

Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

Steller S.J. Ros



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 86 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 6557473

Datum 19-09-2017 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hiermee bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 aan dat Onderzoek en Statistiek Groningen heeft uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek vindt u in het rapport dat als bijlage is toegevoegd aan deze brief. Wij zijn verheugd dat bijna 4000 stadgers die een maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 hebben, de moeite namen deze enquête in te vullen en terug te sturen. Hiermee bieden zij ons waardevolle inzichten in de mate van tevredenheid over en kwaliteit van de bijdrage die de door ons geboden ondersteuning levert aan hun zelfredzaamheid en participatie in de samenleving.

De vragen die alle gemeenten in Nederland hun Wmo-cliënten verplicht zijn voor te leggen, zijn ontwikkeld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de gemeenten zelf. De vragen gaan in op de ervaringen van cliënten ten aanzien van de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Doelgroep van de enquête zijn alle geregistreerde cliënten met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. Voor centrumgemeente Groningen is dit inclusief de cliënten Beschermd wonen.

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 het voorgaande jaar mogelijk. Naast de tien verplichte vragen die alle gemeenten in Nederland hun Wmo-cliënten dienen voor te leggen, hebben wij ervoor gekozen een aantal verdiepende vragen toe te voegen aan de enquête. Deze meting is een 1-meting. In 2016 legde het onderzoeksbureau dezelfde vragen voor aan de Wmo-gebruikers; deze resultaten zijn tevens terug te lezen op de genoemde website. Ook is dit rapport naar uw raad verzonden in oktober 2016.

Dat we er goed in slagen een bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van mensen, blijkt uit de resultaten van deze 1-meting. Bijna 80% van de respondenten die Wmo ondersteuning ontvangt van de gemeente, is tevreden over de kwaliteit hiervan. Hiermee liggen we goed in de pas met het landelijk gemiddelde en zijn we met bijna 5% gestegen ten opzichte van de 0-meting. Voor 86% van de respondenten voldoet de ondersteuning aan hun wensen en behoeften. Hiermee houden we het hoge niveau van de 0-meting die we in 2016 uitvoerden vast.

Ongeveer 80% van de cliënten vindt dat zij door de ondersteuning die zij ontvangen zij 'beter dingen kunnen doen', 'zich beter kunnen redden' en dat ze 'een betere kwaliteit van leven hebben'. Hiermee komen we iets hoger uit dan het Nederlandse gemiddelde en hebben we een lichte verbeterslag gemaakt ten opzichte van de 0-meting. Zoals te lezen valt in het rapport heeft de geboden ondersteuning onder andere een positief effect op de mobiliteit binnen- en buitenshuis en draagt het bij aan het onderhouden van contacten met vrienden, familie en anderen. 80% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag; hiermee liggen we precies op het landelijk gemiddelde en ook hier kunnen we tevreden over zijn. Overigens ontslaat dit ons niet van de taak om onverminderd hard verder te gaan met het bieden van passende en kwalitatief goede ondersteuning.

De bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is iets gestegen ten opzichte van de 0-meting (van 21% naar 24%). Voor diegenen die geen mantelzorger of iemand uit het eigen netwerk hebben om op terug te vallen, kan deze vorm van ondersteuning zeer waardevol zijn. Zij vervult een rol bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein (naast de Wmo ook de Jeugdwet en de Wlz) en biedt ondersteuning bij het maken van keuzes en het formuleren van vragen. Bij 20% van de respondenten die een (keukentafel) gesprek heeft gehad, was een onafhankelijk cliëntondersteuner aanwezig. Het merendeel van de mensen betreft echter iemand uit het eigen netwerk bij dit gesprek. Wij geven via diverse kanalen bekendheid aan de onafhankelijke cliëntondersteuner en zullen dat blijven doen zodat diegenen die er gebruik van willen maken, hier ook toe in de gelegenheid worden gesteld.

Naast bekendheid met de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, is tevredenheid over het gebruik ervan eveneens van groot belang. Wij zijn dan ook content met het feit dat de tevredenheid van de Wmo-cliënten die gebruik maakten van onafhankelijke cliëntondersteuning, boven de 80% ligt. Hier is een grote inhaalslag gemaakt ten opzichte van de 0-meting toen het percentage 18% lager lag. Bij nieuwe cliënten, die in 2016 de Wmo zijn ingestroomd, is zelfs 88% (heel)tevreden. Overigens blijkt ook dat het merendeel van de respondenten (heel)tevreden is over het contact met de vertegenwoordiger van de gemeente waarmee ze het gesprek hebben gevoerd. Voor nieuwe cliënten ligt dit percentage op 85%.

Het CEO legt de mensen tevens vragen voor op het gebied van contact met de gemeente, informatievoorziening en het (keukentafel)gesprek. Het onderzoek toont aan dat er een verbetering zichtbaar is wat betreft de informatievoorziening vanuit de gemeente over de mogelijkheden die de cliënten hebben om hun problemen op te lossen. Meer mensen weten nu hoe zij bepaalde problemen kunnen oplossen en uit welke mogelijkheden zij kunnen kiezen. Over het contact met de gemeente zijn de meeste respondenten positief; vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag door de medewerker. De WIJ-teams hebben zich hier ook in 2016 weer hard voor ingezet. Met het bovengenoemde liggen we in lijn met het landelijk gemiddelde. Driekwart van de respondenten vindt dat zij snel werden geholpen; dit getal ligt enkele procentpunten hoger dan bij de 0-meting. We lopen hiermee nog 5% achter op het landelijk gemiddelde en zullen er dan ook alles aan doen om de mensen zo snel mogelijk te helpen.

De meeste cliënten (76%) zijn (heel)tevreden over het (keukentafel) gesprek en het contact met de vertegenwoordiger van de gemeente met wie zij het gesprek hebben gevoerd. Vooral de cliënten die in 2016 zijn ingestroomd in de Wmo, zijn met 85% (heel) tevreden over dit contact. Er is sprake van een stijging in de waardering van de respondenten over de deskundigheid van de medewerker (van 66% naar 71%). Bij de tevredenheid over de gekozen oplossing zien we zelfs een stijging van 9% naar 76% ten opzichte van 2015 toen dat getal nog op 67% lag. Ook hier zien wij vooruitgang. Niet alle Wmo-clieënten hebben ieder jaar een (keukentafel) gesprek met de gemeente nodig. Het percentage mensen dat in het jaar 2016 een dergelijk gesprek met uitgebreid onderzoek heeft gehad ligt op 44%. In 2015 lag dat op 62%. In dit overgangsjaar hebben we vanzelfsprekend meer gesprekken gehad in het kader van herindicaties en de mensen die instroomden vanuit de Awbz.

