



# Clientervaringsonderzoek WMO

## Gemeente Groningen 2015

Laura de Jong

Erik van der Werff

[www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

Oktober 2016



BASIS VOOR BELEID

# Inhoud

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting .....</b>               | <b>3</b>  |
| <b>1. Inleiding .....</b>               | <b>5</b>  |
| Opzet van het onderzoek.....            | 5         |
| Respons .....                           | 5         |
| <b>2. Gemeente Groningen.....</b>       | <b>6</b>  |
| 2.1 Achtergrond .....                   | 6         |
| 2.2 Ontvangen ondersteuning .....       | 7         |
| 2.3 Contact met de gemeente.....        | 8         |
| 2.4 Gesprek met de gemeente.....        | 10        |
| 2.5 Kwaliteit van de ondersteuning..... | 11        |
| 2.6 Effect van de ondersteuning.....    | 12        |
| <b>3. Beijum .....</b>                  | <b>13</b> |
| 3.1 Achtergrond .....                   | 13        |
| 3.2 Ontvangen ondersteuning .....       | 14        |
| 3.3 Contact met de gemeente.....        | 15        |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| 3.4 Gesprek met de gemeente.....        | 17        |
| 3.5 Kwaliteit van de ondersteuning..... | 18        |
| 3.5 Effect van de ondersteuning.....    | 19        |
| <b>4. Oosterparkwijk .....</b>          | <b>20</b> |
| 4.1 Achtergrond.....                    | 20        |
| 4.2 Ontvangen ondersteuning.....        | 21        |
| 4.3 Contact met de gemeente.....        | 22        |
| 4.4 Gesprek met de gemeente.....        | 24        |
| 4.5 Kwaliteit van de ondersteuning..... | 25        |
| 4.6 Effect van de ondersteuning.....    | 26        |
| <b>5. Vergelijking .....</b>            | <b>27</b> |
| <b>Colofon.....</b>                     | <b>30</b> |

## Samenvatting

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 2015 een voorziening hadden in de gemeente Groningen. Er is een aanvullende steekproef getrokken voor de focuswijken Beijum en de Oosterparkwijk om over deze wijken uitspraken te kunnen doen. De Wmo-cliënten hebben de tien verplichte vragen voorgelegd gekregen. Daarnaast hebben we ook een aantal verdiepende vragen gesteld.

De meeste respondenten hebben hulp bij het huishouden ontvangen. Ongeveer de helft van de respondenten heeft een collectief vervoerspasje. Dit zijn met name bestaande cliënten, die al voor 2015 ondersteuning vanuit de Wmo ontvingen. Nieuwe cliënten, die in 2015 voor het eerst ondersteuning hebben ontvangen, hebben vaker begeleiding ontvangen, bij het zelfstandig wonen, structuur aanbrengen en bij dagbesteding.

Ongeveer twee derde van de respondenten ging met hun hulpvraag naar de gemeente omdat ze doorverwezen zijn door de huisarts of een andere zorgverlener. Dit zijn met name nieuwe cliënten en respondenten die begeleiding of andere ondersteuning hebben ontvangen. Hierbij moet wel gezegd worden dat veel respondenten geen antwoord gegeven hebben op de vraag waarom zij contact opnamen met de gemeente, mogelijk omdat het contact al een tijd geleden plaatsvond.

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 de meerderheid vindt dat ze snel geholpen zijn.

Twee derde van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente. De meeste cliënten zijn tevreden over het contact met degene waar ze het gesprek mee hebben gevoerd, met name nieuwe cliënten zijn tevreden. In vergelijking met Beijum en de gemeente als geheel zijn de respondenten die in de Oosterpark wonen minder tevreden over het keukentafelgesprek. In Beijum zijn in verhouding meer respondenten tevreden.

Een cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente Groningen. In 2015 konden cliënten deze ondersteuning aanvragen via het zorgloket. Alleen in de wijken waar in 2015 de WIJ-teams actief waren kon dit via het WIJ-team. De cliëntondersteuner is iets bekender in de focuswijken dan in de gehele gemeente Groningen.

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. Voor meer dan 80 procent van alle respondenten voldoet de ondersteuning aan hun wensen en behoeften.



Volgens ongeveer een derde van de respondenten is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen van de gemeente. Ongeveer 20 procent van de respondenten geeft aan vanwege de hoogte van de eigen bijdrage te hebben besloten om minder zorg af te nemen om er geheel vanaf te zien.

Een ruime meerderheid van de bestaande cliënten vindt door de ondersteuning die zij ontvangen zij beter dingen kunnen doen, zich beter kunnen redden en ze een betere kwaliteit van leven hebben. Voor nieuwe cliënten is dit iets lager. Respondenten die begeleiding hebben ontvangen scoren hoger dan andere soorten ondersteuning. Over het algemeen zien we dat cliënten in de Oosterpark iets positiever zijn dan cliënten uit Beijum en de gehele gemeente.

# 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 uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waarvoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is en kan signalen geven die kunnen worden benut in een eventueel verbetertraject van de gemeente.

## Opzet van het onderzoek

Als eerste is, volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid, een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2015 een voorziening hadden in de gemeente Groningen. Begin 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. Begin juni is een herinneringsbrief verstuurd.

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. Naast verdiepende vragen over deze thema's zijn hieraan vragen toegevoegd over de overige ondersteuning die de cliënt ontvangt, de hoogte van de eigen bijdrage en de kenmerken van de persoon, inclusief belemmeringen die hij/zij ervaart in zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Als eerste bespreken we de resultaten van de gemeente Groningen. Daarna bekijken we de twee focuswijken Beijum en de Oosterparkwijk. Als laatste vergelijken we de focuswijken met de gehele gemeente.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2015 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2015.

## Respons

In totaal hebben 757 cliënten de vragenlijst ingevuld; 526 in 2015 bestaande cliënten en 231 nieuwe cliënten.

| Steekproef en respons   | Aantal     |
|-------------------------|------------|
| Cliëntenbestand         | 9.689      |
| Aangeschreven cliënten* | 3.327      |
| <b>Geldige respons</b>  | <b>757</b> |

*\* Het aantal aangeschreven cliënten is inclusief alle cliënten van de twee focusgebieden Beijum en Oosterparkwijk. Om uitspraken te doen over Groningen als geheel is van deze respons een representatieve selectie genomen.*

## 2. Gemeente Groningen

### 2.1 Achtergrond

Aan de enquête hebben meer vrouwen dan mannen meegedaan; 63 procent is vrouw. Dit verschil is vooral te zien bij de bestaande cliënten (70 procent vrouw), bij de nieuwe cliënten is de verhouding man/vrouw ongeveer gelijk. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 65 jaar. Bestaande cliënten zijn iets ouder (gemiddeld 73 jaar) dan nieuwe cliënten (48 jaar). Iets meer dan de helft (56 procent) heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Bijna alle respondenten (92 procent) geven aan beperkingen of aandoeningen te hebben. Bestaande cliënten vooral met bewegen en verplaatsen (73 procent) of een lichamelijke handicap (55 procent). Nieuwe cliënten in het psychisch functioneren (55 procent) en het leggen van sociale contacten (34 procent).

De meeste respondenten (79 procent) wonen zelfstandig en vinden dat ze redelijk, goed of zeer goed financieel rond kunnen komen. De hoogst afgeronde opleiding is voor ongeveer twee derde van de respondenten (60 procent) de lagere school, lager of voorbereidend beroepsonderwijs, VMBO of MAVO/MULO. Bestaande cliënten zijn in vergelijking met nieuwe cliënten lager opgeleid; respectievelijk 68 procent en 43 procent is lager opgeleid.

Iets minder dan 10 procent maakt gebruik van voorzieningen in het buurthuis, een particuliere schoonmaakster of hulp van een individuele vrijwilliger. De helft van de respondenten ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of burens. Ongeveer een derde van deze respondenten heeft het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan.

#### *Beperkingen en aandoeningen*

| Type beperking                      | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Leggen van sociale contacten        | 15%                | 34%             | 21%        |
| Lichamelijke handicap               | 55%                | 22%             | 45%        |
| Gedragsproblemen                    | 6%                 | 16%             | 9%         |
| Geheugen- en oriëntatieproblemen    | 23%                | 21%             | 23%        |
| Zintuiglijke beperking              | 8%                 | 5%              | 7%         |
| Verstandelijke beperking            | 5%                 | 13%             | 8%         |
| Bewegen en verplaatsen              | 73%                | 24%             | 58%        |
| Psychisch functioneren              | 16%                | 55%             | 28%        |
| Anders                              | 4%                 | 9%              | 6%         |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>456</b>         | <b>210</b>      | <b>666</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

## 2.2 Ontvangen ondersteuning

De meeste respondenten hebben hulp bij het huishouden ontvangen, voornamelijk bestaande cliënten (74 procent). Ongeveer de helft van de respondenten heeft een collectief vervoerspasje, ook hier zijn dit voornamelijk bestaande cliënten (62 procent). Nieuwe cliënten hebben vaker begeleiding ontvangen, bij het zelfstandig wonen, structuur aanbrengen en bij dagbesteding.

