



# Clëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Groningen 2020

Gert Bos

Inge de Vries

[www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)

September 2021



BASIS VOOR BELEID

# Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>1</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1 Opzet van het onderzoek .....	4
1.2 Type cliënten en opzet rapport.....	5
1.3 Respons.....	5
1.4 Achtergrondkenmerken respondenten.....	6
<b>2. Resultaten</b> .....	<b>7</b>
2.1 Contact met de gemeente .....	7
2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuner .....	9
2.3 (Keukentafel)gesprek met de gemeente .....	10
2.4 Kwaliteit van de ondersteuning.....	13
2.5 Overige ondersteuning.....	13
2.6 Effect van de ondersteuning.....	14
2.7 Coronacrisis .....	16

2.8 Concluderend .....	17
<b>Colofon</b> .....	<b>18</b>

# Samenvatting

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) voert dit onderzoek vanaf 2015 uit voor de gemeente Groningen. Voor dit onderzoek hebben we een brief gestuurd met een inlogcode waarmee online een vragenlijst ingevuld kon worden. Ook was het mogelijk om de meegestuurde papieren vragenlijst in te vullen en retour te zenden.

## Opzet

Landelijk zijn er tien vragen verplicht in het Wmo cliëntervaringsonderzoek.

Dit zijn de volgende stellingen (en één vraag):

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
2. Ik werd snel geholpen
3. De medewerker nam mij serieus
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Daarnaast zijn door de gemeente Groningen extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen gaan over het eventuele keukentafelgesprek, het effect van de ondersteuning en de invloed van corona op de ondersteuning.

## Respons

Deze rapportage bevat de analyse van de resultaten van het CEO Wmo voor de gemeente Groningen als geheel. In totaal hebben 1.198 van de 4.356 aangeschreven personen de enquête volledig ingevuld. Dit is een respons van 28 procent. Dit is vergelijkbaar met het CEO over 2018 (27 procent).

De respondenten zijn opgedeeld in vijf cliëntgroepen; Oud-Wmo, Wmo 18+, Beschermd Wonen, Huishoudelijke Hulp en een combinatie groep (zie pagina 5 voor definities). Daarnaast is onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten. Nieuwe cliënten zijn personen die in 2019 geen Wmo-voorziening(en) hadden en in 2020 wel. Bestaande cliënten zijn cliënten die voor 2019 al wel gebruik maakten van één of meerdere Wmo-voorzieningen.

## Contact met de gemeente

Over het contact met de gemeente (in verband met de hulpvraag) zijn de meeste respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag en het samen met de medewerker zoeken naar oplossingen. De medewerkers lijken redelijk goed zichtbaar te zijn; driekwart wist namelijk waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Ook zegt driekwart snel te zijn geholpen door de gemeente.

## Gesprek met de gemeente en onafhankelijke cliëntondersteuner

Ruim de helft van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente. In 2018 en 2017 was dit respectievelijk 38% en 42%. Een ruime meerderheid van de cliënten (84% tot 87%) is (heel) tevreden over de verschillende aspecten van het (keukentafel)gesprek. Bij iets meer dan de helft van de respondenten die een (keukentafel)gesprek heeft gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf.

In 7% van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig. Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Een kwart van de respondenten wist dat ze gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Bestaande cliënten weten dit vaker dan nieuwe cliënten.

### Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim 80% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die de gemeente biedt en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag.

### Effect van de ondersteuning

De respondenten geven aan dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven; ongeveer drie kwart is het (helemaal) eens met de drie stellingen die hierover gesteld zijn. De respondenten vinden vooral dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen. Ook geven ze aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. Er is ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. De ondersteuning draagt met name bij aan het binnen en buiten het huis rondlopen/rijden, de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken en om het huishouden te regelen en op orde houden.

### Corona

De coronapandemie kan invloed gehad hebben op de Wmo-ondersteuning. Driekwart van de respondenten geeft echter aan dat dit niet het geval was. 10% heeft minder hulp ontvangen. Bij 3% is de hulp zelfs stopgezet. Wanneer de hulp minder was of is stopgezet, geeft de helft aan dat dit op initiatief van de organisatie was. 38% gaf aan zelf liever tijdelijk geen hulp te willen ontvangen gedurende de coronamaatregelen.

Tabel 1: Resultaten verplichte vragen naar jaar  
(% beantwoord met (helemaal) mee eens of 'ja' (bij vraag 5))

	2020	2018	2017	2016	2015
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	77	76	72	68	71
2. Ik werd snel geholpen	77	75	73	67	61
3. De medewerker nam mij serieus	87	86	84	79	80
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	80	79	78	71	72
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	25	29	27	24	21
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	83	81	79	75
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86	85	84	80	77
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	82	81	81	78	77
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	85	82	83	82	82
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	78	78	76	76	74

# 1. Inleiding

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

## 1.1 Opzet van het onderzoek

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

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
2. Ik werd snel geholpen
3. De medewerker nam mij serieus
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen aan de verplichte vragenlijst een aantal vragen toegevoegd. De extra vragen gaan deze editie dieper in op het (keukentafel)gesprek, de effecten van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie. Ook is er een vraag toegevoegd over het effect van de coronamaatregelen op de ontvangen ondersteuning.

Volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid is een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2020 een maatwerkvoorziening hadden in de gemeente Groningen.

Vanwege de geldende coronamaatregelen is besloten om het onderzoek over 2019 niet uit te laten voeren. De belangrijkste reden hiervoor was dat uit vorige CEO's is gebleken dat respondenten vaak hulp van een naaste inschakelden bij het invullen van de vragenlijst. Met de sociale afstand die de coronamaatregelen vroegen, was deze hulp veelal niet beschikbaar. Het onderzoek over 2020 is om dezelfde reden later uitgevoerd; niet in mei/juni zoals in eerdere jaren, maar in juli. De coronamaatregelen lieten het op dat moment weer toe meerdere gasten thuis te ontvangen. Wel is er in 2020 een kwalitatief onderzoek onder cliënten met begeleiding en/of huishoudelijke hulp uitgevoerd. Hiervoor zijn een zestigtal cliënten geïnterviewd over de ondersteuning die zij krijgen.

Rond 1 juni 2021 hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief met een papieren vragenlijst en een retourenvelop ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men, indien gewenst, de vragenlijst online kon invullen. Cliënten konden tot 13 juli 2021 de vragenlijst invullen. Het betreft een anonieme enquête; de privacy van de deelnemers is gewaarborgd.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2020 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2020.

## 1.2 Type cliënten en opzet rapport

In dit rapport wordt er bij alle vragen gekeken naar het verschil tussen de antwoorden die door nieuwe en bestaande cliënten zijn gegeven. Nieuwe cliënten zijn personen die in 2019 geen Wmo-ondersteuning hadden en in 2020 wel. Bestaande cliënten zijn cliënten die voor 2020 ook al gebruik maakten van één of meerdere Wmo-voorzieningen.

Ook wordt er onderscheid gemaakt in vijf cliëntgroepen:

- Wmo-oud: hulpmiddelen, woningaanpassingen en vervoer
- Wmo 18+: individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf
- HH: huishoudelijke hulp
- BW: beschermd wonen
- Combi: twee of meer van bovenstaande, bijvoorbeeld individuele begeleiding en HH, vervoer en HH of BW en HH, et cetera.

