



## WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK OVER 2025

# GEMEENTE ECHT-SUSTEREN

## WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK OVER 2025

### Onderzoek naar cliëntervaringen met:

- De toegankelijkheid van maatschappelijke ondersteuning
- De bekendheid en behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning
- De kwaliteit van voorzieningen
- De effectiviteit van beschikbare voorzieningen

MEI 2026

## **COLOFON**

### **Samenstelling:**

Drs. G. Eijkhout

### **Vormgeving en druk:**

Reiger Research

### **Reiger Research**

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 06 29 55 37 22

E-mail: [info@reigerresearch.nl](mailto:info@reigerresearch.nl)

Website: [www.reigerresearch.nl](http://www.reigerresearch.nl)

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

## Inhoudsopgave

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave .....                                          | 3  |
| Inleiding .....                                              | 4  |
| Verantwoording .....                                         | 4  |
| CONCLUSIES.....                                              | 5  |
| HOOFDSTUK 1    ONDERZOEKSOPZET .....                         | 7  |
| 1.1    Aanleiding onderzoek .....                            | 7  |
| 1.2    Doelstelling van het cliëntervaringsonderzoek.....    | 7  |
| 1.3    Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek.....       | 7  |
| 1.4    Onderzoeksvragen .....                                | 7  |
| 1.5    Uitnodiging en deelname aan het onderzoek.....        | 8  |
| 1.6    Analyse en verwerking van gegevens .....              | 8  |
| HOOFDSTUK 2    REIKWIJDTE ONDERZOEK.....                     | 9  |
| HOOFDSTUK 3    ANALYSE DATA.....                             | 10 |
| 3.1    Algemene gegevens respondenten .....                  | 10 |
| 3.2    Resultaten cliëntervaringsonderzoek .....             | 11 |
| 3.2.1    Toegang tot maatschappelijke ondersteuning.....     | 11 |
| 3.2.2    Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner .....  | 16 |
| 3.2.3    Kwaliteit voorzieningen .....                       | 18 |
| 3.2.4    Effecten voorzieningen.....                         | 21 |
| 3.2.5    Analyse opmerkingen over de Wmo-ondersteuning ..... | 23 |
| BIJLAGE I    STATISTISCHE ANALYSEMETHODEN .....              | 25 |

## Inleiding

Dit rapport presenteert de resultaten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2025. Eerst volgt een overzicht van de belangrijkste cijfers en conclusies. Hoofdstuk 1 beschrijft de onderzoeksopzet. In hoofdstuk 2 wordt toegelicht wat de reikwijdte van de resultaten is. Hoofdstuk 3 bevat een uitgebreide analyse van de bevindingen.

## Verantwoording

### *Volgorde van vragen*

In dit rapport zijn verwante vragen en onderwerpen uit de vragenlijst gegroepeerd. Hierdoor kan de volgorde waarin de vragen worden geanalyseerd afwijken van de oorspronkelijke volgorde in de vragenlijst.

### *Afronding van percentages*

In sommige tabellen komt het totale percentage niet exact uit op 100%. Dit komt door afrondingsverschillen, maar heeft geen invloed op de betrouwbaarheid van de weergegeven percentages.

### *Toelichting op technieken en symbolen*

De methoden voor analyse en schatting die in dit rapport zijn gebruikt, worden toegelicht in Bijlage I.

## CONCLUSIES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <br><b>Respons</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>ceo over 2025</i> | <i>ceo over 2024</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Respons cliëntervaringsonderzoek                                                                                                                                                                                                                           | ↓ 40,3%              | ↓ 40,8%              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Voor het onderzoek in 2025 zijn 1.035 Wmo-cliënten benaderd, waarvan 417 de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. Dit resulteert in een respons van 40,3%. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld.</p> |                      |                      |
| <br><b>Toegang &amp; Huisbezoek</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>ceo over 2025</i> | <i>ceo over 2024</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Weten waar men terecht kan voor hulp                                                                                                                                                                                                                       | ↓ 😊 72%              | – 😊 73%              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Snel geholpen worden                                                                                                                                                                                                                                       | ↑ 😊 79%              | ↓ 😊 78%              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Gehoord voelen                                                                                                                                                                                                                                             | – 😊 87%              | ↑ 😊 87%              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Serius genomen voelen                                                                                                                                                                                                                                      | ↓ 😊 87%              | ↑ 😊 88%              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Kunnen bespreken welke hulp geschikt is                                                                                                                                                                                                                    | – 😊 84%              | ↑ 😊 84%              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Rapportcijfer medewerker Wmo</b>                                                                                                                                                                                                                        | – 😊 8,1              | ↑ 😊 8,1              |
| <p>De resultaten laten zien dat inwoners over het algemeen zeer positief zijn over de toegang tot de Wmo en het contact met de medewerkers. Respondenten geven aan dat zij meestal weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag, snel worden geholpen en zich gehoord en serieus genomen voelen. Ook ervaren veel inwoners dat samen met de medewerker naar passende oplossingen wordt gezocht. De gemiddelde beoordeling van het contact met de medewerker is met een 8,1 stabiel hoog.</p>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |                      |
| <br><b>OCO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>ceo over 2025</i> | <i>ceo over 2024</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner                                                                                                                                                                                                               | ↑ 😊 48%              | ↑ 😊 46%              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuner                                                                                                                                                                                                             | 47%                  | 50%                  |
| <p>De resultaten laten zien dat onafhankelijke cliëntondersteuning nog niet bij alle cliënten bekend is. Ruim de helft van de respondenten geeft aan hier niet bekend mee te zijn, al is de bekendheid de afgelopen jaren licht toegenomen. Tegelijkertijd geeft bijna de helft van de cliënten aan gebruik te hebben willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Cliënten hadden vooral bij de melding, via een folder of bij de uitnodiging voor het huisbezoek geïnformeerd willen worden over deze mogelijkheid. Dit wijst erop dat er nog kansen liggen om de informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning verder te verbeteren.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |                      |

|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                           |                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Kwaliteit voorzieningen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <i>ceo over 2025</i>                                                                      | <i>ceo over 2024</i>                                                                      |
|                                                                                                                     | Kwaliteit voorzieningen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ↑  79% | ↑  78% |
|                                                                                                                     | Geschiktheid voorzieningen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ↑  81% | -  80% |
|                                                                                                                     | <p><i>De resultaten laten zien dat inwoners overwegend positief zijn over de kwaliteit en geschiktheid van de Wmo-ondersteuning. De meeste respondenten vinden dat de ondersteuning goed aansluit bij hun hulpvraag en beoordelen de kwaliteit positief. De resultaten zijn stabiel ten opzichte van eerdere onderzoeken.</i></p> <p><i>Daarnaast geeft het merendeel van de respondenten aan dat het aantal uren huishoudelijke hulp of begeleiding dat zij ontvangen overeenkomt met het aantal uren in de beschikking. Dit wijst op een juiste uitvoering van de toegekende ondersteuning.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                           |                                                                                           |
| <br><b>Effecten voorzieningen</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <i>ceo over 2025</i>                                                                      | <i>ceo over 2024</i>                                                                      |
|                                                                                                                     | Eigen regie door voorzieningen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ↑  78% | ↓  77% |
|                                                                                                                     | Zelfstandigheid door voorzieningen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ↑  83% | ↓  82% |
|                                                                                                                     | Kwaliteit van leven door voorzieningen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ↑  80% | ↓  76% |
|                                                                                                                     | <p><i>De resultaten laten zien dat cliënten de ondersteuning overwegend als effectief ervaren. De meeste respondenten geven aan dat zij door de ondersteuning beter dagelijkse activiteiten kunnen uitvoeren, zich beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven hebben.</i></p> <p><i>De resultaten zijn stabiel ten opzichte van eerdere jaren. Alleen bij het beter kunnen redden zijn cliënten van 65 jaar en ouder positiever dan jongere cliënten.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                                           |
| <br><b>Reacties respondenten</b> | <p><i>Cliëntervaringen met de uitvoering van de Wmo door de gemeente zijn wisselend: sommigen voelen zich goed geholpen en serieus genomen, terwijl anderen bureaucratie, trage of gebrekkige communicatie en het gevoel niet gehoord te worden ervaren.</i></p> <p><i>De open antwoorden laten zien dat cliënten over het algemeen waardering hebben voor de ondersteuning die zij ontvangen, vooral wanneer sprake is van betrokken medewerkers, vaste hulpen en passende hulpmiddelen of begeleiding.</i></p> <p><i>Tegelijkertijd noemen veel respondenten knelpunten rondom huishoudelijke hulp, zoals te weinig uren, wisselende hulpen en gebrek aan vervanging bij ziekte of vakantie. Bij hulpmiddelen en vervoer zijn cliënten vaak positief over de ondersteuning zelf, maar kritisch over levertijden en procedures.</i></p> <p><i>Overall ontstaat het beeld van een ondersteuning die voor veel cliënten waardevol en noodzakelijk is, maar waarbij de uitvoering en organisatie niet altijd goed aansluiten op de behoeften van inwoners.</i></p> |                                                                                           |                                                                                           |

## HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

### 1.1 Aanleiding onderzoek

Jaarlijks onderzoekt de gemeente Echt-Susteren hoe inwoners de ondersteuning via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben ervaren. Dit onderzoek is niet alleen wettelijk verplicht, maar geeft ook waardevolle inzichten in de toegankelijkheid, kwaliteit en effectiviteit van de geboden ondersteuning. De ervaringen van inwoners zijn belangrijk voor het verbeteren van gemeentelijke diensten en ondersteuningsprogramma's.

De resultaten worden ieder jaar aangeleverd bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het ministerie analyseert deze gegevens en deelt ze met andere gemeenten om kennisuitwisseling te stimuleren.

Dit rapport presenteert de bevindingen van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2025.

### 1.2 Doelstelling van het cliëntervaringsonderzoek

Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners met:

- De dienstverlening van de gemeente en de Wmo-consulenten.
- De kwaliteit en effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning.

Deze inzichten helpen de gemeente Echt-Susteren om:

- Te leren van de ervaringen van cliënten en daarmee het beleid en de uitvoering te verbeteren.
- Ontwikkelingen te volgen in vergelijking met eerdere jaren.
- Verantwoording af te leggen aan de gemeenteraad.

### 1.3 Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek

Het onderzoek richt zich op alle inwoners die in 2025 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen of opnieuw hebben aangevraagd. Dit geldt alleen voor inwoners die persoonlijk contact hebben gehad met een Wmo-medewerker.

Ambtelijke verlengingen of herindicaties waarbij de cliënt niet opnieuw is gesproken door een Wmo-medewerker vallen buiten de doelgroep. Ook inwoners die alleen een gehandicaptenparkeerkaart hebben ontvangen, worden niet meegenomen in het onderzoek, omdat dit geen Wmo-voorziening is.

### 1.4 Onderzoeksvragen

Dit onderzoek richt zich op de beantwoording van de volgende vragen:

- Hoe ervaren inwoners de toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning?
- In hoeverre weten inwoners dat zij gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning?
- Hoe beoordelen inwoners de kwaliteit van de voorzieningen?
- Welke effecten hebben de voorzieningen op het dagelijks leven van cliënten?

## 1.5 Uitnodiging en deelname aan het onderzoek

In maart 2025 ontving de doelgroep per post een schriftelijke vragenlijst. Respondenten konden deze kosteloos terugsturen naar het onderzoeksbureau.

Tien dagen na de eerste uitnodiging werd een herinnering verstuurd om de deelname te vergroten. Daarnaast konden inwoners er ook voor kiezen om de vragenlijst digitaal in te vullen.

## 1.6 Analyse en verwerking van gegevens

De kwantitatieve gegevens uit dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van IBM SPSS Statistics versie 29.0. Voor de verdere verwerking van de data zijn Microsoft Word 2021 en Excel 2021 gebruikt.

In dit rapport worden per onderwerp zowel de resultaten als de bijbehorende context beschreven. De gesloten vragen zijn, waar relevant, verder geanalyseerd om mogelijke significante verbanden tussen variabelen te onderzoeken en verschillen tussen groepen inwoners in kaart te brengen. Ook is bekeken of er duidelijke verschuivingen zichtbaar zijn ten opzichte van de cliëntervaringsonderzoeken van 2024 en 2023.

De antwoorden op de open vragen zijn gecodeerd en ingedeeld in thema's. Hierdoor ontstaat snel inzicht in de onderwerpen die voor Wmo-cliënten het meest belangrijk zijn. Waar relevant is een sentimentsanalyse uitgevoerd om te bepalen of cliënten de genoemde thema's positief, negatief of neutraal ervaren. Daarnaast is een inhoudelijke analyse gedaan om te achterhalen welke aspecten cliënten binnen deze thema's benoemen.

Bij de interpretatie van de resultaten zijn onbeantwoorde vragen en antwoorden als 'niet van toepassing' of 'geen mening' buiten beschouwing gelaten. Hierdoor hebben de gepresenteerde resultaten niet altijd betrekking op alle deelnemers. Per onderwerp wordt daarom aangegeven hoeveel respondenten de betreffende vraag hebben beantwoord (de N-waarde).

## HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE ONDERZOEK

Onderstaande tabel toont de respons voor het Wmo-cliëntervaringsonderzoek:

| <i>Jaar:</i> | <i>Aantal benaderde cliënten</i> | <i>Aantal bruikbare reacties</i> | <i>Respons (%)</i> |
|--------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| <b>2025</b>  | 1.035                            | 417                              | 40,3%              |
| <b>2024</b>  | 1.026                            | 419                              | 40,8%              |
| <b>2023</b>  | 1.008                            | 498                              | 49,4%              |

*Tabel 1. Respons onderzoek*

Voor het onderzoek in 2025 zijn 1.035 Wmo-cliënten benaderd, waarvan 417 de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. Dit resulteert in een respons van 40,3%.

De responspercentages laten een duidelijke afname zien over de afgelopen drie jaar:

- **2023:** 49,4%
- **2024:** 40,8% (daling van 8,6 procentpunten t.o.v. 2023)
- **2025:** 40,3% (daling van 0,5 procentpunten t.o.v. 2024)<sup>1</sup>

De betrouwbaarheid van het onderzoek verwijst naar de mate waarin de meting vrij is van willekeurige fouten. Dit onderzoek heeft een betrouwbaarheidsniveau van maximaal 99%, ruim boven de ondergrens van 95%. Op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutenmarge 4%, wat betekent dat indien de volledige doelgroep had deelgenomen, de resultaten binnen een marge van 4% boven of onder de gepresenteerde uitkomsten zouden kunnen liggen. Dit betekent dat de resultaten in hoge mate overeenkomen met de mening van de totale populatie.

<sup>1</sup> Zowel bij de gemeente Echt-Susteren als bij Reiger Research zijn signalen binnengekomen dat sommige inwoners wel de herinnering hebben ontvangen, maar niet de eerste zending met de vragenlijst. Voor zover inwoners zich hebben gemeld, is aan hen aangeboden om een nieuwe vragenlijst toe te sturen. Helaas kon niet worden achterhaald wat er precies is misgegaan, maar dit heeft waarschijnlijk wel invloed gehad op de hoogte van de respons.

## HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA

In dit hoofdstuk worden de gegevens geanalyseerd en geïnterpreteerd. Elk onderdeel omvat een kwantitatieve analyse, waarbij de data per vraag systematisch worden beschreven. Waar relevant en betekenisvol, worden de gegevens uitgesplitst naar verschillende groepen inwoners, en worden verbanden gelegd tussen diverse datasets. Daarnaast vindt een diepgaande analyse plaats van de antwoorden op de open vragen, met aandacht voor patronen en inzichten die hieruit voortvloeien.

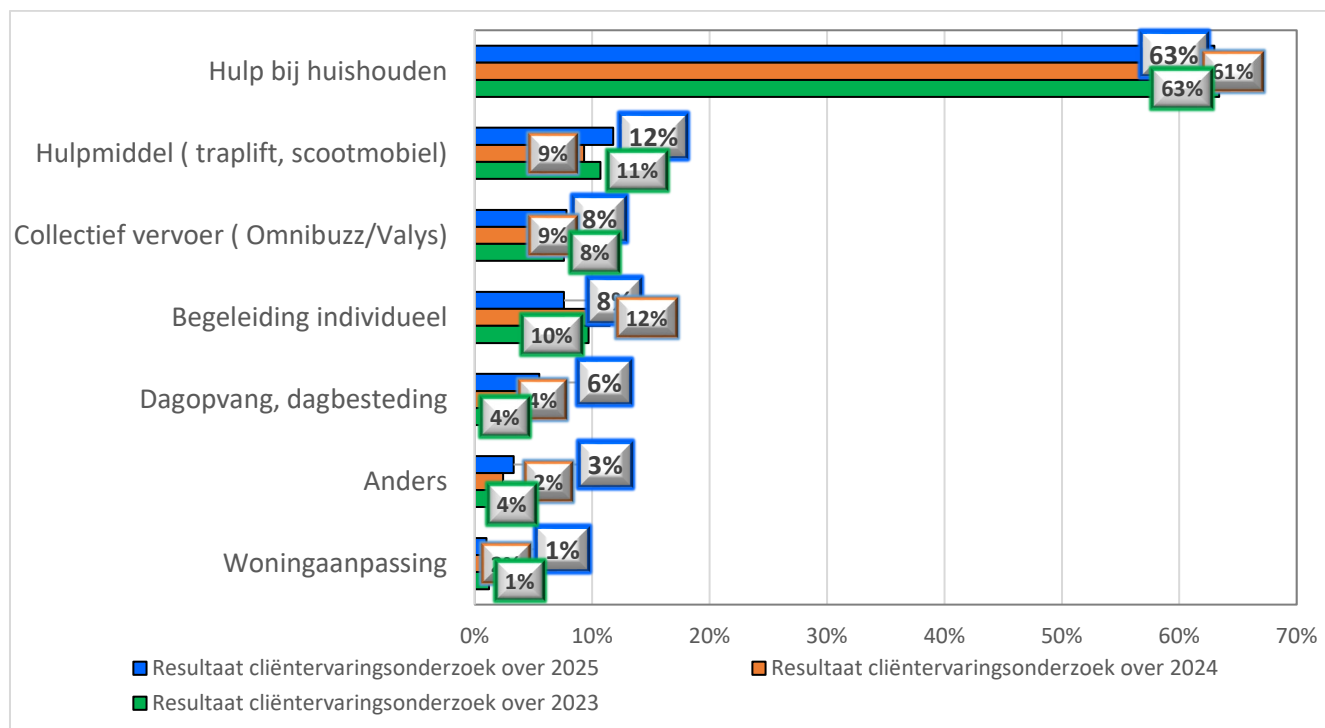
### 3.1 Algemene gegevens respondenten

Van de deelnemers aan dit onderzoek geeft 85% aan zelf Wmo-cliënt te zijn. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2023 (91%) en 2024 (87%). De overige 15% heeft de vragenlijst ingevuld namens een Wmo-cliënt. De grootste groep respondenten is 75 jaar of ouder. De leeftijdsverdeling staat in de onderstaande tabel.

|                       | Aantal     | Verdeling onderzoeksgroep % |
|-----------------------|------------|-----------------------------|
| Jonger dan 18 jaar    | 3          | 0,8%                        |
| 18 tot en met 23 jaar | 6          | 1,5%                        |
| 24 tot en met 40 jaar | 9          | 2,3%                        |
| 41 tot en met 64 jaar | 61         | 15,6%                       |
| 65 tot en met 74 jaar | 73         | 18,6%                       |
| 75 jaar of ouder      | 240        | 61,2%                       |
| <b>Totaal</b>         | <b>392</b> | <b>100%</b>                 |

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

De deelnemers is gevraagd welke vorm van ondersteuning voor hen het belangrijkste is. Uit hun antwoorden blijkt dat huishoudelijke hulp het meest voorkomt.



Figuur 1. Verdeling voorzieningen

## 3.2 Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Deze paragraaf presenteert de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2025 en vergelijkt deze met de bevindingen van de onderzoeken uit 2024 en 2023.

### 3.2.1 Toegang tot maatschappelijke ondersteuning

In deze paragraaf wordt ingegaan op de toegang tot maatschappelijke ondersteuning en de ervaringen met de Wmo-medewerkers.

De respondenten is gevraagd wat hun eerste stap was in de zoektocht naar een oplossing voor hun hulpvraag. De meerderheid, 56% (61% in 2024 en 65% in 2023), nam hiervoor direct contact op met de gemeente. Daarnaast wendde 8% zich tot het Sociaal Wijkteam (7% in 2024 en 3% in 2023) en zocht 16% contact met het Servicecentrum MER (14% in zowel 2024 als 2023). Tot slot benaderde 21% eerst een andere partij voordat zij verdere stappen ondernamen (19% in 2024 en 18% in 2023). De vijf meest genoemde organisaties of personen zijn weergegeven in tabel 3.

| Organisatie/persoon                                                    | Aantal keer genoemd |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1. Huisarts / dokter / praktijkondersteuner                            | 15                  |
| 2. Ergotherapeut / ergotherapie                                        | 15                  |
| 3. Familie of naasten (dochter, kleindochter, schoonfamilie, vriendin) | 7                   |
| 4. GGZ                                                                 | 5                   |
| 5. Gemeente / Wmo                                                      | 4                   |

*Tabel 3. Waar inwoners naartoe gaan met hun hulpvraag*

Uit de antwoorden blijkt dat de huisarts en ergotherapeut de belangrijkste verwijzers zijn voor Wmo-cliënten. Ook familieleden en GGZ-organisaties spelen regelmatig een rol bij het zoeken naar ondersteuning. De gemeente of Wmo zelf wordt minder vaak rechtstreeks genoemd; zorgprofessionals lijken vaker als ingang naar ondersteuning te fungeren.

Bij gesprekken met de Wmo waren vooral partners en kinderen aanwezig. Ook hulpverleners en andere familieleden sloten regelmatig aan. Onafhankelijke cliëntondersteuners van MEE/Menswel waren slechts beperkt aanwezig. Vrijwilligersorganisaties, zoals de KBO, speelden vrijwel geen rol bij deze gesprekken.

| Aanwezig bij het gesprek                              | 2025<br>(N = 249) | 2024<br>(N = 279) | 2023<br>(N = 325) |
|-------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Partner                                               | 39%               | 41%               | 43%               |
| Kinderen                                              | 35%               | 33%               | 33%               |
| Familielid                                            | 17%               | 16%               | 17%               |
| Kennis of bekende                                     | 4%                | 4%                | 4%                |
| Iemand van de KBO of andere vrijwilligersorganisatie  | 0%                | 0%                | 0,3%              |
| Een hulpverlener                                      | 19%               | 17%               | 19%               |
| Een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE/Menswel | 2%                | 1%                | 1%                |

*Tabel 4. Persoon aanwezig bij huisbezoek Wmo-medewerker*

Aan de respondenten zijn vijf stellingen voorgelegd over hun ervaringen met de toegang tot maatschappelijke ondersteuning en het contact met de Wmo-medewerkers.

### Overkoepelende observaties

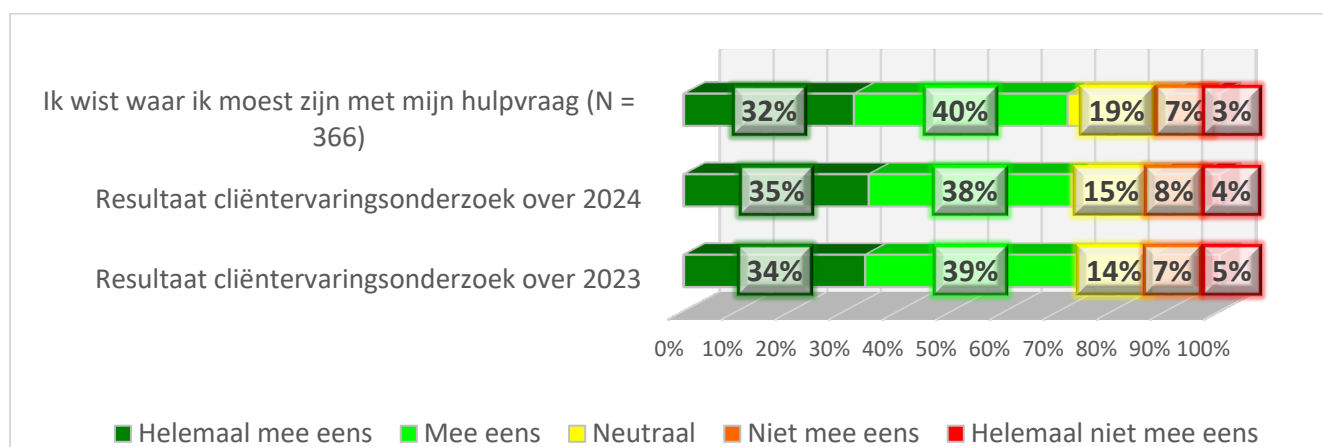
De resultaten laten zien dat inwoners over het algemeen positief zijn over de toegang tot de Wmo. Vooral het contact met medewerkers wordt goed beoordeeld. Respondenten geven vaak aan dat zij zich gehoord voelen, serieus worden genomen en samen met de medewerker naar passende oplossingen zoeken. Ook over de snelheid van hulpverlening en de vindbaarheid van ondersteuning zijn de meeste inwoners tevreden.

In vergelijking met de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2023 en 2024 zijn de verschillen beperkt. Bij geen van de stellingen is sprake van een significante verschuiving in de gemiddelde resultaten. Dit wijst erop dat de ervaringen van inwoners met de toegang tot de Wmo de afgelopen jaren stabiel positief zijn gebleven.

Wel zien we bij de stelling over het samen zoeken naar oplossingen een verschil tussen leeftijdsgroepen. Respondenten van 65 jaar en ouder zijn hierover significant positiever dan inwoners jonger dan 65 jaar. Bij de overige stellingen zijn geen significante verschillen gevonden tussen beide leeftijdscategorieën.

### VINDBAARHEID MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

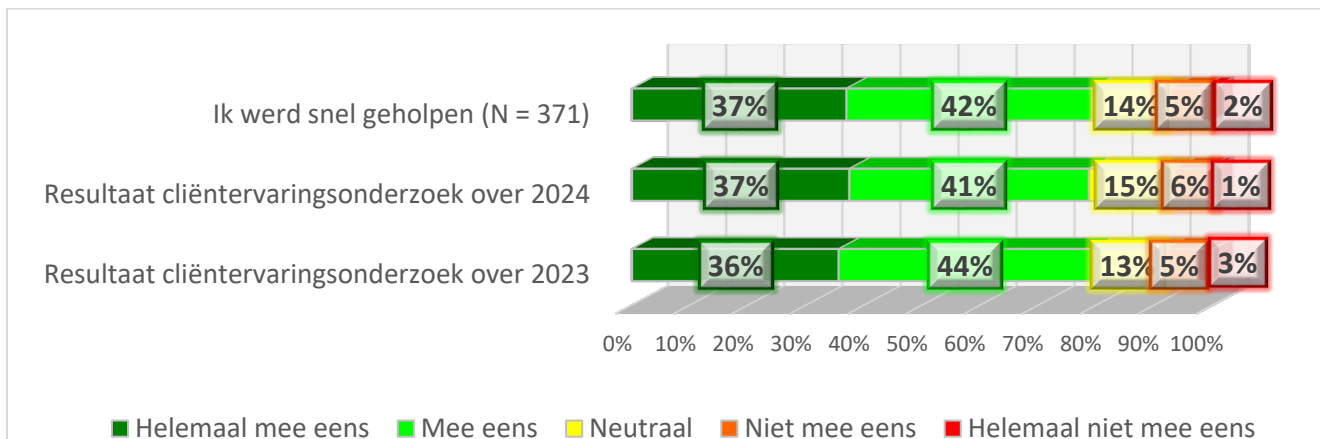
Bijna driekwart van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag (72% positief). De resultaten zijn vergelijkbaar met eerdere onderzoeken. Dit laat zien dat de toegankelijkheid en vindbaarheid van de Wmo voor de meeste inwoners duidelijk zijn.



Figuur 2. Resultaten vindbaarheid maatschappelijke ondersteuning

### SNEL GEHOLPEN WORDEN

Ruim driekwart van de respondenten vindt dat zij snel zijn geholpen (79% positief). De resultaten sluiten vrijwel aan bij die van 2023 en 2024. Inwoners ervaren de snelheid van ondersteuning daarmee als stabiel en voldoende.