Aanvullend op de verplichte landelijke vragen, hebben wij Onderzoek en Statistiek Groningen gevraagd onderzoek te doen naar het effect van de eigen bijdrage. Hierbij maakten we onderscheid tussen drie vormen van eigen bijdragen; de eigen bijdrage die de Wmo-clieënten standaard betalen aan het CAK, de eigen bijdrage die cliënten betalen voor de algemene voorziening huishoudelijke hulp en de eigen bijdrage voor de zorgverzekering. Voor 15% van de respondenten was de hoogte van de eigen bijdrage een reden om te besluiten minder zorg af te nemen of er geheel van af te zien. Dit percentage is iets gedaald ten opzichte van de 0-meting in 2015 toen dit nog op 20% lag.

Iedereen die ondersteuning nodig heeft, moet deze ook kunnen ontvangen. Om deze reden hebben wij vangnetten voor mensen die het financieel niet kunnen dragen. Uit het verzilveringsonderzoek inzake de algemene voorziening huishoudelijke hulp blijkt dat een aanzienlijk deel van de mensen in staat is meer op eigen kracht en/of met behulp van hun netwerk te doen. Over dit onderzoek informeerden wij u per brief in mei van dit jaar (kenmerk 6372394). Weliswaar was dit een onderzoek naar een deel van de Wmo-gebruikers, maar het onderschrijft de doelen die we gezamenlijk gesteld

hebben op het gebied van de transformatie en de kanteling waarbij mensen meer op eigen kracht gaan doen en binnen het eigen netwerk naar oplossingen zoeken. Daar waar dat niet lukt of kan, bieden wij de passende ondersteuning die nodig is. Bij het verzilveringsonderzoek huishoudelijke hulp, bleken uiteindelijk vier van de 399 ondervraagden, daadwerkelijk in serieuze problemen te zijn geraakt. Zij zijn overgedragen aan het WIJ-team.

Concluderend kunnen wij stellen dat wij grotendeels tevreden zijn met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2016. De overgrote meerderheid van de mensen die ondersteuning krijgt vanuit de Wmo is tevreden over de kwaliteit, de toegang en het contact. Nog weer een groter percentage mensen dan vorig jaar is in staat zich dankzij deze ondersteuning beter te redden en te participeren in de samenleving. Ook het komende jaar zullen wij een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren. Wij streven ernaar en werken er voortdurend aan om de stadjes die gebruik (gaan) maken van ondersteuning vanuit de Wmo zo goed mogelijk van dienst te zijn en de kwaliteit van de geboden ondersteuning zo hoog mogelijk te laten liggen. In het najaar van volgend jaar zullen wij de resultaten van dit werk wederom aan u voorleggen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter den Oudsten', written over a horizontal line.

de burgemeester,
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Teesink', written over a horizontal line.

de secretaris,
Peter Teesink



Clientervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Groningen 2016

Age Stinissen

Juli 2017

Erik van der Werff



Michiel Mollema



www.os-groningen.nl

BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Samenvatting	2
1. Inleiding	5
1.1 Opzet van het onderzoek	5
1.2 Respons	6
1.3 Vragen deelnemers	7
2. Resultaten	8
2.1 Achtergrond	8
2.2 Ontvangen ondersteuning	10
2.3 Contact met de gemeente	11
2.4 Gesprek met de gemeente	15
2.5 Kwaliteit van de ondersteuning	17
2.6 Effect van de eigen bijdrage	18
2.7 Effect van de ondersteuning	20
2.8 Tot slot	22
Colofon	23

Samenvatting

Inleiding

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Als eerste is, volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid, een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2016 een voorziening hadden in de gemeente Groningen. Hierbij is er rekening gehouden met het aantal Wmo-cliënten per WIJ-gebied zodat de steekproef per WIJ-gebied representatief is. Alle cliënten in de steekproef hebben midden mei een brief gekregen met daarbij een vragenlijst en een inlogcode. De cliënt kon zelf kiezen of ze de bijgevoegde papieren vragenlijst gebruikte of met behulp van de inlogcode de enquête online in te vullen. Midden juni is een herinnering verstuurd aan diegene van wie wij nog geen ingevulde vragenlijst hadden ontvangen.

Deze rapportage bevat de analyse van de resultaten van het CEO Wmo voor de gemeente Groningen als geheel. De respons voor de enquête als geheel was hoog, in totaal hebben 3939 van de 10.048 aangeschreven personen de enquête (deels) ingevuld en terug gestuurd. De response komt hiermee uit op 39 procent. Omdat sommige burgers de enquête onvolledig of te laat hebben teruggestuurd is de geldige respons uitgekomen op 3314. De respons varieert per vraag omdat niet alle vragen van toepassing zijn voor alle deelnemers van de enquête.

In dit onderzoek is 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 2015 geen Wmo-voorziening(en) hadden en in 2016 wel. Bestaande cliënten zijn cliënten die voor 1-1-2016 ook al gebruik maakte van één of meerdere Wmo-voorzieningen.

De enquête bestaat uit tien verplichte vragen over de ontvangen ondersteuning, het contact en gesprek met de gemeente en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning. 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 hierboven genoemde onderwerpen. Er staan ook vragen in over onderwerpen die niet aan bod zijn gekomen in het verplichte deel, namelijk het effect van de eigen bijdrage en het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Ontvangen ondersteuning

De meeste respondenten (61 procent) hadden in 2016 een collectieve vervoerspas. Nieuwe cliënten hebben vaker begeleiding bij het zelfstandig wonen, structuur aanbrengen en dagbesteding ontvangen. Bestaande cliënten maakte vaker gebruik van een rolstoel, een scootmobiel of een woonvoorziening.

Contact met de gemeente

Bijna drie kwart van de respondenten ging met hun hulpvraag naar de gemeente omdat ze doorverwezen waren door de huisarts of een andere zorgverlener. Dit percentage is boven gemiddeld voor respondenten die begeleiding, logeervoorziening/logeerhuis of een beschermde woonvorm hebben ontvangen. De helft van de respondenten heeft aangegeven dat ze contact hebben gezocht met de gemeente omdat zijn of haar omgeving de ondersteuning niet meer aan kon. Ook dit percentage is hoger (65 procent) voor diegene die begeleiding ontvingen.

Er lijkt een inhaalslag gemaakt te zijn wat betreft de informatievoorziening vanuit de gemeente over de mogelijkheden die cliënten hebben om hun problemen op te lossen. Nieuwe cliënten gaven in 2015 veel vaker aan niet te weten hoe ze bepaalde problemen konden oplossen en uit welke mogelijkheden ze konden kiezen (50 procent) ten opzichte van 2016 (25 procent).

