



# Clëntervaringsonderzoek Wmo

## Gemeente Ten Boer 2017

**Laura de Jong**

**Marjolein Kolstein**

**Inge de Vries**

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

**Oktober 2018**



BASIS VOOR BELEID

# Inhoud

<b>Inhoud .....</b>	<b>1</b>
<b>Samenvatting .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1 Opzet van het onderzoek .....	5
1.2 Respons.....	5
1.3 Achtergrondkenmerken respondenten.....	6
1.4 Vragen van deelnemers.....	7
<b>2. Resultaten.....</b>	<b>8</b>
2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente.....	8
2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente.....	8
2.3 Contact met de gemeente .....	9
2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner .....	9
2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente .....	10
2.6 Kwaliteit van de ondersteuning.....	11
2.7 Overige ondersteuning.....	11

2.8 Effect van de ondersteuning .....	11
<b>3. Conclusie .....</b>	<b>13</b>
<b>Colofon .....</b>	<b>14</b>

## Samenvatting

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Dit wordt elk jaar gedaan middels een enquête. Ook in 2018 is er weer een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2017 een voorziening hadden in de gemeente Ten Boer.

### 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 en Ten Boer extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen gaan over de reden waarom men contact opnam met de gemeente, het eventuele (keukentafel)gesprek en het effect van de ondersteuning.

### Respons

Deze rapportage bevat de analyse van de resultaten van het CEO Wmo voor de gemeente Ten Boer als geheel. In totaal hebben 113 van de 403 aangeschreven personen de enquête volledig ingevuld. Dit is een respons van 28 procent.

### Redenen om contact op te nemen met de gemeente

De helft van de respondenten zocht contact met de gemeente omdat zij nergens meer naar toe konden omdat ze geen vervoer hadden. Daarnaast is het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen een veelgenoemde reden.

Er is gevraagd welke redenen meespeelden om naar de gemeente te gaan. 56 procent noemt hier dat zij doorverwezen zijn door de huisarts of een andere zorgverlener. 41 procent geeft aan dat meespeelde dat hun omgeving de ondersteuning niet meer aan kon.

### Contact met de gemeente

Over het contact met de gemeente 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; 73 procent wist waar hij/zij moest zijn met zijn/haar hulpvraag. 71 procent zegt snel te zijn geholpen door de gemeente.

### 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. 31 procent van de respondenten wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een vrij laag aandeel en komt waarschijnlijk doordat veel mensen die in 2017 een voorziening hadden, deze vóór 2015 kregen. Daardoor hebben zij niet de mogelijkheid gehad om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het cijfer voor Ten Boer is vrijwel gelijk aan het landelijke cijfer (30 procent).

### Gesprek met de gemeente

In 2015 had 53 procent van de respondenten in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met de gemeente. In 2016 en 2017 was dit 34 procent. De daling in het percentage cliënten dat een (keukentafel)gesprek heeft gehad is onder andere een gevolg van het feit dat de gemeente Ten Boer in 2015 (keukentafel)gesprekken heeft gevoerd met een aantal groepen bestaande cliënten. De meeste cliënten (84 tot 95 procent) zijn (heel) tevreden over de verschillende aspecten van het (keukentafel)gesprek.

Bij 59 procent van de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. In 14 procent van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig.

### Kwaliteit van de ondersteuning

Rond de 80 procent van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die de gemeente biedt en vindt dat de ondersteuning die zij krijgt past bij de gestelde hulpvraag.

### Effect van de ondersteuning

De respondenten geven aan dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven; rond de 80 procent is het (helemaal) eens met de drie stellingen die hierover gesteld zijn. De respondenten vinden vooral dat zij zich beter kunnen redden en dat zij beter de dingen doen die zij willen doen door de ondersteuning die zij krijgen. 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 de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (72 procent). Verder draagt de ondersteuning bij aan binnen en buiten het huis rond lopen/rijden (71 procent) en het regelen en op orde houden van het huishouden (69 procent).

Tabel 1 geeft op de volgende pagina een totaalbeeld van de resultaten voor de gemeente Ten Boer in 2017, 2016 en 2015 en in vergelijking met het landelijke gemiddelde.

