



Clientervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Groningen 2017

Laura de Jong

Marjolein Kolstein

Inge de Vries

www.oisgroningen.nl

Oktober 2018



BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Inhoud	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	6
1.1 Opzet van het onderzoek	6
1.2 Type cliënten en opzet rapport	6
1.3 Respons	7
1.4 Achtergrondkenmerken respondenten	7
1.5 Vragen van deelnemers	8
2. Resultaten	9
2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente	9
2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente	10
2.3 Contact met de gemeente	11
2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner	13
2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente	14
2.6 Kwaliteit van de ondersteuning	16

2.7 Overige ondersteuning	16
2.8 Effect van de ondersteuning	17
3. Conclusie	21
Colofon	22

Samenvatting

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Dit wordt elk jaar gedaan middels een enquête. Ook in 2018 is er weer een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2017 een voorziening hadden in de gemeente Groningen

Opzet

Landelijk zijn er tien vragen verplicht in het Wmo cliëntervaringsonderzoek. Dit zijn de volgende stellingen (en één vraag):

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

Daarnaast zijn door de gemeente Groningen extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen gaan over de reden waarom men contact opnam met de gemeente, het eventuele keukentafelgesprek en het effect van de ondersteuning.

Respons

Deze rapportage bevat de analyse van de resultaten van het CEO Wmo voor de gemeente Groningen als geheel. In totaal hebben 2.351 van de 9.630 aangeschreven personen de enquête volledig ingevuld. Dit is een respons van 24 procent.

De respondenten zijn opgedeeld in vier cliëntgroepen; Oud-Wmo, Wmo 18+, Beschermd Wonen en combinatie Oud-Wmo en Wmo 18+ (zie p. 5 voor definities). Daarnaast is onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten. Nieuwe cliënten zijn personen die in 2016 geen Wmo-voorziening(en) hadden en in 2017 wel. Bestaande cliënten zijn cliënten die voor 2017 al wel gebruik maakten van één of meerdere Wmo-voorzieningen.

Redenen om contact op te nemen met de gemeente

De helft van de respondenten zocht contact met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aan konden. Daarnaast is geen vervoer hebben en daardoor nergens meer naartoe kunnen een veelgenoemde reden. Er is gevraagd welke redenen meespeelden om naar de gemeente te gaan. 70 procent antwoordt hier dat zij doorverwezen zijn door de huisarts of een andere zorgverlener. Meer dan de helft van de respondenten (57 procent) geeft aan dat meespeelde dat hun omgeving de ondersteuning niet meer aan kon. Cliënten Beschermd Wonen geven vaker dan de andere cliënttypen aan dat meespeelde dat zij niet wisten waar en hoe zij ondersteuning konden regelen en ze het probleem en de keuzes niet meer overzagen.

Contact met de gemeente

Over het contact met de gemeente zijn de meeste respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag en het samen met de medewerker zoeken naar oplossingen. De medewerkers lijken redelijk goed zichtbaar te zijn; 72 procent wist namelijk waar hij/zij moest zijn met zijn/haar hulpvraag. 73 procent zegt snel te zijn geholpen door de gemeente.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner 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. 27 procent van de respondenten wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Bestaande cliënten weten dit vaker dan nieuwe cliënten (28 vs. 20 procent). Dit is een vrij laag aandeel en komt waarschijnlijk doordat veel mensen die in 2017 een voorziening hadden, deze vóór 2015 kregen. Daardoor hebben zij niet de mogelijkheid gehad om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner, is 79 procent (heel) tevreden over de ondersteuning.

Gesprek met de gemeente

In 2015 had 62 procent van de respondenten in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met de gemeente. In 2016 en 2017 was dit resp. 44 en 42 procent. De daling in het percentage cliënten dat een (keukentafel)gesprek heeft gehad is onder andere een gevolg van het feit dat de gemeente Groningen in 2015 (keukentafel)gesprekken heeft gevoerd met een aantal groepen bestaande cliënten. De meeste cliënten (77 tot 84 procent) zijn (heel) tevreden over de verschillende aspecten van het (keukentafel)gesprek.

Bij 70 procent van de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. In 22 procent van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig.

Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim 80 procent 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; rond de 80 procent 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. Het verschil tussen bestaande en nieuwe cliënten is hier minimaal. Wel zijn er verschillen tussen de verschillende cliënttypen. Cliënten die Beschermd Wonen hebben, zijn minder positief over het effect dat de ondersteuning op hun leven heeft. Rond de 70 procent van hen is het (helemaal) met de stellingen eens.

Er is ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. De ondersteuning draagt met name bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken. Ook draagt de ondersteuning bij aan het regelen van het huishouden en dit op orde te houden (60 procent).

Tabel 1 geeft op de volgende pagina een totaalbeeld van de resultaten voor de gemeente Groningen in 2017, 2016 en 2015 en in vergelijking met het landelijke gemiddelde.

Tabel 1: resultaten verplichte vragen, Groningen naar jaar en landelijk
 (% beantwoord met (helemaal) mee eens of 'ja' (bij vraag 5))

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

1. Inleiding

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Hiervoor is een verplichte landelijke vragenlijst en instructie samengesteld. Omdat elke gemeente deze vragenlijst gebruikt, kunnen de uitkomsten met elkaar vergeleken worden (benchmark). Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie.

1.1 Opzet van het onderzoek

De enquête bestaat uit de volgende tien verplichte vragen over de ontvangen ondersteuning, het contact en gesprek met de gemeente en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning.

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

Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen aan de verplichte vragenlijst een aantal vragen toegevoegd. De extra vragen gaan dieper in op de reden waarom de respondent contact heeft gezocht met de gemeente, het (keukentafel)gesprek, de ervaringen met de onafhankelijke

cliëntondersteuner en de effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie.

Volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid is een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2017 een maatwerkvoorziening hadden in de gemeente Groningen. Hierbij is rekening gehouden met het aantal Wmo-cliënten per WIJ-gebied, zodat de steekproef ook per WIJ-gebied representatief is. Rond 15 mei 2018 hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief met een papieren vragenlijst ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men, indien gewenst, de vragenlijst online konden invullen. Men kon tot 15 juni de vragenlijst invullen. Het betreft een anonieme enquête; de privacy van de deelnemers is gewaarborgd.

In deze rapportage bespreken we de resultaten van de gemeente Groningen in zijn geheel.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2017 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2017.

1.2 Type cliënten en opzet rapport

In dit rapport wordt er bij alle vragen gekeken naar het verschil tussen de antwoorden die door nieuwe en bestaande cliënten zijn gegeven. Nieuwe cliënten zijn personen die in 2016 geen Wmo-voorziening(en) hadden en in 2017 wel. Bestaande cliënten zijn cliënten die voor 1-1-2017 ook al gebruik maakten van één of meerdere Wmo-voorzieningen.

Ook wordt er aandacht besteed aan de antwoorden van de verschillende voorzieningen waar de cliënten gebruik van maken. We maken onderscheid in vier cliëntgroepen:

- Oud-Wmo: cliënten die gebruik maken van vervoer, hulpmiddelen, woningaanpassingen, scootmobiel, etc.
- Wmo 18+: cliënten die gebruik maken van individuele- en groepsbegeleiding (dagbesteding), kortdurend verblijf, huishoudelijke hulp
- Beschermd Wonen: cliënten die gebruik maken van beschermd wonen in een daartoe aangewezen instelling waarbij 24 uren toezicht wordt geboden. Het gaat in dit geval om cliënten uit de gehele provincie Groningen.
- Combinatie Oud-Wmo en Wmo 18+: een combinatie van voorzieningen en diensten uit de categorieën hierboven beschreven (exclusief Beschermd Wonen)

Tenslotte wordt in de meeste figuren getoond wat de resultaten voor de betreffende vraag in de jaren 2016 en 2015 waren zodat de vergelijking met de voorgaande jaren gemaakt kan worden.

