



Clëntervaringsonderzoek Wmo

WIJ-gebieden 2017

Laura de Jong

Marjolein Kolstein

Inge de Vries

www.oisgroningen.nl

Oktober 2018



BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Samenvatting	2
1. Inleiding.....	5
1.1 Opzet van het onderzoek	5
1.2 Respons.....	6
1.3 Achtergrondkenmerken respondenten.....	7
1.4 Vragen van deelnemers.....	7
2. Resultaten.....	8
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.....	11
2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner	13
2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente	14
2.6 Kwaliteit van de ondersteuning.....	17
2.7 Overige ondersteuning.....	18
2.8 Effect van de ondersteuning.....	18

2.9 Tot slot.....	20
Bijlage 1: de WIJ-gebieden.....	21
Colofon	22

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 Groningen.

Opzet

Landelijk zijn er tien vragen verplicht in het Wmo cliëntervaringsonderzoek. Dit zijn de volgende stellingen (en één vraag):

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

Daarnaast zijn door de gemeente Groningen extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen gaan over de reden waarom men contact opnam met de gemeente, het eventuele keukentafelgesprek en het effect van de ondersteuning.

Respons

Deze rapportage bevat de analyse van de resultaten van het CEO Wmo voor de WIJ-gebieden in de gemeente Groningen. In totaal hebben 2.351 van de 9.630 aangeschreven personen de enquête volledig ingevuld. Dit is een respons van 24 procent.

Redenen om contact op te nemen met de gemeente

De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente in geheel Groningen is dat men het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (51 procent). Deze reden is vooral in de Korrewegwijk en Selwerd vaak genoemd (beide 57 procent), in Schilderswijk/Centrum juist weinig (41 procent). 'Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb' is de tweede meest genoemde reden in geheel Groningen (44 procent). Deze reden wordt vaak in Corpus den Hoorn en De Wijert genoemd (resp. 55 en 51 procent), en minder in de Rivierenbuurt en Beijum (resp. 34 en 36 procent).

De belangrijkste reden die meespeelde in het opnemen van contact met de gemeente is dat respondenten doorverwezen zijn door de huisarts of andere zorgverlener. Tussen de WIJ-gebieden zijn behoorlijke verschillen op te merken; Korrewegwijk scoort het hoogst met 81 procent, Corpus den Hoorn het laagst met 58 procent. In geheel Groningen noemt 70 procent deze reden. Ook bij de tweede belangrijkste reden (mijn omgeving kan mij niet (meer) ondersteunen) vinden we verschillen tussen de WIJ-gebieden. Gemiddeld in Groningen geeft 57 procent deze reden aan. In Beijum en Hoogkerk is dit 67 procent. De Rivierenbuurt scoort behoorlijk lager; 46 procent.

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 (84 procent geheel Groningen). Dit percentage ligt het hoogst in De Wijert (91 procent), het laagst in de Oosterparkwijk (80 procent). Respondenten uit De Wijert zijn ook het meest positief over de stelling 'De medewerkers en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (83 procent). In Schilderswijk/Centrum is men het minst positief (71 procent). Gemiddeld in Groningen was 78 procent het (helemaal) eens met deze stelling. De mogelijkheden lijken niet in alle wijken even goed zichtbaar te zijn. Op de stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' werd binnen Groningen namelijk verschillend gereageerd. In Hoogkerk was men positief (82 procent), in de Oosterparkwijk en Beijum een stuk minder (beide 63 procent). Vooral respondenten uit Corpus den Hoorn en Hoogkerk vonden dat ze snel geholpen werden (83 en 79 procent). Respondenten uit de Korrewegwijk zijn het hier minder mee eens (66 procent).

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. Van alle WIJ-gebieden wist men in Hoogkerk, Korrewegwijk en Selwerd het beste dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Toch wist ook in die wijken krap een derde dat dit kon. In De Wijert was men hier het minst van op de hoogte (21 procent). In geheel Groningen is dit percentage 27. 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.

Gesprek met de gemeente

42 procent van de respondenten in geheel Groningen heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel) gesprek gehad. Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar. Met name cliënten uit de Korrewegwijk, Beijum en Schilderswijk/Centrum zeggen een (keuken)tafelgesprek gehad te hebben (rond de 50 procent). In Vinkhuizen, Corpus den Hoorn, en Selwerd is dit percentage het laagst (35 procent). Bij 70 procent van de respondenten in geheel Groningen die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. Dit percentage is vooral hoog in de WIJ-gebieden Rivierenbuurt (81 procent), Hoogkerk (75 procent) en Lewenborg (75 procent), in De Wijert en Korrewegwijk het laagst (beide 63 procent). In de Korrewegwijk was er in 22 procent van de gevallen een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. Hoogkerk scoort hier het laagst met 8 procent.

Over het contact met de degene met wie men het keukentafelgesprek heeft gehad wordt in De Wijert het meest tevreden gereageerd (93 procent). Lewenborg scoort hier het laagst met 76 procent die (heel) tevreden is. Ook over de manier waarop er naar de cliënten werd geluisterd is men in De Wijert het meest tevreden (91 procent). Corpus den Hoorn en Vinkhuizen scoren hier het laagst. Toch is nog een ruimte meerderheid (82 procent) in deze wijken tevreden. Over de deskundigheid van de medewerker zijn respondenten uit De Wijert wederom het meest tevreden (88 procent). In Schilderswijk/Centrum is men hierover het minst tevreden (71 procent). Tenslotte springt De Wijert ook in de beoordeling over de gekozen oplossing eruit; 94 procent van deze respondenten is het hier (helemaal) mee eens. Korrewegwijk en Lewenborg scoren het laagst, maar nog steeds is een ruime meerderheid (heel) tevreden (beide 79 procent). Over de verschillende aspecten van het gesprek met de gemeente is men in vrijwel alle wijken over 2017 positiever dan over 2016.

Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim 80 procent van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die de gemeente biedt en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Over de kwaliteit van de ondersteuning is men vooral in de Oosterparkwijk en Hoogkerk tevreden (resp. 86 en 85 procent). In WIJ-gebieden Korrewegwijk en Schilderswijk/Centrum is men iets minder tevreden. Toch is daar nog ruim driekwart (beide 76 procent) het (helemaal) eens met deze stelling. Met name in Selwerd en Hoogkerk is men goed te spreken over het aansluiten van de ondersteuning bij de gestelde hulpvraag (resp. 89 en 88 procent (helemaal) mee eens). Deze WIJ-gebieden springen er ook uit in vergelijking met de jaren; over 2017 is de tevredenheid met (bijna) 10 procent gestegen. Beijum en Schilderswijk/Centrum scoren hier wat minder goed (beide 80 procent). In vrijwel alle WIJ-gebieden is men in 2017 het vaker eens met de stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning, of is de mening vrijwel gelijk.

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 door de ondersteuning die zij krijgen (83 procent in geheel Groningen). Respondenten uit de Oosterparkwijk zijn het hier het meest mee eens (89 procent), uit Beijum wat minder (78 procent). Ook geeft men aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen (geheel Groningen 81 procent). Vooral respondenten uit Corpus den Hoorn zijn het hiermee eens (85 procent). Respondenten uit de Rivierenbuurt en Beijum scoren het laagst (beide 77 procent). 76 procent in Groningen is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'. Dit is met name zo in WIJ-

gebieden Corpus den Hoorn (83 procent) en Oosterparkwijk en Selwerd (beide 82 procent). Ook hier scoort Beijum het laagst (71 procent).

