

Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Klanttevredenheidsonderzoeken
 Publiek Vervoer 2023
 ter informatie

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 14 050

Bijlage(n) 3

Ons kenmerk 190642-2024

Datum

Uw brief
van

Uw kenmerk

Geachte lezer,

We vinden het belangrijk dat onze inwoners goede ondersteuning krijgen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en we willen zodoende graag weten hoe onze inwoners deze ondersteuning ervaren, zodat we deze blijvend kunnen verbeteren. Daarom hechten wij veel belang aan de uitkomsten van de ervaringsonderzoeken. Hierbij bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek Wmo en de klanttevredenheidsonderzoeken Publiek Vervoer 2023 aan. De resultaten van de onderzoeken zijn als bijlagen toegevoegd aan deze brief.

Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo

Alle gemeenten in Nederland voeren jaarlijks een CEO uit op grond van de Wmo 2015. Het CEO gaat over het moment waarop de inwoner van de gemeente Groningen zich meldt voor een hulpvraag bij een WIJ-team tot en met het moment van het gebruik van een Wmo-voorziening zoals begeleiding en hulpmiddelen. De resultaten geven hierdoor een goed beeld van de uitvoering van deze wettelijke taak in de gemeente Groningen. Dit onderzoek gaat in op de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit personen met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. In het rapport is onderscheid gemaakt tussen de resultaten van de vijf verschillende cliëntgroepen: begeleiding, collectief vervoer, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen en woningaanpassingen. In totaal hebben 1.386 van de 6.931 aangeschreven personen de enquête ingevuld. Dit is een respons van 20%, dit percentage is iets hoger dan vorig jaar (18 procent). De groepen woningaanpassing, hulpmiddelen en collectief vervoer zijn in de analyse samengevoegd, omdat de respons uit deze groepen te laag bleek voor betrouwbare uitspraken per onderdeel. Een mogelijke verklaring voor de lagere respons is de gelijktijdige uitvoering van

Volgvel 1

tevredenheidsonderzoeken voor het vervoer en de hulpmiddelen door externe partijen. De groep inwoners met nieuwe woningaanpassingen is relatief klein, hetgeen mogelijk de lage respons verklaard.

Resultaten voormalige verplichte vragen

Tot en met 2020 moest voor het CEO gebruik worden gemaakt van in ieder geval toen verplichte vragen. Sinds 2021 mogen gemeenten flexibeler omgaan met het CEO. In de gemeente Groningen is ervoor gekozen om de vragenlijst grotendeels hetzelfde te houden en deze aan te vullen met een aantal nieuwe vragen, om de cliëntervaringen goed te kunnen monitoren.

In onderstaande tabel zijn de uitkomsten van de voormalige verplichte vragen weergegeven. De percentages in de tabel geven telkens het aantal respondenten weer dat het (helemaal) eens is met de stelling.

Stelling	'23	'22	'21	'20	'18	'17	'16
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	77	79	76	77	76	72	68
2. Ik werd snel geholpen.	71	74	70	77	75	73	67
3. De medewerker nam mij serieus.	86	87	85	87	86	84	79
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht.	80	84	79	80	79	78	71
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	30	31	30	25	29	27	24
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	78	80	83	84	83	81	79
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	82	83	84	86	85	84	80
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	81	80	82	82	81	81	78
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.	83	83	84	85	82	83	82
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.	79	80	82	78	78	76	76

Over het geheel gezien zijn de respondenten ongeveer net zo positief over de dienstverlening als in 2022. Op onderdelen zien we dit jaar lichte dalingen. De verschillen zijn lastig te duiden. Er is geen sprake van beleidswijzigingen of (grote)veranderingen in de werkwijze van de uitvoering van de Wmo. De uitkomsten worden met de aanbieders besproken, waarbij gekeken wordt naar de mogelijkheden om de tevredenheid op onderdelen te verbeteren.

Resultaten aanvullende vragen

De aanvullende vragen zijn dit jaar voor de derde keer gesteld. Door deze vragen te blijven hanteren, kunnen we in de komende jaren van deze resultaten een goed meerjarenbeeld schetsen. De beantwoording van deze vragen draagt ook bij aan de verbetering van de ondersteuning aan onze inwoners. Aan de tien verplichte vragen

Volgvel 2

zijn een aantal vragen toegevoegd met betrekking tot het contact met WIJ Groningen, de huishoudelijke hulp en de begeleiding.

Uit de resultaten blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over het gesprek met WIJ Groningen. Inwoners voelen zich serieus genomen en waarderen het gezamenlijk zoeken naar oplossingen. Inwoners zijn vooral positief over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Hier scoren de stellingen allemaal 80 procent of hoger. Over de hele lijn zien we wel dat de resultaten over het contact met het WIJ-team enkele procentpunten lager zijn. Ook hier wordt gekeken naar mogelijkheden om de resultaten op onderdelen te verbeteren.