Over het contact met de gemeente zijn de meeste respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag. Over de snelheid zijn iets minder mensen tevreden, maar nog steeds vindt de meerderheid dat ze snel geholpen zijn.

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 was dit 44 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.

Dit was het geval voor AWBZ-overgangsccliënten en alle cliënten met een huishoudelijk hulp indicatie. De meeste cliënten (76 procent) zijn (heel) tevreden over het (keukentafel) gesprek, vooral nieuwe cliënten zijn (heel) tevreden (85 procent).

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente Groningen. Vanaf begin 2015, bij de invoering van de Wmo 2015, zijn alle gemeentes verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuner beschikbaar te stellen voor haar burgers. In 2016 konden cliënten deze ondersteuning aanvragen via het zorgloket of WIJ-team. Vierentwintig procent van de respondenten wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een deel van de cliënten had in 2016 een Wmo voorziening die aan is gevraagd voor 2015. Veel van deze personen zullen in de tussentijd geen contact hebben gehad met de gemeente en dus ook niet op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Bij 20 procent van de respondenten die in 2016 een (keukentafel) gesprek heeft gehad was een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig. Van de cliënten die gebruik heeft gemaakt van de cliëntondersteuning is 81 procent (heel) tevreden over de ondersteuning, en bij nieuwe cliënten is dit percentage 88 procent. Wat betreft het oordeel over de cliëntondersteuning is sprake van een stijging van 18 procentpunt ten opzichte van 2015.

Kwaliteit van de ondersteuning

Ongeveer 80 procent van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die de gemeente biedt in het kader van de Wmo en vindt dat deze ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Respondenten die begeleiding, huishoudelijke hulp of vervoer hebben ontvangen zijn iets positiever dan de overige cliënten. Voor 86 procent van de respondenten voldoet de ondersteuning aan hun wensen en behoeften. De respondenten is ook gevraagd of er het afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen. Dit percentage is gedaald van 36 procent in 2015 tot 19 procent in 2016.

Effect van de eigen bijdrage

Het percentage respondenten dat aangeeft vanwege de hoogte van de eigen bijdrage te hebben besloten om minder zorg af te nemen of om er geheel vanaf te zien, is afgenomen van 20 procent in 2015 tot 15 procent in 2016. Nieuwe cliënten die een mobiliteitsvoorziening hebben, geven vaker aan (33 procent) minder zorg af te nemen of er geheel vanaf te zien als gevolg van de eigen bijdrage. Het is opvallend dat respondenten die meer voorzieningen tegelijk ontvangen gemiddeld minder vaak aangeven dat ze hebben besloten om minder of helemaal geen zorg meer af te nemen.

Er is ook gevraagd welke eigen bijdrage de reden was om minder zorg af te nemen. Er zijn drie soorten eigen bijdrage: de eigen bijdrage voor de Wmo-voorziening, die de cliënt aan het CAK betaalt, de eigen bijdrage voor de algemene voorziening huishoudelijke hulp en de eigen bijdrage voor de zorgverzekering.

Van de WMO gebruikers die hebben aangegeven geen of minder zorg af te nemen door de hoogte van de eigen bijdrage zeggen de meeste respondenten (51 procent) dat de eigen bijdrage voor de Wmo-voorziening de belangrijkste reden was.

Effect van de ondersteuning

Ongeveer 80 procent van de cliënten vindt dat door de ondersteuning die zij ontvangen zij beter dingen kunnen doen, zich beter kunnen redden en ze een betere kwaliteit van leven hebben. Het verschil tussen bestaande en nieuwe cliënten is minimaal. De positieve bijdrage die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten was in 2016 een stuk hoger dan in 2015. De geboden ondersteuning heeft een positief effect op de mobiliteit binnen- en buitenshuis en het contact onderhouden met vrienden, familie en anderen.

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.

De Wmo-cliënten hebben de tien verplichte vragen voorgelegd gekregen over ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning, de kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning en de bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie. 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, effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie en de effecten van de eigen bijdrage.

1.1 Opzet van het onderzoek

Als eerste is, volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid, een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2016 een maatwerkvoorziening hadden in de gemeente Groningen. Rond 15 mei hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief met papieren vragenlijst ontvangen. In de brief stond tevens een inlogcode waarmee ze de vragenlijst online konden invullen. Op 16 juni is een herinneringsbrief verstuurd. 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 2016 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2016.

1.2 Respons

In totaal hebben 3939 cliënten de vragenlijst (deels) ingevuld. Van deze cliënten zijn er 3314 meegenomen in de analyse; 2964 in 2016 bestaande cliënten en 350 nieuwe cliënten. Een aantal cliënten hebben de vragenlijst onvolledig, leeg of te laat teruggestuurd, hierdoor zijn 625 ontvangen enquêtes niet meegenomen in de analyse. Er waren relatief veel respondenten die alleen de achtergrondvragen hebben beantwoord, dit zijn vragen over leeftijd, woonsituatie, opleidingsniveau, etc. Deze respondenten vallen onder de categorie onvolledig beantwoorde enquêtes.

De respons per vraag ligt tussen 73 en 100 procent. De relevante respons ligt tussen 5 en 98 procent. Het verschil tussen respons en relevante respons is dat bij de respons het aantal cliënten dat antwoord op een vraag heeft gegeven gedeeld wordt door het totaal aantal cliënten en bij relevante respons het aantal cliënten dat een relevant antwoord heeft gegeven wordt gedeeld door het totaal aantal cliënten. Dit onderscheid heeft als gevolg dat bij de relevante respons antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet geteld wordt als respons.

Het grote verschil tussen de minimale en maximale relevante respons komt omdat een aantal vragen alleen relevant zijn voor een klein deel van de respondenten. Een voorbeeld hiervan is vraag 18. Bent u tevreden over... (vier stellingen over het (keukentafel) gesprek). Omdat maar een deel van de respondenten in 2016 een (keukentafel) gesprek heeft gehad met iemand van de gemeenten vullen hier per stelling gemiddeld 1.250 personen 'N.v.t.' in waardoor de respons tussen 96 en 97 procent is en de relevante respons tussen 37 en 38 procent. Het is duidelijk zichtbaar dat de relevante respons veel hoger is voor de verplichte vragen die aan het begin van de enquête staan. In de figuren zijn alleen de gegevens van de relevante respons opgenomen.

