



# Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Groningen 2021

Gert Bos

Inge de Vries

Mei 2022

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



BASIS VOOR BELEID

# Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>1</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1 Opzet van het onderzoek .....	4
1.2 Respons.....	5
<b>2. Resultaten</b> .....	<b>7</b>
2.1 Contact met het WIJ-team .....	7
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning.....	11
2.3 Effect van de ondersteuning.....	13
2.4 Concluderend .....	15
<b>Colofon</b> .....	<b>16</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. Voor het eerst was het niet mogelijk een papieren vragenlijst in te vullen en retour te zenden. Wel is een aantal weken na het versturen van de brief een reminder voor deelname aan het onderzoek gestuurd.

## Respons

In totaal hebben 1.518 van de 7.071 aangeschreven personen de enquête ingevuld. Dit is een respons van 21%. Dit is iets lager dan de eerdere CEO's (over 2020 was de respons 28%). Aangezien de enquête alleen online ingevuld kon worden, was rekening gehouden met een lagere respons. Omdat dit jaar de steekproef echter groter was, hebben absoluut gezien wel meer mensen de vragenlijst ingevuld (in 2020 vulden 1.198 de vragenlijst in).

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 de gemeente (in verband met de hulpvraag) zijn de meeste respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag door de medewerker. De medewerkers lijken redelijk goed zichtbaar te zijn; driekwart wist namelijk waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Men is, vergeleken met vorige jaren, minder te spreken over hoe snel ze geholpen zijn door de gemeente. 70% is het eens met deze stelling, 13% oneens.

## Tevredenheid over gesprek

Een ruime meerderheid van de cliënten (78% tot 83%) 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 72% (heel) tevreden.

## Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Drie van de tien respondenten wisten dat ze gebruik konden maken van een OCO. 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 respondenten geven 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. Ook geven ze aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen.

Tabel 1: Resultaten voorheen verplichte vragen naar jaar<sup>1</sup>  
 (% beantwoord met (helemaal) mee eens of 'ja' (bij vraag 5))

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

---

<sup>1</sup> 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. Per 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 ervoor 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 2021 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2021.

## 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 werden de tien verplichte vragen uit voorgaande jaren ook nu weer gesteld. Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen aan die vragen een aantal 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 hieraan te kunnen voldoen, moesten voor alle groepen behalve huishoudelijke hulp alle cliënten uitgenodigd worden. Voor huishoudelijke hulp is een aselechte steekproef getrokken; hier zijn 2.765 van de 5.771 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 2022 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. Anders dan eerdere jaren, kon men de vragenlijst niet op papier invullen. Een maand na het versturen van de uitnodigingsbrief bedroeg de respons ongeveer 10%. Om de respons op te hogen is in maart een herinneringsbrief gestuurd naar de inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Men kon de vragenlijst tot eind maart 2022 invullen. Het uiteindelijke responspercentage bedraagt 21%.

## 1.2 Respons

Ongeveer twee derde (7.071) van het totaal aantal Wmo-clieënten in de populatie is aangeschreven voor dit onderzoek. Uiteindelijk zijn van 1.518 respondenten de antwoorden meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 21%. Dit is iets lager dan de eerdere CEO's (over 2020 was de respons 28%). Aangezien de enquête alleen online ingevuld kon worden, was rekening gehouden met een lagere respons. Omdat dit jaar de steekproef echter groter was, hebben absoluut gezien wel meer mensen de vragenlijst ingevuld (in 2020 vulden 1.198 de vragenlijst in). Drie van de tien respondenten geven aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Tabel 1: Steekproef en respons

Steekproef	Aantal personen
Cliëntenbestand	10.875
Aangeschreven cliënten	7.071
<b>Geldige respons</b>	<b>1.518 (21%)</b>

Tabel 2 toont de respons per cliëntgroep. De groepen hulpmiddelen en woningaanpassing zijn samengevoegd in de analyse, omdat de afzonderlijke groepen te weinig respons hadden om enigszins betrouwbare uitspraken te kunnen doen. In de tabel is te zien dat de groepen collectief vervoer, huishoudelijke hulp en hulpmiddelen en/of woningaanpassing relatief gezien de hoogste respons hebben (resp. 28%, 26% en 26%). Begeleiding en huishoudelijke hulp hebben een lage foutmarge<sup>1</sup>. We kunnen er bij deze groepen van uitgaan dat de uitkomsten dicht bij de werkelijkheid liggen.