Dit najaar wordt gestart met een nieuwe wijze van meting. Door meerdere malen in een jaar onderzoek te doen naar de kwaliteit van de ondersteuning kunnen ontwikkelingen in tevredenheid beter (op)gevolgd worden. Deze continumeting kan hierdoor bijdragen aan het optimaliseren van de dienstverlening.

De resultaten van alle CEO's worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Daarnaast wordt het CEO gepubliceerd op de website <https://publicaties.oisgroningen.nl>.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) Publiek Vervoer

Ook het collectief vervoer maakt onderdeel uit van de Wmo-voorzieningen, waar onze inwoners gebruik van kunnen maken. De gemeente Groningen maakt deel uit van de GR Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Deze GR beheert de vervoercontracten en voert eveneens periodiek onderzoek uit naar de tevredenheid van reizigers. Het gaat om onderzoeken naar het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer. Voor de KTO's zijn reizigers bevraagd die gebruik maken van het Wmo-vervoer of het leerlingenvervoer. De onderzoeken zijn uitgevoerd door een extern bureau als onderdeel van de overeenkomsten Publiek Vervoer en maken mede onderdeel uit van de kwaliteitsborging van het (doelgroepen)vervoer.

De gemeente Groningen is voor de uitvoering van Publiek Vervoer opgedeeld in twee percelen. De voormalige gemeente Ten Boer maakt onderdeel uit van perceel Noord-Groningen. In het perceel Noord-Groningen zijn relatief maar weinig inwoners van de gemeente Groningen woonachtig, de resultaten zijn niet uitgesplitst per gemeente en worden daarom hier niet benoemd. Ook het Participatiewetvervoer is onderzocht, maar wordt hier niet nader uitgewerkt. Dit omdat het onderzoek een te beperkte omvang kent en is uitgevoerd bij zowel Iederz als Afeer. Voor beide onderdelen geldt overigens dat de reizigerstevredenheid eveneens ruim voldoende is.

Voor het perceel Centraal Groningen zijn 1.217 Wmo-pashouders aangeschreven, 393 inwoners hebben gereageerd (32,29%). Voor het leerlingenvervoer hebben 132 personen van de 550 aangeschreven personen gereageerd (24%).

Resultaten

De gemiddelde score voor het Wmo-vervoer in Perceel Centraal is 7,68 (7,98 over 2021) en voor het leerlingenvervoer 7,11 (7,3 over 2021). Er is daarmee ook in het vervoer sprake van een lichte daling van de inwonertevredenheid.

Volgvel 3

De waardering voor het vervoer blijft, gelet op andere onderzoeken in het doelgroepenvervoer, relatief hoog. Dit blijkt uit informatie van de brancheorganisatie KNV. Zaken als stiptheid, de reisduur en de wachttijd worden in Groningen nog altijd sterk negatief beïnvloed door de vele werkzaamheden en omleidingen. Daarnaast kampen de vervoerders ook in deze regio met tekorten aan personeel en een hoog ziekteverzuim. Desondanks waarderen de inwoners van Groningen de inzet en prestaties van de vervoerder.

De prestaties van de vervoerder worden gemeten en getoetst aan de hand van een aantal vaste parameters. Zo wordt er gekeken naar zaken als de stiptheid van het vervoer, het aantal klachten, etc. Ook de individuele bevindingen van inwoners worden gebruikt als input. De bevindingen komen niet alleen terug in de periodieke contractmanagementgesprekken, maar ook in het overleg met een afvaardiging van gebruikers van het vervoer. De constructieve samenwerking tussen de vervoerder, gebruikers en gemeente leidt ertoe dat we er in slagen om, ondanks alle uitdagingen, de kwaliteit van het vervoer goed te houden.

De resultaten van de KTO's Publiek Vervoer worden gepubliceerd op de website www.publiekvervoer.nl.

Conclusie en vervolg

Wij zijn tevreden met de uitkomsten van het CEO Wmo en de KTO's Publiek Vervoer. We blijven eraan werken om inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen en daarmee bij te dragen aan de zelfredzaamheid en participatie in de samenleving. De resultaten van de onderzoeken zijn ook gedeeld met de WIJ-teams en met de gecontracteerde aanbieders voor de uitvoering van de Wmo. De resultaten worden inhoudelijk besproken tijdens contract- en monitoringsgesprekken. We streven namelijk continu naar het verder verbeteren van de inwonerstevredenheid.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.