Tabel 1: resultaten verplichte vragen, naar jaar in Ten Boer en landelijk  
 (% beantwoord met (helemaal) mee eens of 'ja' (bij vraag 5))

	2017	2016	2015	landelijk 2017
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	73	81	84	75
2. Ik werd snel geholpen	71	69	69	75
3. De medewerker nam mij serieus	87	82	83	85
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	78	74	66	77
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	31	37	34	30
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	86	82	82	82
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	79	83	78	82
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	84	78	76	78
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	84	80	78	82
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	79	73	74	77

# 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/Ten Boer 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 en de effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie.

Volgens de richtlijnen vanuit de rijksoverheid is een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2017 een maatwerkvoorziening hadden in de gemeente Ten Boer. Rond 15 mei 2018 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. Men kon tot 15 juni de vragenlijst invullen. Het betreft een anonieme enquête; de privacy van de deelnemers is gewaarborgd.

In deze rapportage bespreken we de resultaten van de gemeente Ten Boer in zijn geheel. In de figuren zijn niet alleen de uitkomsten van 2017 te zien, maar ter vergelijking ook de uitkomsten van 2016 en 2015.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2017 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2017.

## 1.2 Respons

In totaal hebben 124 cliënten de vragenlijst (deels) ingevuld. Omdat sommige cliënten de vragenlijst onvolledig of te laat hebben teruggestuurd, zijn de antwoorden van 113 respondenten meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 28 procent. De respons op de verplichte vragen ligt tussen 97 en 100 procent. De relevante respons ligt tussen 64 en 85 procent. Bij de relevante respons worden antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet geteld als respons.

44 procent van de respondenten geeft aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Tabel 1: steekproef en respons

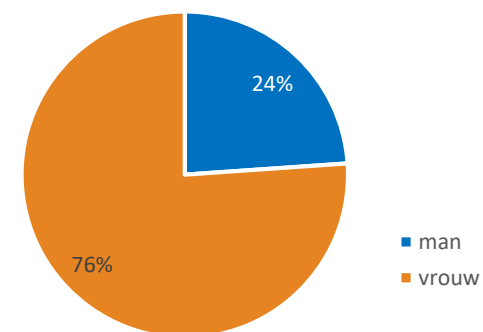
Steekproef Ten Boer	Aantal personen
Clëntenbestand	405
Aangeschreven cliënten eerste brief	403
Totale respons	124 (31%)
Onvolledig beantwoorde enquêtes	11
<b>Geldige respons</b>	<b>113 (28%)</b>

### 1.3 Achtergrondkenmerken respondenten

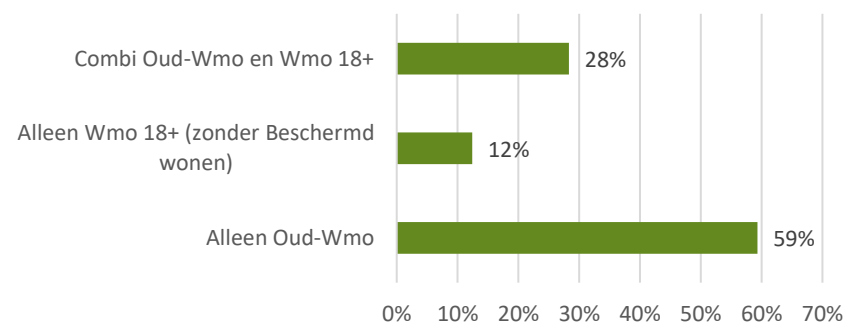
76 procent van de respondenten van het onderzoek is vrouw; 24 procent is man (zie figuur 1). Qua voorziening zitten de meeste respondenten in de categorie 'oud-Wmo' (59 procent) (zie figuur 2). 28 procent valt in de categorie 'combi oud-Wmo en Wmo 18+' en 12 procent heeft alleen Wmo 18+. De definities van de verschillende cliëntgroepen zijn als volgt:

- Oud-Wmo: cliënten die gebruik maken van vervoer, hulpmiddelen, woningaanpassingen, scootmobiel, etc.
- Wmo 18+: cliënten die gebruik maken van individuele- en groepsbegeleiding (dagbesteding), kortdurend verblijf, huishoudelijke hulp
- Combinatie Oud-Wmo en Wmo 18+: een combinatie van voorzieningen en diensten uit de categorieën hierboven beschreven (exclusief Beschermd Wonen)