1.3 Respons

In totaal hebben 2.583 cliënten de vragenlijst (deels) ingevuld. Omdat sommige cliënten de vragenlijst onvolledig of te laat hebben teruggestuurd, zijn de antwoorden van 2.351 respondenten meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 24 procent. De respons op de verplichte vragen ligt tussen 98 en 99 procent. De relevante respons ligt tussen 64 en 90 procent. Bij de relevante respons worden antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet geteld als respons.

38 procent van de respondenten geeft aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Tabel 2: steekproef en respons

Steekproef Groningen	Aantal personen
Cliëntenbestand	13.882
Aangeschreven cliënten eerste brief	9.630
Totale respons	2.583 (27%)
Onvolledig beantwoorde enquêtes / te laat	232
Geldige respons	2.351 (24%)

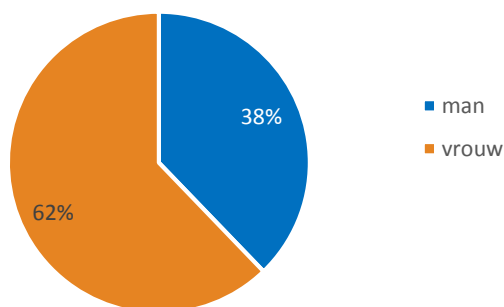
1.4 Achtergrondkenmerken respondenten

87 procent van de respondenten is bestaande WMO-cliënt, 13 procent is nieuwe WMO-cliënt. Van alle respondenten is 62 procent vrouw en 38 procent man (zie figuur 1). Bij bestaande cliënten is deze verhouding vergelijkbaar; hiervan is 63 procent vrouw. Voor de nieuwe cliënten is het aantal mannelijke en vrouwelijke respondenten iets dichter bij elkaar; 57 procent is vrouw, 43 man. Ter vergelijking: in de populatie (alle Wmo-cliënten in de gemeente Groningen) is 58 procent vrouw en 42 procent man.

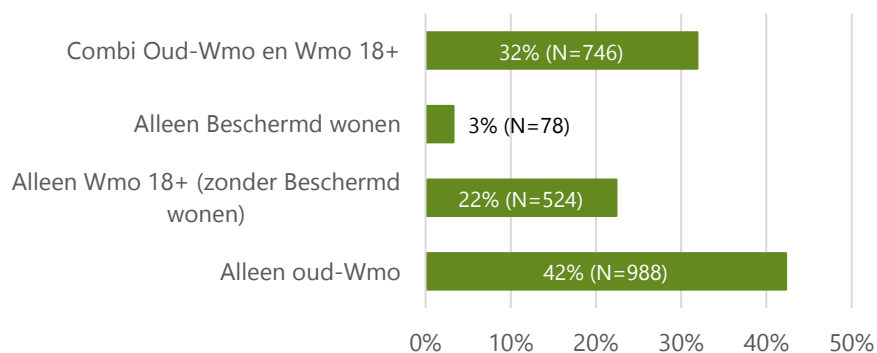
Qua voorziening zitten de meeste respondenten in de categorie 'oud-Wmo' (42 procent) (zie figuur 2). 32 procent valt in de categorie 'combi oud-Wmo en Wmo 18+'. 22 procent is alleen Wmo 18+ en 3 procent (N=78) heeft Beschermd Wonen.

Figuur 3 laat zien dat meer dan de helft van de respondenten 70 jaar of ouder is (58 procent). 84 procent is 50 jaar of ouder. De grootste groep nieuwe cliënten zijn zeventigers (29 procent). Onder bestaande cliënten zijn tachtigers de grootste groep (38 procent).

Figuur 1: geslacht respondenten (N=2351)

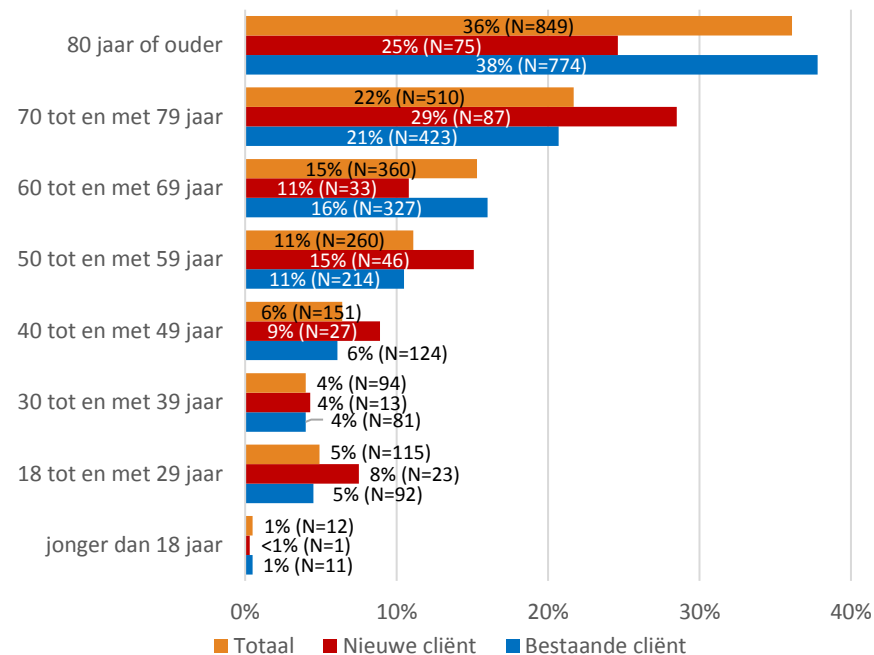


Figuur 2: voorziening respondenten (N=2336)



*Door afronding telt het totaal niet op tot 100 procent

Figuur 3 leeftijd respondenten, naar bestaande en nieuwe cliënt* (N=2351)



*Door afronding telt het totaal niet altijd op tot 100 procent

1.5 Vragen van deelnemers

Een aantal respondenten heeft contact gezocht met het KCC of de WIJ-teams omdat ze niet begrepen waarom zij aangeschreven waren voor dit onderzoek. Dit kwam voornamelijk omdat er cliënten zijn die wel een lopende voorziening hadden in 2017 maar hiervan geen gebruik maakten. Er is geen geval bekend van personen die geen lopende indicaties hadden in 2017 maar wel aangeschreven zijn. Het feit dat een vervoersindicatie (taxipas) onder de Wmo valt heeft bij een aantal respondenten tot verwarring geleid, dit kwam ook regelmatig terug in de commentaarvelden op de enquête en in telefoongesprekken met de WIJ-team medewerkers.

2. Resultaten

2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente

De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente is dat men het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan. Dit is een stuk hoger dan in 2016, toen 35 procent deze reden aangaf. 'Combi'-cliënten en WMO 18+-cliënten geven dit vaker op als reden dan Oud-Wmo- en Beschermd Wonen-cliënten (zie tabel 4).

'Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb' is de tweede meest genoemde reden. Ook deze reden is dit jaar vaker aangevinkt; in 2016 nam een derde om deze reden contact op met de gemeente. Vooral Oud-Wmo- en 'combi'-cliënten geven deze reden aan.

