

Ervaringsonderzoek Wmo 2023



Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding.....	5
1.1 Opzet van het onderzoek.....	5
1.2 Respons	6
2. Resultaten van het onderzoek	7
2.1 Contacten met het WIJ-team.....	7
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	12
2.3 Effect van de ondersteuning	14
Colofon	16

Samenvatting

Sinds 2016 zijn gemeenten verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) Groningen voert dit onderzoek vanaf 2016 uit voor de gemeente Groningen. Een selectie van inwoners met een Wmo-voorziening is uitgenodigd middels een brief. Hierin stond een link en een inlogcode, waarmee men online een vragenlijst kon invullen. Op verzoek kon de vragenlijst ook op papier worden ingevuld.

Respons

In april werden 6.931 uitnodigingen verstuurd om de vragenlijst in te vullen. In totaal is dit door 1.386 personen gedaan. Daarvan deden 118 dit op papier. Dit komt overeen met een responspercentage van 20%.

Contact met het WIJ-team

Over het contact met het WIJ-team (in verband met de hulpvraag) is een meerderheid van de respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag door de medewerker (86%) en het samen zoeken naar een passende oplossing (80%). Het WIJ-team lijkt tamelijk goed zichtbaar te zijn; ruim drie kwart (77%) van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit geldt wat minder voor de groep respondenten met begeleiding (69%). Zeven van de tien respondenten vinden dat ze snel geholpen zijn door het WIJ-team. Over de hele lijn zijn de resultaten over het contact met het WIJ-team voor elke stelling enkele procentpunten lager dan in 2022.

Tevredenheid over gesprek

Over de verschillende aspecten van hun gesprek met de WIJ-medewerker over hun ondersteuningsvraag is 73% tot 85% van de respondenten (heel) tevreden. Het meest positief is men over de manier waarop er naar hen geluisterd is (85%). Over de overige communicatie met het WIJ-team (zoals via de telefoon, e-mail of brief) is men het minst tevreden (73%). De resultaten uit 2023 komen overeen met de resultaten uit 2022.

Onafhankelijk cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is iemand die de inwoner helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. De bekendheid van OCO schommelt de afgelopen drie jaren rond de 30%. In 2020 was dit nog 25%.

Kwaliteit van de ondersteuning

Rond 80% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Het percentage (heel) tevreden respondenten is ten opzichte van 2022 wel 1 à 2 procentpunten lager.

Effect van de ondersteuning

Wederom een ruime meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven; rond 80% 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 (83%).

Tabel 1: Resultaten voorheen verplichte vragen naar jaar: percentage respondenten dat de vragen heeft beantwoord met '(helemaal) mee eens', of vraag 5 met 'ja'

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

1. Inleiding

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te laten voeren. Tot en met 2020 moest hiervoor gebruik worden gemaakt van een verplichte landelijke vragenlijst. Sinds 2021 kunnen gemeenten echter flexibeler omgaan met het CEO Wmo. Zij mogen het CEO naar eigen inzicht vormgeven. De resultaten moeten (nog steeds) inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Ook worden de gegevens over de ervaringen van inwoners met maatschappelijke ondersteuning gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen'. In de gemeente Groningen is er vanaf 2021 voor gekozen om de vragenlijst grotendeels hetzelfde te houden als voorheen. Dit maakt het mogelijk de tevredenheid goed te monitoren.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2023 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2023.

1.1 Opzet van het onderzoek

De enquête bestaat uit vragen over de ontvangen ondersteuning, het contact en gesprek met de gemeente en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning. Daarbij zijn de tien verplichte vragen uit voorgaande jaren ook weer gesteld. Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen een aantal extra vragen toegevoegd. De tien 'oude' vragen luiden:

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

De opdrachtgever wilde de resultaten graag uitsplitsen naar vijf verschillende voorzieningengroepen: begeleiding (BG), huishoudelijke hulp (HH), woningaanpassingen (WA), hulpmiddelen (HM) en collectief vervoer (CV). Om zinvolle uitspraken te kunnen doen, moesten voor alle groepen behalve huishoudelijke hulp alle cliënten uitgenodigd worden. Voor huishoudelijke hulp is een aselechte steekproef getrokken; hier zijn 3.600 van de 5.677 inwoners uitgenodigd.

Per voorziening is een vragenblok gemaakt. Het eerste vragenblok over de aanvraag van de voorziening kregen alle respondenten te zien. Vervolgens was het afhankelijk van de voorziening die men had, welke vervolgvragen men kreeg. Wanneer een respondent één voorziening had, kreeg hij/zij alleen het vragenblok over die voorziening. Had men meer voorzieningen (én zat men voor die voorzieningen in de steekproef), dan kreeg men meerdere vragenblokken te zien.

Begin april 2024 hebben de inwoners uit de steekproef een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men de vragenlijst online kon invullen. De vragenlijst kon tot begin mei 2024 worden ingevuld. Indien gewenst, kon de vragenlijst ook op papier worden ingevuld. Uiteindelijk zijn er 118 ingevulde papieren vragenlijsten binnen gekomen. Het uiteindelijke responspercentage bedraagt 20%.

1.2 Respons

Ruim driekwart (76%) van het totale aantal Wmo-cliënten in de populatie is aangeschreven voor cliëntervaringsonderzoek over 2023. Dit betekent dat er 6.931 Wmo-cliënten zijn aangeschreven. Uiteindelijk hebben hiervan 1.386 respondenten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 20%. Dit is iets hoger dan in 2022, toen 18% van de uitgenodigde inwoners deelnam aan het onderzoek. Een kwart van de respondenten geeft aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Tabel 2 toont de respons per voorzieningengroep. Respondenten met meerdere voorzieningen kunnen in verschillende groepen voorkomen. Daardoor is in de figuren van hoofdstuk 2 de som van de aantallen respondenten per voorzieningengroep hoger dan het totaal aantal respondenten. De groepen collectief vervoer, woningaanpassing en hulpmiddelen zijn samengevoegd in de analyse, omdat de afzonderlijke groepen te weinig respons hadden om enigszins betrouwbare uitspraken te kunnen doen. In eerdere jaren vormde de respons van de groep hulpmiddelen geen probleem. Mogelijk is een extern onderzoek dat gelijktijdig liep hiervan de oorzaak.