Steekproef en respons

Onderdeel	Gemiddelde respons
Verplichte vragen	73%
Extra vragen	45%
Achtergrond vragen	94%
Totaal	61%

Respons ten opzichte van de geldige respons, per onderdeel

Steekproef	Aantal personen
Cliëntenbestand	13746
Aangeschreven cliënten eerste brief	10.048
Aangeschreven cliënten herinnering	7.661
Totale respons	3.939 (39%)
Ongeldige inlogcode	5
Onvolledig beantwoorde enquêtes	472
Te laat binnengekomen	148
Totaal ongeldige respons	625
Geldige respons	3.314

1.3 Vragen 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 2016 maar hiervan geen gebruik maakten. Er is geen geval bekend van personen die geen lopende indicaties hadden in 2016 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.

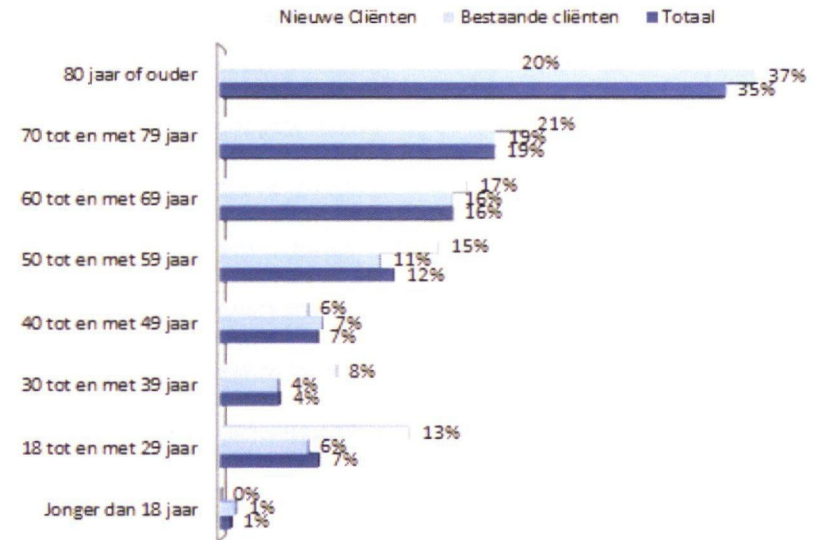
2. Resultaten

2.1 Achtergrond

Aan de enquête hebben meer vrouwen dan mannen meegedaan; 62 procent is vrouw. Deze verdeling is vergelijkbaar bij bestaande cliënten; 64 procent is vrouw. Voor de nieuwe cliënten is de verhouding man/vrouw gelijk; 50 procent is vrouw. Van alle Wmo cliënten in Groningen is 58 procent vrouw. De meerderheid van de respondenten (82 procent) is 50 jaar of ouder. Binnen deze groep is de leeftijdsgroep 80 jaar of ouder de grootste met 35 procent. Vijfenvieftig procent van de respondenten heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Bijna alle respondenten (88 procent) geven aan beperkingen of aandoeningen te hebben. Respondenten die de categorie 'anders' hebben geselecteerd konden zelf noteren van welke beperking of aandoening ze last hadden. De meeste personen die 'anders' hebben geantwoord gaven voornamelijk aan last te hebben van diverse fysieke en/of geestelijke gezondheidsproblemen. Nieuwe en bestaande cliënten geven aan vooral moeite te hebben met bewegen en verplaatsen (58 en 53 procent). Tussen deze twee groepen is een duidelijk verschil te zien wat betreft het last hebben van een lichamelijke handicap (47 procent bij bestaande ten opzichte van 31 procent bij de nieuwe cliënten). De meeste respondenten (74 procent) wonen zelfstandig en vinden dat ze redelijk, goed of zeer goed financieel rond kunnen komen (83 procent).

Leeftijd respondenten



Beperkingen en aandoeningen

Type beperking	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Leggen van sociale contacten	16%	17%	16%
Lichamelijke handicap	47%	31%	45%
Gedragsproblemen	7%	9%	7%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	20%	20%	20%
Zintuiglijke beperking	11%	6%	10%
Verstandelijke beperking	7%	7%	7%
Bewegen en verplaatsen	58%	53%	57%
Psychisch functioneren	19%	29%	20%
Anders	25%	25%	25%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

De hoogst afgeronde opleiding is voor de meerderheid van de respondenten (61 procent) de lagere school, lager of voorbereidend beroepsonderwijs, VMBO of MAVO/MULO. Twaalf procent van de respondenten heeft een HBO of Universitaire opleiding genoten. Ongeveer een kwart van de respondenten (22 procent) maakt gebruik van voorzieningen in het buurthuis, een particuliere schoonmaakster of hulp van een individuele vrijwilliger. Iets minder dan de helft van de respondenten (46 procent) ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of bureu. Van deze respondenten heeft veertien procent het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan.

2.2 Ontvangen ondersteuning

De grootste groep respondenten (57 procent) had in 2016 een collectieve vervoerspas. Nieuwe cliënten hebben vaker begeleiding bij het zelfstandig wonen, structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) en dagbesteding ontvangen. Bestaande cliënten maakten vaker gebruik van een rolstoel, een scootmobiel of een woonvoorziening.

In dit rapport zullen we aandacht besteden aan de verschillen tussen de soorten voorzieningen die cliënten hebben ontvangen. Hiervoor gebruiken we de volgende indeling:

- Mobiliteit: rolstoel, scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts), woonvoorziening/woningaanpassing (zoals een traplift)
- Huishouden: hulp bij het huishouden
- Vervoer: collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi), financiële vergoeding voor vervoer
- Begeleiding: bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie), bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke, bij dagbesteding/regie)
- Anders: logeervervoering/logeerhuis, beschermde woonvorm, anders

Nieuwe cliënten ontvingen vaker voorzieningen die onder begeleiding vallen (56 procent) ten opzichte van bestaande cliënten (37 procent). Bestaande cliënten gebruikte in 2016 vaker voorzieningen die onder mobiliteit of vervoer vallen. Bestaande cliënten gebruikten gemiddeld meer voorzieningen tegelijkertijd, gemiddeld 1,96 per persoon ten opzichte van 1,61 voor nieuwe cliënten.

