

Afdeling HVD/GGD  
 Onderwerp Rapportage cliënttevredenheidsonderzoek Wmo  
 (individuele verstrekkingen)

Aan de leden van de gemeenteraad van Groningen  
 te  
 GRONINGEN

<b>GRIFFIE</b>	
reg.nr.	GR08.1646744
ingek.	20 JUN 2008
class.	-2.07.51
te beh. door:	GR
kopie gez. aan:	

Telefoon (050 3674218. Bijlage(n)

Ons kenmerk HV08.1644313

Datum 20 JUN 2008 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte mevrouw, heer,

Onlangs hebben wij u de jaarrapportage over 2007 betreffende de verstrekking van individuele voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) doen toekomen. In het begeleidend schrijven hebben wij geconstateerd dat in onze gemeente de invoering van de individuele Wmo-voorzieningen voor de burgers van de stad zorgvuldig en goed is verlopen.

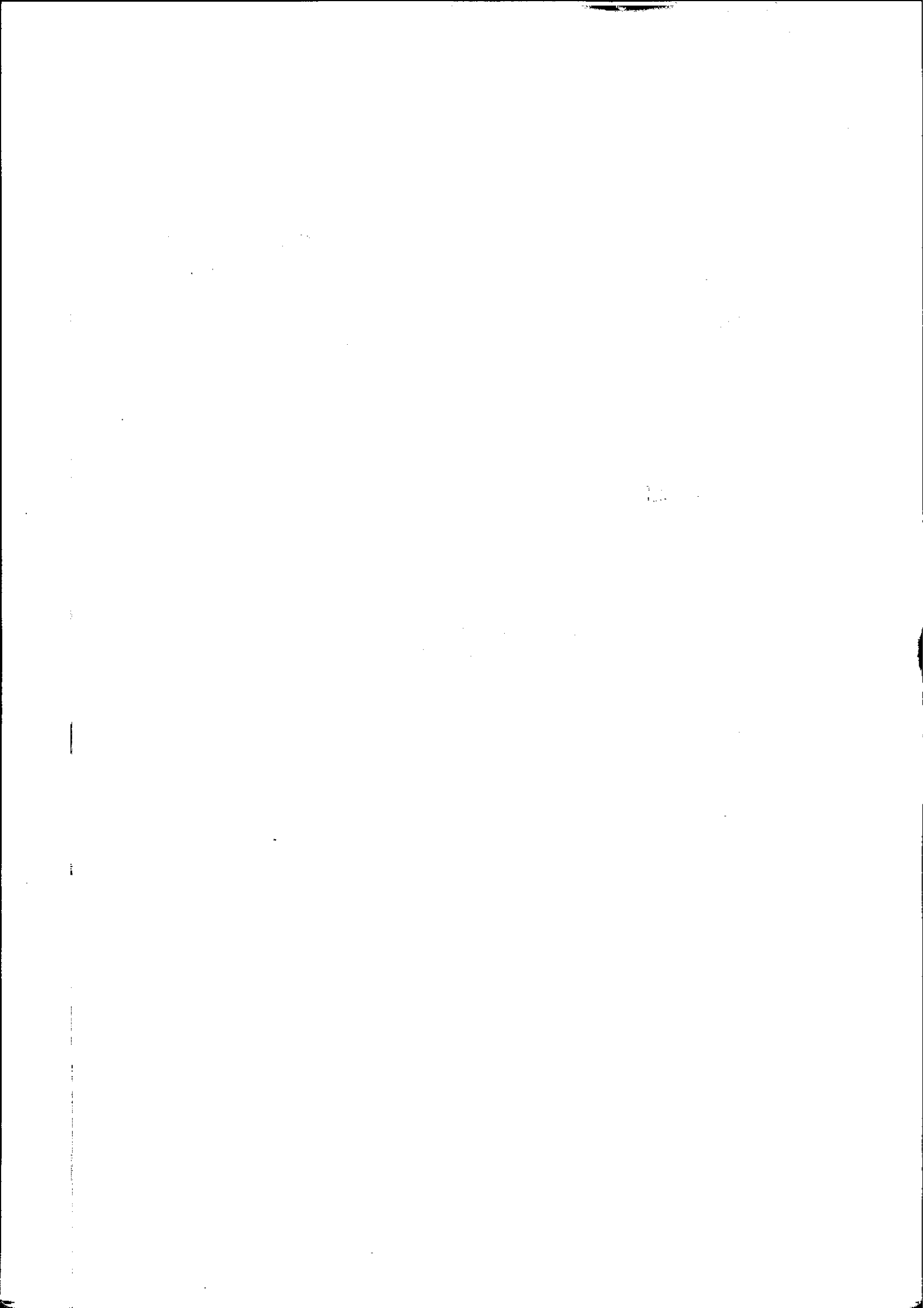
Deze positieve constatering wordt in het gehouden onderzoek onder de aanvragers en gebruikers van de individuele voorzieningen bevestigd. Het rapport hieromtrent toont aan dat voor 95% van de ondervraagden de ondersteuning voldoet aan de verwachtingen. Ook zijn cliënten positief over de mate, waarin ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en meedoen aan de maatschappij. Uit het onderzoek blijkt dat over de gehele linie de gemeente Groningen hoger scoort dan de landelijke referentiegroep.