Tabel 2: Respons verschillende cliëntgroepen en foutmarge

Voorziening	Populatie	Steekproef	Respons	Foutmarge
Huishoudelijke hulp	5771	2765	26%	3,4%
Hulpmiddelen + Woningaanpassing	963	963	26%	5,3%
Begeleiding	4416	4416	17%	3,3%
Collectief vervoer	1059	1059	28%	4,8%
<b>Totaal</b>	<b>10875</b>	<b>7071</b>	<b>21%</b>	<b>2,3%</b>

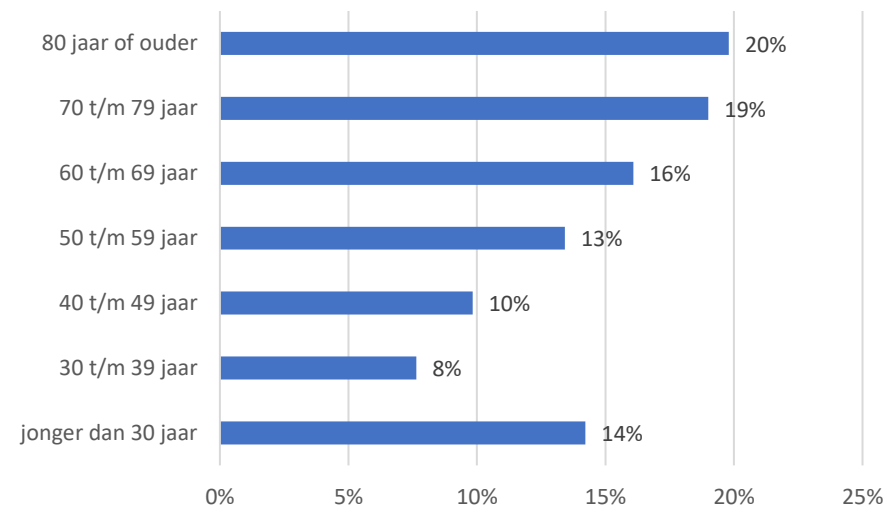
<sup>1</sup> De foutmarge geeft de nauwkeurigheid van de resultaten aan. Stel dat 50% van de respondenten een bepaald antwoord heeft gegeven. Een foutmarge van 3% wil zeggen dat tussen de 47% en 53% dat antwoord had gegeven als de gehele populatie de vraag had beantwoord. Een foutmarge van 5% is gangbaar 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.

Ongeveer 1100 mensen vulden voor één voorziening de vragenlijst in. 350 respondenten hebben dit voor twee voorzieningen gedaan. Rond de 70 respondenten hebben vragen over drie of meer voorzieningen beantwoord.

De grootste groepen respondenten hebben huishoudelijke hulp en begeleiding. Beide groepen vertegenwoordigen 48% van de totale respons. Een vijfde van de respondenten heeft collectief vervoer en 17% heeft hulpmiddelen en/of woningaanpassingen. De verhoudingen van de voorzieningen komen vrij goed overeen met de verhoudingen binnen de populatie (zie tabel 3).

Kijken we naar de leeftijd van de respondenten, dan zien we dat 40 procent 70 jaar of ouder is (Figuur 1). Een vijfde is jonger dan 40 jaar. De leeftijdsgroep 80 jaar of ouder is het grootst.

Figuur 1: Leeftijd respondenten (n=1.505)



Tabel 3: Verhouding cliëntgroepen binnen steekproef en respons

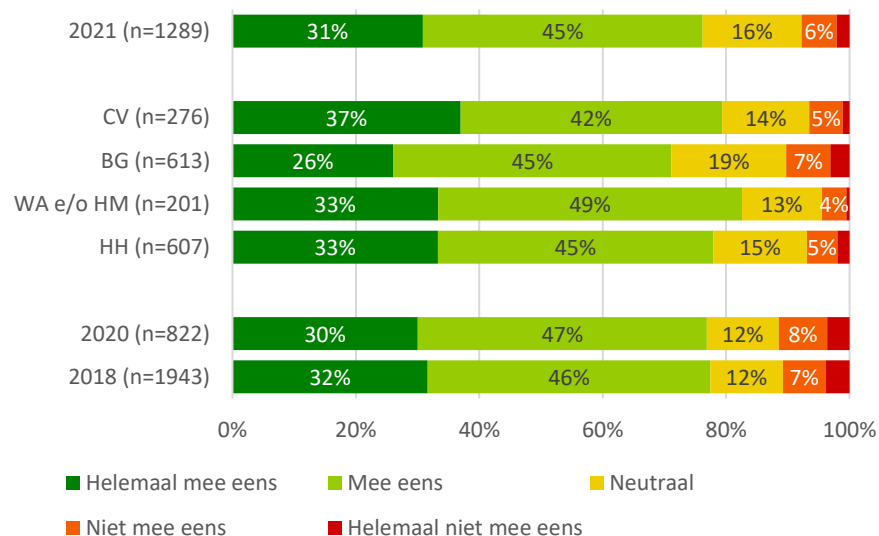
Voorziening	Respons	Populatie
Huishoudelijke hulp	48%	53%
Hulpmiddelen + Woningaanpassing	17%	9%
Begeleiding	48%	41%
Collectief vervoer	20%	10%