In dit rapport zullen we aandacht besteden aan de verschillen tussen het soort voorzieningen dat cliënten hebben ontvangen. Hiervoor gebruiken we de volgende categorisering:

- Mobiliteit: rolstoel, scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts), woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld 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: logeervoorziening/logeerhuis, beschermde woonvorm, anders

### Ontvangen ondersteuning, per voorziening

| Type ondersteuning                                                                                    | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Rolstoel                                                                                              | 14%                | 5%              | 11%        |
| Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)                                             | 19%                | 4%              | 15%        |
| Hulp bij het huishouden                                                                               | 74%                | 23%             | 59%        |
| Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)                                    | 14%                | 4%              | 11%        |
| Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)                                              | 62%                | 18%             | 49%        |
| Financiële vergoeding voor vervoer                                                                    | 7%                 | 3%              | 6%         |
| Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)                        | 10%                | 37%             | 18%        |
| Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) | 10%                | 35%             | 17%        |
| Begeleiding bij dagbesteding/regie                                                                    | 10%                | 39%             | 18%        |
| Logeervoorziening/logeerhuis                                                                          | 2%                 | 4%              | 2%         |
| Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen                                       | 2%                 | 11%             | 4%         |
| Anders                                                                                                | 8%                 | 22%             | 12%        |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b>                                                                   | <b>513</b>         | <b>218</b>      | <b>731</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

### Ontvangen ondersteuning, per soort

| Soort ondersteuning                 | Totaal     |
|-------------------------------------|------------|
| Mobiliteit                          | 27%        |
| Huishouden                          | 59%        |
| Vervoer                             | 52%        |
| Begeleiding                         | 32%        |
| Anders                              | 18%        |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>731</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

## 2.3 Contact met de gemeente

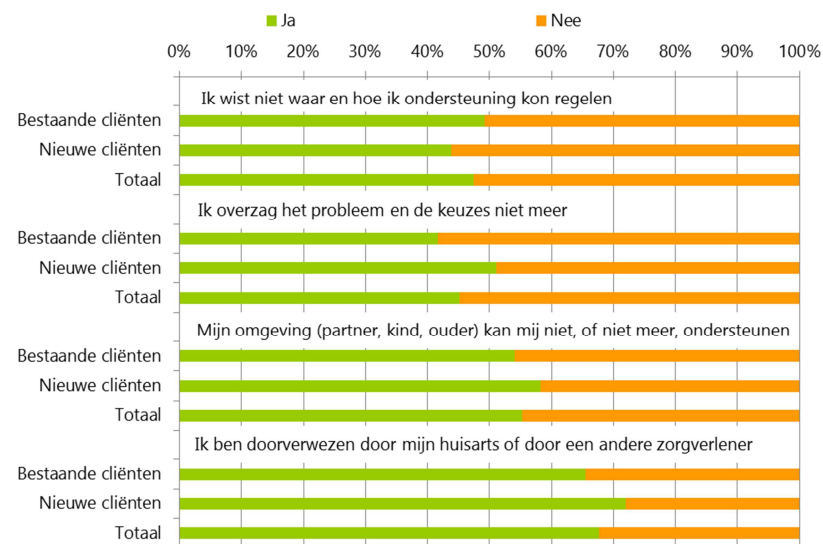
De meeste respondenten, iets minder dan 70 procent, gingen naar de gemeente omdat zij doorverwezen zijn, met name de nieuwe cliënten. Iets minder dan de helft van de respondenten wist niet waar en hoe ze ondersteuning konden regelen en gingen daarom naar de gemeente. Bestaande cliënten iets meer dan nieuwe cliënten. Ongeveer 45 procent geeft aan dat ze de problemen niet meer overzagen, voor nieuwe cliënten is dit ongeveer de helft. Voor rond de 55 procent kon de omgeving hen niet meer ondersteunen, wederom iets meer voor nieuwe dan voor bestaande cliënten.

Respondenten die begeleiding of andere ondersteuning hebben ontvangen scoren iets hoger op de genoemde redenen om naar de gemeente te gaan. Ongeveer de helft van de respondenten kon geen antwoord geven op de vraag welke redenen mee hebben gespeeld om naar de gemeente te gaan. Mogelijk omdat het contact al een tijd geleden had plaats gevonden.

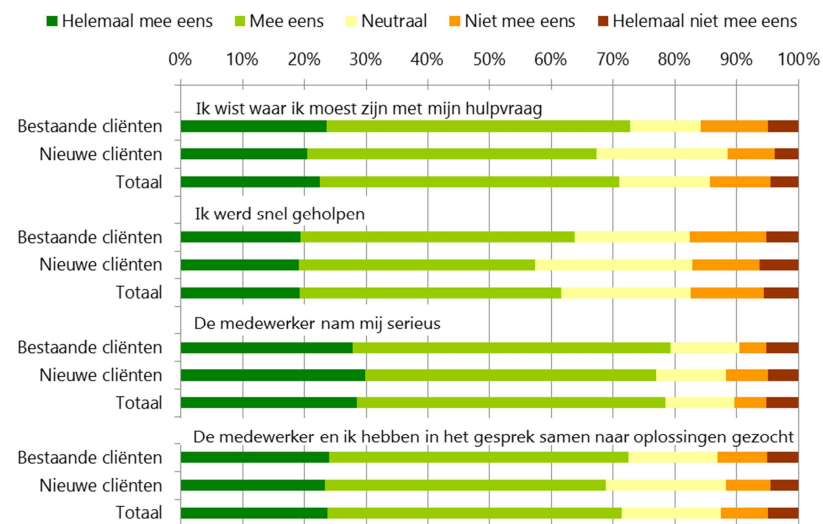
Ongeveer 70 procent van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Voor respondenten met begeleiding of andere ondersteuning is dit lager, respectievelijk 65 en 55 procent. Iets minder dan 60 procent van de respondenten vond dat zij snel geholpen zijn. Clienten met een vervoerspas zijn hierover iets positiever en cliënten die andere ondersteuning ontvangen negatiever.

Ongeveer drie kwart van de respondenten vond dat de medewerker hun serieus heeft genomen. Als laatste is ongeveer 70 procent het eens met de stelling dat er samen met de medewerker gezocht is naar oplossingen. Voor respondenten die andere ondersteuning ontvangen is dit iets meer dan 60 procent. Nieuwe cliënten zijn over al de genoemde aspecten iets minder tevreden.

### Reden om naar de gemeente te gaan



### Contact met de gemeente



Iets minder dan de helft (45 procent) van de respondenten heeft eerder contact gehad met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag of probleem. Bestaande cliënten hebben vooral contact gezocht omdat ze het huishoudelijke werk thuis niet meer aan konden (74 procent) of omdat ze geen vervoer hebben (41 procent). De meeste nieuwe cliënten hebben contact gezocht omdat ze niet wisten hoe ze bepaalde problemen konden oplossen (53 procent) of moeite hadden met financiële zaken (38 procent).

Een cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente Groningen. In 2015 konden cliënten deze ondersteuning aanvragen via het zorgloket. Alleen in de wijken waar in 2015 de WIJ-teams actief waren kon dit via het WIJ-team. De meerderheid van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (21 procent is hiermee bekend). Naar verhouding is wel een groter aandeel van de nieuwe cliënten bekend met de cliëntondersteuner; 26 procent tegenover 20 procent van de bestaande cliënten.

#### *Contact met de gemeente*

| Waarom contact met gemeente                                                         | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden                                  | 22%                | 11%             | 19%        |
| Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan                            | 74%                | 33%             | 62%        |
| Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb                         | 41%                | 23%             | 36%        |
| Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden                                | 12%                | 3%              | 9%         |
| Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen                      | 14%                | 21%             | 16%        |
| Omdat ik overdag niets te doen heb                                                  | 9%                 | 20%             | 12%        |
| Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen | 16%                | 38%             | 23%        |
| Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen     | 22%                | 53%             | 31%        |
| Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken                          | 9%                 | 10%             | 9%         |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b>                                                 | <b>427</b>         | <b>177</b>      | <b>604</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

#### *Cliëntondersteuner*

| Bekend met cliëntondersteuner       | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Ja                                  | 20%                | 26%             | 21%        |
| Nee                                 | 80%                | 74%             | 79%        |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>482</b>         | <b>216</b>      | <b>698</b> |

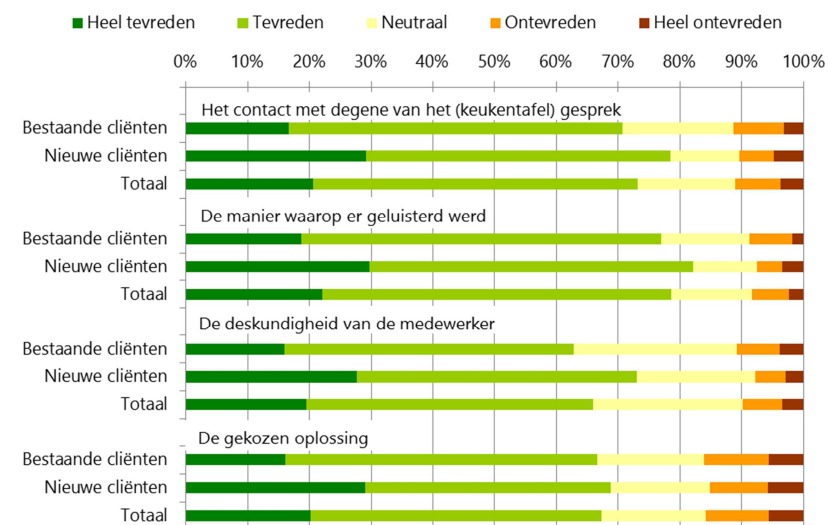
## 2.4 Gesprek met de gemeente

Ongeveer twee derde (62 procent) heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente. Bij ongeveer drie kwart van deze respondenten was bij dit gesprek nog iemand anders aanwezig. Bij nieuwe cliënten meer (82 procent) dan bij bestaande cliënten (67%). In de meeste gevallen was het een naaste of iemand anders.

Bij 12 procent van de gesprekken was een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig, vooral bij nieuwe cliënten (19 procent tegen 8 procent voor bestaande cliënten). Twee derde van de cliënten die gebruik maakte van de cliëntondersteuner is tevreden over heel tevreden over de ondersteuning, slechts 9 procent is ontevreden.

Iets meer dan 70 procent van de cliënten is tevreden over het contact met degene waar ze het gesprek mee hebben gevoerd. Voor nieuwe cliënten is zelfs bijna 80 procent tevreden. Bijna 80 procent is tevreden over de manier waarop er werd geluisterd. Ook hier zijn nieuwe cliënten nog iets meer tevreden dan bestaande cliënten. Ongeveer twee derde van de respondenten is tevreden over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. Over de deskundigheid is meer dan 70 procent van de nieuwe cliënten tevreden, bij bestaande cliënten is die iets meer dan 60 procent.

*Tevredenheid (keukentafel)gesprek*



## 2.5 Kwaliteit van de ondersteuning

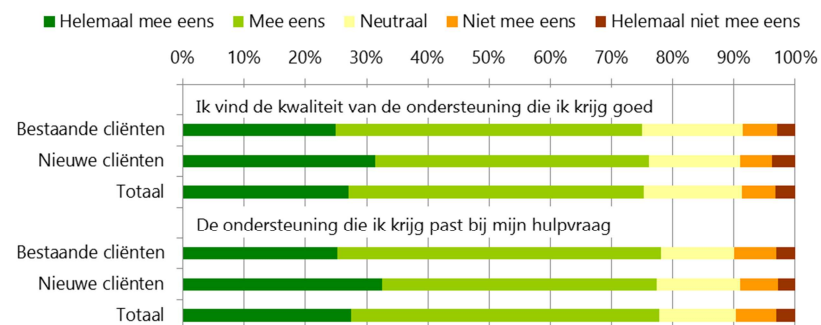
Ongeveer drie kwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Er zijn geen verschillen tussen nieuwe en bestaande cliënten. Respondenten die begeleiding hebben ontvangen zijn iets positiever over de kwaliteit dan respondenten die andere vormen van ondersteuning hebben ontvangen.

Voor meer dan 80 procent van alle respondenten voldoet de ondersteuning aan hun wensen en behoeften. Bestaande cliënten zijn iets positiever dan nieuwe cliënten, maar het verschil is klein. Ook de verschillen tussen de soorten ondersteuning zijn verwaarloosbaar.

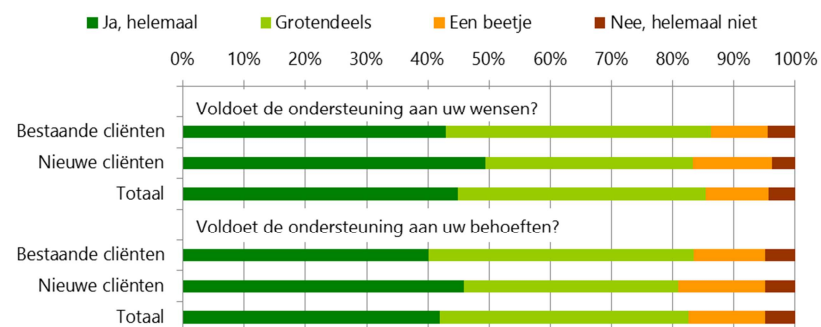
Volgens ongeveer een derde van de respondenten is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen van de gemeente. Bij cliënten die hulp in de huishouden ontvangen is dit iets meer; 44 procent geeft aan dat de ondersteuning in het afgelopen jaar veranderd is. Voor respondenten die andere ondersteuning ontvangen is het juist minder.

Ongeveer 20 procent van de respondenten geeft aan vanwege de hoogte van de eigen bijdrage te hebben besloten om minder zorg af te nemen om er geheel vanaf te zien.

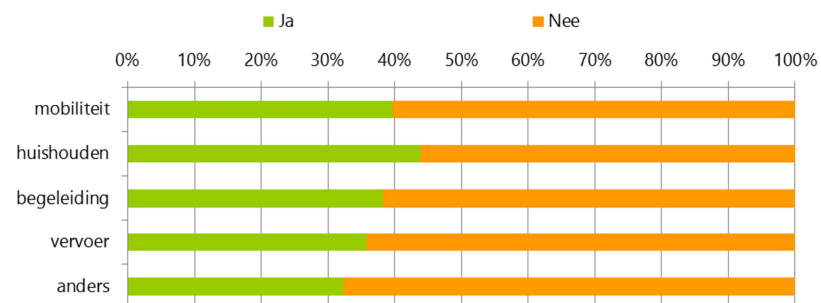
*Kwaliteit ondersteuning*



*Kwaliteit ondersteuning*



*Verandering in ondersteuning afgelopen jaar, per soort ondersteuning*

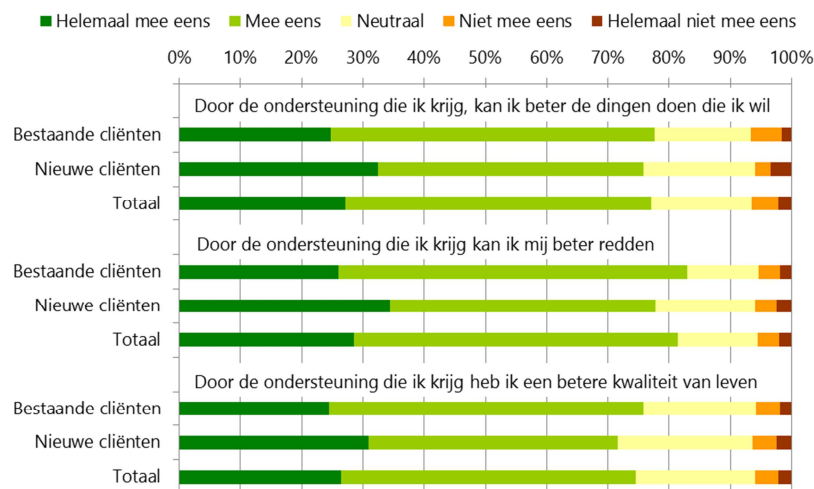




## 2.6 Effect van de ondersteuning

Rond de 80 procent van de bestaande cliënten vindt door de ondersteuning die zij ontvangen zij beter dingen kunnen doen, zich beter kunnen redden en ze een betere kwaliteit van leven hebben. Voor nieuwe cliënten is dit ongeveer 75 procent. Respondenten die begeleiding hebben ontvangen scoren hoger dan andere soorten ondersteuning.

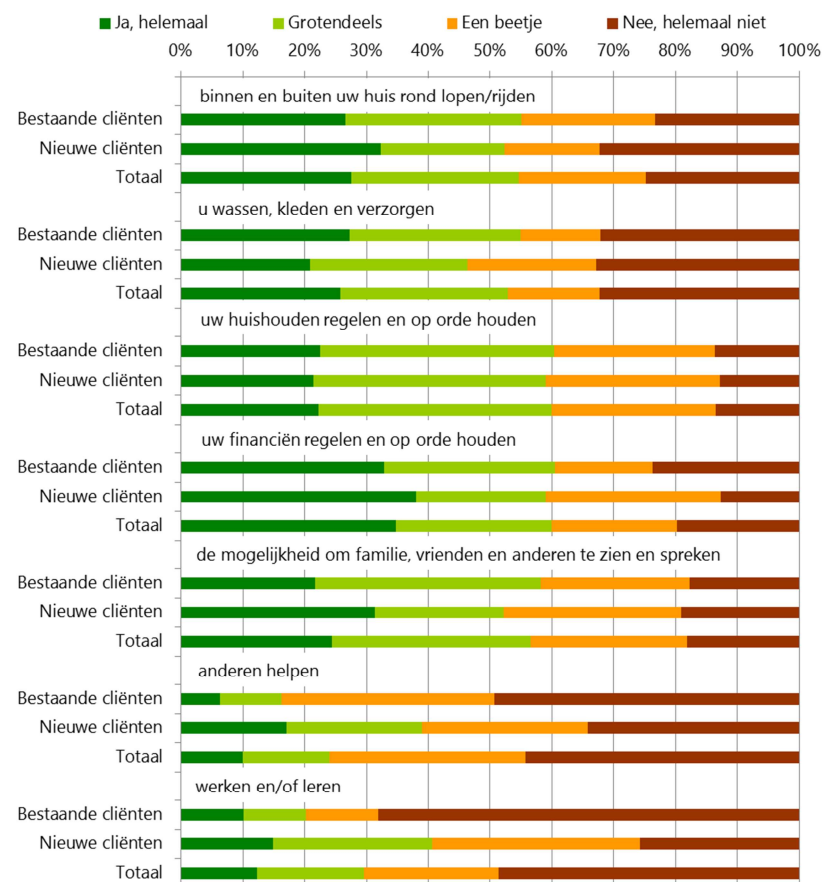
### Wat levert de ondersteuning op?



Voor iets meer dan 50 procent van de respondenten draagt de ondersteuning bij aan de mobiliteit binnen- en buitenshuis en het wassen, kleden en verzorgen. Dit geldt iets meer voor bestaande cliënten dan voor nieuwe cliënten. Bijna 60 procent geeft aan het huishouden en de financiën beter te kunnen regelen met de ondersteuning. Iets minder dan 60 procent vindt dat de ondersteuning bijdraagt aan de mogelijkheid om familie en vrienden te zien. Ook hier iets meer voor bestaande cliënten dan voor nieuwe cliënten.

Een kwart tot een derde van de respondenten zegt dat de ondersteuning bijdraagt aan het helpen van anderen en werken en/of leren. Hierbij geven nieuwe cliënten (bijna 40 procent) dit vaker aan dan bestaande cliënten.

### Bijdrage ondersteuning



## 3. Beijum

In totaal hebben 168 cliënten uit Beijum de vragenlijst ingevuld; 117 in 2015 bestaande cliënten en 51 nieuwe cliënten.

### 3.1 Achtergrond

Aan de enquête hebben meer vrouwen dan mannen meegedaan; 59 procent is vrouw. Dit verschil is vooral te zien bij de bestaande cliënten (67 procent vrouw), bij de nieuwe cliënten is 42 procent vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 57 jaar. Iets meer dan een derde (40 procent) heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Bijna alle respondenten (94 procent) geven aan beperkingen of aandoeningen te hebben. Bestaande cliënten vooral met bewegen en verplaatsen (63 procent) of een lichamelijke handicap (62 procent). Nieuwe cliënten in het psychisch functioneren (53 procent) en het leggen van sociale contacten (40 procent).

De meeste respondenten (76 procent) wonen zelfstandig en vinden dat ze redelijk, goed of zeer goed financieel rond kunnen komen. De hoogst afgeronde opleiding is voor iets meer dan de helft van de respondenten (45 procent) de lagere school, lager of voorbereidend beroepsonderwijs, VMBO of MAVO/MULO. Bestaande cliënten zijn in vergelijking met nieuwe cliënten lager opgeleid; respectievelijk 48 procent en 40 procent is lager opgeleid.

Iets meer dan 10 procent maakt gebruik van voorzieningen in het buurthuis, een particuliere schoonmaakster of hulp van een individuele vrijwilliger. De helft van de respondenten ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of burens. Ongeveer een derde van deze respondenten heeft het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan.