Figuur 1: geslacht respondenten



Figuur 2: voorziening respondenten

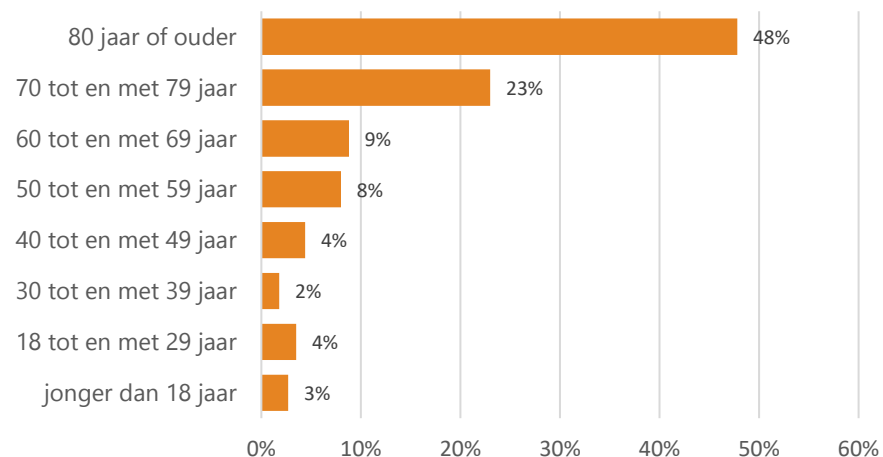


\*Door afronding telt het totaal niet op tot 100 procent



Figuur 3 laat zien dat bijna drie kwart van de respondenten 70 jaar of ouder is (71 procent). 48 procent is 80 jaar of ouder.

*Figuur 3 leeftijd respondenten\**



*\*Door afronding telt het totaal niet altijd op tot 100 procent*

## 1.4 Vragen van 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 2017 maar hiervan geen gebruik maakten. Er is geen geval bekend van personen die geen lopende indicaties hadden in 2017 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 Redenen om contact op te nemen met de gemeente

Waarom namen de respondenten contact op met de gemeente? De redenen hiervoor staan in tabel 2. De meest aangevinkte reden is dat men nergens meer naartoe kan omdat zij geen vervoer meer heeft (54 procent). Daarnaast kon bijna de helft het huishoudelijke werk thuis niet meer aan. Beide percentages zijn een stuk hoger dan in 2016, toen een derde beide redenen aanvinkte.

Tabel 2: contact met de gemeente, naar bestaande en nieuwe cliënt

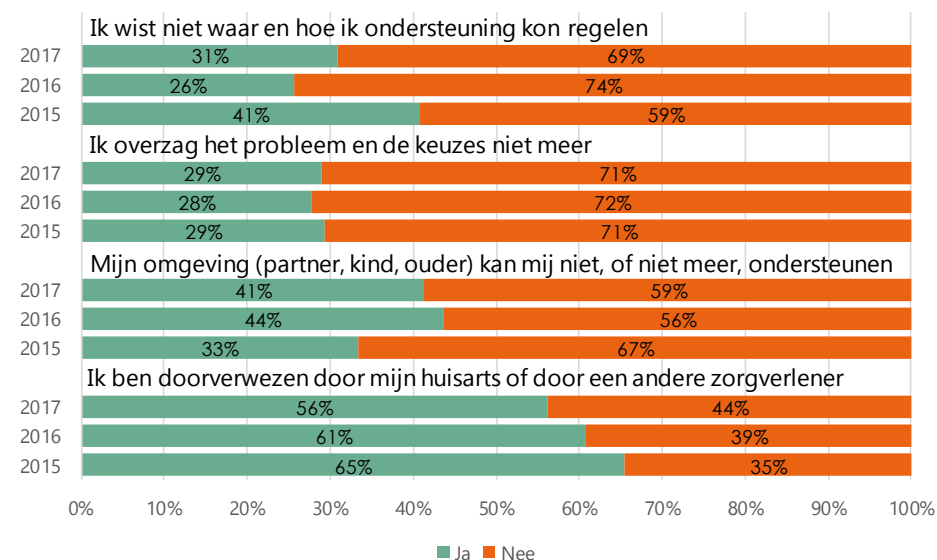
Waarom contact met gemeente	2017	2016	2015
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	54%	34%	46%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	49%	34%	70%
Anders	21%	24%	0%
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	19%	42%	22%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	14%	10%	13%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	12%	5%	6%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	11%	14%	21%
Omdat ik overdag niks te doen heb	10%	2%	7%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	10%	6%	4%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	5%	5%	1%

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.*

### 2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente

Naast de voornaamste reden om contact op te nemen, is ook gevraagd of bepaalde zaken meespeelden om naar de gemeente te gaan. Van de respondenten die hierop geantwoord hebben, geeft ruim de helft aan dat ze doorverwezen zijn door hun huisarts of andere zorgverlener (zie figuur 4). Dit is lager dan eerdere jaren. Bij 41 procent van de respondenten kon de omgeving hen niet (meer) ondersteunen. 31 procent geeft aan dat zij contact met de gemeente zochten omdat zij niet wisten waar en hoe zij ondersteuning konden regelen. 29 procent zocht contact omdat ze het probleem en de keuzes niet meer overzagen.

