



# Clëntervaringsonderzoek Wmo

## Gemeente Groningen 2016

**Age Stinissen**

**Erik van der Werff**

**Michiel Mollema**

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

**Juli 2017**



BASIS VOOR BELEID

# Inhoud

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

# Samenvatting

## Inleiding

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

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

In dit onderzoek is er bij alle vragen gekeken naar het verschil tussen de antwoorden die door nieuwe en bestaande cliënten zijn gegeven. Nieuwe cliënten zijn personen die in 2015 geen Wmo-voorziening(en) hadden en in 2016 wel. Bestaande cliënten zijn cliënten die voor 1-1-2016 ook al gebruik maakte van één of meerdere Wmo-voorzieningen.

De enquête bestaat uit tien verplichte vragen over de ontvangen ondersteuning, het contact en gesprek met de gemeente en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning. Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen aan de verplichte vragenlijst een aantal vragen toegevoegd. De extra vragen gaan dieper in op de hierboven genoemde onderwerpen. Er staan ook vragen in over onderwerpen die niet aan bod zijn gekomen in het verplichte deel, namelijk het effect van de eigen bijdrage en het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

## Ontvangen ondersteuning

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

### Contact met de gemeente

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

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

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

### Gesprek met de gemeente

In 2015 had 62 procent van de respondenten in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel) gesprek met de gemeente. In 2016 was dit 44 procent. De daling in het percentage cliënten dat een (keukentafel) gesprek heeft gehad is onder andere een gevolg van het feit dat de gemeente Groningen in 2015 (keukentafel) gesprekken heeft gevoerd met een aantal groepen bestaande cliënten.

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

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

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

### Kwaliteit van de ondersteuning

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

### Effect van de eigen bijdrage

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

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

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

### Effect van de ondersteuning

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

# 1. Inleiding

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

De Wmo-cliënten hebben de tien verplichte vragen voorgelegd gekregen over ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning, de kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning en de bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie. Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen, aan de verplichte vragenlijst een aantal vragen toegevoegd. De extra vragen gaan dieper in op de reden waarom de respondent contact heeft gezocht met de gemeente, het (keukentafel) gesprek, de ervaringen met de onafhankelijke cliëntondersteuner, effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie en de effecten van de eigen bijdrage.

## 1.1 Opzet van het onderzoek

Als eerste is, volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid, een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2016 een maatwerkvoorziening hadden in de gemeente Groningen. Rond 15 mei hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief met papieren vragenlijst ontvangen. In de brief stond tevens een inlogcode waarmee ze de vragenlijst online konden invullen. Op 16 juni is een herinneringsbrief verstuurd. Het betreft een anonieme enquête; de privacy van de deelnemers is gewaarborgd.

In deze rapportage bespreken we de resultaten van de gemeente Groningen in zijn geheel.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2016 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2016.

## 1.2 Respons

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

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

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

### *Steekproef en respons*

Onderdeel	Gemiddelde respons
Verplichte vragen	73%
Extra vragen	45%
Achtergrond vragen	94%
<b>Totaal</b>	<b>61%</b>

### *Respons ten opzichte van de geldige respons, per onderdeel*

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



### 1.3 Vragen deelnemers

Een aantal respondenten heeft contact gezocht met het KCC of de WIJ-teams omdat ze niet begrepen waarom zij aangeschreven waren voor dit onderzoek. Dit kwam voornamelijk omdat er cliënten zijn die wel een lopende voorziening hadden in 2016 maar hiervan geen gebruik maakten. Er is geen geval bekend van personen die geen lopende indicaties hadden in 2016 maar wel aangeschreven zijn. Het feit dat een vervoersindicatie (taxipas) onder de Wmo valt heeft bij een aantal respondenten tot verwarring geleid, dit kwam ook regelmatig terug in de commentaarvelden op de enquête en in telefoongesprekken met de WIJ-team medewerkers.



