

Nr. 76 Informatiebrief

Zaaknummer: Z - 25/098622
Documentnummer: 468394
Datum: 28 oktober 2025
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024
Portefeuillehouder: H. Schokker
Bijlage(n):

1. Factsheet CEO Wmo 2024
2. Open antwoorden geanonimiseerd

Geachte Raad,

De Wmo 2015 verplicht gemeenten om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. Gemeente Voorschoten heeft I&O Research opdracht gegeven voor de uitvoering van dit onderzoek. Wij willen u hierbij graag informeren over de resultaten van dit onderzoek over het jaar 2024 (uitgevoerd in 2025).

Het Rijk heeft besloten dat het onderzoek een vaste set vragen bevat met betrekking tot de toegankelijkheid, kwaliteit en de bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie. Sinds 2021 hebben gemeenten de mogelijkheid om extra vragen aan het onderzoek toe te voegen. Sinds 2022 voegt gemeente Voorschoten vragen toe over het keukentafelgesprek, de wachttijd, de informatievoorziening en Voorschoten Voor Elkaar (VVE).

Respons

Voor het onderzoek zijn 380 inwoners die gebruik maken van een Wmo-voorziening en hierover in 2024 contact met de toegang gehad hebben, uitgenodigd. 152 personen hebben gereageerd. De respons was hiermee 40%, 7% hoger dan in 2023.

Resultaten bij de standaardvragen van het Rijk

In algemene zin zien we een lichte stijging van de waardering van onze inwoners die gebruik maakten van de Wmo t.o.v. 2023. Daar zijn we blij mee en we werken er hard aan om deze stijgende lijn door te zetten.

Toegankelijkheid en benadering

Gemeente Voorschoten

- Het percentage mensen dat wist waar hij/zij moest zijn voor een hulpvraag is gestegen van 74 naar 88%. Hetzelfde percentage als in 2023, 6%, wist niet waar hij/zij moest zijn en heeft daar hulp bij nodig gehad.
- Minder mensen hebben aangegeven dat ze snel geholpen zijn. 17% t.o.v. 15% in 2023 zegt helemaal niet snel geholpen te zijn. Dit zal te maken hebben gehad met de lange wachttijden bij de toegang in 2024. Door de afscheiding met Wassenaar en aansluiting bij de werkwijze van de Leidse regio ontstonden achterstanden. Daarnaast had het team te maken met vacatures en langdurig zieken. In 2024 en begin 2025 is hard gewerkt aan eenduidige werkprocessen en het op orde brengen van de formatie. Dit begint zijn vruchten af te werpen. De lange wachttijden zijn inmiddels bijna volledig ingelopen. Ook bij aanbieders, met name bij die voor huishoudelijke ondersteuning (HO), was sprake van personeelsgebrek. Dat zal ook meegespeeld hebben bij de beantwoording van de vraag of men snel geholpen werd.
- Hetzelfde percentage (88%) mensen als in 2023 voelde zich serieus genomen door de medewerker. 6% was het daar niet mee eens. Het is lastig te beoordelen waarom men zich niet serieus genomen voelt. Komt dit door de bejegening of doordat men andere verwachtingen had over een Wmo-voorziening? Ook de open antwoorden geven daar geen duidelijk beeld over.
- Iets minder mensen vonden dat er in het gesprek samen naar een oplossing gezocht is, namelijk 75% t.o.v. 81%. 6% vond dat er helemaal niet samen naar een oplossing is gezocht. Dit kan ermee te maken hebben dat mensen soms zelf al een idee hebben over de oplossing, maar dat de gemeente gehouden is aan het aanbieden van de goedkoopste adequate oplossing.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

- 30% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met het recht op onafhankelijke clientondersteuning. Dit is een verdubbeling t.o.v. 2023 en ongeveer gelijk aan het jaar daarvoor. Vanwege de opvallend lage score in 2023 is extra gelet op het geven van informatie over de onafhankelijke clientondersteuner. Dit heeft gewerkt, maar het blijft een laag percentage. Voorschoten wijkt hiermee niet erg af van landelijke cijfers. Het blijft belangrijk om actief aandacht aan het recht op onafhankelijke clientondersteuning te geven. Niet alleen door het in de beschikking te zetten, maar het ook te vermelden voordat iemand een eerste gesprek met de gemeente heeft.