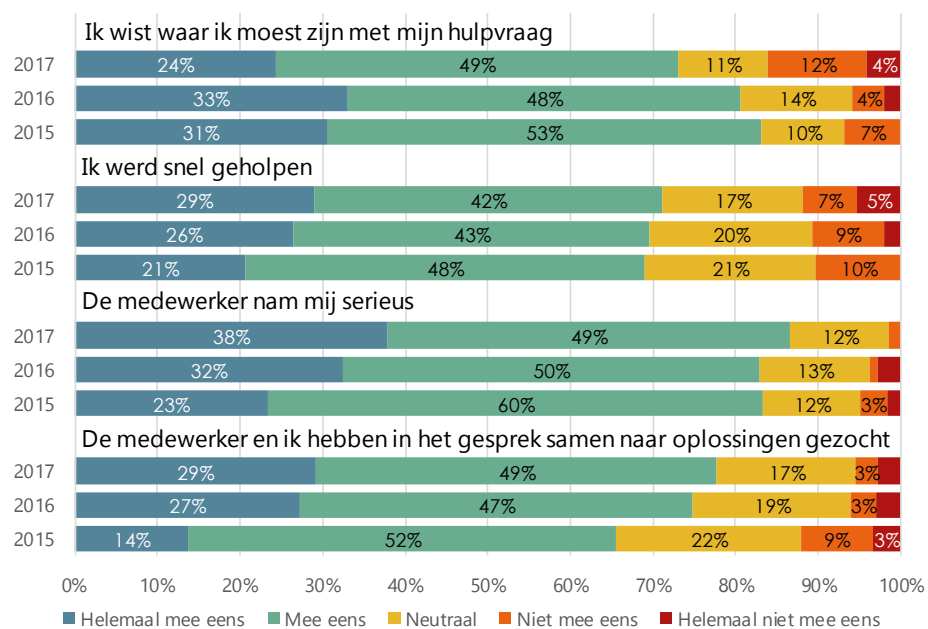
Figuur 4: Redenen die meespeelden om naar de gemeente te gaan



## 2.3 Contact met de gemeente

De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. Bijna drie kwart van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Dit is lager dan in 2015 en 2016, toen resp. 84 en 81 procent het hier (helemaal) mee eens was. Zeven van de tien respondenten geven aan dat ze snel geholpen werden. Men is vooral positief over de stelling 'de medewerker nam mij serieus' (87 procent). Tenslotte geeft ruim drie kwart aan dat zij samen met de medewerker naar oplossingen gezocht hebben. Dit is vooral een verbetering ten opzichte van 2015, toen twee derde het hier (helemaal) mee eens was. De relevante respons voor de vragen over het contact met de gemeente ligt tussen de 64 en 68 procent.

Figuur 5: Contact met de gemeente

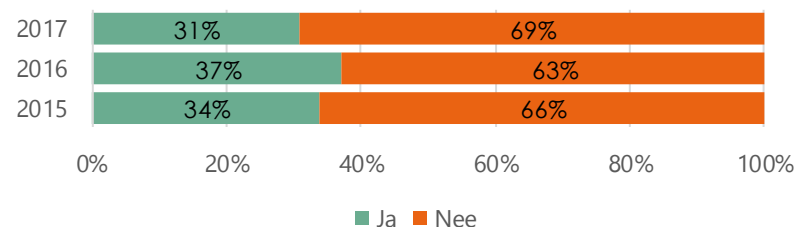


## 2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner

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 2017 konden cliënten deze cliëntondersteuner aanvragen via De Deel. 69 procent van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2016 en 2015 was dit percentage resp. 63 en 66 procent. Dit is een vrij hoog aandeel en komt waarschijnlijk doordat veel mensen die in 2017 een voorziening hadden, deze vóór 2015 kregen. Daardoor hebben zij niet de mogelijkheid gehad om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Landelijk wist 30 procent van de respondenten van de cliëntondersteuner af.

