Gemeente Duiven

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201701933 Zaaknummer: Z/25/133633

Portefeuillehouder(s): M. Overduin

Voor vragen
Naam: Arthur de Boer
Telefoon: 06 - 25187241
E-mail: a.deboer@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Client ervaringsonderzoek Wmo Duiven 2025 (over 2024)

Aanleiding voor deze kennisgeving

Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Duiven 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].
Tijdens de uitvoering van het onderzoek is zowel vooraf als achteraf contact met de Raad voor Sociaal Domein Duiven (RvSDD). De RvSDD zal tevens over de resultaten van het onderzoek geïnformeerd worden.

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 1057 vragenlijsten verzonden en een extra brief om de respons te verhogen. Er zijn 466 reacties verzameld. Dat is een respons van 44% (49% over 2023). De

gemiddelde respons is 39% en daar zit Duiven weer (fors) boven. Er is een stijging in het gebruik van de online vragenlijst (van 31 naar 73), 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 cliëntervaringsonderzoek 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 is op enkele onderdelen enkel procenten omlaaggegaan. De scores liggen allemaal boven de 79% (“helemaal mee eens” en “mee eens”).
- We zien een toename van het keukentafelgesprek over 2024 ten opzichte van 2023. Dit zijn inwoners die bijvoorbeeld een nieuwe Wmo-voorziening aanvragen (9% toename). De ervaringen rondom het keukentafelgesprek zijn nagenoeg gelijk gebleven. 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.
- Cliëntondersteuning: We zien een toename in het gebruik van de onafhankelijke clientondersteuner. We nemen aan dat dit samenhangt met de toename van keukentafelgesprekken vanwege nieuwe aanvragen. Want; cliënten die nieuw zijn worden sowieso meegenomen in de onderzoeksgroep. Daarna wordt de onderzoeksgroep aangevuld met bestaande Wmo-gebruikers. Niet elke inwoner krijgt jaarlijks een keukentafelgesprek gesprek. Deze wordt met name bij het onderzoek gevoerd wanneer een nieuwe Wmo-voorziening is aangevraagd.
- De gemeten ervaring rondom de kwaliteit van de ondersteuning ligt rond boven de 80% en boven de referentiegroep. We zien hierin een consistente lijn, ondanks de afname ten opzichte van vorig jaar. Ook de effecten van de ondersteuning is ten opzicht van vorig jaar iets gedaald maar nog altijd rond 80% en ongeveer gelijk met de referentiegroep.
- De resultaten over eenzaamheid zijn voor het eerst op deze wijze beschikbaar gekomen. Deze vragen zijn door ruim 400 inwoners 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 ook volgens dezelfde schaal onderzoek is gedaan:

Mate van eenzaamheid ↓	Bevolkingsmonitor 2024	Wmo CEO 2025
Niet eenzaam score 0-2	57,4%	41.8%
Eenzaam score 3-11	42,6%	58.3%
Matig eenzaam score 3-8	33,5%	36%
(Zeer) sterk eenzaam score 9-11	9,1%	22.3%

- Na het invullen van de vragenlijst over eenzaamheid is tevens gevraagd waar behoefte ligt. 89 respondenten hebben aangegeven hulp te willen ontvangen. Het grootste aandeel (22%) geeft aan hulp te willen ontvangen bij het hebben van mensen op wie ze terug kunnen vallen. Daarnaast geeft 17% aan hulp te willen bij het hebben van een goede vriend of vriendin, het hebben van mensen op wie ze

volledig kunnen vertrouwen en het hebben van iemand waarbij ze met dagelijkse problemen terechtkunnen.

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 clientervaringsonderzoek 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 contactmoment met de huishoudelijke hulp werd gewaardeerd. Toch is dit een stevig signaal dat het college serieus neemt. De gemeente zet 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. Ook zal met andere gemeenten gesproken worden over de uitvraag naar eenzaamheid ter vergelijking.

Duiven, 8 juli 2025.

Burgemeester en wethouders van gemeente Duiven

D.D.J (David) de Vries
loco-secretaris

J.V. (Joyce) Zwaga-Komen
loco-burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. 201701926	Rapport client ervaringsonderzoek Wmo Duiven 2025 (over 2024)

Digitaal verzegeld door Zynyo B.V.
Datum: 10-07-2025 16:29 CEST
Document ID:
9c9cc307-15bd-4933-8a71-e8794ecd3d1d