

Onderwerp Wmo cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Steller A. Visser

De leden van de raad van de gemeente Groningen

Telefoon (06) 1500 87 72 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk



Datum 11-12-2019 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hiermee bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 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)

Op grond van de Wmo 2015 voeren alle gemeenten in Nederland jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit. Dit onderzoek bestaat uit tien verplichte vragen die door elke gemeente worden gesteld. Deze vragen gaan in op de ervaringen van cliënten 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. Hierdoor functioneert het CEO als benchmark en is vergelijking met andere gemeenten en met het voorgaande jaar mogelijk

Naast de verplichte vragen stellen we jaarlijks ook een aantal verdiepende vragen. Deze vragen gaan over de reden waarom men contact opnam met de gemeente, de ervaringen bij het keukentafelgesprek en over het effect van de ondersteuning.

Doelgroep

Landelijk is bepaald dat de doelgroep van de enquête bestaat uit alle geregistreerde cliënten met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. Voor centrumgemeente Groningen is dit inclusief de cliënten Beschermd Wonen die zowel in de stad als in andere gemeenten in de provincie woonachtig zijn.

In totaal hebben 2.541 cliënten (waaronder 76 cliënten met een indicatie voor Beschermd Wonen) 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.

Resultaten

In deze tabel is de uitkomst van de verplichte vragen weergegeven, met daarbij ter vergelijking de uitkomsten van 2017 en de landelijke uitkomsten. Het genoemde percentage in de tabel geeft telkens het aantal cliënten weer dat het (helemaal) eens is met de stelling. In de tabel zijn ook de uitkomsten van de voormalige gemeenten Haren en Ten Boer opgenomen.

Verplichte vragen		Groningen		Ten Boer		Haren		Nederland
		2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	76%	72%	79%	73%	84%	76%	73%
2	Ik werd snel geholpen	75%	73%	76%	71%	75%	74%	72%
3	De medewerker nam mij serieus	86%	84%	90%	87%	84%	80%	84%
4	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	79%	78%	80%	78%	78%	74%	76%
5	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	29%	27%	33%	31%	30%	24%	30%
6	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	83%	81%	83%	86%	85%	80%	81%
7	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85%	84%	84%	79%	87%	80%	82%
8	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81%	81%	80%	84%	85%	81%	78%
9	Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	82%	83%	83%	84%	87%	80%	82%
10	Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	78%	76%	76%	79%	81%	79%	76%

Ten opzichte van de landelijke uitkomsten liggen de percentages in de drie gemeenten op vrijwel alle onderdelen hoger. Over het geheel genomen zijn cliënten in de gemeente Groningen opnieuw positiever over de dienstverlening dan in 2017.

Uit de antwoorden op de aanvullend gestelde vragen blijkt dat inwoners het meest contact opnemen met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk niet meer aan kunnen, of omdat zij nergens naar toe kunnen vanwege vervoersproblemen. Een groot deel van de cliënten geeft aan doorverwezen te zijn door de huisarts of een andere zorgverlener.

Over het contact met de gemeente is ruim drie kwart van de cliënten positief. Vooral over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (86%), het serieus nemen van de hulpvraag (86%) en het samen zoeken naar oplossingen (79%) zijn cliënten tevreden.

Ruim drie kwart van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. De ondersteuning draagt vooral bij aan het regelen en op orde houden van het huishouden en financiën, mobiliteit en familie, vrienden en anderen te zien en spreken.

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

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

De afgelopen jaren hebben we, naar aanleiding van de uitkomsten van het CEO, ingezet op het vergroten van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Zo zijn de communicatiemiddelen aangepast en is MEE Groningen (de uitvoerder van OCO) bij de WIJ-teams geweest om voorlichting te geven. De bekendheid van OCO in de stad is ten opzichte van vorig jaar opnieuw gestegen tot 29%. Daarmee lopen we in de pas met het landelijk gemiddelde van 30%.

Positief is dat de meeste cliënten gebruik maken van de mogelijkheid om iemand mee te nemen bij het (keukentafel)gesprek. Bij twee derde van de gesprekken was dit het geval. Meestal was dit iemand uit het eigen netwerk van de cliënt. In 20% van deze gesprekken was dit een onafhankelijke cliëntondersteuner. Hieruit kan worden opgemaakt dat cliënten vaak kiezen voor ondersteuning van een naaste bij het organiseren van zorg en ondersteuning. In die gevallen is OCO niet nodig. Dit zou kunnen verklaren waarom het percentage voor wat betreft de bekendheid van OCO relatief laag is ten opzichte van de percentages waar het gaat om de toegang tot, de tevredenheid over en de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning.

Vanzelfsprekend blijven wij de bekendheid van de OCO stimuleren en volgen.

Beschermd wonen

In het rapport van OIS wordt onderscheid gemaakt in de resultaten voor vier verschillende categorieën binnen de Wmo. Hierbij valt op dat Beschermd Wonen-clieënten vaak iets minder tevreden of positief zijn vergeleken met de

andere categorieën: Wmo-oud (vervoer, hulpmiddelen, woningaanpassingen), Wmo 18+ (huishoudelijke hulp, individuele- of groepsbegeleiding, kortdurend verblijf) of een combinatie daarvan. De Beschermd Wonencliënten vulden vooral vaker 'neutraal' in bij een stelling. Vorig jaar was dit ook het geval. In totaal werd de vragenlijst ingevuld door 76 cliënten met een Beschermd Wonen indicatie.

Dit zijn niet allemaal inwoners van de stad, zij kunnen ook elders in de provincie wonen. Het onderzoek bevat geen informatie over eventuele verschillen in tevredenheid tussen inwoners van de stad en de regio.

Beschermd Wonen cliënten worden in veruit de meeste gevallen door een hulp/zorgverlener aangemeld voor een indicatie. Deze persoon begeleidt de cliënt bij de indicatiestelling. Dit zou het grote aantal neutrale antwoorden kunnen verklaren.

Conclusie

Wij zijn zeer tevreden met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2018. De overgrote meerderheid van de mensen die ondersteuning krijgt vanuit de Wmo is tevreden over de kwaliteit, de toegang en het contact. Opnieuw is het percentage inwoners dat dankzij deze ondersteuning in staat is zich beter te redden en te participeren in de samenleving gestegen.

Het komende jaar voeren we opnieuw een cliëntervaringsonderzoek uit. Wij streven ernaar en werken er voortdurend aan voor inwoners die gebruik (gaan) maken van ondersteuning vanuit de Wmo zo goed mogelijk van dienst te zijn en hen daarbij de juiste ondersteuning te bieden die bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie in de samenleving.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
Koen Schuiling

de secretaris,
Diana Starmans

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.