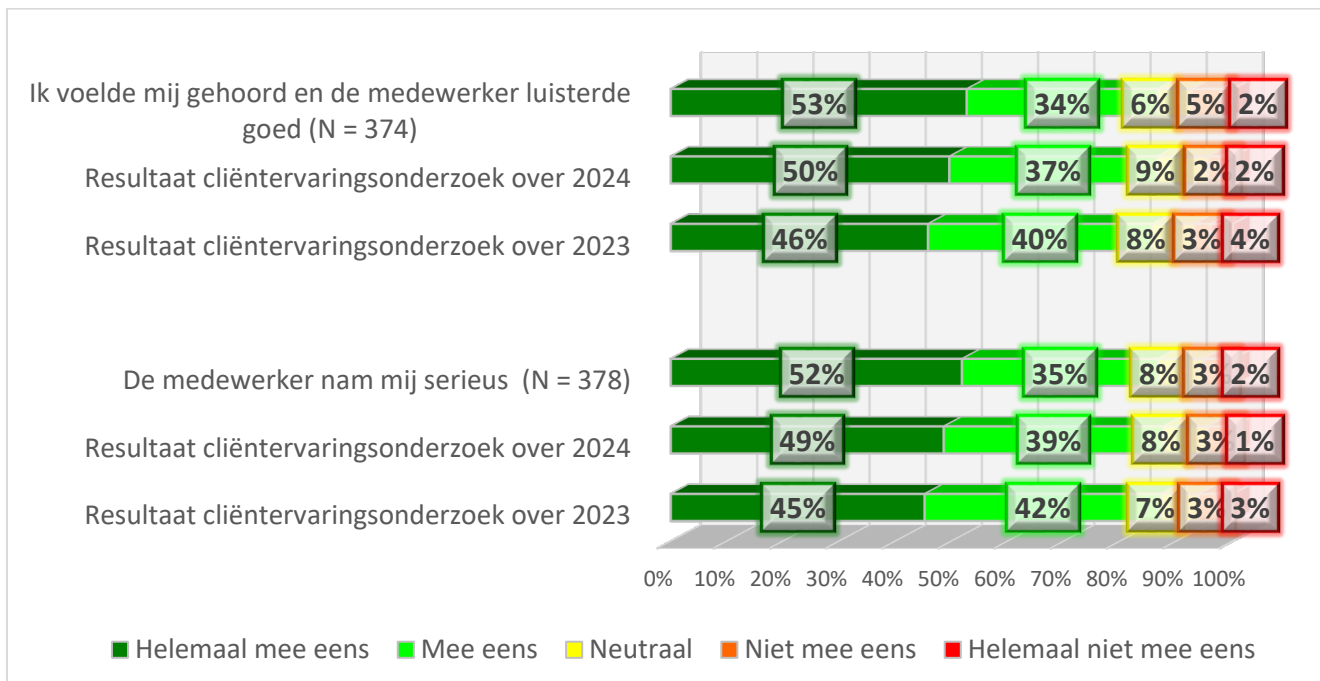
Figuur 3. Resultaten snelheid geholpen worden

### ZICH GEHOORD VOELEN

De meeste respondenten voelen zich gehoord door de medewerker (87% positief). Dit aandeel ligt iets hoger dan in eerdere jaren, al is dit verschil niet significant. De resultaten wijzen erop dat medewerkers over het algemeen goed aansluiten bij de situatie van inwoners.

### SERIEUS GENOMEN VOELEN

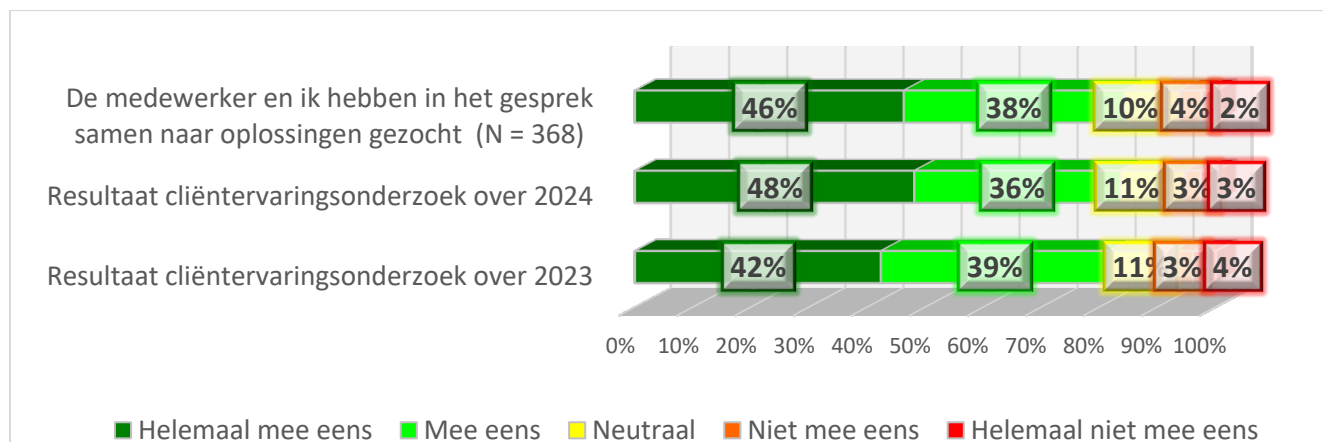
Ook op deze stelling zijn de resultaten zeer positief. In totaal voelt 87% van de respondenten zich serieus genomen. De uitkomsten zijn vergelijkbaar met eerdere onderzoeken en bevestigen het positieve beeld van het contact tussen inwoners en medewerkers.



Figuur 4. Resultaten contact met de medewerker

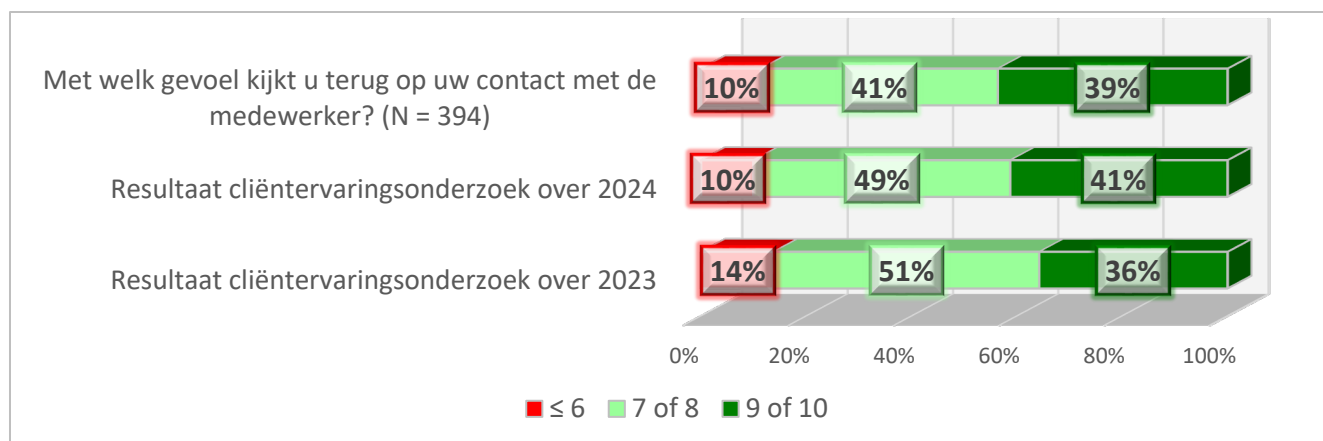
### SAMEN ZOEKEN NAAR OPLOSSINGEN

Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan dat samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht (84% positief). De resultaten zijn stabiel ten opzichte van eerdere jaren. Wel zijn inwoners van 65 jaar en ouder hierover significant positiever dan inwoners jonger dan 65 jaar.



*Figuur 5. Resultaten samen naar oplossingen zoeken*

### BEOORDELING CONTACT MET DE WMO-MEDEWERKERS



*Figuur 6. Rapportcijfer voor het contact met de gemeente*

De beoordeling van het contact met de medewerker is positief. Respondenten geven gemiddeld een 8,1, wat vergelijkbaar is met de resultaten van de onderzoeken over 2023 en 2024. De grootste groep respondenten geeft een 7 of 8 (41%) of een 9 of 10 (39%). Slechts een beperkte groep geeft een onvoldoende of lager rapportcijfer (10%). Dit wijst erop dat de meeste inwoners tevreden terugkijken op het contact met de medewerker. De gemiddelde beoordeling ligt niet significant lager dan in 2024. Ook zijn er geen significante verschillen gevonden tussen inwoners jonger dan 65 jaar en inwoners van 65 jaar of ouder.

#### Analyse:

De volgende factoren hebben een significante invloed op hoe cliënten het gesprek met de Wmo-medewerker ervaren, in volgorde van belang:

1. De mate waarin cliënten zich gehoord voelen en ervaren dat de medewerker goed luistert.
2. De mate waarin de cliënt en de medewerker gezamenlijk naar een geschikte oplossing zoeken.

Het percentage respondenten dat binnen één week hun voorziening ontvangt, schommelt rond 8% in alle drie de jaren, wat wijst op een stabiele groep die direct geholpen wordt. Het percentage dat binnen 1 tot 2 weken geholpen wordt, neemt af van 22,5% in 2022 naar 15,2% in 2024. In 2024 geeft 28,5% aan binnen 2 tot 3 weken geholpen te zijn, een duidelijke stijging ten opzichte van 2022 (21,8%) en 2023 (24,8%). Dit wijst op een verschuiving naar iets langere gemiddelde wachttijden.

De wachttijd van 3 tot 4 weken laat lichte schommelingen zien, maar geen trendmatige verandering. Het percentage varieert tussen 12,2% (2022) en 16,9% (2023), waarbij het in 2024 uitkomt op 14,5%. De wachttijd van 4 tot 5 weken neemt iets af. In 2024 is het percentage dat pas na 4 tot 5 weken geholpen wordt gedaald naar 12,1%, vergeleken met 15,0% in 2023 en 15,3% in 2022.

Het percentage cliënten dat pas na 5 weken geholpen wordt, stijgt van 17,5% in 2023 naar 21,1% in 2024. Dit suggereert dat een groter deel van de aanvragen een langere doorlooptijd kent, wat kan wijzen op capaciteitsbeperkingen of complexere aanvragen.

| Start voorziening    | Clïëntervaringsonderzoek over 2025 | Clïëntervaringsonderzoek over 2024 | Clïëntervaringsonderzoek over 2023 |
|----------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Binnen 1 week        | 7,1%                               | 8,6%                               | 8,0%                               |
| Binnen 1 tot 2 weken | 20,3%                              | 15,2%                              | 17,8%                              |
| Binnen 2 tot 3 weken | 23,7%                              | 28,5%                              | 24,8%                              |
| Binnen 3 tot 4 weken | 13,5%                              | 14,5%                              | 16,9%                              |
| Binnen 4 tot 5 weken | 16,5%                              | 12,1%                              | 15,0%                              |
| Na 5 weken           | 18,8%                              | 21,1%                              | 17,5%                              |

Tabel 5. Wachttijd start ondersteuning

Per voorziening is de verdeling als volgt:

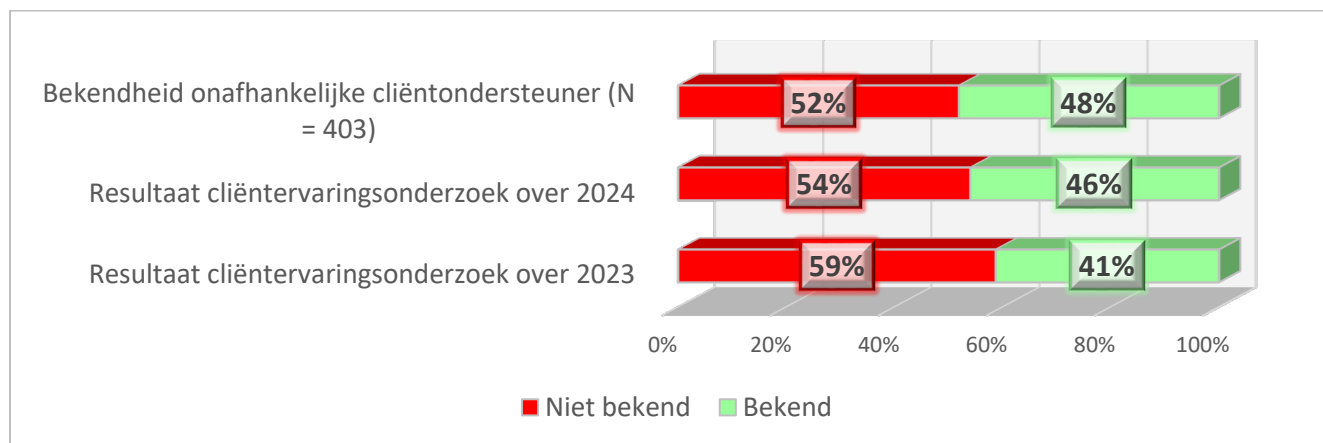
| Voorziening                          | < 1 wk. | 1-2 wk. | 2-3 wk. | 3-4 wk. | 4-5 wk. | > 5 wk. |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Hulp bij huishouden                  | 4,8%    | 17,9%   | 25,6%   | 13,1%   | 17,9%   | 20,8%   |
| Clïëntervaringsonderzoek over 2024   | 5,0%    | 14,5%   | 28,3%   | 14,5%   | 13,8%   | 23,9%   |
| Clïëntervaringsonderzoek over 2023   | 4,4%    | 18,4%   | 23,3%   | 17,5%   | 18,9%   | 17,5%   |
| Begeleiding individueel              | 22,2%   | 22,2%   | 11,1%   | 16,7%   | 5,6%    | 22,2%   |
| Clïëntervaringsonderzoek over 2024   | 30,4%   | 17,4%   | 26,1%   | 17,4%   | 0,0%    | 8,7%    |
| Clïëntervaringsonderzoek over 2023   | 45,5%   | 13,6%   | 27,3%   | 4,5%    | 4,5%    | 4,5%    |
| Hulpmiddel (traplift, scootmobiel)   | 2,9%    | 20,0%   | 28,6%   | 14,3%   | 20,0%   | 14,3%   |
| Clïëntervaringsonderzoek over 2024   | 4,0%    | 8,0%    | 36,0%   | 8,0%    | 16,0%   | 28,0%   |
| Clïëntervaringsonderzoek over 2023   | 11,1%   | 11,1%   | 25,0%   | 16,7%   | 8,3%    | 27,8%   |
| Collectief vervoer ( Omnibuzz/Valys) | 5,6%    | 38,9%   | 16,7%   | 16,7%   | 16,7%   | 5,6%    |
| Clïëntervaringsonderzoek over 2024   | 10,7%   | 17,9%   | 35,7%   | 14,3%   | 14,3%   | 7,1%    |
| Clïëntervaringsonderzoek over 2023   | 0,0%    | 26,1%   | 34,8%   | 21,7%   | 4,3%    | 13,0%   |

Tabel 6. Wachttijd per voorziening (waarbij N ≥ 15)

### 3.2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

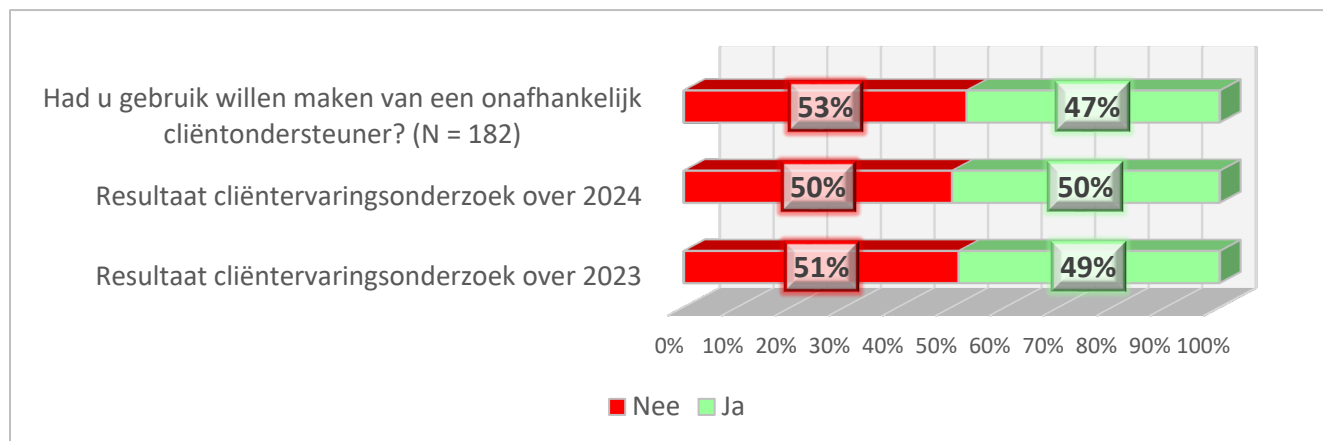
Een onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE of Menswel helpt inwoners bij de voorbereiding op het keukentafelgesprek of huisbezoek. Ook kan de onafhankelijke cliëntondersteuner inwoners bijstaan tijdens het keukentafelgesprek.

De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft beperkt. Iets meer dan de helft van de respondenten (52%) geeft aan niet bekend te zijn met deze vorm van ondersteuning. Tegelijkertijd is het aandeel cliënten dat bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning de afgelopen jaren licht toegenomen: van 41% in 2023 naar 48% in 2025. Dit wijst op een voorzichtige verbetering van de bekendheid, al blijft verdere aandacht voor informatievoorziening belangrijk.



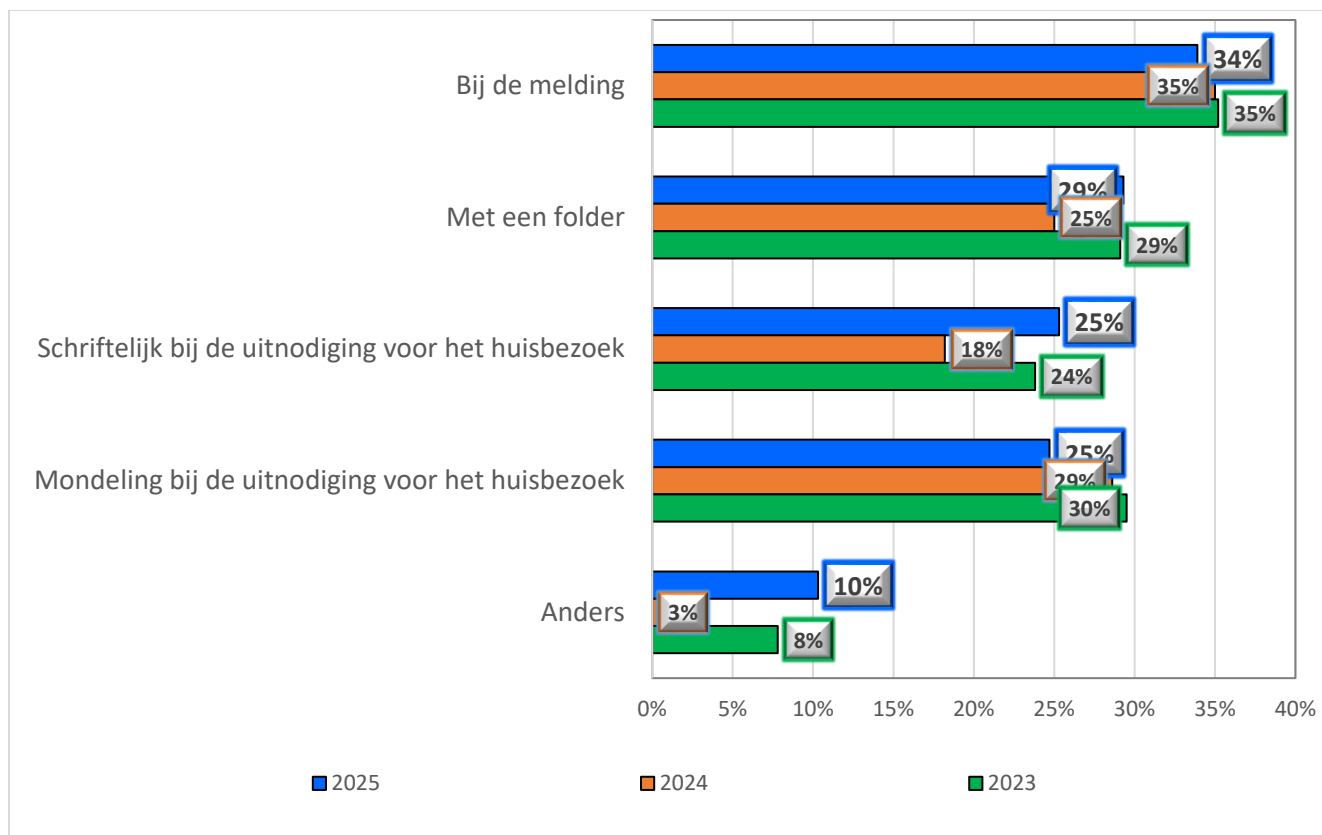
Figuur 7. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Bijna de helft van de respondenten (47%) geeft aan gebruik te hebben willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit aandeel is vergelijkbaar met de resultaten van de onderzoeken over 2023 en 2024. De behoefte aan onafhankelijke ondersteuning blijft daarmee stabiel aanwezig onder een aanzienlijke groep Wmo-cliënten.



Figuur 8. Behoeftte aan onafhankelijke cliëntondersteuner

Cliënten geven het vaakst aan dat zij bij de melding geïnformeerd hadden willen worden over onafhankelijke cliëntondersteuning (34%). Daarnaast noemt bijna drie op de tien respondenten informatie via een folder (29%). Ook schriftelijke en mondelinge informatie bij de uitnodiging voor het huisbezoek worden regelmatig genoemd (beide 25%). De resultaten zijn grotendeels vergelijkbaar met eerdere jaren, al valt op dat schriftelijke informatie bij de uitnodiging in 2025 vaker wordt genoemd dan in 2024.



*Figuur 9. Wijze van informeren over de onafhankelijke cliëntondersteuner*

### 3.2.3 Kwaliteit voorzieningen

De volgende twee stellingen hebben betrekking op de vormen van ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.

#### Overkoepelende observaties

De resultaten laten zien dat inwoners overwegend positief zijn over zowel de kwaliteit als de geschiktheid van de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen. Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de ondersteuning en vindt dat deze aansluit bij de eigen hulpvraag. Het aandeel negatieve beoordelingen is beperkt.

In vergelijking met de onderzoeken over 2023 en 2024 zijn de verschillen klein. Bij geen van de stellingen is sprake van een significante verschuiving van de gemiddelde resultaten. Dit wijst erop dat de ervaren kwaliteit en geschiktheid van de ondersteuning de afgelopen jaren stabiel positief zijn gebleven. Daarnaast zijn er geen significante verschillen gevonden tussen inwoners jonger dan 65 jaar en inwoners van 65 jaar of ouder.

#### KWALITEIT VOORZIENINGEN

Bijna acht op de tien respondenten beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning positief (79%). De resultaten zijn vergelijkbaar met eerdere onderzoeken. Het aandeel respondenten dat ontevreden is over de kwaliteit blijft beperkt. Dit laat zien dat de meeste inwoners tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen.

Een groot deel van de respondenten beoordeelt de kwaliteit van de verschillende voorzieningen als goed. De gedetailleerde resultaten per voorziening worden weergegeven in de onderstaande tabellen.

| Voorziening                         | % (Helemaal) mee eens |               |               |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|
|                                     | 2025                  | 2024          | 2023          |
| Hulp bij huishouden                 | 78% (N = 234)         | 75% (N = 227) | 81% (N = 277) |
| Begeleiding individueel             | 78% (N = 27)          | 95% (N = 44)  | 94% (N = 46)  |
| Hulpmiddel (traplift, scootmobiel)  | 84% (N = 37)          | 80% (N = 25)  | 83% (N = 35)  |
| Collectief vervoer (Omnibuzz/Valys) | 73% (N = 26)          | 86% (N = 28)  | 94% (N = 26)  |

Tabel 7. Kwaliteit voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen<sup>2</sup>

| Voorziening                         | % (Helemaal) mee eens |                |                |               |
|-------------------------------------|-----------------------|----------------|----------------|---------------|
|                                     | ≤ 40 jaar             | 41 t/m 64 jaar | 65 t/m 74 jaar | ≥ 75 jaar     |
| Hulp bij huishouden                 | -                     | 61% (N = 18)   | 72% (N = 43)   | 81% (N = 165) |
| Begeleiding individueel             | 88% (N = 8)           | 73% (N = 11)   | 67% (N = 3)    | 80% (N = 5)   |
| Hulpmiddel (traplift, scootmobiel)  | 100% (N = 4)          | 75% (N = 8)    | 83% (N = 6)    | 84% (N = 19)  |
| Collectief vervoer (Omnibuzz/Valys) | -                     | 25% (N = 4)    | 75% (N = 8)    | 91% (N = 11)  |

Tabel 8. Kwaliteit voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen en leeftijd

<sup>2</sup> Alleen resultaten meegenomen waarbij ten minste 20 respondenten geantwoord hebben.

## GESCHIKTHEID VOORZIENINGEN

81% van de respondenten vindt dat de ondersteuning goed aansluit bij hun hulpvraag (81%). De resultaten zijn stabiel ten opzichte van 2023 en 2024. Respondenten ervaren de ondersteuning daarmee over het algemeen als passend bij hun persoonlijke situatie en behoeften.

Wanneer we de geschiktheid van de voorzieningen uitsplitsen naar verschillende categorieën, blijkt dat individuele begeleiding en collectief vervoer het hoogst worden gewaardeerd.

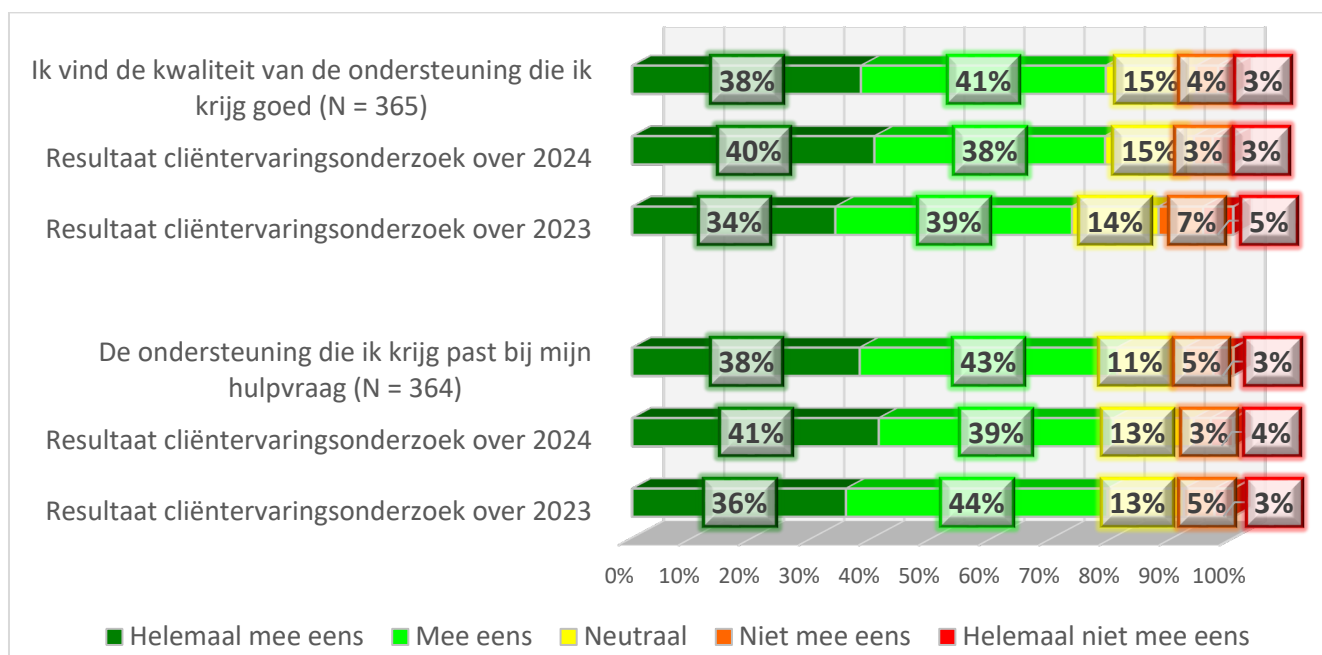
|                                     | % (Helemaal) mee eens |               |               |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|
| Voorziening                         | 2025                  | 2024          | 2023          |
| Hulp bij huishouden                 | 82% (N = 230)         | 79% (N = 220) | 83% (N = 272) |
| Begeleiding individueel             | 78% (N = 27)          | 89% (N = 46)  | 88% (N = 43)  |
| Hulpmiddel (traplift, scootmobiel)  | 79% (N = 38)          | 85% (N = 27)  | 82% (N = 34)  |
| Collectief vervoer (Omnibuzz/Valys) | 78% (N = 27)          | 88% (N = 27)  | 86% (N = 26)  |

Tabel 9. Geschiktheid voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen<sup>3</sup>

|                                     | % (Helemaal) mee eens |                |                |               |
|-------------------------------------|-----------------------|----------------|----------------|---------------|
| Voorziening                         | ≤ 40 jaar             | 41 t/m 64 jaar | 65 t/m 74 jaar | ≥ 75 jaar     |
| Hulp bij huishouden                 | -                     | 67% (N = 18)   | 81% (N = 43)   | 83% (N = 161) |
| Begeleiding individueel             | 88% (N = 8)           | 73% (N = 11)   | 67% (N = 3)    | 80% (N = 5)   |
| Hulpmiddel (traplift, scootmobiel)  | 100% (N = 4)          | 63% (N = 8)    | 83% (N = 6)    | 80% (N = 20)  |
| Collectief vervoer (Omnibuzz/Valys) | -                     | 60% (N = 5)    | 75% (N = 8)    | 92% (N = 12)  |

Tabel 10. Geschiktheid voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen en leeftijd

Er is een matige, maar wel significante correlatie tussen de mate waarin respondenten de kwaliteit van de voorzieningen positief beoordelen en hoe geschikt zij deze voorzieningen vinden. Dit wijst erop dat cliënten niet alleen waarde hechten aan de kwaliteit, maar ook aan de praktische bruikbaarheid van de voorzieningen in hun specifieke situatie.



Figuur 10. Resultaten kwaliteit van de voorzieningen

<sup>3</sup> Alleen resultaten meegenomen waarbij ten minste 20 respondenten geantwoord hebben.

Respondenten die hulp bij het huishouden, begeleiding in groepsverband of individuele begeleiding ontvangen, is gevraagd of het aantal toegekende uren overeenkomt met wat in het schriftelijke besluit is vermeld.

| Voorziening                                          | Ja   | Meer uren | Minder |
|------------------------------------------------------|------|-----------|--------|
| Hulp bij huishouden (N = 230)                        | 95%  | 0%        | 5%     |
| <i>cliëntervaringsonderzoek over 2024</i>            | 96%  | 0%        | 4%     |
| <i>cliëntervaringsonderzoek over 2023</i>            | 94%  | 1%        | 6%     |
| Begeleiding groep (dagopvang, dagbesteding) (N = 16) | 100% | 0%        | 0%     |
| <i>cliëntervaringsonderzoek over 2024</i>            | 100% | 0%        | 0%     |
| <i>cliëntervaringsonderzoek over 2023</i>            | 100% | 0%        | 0%     |
| Begeleiding individueel (N = 23)                     | 83%  | 0%        | 17%    |
| <i>cliëntervaringsonderzoek over 2024</i>            | 87%  | 0%        | 13%    |
| <i>cliëntervaringsonderzoek over 2023</i>            | 98%  | 0%        | 2%     |

*Tabel 11. In hoeverre het daadwerkelijk ontvangen aantal uren huishoudelijke hulp of begeleiding overeenkomt met de beschikking.<sup>4</sup>*

De resultaten laten zien dat het daadwerkelijk ontvangen aantal uren ondersteuning voor de meeste cliënten overeenkomt met de beschikking. Vooral bij hulp bij huishouden en begeleiding in groepsverband is dit aandeel zeer hoog en stabiel ten opzichte van eerdere onderzoeken. Bij individuele begeleiding geeft een grotere groep cliënten aan minder ondersteuning te ontvangen dan is toegekend. Hoewel het aantal respondenten binnen deze voorziening beperkt is, valt op dat dit aandeel hoger ligt dan in voorgaande jaren. Over het geheel genomen ervaren de meeste cliënten dat de geleverde ondersteuning aansluit bij de gemaakte afspraken.

<sup>4</sup> De antwoorden 'weet ik niet' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

### 3.2.4 Effecten voorzieningen

De stellingen in dit blok gaan over het effect van de Wmo-voorzieningen op het leven van de cliënten.

#### Overkoepelende observaties

De resultaten laten zien dat cliënten overwegend positief zijn over de effectiviteit van de ondersteuning die zij ontvangen. Een grote meerderheid geeft aan door de ondersteuning beter dagelijkse activiteiten te kunnen uitvoeren, zich beter te kunnen redden en een betere kwaliteit van leven te ervaren. Het aandeel negatieve ervaringen is bij alle stellingen beperkt.

De resultaten zijn stabiel in vergelijking met de cliëntervaringsonderzoeken over 2023 en 2024. Bij geen van de stellingen is sprake van een significante verschuiving van de gemiddelde resultaten. Dit wijst erop dat cliënten de effectiviteit van de ondersteuning al meerdere jaren positief beoordelen.

Bij de stelling over het zich beter kunnen redden met behulp van de ondersteuning zijn cliënten van 65 jaar en ouder significant positiever dan cliënten jonger dan 65 jaar. Bij de overige stellingen zijn geen significante verschillen gevonden tussen beide leeftijdsgroepen.

#### EIGEN REGIE

Ruim driekwart van de respondenten (78%) geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. De resultaten zijn vergelijkbaar met eerdere onderzoeken. Dit wijst op een stabiel positief beeld van de bijdrage van de ondersteuning aan het dagelijks functioneren.

#### ZELFSTANDIGHEID

Meer dan acht op de tien respondenten (83%) ervaren dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. De resultaten zijn stabiel ten opzichte van eerdere jaren. Wel zijn cliënten van 65 jaar en ouder hierover significant positiever dan cliënten jonger dan 65 jaar.

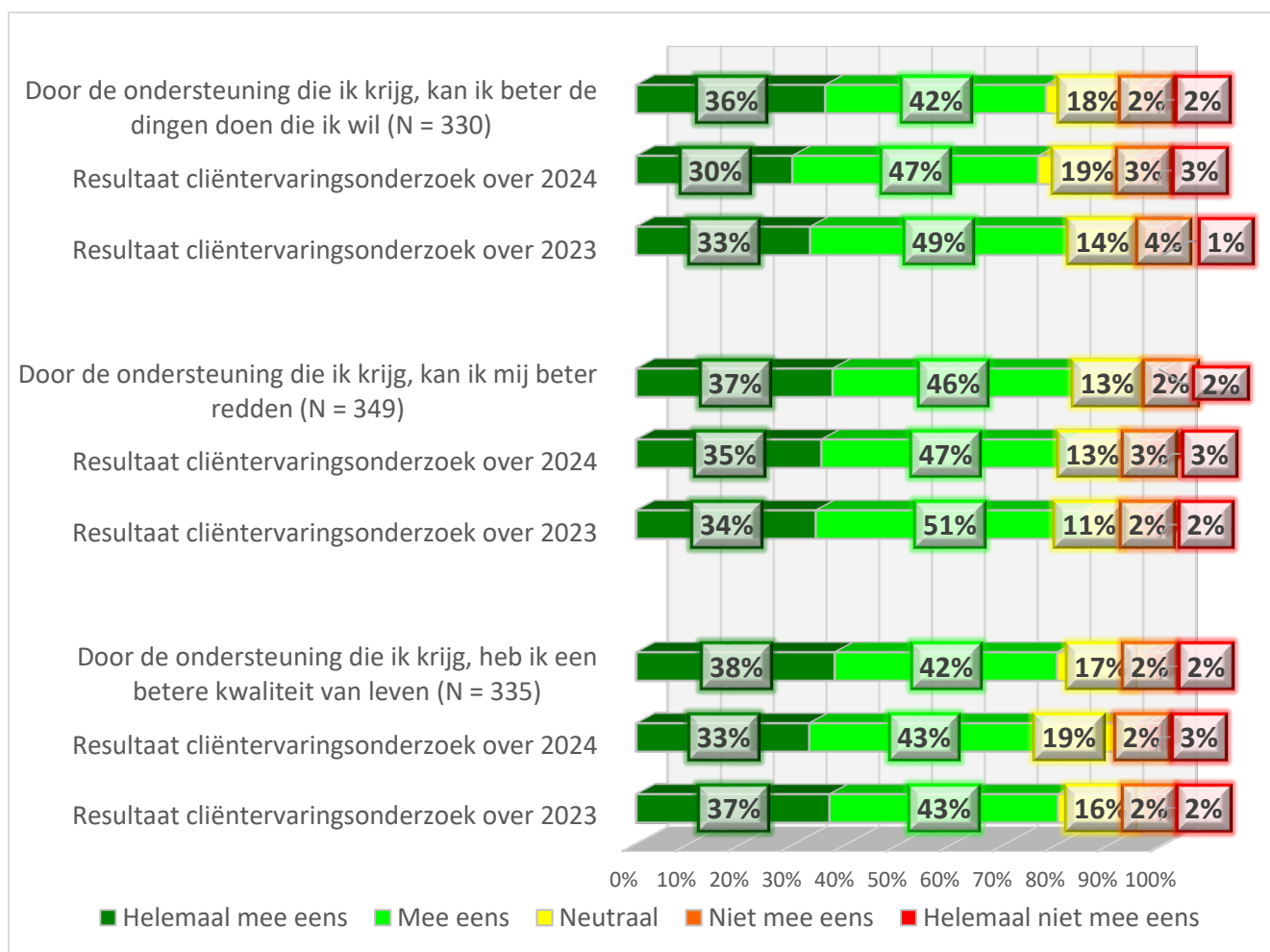
In de onderstaande tabel staat per voorziening aangegeven hoeveel deze bijdraagt aan meer zelfstandigheid.

| Voorziening                         | % (Helemaal) mee eens |               |               |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|
|                                     | 2025                  | 2024          | 2023          |
| Hulp bij huishouden                 | 84% (N = 218)         | 85% (N = 221) | 86% (N = 271) |
| Begeleiding individueel             | 81% (N = 27)          | 82% (N = 44)  | 78% (N = 45)  |
| Hulpmiddel (traplift, scootmobiel)  | 85% (N = 40)          | 83% (N = 36)  | 96% (N = 44)  |
| Collectief vervoer (Omnibuzz/Valys) | 75% (N = 24)          | 82% (N = 28)  | 93% (N = 28)  |

Tabel 12. Toename zelfstandigheid door voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

#### KWALITEIT VAN LEVEN

Vier op de vijf respondenten (80%) geven aan dat de ondersteuning bijdraagt aan een betere kwaliteit van leven. De resultaten zijn vergelijkbaar met de voorgaande onderzoeken. Dit wijst erop dat de ondersteuning voor veel cliënten een duidelijke positieve invloed heeft op hun dagelijks leven en welzijn.



*Figuur 11. Resultaten effecten van de voorzieningen*

#### Analyse:

De volgende factoren hebben een significante invloed op de vraag of cliënten vinden dat de voorzieningen bijdragen aan een betere kwaliteit van leven, in volgorde van belang:

1. De mate waarin de cliënten zich door de ondersteuning beter kunnen redden.
2. De mate waarin cliënten beter de activiteiten kunnen ondernemen die zij willen.
3. De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag.
4. De mate waarin cliënten snel worden geholpen.

### 3.2.5 Analyse opmerkingen over de Wmo-ondersteuning

In totaal hebben 127 respondenten een toelichting gegeven op hun antwoorden op de gesloten vragen. Uit de antwoorden blijkt dat respondenten vooral opmerkingen maken over de kwaliteit en continuïteit van de huishoudelijke hulp, de ervaringen met Wmo-medewerkers en consulenten, de snelheid en organisatie van ondersteuning, hulpmiddelen en vervoer, en de begeleiding of specialistische ondersteuning.

De ervaringen lopen sterk uiteen: een deel van de cliënten spreekt veel waardering uit voor de ontvangen hulp, terwijl anderen juist ontevreden zijn over wachttijden, wisselende hulpen, beperkte uren of communicatie vanuit de gemeente en zorgaanbieders.

|   | Onderwerp                                                                  | Aantal respondenten | Sentiment |          |          |
|---|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|----------|----------|
|   |                                                                            |                     | Positief  | Negatief | Neutraal |
| 1 | Huishoudelijke hulp                                                        | 49                  | 16        | 30       | 3        |
| 2 | Wmo-medewerkers / consulenten                                              | 27                  | 10        | 15       | 2        |
| 3 | Hulpmiddelen en vervoer (rolstoel, scootmobiel, Omnibuzz, Valys, traplift) | 22                  | 12        | 8        | 2        |
| 4 | Wachttijden / organisatie / continuïteit van ondersteuning                 | 21                  | 3         | 17       | 1        |
| 5 | Begeleiding / specialistische ondersteuning                                | 17                  | 8         | 7        | 2        |

Tabel 13. Top 5 van meest genoemde onderwerpen bij de open vraag naar toelichting

#### 1. Huishoudelijke hulp (49 respondenten)

Huishoudelijke hulp is het meest besproken onderwerp. Respondenten waarderen vooral vaste, betrokken en vriendelijke hulpen. Meerdere cliënten geven aan dat zij dankzij de hulp langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Ook wordt regelmatig genoemd dat de hulp sociaal contact en rust biedt.

Tegelijkertijd overheersen bij dit onderwerp de negatieve ervaringen. Veel respondenten vinden dat de beschikbare tijd voor huishoudelijke hulp onvoldoende is. Daardoor blijven taken liggen, zoals ramen wassen, bovenop kasten schoonmaken of grondig poetsen. Daarnaast worden veel klachten genoemd over wisselende hulpen, gebrek aan vervanging bij ziekte of vakantie en verschillen in kwaliteit tussen medewerkers. Sommige cliënten ervaren dat jonge of onervaren hulpen onvoldoende zelfstandig kunnen werken.

#### 2. Wmo-medewerkers en consulenten (27 respondenten)

De ervaringen met Wmo-medewerkers en consulenten zijn verdeeld. Positieve respondenten noemen medewerkers betrokken, behulpzaam en meedenkend. Vooral snelle opvolging, goed contact en serieus genomen worden gewaardeerd.

Negatieve ervaringen gaan vooral over bureaucratie, gebrekkige communicatie en het gevoel niet gehoord te worden. Sommige cliënten ervaren de Wmo als afstandelijk of te strikt gericht op regels en procedures. Ook zijn er respondenten die aangeven dat aanvragen lang duren of dat klachten onvoldoende serieus worden genomen.

### **3. Hulpmiddelen en vervoer (22 respondenten)**

Bij hulpmiddelen en vervoer noemen respondenten vooral scootmobielen, rolstoelen, trapliften, Omnibuzz en Valys. Veel cliënten zijn dankbaar voor deze voorzieningen, omdat zij hierdoor mobiel blijven en zelfstandig kunnen deelnemen aan het dagelijks leven.

Tegelijkertijd worden ook problemen genoemd. Respondenten ervaren soms lange wachttijden bij levering of vervanging van hulpmiddelen. Daarnaast zijn er klachten over defecte hulpmiddelen, beperkte vervoersmogelijkheden en ingewikkelde aanvraagprocedures.

### **4. Wachttijden, organisatie en continuïteit (21 respondenten)**

Veel respondenten noemen lange wachttijden en problemen bij de aanbieders van ondersteuning. Vooral trage besluitvorming, late opstart van hulp en gebrek aan continuïteit worden regelmatig genoemd. Ook geven cliënten aan dat vervanging bij ziekte of vakantie vaak ontbreekt.

Slechts enkele respondenten spreken positief over de snelheid van handelen of de organisatie van ondersteuning. Over het algemeen overheerst bij dit onderwerp ontevredenheid.

### **5. Begeleiding en specialistische ondersteuning (17 respondenten)**

Respondenten die begeleiding of specialistische ondersteuning ontvangen zijn vaak positief over de persoonlijke aandacht en ondersteuning in het dagelijks leven. Zij geven aan dat deze hulp belangrijk is voor rust, structuur en zelfredzaamheid.

Negatieve ervaringen gaan vooral over een moeizame opstart, onvoldoende aansluiting bij de hulpvraag of gebrek aan continuïteit. Sommige cliënten voelen zich onvoldoende gehoord door begeleiders of ervaren dat begeleiding niet passend is.

## BIJLAGE I STATISTISCHE ANALYSEMETHODEN

### 1. Frequentieanalyse

De resultaten van gesloten vragen worden weergegeven in percentages die de verdeling van de antwoordopties illustreren. Een frequentieanalyse biedt een eerste inzicht in de verzamelde data.

### 2. Gemiddelde beoordeling van variabelen

Het gemiddelde wordt berekend door alle waarden op te tellen en te delen door het aantal waarnemingen. Dit geeft een indicatie van het zwaartepunt binnen een dataset.

### 3. Spreiding

Spreiding verwijst naar de mate waarin waarden binnen een dataset variëren. Dit statistische begrip helpt bij het beoordelen van de onderlinge afstand tussen waarnemingen.

### 4. Kruisanalyses

Kruisanalyses worden gebruikt om verschillen in beoordeling tussen doelgroepen inzichtelijk te maken en te onderzoeken of er significante verschillen bestaan tussen groepen.

### 5. Beoordeling van het betrouwbaarheidsinterval

Een betrouwbaarheidsinterval geeft aan binnen welke grenzen een schatting met een bepaalde zekerheid valt. Bij herhaalde steekproeven zal in gemiddeld X van de 100 gevallen de werkelijke waarde binnen dit interval liggen. Op basis van steekproeven kunnen echter geen absolute zekerheden worden vastgesteld.

### 6. Spearman's Rho

Deze statistische toets meet de mate waarin twee variabelen met elkaar samenhangen en geeft inzicht in de sterkte en richting van de relatie.

### 7. N (sample size)

N verwijst naar het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord en vormt de basis voor statistische berekeningen.

### 8. T-Toets

De T-toets wordt gebruikt om te bepalen of er een significant verschil bestaat tussen de gemiddelden van twee steekproeven.

### 9. Regressieanalyse

Regressieanalyses worden toegepast om het effect van een (of meerdere) verklarende variabelen op een afhankelijke variabele te onderzoeken. Dit helpt bij het vaststellen van samenhangen en het voorspellen van toekomstige veranderingen.

### 10. Chi-kwadraattoets

Deze toets analyseert of de waargenomen aantallen significant afwijken van de verwachte aantallen. De Chi-kwadraattoets wordt veel gebruikt bij het onderzoeken van kruistabellen.