Tabel 3: contact met de gemeente, naar bestaande en nieuwe cliënt

Waarom contact met gemeente	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	52%	44%	51%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	45%	37%	44%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	20%	17%	20%
Anders	20%	18%	20%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	17%	15%	17%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	16%	15%	16%
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	15%	6%	14%
Omdat ik overdag niks te doen heb	10%	8%	10%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	7%	7%	7%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	6%	7%	7%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Daarnaast heeft 20 procent van de respondenten contact opgenomen omdat ze niet weten hoe ze bepaalde problemen op kunnen lossen en wat ze moeten kiezen. Hier zijn het cliënten Wmo 18+ en Beschermd Wonen die dit vaker aangeven (resp. 36 en 47 procent).

Bestaande cliënten hebben vrijwel alle redenen iets vaker aangevinkt dan nieuwe cliënten. We beschikken niet over nadere informatie over wat de groep 'anders' in houdt, dit was een gesloten vraag.

Tabel 4: contact met de gemeente, naar type voorziening

Waarom contact met gemeente	Oud WMO	WMO 18+	BW	Combi
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	12%	5%	7%	23%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	20%	55%	15%	86%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	62%	5%	15%	55%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	9%	2%	3%	9%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	10%	21%	32%	17%
Omdat ik overdag niks te doen heb	6%	14%	23%	9%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	6%	28%	56%	16%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	7%	36%	47%	18%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	6%	8%	3%	7%
Anders	25%	25%	33%	8%

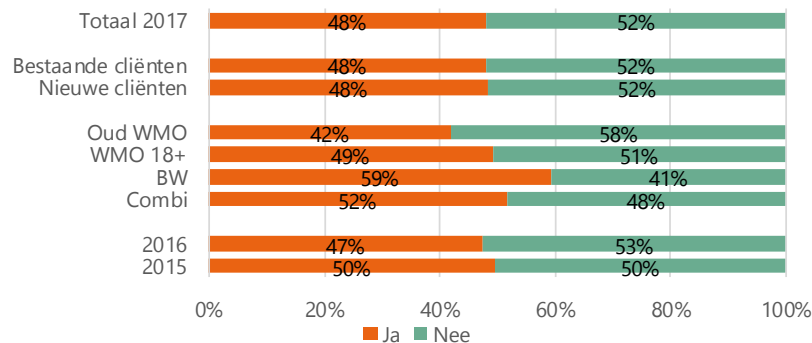
Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente

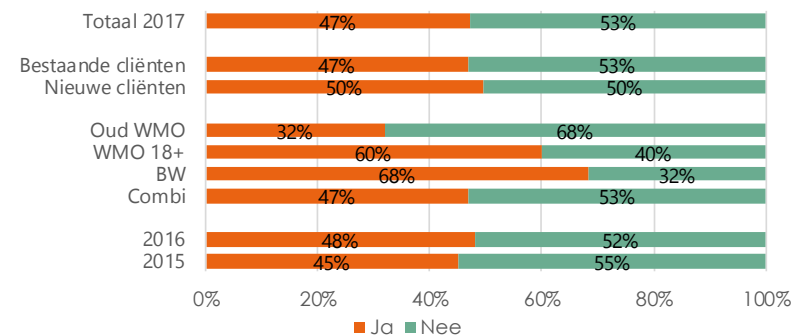
Naast de voornaamste reden om contact op te nemen, is ook gevraagd of bepaalde zaken meespeelden in de overwegingen om naar de gemeente te gaan. Van de respondenten die hierop geantwoord hebben, geeft 70 procent aan dat ze doorverwezen zijn door hun huisarts of andere zorgverlener. Met name cliënten Beschermd Wonen en Wmo 18+ geven dit aan (resp. 79 en 76 procent). Bij 57 procent van de respondenten kon de omgeving hen niet (meer) ondersteunen. Dit is iets vaker het geval bij nieuwe cliënten. 48 procent geeft aan dat zij (onder andere) contact met de gemeente zochten omdat zij niet wisten waar en hoe zij ondersteuning konden regelen. 47 procent zocht contact omdat ze het probleem en de keuzes niet meer overzagen.

Figuur 4: Redenen die meespeelden om naar de gemeente te gaan

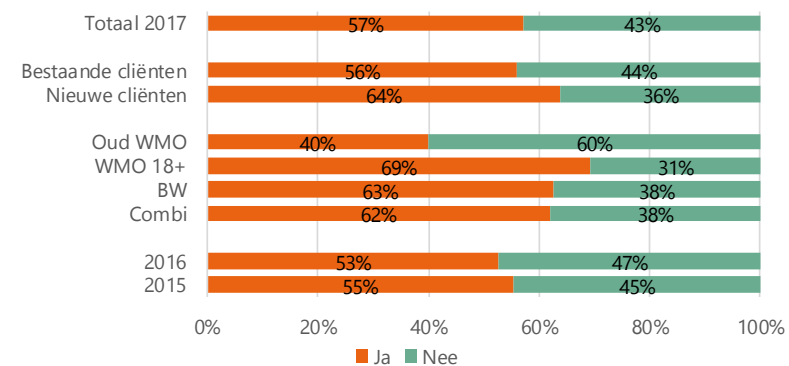
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen



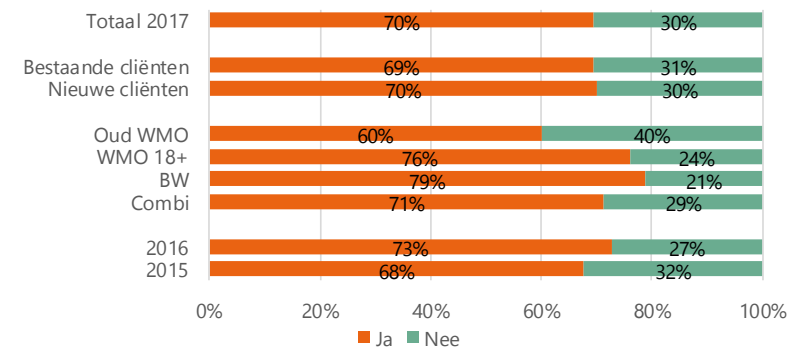
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer



Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen



Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener



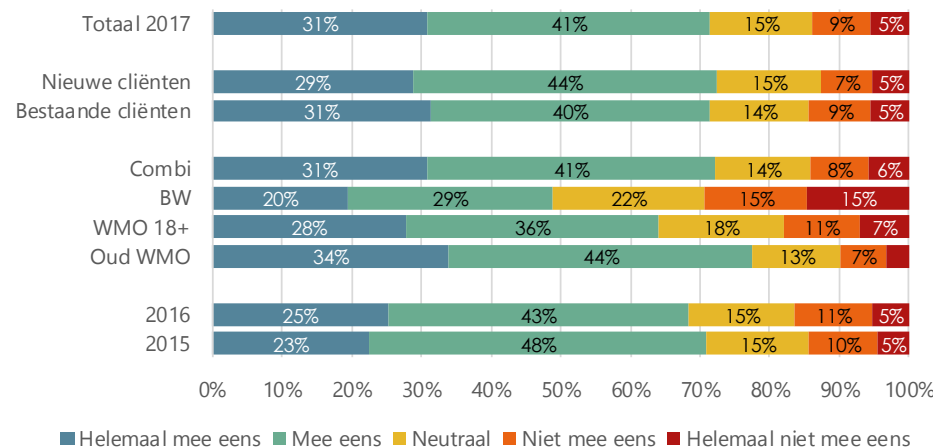
2.3 Contact met de gemeente

De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. 72 procent wist waar hij of zij terecht kon met zijn of haar hulpvraag. Landelijk is dit percentage 75 procent. Het valt op dat cliënten Beschermd Wonen een stuk minder positief reageren op deze stelling. De helft van hen wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 30 procent wist dit niet ((helemaal) niet eens) (ten opzichte van 14 procent gemiddeld). Cliënten Oud-Wmo wisten juist iets beter dan gemiddeld waar ze moesten zijn met hun vraag (78 procent (helemaal) mee eens).