#### *Beperkingen en aandoeningen*

| Type beperking                      | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Leggen van sociale contacten        | 13%                | 40%             | 21%        |
| Lichamelijke handicap               | 62%                | 30%             | 52%        |
| Gedragsproblemen                    | 2%                 | 12%             | 5%         |
| Geheugen- en oriëntatieproblemen    | 24%                | 21%             | 23%        |
| Zintuiglijke beperking              | 8%                 | 5%              | 7%         |
| Verstandelijke beperking            | 7%                 | 16%             | 10%        |
| Bewegen en verplaatsen              | 63%                | 26%             | 51%        |
| Psychisch functioneren              | 23%                | 53%             | 32%        |
| Anders                              | 4%                 | 9%              | 6%         |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>97</b>          | <b>43</b>       | <b>140</b> |

## 3.2 Ontvangen ondersteuning

De meeste respondenten hebben hulp bij het huishouden ontvangen, voornamelijk bestaande cliënten (65 procent). Ongeveer de helft van de respondenten heeft een collectief vervoerspasje, ook hier zijn dit voornamelijk bestaande cliënten (58 procent). Nieuwe cliënten hebben vaker begeleiding ontvangen, bij het zelfstandig wonen, structuur aanbrengen en bij dagbesteding.

### Ontvangen ondersteuning

| Type ondersteuning                                                                                    | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Rolstoel                                                                                              | 14%                | 9%              | 13%        |
| Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)                                             | 30%                | 4%              | 22%        |
| Hulp bij het huishouden                                                                               | 65%                | 24%             | 53%        |
| Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)                                    | 22%                | 2%              | 16%        |
| Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)                                              | 58%                | 22%             | 47%        |
| Financiële vergoeding voor vervoer                                                                    | 10%                | 0%              | 7%         |
| Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)                        | 11%                | 31%             | 17%        |
| Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) | 12%                | 33%             | 19%        |
| Begeleiding bij dagbesteding/regie                                                                    | 12%                | 42%             | 21%        |
| Logeervoorziening/logeerhuis                                                                          | 2%                 | 2%              | 2%         |
| Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen                                       | 0%                 | 4%              | 1%         |
| Anders                                                                                                | 7%                 | 27%             | 13%        |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b>                                                                   | <b>105</b>         | <b>45</b>       | <b>150</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

### Ontvangen ondersteuning, per soort

| Soort ondersteuning                 | Totaal     |
|-------------------------------------|------------|
| Mobiliteit                          | 33%        |
| Huishouden                          | 53%        |
| Vervoer                             | 49%        |
| Begeleiding                         | 32%        |
| Anders                              | 16%        |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>148</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

### 3.3 Contact met de gemeente

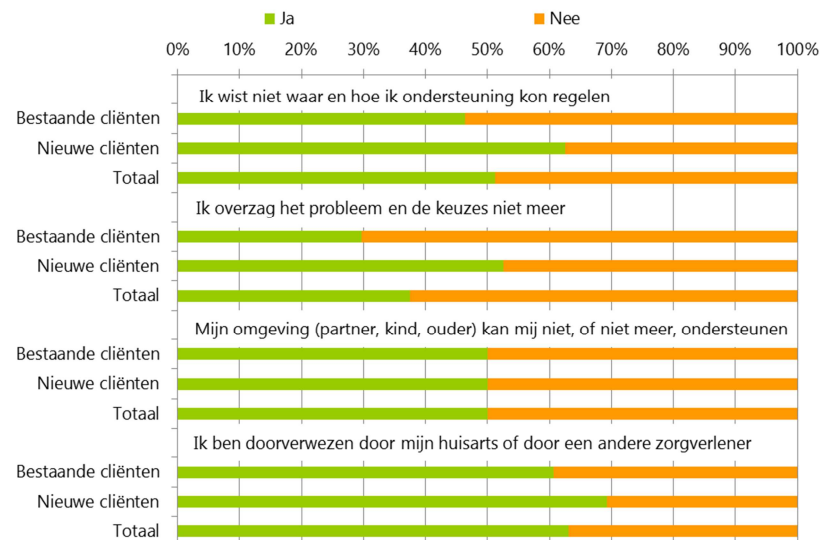
De meeste respondenten, iets meer dan 60 procent, gingen naar de gemeente omdat zij doorverwezen zijn, met name nieuwe cliënten en cliënten met hulp in het huishouden, begeleiding of andere ondersteuning. Iets minder dan de helft van de bestaande cliënten wist niet waar en hoe ze ondersteuning konden regelen en ging daarom naar de gemeente, voor de nieuwe cliënten is dit rond de 60 procent. Voor respondenten die andere ondersteuning hebben ontvangen is dit ongeveer twee derde.

Ongeveer een derde van de bestaande cliënten geeft aan dat ze de problemen niet meer overzagen, voor nieuwe cliënten is dit ongeveer de helft. De helft van de respondenten geeft aan dat de omgeving hen niet meer kon ondersteunen. Met name respondenten die hulp in de huishouden, begeleiding en andere ondersteuning hebben ontvangen geven dit aan.

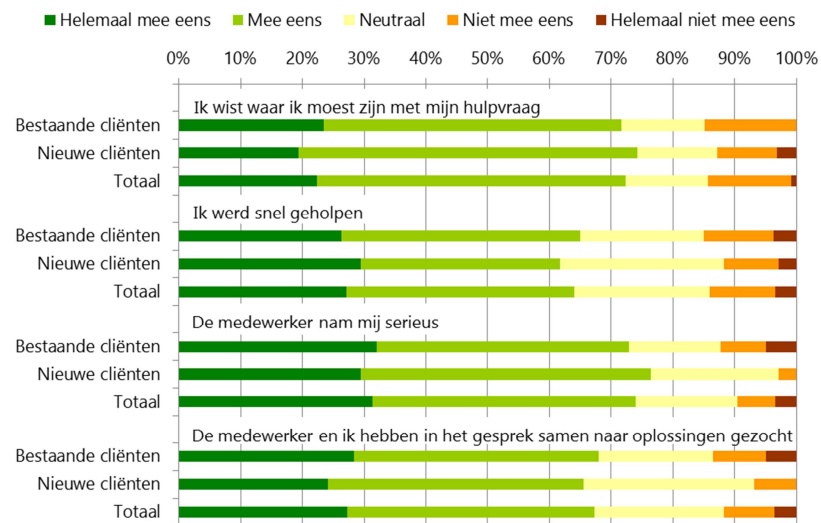
Ongeveer 70 procent van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Nieuwe cliënten hebben vaker aangegeven dit te weten dan bestaande cliënten. Ook cliënten die begeleiding of hulp in het huishouden ontvangen hebben geven dit vaker aan. Ongeveer twee derde van de respondenten vond dat zij snel geholpen zijn, nieuwe cliënten zijn hier iets minder positief over dan bestaande cliënten. Respondenten met een verzoeksvoorziening of andere ondersteuning zijn eveneens minder positief.

Ongeveer drie kwart van de respondenten vond dat de medewerker hun serieus heeft genomen, vooral nieuwe cliënten en cliënten met een huishoudensvoorziening zijn het hiermee eens. Als laatste is iets minder dan 70 procent het eens met de stelling dat er samen met de medewerker gezocht is naar oplossingen. Voor respondenten die begeleiding ontvangen is dit hoger. Voor nieuwe cliënten is dit ongeveer 65 procent.

#### Reden om naar de gemeente te gaan



#### Contact met de gemeente



Iets meer dan de helft (55 procent) van de respondenten heeft eerder contact gehad met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag of probleem. Bestaande cliënten hebben contact gezocht omdat ze het huishoudelijke werk thuis niet meer aan konden (72 procent) of omdat ze geen vervoer hebben (42 procent). De meeste nieuwe cliënten hebben contact gezocht omdat ze niet wisten hoe ze bepaalde problemen konden oplossen (50 procent) of het huishoudelijke werk niet meer aan konden (44 procent).

Een cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente Groningen. De meerderheid van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (26 procent is hiermee bekend). Naar verhouding is wel een groter aandeel van de nieuwe cliënten bekend met de cliëntondersteuner; 33 procent tegenover 22 procent van de bestaande cliënten.

#### *Contact met de gemeente*

| Waarom contact met gemeente                                                         | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden                                  | 22%                | 12%             | 19%        |
| Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan                            | 72%                | 44%             | 65%        |
| Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb                         | 42%                | 24%             | 37%        |
| Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden                                | 11%                | 6%              | 9%         |
| Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen                      | 10%                | 26%             | 14%        |
| Omdat ik overdag niets te doen heb                                                  | 8%                 | 21%             | 11%        |
| Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen | 12%                | 32%             | 17%        |
| Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen     | 19%                | 50%             | 28%        |
| Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken                          | 9%                 | 9%              | 9%         |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b>                                                 | <b>93</b>          | <b>34</b>       | <b>127</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

#### *Clieëntondersteuner*

| Bekend met cliëntondersteuner       | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Ja                                  | 22%                | 33%             | 26%        |
| Nee                                 | 78%                | 67%             | 74%        |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>108</b>         | <b>48</b>       | <b>156</b> |

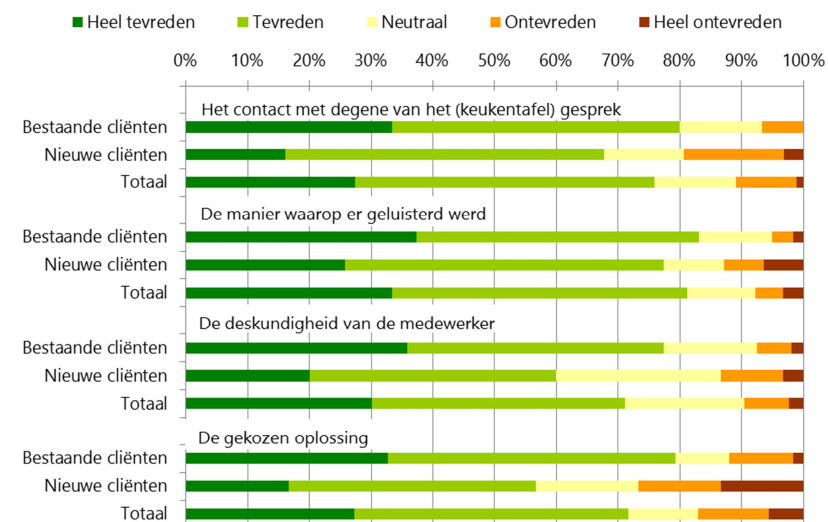
### 3.4 Gesprek met de gemeente

Iets minder dan twee derde (60 procent) heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente. Bij ongeveer twee derde van deze respondenten was bij dit gesprek nog iemand anders aanwezig. Bij nieuwe cliënten meer (81 procent) dan bij bestaande cliënten (60%). In de meeste gevallen was het een naaste of iemand anders.

