

Onderwerp Clientervaringsonderzoek

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

Postadres
Postbus 400
9700 AK Groningen

Telefoon
14 050

Website
wij.groningen.nl

«AANSCHRIJF» «AANSCHRIJFNAAM»
«VERZ_ADRES»
«VERZ_POSTCODE»

Telefoon	14 050	Bijlage(n)	Enquête	Ons kenmerk
Datum	1 maart 2019	Uw brief van		Uw kenmerk

Geachte «AANSCHRIJFTITEL» «NAAM_VOLLEDIG_HOOFDLET»,

In 2018 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 2018 via de gemeente Groningen, Haren of Ten Boer 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.

Waarom u?

Van alle Wmo-clients uit de voormalige gemeenten Groningen, Haren en Ten Boer is een willekeurige selectie gemaakt en u zat daarbij. Het onderzoek wordt ieder jaar uitgevoerd, het kan daarom zijn dat u vorig jaar ook een uitnodiging heeft ontvangen. 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 antwoordvelop. Een postzegel is niet nodig.

U kunt de vragenlijst ook online invullen. Dit kan via de website 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 30 april 2019 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»

«STRAATWIJ»

«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 uw 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 2018 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
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke clientondersteuner?						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Een clientondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.

[BARCODE]

Blok 2: Kwaliteit van de ondersteuning

U heeft in 2018 één of meer vormen van ondersteuning ontvangen. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum 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"/>

11. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u in 2018 kreeg?

Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Blok 4: Extra vragen over uw contact met de gemeente

**12. Waarom nam u (of iemand namens u) contact op met de gemeente?
SVP aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- | | |
|---|--------------------------|
| Omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden | <input type="checkbox"/> |
| Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan | <input type="checkbox"/> |
| Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb | <input type="checkbox"/> |
| Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden | <input type="checkbox"/> |
| Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen | <input type="checkbox"/> |
| Omdat ik overdag niks te doen heb | <input type="checkbox"/> |
| Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen | <input type="checkbox"/> |
| Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen | <input type="checkbox"/> |
| Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken | <input type="checkbox"/> |
| Anders | <input type="checkbox"/> |

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

	Ja	Nee	N v t
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Heeft u in 2018 een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente?

- Ja Nee → **Ga naar vraag 18** Weet niet → **Ga naar vraag 18**

15. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?

- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) → **Ga naar vraag 17**

 Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)
- Ja, iemand anders → **Ga naar vraag 17**

 Nee → **Ga naar vraag 17**

16. Bent u tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Heel tevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Heel ontevreden |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. Bent u tevreden over ...

	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
- 18 Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice?
-
- 19 Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)?
-
- 20 Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen?

Als u geen hulp van uw partner, familie, vrienden of burenen ontvangt **ga dan naar vraag 22.**

21. Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet
 Niet van toepassing

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).

22. 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"/>

Tot slot

23. 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

24. Mogen wij uw adresgegevens gebruiken om u eventueel op een later moment aanvullende vragen te stellen over uw ervaringen met de WMO?

Ja Nee

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

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!