

Aan de leden van de raad

Gemeente Etten-Leur

Roosendaalseweg 4
4875 AA Etten-Leur
Postbus 10.100
4870 GA Etten-Leur
T : 14 076
E: info@etten-leur.nl
I: www.etten-leur.nl

Kenmerk

Contactpersoon : Jip Walter

Doorkiesnummer : (076) 5024183

Uw brief van :

Onderwerp : Uitkomsten ceo Wmo 2024

Etten-Leur, 27 mei 2025

Beste leden van de raad,

Jaarlijks voeren wij een onderzoek uit om de tevredenheid te meten van onze inwoners die gebruik maken van voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Met deze brief informeren we u over de uitkomsten van het onderzoek.

Inleiding

In het kader van de Wmo zijn we wettelijk verplicht om ieder jaar een cliënt ervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren. We verkrijgen daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning en welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. Ipsos I&O voerde in februari en maart 2025 in opdracht het ceo uit. 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.

Belangrijkste bevindingen

Cliënten zijn tevreden over onze dienstverlening

Het keukentafelgesprek wordt net als voorgaande jaren goed beoordeeld met gemiddeld een 7,9 (een 8,0 in 2023 en 7,9 in 2022). 93% van de cliënten voelt zich serieus genomen door de medewerker en bij 89% is samen naar een oplossing gezocht. Dit is een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren. Net als vorig jaar weet 84% van de cliënten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Een stijging is te zien in de tevredenheid over de snelheid waarmee men geholpen wordt: 84% tegenover 76% vorig jaar.

Cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van zorgaanbieders

87% van de cliënten vindt dat de ondersteuning goed past bij hun hulpvraag en vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Dit zien we vooral bij zorgaanbieders bij begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Bij cliënten die gebruik maken van de deeltaxi zien we een mindere mate van tevredenheid, namelijk 64%. Ook regionaal zagen we in 2024 een daling van de klanttevredenheid van de deeltaxi. Daar vond regionaal een klanttevredenheidsonderzoek plaats. De daling van de klanttevredenheid regionaal was voornamelijk bij wachttijd en hulp van het callcenter. Sinds 2025 voert een nieuwe partij het deeltaxivervoer uit. We meten nu regionaal continue de

klanttevredenheid van de deeltaxi en zien in de eerste maanden van 2025 een verbetering, met scores van 8,2 en 8,1 in maart en april.

Verder voelt 83% zich serieus genomen door de zorgaanbieder en vindt 85% dat de zorgaanbieder de afspraken nakomt.

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning

76% van de cliënten ervaart door de ontvangen ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Bij 85% draagt de ondersteuning bij aan betere zelfredzaamheid en bij 83% aan het beter kunnen doen van de dingen die men wil.

Cliënten hebben positieve ervaringen met huishoudelijke ondersteuning

In het onderzoek stelden we extra vragen aan cliënten met huishoudelijke ondersteuning.

De huishoudelijke ondersteuning krijgt gemiddeld een 8,1. Dit is iets hoger dan vorig jaar (7,8).

Het aantal cliënten dat een vast aanspreekpunt bij de zorgaanbieder heeft, is 63% en meer dan

vorig jaar (51%). Een aandachtspunt blijft de vervanging bij afwezigheid van de huishoudelijk

medewerker: bij 29% is er onvoldoende hulp als de medewerker ziek of met vakantie is. Dit is een

verbetering ten opzichte van vorig jaar, toen kreeg 35% niet voldoende hulp bij afwezigheid van een

medewerker. De meest kwetsbare cliënten krijgen prioriteit bij het vervangen van huishoudelijke

hulp.

Tenslotte

De volledige rapportage hebben wij bijgevoegd. In deze rapportage kunt u alle resultaten lezen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders,

Dhr. N.J. (René) Reijngoudt
Loco-gemeentesecretaris

Mw. drs. M.C. (Marina) Starmans-Gelijns
Burgemeester