#### Het onderzoek

De gemeente Groningen is op grond van artikel 9 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar de *vragers* van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet<sup>1</sup>. In de zin van de wet gaat het dan om zaken als inspraak over de uitvoering, het aanbod van diensten en producten en het proces van dienstverlening.

Het SGBO heeft aan alle gemeenten in Nederland een aanbod gedaan een dergelijk cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Het onderzoek van het SGBO voldoet aan de wettelijke verplichtingen zoals weergegeven in de Wmo.

<sup>1</sup> Artikel 9, eerste lid schrijft het volgende voor: Het college van burgemeester en wethouders publiceert jaarlijks voor 1 juli: a. de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet, die verkregen zijn volgens een methode die na overleg met representatieve organisaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning tot stand is gekomen



In het rapport worden de prestaties van de gemeente Groningen vergeleken met het gemiddelde van de 233 deelnemende gemeenten, de zogenoemde referentiegroep.

Met deze brief informeren wij u over de opzet en de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo.

### **Opzet onderzoek**

Het cliënttevredenheidsonderzoek van het SGBO is een 'standaardonderzoek', dat wil zeggen dat de vragenlijst vast staat. Hiervoor is gekozen omdat zo de resultaten van gemeenten onderling kunnen worden vergeleken. Bij het opstellen van de vragenlijst is 'landelijk' uitgebreid gesproken met cliëntenorganisaties over de inhoud van de vragenlijst.

Wij hebben onze eigen adviesorganen in januari 2008 zowel schriftelijk als mondeling op de hoogte gebracht van het cliënttevredenheidsonderzoek in de gemeente Groningen.

Om een goed beeld te krijgen van de tevredenheid van cliënten hoeven niet alle cliënten te worden benaderd, maar kan worden volstaan met het ondervragen van een deel van de cliënten. Daarom is een steekproef getrokken.

In de steekproef is aan 972 mensen een vragenlijst toegestuurd. Er hebben 468 mensen een ingevulde vragenlijst terug gestuurd. Deze zijn voor verdere analyse naar het SGBO gestuurd.

### **Uitslag onderzoek**

In het rapport 'tevredenheid cliënten Wmo 2007' wordt een weergave gedaan van het onderzoek naar de tevredenheid van cliënten en aanvragers van hulp bij het huishouden en gehandicaptenvoorzieningen. Aan deze groep is een reeks vragen voorgelegd over de toegang tot ondersteuning, de hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en participatie.

Onderstaand volgt een samenvatting van de bevindingen.

#### Participatie

Uit een eerdere Benchmark is geconstateerd dat een relatief grote groep ouderen door de gemeente Groningen wordt bereikt middels de verstrekking van individuele voorzieningen. Dit laatste wordt in dit onderzoek bevestigd met de constatering dat 62% van de respondenten ouder is dan 75 jaar. Voor de referentiegroep is dit 55%.

#### Toegang tot de ondersteuning

Respondenten in onze gemeente geven gemiddeld een 7,6 voor de aanvraagprocedure. Voor de referentiegroep is dit 7,4. Wat betreft de toegang tot ondersteuning zijn cliënten het meest tevreden over de "tijd voor aanvraag" (96%), voor de referentiegroep is dit 93%. Tevreden is men ook over de "wachtijd na toekenning" (84%), een score die ook wat dit item betreft hoger is dan bij de referentiegroep (81%).