## 2. Resultaten

### 2.1 Contact met het WIJ-team

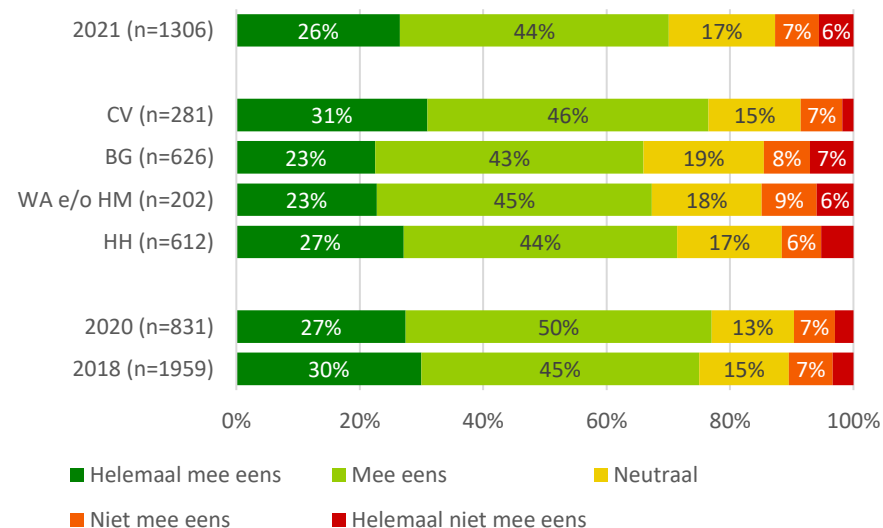
De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. Ruim drie kwart wist waar hij of zij terecht kon met zijn of haar hulpvraag (figuur 2). Dit komt overeen met de resultaten van eerdere jaren. Voor cliënten uit de groep begeleiding was het iets minder duidelijk waar zij terecht konden met hun hulpvraag: 71% van hen is het (helemaal) eens met deze stelling. Respondenten met woningaanpassingen en/of hulpmiddelen zijn het vaakst (helemaal) eens met deze stelling (83%).

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



Zeven van de tien respondenten zijn het eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen' (figuur 3). Dit is wat lager dan de metingen in 2020 (77%) en 2018 (75%). 13% is het (helemaal) niet eens met deze stelling. Respondenten met collectief vervoer zijn het vaker dan gemiddeld met deze stelling eens (77%). Mensen met begeleiding en woningaanpassing en/of hulpmiddelen geven juist in iets mindere mate aan dat ze snel werden geholpen (respectievelijk 66% en 68%).