In de tabel is te zien dat de groep huishoudelijke hulp de hoogste respons heeft (24%). Bovendien heeft deze groep de laagste foutmarge, namelijk 3,1% (zie kader). We kunnen er bij deze groep van uitgaan dat de uitkomsten dicht bij de werkelijkheid liggen. De groep collectief vervoer, woningaanpassing en hulpmiddelen heeft ook een goede respons (22%). De foutmarge ligt hier wel iets hoger, namelijk bij 4,1%

Tabel 2: Respons verschillende cliëntgroepen en foutmarge

Voorziening	Populatie	Steekproef	Respons	Respons %	Foutmarge
Begeleiding	3.068	3.068	419	14%	4,5%
Huishoudelijke hulp	5.677	3.600	867	24%	3,1%
Collectief vervoer + Woningaanpassing + Hulpmiddelen	2.128	2.128	459	22%	4,1%

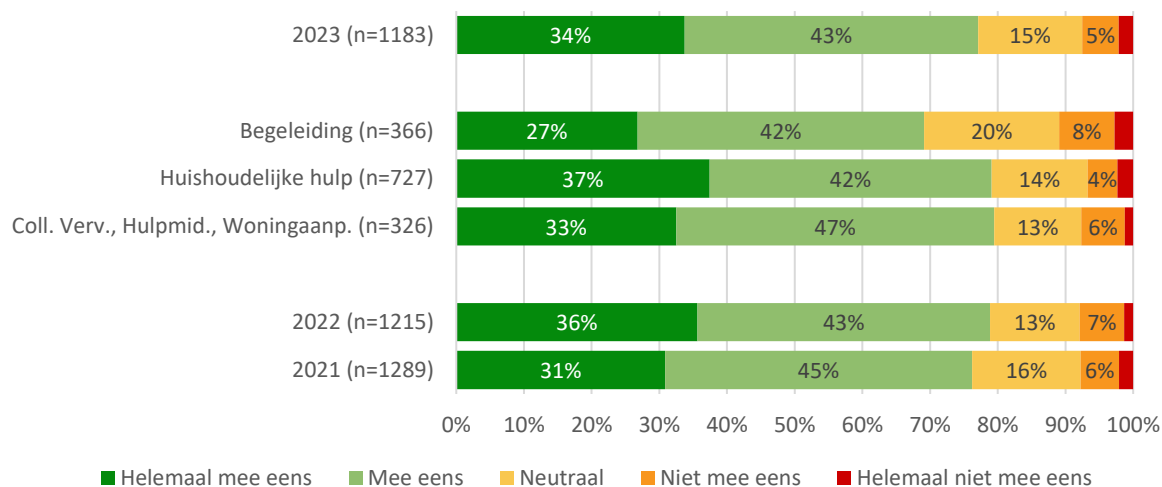
De foutmarge geeft de nauwkeurigheid van de resultaten aan. Stel dat 50% van de respondenten een bepaald antwoord heeft gegeven. Een foutmarge van 3% wil zeggen dat tussen de 47% en 53% dat antwoord had gegeven als de gehele populatie de vraag had beantwoord. Een foutmarge van 5% is gangbaar in enquêteonderzoek. We gaan hierbij uit van een betrouwbaarheidsinterval (BI) van 95%. Het BI geeft aan hoe zeker je kan zijn van de foutmarge. Bij een BI van 95% zal een onderzoeksuitkomst in 95% van de gevallen conform de realiteit zijn.

2. Resultaten van het onderzoek

2.1 Contacten met het WIJ-team

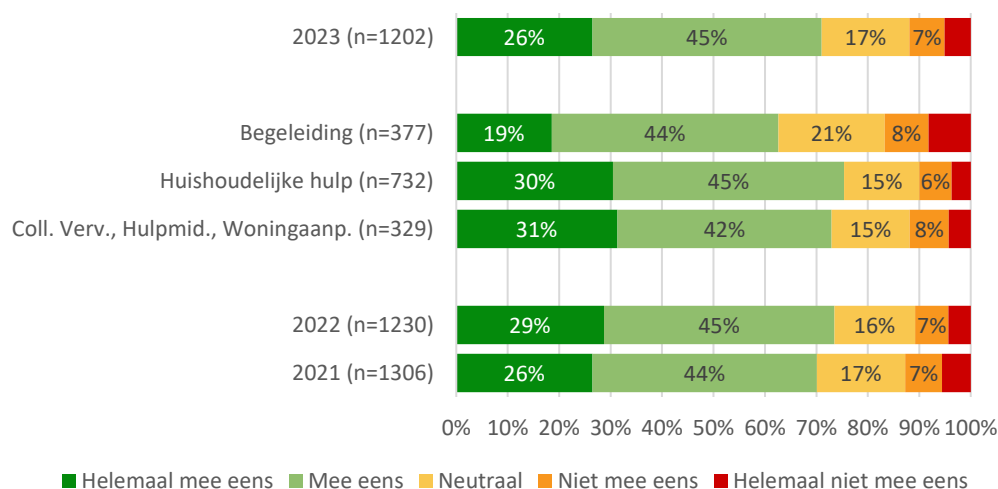
De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er door het WIJ-team met hun hulpvraag is omgegaan. Iets meer dan drie kwart van de respondenten (77%) wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag (figuur 2). Net als in voorgaande jaren was het voor respondenten met begeleiding minder duidelijk waar zij terecht konden met hun hulpvraag: 69% van hen is het (helemaal) eens met deze stelling.

Figuur 1: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



Zeven van de tien respondenten (71%) is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen' (figuur 2). Dit is iets lager dan de meting over 2022 (74%). Van de respondenten is 13% het (helemaal) niet eens met deze stelling. Respondenten met begeleiding zijn het minst te spreken over de snelheid waarmee ze geholpen zijn.

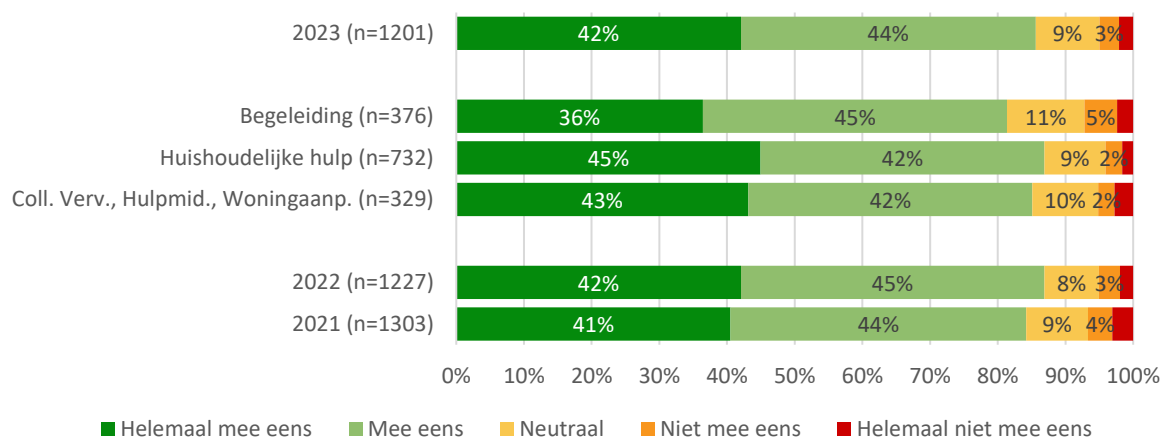
Figuur 2: Ik werd snel geholpen



Van de respondenten is 86% het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker nam mij serieus'

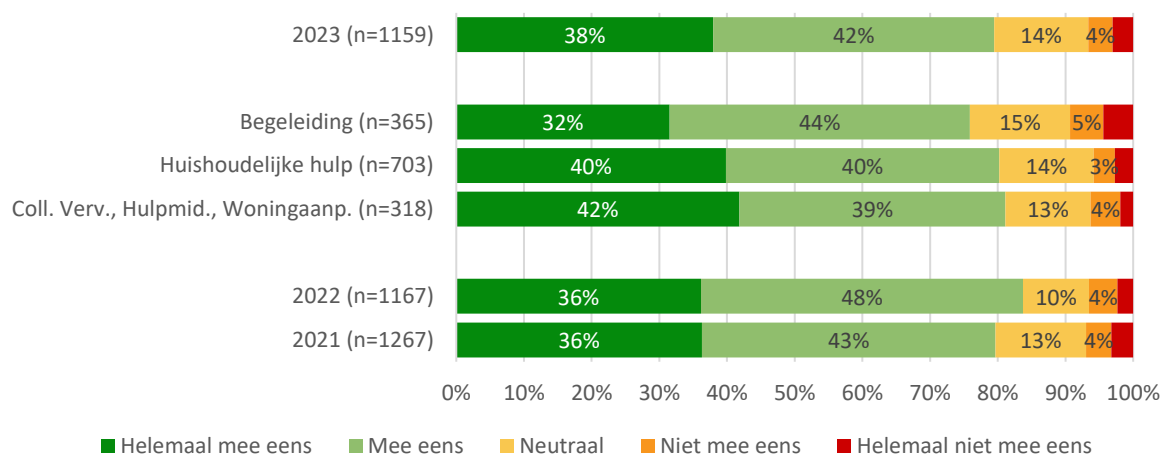
(figuur 3). Deze stelling beoordeelt de clientgroep huishoudelijke hulp het hoogst met 87%.

Figuur 3: De medewerker nam mij serieus



Tot slot werd in het vragenblok over het omgaan met de hulpvraag door WIJ Groningen de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' voorgelegd (figuur 4). Hier is 80% het (helemaal) mee eens. Dit is iets lager dan vorig jaar (84%). Het is wel in lijn met de jaren daarvoor, toen het percentage rond 80% schommelde. Respondenten uit de samengestelde groep collectief vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassing zijn het meest positief over de stelling.

Figuur 4: De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



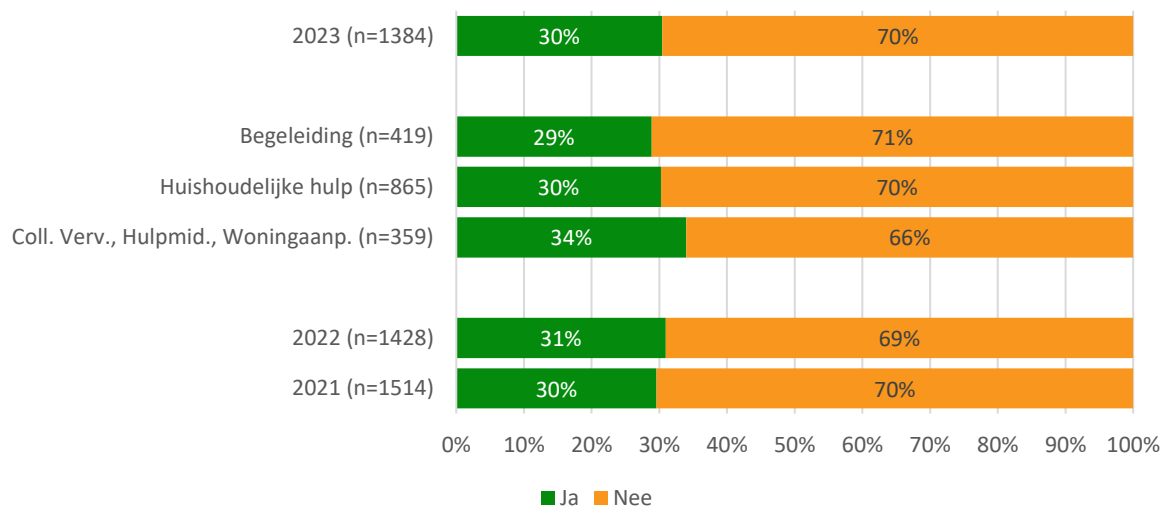
Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is iemand die de inwoner helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Vanaf begin 2015, met de invoering van de Wmo 2015, zijn alle gemeenten verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuner beschikbaar te stellen voor haar burgers. In 2016 konden inwoners 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 via de WIJ-teams aangevraagd worden.

In de CEO's zagen we vanaf 2015 de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner steeds iets toenemen.

Drie op de tien respondenten weten in 2023 dat ze gebruik kunnen maken van de OCO (figuur 5). Dit komt overeen met de voorgaande drie jaren. Kijken we naar de verschillende cliëntgroepen, dan zien we dat respondenten uit de gecombineerde groep collectief Vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassing iets beter bekend zijn met de OCO. Van hen kent 34% de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Figuur 5: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

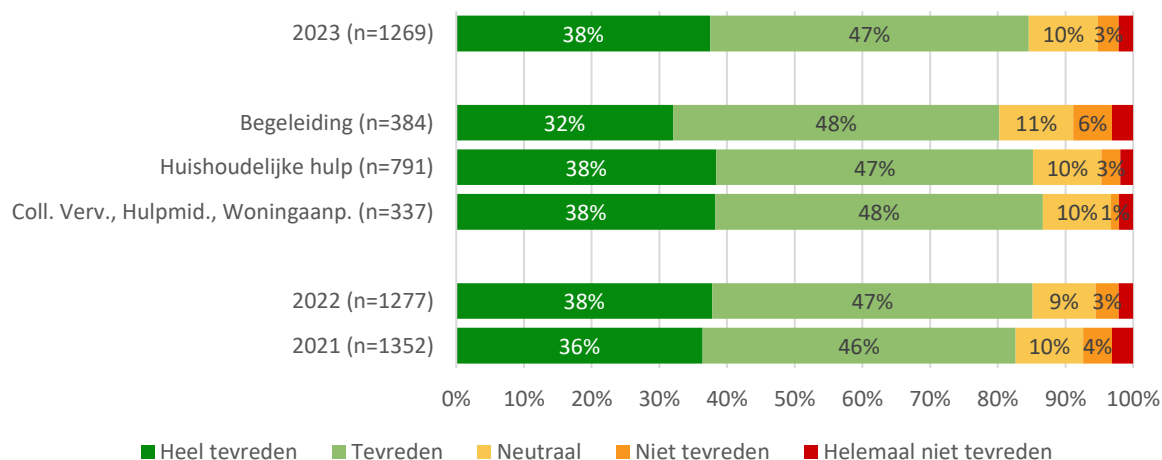


Tevredenheid over gesprek

Vervolgens vroegen we de respondenten hoe tevreden zij waren over het gesprek dat zij met de WIJ-medewerker hadden over hun hulpvraag. Respondenten kregen hierover vier stellingen voorgelegd.

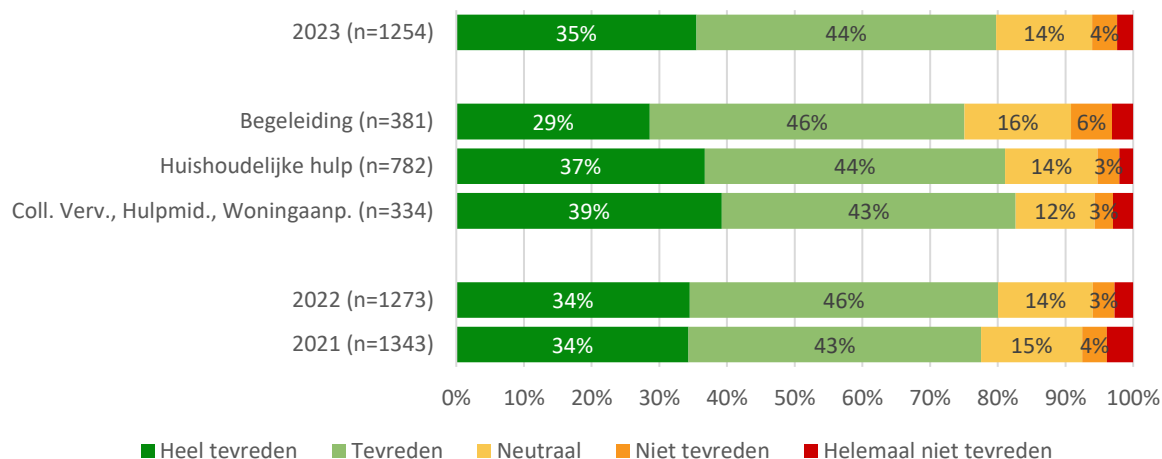
Het meest positief is men over de manier waarop er naar hen werd geluisterd tijdens het (keukentafel)gesprek (figuur 6). Hierover is 85% van de respondenten (heel) tevreden. Dat komt overeen met 2022. De tevredenheid van inwoners met begeleiding ligt iets lager met 80%.