### Hulp bij het huishouden

Cliënten uit onze gemeente geven gemiddeld een 8,0 voor de uitvoering van de huishoudelijke verzorging. Dit is ongeveer gelijk aan het gemiddelde in de referentiegroep (8,1). Over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders is 91% tevreden, ten opzichte van 89% in de referentiegroep. Wat betreft de organisatie van de hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over de planning van de hulp (96%); de referentiegroep scoort hier 89%. 80% is tevreden over de wisselingen van medewerkers. Dit percentage is gelijk aan de referentiegroep.

Belangrijk is te constateren dat, hoewel dit een punt van zorg was bij de start van de Wmo in 2007, de samenhang met anderen die helpen in het huishouden, een score van 100% tevredenheid oplevert (ten opzichte van 96% in de referentiegroep).

### Collectief vervoer

Van onze cliënten is 97% het meest tevreden over de prijs per rit. In de referentiegroep was dit 92%. Over de behulpzaamheid van de chauffeur tijdens de rit is 93% tevreden. In de referentiegroep is dit 88%. Ook het gemak van het bestellen van een taxi wordt door onze cliënten als positief ervaren. 89% is hierover tevreden. Landelijk gezien wordt hierop 84% gescoord.

### Hulpmiddelen

Het gemiddelde rapportcijfer voor hulpmiddelen (zoals rolstoelen, scootermobielen en woonvoorzieningen) is in Groningen een 7,5. Binnen de referentiegroep geeft men gemiddeld een 7,2. Relatief het meest tevreden is men over de rolstoel (93%). Relatief het minst tevreden is men over de verhuiskostenvergoeding (87%).

Opgemerkt wordt dat de verhuiskostenvergoeding weliswaar de minste tevredenheid geeft, maar dat 87% nog steeds tevreden tot zeer tevreden is. Voor de referentiegroep is dit 76%. Dit laatste bevestigt een eerdere benchmark, waaruit blijkt dat de gemeente Groningen ten opzichte van andere gemeenten een relatief hoge verhuiskostenvergoeding verstrekt.

### Wmo-raad

In totaal gaf 26% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad (of vergelijkbaar) te hebben gehoord. Dit is lager dan de referentiegroep (34%). Van de respondenten die bekend zijn met de Wmo-raad, is 76% tevreden over de mate waarin de raad opkomt voor het belang van de cliënten.

De bekendheid van adviesorganen is laag. Essentieel hierbij is de vraagstelling: in de enquête wordt gesproken over de Wmo-raad. In relatie tot de grote hoeveelheid ouderen is de ouderenraad voor veel mensen in Groningen veel herkenbaarder.

### **Tot slot**

Wij zijn op dit moment bezig met een evaluatie van de uitvoering van de huishoudelijke verzorging. Wij hebben hiertoe inmiddels een bijeenkomst gehouden met onze adviesorganen. De onderwerpen voor deze dag zijn in overleg met elkaar bepaald. Daarbij zijn ook onderwerpen uit het cliënttevredenheidsonderzoek benoemd.



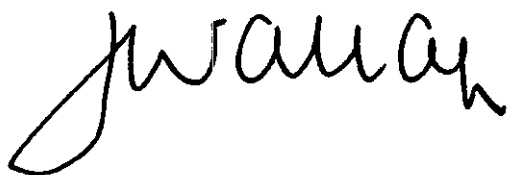
Volgvel 3 van 4  
Onderwerp Rapportage cliënttevredenheidsonderzoek Wmo  
(individuele verstrekkingen)

Momenteel wordt een rapportage hieromtrent opgesteld die vervolgens voor advies zal worden voorgelegd aan de adviesorganen. Wij verwachten u in het najaar 2008 een evaluatierapport over de uitvoering huishoudelijke verzorging te kunnen presenteren.

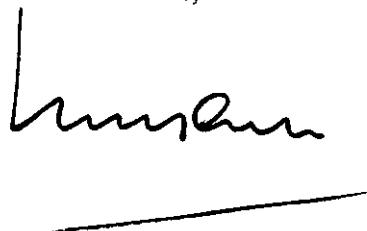
Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders  
van Groningen,

De burgemeester,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. van der...'.

De secretaris,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. van der...'. Below the signature is a horizontal line.