Er zijn slechts vier respondenten die de vraag over de tevredenheid over de onafhankelijke cliëntondersteuner hebben ingevuld. Drie van hen zijn hierover tevreden en één neutraal.

Figuur 7: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



## 2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente

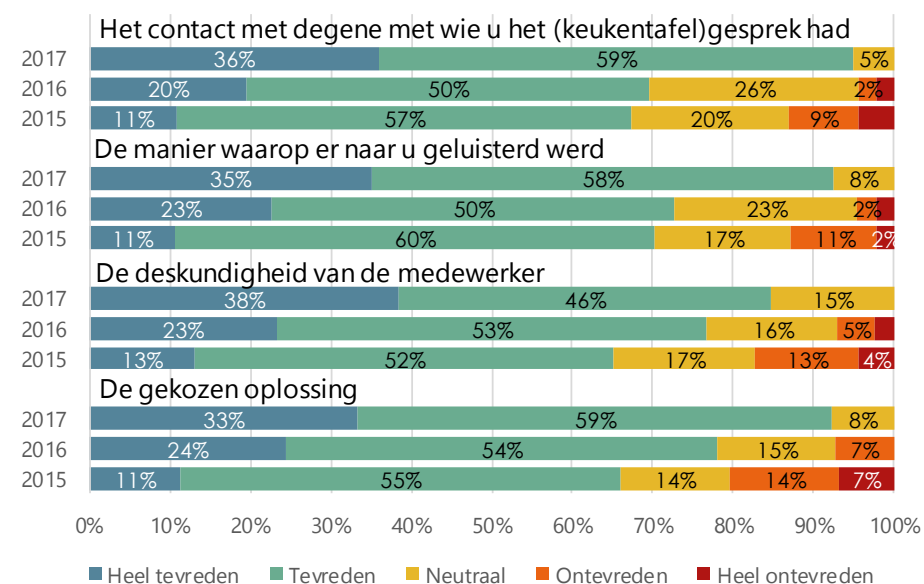
Een derde van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad (zie tabel 4). Dit is gelijk aan vorig jaar. In 2015 was dit percentage echter een stuk hoger (53 procent). Deze daling in 2016 en 2017 is onder andere een gevolg van het feit dat de gemeente Ten Boer in 2015 (keukentafel)gesprekken heeft gevoerd met een aantal groepen bestaande cliënten. Dit was het geval voor AWBZ-overgangsccliënten en alle cliënten met een indicatie huishoudelijke hulp.

Bij zes van de tien respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. In 14 procent van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. Dit percentage was in 2016 10 procent en in 2015 7 procent. In bijna twee derde van de gevallen was er een naaste bij de (keukentafel)gesprekken. Dit is lager dan in 2016 en 2015 (resp. 86 en 82 procent).

Tabel 4: gebruik (keukentafel) gesprek, naar jaar

Jaar	(Keukentafel)gesprek gehad
2015	53%
2016	34%
2017	34%

Figuur 8: tevredenheid (keukentafel)gesprek

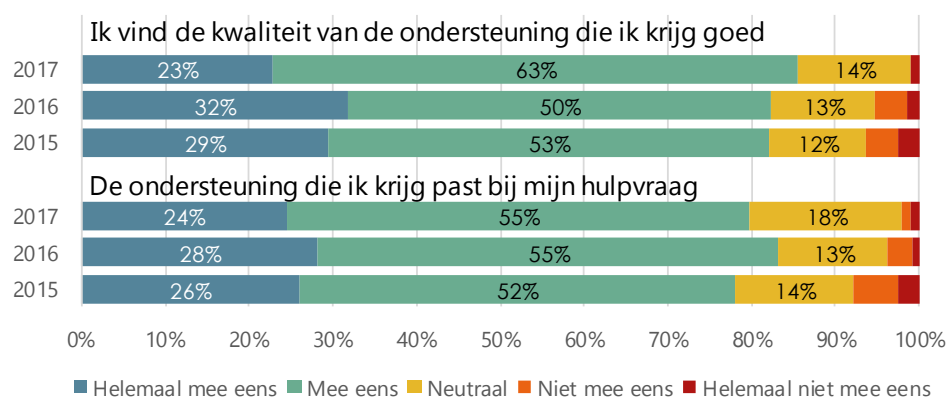


Bij alle stellingen over de tevredenheid over het (keukentafel)gesprek valt op dat men in 2017 veel tevredener is dan in 2016 en 2015 (zie figuur 8). Bijna iedereen is tevreden over het contact met de degene met wie ze het (keukentafel)gesprek voerden (95 procent). In 2016 en 2015 was dit resp. 70 en 68 procent. 93 procent is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd. Over de gekozen oplossing is 92 procent (heel) tevreden en over de deskundigheid van de medewerker 84 procent.