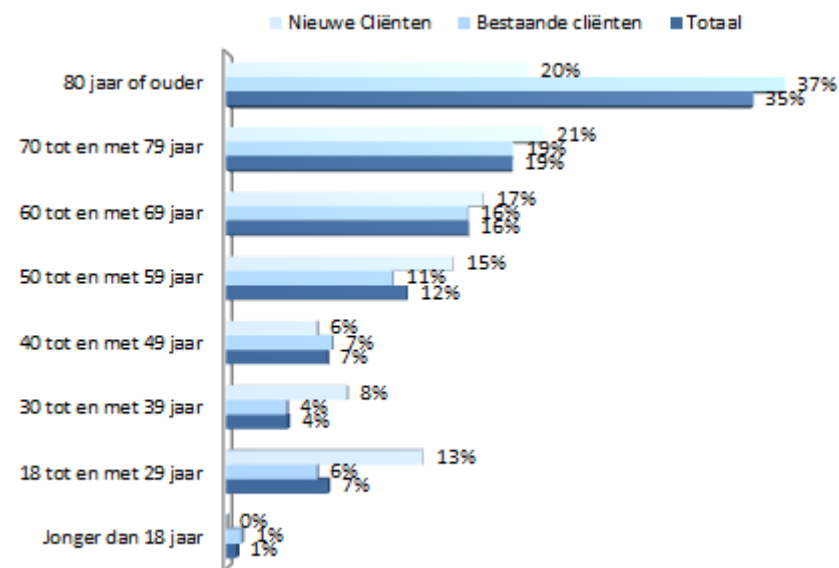
## 2. Resultaten

### 2.1 Achtergrond

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

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

Leeftijd respondenten



Beperkingen en aandoeningen

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

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

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

## 2.2 Ontvangen ondersteuning

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

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

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

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

### *Ontvangen ondersteuning, per voorziening*

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

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

### *Ontvangen ondersteuning, per soort*

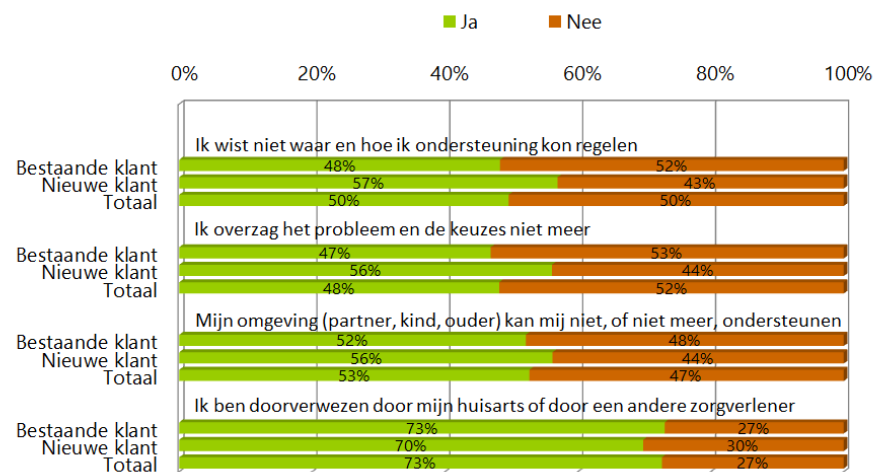
Soort ondersteuning	Bestaande cliënten	Nieuwe cliënten	Totaal
Mobiliteit	39%	17%	36%
Huishouden	42%	19%	39%
Vervoer	62%	50%	61%
Begeleiding	37%	56%	39%
Anders	16%	20%	17%

