



Ceo Wmo over 2024; gemeente Etten-Leur

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2025/070

Datum

april 2025

Opdrachtgever

Gemeente Etten-Leur

Auteurs

Teije ten Den
Meike Westerhof

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
2 Ervaringen Wmo-cliënten	10
2.1 De weg naar ondersteuning	10
2.2 Omgang met de hulpvraag	11
2.3 Het keukentafelgesprek	11
2.4 Kwaliteit van de ondersteuning	12
2.5 Effecten van de ondersteuning	16
2.6 Huishoudelijke ondersteuning	19

Samenvatting

Onderzoeksbureau Ipsos I&O voerde in februari en maart 2025 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente Etten-Leur. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2024 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 839 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen, waarvan 359 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 43 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Ruim acht op de tien cliënten voelen zich snel geholpen

Ruim acht op de tien cliënten in Etten-Leur (84%) weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Zes procent weet dit niet. Dit is gelijk aan vorig jaar. Een stijging is te zien in de snelheid waarmee men geholpen wordt: ruim acht op de tien (84%) zijn hier tevreden over, tegenover driekwart (76%) vorig jaar. De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft stabiel rond de 45 procent.

Cliënten voelen zich serieus genomen en betrokken

De ervaringen met de toegang tot ondersteuning zijn positief. Ruim negen op de tien (93%) cliënten voelen zich serieus genomen door de medewerker. Dit is toegenomen ten opzichte van de afgelopen twee jaar (89% in 2023, 88% in 2022). Bij negen op de tien cliënten (89%) is samen naar een oplossing gezocht, ook een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren (84% in 2023, 82% in 2022). Het keukentafelgesprek wordt net als voorgaande jaren goed beoordeeld met gemiddeld een 7,9.

Kwaliteit ondersteuning en zorgaanbieders hoog gewaardeerd

Bijna negen op de tien Wmo-cliënten (87%) vinden dat de ondersteuning goed past bij hun hulpvraag en vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed. Vooral cliënten met huishoudelijke hulp (82%) en begeleiding (80%) zijn tevreden over de kwaliteit van de voorziening die ze ontvangen. Cliënten met een deeltaxi zijn in iets mindere mate tevreden over de kwaliteit: ongeveer twee derde (64%) is tevreden over de kwaliteit. Voorgaande jaren lag deze tevredenheid hoger (2023; 71%, 2022; 79%).

Zeer hoge tevredenheid over zorgaanbieder

Over zorgaanbieders is men zeer te spreken: een zeer ruime meerderheid (87%) vindt dat deze haar best doet en snel helpt bij vragen. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar, toen acht op de tien cliënten (82%) vonden dat de zorgaanbieder haar best doet en driekwart (75%) snel geholpen werd met vragen. Ruim acht op de tien voelen zich serieus genomen (83%) en bij een even groot deel (85%) komt de zorgaanbieder de gemaakte afspraken na.

Positieve effecten op zelfredzaamheid en kwaliteit van leven

Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning. Bij ruim acht op de tien van de Wmo-cliënten (85%) draagt de ondersteuning bij aan betere zelfredzaamheid en beter de dingen kunnen doen die ze willen (83%). Driekwart (76%) ervaart een betere kwaliteit van leven.

Dit geldt voor alle vormen van ondersteuning, met de sterkste effecten bij huishoudelijke hulp (79%).

Huishoudelijke ondersteuning goed beoordeeld, vervanging blijft aandachtspunt

De huishoudelijke ondersteuning krijgt gemiddeld een 8,1. Dit is iets hoger dan vorig jaar (7,8). Cliënten zijn tevreden over de uitvoering conform het uitvoeren van de afspraken in het leveringsplan (82%). Bij acht op de tien cliënten (79%) is de frequentie van de activiteiten ook zoals afgesproken. Voor negen op de tien cliënten (87%) is de informatie van de zorgaanbieder goed te begrijpen. Het aantal cliënten dat een vast aanspreekpunt bij de zorgaanbieder heeft, is zes op de tien (63%), meer dan vorig jaar (51%). Een aandachtspunt is de vervanging bij afwezigheid van de huishoudelijk medewerker: bij drie op de tien cliënten (29%) is er onvoldoende hulp als de medewerker ziek of met vakantie is. Dit is een verbetering ten opzichte van vorig jaar, toen kreeg ruim een derde (35%) niet voldoende hulp bij afwezigheid van een medewerker.

Inleiding

1 Inleiding

Achtergrond

De gemeente Etten-Leur is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Etten-Leur verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clients met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. Ipsos I&O voert in opdracht van de gemeente jaarlijks het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Etten-Leur aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Doelgroep en methode

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2024 van de gemeente Etten-Leur een individuele maatwerkvoorziening kregen. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scooter of rolstoel en woonvoorzieningen. Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd middels het uitzetten van vragenlijsten.



In februari 2025 ontvingen 839 Wmo-clients uit Etten-Leur een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 1.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (84%), de rest vulde hem online in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
839	359	43%

Vragenlijst

In 2015 ontwikkelden VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Etten-Leur heeft ervoor gekozen om de vragenlijst hetzelfde te houden als voorgaande jaren: de voorheen verplichte tien basisvragen en vragen over onder meer het keukentafelgesprek en de tevredenheid over diverse vormen van ondersteuning (begeleiding, hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en 'andere ondersteuningsvormen').

Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt. Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten over de eerdere jaren zijn verkregen via de database van waarstaatjegemeente.nl. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