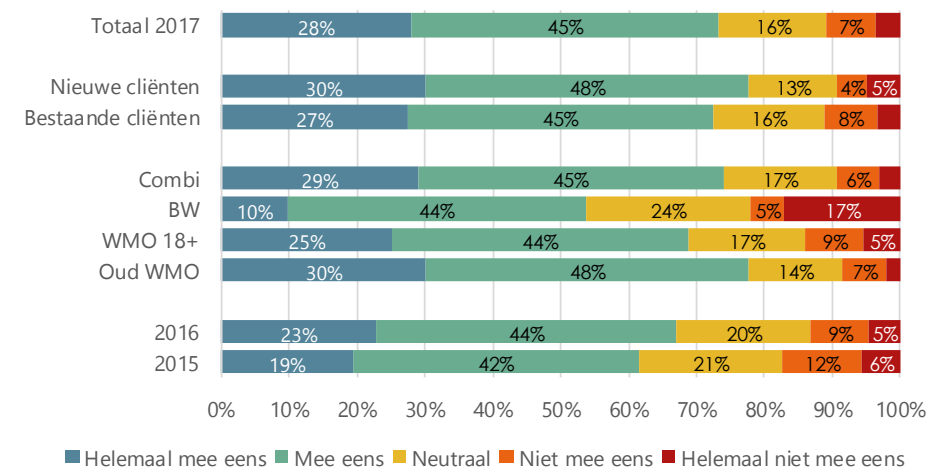
Bijna driekwart van de respondenten geeft aan dat ze snel geholpen werden (73 procent, landelijk 75 procent). Dit is een verbetering ten opzichte van 2015 en 2016, toen resp. 61 procent en 67 procent het (helemaal) eens was met deze stelling. Van de cliënten Beschermd Wonen is ruim de helft het (helemaal) eens met de stelling. Bestaande cliënten zijn wat minder positief dan nieuwe cliënten (72 vs. 78 procent (helemaal) mee eens).

Figuur 5: Contact met de gemeente (1)

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



Ik werd snel geholpen

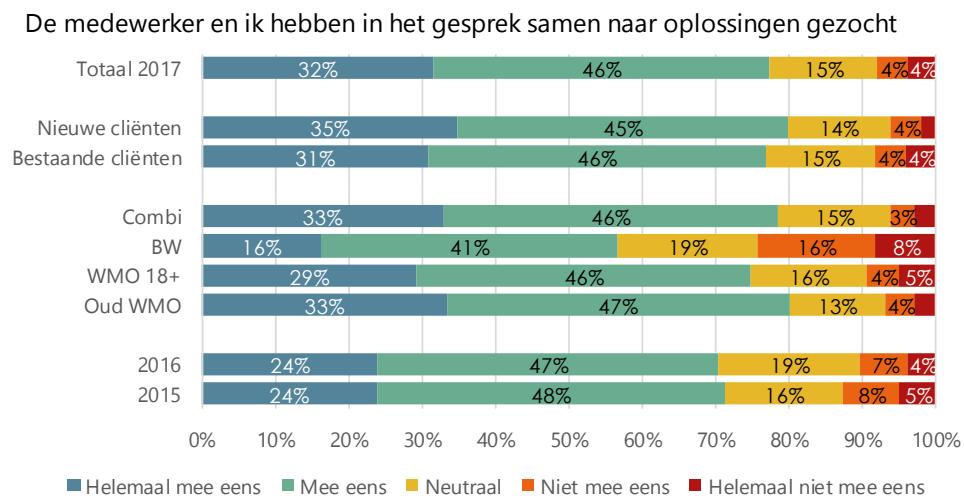
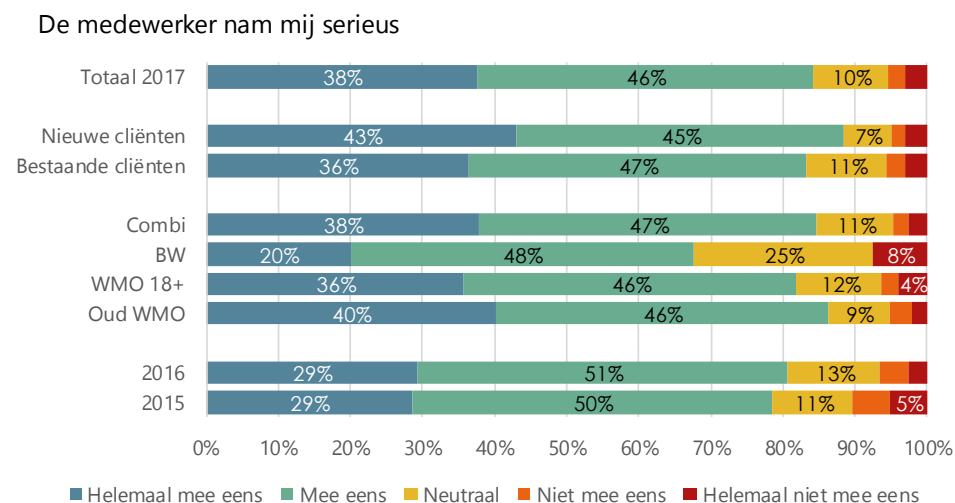


84 procent van de respondenten vond dat de medewerker hen serieus nam (landelijk 85 procent). Dit percentage ligt hoger dan in 2016, toen 80 procent het hier (helemaal) mee eens was. Nieuwe cliënten vinden iets vaker dan bestaande cliënten dat de medewerker hen serieus nam (88 vs. 83 procent). Cliënten Beschermd Wonen vallen op met 68 procent dat het (helemaal) met de stelling eens is.

Ruim driekwart van de respondenten (78 procent) is het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Landelijk is dit 77 procent. Nieuwe cliënten zijn weer iets positiever dan bestaande cliënten (80 vs. 77 procent). Van de cliënten Beschermd Wonen is 57 procent het (helemaal) eens met de stelling.

De relevante respons voor de vragen over het contact met de gemeente ligt tussen de 62 en 65 procent.

Figuur 6: Contact met de gemeente (2)

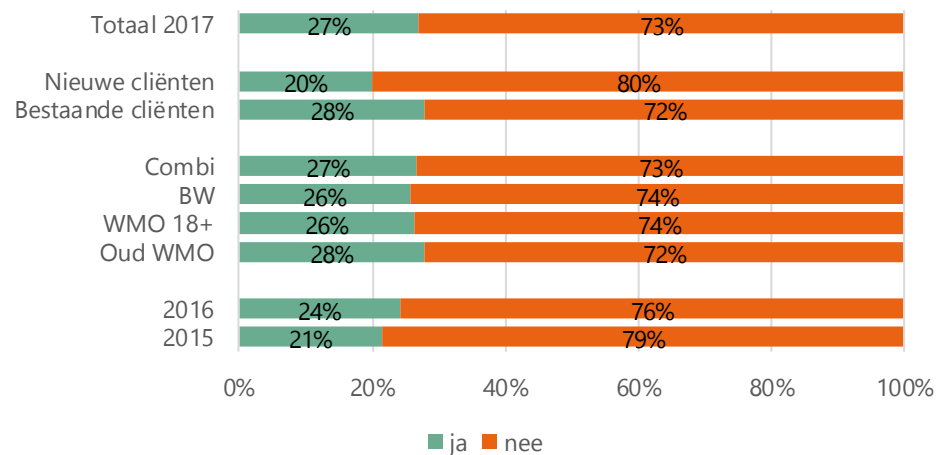


2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner 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. Bijna driekwart (73 procent) van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Landelijk is dit 70 procent. Dit is een vrij hoog aandeel en komt waarschijnlijk doordat veel mensen die in 2017 een voorziening hadden, deze vóór 2015 kregen. Daardoor hebben zij niet de mogelijkheid gehad om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2016 en 2015 was dit percentage in de gemeente Groningen resp. 76 en 79 procent. Bestaande cliënten zijn iets beter op de hoogte van de cliëntondersteuner dan nieuwe cliënten (28 vs. 20 procent).