Ontvangen ondersteuning, per voorziening

Type ondersteuning	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Rolstoel	13%	6%	12%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)	14%	8%	14%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals een traplift)	11%	3%	10%
Hulp bij het huishouden	42%	19%	39%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	58%	47%	57%
Financiële vergoeding voor vervoer	4%	3%	4%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	12%	19%	13%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	12%	17%	12%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	13%	19%	14%
Logeervervoering/logeerhuis	1%	1%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	4%	7%	5%
Anders	10%	12%	11%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Ontvangen ondersteuning, per soort

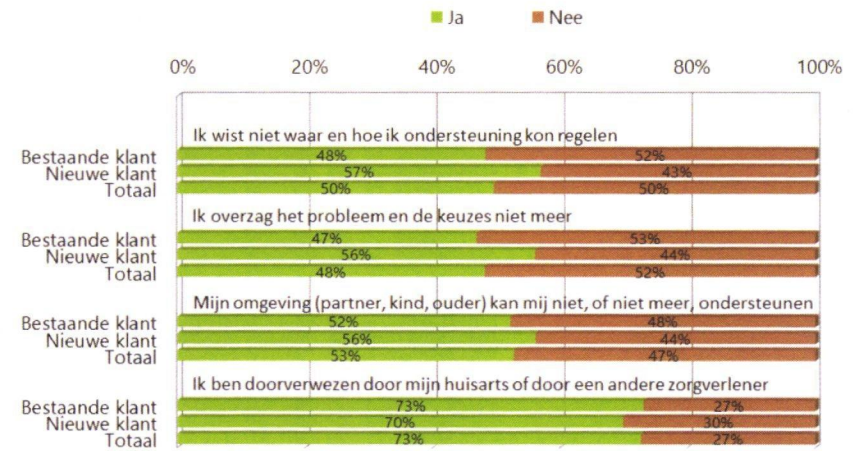
Soort ondersteuning	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Mobiliteit	39%	17%	36%
Huishouden	42%	19%	39%
Vervoer	62%	50%	61%
Begeleiding	37%	56%	39%
Anders	16%	20%	17%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

2.3 Contact met de gemeente

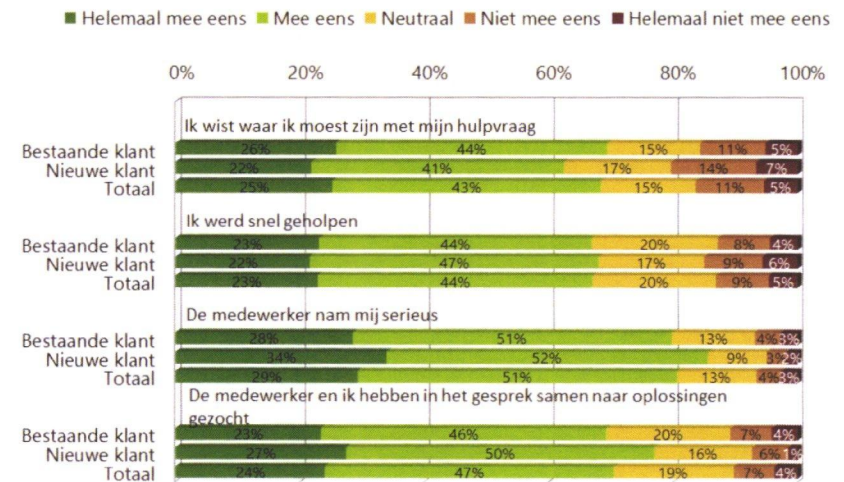
We hebben gevraagd welke redenen wel of niet meespeelden om naar de gemeente te gaan. In 2015 wist 44 procent van de respondenten waar en hoe ze de ondersteuning konden regelen. Dit percentage is in 2016 gestegen naar 50 procent. Voor nieuwe cliënten is dit percentage nog verder gestegen; namelijk 57 procent. Ongeveer 48 procent geeft aan dat ze de problemen niet meer overzagen, voor nieuwe cliënten is dit iets meer dan de helft. Bij 53 procent van de respondenten kon de omgeving hen niet meer ondersteunen. Respondenten die begeleiding of andere ondersteuning hebben ontvangen geven vaker aan dat ze de problemen en keuzes niet meer kunnen overzien (65 procent) en een doorverwijzing van een huisarts of zorgverlener als reden om naar de gemeente te gaan. Tussen 26 en 41 procent van de respondenten hebben deze vragen met ja of nee beantwoord (relevante respons).

Reden om naar de gemeente te gaan



De respondenten hebben een aantal stellingen voorgelegd gekregen over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. Achtzestig procent van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Voor respondenten met begeleiding of andere ondersteuning is dit lager, respectievelijk 60 en 61 procent. Zevenenzestig procent van de respondenten vond dat zij snel geholpen zijn. Cliënten met een vervoersindicatie zijn het hier iets vaker (helemaal) mee eens (72 procent) en cliënten die begeleiding ontvangen minder vaak (59 procent). Meer dan drie kwart van de respondenten (80 procent) vond dat de medewerker hun serieus heeft genomen. Als laatste is 71 procent het (helemaal) eens met de stelling dat er samen met de medewerker gezocht is naar oplossingen. Over deze onderwerpen zijn cliënten die 'andere ondersteuning' ontvangen iets minder tevreden (66 procent). De verschillen tussen resultaten uit 2015 zijn minimaal wat betreft het contact met de gemeente. De relevante respons voor de vragen over het contact met de gemeente ligt tussen de 53 en 59 procent.

Contact met de gemeente



We hebben gevraagd waarom de respondenten contact hebben gezocht met de gemeente. Van de respondenten heeft 38 procent voor 2016 contact gehad met de gemeente met een ondersteuningsvraag of een probleem. Van deze mensen hebben bestaande (32 procent) en nieuwe cliënten (39 procent) vooral contact gezocht omdat ze geen vervoer hadden. Nieuwe cliënten geven vaker aan dat ze contact hebben gezocht omdat ze zich eenzaam voelen (17 procent), ze moeite hebben om financiële zaken te regelen (19 procent) of omdat ze niet weten hoe ze bepaalde problemen moeten oplossen (25 procent). Vijfentwintig procent van de respondenten heeft aangegeven een andere reden te hebben om contact met de gemeente te zoeken. We beschikken niet over nadere informatie wat de groep 'anders' in houdt, dit was een gesloten vraag. Er lijkt een inhaalslag gemaakt te zijn wat betreft de informatievoorziening over de mogelijkheden die cliënten hebben om hun problemen op te lossen. Nieuwe cliënten gaven in 2015 veel vaker aan niet te weten hoe ze bepaalde problemen konden oplossen en uit welke mogelijkheden ze konden kiezen (50 procent).