Ervaringen Wmo-cliënten

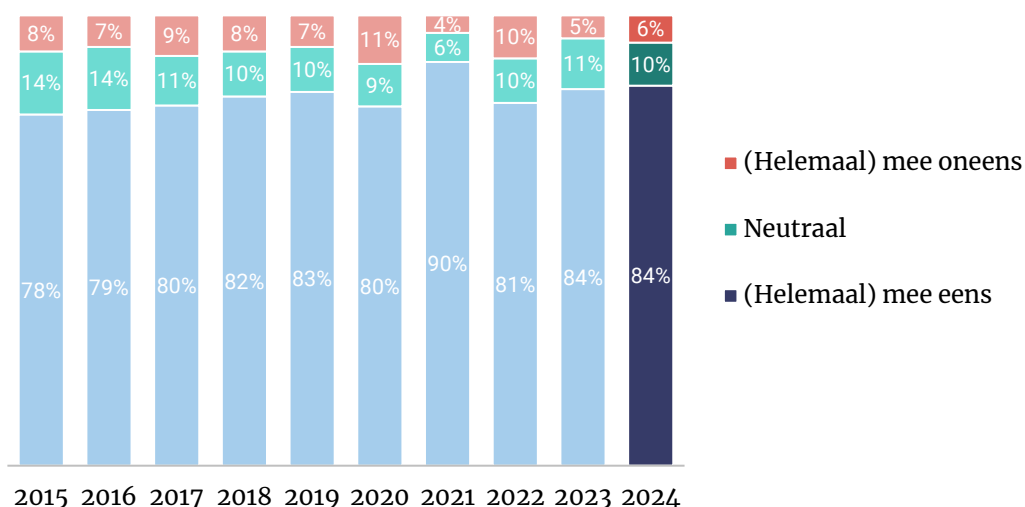
2 Ervaringen Wmo-cliënten

2.1 De weg naar ondersteuning

Ruime meerderheid cliënten weet waar men moest zijn met hulpvraag

Ruim acht op de tien Wmo-cliënten (84%) in Etten-Leur weten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, vergelijkbaar met 2023. Een klein deel van 6 procent weet dit niet. Een tiende van de cliënten heeft hier geen mening over. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

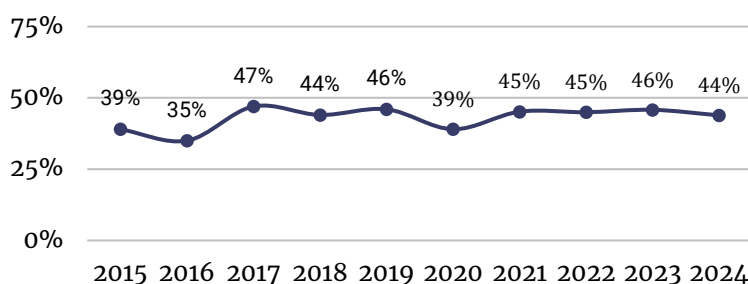
Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag (n=282)



Ruim vier op de tien bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. Onder Wmo-cliënten blijft de bekendheid van de cliëntondersteuner stabiel in de laatste jaren. Ruim vier op de tien (44%) zijn hier bekend mee in 2024.

Figuur 2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (% bekend) (n=335)



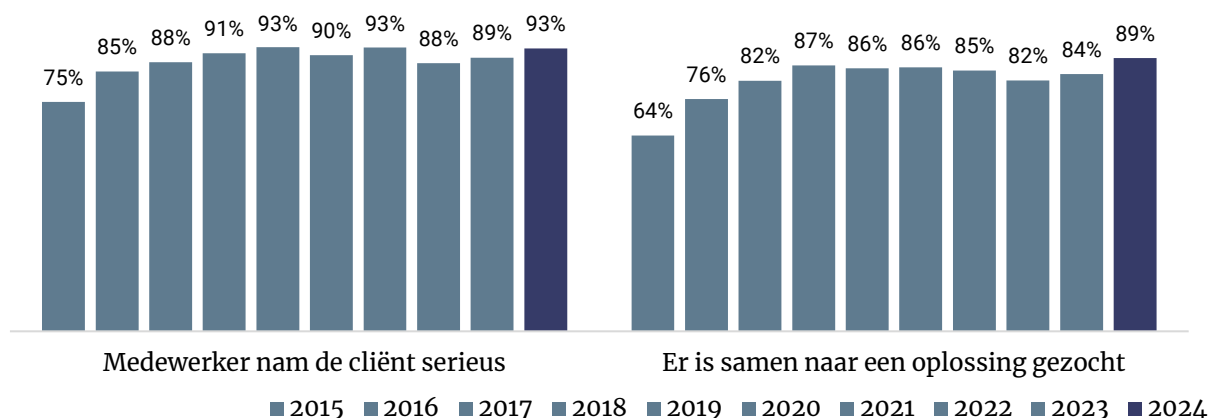
84% van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen. Een minderheid van 7 procent voelde zich niet snel geholpen. Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar: toen voelde driekwart zich snel geholpen (76%) en 9 procent niet.

2.2 Omgang met de hulpvraag

Stijging tevredenheid over omgang met hulpvraag

Veel cliënten zijn (zeer) positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ruim negen op de tien van de ondervraagde cliënten (93%) voelen zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2023 (89%) en 2022 (88%) en vergelijkbaar met 2021. Een enkeling (3%) voelt zich niet serieus genomen door de medewerker. Negen op de tien van de cliënten (89%) hebben samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. Ten opzichte van de voorgaande jaren is dit toegenomen (84% in 2023, 82% in 2022).

Figuur 2.3 Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (% (helemaal) mee eens) (nmin=274)



2.3 Het keukentafelgesprek

Keukentafelgesprek blijvend goed beoordeeld

Meer dan de helft van de cliënten (59%) heeft in 2024 een keukentafelgesprek gehad. Voor het keukentafelgesprek geven cliënten gemiddeld een 7,9. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Bijna alle cliënten (94%) geven een voldoende (6 of hoger). Bijna driekwart (73%) waardeert het keukentafelgesprek met een 8 of hoger. Zes procent geeft een onvoldoende.

7,9 is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven voor het (keukentafel)gesprek (n=198). Dit is in lijn met voorgaande jaren.

Tabel 2.1 Waardering (keukentafel)gesprek (n 2024=198)

