

**RAPPORT**

**Clïentervaringsonderzoek  
Wmo 2023**

Gemeente Waalre





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2023 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil gemeente Waalre cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

## Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevestigd. Na afloop van elk kwartaal zijn uitnodigingen voor deelname verzonden naar inwoners die het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd. In totaal hebben 534 cliënten een uitnodiging ontvangen; 231 cliënten hebben deze vragenlijst ingevuld (43%).

## Beantwoording centrale vraagstelling

### *Hoe ervaren respondenten het contact met de gemeente?*

Respondenten zijn tevreden over het aanvraagproces van de hulp voor Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). 83% geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 71% geeft aan snel te zijn geholpen. Daarnaast heeft 89% van de respondenten het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een overgrote meerderheid (82%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 39% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

### *Hoe ervaren respondenten de (kwaliteit van de) zorg/ondersteuning die ze ontvangen?*

Voor 85% van de respondenten is de zorg/ondersteuning die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. 8% zegt daarentegen dat de zorg/ondersteuning niet goed aansluit. Over de kwaliteit is 80% tevreden en 10% ontevreden. Respondenten zijn daarmee over het algemeen positief over de zorg/ondersteuning die ze ontvangen.

### *Ervaren respondenten een effect van de zorg/ondersteuning op hun leven?*

80% van de respondenten geeft aan een positief effect te ervaren van de zorg/ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 81% aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de zorg/ondersteuning beter kunnen redden. Tot slot geeft 74% aan dat ze door de zorg/ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben, terwijl liefst 18% hier neutraal in staat.

Een deel van de respondenten (12%) geeft aan vrijwilligerswerk te doen, nog eens 5% zou dit graag willen doen. Van de groep die vrijwilligerswerk doet, zegt 65% dat de organisatie waarvoor zij vrijwilligerswerk uitvoeren hen daarin zouden kunnen ondersteunen. 35% vindt dat de gemeente hier een rol in kan spelen.

### *In hoeverre hebben respondenten te maken met mantelzorg en wat is de ervaring van mantelzorgers?*

33% van de respondenten heeft te maken met een naaste die langere tijd zorg/ondersteuning nodig heeft en 51% ontvangt zelf zorg/ondersteuning van een naaste. Hoewel 69% van de mantelzorgers bekend is met Steunpunt Mantelzorg Waalre, heeft slechts 2% van de mantelzorgers hier wel eens gebruik gemaakt. 20% van de mantelzorgers geeft aan dat de gemeente hen zou kunnen ondersteunen bij het werk als mantelzorger, de grootste groep ziet hierin eerder een taak voor thuiszorg (47%) of familie (46%).



# Clïentervaringsonderzoek 2023

## Gemeente Waalre – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2023. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 hulp vanuit de Wmo hebben aangevraagd (en naar aanleiding daarvan al dan niet een Wmo-voorziening hebben ontvangen). Cliënten konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	534
Ingevuld	231
Respons	43%

### CONTACT



**83%** <sup>+0%</sup>

wist waar zij moest zijn



**71%** <sup>+0%</sup>

werd snel geholpen



**89%** <sup>+0%</sup>

voelde zich serieus genomen



**82%** <sup>+4%</sup>

zocht samen naar oplossing

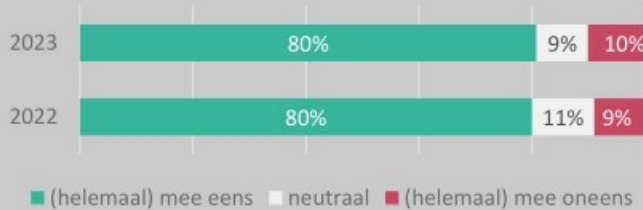


**39%** <sup>+2%</sup>

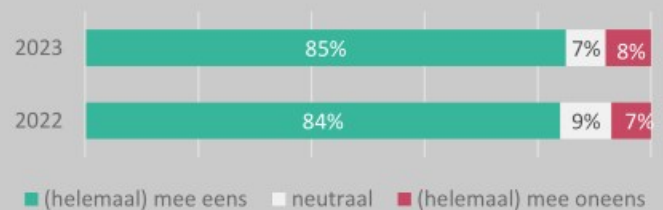
wist van cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

#### De zorg/ondersteuning is van goede kwaliteit

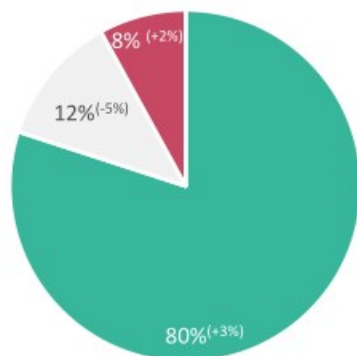


#### De zorg/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

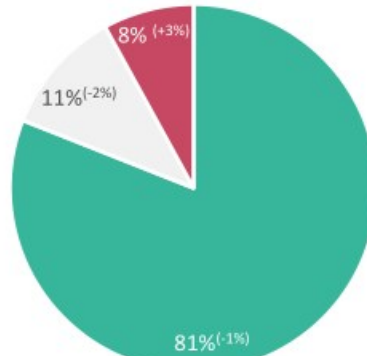


### Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:

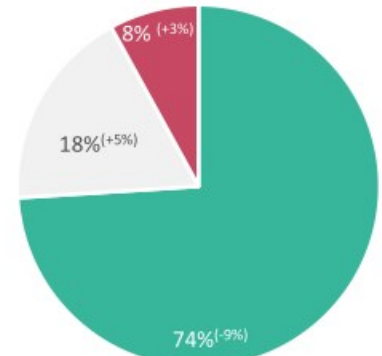
### RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

COMPLIMENTEN

“Voor mijn man goed omdat hij meer prikkels en aandacht krijgt en voor mij even niet alert zijn en rust om me heen!  
Mijn man is dementerend.”

“Heb de taxibus, zo blij mee.”

VRIJWILLIGERS



**12%**<sup>-4%</sup>  
van de respondenten  
verricht vrijwilligerswerk



**65%**<sup>+33%</sup>  
zou door de organisatie waarvoor  
vrijwilligerswerk gedaan wordt,  
ondersteund kunnen  
worden bij de uitvoering

VERBETERPUNTEN

“Al twee maanden wacht ik op hulp om  
mijn huis schoon te maken. Heb een  
spierziekte!”

“De poetszorg is nogal eens  
overgeslagen in verband met  
ziekte en personeelsgebrek.”

MANTELZORG



**51%**<sup>+1%</sup>  
van de respondenten  
ontvangt hulp van een naaste



**29%**  
van de mantelzorgers zou willen dat  
iemand anders (een deel van) de  
werkzaamheden overneemt of hierbij  
ondersteunt



**69%**<sup>+5%</sup>  
van de mantelzorgers is bekend  
met de mogelijkheid om  
ondersteuning aan te vragen van  
Steunpunt Mantelzorg Waalre



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
<b>1   Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding en doel	5
1.2 Aanpak onderzoek	5
1.2.1 Doelgroep	5
1.2.2 Methode	5
1.2.3 Respons	6
1.3 Leeswijzer	7
<b>2   Resultaten</b>	<b>8</b>
2.1 Contact met de gemeente	8
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	9
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op?	10
2.4 Mantelzorg	12
2.5 Vragen voor de naaste die zorg of ondersteuning biedt	13
<b>3   Vergelijking voorgaande jaren</b>	<b>16</b>
3.1 Contact met de gemeente	16
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	18
3.3 Wat levert de ondersteuning mij op?	19
3.4 Mantelzorg	21
3.5 Vragen voor de naaste die zorg of ondersteuning biedt	22





# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de zorg/ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze zorg/ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Wmo-hulp zijn: hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden of begeleiding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de zorg/ondersteuning te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de zorg/ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de respondenten met de (kwaliteit van de) zorg/ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de zorg/ondersteuning. Het doel van de zorg/ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de zorg/ondersteuning met betrekking tot dit doel. Daarnaast wil de gemeente graag weten hoe inwoners ondersteund zouden kunnen worden bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk.
- 4) Mantelzorg. De gemeente wil graag inzicht krijgen in hoe mantelzorgers hun zorgtaak ervaren en hoe ze hier ondersteuning bij zouden kunnen ontvangen.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2023 gebruik gemaakt hebben van een Wmo-voorziening. Alle inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen, zijn uitgenodigd.

### 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden cliënten die in het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd, uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na twee weken hebben cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Het betreft hierbij alleen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link of QR-code in de brief invullen. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Waalre zijn enkele thema's toegevoegd aan de vragenlijst. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de ondersteuning
- 3) Wat levert de ondersteuning mij op
- 4) Mantelzorg
- 5) Vragen voor de naaste die zorg of ondersteuning biedt

### 1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	534
Aantal ingevulde vragenlijsten	231
Netto responspercentage	43,3% <sup>1</sup>
Nauwkeurigheidsmarge	4,9%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle Wmo-cliënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4,9% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen<sup>2</sup>. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5,0% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45,1% en 54,9% zijn.

<sup>1</sup> Het landelijk gemiddelde responspercentage van het CEO Wmo is 42%.

<sup>2</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de zorg/ondersteuning en het effect ervan. Daarnaast wordt ingegaan op het gebruik maken of verlenen van mantelzorg. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten uit voorgaande metingen. De vergelijking is weergegeven in grafieken.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, worden de resultaten niet in grafieken gepresenteerd. Dit om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de respondenten te waarborgen. De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

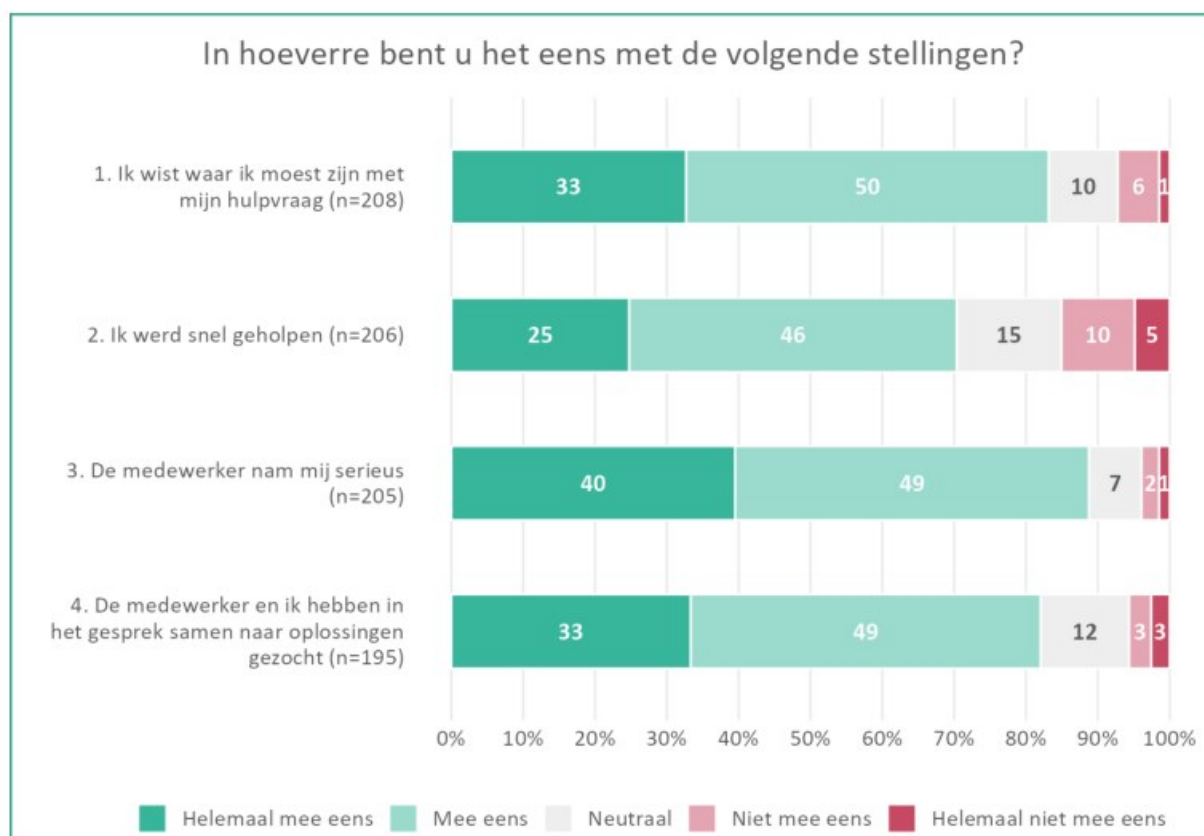




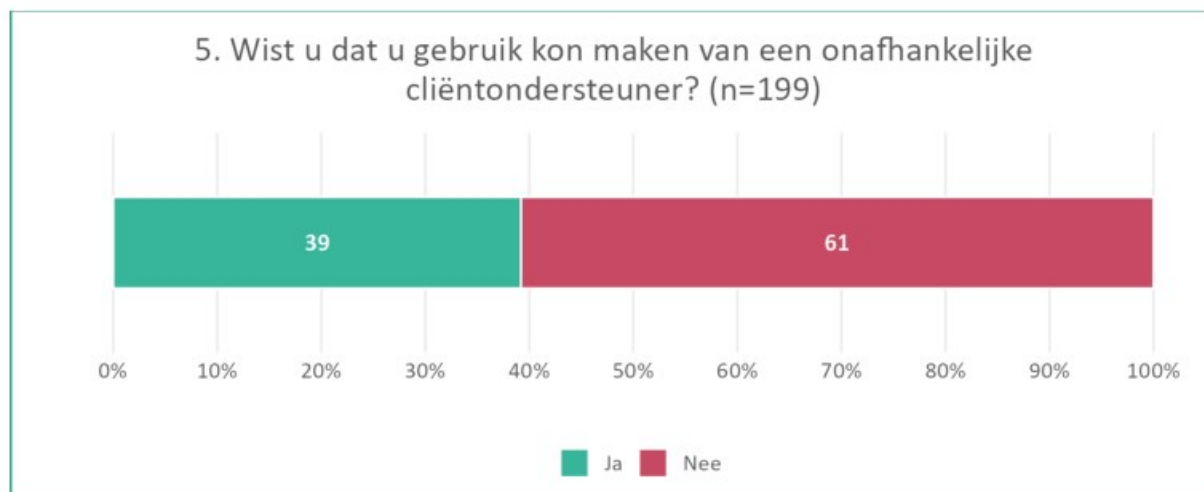
## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van respondenten behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Respondenten die dit gesprek in 2023 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente Waalre omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



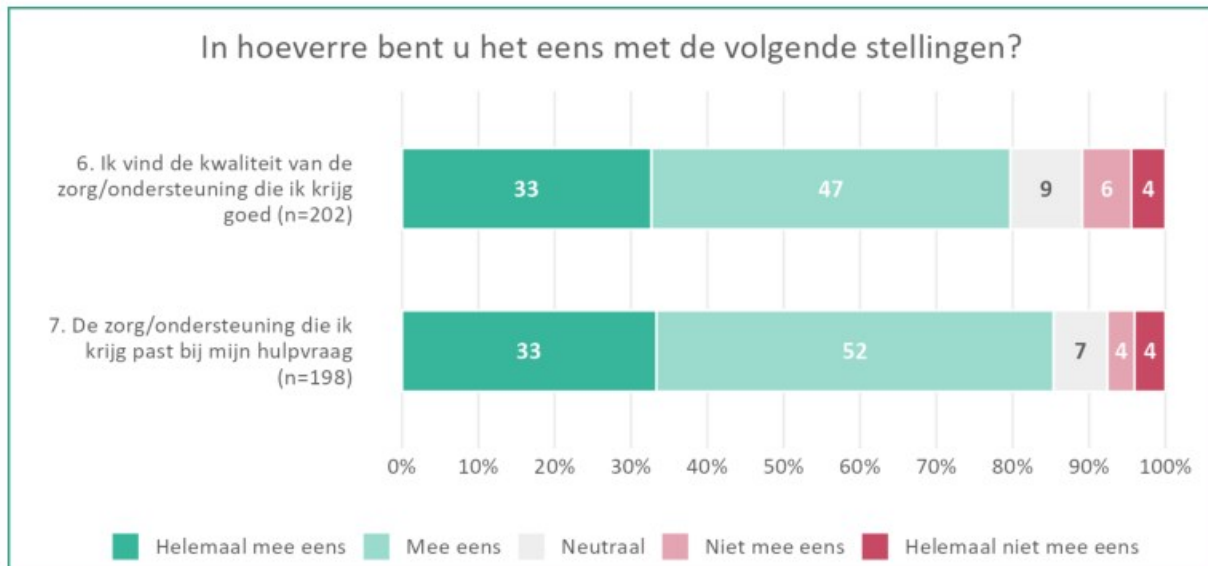
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=0); v2 (n=1); v3 (n=3); v4 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=16); v2 (n=16); v3 (n=17); v4 (n=27).





## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Middels deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze zorg/ondersteuning.

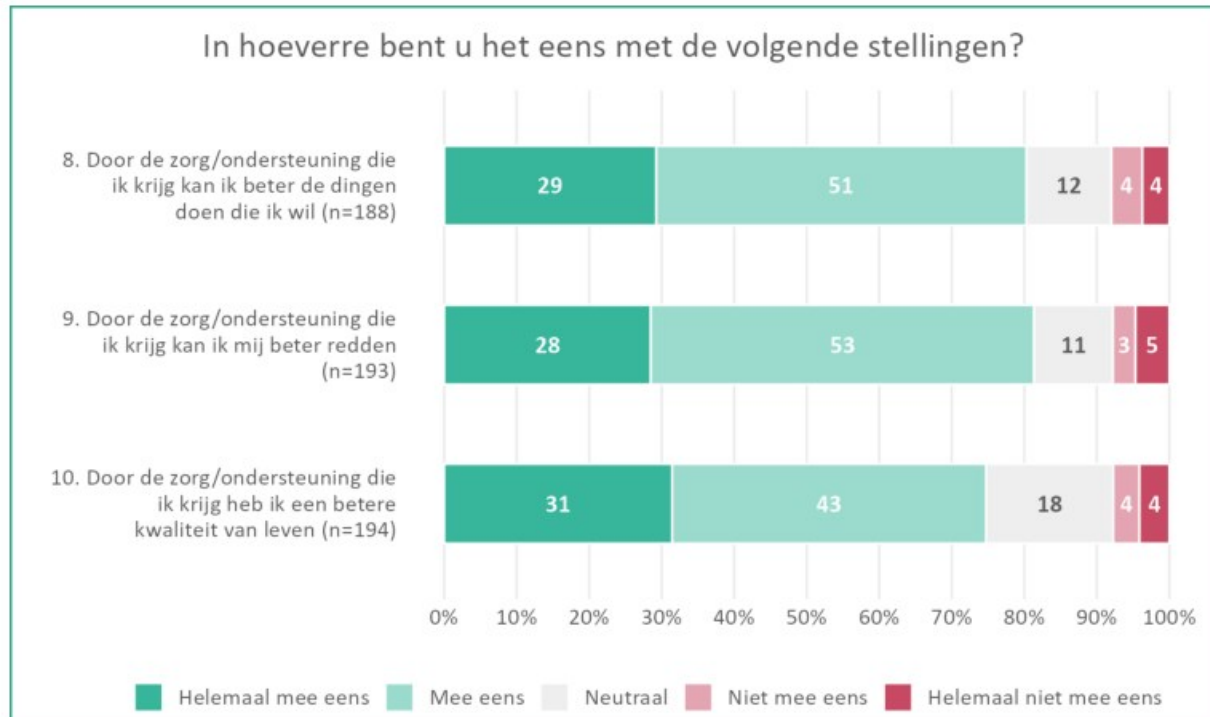


Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=5); v7 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=10); v7 (n=15).



## 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op?

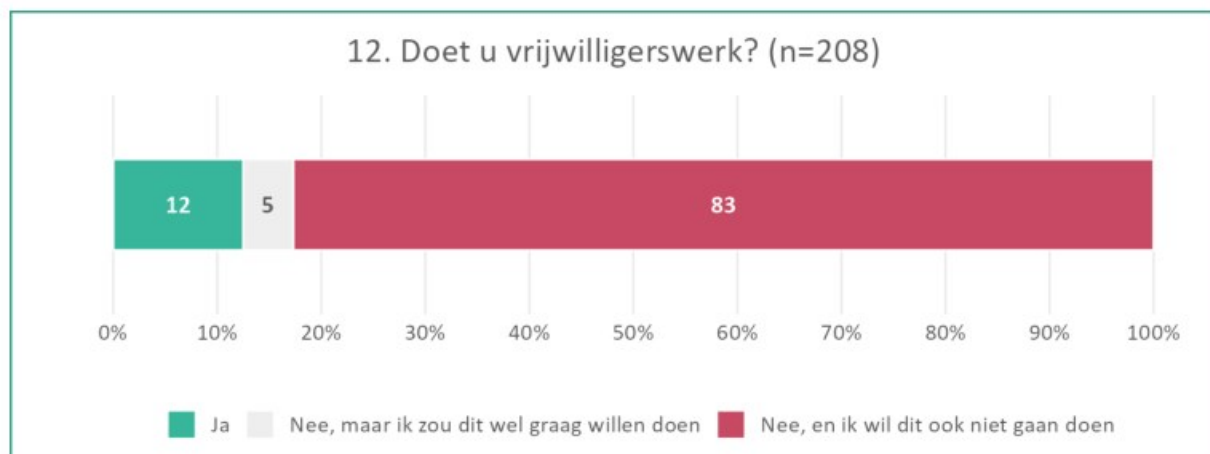
Eén van de doelen van de Wmo is om cliënten te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=9); v9 (n=6); v10 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=13); v9 (n=14); v10 (n=12).

### Vraag 11

De toelichtingen bij vraag 11 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u krijgt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



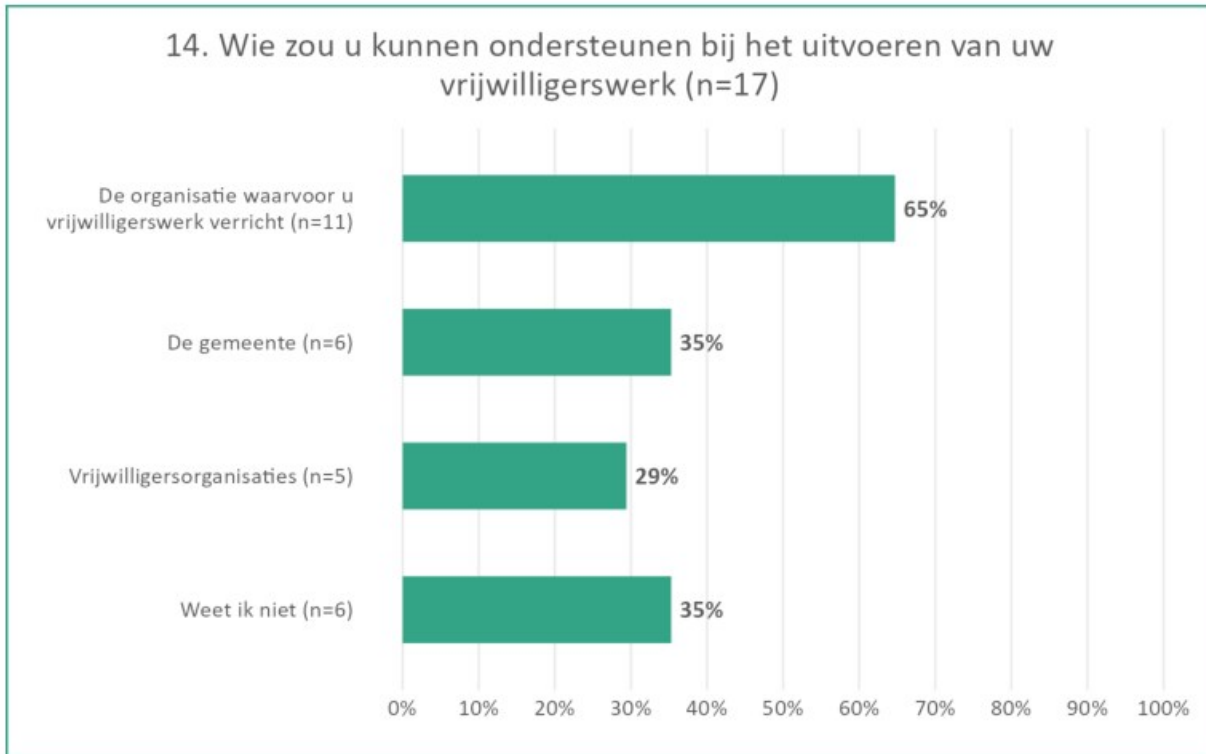




Vragen 13 en 14 zijn alleen beantwoord door de respondenten die hebben aangegeven vrijwilligerswerk te doen.

### Vraag 13

De toelichtingen bij vraag 13 'Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw vrijwilligerswerk?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. De respondent die antwoordoptie 'Anders' koos gaf de volgende toelichting: "Ik help de mensen om mij heen."

Vraag 15 is alleen beantwoord door de respondenten die hebben aangegeven geen vrijwilligerswerk te doen, maar dit wel graag zouden willen doen.

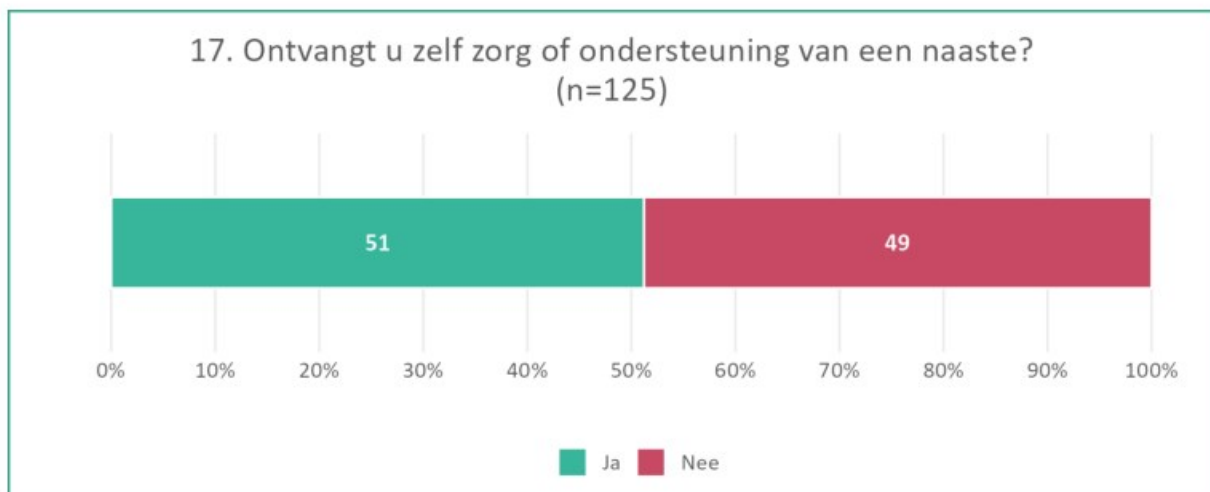
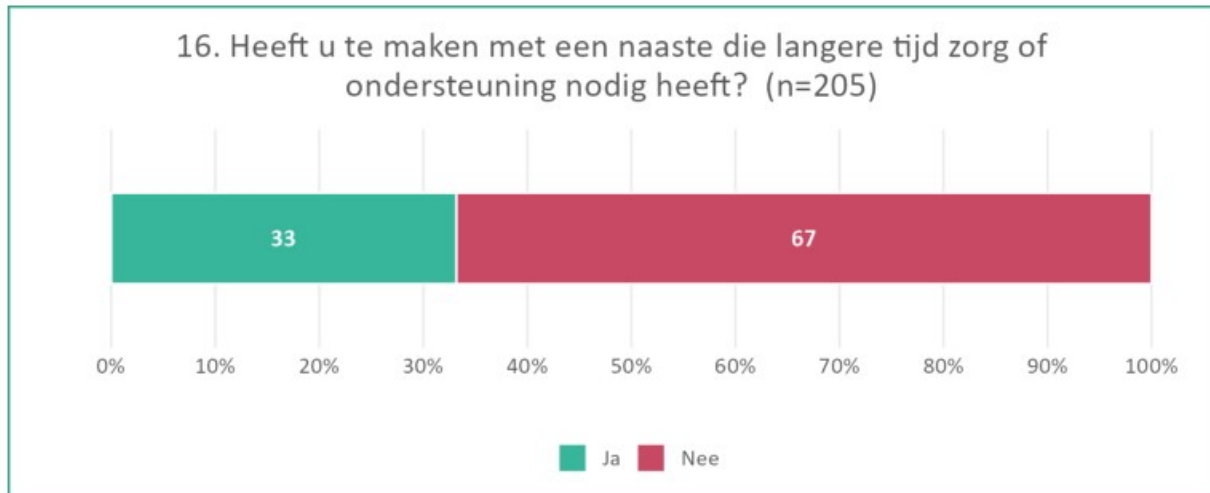
### Vraag 15

De antwoorden op vraag 15 'Welke ondersteuning zou u nodig hebben om dit wel te kunnen doen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



## 2.4 Mantelzorg

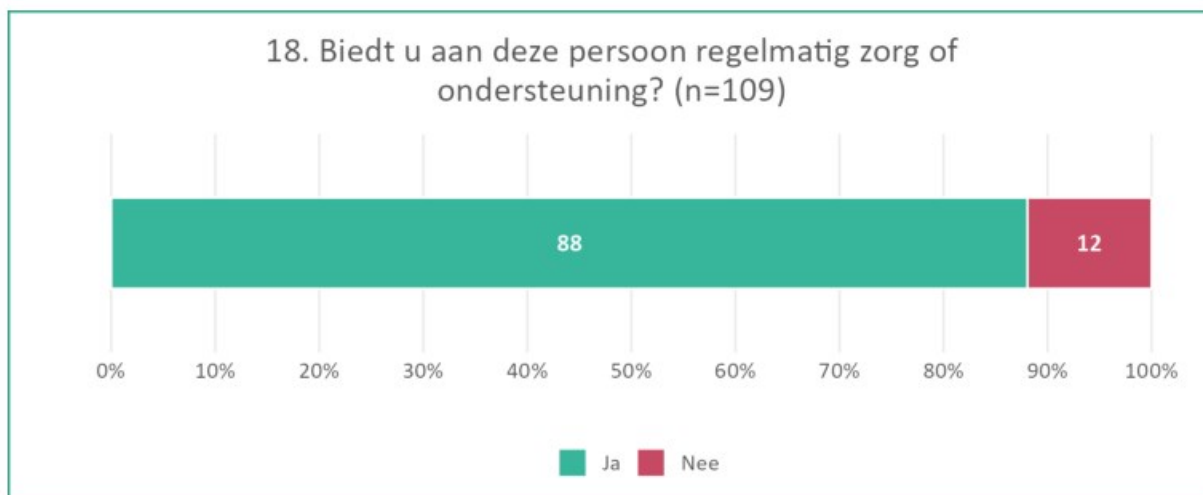
De gemeente wil graag inzicht krijgen in hoe mantelzorgers hun zorgtaak ervaren en hoe ze hier ondersteuning bij zouden kunnen ontvangen. In dit gedeelte wordt getoond hoeveel mensen mantelzorg geven of ontvangen.



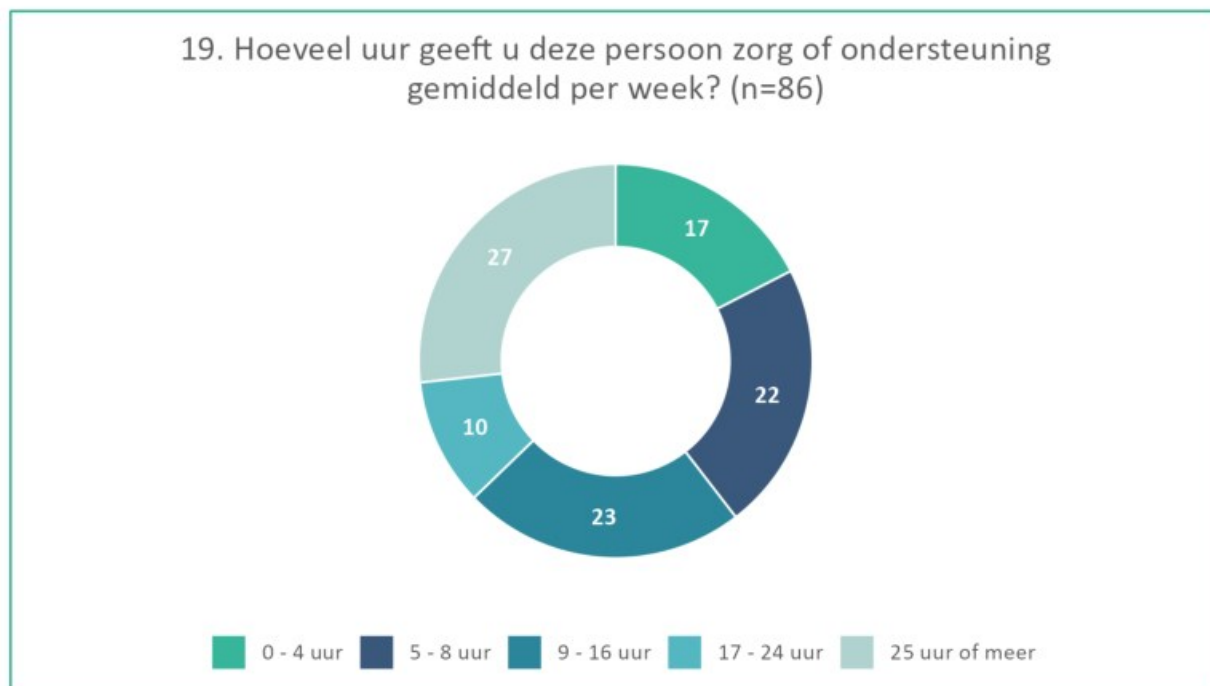


## 2.5 Vragen voor de naaste die zorg of ondersteuning biedt

De gemeente wil graag inzicht krijgen in hoe mantelzorgers hun zorgtaak ervaren en hoe ze hier ondersteuning bij zouden kunnen ontvangen. Bij vraag 17 werd gevraagd of Wmo-clïënten zorg of ondersteuning ontvangen van hun naaste. Vervolgens werden zij geïnstrueerd om onderstaand deel van de vragenlijst door hun naaste in laten vullen. De vragen in deze paragraaf zijn dus beantwoord door de naaste van de Wmo-clïënt die zorg of ondersteuning bieden aan de betreffende Wmo-clïënt.



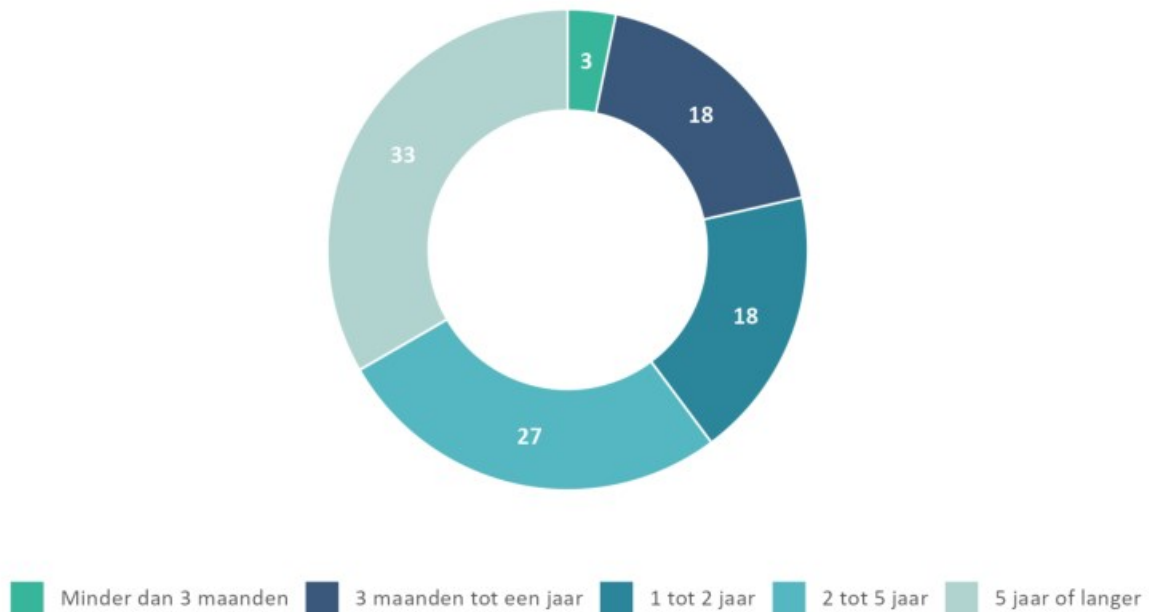
Vragen 19 tot en met 22 zijn alleen beantwoord door de respondenten die hebben aangegeven regelmatig zorg of ondersteuning te bieden aan de betreffende persoon.



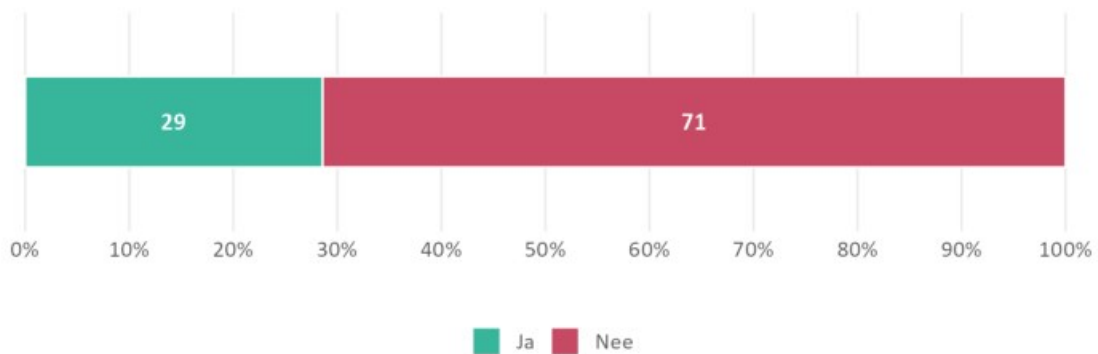




20. Hoe lang geeft u deze hulp al? (ongeveer) (n=93)

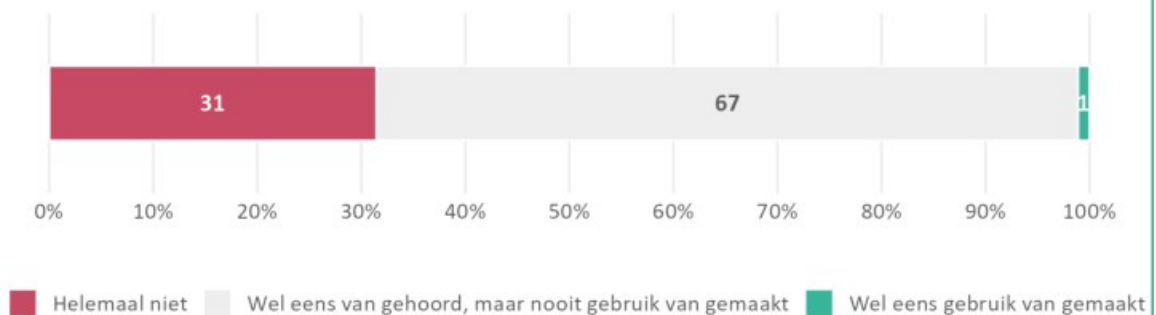


21. Zou u willen dat iemand anders (een deel van) de werkzaamheden van u overneemt of u hierbij steunt? (n=63)



Antwoordoptie 'Weet ik niet/ geen mening': n=29.

22. Bent u bekend met de mogelijkheid om als mantelzorger ondersteuning te ontvangen via Steunpunt Mantelzorg Waalre? (n=89)





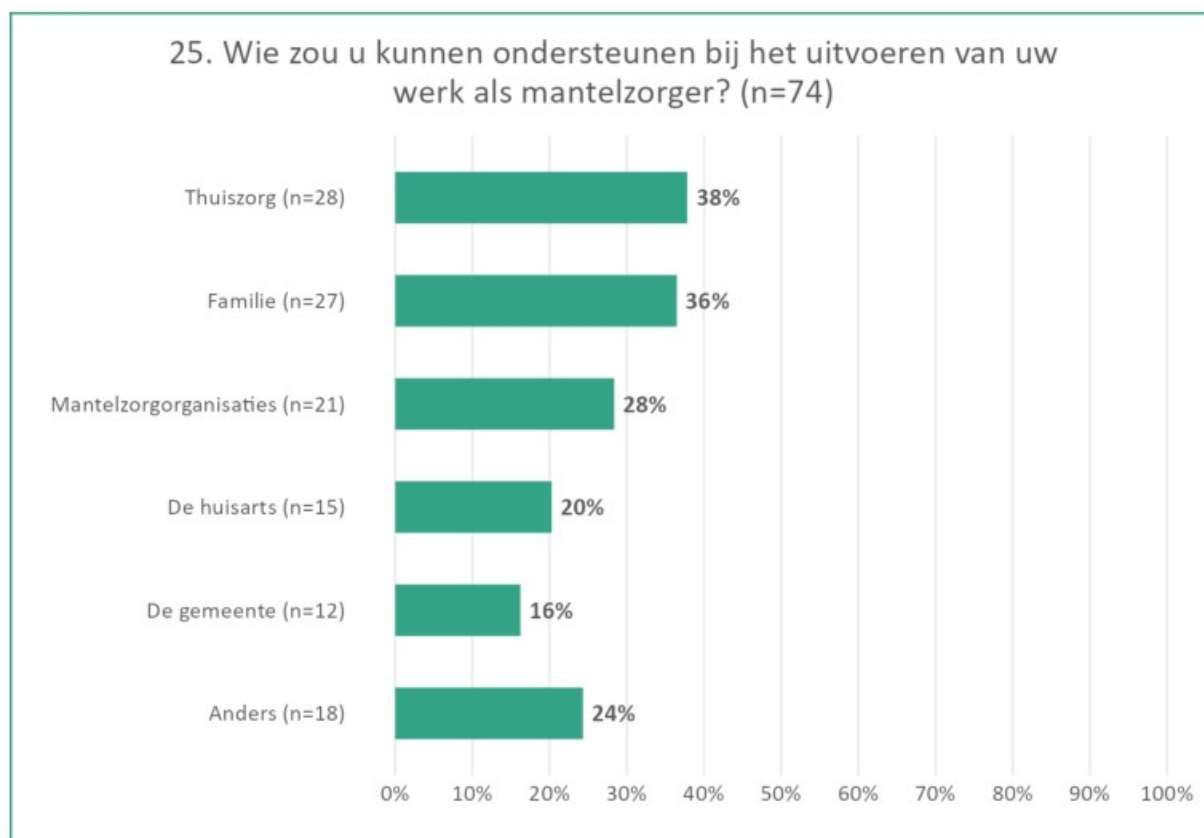
### Vraag 23

Vraag 23 “Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het Steunpunt Mantelzorg Waalre” is alleen beantwoord door de respondenten bij vraag 22 aangegeven hebben gebruik te hebben gemaakt van Steunpunt Mantelzorg Waalre. Minder dan 10 respondenten hebben dit gedaan. Om de privacy te waarborgen, worden de resultaten van deze vraag niet getoond.

Vragen 24 en 25 zijn alleen beantwoord door de respondenten die hebben aangegeven regelmatig zorg of ondersteuning te bieden aan de betreffende persoon.

### Vraag 24

De toelichtingen bij vraag 24 ‘Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorger?’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



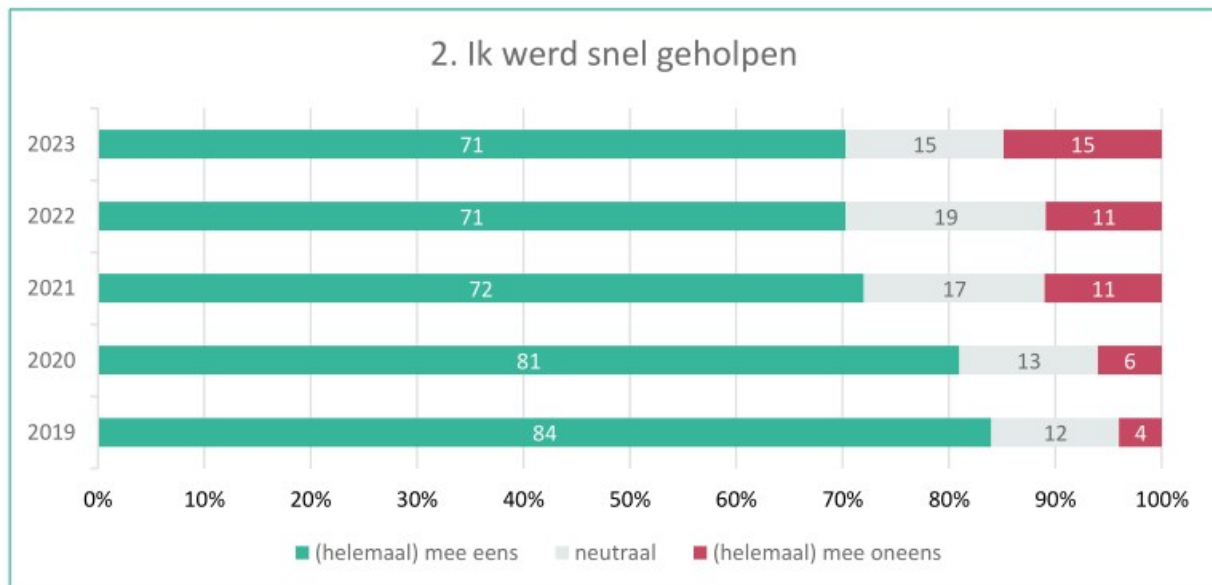
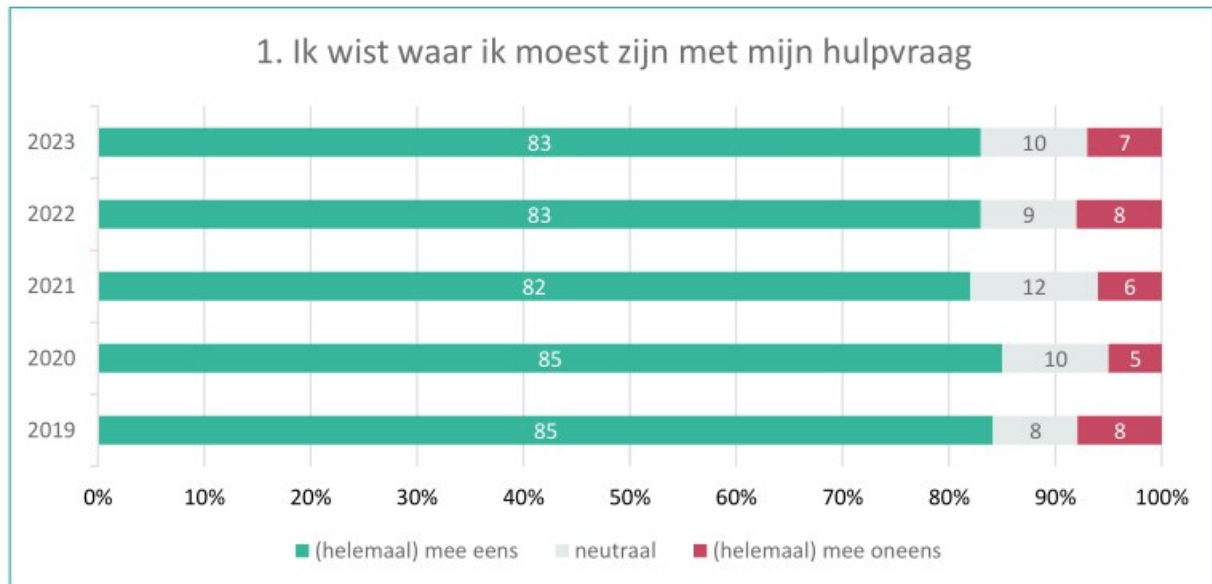
Antwoordoptie ‘Anders’: n=18. Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie ‘Anders, namelijk’ geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: huishoudelijke hulp (2x), vrienden (1x), echtgenote (1x), zorginstelling (1x), Wmo (1x) en makelaar mantelzorg (1x).



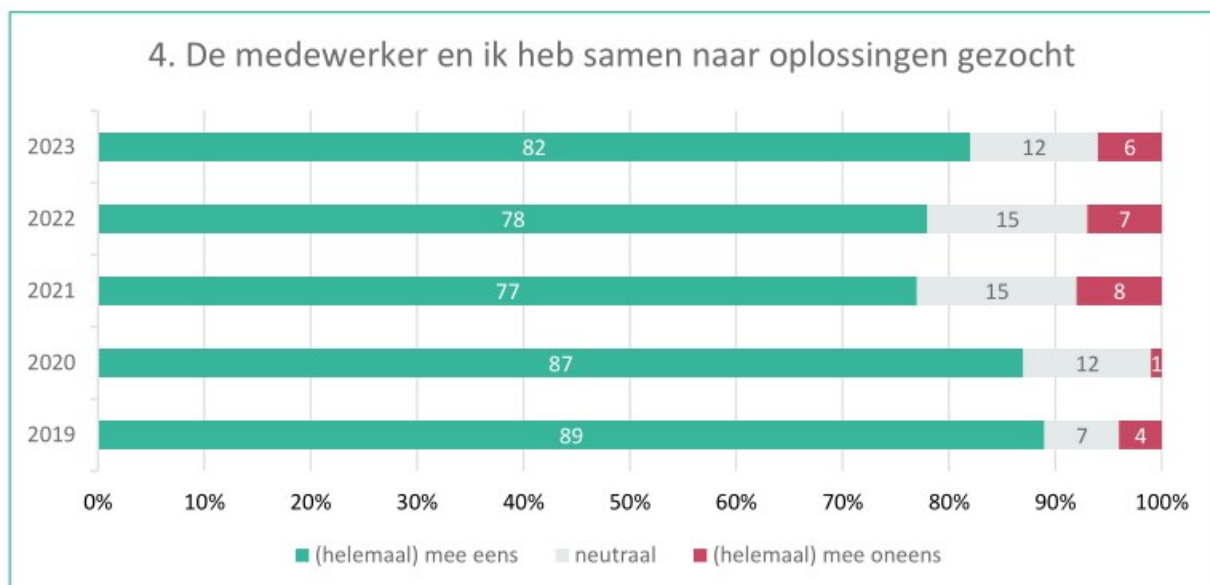
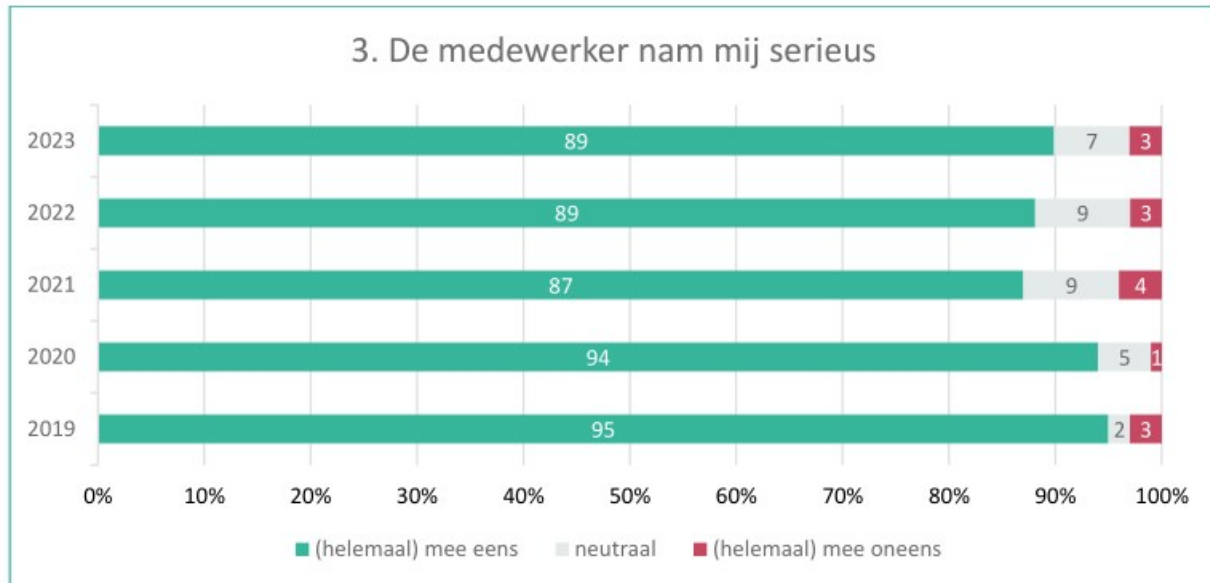
## 3 | Vergelijking voorgaande jaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2023 vergeleken met die van eerdere meetjaren. De vergelijking wordt weergegeven in grafieken. De resultaten van meerkeuzevragen en open vragen worden niet gepresenteerd.

### 3.1 Contact met de gemeente

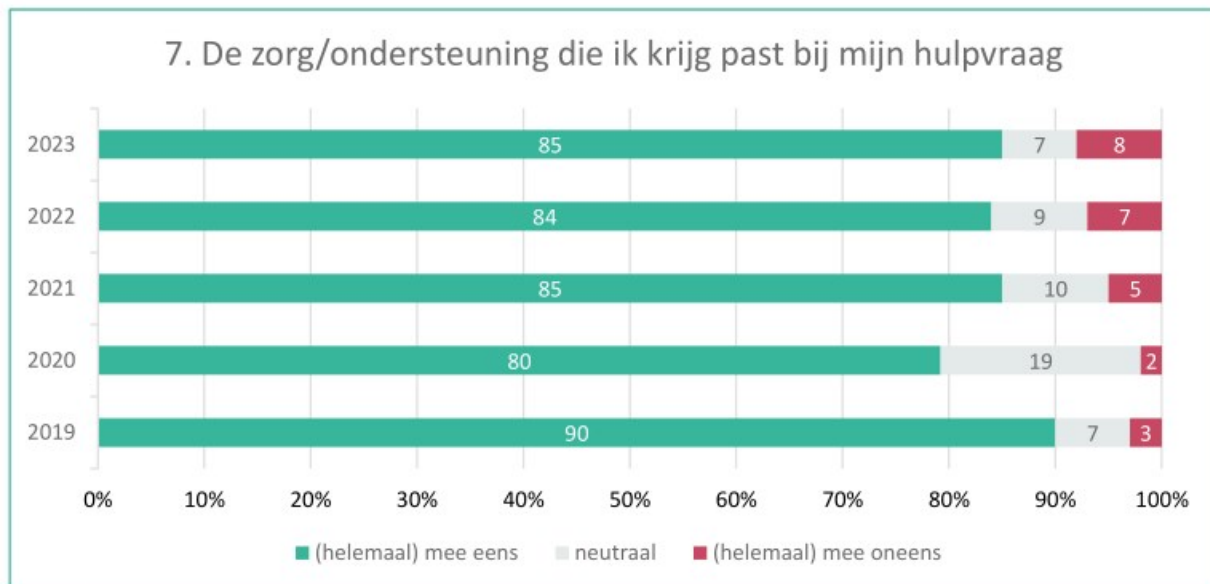
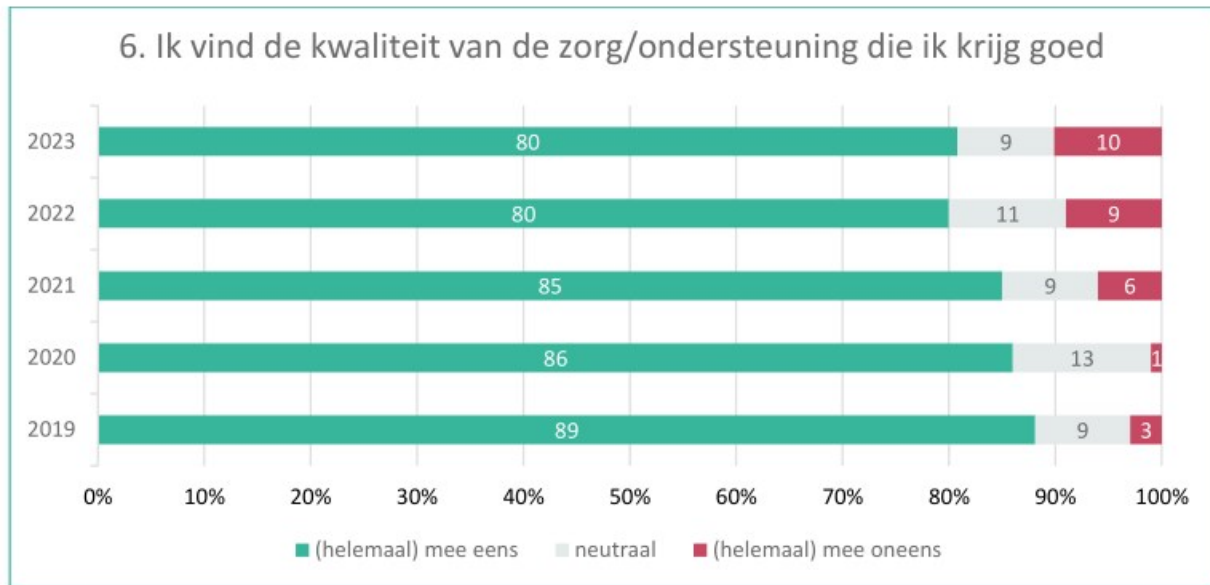






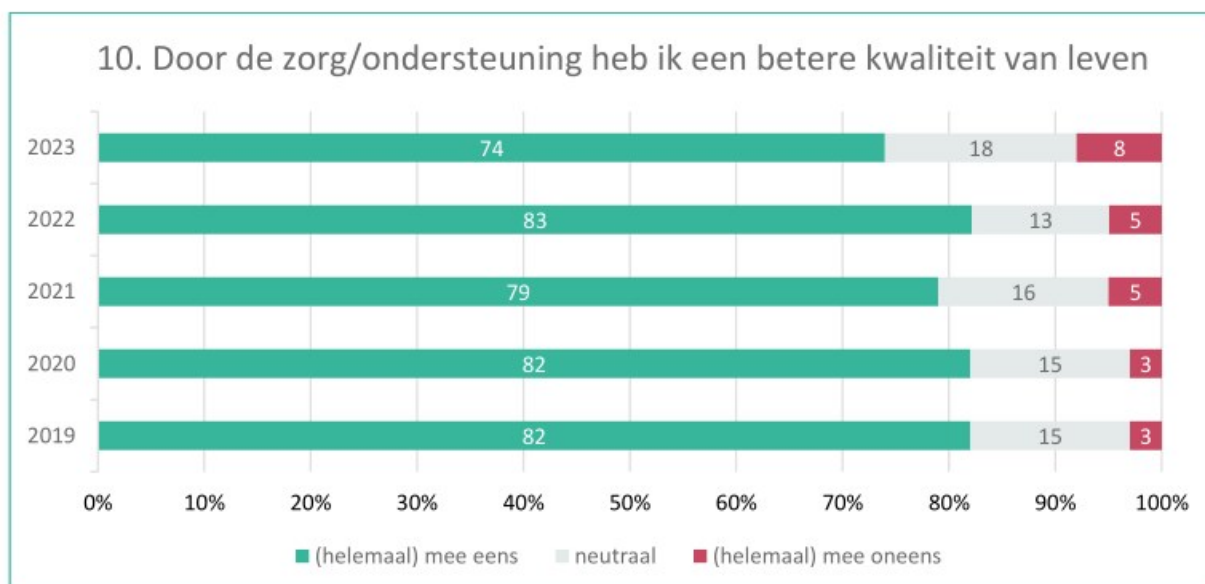
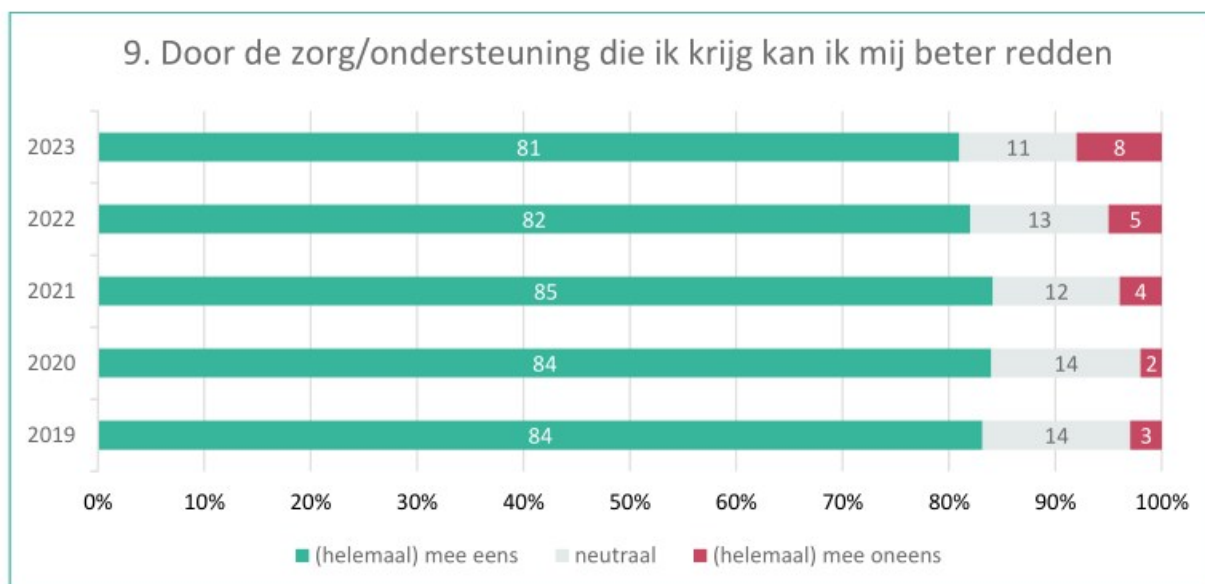
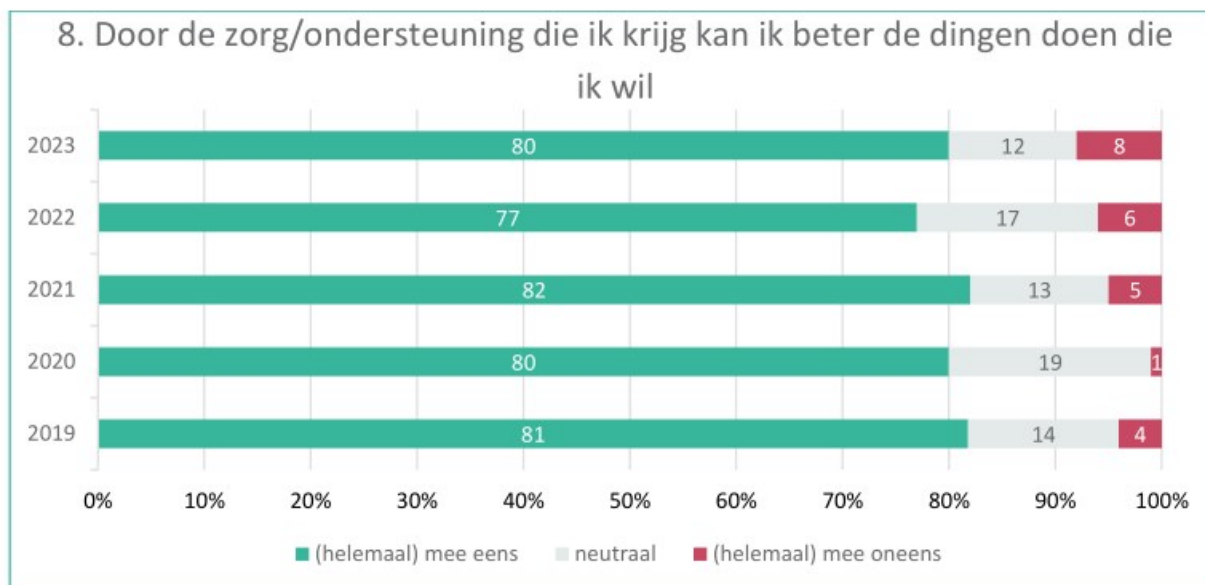


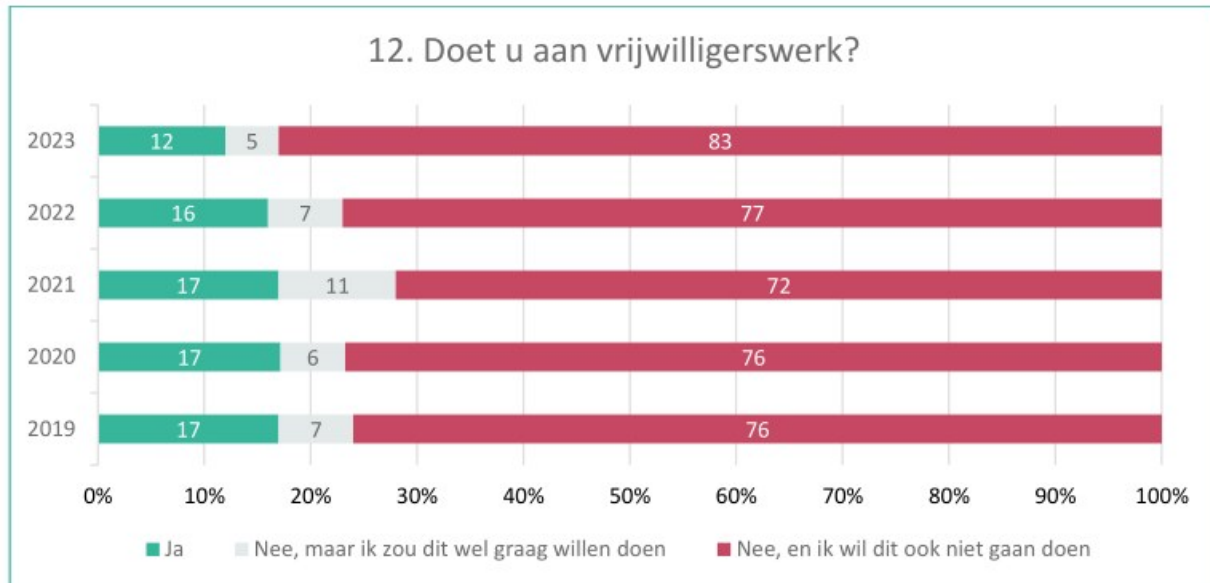
## 3.2 Kwaliteit van de ondersteuning





### 3.3 Wat levert de ondersteuning mij op?

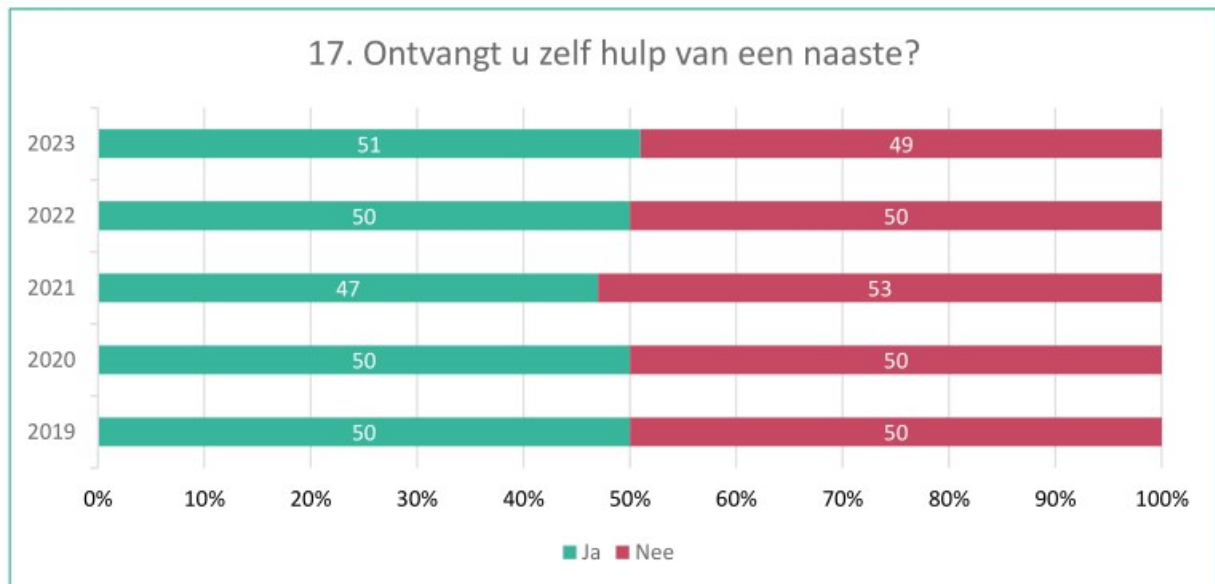
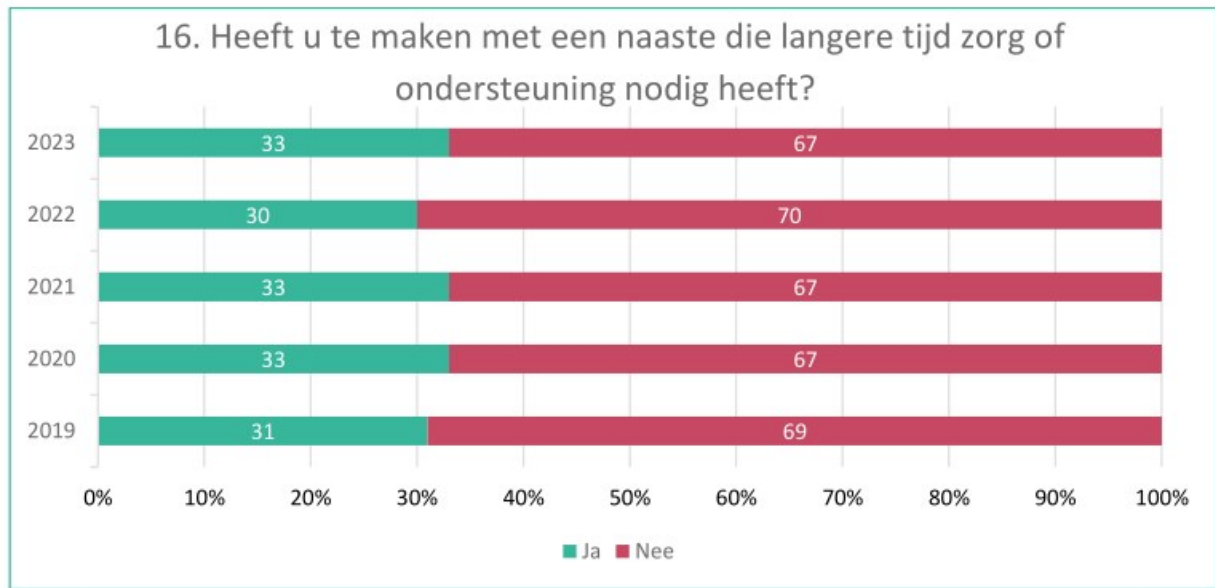






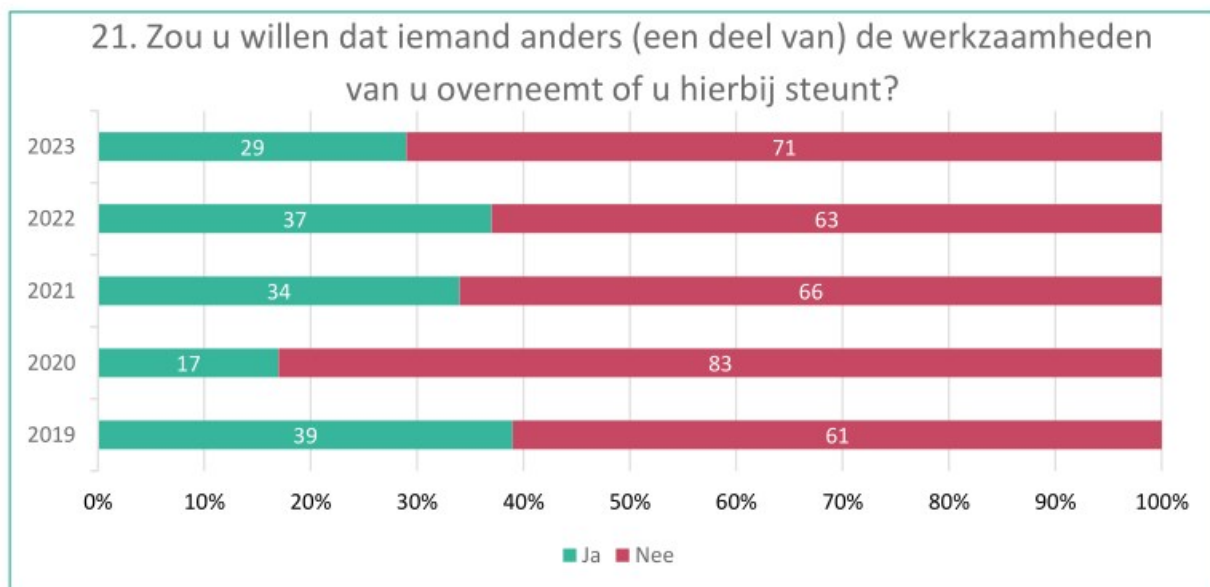
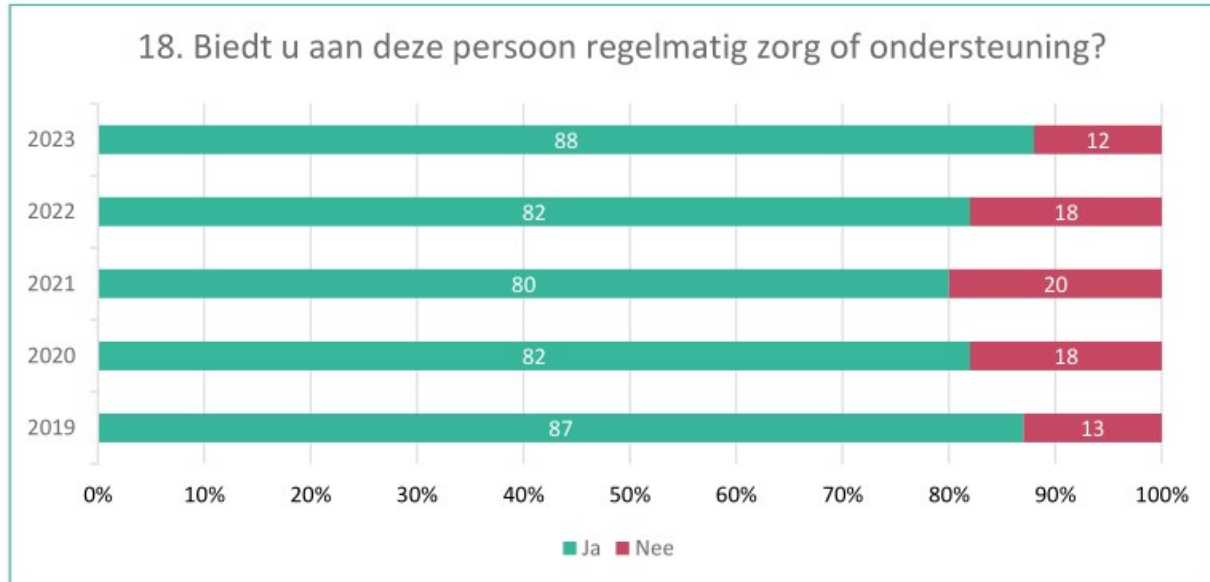


### 3.4 Mantelzorg





### 3.5 Vragen voor de naaste die zorg of ondersteuning biedt



Hoofdkantoor Groningen  
Schweitzerlaan 4  
9728 NP Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht  
Arthur van Schendelstraat 650  
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)