Contact met de gemeente

Waarom contact met gemeente	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	13%	5%	12%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	37%	19%	35%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	32%	39%	33%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	8%	5%	7%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	10%	17%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb	7%	11%	7%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	13%	19%	14%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	17%	25%	18%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	5%	3%	5%
Anders	24%	30%	25%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

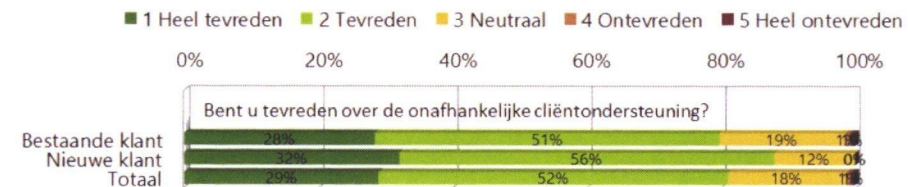
Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente Groningen. Vanaf begin 2015, met de invoering van de Wmo 2015, zijn alle gemeentes verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuner beschikbaar te stellen voor haar burgers. In 2016 konden cliënten deze ondersteuning 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. De meerderheid van de respondenten (76 procent) wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, in 2015 was dit percentage 79 procent. Een deel van de cliënten had in 2016 een Wmo voorziening die aan is gevraagd voor 2015. Veel van deze personen zullen in de tussentijd geen contact hebben gehad met de gemeente en dus ook niet op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Het oordeel over de onafhankelijke cliëntondersteuning, van de cliënten die hiervan gebruik hebben gemaakt, is gestegen van 63 procent (heel) tevreden in 2015 naar 81 procent in 2016. Bij nieuwe cliënten is het tevredenheidspercentage zelfs nog hoger (88 procent). Omdat er maar beperkt aantal respondenten gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner was de relevante respons erg laag (5 procent).

Bekendheid met de cliëntondersteuner

Bekend met cliëntondersteuner	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Ja	24%	22%	24%
Nee	76%	78%	76%
Totaal (aantal respondenten)	2733	328	3061

Tevredenheid onafhankelijke cliëntondersteuning



2.4 Gesprek met de gemeente

Het percentage respondenten dat in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel) gesprek gehad heeft met de gemeente is van 62 procent in 2015 gedaald tot 44 procent in 2016. Deze daling zit vooral bij bestaande cliënten die minder vaak aangeven een (keukentafel) gesprek gehad te hebben in de afgelopen 12 maanden, 62 procent in 2015 ten opzichte van 44 procent in 2016. Het percentage nieuwe cliënten dat een (keukentafel) gesprek had is gelijk gebleven.

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. Dit was het geval voor AWBZ-overgangsccliënten en alle cliënten met een huishoudelijk hulp indicatie.

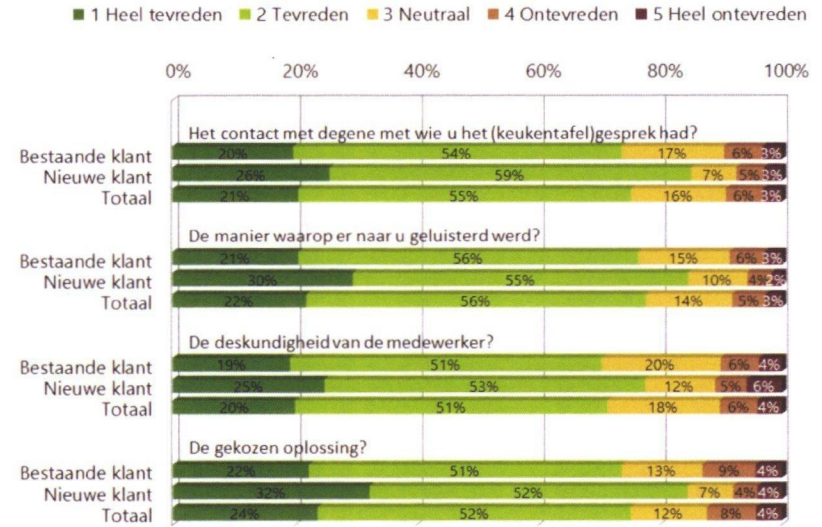
De relevante respons voor deze vraag is 86 procent. Bij ongeveer drie kwart van deze respondenten (72 procent) was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. Van de personen bij wie iemand aanwezig was bij het (keukentafel) gesprek was dit in 20 procent van de gevallen een onafhankelijke cliëntondersteuner en in de meeste gevallen (80 procent) een naaste of iemand anders. In 2015 was dit in 12 procent van de gevallen een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Gebruik (keukentafel) gesprek

Heeft (Keukentafel) gesprek gehad in het afgelopen 12 maanden.	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
2015	62%	60%	60%
2016	44%	60%	44%

De meerderheid van de respondenten (76 procent) is (heel) tevreden over het contact met de vertegenwoordiger van de gemeente waar ze het gesprek mee hebben gevoerd. Voor nieuwe cliënten is zelfs 85 procent (heel) tevreden. Krap 80 procent is (heel) tevreden over de manier waarop er werd geluisterd. Ook hier zijn nieuwe cliënten iets meer tevreden dan bestaande cliënten. De meerderheid van de respondenten is (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker (71 procent) en de gekozen oplossing (76 procent) ten opzichte van respectievelijk 66 en 67 procent in 2015. Ook over deze twee onderwerpen geven de nieuwe cliënten een iets betere beoordeling dan de bestaande cliënten.

Tevredenheid (keukentafel) gesprek



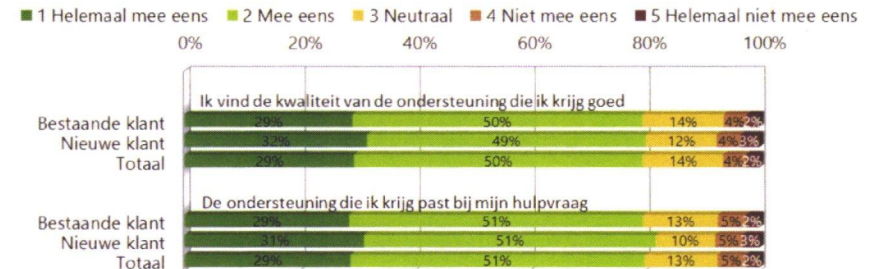
2.5 Kwaliteit van de ondersteuning

Meer dan drie kwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Er zijn minimale verschillen tussen nieuwe en bestaande cliënten. Respondenten die begeleiding, huishoudelijke hulp of vervoer hebben ontvangen zijn iets positiever (respectievelijk 82, 81 en 81 procent) over de kwaliteit en de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag dan respondenten die andere vormen van ondersteuning hebben ontvangen. Ook in 2015 waren de respondenten die begeleiding ontvingen iets positiever over de kwaliteit van de ondersteuning dan de respondenten die andere vormen van ondersteuning hebben ontvangen.