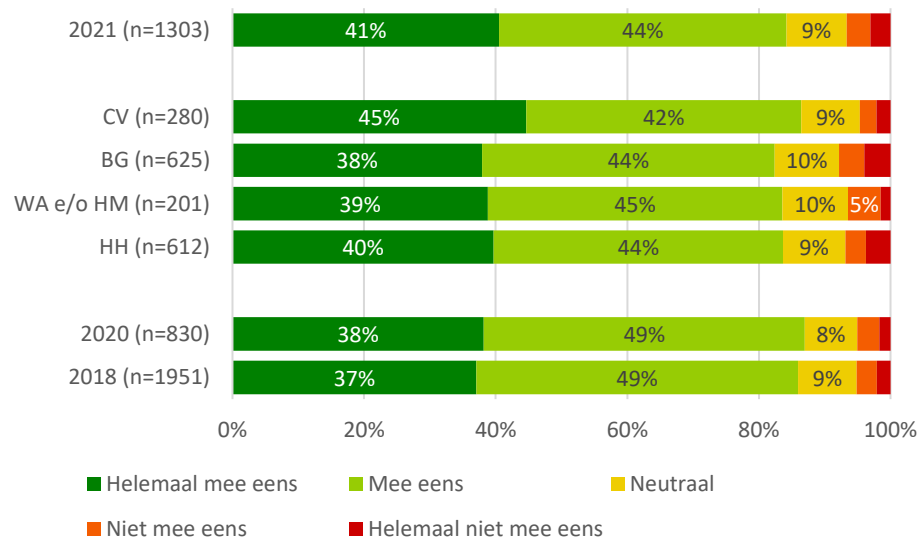
Figuur 3: Ik werd snel geholpen





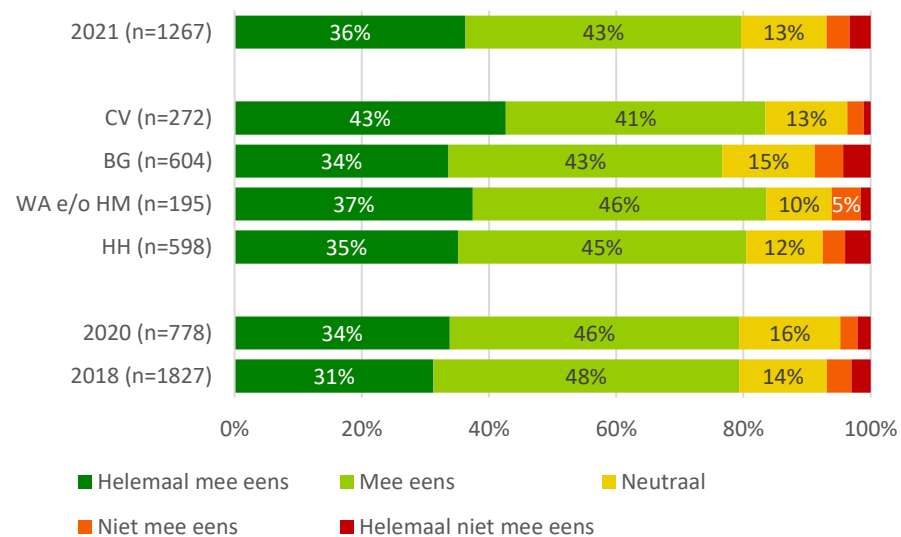
Van de respondenten is 85% het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker nam mij serieus' (figuur 4). Dit percentage is na een gestage toename sinds 2015 voor het eerst iets gedaald; een afname van 3 procentpunt ten opzichte van 2020. We zien bij deze stelling weinig verschil tussen de cliëntgroepen. Collectief vervoer scoort het hoogst met 86% (helemaal) eens, begeleiding wat lager met 82%. Wel zien we een daling bij de cliënten uit de groep huishoudelijke hulp ten opzichte van 2020. In 2020 gaf 92% aan het (helemaal) eens zijn met deze stelling. In 2021 is dit nog 84%.

*Figuur 4: De medewerker nam mij serieus*



Bijna acht van de tien respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (figuur 5). Dit is vergelijkbaar met de vorige metingen. Respondenten uit de groep woningaanpassing en/of hulpmiddelen zijn het meest positief over de stelling (84% (helemaal) eens). Net als bij een aantal andere stellingen blijft de score van cliënten met begeleiding iets achter bij de andere cliëntgroepen (77%).

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



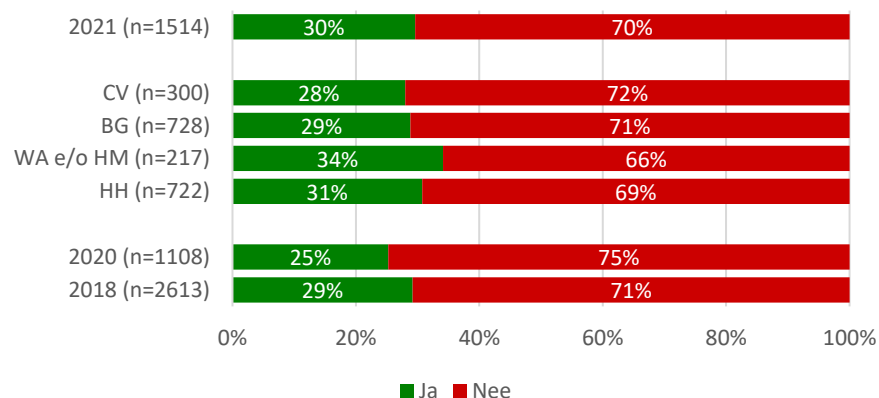
### Onafhankelijke cliëntondersteuner

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 alleen nog 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 2021 vrijwel gelijk aan 2020. Drie op de tien cliënten weet in 2021 dat ze gebruik kunnen maken van de OCO (figuur 6).

Kijken we naar de verschillende cliëntgroepen, dan zien we dat cliënten uit de groep woningaanpassingen en/of hulpmiddelen iets vaker bekend zijn met de OCO. Van hen kent 34% de onafhankelijke cliëntondersteuner.

