

**MEMO**

Aan	Wethouder I Jongman
Van	
Afdeling	Directie Maatschappelijke Ontwikkeling
CC	
Datum	15-9-'20
Onderwerp	Interviews Cliëntervaringsonderzoek Wmo

**Aanleiding**

Voor de zomer hebben wij u geadviseerd om inwoners vanwege de coronacrisis dit jaar niet te belasten met het verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2019. Wij kwamen tot dit advies om verschillende redenen:

- Bijna 40% van de inwoners heeft hulp nodig bij het invullen van de jaarlijkse vragenlijst. Met de sociale afstand in het voorjaar was deze hulp niet of weinig beschikbaar
- Inwoners werden opgeroepen zoveel mogelijk thuis te blijven. Het CEO wordt in veruit de meeste gevallen schriftelijk ingevuld en niet digitaal. Door de vragenlijst uit te zetten zouden we deze kwetsbare groep vragen om een brief op de bus te doen. Het was niet wenselijk om deze groep op dat moment hiermee te belasten.
- De meest kwetsbare inwoners waren niet in staat om mee te doen om bovenstaande redenen. Daarbij hebben de coronamaatregelen ook effect gehad op de geboden hulp in 2020. Het onderzoek gaat dan wel over 2019 bij het uitzetten van de vragenlijst in coronatijd zullen huidige ervaringen hier zeker ook in naar voren komen.

**Alternatief cliëntervaringsonderzoek**

De versoepeling van de coronamaatregelen maakt dat er nu wel mogelijkheden zijn om de ervaringen van inwoners te meten. Wij vinden het echter niet wenselijk om het CEO over 2019 alsnog uit te voeren. De verzending van de vragenlijst voor het CEO over 2020 staat over enkele maanden gepland. Dit is kort op elkaar, waardoor we betwijfelen of inwoners daadwerkelijk onderscheid maken tussen ervaringen in 2019 of 2020. Het ministerie geeft gemeenten dit jaar de ruimte om het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek over 2019 niet uit te voeren. Dit geeft ons de mogelijkheid om dit jaar te kiezen voor een kwalitatief onderzoek in plaats van het kwantitatieve verplichte jaarlijkse onderzoek.

*Doel*

We willen met dit kwalitatief onderzoek meer zicht krijgen op de ervaringen, wensen en behoeften van inwoners die een voorziening vanuit het GON en/of huishoudelijke hulp ontvangen. We gebruiken de uitkomsten van dit onderzoek als input voor de evaluatie van het GON en voor de discussie over de toekomst van de huishoudelijke hulp.

*Interviews*

De afgelopen jaren hebben we gezien dat het CEO Wmo ons een globaal beeld geeft van de tevredenheid. De tevredenheid is de afgelopen jaren over het algemeen gestegen of gelijk gebleven. We willen op de onderwerpen GON en HH meer de diepte in en verhalen van inwoners horen. Dit vraagt om een andere aanpak. We kiezen daarom voor persoonlijke interviews omdat de onderzoekers op deze manier optimaal aan kunnen sluiten bij de inwoners en door kunnen vragen.

We hebben een vragenlijst opgesteld die als leidraad geldt voor de gesprekken met inwoners. Deze is tot stand gekomen met input van Stadadviseert en wordt nog voor een check aan hen verzonden.

Inwoners worden telefonisch benaderd met de vraag of ze mee willen werken aan het onderzoek. Zij kiezen zelf of ze een telefonisch gesprek willen of een huisbezoek. Inwoners die in verband met corona geen huisbezoek willen, geven we dus de mogelijkheid om hun ervaringen telefonisch te delen. Daarnaast geven we de inwoner de mogelijkheid om een naaste bij het gesprek uit te nodigen die hen kan helpen bij het gesprek. We geven hierbij wel specifiek aan dat dit niet om een begeleider of de huishoudelijke hulp mag gaan.

### **Opzet van het onderzoek**

Onderzoek Informatie Statistiek Groningen (OIS) voert het onderzoek uit. Zij gaan in op de volgende thema's

#### *GON*

We onderzoeken of inwoners iets hebben gemerkt van de overgang naar het GON. Zijn er dingen anders dan voorheen? Zo ja, welke? Daarnaast vragen we onder andere hoe inwoners de ondersteuning ervaren en wat ze belangrijk vinden in de ondersteuning. We onderzoeken dit bij inwoners die

- 1 voor én na 2019 een voorziening ontvangen van het GON. Bij deze groep onderzoeken we de verschillen tussen de situatie voor en na invoering van het GON (totaal 20 interviews, 5 per GON-gebied)
- 2 enkel vanaf 2019 een voorziening van het GON ontvangen. Bij deze groep onderzoeken we de huidige ervaringen met het GON (totaal 20 interviews, 5 per GON-gebied)

#### *Huishoudelijke hulp*

Daarnaast gaan we onderzoeken wat inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen vinden van deze voorziening. Wat gaat er goed en wat kan er beter? Hoeveel belang hechten ze aan een vaste huishoudelijke hulp? Hoe heeft men het ervaren dat er geherindiceerd moest worden? Hierbij kunnen we ook ingaan op de ervaringen met het KPMG protocol. We onderzoeken de ervaringen van inwoners die

- 1 voor en na 2020 een voorziening voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen en voor wie in 2020 al een herindicatie heeft plaatsgevonden. Bij deze groep onderzoeken we de verschillen tussen de situatie voor en na het nieuwe beleid (10 interviews)
- 2 enkel vanaf 2020 een voorziening voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen (10 interviews)

#### *Planning*

De gesprekken met inwoners vinden in oktober en november plaats. De definitieve rapportage wordt in januari opgeleverd.

### **Stadadviseert**

Stadadviseert is nauw betrokken bij dit onderwerp. De leden van Stadadviseert hebben meegedacht met de opzet van het onderzoek en het opstellen van de vragenlijst. Daarnaast bieden we Stadadviseert de mogelijkheid om als toehoorder aanwezig te zijn bij een aantal gesprekken. We vragen de inwoner hiervoor vooraf om toestemming. Wij verwachten dat aanwezigheid bij een aantal gesprekken de leden van Stadadviseert waardevolle informatie oplevert die hen kan helpen bij het adviseren op verschillende onderwerpen.