

Onderwerp Wmo Clientervaringsonderzoek 2017

Steller A. Visser

De leden van de raad van de gemeente Groningen



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

Ons kenmerk

Datum 20-11-2018 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hiermee bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 aan dat Onderzoek Informatie Statistiek (OIS) Groningen heeft uitgevoerd. In deze brief geven we een samenvatting van de resultaten weer en een toelichting op de meest opvallende uitkomsten. De resultaten van het onderzoek vindt u in het rapport dat als bijlage is toegevoegd aan deze brief.

Clïëntervaringsonderzoek (CEO)

Volgens de Wmo 2015 zijn alle gemeenten in Nederland verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren bestaande uit tien vragen. 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

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 die zowel in de stad als in andere gemeenten in de provincie woonachtig zijn.

In totaal hebben 2.351 cliënten meegewerkt aan het onderzoek. Door deelname bieden 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

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn zeer positief en bemoedigend. De tevredenheid over de toegang tot en de kwaliteit van de hulp en ondersteuning is over de gehele linie gestegen of gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Ten opzichte van de landelijke cliëntervaring liggen de resultaten dicht bij elkaar.

In onderstaande tabel is de uitkomst van de verplichte vragen weergegeven, met daarbij ter vergelijking de uitkomsten van 2016 en de landelijke uitkomsten. Het genoemde percentage in de tabel geeft telkens het aantal cliënten weer dat het (helemaal) eens is met de stelling.

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

Uit de antwoorden op de aanvullend gestelde vragen blijkt dat inwoners het meest contact opnemen met de gemeente voor problemen met het uitvoeren van huishoudelijke taken of omdat zij nergens meer naar toe kunnen door vervoersproblemen.

Over het algemeen is er positief geantwoord op de aanvullende vragen. Vooral over de kwaliteit van de ondersteuning is men te spreken. Ruim 80 procent van de cliënten is van mening dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Ook over de medewerkers is men tevreden; meer dan 80 procent zegt dat de medewerker hen serieus nam. Over het (keukentafel)gesprek zegt minimaal 80 procent dat tevreden te zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, over de gekozen oplossing en het contact met degene met wie men het gesprek had.

Over het contact met de gemeente is rond de drie kwart van de cliënten 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 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. Drie kwart van de cliënten zegt een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning.

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

Naar aanleiding van de uitkomst van het cliëntervaringsonderzoek van 2016 hebben we in 2017 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 met 3 procent gestegen tot 27 procent en zit daarmee dicht tegen het landelijke gemiddeld van 30% aan.

Positief is dat de meeste cliënten gebruik maken van de mogelijkheid om iemand mee te nemen bij het (keukentafel)gesprek. In 80% van de gesprekken was dit het geval. Meestal was dit iemand uit het eigen netwerk van de cliënt. In 22% 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. Het ligt voor de hand dat de cliënten die er voor hebben gekozen om iemand uit het eigen netwerk mee te nemen naar het gesprek, het aanbod om gebruik te maken van OCO bij het invullen van de vragenlijst (voorjaar 2018) niet meer vers in het geheugen hadden.

De (on)bekendheid van de OCO kan daarnaast worden verklaard doordat veel mensen die in 2017 een voorziening hadden, deze vóór 2015 ook al hadden. Omdat gemeenten pas vanaf 2015 verplicht zijn om OCO aan te bieden hebben zij hier geen gebruik van kunnen maken; simpelweg omdat OCO toen nog niet op deze manier was georganiseerd.

Vanzelfsprekend blijven wij de bekendheid van de OCO stimuleren en volgen. We merken dat de bezoeken van de onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE aan de WIJ-teams resultaat opleveren. Doordat de WIJ medewerkers goed weten waarvoor zij de OCO kunnen inzetten, worden zij ook daadwerkelijk meer ingezet. Uit de meest recente rapportages van MEE blijkt ook al dat het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner in 2018 is toegenomen ten opzichte van 2017. We zijn benieuwd of we dit terug zien in de bekendheid van de OCO in het onderzoek dat we uit zullen voeren over het jaar 2018. Op basis van het landelijk gemiddelde en de aard van de vraagstelling verwachten we echter geen grote procentuele toename meer in de bekendheid.

Beschermd Wonen

Wat verder opvalt in het onderzoek is dat de groep Beschermd Wonen steeds (iets) minder tevreden of positief is dan de andere cliëntgroepen. Relatief gezien antwoorden zij vaker met 'neutraal' op een stelling. Het gaat om een kleine groep cliënten die de vragenlijst heeft ingevuld (totaal 73 personen). 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.

De doelgroep Beschermd Wonen onderscheidt zich daarnaast sterk van de meerderheid van de Wmo-cliënten; waar er onder Wmo-cliënten veel onderscheid zit in de mate van problemen bij zelfredzaamheid is er bij Beschermd Wonen altijd sprake van dermate zware psychische of psychosociale problematiek dat iemand niet zelfstandig kan wonen.

Kortom, we hebben onvoldoende inzicht in de redenen voor de lagere cliënttevredenheid bij Beschermd Wonen. We vinden het de moeite waard om te bekijken of we in een volgend CEO hieraan meer aandacht kunnen besteden.

Conclusie

Wij zijn zeer tevreden met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2017. 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 inwoners die gebruik (gaan) maken van ondersteuning vanuit de Wmo zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
Peter den Oudsten

de secretaris,
Peter Teesink

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.