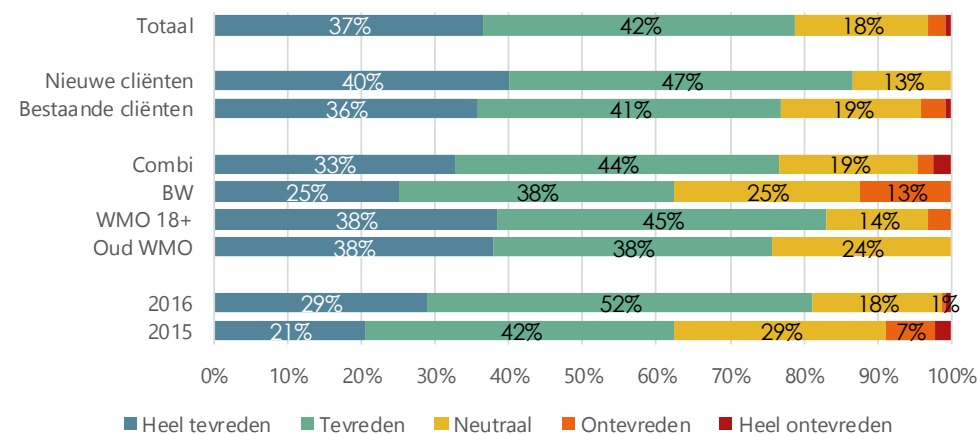
79 procent van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuning, is hierover (heel) tevreden. Dit is iets lager dan in 2016 (81 procent) en een stuk hoger dan in 2015 (63 procent). Bij nieuwe cliënten is de tevredenheid hoger dan bij bestaande cliënten (87 vs. 77 procent). Qua type voorziening zijn cliënten WMO 18+ het meest tevreden over de cliëntondersteuning (83 procent) en cliënten Beschermd Wonen het minst (63 procent). Omdat er maar een beperkt aantal respondenten gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner was de respons op deze vraag vrij laag (N=156).

Figuur 7: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Figuur 8: Tevredenheid cliëntondersteuner

Bent u tevreden over de cliëntondersteuning?



2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente

42 procent van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad (zie tabel 5). Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar. In 2016 vond echter een daling plaats ten opzichte van 2015. Deze daling is onder andere een gevolg van het feit dat de gemeente Groningen in 2015 (keukentafel)gesprekken heeft gevoerd met een aantal groepen bestaande cliënten. Dit was het geval voor AWBZ-overgangsccliënten en alle cliënten met een indicatie huishoudelijke hulp.

Nieuwe cliënten hebben een stuk vaker dan bestaande cliënten een (keukentafel)gesprek gehad (63 vs. 38 procent). Van de verschillende voorzieningen hebben vooral cliënten Wmo 18+ een (keukentafel)gesprek gehad (61 procent) (tabel 6). Oud-Wmo'ers hebben dit het minst gehad (23 procent).

Bij 70 procent van de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. In 22 procent van de gevallen was er (ook) een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. Dit percentage was in 2016 20 procent en in 2015 12 procent. In de helft (52 procent) van de gevallen was er (ook) een naaste bij de (keukentafel)gesprekken.

De grote meerderheid van de respondenten (80 procent) is (heel) tevreden over het contact met de degene met wie ze het keukentafelgesprek voerden (zie figuur 9). Nieuwe cliënten zijn iets tevredener dan bestaande (86 vs. 79 procent).

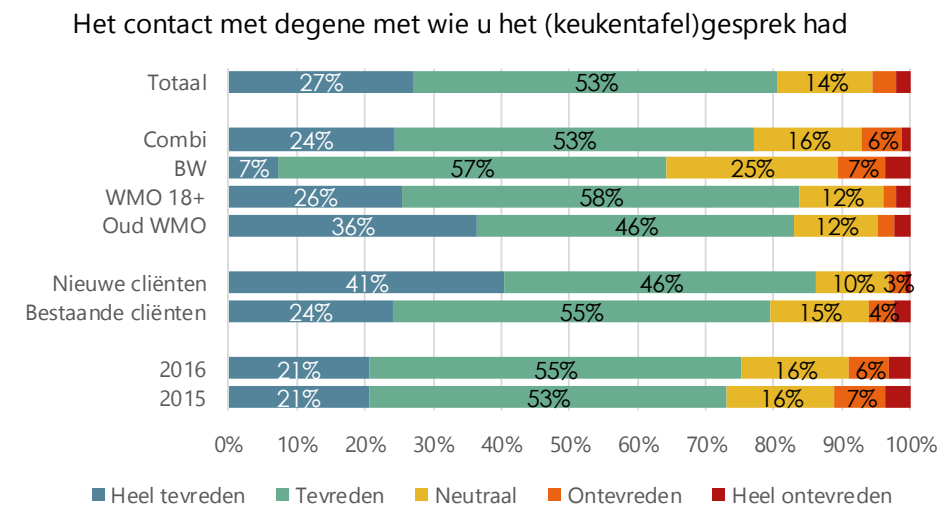
Tabel 5: gebruik (keukentafel)gesprek, naar jaar en bestaande/nieuwe cliënt

Jaar	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
2015	62%	60%	60%
2016	44%	60%	44%
2017	38%	63%	42%

Tabel 6: gebruik (keukentafel)gesprek, naar voorziening

Oud Wmo	Wmo 18+	Beschermd Wonen	Combi	Totaal
23%	61%	54%	50%	42%

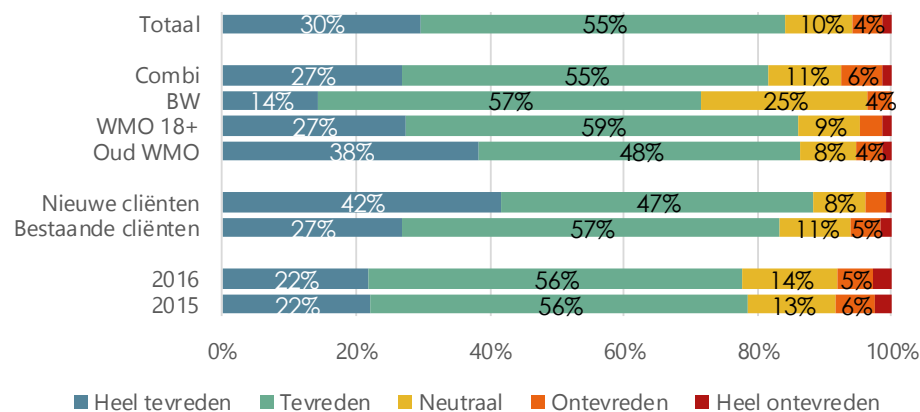
Figuur 9: tevredenheid (keukentafel)gesprek (1)



