



# Clientervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Haren 2018

**Gert Bos**

**Marjolein Kolstein**

**Inge de Vries**

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

**September 2019**



BASIS VOOR BELEID

# Inhoud

<b>Inhoud .....</b>	<b>2</b>
<b>Samenvatting .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1 Opzet van het onderzoek .....	5
1.2 Respons.....	6
1.3 Achtergrondkenmerken respondenten.....	6
<b>2. Resultaten.....</b>	<b>8</b>
2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente.....	8
2.2 Reden die meespeelden in contact gemeente.....	8
2.3 Contact met de gemeente .....	8
2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner .....	9
2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente .....	9
2.6 Kwaliteit van de ondersteuning.....	10
2.7 Overige ondersteuning.....	10
2.8 Effect van de ondersteuning.....	10

2.9 Tot slot .....	12
--------------------	----

<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. Door de herindeling voert de nieuwe gemeente Groningen het onderzoek dit jaar uit voor de voormalige gemeente Haren. Er is een steekproef getrokken uit de Wmo-cliënten die in 2018 een voorziening hadden in de voormalige gemeente Haren.

## 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 (keukentafel)gesprek en het effect van de ondersteuning.

## Respons

Deze rapportage bevat de analyse van de resultaten van het CEO Wmo voor de gemeente Haren als geheel. In totaal hebben 253 van de 890 aangeschreven personen de enquête ingevuld. Dit is een respons van 29 procent.

## Redenen om contact op te nemen met de gemeente

Meer dan de helft van de respondenten zocht contact met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen. Daarnaast is het feit dat men nergens meer naar toe kan omdat men geen vervoer heeft een veelgenoemde reden.

Er is gevraagd welke redenen meespeelden om naar de gemeente te gaan. 64 procent noemt hier dat zij doorverwezen zijn door de huisarts of een andere zorgverlener. 49 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; 84 procent wist waar hij/zij moest zijn met zijn/haar hulpvraag. 75 procent zegt snel te zijn geholpen door de gemeente.

### Gesprek met de gemeente en onafhankelijke cliëntondersteuner

In 2018 heeft 27 procent van de respondenten aangegeven een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. De meeste cliënten (70 tot 80 procent) zijn (heel) tevreden over de verschillende aspecten van het (keukentafel)gesprek. Bij 65 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 5 procent van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig. Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de cliënt helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. 30 procent van de respondenten wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

### Kwaliteit van de ondersteuning

85 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; meer dan 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 huishouden te regelen en op orde te houden (74 procent).

De tabel hieronder geeft op de volgende pagina een totaalbeeld van de resultaten voor de gemeente Haren op de tien verplichte vragen.

*Resultaten verplichte vragen in de gemeente Haren  
(% beantwoord met (helemaal) mee eens of 'ja' (bij vraag 5))*

	2018	2017*
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	84	76
2. Ik werd snel geholpen	75	74
3. De medewerker nam mij serieus	84	80
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	78	74
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	30	24
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	85	80
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	87	80
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	85	81
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	87	80
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	81	79

*\*de resultaten uit 2017 zijn overgenomen uit het rapport van het Sociaal Planbureau Groningen (respons: n=272).*

# 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. Na de herindeling van heeft de nieuwe gemeente Groningen voor het eerst dit onderzoek uit laten voeren onder WMO-cliënten van de voormalige gemeente Haren.

## 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 2018 een maatwerkvoorziening hadden in de gemeente. Vanwege de gemeentelijke herindeling is besloten om het onderzoek over 2018 vervoegd uit te laten voeren; niet in mei/juni zoals in eerdere jaren, maar in maart/april. Rond 1 maart 2019 hebben de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief met een papieren vragenlijst en een retourenvelop ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men, indien gewenst, de vragenlijst online konden invullen. Cliënten konden tot 30 april de vragenlijst invullen. Het betreft een anonieme enquête; de privacy van de deelnemers is gewaarborgd.

In deze rapportage bespreken we de resultaten van de voormalige gemeente Haren 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 2018 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2018.

## 1.2 Respons

Alle 890 WMO-cliënten in de gemeente Haren hebben een uitnodigingsbrief en papieren enquête ontvangen. In totaal hebben 255 cliënten de vragenlijst (deels) ingevuld. Dit is een respons van 31 procent.

Van de respondenten geeft 41 procent aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

### Steekproef en respons

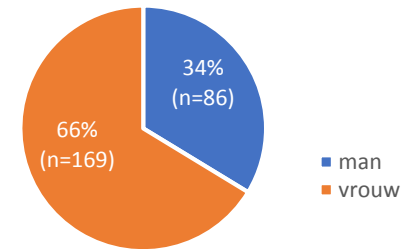
Steekproef Haren	Aantal personen
Cliëntenbestand	890
Aangeschreven cliënten	873
Totale respons	255 (29%)
Lege enquêtes/te laat beantwoord	3
<b>Geldige respons</b>	<b>253 (29%)</b>

De n die wordt weergegeven bij de figuren, is de relevante respons: hierbij worden antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet meegeteld.

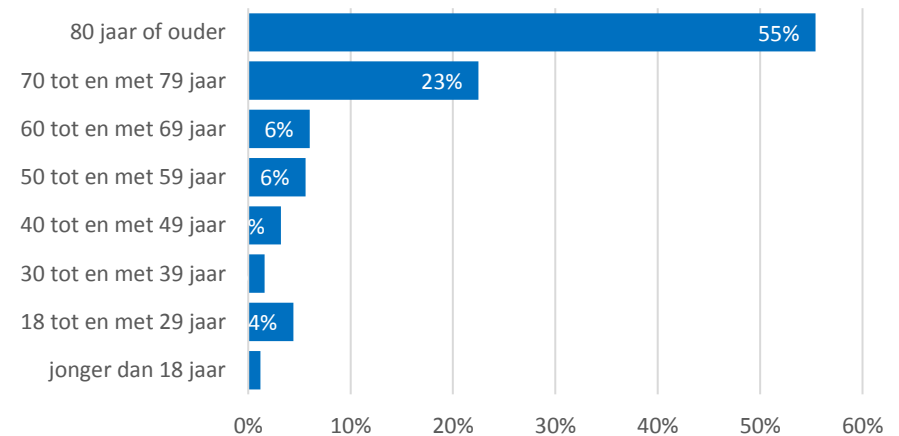
## 1.3 Achtergrondkenmerken respondenten

Twee derde van de respondenten van het onderzoek is vrouw; een kwart is man. Meer dan drie kwart van de respondenten is 70 jaar of ouder (78 procent). 55 procent is 80 jaar of ouder.

Geslacht respondenten (n=255)



Leeftijd respondenten\* (N=255)



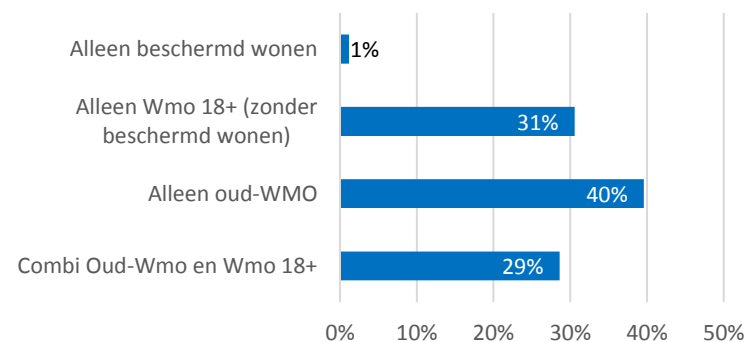
\*Door afronding telt het totaal niet altijd op tot 100 procent

De definities van de verschillende cliëntgroepen zijn als volgt:

- Beschermd Wonen: cliënten die gebruik maken van beschermd wonen in een daartoe aangewezen instelling waarbij 24 uren toezicht wordt geboden. Het gaat in dit geval om cliënten uit de gehele provincie Groningen.
- 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)

Qua voorziening zit 40 procent van de respondenten in de categorie 'oud-Wmo'. 20 procent valt in de categorie 'combi oud-Wmo en Wmo 18+' en 31 procent heeft alleen Wmo 18+. In de beschrijving van de resultaten zijn geen uitsplitsingen gedaan naar cliëntgroep, omdat de aantallen hiervoor te laag zijn.

Voorziening respondenten (N=255)





## 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 de tabel hieronder. De meest aangevinkte reden is dat men het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (52 procent). Meer dan een derde geeft als reden aan anders nergens meer naar toe te kunnen omdat ze geen vervoer meer hebben.

*Contact met de gemeente, bestaande en nieuwe cliënten (n=253)*

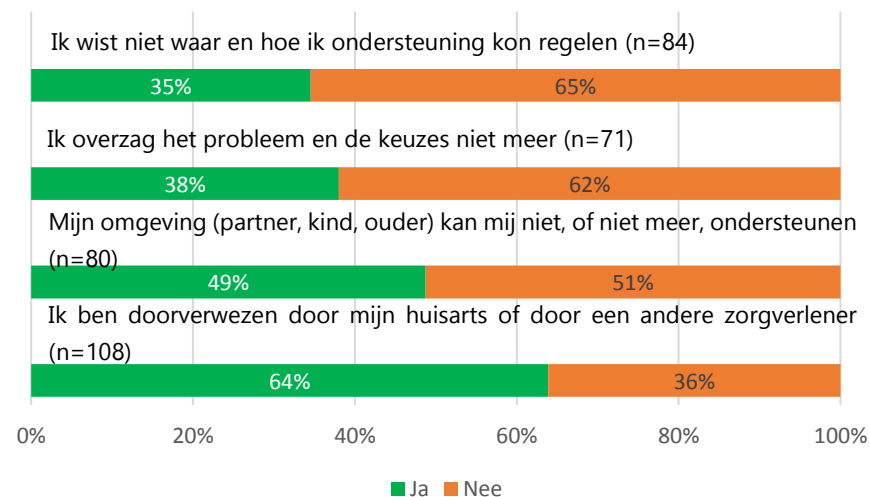
Waarom contact met gemeente	2018
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan.	52%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb.	34%
Omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden.	16%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen.	12%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen.	11%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen.	10%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden.	9%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken.	7%
Omdat ik overdag niks te doen heb.	4%
Anders	12%

*Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk*

### 2.2 Reden 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.

*Speelde één van de volgende redenen mee om naar de gemeente te gaan?*



Van de respondenten die hierop geantwoord hebben, geeft bijna twee derde aan dat ze doorverwezen zijn door hun huisarts of andere zorgverlener. De helft van de respondenten gaf dat hun omgeving hen niet, of niet meer kan ondersteunen.

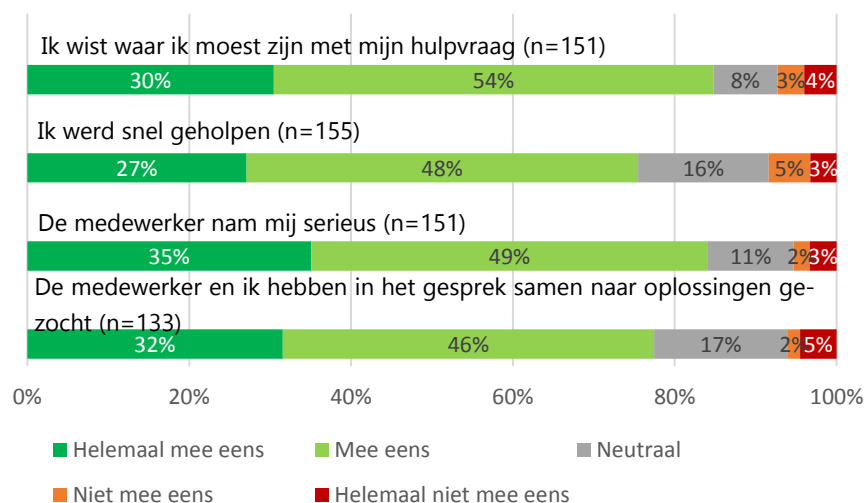
### 2.3 Contact met de gemeente

De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan.



Ruim 80 procent van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Driekwart van de respondenten gaf aan dat ze snel geholpen werden. Ruim 80 procent van de respondenten vond dat ze door de medewerker serieus werden genomen. Driekwart van de respondenten is van mening dat er in het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht.

#### 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.

70 procent van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

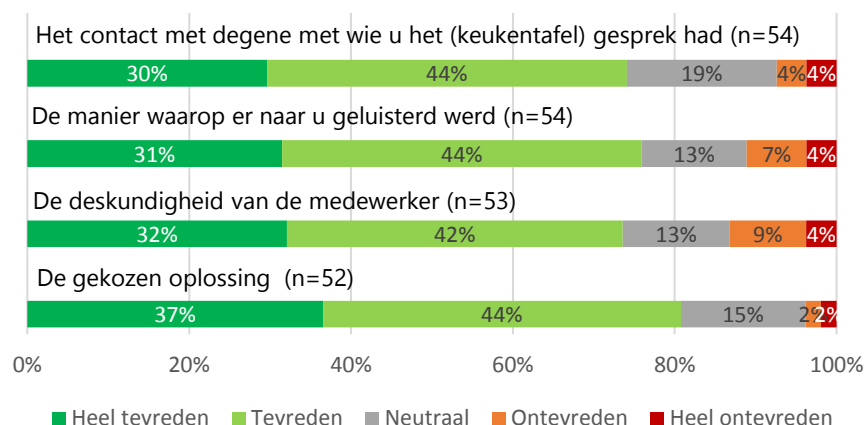
Vier respondenten hebben de vraag over de tevredenheid over de onafhankelijke cliëntondersteuner ingevuld. Drie van de vier respondenten toonden zich (zeer) tevreden over de cliëntondersteuner. Eén respondent toonde zich neutraal.

## 2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente

Ruim een kwart van de respondenten (27 procent) heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad. Bij 65 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 5 procent van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. In bijna 60 procent van de gevallen was er een naaste bij de (keukentafel)gesprekken.

74 procent van de respondenten is (heel) tevreden over het contact met degene met wie het (keukentafel)gesprek plaats vond. Over de manier waarop er naar de respondent geluisterd is 75 procent (heel) tevreden. De deskundigheid van de medewerker wordt door 74 procent als (heel) tevredenstellend ervaren. Over de gekozen oplossing is 81 procent (heel) tevreden.

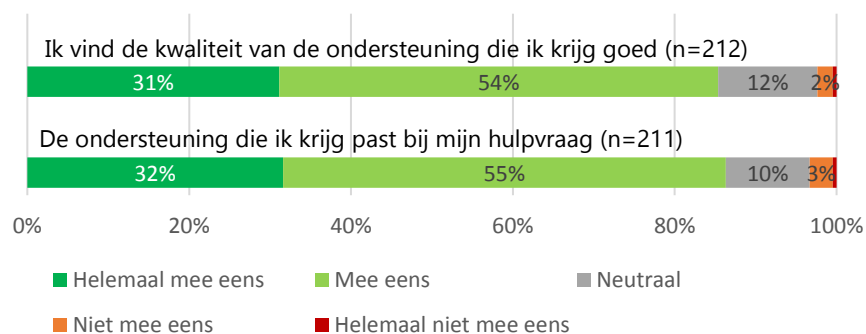
### Tevredenheid (keukentafel)gesprek



## 2.6 Kwaliteit van de ondersteuning

85 procent van de respondenten toonde zich in 2018 tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Van de respondenten vindt 87 procent dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag.

### Kwaliteit van de ondersteuning



## 2.7 Overige ondersteuning

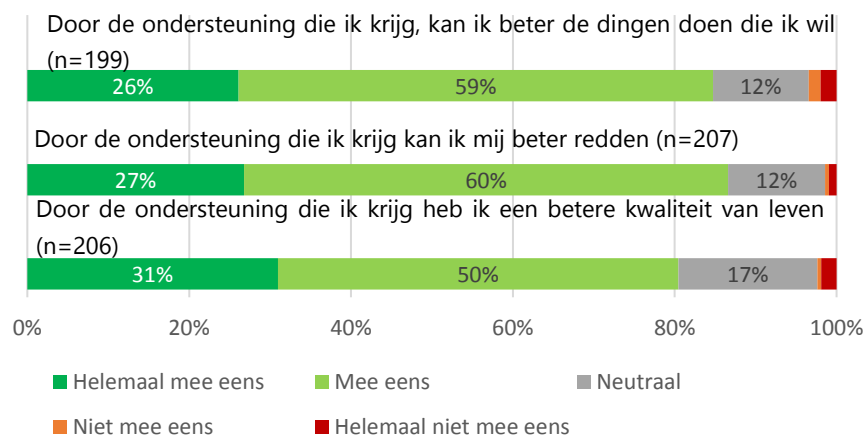
17 procent van de respondenten maakte in 2018 gebruik van voorzieningen zoals de inloop of activiteit in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was – en strijkservice. Meer dan de helft (55 procent) van de ondervraagden ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of buren. Van deze groep heeft meer dan de helft (52 procent) het idee dat de naaste die voor hen zorgt dat niet aankan. 15 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; 80 procent van de respondenten is het (helemaal) eens met de drie stellingen.

