gevallen conform de realiteit zijn.

2. Resultaten onderzoek

2.1 Contacten met het WIJ-team

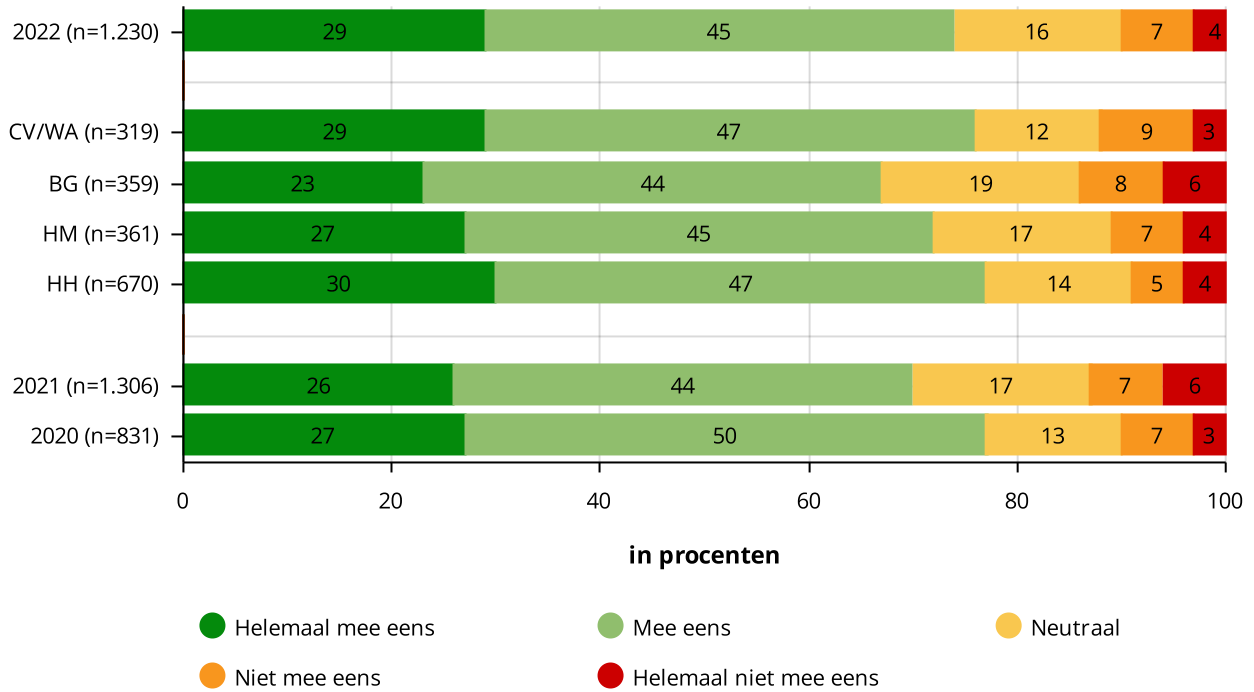
De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. Bijna vier op de vijf respondenten (79%) wisten waar zij terecht konden met hun hulpvraag (figuur 2). Dit is iets hoger dan in van voorgaande jaren. Net als in 2021 was het voor cliënten met begeleiding minder duidelijk waar zij terecht konden met hun hulpvraag: 73% van hen is het (helemaal) eens met deze stelling. Respondenten met hulpmiddelen zijn het vaakst (helemaal) eens met deze stelling (84%).

Figuur 2: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



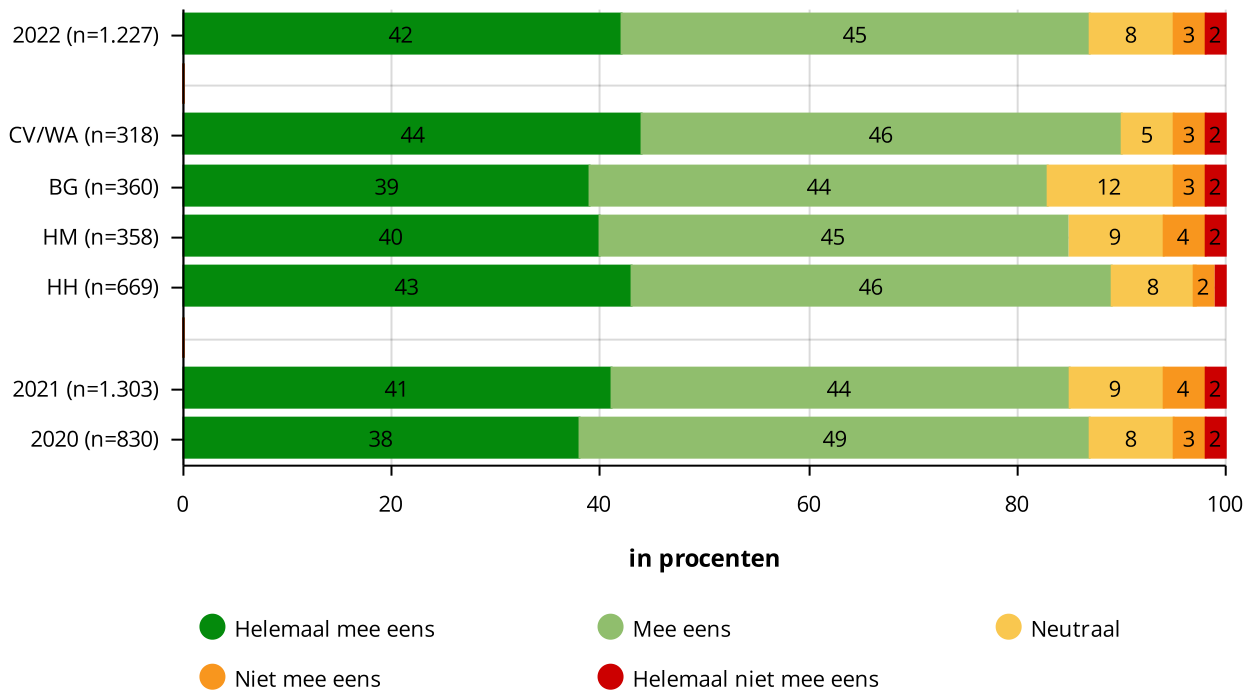
Driekwart van de respondenten (74%) is het eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen' (figuur 3). Dit is hoger dan de meting over 2021 (70%), maar lager dan over 2020 (77%). Ruim een tiende het (helemaal) niet eens met deze stelling. Respondenten met huishoudelijke hulp zijn het vaker dan gemiddeld met deze stelling eens (77%). Cliënten met begeleiding en/of hulpmiddelen zijn iets minder te spreken over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Toch zijn ook deze groepen (respectievelijk 67% en 72%) het helemaal eens met deze stelling.

Figuur 3: Ik werd snel geholpen



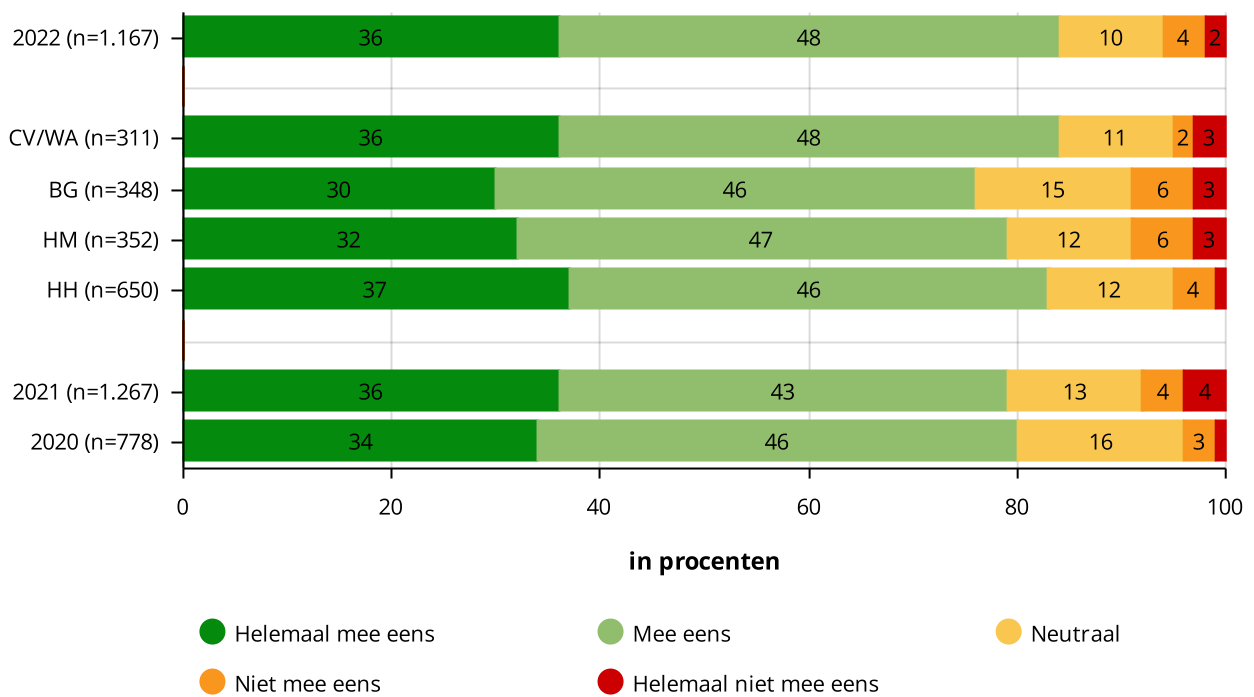
Van de respondenten is 87% het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker nam mij serieus' (figuur 4). Deze stelling beoordelen de cliëntgroepen collectief vervoer en/of woningaanpassing en huishoudelijke hulp het hoogst, met respectievelijk 90% en 89% (helemaal) eens. Begeleiding scoort wat lager met 83%.

Figuur 4: De medewerker nam mij serieus



84% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (figuur 5). Dit is hoger dan tijdens de voorgaande metingen. In eerdere jaren schommelde dit percentage rond 80%. Respondenten uit de groepen collectief vervoer en/of woningaanpassing en huishoudelijke hulp zijn het meest positief over de stelling. Respectievelijk 84% en 83% van hen is het (helemaal) eens met de stelling. Net als bij een aantal andere stellingen blijft de score van cliënten met begeleiding iets achter bij de andere cliëntgroepen (76%).

Figuur 5: De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



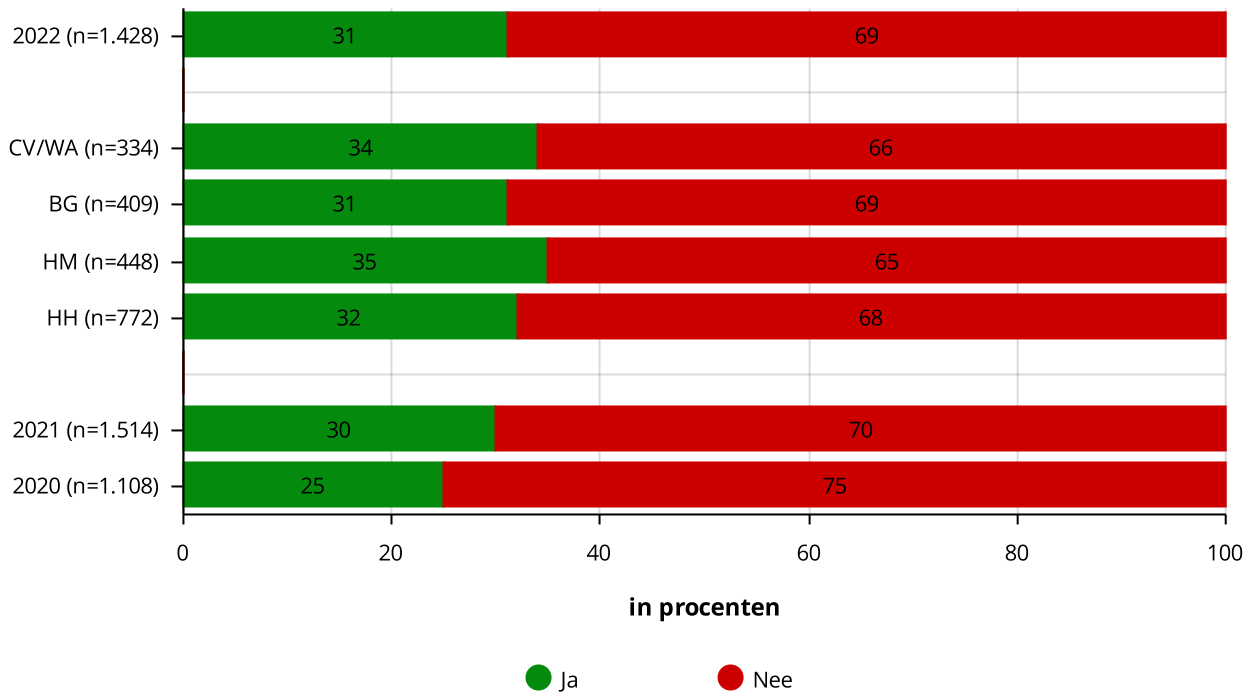
Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) 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 via de WIJ-teams aangevraagd worden.

