

Raadsinformatiebrief

Datum	23 september 2025
Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024
Zaaknummer	Z23 - 264846
Documentnr.	UIT/25 - 715032

Inleiding

De *Wet maatschappelijke ondersteuning* (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te doen onder Wmo klanten en de resultaten te rapporteren aan het Rijk. Het CEO Wmo geeft inzicht in de ervaringen van de cliënten met de dienstverlening van Wegwijs+ en in de mate waarin de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo op het gebied van zelfredzaamheid en participatie.

We voeren al enkele jaren hetzelfde onderzoek uit, zodat de resultaten vergeleken kunnen worden met voorgaande jaren en trends gesignaleerd kunnen worden. Ook zijn er naast vragen over de Wmo ook vragen over mantelzorgondersteuning en onafhankelijke cliëntondersteuning opgenomen. De wijze waarop individuele mantelzorgondersteuning is georganiseerd binnen Wegwijs+ is sinds 2025 gewijzigd. De onderzoeksresultaten van 2024 hebben betrekking op de oude situatie.

Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek weergegeven. Het volledige CEO 2024 is te lezen in de bijlage.

Inhoudelijk

Alle klanten die in 2024 een Wmo-aanvraag hebben ingediend zijn benaderd om mee te doen aan het CEO. In totaal zijn 774 inwoners benaderd en 352 van hen hebben daadwerkelijk deelgenomen aan het onderzoek. Op veel vlakken is de mate van tevredenheid in 2024 vergelijkbaar met voorgaande jaren.

- De klanten zijn positief over hoe met hun hulpvraag wordt omgegaan.
- Wegwijs+ heeft veel vaker contact met klanten over immateriële voorzieningen (zoals huishoudelijke hulp, begeleiding en dagbesteding) dan materiele voorzieningen (hulpmiddelen zoals rolstoelen en scootmobielen, vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen).
- De tevredenheid over wachttijden is stabiel gebleven.
- De waardering voor passende ondersteuning is wel iets gedaald (4%). Maar het oordeel over zowel de kwaliteit van de ondersteuning en de invloed van de ondersteuning op de kwaliteit van hun leven is het oordeel echter niet veranderd. De meeste cliënten ervaren dus een positieve invloed van de ondersteuning.

- De klanten die gebruik maakten van een vrijwillige onafhankelijke cliëntondersteuner zijn op alle punten meer tevreden over de ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner ten opzichte van voorgaande jaren.

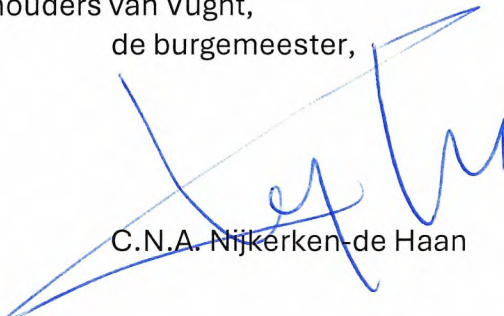
De resultaten van het CEO Wmo worden integraal binnen de organisatie gedeeld en geïnterpreteerd. De aandachtspunten die hieruit voortkomen worden zoveel mogelijk meegenomen in de uitvoering en beleidsvorming.

Burgemeester en wethouders van Vught,
de secretaris,

de burgemeester,



W.F.F. Keijzers



C.N.A. Nijkerken-de Haan

Bijlage(n):

1. Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Cliëntervaringsonderzoek Wmo (over 2024) gemeente Vught

2025

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van de gemeente:



Dimensus
■ beleidsonderzoek

○ <u>Onderzoeksbeschrijving</u>	p. 3
○ <u>Samenvatting</u>	p. 4
○ <u>Contact</u>	p. 6
○ <u>Hulpvraag</u>	p. 11
○ <u>Kwaliteit van de ondersteuning</u>	p. 13
○ <u>Wat levert de ondersteuning op?</u>	p. 14
○ <u>Cliëntondersteuner</u>	p. 15
○ <u>Mantelzorg</u>	p. 18
○ <u>Achtergrondkenmerken</u>	p. 19
○ <u>Gesprekken met cliënten</u>	p. 20



De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor de gemeente Vught beschreven.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit CEO gewerkt met een standaardvragenlijst - met tien verplichte vragen - om de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag aan bod evenals de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Naast de verplichte vragen heeft de gemeente Vught nog vragen toegevoegd over onder andere de behoefte om op de hoogte te worden gehouden van de afhandeling van de hulpvraag, de onafhankelijke cliëntondersteuner, het gebruik van een mantelzorger en de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning. Na afloop van het onderzoek is er ook nog een aantal verdiepende telefonische gesprekken gevoerd met cliënten die aangaven hiervoor te mogen worden benaderd. Veelal betreft dit cliënten die minder/niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten. In totaal zijn er dit jaar 47 gesprekken gevoerd om meer duidelijkheid te krijgen waarover de cliënten vooral positief zijn en wat volgens cliënten beter kan. Het gaat om 19 gesprekken in de eerste helft van 2024 en 28 gesprekken in de tweede helft van 2024.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit cliëntervaringsonderzoek in de gemeente Vught zijn cliënten benaderd die in 2024 een aanvraag hebben ingediend voor één of meer voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. In september 2024 zijn 402 Wmo-clieñten benaderd die in de eerste helft van 2024 een aanvraag in hebben gediend, en in februari 2025 zijn 372 cliënten benaderd die dit in de tweede helft van 2024 hebben gedaan. Daarnaast kon men contact opnemen met Dimensus wanneer men liever telefonisch wilde meewerken. In totaal hebben 352 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 279 schriftelijk (79%), 64 online (18%) en 9 telefonisch (3%). De respons komt daarmee uit op 45%, wat iets hoger is dan de vorige metingen (2023 41%, 2022 43%). Vanuit de VNG wordt er een aantal eisen gesteld aan het CEO Wmo, waaronder het verwijderen van cases waar vier of meer vragen niet zijn beantwoord. Hierdoor zijn er voor deze rapportage 7 cases afgevallen (van 359 naar 352). De gemiddelde leeftijd van deze deelnemers is 71 jaar. Van de deelnemers is 64% vrouw en 36% man. Het grootste deel woont zelfstandig (87%).

Onderzoeksresultaten

In deze rapportage worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek verwoord. De resultaten van 2024 worden vergeleken met 2023 en 2022. Wanneer percentages in de tekst en in de figuren licht afwijken dan komt dit door afrondingen.

Contact:

- De meeste cliënten maken gebruik van huishoudelijke hulp (70%), gevolgd door begeleiding (31%), woningaanpassingen of woonvoorzieningen (18%) en rolstoelen (15%), terwijl het gebruik van scootmobielen (8%), dagbesteding (7%) en vervoersvoorzieningen (5%) lager ligt; dit komt grotendeels overeen met de cijfers van 2023.
- De meeste cliënten hadden het laatst contact over huishoudelijke hulp (57%), gevolgd door begeleiding (23%) en dagbesteding (9%). Men had minder contact over materiële voorzieningen zoals woningaanpassing (2%), vervoersvoorziening, rolstoel of scootmobiel (elk 3%). In totaal ging het bij 89% om een immateriële voorziening. In vergelijking met 2023 is de huishoudelijke hulp dit jaar sterk toegenomen van 39% in 2023 naar 57% in 2024. Het aandeel komt echter wel overeen met 2022, waar het aandeel huishoudelijke hulp ook lag op 57%.
- In 2024 wist 31% van de cliënten via een professional (zoals de huisarts of wijkverpleegkundige) dat zij gebruik konden maken van een Wmo-voorziening, 22% via familie of vrienden, 17% wist het zelf, 13% na contact met de gemeente en 9% op een andere manier.
- De meeste cliënten zijn positief over hoe met hun hulpvraag is omgegaan: 91% voelde zich serieus genomen, 82% vond de medewerker deskundig en behulpzaam, 79% zocht samen naar oplossingen en driekwart wist waar men terecht kon (75%) of werd snel geholpen (74%). Daarnaast gaf 63% aan niet vaak hun verhaal te hoeven herhalen, terwijl 16% dit wel vond. Over het algemeen is de tevredenheid van de cliënten in vergelijking met voorgaande metingen gelijk gebleven.

Hulpvraag:

- Volgens 82% van de cliënten werd goed doorgevraagd om hun hulpvraag duidelijk te krijgen; daarnaast vond 63% dat er werd gekeken wat familie of kennissen kunnen doen, 57% dat dit op een reële manier gebeurde en 38% dat ook mensen uit de buurt werden betrokken.
- Ruim een kwart van de cliënten (28%) heeft tussentijds navraag gedaan over hun aanvraag, terwijl 72% dat niet deed. Van de cliënten vindt 65% het belangrijk om op de hoogte te blijven van de status, bij voorkeur telefonisch (32%) of via internet (11%), terwijl 22% geen voorkeur heeft. Hierin is weinig veranderd vergeleken met 2023.

Kwaliteit van ondersteuning:

- De meeste cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning: 85% vindt deze van goede kwaliteit en 84% vindt dat de ondersteuning past bij hun situatie; 25% vindt echter dat de wachttijd te lang was, terwijl 63% dit niet zo ervaarde.



Kwaliteit van ondersteuning (vervolg):

- Vergeleken met eerdere jaren is de tevredenheid over wachttijden stabiel gebleven evenals het oordeel over de kwaliteit. De waardering voor passende ondersteuning is iets gedaald (van 88% in 2023 naar 84% in 2024).

Wat levert de ondersteuning op?

- De meeste cliënten ervaren een positieve invloed van de ondersteuning: 84% merkt een betere kwaliteit van leven, 79% kan beter doen wat ze willen en 78% voelt zich zelfredzamer. In vergelijking met 2023 is men soms minder positief over de invloed van de ondersteuning op de dingen die zij kunnen doen (van 83% naar 79% in 2024) en de zelfredzaamheid (van 86% naar 78% in 2024). Over de invloed op de kwaliteit van hun leven is het oordeel echter niet veranderd (zowel in 2023 als in 2024 84%).

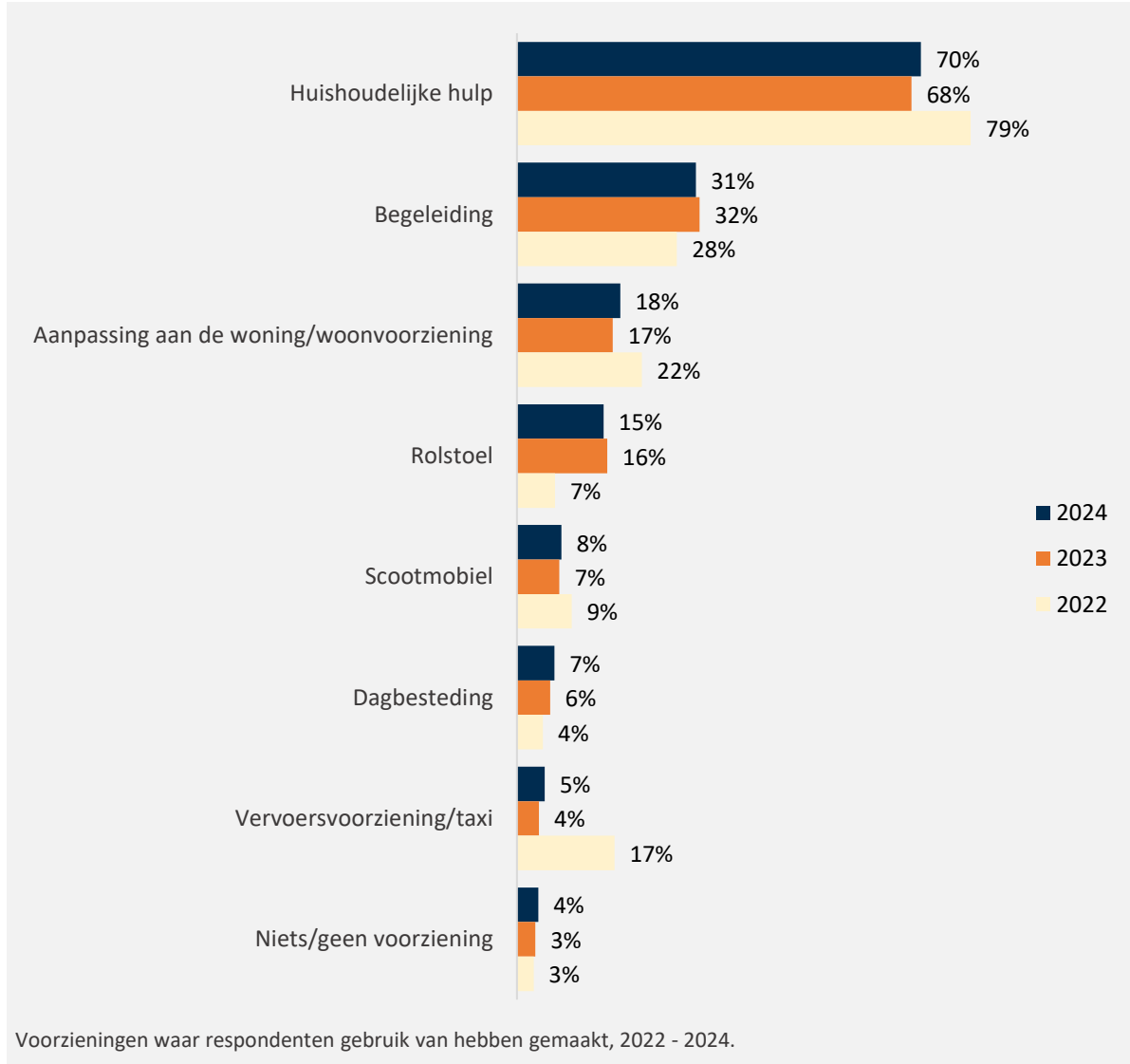
Onafhankelijke cliëntondersteuner:

- Vier op de tien cliënten (39%) weten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, wat vergelijkbaar is met eerdere jaren. Zij hoorden dit vooral via professionals (27%) of Wegwijs+ (26%) en minder vaak via familie/vrienden (18%) of internet (4%).
- Drie op de tien cliënten (30%) hebben gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, meestal via een professionele organisatie (19%) of een vrijwilliger (11%), terwijl 70% dat niet deed. Van de gebruikers is 80% positief, 20% deels positief en niemand vond het niet zinvol. Vergeleken met eerdere jaren is het gebruik iets gedaald, maar blijft de tevredenheid hoog.,
- Cliënten die gebruik maakten van een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn overwegend positief: 82% voelde zich beter voorbereid op het gesprek met de gemeente en kreeg nieuwe inzichten, 80% vond dat de ondersteuner er echt voor hen was en 76% vond dat de hulp beter aansloot bij hun vraag. In 2024 is de tevredenheid op alle punten gestegen ten opzichte van 2023 en 2022.

Mantelzorg:

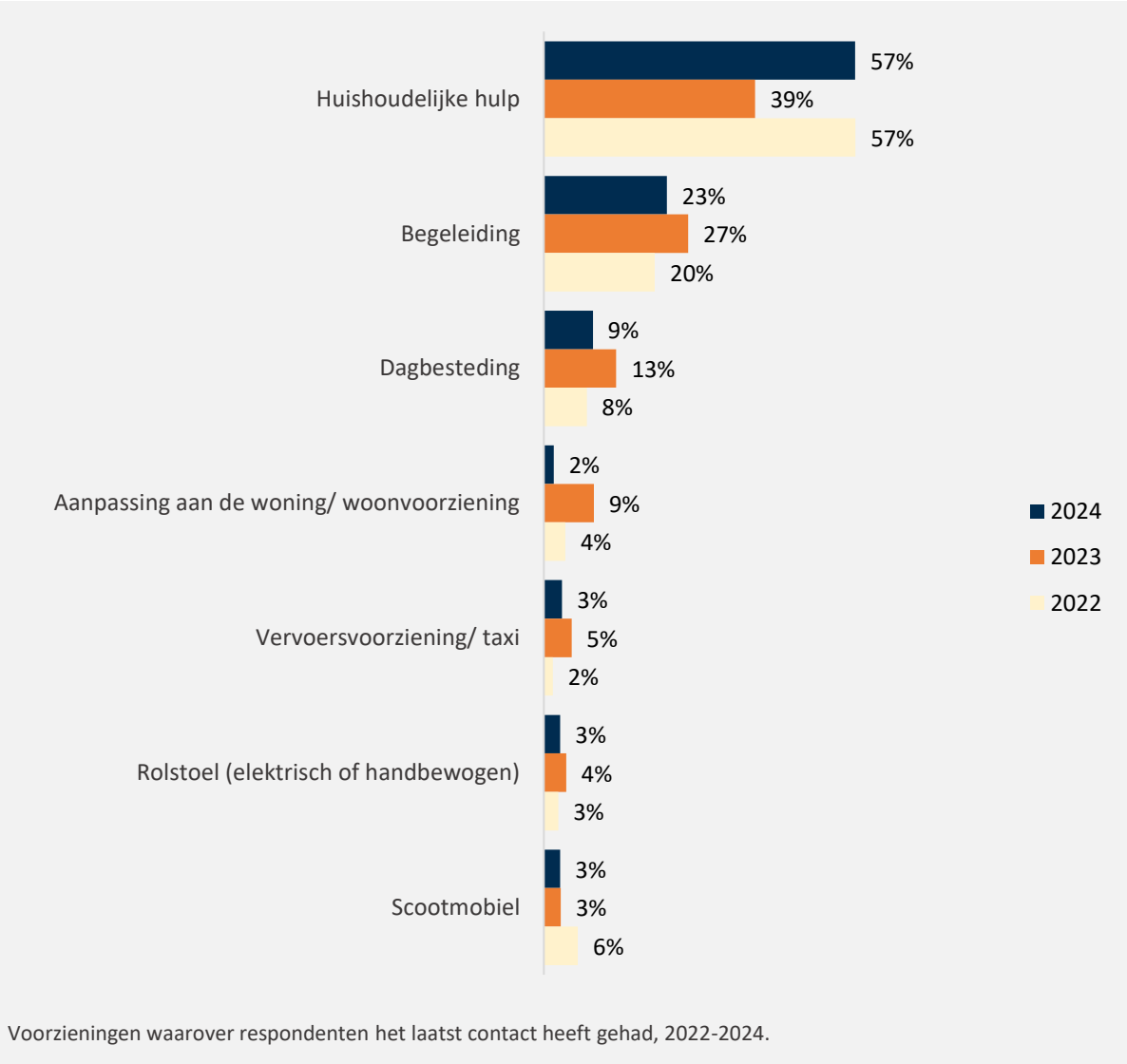
- De helft van de cliënten (51%) maakt gebruik van een mantelzorger, een aandeel dat licht daalt ten opzichte van eerdere jaren. Eén op de vijf kent de mantelzorgconsulent van Wegwijs+ (20%). Ruim een kwart is hierover geïnformeerd via familie, vrienden of Wegwijs+ (28% en 27%).
- Achteraf had 6% zeker gebruik willen maken van mantelzorgondersteuning, 36% misschien en 58% heeft geen behoefte hieraan. In totaal zou 34% meer willen weten over de mantelzorgondersteuning, hiervan zou 14% willen dat hier met hen contact over wordt opgenomen.





