


Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en klanttevredenheidsonderzoek
(KTO) Publiek Vervoer 2022
ter informatie
Steller Jeroen van Neer

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 0625250661 Bijlage(n) 6 Ons kenmerk 223937-2023
Datum 19-7-2023 Uw brief van Uw kenmerk 

Geachte lezer,

We vinden het erg belangrijk dat onze inwoners goede ondersteuning krijgen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en we willen zodoende graag weten hoe onze inwoners deze ondersteuning ervaren, zodat we deze blijvend kunnen verbeteren. Daarom hechten wij veel belang aan de uitkomsten van de ervaringsonderzoeken. Hierbij bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Publiek Vervoer 2022 aan. De resultaten van de onderzoeken zijn als bijlagen toegevoegd aan deze brief.

Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo

Alle gemeenten in Nederland voeren jaarlijks een CEO uit op grond van de Wmo 2015. Het CEO gaat over het moment dat de inwoner zich meldt voor een hulpvraag bij een WIJ-team tot en met het moment van het gebruik van een Wmo-voorziening zoals begeleiding en hulpmiddelen. De resultaten geven hierdoor een goed beeld van de uitvoering van deze wettelijke taak in de gemeente Groningen. Dit onderzoek gaat in op de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit personen met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. In het rapport is onderscheid gemaakt tussen de resultaten van vijf verschillende cliëntgroepen: begeleiding, collectief vervoer, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen en woningaanpassingen. In totaal hebben 1.435 van de 7.865 aangeschreven personen de enquête ingevuld. Dat is met 18% iets lager dan in 2022, toen was de respons 20%.

Resultaten voormalige 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 en deze aan te vullen met een aantal nieuwe vragen, om de cliëntervaringen goed te kunnen monitoren.

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

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

Over het geheel gezien zijn de respondenten ongeveer net zo positief over de dienstverlening als in 2021. Op onderdelen zien we lichte stijgingen of dalingen. Er is echter geen sprake van grote negatieve of positieve verschillen en dus ook geen reden om nader onderzoek te doen naar de oorzaken van deze kleine verschuivingen. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning blijft voor ons een belangrijk aandachtspunt. Er is sprake van een lichte stijging, maar hier kunnen we echt nog stappen zetten. Dankzij de extra Rijksmiddelen hebben we de mogelijkheid om extra inzet te plegen om de inwoners te bereiken en de bekendheid te vergroten.

Resultaten aanvullende vragen

De aanvullende vragen zijn dit jaar voor de tweede keer gesteld. Door deze vragen te blijven hanteren, kunnen we in de komende jaren ook van deze resultaten een goed meerjarenbeeld schetsen. Ook de beantwoording van deze vragen draagt bij aan de verbetering van de ondersteuning aan onze inwoners. Aan de tien verplichte vragen zijn een aantal vragen toegevoegd met betrekking tot het contact met WIJ Groningen, de huishoudelijke hulp en de begeleiding. Uit de resultaten blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over het gesprek met WIJ Groningen. Inwoners voelen zich serieus genomen en waarderen het gezamenlijk zoeken naar oplossingen.

Inwoners zijn vooral positief over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Hier scoren de stellingen allemaal 80 procent of hoger. Inwoners zijn ook in de gelegenheid gesteld om open vragen te beantwoorden. Hier is door een aantal inwoners gebruik

Volgvel 2

gemaakt om (kritische) opmerkingen te maken over de geboden ondersteuning of het (keukentafel)gesprek. Deze opmerkingen hebben geen grote invloed op de resultaten, maar worden uiteraard doorgenomen en besproken met de WIJ-teams of de aanbieders van de Wmo-ondersteuning.

De resultaten van alle CEO's worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Daarnaast wordt het CEO gepubliceerd op de website <https://publicaties.oisgroningen.nl>.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Publiek Vervoer

Ook het collectief vervoer maakt onderdeel uit van de Wmo-voorzieningen waar onze inwoners gebruik van kunnen maken. De gemeente Groningen maakt deel uit van de GR Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Deze GR beheert de vervoercontracten en voert eveneens periodiek onderzoek uit naar de tevredenheid van reizigers. Het gaat om onderzoeken naar het Wmo-vervoer, het leerlingenvervoer en het Hubtaxivervoer.