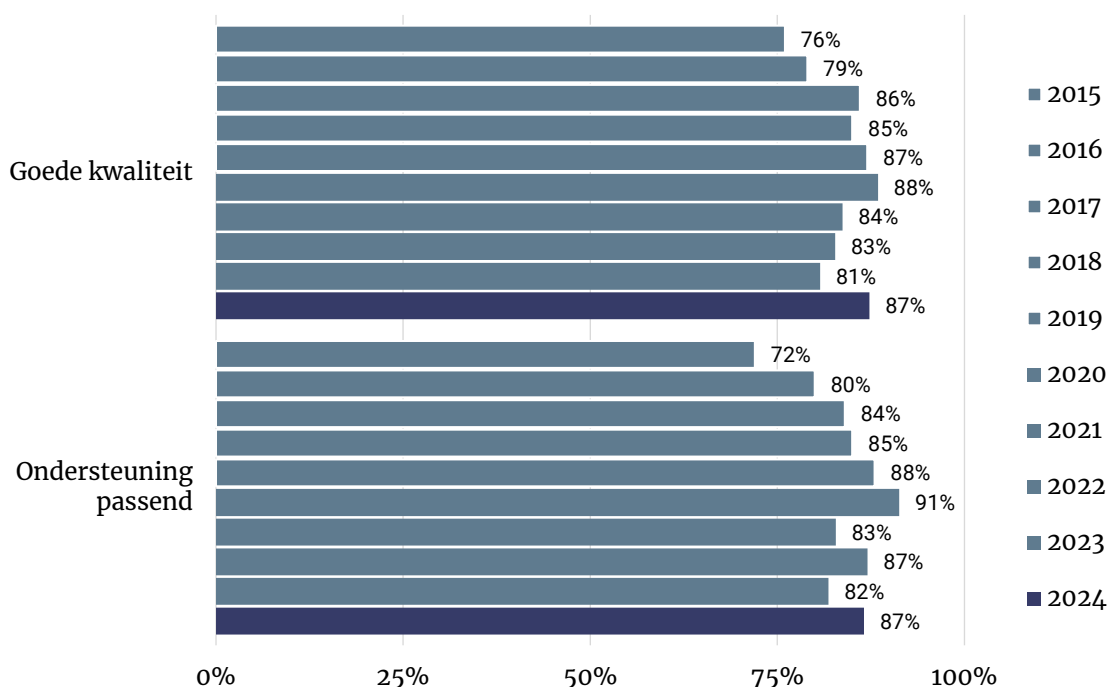
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Gemiddeld rapportcijfer	7,5	8,0	8,2	7,9	7,9	7,9	8,0	7,9

2.4 Kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten tevreden met kwaliteit en geschiktheid van ondersteuning

Cliënten zijn over het algemeen (zeer) positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning, collectief vervoer, begeleiding, rolstoel of woonvoorziening. Bijna negen op de tien cliënten (87%) vinden de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed, een toename ten opzichte van vorig jaar (81%). Vijf procent vindt dit niet en 8 procent heeft hier geen mening over. Ook vinden bijna negen op de tien cliënten (87%) de ondersteuning passend bij hun hulpvraag. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (82%), maar gelijk aan 2022.

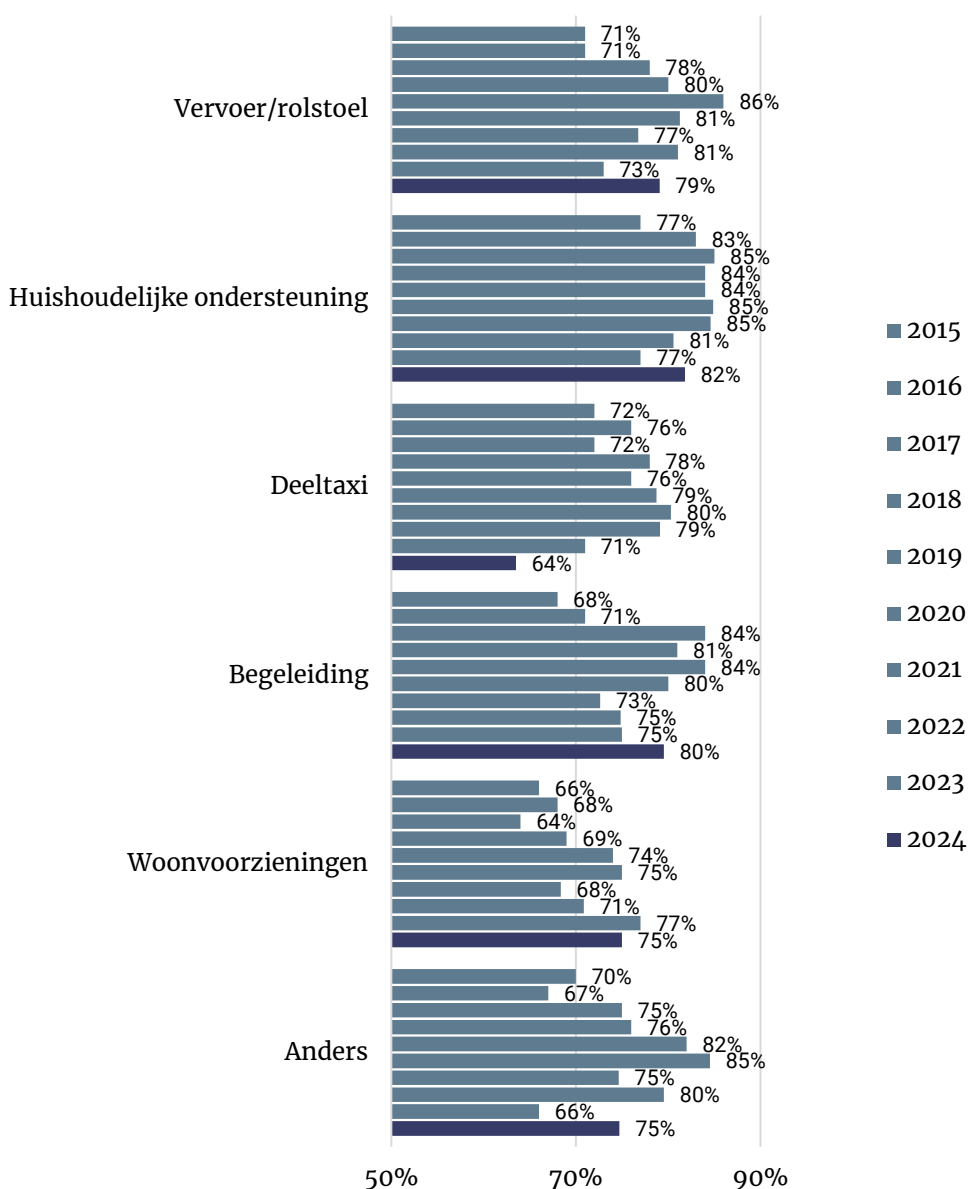
Figuur 2.4 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (% (helemaal) mee eens) (nmin=328)



Cliënten met huishoudelijke ondersteuning en/of begeleiding het meest tevreden over kwaliteit

Een ruime meerderheid van alle Wmo-cliënten is tevreden over de kwaliteit van de voorziening die ze ontvangen. Dit is het hoogst voor cliënten met huishoudelijke ondersteuning (82%) en begeleiding (80%). Cliënten die gebruikmaken van een deeltaxi geven het minst aan dat ze tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Twee derde (64%) is tevreden over de kwaliteit van de deeltaxi, een daling ten opzichte van voorgaande jaren. Wel is er dit jaar een relatief groot deel dat hier geen uitgesproken mening over heeft: namelijk drie op de tien (29%). Een op de tien (11%) vindt de kwaliteit van de deeltaxi niet goed, een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (8%). Van cliënten die een rolstoel of ander vervoersmiddel ontvingen in 2024, zijn acht op de tien (79%) te spreken over de kwaliteit, meer dan vorig jaar (73%). Driekwart van de cliënten is te spreken over de kwaliteit van hun woonvoorziening (77%) of de andere ondersteuning die ze krijgen (75%).