## 2.6 Kwaliteit van de ondersteuning

86 procent van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. In 2017 is dit iets hoger dan in 2016 en 2015 (beide 82 procent). Bijna acht van de tien vinden dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Dit percentage is iets lager dan in 2016 (83 procent).

Figuur 9: Kwaliteit van de ondersteuning



## 2.7 Overige ondersteuning

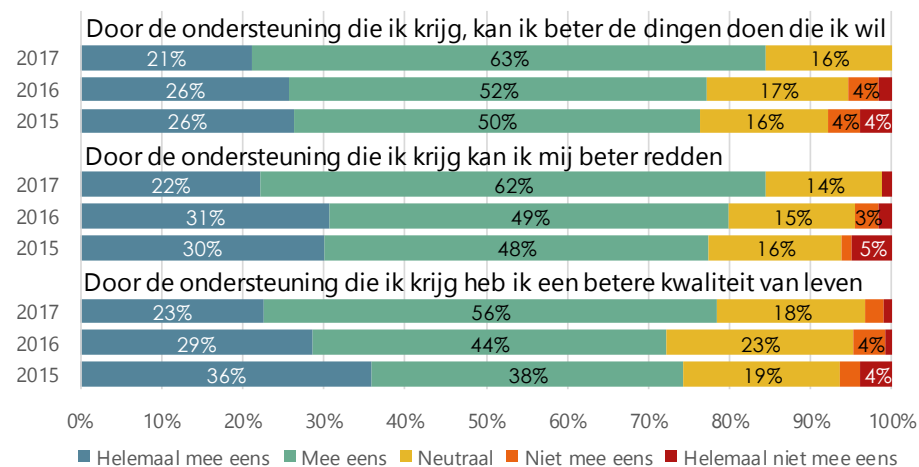
10 procent van de respondenten maakt gebruik van voorzieningen zoals de inloop of activiteit in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice. Ongeveer de helft van de ondervraagden ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of burens. Van deze groep heeft 13 procent het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan. 6 procent van de respondenten geeft aan dat zij zelf of hun partner hulp krijgt van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje of coach).

## 2.8 Effect van de ondersteuning

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

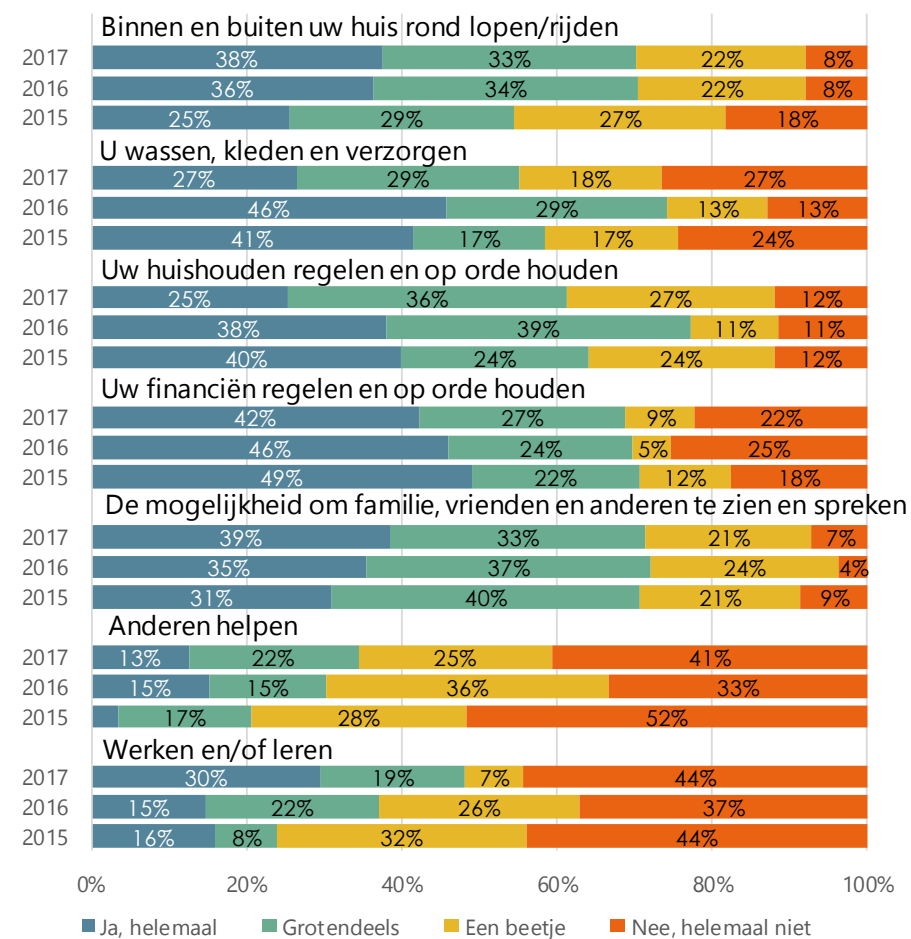
84 procent van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij wil doen. Nog eens 84 procent zegt dat zij zich beter kan redden door de ondersteuning die zij krijgen. Ruim drie kwart is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'. In 2017 zijn er meer respondenten het (helemaal) mee eens met de stellingen dan in 2016 en 2015. De relevante respons voor de vragen in figuur 10 ligt tussen de 80 en 83 procent.