Figuur 6: Hoe er naar u geluisterd werd



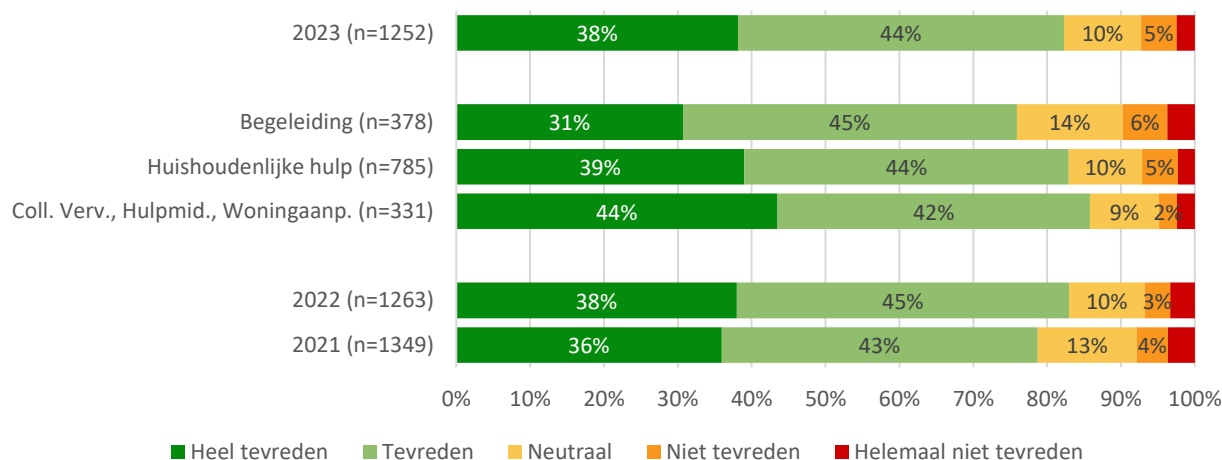
Ook over de deskundigheid van de medewerker is een ruime meerderheid van 79% (heel) tevreden (figuur 7). Wederom beoordelen respondenten uit de groep begeleiding deze stelling iets lager (75% (helemaal) mee eens).

Figuur 7: De deskundigheid van de medewerker



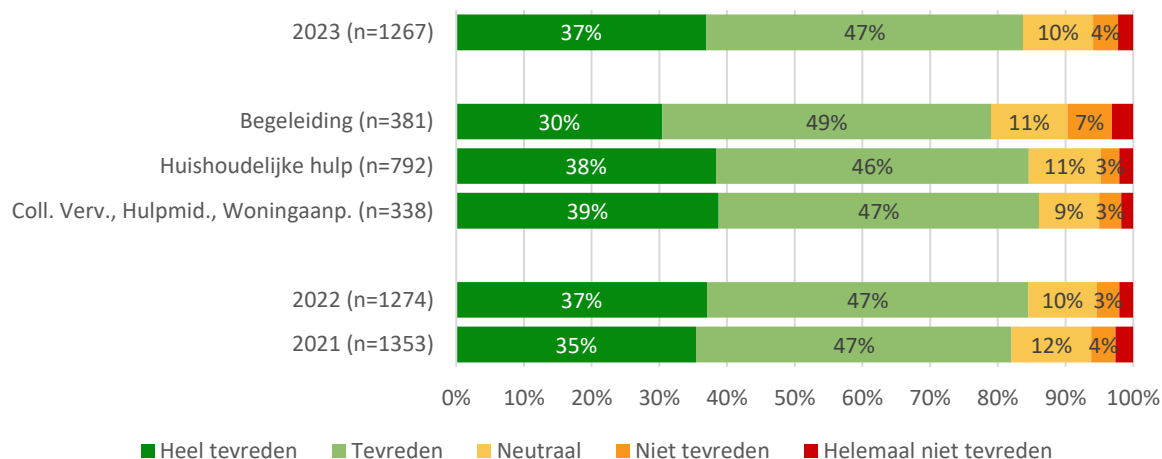
Over de gekozen oplossing van het (keukentafel)gesprek is 82% (heel) tevreden (figuur 8). Een jaar eerder was dit 83%. Ook is bij begeleiding het tevredenheidspercentage wat lager (76%).

Figuur 8: De gekozen oplossing



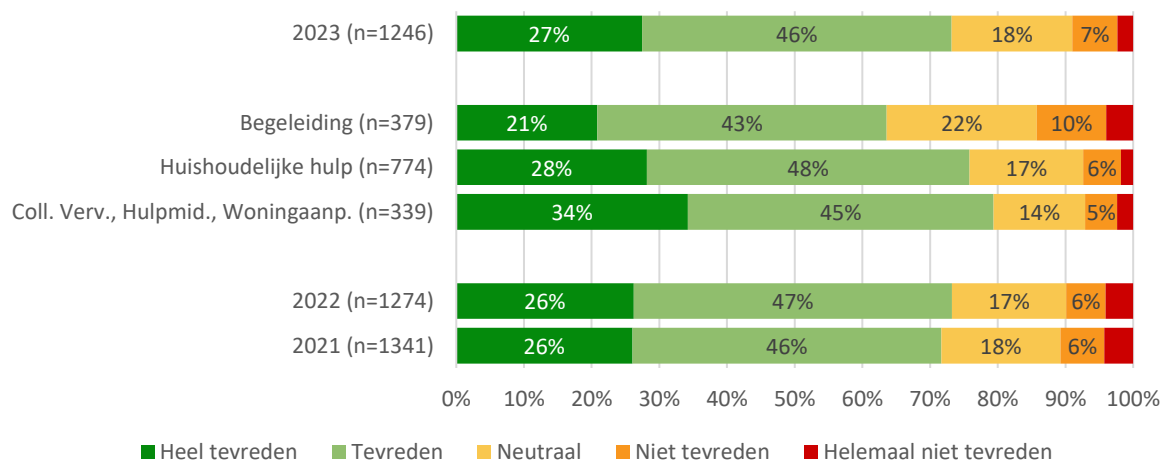
Tot slot is 84% (zeer) tevreden over het contact met degene met wie hij/zij het (keukentafel)gesprek heeft gehad (figuur 9). Dit is gelijk aan 2022. Ook hier is de groep begeleiding wat kritischer (79% (helemaal) mee eens).