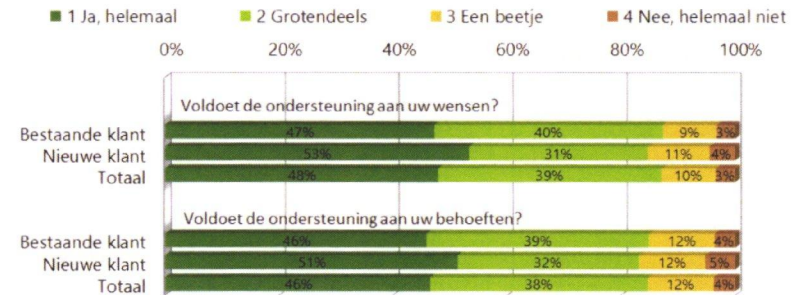
Voor meer dan 85 procent van alle respondenten voldoet de ondersteuning helemaal of grotendeels aan hun wensen en behoeften. Bestaande cliënten zijn iets positiever dan nieuwe cliënten, maar het verschil is erg klein. Ook de verschillen in waardering tussen cliënten die verschillende soorten voorziening ontvangen zijn minimaal.

We hebben de respondenten ook gevraagd of er het afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen van de gemeente. Volgens 19 procent van de respondenten is dit het geval ten opzichte van 36 procent in 2015. Bij cliënten die hulp in het huishouden ontvangen is dit iets minder; 13 procent geeft aan dat de ondersteuning in het afgelopen jaar veranderd is. Voor respondenten die een mobiliteits-, vervoers- of andere soort voorziening ontvangen is het juist meer. De relevante respons voor de vragen in deze paragraaf ligt tussen de 71 en 84 procent.

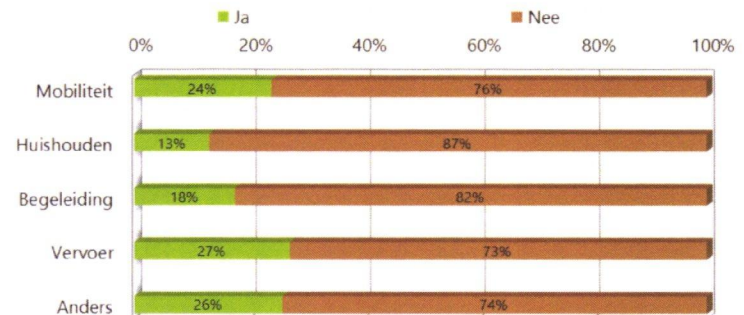
Kwaliteit ondersteuning



Voldoet de ondersteuning aan uw wensen/behoeften?



Verandering in ondersteuning afgelopen jaar, per soort ondersteuning



2.6 Effect van de eigen bijdrage

De hoogte van de eigen bijdrage was voor 15 procent van de respondenten een reden om te besluiten minder zorg af te nemen of er geheel van af te zien. In 2015 was dit 20 procent van de respondenten. Dit percentage is iets hoger voor nieuwe cliënten (17 procent) dan voor bestaande cliënten (14 procent). Nieuwe cliënten die aangeven gebruik te maken van een voorziening die valt onder mobiliteit (33 procent) geven vaker aan dat ze gestopt zijn of minder zorg af hebben genomen als gevolg van de eigen bijdrage ten opzichte van bestaande cliënten (17 procent). Voor cliënten die gebruik maken van begeleiding en/of huishoudelijke hulp is de hoogte van de eigen bijdrage minder vaak (11 procent) een reden minder zorg af te nemen. De relevante respons is voor deze vraag 80 procent.

Respondenten die minder voorzieningen ontvangen geven vaker aan dat de ze minder zorg hebben afgenomen of zijn gestopt door de hoogte van de eigen bijdrage. Het aantal nieuwe cliënten dat ja op deze vraag heeft geantwoord is beperkt (44 respondenten) waardoor de cijfers voor nieuwe cliënten minder betrouwbaar zijn. De gegevens over het minder zorg af nemen door de cliënten is gebaseerd op het eigen oordeel van de cliënten zelf, niet op het feitelijk gebruik van de voorzieningen. Een gevolg hiervan is dat sommige gegevens enigszins tegenstrijdig zijn; van de 138 respondenten die aan hebben gegeven dat ze nul voorzieningen hebben ontvangen, hebben toch nog 29 respondenten aangegeven dat de eigen bijdrage wel te hoog was.

Cliënten die minder zorg hebben afgenomen of gestopt zijn door de hoogte van de eigen bijdrage per soort voorziening

Soort voorziening	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Mobiliteit	17%	33%	18%
Huishoudelijke hulp	11%	14%	11%
Vervoer	14%	11%	14%
Begeleiding	11%	10%	11%
Anders	14%	13%	14%
Totaal	14%	17%	15%

Cliënten die minder zorg hebben afgenomen of zijn gestopt zijn door de hoogte van de eigen bijdrage per aantal ontvangen voorzieningen

Aantal voorzieningen	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Nul	18%	46%	21%
Eén	15%	18%	16%
Twee	14%	15%	14%
Drie	13%	8%	13%
Vier	14%	5%	13%
Vijf of meer	9%	0%	9%
Totaal	340	44	384
(aantal respondenten)			

Respondenten die aan gaven dat de hoogte van de eigen bijdrage de reden was om minder of helemaal geen zorg meer af te nemen, hebben we ook gevraagd welke eigen bijdrage te hoog was. Er zijn drie soorten eigen bijdrage: de eigen bijdrage voor de Wmo-voorziening, die de cliënt aan het CAK betaalt, de eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp en de eigen bijdrage voor de zorgverzekering. De eigen bijdrage voor de Wmo-voorziening, die de cliënt aan het CAK betaalt, wordt door 51 procent van deze cliënten als reden opgegeven. Nieuwe cliënten geven vaker dan bestaande cliënten aan dat de eigen bijdrage van de zorgverzekering de reden is om helemaal geen of minder zorg af te nemen (45 procent). Bestaande cliënten geven vaker aan dat de eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp de reden is om helemaal geen of minder zorg af te nemen.

Welke eigen bijdrage was te hoog?