Tenslotte wordt in de meeste figuren getoond wat de resultaten voor de betreffende vraag in de jaren 2018 en 2017 waren, zodat de vergelijking met de voorgaande jaren gemaakt kan worden.

Her en der in het rapport staan schuingedrukte lichtblauwe quotes. Dit zijn opmerkingen die respondenten hebben gemaakt bij de vraag 'Heeft u opmerkingen over de Wmo-ondersteuning die u in 2020 kreeg?'.

## 1.3 Respons

Ruim 4.356 van de in totaal bijna 15.000 cliënten zijn aangeschreven voor dit onderzoek.

Van 1198 respondenten zijn de antwoorden meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 28 procent. Een derde van de respondenten geeft aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

De n die wordt weergegeven bij de figuren, is de relevante respons: hierbij worden antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet meegeteld.

Tabel 2: Steekproef en respons

Steekproef	Aantal personen
Clëntenbestand	14.914
Aangeschreven cliënten	4.356
<b>Geldige respons</b>	<b>1.198 (28%)</b>

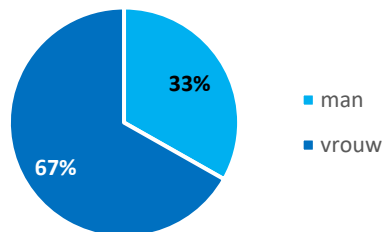
## 1.4 Achtergrondkenmerken respondenten

Twee derde van de respondenten (66%) ontving al een voorziening vanuit de Wmo vóór 2020 ('bestaande cliënt'). Een derde (34%) ontving in 2020 voor het eerst Wmo-ondersteuning ('nieuwe cliënt'). Van alle respondenten is twee derde vrouw en een derde man. Ter vergelijking: in de populatie (alle Wmo-clieënten in de gemeente Groningen) is 59% vrouw en 41% man.

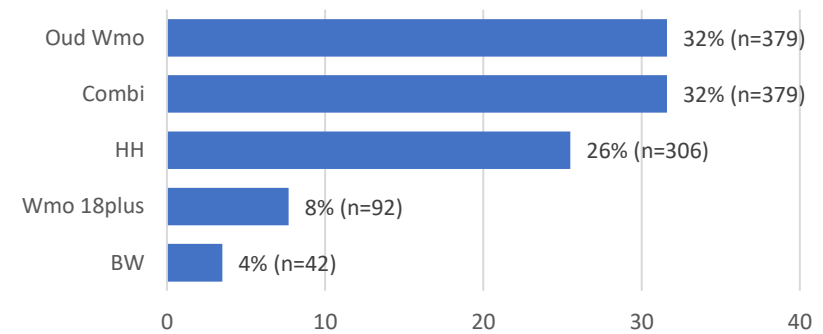
Qua voorziening zitten de meeste respondenten in de categorie 'oud-Wmo' en Combi, beide 32%. 26% valt in de categorie Huishoudelijke Hulp, 8% in Wmo 18+ en 4% heeft Beschermd Wonen. De groep Wmo 18+ en Beschermd Wonen zijn dus klein (respectievelijk n=92 en n=42). De resultaten voor deze groepen moet dan ook met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden; er kunnen geen harde conclusies getrokken worden.

Twee derde van de respondenten is 70 jaar of ouder. 81% is 50 jaar of ouder. Zowel onder de bestaande, als onder de nieuwe cliënten is de leeftijdsgroep 80 jaar of ouder het grootst.

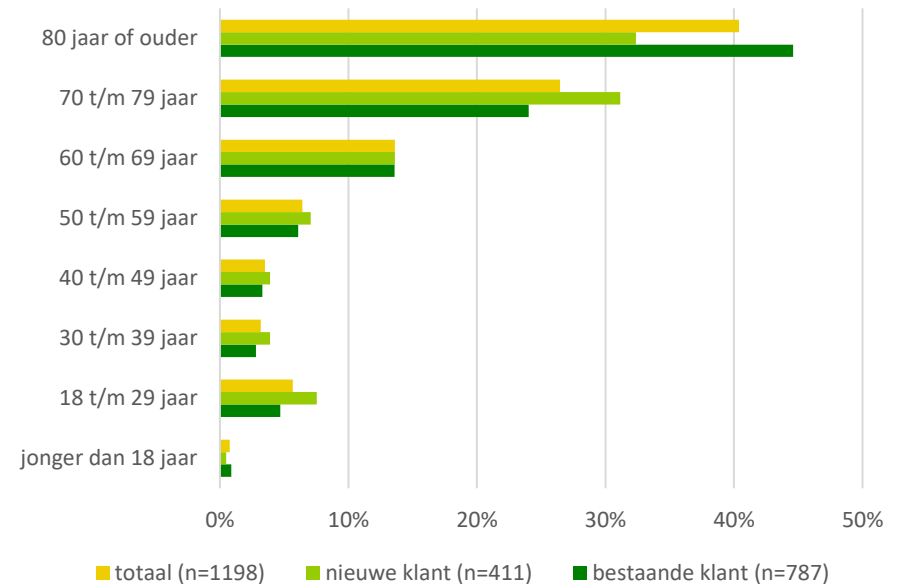
Figuur 1: Geslacht respondenten (n=1.198)



Figuur 2: Voorziening respondenten (n=1.198)



Figuur 3: Leeftijd respondenten, naar bestaande en nieuwe cliënt (n=1.198)