Figuur 10: Wat levert de ondersteuning op?



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 soorten ondersteuning mee, ook die van naasten, vrijwilligers, buurt-huismedewerkers, etc. De ondersteuning draagt met name bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (72 procent 'ja' of 'grotendeels') (zie figuur 11). Ook draagt de ondersteuning bij aan binnen en buiten het huis rond lopen/rijden (71 procent) en het regelen en op orde houden van de financiën (69 procent). In 2017 noemt men vaker dat de ondersteuning bijdraagt aan werken en/of leren dan in 2016 en 2015. Wassen, kleden en verzorgen en het huishouden regelen en op orde houden dragen in 2017 minder bij dan in 2016. De relevante respons op deze vragen is 28 tot 69 procent.

Figuur 11: ondersteuning en hulpmiddel(en) dragen bij aan...



### 3. Conclusie

Over het algemeen reageren de Wmo-cliënten in Ten Boer positief op de stellingen in de vragenlijst. Minimaal 71 procent is het (helemaal) eens met de stellingen. Vooral over het effect van de ondersteuning is men te spreken. Ruim acht van de tien respondenten kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen en zich beter redden. Daarnaast merkt men ook het effect van de ondersteuning op het dagelijks leven. Ruim zeven van de tien respondenten geven aan dat de ondersteuning bijdraagt aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken en aan binnen en buiten het huis rond lopen/rijden.

De kwaliteit van de ondersteuning wordt goed beoordeeld (86 procent). Acht van de tien respondenten vinden dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Ook over de medewerkers is men tevreden; 87 procent zegt dat de medewerker hen serieus nam. Over het (keukentafel)gesprek zegt minimaal 84 procent dat zij tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, de gekozen oplossing en het contact met degene met wie men het (keukentafel)gesprek had. Over het contact rondom het (keukentafel)gesprek is zelfs 95 procent (heel) tevreden.

Verder zien we dat de onafhankelijke cliëntondersteuner niet erg bekend is; ruim een kwart is bekend met de ondersteuner. Dit lage aandeel komt waarschijnlijk doordat veel mensen die in 2017 een voorziening hadden, deze vóór 2015 kregen, en daardoor niet de mogelijkheid hebben gehad om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Over het contact met de gemeente is rond de 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.

Voor de meeste stellingen geldt dat er in 2017 iets positiever gereageerd is dan in 2016. Dit is met name het geval voor de tevredenheid over het (keukentafel)gesprek. Vooral over het contact en de manier waarop er geluisterd werd zijn in 2017 door bijna alle cliënten tevreden. In 2016 waren dit nog zeven van de tien.

# Colofon

## Clïentervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Ten Boer 2017

### Auteurs:

Laura de Jong  
Marjolein Kolstein  
Inge de Vries

### Opdrachtgever:

Gemeente Ten Boer

### Fotografie:

Gemeente Ten Boer

### Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Ten Boer



onderzoek  
informatie  
statistiek  
 groningen

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