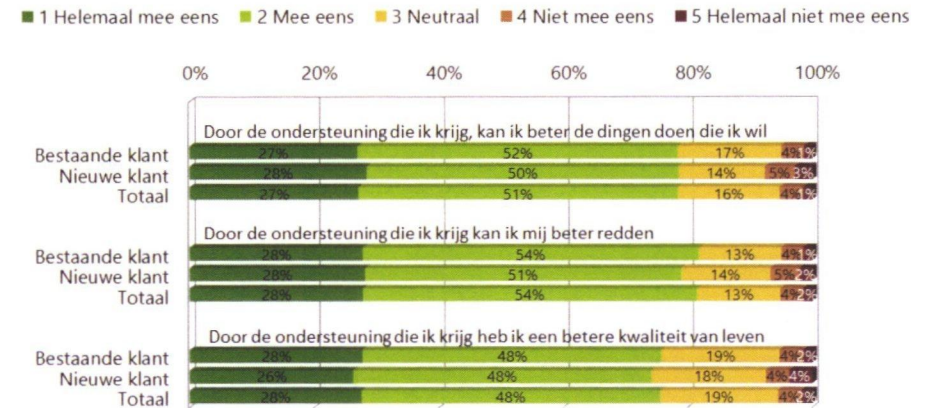
Soort eigen bijdrage	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Wmo-Voorziening	51%	45%	51%
Huishoudelijke hulp	40%	30%	39%
Zorgverzekering	35%	45%	36%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

2.7 Effect van de ondersteuning

Ongeveer 80 procent van de cliënten vindt dat door de ondersteuning die zij ontvangen zij beter dingen kunnen doen, zich beter kunnen redden en ze een betere kwaliteit van leven hebben. Ten opzichte van 2015 beoordeelde de respondenten deze drie stellingen tussen vijf en negen procentpunt vaker met (helemaal) mee eens. Het verschil tussen bestaande en nieuwe cliënten en tussen de gebruikers van de verschillende soorten voorzieningen is zeer klein. De relevante respons voor deze vragen is 81 en 82 procent.

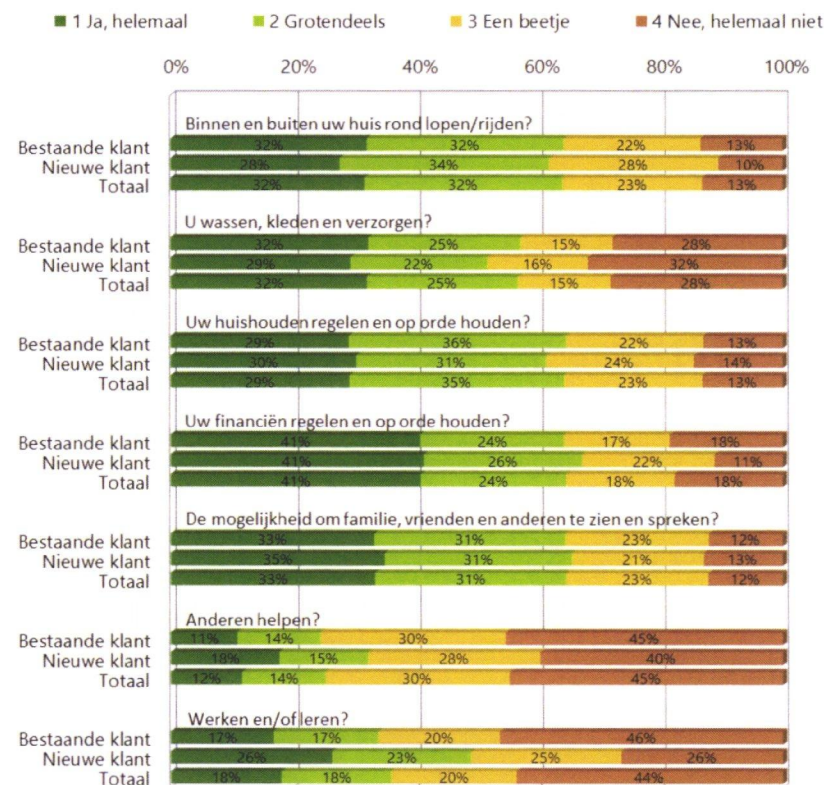
Wat levert de ondersteuning op?



We hebben gevraagd naar de positieve 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, buurthuismedewerkers, etc. Van de mensen die hierop hebben geantwoord geeft rond 65 procent aan dat de ondersteuning bijdraagt aan de mobiliteit binnen- en buitenshuis; het regelen en op orde houden van het huishouden/financiën en het contact onderhouden met vrienden, familie en anderen. Er zit weinig verschil tussen bestaande cliënten en nieuwe cliënten wat betreft deze onderwerpen. Ruim de helft van de bestaande cliënten geeft aan dat de ondersteuning die ze ontvangen bijdraagt aan het wassen, kleden en verzorgen (57 procent). Voor nieuwe cliënten is dit percentage iets lager (51 procent). In 2015 waren de respondenten minder positief over de bijdrage die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven.

Ongeveer een kwart van de respondenten heeft aangegeven dat de ondersteuning bijdraagt aan het helpen van anderen. Hierbij geven nieuwe cliënten (33 procent) dit vaker aan dan bestaande cliënten (25 procent). De vraag of de ondersteuning bijdraagt bij het werken en/of leren is door 34 procent van de bestaande cliënten met ja, helemaal of grotendeels beantwoord ten opzichte van 26 procent in 2015. Bij nieuwe cliënten was dit percentage hoger (49 procent). De relevante respons op de vragen die in de figuur hier naast zijn beschreven is laag, tussen de 24 en 52 procent. De relevante respons is zo laag omdat veel respondenten, gemiddeld 1315 per vraag, 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

Bijdrage ondersteuning



2.8 Tot slot

De gebruikers van de Wmo in Groningen zijn over het algemeen genomen positief over de verschillende aspecten van de kwaliteit van de zorg die zij ontvangen, het effect van de ondersteuning en het contact met de gemeente. Bij elk onderwerp is er een groep gebruikers van de Wmo (nog) niet tevreden is over de zorg die zij ontvangen, het contact met de gemeente of de kosten die ze daar voor maken. Voor een deel van de Wmo gebruikers is de eigen bijdrage die ze moeten betalen voor de Wmo voorziening in reden om minder zorg af te nemen. Toch geeft een grote meerderheid van de respondenten aan dat ze redelijk of goed financieel rond kunnen komen. In 2016 zijn er minder respondenten die het afgelopen jaar een (keukentafel) gesprek hebben gehad. De cliënten die een (keukentafel) gesprek hebben gehad zijn er wel een stuk positiever over en dit geldt ook voor de onafhankelijke cliëntondersteuner. In vergelijking met 2015 is de waardering van de Wmo op de meeste vlakken positiever dan in 2016. Dit geldt voor bestaande en nieuwe cliënten.

Colofon

Clïëntervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Groningen 2016

Auteurs:

Age Stinssen
Erik van der Werff
Michiel Mollema

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Fotografie:

Gemeente Groningen

Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen