

Onderwerp Clientervaringsonderzoek

«AANSCHRIJF» «AANSCHRIJFNAAM»  
«VERZ\_ADRES»  
«VERZ\_POSTCODE»

Telefoon	14 050	Bijlage(n)	Enquête	Ons kenmerk
Datum	@@@ 2021	Uw brief	van	Uw kenmerk

Geachte «AANSCHRIJFTITEL» «NAAM\_VOLLEDIG\_HOOFDLET»,

In 2020 maakte u gebruik van één of meer vormen van ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Voorbeelden van deze ondersteuning zijn. een vervoerspas, begeleiding, dagbesteding, huishoudelijke ondersteuning, het gebruik van één of meer hulpmiddelen of een aanpassing in huis

De gemeente Groningen is benieuwd naar uw ervaringen met deze ondersteuning die u in 2020 ontving. Ik heb de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek van de gemeente daarom gevraagd onderzoek te doen. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Het was een jaar waarin we te maken kregen met aanpassingen in ons dagelijks leven door het coronavirus. Dit heeft mogelijk effect gehad op de ondersteuning die u kreeg. In dit onderzoek stellen we hier een aantal vragen over.

#### Waarom u?

Van alle Wmo-klanten is een willekeurige selectie gemaakt en u zat daarbij.

Uw antwoorden worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Het invullen van de vragenlijst heeft geen enkel gevolg voor de ondersteuning die u nu en in de toekomst krijgt. Uw naam en uw adres worden alleen gebruikt voor het toezenden van deze brief.

#### Medewerking gevraagd

Hierbij vraag ik u vriendelijk om mee te doen aan het onderzoek. U mag natuurlijk iemand vragen om u daarbij te helpen. Mocht u jonger zijn dan 18 dan kunt u uw ouder(s)/verzorger(s) vragen om u hierbij te helpen.

U kunt meedoen door de vragenlijst in te vullen en retour te sturen. Terugsturen doet u in de bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel is niet nodig.

Bezoekadres &  
contactgegevens  
wij.groningen.nl/wij-in-de-wijk

Postadres  
Postbus 400  
9700 AK Groningen

Telefoon  
14 050

Website  
wij.groningen.nl

U kunt de vragenlijst ook online invullen. Dit kan via de website [www.groningengehoord.nl](http://www.groningengehoord.nl). Hiervoor heeft u een inlogcode nodig. De inlogcode voor de vragenlijst is: «CODE»

Het invullen van de vragenlijst kost u ongeveer 10 tot 15 minuten.  
U kunt de vragenlijst tot @@@ 2021 terugsturen of online invullen.

#### **Vragen?**

Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met het WIJ-team bij u in de buurt.

«WIJ\_TEAM»

«STRAAT\_WIJ»

«POSTCODE\_WIJ»

Telefoon: «CONTACT\_WIJ»

#### **Hartelijk dank**

Om onze dienstverlening te optimaliseren is het van belang dat zoveel mogelijk mensen meedoen aan het onderzoek. Daarom hoop ik dat u de vragenlijst wilt invullen. Ik dank u bij voorbaat hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Inge Jongman

Wethouder Zorg & Welzijn en Sport, Gemeente Groningen

Gemeente Groningen

Inlogcode <inlogcode>

*Graag invullen met blauwe of zwarte pen. In het gewenste hokje een kruisje zetten. Als u zich vergist, maak het foute vakje helemaal zwart en zet een kruisje in het goede hokje.*

## Vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

*Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met een naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.*

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.*
- Als u een antwoord aankruist waar achter staat "→ GA NAAR VRAAG " kunt u de tussenliggende vragen overslaan.*

### **Blok 1: Contact**

**U heeft in het verleden contact opgenomen met een WIJ-team van de gemeente Groningen met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact met de gemeente niet in 2020 was, vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						Ja	Nee
<b>5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?</b>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. MEE Groningen voert dit voor ons uit.*

# [BARCODE]

## Blok 2: Kwaliteit van de ondersteuning

U heeft in 2020 één of meer vormen van ondersteuning ontvangen. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Blok 3: Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt of hebt gekregen.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### **Blok 4: Extra vragen over uw contact met de gemeente**

**11. Heeft u in 2020 een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het WIJ-team?  
Bijvoorbeeld over uw Wmo-aanvraag of herindicatie?**

Ja                       Nee → *Ga naar vraag 14*                       Weet ik niet → *Ga naar vraag 14*

**12. Was er bij het (keukentafel)gesprek met het WIJ-team nog iemand anders aanwezig?**

- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)
- Ja, een onafhankelijke clientondersteuner die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning
- Ja, iemand anders     Nee

**13. Hoe tevreden bent u over het (keukentafel)gesprek met het WIJ-team?**

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N v t
het contact met degene met wie u het (keukentafel) gesprek had?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de manier waarop er naar u geluisterd werd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de deskundigheid van de medewerker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de gekozen oplossing?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **BLOK 5: Overige ondersteuning**

Onderstaande vragen gaan over overige ondersteuning. *Wilt u svp aankruisen wat voor u van toepassing is?*

	Ja	Nee
14 Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **BLOK 6: Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie**

Onderstaande vragen gaan over het effect van alle ondersteuning. Hierbij bedoelen we alle hulp die u op dit moment van anderen krijgt (dus ook van naasten, vrijwilligers, het buurthuis, et cetera).

17. Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...	Ja, helemaal	Grotendeels	Een beetje	Nee, helemaal niet	N v t
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u wassen, kleden en verzorgen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw huishouden regelen en op orde houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw financiën regelen en op orde houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anderen helpen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
werken en/of leren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **BLOK 7: Effect(en) van corona**

Sinds maart 2020 hebben we te maken met het coronavirus. Wij zijn benieuwd of dit invloed heeft gehad op de Wmo-hulp die u heeft gekregen.

**18. Is de Wmo-hulp die u ontvangt of ontving (tijdelijk) veranderd door de coronacrisis?**

- Nee, de Wmo-hulp is tijdens de coronamaatregelen gelijk gebleven → *Ga naar vraag 20*
- Ja, ik heb meer Wmo-hulp ontvangen tijdens de coronamaatregelen → *Ga naar vraag 20*
- Ja, ik heb minder Wmo-hulp ontvangen tijdens de coronamaatregelen
- Ja, de Wmo-hulp is helemaal stopgezet tijdens de coronamaatregelen
- Weet ik niet/geen mening → *Ga naar vraag 20*

**19. U geeft aan dat u geen of minder Wmo-hulp heeft ontvangen tijdens de coronamaatregelen. Was dit een keuze op initiatief van de organisatie of van uzelf?**

- Dit was op initiatief van de organisatie
- Dit was op mijn eigen initiatief
- Dat weet ik niet meer

## Tot slot

20. Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?

- Nee       Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)       Ja, van een hulp- of zorgverlener       Ja, van iemand anders

21. Mogen wij u eventueel op een later moment aanvullende vragen te stellen over uw ervaringen met de Wmo?

- Ja, mijn telefoonnummer is \_\_\_\_\_
- Nee

22. Heeft u opmerkingen over de Wmo-ondersteuning die u in 2020 kreeg? Dan kunt u die hieronder kwijt. *Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?*

Dit is het einde van de vragenlijst. U kunt de retourenvelop gebruiken om de vragenlijst terug te sturen.

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!