

Onderwerp Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Steller A. Visser



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 06-15009772

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 513899-2021

Datum 3-11-2021

Uw brief van

Uw kenmerk -



Geachte heer, mevrouw,

Hiermee bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 aan dat Onderzoek Informatie Statistiek (OIS) Groningen heeft uitgevoerd. In deze brief geven we een samenvatting van de resultaten en een toelichting op de meest opvallende uitkomsten. De resultaten van het onderzoek vindt u in bijgaand rapport dat als bijlage is toegevoegd aan deze brief.

Cliëntervaringsonderzoek (CEO)

We vinden het belangrijk om te weten hoe onze inwoners de ondersteuning ervaren. Jaarlijks voeren alle gemeenten in Nederland een cliëntervaringsonderzoek uit op grond van de Wmo2015. Dit onderzoek bestaat uit tien verplichte vragen die door elke gemeente worden gesteld. Deze vragen gaan in op de ervaringen van inwoners ten aanzien van de toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van de geboden ondersteuning. De resultaten van alle CEO's worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl.

Vanwege de coronamaatregelen in 2020 is het CEO over 2019 niet uitgevoerd. De belangrijkste reden hiervoor was dat uit voorgaande jaren is gebleken dat respondenten vaak hulp van een naaste inschakelden bij het invullen van de vragenlijst. Met de sociale afstand die werd gehanteerd, was onze verwachting dat deze hulp veelal niet beschikbaar was. Het onderzoek over 2020 is om dezelfde reden later uitgevoerd, namelijk vanaf het moment dat de coronamaatregelen ruimte gaven om weer meerdere gasten thuis te ontvangen.

Doelgroepen

De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit personen met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. In totaal hebben 1.198 personen meegewerkt aan het onderzoek. Door deelname geven zij ons waardevolle inzichten in de mate van tevredenheid over en de kwaliteit van de bijdrage die de door ons geboden ondersteuning levert aan hun zelfredzaamheid en participatie in de samenleving.

In het rapport wordt onderscheid gemaakt in de resultaten voor vijf verschillende categorieën binnen de Wmo. We zien dat de doelgroepen Wmo oud (hulpmiddelen, woningaanpassingen en vervoer), Huishoudelijke hulp en Combi (2 of meer voorzieningen uit verschillende categorieën) over het algemeen positiever zijn over de geboden ondersteuning dan de doelgroep Wmo 18+ (individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf) en Beschermd wonen. Mogelijk kan dit worden verklaard door de hogere complexiteit van deze vormen van ondersteuning. De resultaten voor Wmo 18+ en Beschermd Wonen moeten overigens met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, gezien het lage aantal respondenten in deze doelgroepen.

Resultaten verplichte vragen

In onderstaande tabel is de uitkomst van de verplichte vragen weergegeven, met daarbij ter vergelijking de uitkomsten van voorgaande jaren en de landelijke uitkomsten. Het genoemde percentage in de tabel geeft telkens het aantal deelnemers weer dat het (helemaal) eens is met de stelling.

	Gemeente Groningen					Landelijk
	2020	2018	2017	2016	2015	2020
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	77	76	72	68	71	78
2. Ik werd snel geholpen	77	75	73	67	61	75
3. De medewerker nam mij serieus	87	86	84	79	80	88
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	80	79	78	71	72	81
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	25	29	27	24	21	34
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	83	81	79	75	85
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86	85	84	80	77	85
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	82	81	81	78	77	81
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	85	82	83	82	82	84
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	78	78	76	76	74	80

De resultaten zijn in lijn met de landelijke uitkomsten. Over het geheel genomen zijn de deelnemers aan de vragenlijst opnieuw positiever over de dienstverlening dan in 2018. Alleen de bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is ten opzichte van 2018 met 4% gedaald naar 25%. Dit heeft mogelijk te maken met de coronarichtlijnen die in 2020 van kracht waren. Om die reden hebben er vaker telefonische gesprekken en administratieve beoordelingen plaatsgevonden, waarbij mogelijk minder aandacht was voor een onafhankelijke cliëntondersteuner. Desondanks lag de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Groningen 9% lager dan het landelijk gemiddelde, terwijl Corona een landelijk fenomeen was. Aangezien gemeenten hun werkwijze bij Wmo indicatiestelling tijdens de pandemie op verschillende manieren hebben ingevuld is het lastig om de afwijking bij deze indicator te duiden.

Resultaten aanvullende vragen

Naast de tien verplichte vragen zijn er een aantal verdiepende vragen toegevoegd aan de enquête. Deze vragen gaan over de ervaringen bij het eventuele keukentafelgesprek, over het effect van de ondersteuning en de impact van de coronamaatregelen op de geboden ondersteuning. Wij zetten een aantal uitkomsten op een rij:

- Deelnemers aan het CEO Wmo zijn over het algemeen tevreden over het contact met WIJ Groningen. Het meest positief is men over de manier waarop er naar hen werd geluisterd, de gekozen oplossing en de deskundigheid van de medewerkers. Ten opzichte van voorgaande jaren is de tevredenheid op deze punten opnieuw gestegen.
- De ondersteuning draagt vooral bij aan het binnen en buiten het huis rondlopen/rijden, het bezoeken van familie en vrienden, het regelen van het huishouden en het op orde houden van de financiën.
- Voorgaande jaren werd er bij twee derde van de keukentafelgesprekken gebruik gemaakt van de mogelijkheid om iemand mee te nemen. In 2020 was dit bij iets meer dan de helft van de gesprekken het geval. Deze daling is te verklaren door de coronamaatregelen in 2020 waarbij er slechts beperkt contact mogelijk was. Als er iemand bij het gesprek was, was dit in 7% een onafhankelijk cliëntondersteuner, vorig jaar was dat 20%. Dit kan een gevolg zijn van het beperkte aantal toegestane bezoekers thuis, maar kan er mogelijk ook mee te maken hebben dat er minder aandacht voor is geweest in de telefonische gesprekken.
- Op basis van de resultaten in 2018 hebben we de vraag of er een keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden aangepast. De vraag is nu of er een gesprek is geweest met WIJ en niet met de gemeente zoals dat voorgaande jaren in het onderzoek stond. De veronderstelling was dat de lage score in eerdere onderzoeken door de onjuiste vraagstelling kwam. Het percentage deelnemers dat een keukentafelgesprek heeft gehad is hierdoor zoals verwacht gestegen. Dit percentage zou overigens nog veel verder zijn gestegen, ware het niet dat er door de

coronarichtlijnen gedurende een groot deel van 2020 helemaal geen keukentafelgesprekken konden worden uitgevoerd. In plaats daarvan zijn veel indicaties op basis van bestaande documentatie en/of telefonische gesprekken afgegeven.

- Ruim 60% van de deelnemers geeft aan hulp te ontvangen van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of burens. Dit is een stijging van meer dan 10% ten opzichte van voorgaande jaren. Dit kan te maken hebben met de coronapandemie.
- Drie kwart van de deelnemers geeft aan dat de coronamaatregelen geen invloed hadden op de Wmo-ondersteuning. 13% van de deelnemers aan de vragenlijst gaf aan (tijdelijk) minder of geen hulp te hebben ontvangen. In de helft van de gevallen was dit op initiatief van de aanbieder. 38% gaf aan zelf liever tijdelijk minder of geen hulp te willen ontvangen. We zien dat vooral de doelgroep Wmo 18+ minder of geen hulp heeft ontvangen gedurende de coronamaatregelen in 2020. Dit kan met name worden verklaard door de tijdelijke sluiting van dagbestedingslocaties.

Conclusie en vervolg

Wij zijn trots op de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2020. Ondanks dat het vanwege de coronamaatregelen een jaar was vol uitdagingen zien we opnieuw dat een grote meerderheid van de mensen die ondersteuning krijgt vanuit de Wmo tevreden is over de kwaliteit, de toegang en het contact. Wij blijven er aan werken om inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen en daarmee bij te dragen aan zelfredzaamheid en participatie in de samenleving.

De bekendheid van onafhankelijke clientondersteuning is een aandachtspunt, dit is meegenomen bij het aanbestedingstraject. Wij verwachten dat hiermee een impuls wordt gegeven aan het vergroten van de bekendheid waarin zowel de gemeente als de gegunde aanbieders een rol gaan spelen. Wij blijven uiteraard volgen of het gewenste effect wordt bereikt.

Het komende jaar voeren we opnieuw een cliëntervaringsonderzoek uit. Daarbij hebben gemeenten vanaf 2021 meer ruimte om zelf invulling te geven aan het meten van cliëntervaringen in de Wmo. We werken aan een nieuwe opzet voor dit onderzoek waarmee we deze ruimte benutten, zodat we nog beter inzicht krijgen in de manier waarop de Wmo-ondersteuning wordt ervaren door inwoners.

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 in deze moeilijke tijden van groot belang geweest om kwetsbare inwoners goed te kunnen blijven ondersteunen.

Het college van B&W spreekt zijn waardering uit voor alle mensen die werkzaam zijn binnen de Wmo. Hun inzet en toewijding zijn in deze



moeilijke tijden 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.