Effecten van de ondersteuning

Bij de vragen over effecten van de ondersteuning zien we een lichte stijging bij de vraag of men de dingen beter kan doen dan voorheen en of men zich beter kan redden. Dit zou met name moeten gelden voor mensen die een vervoersvoorziening (regiotaxi, scooter) of een rolstoel hebben gekregen of individuele begeleiding waardoor ze geholpen worden bij allerlei praktische zaken en mentale problemen. Iemand die huishoudelijke ondersteuning heeft gekregen zal deze vraag misschien als neutraal of negatief beantwoorden. Dit is niet te achterhalen in de scores.

Kwaliteit van de ondersteuning

- De score op kwaliteit van de ondersteuning is lager dan in 2023 maar of de ondersteuning past bij de hulpvraag scoort juist iets hoger. Het is bekend dat door het personeelsgebrek bij de huishoudelijke ondersteuning de kwaliteit achteruit is gegaan. Als men minder hulp krijgt dan zal dit consequenties hebben gehad. Het is een bewuste keuze van de gemeente geweest om een deel van de indicaties voor huishoudelijke ondersteuning om te zetten naar HO light waardoor meer mensen geholpen konden worden. Daarmee wordt ook kritischer gekeken naar wat mensen nog zelf kunnen.
- Het rapportcijfer dat mensen geven voor het hele Wmo-proces vanaf aanvraag tot daadwerkelijke inzet van de ondersteuning is gezakt van 7,5 naar 7,4. De belangrijkste oorzaak van deze lichte daling zal waarschijnlijk de lange wachttijd geweest zijn. Nu deze zo goed als ingelopen zijn, is de verwachting dat dit cijfer wat zal stijgen volgend jaar.
- Meer mensen ervaren een betere kwaliteit van leven dan in 2023 (74% t.o.v. 64%). Dit is een erg algemene vraag. Het kan zijn dat men goed geholpen is met een Wmo-voorziening maar toch eenzamer is geworden of lichamelijk of geestelijk achteruit is gegaan.

Uit de aanvullende vragen:

Keukentafelgesprek

- De vragen over het keukentafelgesprek zijn ongeveer hetzelfde beantwoord als voorgaande jaren. 4% is helemaal niet tevreden met de gekozen oplossing/hulp. De verklaring kan zijn dat net als in 2023 meer sturing is gegeven aan zorgvuldig onderzoek en er daardoor ook aanvragen afgewezen worden.
- Duidelijk is te zien dat de lange wachttijden ook van invloed zijn geweest op de vraag of goed is aangegeven hoe lang men moest wachten op een afspraak voor zijn of haar

zorgvraag. 9% geeft aan dat dit niet duidelijk was en 20% is neutraal of weet dit niet meer.

Informatievoorziening

- Vorig jaar zijn de standaardteksten van de brieven aangepast. Duidelijk is te zien dat mensen de brieven nu beter te begrijpen vinden (80% t.o.v. 61%). De tekst op de website scoort iets minder goed. Ook is gevraagd naar de tekst op folders, maar die zijn er op dit moment niet.

Voorschoten voor elkaar

- De rapportcijfers van Voorschoten voor elkaar zijn verbeterd. Het is goed om te zien dat het contact en de dienstverlening ondanks de onrustige tijden bij VVE niet verslechterd zijn in de ogen van inwoners. Ook hebben iets meer Wmo-cliënten (55% t.o.v. 49%) wel eens contact gehad met VVE. VVE stuurt elke 75-jarige een brief over hun aanbod. Als een deel van de respondenten jonger dan 75 was, valt de onbekendheid met VVE te verklaren.

Leerpunten n.a.v. het CEO Wmo 2025

1. We verbeteren de communicatie en transparantie door

- Altijd een duidelijke uitleg te geven bij een afwijzing van hun aanvraag aan inwoners.
- Beter te vertellen hoe lang de verwachte doorlooptijd wordt.
- Sneller terug te koppelen over de voortgang van aanvragen en hulpvragen.

2. Informatie nog begrijpelijker en toegankelijker te maken door

- Alle schriftelijke en digitale informatie op begrijpelijkheid en geschiktheid voor verschillende doelgroepen (waaronder laaggeletterden) te controleren.
- De taal in brieven eenvoudig te houden en te zorgen dat verzending betrouwbaar verloopt. Daarnaast meerdere communicatiekanalen (post, digitaal, telefonisch) te bieden.

3. Alert te blijven op bejegening en betrokkenheid tijdens het gesprek door

- Voor meer contactmomenten tijdens het aanvraagproces te zorgen en inwoners nog beter te betrekken bij de keuze van oplossingen.
- De verwachtingen actief te checken en te bewaken tijdens het keukentafelgesprek.

4. Bekendheid van voorzieningen en ondersteuning te vergroten door

- De rol en mogelijkheden van VVE beter in het intakeproces toe te lichten en te adviseren.
- Nog actiever te communiceren over onafhankelijke cliëntondersteuning, bijvoorbeeld door dit standaard in elk gesprek en in alle communicatiemiddelen te benoemen.

De aanbevelingen op de vier aandachtspunten hierboven worden opgepakt en waar nodig verwerkt in de werkprocessen van de Wmo-consulenten.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

E.A. van Wattingen,
gemeentesecretaris

mw. drs. N. Stemerding,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Voorschoten



• cijfers over 2024

Over dit onderzoek

De gemeente Voorschoten heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2024. Voor dit onderzoek zijn 380 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 152 cliënten de vragenlijst in; een respons van 40%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

Invulmethode

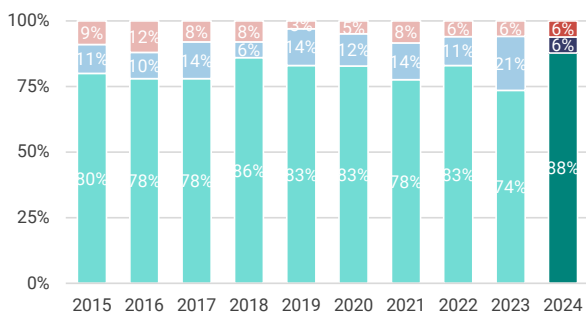
Schriftelijk: 76%

Online: 24%

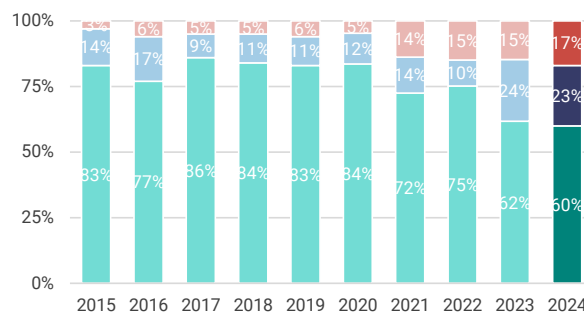


Contact over de hulpvraag

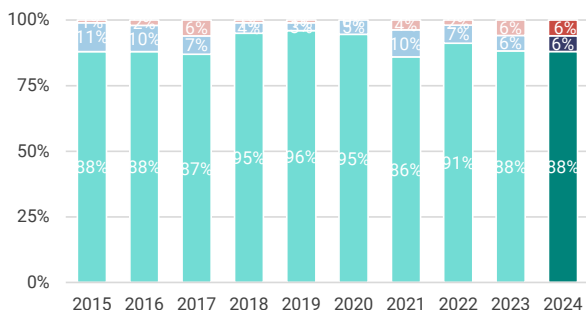
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



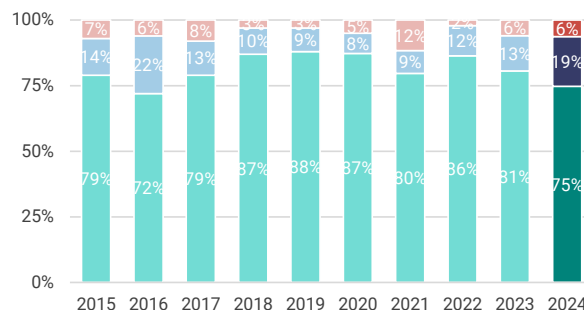
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



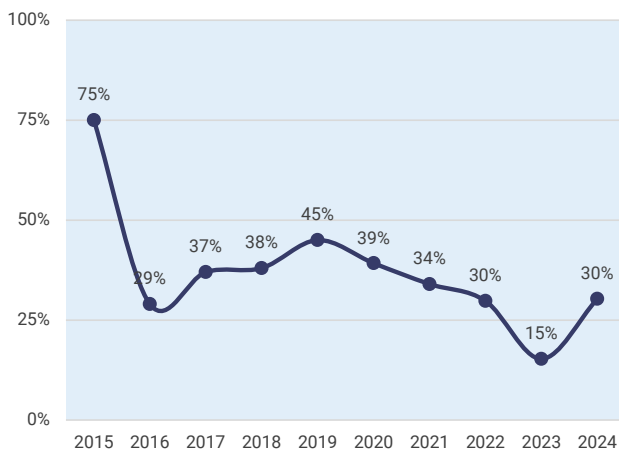
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

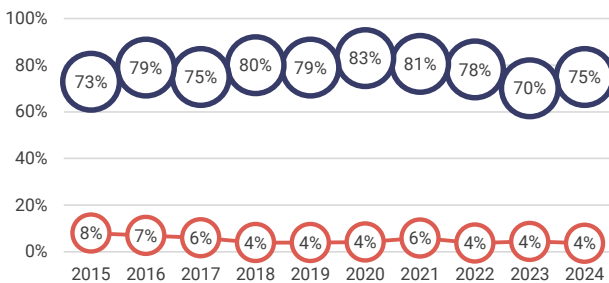
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

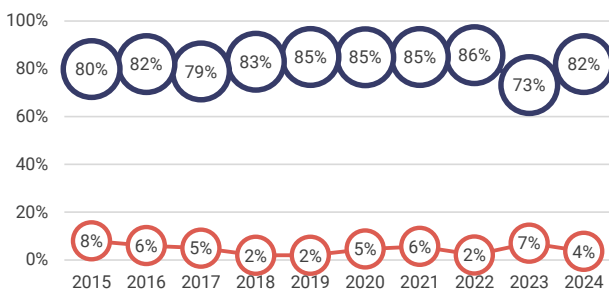


Effecten van de ondersteuning

8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil

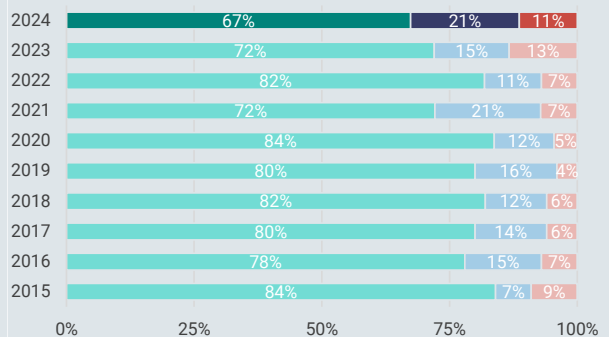


9. Cliënt kan zich beter redden

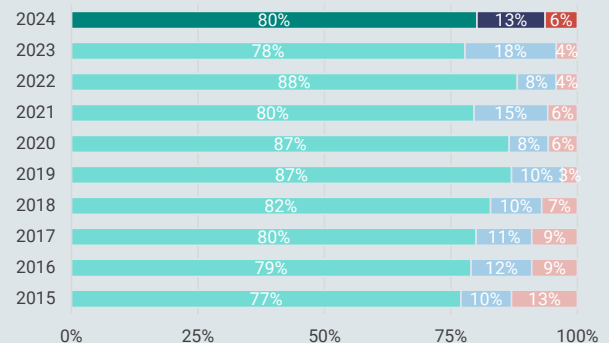


Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



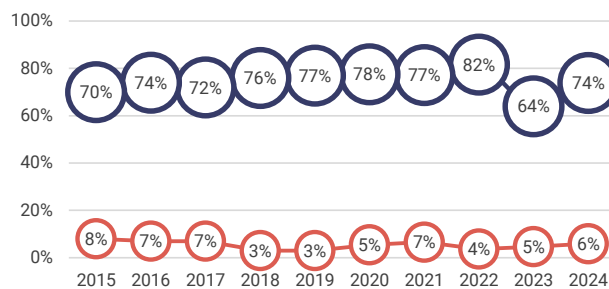
7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



7,4

Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan het proces van de Wmo-aanvraag tot de uiteindelijke hulp. In 2023 was dit een 7,5.

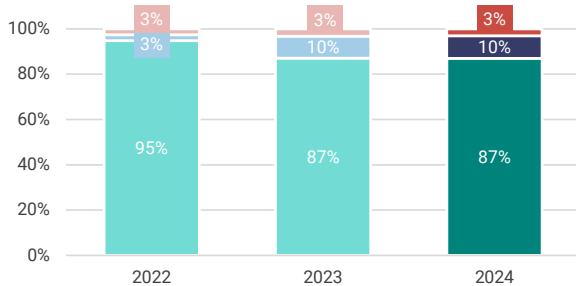
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



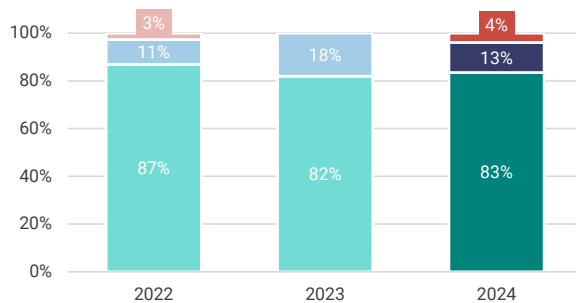
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Het keukentafelgesprek

11. Ik ben tevreden met de manier waarop er naar mij geluisterd werd



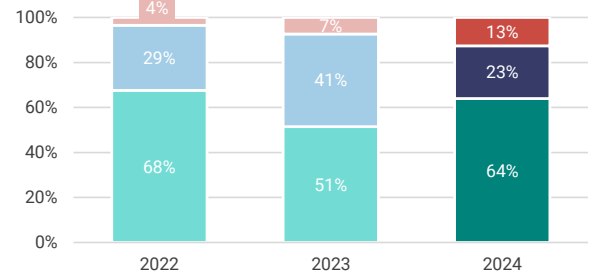
12. Ik ben tevreden met de gekozen oplossing/hulp



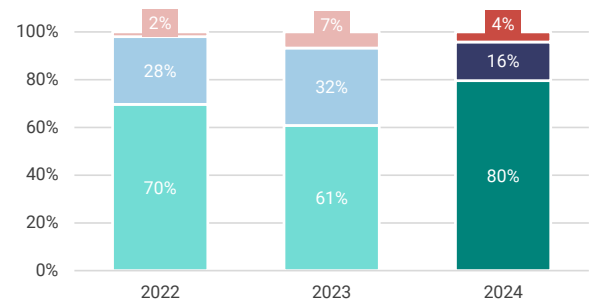
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

Informatievoorziening

14. De informatie op de website en in folders is duidelijk

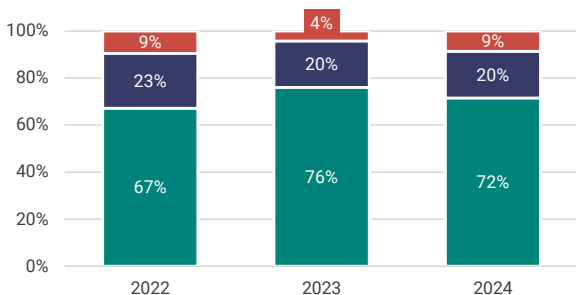


15. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen



De wachttijd

13. De consulent heeft duidelijk aangegeven hoe lang ik moest wachten voor een afspraak over mijn zorgaanvraag



VVE

55%

Van de Wmo-cliënten is bekend met welzijnsorganisatie VVE en heeft daar ook weleens contact mee gehad, meer dan in 2023 (49%). Negen procent is niet bekend met VVE, maar zou er wel gebruik van willen maken. 22 procent is hier niet mee bekend en zou hier ook geen gebruik van maken. 13 procent weet het niet.

7,7

Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan het contact met welzijnsorganisatie VVE, hoger dan in 2023 (7,3).

7,4

Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan de aangeboden oplossing van de welzijnsorganisatie VVE. In 2023 was dit een 7,2.

[Aanvraag_beter] Wat kan volgens u beter?

1) Duurt te lang. 2) Er gaan teveel mensen over die her en der uit het land erbij worden gehaald. Papieren en post stapelen zich op.

Ben nogal tevreden.

communicatie,

De aanvraag heeft een jaar ergens gezwoven voor er contact met mij werd opgenomen.

De huishoudelijke hulp heeft wel erg lang op zich laten wachten. Bijna 1 jaar op de wachtlijst gestaan.

de regiotaxi is niet altijd betrouwbaar

Deze vragenlijst is het eerste contact met WMO na aanvraag huishoudelijkhulp

Een afspraak houden. b.v. huishoudelijke hulp eerste afspraak om 14 uur : 3 uur hulp maar werd zonder overleg veranderd naar iedere week 1,5 uur. Dit is nu prima

Eerst een cursus huishouding geven

geen idee

Het duurde vrij lang dat hulp tot stand kwam.

Het is goed zo.

het proces van de WMO aanvraag is elektronisch (via website) verlopen. Er ging enkele weken over heen voor er contact werd opgenomen voor een bezoek afspraak. Het eerste contact met een persoon zou sneller kunnen.

huishoudelijke hulp is toegezegd volgens de WMO, echter door personeels gebrek/te kort niet gekregen

Ik ben nog niet zo bekend met de WMO

Ik heb alleen regio taxi. Laatst had ik een afspraak in het ziekenhuis, taxi besteld, niet gekomen door de buurvrouw naar ziekenhuis gebracht. Geklaagd, niets zegend antwoord.

in het begin veel wisselende hulp van studenten dat werkt niet echt

Meer hulp is noodzaak.

Minder regels over wat wel en niet mag. Maar luister naar de klant en maak daar afspraken mee. De één vindt het heel belangrijk dat de wc elke week gebeurd maar de ander vindt de keuken (aanrecht) veel belangrijker.

Regiotaxe is een ramp.

Revalidatie centrum Basalt heeft het contact gemaakt. Ik ben de wachtlijst afgezet. Ik heb niet geprotesteerd.

Sinds kort een nieuwe hulp in de huishouding. Deze is erg slecht. Is er maar 3 kwartier, moet zeggen wat ze doet: laat volle vuile emmer water staan. Ik mis de vorige hulp in huishouding over scootmobiel ben ik heel tevreden.

Slecht bereikbaar

Snelheid

Snelheid van de behandeling van de aanvraag

Sneller de ondersteuning inzetten

sneller reageren. Ik heb 12 wk moeten wachten totdat kwam een externe medewerker kwam, samen met een stagiair

Volgens mij kan het niet beter

Zit al 6 maanden op thuishulp te wachten

Zorg ervoor dat er een bevestiging komt na elke post (papier of digitaal) die vanuit de cliënt wordt verstuurd naar de WMO afdeling. Ik bleef soms in het ongewisse over wat er met mijn verstuurde aanvraag en informatie was gebeurd, of die wel aangekomen was en in behandeling was genomen.