1. Inleiding

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

1.1 Opzet van het onderzoek

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

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

Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen aan de verplichte vragenlijst een aantal vragen toegevoegd. De extra vragen gaan 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 Groningen. Hierbij is rekening gehouden met het aantal Wmo-cliënten per WIJ-gebied, zodat de steekproef ook per WIJ-gebied representatief is. Rond 15 mei 2018 hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief met een papieren vragenlijst ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men, indien gewenst, 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 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 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 2.583 cliënten de vragenlijst (deels) ingevuld. Omdat sommige cliënten de vragenlijst onvolledig of te laat hebben teruggestuurd, zijn de antwoorden van 2.351 respondenten meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 24 procent. De respons op de verplichte vragen ligt tussen 98 en 99 procent. De relevante respons ligt tussen 64 en 90 procent. Bij de relevante respons worden antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet geteld als respons.

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

Tabel 1: steekproef en respons

Steekproef Groningen	Aantal personen
Cliëntenbestand	13.882
Aangeschreven cliënten eerste brief	9.630
Totale respons	2.583 (27%)
Onvolledig beantwoorde enquêtes	232
Geldige respons	2.351 (24%)

Het aantal respondenten per WIJ-gebied ligt tussen 54 (Hoogkerk) en 267 (Oosterpark). Procentueel gezien is in de Korrewegwijk (33 procent) en de Oosterpark (31 procent) de hoogste respons (zie tabel 2). Het WIJ-gebied Groningen algemeen betreft de aangeschreven personen die in 2017 een Wmo voorziening hadden in de gemeente Groningen, maar in de tussentijd zijn verhuisd naar een andere gemeente. Deze personen zijn wel meegenomen in de analyse voor Groningen als geheel maar niet als aparte groep bij de WIJ-gebieden.

Het aantal nieuwe cliënten per WIJ-gebied ligt tussen 21 en 39. Door dit lage aantal is het niet mogelijk om betrouwbare conclusies te trekken wat betreft het verschil in antwoorden tussen bestaande en nieuwe cliënten. Dit geldt ook voor een analyse per type voorziening (oud-Wmo, Wmo 18+, Beschermde Wonen, Combi Oud-Wmo en Wmo 18+). Per WIJ-gebied zijn er per type voorziening te weinig waarnemingen om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Tabel 2: Respons per WIJ-gebied*

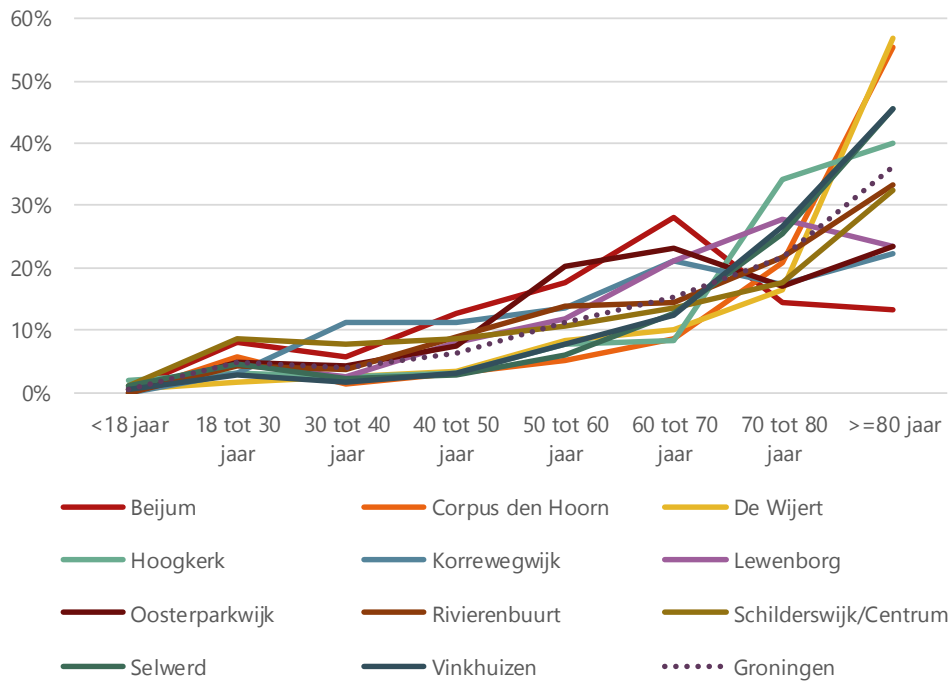
WIJ-gebied	Aangeschreven	Respons	Totaal	Foutenmarge (+/-)
Beijum	807	182 (23%)	7%	6,4%
Corpus den Hoorn	875	253 (29%)	10%	5,2%
De Wijert	898	254 (28%)	10%	5,2%
Hoogkerk	562	54 (15%)	2%	12,7%
Korrewegwijk	850	184 (33%)	7%	6,4%
Lewenborg	858	181 (21%)	7%	6,5%
Oosterpark	848	267 (31%)	10%	5,0%
Rivierenbuurt	811	230 (27%)	9%	5,5%
Schilderswijk/Centrum	892	243 (30%)	9%	5,4%
Selwerd	952	212 (24%)	8%	5,9%
Vinkhuizen	902	248 (26%)	10%	5,3%
Groningen, geen WIJ-gebied	369	275 (30%)	11%	3,0%
Groningen	9630	2583 (27%)	100%	1,7%

* zie bijlage 1 voor een indeling van de WIJ-gebieden

1.3 Achtergrondkenmerken respondenten

63 procent van de respondenten van die toegekend kunnen worden aan een WIJ-gebied is vrouw; 37 procent is man. Figuur 1 laat zien dat de grootste groep respondenten 70 jaar of ouder is. De WIJ-gebieden Corpus den Hoorn (76 procent), Hoogkerk (74 procent) en De Wijert (73 procent) hebben het hoogste aandeel respondenten dat ouder dan 70 is. De Korrewegwijk het minst (40 procent). De Wijert en Corpus den Hoorn hebben ook het hoogste percentage 80-plus-respondenten (resp. 57 en 55 procent).

Figuur 1: leeftijd respondenten, naar WIJ-gebied



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 3. De meest aangevinkte reden in geheel Groningen is dat men het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan. Deze reden is vooral in de Korrewegwijk en Selwerd vaak genoemd (beide 57 procent). 'Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb' is de tweede meest genoemde reden in geheel Groningen. Deze reden wordt vaak in Corpus den Hoorn en De Wijert genoemd (resp. 55 en 51 procent), en juist minder in de Rivierenbuurt en Beijum (resp. 34 en 36 procent).

2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente

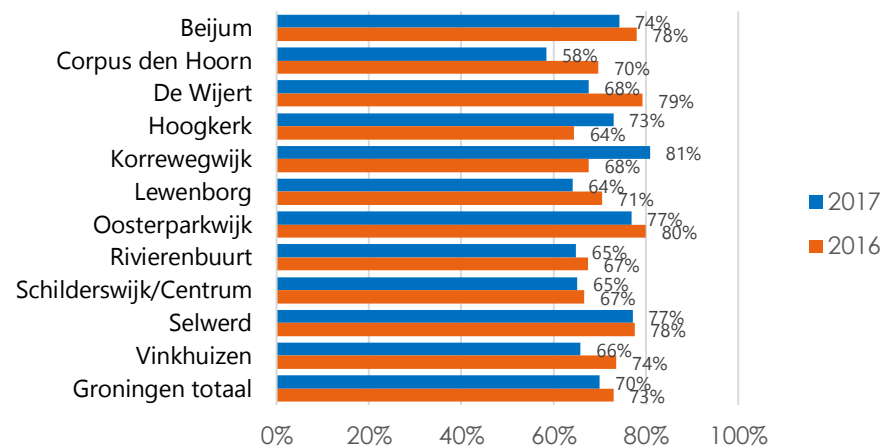
Naast de voornaamste reden om contact op te nemen, is ook gevraagd of bepaalde zaken meespeelden om naar de gemeente te gaan. De meeste respondenten geven hierbij aan dat ze doorverwezen zijn door hun huisarts of andere zorgverlener (70 procent Groningen totaal). Met name cliënten wonend in de Korrewegwijk (81 procent), Oosterparkwijk (77 procent) en Selwerd (77 procent) noemen deze reden. In Corpus den Hoorn is een doorverwijzing een stuk minder vaak een reden die meespeelde om contact op te nemen (58 procent). In Hoogkerk en de Korrewegwijk werd deze reden over 2017 vaker genoemd dan over 2016.