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

## 2.3 Contact met de gemeente

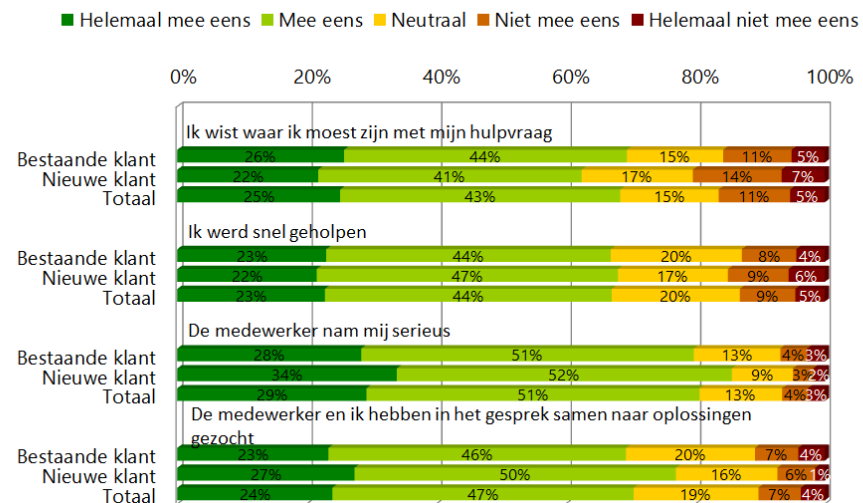
We hebben gevraagd welke redenen wel of niet meespeelden om naar de gemeente te gaan. In 2015 wist 44 procent van de respondenten waar en hoe ze de ondersteuning konden regelen. Dit percentage is in 2016 gestegen naar 50 procent. Voor nieuwe cliënten is dit percentage nog verder gestegen; namelijk 57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

Reden om naar de gemeente te gaan



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

### Contact met de gemeente



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

*Contact met de gemeente*

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

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

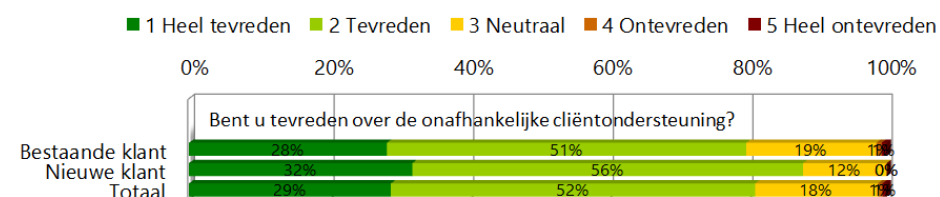
Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente Groningen. Vanaf begin 2015, met de invoering van de Wmo 2015, zijn alle gemeentes verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuner beschikbaar te stellen voor haar burgers.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

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

#### Bekendheid met de cliëntondersteuner

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

#### Tevredenheid onafhankelijke cliëntondersteuning





## 2.4 Gesprek met de gemeente

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

De daling in het percentage cliënten dat een (keukentafel) gesprek heeft gehad is onder andere een gevolg van het feit dat de gemeente Groningen in 2015 (keukentafel) gesprekken heeft gevoerd met een aantal groepen bestaande cliënten. Dit was het geval voor AWBZ-overgangsccliënten en alle cliënten met een huishoudelijk hulp indicatie.

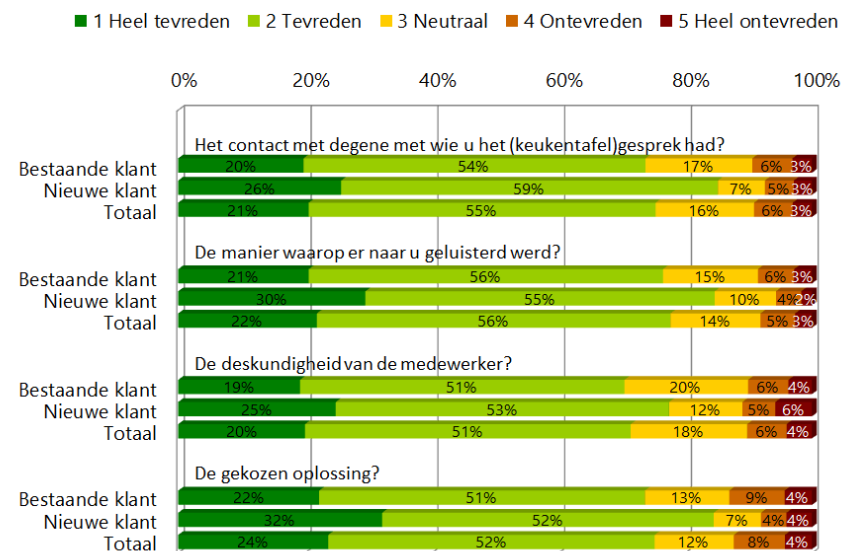
De relevante respons voor deze vraag is 86 procent. Bij ongeveer drie kwart van deze respondenten (72 procent) was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. Van de personen bij wie iemand aanwezig was bij het (keukentafel) gesprek was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

*Gebruik (keukentafel) gesprek*

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

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

*Tevredenheid (keukentafel) gesprek*



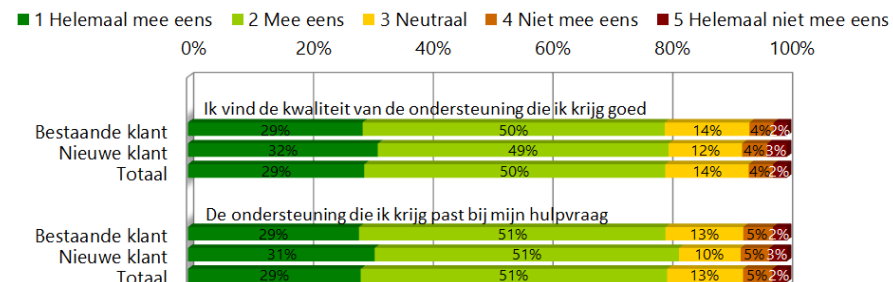
## 2.5 Kwaliteit van de ondersteuning

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

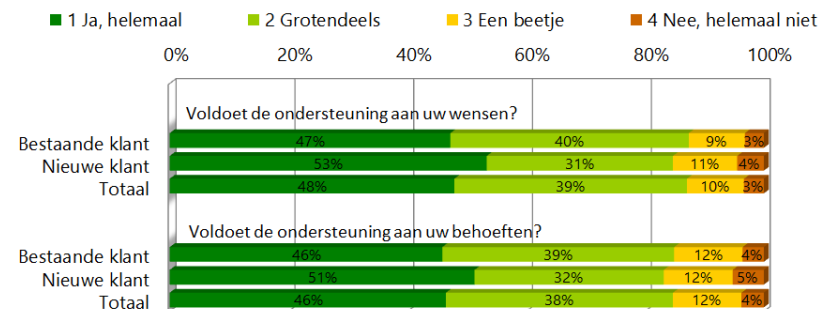
Voor meer dan 85 procent van alle respondenten voldoet de ondersteuning helemaal of grotendeels aan hun wensen en behoeften. Bestaande cliënten zijn iets positiever dan nieuwe cliënten, maar het verschil is erg klein. Ook de verschillen in waardering tussen cliënten die verschillende soorten voorziening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

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

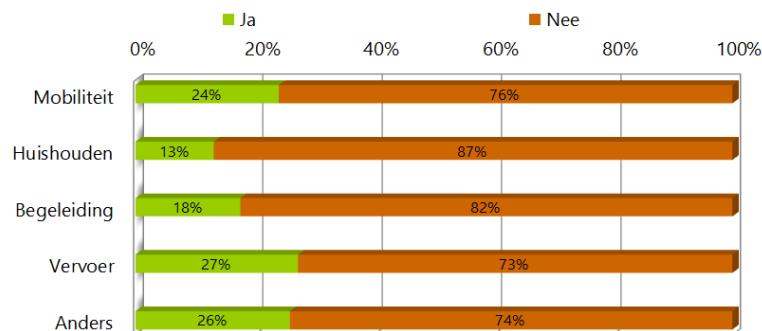
### Kwaliteit ondersteuning



### Voldoet de ondersteuning aan uw wensen/behoeften?



### Verandering in ondersteuning afgelopen jaar, per soort ondersteuning



## 2.6 Effect van de eigen bijdrage

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

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

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

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

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

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

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

*Welke eigen bijdrage was te hoog?*

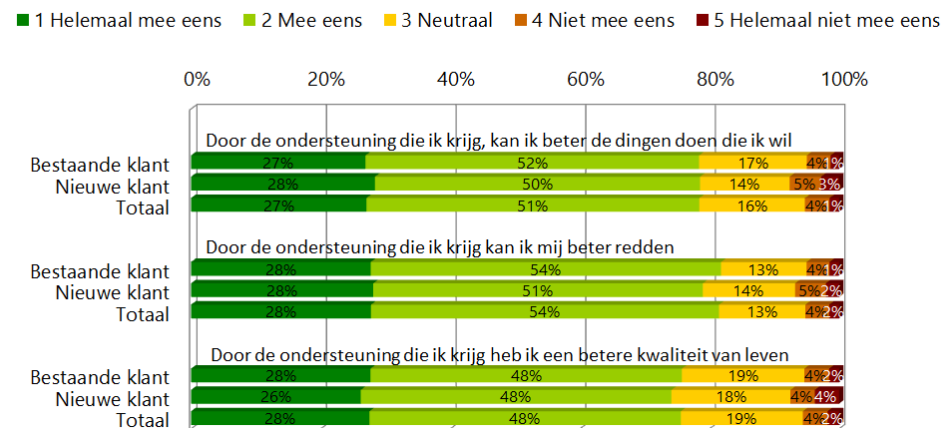
<b>Soort eigen bijdrage</b>	<b>Bestaande cliënten</b>	<b>Nieuwe cliënten</b>	<b>Totaal</b>
Wmo-Voorziening	51%	45%	51%
Huishoudelijke hulp	40%	30%	39%
Zorgverzekering	35%	45%	36%

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

## 2.7 Effect van de ondersteuning

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

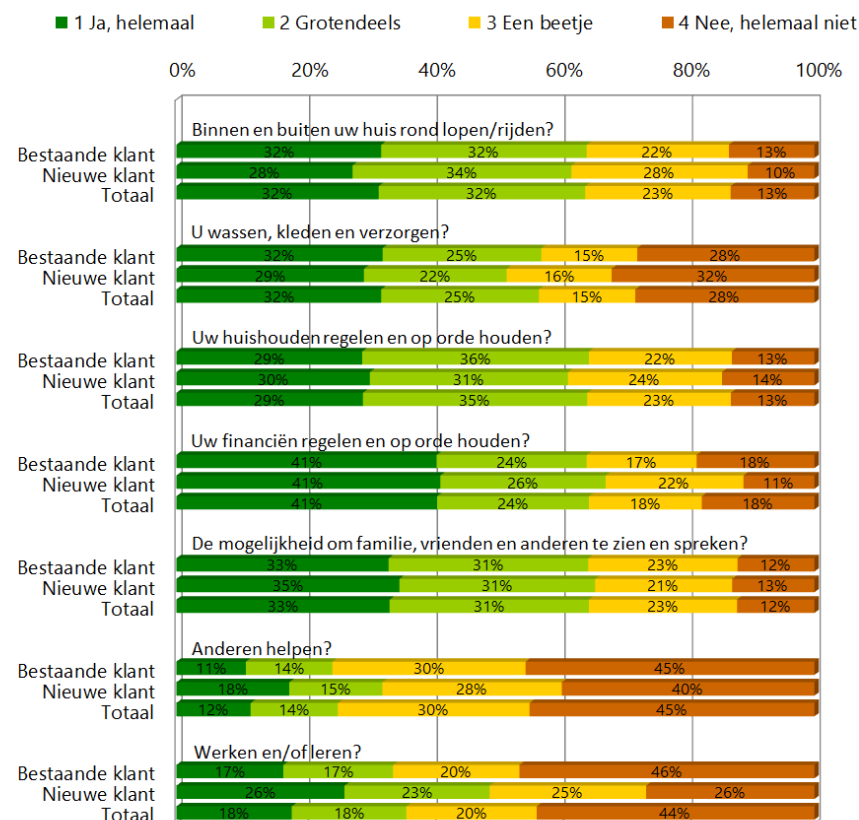
Wat levert de ondersteuning op?



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

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

Bijdrage ondersteuning





## 2.8 Tot slot

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

# Colofon

## **Cliëntervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Groningen 2016**

### Auteurs:

Age Stinssen  
Erik van der Werff  
Michiel Mollema

### Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

### Fotografie:

Gemeente Groningen

### Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen

