

RAPPORT

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Gemeente Heemstede



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Gemeente Heemstede

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2024 voor gemeente Heemstede. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2024 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een voorziening hebben ontvangen. Respondenten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	721
Ingevuld	293
Respons	41%

CONTACT



90%

werd snel geholpen



97%

voelde zich serieus genomen



88%

zocht samen naar een oplossing



51%

wist van de cliënt-ondersteuner

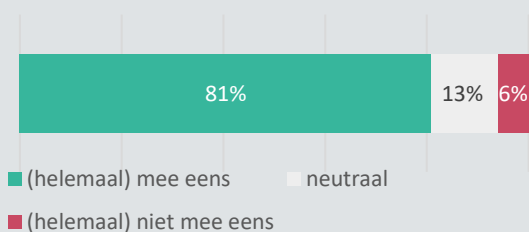


8,4

is het rapportcijfer voor het regelen van de hulp

KWALITEIT*

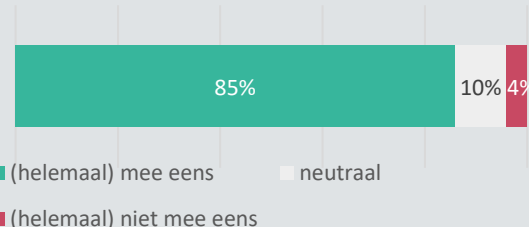
Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit



8,0

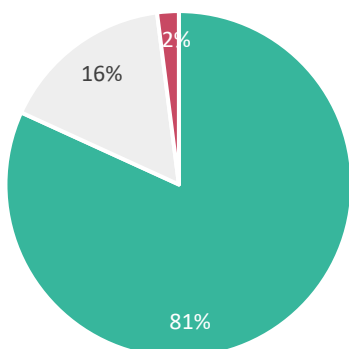
is het rapportcijfer voor de ondersteuning

De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

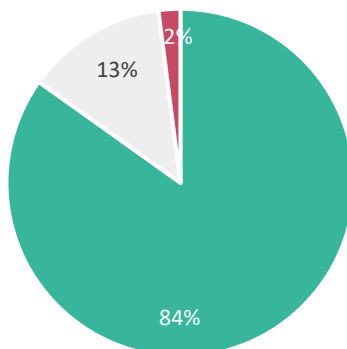


RESULTAAT*

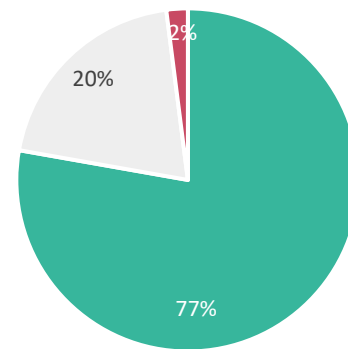
Door de ondersteuning die ik krijg...



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

*Door afrondingsverschillen tellen percentages niet altijd op tot 100%.



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Vragenlijst	3
1.2.3 Methode	3
1.2.4 Respons	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Uw contact over de ondersteuning	5
2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning	7
2.3 Eigen regie en netwerk	8
2.4 Beschikking en gespreksverslag	9
2.5 Kwaliteit van de ondersteuning	9
2.6 Wat levert de ondersteuning mij op?	10
2.7 Eenzaamheid	11
2.8 Vragen voor uw mantelzorger	12



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Heemstede is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij het huishouden of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren worden. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Heemstede die in 2024 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een Wmo-voorziening hebben ontvangen.

1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld in overleg met de gemeente. Hierin zijn ook veel van de vragen opgenomen uit de landelijke standaardvragenlijst voor het CEO Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Uw contact over de ondersteuning
- Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Eigen regie en netwerk
- Beschikking en gespreksverslag
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op?
- Eenzaamheid
- Vragen voor uw mantelzorger

1.2.3 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Doordat cliënten de vragenlijst snel(ler) na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Cliënten hebben in oktober 2024 (aanvraag in kwartaal 1 – kwartaal 3 2024) en maart 2025 (aanvraag in kwartaal 4 2024) per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en een antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst schriftelijk of digitaal, via een link of QR-code in de uitnodigingsbrief, invullen. In totaal hadden zij vijf weken de tijd om mee te doen aan het onderzoek.



1.2.4 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het betrouwbaarheidsinterval geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere graad van waarschijnlijkheid ligt.

- + Het betrouwbaarheidsinterval wordt bepaald door de nauwkeurigheidsmarge, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is onder andere afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- + Voor de graad van waarschijnlijkheid wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) 95% gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een interval geven waarbinnen de werkelijke waarde ligt.

Responstabel

Aantal uitnodigingen	721
Aantal reacties (respons)	293 (41%)
Nauwkeurigheidsmarge	4%

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De nauwkeurigheidsmarge van 4% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46% en 54% zijn.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de toegang tot de Wmo, ervaringen met onafhankelijke cliëntondersteuning, gebruik van eigen regie en netwerk, de beschikking en het gespreksverslag, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. Ook worden de resultaten getoond van enkele vragen over eenzaamheid en een aantal vragen gericht aan de mantelzorgers van cliënten.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening (/ n.v.t.)'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

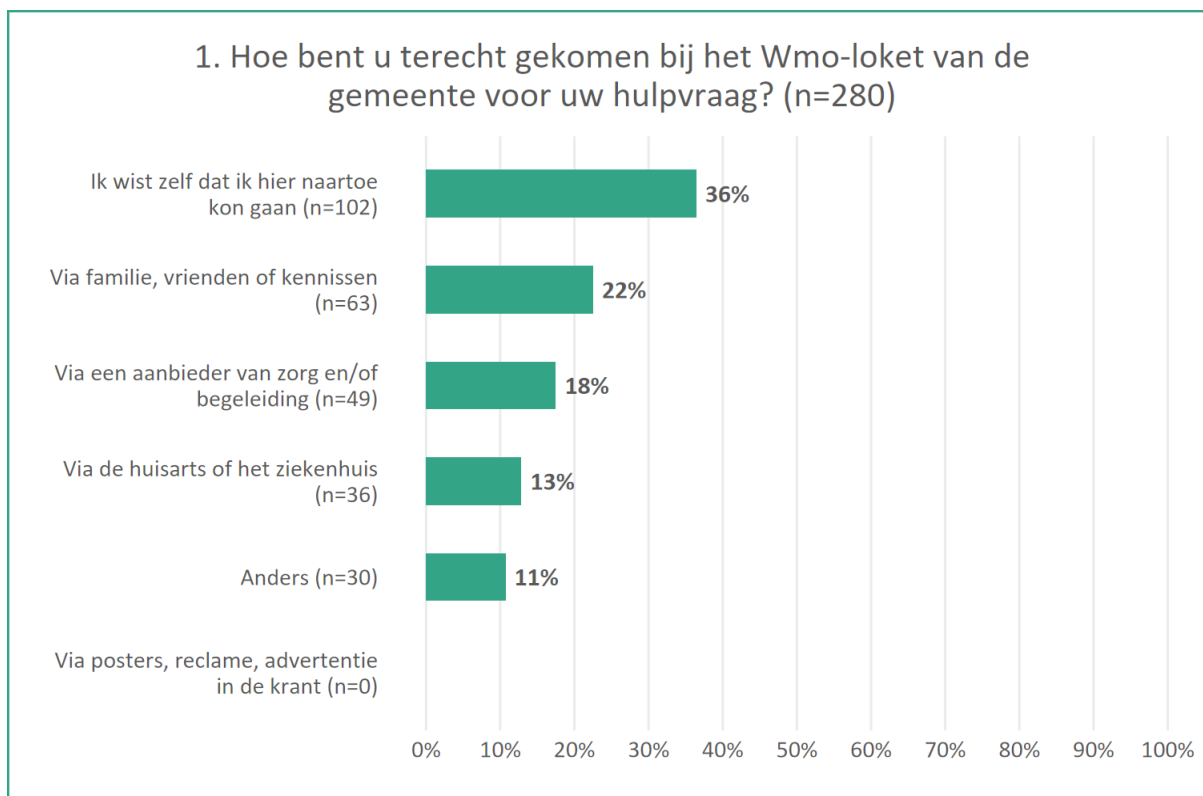
De toelichtingen bij open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