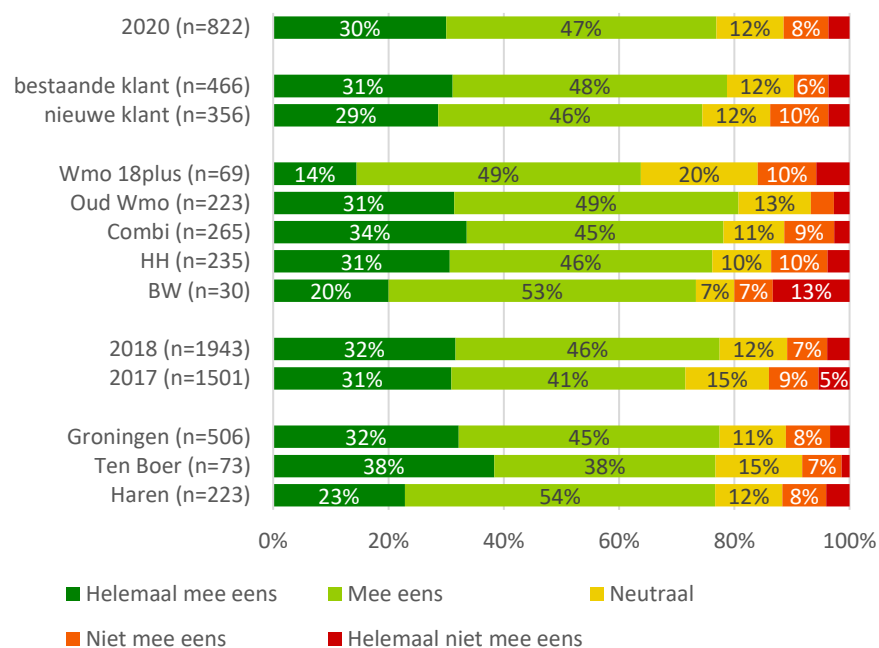


## 2. Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

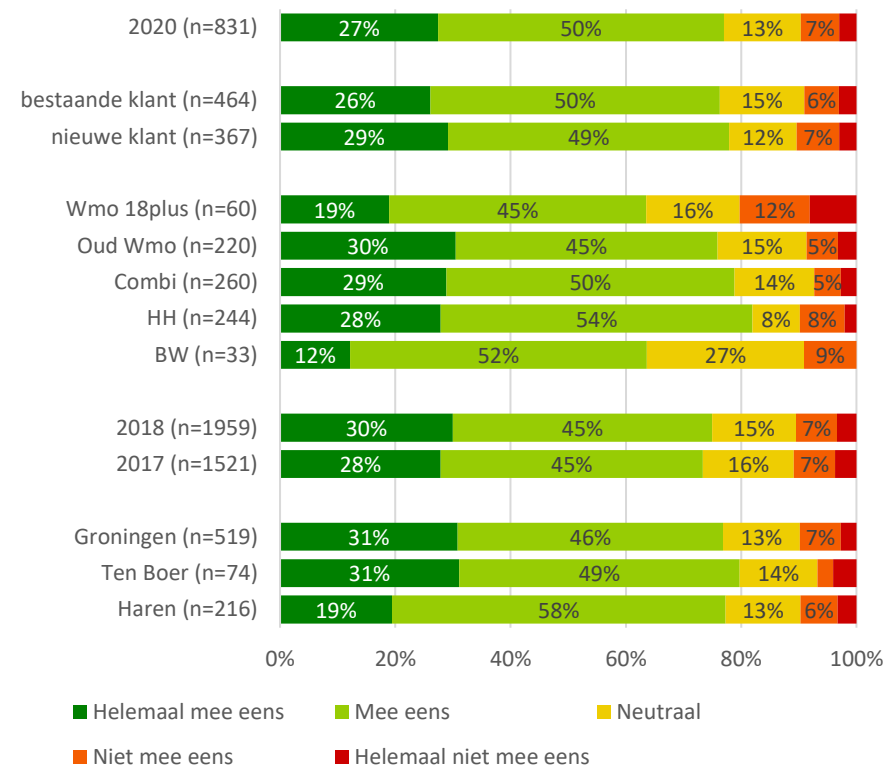
De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. Ruim drie kwart wist waar hij of zij terecht kon met zijn of haar hulpvraag. Dit komt overeen met de resultaten over 2018. Voor cliënten met Wmo 18+ was het minder duidelijk waar zij terecht konden met hun hulpvraag: 63% van hen is het (helemaal) eens met deze stelling.

Figuur 4: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



Eveneens is driekwart van de respondenten het eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen'. Ook hier zien we geen verschil met de meting over 2018. Wel is de groep Wmo 18+ het wederom minder vaak met deze stelling eens. Dit geldt hier ook voor de groep Beschermd Wonen. Beide groepen hebben echter, vergeleken met de andere cliëntgroepen, vrij weinig respondenten. Hierdoor zijn de uitkomsten minder betrouwbaar en ook minder goed te vergelijken met het totaal.

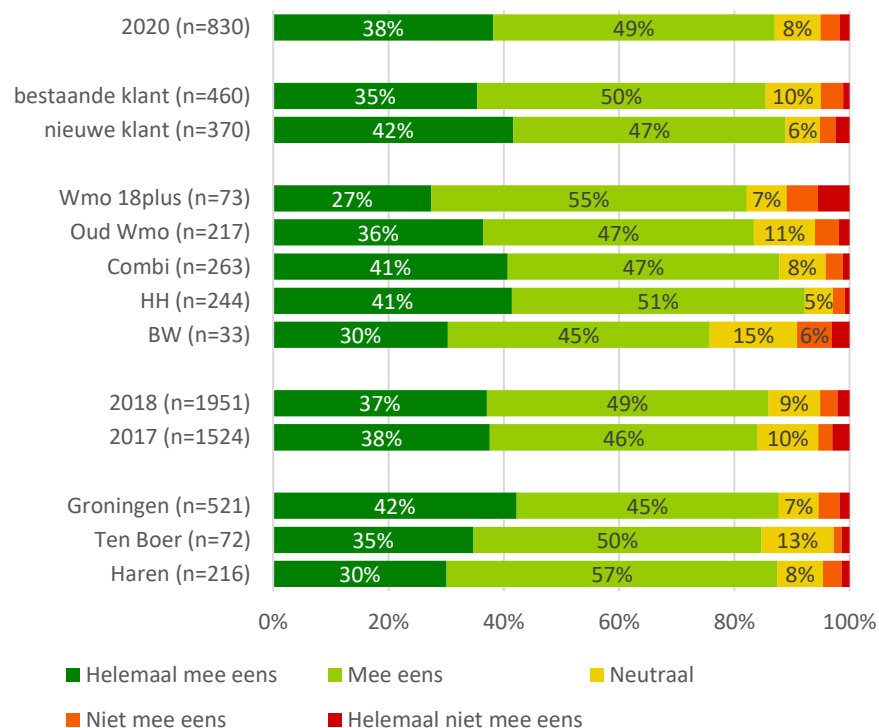
Figuur 5: Ik werd snel geholpen





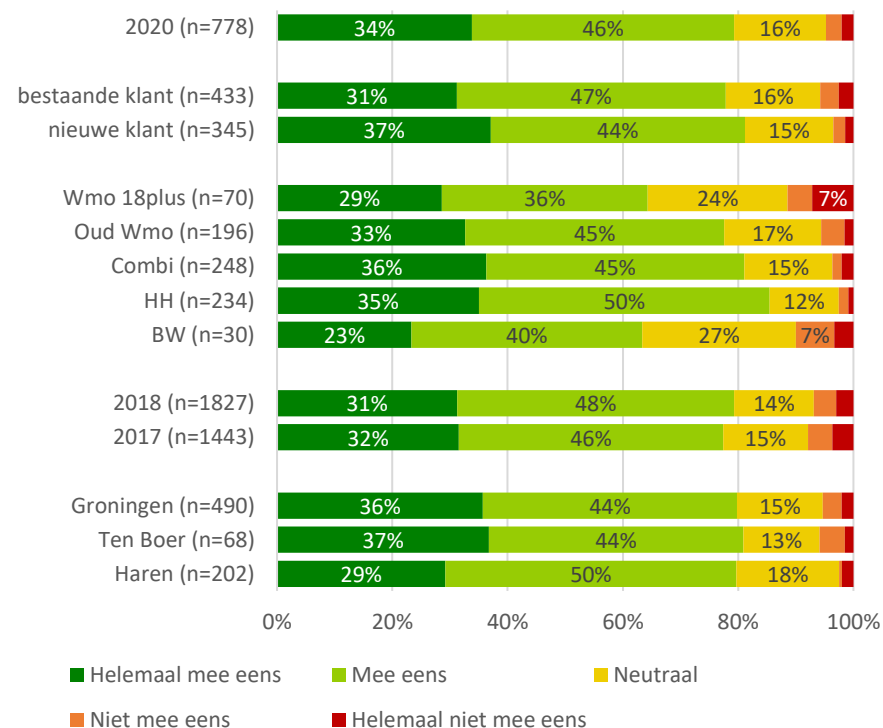
87% van de respondenten vond dat de medewerker hen serieus nam. Sinds 2015 stijgt dit percentage gestaag. We zien dat vooral de cliënten met Huis-houdelijke Hulp het (helemaal) eens zijn met deze stelling (92%). Cliënten Beschermd Wonen blijven wat achter (75% (helemaal) mee eens). Net als vorige jaren, gaat het hier echter om een kleine groep respondenten. Dit kan de betrouwbaarheid van de respons sterk beïnvloeden.

