



Clëntervaringsonderzoek Wmo

WIJ-gebieden 2018

Marjolein Kolstein

Inge de Vries

www.oisgroningen.nl

September 2019



BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Inhoud	2
Samenvatting	3
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
1.5 Opzet rapport.....	7
2. Resultaten	8
2.1 Redenen om contact op te nemen met de gemeente.....	8
2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente.....	9
2.3 Contact met de gemeente	12
2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner	15
2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente	16
2.7 Overige ondersteuning.....	20

2.8 Effect van de ondersteuning	20
2.9 Tot slot	22
Bijlage 1: de WIJ-gebieden	23
Colofon	24

Samenvatting

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te laten voeren. Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) voert dit onderzoek vanaf 2015 uit voor de gemeente Groningen. Voor dit onderzoek hebben we een brief gestuurd met een inlogcode waarmee online een vragenlijst ingevuld kon worden. Ook was het mogelijk om de meegestuurde papieren vragenlijst in te vullen en retour te zenden.

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 2.925 van de 10.780 aangeschreven personen de enquête volledig ingevuld. Dit is een respons van 27 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. Deze reden is vooral in Vinkhuizen, Lewenborg en Haren vaak genoemd, in Corpus den Hoorn, De Wijert en Schilderswijk/Centrum juist weinig. '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 Vinkhuizen, Ten Boer en Selwerd genoemd, en minder in de Oosterparkwijk en Beijum.

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 verschillen op te merken; de Rivierenbuurt scoort het hoogst met 75 procent, Corpus den Hoorn, het laagst met 62 procent. Ook bij de tweede belangrijkste reden (mijn omgeving kan mij niet (meer) ondersteunen) vinden we verschillen tussen de WIJ-gebieden. In Schilderswijk/Centrum geeft 66 procent dit aan. In Selwerd en Ten Boer is dit behoorlijk minder het geval met 43 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. Dit percentage ligt het hoogst in Corpus den Hoorn (91 procent), het laagst in de Schilderswijk/Centrum (81 procent). Respondenten uit Vinkhuizen zijn het meest positief over de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (86 procent). In de Oosterparkwijk is men het minst positief (72 procent). Op de stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' werd binnen Groningen verschillend gereageerd. In Haren, Vinkhuizen en Hoogkerk was men positief (85, 81 en 81 procent). In Schilderswijk/Centrum een stuk minder (66 procent). Vooral respondenten uit Vinkhuizen en Hoogkerk vonden dat ze snel geholpen werden (85 en 84 procent). Ook hier scoort Schilderswijk/Centrum minder (64 procent).

Gesprek met de gemeente en onafhankelijke cliëntondersteuner

Met name cliënten uit de Korrewegwijk, Beijum en Schilderswijk/Centrum zeggen een (keuken)tafelgesprek gehad te hebben (rond de 45 procent). In Haren, Corpus den Hoorn, en De Wijert is dit percentage het laagst (rond de 30 procent). Bij twee derde van de respondenten in geheel Groningen die een (keukentafel)gesprek hebben gehad, was er iemand aanwezig naast de cliënt zelf. In Schilderswijk/Centrum, Lewenborg en Beijum lijkt dit het minst te gebeuren. Hier was bij 36-38 procent niemand aanwezig bij het gesprek. In Ten Boer was er in 26 procent van de gevallen een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. Lewenborg scoort hier het laagst met 9 procent. Van alle WIJ-gebieden wist men in Lewenborg, Ten Boer en Hoogkerk het beste dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Toch wist ook in die wijken krap een derde dat dit kon. In Schilderswijk/Centrum, Korrewegwijk en Selwerd is men het minst op de hoogte van de onafhankelijke cliëntondersteuner (resp. 23, 24, 25 procent). In geheel Groningen is dit percentage 29.

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 (beide 88 procent), in Schilderswijk/Centrum iets minder. Toch is daar nog 79 procent het (helemaal) eens met deze stelling. Met name in Hoogkerk en Vinkhuizen is men goed te spreken over het aansluiten van de ondersteuning bij de gestelde hulpvraag (resp. 90 en 89 procent (helemaal) mee eens). Ook hier scoort Schilderswijk/Centrum wat minder (78 procent).

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 (82 procent in geheel Groningen). Respondenten uit Beijum, Haren en Selwerd zijn het hier het meest mee eens. Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid van respondenten uit Beijum met 10 procentpunt gestegen. Ook geeft men aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen (geheel Groningen 82 procent). Vooral respondenten uit Haren, Oosterpark en Beijum zijn het hiermee eens (rond de 85 procent). Respondenten uit De Wijert en Schilderswijk/Centrum scoren het laagst (77 en 78 procent). 77 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 Haren, Beijum en Selwerd. Ook hier scoort Beijum beter ten opzichte van 2017 (van 71 naar 79 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 2018 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. Vanwege de gemeentelijke herindeling is besloten om het onderzoek over 2018 vervroegd 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 WIJ-gebieden.

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

In totaal hebben 2.925 cliënten de vragenlijst (deels) ingevuld. Omdat sommige cliënten de vragenlijst onvolledig of onjuist hadden ingevuld, zijn de antwoorden van 2.907 respondenten meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 27 procent. 38 procent van de respondenten geeft aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Steekproef en respons (totaal Groningen, Haren, Ten Boer)

Steekproef	Aantal personen
Cliëntenbestand	15.454
Aangeschreven cliënten	10.780
Onscanbaar/te laat beantwoorde enquêtes	93
Totale respons	2.925 (27%)
Lege enquêtes	18
Geldige respons	2.907 (27%)

Het aantal respondenten per WIJ-gebied ligt tussen 129 (De Deel, Ten Boer) en 283 (Lewenborg). Procentueel gezien is in Lewenborg en Ten Boer de hoogste respons (33 en 32 procent). Het WIJ-gebied Groningen algemeen betreft de aangeschreven personen die in 2018 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 19 en 85. 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+). Er zijn daarom geen uitsplitsingen gedaan naar nieuwe en bestaande cliënten en naar type voorziening.

*Respons per WIJ-gebied**

WIJ-gebied	Aangeschreven	Respons	Totaal	Foutenmarge (+/-)
Beijum	809	175 (22%)	6%	6,6%
Corpus den Hoorn	867	252 (29%)	9%	5,5%
De Wijert	890	271 (30%)	9%	5,3%
Haren	873	255 (29%)	9%	5,2%
Hoogkerk	591	186 (31%)	6%	6,0%
Korrewegwijk	860	181 (21%)	6%	6,6%
Lewenborg	862	283 (33%)	10%	5,0%
Oosterpark	849	206 (24%)	7%	6,1%
Rivierenbuurt	812	231 (28%)	8%	5,5%
Schilderswijk	891	211 (24%)	7%	6,2%
Selwerd	950	273 (29%)	9%	5,5%
Ten Boer (De Deel)	403	129 (32%)	4%	7,2%
Vinkhuizen	906	252 (28%)	9%	5,6%
geen WIJ-gebied	217	20 (9%)	1%	21,2%
Totaal	10.780	2.925 (27%)	100%	1,7%

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

1.3 Achtergrondkenmerken respondenten

64 procent van de respondenten van die toegekend kunnen worden aan een WIJ-gebied is vrouw; 36 procent is man. De figuur hiernaast laat zien dat de meerderheid van de respondenten 70 jaar of ouder is. Voor de gehele gemeente (Groningen, Haren, Ten Boer) is dat ruim 60 procent. Haren (78 procent), Corpus den Hoorn, De Wijert en Ten Boer (alle 76 procent) hebben het hoogste aandeel respondenten dat ouder dan 70 is. De Oosterparkwijk en Korrewegwijk hebben het laagste aandeel respondenten van 70 jaar of ouder (resp. 43 en 44 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 2018 maar hiervan geen gebruik maakten. Er is geen geval bekend van personen die geen lopende indicaties hadden in 2018 maar wel aangeschreven zijn. Het feit dat een vervoersindicatie (taxipas) onder de Wmo valt heeft zoals elk jaar 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.

1.5 Opzet rapport

In de grafieken met de uitkomsten wordt steeds één aantal (n) één percentage weergegeven. Het gaat hierbij om de gegevens van 2018. De percentages van de andere jaren worden alleen met de balken in de grafieken aangegeven. De n die wordt weergegeven, is de relevante respons: hierbij worden antwoorden zoals 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet niet' niet meegeteld.

Leeftijd respondenten, naar WIJ-gebied



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 hiernaast. De meest aangevinkte reden in geheel Groningen is dat men het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (48 procent). Deze reden is vooral in de Vinkhuizen, Lewenborg en Haren vaak genoemd (resp. 53, 53 en 52 procent). In Corpus den Hoorn, De Wijert en Schilderswijk/Centrum is dit wat minder een reden om contact op te nemen (40-42 procent). 'Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb' is de tweede meest genoemde reden in geheel Groningen (38 procent). Deze reden wordt vaak in Vinkhuizen, Ten Boer en Selwerd genoemd (resp. 46, 43 en 42 procent), en juist minder in de Oosterparkwijk en Beijum (resp. 32 en 33 procent).

Contact met de gemeente (n=2907)

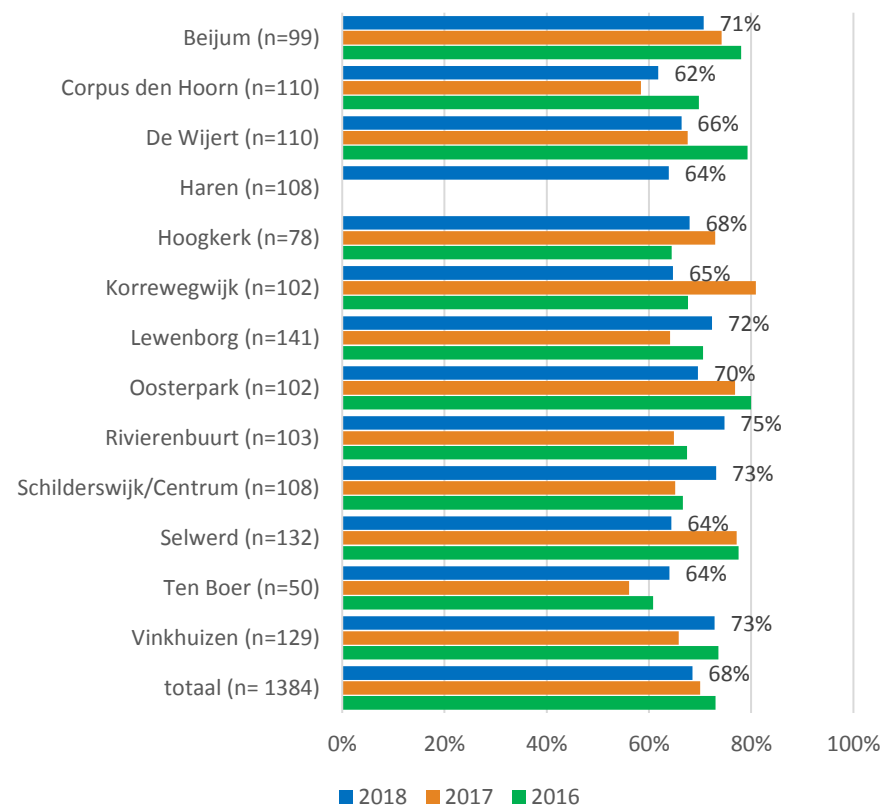
Waarom contact met gemeente	Totaal
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	48%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	38%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	17%
Anders	14%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	13%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	14%
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	13%
Omdat ik overdag niks te doen heb	7%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	7%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken	6%

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

2.2 Redenen die meespeelden in contact gemeente

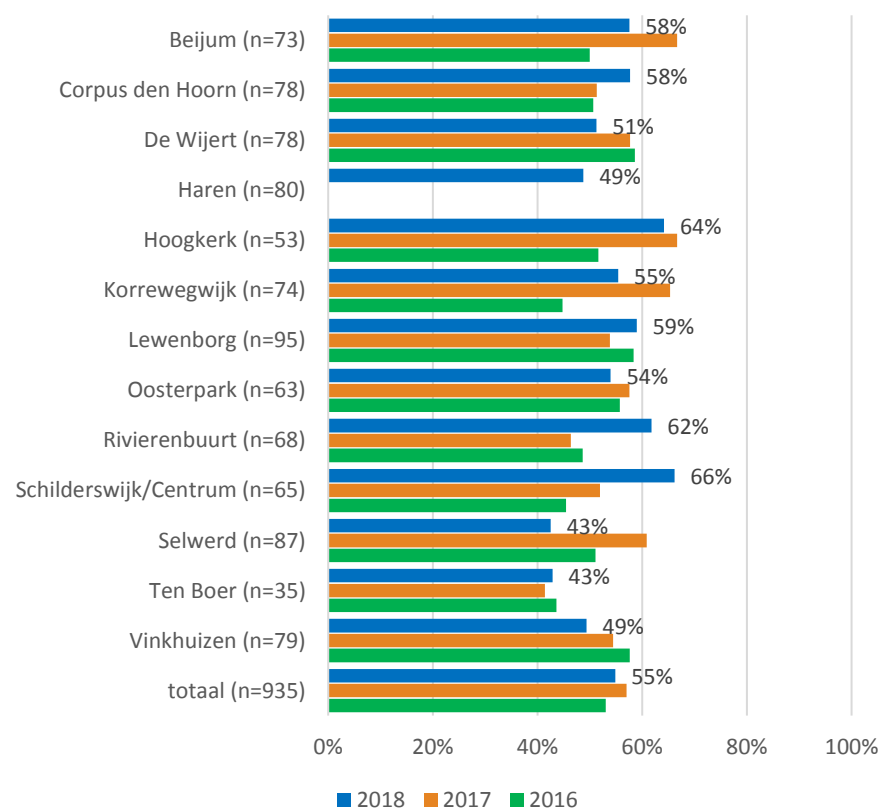
Naast de voornaamste reden om contact op te nemen, is ook gevraagd of bepaalde zaken meespeelden om naar de gemeente te gaan. De meeste respondenten geven hierbij aan dat ze doorverwezen zijn door hun huisarts of andere zorgverlener (68 procent gemeente totaal). Met name cliënten wonend in de Rivierenbuurt (75 procent), Vinkhuizen en Schilderswijk/Centrum (beide 73 procent) noemen deze reden. In deze wijken werd deze reden over 2018 vaker genoemd dan in eerdere jaren. In Corpus den Hoorn is een doorverwijzing een stuk minder vaak een reden die meespeelde om contact op te nemen (62 procent). In De Wijert, Korrewegwijk en Selwerd werd deze reden in 2018 minder vaak genoemd dan in de eerdere jaren.

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



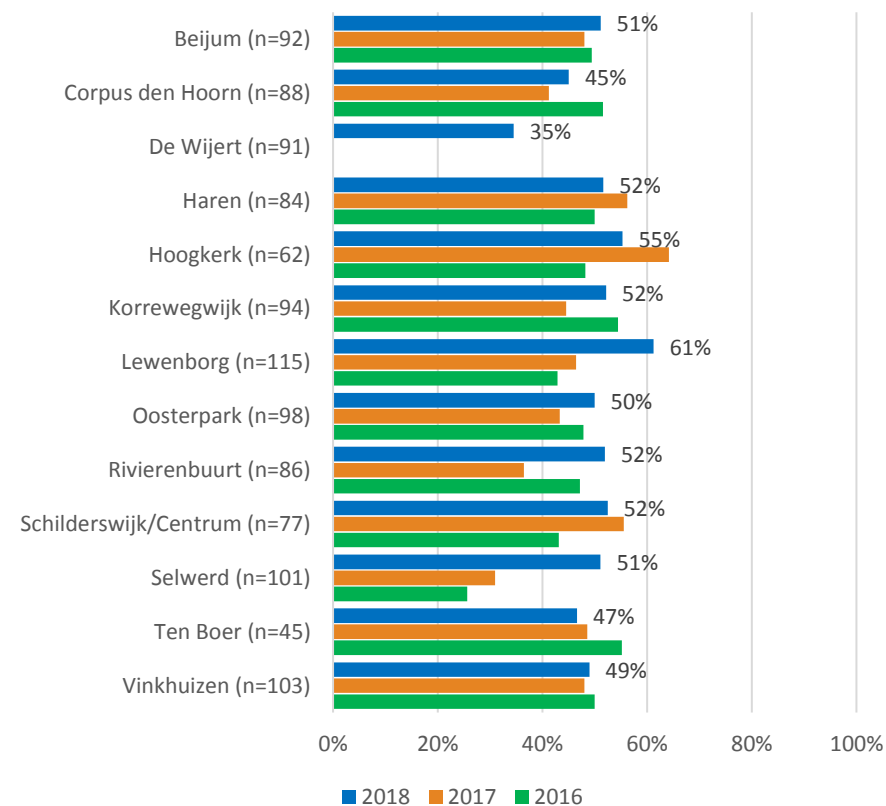
Bij 55 procent van de respondenten in geheel Groningen kon de omgeving hen niet (meer) ondersteunen. Respondenten uit Schilderswijk/Centrum (66 procent), Hoogkerk (64 procent) en de Rivierenbuurt (62 procent) geven dit het vaakst aan. In de Rivierenbuurt en Schilderswijk/Centrum valt het verschil met 2017 op. In dat jaar was deze reden voor cliënten in deze wijken nog een stuk minder aan de orde (resp. 46 en 52 procent).

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



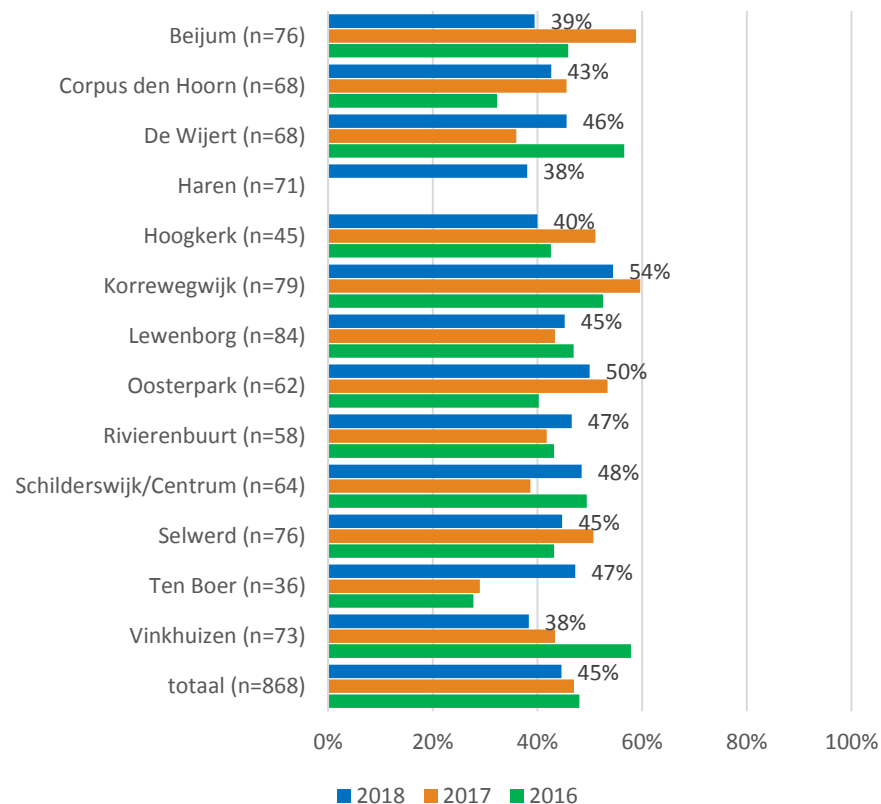
Bijna de helft van de respondenten wist niet waar en hoe zij ondersteuning konden regelen en zochten daarom contact met de gemeente. Dit is, net als in 2017, vooral in de Korrewegwijk (55 procent) een vaak genoemde reden. Wel is het aandeel respondenten dat deze reden noemt gedaald in de Korrewegwijk. Deze reden wordt in Lewenborg, Oosterpark, Rivierenbuurt, Ten Boer en Schilderswijk/Centrum (veel) vaker genoemd over 2018 dan over 2017.

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



Tenslotte speelde in geheel Groningen bij 45 procent dat zij het probleem en de keuzes niet meer overzagen. Dit komt vooral voor in de Korrewegwijk (54 procent) en in de Oosterparkwijk (50 procent). Het valt op dat in Vinkhuizen deze reden steeds minder vaak wordt genoemd. Vergeleken met 2017, is in Ten Boer, Schilderswijk/Centrum, Rivierenbuurt en De Wijert deze reden in 2018 (veel) vaker genoemd.

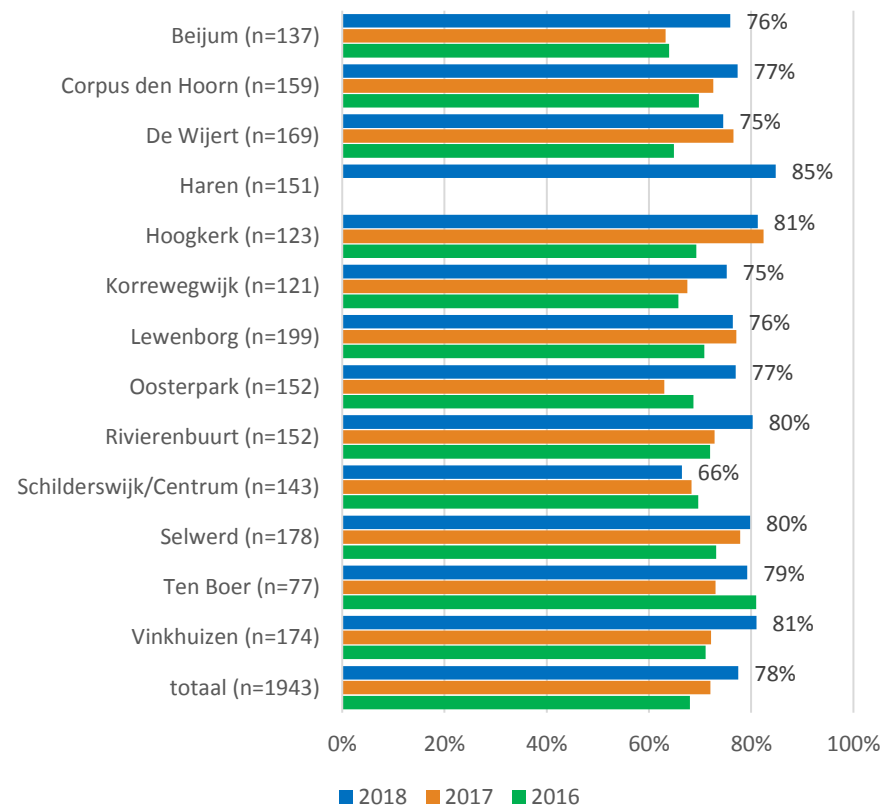
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (percentage 'ja')



2.3 Contact met de gemeente

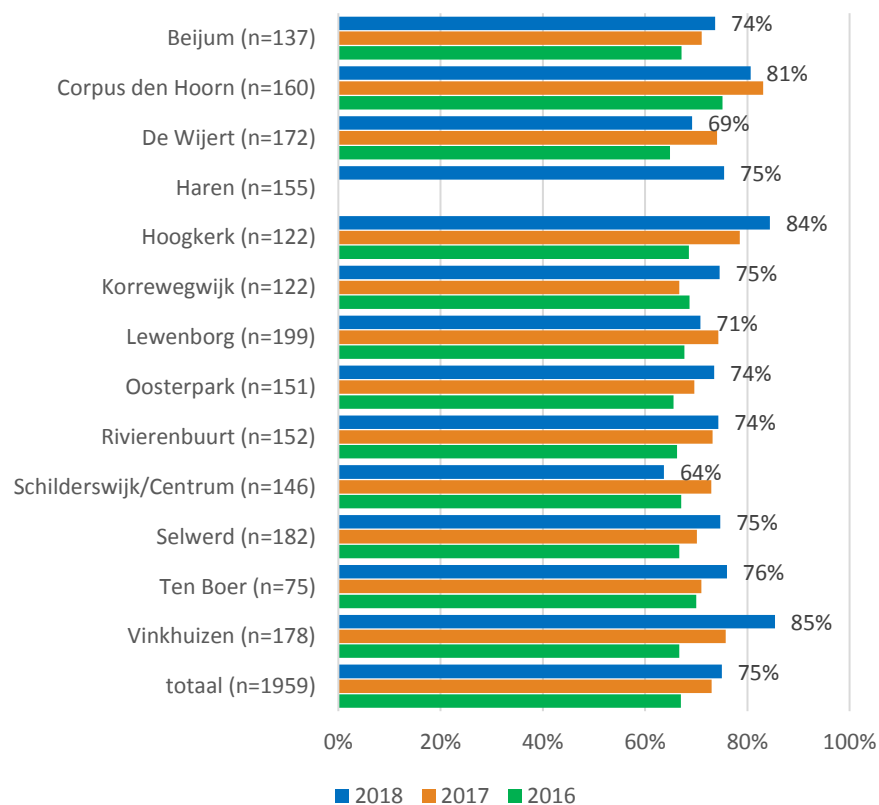
De respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. In geheel Groningen wist ruim drie kwart waar hij of zij terecht kon met zijn of haar hulpvraag. Vooral respondenten uit Haren, Vinkhuizen en Hoogkerk zijn het hiermee eens (resp. 85, 81 en 81 procent). Respondenten uit Schilderswijk/Centrum reageren het minst positief (66 procent). In de meeste WIJ-gebieden is het percentage dat weet waar ze moeten zijn met hun hulpvraag in 2018 hoger dan in 2017 en 2016. Met name in Beijum, Rivierenbuurt en Vinkhuizen is dit het geval.

*Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
(percentage (helemaal) mee eens)*



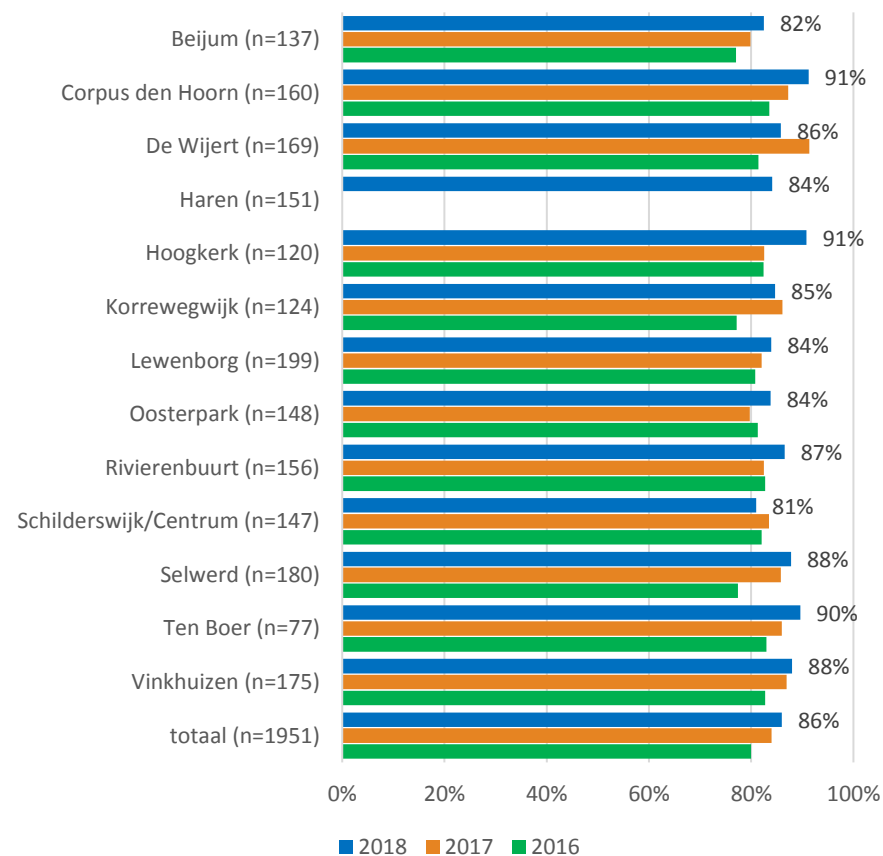
Drie kwart van de respondenten in geheel Groningen geeft aan dat ze snel geholpen werden. Vooral respondenten uit Vinkhuizen en Hoogkerk zijn het met deze stelling eens (resp. 85 en 84 procent). De Schilderswijk/Centrum scoort hier wat minder (64 procent). Ook hier is men in veel wijken in 2018 positiever dan in 2017 en 2016. Vooral de toename in Vinkhuizen en Hoogkerk valt op.

*Ik werd snel geholpen
(percentage (helemaal) mee eens)*



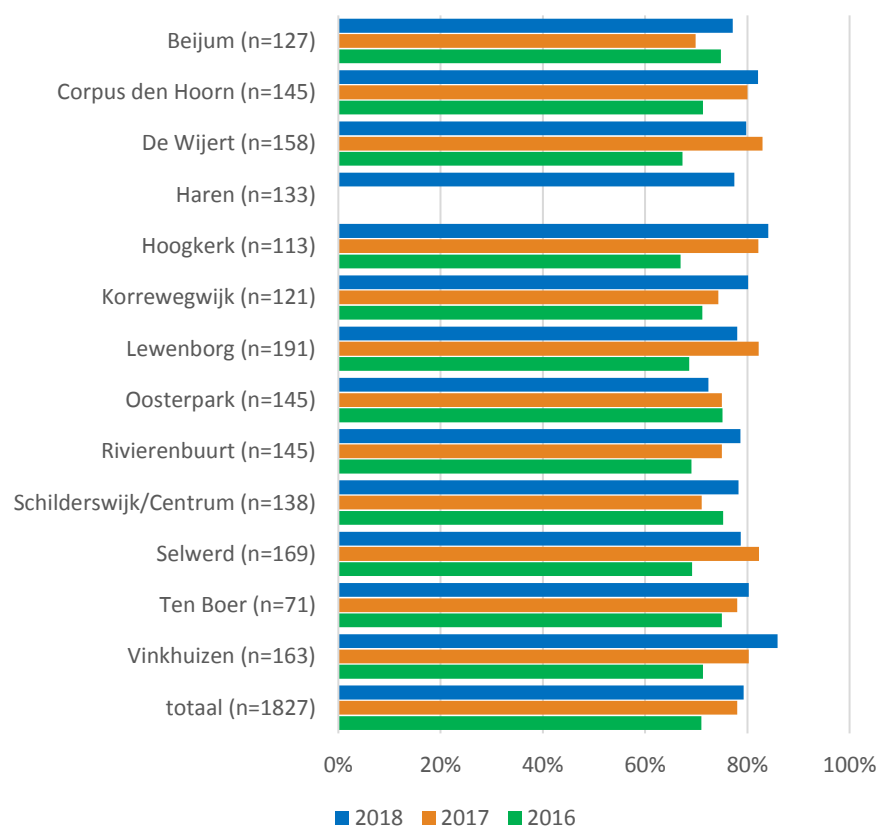
86 procent van de respondenten in geheel Groningen vond dat de medewerker hen serieus nam. Dit percentage ligt het hoogst in Corpus den Hoorn en Hoogkerk (91 procent). In Hoogkerk zien we ook een behoorlijke toename ten opzichte van 2017. In Schilderswijk/Centrum is men het hier iets minder vaak mee eens (81 procent).

*De medewerker nam mij serieus
(percentage (helemaal) mee eens)*



79 procent van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Ook hier springt Vinkhuizen er in positieve zin uit. Daarnaast scoren Hoogkerk en Corpus den Hoorn goed. In de Oosterpark is men het minst positief (72 procent). In veel wijken is men over 2018 positiever dan over 2017.

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

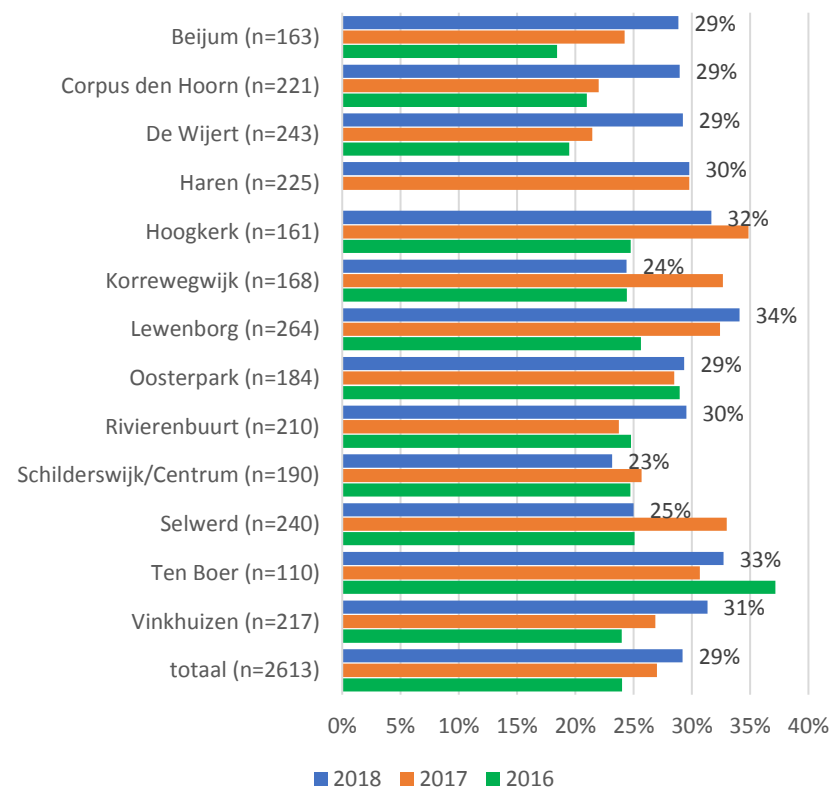


2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuner

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. Zeven van de tien 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 2018 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 Schilderswijk/Centrum, Korrewegwijk en Selwerd zijn mensen minder goed op de hoogte van de cliëntondersteuner (resp. 77, 76 en 75 procent). In sommige WIJ-gebieden is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner achteruitgegaan (Hoogkerk, Korrewegwijk, Schilderswijk/Centrum, Selwerd).

83 procent van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuning, is hierover (heel) tevreden. In Oosterpark en Ten Boer is iedereen (heel) tevreden. Wel gaat het hier om resp. 11 en 12 respondenten. In De Wijert is men het minst positief (55 procent, 6 respondenten). Omdat er maar beperkt aantal respondenten gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner, was de respons op deze vraag vrij laag (N=154). Daardoor zijn ook de verschillen tussen de jaren niet goed vergelijkbaar.

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



2.5 (Keukentafel)gesprek met de gemeente

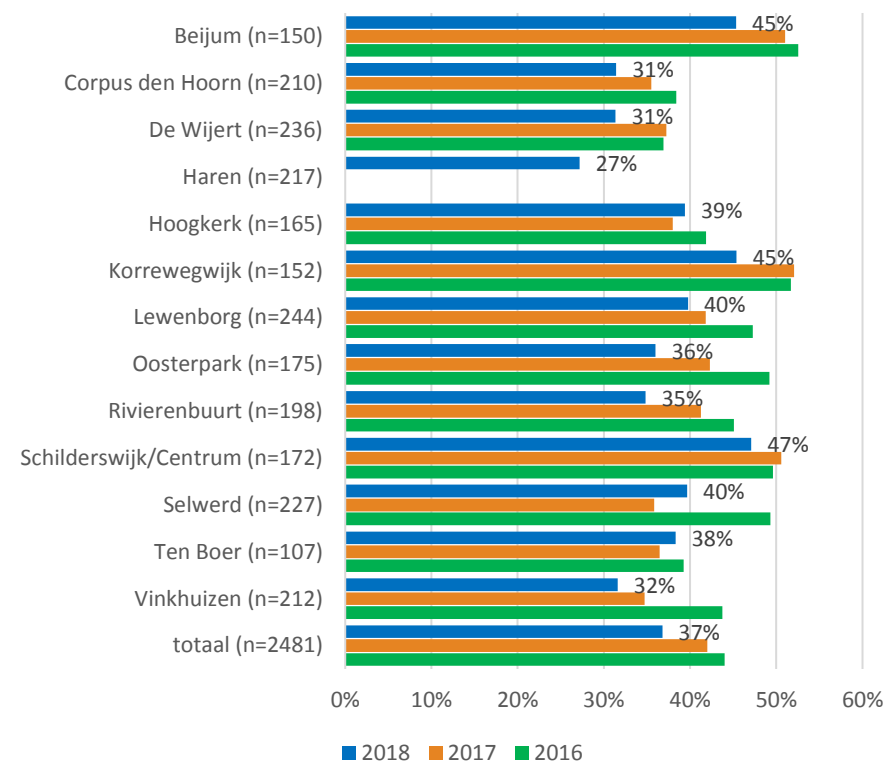
37 procent van de respondenten in geheel Groningen heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad (zie figuur 13). Dit is iets lager dan in 2017 en 2016 (resp. 42 en 44 procent). In bijna alle wijken hebben in 2018 minder gesprekken plaatsgevonden. In Haren, Corpus den Hoorn en De Wijert lijken de minste (keukentafel)gesprekken plaats te vinden. Met name cliënten uit Schilderswijk/Centrum, Korrewegwijk en Beijum zeggen een (keuken)tafelgesprek gehad te hebben (rond de 45 procent).

Bij twee derde 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 Hoogkerk (75 procent), Selwerd en Ten Boer (beide 71 procent). In Ten Boer was er in 26 procent van de gevallen een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig bij het gesprek. Daarna volgen Oosterpark, Rivierenbuurt, Selwerd met 17 procent. Lewenborg scoort hier het laagst met 9 procent.

De relevante respons per WIJ-gebied voor de volgende vragen over het contact met de gemeente rondom het (keuken)tafelgesprek ligt tussen de 92 en 100 procent.

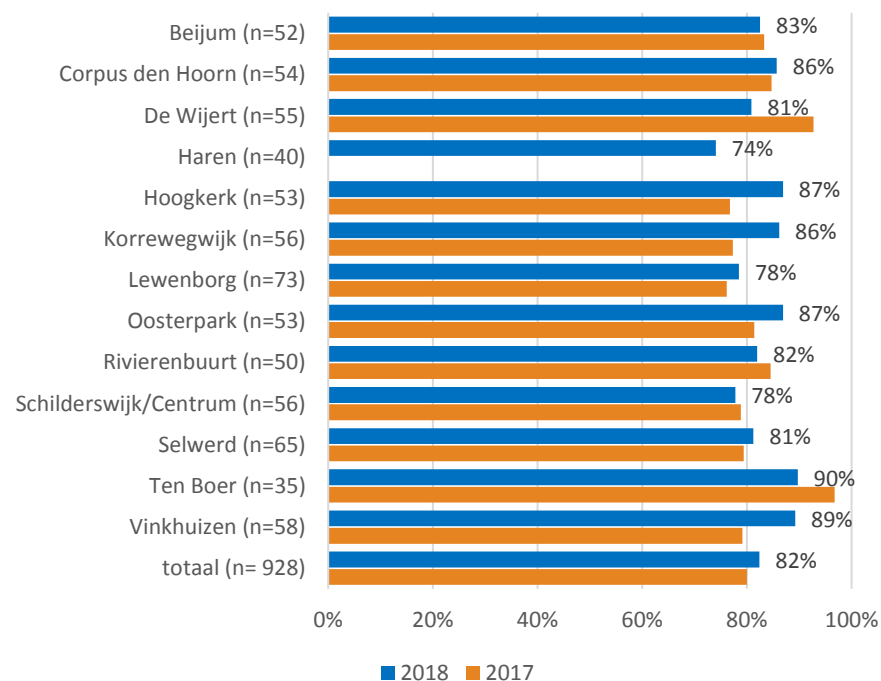
Voor alle resultaten over het (keuken)tafelgesprek geldt dat het gaat om kleine aantallen (N=31 tot 138). De cijfers geven een beeld, maar we moeten hier voorzichtig zijn met het trekken van conclusies.

Gebruik (keukentafel) gesprek (percentage 'ja')



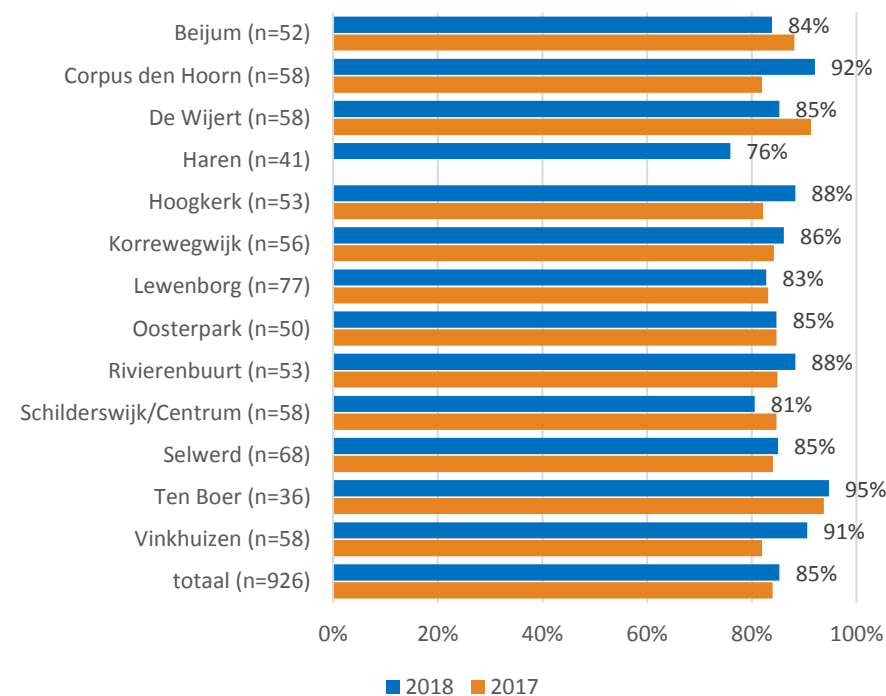
De meerderheid van de respondenten in geheel Groningen is (heel) tevreden over het contact met de degene met wie ze het (keukentafel)gesprek voerden (82 procent). In Vinkhuizen, Ten Boer, Oosterpark en Hoogkerk is men het meest tevreden (87-90 procent). In Haren is men ten opzichte van het gemiddelde het minst tevreden (74 procent). Daarna volgt Schilderswijk/Centrum en Lewenborg (78 procent). Ten opzichte van 2017 valt de daling in De Wijert op (van 93 naar 81 procent), en de stijging in Hoogkerk (van 77 naar 87 procent) en Korrewegwijk (van 77 naar 86 procent).

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



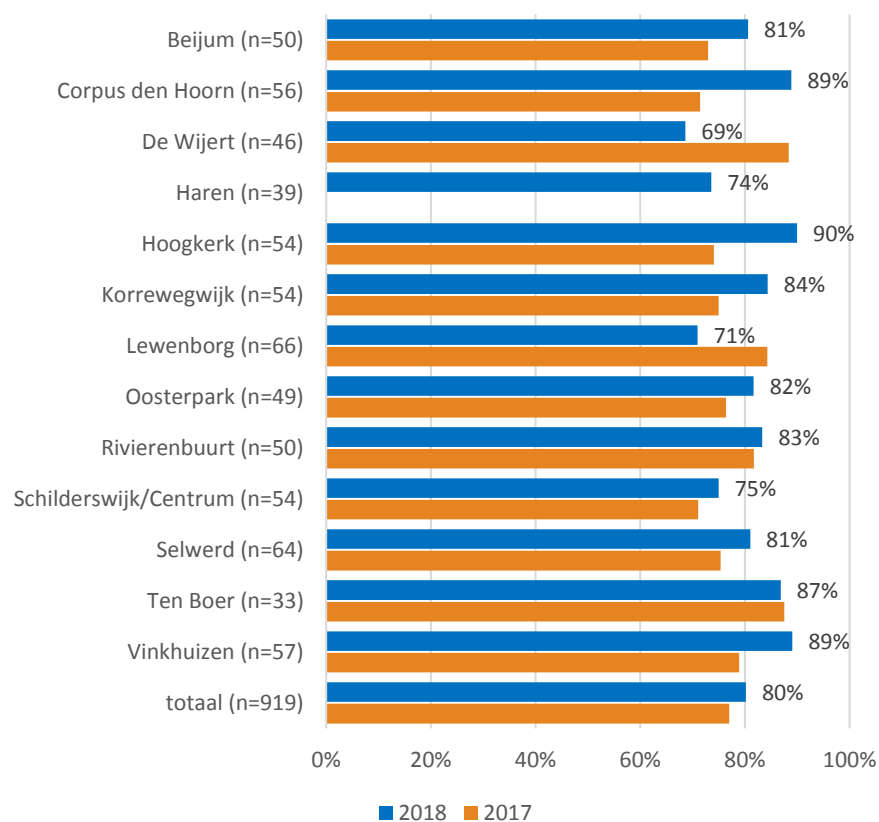
85 procent van de respondenten in heel Groningen is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd (zie figuur 15). Vooral in Ten Boer, Vinkhuizen, Corpus den Hoorn, Rivierenbuurt en Hoogkerk zijn de respondenten tevreden (95-88 procent). In veel wijken is er een stijging te zien ten opzichte van 2017. In Beijum, De Wijert en Schilderswijk/Centrum is dit niet het geval.

De manier waarop er naar u geluisterd werd (percentage '(heel) tevreden')



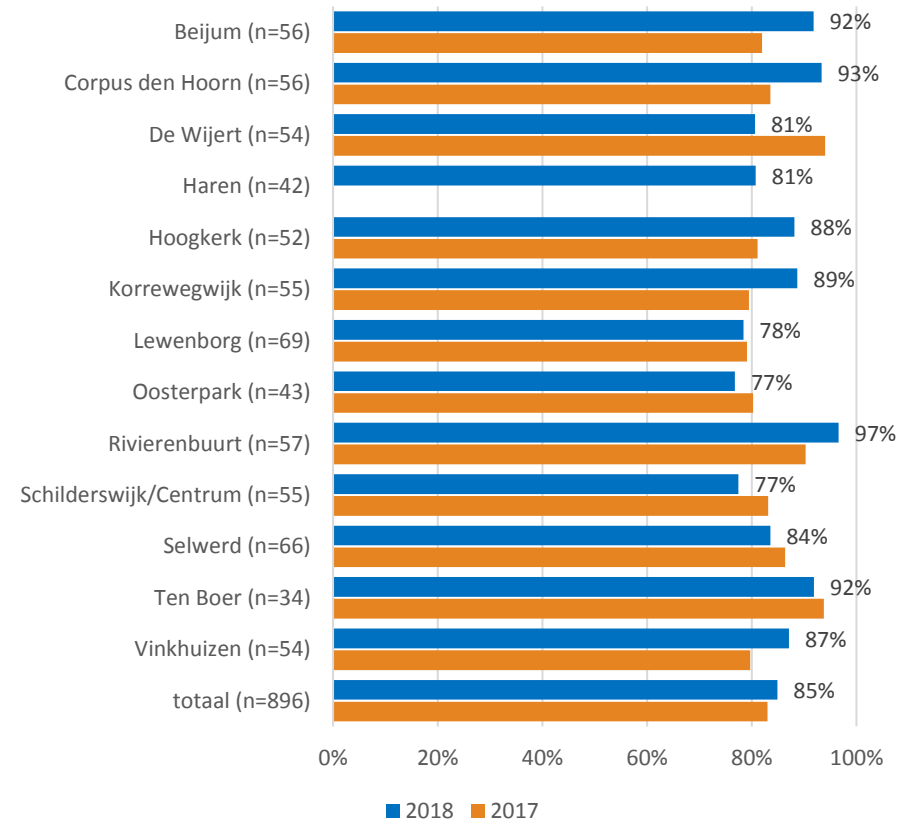
Over de deskundigheid van de medewerker zijn acht van de tien respondenten (heel) tevreden (zie figuur 16). Ook hier springen Ten Boer, Vinkhuizen, Corpus den Hoorn en Hoogkerk eruit, met 87 tot 89 procent (heel) tevreden. In De Wijert is men het minst tevreden (69 procent). Over 2017 waren cliënten uit De Wijert nog het meest positief van alle WIJ-gebieden. Ook in Lewenborg is de tevredenheid ten opzichte van 2017 gedaald. In de rest van de wijken is men over 2018 positiever dan over 2017.

De deskundigheid van de medewerker (percentage (heel) tevreden)



Over de gekozen oplossing is 85 procent in heel Groningen (heel) tevreden (figuur 17). Weer hier vallen (wederom) Rivierenbuurt, Corpus den Hoorn en Ten Boer positief op. 94-93 procent is hier (heel) tevreden over de gekozen oplossing. De grootste negatieve verandering is weer in De Wijert te zien; hier is de tevredenheid gedaald van 94 naar 82 procent. In De Wijert, Oosterpark, Schilderswijk/Centrum en Selwerd is men over 2018 (iets) minder tevreden dan over 2017.

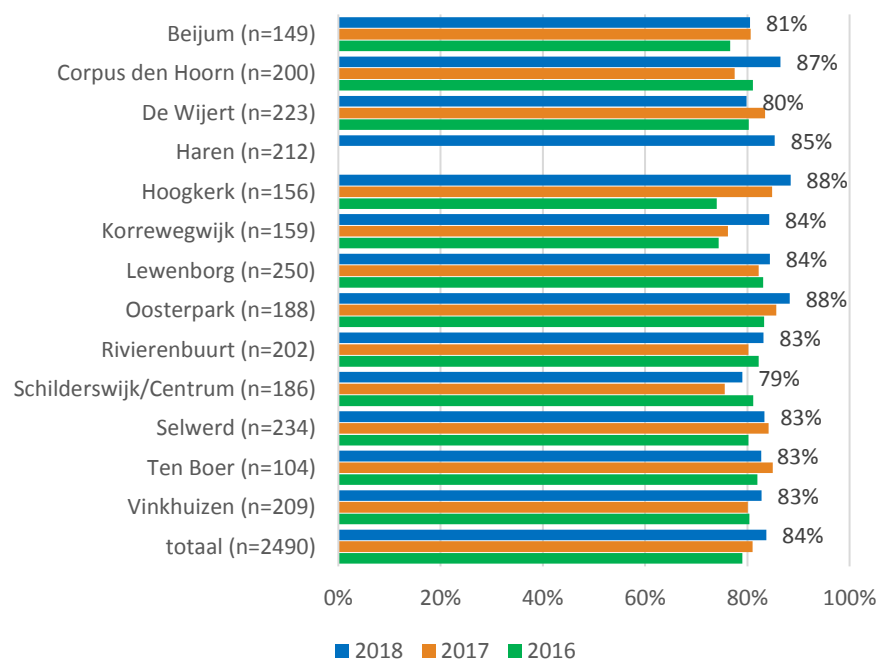
De gekozen oplossing (percentage (heel) tevreden)



2.6 Kwaliteit van de ondersteuning

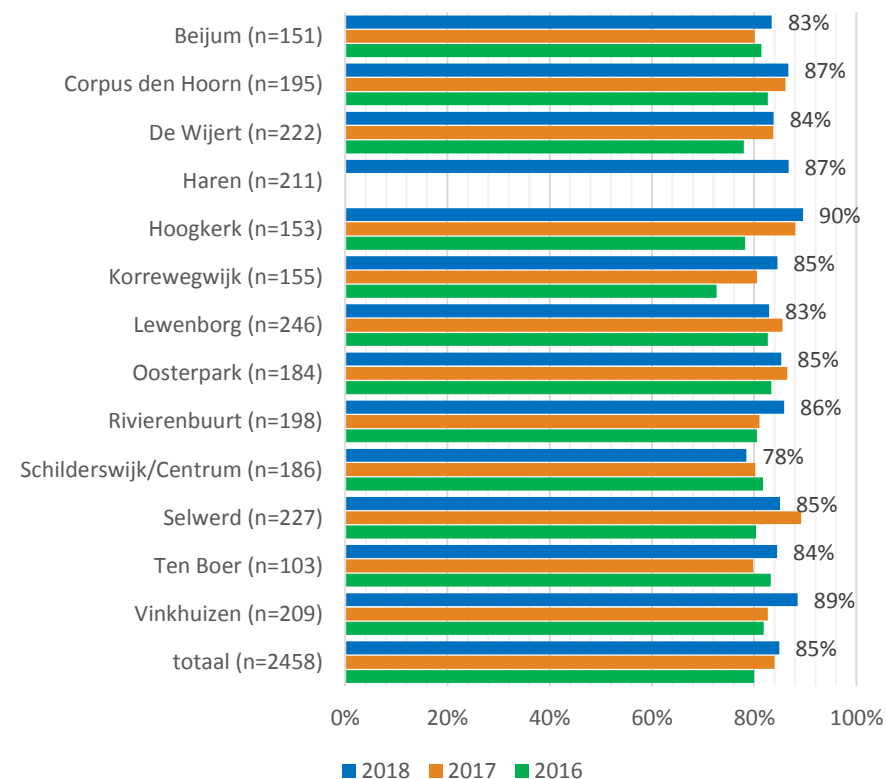
Ruim acht van de tien respondenten in geheel Groningen zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Over de kwaliteit van de ondersteuning is men vooral in de Oosterparkwijk en Hoogkerk tevreden (beide 88 procent). In WIJ-gebied Schilderswijk/Centrum is men ten opzichte van het gemiddelde iets minder tevreden. Toch is daar nog 79 procent het (helemaal) eens met deze stelling. In de meeste WIJ-gebieden is de mening over de kwaliteit van de ondersteuning over 2018 iets positiever dan over 2017 en 2016. Vooral Corpus den Hoorn valt hierin op.

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



In geheel Groningen vindt 85 procent dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Dit is met name het geval in Hoogkerk (90 procent) en Vinkhuizen (89 procent). In een aantal WIJ-gebieden is men over 2018 iets minder tevreden dan over 2017 (Lewenborg, Oosterpark, Schilderswijk/Centrum en Selwerd). De relevante respons voor de vragen in deze paragraaf ligt tussen de 84 en 94 procent.

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



2.7 Overige ondersteuning

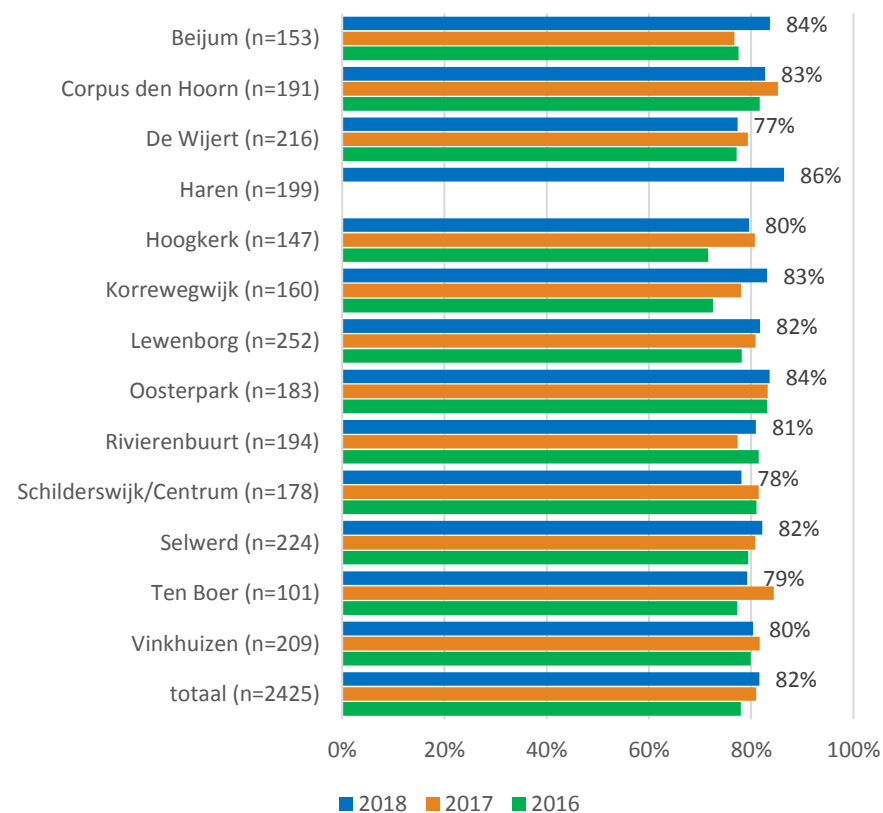
In geheel Groningen maakt 11 procent van de respondenten gebruik van voorzieningen zoals de inloop of activiteit in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was – en strijkservice. In de Rivierenbuurt (19 procent) is dit het hoogst, in Hoogkerk het laagst (5 procent). Bijna de helft van de ondervraagden (47 procent) ontvangt hulp van een naaste, zoals een partner, familie, vrienden of buren. Dit is vooral het geval in Haren (54 procent), en minder in Schilderswijk/Centrum (41 procent). In bijna alle wijken daalde het percentage dat hulp ontvangt van naasten tussen 2017 en 2018. Vooral Hoogkerk valt op met een daling van 61 naar 49 procent. Van de groep die hulp van naasten krijgt, heeft in geheel Groningen 19 procent het idee dat de naaste die voor hen zorgt het niet aankan. In 2017 dacht nog 11 procent dit. Vooral in de Korrewegwijk (32 procent) en Selwerd (30 procent) wordt dit vaak gedacht. In De Wijert en Rivierenbuurt (resp. 11 en 12 procent) het minst. 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 de Oosterpark en Selwerd is dit percentage het hoogst (resp. 11 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.

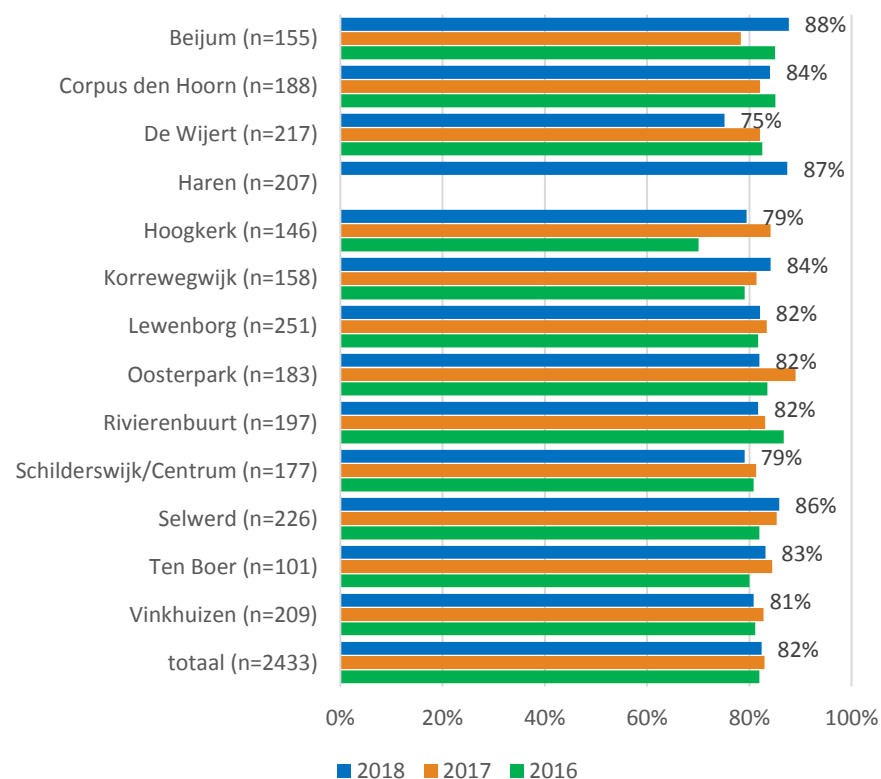
82 procent van de respondenten in geheel Groningen geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen (figuur 20). Vooral respondenten uit Haren, Oosterpark en Beijum zijn het hiermee eens (resp. 86, 84 en 84 procent). Ten opzichte van het gemiddelde scoren De Wijert en Schilderswijk/Centrum het laagst (resp. 77 en 78 procent). Toch is nog steeds ruim drie kwart het (helemaal) met de stelling eens.

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



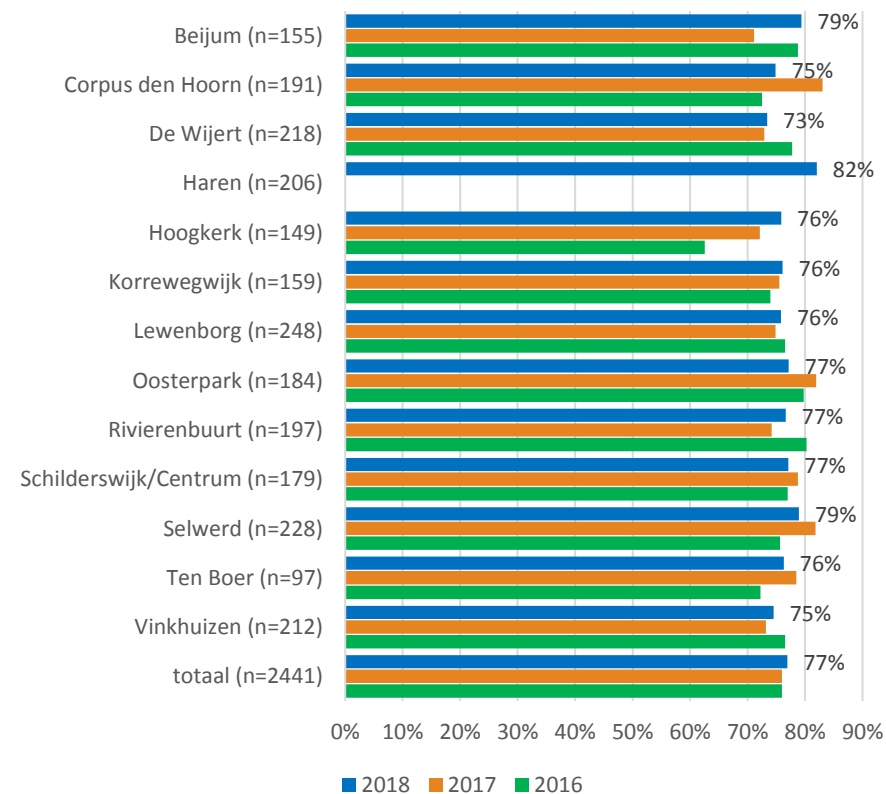
82 procent zegt dat zij zich beter kan redden door de ondersteuning die zij krijgt (geheel Groningen) (figuur 21). Respondenten uit Beijum, Haren en Selwerd zijn het hier het meest mee eens (resp. 88, 87 en 86 procent). Opvallend is de stijging van 10 procent ten opzichte van 2017 in Beijum.

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



77 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 WIJ-gebieden Haren (82 procent), Beijum en Selwerd (beide 79 procent). In Beijum is de beoordeling ten opzichte van 2017 behoorlijk gestegen (van 71 naar 79 procent), terwijl in Corpus den Hoorn een daling plaatsvond van 83 naar 75 procent. De relevante respons voor de vragen in figuren 20, 21 en 22 ligt tussen de 81 en 94 procent.

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

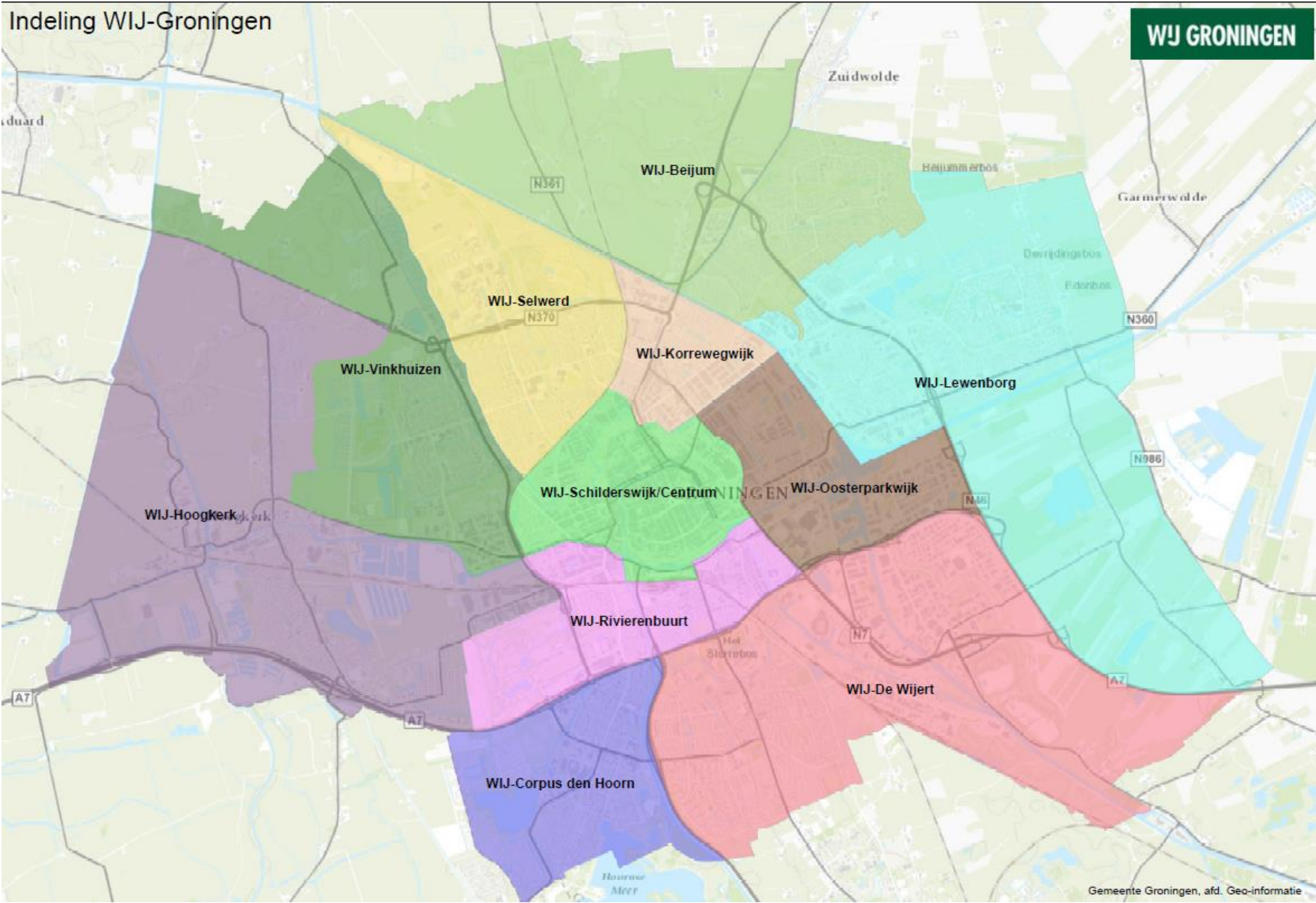


We hebben ook gevraagd naar de effecten die de ondersteuning heeft op de verschillende aspecten van het dagelijks leven van de respondenten. Hierbij tellen alle soorten ondersteuning mee, ook die van naasten, vrijwilligers, buurthuismedewerkers, etc. De ondersteuning draagt met name bij aan het regelen en op orde houden van het huishouden (66 procent 'ja' of 'grotendeels'). Respondenten uit Haren en de Oosterpark geven dit een vaker aan dan gemiddeld in Groningen (resp. 74 en 72 procent). Ook draagt de ondersteuning bij aan binnen en buiten het huis rondlopen/rijden (64 procent). Hier is vooral sprake van bij respondenten uit Ten Boer (72 procent). 63 procent van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning ervoor zorgt dat zij hun financiën kunnen regelen en op orde houden. Dit zeggen vooral cliënten uit Lewenborg (76 procent).

2.9 Concluderend

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 2017 is de waardering van de Wmo op de meeste vlakken iets positiever over 2018. In 2017 was dit ook al het geval ten opzichte van 2016. Een aantal WIJ-gebieden springt eruit bij de verschillende onderwerpen. Zo springen Vinkhuizen, Hoogkerk en Corpus den Hoorn er positief uit als het gaat om het contact met de gemeente. Schilderswijk/Centrum scoort hier juist op de meeste punten vrij laag. Haren, Beijum en Selwerd doen het goed als het gaat om het effect van de ondersteuning. De Wijert springt er hier juist in negatieve zin uit. Kijken we naar alle onderwerpen, dan valt op dat Schilderswijk/Centrum en De Wijert vaak tot de WIJ-gebieden horen waar men het minst positief is. Dit terwijl De Wijert in 2017 nog op veel vlakken bij de beter scorende WIJ-gebieden hoorde.

Bijlage 1: de WIJ-gebieden



Colofon

Clïentervaringsonderzoek Wmo – WIJ-gebieden 2018

Auteurs:

Marjolein Kolstein
Inge de Vries

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Fotografie:

Gemeente Groningen

Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen



onderzoek
informatie
statistiek
 groningen

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

BASIS VOOR BELEID