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

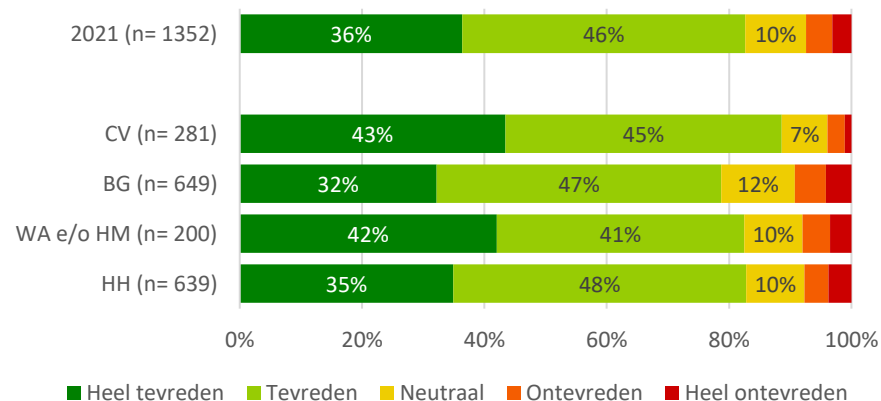


### Tevredenheid over gesprek

Eerdere jaren vroegen we in het CEO of inwoners een (keukentafel)gesprek hadden gehad. Vervolgens vroegen we alleen aan de respondenten die een gesprek hadden, hoe tevreden zij hier over waren. Dit jaar hebben we geen vraag gesteld over een (keukentafel)gesprek, maar vroegen we aan alle respondenten hoe tevreden zij waren over het gesprek dat zij met de WIJ-medewerker hadden over hun hulpvraag. De stellingen hierover waren wel hetzelfde als de stellingen die we in vorige jaren stelden over het (keukentafel)gesprek. Een vergelijking kunnen we niet maken.

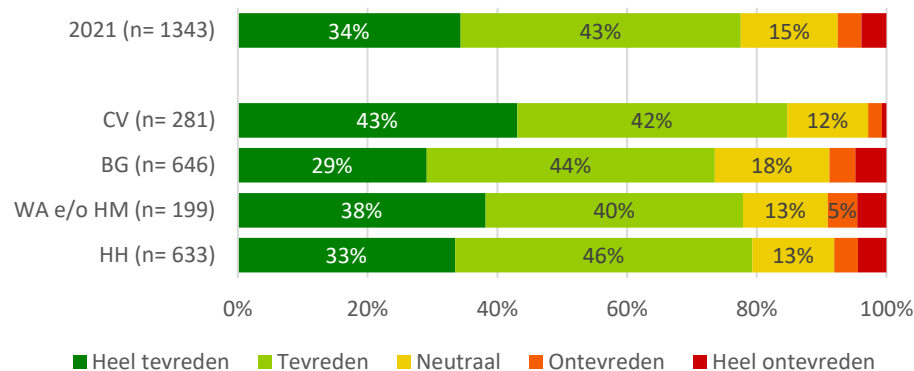
Het meest positief is men over de manier waarop er naar hen werd geluisterd tijdens het (keukentafel)gesprek (83% (heel) tevreden). Vooral cliënten met collectief vervoer zijn hierover (heel) tevreden (89%). Cliënten met begeleiding zijn hier iets minder over te spreken (79%).

Figuur 7: De manier waarop er naar u geluisterd werd



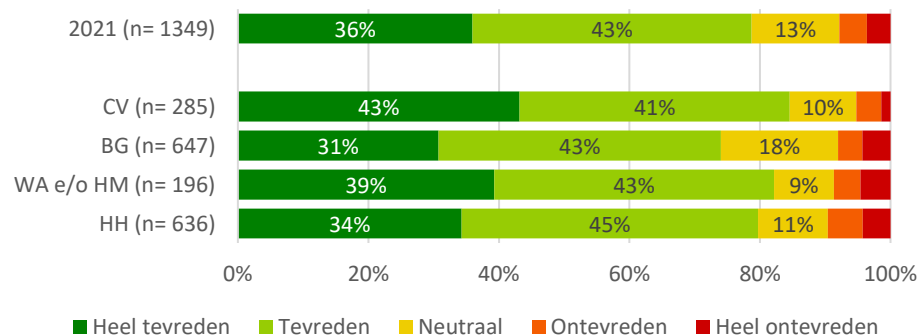
Ook over de deskundigheid van de medewerker is een ruime meerderheid van 78% (heel) tevreden (figuur 8). Cliënten uit de groep collectief vervoer zijn hierover wederom het meest positief (85%) en respondenten uit de groep begeleiding iets minder (74%).

Figuur 8: De deskundigheid van de medewerker



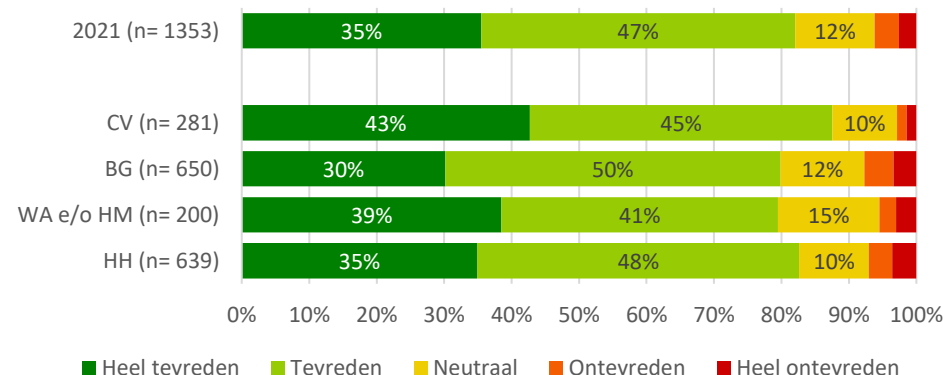
Over de gekozen oplossing van het (keukentafel)gesprek is 79% (heel) tevreden (figuur 9). Wederom zijn cliënten met collectief vervoer hierover het meest te spreken (85%). Begeleiding blijft iets achter met 74%.

Figuur 9: De gekozen oplossing



Tot slot is 82% (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 het meest tevreden (88%). Van de andere cliëntgroepen is 80% tot 83% (helemaal) tevreden over het contact.

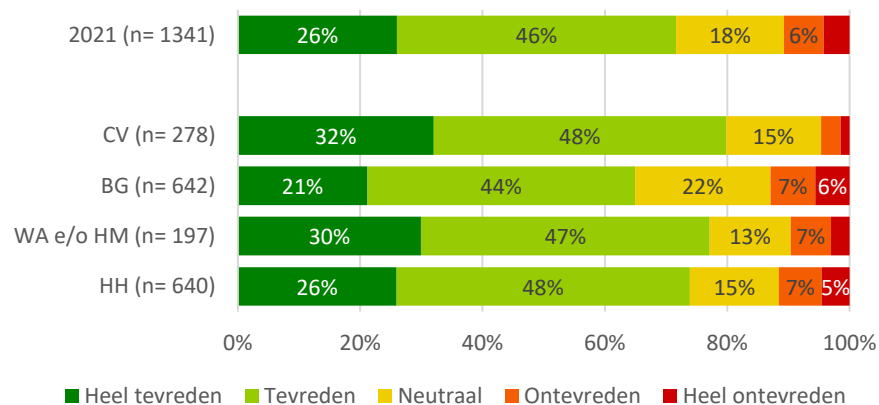
Figuur 10: Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had



Dit jaar zijn de respondenten voor het eerst gevraagd naar hun 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.

Van de respondenten geeft 72% aan (heel) tevreden te zijn met de overige communicatie van het WIJ-team rondom de hulpvraag (figuur 11). Van de cliënten uit de groep collectief vervoer geven acht van de tien aan (heel) tevreden te zijn. Het valt op dat de groep begeleiding minder tevreden is over dit punt. Van hen is 65% (heel) tevreden en 13% (heel) ontevreden.

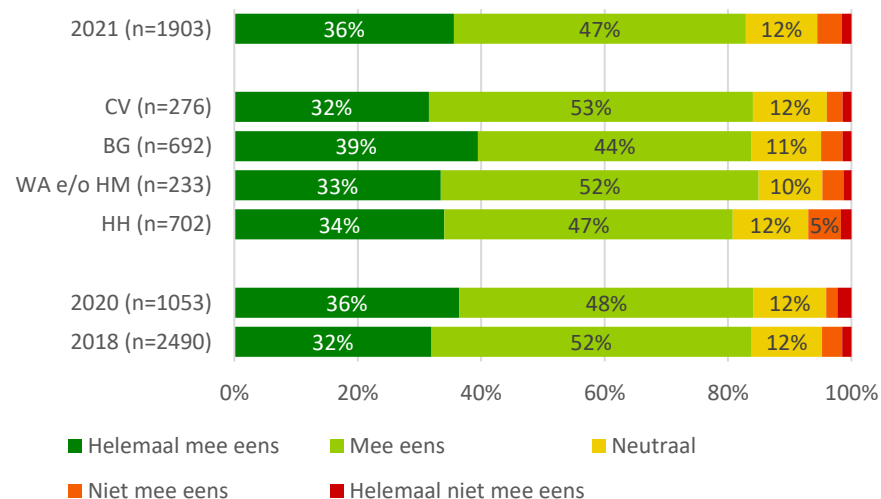
*Figuur 11: Hoe tevreden bent u over de overige communicatie van het WIJ-team rondom uw hulpvraag?*



## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim acht van de tien respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (figuur 12) en vinden dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag (figuur 13). Cliënten met een woningaanpassing en/of hulpmiddelen zijn met 86% het meest te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning. Cliënten met collectief vervoer stellen het vaakst dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag (86%).