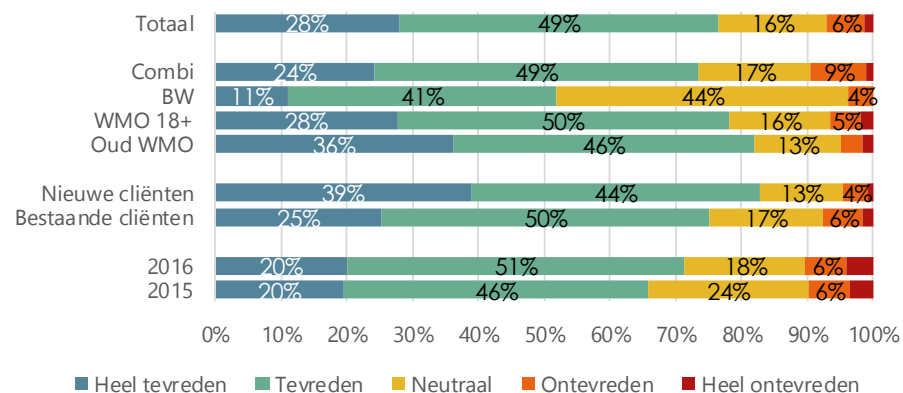
84 procent van de respondenten is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd (zie figuur 10). Ook over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing is een ruime meerderheid tevreden (resp. 77 en 83 procent). Ook hier geldt dat nieuwe cliënten iets tevredener zijn dan bestaande cliënten. Cliënten Beschermd Wonen zijn steeds wat minder tevreden over het (keukentafel)gesprek dan de andere cliënten. Met name over de deskundigheid van de medewerker zijn deze respondenten minder tevreden (52 procent, tegenover 77 procent gemiddeld).

Figuur 10: tevredenheid (keukentafel)gesprek (2)

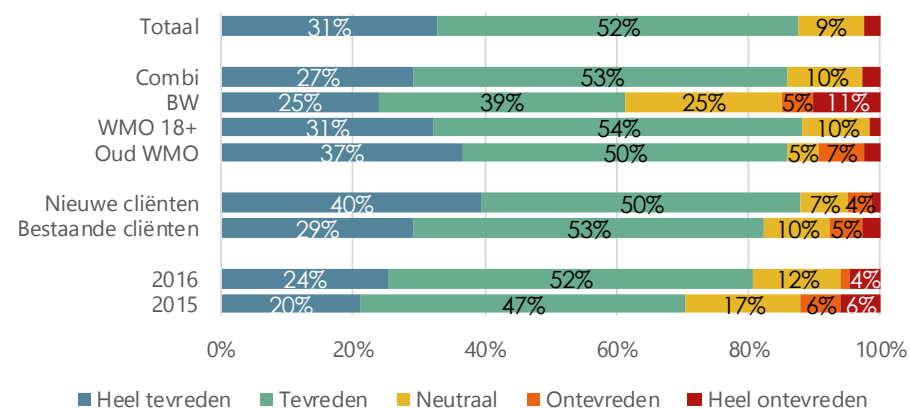
De manier waarop er naar u geluisterd werd



De deskundigheid van de medewerker



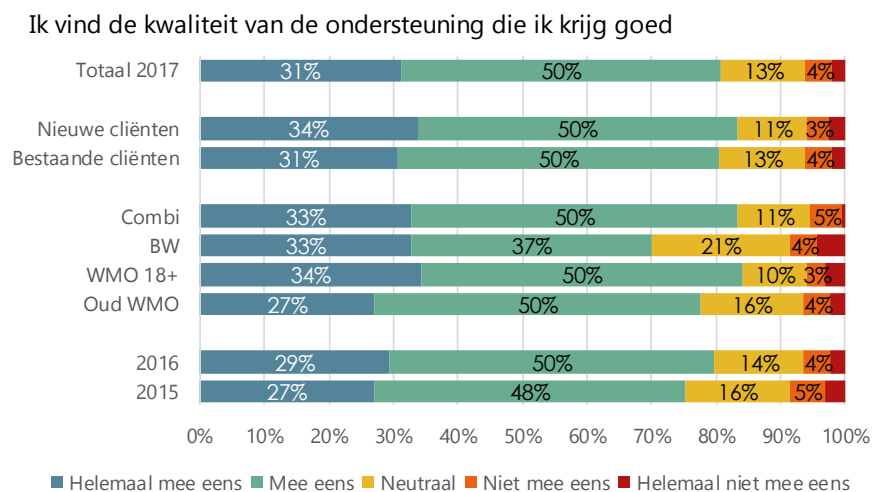
De gekozen oplossing



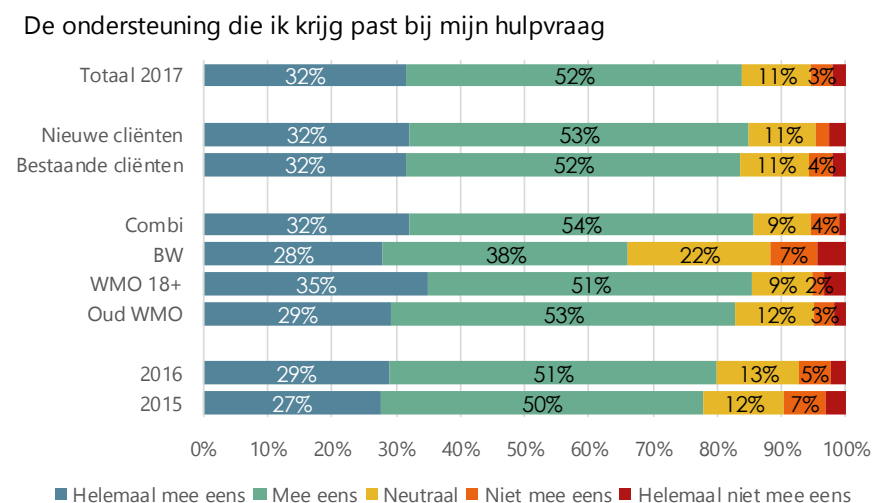
2.6 Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim acht van de tien respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vinden dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Er zijn minimale verschillen tussen nieuwe en bestaande cliënten. Het valt op dat cliënten Beschermd Wonen het minder vaak eens zijn met beide stellingen (resp. 70 en 66 procent (helemaal) mee eens). Sinds 2015 is de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning bij de hulpvraag past iets gestegen. Landelijk is 82 procent het (helemaal) eens met de twee stellingen.

Figuur 11: Kwaliteit van de ondersteuning (1)



Figuur 12: Kwaliteit van de ondersteuning (2)



2.7 Overige ondersteuning

10 procent van de respondenten maakt gebruik van voorzieningen zoals de inloop of activiteit in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was – en strijkservice. Ongeveer de helft van de ondervraagden (49 procent) ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of burens. Van deze groep heeft 11 procent het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan. 7 procent van de respondenten geeft aan dat zij zelf of hun partner hulp krijgt van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje of coach).