In de CEO's zagen we vanaf 2015 de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner steeds iets toenemen. Na een dipje in 2020, is de bekendheid van de OCO in 2022 weer iets toegenomen. Iets meer dan drie op de tien cliënten weet in 2022 dat ze gebruik kunnen maken van de OCO (figuur 6).

Kijken we naar de verschillende cliëntgroepen, dan zien we dat cliënten uit de groep hulpmiddelen iets vaker bekend zijn met de OCO. Van hen kent 35% de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Figuur 6: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

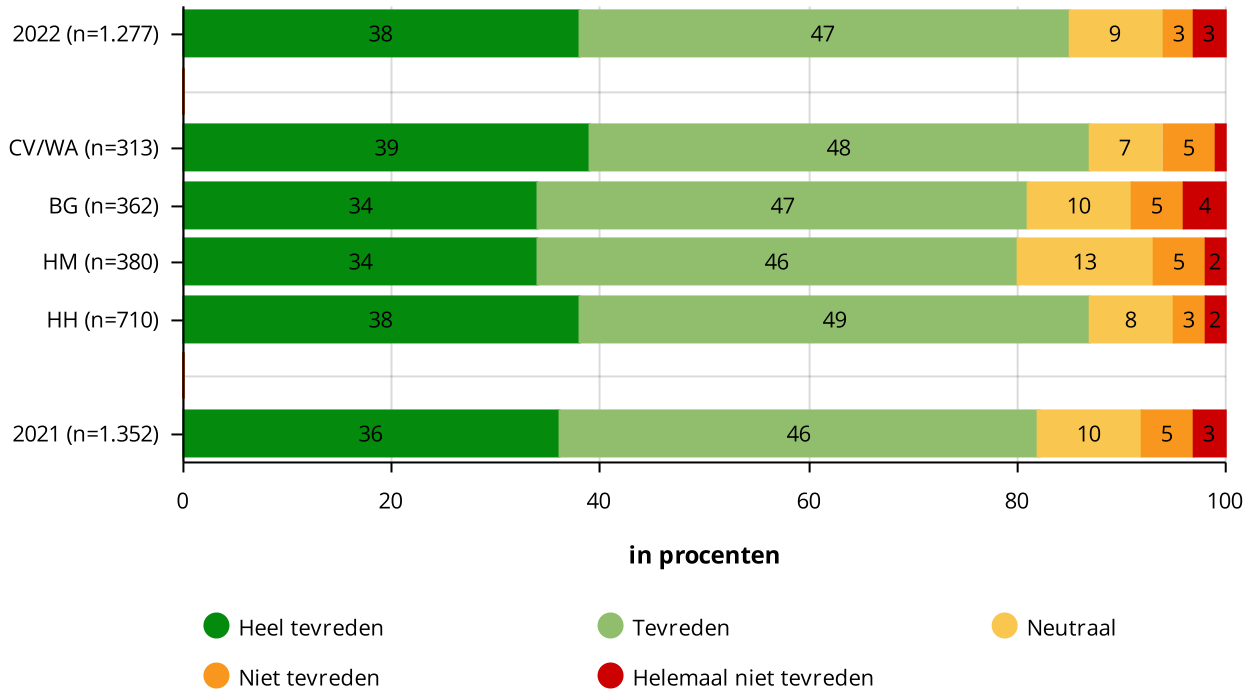


Tevredenheid over gesprek

We vroegen de respondenten hoe tevreden zij waren over het gesprek dat zij met de WJ-medewerker hadden over hun hulpvraag. Respondenten kregen hierover vier stellingen voorgelegd.

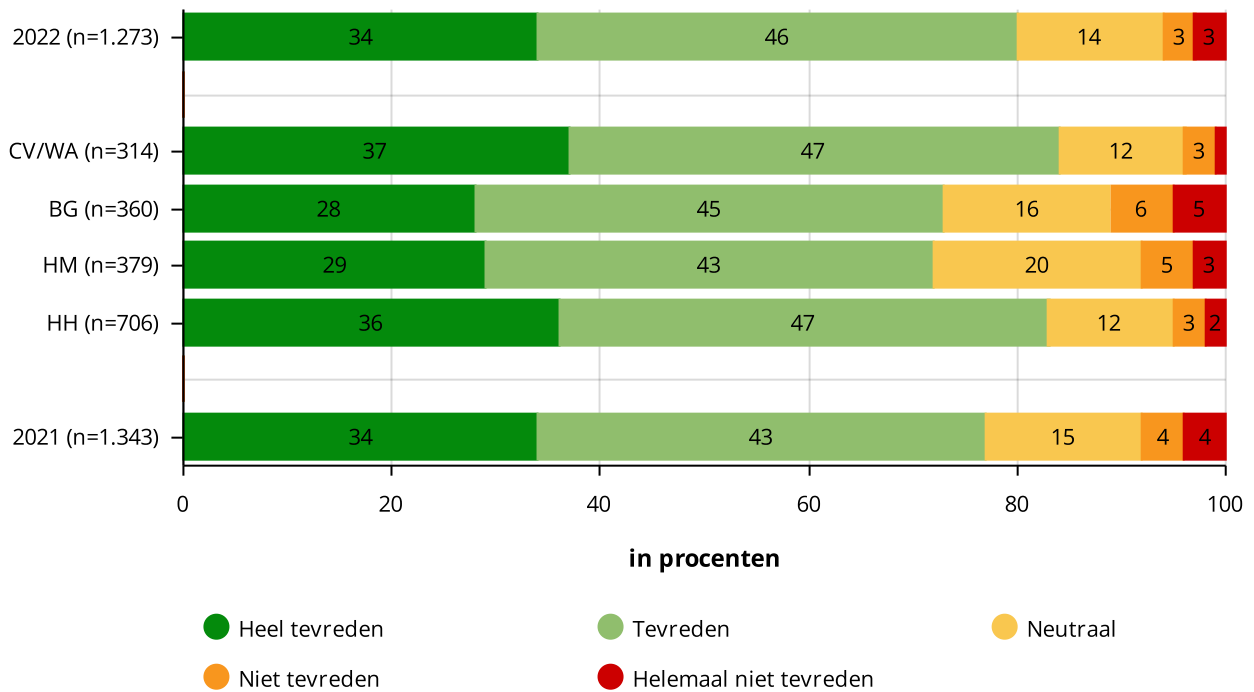
Het meest positief is men over de manier waarop er naar hen werd geluisterd tijdens het (keukentafel)gesprek (figuur 7). 85% van de respondenten is hier (heel) tevreden) over. In 2021 was dit nog 82%. Vooral cliënten met collectief vervoer en/of woningaanpassing en huishoudelijke hulp zijn hierover (heel) tevreden (87%).

Figuur 7: De manier waarop er naar u geluisterd werd



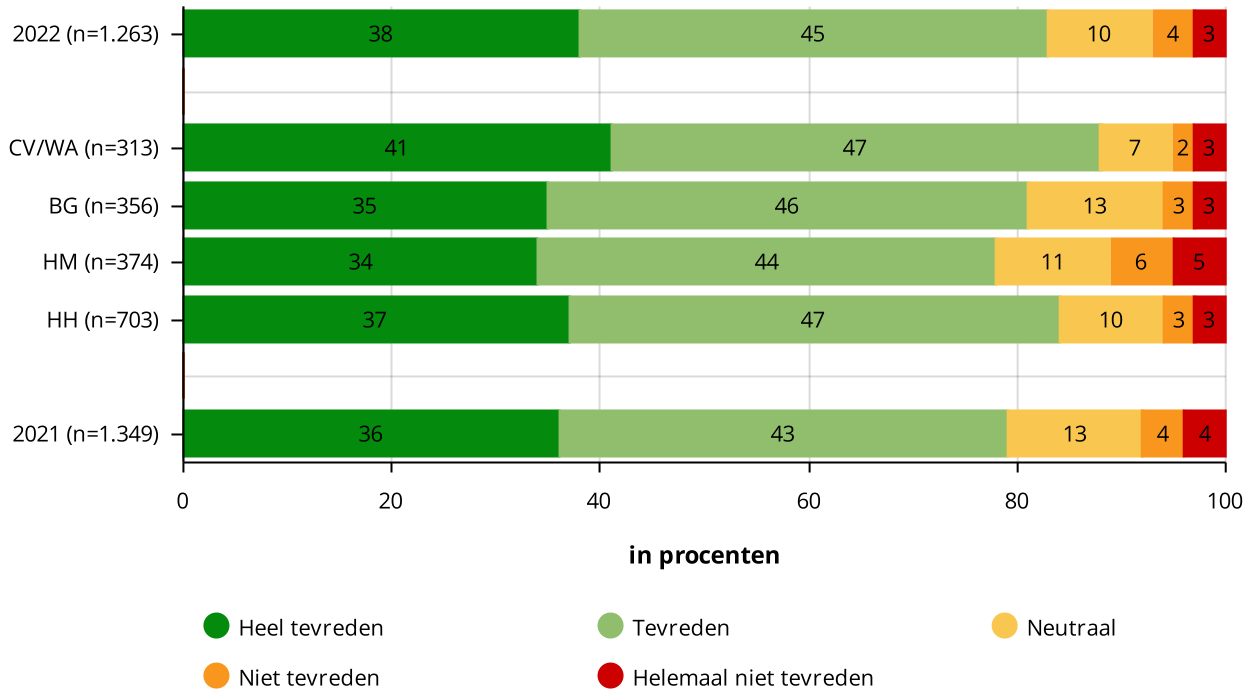
Ook over de deskundigheid van de medewerker is een ruime meerderheid van 80% (heel) tevreden (figuur 8). Wederom zijn cliënten uit de groep collectief vervoer en/of woningaanpassing en huishoudelijke hulp hierover het meest positief met respectievelijk 84% en 83%.

Figuur 8: De deskundigheid van de medewerker



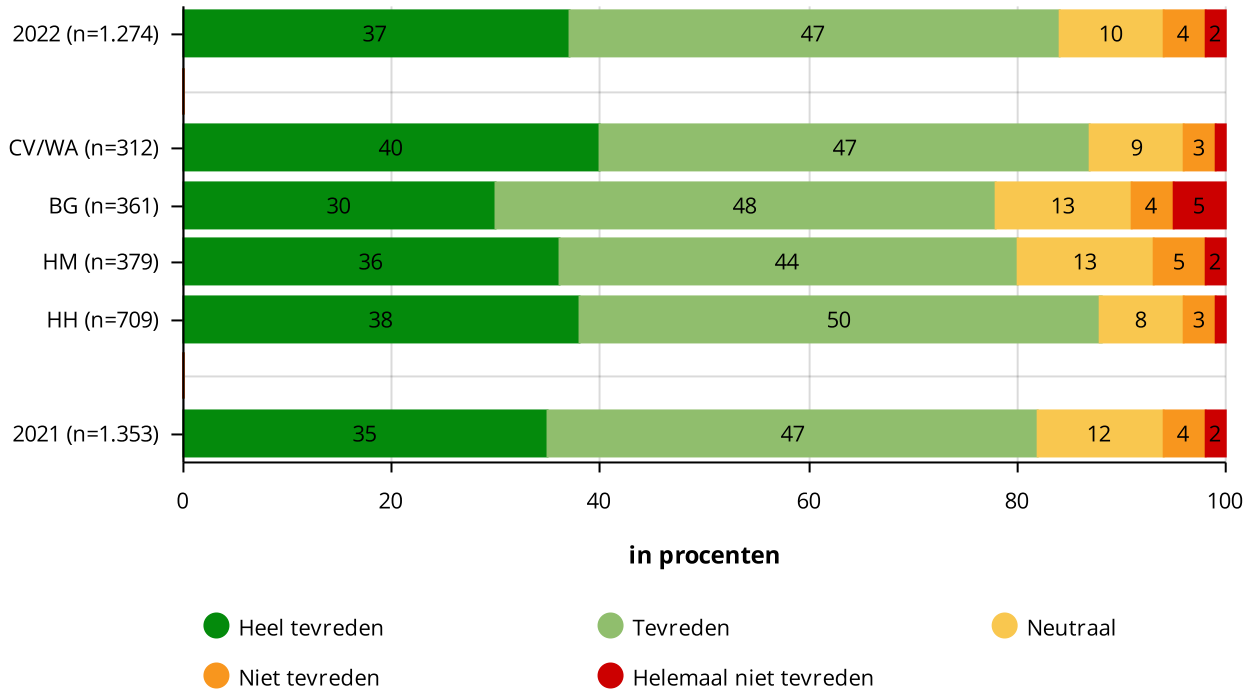
Over de gekozen oplossing van het (keukentafel)gesprek is 83% (heel) tevreden (figuur 9). Een jaar eerder was dit nog 79%. Ook nu zijn cliënten met collectief vervoer en/of woningaanpassing hierover het meest te spreken (88%). De groep met hulpmiddelen blijft iets achter met 78%.

Figuur 9: De gekozen oplossing



Tot slot is 84% (zeer) tevreden over het contact met degene met wie hij/zij het (keukentafel)gesprek heeft gehad (figuur 10). Ook hier zijn cliënten met collectief vervoer en/of woningaanpassing en huishoudelijke hulp het meest tevreden (88% en 87%). Van de andere cliëntgroepen is 78% en 80% (heel) tevreden over het contact.

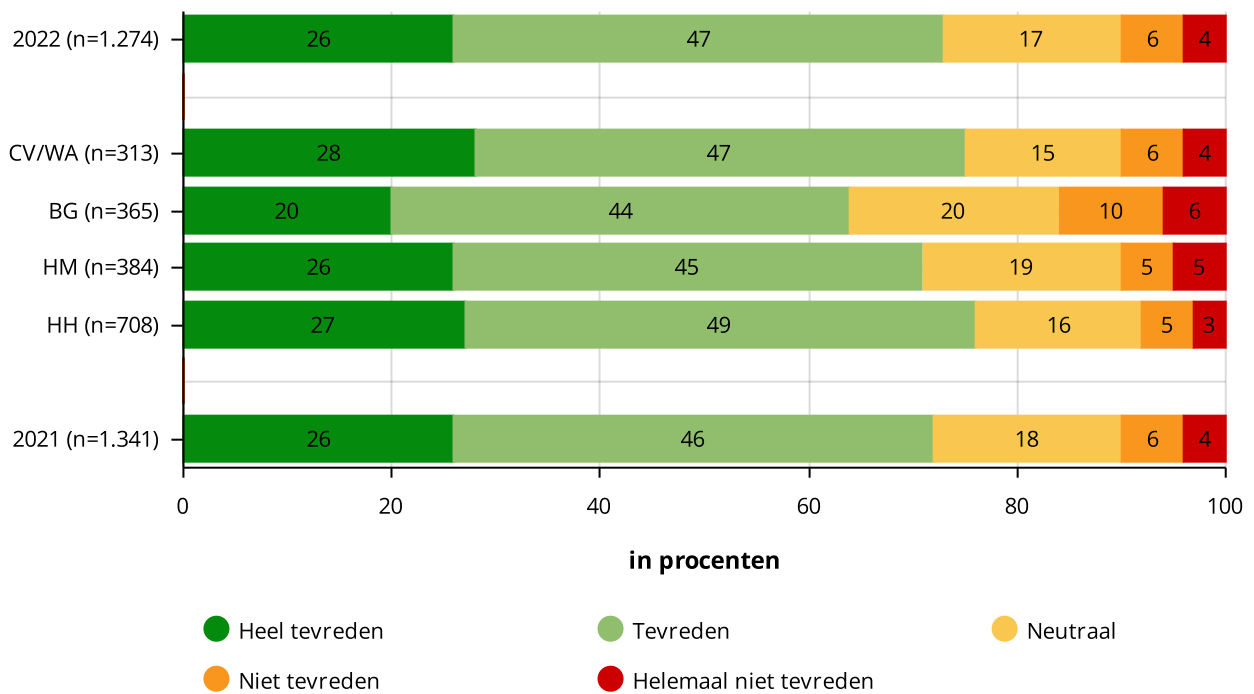
Figuur 10: Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had



Voor de tweede keer is gevraagd naar de tevredenheid over de overige communicatie van het WIJ-team rondom de hulpvraag. Het gaat hier dan om communicatie via bijvoorbeeld de telefoon, e-mail of brief.

Bijna drie kwart (73%) geeft aan (heel) tevreden te zijn met de overige communicatie van het WIJ-team rondom de hulpvraag (figuur 11). Het valt op dat de groep begeleiding minder tevreden is over dit punt. Van hen is 64% (heel) tevreden en 16% (heel) ontevreden.

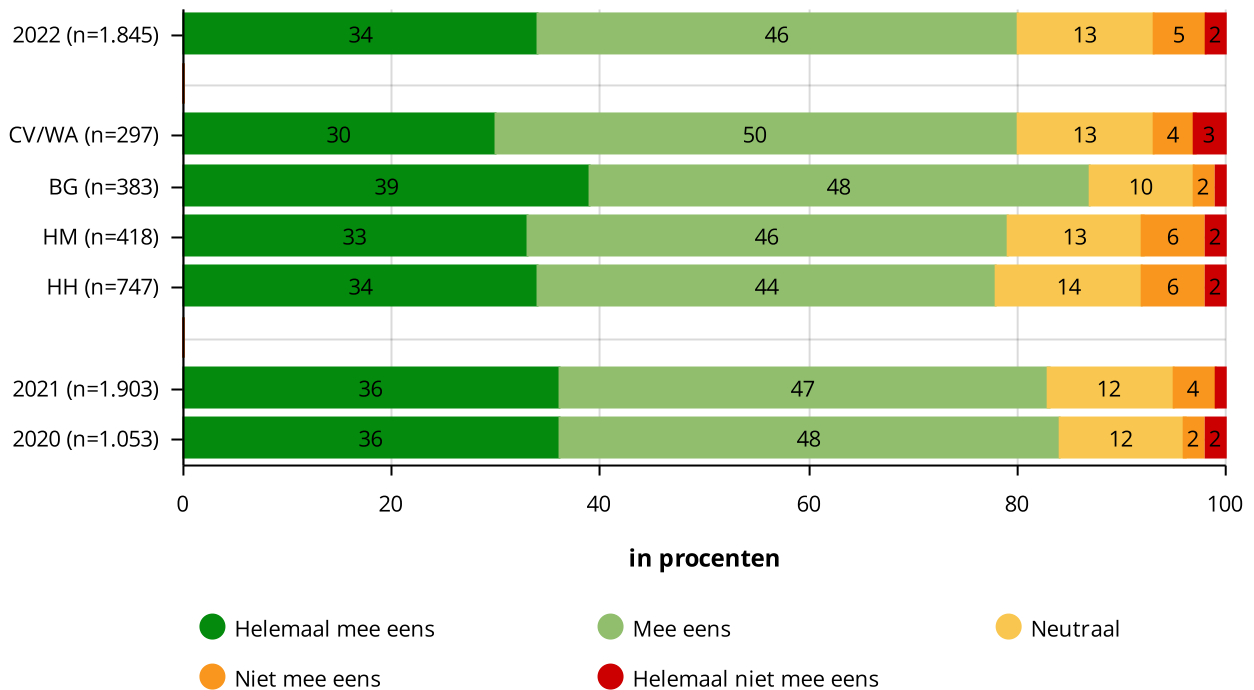
Figuur 11: Hoe tevreden bent u over de overige communicatie van het WIJ-team rondom uw hulpvraag?



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

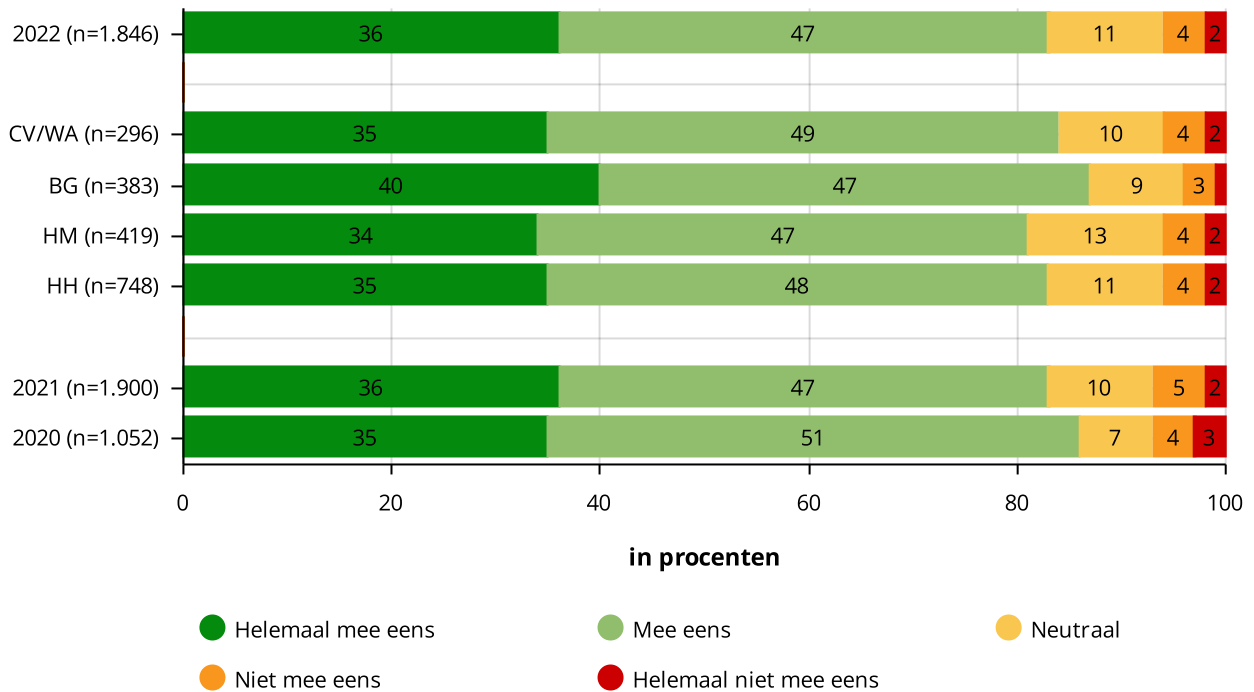
Acht van de tien respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (figuur 12). Ten opzichte van voorgaande jaren zien we dat dit percentage de afgelopen drie metingen iets is afgenomen; van 84% in 2020 naar 80% in 2022. Waar cliënten met begeleiding in vergelijking met de andere cliëntgroepen steeds wat minder te spreken zijn over de stellingen over het contact met het WIJ-team rondom de hulpvraag, is deze groep over de kwaliteit van de ondersteuning juist het meest positief.

Figuur 12: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



Ruim acht van de tien respondenten (83%) is van mening dat de ondersteuning die men krijgt past bij de hulpvraag (figuur 13). Ook hier zien we dit percentage in de afgelopen drie metingen licht afnemen. Wederom is de groep cliënten met begeleiding het meest positief over deze stelling. 87% is het (helemaal) eens met de stelling.

Figuur 13: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



Huishoudelijke hulp

Alleen aan cliënten met huishoudelijke hulp hebben we gevraagd naar de tevredenheid over de communicatie van hun zorgaanbieder. Van hen is 72% hierover (heel) tevreden. Dit percentage is identiek aan de meting in 2021. Het percentage dat (helemaal) niet tevreden is, is licht toegenomen. Van 9% naar 11%.

Daarnaast is aan deze groep gevraagd of de hulp vaak wisselt. 21% geeft aan dat zij het gevoel hebben dat dit zo is, tegen 18% een jaar eerder. Opvallend is dat men de frequente wisseling in 2021 vervelender vond dan in 2022. Van de groep die in 2022 aangaf vaak een wisseling meegemaakt te hebben, vond 76% deze frequente wisseling vervelend. In 2021 lag dit aanmerkelijk hoger; 91%.

Begeleiding

Cliënten in de groep begeleiding kregen nog twee extra stellingen voorgelegd: 'Mijn begeleider en ik maken samen afspraken over doelen die ik wil bereiken'. Hier reageert 86% positief op. 3% is het (helemaal) niet eens met deze stelling. Een jaar eerder was dit nog 11%.

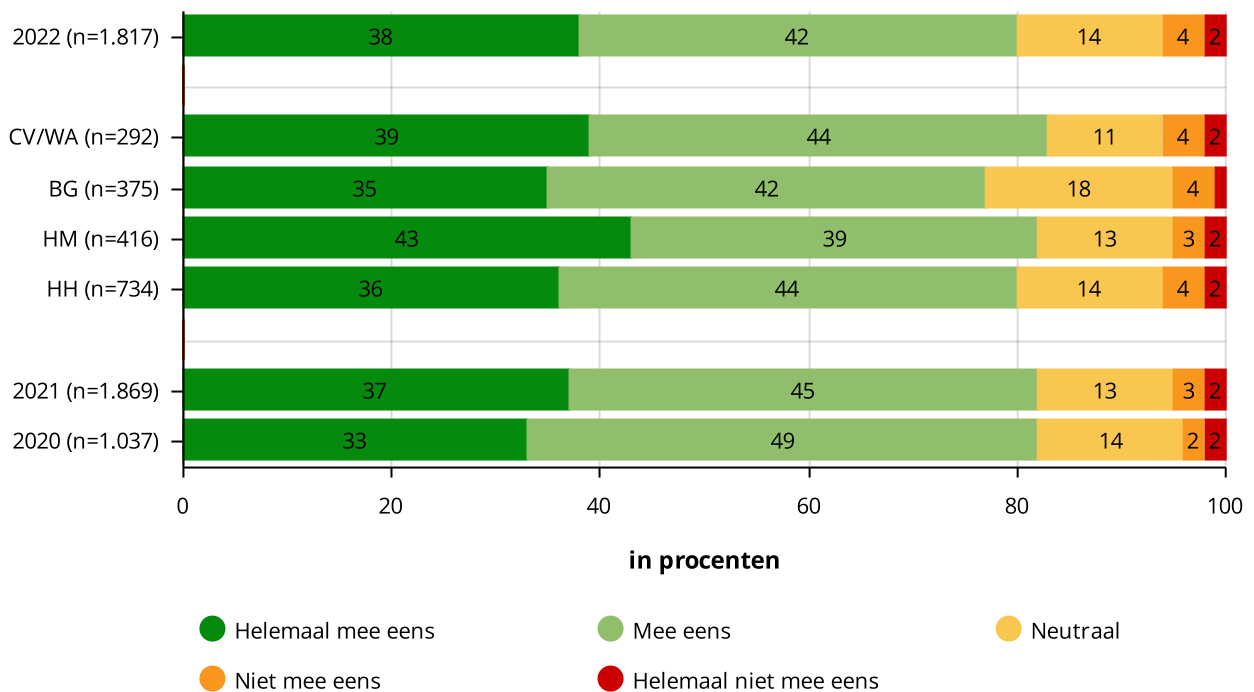
Ruim acht van de tien respondenten antwoorden positief op de stelling 'Mijn begeleider en ik bespreken hoe ver ik ben met de doelen die ik wil bereiken'. Op deze stelling reageert 4% negatief ((helemaal) niet mee eens).

2.3 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% is het (helemaal) eens met de drie stellingen. Dit komt overeen met eerdere jaren.

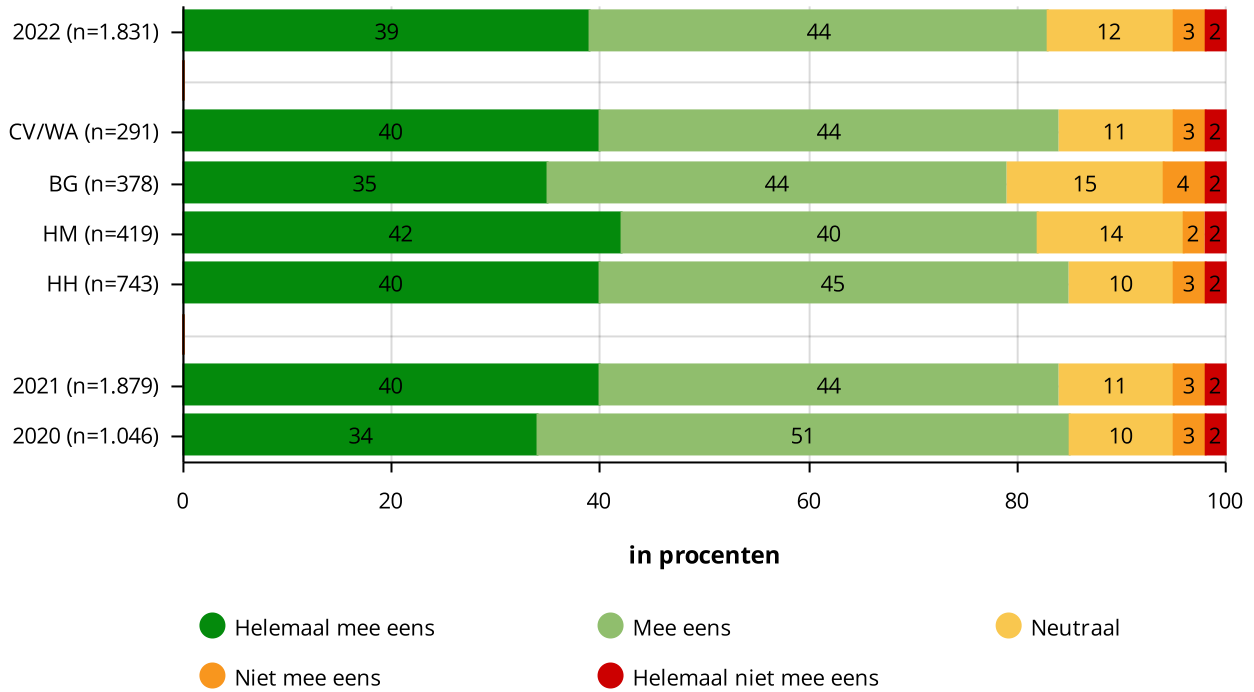
80% van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen (figuur 14). Met name cliënten in de groep collectief vervoer en/of woningaanpassing beamen dit (83%). Mensen met begeleiding zijn het iets minder vaak eens met deze stelling (77%).

Figuur 14: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



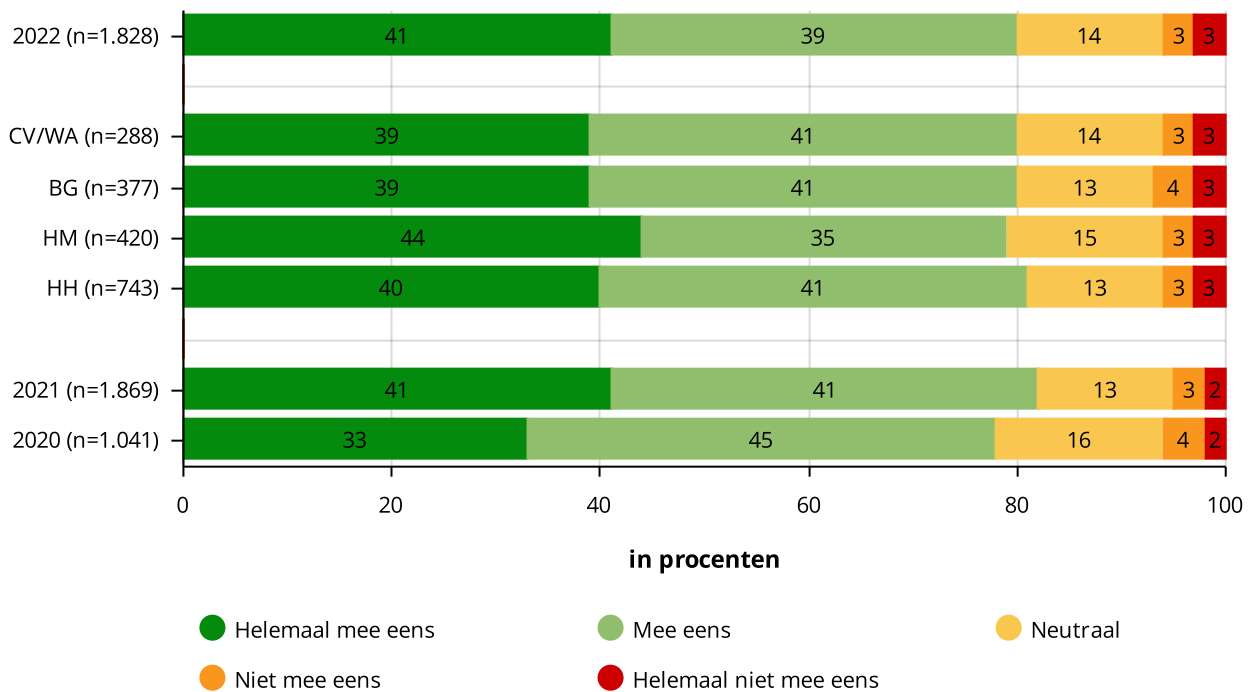
83% van de respondenten kan zich beter redden door de ondersteuning die zij krijgen (figuur 15). Ook hier zijn respondenten uit de groep begeleiding het iets minder vaak (helemaal) mee eens (79%).

Figuur 15: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



80% is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' (figuur 16). In 2021 gaf 82% van de respondenten nog aan het (helemaal) eens te zijn met stelling.

Figuur 16: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



2.4 Concluderend

Over het algemeen reageren de Wmo-cliënten positief op de verschillende stellingen in de vragenlijst; daarmee kunnen we concluderen dat een meerderheid positief is over de ondersteuning vanuit de Wmo. Voor nagenoeg alle stellingen geldt dat minimaal driekwart het (helemaal) eens is met de stellingen.

Het meest is men te spreken over de stelling 'de medewerker nam mij serieus'. Verder zijn de respondenten vooral positief over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Hier scoren de stellingen allemaal 80% of hoger.

Kijken we naar het percentage respondenten dat negatief op de stellingen heeft gereageerd, dan varieert dat van 5% tot 11%. Men is het meest kritisch op de stelling 'Ik werd snel geholpen'. Ook in de open antwoorden zien we verscheidene kritische opmerkingen over de geboden ondersteuning of het (keukentafel)gesprek voorbijkomen. Deze opmerkingen zijn in een apart document aan de opdrachtgever verstrekt.

Vergelijken we de uitkomsten met eerdere jaren, dan valt op dat de contacten met het WIJ-team beter gewaardeerd worden. Daar staat tegenover dat de kwaliteit en effecten van de ondersteuning na 2020 jaarlijks minder goed gewaardeerd worden.

Colofon

Ervaringsonderzoek Wmo gemeente Groningen 2022

Auteurs:

Inge de Vries

Gert Bos

Fotografie:

Gemeente Groningen

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Uitgave:

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Publicatiedatum:

Juli 2023

T (050) 367 56 30

E ois@groningen.nl

I www.oisgroningen.nl

Twitter [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)