Figuur 6: De medewerker nam mij serieus



Acht van de tien respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Dit is wederom vergelijkbaar met de vorige metingen. Net als bij de andere stellingen blijven de groepen Wmo 18+ en Beschermd Wonen achter bij de andere cliëntgroepen.

Figuur 7: De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



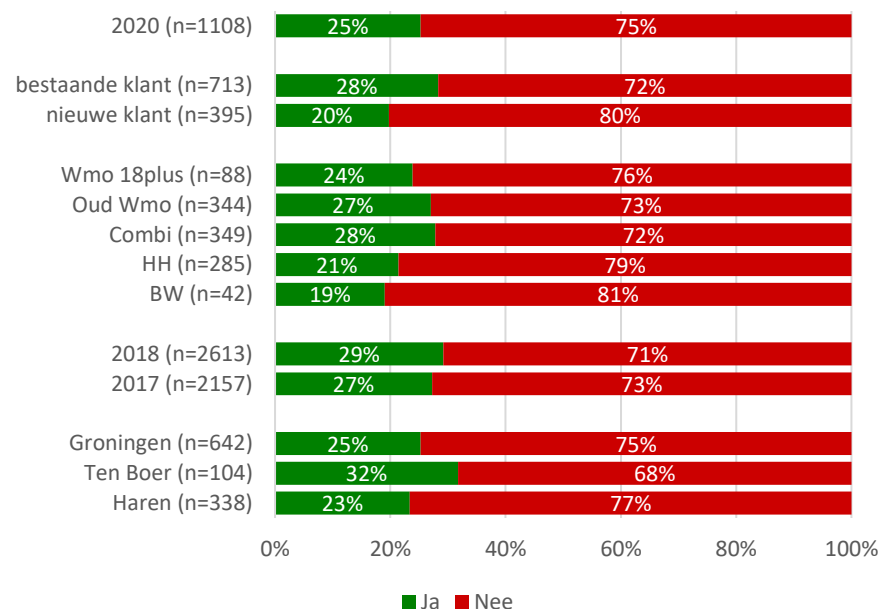
## 2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Vanaf begin 2015, met de invoering van de Wmo 2015, zijn alle gemeentes verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuner beschikbaar te stellen voor haar burgers. In 2016 konden cliënten de cliëntondersteuning aanvragen via het Zorgloket en in de wijken waar in 2016 de WIJ-teams actief waren kon dit via het WIJ-team. Vanaf augustus 2016 waren alle WIJ-teams actief en kon de onafhankelijke cliëntondersteuner alleen nog via de WIJ-teams aangevraagd worden.

In de CEO's zagen we vanaf 2015 de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner steeds iets toenemen. In 2020 is de bekendheid echter weer iets gedaald; 75% van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2018 was dit 71%.

Net als eerdere jaren zijn bestaande cliënten beter op de hoogte van de cliëntondersteuner dan nieuwe cliënten (28 vs. 20%). In Ten Boer is de onafhankelijke cliëntondersteuner het meest bekend (32%).

Figuur 8: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



## 2.3 (Keukentafel)gesprek met de gemeente

53% van de respondenten heeft in 2020 een (keukentafel)gesprek gehad. Dit is meer dan in eerdere jaren. Sinds 2016 vond een forse daling plaats ten opzichte van 2015. Deze daling was 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-overgangscliënten en alle cliënten met een indicatie huishoudelijke hulp.

Dat het aandeel respondenten dat een (keukentafel)gesprek heeft gehad nu weer een stuk hoger is dan in eerdere jaren, heeft waarschijnlijk te maken met de vraagstelling. Eerdere jaren luidde de vraag 'Heeft u in [jaar] een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente?'. Dit jaar is de vraag aangepast naar 'Heeft u in 2020 een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het WIJ-team? Bijvoorbeeld over uw Wmo-aanvraag of herindicatie?'. Door de toevoeging van het WIJ-team en de voorbeelden, is het aannemelijk dat meer mensen een gesprek met de gemeente als zodanig herkenden.

Nieuwe cliënten hebben, net als eerdere jaren, een vaker dan bestaande cliënten een (keukentafel)gesprek gehad (68% vs. 45%). Van de verschillende cliëntgroepen hebben vooral cliënten Huishoudelijke Hulp en Beschermd Wonen een (keukentafel)gesprek gehad (beide 66%). Oud-Wmo'ers hebben dit het minst gehad (32%) in 2020.

Bij iets meer dan de helft van de respondenten (53%) die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf. Wanneer er iemand bij het gesprek was, was er bij 7% een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. Dit is een stuk lager dan in de vorige jaren, toen het rond de 20% was. De maatregelen rondom de coronanapandemie kunnen hierbij een rol hebben gespeeld. Bij 70% was er een naaste bij de (keukentafel)gesprekken. Dit percentage is juist hoger dan eerdere jaren; toen was dit rond de 55%.

Tabel 3: Gebruik (keukentafel)gesprek, naar jaar en bestaande/nieuwe cliënt

Jaar	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
2015 (n=680)	62%	60%	60%
2016 (n=2843)	44%	60%	44%
2017 (n=1998)	38%	63%	42%
2018 (n=2157)	34%	62%	38%
2020 (n=1070)	45%	68%	53%

Tabel 4: Gebruik (keukentafel)gesprek, naar voorziening

Wmo 18plus	Oud Wmo	Combi	HH	BW	Totaal
59%	32%	62%	66%	66%	53%

*'Keukentafel gesprek was prettig. Verder geen contact meer gehad.'*

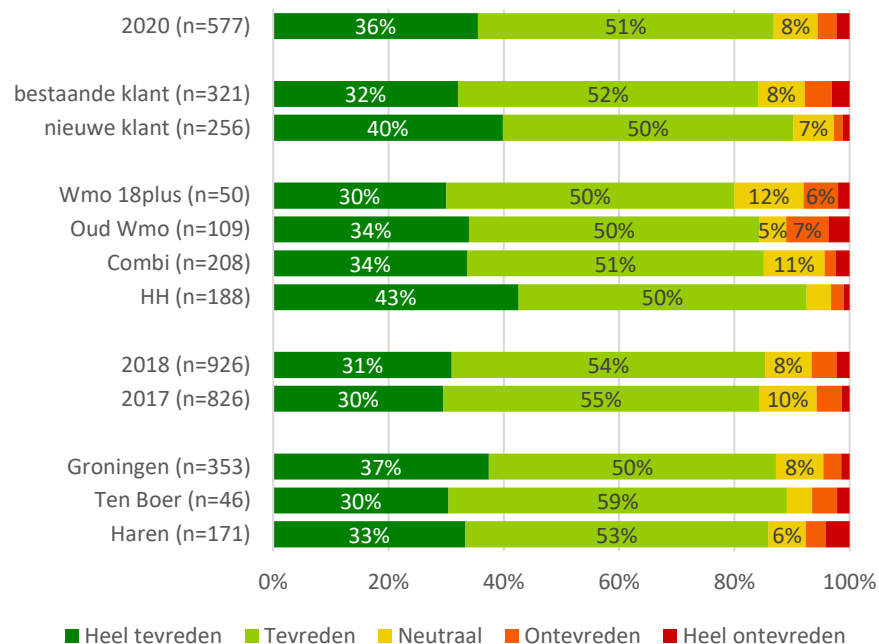
*'Wegens corona geen keukentafelgesprek, wel telefonisch.'*