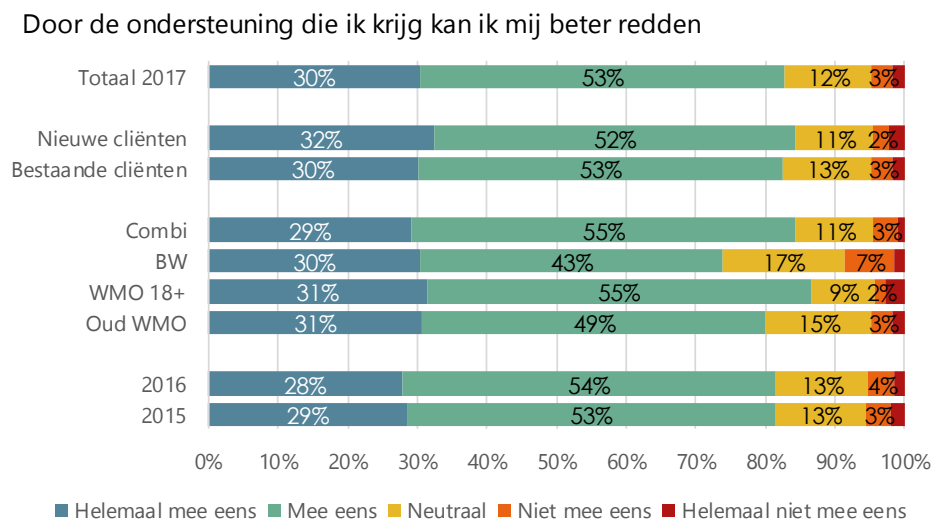
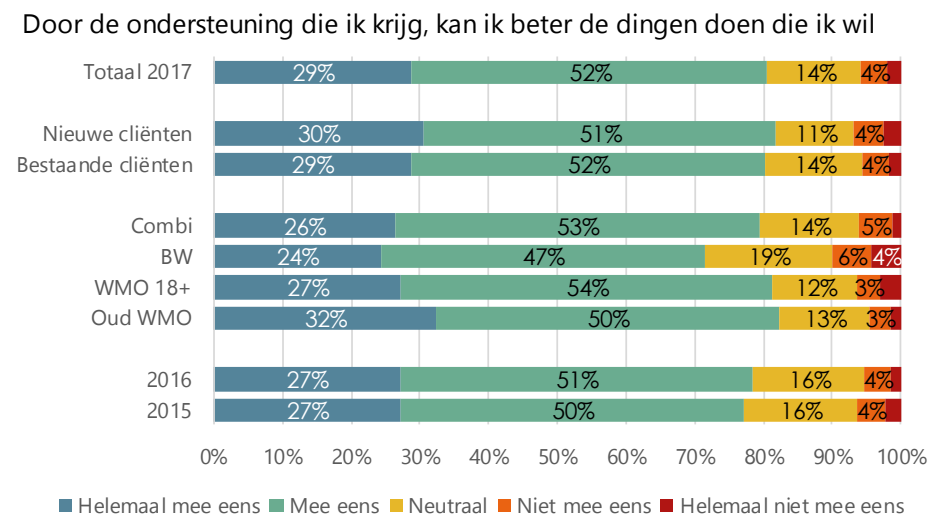
2.8 Effect van de ondersteuning

Drie stellingen in de vragenlijst gingen over het effect dat de ondersteuning heeft op het leven van de cliënten. De respondenten geven aan dat de ondersteuning een positief effect heeft; rond de 80 procent is het (helemaal) eens met de drie stellingen.

81 procent van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. Er is weinig verschil tussen de verschillende groepen, alleen cliënten Beschermd Wonen zijn hierover minder positief (71 procent (helemaal) mee eens). Landelijk is 78 procent het (helemaal) eens met deze stelling.

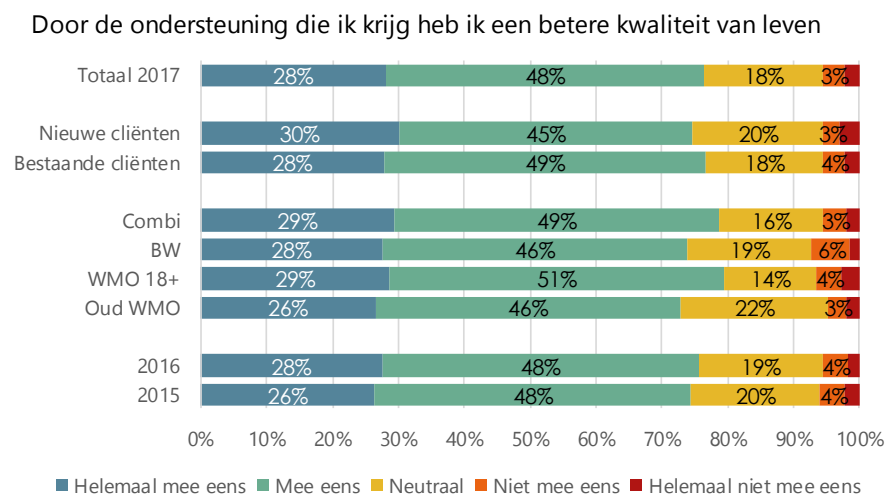
83 procent zegt dat zij zich beter kan redden door de ondersteuning die zij krijgen. Cliënten Begeleid Wonen zijn het hier minder vaak (helemaal) mee eens zijn (74 procent). Landelijk is 82 procent het (helemaal) eens met deze stelling.

Figuur 12: Wat levert de ondersteuning op? (1)



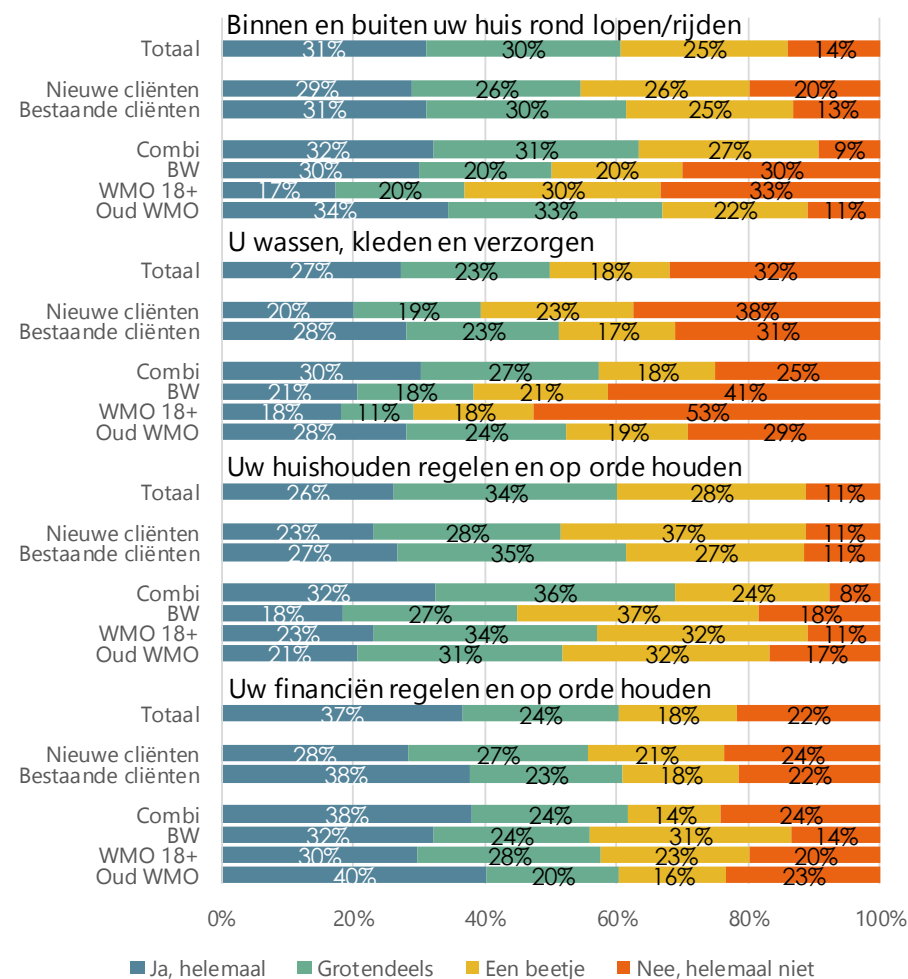
76 procent is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' (landelijk 77 procent). De relevante respons voor de vragen in figuren 12 en 13 ligt tussen de 76 en 96 procent.