Bij 26 procent van de nieuwe cliënten en 16 procent van de bestaande cliënten was een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig. Drie kwart van de cliënten die gebruik maakte van de cliëntondersteuner is tevreden over heel tevreden over de ondersteuning, geen enkele cliënt is ontevreden.

Drie kwart van de cliënten is tevreden over het contact met degene waar ze het gesprek mee hebben gevoerd. Bestaande cliënten zijn vaker tevreden dan nieuwe cliënten (respectievelijk 80 en 68 procent). Ongeveer 80 procent is tevreden over de manier waarop er werd geluisterd. Rond de 70 procent van de respondenten is tevreden over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. Over beiden is bijna 80 procent van de bestaande cliënten tevreden en 60 procent of minder van de nieuwe cliënten.

*Tevredenheid (keukentafel)gesprek*



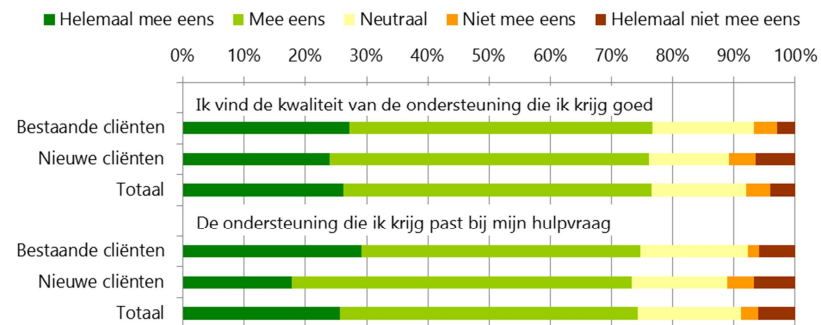
### 3.5 Kwaliteit van de ondersteuning

Ongeveer drie kwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Er zijn geen verschillen tussen nieuwe en bestaande cliënten. Respondenten met een ondersteuning op het gebied van mobiliteit vinden iets minder dat de ondersteuning passend is bij de hulpvraag. Verder zijn er tussen de soorten ondersteuning slechts kleine verschillen.

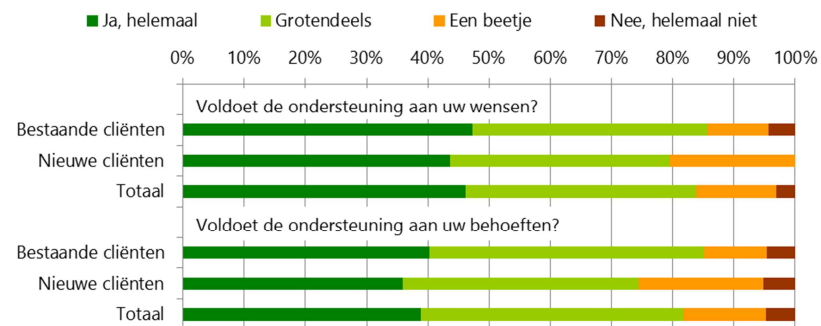
Volgens meer dan 80 procent van alle respondenten voldoet de ondersteuning aan de wensen en behoeften. Bestaande cliënten zijn iets positiever dan nieuwe cliënten, vooral als het gaat om de behoeften. Respondenten met ondersteuning op het gebied van mobiliteit en vervoer zijn positiever; bijna al deze respondenten vinden dat de ondersteuning aan de wensen voldoet. Cliënten met begeleiding en andere ondersteuning zijn in vergelijking met de andere soorten ondersteuning iets minder positief over de kwaliteit van de ondersteuning.

Volgens iets meer dan een derde van de respondenten is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen van de gemeente. De helft van de respondenten met hulp in het huishouden en andere ondersteuning geeft aan dat er iets is veranderd in de ondersteuning in het afgelopen jaar.

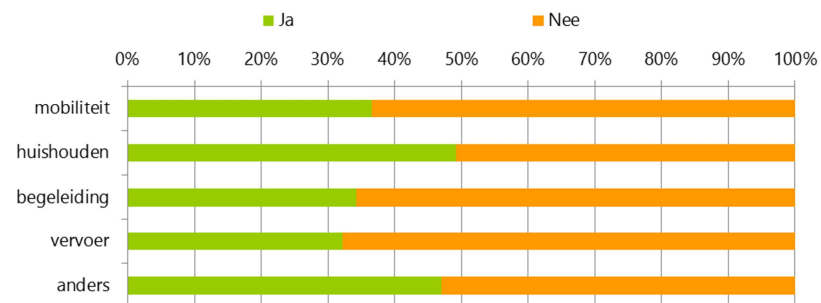
Kwaliteit ondersteuning



Kwaliteit ondersteuning



Verandering in ondersteuning afgelopen jaar, per soort ondersteuning

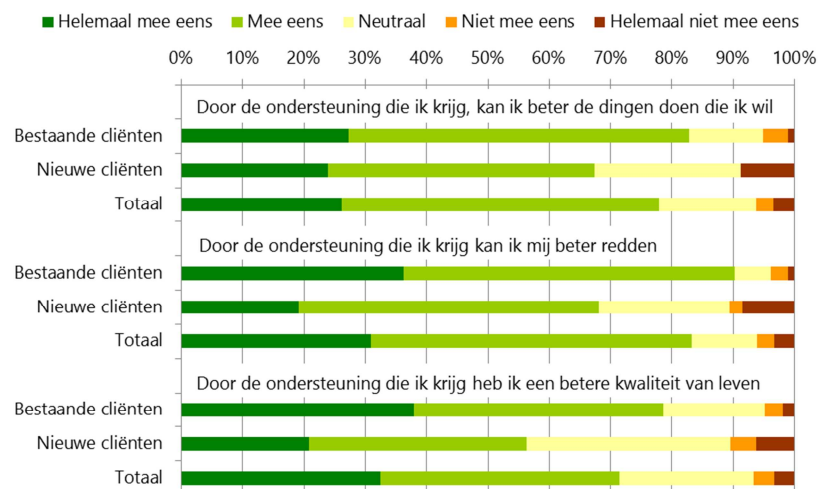


### 3.5 Effect van de ondersteuning

Tussen de 75 en de 90 procent van de bestaande cliënten vindt door de ondersteuning die zij ontvangen zij beter dingen kunnen doen, zich beter kunnen redden en ze een betere kwaliteit van leven hebben. Twee derde van de nieuwe cliënten vindt dat ze door de ondersteuning de dingen kunnen doen die ze willen en zich beter kunnen redden. Ongeveer 55 procent vindt dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven krijgen.

Cliënten die ondersteuning bij mobiliteit en vervoer hebben ontvangen, zijn positiever over alle genoemde effecten. Respondenten die hulp in het huishouden hebben ontvangen zijn ook positiever over de mate waarin zij zichzelf kunnen redden en de kwaliteit van leven.

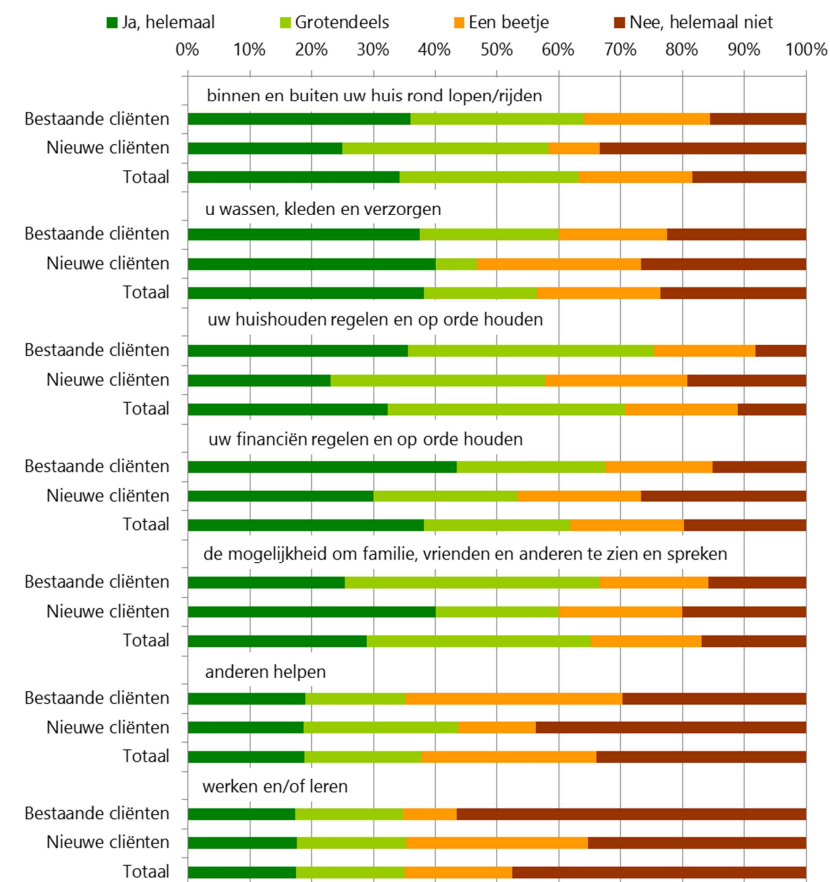
#### Wat levert de ondersteuning op?



Voor ongeveer 60 procent van de respondenten draagt de ondersteuning bij aan het rond lopen en rijden binnen en buiten huis en het wassen, kleden en verzorgen. Dit geldt meer voor bestaande cliënten dan voor nieuwe cliënten.

Rond de 70 procent geeft aan het huishouden en de financiën beter te kunnen regelen met de ondersteuning. Ook hier zien we dat bestaande cliënten dit meer aangeven dan nieuwe cliënten. Iets meer dan 60 procent vindt dat de ondersteuning bijdraagt aan de mogelijkheid om familie en vrienden te zien. Een derde van de respondenten zegt dat de ondersteuning bijdraagt aan het helpen van anderen en werken en/of leren.

#### Bijdrage ondersteuning





## 4. Oosterparkwijk

In totaal hebben 225 cliënten uit de Oosterparkwijk de vragenlijst ingevuld; 167 in 2015 bestaande cliënten en 58 nieuwe cliënten.

### 4.1 Achtergrond

Aan de enquête hebben meer vrouwen dan mannen meegedaan; 58 procent is vrouw. Dit verschil is vooral te zien bij de bestaande cliënten (67 procent vrouw), bij de nieuwe cliënten is 31 procent vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 62 jaar. Iets minder dan de helft (44 procent) heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Bijna alle respondenten geven aan beperkingen of aandoeningen te hebben. Bestaande cliënten vooral met bewegen en verplaatsen (63 procent) of een lichamelijke handicap (54 procent). Nieuwe cliënten in het psychisch functioneren (62 procent) en het leggen van sociale contacten (40 procent).

De meeste respondenten (82 procent) wonen zelfstandig en vinden dat ze redelijk, goed of zeer goed (73 procent) financieel rond kunnen komen. De hoogst afgeronde opleiding is voor twee derde van de respondenten (65 procent) de lagere school, lager of voorbereidend beroepsonderwijs, VMBO of MAVO/MULO. Bestaande cliënten zijn in vergelijking met nieuwe cliënten lager opgeleid; respectievelijk 73 procent en 40 procent is lager opgeleid.

Ongeveer 10 procent maakt gebruik van voorzieningen in het buurthuis, een particuliere schoonmaakster of hulp van een individuele vrijwilliger. Iets minder dan de helft (47 procent) van de respondenten ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of buren. Ongeveer een derde van deze respondenten heeft het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan.

#### *Beperkingen en aandoeningen*

| Type beperking                      | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Leggen van sociale contacten        | 13%                | 40%             | 20%        |
| Lichamelijke handicap               | 54%                | 25%             | 46%        |
| Gedragsproblemen                    | 7%                 | 25%             | 12%        |
| Geheugen- en oriëntatieproblemen    | 19%                | 19%             | 19%        |
| Zintuiglijke beperking              | 6%                 | 6%              | 6%         |
| Verstandelijke beperking            | 6%                 | 13%             | 8%         |
| Bewegen en verplaatsen              | 63%                | 17%             | 51%        |
| Psychisch functioneren              | 16%                | 62%             | 28%        |
| Anders                              | 6%                 | 2%              | 5%         |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>139</b>         | <b>52</b>       | <b>191</b> |

## 4.2 Ontvangen ondersteuning

De meeste respondenten hebben hulp bij het huishouden ontvangen, voornamelijk bestaande cliënten (69 procent). Ongeveer de helft van de respondenten heeft een collectief vervoerspasje, ook hier zijn dit voornamelijk bestaande cliënten (61 procent). Nieuwe cliënten hebben vaker begeleiding ontvangen, bij het zelfstandig wonen, structuur aanbrengen en bij dagbesteding.

### Ontvangen ondersteuning

| Type ondersteuning                                                                                    | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Rolstoel                                                                                              | 16%                | 4%              | 13%        |
| Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)                                             | 20%                | 0%              | 15%        |
| Hulp bij het huishouden                                                                               | 69%                | 17%             | 57%        |
| Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)                                    | 14%                | 4%              | 11%        |
| Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)                                              | 61%                | 19%             | 51%        |
| Financiële vergoeding voor vervoer                                                                    | 5%                 | 0%              | 4%         |
| Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)                        | 9%                 | 54%             | 20%        |
| Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) | 10%                | 50%             | 20%        |
| Begeleiding bij dagbesteding/regie                                                                    | 11%                | 42%             | 18%        |
| Logeervoorziening/logeerhuis                                                                          | 1%                 | 0%              | 0%         |
| Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen                                       | 2%                 | 13%             | 5%         |
| Anders                                                                                                | 5%                 | 12%             | 7%         |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b>                                                                   | <b>160</b>         | <b>52</b>       | <b>212</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

### Ontvangen ondersteuning, per soort

| Soort ondersteuning                 | Totaal     |
|-------------------------------------|------------|
| Mobiliteit                          | 26%        |
| Huishouden                          | 56%        |
| Vervoer                             | 53%        |
| Begeleiding                         | 36%        |
| Anders                              | 12%        |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>204</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

### 4.3 Contact met de gemeente

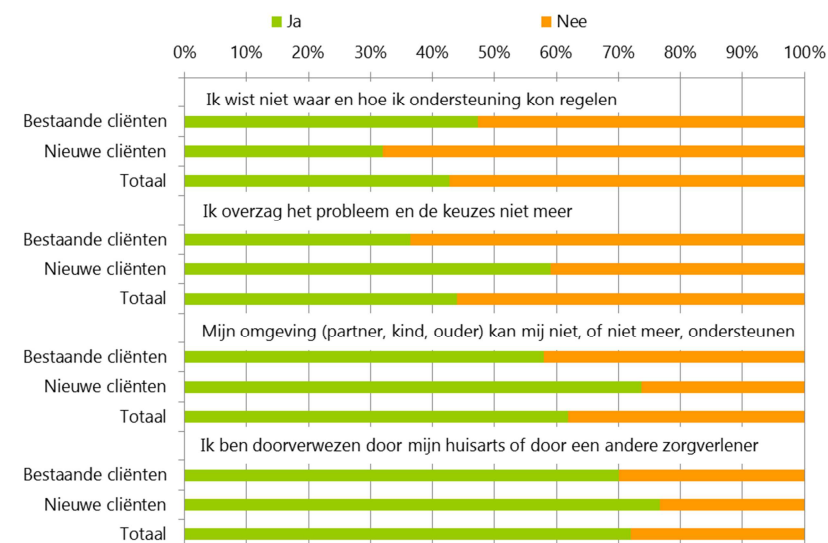
Iets meer dan 70 procent van de respondenten ging naar de gemeente omdat zij doorverwezen zijn, met name nieuwe cliënten en cliënten met begeleiding en andere ondersteuning. Iets minder dan de helft van de bestaande cliënten wist niet waar en hoe ze ondersteuning konden regelen en ging daarom naar de gemeente, voor de nieuwe cliënten is dit een derde.

Ongeveer een derde van de bestaande cliënten geeft aan dat ze de problemen niet meer overzagen, voor nieuwe cliënten is dit bijna 60 procent. Ook voor cliënten die begeleiding ontvangen ligt dit rond 60 procent. Rond de 60 procent van de respondenten geeft aan dat de omgeving hen niet meer kon ondersteunen, met name nieuwe cliënten, cliënten met begeleiding, ondersteuning mobiliteit en andere ondersteuning geven dit aan.

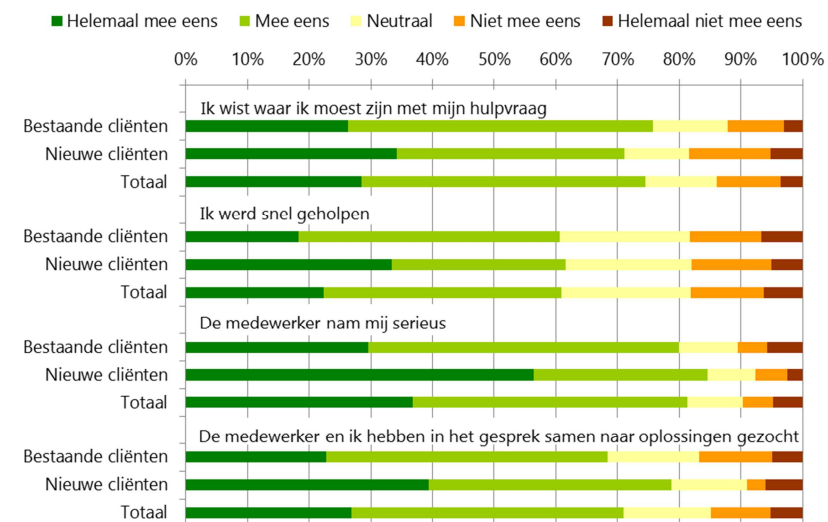
Iets meer dan 70 procent van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Voor cliënten met ondersteuning in mobiliteit en vervoer is dit nog hoger. Ongeveer 60 procent van de respondenten vond dat zij snel geholpen zijn. Ook hier zijn respondenten met een vervoersvoorziening nog positiever.

Ongeveer 80 procent vond dat de medewerker hun serieus heeft genomen. Onder de nieuwe cliënten is dit zo'n 85 procent. Als laatste is ongeveer 70 procent van de bestaande cliënten het eens met de stelling dat er samen met de medewerker gezocht is naar oplossingen. Bijna 80 procent van de nieuwe cliënten is het eens met deze stelling. Respondenten met begeleiding zijn hier nog iets positiever over.

#### Reden om naar de gemeente te gaan



#### Contact met de gemeente



Iets minder dan de helft (45 procent) van de respondenten heeft eerder contact gehad met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag of probleem. Bestaande cliënten hebben contact gezocht omdat ze het huishoudelijke werk thuis niet meer aan konden (79 procent) of omdat ze geen vervoer hebben (39 procent). De meeste nieuwe cliënten hebben contact gezocht omdat ze niet wisten hoe ze bepaalde problemen konden oplossen (61 procent) of omdat ze moeite hadden met financiële zaken (50 procent).

Een cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente Groningen. De meerderheid van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (23 procent is hiermee bekend). Naar verhouding is wel een groter aandeel van de nieuwe cliënten bekend met de cliëntondersteuner; 31 procent tegenover 20 procent van de bestaande cliënten.

#### *Contact met de gemeente*

| Waarom contact met gemeente                                                         | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden                                  | 19%                | 11%             | 17%        |
| Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan                            | 79%                | 24%             | 64%        |
| Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb                         | 39%                | 22%             | 34%        |
| Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden                                | 6%                 | 7%              | 6%         |
| Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen                      | 13%                | 22%             | 16%        |
| Omdat ik overdag niets te doen heb                                                  | 10%                | 11%             | 10%        |
| Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen | 11%                | 50%             | 21%        |
| Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen     | 22%                | 61%             | 32%        |
| Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken                          | 6%                 | 7%              | 6%         |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b>                                                 | <b>128</b>         | <b>46</b>       | <b>174</b> |

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

#### *Cliëntondersteuner*

| Bekend met cliëntondersteuner       | Bestaande cliënten | Nieuwe cliënten | Totaal     |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| Ja                                  | 20%                | 31%             | 23%        |
| Nee                                 | 80%                | 69%             | 77%        |
| <b>Totaal (aantal respondenten)</b> | <b>148</b>         | <b>55</b>       | <b>203</b> |

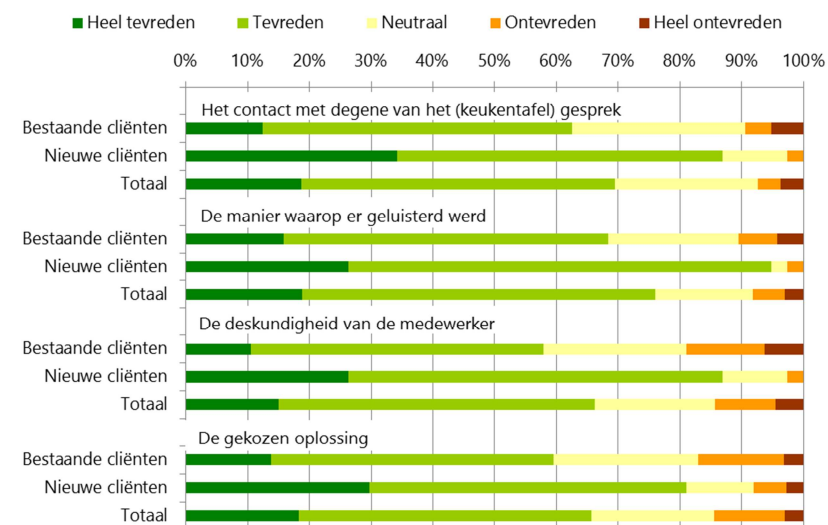
## 4.4 Gesprek met de gemeente

Ongeveer twee derde (64 procent) heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente. Bij drie kwart van deze respondenten was bij dit gesprek nog iemand anders aanwezig. Bij nieuwe cliënten meer (90 procent) dan bij bestaande cliënten (69 procent). In de meeste gevallen was het een naaste of iemand anders.

Bij meer dan een derde (35 procent) van de nieuwe cliënten en 9 procent van de bestaande cliënten was een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig. Twee derde van de cliënten die gebruik maakte van de cliëntondersteuner is tevreden over heel tevreden over de ondersteuning, slechts 4 procent is ontevreden.

Rond de 70 procent van de cliënten is tevreden over het contact met degene waar ze het gesprek mee hebben gevoerd. Nieuwe cliënten zijn veel vaker tevreden dan nieuwe cliënten (respectievelijk 88 en 62 procent). Ongeveer drie kwart is tevreden over de manier waarop er werd geluisterd. Bij de nieuwe cliënten is bijna iedereen tevreden. Twee derde van de respondenten is tevreden over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. Over beiden is meer dan 80 procent van de nieuwe cliënten tevreden en minder dan 60 procent van de bestaande cliënten.

*Tevredenheid (keukentafel)gesprek*



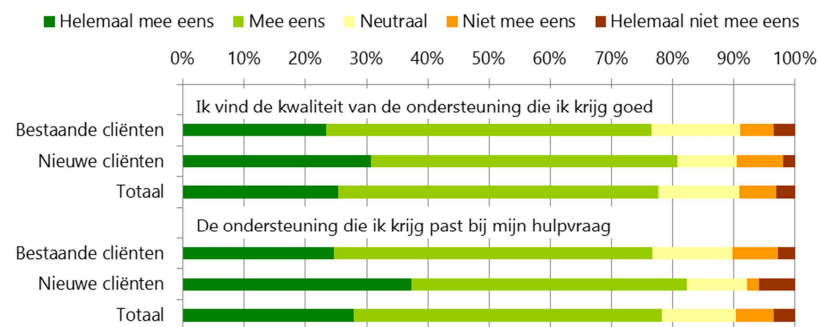
## 4.5 Kwaliteit van de ondersteuning

Ongeveer drie kwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Nieuwe cliënten zijn positiever dan bestaande cliënten. Respondenten die begeleiding en hulp in het huishouden ontvangen zijn ook iets positiever.

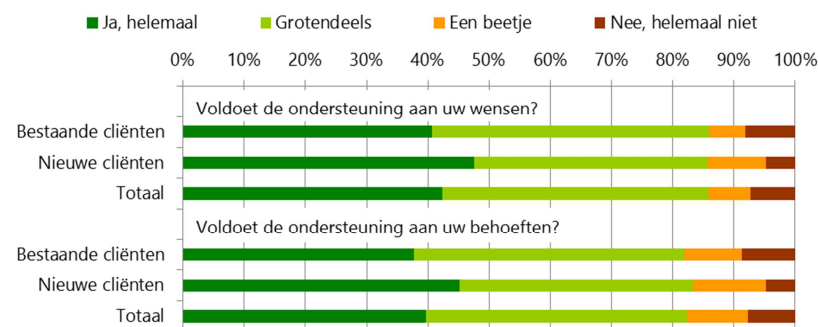
Volgens meer dan 80 procent van alle respondenten voldoet de ondersteuning aan de wensen en behoeften. Respondenten die hulp in het huishouden hebben ontvangen zijn iets minder positief. Respondenten die gebruik maken van collectief vervoer zijn iets minder positief over hoe deze ondersteuning voldoet aan de behoeften.

Een derde van de respondenten geeft aan dat er in het afgelopen jaar iets veranderd is in de ondersteuning die zij ontvangen van de gemeente. Voor respondenten met ondersteuning in mobiliteit, vervoer en huishouden is dit iets hoger. Voor respondenten met andere ondersteuning juist lager.

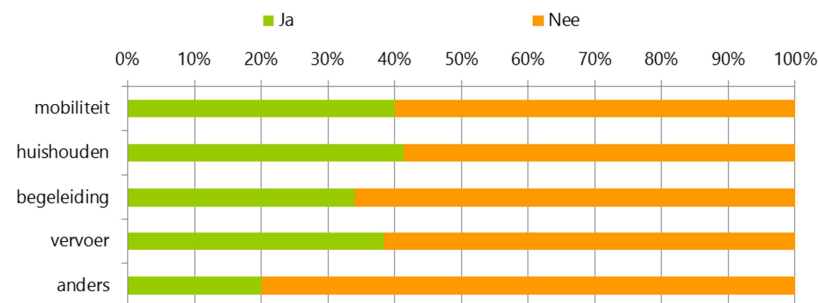
*Kwaliteit ondersteuning*



*Kwaliteit ondersteuning*



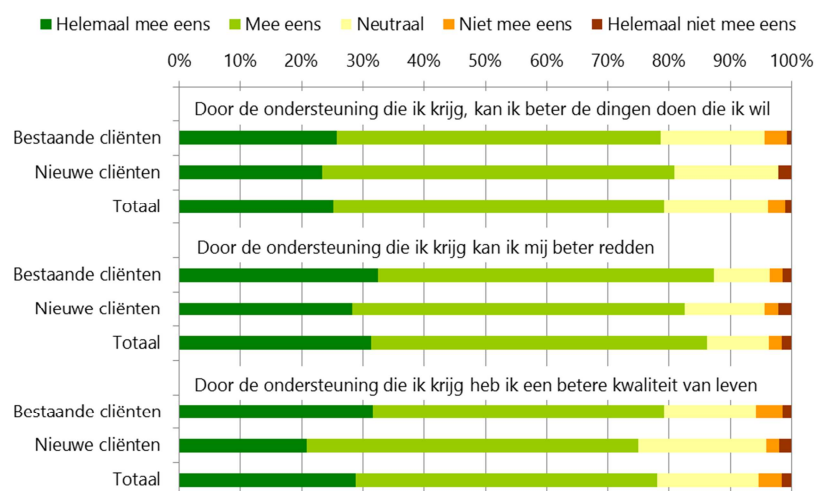
*Verandering in ondersteuning afgelopen jaar, per soort ondersteuning*



## 4.6 Effect van de ondersteuning

Rond de 80 procent van de bestaande cliënten vindt door de ondersteuning die zij ontvangen zij beter dingen kunnen doen, zich beter kunnen redden en ze een betere kwaliteit van leven hebben. Voor nieuwe cliënten is dit iets minder dan voor bestaande cliënten. Het effect voor respondenten die begeleiding hebben ontvangen is iets sterker dan voor respondenten met andere soorten van ondersteuning.

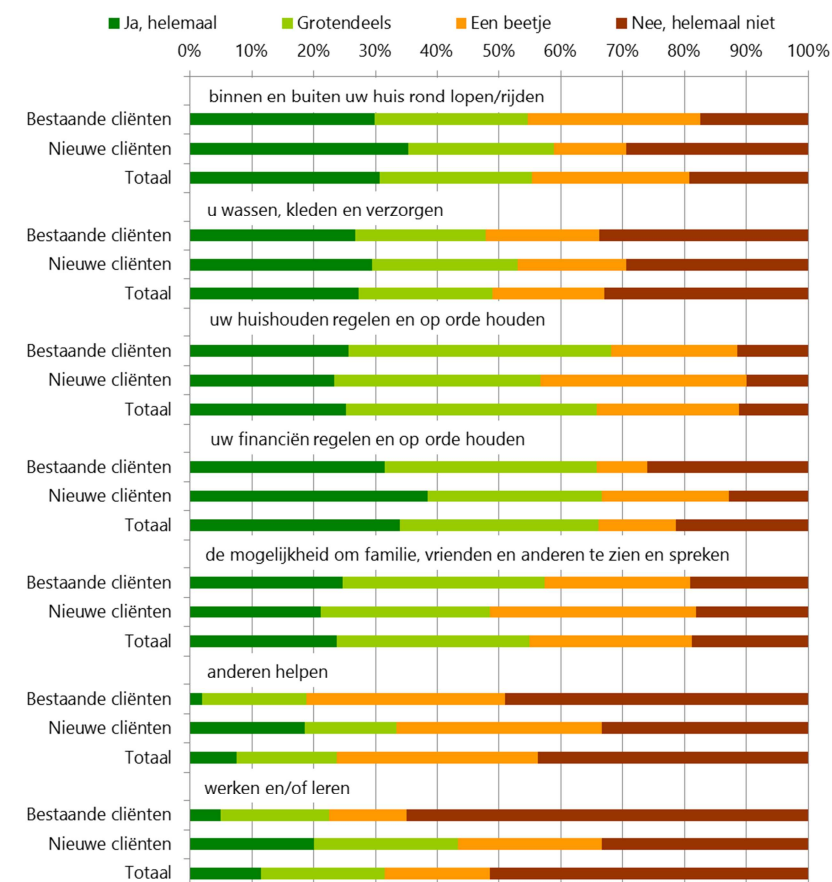
### Wat levert de ondersteuning op?



