Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201701930 Zaaknummer: Z/25/133632

Portefeuillehouder(s): J.W. Derksen

Voor vragen
Naam: Arthur de Boer
Telefoon: 0625187241
E-mail: a.deboer@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Clientervaringsonderzoek Wmo Westervoort 2025 (over 2024)

Aanleiding voor deze kennisgeving
Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Westervoort het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Dit is uitgevoerd onder cliënten met een Wmo-voorziening. Naast de verplichte vaste onderdelen zijn er eigen vragen gebruikt bij het onderzoek. Op deze manier kan er meer informatie verzameld worden voor de gemeente.

Relevant beleidskader
Sociaal Domein; Wmo

Inhoud van mededeling

Vragenlijsten

Elk jaar laten we deelnemers basisvragen beantwoorden. De basisvragen gaan over de verplichte onderdelen: ‘toegankelijkheid’, ‘kwaliteit van de dienstverlening’ en de ‘effecten van de dienstverlening’. Vier jaar lang nemen we ieder jaar een extra thema op in het onderzoek. Het thema van dit jaar is eenzaamheid en dat komt in 2029 weer terug (over het jaar 2028). De vorige thema’s waren mantelzorg (2024), ontevredenheid specifieke voorzieningen Wmo (2023), huishoudelijk hulp (2022).
Dit jaar is de vragenlijst aangevuld met vragen over eenzaamheid en volgen we de onderzoeksmethode van De Jong-Gierveld[1] . Deze methode wordt ook gebruikt bij de landelijke volwassenmonitor.

Respons

Bij het onderzoek naar de Wmo-voorziening wordt de onderzoeksgroep gevormd door alle nieuwe gebruikers en (een deel van de) gebruikers die al langer bekend zijn met een Wmo-voorziening. In totaal zijn 795 vragenlijsten verzonden en is er na twee weken een extra brief verzonden om de respons te verhogen. Er zijn 319 reacties verzameld. Dat is een

respons van 40,1% (42% over 2023). De gangbare respons is 39% en daar zit Westervoort boven. Er is een stijging in het gebruik van de online vragenlijst (van 36 naar 48), wat neerkomt op 15% van het totaal.

Resultaten

- De referentiegroep bestaat uit een groep van 30 gemeenten die de standaardvragen gebruiken in hun onderzoek.
  De resultaten van de cliënt ervaringsonderzoek worden afgezet tegen de eerdere jaren en de referentiegroep. De resultaten van de referentiegroep veranderen uiteraard ook ieder jaar. Het blijft daardoor een vergelijking van ‘een paar procent meer of minder’ op de verschillende thema’s.
- De tevredenheid over het contact met de gemeente ligt ongeveer op hetzelfde niveau. De scores liggen boven de 80% voor de items ‘ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag’ en ‘de medewerker nam me serieus’. Het item ‘de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht scoort hetzelfde als vorig jaar, 76%.
- We zien een toename van het keukentafelgesprek over 2024 ten opzicht van 2023. Dit zijn inwoners die bijvoorbeeld een nieuwe Wmo-voorziening aanvragen (9% toename). De ervaringen rondom het keukentafelgesprek zijn gedaald. Er is een duidelijk verschil te zien in ‘de gekozen oplossing’, daar is minder tevredenheid en meer ontevredenheid gerapporteerd. In 2023 hebben we gerapporteerd dat de ontevredenheid evenredig verdeeld was over de verschillende voorzieningen. Deze vraag zal over 2 jaar opnieuw aan bod komen en wellicht (meer) duiding geven.
- We zien eenzelfde percentage over de bekendheid (44%) en bij het gebruik van de onafhankelijke clientondersteuner (12%) ten opzichten van 2023.
- De gemeten ervaring rondom de kwaliteit van de ondersteuning ligt boven de 80% en ongeveer gelijk met de referentiegroep. Het college is tevreden met de stijging ten opzichte van vorig jaar. De effecten van de ondersteuning liggen rond de 80% of hoger. Ook hier is het gelijk of iets hoger dan de referentiegroep.
- De resultaten over eenzaamheid zijn voor het eerst op deze wijze beschikbaar gekomen. Ongeveer 300 inwoners hebben de vragen ingevuld. Door aan te sluiten bij een internationaal erkende vragenlijst die zeer toegankelijk is, komt er een genuanceerd beeld rondom eenzaamheid onder de doelgroep naar voren. Zo kan er vergelijking plaatsvinden met de volwassenmonitor 2024 waar volgens dezelfde methode onderzoek is gedaan:

Mate van eenzaamheid ↓	Bevolkingsmonitor 2024	Wmo CEO 2025
Niet eenzaam score 0-2	57,4%	35,4%
Eenzaam score 3-11	43,2%	64,6%
Matig eenzaam score 3-8	31,0%	40,8%
(Zeer) sterk eenzaam score 9-11	12,2%	23,8%

Na het invullen van de vragenlijst over eenzaamheid is gevraagd waar (hulp)behoefte ligt. 56 respondenten hebben aangegeven hulp te willen ontvangen. Het grootste aandeel (27%) geeft aan hulp te willen ontvangen bij het hebben van mensen op wie ze terug kunnen vallen. Daarnaast geeft 13% aan hulp te willen bij het hebben van een grotere kring van kennissen,

het hebben van mensen op wie ze volledig kunnen vertrouwen (11%) en het hebben van iemand waarbij ze met dagelijkse problemen terechtkunnen (11%).

Aandachtspunten en voornemens

De gekozen oplossing:
Op basis van deze uitkomsten kunnen we inzetten op het beter uitvragen naar tevredenheid van de gekozen oplossing tijdens de gesprekken met de inwoners. Hierdoor kunnen we het beter duiden waar een inwoner ontevreden over is. Dit vraagt extra aandacht van de consulenten.
Eenzaamheid:
Het percentage “zeer sterk eenzaam” is hoog in verhouding met de bevolkingsmonitor. Dat is deels verklaarbaar. De bevolkingsmonitor wordt onder alle volwassen inwoners uitgezet en bij het client ervaringsonderzoek alleen onder de gebruikers van Wmo-voorzieningen. Er is niet eerder op deze manier over eenzaamheid uitgevraagd. Wel past het bij de signalen die we eerder ontvingen van inwoners. Bijvoorbeeld hoezeer het kletspraatje met de huishoudelijke hulp werd gewaardeerd. Toch is dit een stevig signaal dat het college serieus neemt. De gemeente zet al in op het voorkomen en bestrijden van eenzaamheid door de inzet van ontmoetingen, een opgeleide specialist eenzaamheid en door het netwerk eenzaamheid. We gaan de signalen met hen bespreken en bekijken of en welke initiatieven nog meer kunnen bijdragen aan het verminderen van het gevoel van eenzaamheid.

Westervoort, 8 juli 2025.

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort
M. (Maureen) Sluiter (MA) drs. A.J. (Arend) van Hout

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. 20172153	*Rapport client ervaringsonderzoek Wmo 2025 (over 2024)*

Digitaal verzegeld door Zynyo B.V.
Datum: 10-07-2025 10:06 CEST
Document ID:
aba6bba2-6096-463c-b17f-c84f82981403