Voor het KTO zijn zowel de reizigers bevestigd die gebruik maken van Hubtaxi, het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer. Het onderzoek is uitgevoerd door een extern bureau als onderdeel van de overeenkomsten Publiek Vervoer en maakt mede onderdeel uit van de kwaliteitsborging van het (doelgroepen)vervoer.

De gemeente Groningen is voor de uitvoering van Publiek Vervoer opgedeeld in twee percelen. Daarom zijn voor beide percelen de onderzoekresultaten opgenomen. De voormalige gemeente Ten Boer maakt onderdeel uit van perceel Noord-Groningen. In het perceel Noord-Groningen zijn relatief maar weinig inwoners van de gemeente Groningen woonachtig, de resultaten zijn niet uitgesplitst per gemeente en worden daarom hier niet benoemd. Voor het perceel Centraal Groningen zijn 1217 Wmo-pashouders aangeschreven, 450 inwoners hebben gereageerd (36,98%). Voor het leerlingenvervoer hebben 98 personen van de 465 aangeschreven personen gereageerd (21,08%). De Hubtaxireizigers komen uit de gehele provincie Groningen en Drenthe.

In het kader van de uitvoering van het leerlingenvervoer zijn de scholen niet bevestigd naar de tevredenheid van de uitvoering van het vervoer. Vanuit de gemeente Groningen en Publiek Vervoer zijn onlangs gesprekken gepland met een aantal onderwijsinstellingen om te spreken over de uitvoering van het leerlingenvervoer, zodat we met deze input ook het vervoer kunnen verbeteren.

Resultaten

De gemiddelde score voor het Wmo-vervoer in Perceel Centraal is 7,98 en voor het leerlingenvervoer 7.3. Omdat in de Covid-periode geen onderzoeken zijn uitgevoerd, kunnen we de uitkomsten van het KTO niet vergelijken met de resultaten over voorgaande jaren. De waardering voor het vervoer is echter, gelet op andere onderzoeken in het doelgroepenvervoer, relatief hoog. Dit blijkt uit informatie van de brancheorganisatie KNV.

Zaken als stiptheid, de reisduur en wachttijd worden in Groningen sterk negatief beïnvloed door de vele werkzaamheden en omleidingen. Daarnaast kampen de vervoerders ook in deze regio met tekorten aan personeel en een hoog ziekteverzuim. Desondanks waarderen de inwoners van Groningen de inzet en prestaties van de vervoerder.

De klachtafhandeling wordt minder goed gewaardeerd. De klachtafhandeling verloopt in overleg met de vervoerder, de gemeente en Publiek Vervoer. Klachten over het vervoer zijn vaak niet herstelbaar. Een klacht kan dus gegrond zijn, maar herstel van de late rit is bijvoorbeeld niet mogelijk. Dit is anders dan bijvoorbeeld hulpmiddelen, waar klachten vaak beter oplosbaar zijn. De klachten worden periodiek besproken. Op het aantal verreden ritten gaat het om minimale aantallen klachten.

De resultaten van het KTO Publiek Vervoer worden gepubliceerd op de website www.publiekvervoer.nl.

Conclusie en vervolg

Wij zijn tevreden met de uitkomsten van het CEO Wmo en het KTO Publiek Vervoer. We blijven eraan werken om inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen en daarmee bij te dragen aan de zelfredzaamheid en participatie in de samenleving.

De resultaten van de onderzoeken zijn ook gedeeld met de WIJ-teams en met de gecontracteerde aanbieders voor de uitvoering van de Wmo. De resultaten worden inhoudelijk besproken tijdens contract- en monitoringsgesprekken. We streven namelijk continu naar het verder verbeteren van de inwonerstevredenheid.

Indien er vragen zijn over het CEO Wmo of over Wmo in het algemeen, dan kunnen deze behandeld worden tijdens de beeldvormende sessie van 6 september aanstaande.

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.