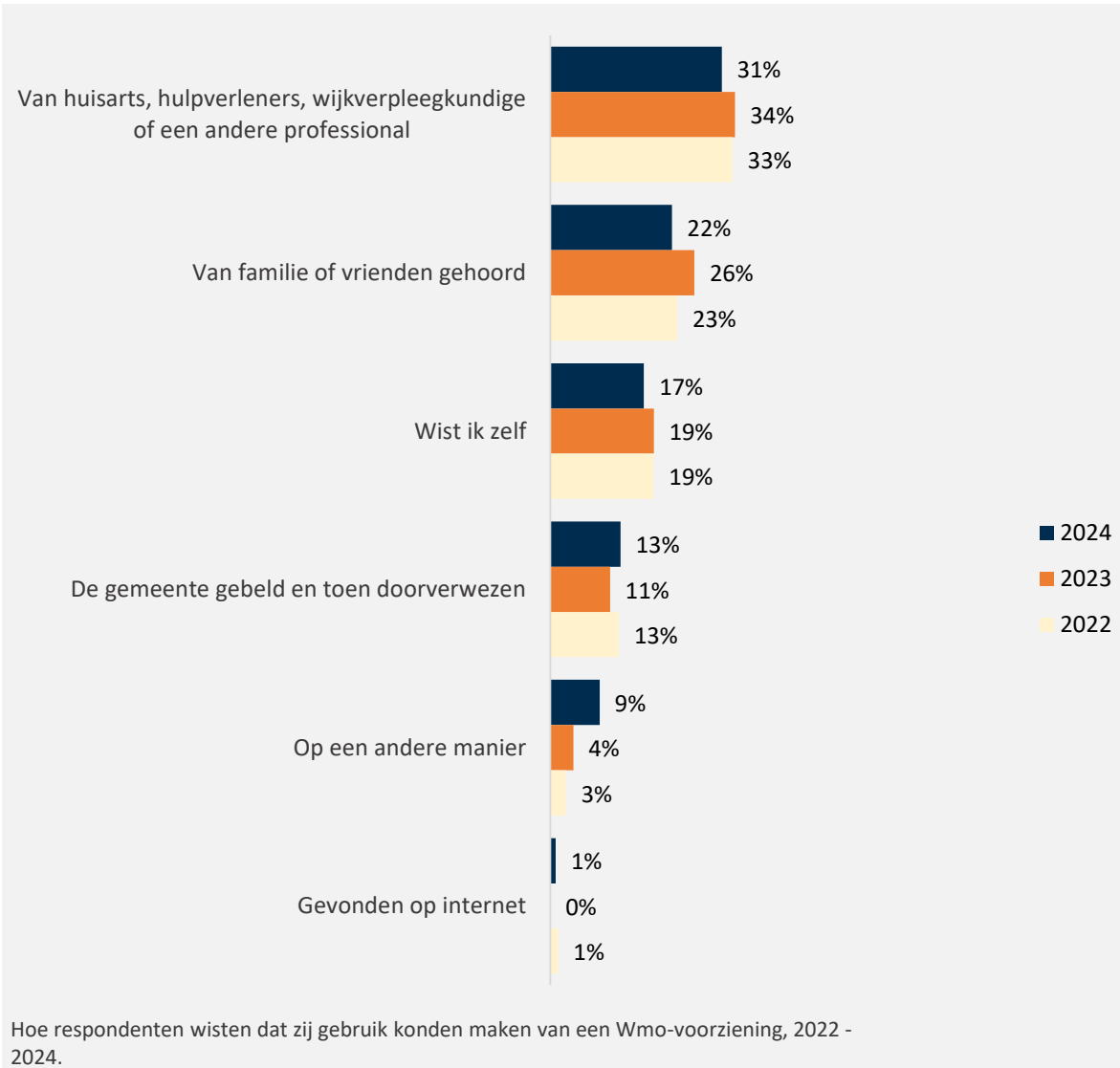
Aan de cliënten is gevraagd van welke Wmo-voorzieningen ze gebruik hebben gemaakt. Bij de meeste cliënten betreft dit huishoudelijke hulp (70%). Daarnaast gaat het bij een derde om begeleiding (31%) en bij een zesde om een aanpassing aan de woning, een woonvoorziening (18%) of een rolstoel (15%). Cliënten hebben minder gebruik gemaakt van een scootmobiel (8%), dagbesteding (7%) of een vervoersvoorziening/taxi (5%). Slechts 4% van de cliënten heeft wel contact gehad met de Wmo maar uiteindelijk geen hulp of ondersteuning gekregen. Iets meer dan zes op de tien cliënten hebben één voorziening vanuit de Wmo (63%), iets meer dan één op de vijf twee (22%), één op de tien drie (9%) en slechts een klein percentage heeft vier voorzieningen of meer (5%).

In vergelijking met 2023 zijn de verschillen beperkt.



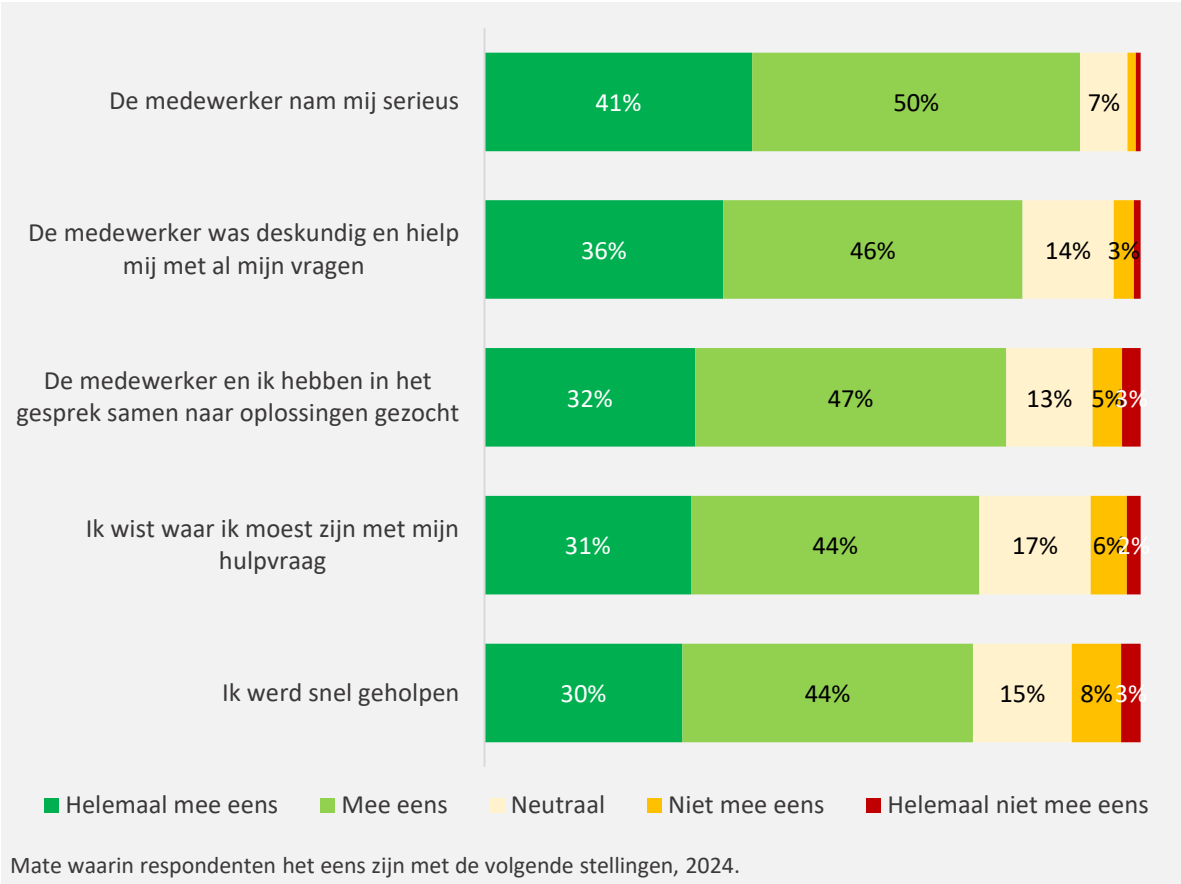
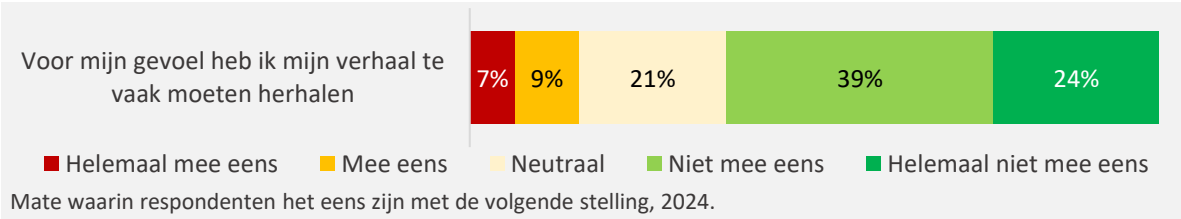
Cliënten is gevraagd de vragenlijst in te vullen voor de voorziening waarover men het laatste contact heeft gehad. Het gaat hierbij het vaakst om huishoudelijke hulp (57%). Dit is een stuk meer in vergelijking met 2023 (37%), maar vergelijkbaar met 2022 (57%). Bijna een kwart heeft het laatste contact gehad over begeleiding (23%) en één op de tien over dagbesteding (9%). Bij een klein aandeel betrof het contact een aanpassing van de woning (2%), een vervoersvoorziening/taxi, een rolstoel of een scootmobiel (allen 3%). Vergeleken met voorgaande jaren hebben cliënten vaker contact gehad over huishoudelijke hulp. Over de andere voorzieningen is minder of even vaak contact geweest. Opgeteld gaat het bij 89% van de cliënten om een immateriële voorziening en bij 11% om een materiële voorziening.





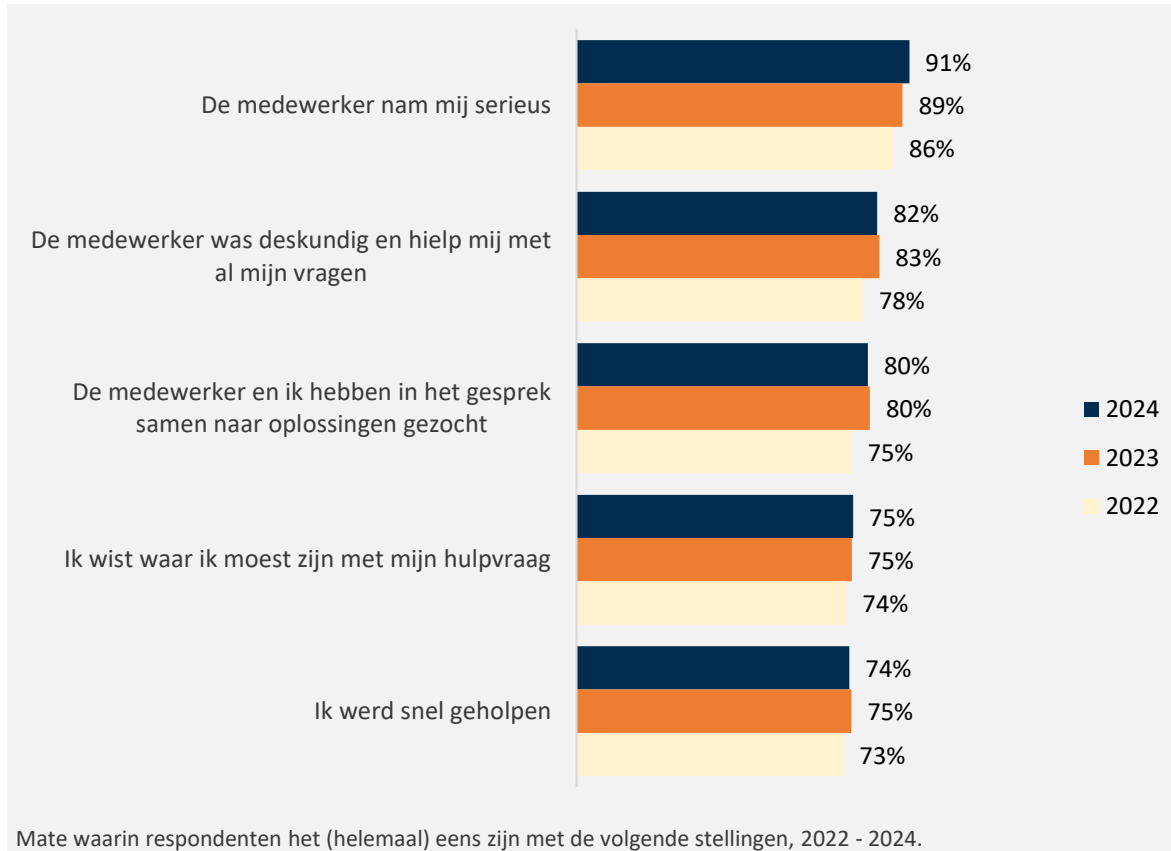
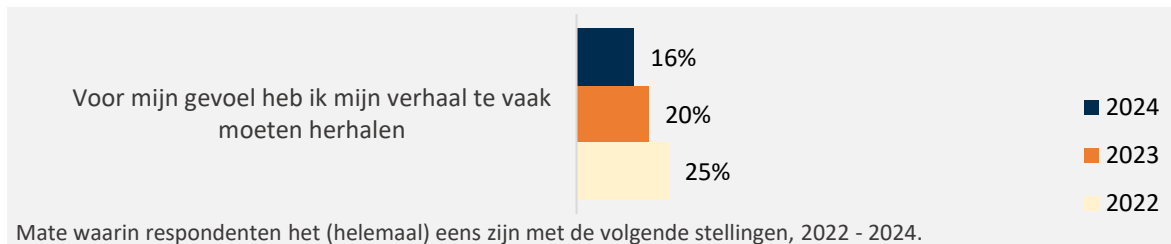
Aan cliënten is gevraagd hoe zij wisten dat zij gebruik konden maken van een Wmo-voorziening. Eén derde van de cliënten wist dit van hun huisarts, hulpverlener, wijkverpleegkundige of een andere professional (31%). Iets meer dan één op de vijf was hiervan op de hoogte door familie of vrienden (22%) en circa één op de zes wist dit zelf (17%). Iets meer dan één op de tien heeft de gemeente gebeld en is toen doorverwezen (13%). Een klein deel is dit op een andere manier te weten gekomen (9%). Hierbij worden onder andere genoemd Brabantzorg, Amarant, het revalidatiecentrum, de OCO (onafhankelijke cliëntondersteuning) of familie. Slechts 1% van de cliënten heeft dit gevonden op internet.

In 2024 wisten cliënten iets vaker dat zij gebruik konden maken van een Wmo-voorziening door contact op te nemen met de gemeente of op een andere manier en iets minder vaak door een professional, familie of vrienden of van henzelf. Groot zijn de verschillen echter niet.

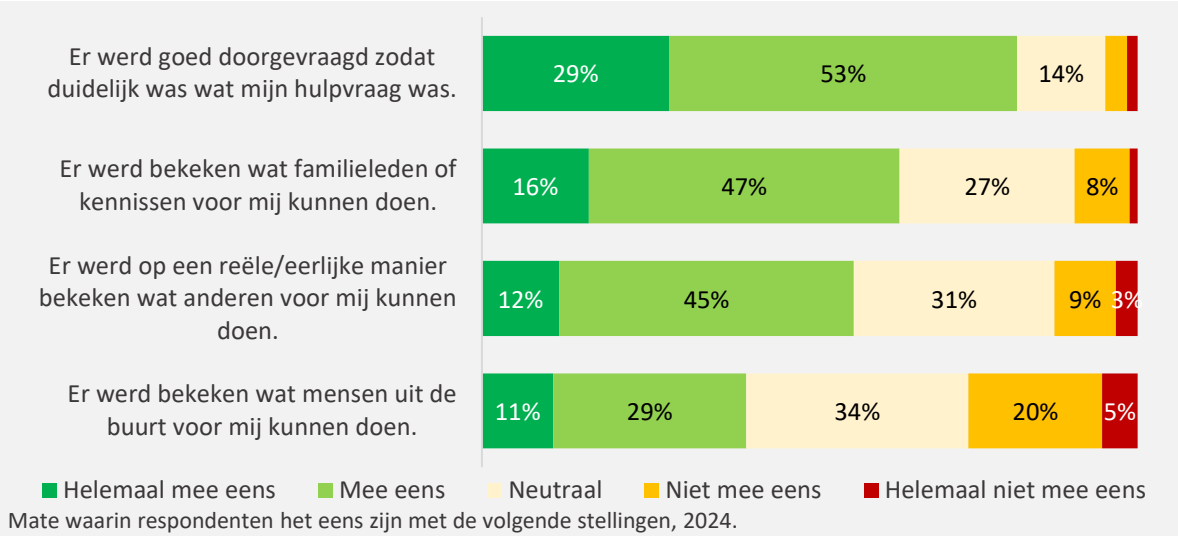
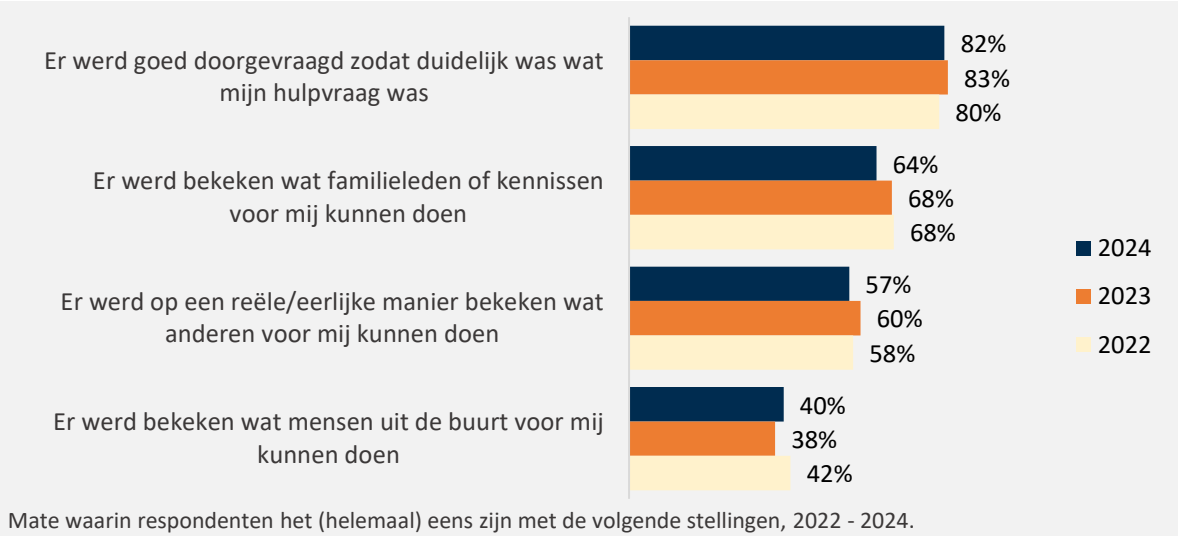


De cliënten hebben stellingen voorgelegd gekregen over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. De cliënten zijn hier overwegend (zeer) positief over. Zo geven negen op de tien cliënten aan dat de medewerker hen serieus nam (91%). Iets meer dan acht op de tien zijn van mening dat de medewerker deskundig was en hielp met alle vragen (82%) en acht op de tien vinden dat zij samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht (79%). Driekwart van de cliënten wist waar men moest zijn met de hulpvraag of vond dat men snel werd geholpen (resp. 75% en 74%).

Op de vraag of cliënten voor hun gevoel te vaak hun verhaal over de hulpvraag moesten herhalen, geven zes op de tien aan dat dit niet zo was (63%). Circa één op de zeven cliënten is echter wel van mening dat dit het geval was (16%).

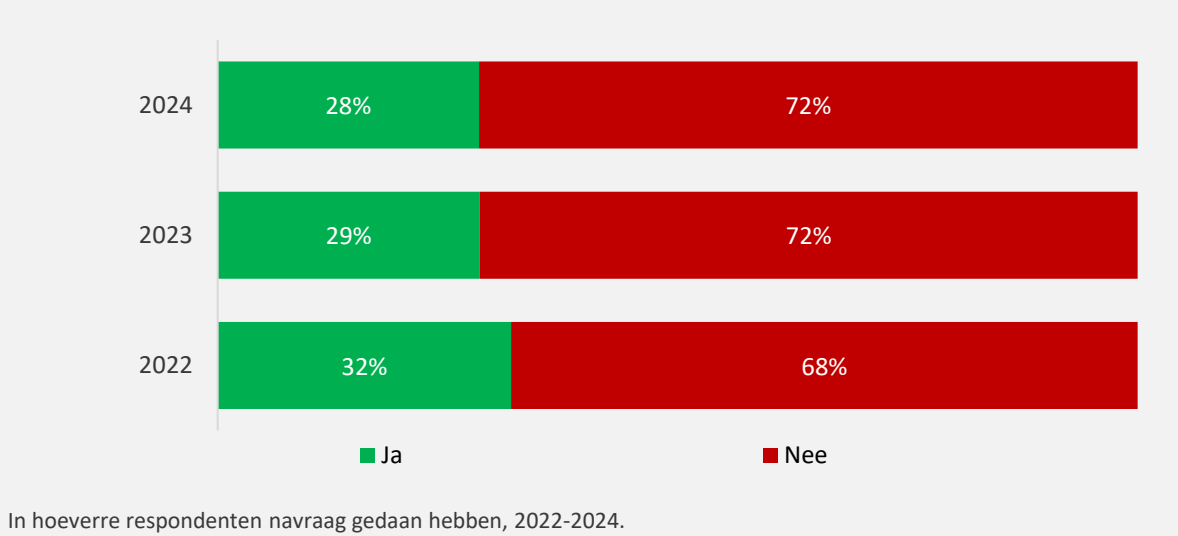
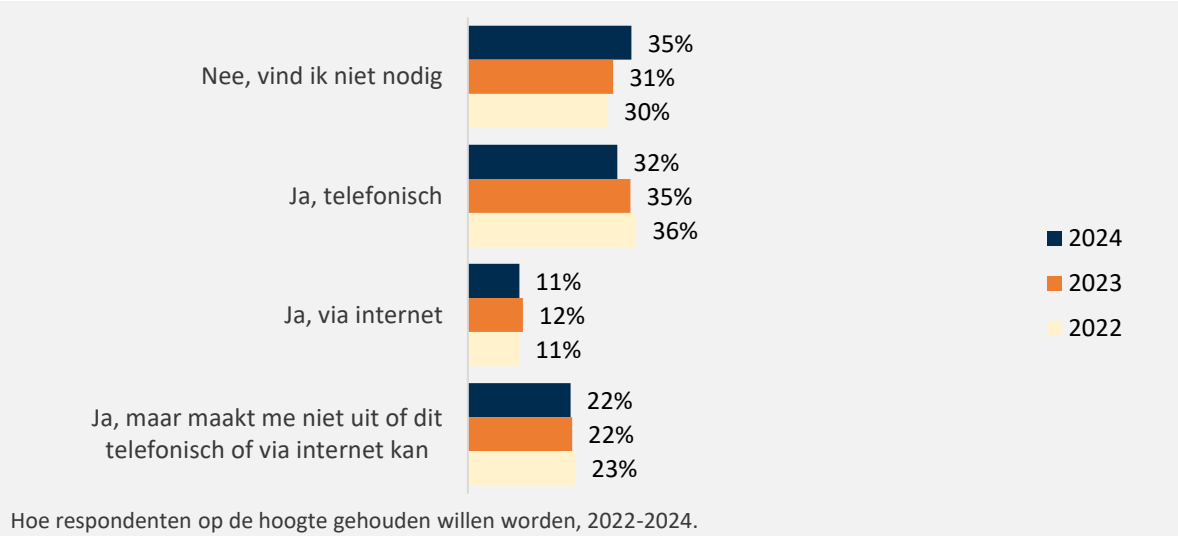


Over het algemeen is de tevredenheid van de cliënten in vergelijking met voorgaande metingen gelijk gebleven. Het grootste verschil is te zien bij het aandeel cliënten dat aangaf dat men het verhaal vaak moest herhalen is gedaald in 2024. Dit aandeel is afgenomen van 20% in 2023 naar 16% in 2024. Het aandeel cliënten dat van mening is dat de medewerker hem of haar serieus nam is gestegen van 89% in 2023 naar 91% in 2024.



Iets meer dan acht op de tien cliënten zijn van mening dat er goed werd doorgevraagd zodat hun hulpvraag duidelijk werd (82%). Twee derde vond dat er werd bekeken wat familieleden of kennissen voor hen kunnen doen (63%). Bijna zes op de tien cliënten waren van mening dat er op een reële manier werd bekeken wat anderen voor hun kunnen doen (57%). Bijna vier op de tien cliënten geven aan dat er ook gekeken werd wat mensen uit de buurt voor hun kunnen doen (38%).

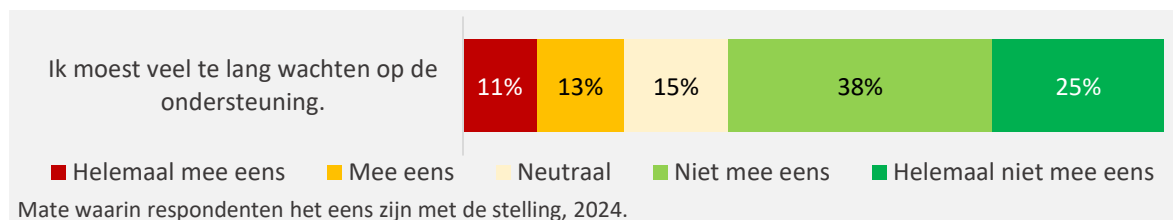
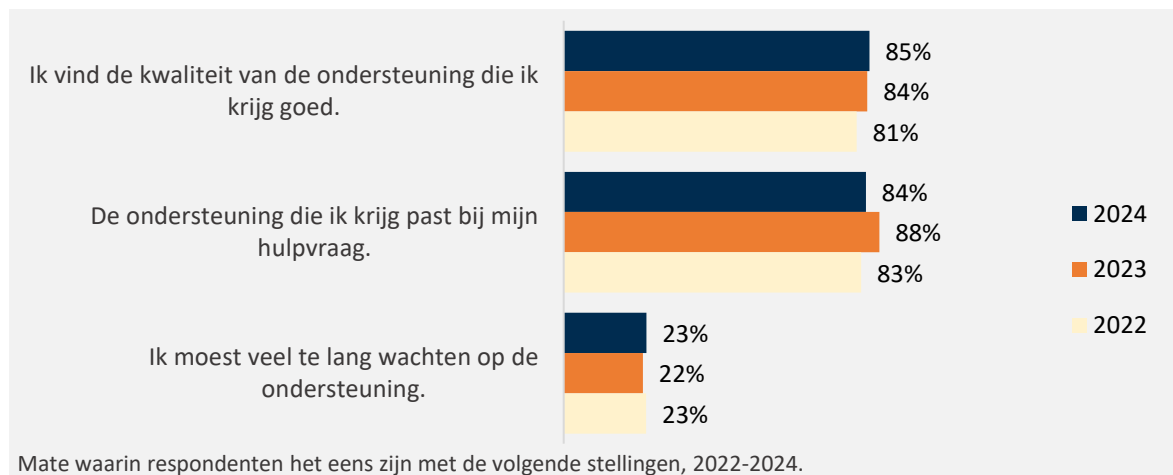
In vergelijking met 2023 vindt men in 2024 dat er iets minder vaak bekeken werd wat familieleden of kennissen voor hen kunnen doen (van 68% in 2023 naar 64% in 2024) en dat er op een reële/eerlijke manier werd bekeken wat anderen voor hen kunnen doen (van 60% in 2023 naar 57% in 2024). Het aandeel dat vindt dat er werd bekeken wat mensen uit de buurt voor hen kunnen doen is juist iets gestegen (van 38% in 2023 naar 40% in 2024), maar verschilt niet van het aandeel in 2022.



Ruim een kwart van de cliënten heeft tussentijds navraag gedaan over hoe het met hun aanvraag stond (28%). Een ruime meerderheid heeft dit niet gedaan (72%). In vergelijking met 2023 heeft een vergelijkbaar aandeel navraag gedaan.

Iets meer dan een derde van de cliënten vindt het niet nodig om op de hoogte te worden gehouden over de status van de hulpvraag (35%). Daarentegen vindt twee derde dit wel belangrijk (65%) en wil 32% dit het liefst telefonisch vernemen en iets meer dan één op de tien via internet (11%). Iets meer dan één op de vijf heeft geen voorkeur voor de manier waarop zij op de hoogte worden gehouden (22%). In vergelijking met 2023, geven in 2024 iets meer respondenten aan dat zij het niet nodig vinden op de hoogte gehouden te worden (van 31% in 2023 naar 35% in 2024). Verder verschillen de resultaten in 2024 nauwelijks van voorgaande jaren.

Kwaliteit van de ondersteuning



De cliënten zijn over het algemeen zeer te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning. Zo vinden ruim acht op de tien cliënten dat de ondersteuning van goede kwaliteit is of de ondersteuning past bij hun hulpvraag (resp. 85% en 84%). Desalniettemin vindt een kwart dat zij veel te lang moesten wachten op ondersteuning (24%). Iets meer dan zes op de tien cliënten zijn echter van mening dat dit niet zo was (63%).

In vergelijking met voorgaande metingen is het aandeel dat positief is over de wachttijden voor de ondersteuning is in 2024 vrijwel gelijk gebleven (23%). Over de mate waarin de ondersteuning die men krijgt past bij de hulpvraag zijn cliënten iets minder positief dan in 2023 (van 88% naar 84%) maar het oordeel is vergelijkbaar met 2022 (83%). De kwaliteit van de ondersteuning is volgens de respondenten vrijwel gelijk gebleven in vergelijking met 2023, maar men is iets positiever hierover dan in 2022 (van 81% in 2022 naar 84% in 2023 naar 85% in 2024).

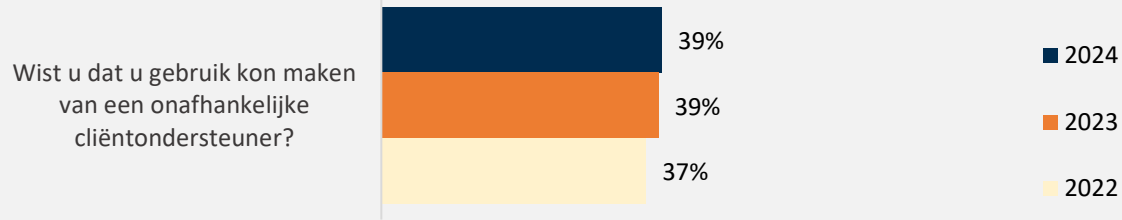
Wat levert de ondersteuning op?



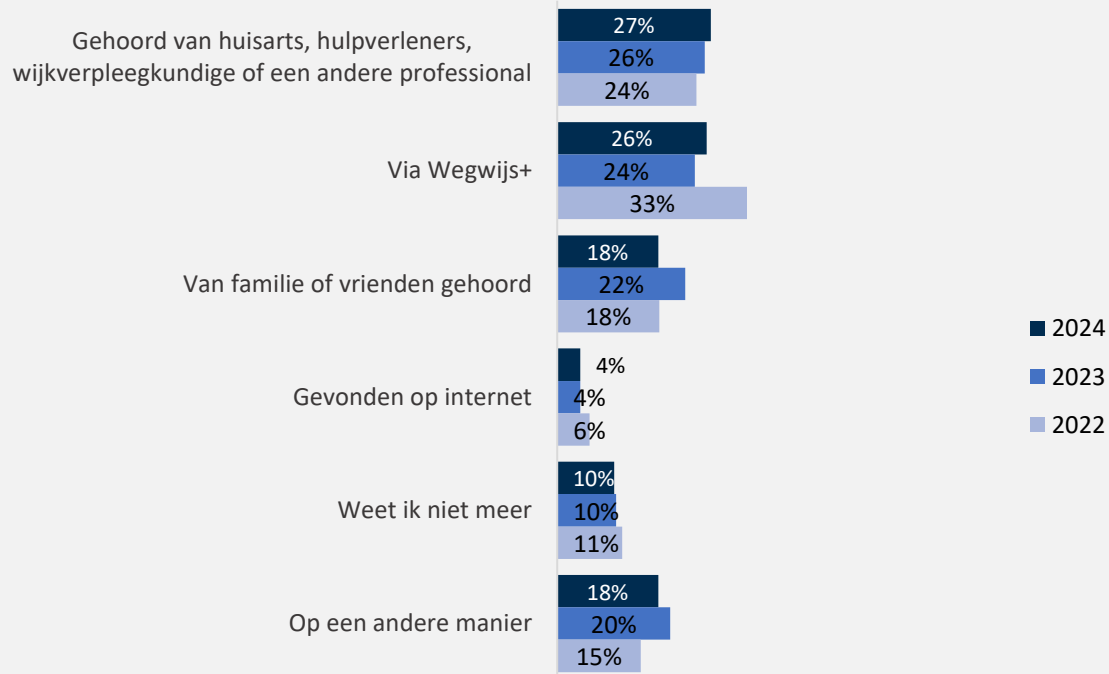
De ondersteuning heeft over het algemeen een (zeer) positieve invloed op het leven van de cliënten. Ruim acht op de tien ervaren een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die zij krijgen (84%). Bijna acht op de tien cliënten kunnen zich door de hulp of de ondersteuning beter redden of beter de dingen doen die zij willen (resp. 78% en 79%).

Men is in vergelijking met 2023 op sommige vlakken minder positief over de invloed van de ondersteuning op de dingen die zij kunnen doen (van 83% naar 79% in 2024) en de zelfredzaamheid (van 86% naar 78% in 2024). Over de invloed op de kwaliteit van hun leven is het oordeel echter niet veranderd (zowel in 2023 als in 2024 84%).

Onafhankelijke cliëntondersteuner (1)



Aandeel respondenten dat wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, 2022-2024.



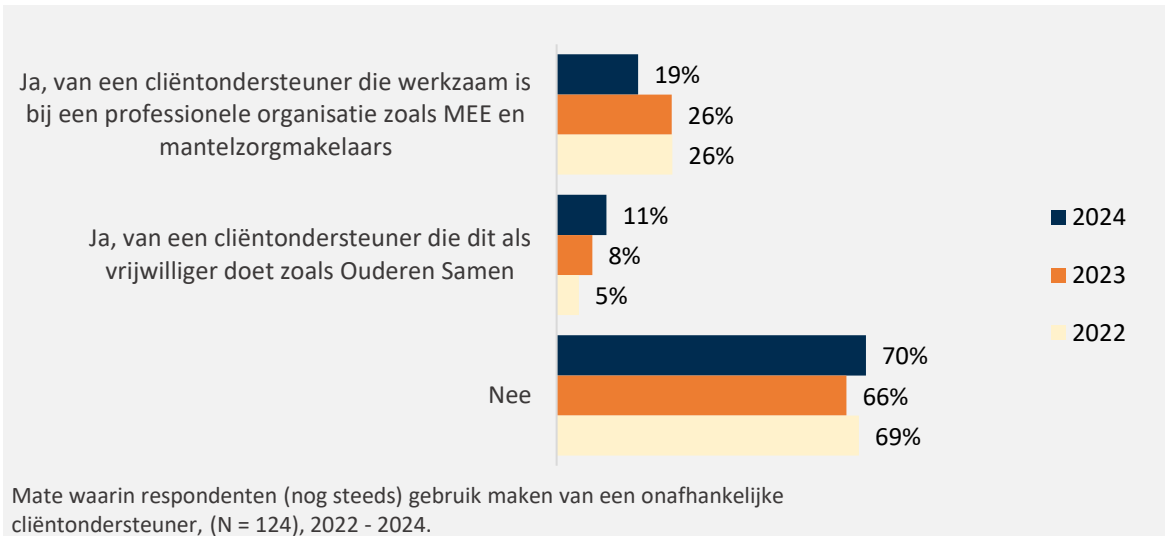
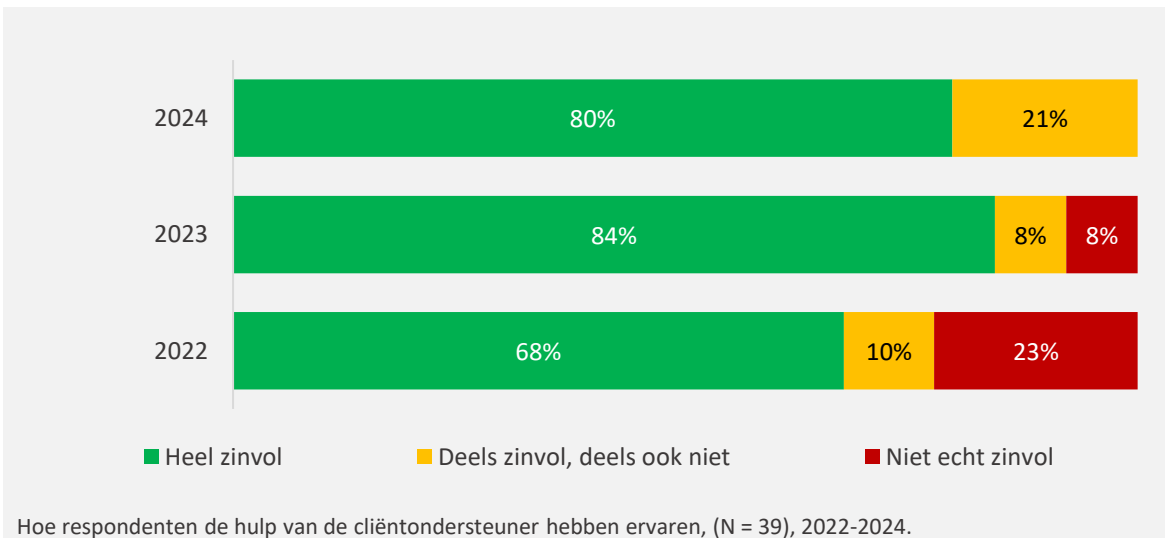
Hoe respondenten wisten van het bestaan van een cliëntondersteuner, (N=131), 2024.

Vier op de tien cliënten wisten dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (39%). De bekendheid hiermee is vrijwel gelijk aan voorgaande metingen (37% in 2022 en 39% in 2023).

Op de vraag hoe deze cliënten dit wisten, antwoordt iets meer dan een kwart dat men dit gehoord heeft van de huisarts, hulpverleners, wijkverpleegkundige of een andere professional (27%) of via Wegwijs+ (26%). Circa één op de zes heeft dit van familie of vrienden gehoord (18%) en slechts een klein deel heeft dit gevonden via internet (4%). Eén op de tien weet het niet meer (10%) en 18% weet dit op een andere manier. Cliënten die dit via een andere weg weten noemen onder andere het Klaverblad, KBO, OCO en Ouderen samen.

In vergelijking met 2023 is het beeld vrijwel gelijk gebleven. In 2024 weten iets minder respondenten via familie of vrienden van het bestaan van de onafhankelijk cliëntondersteuner (van 22% in 2023 naar 17% in 2024).

Onafhankelijke cliëntondersteuner (2)



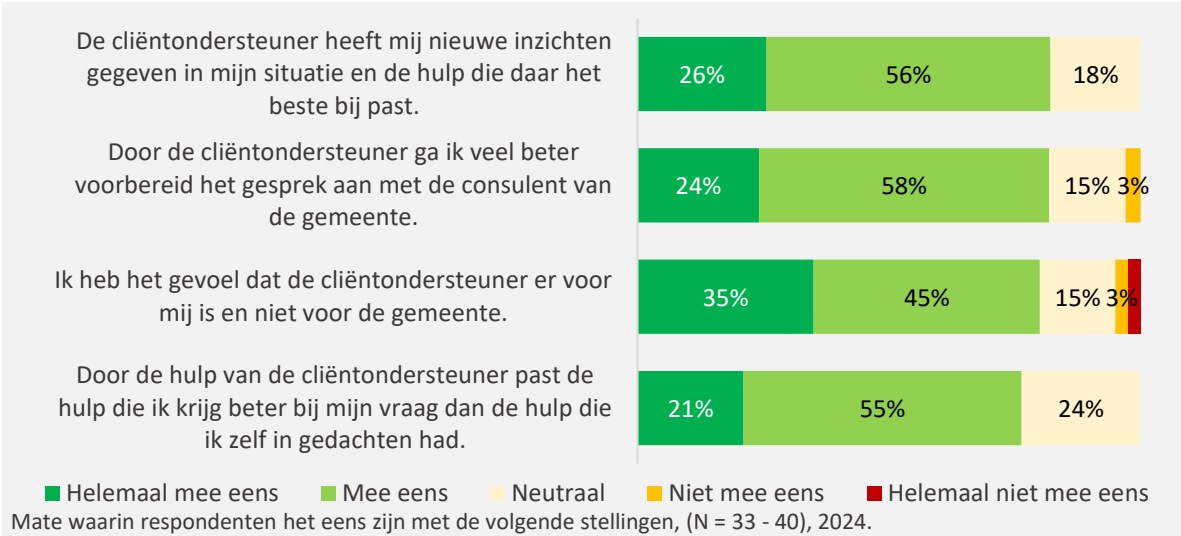
Drie op de tien cliënten hebben gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner (30%), één op de vijf via een professionele organisatie (19%) en één op de tien van iemand die dit als vrijwilliger doet (11%). Zeven op de tien hebben geen gebruik gemaakt hiervan (70%). In 2024 ligt het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner iets lager vergeleken met 2023 (34%) maar vergelijkbaar met 2022 (31%).

Acht op de tien cliënten die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner hebben dit als positief ervaren (80%), één op de vijf vond dit deels zinvol, maar deels ook niet (20%) en geen enkele respondent vond dit niet echt zinvol. In vergelijking met voorgaande jaren blijft de tevredenheid onder cliënten hoog (in 2023 84% en in 2024 80%). Het aandeel dat de hulp van de cliëntondersteuner niet echt zinvol vindt, is vanaf 2022 sterk gedaald (van 23% in 2022 naar 8% in 2023 naar 0% in 2024). Cliënten laten zich in 2024 vooral wat vaker neutraal uit (21% tegenover 8% in 2023 en 10% in 2022).

Cliënten die geen gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner vonden dit onder andere niet nodig, kunnen zelf hulp regelen, wisten niet van het bestaan of hebben andere hulp gehad van familie, vrienden of mantelzorger.

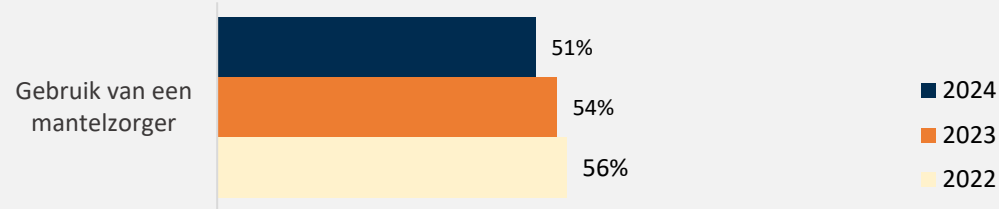
Cliënten zouden hier wel gebruik van maken als hun mantelzorger, familie of vrienden hen niet meer kunnen ondersteunen, als men het gevoel krijgt dat de gezondheid afneemt of men zelf niet meer weet welke hulp zij kunnen krijgen.

Onafhankelijke cliëntondersteuner (3)

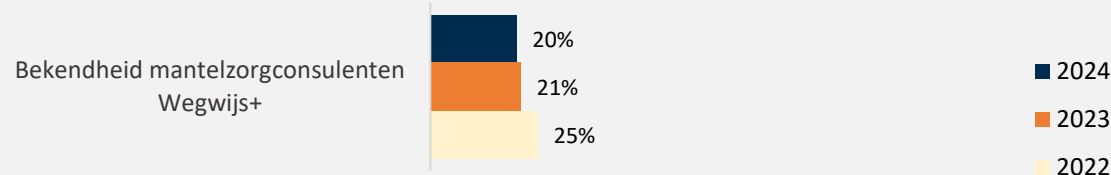


Degenen die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, hebben hierover een aantal stellingen beantwoord. Daaruit blijkt dat de onafhankelijke cliëntondersteuner zeker een toegevoegde waarde heeft. Zo geven iets meer dan acht op de tien cliënten aan dat de cliëntondersteuner hen nieuwe inzichten heeft gegeven of dat men door de ondersteuning veel beter voorbereid is om het gesprek met de consulent van de gemeente aan te gaan (beide 82%). Nog eens acht op de tien hebben het gevoel dat de cliëntondersteuner er voor hen is en niet voor de gemeente (80%) en driekwart is van mening dat door de ondersteuning de hulp beter past bij de vraag dan de hulp die men zelf in gedachten had (76%). Een klein aandeel is het (helemaal) niet eens met één van de stellingen (3% en 5%).

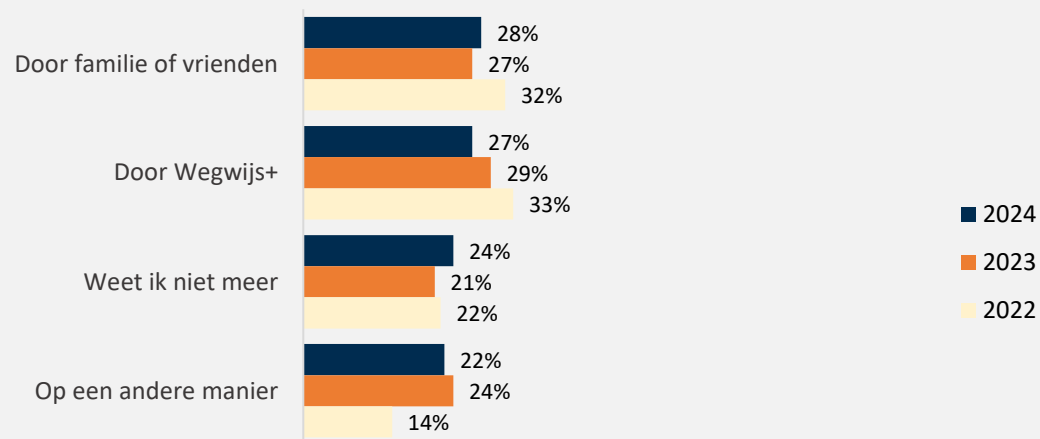
In 2024 is men op alle punten een stuk positiever dan in 2023 en 2022. Met name over de stellingen dat de cliëntondersteuner nieuwe inzichten heeft gegeven in hun situatie en de hulp die hierbij het beste past (van 70% in 2022 naar 78% in 2023 naar 82% in 2024) en de verbeterde voorbereiding op het gesprek met de consulent van de gemeente (van 58% in 2022 naar 65% in 2023 naar 82% in 2024).



Mate waarin respondenten een mantelzorger gebruiken, 2022-2024.



Mate waarin respondenten bekend zijn met de mantelzorgconsulenten van Wegwijs+, 2022-2024.



Door wie respondenten geïnformeerd zijn over de mantelzorgondersteuning, 2022 - 2024.

De helft van de cliënten maakt gebruik van een mantelzorger (51%). Het aandeel dat hier gebruik van maakt loopt iedere meting iets terug (van 56% in 2022, 54% in 2023 naar 51% in 2024).

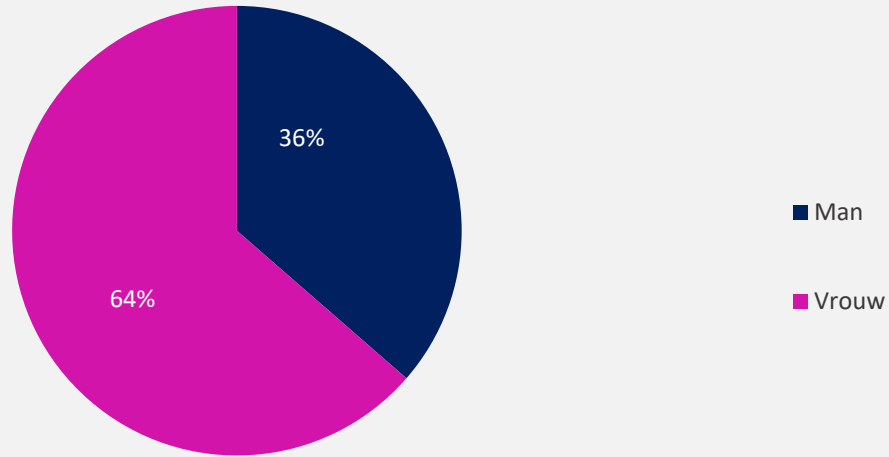
Eén op de vijf cliënten is bekend met de mantelzorgconsulenten van Wegwijs+ (20%), wat vergelijkbaar is met 2023 (21%), maar iets lager dan 2022 (25%).

Ruim een kwart geeft aan door familie, vrienden of Wegwijs+ geïnformeerd te zijn over deze mantelzorgondersteuning (resp. 28% en 27%). Circa een kwart weet het niet meer of wist dit op een andere manier (resp. 24% en 22%). Als men op een andere manier kennis heeft genomen van de mantelzorgondersteuning, is dit onder andere via de huisarts, familie, Welzijn Vught of men is hierover telefonisch benaderd.

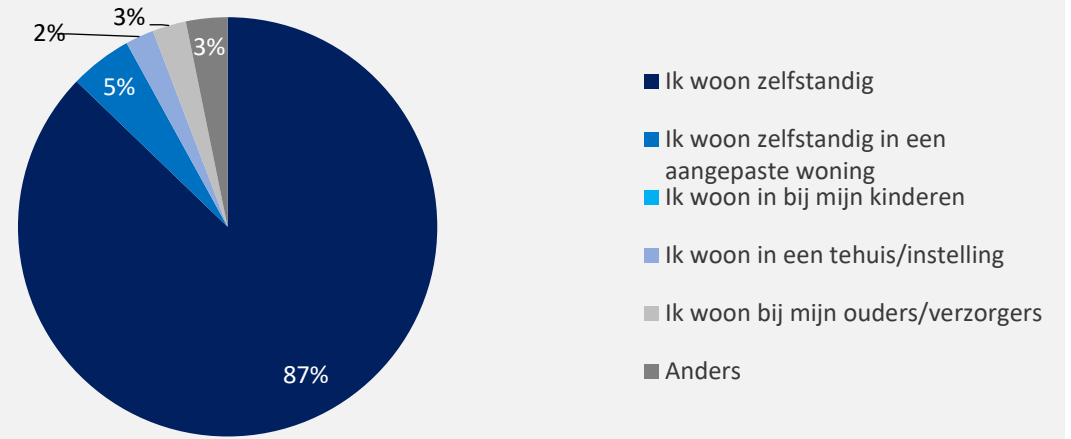
Van de cliënten had 6% achteraf gezien zeker gebruik willen maken van deze mantelzorgondersteuning en nog eens 36% misschien. Bijna zes op de tien hebben geen behoefte hieraan (58%).

Circa één op de zeven zou meer willen weten over de mantelzorgondersteuning en zou willen dat hier met hen contact over wordt opgenomen (14%). Eén op de vijf geeft aan dat zij wel meer willen weten, maar dat hierover geen contact met hen opgenomen hoeft te worden (20%).

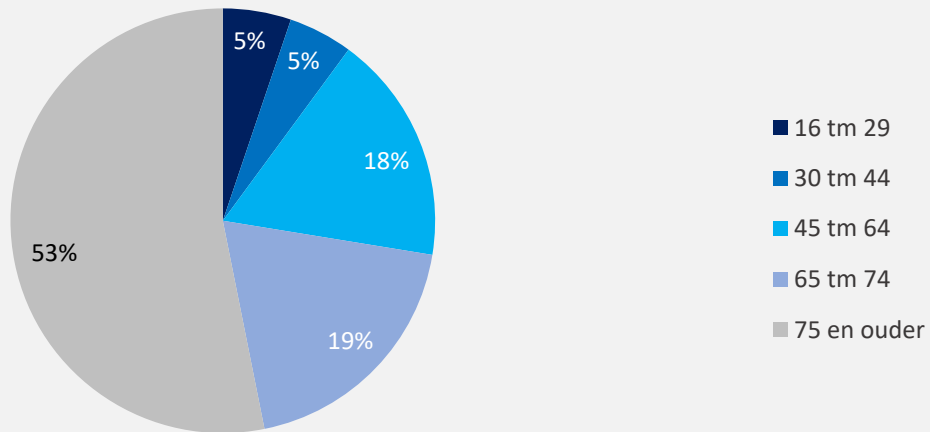
Achtergrondkenmerken



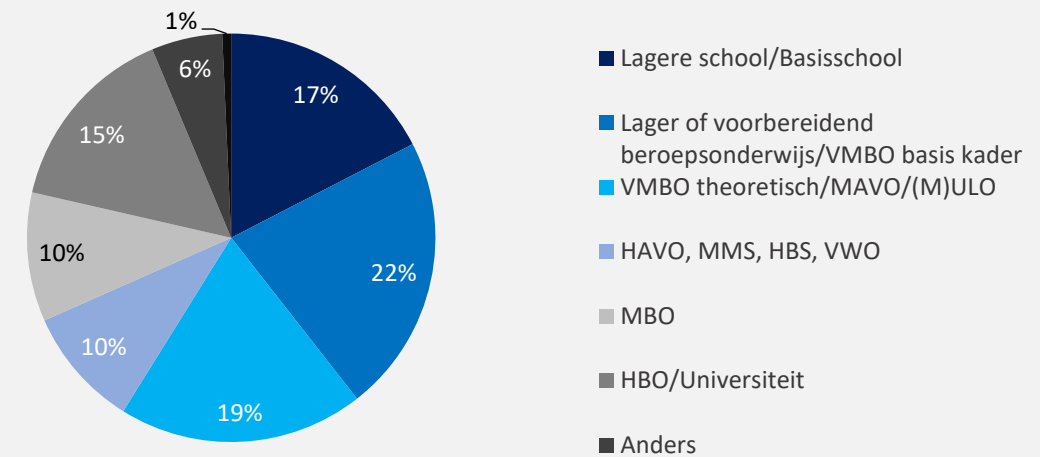
Geslacht van respondenten, 2024.



Woonsituatie van respondenten, 2024.



Leeftijd van respondenten, 2024.



Opleiding van respondenten, 2024.

De cliënten is gevraagd of zij benaderd mogen worden om meer informatie te geven over waarom men al dan niet tevreden is over de ondersteuning. De ervaringen van de cliënten zijn wisselend, hoewel er waardering is voor de inzet en vriendelijkheid van medewerkers, worden er ook veel knelpunten benoemd rondom wachttijden, communicatie en maatwerk. De meeste opmerkingen op deze sheet zijn afkomstig van cliënten die gebruikmaken van huishoudelijke hulp. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten uit de 47 gesprekken:

- **Lange wachttijden voor de hulp.** Cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen ervaren frustratie en ongemak door de lange wachttijden voordat ze de benodigde hulp ontvangen. Deze vertraging leidt vaak tot een verergering van problemen. Het gebrek aan beschikbaar personeel bij zorgaanbieders wordt als oorzaak genoemd. Soms stopt de hulp onverwacht, waardoor mensen in een kwetsbare positie terechtkomen.
- **Gebrek aan vervangende hulp.** Cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen geven aan dat als hun vaste hulpverlener afwezig is (bijvoorbeeld door ziekte), er geen vervanging wordt geregeld door de zorgaanbieder. Hierdoor blijven zij zonder ondersteuning zitten. Er wordt gepleit voor het per geval beoordelen van urgentie, zodat vervanging beter geregeld kan worden.
- **Onvoldoende kwaliteit van de geleverde hulp.** Sommige cliënten ervaren dat de kwaliteit van de geleverde huishoudelijke hulp niet voldoet. Als zij hierover iets zeggen tegen de zorgverlener, wordt dat niet altijd goed ontvangen. Er is behoefte aan betere scholing en voorbereiding van hulpen, bijvoorbeeld via een schoonmaakcursus bij indiensttreding.
- **Onvoldoende maatwerk en te weinig hulp.** Cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen geven aan dat de hoeveelheid hulp onvoldoende is en niet aansluit op hun persoonlijke situatie. Er wordt te weinig rekening gehouden met factoren als de grootte van de woning of lichamelijke en cognitieve beperkingen. De zorginzet is vaak gebaseerd op het oorspronkelijke intakegesprek, zonder herziening bij veranderende omstandigheden. Dit betreft zowel de besluitvorming van de gemeente als de uitvoering door zorgaanbieders.
- **Onvoldoende communicatie en beperkte bereikbaarheid.** Cliënten geven aan dat zij vaak niet goed weten waar ze aan toe zijn, vooral in contact met de gemeente. Informatie over de voortgang van aanvragen blijft uit en de communicatie verloopt onpersoonlijk, bijvoorbeeld via standaardmails met doorverwijzingen. Ook zorgaanbieders zijn soms slecht bereikbaar, waardoor cliënten zich vergeten voelen. Digitale communicatie is niet altijd passend voor mensen met beperkingen of een klein netwerk. Er is behoefte aan meer duidelijkheid over wachttijden, doorlooptijden en vervolgstappen.

Cliënten is ook gevraagd waarover zij positief zijn. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten daarvan. Hierin gaat het vaak om ervaringen met de Wmo-consulent van de gemeente, maar deels ook om de zorgaanbieders die de hulp daadwerkelijk uitvoeren:

- **Efficiënt en adequaat handelen.** Cliënten waarderen de snelle en efficiënte aanpak van hun hulpvraag door de Wmo-consulent van de gemeente. Hulpvragen worden voortvarend opgepakt en er is sprake van een vlotte afhandeling van het aanvraagproces.
- **Kwaliteit van dienstverlening.** Cliënten zijn tevreden over de dienstverlening van zowel de gemeente als de zorgaanbieders. Ze benoemen de vriendelijkheid, betrokkenheid en deskundigheid van medewerkers die meedenken met hun situatie. De waardering geldt bijvoorbeeld voor duidelijke uitleg tijdens het intakegesprek (gemeente) én voor hulpverleners die goed aansluiten bij hun wensen (zorgaanbieders).
- **Toegankelijke en open communicatie.** Cliënten ervaren de communicatie met de Wmo-consulent van de gemeente als open en helder. Ze waarderen het dat er eerlijk wordt gecommuniceerd over zaken zoals wachttijden en hulptrajecten. Deze transparantie wordt als prettig ervaren, zelfs wanneer de wachttijd toch langer blijkt.

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkteerrein. Dit doen wij vanuit een bevoegenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie, klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!