Tabel 3: contact met de gemeente

Waarom contact met gemeente	Totaal
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	51%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	44%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	20%
Anders	20%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	17%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	16%
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	14%
Omdat ik overdag niks te doen heb	10%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	7%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	7%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

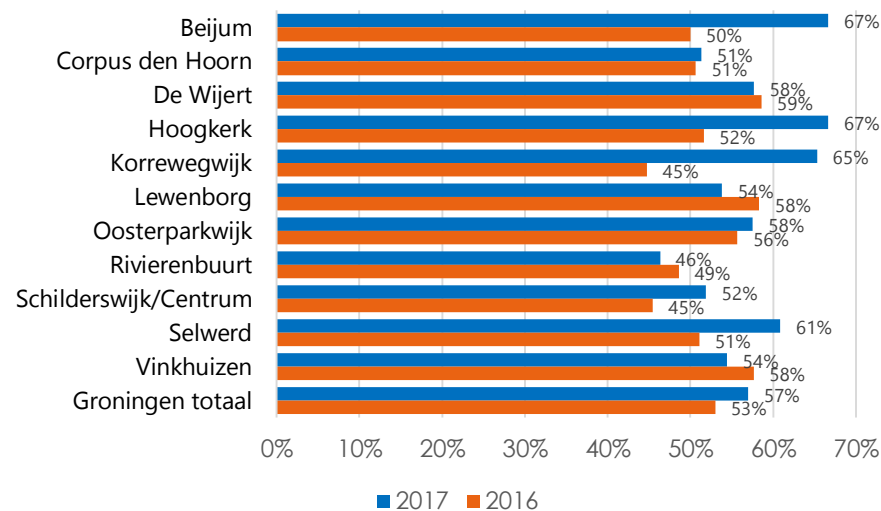
Figuur 4: Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (percentage 'ja')



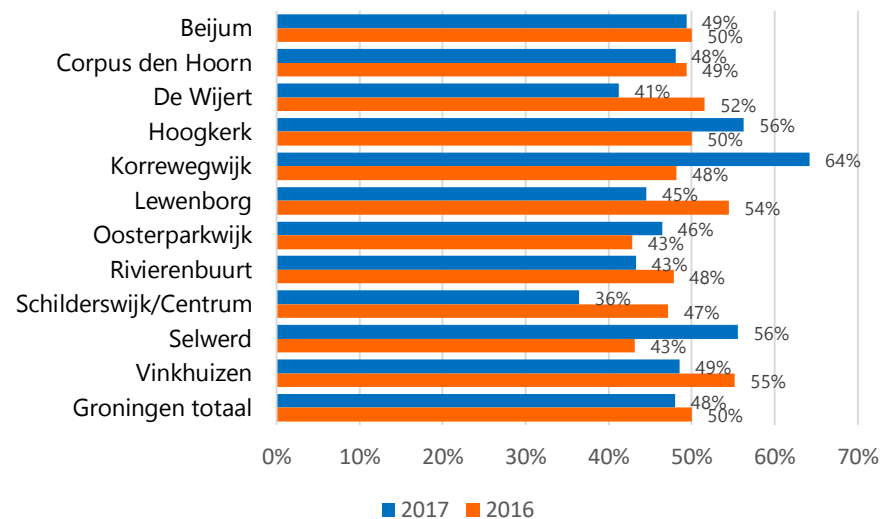
Bij 57 procent van de respondenten in geheel Groningen kon de omgeving hen niet (meer) ondersteunen. Respondenten uit Beijum (67 procent), Hoogkerk (67 procent) en Korrewegwijk (65 procent) geven dit het vaakst aan. In de Rivierenbuurt zegt men dit minder vaak; 46 procent. Deze reden wordt over 2017 (een stuk) vaker genoemd in Beijum, Hoogkerk, Korrewegwijk en Selwerd dan over 2016.

Voor 48 procent was dat zij niet wisten waar en hoe zij ondersteuning konden regelen een reden om contact met de gemeente te zoeken. Dit is vooral in de Korrewegwijk (64 procent) een vaak genoemde reden. Ook deze reden wordt in de Korrewegwijk, Hoogkerk en Selwerd (veel) vaker genoemd over 2017 dan over 2016.

Figuur 5: Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (percentage 'ja')



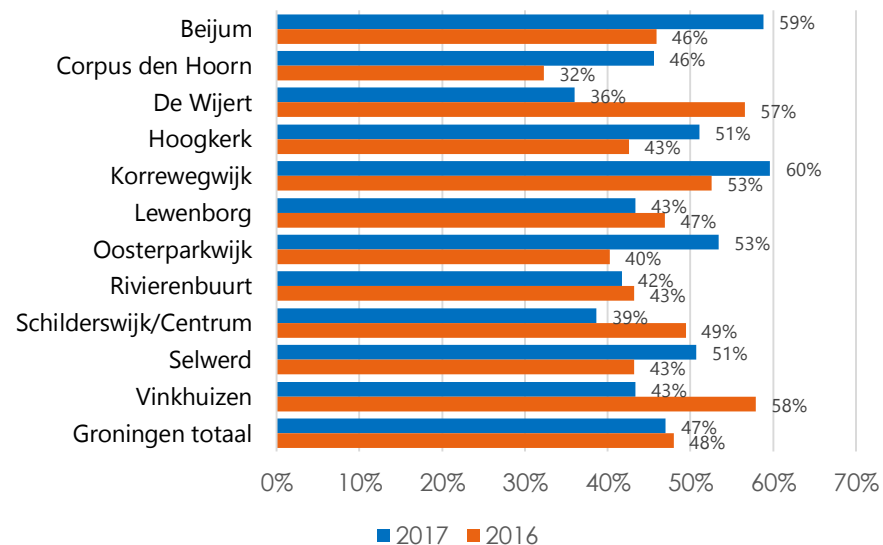
Figuur 6: Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (percentage 'ja')



Tenslotte speelde in geheel Groningen bij 47 procent dat zij het probleem en de keuzes niet meer overzagen. Dit komt vooral voor in de Korrewegwijk (60 procent) en in Beijum (59 procent). Het valt op dat in Beijum, Korrewegwijk, Oosterparkwijk en Selwerd deze reden over 2017 vaker wordt genoemd dan over 2016. In De Wijert en Vinkhuizen was het over 2017 juist minder vaak een reden dan over 2016.

De relevante respons per wijk op de vier stellingen over redenen om contact op te nemen is tussen 37 en 64 procent.

Figuur 7: Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (percentage 'ja')

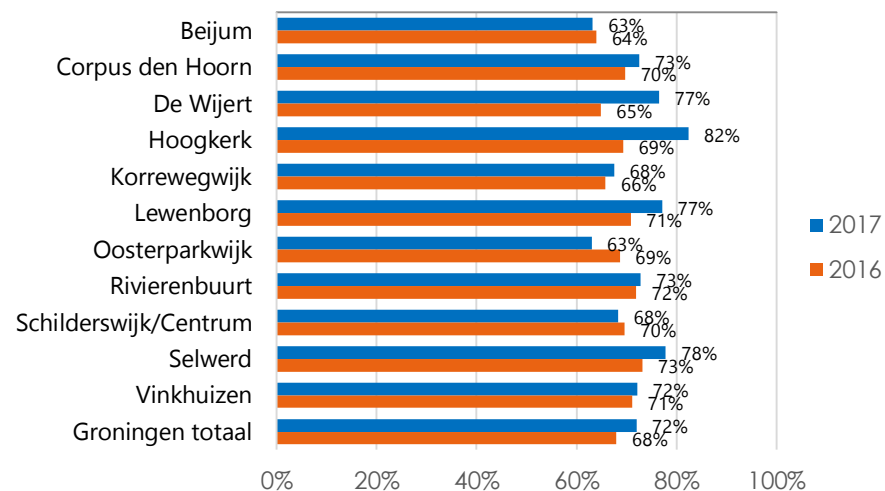


2.3 Contact met de gemeente

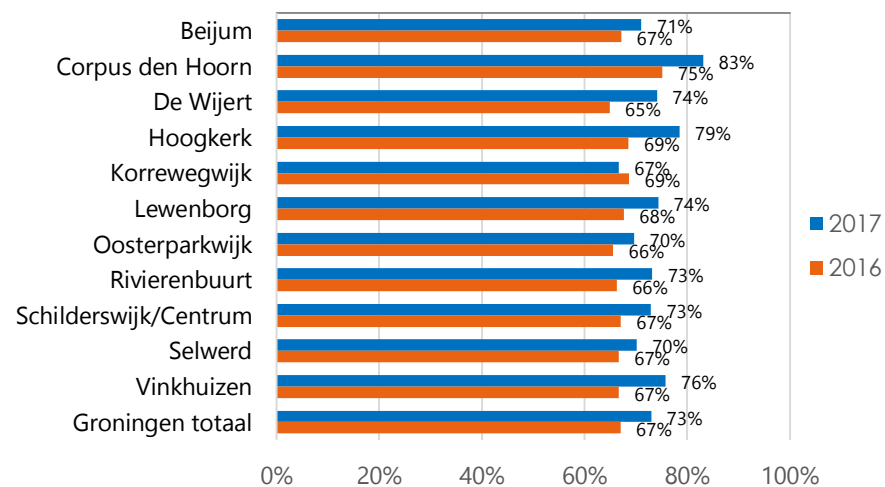
De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. In geheel Groningen wist 72 procent waar hij of zij terecht kon met zijn of haar hulpvraag. Vooral respondenten uit Hoogkerk en Selwerd zijn het hiermee eens (resp. 82 en 78 procent), respondenten uit de Oosterparkwijk en Beijum wat minder (beide 63 procent). In de meeste WJ-gebieden is over 2017 het percentage dat weet waar ze moeten zijn met hun hulpvraag hoger dan over 2016.

73 procent van de respondenten in geheel Groningen geeft aan dat ze snel geholpen werden. Vooral respondenten uit Corpus den Hoorn en Hoogkerk zijn het met deze stelling eens (resp. 83 en 79 procent). De Korrewegwijk scoort hier wat minder (66 procent). Ook hier is men in de meeste wijken in 2017 positiever dan over 2016.

Figuur 8: 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'
(percentage (helemaal) mee eens)



Figuur 9: 'Ik werd snel geholpen'
(percentage (helemaal) mee eens)

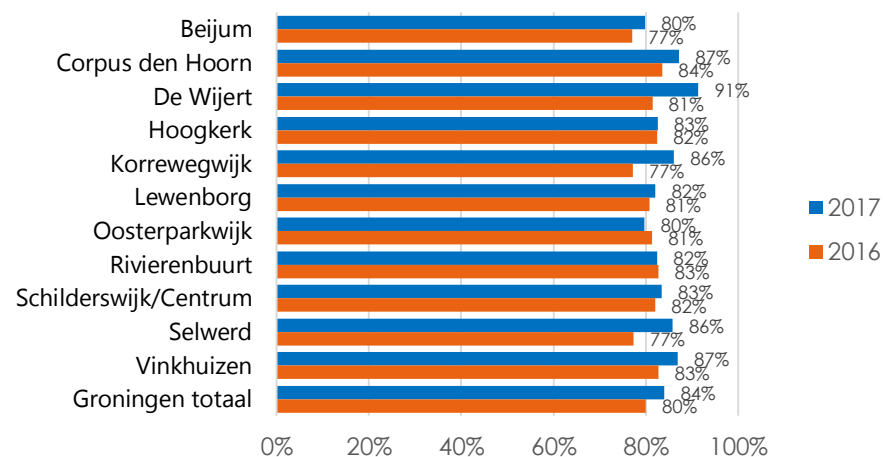


84 procent van de respondenten in geheel Groningen vond dat de medewerker hen serieus nam. Dit percentage ligt het hoogst in De Wijert, daar was 91 procent het (helemaal) eens met deze stelling. In de Oosterparkwijk is men het hier iets minder vaak mee eens (80 procent).

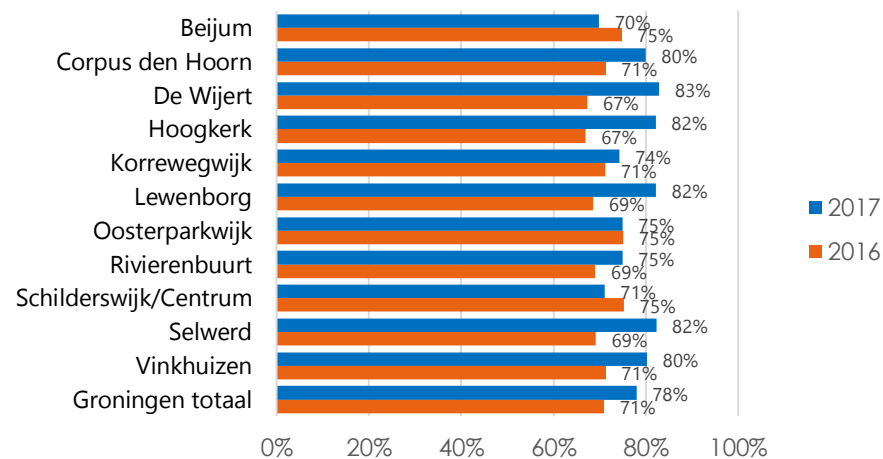
Ruim driekwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerkers en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Ook hier springt De Wijert er in positieve zin uit. Daarnaast scoren Hoogkerk, Lewenburg en Selwerd goed. In Schilderswijk/Centrum is men het minst positief (71 procent). Wel is men in vrijwel alle wijken over 2017 positiever dan over 2016. Alleen in Schilderswijk/Centrum en Beijum was men over 2016 positiever.

De relevante respons per wijk voor de vragen over het contact met de gemeente ligt tussen de 58 en 71 procent.

Figuur 10: 'De medewerker nam mij serieus'
(percentage (helemaal) mee eens)



Figuur 11 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'
(percentage (helemaal) mee eens)

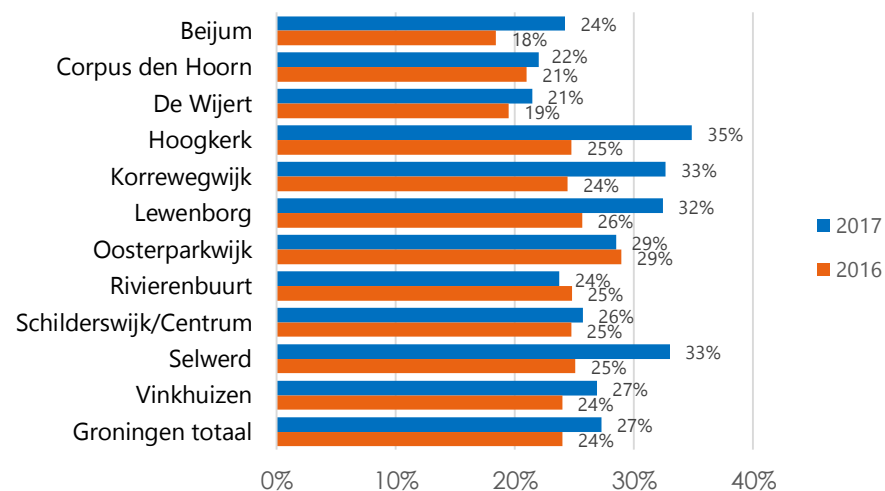


2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner

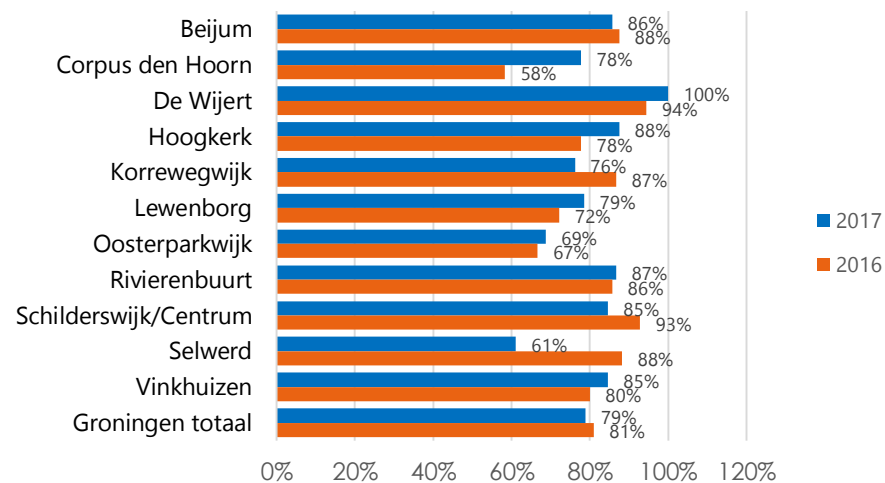
Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. Vanaf begin 2015, met de invoering van de Wmo 2015, zijn alle gemeentes verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuner beschikbaar te stellen voor haar burgers. In 2016 konden cliënten deze ondersteuning aanvragen via het zorgloket of het WIJ-team. Vanaf augustus 2016 waren alle WIJ-teams actief en kon de onafhankelijke cliëntondersteuner alleen nog via de WIJ-teams aangevraagd worden. Bijna driekwart (73 procent) van de respondenten in geheel Groningen wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 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. Vooral in WIJ-gebieden De Wijert en Corpus den Hoorn zijn mensen hier minder goed van op de hoogte (resp. 79 en 87 procent wist niet van de onafhankelijke cliëntondersteuner). Wel is men in vrijwel alle WIJ-gebieden over 2017 beter op de hoogte van de cliëntondersteuner dan over 2016.

79 procent van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuning, is hierover (heel) tevreden. In De Wijert is 100 procent (heel) tevreden. Wel gaat het hier om 10 respondenten. In Selwerd is men het minst positief (61 procent, 18 respondenten). In Corpus den Hoorn, De Wijert, Hoogkerk, Lewenburg en Vinkhuizen is men in 2017 (iets) positiever dan in 2016. Omdat er maar beperkt aantal respondenten gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner, was de respons op deze vraag vrij laag (N=156 in 2017, N=151 in 2016).

Figuur 12: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (percentage 'ja')



Figuur 13: Bent u tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner? (percentage (heel) tevreden)



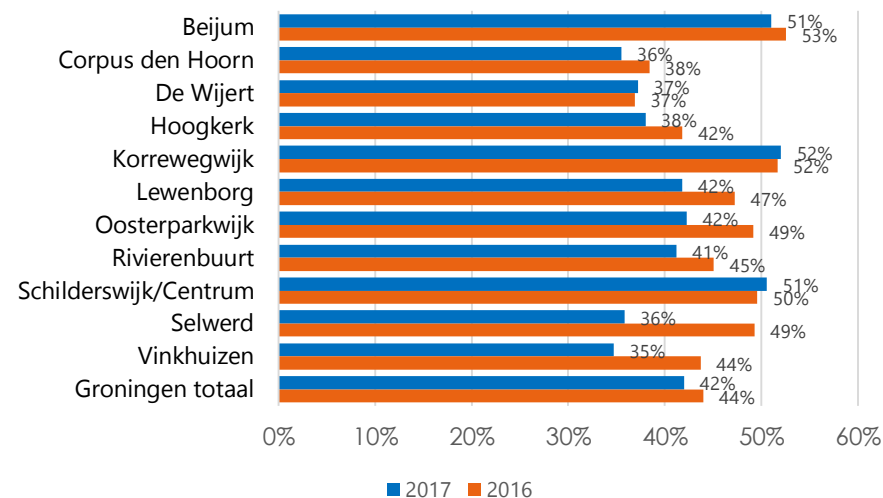
2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente

42 procent van de respondenten in geheel Groningen heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad (zie figuur 13). Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar. Met name cliënten uit de Korrewegwijk, Beijum en Schilderswijk/Centrum zeggen een (keuken)tafelgesprek gehad te hebben (rond de 50 procent). In Vinkhuizen, Corpus den Hoorn, en Selwerd hebben zegt rond de 35 procent een gesprek gehad te hebben.

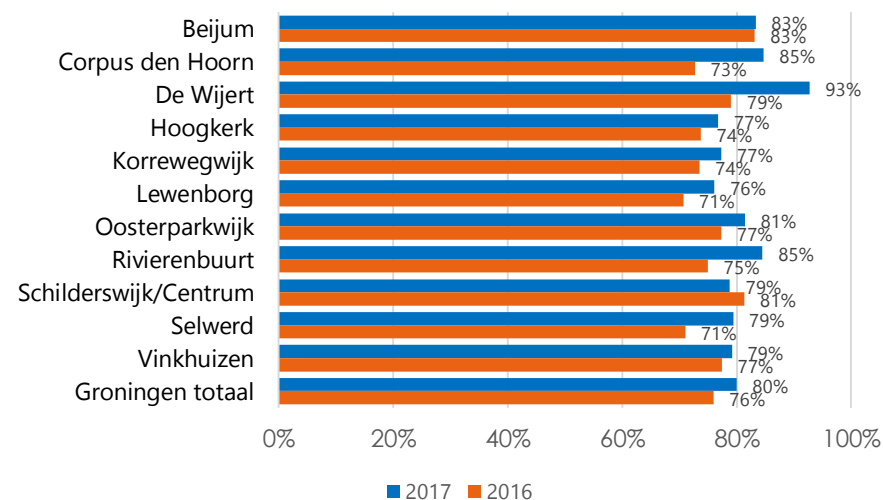
Bij 70 procent van de respondenten in geheel Groningen die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf, zoals een naaste, onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders. Dit percentage is vooral hoog in de WIJ-gebieden Rivierenbuurt (81 procent), Hoogkerk (75 procent) en Lewenborg (75 procent). In de Korrewegwijk was er in 22 procent van de gevallen een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. In de Oosterparkwijk, Rivieren buurt en Selwerd was dit 19 procent. Hoogkerk scoort hier het laagst met 8 procent.

De grote meerderheid van de respondenten in geheel Groningen is (heel) tevreden over het contact met de degene met wie ze het (keukentafel)gesprek voerden (80 procent, zie figuur 14). Met name De Wijert springt eruit; hier is 93 procent (heel) tevreden over het contact. In Lewenborg is men ten opzichte van het gemiddelde het minst tevreden (76 procent). In bijna alle WIJ-gebieden is men over 2017 tevredener dan over 2016.

Figuur 13: gebruik (keukentafel) gesprek (percentage 'ja')



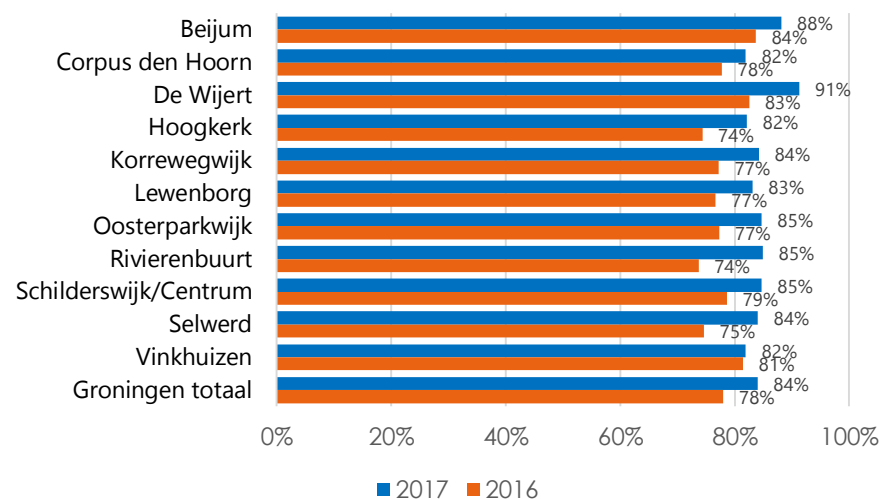
Figuur 14: Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (percentage '(heel) tevreden')



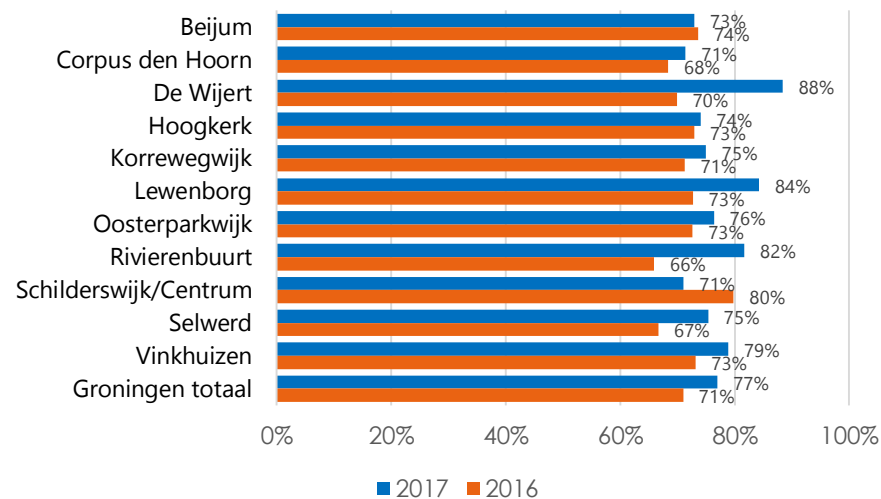
84 procent van de respondenten in heel Groningen is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd (zie figuur 15). Vooral in De Wijert zijn de respondenten tevreden (91 procent). Ook hierover zijn de respondenten in alle wijken tevredener in 2017.

Over de deskundigheid van de medewerker is ruim drie kwart tevreden (77 procent in geheel Groningen) (zie figuur 16). Ook hier springt De Wijert eruit, hier is 88 procent (heel) tevreden. In Schilderswijk/Centrum is men het minst tevreden (71 procent). In de meeste wijken is men over 2017 (iets) positiever dan over 2016.

Figuur 15: De manier waarop er naar u geluisterd werd (percentage (heel) tevreden)



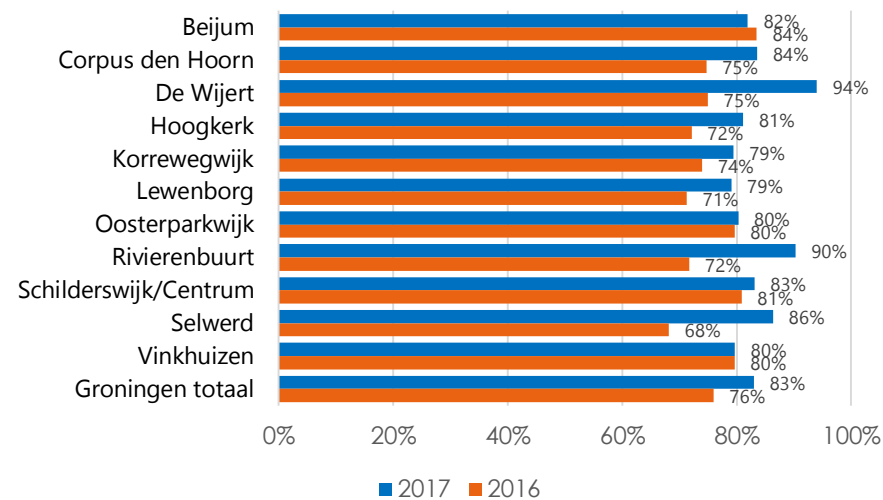
Figuur 16: De deskundigheid van de medewerker (percentage (heel) tevreden)



Over de gekozen oplossing is 83 procent in heel Groningen (heel) tevreden (figuur 17). Weer valt De Wijert het meest op; 94 procent is (heel) tevreden. Ook de Rivierenbuurt scoort hoog (90 procent). Korrewegwijk en Lewenburg scoren het laagst, maar nog steeds is een ruime meerderheid (heel) tevreden (beide 79 procent). Wederom is men over 2017 in vrijwel alle wijken positiever over de gekozen oplossing dan over 2016.

De relevante respons per wijk voor de vragen over het contact met de gemeente ligt tussen de 55 en 71 procent.

Figuur 17: De gekozen oplossing (percentage (heel) tevreden)

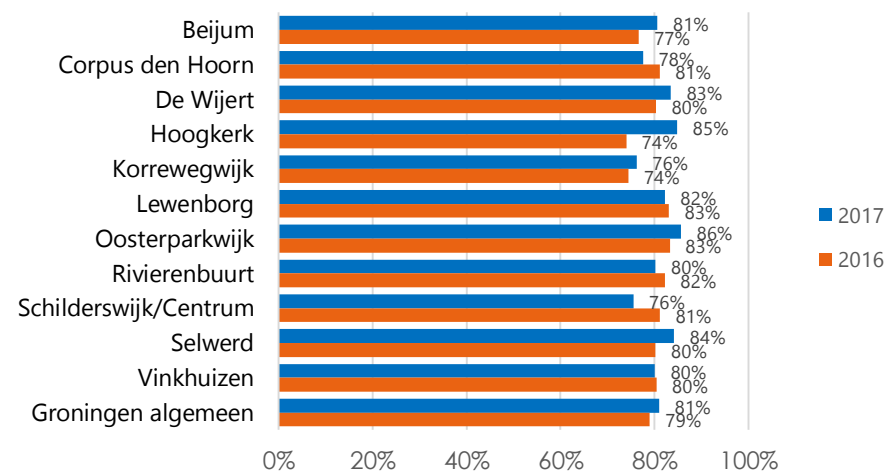


2.6 Kwaliteit van de ondersteuning

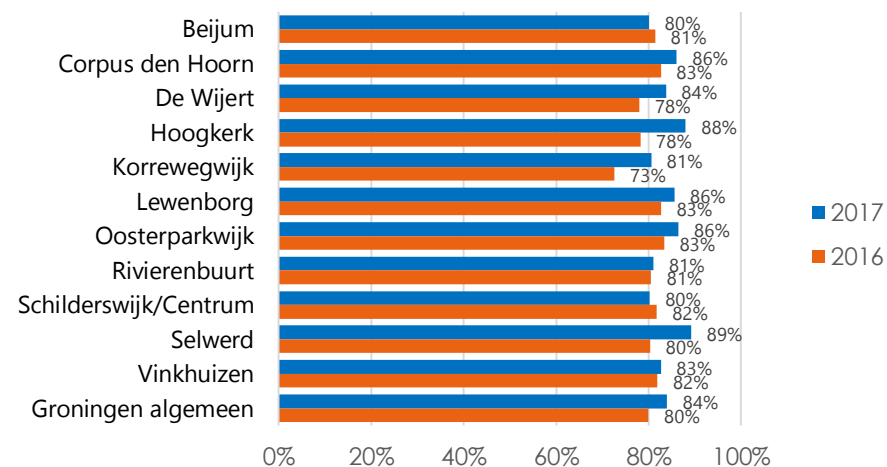
Ruim acht van de tien respondenten in geheel Groningen zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Over de kwaliteit van de ondersteuning is men vooral in de Oosterparkwijk en Hoogkerk tevreden (resp. 86 en 85 procent). In WIJ-gebieden Korrewegwijk en Schilderswijk/Centrum is men ten opzichte van het gemiddelde iets minder tevreden. Toch is daar nog ruim driekwart (beide 76 procent) het (helemaal) eens met deze stelling. In de meeste WIJ-gebieden is de mening over de kwaliteit van de ondersteuning over 2017 iets positiever dan over 2016. Dit is vooral zo in Hoogkerk (85 vs. 74 procent).

In geheel Groningen vindt 84 procent dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Dit is met name het geval in Selwerd (89 procent) en Hoogkerk (88 procent). Deze WIJ-gebieden springen er ook uit in vergelijking met de jaren; over 2017 is de tevredenheid met (bijna) 10 procent gestegen. In vrijwel alle WIJ-gebieden is men in 2017 het vaker eens met de stelling, of is de mening vrijwel gelijk. De relevante respons voor de vragen in deze paragraaf ligt tussen de 83 en 93 procent.

Figuur 18: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (percentage (helemaal) mee eens)



Figuur 19: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (percentage (helemaal) mee eens)



2.7 Overige ondersteuning

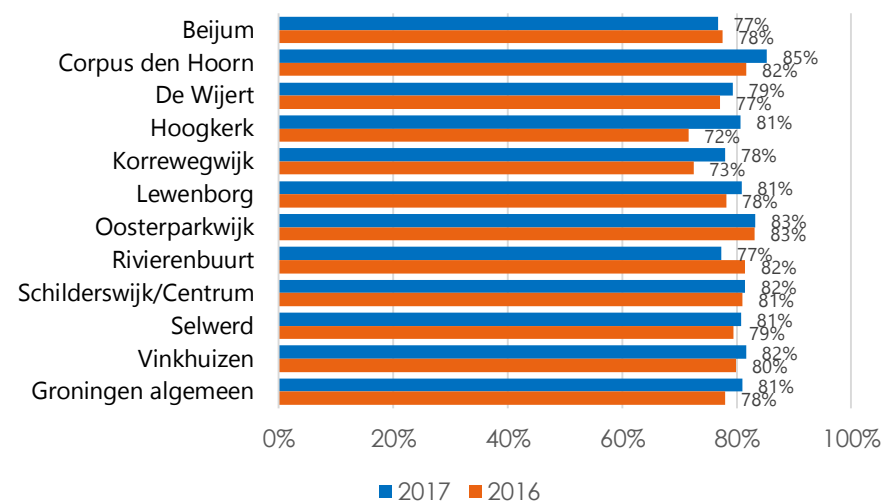
In geheel Groningen maakt 10 procent van de respondenten gebruik van voorzieningen zoals de inloop of activiteit in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was – en strijkservice. In de Rivierenbuurt (14 procent) en Beijum (13 procent) is dit het hoogst, in Schilderswijk/Centrum het laagst (4 procent). Ongeveer de helft van de ondervraagden (49 procent) ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of burens. In Hoogkerk is dit percentage het hoogst (61 procent), in de Rivierenbuurt het laagst (43 procent). Vooral in Hoogkerk en Schilderswijk/Centrum steeg tussen 2016 en 2017 het percentage dat hulp ontvangt van naasten (Hoogkerk van 52 naar 61 procent en Schilderswijk/Centrum van 35 naar 46 procent). Van de groep die hulp van naasten krijgt, heeft in geheel Groningen 11 procent het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan. Dit vindt men vooral in de Rivierenbuurt en Vinkhuizen (beide 17 procent), en het minst in de Korrewegwijk (7 procent). 7 procent van de respondenten in geheel Groningen geeft aan dat zij zelf of hun partner hulp krijgt van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje of coach). In Selwerd en Hoogkerk is dit percentage het hoogst (resp. 10 en 9 procent).

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; in geheel Groningen is rond de 80 procent het (helemaal) eens met de drie stellingen.

81 procent van de respondenten in geheel Groningen geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen (figuur 20). Vooral respondenten uit Corpus den Hoorn zijn het hiermee eens (85 procent). Ten opzichte van het gemiddelde scoren Beijum en de Rivierenbuurt het laagst. Toch is nog steeds ruim drie kwart het (helemaal) met de stelling eens.

Figuur 20: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (percentage (helemaal) mee eens)

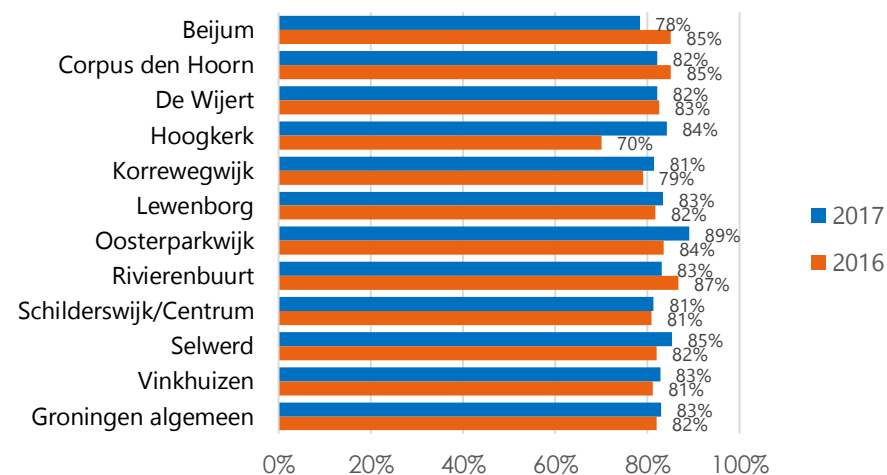


83 procent zegt dat zij zich beter kan redden door de ondersteuning die zij krijgt (geheel Groningen) (figuur 21). Respondenten uit de Oosterparkwijk zijn het hier het meest mee eens (89 procent). Verder valt de stijging tussen 2016 en 2017 in Hoogkerk op (van 70 naar 84 procent). In Beijum is de beoordeling het meest gedaald (van 85 naar 78 procent).

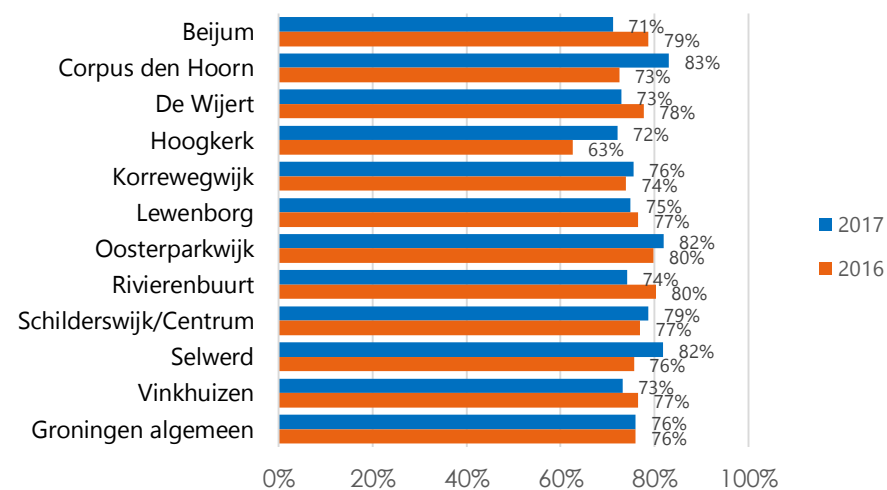
76 procent in Groningen is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' (figuur 22). Dit is met name zo in WJ-gebieden Corpus den Hoorn (83 procent) en Oosterparkwijk en Selwerd (beide 82 procent). In Corpus den Hoorn is de beoordeling ten opzichte van 2016 behoorlijk gestegen (van 73 naar 83 procent). De relevante respons voor de vragen in figuren 20, 21 en 22 ligt tussen de 83 en 92 procent.

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, buurthuismedewerkers, etc. De ondersteuning draagt met name bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (64 procent 'ja' of 'grotendeels'). Respondenten uit Selwerd en Corpus den Hoorn geven dit een stuk vaker aan dan gemiddeld in Groningen (resp. 72 en 71 procent). Ook draagt de ondersteuning bij aan het regelen van het huishouden en dit op orde te houden (60 procent Groningen algemeen). Hiervan is vooral sprake bij respondenten uit de Oosterparkwijk (74 procent) en minder bij respondenten uit de Rivierenbuurt (52 procent).

Figuur 21: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden (percentage (helemaal) mee eens)



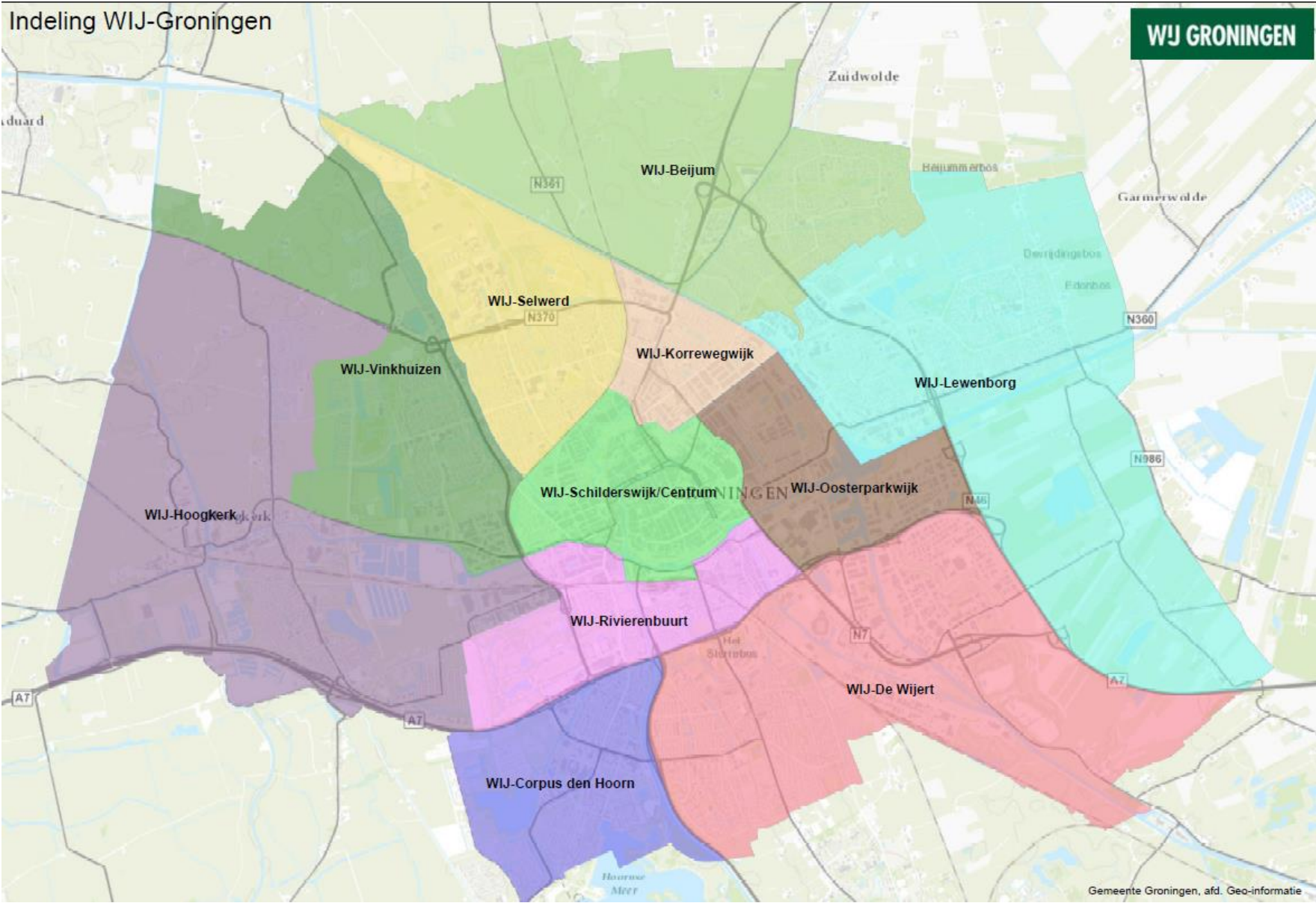
Figuur 22: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (percentage (helemaal) mee eens)



2.9 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. In vergelijking met 2016 is de waardering van de Wmo op de meeste vlakken iets positiever over 2017. Een aantal WIJ-gebieden springt eruit bij de verschillende onderwerpen. Zo scoren Selwerd en Hoogkerk hoog op de kwaliteit van de ondersteuning. Schilderswijk/Centrum en de Korrewegwijk scoren hier juist het laagst. De Wijert springt er in positieve zin uit op alle onderdelen van het (keukentafel)gesprek met de gemeente. Corpus den Hoorn, de Oosterparkwijk en Selwerd doen dat op het effect van de ondersteuning. Hier scoren vooral Beijum minder goed. Kijken we naar alle onderwerpen, dan zien we dat men in Hoogkerk, Selwerd, De Wijert en de Oosterpark het vaakst een positieve mening heeft. De Korrewegwijk, Beijum en Schilderswijk/Centrum zijn vaker minder positief.

Bijlage 1: de WIJ-gebieden



Colofon

Cliëntervaringsonderzoek Wmo – WIJ-gebieden 2017

Auteurs:

Laura de Jong
Marjolein Kolstein
Inge de Vries

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Fotografie:

Gemeente Groningen

Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen



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

BASIS VOOR BELEID