*'Bij eerste bevestiging na keukentafelgesprek kregen we een geheel verkeerde indicatie.'*

*'Ik vind de wachttijden na het opstartende gesprek te lang.'*

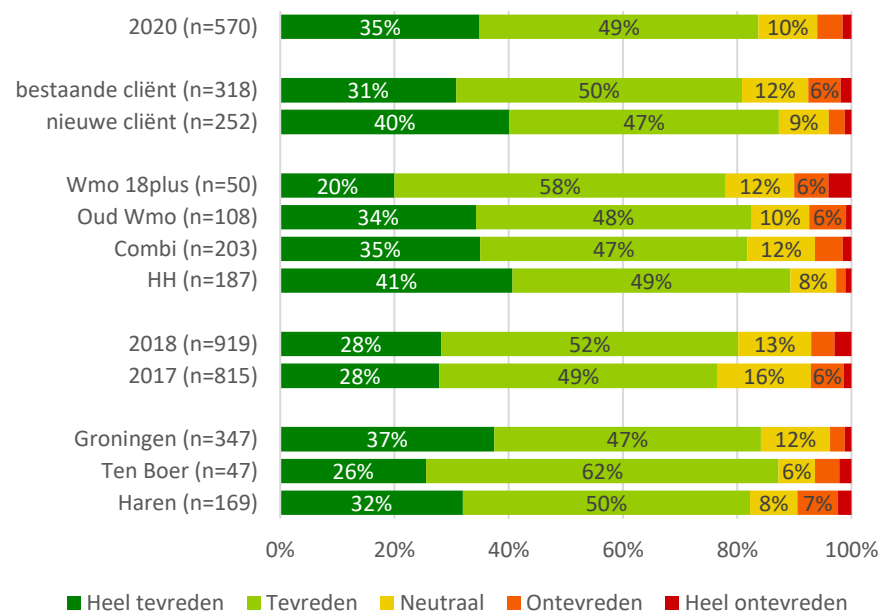
Aan cliënten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, hebben we een aantal vragen hierover gesteld. Cliënten Beschermd Wonen zijn niet meegenomen in de resultaten hierover, vanwege de lage aantallen (n=22). Het meest positief is men over de manier waarop er naar hen werd geluisterd tijdens het (keukentafel)gesprek (87% (heel) tevreden). Vooral cliënten Huishoudelijke Hulp zijn hierover (heel) tevreden (93%). Nieuwe cliënten zijn iets positiever dan bestaande cliënten (90% vs. 84%).

Figuur 9: De manier waarop er naar u geluisterd werd



Ook over de deskundigheid van de medewerker is een ruime meerderheid tevreden (84%). Cliënten HH zijn hierover wederom het meest positief (90%). Ook zijn nieuwe cliënten iets tevredener dan bestaande cliënten (87% vs. 81%). In het vak voor opmerkingen zien we echter ook enkele kritische opmerkingen.

Figuur 10: De deskundigheid van de medewerker

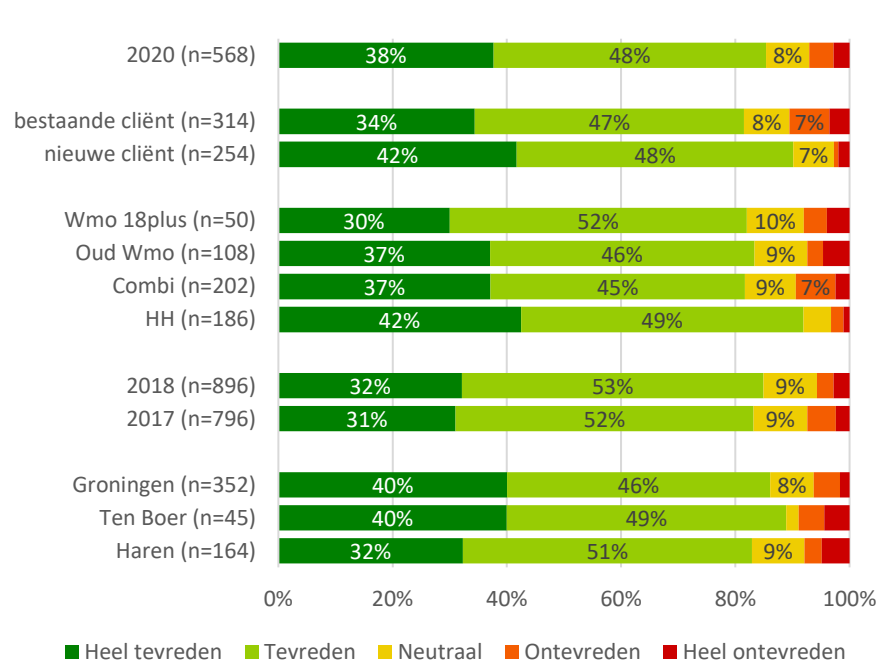


*'Tijdens het "Keukentafelgesprek" werden redelijk onheuse vragen gesteld door medewerkers van het WIJ-team (...). Zonder inbreng van een naaste was dit gesprek niet gelijkwaardig.'*

*'Ik kreeg hulp van WIJ-team Groningen met huishoudelijk werk in huis. Via de telefoon en het was snel en goed.'*

Over de gekozen oplossing van het (keukentafel)gesprek is 86% (heel) tevreden. Wederom zijn cliënten HH en nieuwe cliënten hierover het meest te spreken (resp. 91% en 90%). Haren blijft iets achter met 83%.

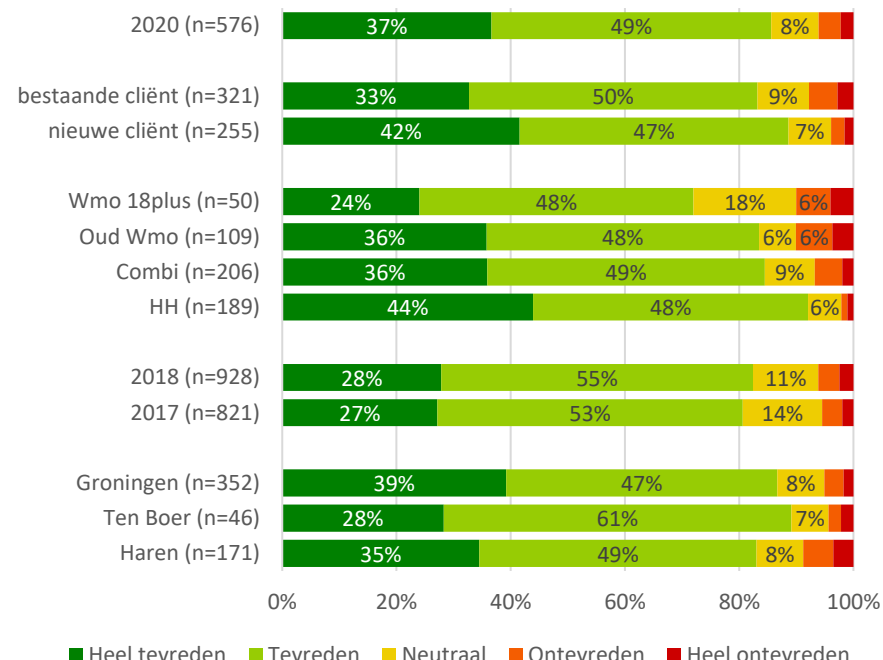
Figuur 11: De gekozen oplossing



*"Ik ben zeer blij met mijn scootmobiel. Kan ik gaan en staan waar ik wil. Bedankt."*

Tot slot is 86% (zeer) tevreden over het contact met degene met wie hij/zij het (keukentafel)gesprek heeft gehad. Ook hier zijn cliënten Huishoudelijke Hulp het meest tevreden (92%). Cliënten Wmo 18plus blijven iets achter met 72%.