Figuur 9: Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had



Voor de derde keer is gevraagd naar de tevredenheid over de overige communicatie van het WIJ-team rondom de hulpvraag. Het gaat hier dan om communicatie via bijvoorbeeld de telefoon, e-mail of brief. Bijna drie kwart (73%) geeft aan (heel) tevreden te zijn met de overige communicatie van het WIJ-team rondom de hulpvraag (figuur 10). Dit is identiek aan 2022. Respondenten met begeleiding zijn hierover iets minder tevreden (64%).

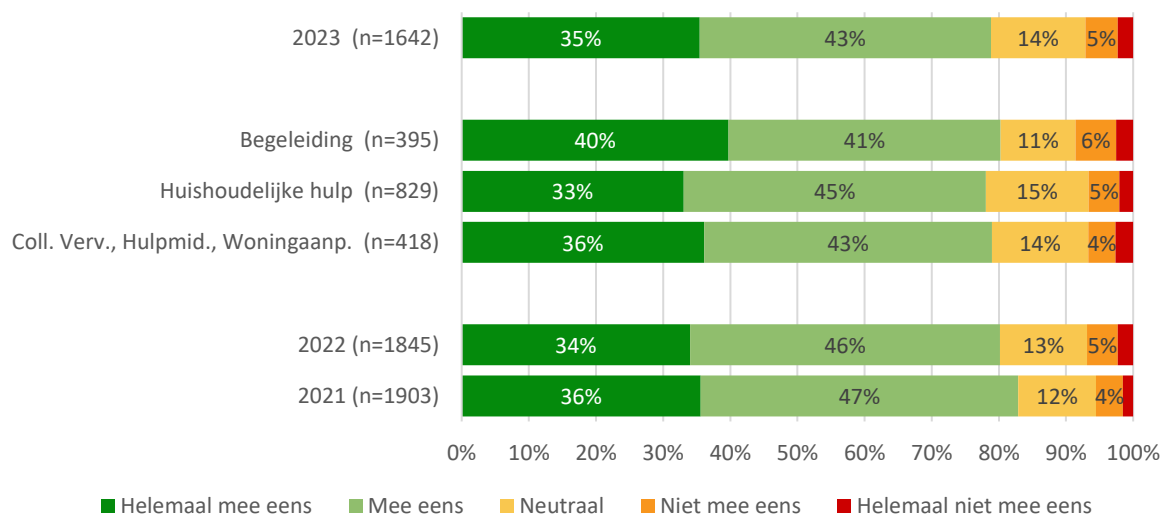
Figuur 10: Hoe tevreden bent u over de overige communicatie van het WIJ-team rondom uw hulpvraag?



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

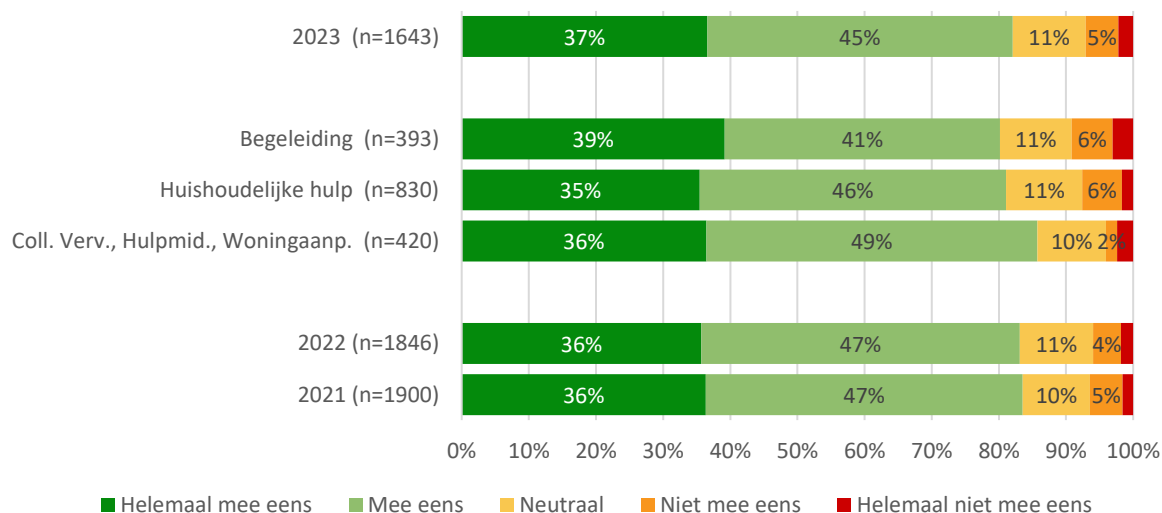
Bijna acht van de tien respondenten (78%) zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (figuur 11). Ten opzichte van voorgaande jaren zien we dat dit percentage de afgelopen drie metingen iets is afgenomen; van 84% in 2020 naar 80% in 2022 en 78% in 2023. Waar respondenten met begeleiding in vergelijking met de andere cliëntgroepen steeds wat minder te spreken zijn over de stellingen over het contact met het WIJ-team rondom de hulpvraag, is deze groep over de kwaliteit van de ondersteuning juist het meest positief.

Figuur 11: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



Ruim acht van de tien respondenten (82%) is van mening dat de ondersteuning die men krijgt past bij de hulpvraag (figuur 12). Sinds 2020 daalde dit percentage licht. De groep collectief vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassingen beoordeelt de stelling het meest positief met 86%.

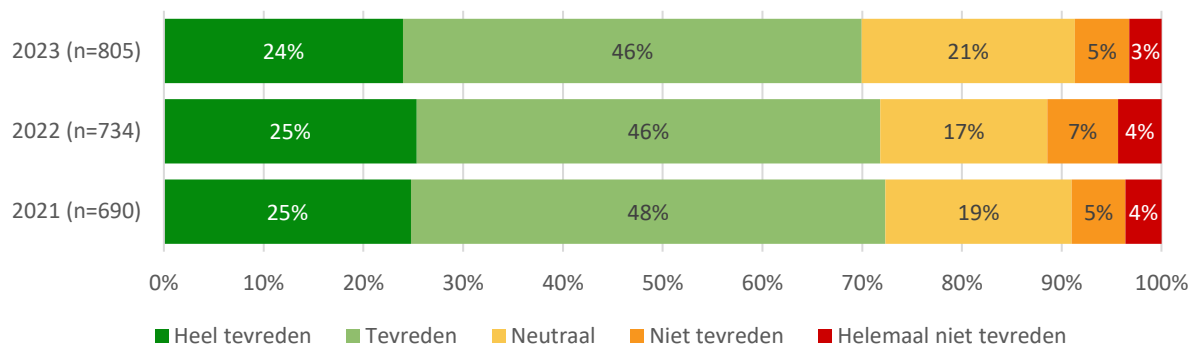
Figuur 12: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



Huishoudelijke hulp

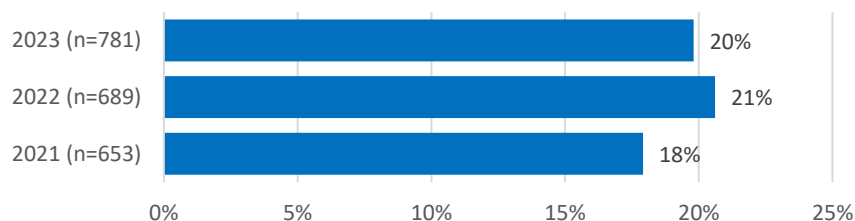
Alleen aan cliënten met huishoudelijke hulp hebben we gevraagd naar de tevredenheid over de communicatie van hun zorgaanbieder (figuur 13). Van hen is 70% hierover (heel) tevreden. Dit percentage is nagenoeg identiek aan de meting in 2022. Het percentage dat (helemaal) niet tevreden is, is licht afgenomen van 11% naar 8%.

Figuur 13: Hoe tevreden bent u over de communicatie van uw zorgaanbieder?



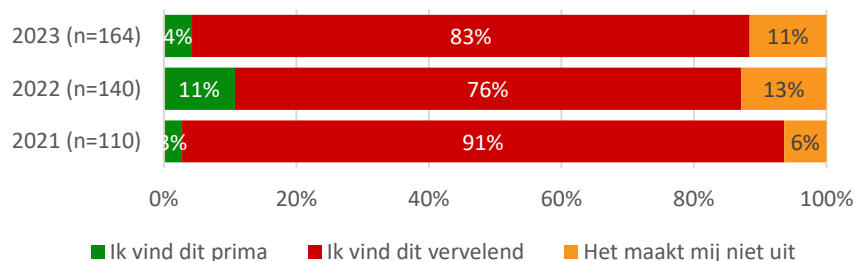
Daarnaast is aan deze groep gevraagd of de huishoudelijke hulp vaak wisselt (figuur 14). Dan geeft een vijfde aan dat zij het gevoel hebben dat dit zo is.

Figuur 14: Percentage respondenten dat aangeeft dat de hulp vaak wisselt



Van de groep die aangaf vaak te maken te hebben gehad met een wisseling, vond 83% deze frequente wisseling vervelend. Dit is meer dan in 2022, maar minder dan in 2021, toen 91% dit vervelend vond.

Figuur 15: Wat vindt u van het feit dat de hulp vaak wisselt?



Begeleiding

Respondenten in de groep begeleiding kregen nog twee extra stellingen voorgelegd: 'Mijn begeleider en ik maken samen afspraken over doelen die ik wil bereiken'. Hier reageert 79% positief op. Dit is 7 procentpunt lager dan in 2022.

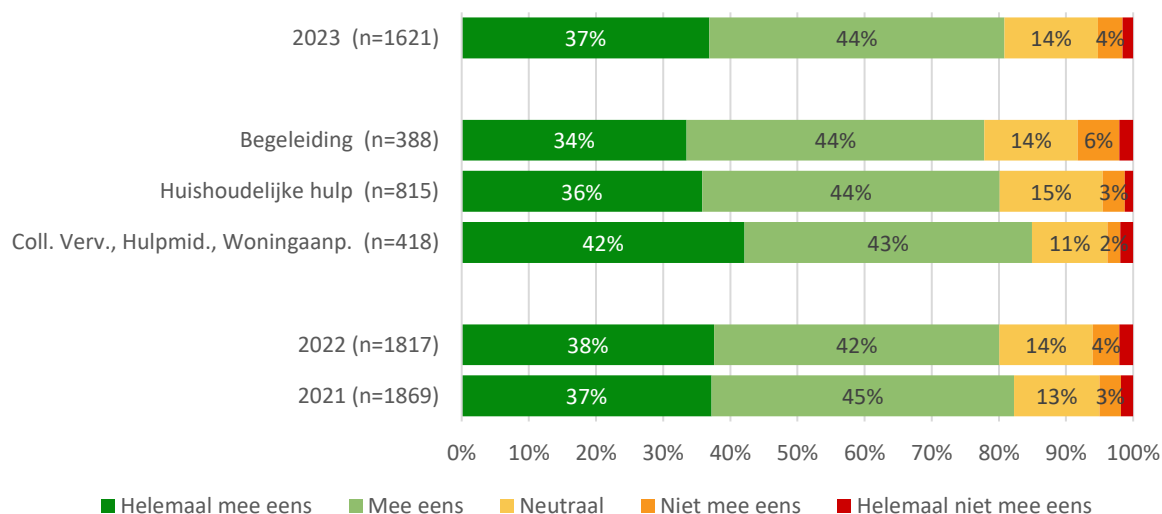
Ruim zeven van de tien respondenten (72%) antwoorden positief op de stelling 'Mijn begeleider en ik bespreken hoe ver ik ben met de doelen die ik wil bereiken'. In 2022 was dit nog 80%. Op de stelling reageert 8% negatief ((helemaal) niet mee eens). Een verdubbeling ten opzichte van 2022.

2.3 Effect van de ondersteuning

Drie stellingen in de vragenlijst gingen over het effect van de ondersteuning op het leven van inwoners. De respondenten geven over het algemeen 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.

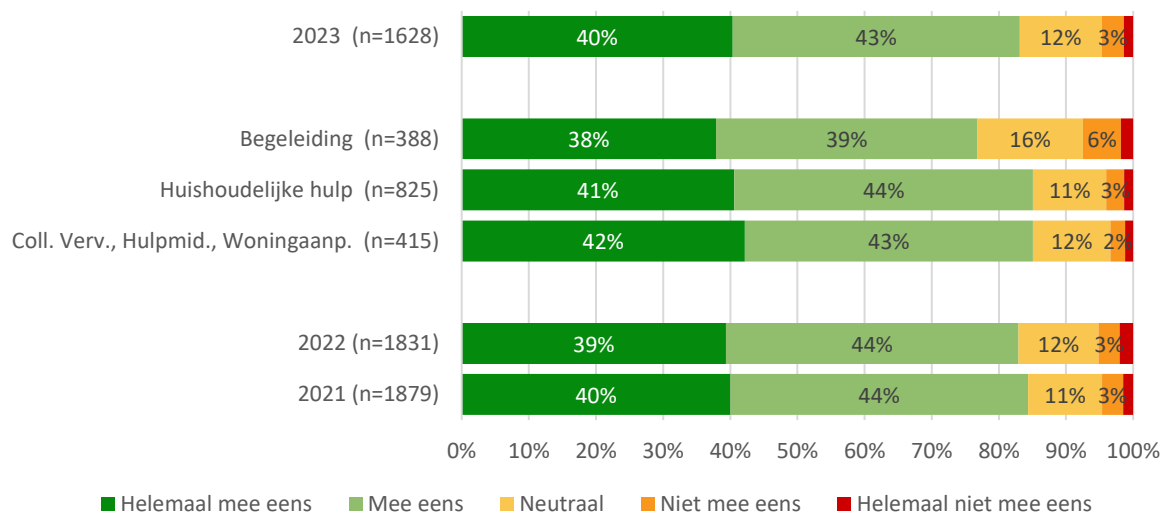
Allereerst vroegen we of men door de ondersteuning beter de dingen kan doen die zij wil doen (figuur 16). Hier is 81% van de respondenten het (helemaal) mee eens. Met name cliënten in de groep collectief vervoer, hulpmiddelen en/of woningaanpassing beamen dit (85%). Respondenten met begeleiding zijn het iets minder vaak eens met deze stelling (78%).

Figuur 16: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



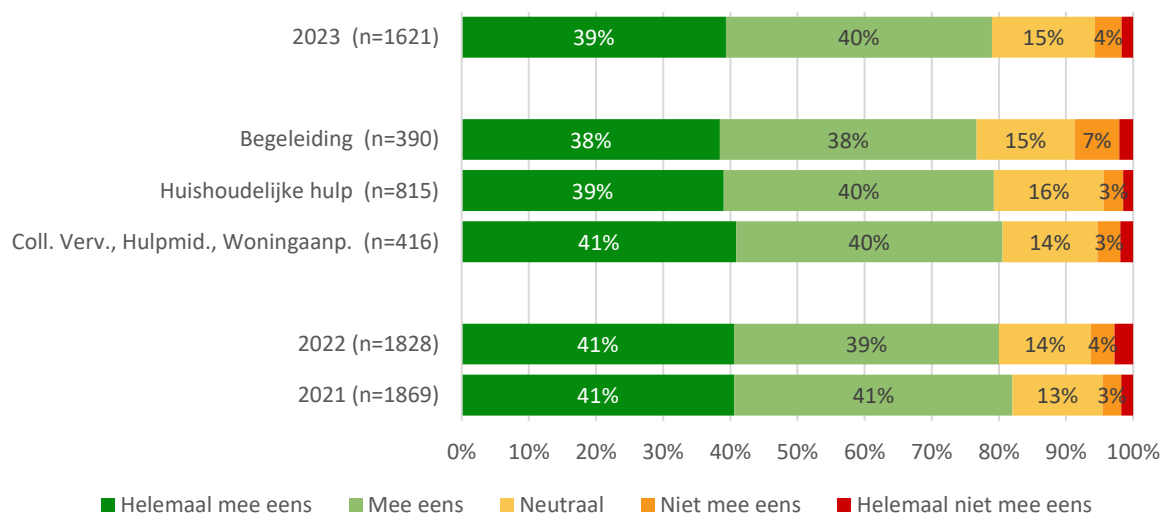
Van de respondenten stelt 83% dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen (figuur 17). Dit komt overeen met 2022. Ook hier zijn respondenten uit de groep begeleiding het iets minder vaak (helemaal) mee eens (77%).

Figuur 17: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



Ten slotte is 79% is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' (figuur 18). Dit komt overeen met 2022.

Figuur 18: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven





Colofon

Ervaringsonderzoek Wmo gemeente Groningen 2023

Auteurs

Gert Bos

Inge de Vries

Maand van uitgave

Juni 2024

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

hhach from Pixabay

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

Contactgegevens

T: (050) 367 56 30

E: info@oisgroningen.nl

I: www.oisgroningen.nl