


Onderwerp CEO Wmo 2021  
ter informatie  
Steller T. Abbink

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 60 37                      Bijlage(n) 1                      Ons kenmerk 361522-2022  
Datum 31-08-2022              Uw brief van                      Uw kenmerk 

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 aan dat Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS Groningen) heeft uitgevoerd. In deze brief geven we een samenvatting van de resultaten. Het onderzoeksrapport zelf is als bijlage toegevoegd aan deze brief.

### **Cliëntervaringsonderzoek**

We vinden het belangrijk om te weten hoe onze inwoners (de toegang tot) de ondersteuning vanuit de Wmo ervaren. Jaarlijks voeren alle gemeenten in Nederland een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit op grond van de Wmo 2015. Dit onderzoek gaat in op de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. De resultaten van alle CEO's worden gepubliceerd op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

### **Doelgroep**

De doelgroep van het CEO bestaat uit personen met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. Er zijn in totaal 7.071 van de 10.875 personen benaderd, waarvan 1.518 mensen hebben gereageerd (respons van 21%). Door hun deelname geven zij ons waardevolle inzichten in de bijdrage die de door ons geboden ondersteuning levert aan hun zelfredzaamheid en participatie in de samenleving.

Voor het bevragen van inwoners die gebruikmaken van de voorziening beschermd wonen worden steekproefsgewijs interviews afgenomen. De reden hiervoor is dat de respons van deze cliënten op een vragenlijst over het algemeen laag is. Over de uitkomsten van deze interviews wordt apart gerapporteerd. De voortgang hiervan verloopt trager dan verwacht, omdat sommige klanten afhaakten. We hopen uw raad in het najaar van 2022 meer te kunnen vertellen over de uitkomsten van de interviews.

In het rapport is onderscheid gemaakt tussen de resultaten van vijf verschillende cliëntgroepen: begeleiding, collectief vervoer, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen en woningaanpassingen. Over het algemeen zijn de verschillen tussen de antwoorden van de verschillende cliëntgroepen klein.

### Resultaten voormalig verplichte vragen

Tot en met 2020 moest voor het CEO gebruik worden gemaakt van in ieder geval tien verplichte vragen. Sinds 2021 mogen gemeenten flexibeler omgaan met het CEO. In de gemeente Groningen is ervoor gekozen om de vragenlijst grotendeels hetzelfde te houden als voorheen om de cliëntervaringen goed te monitoren, en deze aan te vullen met een aantal nieuwe vragen.

In onderstaande tabel zijn de uitkomsten van de voormalig verplichte vragen weergegeven. De percentages in de tabel geven telkens het aantal respondenten weer dat het (helemaal) eens is met de stelling.

	Gemeente Groningen					
	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

Over het geheel gezien zijn de respondenten ongeveer even positief over de dienstverlening als in 2020. Er is een stijging van 4 % ten opzichte van 2021 met betrekking tot de stelling dat de ondersteuning leidt tot een betere kwaliteit van leven. Een daling (van 7%) is te vinden 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).

Er is geen nader onderzoek uitgevoerd naar de oorzaak van de bovenstaande daling en stijgingen. Mogelijk speelden de corona maatregelen een rol bij de snelheid waarmee mensen werden geholpen. We zullen ons inspannen voor het snel helpen van inwoners. Wat betreft de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning geldt dat dit voor ons een aandachtspunt was door het vorige CEO waarin de bekendheid afgenomen was. Daarom is dit meegenomen bij de aanbesteding van de van onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij zien dat hiermee inderdaad een impuls is gegeven aan het toenemen van de bekendheid. Overigens zullen we hieraan blijven werken.

### **Resultaten aanvullende vragen**

Aan de tien verplichte vragen is een aantal vragen toegevoegd m.b.t. het contact met WIJ Groningen, de huishoudelijke hulp en de begeleiding. Wij zetten de uitkomsten op een rij:

- Deelnemers aan het CEO Wmo zijn over het algemeen tevreden over het gesprek met WIJ Groningen. Het meest positief zijn zij over de manier waarop naar hen werd geluisterd en het contact met de medewerker van het WIJ-team.
- Dit jaar zijn de respondenten voor het eerst gevraagd naar hun tevredenheid over de overige communicatie van het WIJ-team rondom de hulpvraag (anders dan het gesprek). Het gaat hier om communicatie via bijvoorbeeld de telefoon, e-mail of brief. Van de respondenten geeft 72% aan (heel) tevreden te zijn over deze overige communicatie. Van de cliënten uit de groep collectief vervoer geven acht van de tien aan (heel) tevreden te zijn. Bij de groep begeleiding ligt dit lager; van hen is 65% (heel) tevreden.
- De cliënten uit de groep huishoudelijke hulp hebben we ook gevraagd naar de tevredenheid over de communicatie van hun zorgaanbieder. Van hen is 72% hierover (heel) tevreden. Daarnaast is aan deze mensen 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.
- Ook cliënten in de groep begeleiding kregen twee extra stellingen voorgelegd. Op de stelling 'Mijn begeleider en ik maken samen afspraken over doelen die ik wil bereiken' reageert driekwart positief. Eenzelfde aandeel antwoordt positief op de stelling 'Mijn begeleider en ik bespreken hoe ver ik ben met de doelen die ik wil bereiken'.

De bovenstaande uitkomsten hebben we dit jaar voor het eerst gekregen. We kunnen deze nog niet vergelijken met andere jaren. Zo is het voor ons de vraag of de wisselingen bij huishoudelijke hulp te wijten zijn aan de uitval van medewerkers door corona. We zullen de ontwikkeling de komende jaren blijven monitoren om zo een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de ondersteuning.

### **Conclusie en vervolg**

Wij zijn tevreden met de uitkomsten van het CEO 2021. We blijven eraan werken om inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen en daarmee bij te dragen aan zelfredzaamheid en participatie in de samenleving. In het najaar volgt nog een rapportage over de uitkomsten van de interviews met inwoners die gebruikmaken van de voorziening beschermd wonen.

Volgend jaar voeren wij opnieuw een CEO uit. Dit onderzoek, dat betrekking heeft op 2022, vindt naar verwachting op dezelfde manier plaats als het CEO over 2021. Afhankelijk van de ontwikkelingen met betrekking tot het nieuwe gemeentelijke informatiesysteem gaan we begin 2023 mogelijk ook al van start met het CEO over 2023. Dit zou dan gebeuren aan de hand van een nieuwe opzet (een continumeting), waarmee we nog beter inzicht krijgen in hoe inwoners (de toegang tot) de Wmo-ondersteuning ervaren.

De continumeting houdt in dat alle inwoners die contact hebben gehad met de toegang en een beschikking of herindicatie hebben gekregen, kort daarna individueel een korte vragenlijst ontvangen over datzelfde contact. Doordat hun ervaringen met de toegang

Volgvel 3

dan nog vers in het geheugen liggen, zijn vragen daarover op die manier beter door hen te beantwoorden. Na een half jaar krijgen zij per maatwerkvoorziening een vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de ontvangen ondersteuning. Het bevragen van inwoners die gebruikmaken van de voorziening beschermd wonen gebeurt ook dan aan de hand van interviews.

Het college van B&W wil zijn waardering uitspreken voor alle mensen die in onze gemeente werkzaam zijn binnen de Wmo. Hun inzet en toewijding zijn van groot belang geweest om kwetsbare inwoners goed te kunnen blijven ondersteunen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,  
Koen Schuiling

secretaris,  
Christien Bronda

*Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.*