Figuur 12: Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had

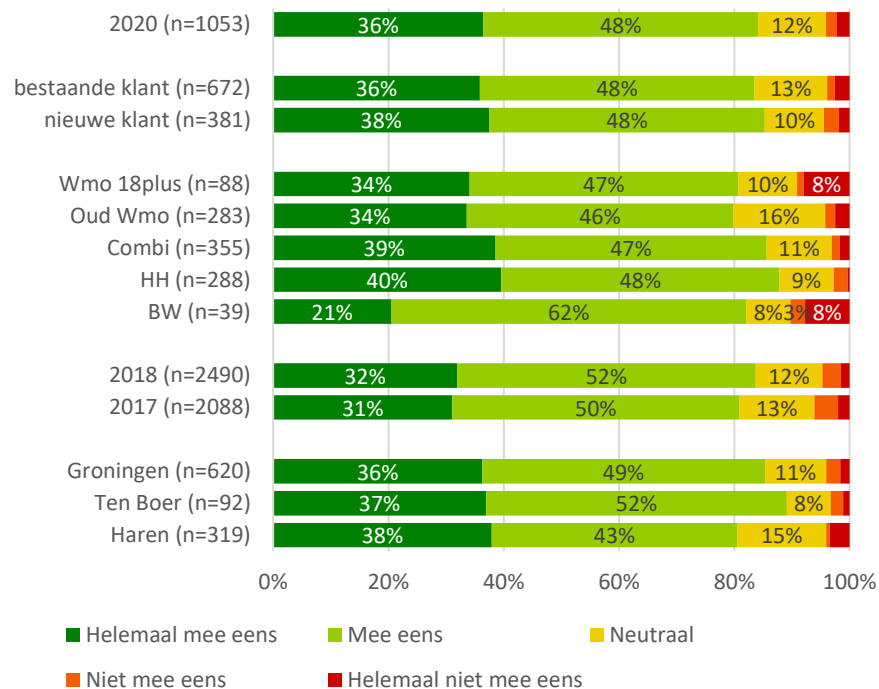


*"Ik ben heel blij dat er medewerkers zijn met wie je prettig in gesprek kan wanneer je hulp nodig hebt voor één van jullie diensten. Dat dit werk nog veel mag en lang mag blijven bestaan voor al die mensen die jullie hulp nodig zijn."*

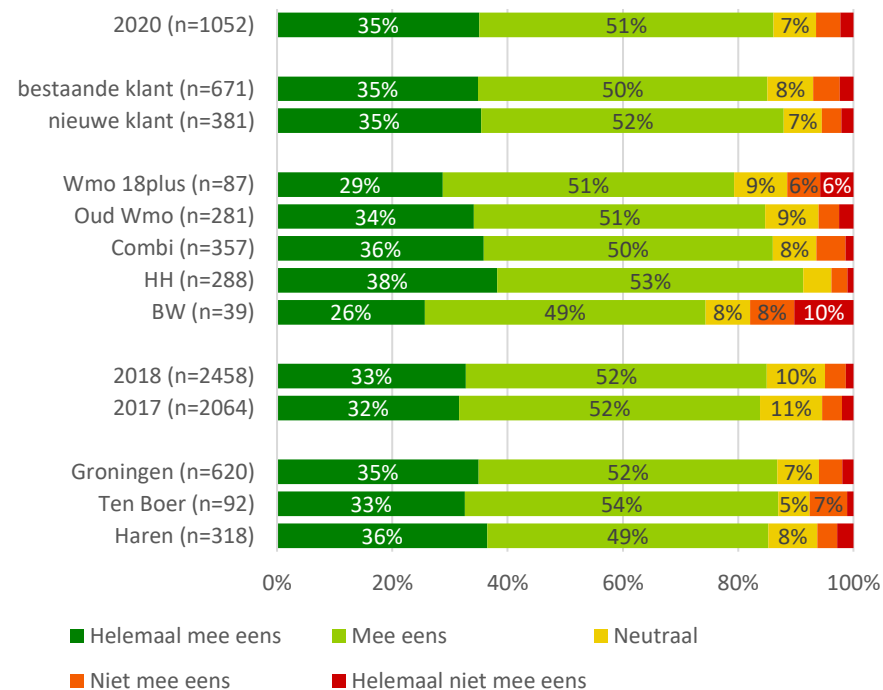
## 2.4 Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim acht van de tien respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vinden dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Sinds 2015 is de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning bij de hulpvraag past iets gestegen. Cliënten Huishoudelijke Hulp zijn met 88% het meest te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning. Dat geldt ook voor respondenten uit de voormalige gemeente Ten Boer (89%). Ook stellen cliënten Huishoudelijke Hulp het vaakst dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag (91%).

Figuur 13: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



Figuur 14: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



## 2.5 Overige ondersteuning

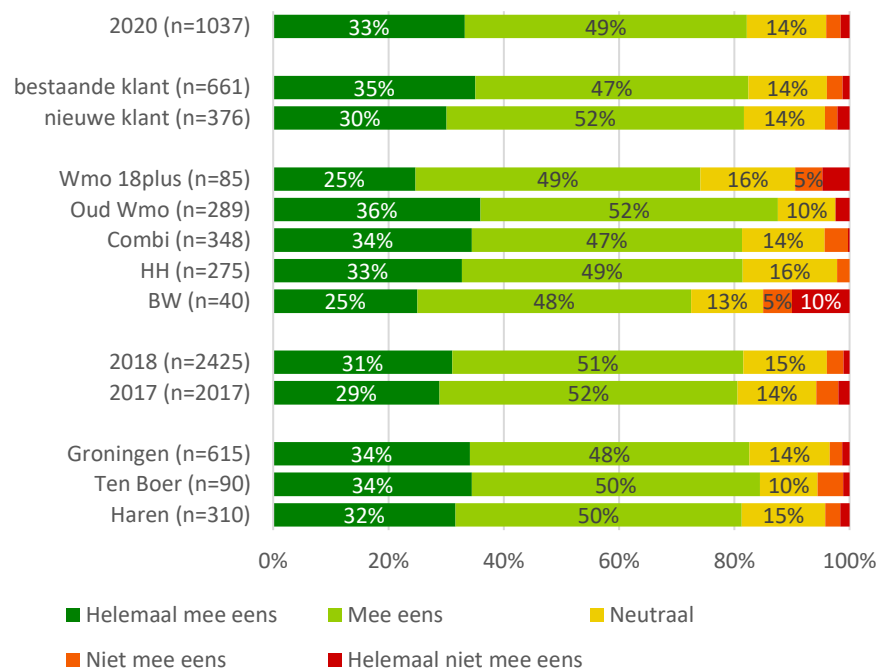
7% van de respondenten maakt gebruik van voorzieningen zoals de inloop of activiteit in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijk-service. Dit is lager dan eerdere jaren. Waarschijnlijk ligt de oorzaak bij corona, waardoor genoemde zaken vaker dicht waren. Ruim 60% ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of buren. Dit is een stuk meer dan eerdere jaren (2018: 47%). Ook dit kan te maken hebben met de coronapandemie. 7% van de respondenten geeft aan dat zij zelf of hun partner hulp krijgt van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje of coach). Dit percentage is over de jaren heen gelijk gebleven.