85 procent van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij wil doen. Bijna is negentig procent is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'. Meer dan tachtig procent van de respondenten zegt een betere kwaliteit

### Wat levert de ondersteuning op?

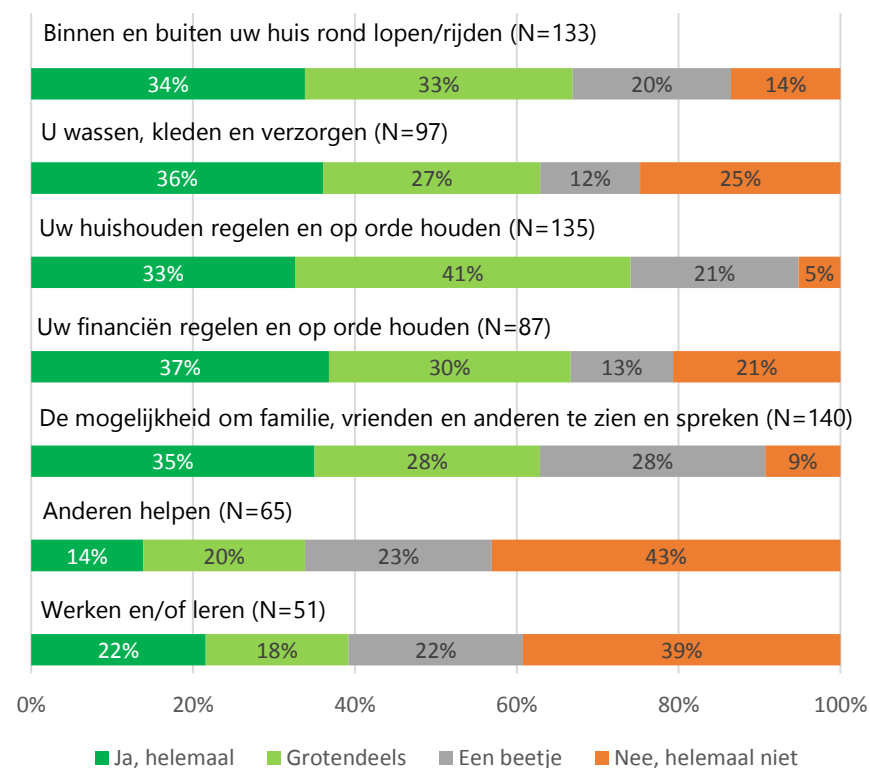


We hebben ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. Hierbij tellen alle soorten ondersteuning mee, ook die van naasten, vrijwilligers, buurt-huismedewerkers, etc.

De ondersteuning draagt met name bij aan het regelen en op orde houden van het huishouden. Van de respondenten gaf 74 procent aan dat de ondersteuning en hulpmiddel(en) hier helemaal of grotendeels aan bijdragen. De ondersteuning draagt ook sterk bij het op orde houden en regelen van de huishouden en de financiën.

De ondersteuning draagt minder sterk bij aan werken en/of leren of het helpen van anderen.

### Ondersteuning en hulpmiddel(en) dragen bij aan...



## 2.9 Concluderend

Over het algemeen reageren de Wmo-cliënten in Haren positief op de stellingen in de vragenlijst. Minimaal 75 procent is het (helemaal) eens met de stellingen.

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. Men heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning en de ondersteuning draagt bij aan het regelen en op orde houden van het huishouden. Ook is men door de ondersteuning beter in staat binnen en buiten het huis rond te lopen/rijden en de financiën te regelen en op orde houden.

Verder wordt met name de kwaliteit van de ondersteuning goed beoordeeld. Bijna negen van de tien vinden dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Ruim een kwart had een (keukentafel)gesprek met de gemeente. Daarover zegt minimaal drie kwart dat zij tevreden is over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, de gekozen oplossing en het contact met degene met wie men het (keukentafel)gesprek had. Verder zien we dat de onafhankelijke cliëntondersteuner matig bekend is; 30 procent wist dat hij/zij gebruik kon maken van de ondersteuner.

Over het contact met de gemeente is ongeveer drie kwart van de respondenten positief. Zij werden snel geholpen en hebben samen met de medewerker naar oplossingen gezocht.

Voor alle tien verplichte stellingen geldt dat er in 2018 positiever gereageerd is dan in 2017



# Colofon

## Clëntervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Haren 2018

### Auteurs:

Gert Bos  
Marjolein Kolstein  
Inge de Vries

### Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

### Fotografie:

Gemeente Groningen

### Uitgave:

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen



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