Figuur 13: Wat levert de ondersteuning op? (2)

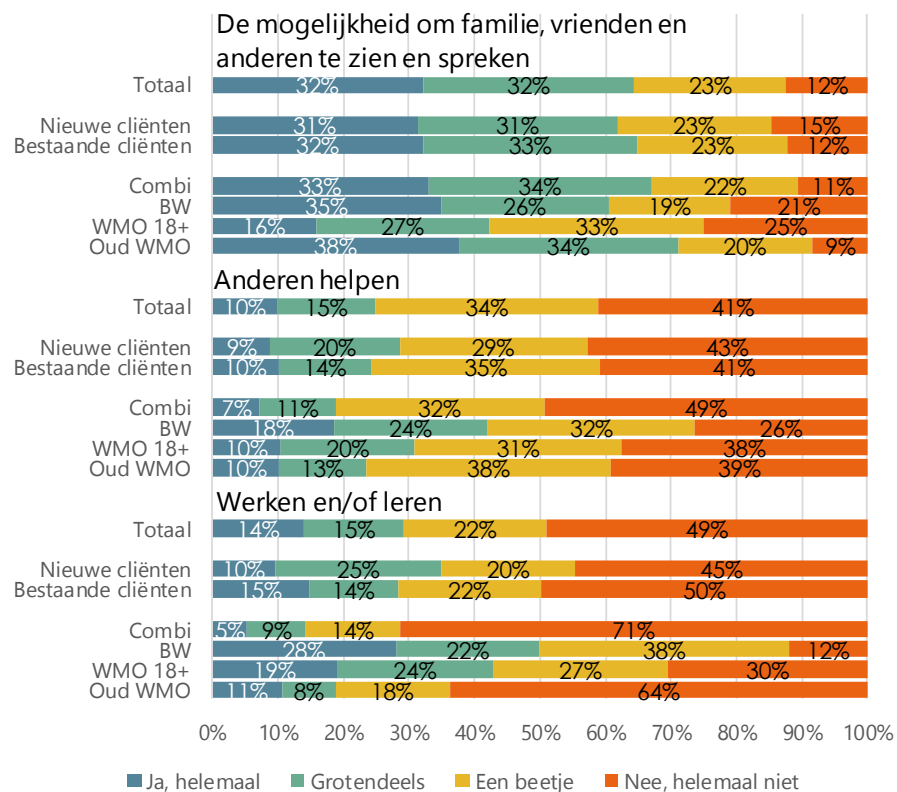


We hebben ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. Hierbij tellen alle soorten ondersteuning mee, ook die van naasten, vrijwilligers, buurt-huismedewerkers, etc. De ondersteuning draagt met name bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (64 procent 'ja' of 'grotendeels') (zie figuur 14 en 15). Dit geldt met name voor cliënten Oud Wmo (72 procent) en wat minder voor cliënten Wmo 18+ (43 procent). Ook draagt de ondersteuning bij aan het regelen van het huishouden en dit op orde te houden (60 procent). Hiervan is minder sprake bij cliënten Beschermd Wonen (45 procent) en juist meer bij cliënten 'Combi' (68 procent).

Figuur 14: ondersteuning en hulpmiddel(en) dragen bij aan... (1)



Figuur 15: ondersteuning en hulpmiddel(en) dragen bij aan... (2)



Verder helpt de ondersteuning de respondenten vooral om hun financiën te regelen en op orde houden en zich te wassen, kleden en verzorgen. Nieuwe cliënten reageren op de meeste vragen iets minder positief dan bestaande cliënten. Dit is met name zo voor wassen, kleden en verzorgen (39 vs. 51 procent draagt helemaal/grotendeels bij). Nieuwe cliënten geven juist iets vaker dan bestaande cliënten aan dat de ondersteuning bijdraagt aan anderen helpen en werken en/of leren. De relevante respons op deze vragen is 29 tot 65 procent.

3. Conclusie

Over het algemeen reageren de Wmo-cliënten positief op de stellingen in de vragenlijst. Minimaal 72 procent is het (helemaal) eens met de stellingen. Vooral over de kwaliteit van de ondersteuning is men te spreken. Ruim acht van de 10 respondenten zijn van mening dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Ook over de medewerkers is men tevreden; ruim 80 procent zegt dat de medewerker hen serieus nam. Over het (keukentafel)gesprek zegt minimaal 80 procent dat zij tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, de gekozen oplossing en het contact met degene met wie men het (keukentafel)gesprek had.

Verder zien we dat de onafhankelijke cliëntondersteuner niet erg bekend is; ruim een kwart is bekend met de ondersteuner. Dit lage aandeel komt waarschijnlijk doordat veel mensen die in 2017 een voorziening hadden, deze vóór 2015 kregen, en daardoor niet de mogelijkheid hebben gehad om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wanneer men gebruik gemaakt heeft van de onafhankelijke cliëntondersteuner, is 79 procent hierover (zeer) tevreden.

Over het contact met de gemeente is rond de drie kwart van de respondenten positief. Zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, werden snel geholpen en hebben samen met de medewerker naar oplossingen gezocht.

Een groot deel van de respondenten geeft aan een positief effect van de ondersteuning te ervaren. Ruim acht van de tien respondenten kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen en zich beter redden. Drie kwart zegt een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning.

Daarnaast merkt men ook het effect van de ondersteuning op het dagelijks leven. Twee derde geeft aan dat de ondersteuning bijdraagt aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken. Nog eens zes van de tien zeggen dat de ondersteuning bijdraagt aan het regelen van het huishouden en het op orde houden daarvan. Voor de helft van de respondenten was het niet meer aan kunnen van het huishoudelijke werk thuis een reden om contact met de gemeente te zoeken. Het lijkt er dus op dat de ondersteuning dit probleem voor een deel van de respondenten ondervangen heeft.

De resultaten van 2017 komen overeen met de resultaten van 2016. Wel is in 2017 het percentage dat het (helemaal) met de stellingen eens is, in de meeste gevallen iets hoger.

Tussen de verschillende cliëntgroepen zijn een aantal verschillen op te merken. Wat vooral opvalt is de groep Beschermd Wonen, die steeds (iets) minder tevreden of positief is dan de andere cliëntgroepen. Relatief gezien antwoorden zij vaker met 'neutraal' op een stelling. De groep Beschermd Wonen is echter een kleine groep respondenten, die slechts drie procent (N=78) van het totaal vormt. Wat betreft het contact met de gemeente, dan zien we dat cliënten 'Combi' en 'Oud Wmo' steeds het meest positief zijn. Verder zien we dat de groep nieuwe cliënten over het algemeen wat positiever of tevredener is dan bestaande cliënten. In bijna alle gevallen is een iets hoger percentage nieuwe cliënten het (helemaal) eens met de stellingen.

Colofon

Clïentervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Groningen 2017

Auteurs:

Laura de Jong
Marjolein Kolstein
Inge de Vries

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Fotografie:

Gemeente Groningen

Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen



T (050) 367 56 30
E ois@groningen.nl
I www.oisgroningen.nl
 @basisvoorbeleid