## 2.6 Effect van de ondersteuning

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

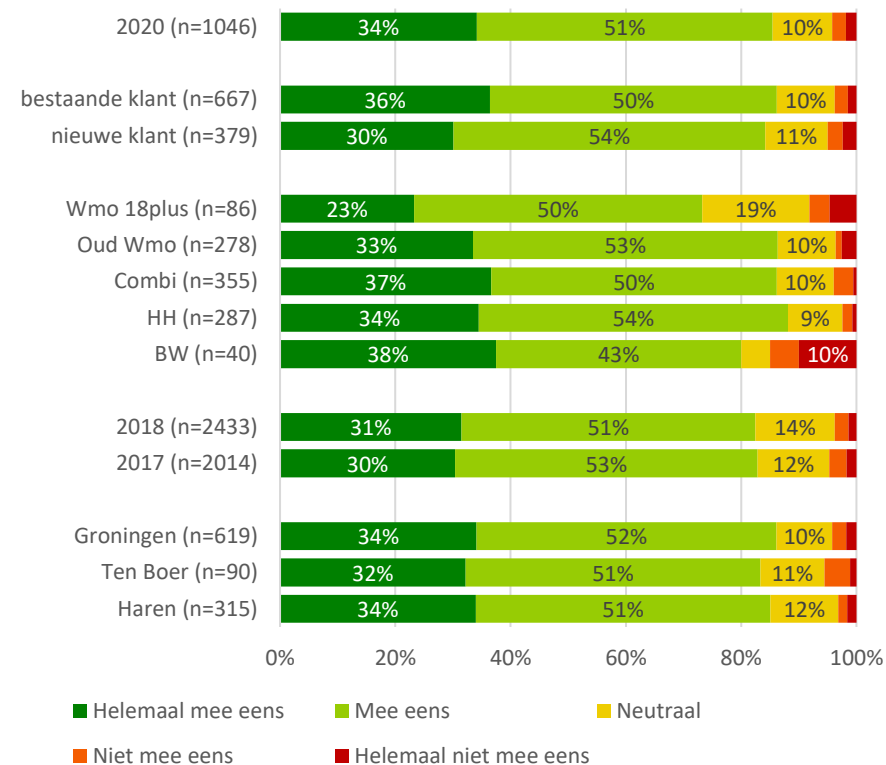
82% van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen. Met name cliënten Oud Wmo geven dit aan (88%). Cliënten Wmo 18plus en Beschermd Wonen zijn iets minder positief. Dit zijn echter groepen met weinig respondenten, waardoor de uitkomsten minder goed te vergelijken zijn met het totaal.

Figuur 15: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



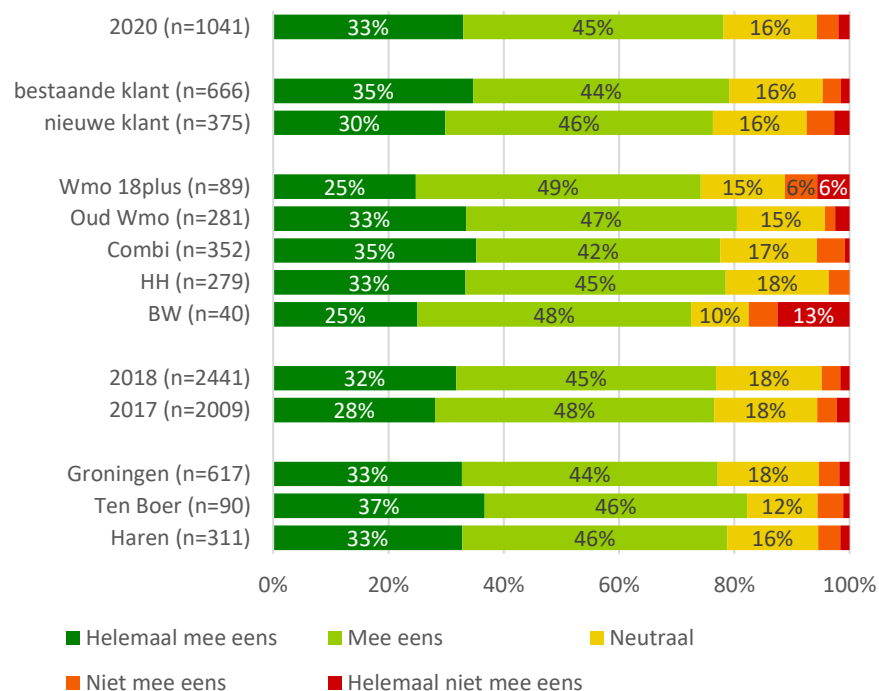
85% van de respondenten kan zich beter redden door de ondersteuning die zij krijgen. Dit is iets meer dan vorige jaren. Wederom zijn de groepen Wmo 18plus en Beschermd Wonen hierover iets minder tevreden.

Figuur 16: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



78% is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'. Het meest positief hierover zijn cliënten uit de voormalige gemeente Ten Boer (83%).

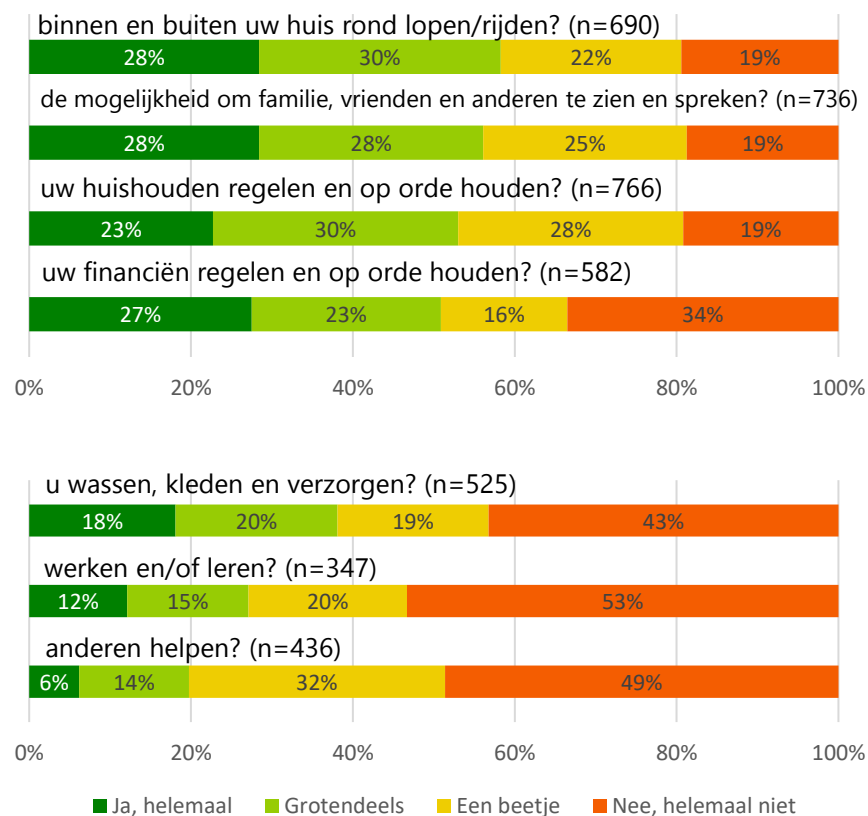
Figuur 17: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



We hebben ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. Hierbij tellen alle vormen ondersteuning mee, ook die van naasten, vrijwilligers, buurt-huismedewerkers, etc. Uit de antwoorden blijkt dat de meeste cliënten geholpen zijn bij het binnen en buiten het huis rondlopen/rijden. Met name cliënten Oud Wmo geven dit aan (66% 'helemaal' of 'grotendeels'). Zij hebben dan ook vaak een hulpmiddel, zoals een scootmobiel, vanuit de Wmo. Verder

geven veel respondenten aan dat de ondersteuning bijdraagt aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken. Wederom geven cliënten Wmo Oud dit het vaakst aan (66% 'helemaal' of 'grotendeels'). Tot slot draagt de ondersteuning vaak bij aan regelen en op orde houden van het huishouden en de financiën. Cliënten Combi en HH geven het vaakst aan dat de ondersteuning helpt bij het huishouden (resp. 57% en 56%). Dat de hulp bijdraagt aan het op orde houden van de financiën, geven vooral cliënten Combi (59%) en Wmo 18plus (56%) aan.

Figuur 18: Ondersteuning en hulpmiddel(en) dragen bij aan...





## 2.7 Coronacrisis

Vanwege de coronacrisis zijn er dit jaar twee extra vragen toegevoegd aan het cliëntervaringsonderzoek. Ten eerste wilden we graag weten in hoeverre de ondersteuning is veranderd tijdens de periode dat er beperkende maatregelen golden. Hierover zegt driekwart dat de hulp gelijk is gebleven tijdens de maatregelen. 2% stelt meer hulp te hebben ontvangen, en een tiende heeft minder hulp gekregen.

Wanneer men minder hulp heeft ontvangen, is dat in bijna de helft van de gevallen op initiatief van de organisatie geweest. 38% geeft aan dat de hulp is stopgezet omdat hij/zij dat zelf graag wilde. 14% weet niet meer op wiens initiatief de ondersteuning is stopgezet.

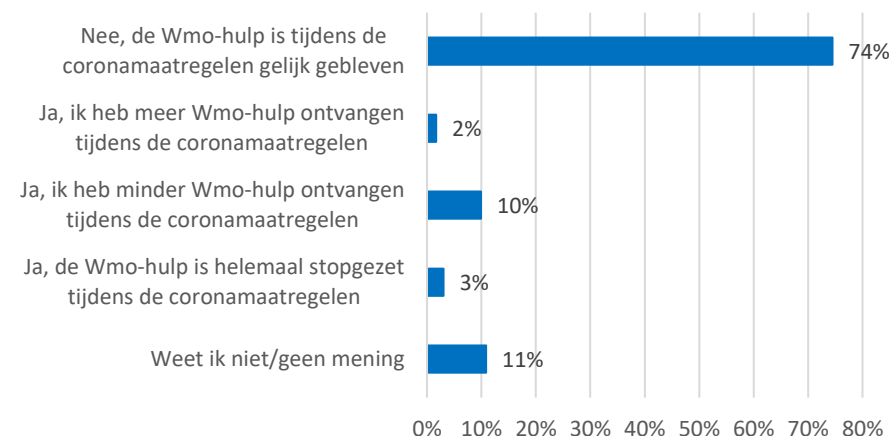
Cliënten Huishoudelijke Hulp en Combi geven het vaakst aan dat de hulp gelijk is gebleven (resp. 85% en 80%). Bij cliënten Wmo 18plus is het aandeel dat minder ondersteuning heeft ontvangen relatief groot (28%).

*"Ik heb WMO/PGB gekregen in de coronapandemie. Mijn begeleiding bestaat hierdoor vanaf het begin uit beeldbellen. Mijn begeleider is 1 keer langs geweest om samen met een instantie te kunnen bellen, verder bespreken wij contact door videobellen. Dit werkt perfect! Ben zeer tevreden."*

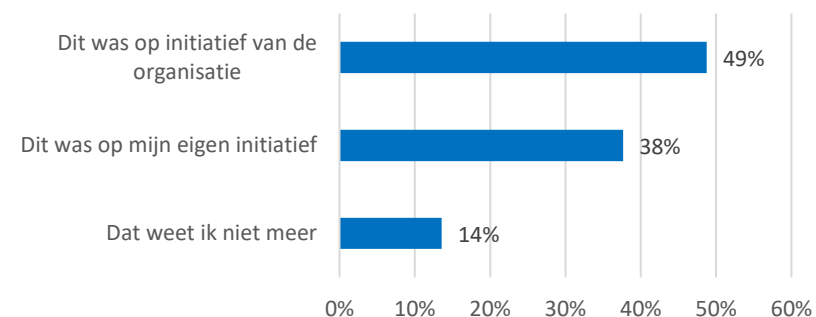
*"Als er invallende hulp bij mij kwam waren er tijdens de coronaregels meerdere keren dat de studentenhulp in de huishoudery niet konden komen vanwege klachten, zoals koorts of verkoudheid klachten niet gewerkt mocht worden."*

*"Ik heb de ondersteuning in coronatijd erg gemist."*

Figuur 19: Is de Wmo-hulp die u ontvangt of ontving (tijdelijk) veranderd door de coronacrisis? (n=1077)



Figuur 20: U geeft aan dat u geen of minder Wmo-hulp heeft ontvangen tijdens de coronamaatregelen. Was dit een keuze op initiatief van de organisatie of van uzelf? (n=162)



## 2.8 Concluderend

Over het algemeen reageren de Wmo-cliënten positief op de verschillende stellingen in de vragenlijst; daarmee kunnen we concluderen dat een meerderheid positief is over de ondersteuning vanuit de Wmo. Minimaal driekwart is het (helemaal) eens met de stellingen. Vooral over de kwaliteit van de ondersteuning is men te spreken. Ruim acht van de tien respondenten zijn van mening dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Ook over de medewerkers is men tevreden; 87% zegt dat de medewerker hen serieus nam. Over het (keukentafel)gesprek zegt minimaal 84% dat zij tevreden is over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, de gekozen oplossing en het contact met degene met wie men het (keukentafel)gesprek had. Verder zien we dat de onafhankelijke cliëntondersteuner bij een kwart bekend is.

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

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

Kortom, de meerderheid van de respondenten is positief. In de open antwoorden zien we echter wel verscheidene kritische opmerkingen over de geboden ondersteuning of het (keukentafel)gesprek voorbij komen.

De resultaten van 2020 komen overeen met de resultaten van 2018 of laten een lichte verbetering zien. Hoewel 13% van de respondenten (tijdelijk) minder of geen hulp heeft gehad als gevolg van de coronamaatregelen lijkt dit geen invloed te hebben gehad op de beoordeling.

# Colofon

## Clïentervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Groningen 2020

### Auteurs:

Gert Bos  
Inge de Vries

### Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

### Fotografie:

Gemeente Groningen

### Uitgave:

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen



**T** (050) 367 56 30  
**E** [ois@groningen.nl](mailto:ois@groningen.nl)  
**I** [www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)  
 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