Voor ongeveer de helft van de respondenten draagt de ondersteuning bij aan het rond lopen en rijden binnen en buiten huis en het wassen, kleden en verzorgen. Dit geldt meer voor nieuwe cliënten dan bestaande cliënten. Twee derde geeft aan het huishouden en de financiën beter te kunnen regelen met de ondersteuning. De bijdrage aan het regelen van het huishouden geldt meer voor bestaande cliënten dan nieuwe cliënten.

Iets meer dan de helft vindt dat de ondersteuning bijdraagt aan de mogelijkheid om familie en vrienden te zien. Een kwart tot een derde van de respondenten zegt dat de ondersteuning bijdraagt aan het helpen van anderen en werken en/of leren, met name nieuwe cliënten geven dit aan.

### Bijdrage ondersteuning



## 5. Vergelijking

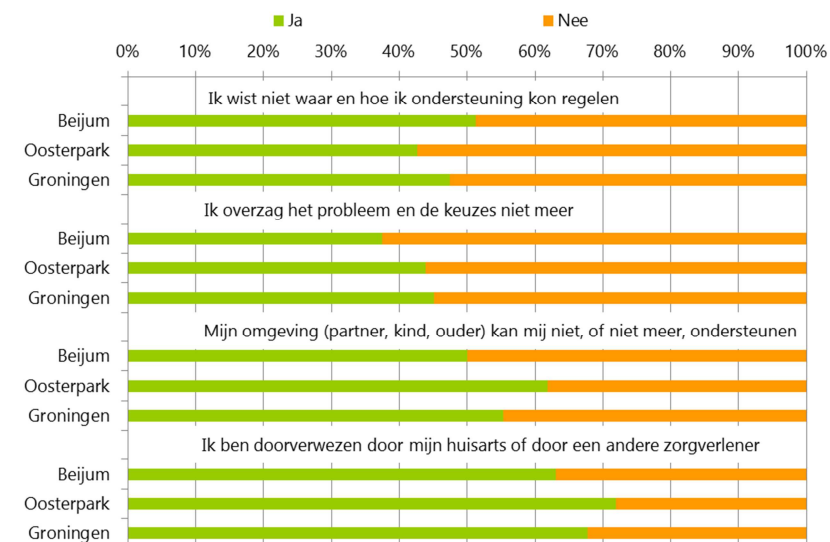
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de focuswijken, waar in 2015 WIJ-teams actief waren, met de resultaten van de gemeente Groningen als geheel vergeleken. We bespreken de punten waarop de resultaten van elkaar verschillen.

Respondenten uit de Oosterpark geven vaker aan dat hun omgeving hen niet meer kan ondersteunen en worden vaker doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener. In Beijum en de gemeente Groningen als geheel wordt vaker aangegeven dat men niet wist waar en hoe men ondersteuning kon regelen en daarom contact zocht met de gemeente.

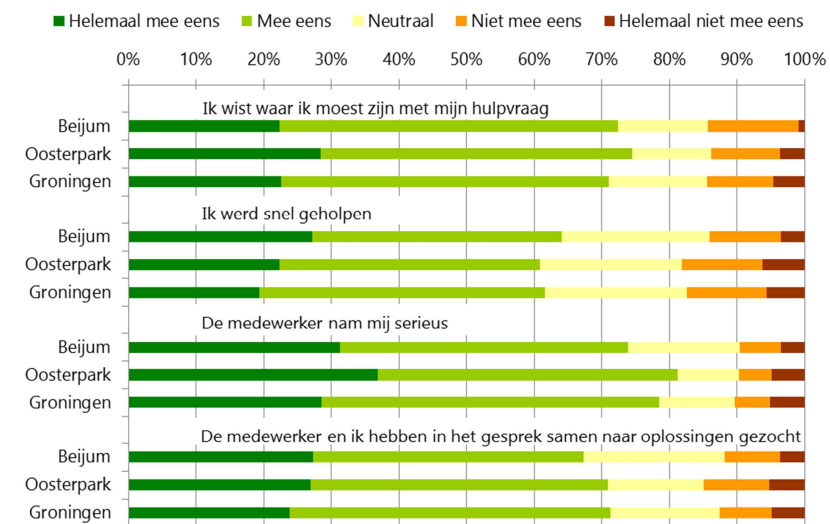
Als we kijken naar het contact met de gemeente zien we dat de verschillen klein zijn. In Beijum is men iets minder tevreden, met name als het gaat om serieus genomen worden door de medewerker.

De cliëntondersteuner is iets bekender in de focuswijken dan in de gehele gemeente Groningen. In Groningen als geheel kent is 21 procent van de respondenten de cliëntondersteuner, in de Oosterparkwijk 23 procent en in Beijum 26 procent. Het gaat hier vooral om nieuwe cliënten.

### Reden om naar de gemeente te gaan



### Contact met de gemeente



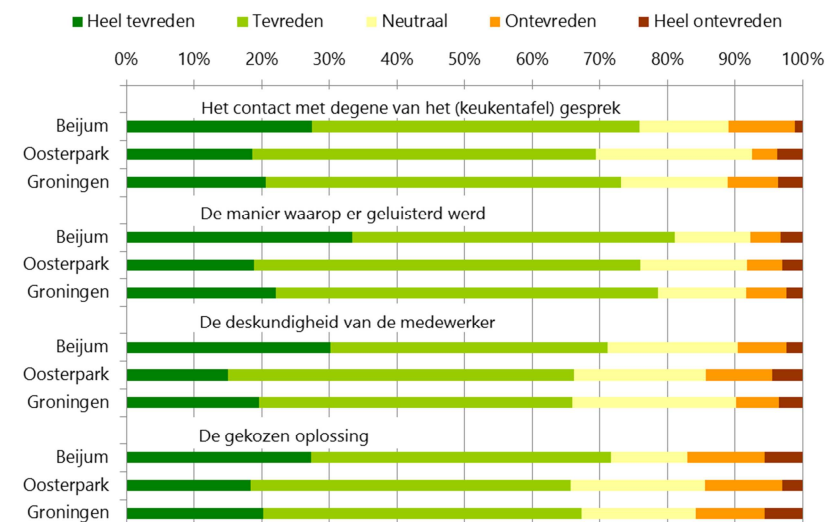


In vergelijking met Beijum en de gemeente als geheel zijn de respondenten die in de Oosterpark wonen minder tevreden over het keukentafelgesprek. In Beijum zijn in verhouding meer respondenten tevreden. Opvallend is wel dat nieuwe cliënten in de Oosterparkwijk veel meer tevreden zijn dan de bestaande cliënten in die wijk. In Beijum is dit juist andersom: bestaande cliënten zijn meer tevreden dan nieuwe cliënten. In de gemeente Groningen als geheel zijn de verschillen tussen nieuwe en bestaande cliënten veel kleiner.

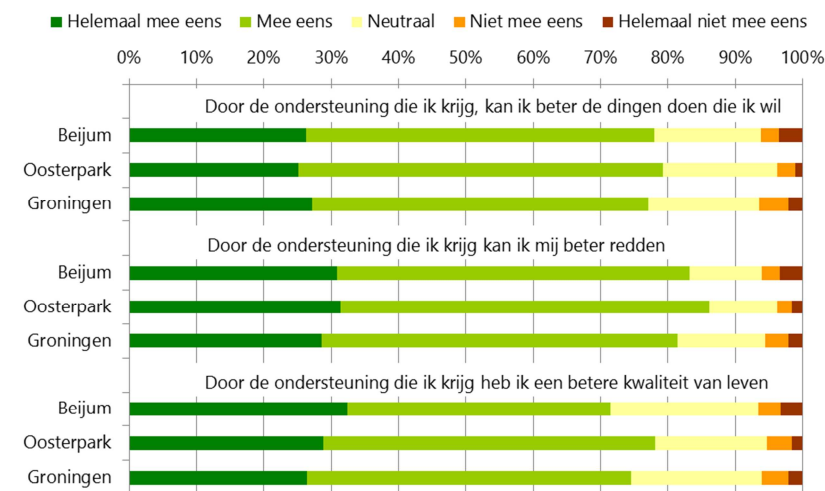
Van de cliënten in Groningen heeft 62 procent in het afgelopen jaar een keukentafelgesprek gehad op afspraak namens de gemeente. In Beijum was dit minder (55 procent), een derde van de nieuwe cliënten heeft een gesprek gehad. In de Oosterparkwijk heeft een met de gehele gemeente vergelijkbaar percentage (64 procent) een gesprek gehad. Bij de nieuwe cliënten heeft drie kwart een gesprek met de gemeente gehad.

Wat levert de ondersteuning de cliënten op? Over het algemeen zien we dat cliënten in de Oosterpark iets positiever zijn dan cliënten uit Beijum en de gehele gemeente. In Beijum is men het minst tevreden in vergelijking met de andere twee groepen. In het eerdere hoofdstuk over Beijum zagen we dat voornamelijk nieuwe cliënten aangeven dat de ondersteuning minder oplevert dan bestaande cliënten. Voor de Oosterpark en de gemeente Groningen als geheel zijn deze verschillen nauwelijks aanwezig.

#### Tevredenheid (keukentafel)gesprek



#### Wat levert de ondersteuning op?





# Colofon

## Clïëntervaringsonderzoek WMO – Gemeente Groningen 2015

### Auteurs:

Laura de Jong

Erik van der Werff

### Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

### Fotografie:

Gemeente Groningen

### Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen



**ONDERZOEK**  
**STATISTIEK**  
GRONINGEN

**T** (050) 367 56 30

**E** [info@os.groningen.nl](mailto:info@os.groningen.nl)

**I** [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