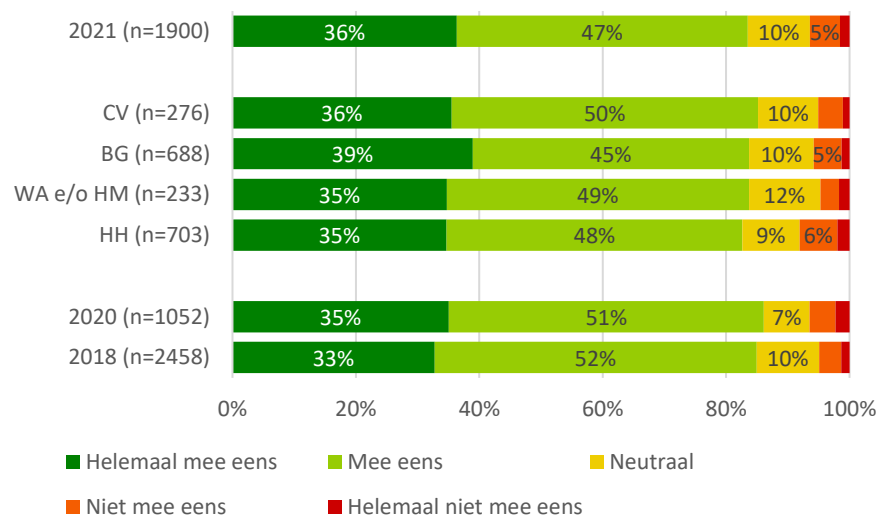
*Figuur 12: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed*



### Huishoudelijke hulp

Alleen aan cliënten met huishoudelijke hulp hebben we ook gevraagd naar de tevredenheid over de communicatie van hun zorgaanbieder. Van hen is 72% hierover (heel) tevreden. 9% is (helemaal) niet tevreden. Daarnaast is hen gevraagd of de hulp vaak wisselt. 17% geeft aan dat zij het gevoel hebben dat dit zo is. Van deze groep vindt 91% deze frequente wisseling vervelend.

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



### Begeleiding

Clënten 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 driekwart positief op. 11% is het (helemaal) niet eens met deze stelling. Eenzelfde aandeel antwoordt positief op de stelling 'Mijn begeleider en ik bespreken hoe ver ik ben met de doelen die ik wil bereiken'. Op deze stelling reageert 7% negatief ((helemaal) niet mee eens).

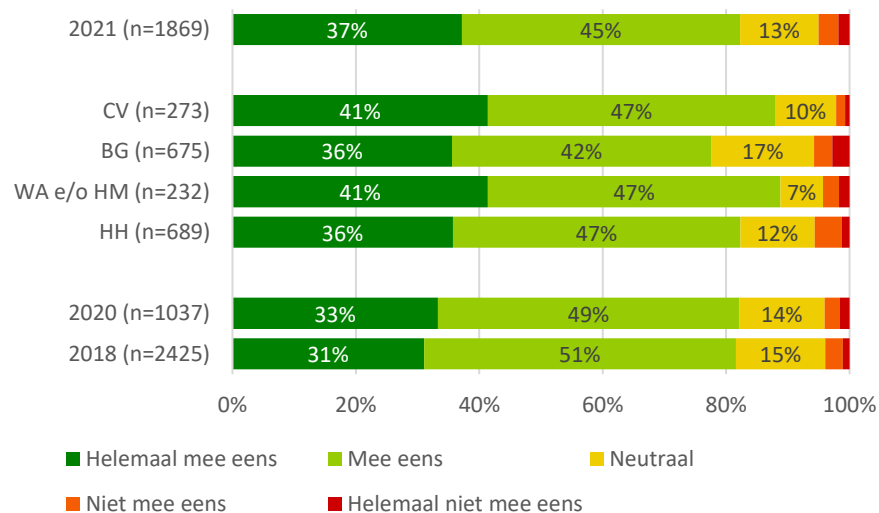
## 2.3 Effect van de ondersteuning

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.

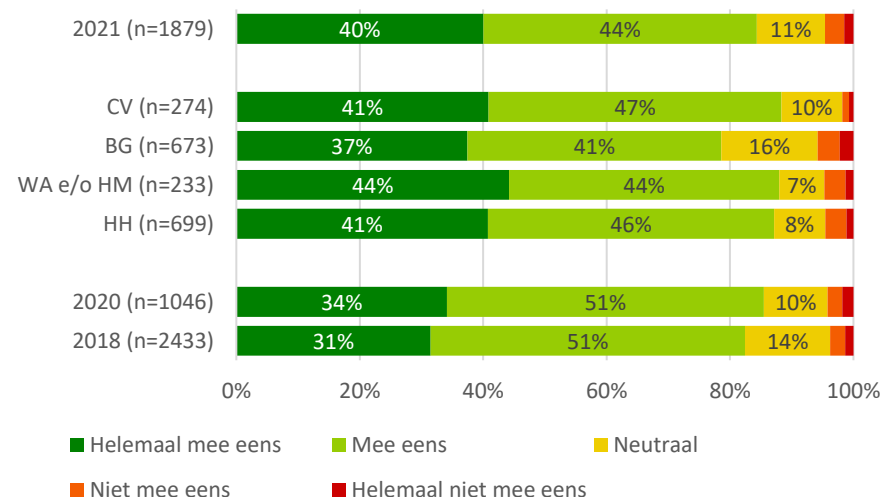
82% van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen (figuur 14). Met name cliënten in de groep collectief vervoer en de groep woningaanpassing e/o hulpmiddelen kunnen dingen beter doen dankzij de ondersteuning (beide 88%). Mensen met begeleiding zijn het iets minder vaak eens met deze stelling (78%).

84% 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) eens met de stelling (78%).

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



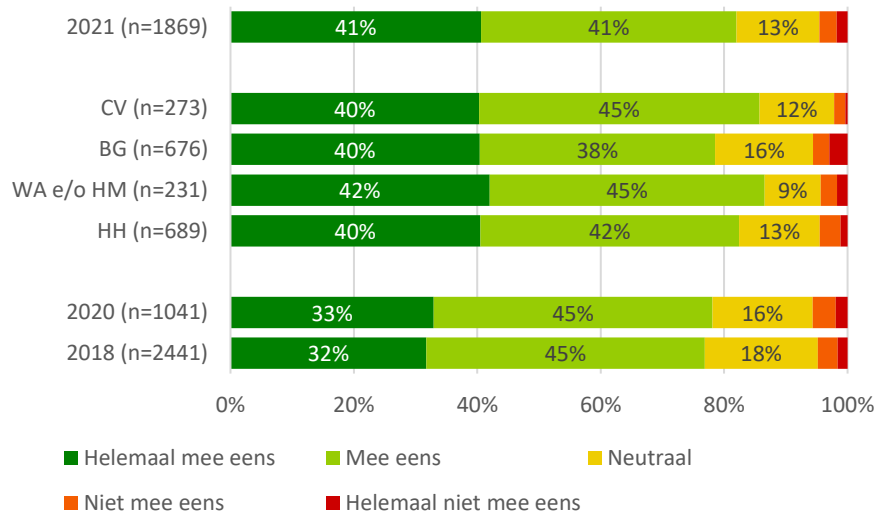
Figuur 15: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



82% is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' (figuur 16). Dit is een toename ten opzichte van de voorgaande twee metingen. In 2020 gaf 78% van de respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met stelling, in 2018 was dit 77%. Het meest positief hierover zijn cliënten uit de groepen woningaanpassing e/o hulpmiddelen (87%) en collectief vervoer (85%).



*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.

Kijken we naar het percentage respondenten dat negatief op de stellingen heeft gereageerd, dan varieert dat van 4% tot 13%. 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 zien we dat die voornamelijk overeenkomen. Iets meer respondenten geven over 2021 aan dat ze een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning. Een groter verschil vinden we bij de stelling 'Ik werd snel geholpen'. Over 2020 was 77% van de respondenten het (helemaal) eens met deze stelling, in 2021 is dit 70%. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is dit jaar hoger (30%, ten opzichte van 25% in 2020).

Over het algemeen zijn de verschillen tussen antwoorden van de verschillende cliëntgroepen klein. Wel valt op dat de groep begeleiding bij de meeste stellingen iets minder positief is. Dit is vooral het geval bij de stelling 'Ik werd snel geholpen'.

# Colofon

## Clïentervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Groningen 2021

### Auteurs:

Gert Bos  
Inge de Vries

### Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

### Fotografie:

pxhere.com / Mohamed Hassan

### Uitgave:

Onderzoek, Informatie 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](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