Figuur 2.5 *Tevredenheid over kwaliteit ondersteuning naar type ondersteuning (% (helemaal) mee eens) (nmin=80)*



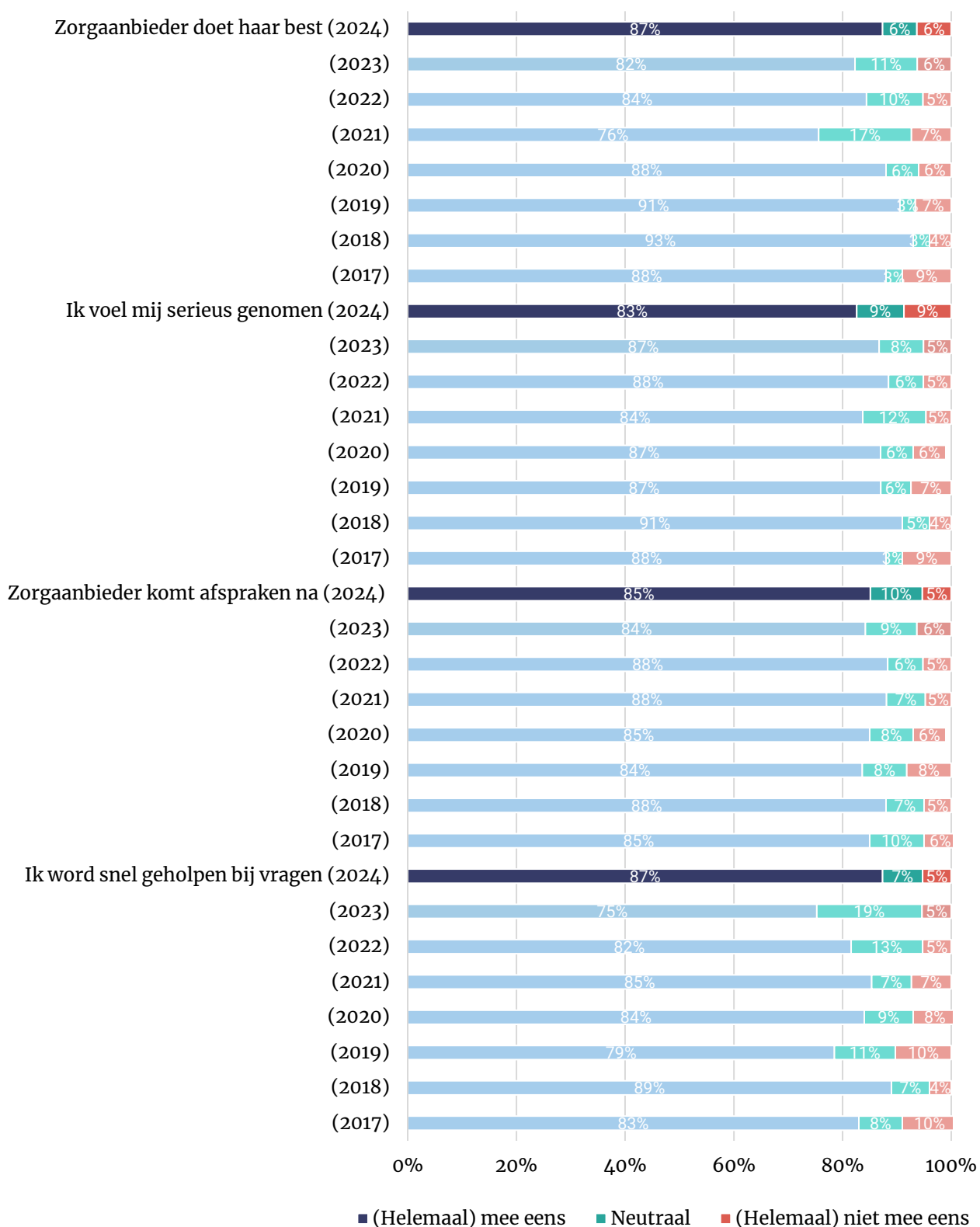
Wmo-cliënten konden hun mening over de hulp die ze ontvangen in eigen woorden toelichten. Hieronder volgen een aantal reacties:

- *“Ben tevreden met de ondersteuning ik krijg. Als ik deze ondersteuning zou moeten missen, mis ik heel wat.”*
- *“De hulp die ik krijg helpt mij geweldig bij taken die ik zelf niet meer kan uitvoeren.”*
- *“Dat helaas bij ziekte of afwezig zijn van de hulp er niet altijd voor vervanging wordt gezorgd.”*
- *“Door te weinig tijd wordt veel overgeslagen en met Franse slag gedaan.”*
- *“Goede zorg, fijn contact met de hulp.”*
- *“Hulp is goed en gezellig.”*
- *“Kwaliteit van de ondersteuning sterk afhankelijk van de persoon, kwaliteit van "vervangers" laat te wensen over.”*

Grote tevredenheid met zorgaanbieder

Een grote meerderheid van de cliënten is erg te spreken over hun zorgaanbieder, zie onderstaande Figuur 2.6. Bijna negen op de tien cliënten (87%) vinden dat de zorgaanbieder haar best doet, een stijging ten opzichte van vorig jaar (82%). Terwijl vorig jaar nog driekwart van de cliënten snel geholpen wordt met vragen, zijn er dat dit jaar bijna negen op de tien (87%). Ruim acht op de tien voelen zich serieus genomen (83%), een lichte daling vergeleken met vorig jaar (87%). Vijf procent voelt zich niet serieus genomen, 7 procent heeft hier geen mening over. Ook komt bij ruim acht op de tien (85%) de zorgaanbieder de gemaakte afspraken na, bij 6 procent is dit niet het geval.

Figuur 2.6 Tevredenheid zorgaanbieder Wmo-begeleiding (nmin=92)

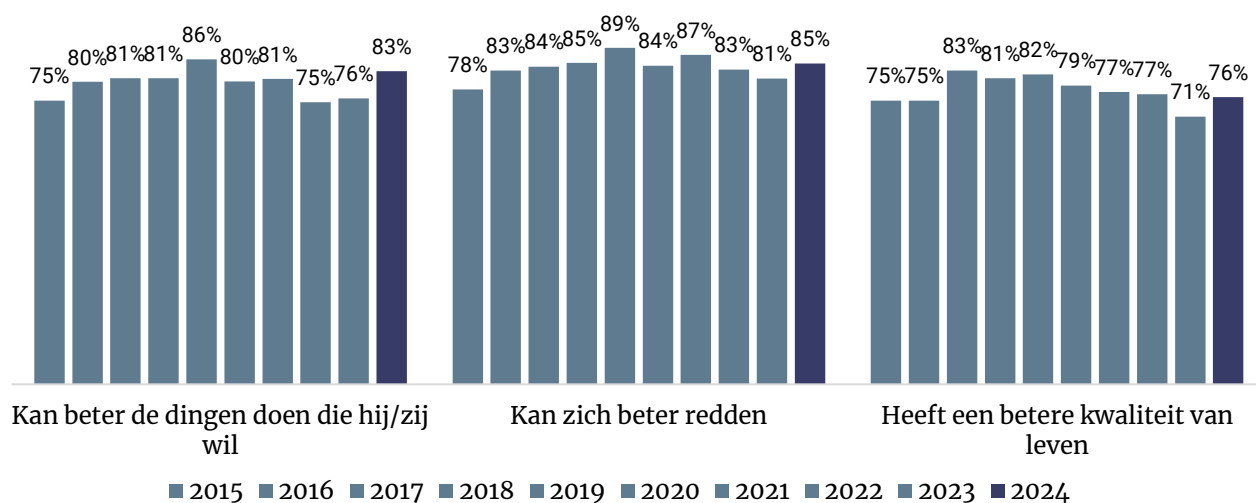


2.5 Effecten van de ondersteuning

Cliënten kunnen zich beter redden door ondersteuning

Het grootste deel van de Wmo-cliënten ervaart positieve effecten van de ondersteuning. Ruim acht op de tien cliënten (83%) kunnen beter de dingen doen die ze willen door de ondersteuning, meer dan vorig jaar (76%). Een ongeveer even groot deel kan zich ook beter redden (85%), ook meer dan vorig jaar (81%). Een heel klein deel kan niet beter de dingen doen die ze willen (4%) of zich beter redden (5%), het overige deel heeft hier geen mening over. Driekwart van de cliënten (76%) ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning, 5 procent ervaart dat niet.

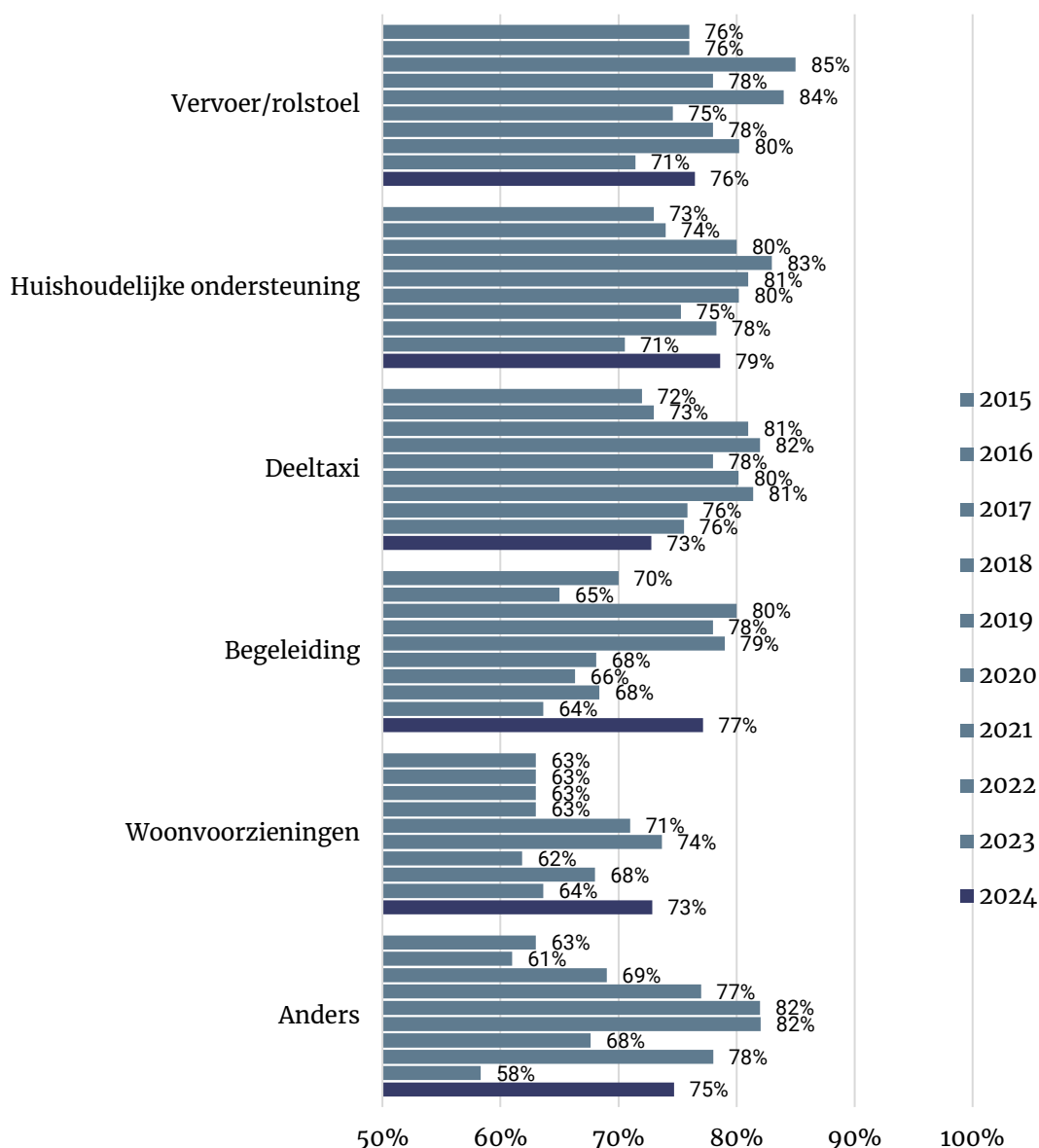
Figuur 2.7 Ervaren effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens) (nmin=320)



Bij ruime meerderheid cliënten neemt kwaliteit van leven toe door ondersteuning

Bij elk type ondersteuning neemt voor (ruim) driekwart de kwaliteit van leven toe. Voor (ongeveer) 5 procent neemt de kwaliteit niet toe, de overige cliënten hebben hier geen uitgesproken mening over. Cliënten met huishoudelijke ondersteuning geven het vaakst aan dat hun kwaliteit van leven toeneemt (79%), een stijging ten opzichte van vorig jaar (71%). Iets minder dan acht op de tien cliënten met begeleiding (77%) zeggen dat ze een betere kwaliteit van leven hebben door hun ondersteuning, een flinke stijging ten opzichte van vorig jaar (64%).