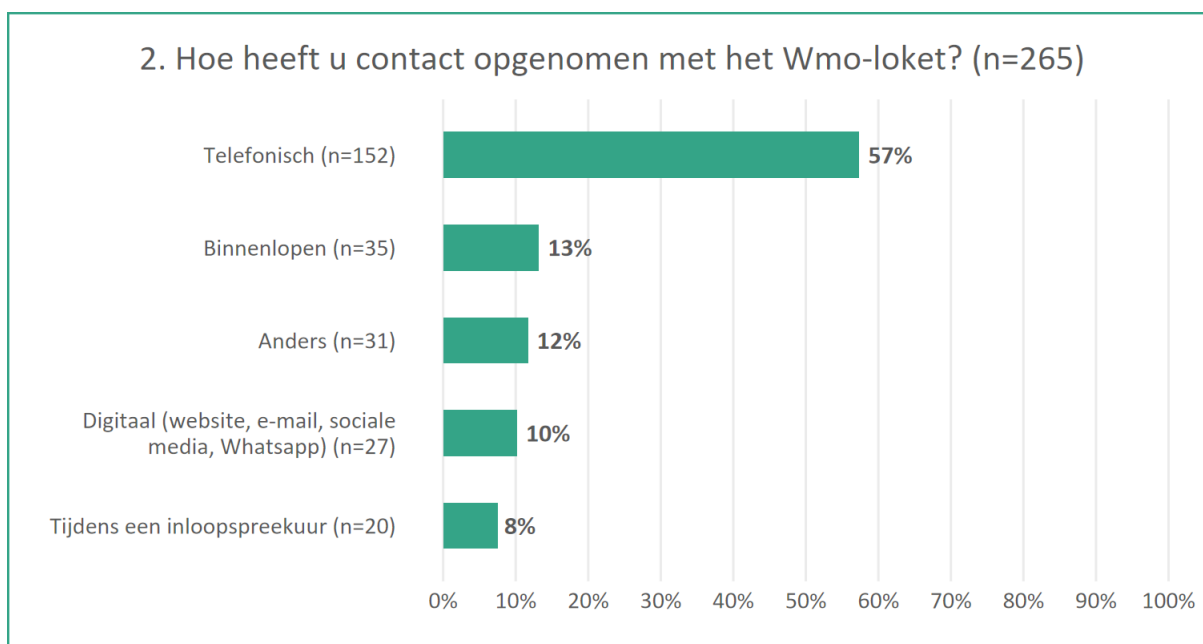
2 | Resultaten

2.1 Uw contact over de ondersteuning

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Respondenten is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



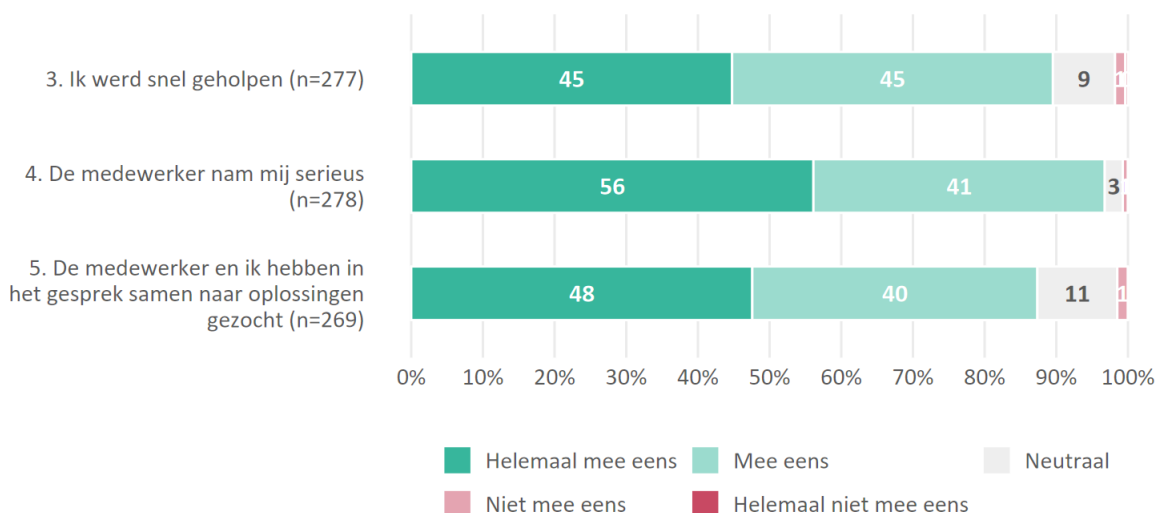
De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



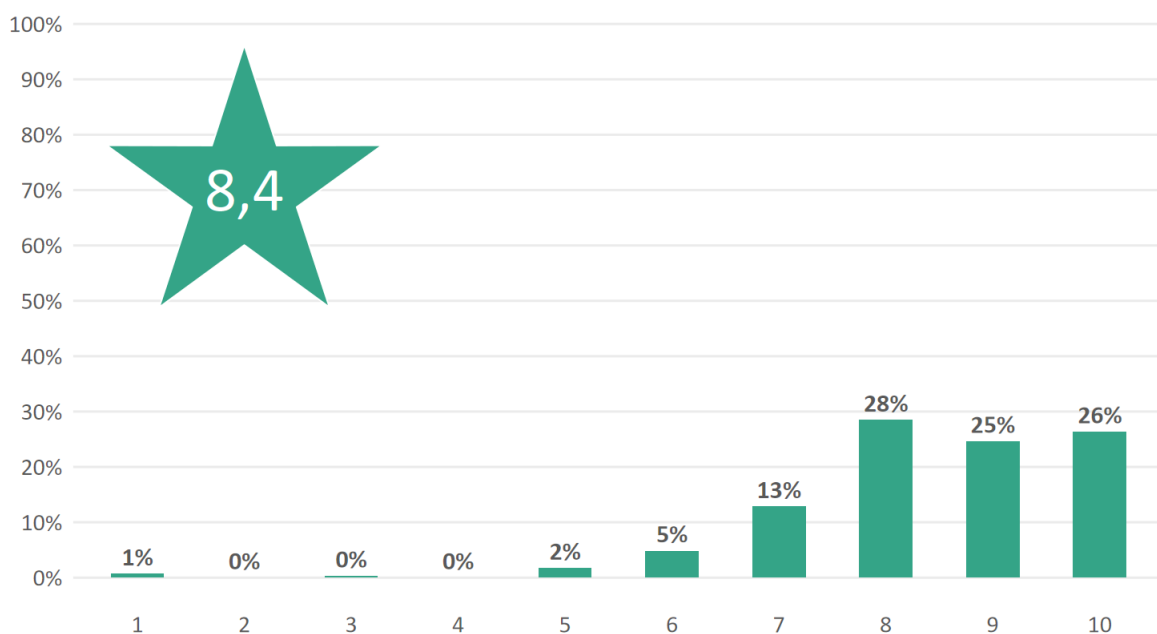
De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



6. Hoe tevreden bent u over het algemeen over het aanvragen van de ondersteuning? (n=288)

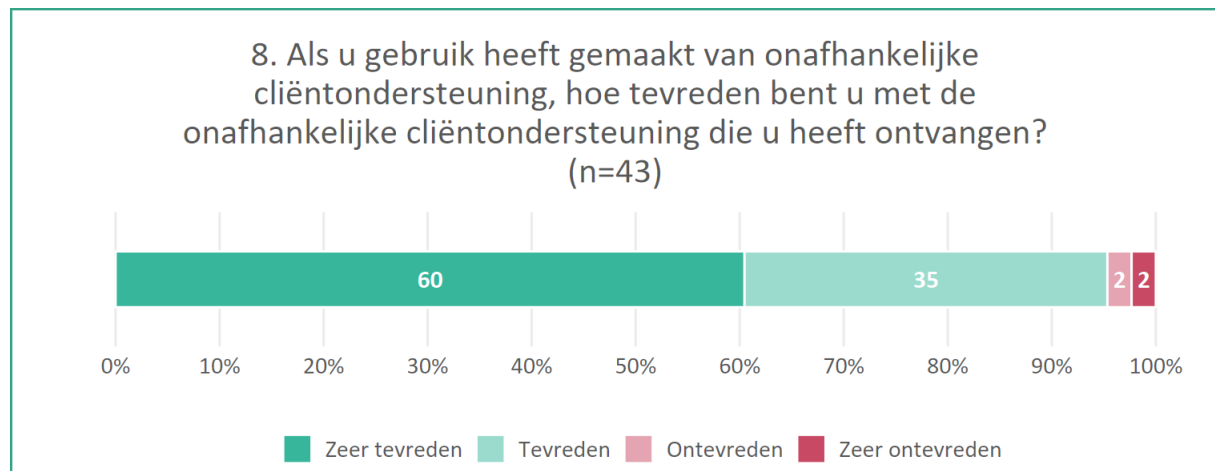
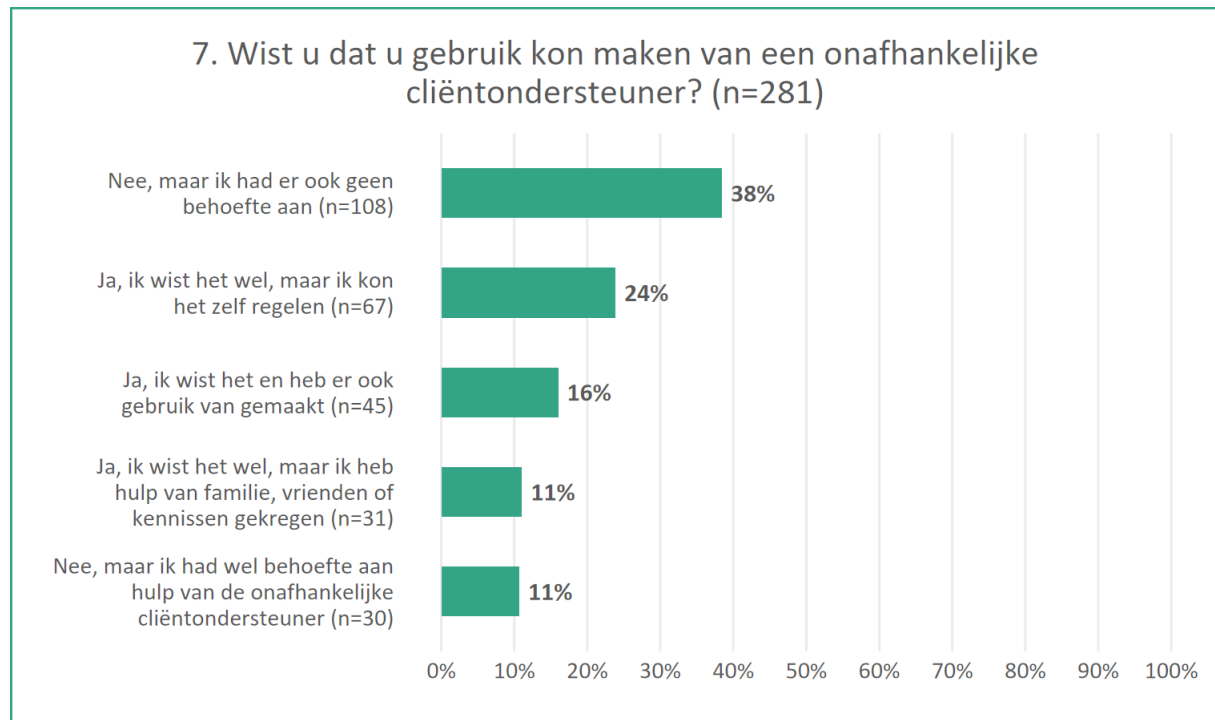


Schaal: 1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden.



2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

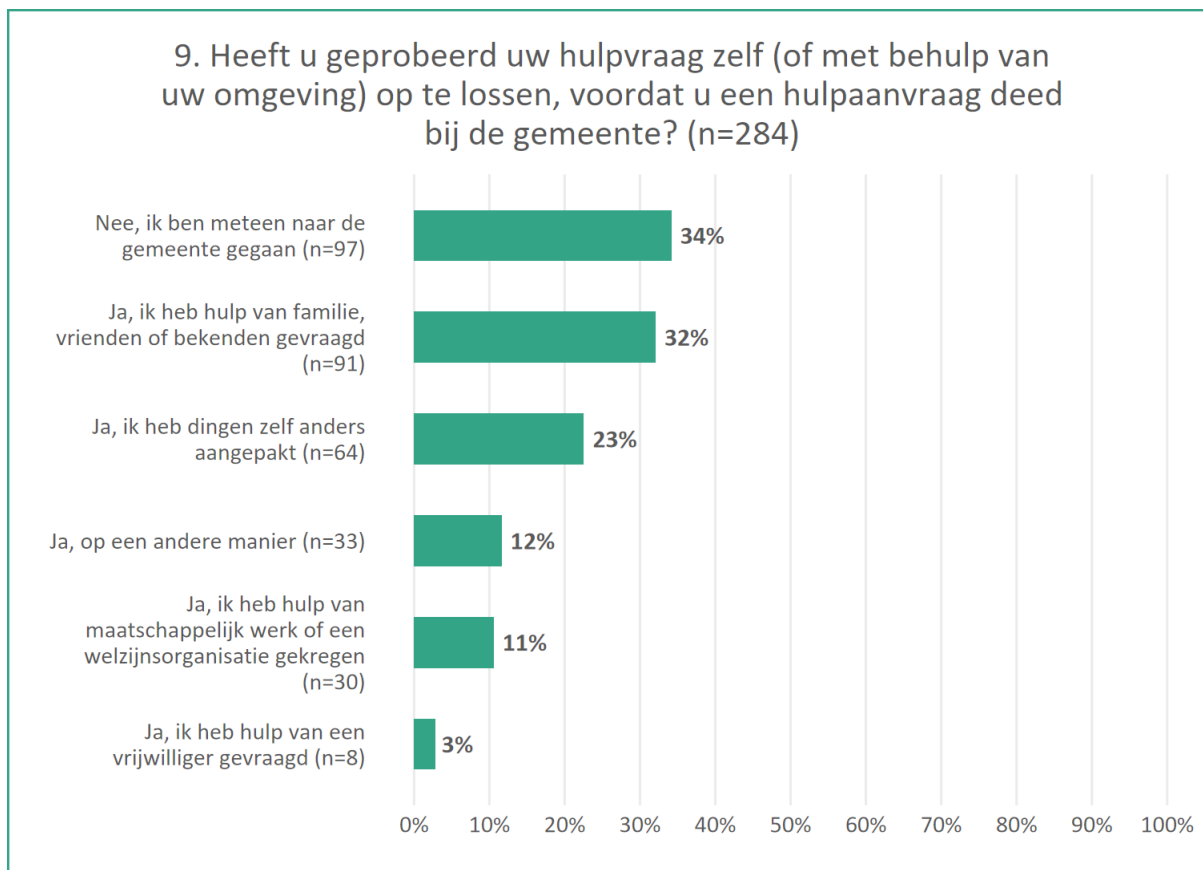
Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan iemand gratis helpen met het aanvragen van een Wmo-regeling. Deze kan bijvoorbeeld advies geven of meegaan naar het (keukentafel)gesprek. Respondenten is gevraagd of zij ervan op de hoogte waren dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner en of ze tevreden zijn over deze ondersteuning.





2.3 Eigen regie en netwerk

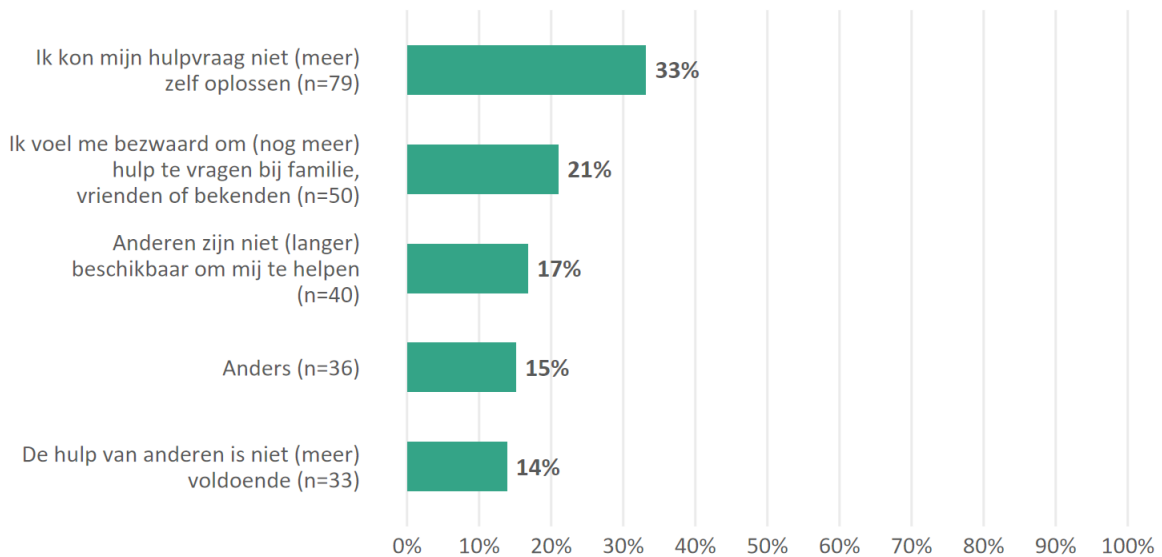
Voordat inwoners naar de gemeente zijn gekomen met hun hulpvraag kan het zijn dat ze zelf, al dan niet met hulp van hun netwerk, hebben geprobeerd hun hulpvraag op te lossen. Respondenten is gevraagd of zij dit hebben geprobeerd en hoe het komt dat ze toch met hun hulpvraag naar de gemeente zijn gegaan.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet exact op tot 100%. De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordoptie 'Ja, op een andere manier' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



10. Kunt u aangeven waarom u uw hulpvraag niet zelf kon oplossen en (uiteindelijk toch) naar de gemeente bent gegaan? (n=238)

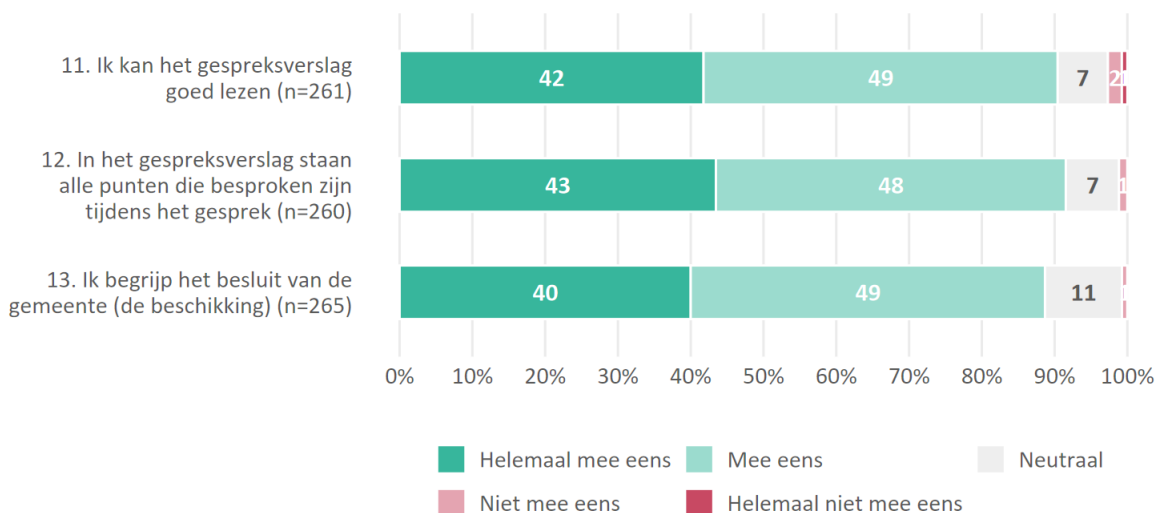


De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.4 Beschikking en gespreksverslag

Na het gesprek met de gemeente en nadat de gemeente de hulpvraag in behandeling heeft genomen, hebben de respondenten een positieve beschikking voor ondersteuning vanuit de Wmo en een gespreksverslag van de gemeente ontvangen. Respondenten is gevraagd wat ze van het verslag en de beslissing van de gemeente vinden.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

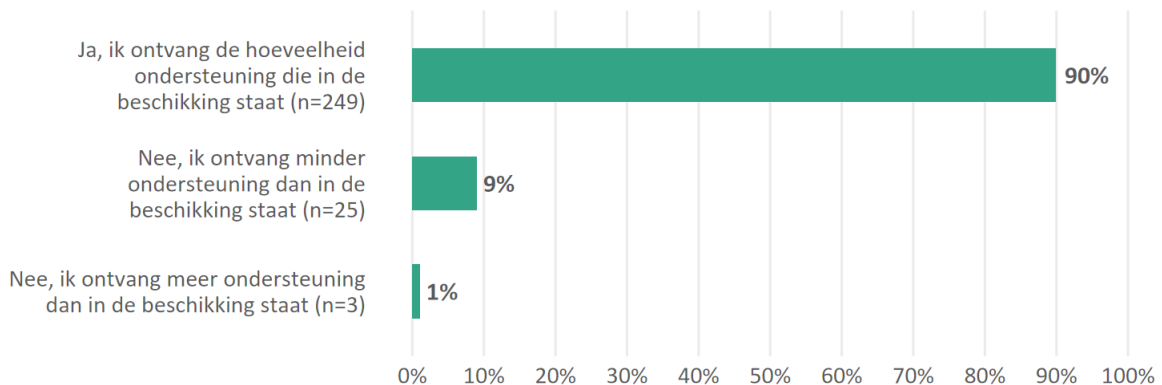




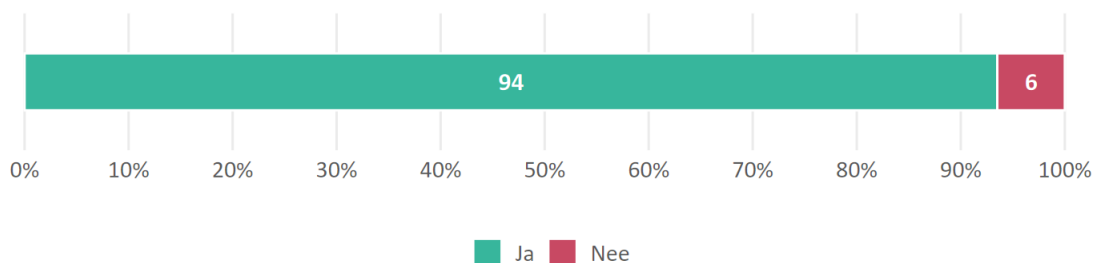
2.5 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben respondenten een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de ondersteuning. Respondenten die nog geen of te kort ondersteuning hadden ontvangen konden dit thema overslaan.

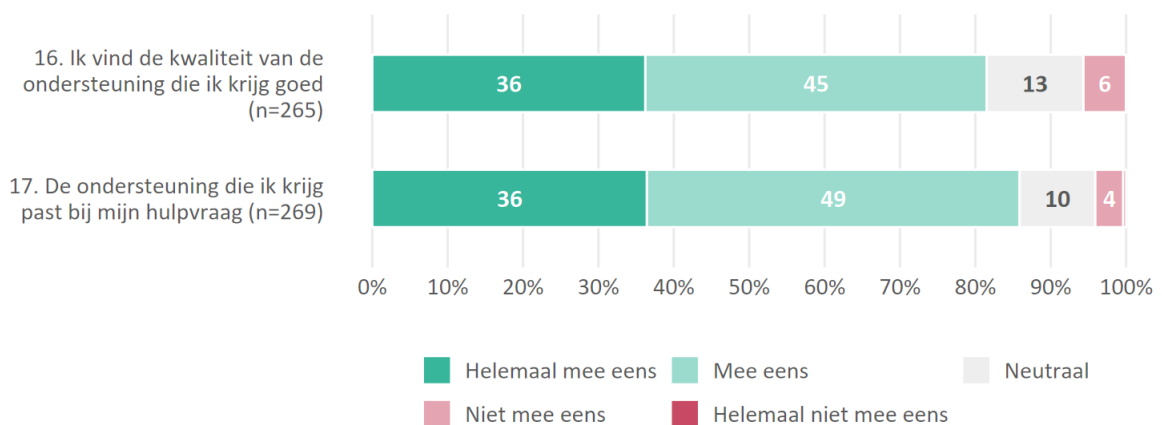
14. Heeft u de afgesproken ondersteuning ontvangen? (n=277)



15. Komt uw zorgaanbieder de afspraken over de ondersteuning na? (n=262)



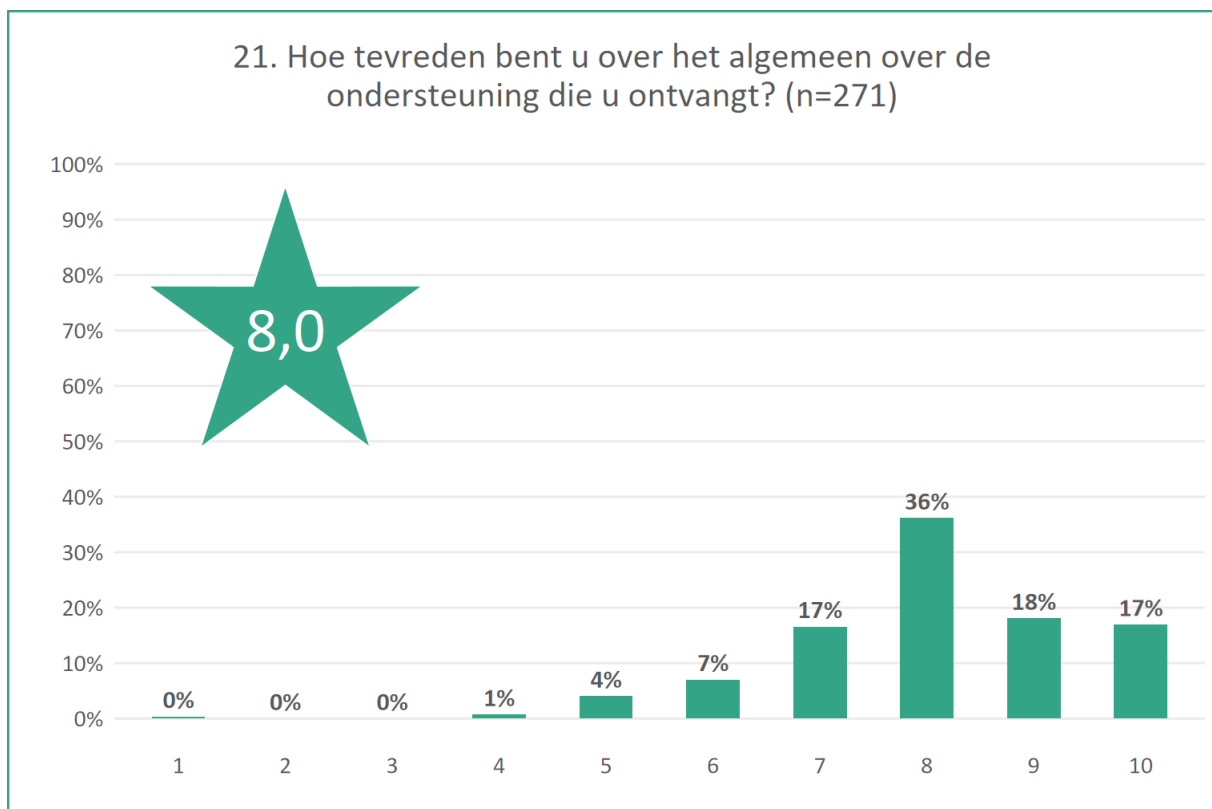
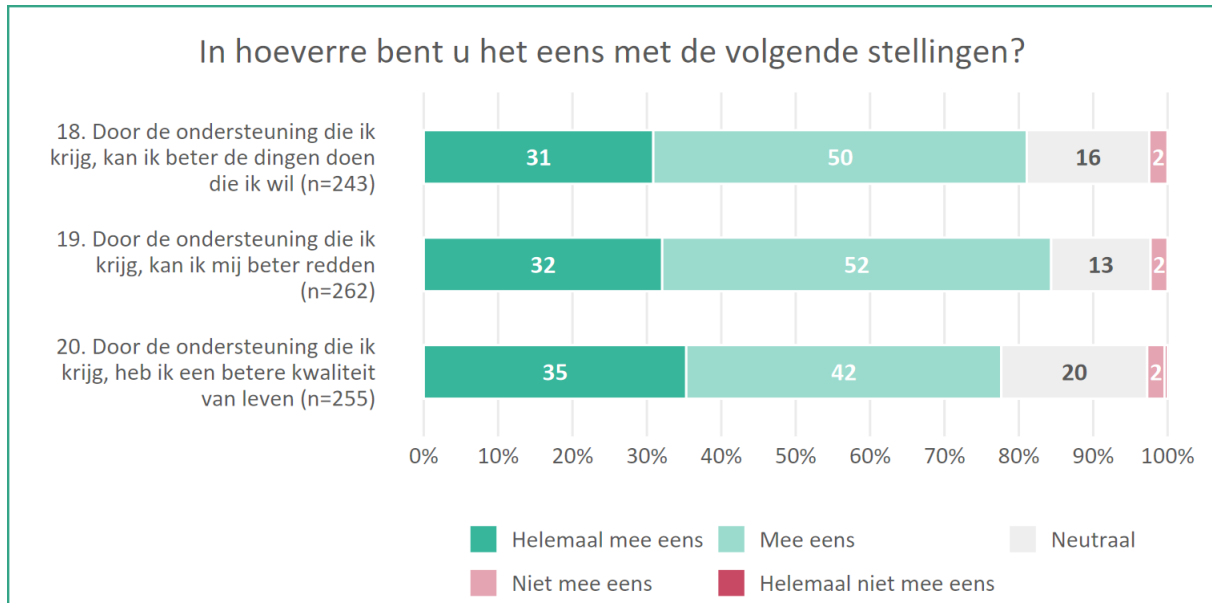
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?





2.6 Wat levert de ondersteuning mij op?

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen. Respondenten die nog geen of te kort ondersteuning hadden ontvangen konden dit thema overslaan.



Schaal: 1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden.

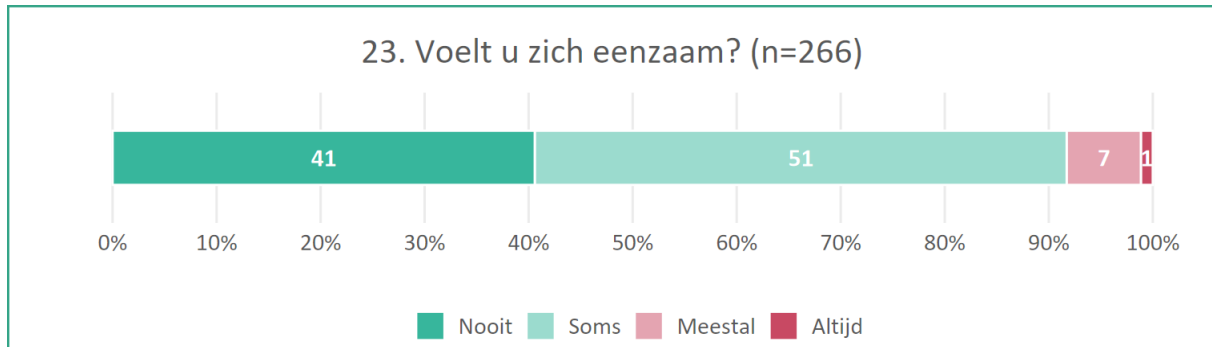
Vraag 22

De toelichtingen bij vraag 22 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? Bijvoorbeeld wat gaat er goed, en wat kan er beter?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

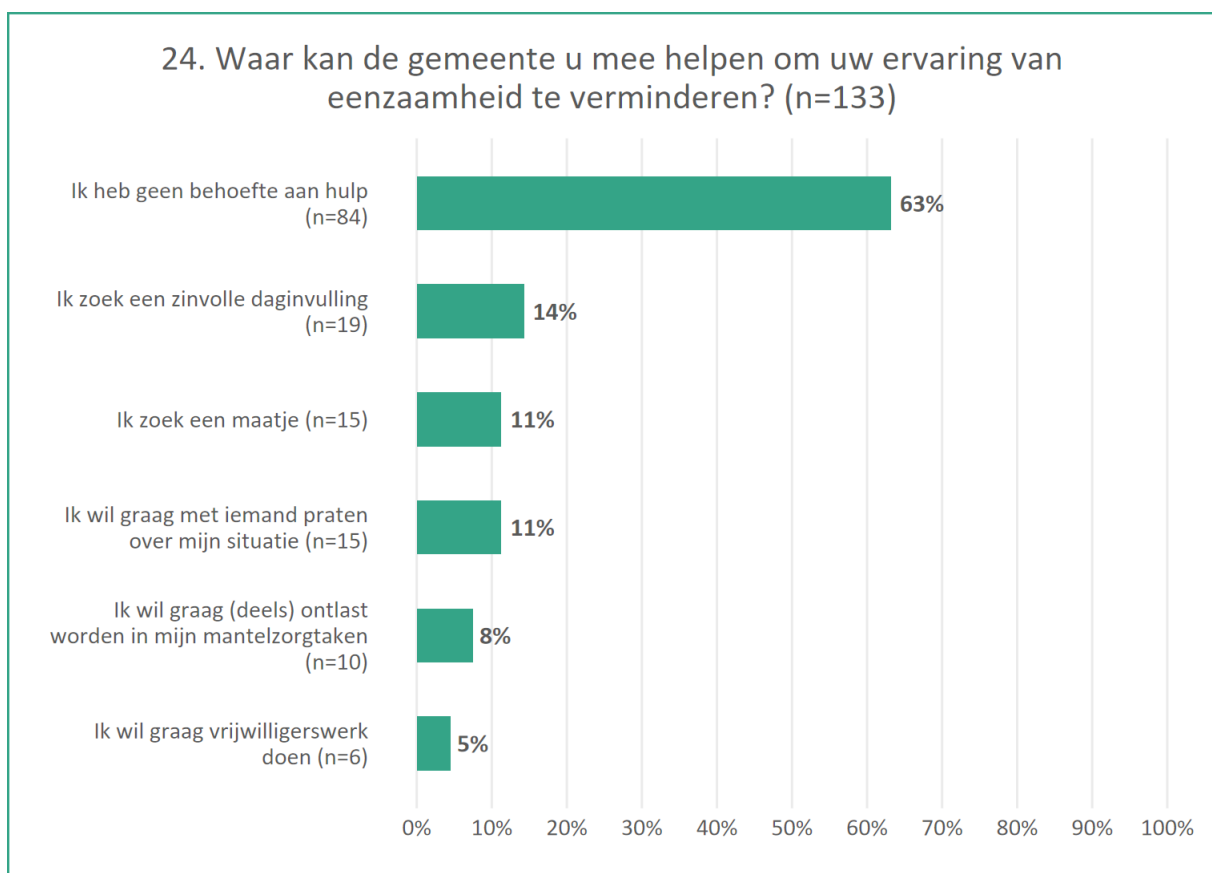


2.6 Eenzaamheid

Eenzaamheid is niet alleen een naar gevoel, maar kan ook leiden tot gezondheidsrisico's en het minder meedoen in de samenleving. Aan respondenten is gevraagd of zij zich eenzaam voelen en hoe de gemeente zou kunnen helpen om deze ervaring te verminderen.



Vraag 24 is alleen beantwoord door respondenten die 'Soms', 'Meestal', of 'Altijd' hebben geantwoord op de vraag 'Voelt u zich eenzaam?' en die dus eenzaamheid ervaren.

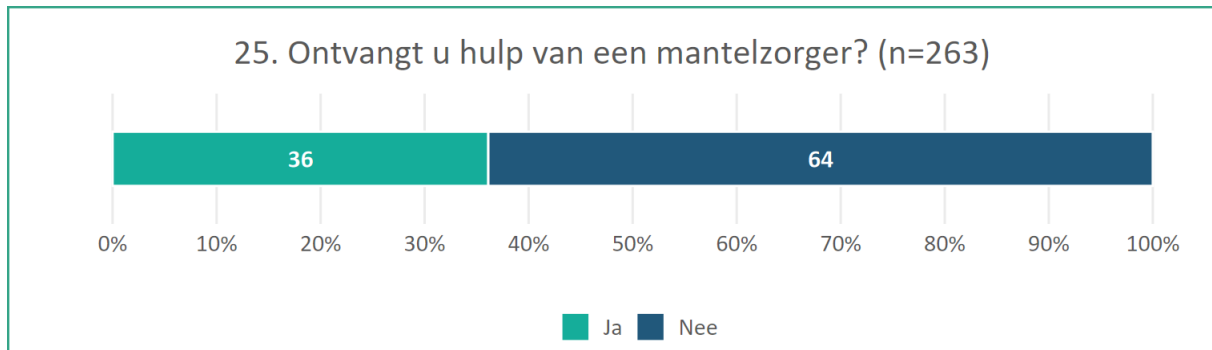


Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet exact op tot 100%.

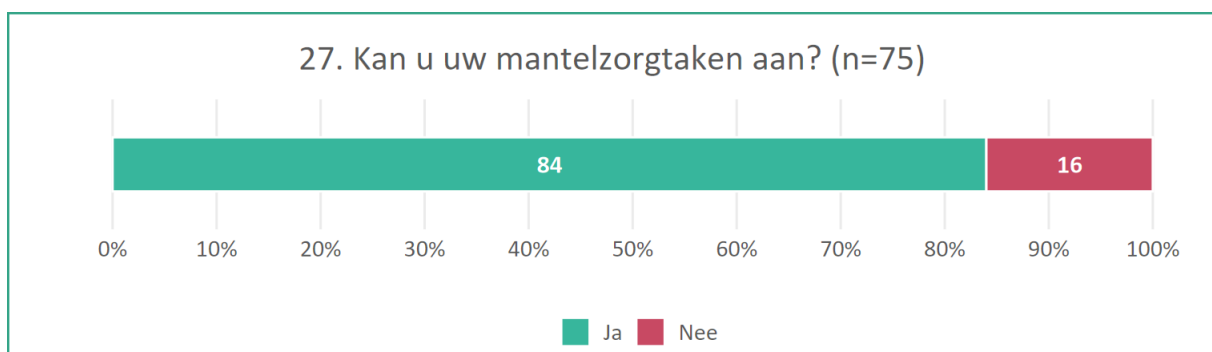
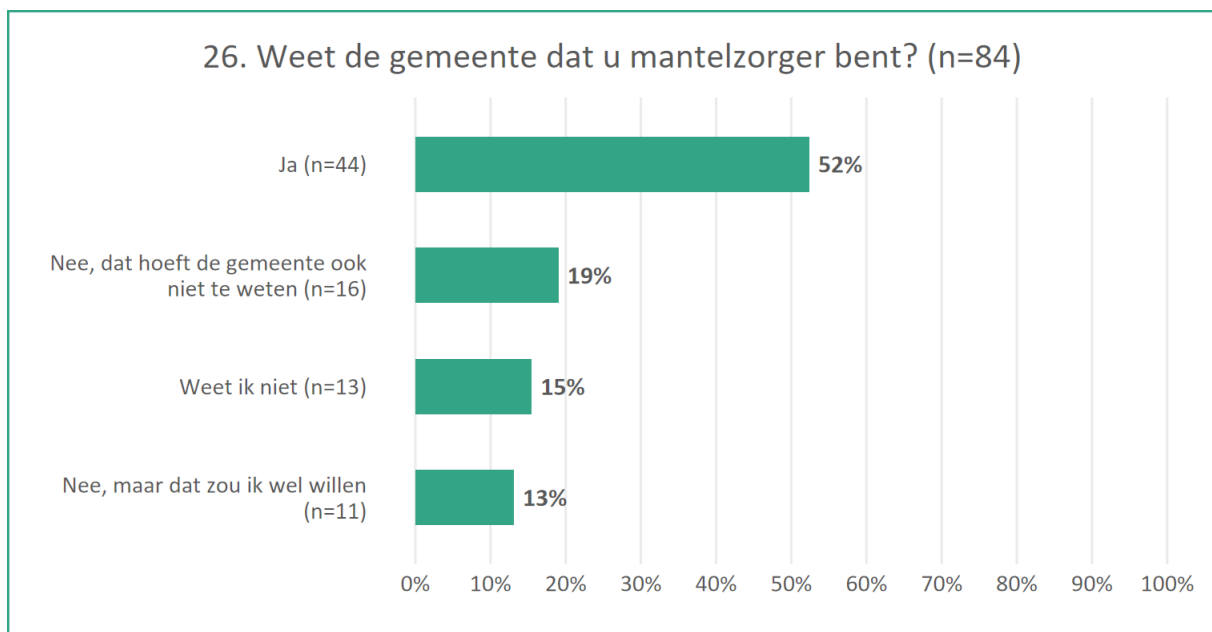


2.7 Vragen voor uw mantelzorger

Sommige respondenten ontvangen langdurig en onbetaald hulp of zorg van iemand in hun netwerk, zoals een partner, familielid, vriend of buurvrouw. Respondenten is gevraagd of zij hulp van een mantelzorger ontvangen. Aan de betreffende mantelzorgers zijn vervolgens vragen gesteld over de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers vanuit de gemeente, of de gemeente ervan op de hoogte is dat zij mantelzorger zijn en of zij hun mantelzorgtaken aankunnen.

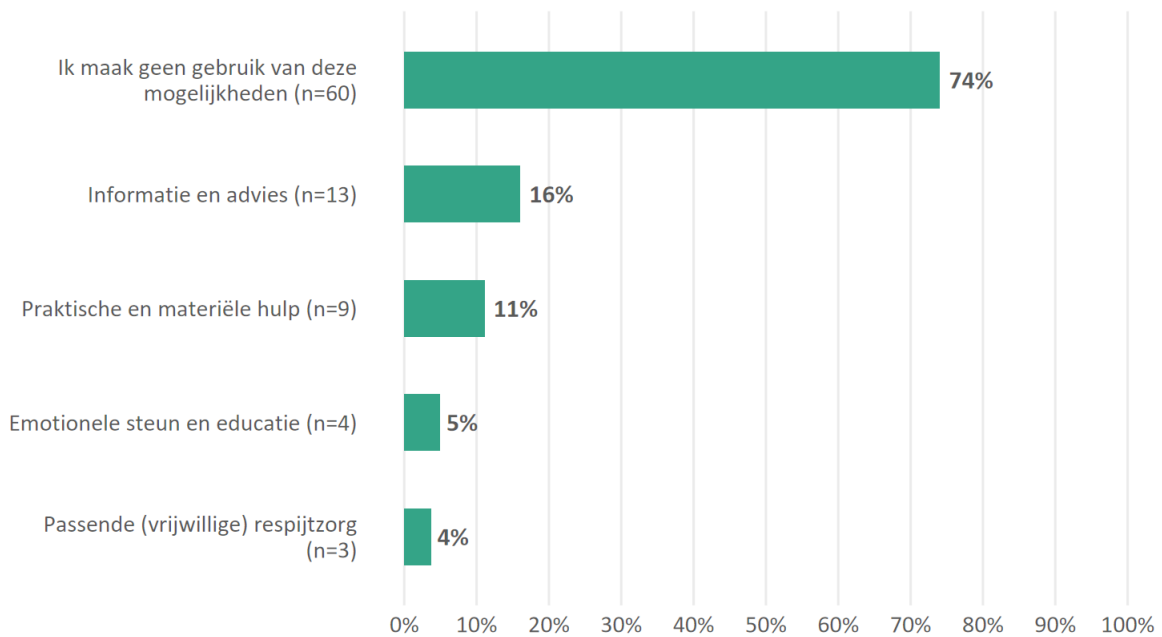


Indien de cliënt hulp ontvangt van een mantelzorger, werd de betreffende mantelzorger gevraagd om de onderstaande vragen te beantwoorden.



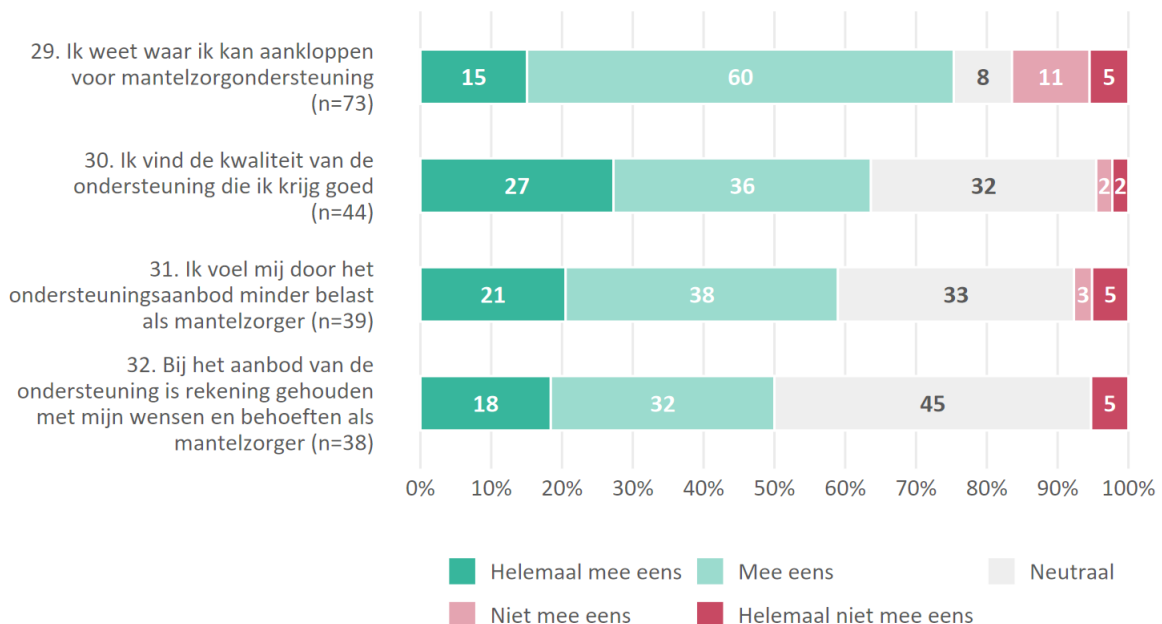


28. Maakt u als mantelzorger gebruik van onderstaande ondersteuningsmogelijkheden van de gemeente? (n=81)



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet exact op tot 100%.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



Uw contactpersonen

Anne Merel van Kampen – am.vankampen@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

