

december 2023

# Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2023



kennis+  
verkenning

gemeente Deventer

## Inleiding

In de Wmo 2015 is vastgelegd dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO Wmo) moeten uitvoeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Deventer heeft voor het CEO Wmo 2023 gekozen om ook weer de voorheen verplichte vragen uit de vertrouwde vragenlijst op te nemen in haar CEO. Dit om een vergelijking met de antwoorden op de vragen over de ervaringen met het contact, de kwaliteit en het effect in het laatstgehouden CEO in 2022 te kunnen maken.

Daarnaast zijn in het kader van participatie en sociale binding enkele vragen gesteld over vrije tijd en zorg die cliënten van anderen ontvangen (mantelzorg). Tot slot bevatte de vragenlijst twee vragen over het gehele gevoel van geluk dat de cliënten ervaren.

In dit rapport worden de gesloten vragen van de vragenlijst besproken. De antwoorden op de open vragen worden kort samengevat en zijn daarnaast geanonimiseerd in een bijlage opgenomen.

### Steekproef en respons

Voor het CEO Wmo 2023 is een steekproef getrokken uit de populatie Wmo-cliënten van tussen de 18 en 85 jaar oud die één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning ontvangen/ontvingen in de periode van 1 maart 2021 tot en met 31 augustus 2023: hulp bij het huishouden, begeleiding, hulp bij persoonlijke verzorging, dagbesteding, een woonvoorziening of een rolstoel. Of die gebruik maken van een vervoerdienst of vervoervoorziening, waarbij cliënten die alleen een gehandicaptenparkeerkaart hebben, gebruik maken van collectieve inkoop van vervoer voor jongeren of een tegemoetkoming of gehele vergoeding krijgen van de kosten van het gebruik van hun eigen auto niet zijn geselecteerd.

Uit deze populatie zijn 1185 willekeurig geselecteerde cliënten uitgenodigd om mee te doen aan het CEO, waarvan er 406 aan het onderzoek deel hebben genomen. De bruto respons bedraagt daarmee 34,3%, wat iets lager is dan de 39,8% in 2022 en de 39,5% in 2021. Niet alle cliënten die de vragenlijst (deels) ingevuld hebben, zijn meegenomen in de analyse. Het uiteindelijke aantal respondenten is daarom 401 en de netto respons bedraagt 33,8%.

In de analyse zijn ontbrekende antwoorden en de antwoorden “weet niet/geen mening” en “niet van toepassing” buiten beschouwing gelaten tenzij expliciet anders wordt vermeld. In elke grafiek wordt daarom ook vermeld wat het totale aantal respondenten is dat meegenomen is in de berekening van de percentages.

### Achtergrondkenmerken van de respondenten

#### Leeftijd

De meeste respondenten waren 75 jaar of ouder (40%). Daarna volgt de categorie 40 tot en met 64 jaar (26%) en vervolgens 65 tot en met 74 jaar (24%). Slechts een klein percentage van de respondenten was tussen de 18 en 39 jaar oud (9%).

#### Geslacht

Bijna twee derde (60%) van de respondenten was vrouw; iets meer dan een derde (38%) was man. Minder dan 1% heeft non-binair of anders ingevuld. Ook heeft 2% deze vraag niet ingevuld.

### Opleidingsniveau

Ongeveer één op de zeven (13,5%) heeft geen afgeronde opleiding. 7,5% heeft alleen het lager onderwijs voltooid, 16% heeft ook nog een lagere beroepsopleiding voltooid, 16% alleen de mavo, vmbo-tl/-gl, ULO of MULO en 16% ook nog een mbo-opleiding, 6% alleen de havo of het vwo en 15% heeft een hbo- of wo-opleiding voltooid. 5% van de respondenten wilde deze vraag niet beantwoorden en de overige 5% heeft deze vraag leeg gelaten.

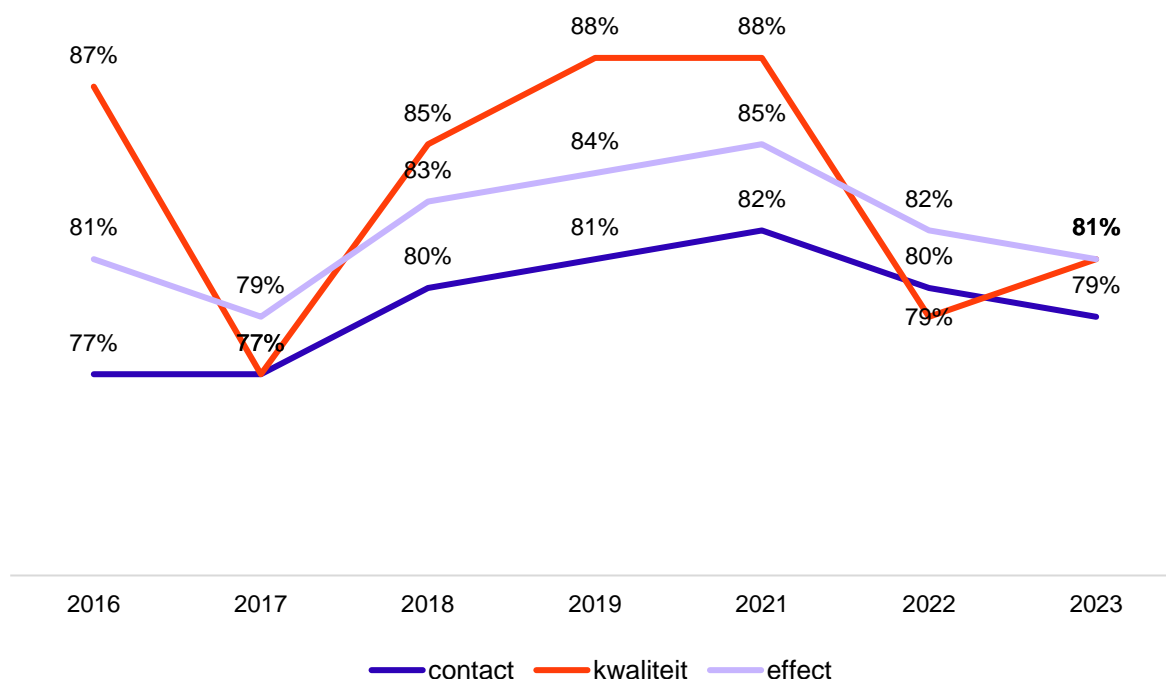
### Huishoudensamenstelling

Ongeveer de helft (48%) van de respondenten is alleenwonend zonder kind(eren). Iets minder dan een derde (29%) woont samen met een partner maar zonder kind(eren). Slechts 8% maakt deel uit van een koppel met thuiswonende kind(eren) en 5% is alleenwonend met kind(eren). De rest (7%) woont samen met anderen, in bij ouder(s) en/of verzorger(s) of heeft een andere huishoudensamenstelling. Zo'n 3% van de respondenten heeft deze vraag niet ingevuld.

## Samenvatting

Na de invoering van de nieuwe Wmo is in 2016 voor het eerst een CEO Wmo uitgevoerd. Over de gehele linie was met uitzondering van 2017 door de jaren heen een constant beeld te zien in de resultaten van de onderzoeken. Vorig jaar waren de Wmo-clïenten echter wat minder positief gestemd, vooral over de kwaliteit van de ondersteuning die zij kregen. Hier hoort wel een kanttekening bij: hoewel de respondenten in 2022 minder vaak positief instemden met deze stellingen, gaven ze niet veel vaker een negatief oordeel, maar waren ze vaker neutraal. De resultaten betreft het gemiddelde percentage respondenten die positief oordelen per onderdeel van dit jaar zijn ongeveer gelijk aan de gemiddeldes van vorig jaar.

Percentage positief per onderdeel door de jaren heen



Eveneens beoordelen de respondenten de voorzieningen die zij ontvangen goed: het laagste gemiddelde rapportcijfer was een 7,5 (voor vervoer) en het hoogste een 8,2 (voor begeleiding en dagbesteding). Net als vorig jaar.

Ook waren de cliënten grotendeels positief over hoe dat contact met de medewerkers van Team Toegang is verlopen. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers was een 7,8. Wel blijkt ook dit jaar weer dat de meeste Wmo-clënten (71%) niet weten van het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl ruim een kwart (29%) van deze respondenten aangeven dat ze hier wel gebruik van hadden willen maken.

Slechts 14% van de respondenten kent het Voor Elkaar Team in hun buurt en minder dan een derde (31%) van de respondenten geeft aan ooit in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt te komen. De overgrote meerderheid (85%) van die respondenten is wel tevreden met het aanbod aan activiteiten daar.

Ruim een kwart van de respondenten (29%) ontvangt mantelzorg, meestal van één persoon (57%). Van de respondenten die mantelzorg ontvangen, denkt 43% dat het hun mantelzorger(s) soms of zelfs vaak te veel wordt.

Ten slotte voelen de respondenten zich over het algemeen redelijk gelukkig: het gemiddelde rapportcijfer wat zij aan hun gevoel van geluk toekennen is een 6,8. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 7 gegeven aan hun gevoel van geluk (29%), op de voet gevolgd door een 8 (25%).

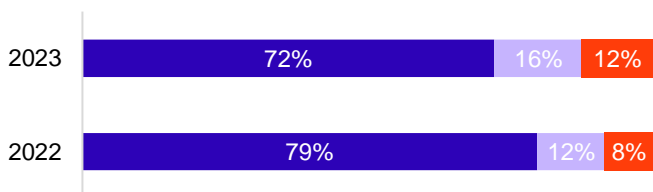
## Beoordeling van de ondersteuning

### Contact

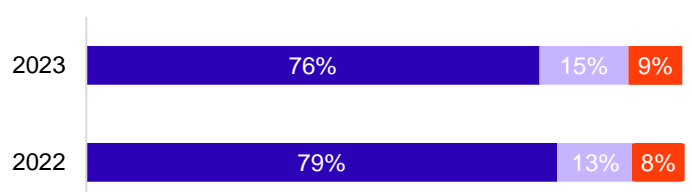
Het onderdeel *Contact* in het CEO Wmo bestaat uit vier stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-clënten over de stelling *De medewerker nam mij serieus*; met deze stelling was 86% het (helemaal) eens, net als in 2022.

De stelling *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* kreeg de minste positieve oordelen met 72%. Hier is het verschil met vorig jaar iets groter: toen was 79% het (helemaal) met deze stelling eens. Verder was 80% het (helemaal) eens met de stelling *De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht* (78% in 2022) en 76% was positief gestemd over de stelling *Ik werd snel geholpen* (79% in 2022).

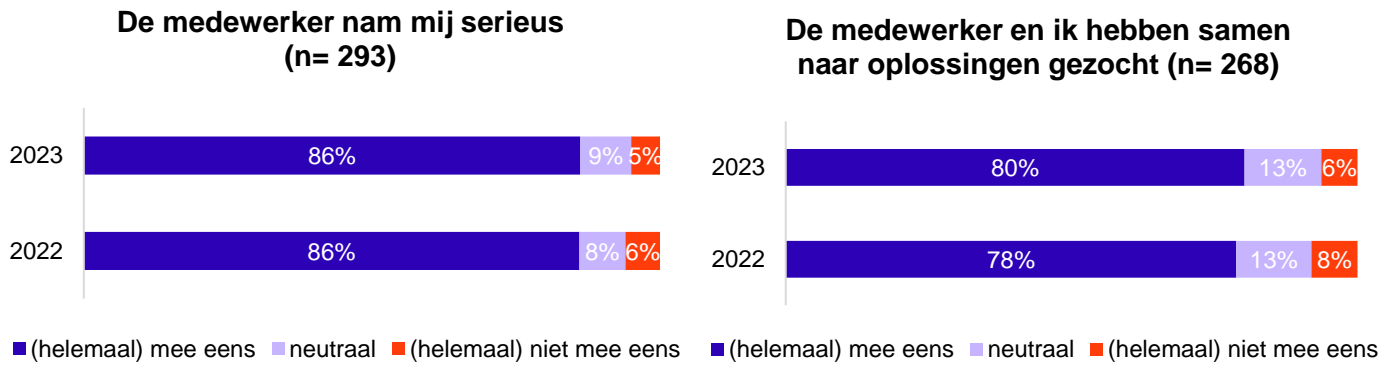
**Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n= 289)**



**Ik werd snel geholpen (n= 288)**

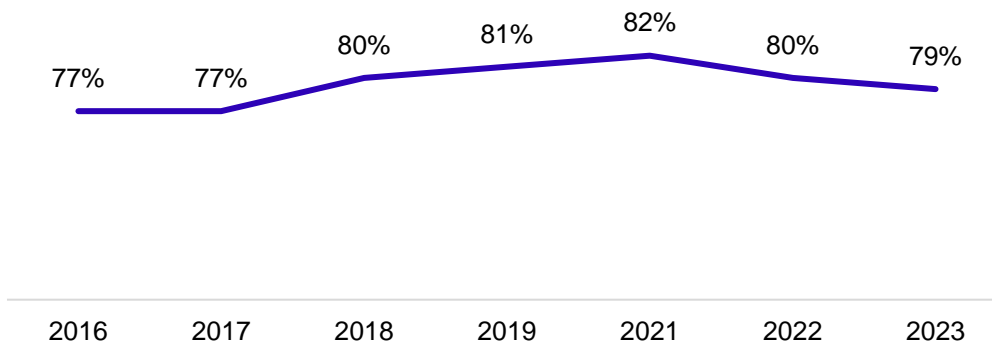


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens ■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens



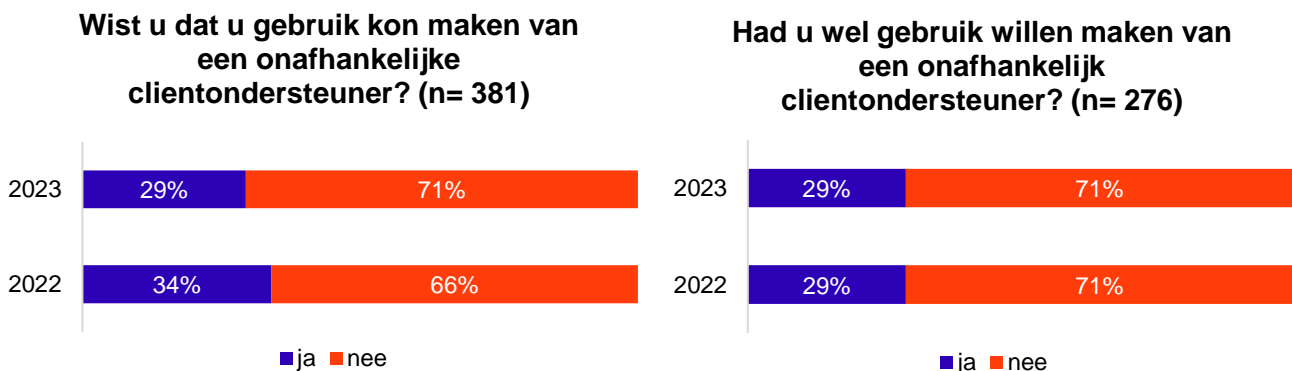
Door de jaren heen was tot 2021 een licht stijgende trend te zien voor het onderdeel *Contact*. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” was in 2016 en 2017 77% en steeg tot 2021 naar 82%. Vervolgens is het percentage licht gezakt naar 80% in 2022 en 79% in 2023.

**Percentage positief voor onderdeel Contact door de jaren heen**



*Onafhankelijke cliëntondersteuning*

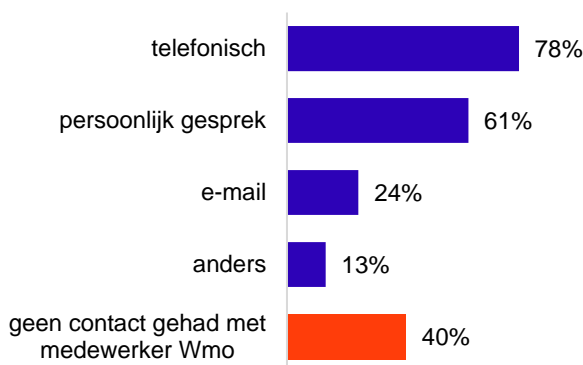
Net als in de vorige CEO's Wmo blijft de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning een punt van aandacht. Ook dit jaar wist een ruime meerderheid van de respondenten (71%) niet dat ze gebruik hadden kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl 29% van die respondenten aangaf dat zij daar wel gebruik van hadden willen maken.



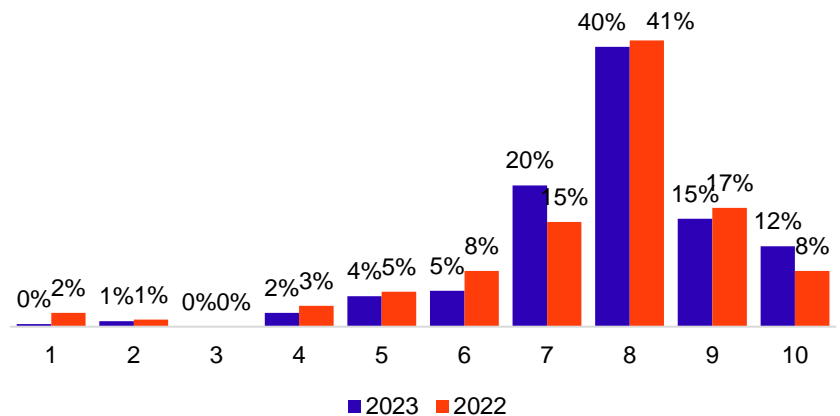
### Contact met medewerkers van Team Toegang

Dit jaar hebben de respondenten ook een aantal vragen beantwoord over hun contact met de medewerkers van Team Toegang. 40% van de respondenten geeft aan in het afgelopen jaar geen contact gehad te hebben met een medewerker. Van de respondenten die wel contact gehad hebben met een medewerker, heeft dat voor ruim drie kwart (78%) telefonisch plaatsgenomen. Bij 61% heeft er (ook) een persoonlijk gesprek plaatsgevonden (waar dit in 2022 nog 37% was). Verder heeft 24% via e-mail contact gehad (in 2022 was dit 15%). De rest (13%) heeft op een andere manier contact opgenomen, waarbij in de meeste gevallen het contact is verlopen via een begeleider, hulpverlener of familielid van de cliënt. Ook heeft het contact af en toe via een telefonisch gesprek plaatsgevonden of d.m.v. een huisbezoek.

Hoe heeft u contact gehad met de medewerker van de Wmo?



Welk rapportcijfer geeft u de medewerker? (n= 252)



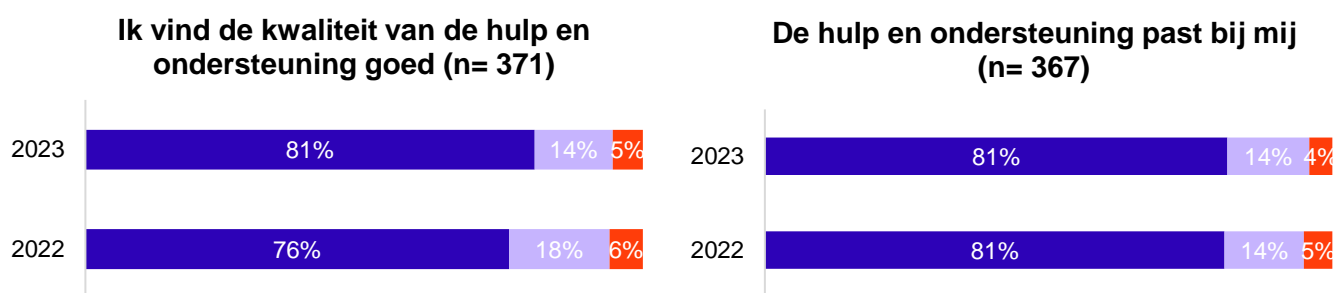
De medewerkers worden over het algemeen goed beoordeeld door de respondenten. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 8 (40%). Slechts 7% van de respondenten heeft de medewerker een onvoldoende gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer is een **7,8**. Vorig jaar was dit een 7,6.

Respondenten die een hoog rapportcijfer hebben gegeven, waarderen de medewerker onder andere door diens begrip, deskundigheid, vriendelijkheid en luistervermogen. Deze medewerkers zouden de tijd nemen om vragen te beantwoorden, stellen goede vragen, denken mee met de client en zijn behulpzaam en betrokken. Dit resulteert in het gevoel gehoord te worden. Aan de andere kant uiten respondenten die lagere cijfers gaven hun ongenoegen over een lange wachttijd, slecht luisteren, niet klantvriendelijk handelen, veroordelend gedrag en gebrekkige uitleg/onderbouwing van keuzes.

### Kwaliteit van de ondersteuning

Het onderdeel *Kwaliteit van de ondersteuning* in bestaat uit twee stellingen\*. 81% van de Wmo-clïenten is het (helemaal) eens met de stelling *Ik vind de kwaliteit van de hulp en ondersteuning goed*. Vorig jaar was dit nog 76%.

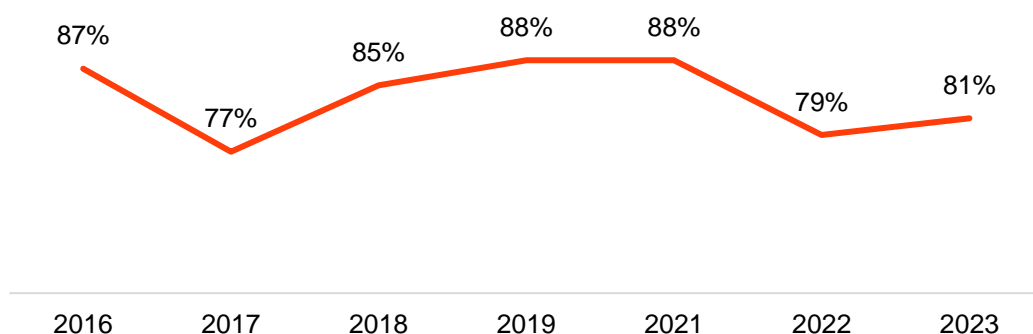
Een even groot aandeel van de respondenten was het (helemaal) eens met de stelling *De hulp en ondersteuning past bij mij*. Ook in 2022 was 81% het hiermee (helemaal) eens.



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

\*De vragen waren in 2022 iets anders gesteld, namelijk: *Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed en De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag.*

### Percentage positief voor onderdeel Kwaliteit door de jaren heen



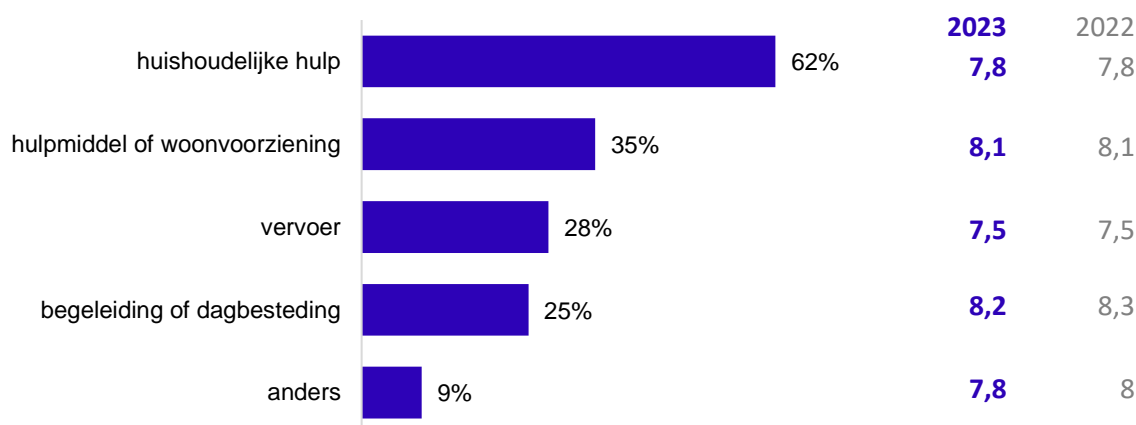
Als de algehele waardering binnen het onderdeel Kwaliteit van de ondersteuning vergeleken wordt met voorgaande jaren valt op dat deze steeds overwegend positief is, maar ook wat fluctueert. De waardering is ten opzichte van vorig jaar weer iets gestegen. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” voor de twee stellingen van dit onderdeel bedraagt 81%. In 2022 was dit 79%.

### Beoordeling van specifieke vormen van Wmo-hulp en -voorzieningen

Clïënten is ook gevraagd van welke Wmo-voorziening zij gebruik maken en welk rapportcijfer zij daaraan toekennen. Bij het berekenen van de percentages respondenten die gebruik maken van deze vormen van hulp of voorzieningen, zijn deze keer de ontbrekende antwoorden wel meegenomen in het totaal. We zijn er namelijk vanuit gegaan dat respondenten die geen antwoord hebben gegeven, die vorm van hulp of voorziening niet ontvangen.

De meeste cliënten maken gebruik van huishoudelijke hulp (62%). Hier geven ze een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 aan. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven ze aan hun begeleiding of dagbesteding (8,2). Het laagste gemiddelde rapportcijfer geven ze aan hun vervoer (7,5). Ongeveer één op de tien respondenten (9%) ontvangt een andere vorm van ondersteuning. Andere voorzieningen die cliënten noemen, zijn onder andere thuiszorg (met name hulp bij het douchen), driewiel fietsen, (elektrische) rolstoelen, invalidenparkeerkaarten en/of -plaatsen, respijtzorg, transgenders trajecten, mantelzorg, fietsmaatje of een autismecoach.

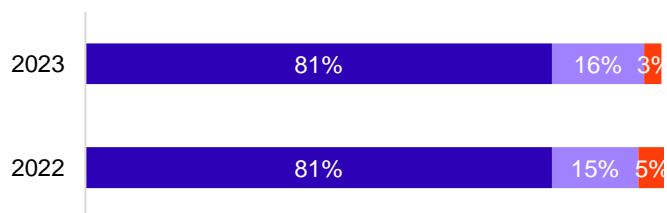
### Welke voorziening(en) heeft u en hoe beoordeelt u deze?



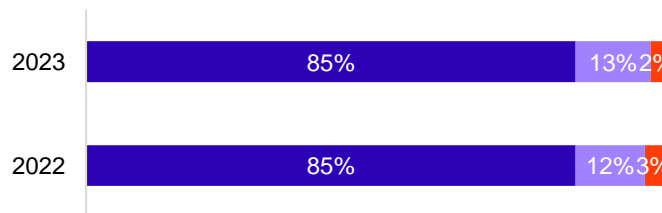
### Effect van de ondersteuning

Het onderdeel *Effect van de ondersteuning* bestaat uit drie stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-clieënten over de stelling *Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden*; met deze stelling was 85% het (helemaal) eens. Vorig jaar was dit ook 85%. De stelling *Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven* kreeg de minste positieve oordelen met 76%. Het verschil met vorig jaar is niet heel groot, toen was 80% het (helemaal) mee eens met deze stelling.

#### Door de hulp en ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (n=342)



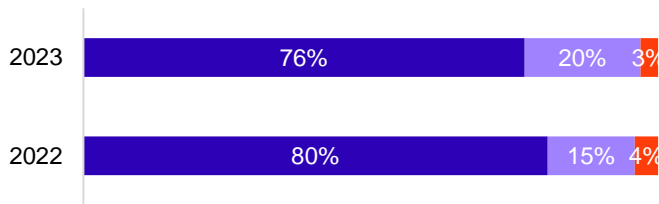
#### Door de hulp en ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (n=367)



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



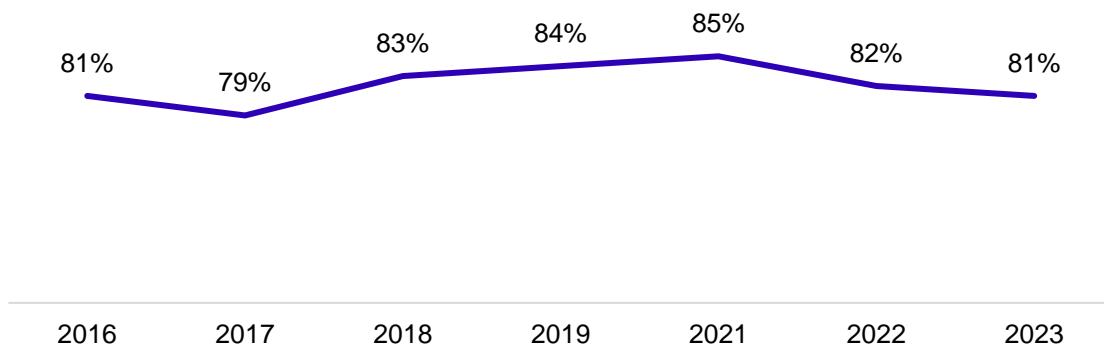
**Door de hulp en ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven (n=357)**



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

Door de jaren heen, tot twee jaar geleden, was voor het onderdeel *Effect van de ondersteuning* een lichte stijgende trend te zien. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” was in 2016 81% en steeg tot 2021 naar 85%. Dit jaar is het licht gezakt naar 81%

**Percentage positief voor onderdeel Effect door de jaren heen**



**Algemene opmerkingen op de Wmo-ondersteuning**

93 respondenten hebben een opmerking achtergelaten over de hulp die zij ontvangen. Deze respondenten waren vaak (erg) tevreden met die hulp. Sommige respondenten gaven ook expliciet aan dat ze zich beter kunnen redden door de hulp die ze krijgen. Respondenten die niet tevreden waren, hadden het vaakst klachten over de huishoudelijke hulp of dagbesteding. Zij vinden dat ze te weinig tijd krijgen voor de huishoudelijke hulp en/of dagbesteding, dat de huishoudelijke hulp vaak en/of lang uitvalt zonder vervanging of dat er te veel wisselingen in de hulp zijn waardoor de cliënt soms onrustig wordt. Daarnaast werd door een paar respondenten aangegeven dat reparaties of een aanpassing aan een scootmobiel lang kunnen duren.

## Aanvullende vragen

Ook dit jaar zijn in het kader van participatie en sociale binding enkele vragen gesteld over verbinding met de buurt, zorg die Wmo-cliënten van anderen ontvangen (mantelzorg) en het algehele gevoel van geluk dat Wmo-cliënten ervaren.

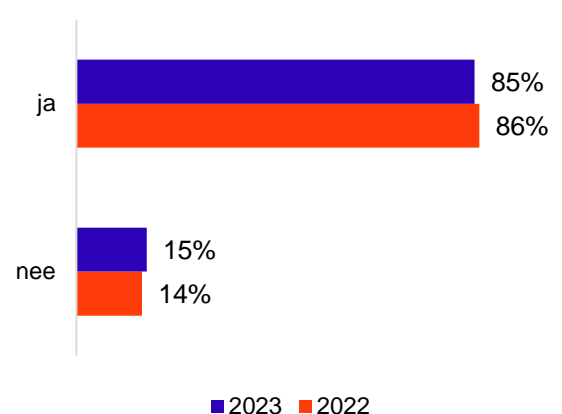
### Verbinding met de buurt

De meerderheid van de respondenten (57%) geeft aan nooit in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt te komen. Bijna één op de vijf (19%) geeft aan dat wel minstens één keer per week te doen en bijna één op de acht (12%) af en toe. De overige 12% doet dit niet, maar zou dat wel willen. Deze antwoorden zijn ongeveer gelijk aan vorig jaar. Van de respondenten die wel naar het buurthuis of een buurtvereniging gaan, geeft de overgrote meerderheid (85%) aan dat zij tevreden zijn met het aanbod aan activiteiten. Slechts 15% is dat niet. Ook deze antwoorden zijn ongeveer gelijk aan vorig jaar.

**Komt u wel eens in het buurthuis of bij een vereniging bij u in de buurt? (n=382)**

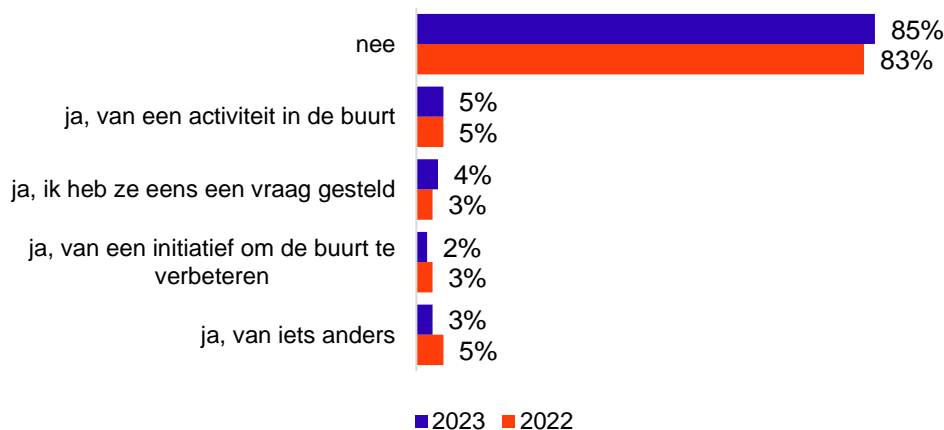


**Voldoet het aanbod aan activiteiten bij u in de buurt aan uw wensen? (n=131)**



Ten slotte geeft 85% van de respondenten aan dat zij het Voor Elkaar Team in hun buurt niet kennen. Van de respondenten die het team wel kennen, geven ongeveer gelijke delen aan dat ze het team kennen van een activiteit, een initiatief in de buurt, omdat ze het team een vraag gesteld hebben of op een andere manier hebben leren kennen. Deze respondenten hebben het Voor Elkaar team bijvoorbeeld leren kennen via een folder (bijv. van het wijkteam), krantenartikel (bijv. in de wijkkrant), een kennis, de gemeente zelf, de thuiszorg, een begeleider of hulpverlener. Verder gaven een aantal mensen bij deze vraag aan geen behoefte te hebben aan een Voor Elkaar Team in de buurt.

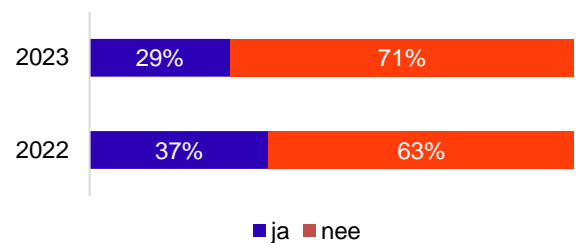
### Kent u het Voor Elkaar Team bij u in de buurt? (n=372)



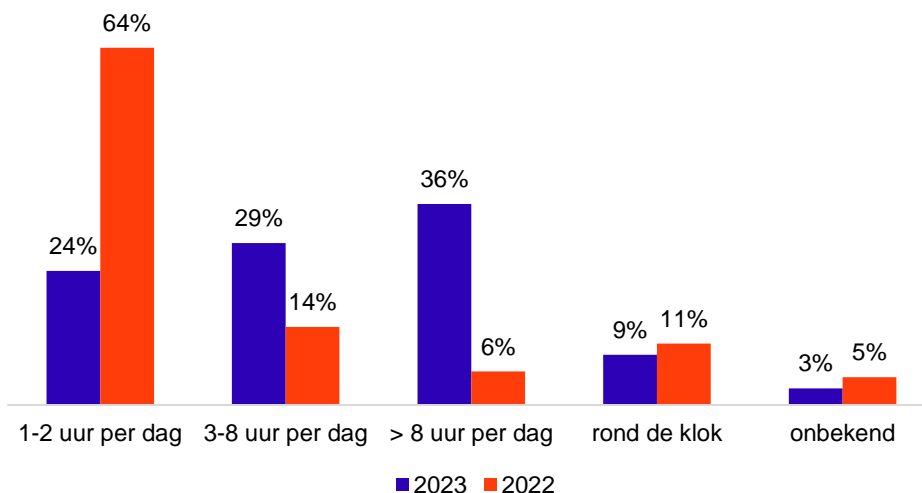
### Mantelzorg

Iets minder dan een derde van de respondenten (33%) ontvangt mantelzorg (zorg die zij van familie, burens, vrienden en/of kennissen krijgen). Respondenten is ook gevraagd om aan te geven hoeveel uur mantelzorg per week zij krijgen. Deze antwoorden hebben we in een aantal categorieën ingedeeld: tot en met 14 uur op weekbasis, wat gemiddeld 1-2 uur per dag is; 15-56 uur op weekbasis, of gemiddeld 3-8 uur per dag; meer dan 56 uur op weekbasis maar niet rond de klok en, als laatste, rond de klok.

### Ontvangt u mantelzorg? (n=386)



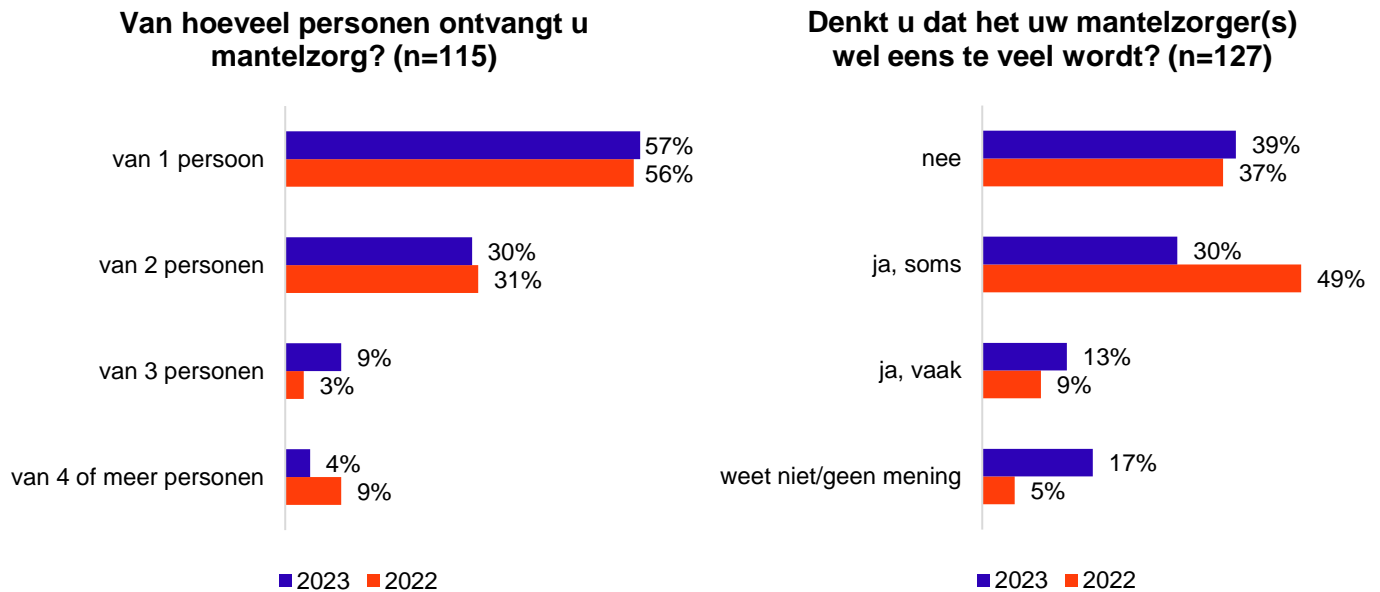
### hoeveel uur per week ontvangt u mantelzorg? (n=70)



Bijna een vierde (25%) van de respondenten die mantelzorg krijgen, krijgt maximaal 14 uur mantelzorg per week. Iets meer dan een vierde (29%) krijg tussen de 15 en 56 uur. Ruim een derde (36%) krijgt meer dan 56 uur maar niet rond de klok. Ongeveer één op de tien (10%) krijgt rond de klok mantelzorg. De rest van de respondenten (3%) heeft een antwoord ingevuld wat niet duidelijk te herleiden was tot een aantal uur per week.

Ruim de helft van de respondenten die mantelzorg ontvangen (57%), krijgt dat meestal van één persoon. Bijna een derde (30%) krijgt mantelzorg van twee personen. Ongeveer een tiende krijgt mantelzorg van drie personen (9%) en 4% van vier of meer personen.

Ruim een derde (39%) van de respondenten die mantelzorg ontvangen, denkt dat hun mantelzorger(s) het goed aankunnen. Daarentegen denkt ook ongeveer een derde (30%) dat het hun mantelzorger(s) soms te veel wordt en ruim een tiende (13%) dat het hun mantelzorger(s) vaak te veel wordt. Verder weet 17% het niet of heeft geen mening gegeven.



## Gevoel van geluk

Ten slotte is de respondenten gevraagd of zij zich gelukkig voelen. Ze konden dit aangeven met een rapportcijfer op een schaal van 1 (zeer ongelukkig) tot en met 10 (zeer gelukkig).

De respondenten voelen zich over het algemeen gelukkig. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 7 gegeven aan hun gevoel van geluk (29%), op de voet gevolgd door een 8 (25%). Ongeveer één op de vijf (21%) van de respondenten heeft hun geluksgevoel een onvoldoende gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer is een **6,8**. In 2022 was het gemiddelde rapportcijfer een 7,0.

176 respondenten hebben een uitleg gegeven waarom ze zich gelukkig of ongelukkig voelen. Factoren die positief bijdragen aan het geluksgevoel zijn het hebben van een partner en goede relaties met familie, kinderen, kleinkinderen, vrienden en burens, fijne mensen en hulpverleners om zich heen hebben en het hebben van een goede gezondheid. Ook dragen het hebben van genoeg activiteiten op een dag (zoals (vrijwilligers)werk of hobby's) en een gevoel van zelfredzaamheid ondanks (lichamelijke) beperkingen en bij aan het geluksgevoel.

Een slechte gezondheid, chronische pijn, psychische klachten en eenzaamheid zijn daarentegen genoemde factoren die negatief bijdragen aan het geluksgevoel, net als mindere mobiliteit, minder vitaal zijn door (lichamelijke) beperkingen, afhankelijk zijn van anderen en het verliezen van een familielid of partner.

### Voelt u zich gelukkig? (n=368)