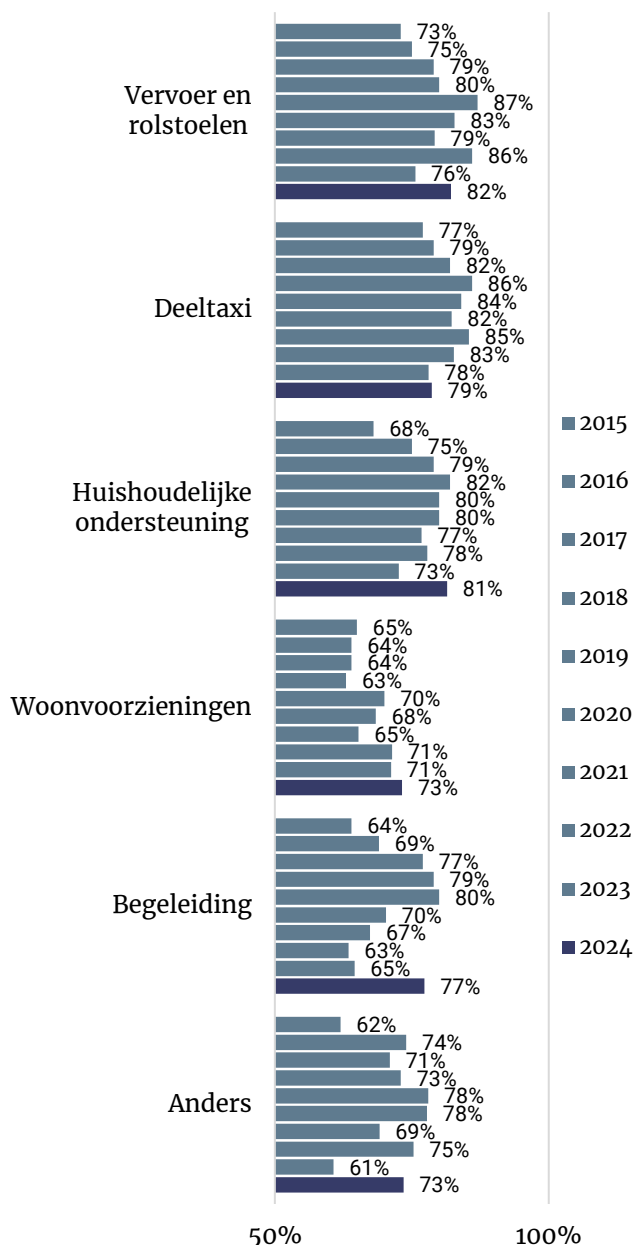
Figuur 2.8 Betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens) naar type ondersteuning



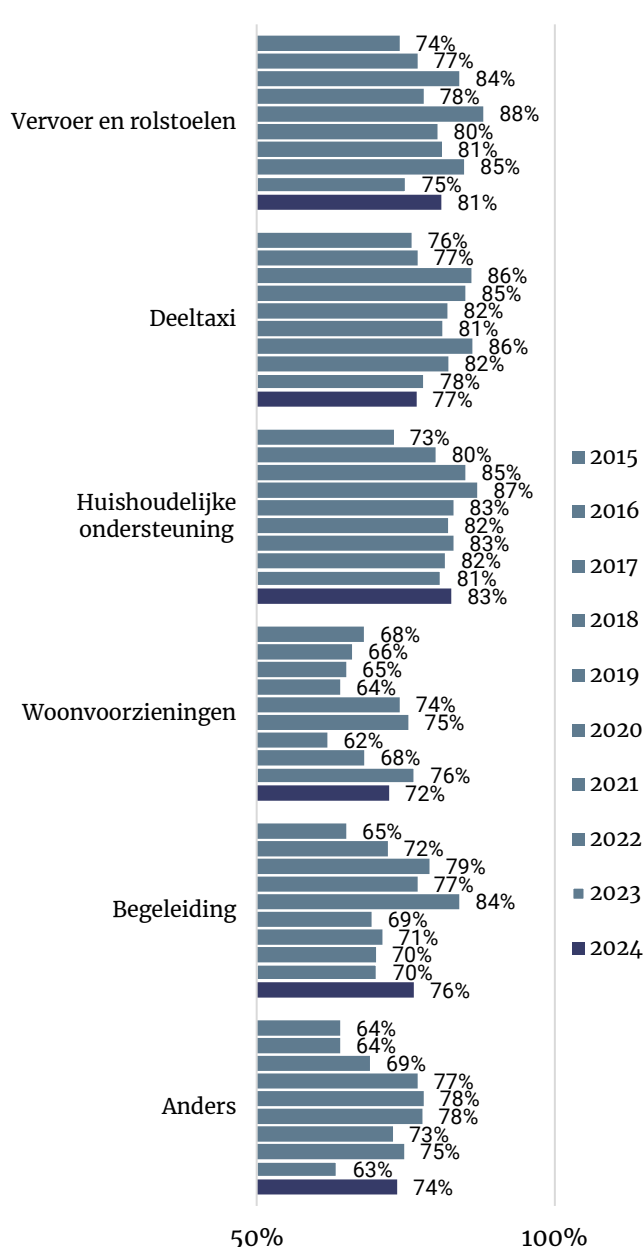
Meer zelfredzaamheid door ondersteuning

Naast een betere kwaliteit van leven, zorgt bij een groot deel van de cliënten de ondersteuning ook voor meer zelfredzaamheid en betere participatie. Van de cliënten met vervoer/rolstoel als ondersteuning, kunnen acht op de tien (82%) beter de dingen doen die ze willen. Dit percentage is het laagst voor cliënten met woonvoorziening (73%), daar staat ruim een vijfde (23%) neutraal tegenover deze stelling. De zelfredzaamheid is het meest vergroot voor cliënten met huishoudelijke ondersteuning (83%) en een rolstoel of ander vervoer (81%).

Figuur 2.9 Kan beter dingen doen die men wil (% (helemaal) mee eens)



Figuur 2.10 Kan zich beter redden (% (helemaal) mee eens)



2.6 Huishoudelijke ondersteuning

70% van de ondervraagde cliënten ontvangt ondersteuning bij het huishouden. Drie op de tien cliënten (30%) ontvangen geen huishoudelijke ondersteuning.

Huishoudelijke ondersteuning het vaakst via Surplus, TWB en Tzorg

Cliënten ontvangen via verschillende instanties huishoudelijke ondersteuning. De meest voorkomende zijn Surplus (16%), TWB (13%) en Tzorg (11%). Slechts een enkeling ontvangt ondersteuning via MIEP (1%). In onderstaande tabel is dit uitgesplitst per organisatie.

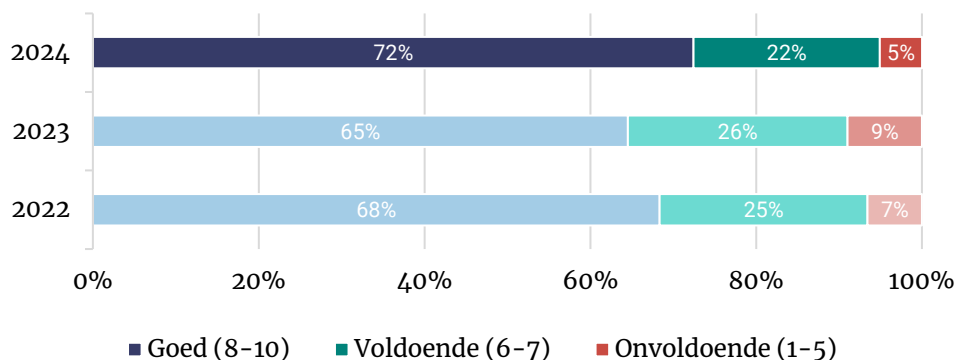
Tabel 2.2 Aanbieder huishoudelijke ondersteuning 2024 (n=345)

Huishoudelijke ondersteuning	%
Nee	30%
Ja, via Surplus	16%
Ja, via TWB	13%
Ja, via Tzorg	11%
Ja, via DAT	9%
Ja, via Actiefzorg	8%
Ja, via Poetszorg	6%
Ja, via Matilda	3%
Ja, via MIEP	1%
Ja, op een andere manier (bijvoorbeeld via PGB)	3%

Goede beoordeling huishoudelijke ondersteuning

Bijna alle cliënten geven de huishoudelijke ondersteuning een voldoende of goed (94%). Het grootste deel (72%) geeft een acht of hoger, waardoor het gemiddelde rapportcijfer op een 8,1 uitkomt. Vijf procent beoordeelt de ondersteuning met een onvoldoende, dat zijn er minder dan vorig jaar (9%).

Figuur 2.11 Tevredenheid huishoudelijke ondersteuning (n=236)



8,1 geven cliënten in de gemeente Etten-Leur gemiddeld als rapportcijfer voor de huishoudelijke ondersteuning in het algemeen over 2024. Dit is iets hoger dan in 2023 (7,8).

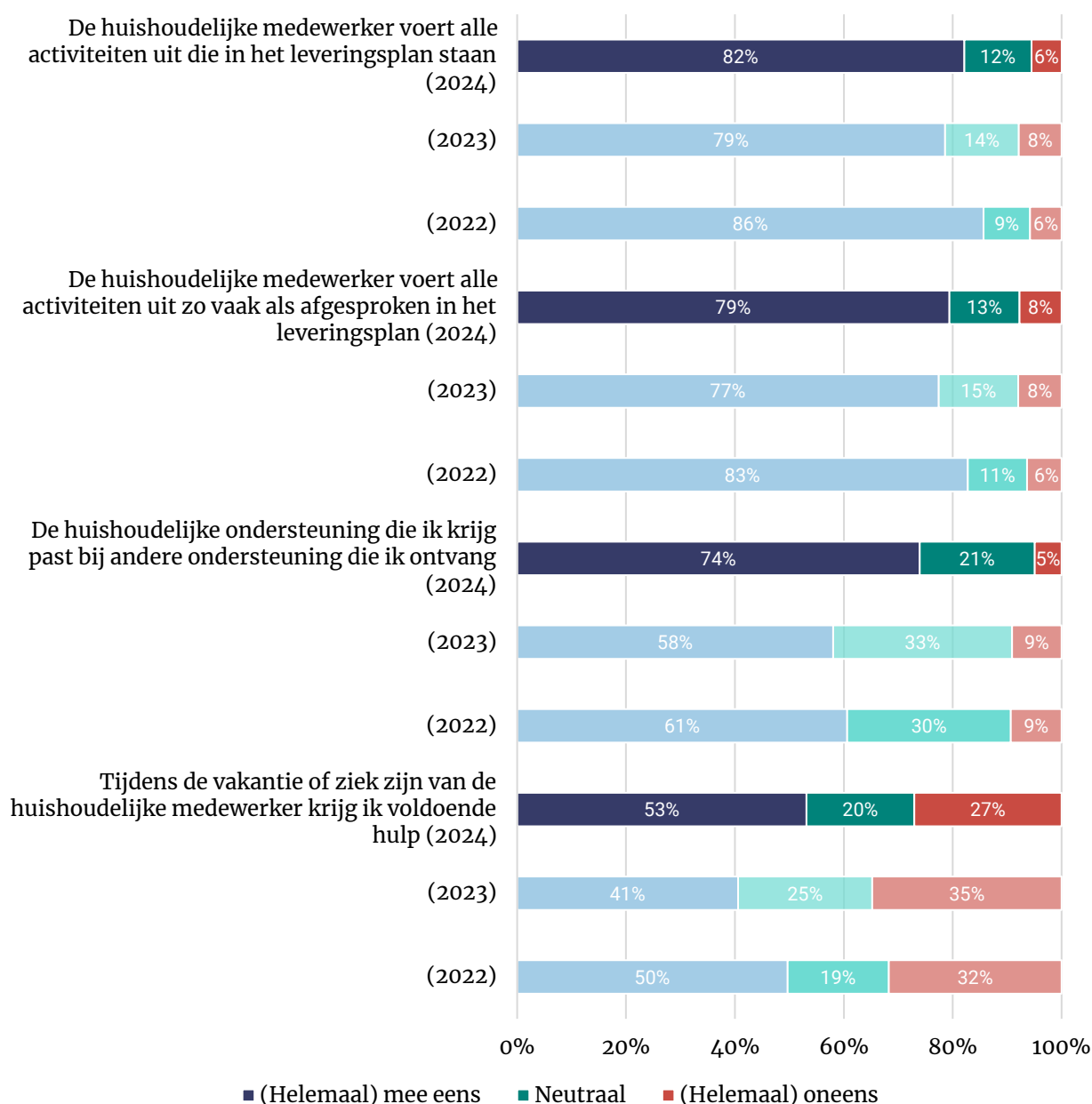
Cliënten lichten de tevredenheid over de huishoudelijke ondersteuning als volgt toe:

- *“Heeft geduld en luistert wat ik wil vertellen en geeft eventueel advies, heel prettig.”*
- *“Het klikt super met de hulp! Kon geen betere treffen, ben heel blij met haar.”*
- *“Bij ziekte huidige hulp: te weinig (of geen) hulp.”*
- *“Ik heb pas sinds kort een vaste hulp, daarvoor elke keer van die jonge dametjes die nog bijna geen ervaring hadden.”*
- *“Ze is er altijd en werkt goed!”*

Cliënten niet altijd tevreden over vervanging huishoudelijk medewerker

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de ontvangen huishoudelijke ondersteuning. Bij acht op de tien cliënten voert de huishoudelijke medewerker alle activiteiten uit zoals omschreven in het leveringsplan (82%) en ook zo vaak als is afgesproken (79%). Deze percentages zijn vergelijkbaar met 2023. Driekwart (74%) van de cliënten ontvangt huishoudelijke ondersteuning die aansluit bij andere ondersteuning die ze ontvangen, een flinke stijging vergeleken met vorig jaar (58%) en het jaar daarvoor (61%). Bij drie op de tien cliënten (27%) is er echter niet altijd voldoende hulp als een medewerker afwezig is, voor de helft is dat wel het geval (53%). Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar, toen kreeg minder dan de helft (41%) genoeg hulp bij afwezigheid. Een derde (35%) kreeg dat niet.

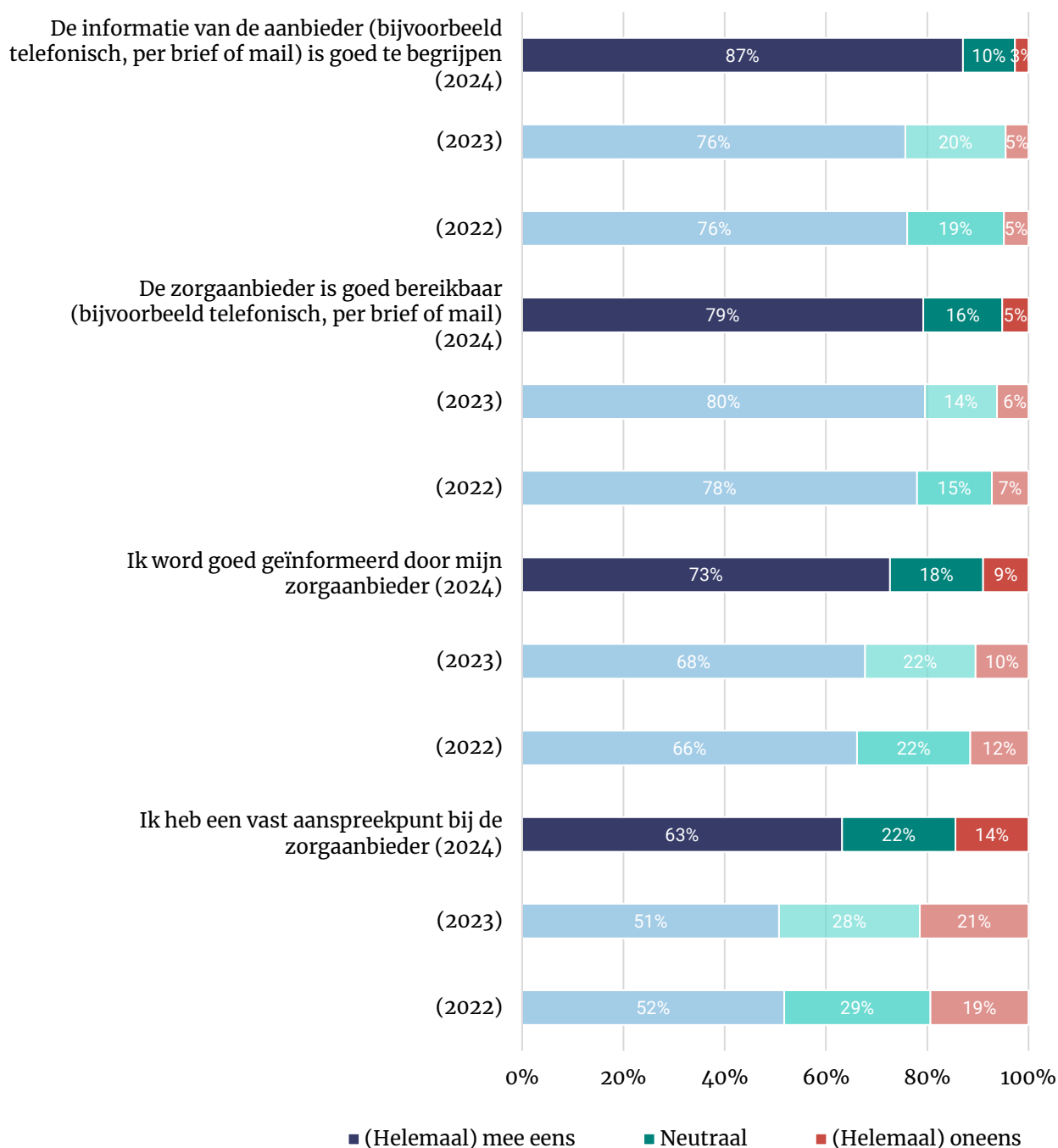
Figuur 2.12 *Tevredenheid huishoudelijke ondersteuning per thema (nmin=142)*



Cliënten tevreden over informatie zorgaanbieder

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de zorgaanbieder. Met name de informatie die de zorgaanbieder aanbiedt, vinden cliënten goed te begrijpen (87%). Dit is ruim een tiende meer dan in de vorige twee jaar (76%). Ook vinden acht op de tien cliënten de zorgaanbieder goed bereikbaar (79%), net als vorig jaar. Zes op de tien cliënten hebben een vast aanspreekpunt bij de zorgaanbieder (63%), meer dan in voorgaande jaren (51% in 2023, 52% in 2022). Veertien procent heeft geen vast aanspreekpunt.

Figuur 2.13 Tevredenheid zorgaanbieder (nmin=201)



Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl