

juni 2024

Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2024



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 2024 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 2023 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 aparte bijlage opgenomen.

Steekproef en respons

Voor het CEO Wmo 2024 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 januari 2023 tot en met 1 maart 2024: huishoudelijke hulp, een hulpmiddel, een woonvoorziening, begeleiding, dagbesteding of vervoer. Binnen de categorie vervoer zijn cliënten die alleen een gehandicaptenparkeerkaart hebben, gebruik maken van collectieve inkoop van vervoer voor jongeren of een tegemoetkoming of vergoeding krijgen van de kosten van het gebruik van hun eigen auto geëxcludeerd.

Uit deze populatie zijn 1132 willekeurig geselecteerde cliënten uitgenodigd om mee te doen aan het CEO, waarvan er 442 aan het onderzoek deel hebben genomen. De bruto respons bedraagt daarmee 39,0%, wat iets hoger is dan de 34,3% in 2023 en iets lager dan de 39,8% in 2022. Niet alle cliënten die de vragenlijst (deels) ingevuld hebben, zijn meegenomen in de analyse. Het uiteindelijke aantal respondenten is daarom 434 en de netto respons bedraagt 38,3%.

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 (39%). Daarna volgt de categorie 40 tot en met 64 jaar (27%) en vervolgens 65 tot en met 74 jaar (21%). Slechts een klein percentage van de respondenten was tussen de 18 en 39 jaar oud (10%). Ook heeft 2% deze vraag niet ingevuld.

Geslacht

Bijna twee derde (61%) van de respondenten was vrouw; iets meer dan een derde (36%) was man. Minder dan 1% heeft non-binair, anders of wil ik liever niet zeggen ingevuld. Daarnaast heeft 2% deze vraag helemaal niet ingevuld.

Opleidingsniveau

Ongeveer één op de tien (9%) respondenten heeft geen afgeronde opleiding. 8% heeft alleen het lager onderwijs voltooid, 13% heeft ook nog een lagere beroepsopleiding voltooid, 15% alleen de mavo, vmbo-tl/-gl, ULO of MULO en 19% ook nog een mbo-opleiding, 7% alleen de havo of het vwo en 17,5% heeft een hbo- of wo-opleiding voltooid. Daarnaast wilde 5% van de respondenten wilde deze vraag niet beantwoorden en de overige 6,5% heeft deze vraag leeg gelaten.

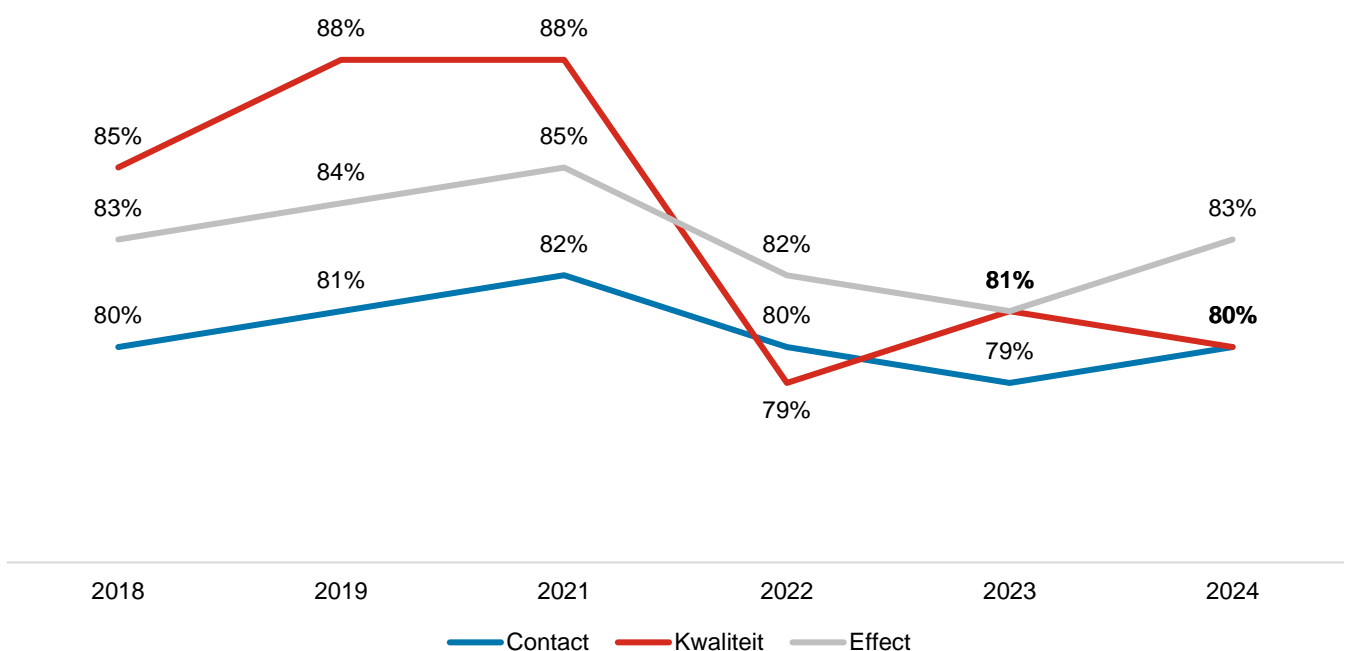
Huishoudensamenstelling

De helft (50%) van de respondenten is alleenwonend zonder kind(eren). Iets meer dan een vierde (28%) woont samen met een partner maar zonder kind(eren). Slechts 7% 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 is door de jaren heen een constant beeld te zien in de resultaten van de onderzoeken. Sinds 2022 zijn de Wmo-cliënten echter iets minder positief gestemd, vooral over de kwaliteit van de ondersteuning die zij kregen. Hier hoort wel een kanttekening bij: hoewel de respondenten sinds 2022 minder vaak positief instemmen met de stellingen, geven ze niet veel vaker een negatief oordeel, maar reageren ze vaker neutraal. De resultaten betreft het gemiddelde percentage respondenten die positief oordelen per onderdeel van dit jaar zijn voor de onderdelen *Contact* en *Kwaliteit* ongeveer gelijk aan de gemiddeldes van vorig jaar. Wat betreft het onderdeel *Effect* is het gemiddelde percentage respondenten die positief oordelen iets gestegen.

Percentage positief per onderdeel door de jaren heen



Eveneens beoordelen de respondenten de voorzieningen die zij ontvangen goed: het laagste gemiddelde rapportcijfer was een 7,7 (voor huishoudelijke hulp) en het hoogste een 8,3 (voor zowel begeleiding of dagbesteding en een hulpmiddel of woonvoorziening).

Ook waren de cliënten grotendeels positief over hoe het contact met de medewerkers van Team Toegang is verlopen. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers was een 7,7. Dit rapportcijfer was vorig jaar ongeveer gelijk (7,8). Wel blijkt ook dit jaar weer dat de meeste Wmo-clïënten (70%) niet weten van het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner (ten opzichte van 71% in 2023). Terwijl ongeveer een derde (34%) van deze respondenten aangeven dat ze hier wel gebruik van hadden willen maken. In 2023 was dit percentage nog 29%. Het hoge percentage respondenten dat niet bekend is met het bestaan van een cliëntondersteuner is echter wel in lijn met het landelijke beeld.

Verder kent slechts 20% van de respondenten het Voor Elkaar Team in hun buurt. Ten opzichte van vorig jaar is dit wel een stijging van 5%. Ongeveer een vierde (26%) van de respondenten geeft aan wel eens in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt te komen. De overgrote meerderheid (76%) van die respondenten is tevreden met het aanbod aan activiteiten daar.

Iets minder dan een derde van de respondenten (31%) ontvangt mantelzorg, meestal van één persoon (60%). Van de respondenten die mantelzorg ontvangen, denkt 52% dat het hun mantelzorger(s) soms of zelfs vaak te veel wordt. Ten opzichte van vorig jaar is dit een stijging van 9%.

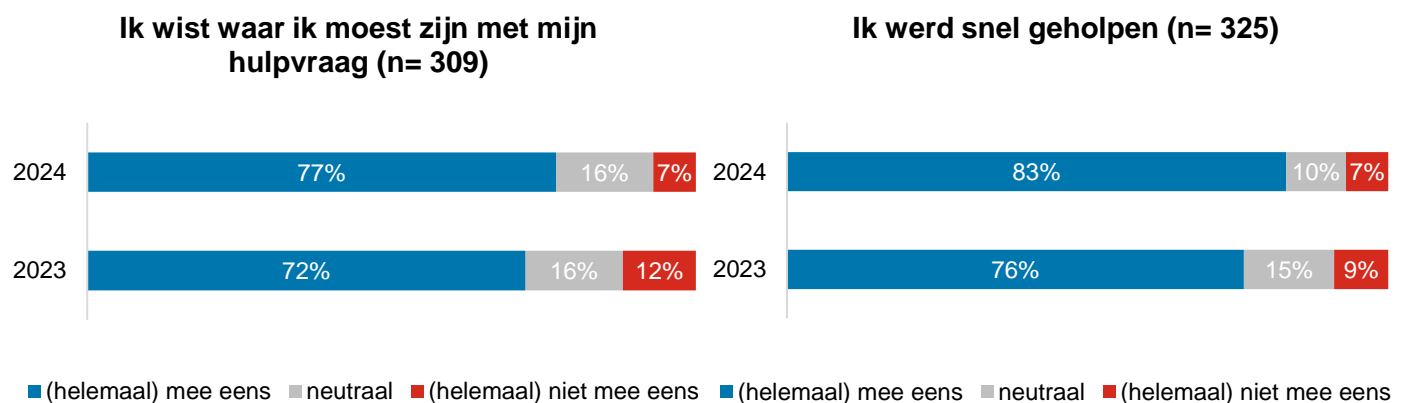
Ten slotte voelen de respondenten zich over het algemeen redelijk gelukkig: het gemiddelde rapportcijfer wat zij aan hun gevoel van geluk toekennen is een 6,7. Dit rapportcijfer was vorig jaar ongeveer gelijk (6,8). Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 7 gegeven aan hun gevoel van geluk (27%), op de voet gevolgd door een 8 (25%).

Beoordeling van de ondersteuning

Contact

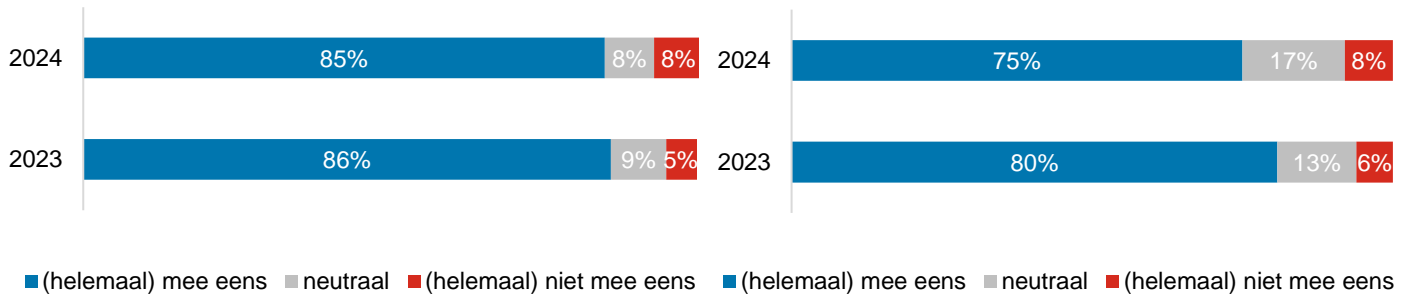
Het onderdeel *Contact* in het CEO Wmo bestaat uit vier stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-clïënten over de stelling *De medewerker nam mij serieus*; met deze stelling was 85% het (helemaal) eens. Dit is nagenoeg gelijk aan 2023 (86%).

De stelling *De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht* kreeg de minste positieve oordelen met 75%. Hier is het verschil met vorig jaar groter: toen was 80% het (helemaal) met deze stelling eens. Vorig jaar kreeg de stelling *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* de minste positieve oordelen (72%). Dit jaar is 77% het (helemaal) eens met deze stelling. Verder was 83% in 2024 positief gestemd over de stelling *Ik werd snel geholpen* (76% in 2023).



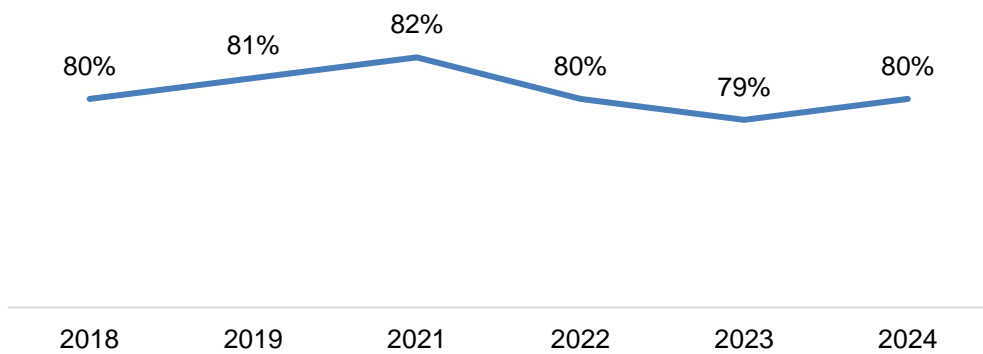
De medewerker nam mij serieus (n= 329)

De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht (n= 311)



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 2018 80% en steeg tot 2021 naar 82%. Vervolgens is het percentage licht gezakt naar 80% in 2022 en 79% in 2023. In 2024 is het percentage weer licht gestegen naar 80%.

Percentage positief voor onderdeel Contact door de jaren heen

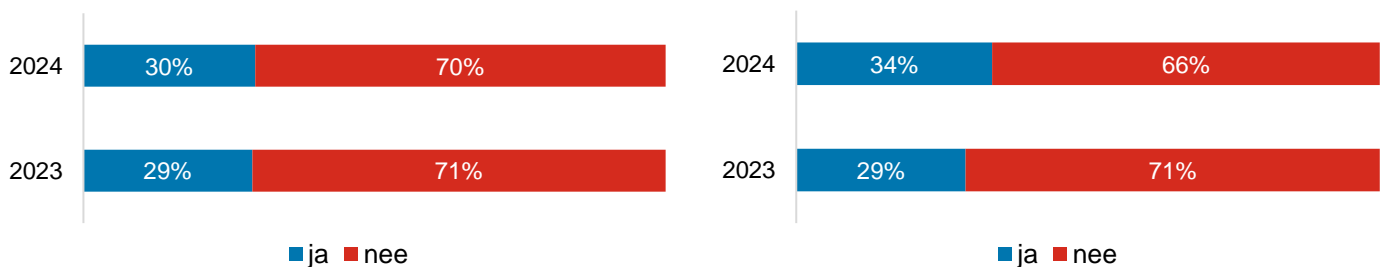


Onafhankelijke cliëntondersteuning

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 (70%) niet dat ze gebruik hadden kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl 34% van die respondenten aangaf dat zij daar wel gebruik van hadden willen maken.

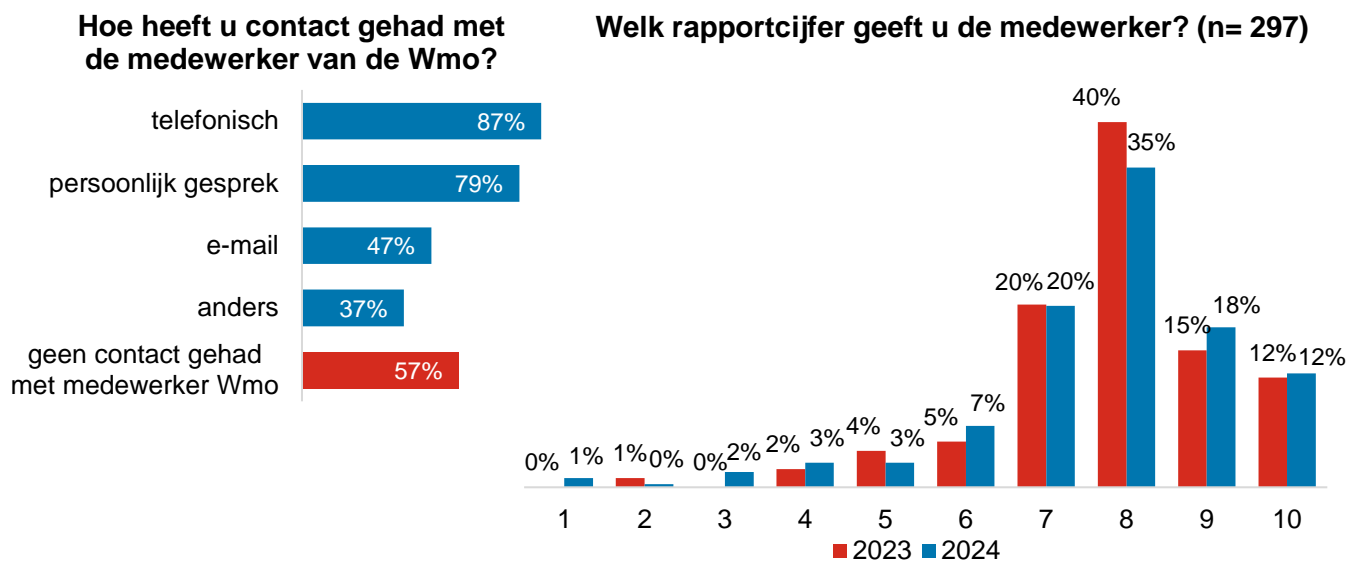
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n= 393)

Had u wel gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n= 277)



Contact met medewerkers van Team Toegang

De respondenten hebben ook een aantal vragen beantwoord over hun contact met de medewerkers van Team Toegang. 57% van de respondenten geeft aan in het afgelopen jaar geen contact gehad te hebben met een medewerker. Vorig jaar was dit 60%. Van de respondenten die wel contact gehad hebben met een medewerker, heeft dat voor het overgrote deel (87%) telefonisch plaatsgevonden. Bij 79% heeft er (ook) een persoonlijk gesprek plaatsgevonden (waar dit in 2023 nog 61% was). Verder heeft 47% via e-mail contact gehad (in 2023 was dit 24%). De rest (37%) heeft op een andere manier contact opgenomen, waarbij in de meeste gevallen het contact is verlopen via een begeleider, hulpverlener, casemanager of familielid van de cliënt. Ook heeft het contact af en toe via WhatsApp of per post plaatsgevonden.



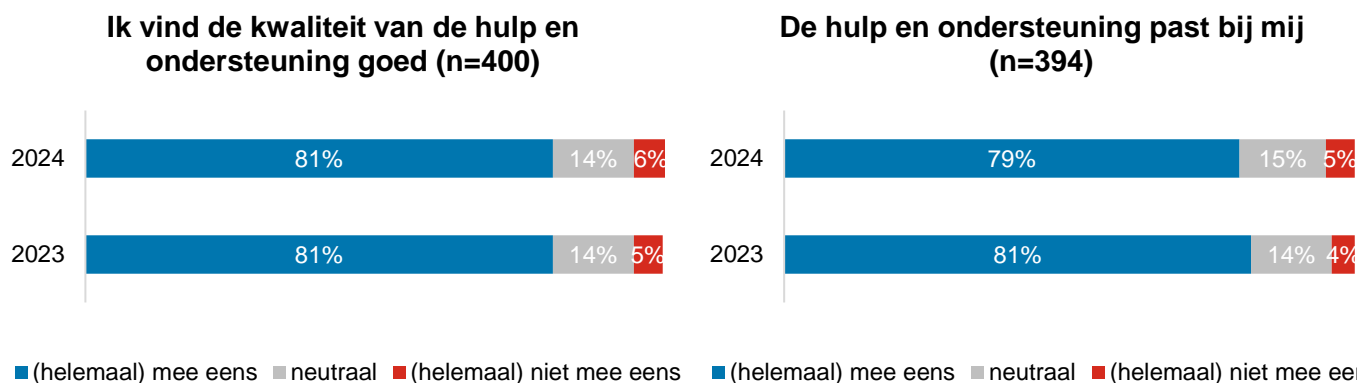
De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 8 gegeven (35%). Slechts 9% van de respondenten heeft de medewerker een onvoldoende gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer is een **7,7**. Vorig jaar was dit een 7,8.

Respondenten die een hoog rapportcijfer hebben gegeven, waarderen de medewerker onder andere vanwege diens begrip, vriendelijkheid, luistervermogen en snelheid. Deze medewerkers zouden de tijd nemen om vragen te beantwoorden, stellen goede vragen, denken mee met de cliënt 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 slecht luisteren, geen begrip tonen, niet klantvriendelijk handelen, veroordelend en kleinerend gedrag en afspraken niet nakomen.

Kwaliteit van de ondersteuning

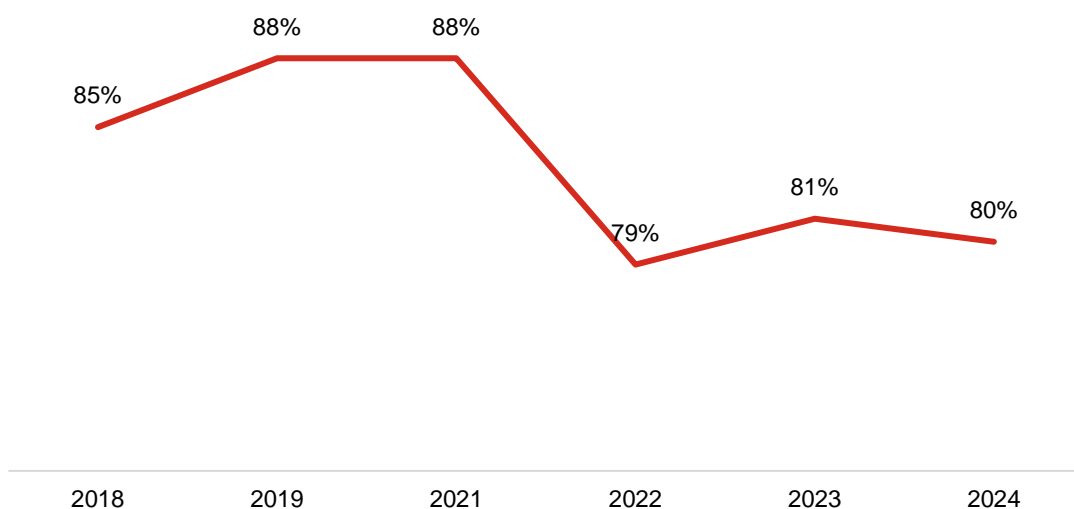
Het onderdeel *Kwaliteit van de ondersteuning* in bestaat uit twee stellingen. 81% van de Wmo-clïënten is het (helemaal) eens met de stelling *Ik vind de kwaliteit van de hulp en ondersteuning goed*. Vorig jaar was dit eveneens 81%.

Ook een groot aandeel van de respondenten was het (helemaal) eens met de stelling *De hulp en ondersteuning past bij mij*, namelijk 79%. In 2023 was dit percentage 81%.



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 ongeveer gelijk. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” voor de twee stellingen van dit onderdeel bedraagt 80%. In 2023 was dit 81%.

Percentage positief voor onderdeel Kwaliteit door de jaren heen

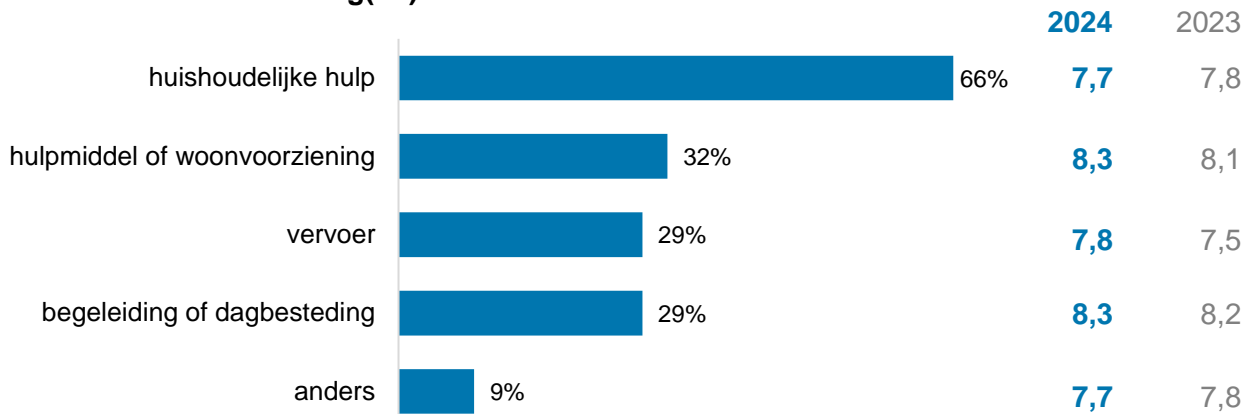


Beoordeling van specifieke vormen van Wmo-hulp en -voorzieningen

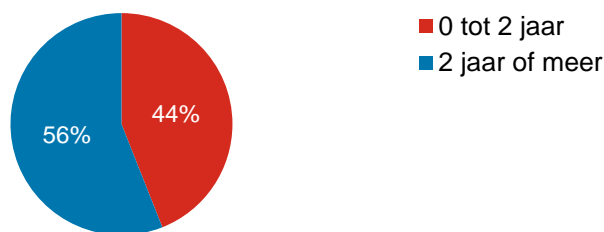
Cliënten is ook gevraagd van welke Wmo-voorziening zij gebruik maken, welk rapportcijfer zij daaraan toekennen en hoe lang zij al gebruik maken van ondersteuning of hulp van de gemeente. Bij het berekenen van de percentages respondenten die gebruik maken van deze vormen van hulp of voorzieningen, zijn 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.

Iets meer dan de helft van de respondenten heeft al 2 jaar of meer ondersteuning of hulp vanuit de Wmo (56%). Daarnaast maken de meeste respondenten gebruik van huishoudelijke hulp (66%). Hier geven ze gemiddeld het laagste rapportcijfer aan van 7,7. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven ze aan hun begeleiding of dagbesteding en aan hun hulpmiddel of woonvoorziening (8,3). 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), een aangepaste fiets, een (elektrische) rolstoel, invalidenparkeerkaarten en/of -plaatsen of coaching (bijvoorbeeld voor autisme).

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



Hoe lang maakt u gebruik van ondersteuning of hulp van de gemeente?

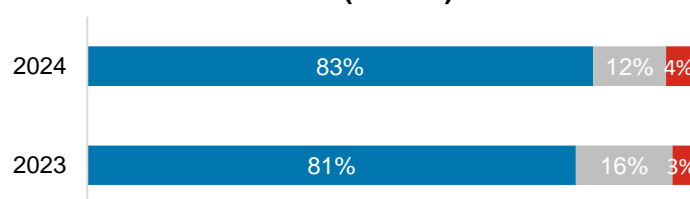


In dit onderzoek zaten weinig noemenswaardige verschillen tussen de Wmo-clïënten die al 2 jaar of meer ondersteuning of hulp vanuit de gemeente ontvangen en Wmo-clïënten die korter dan 2 jaar ondersteuning of hulp vanuit de gemeente ontvangen. Wel is een significant verschil gevonden bij de vraag 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?' 35% van de Wmo-clïënten die al 2 jaar of meer ondersteuning of hulp vanuit de gemeente ontvangen wist van het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl maar 23% Wmo-clïënten die korter dan 2 jaar ondersteuning of hulp vanuit de gemeente ontvangen dit wist.

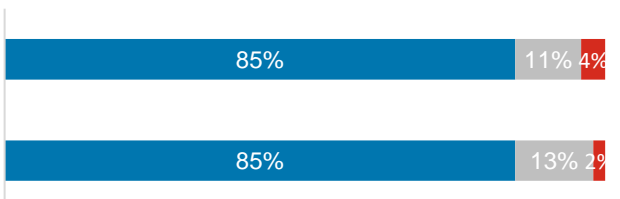
Effect van de ondersteuning

Het onderdeel *Effect van de ondersteuning* bestaat uit drie stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-clïënten 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 80%. Het verschil met vorig jaar is niet heel groot, toen was 76% 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= 366)

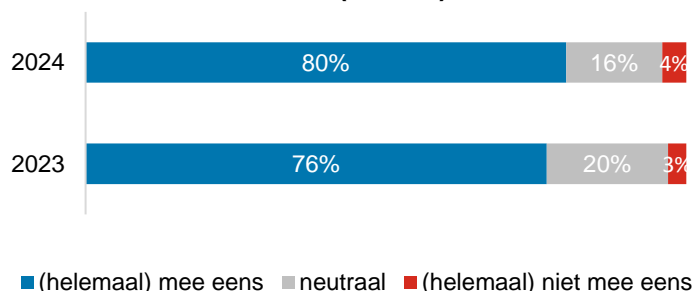


Door de hulp en ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (n= 395)



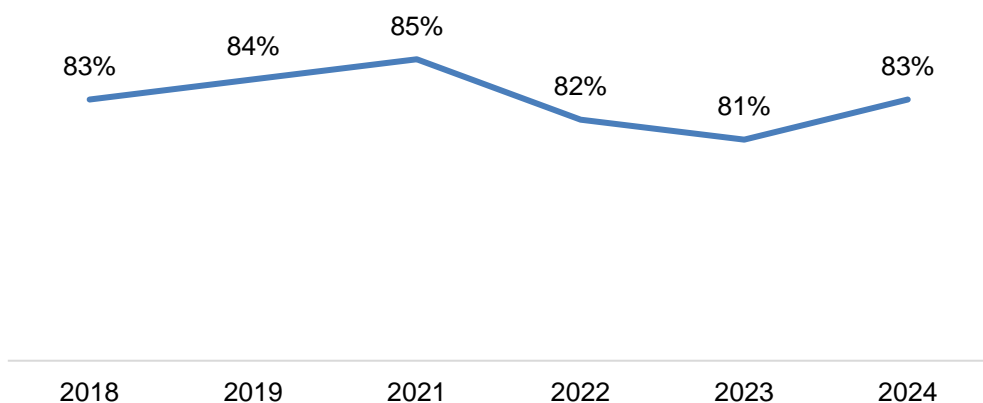
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens ■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

Door de hulp en ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven (n= 375)



Door de jaren heen, tot drie 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%. Daarna is het licht gezakt naar 81% in 2023. Dit jaar is het licht gestegen naar 83%.

Percentage positief voor onderdeel Effect door de jaren heen



Algemene opmerkingen op de Wmo-ondersteuning

183 respondenten hebben een opmerking achtergelaten over de hulp die zij ontvangen. Deze respondenten waren vaak (erg) tevreden met die hulp en/of begeleiding. 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. Zij vinden dat ze te weinig tijd krijgen voor de huishoudelijke hulp, 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. Verder waren sommige respondenten ontevreden over de communicatie van diverse organisaties. Zo werd bijvoorbeeld aangegeven dat de organisatie slecht terugbelt of dat niet van te voren wordt medegedeeld dat de hulp uit valt.

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.

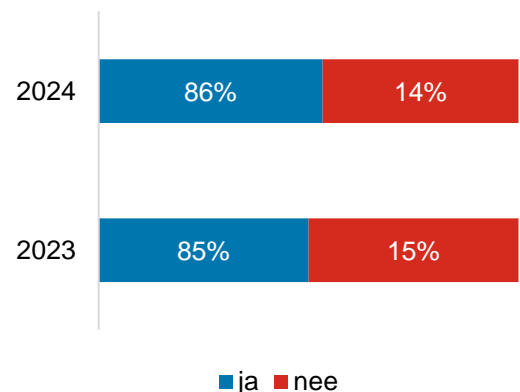
Verbinding met de buurt

Ongeveer driekwart van de respondenten (74%) geeft aan nooit in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt te komen, hiervan geeft 59% aan dit ook niet te willen. Ongeveer één op de zeven (15%) geeft aan dat wel minstens één keer per week te doen en ongeveer één op de negen (11%) af en toe. Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte daling in het aantal Wmo-cliënten dat wel eens in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt komt. Van de respondenten die wel naar het buurthuis of een buurtvereniging gaan, geeft de overgrote meerderheid (86%) aan dat zij tevreden zijn met het aanbod aan activiteiten.

Komt u wel eens in het buurthuis of bij een vereniging bij u in de buurt? (n=411)

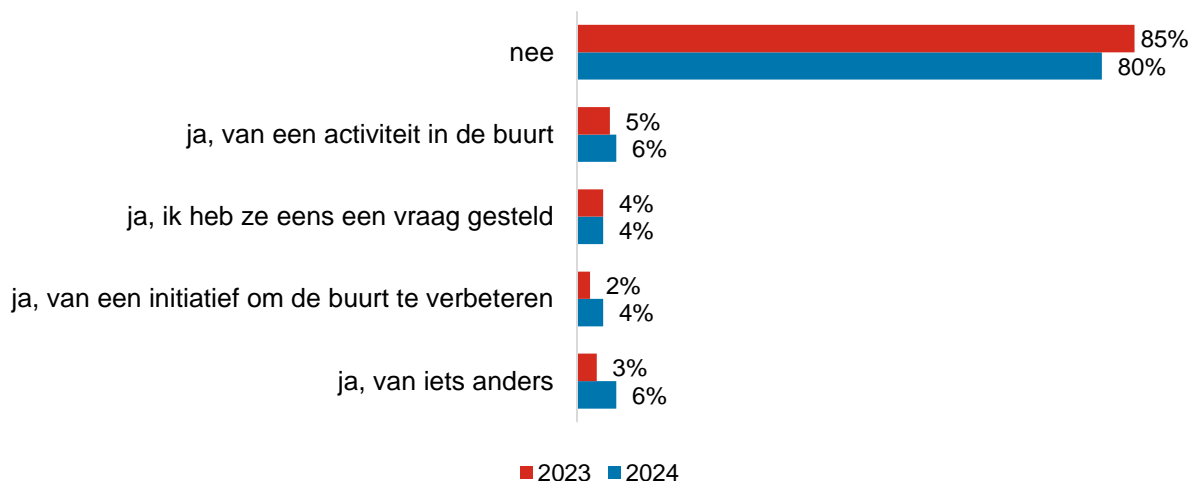


Voldoet het aanbod aan activiteiten bij u in de buurt aan uw wensen? (n=100)



Ten slotte geeft 80% van de respondenten aan dat zij het Voor Elkaar Team in hun buurt niet kennen. Ten opzichte van vorig jaar is dit percentage echter wel gedaald met 5%. 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, maatschappelijk werker of begeleider.

Kent u het Voor Elkaar Team bij u in de buurt? (n=404)

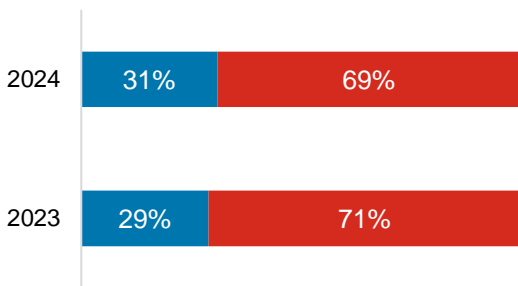


Mantelzorg

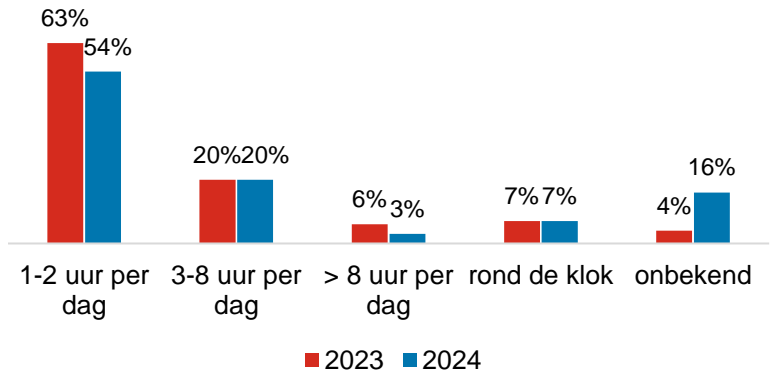
Iets minder dan een derde van de respondenten (31%) ontvangt mantelzorg (zorg die zij van familie, burens, vrienden en/of kennissen krijgen). Respondenten is ook gevraagd om aan te geven hoeveel uur mantelzorg per week zij krijgen. Deze antwoorden hebben we in een aantal categorieën ingedeeld: tot en met 14 uur op weekbasis, wat gemiddeld 1-2 uur per dag is; 15-56 uur op weekbasis, wat gemiddeld 3-8 uur per dag is; meer dan 56 uur op weekbasis maar niet rond de klok en, als laatste, rond de klok.

Ruim de helft van de respondenten die mantelzorg krijgen (54%), krijgt maximaal 14 uur mantelzorg per week. In 2023 was dit ook het geval. Eén op de vijf (20%) krijgt tussen de 15 en 56 uur mantelzorg per week. Slechts 3% krijgt meer dan 56 uur maar niet rond de klok mantelzorg en 7% krijgt rond de klok mantelzorg. De rest van de respondenten (16%) heeft een antwoord ingevuld wat niet duidelijk te herleiden was tot een aantal uur per week.

Ontvangt u mantelzorg? (n=413)



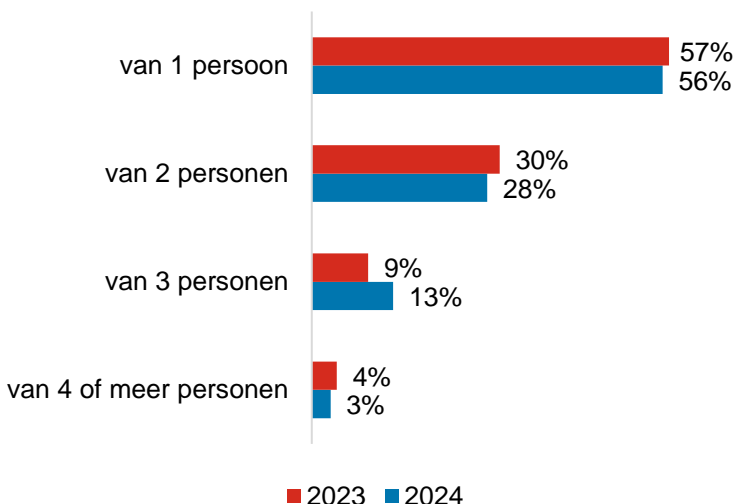
Hoeveel uur per week ontvangt u mantelzorg? (n=121)



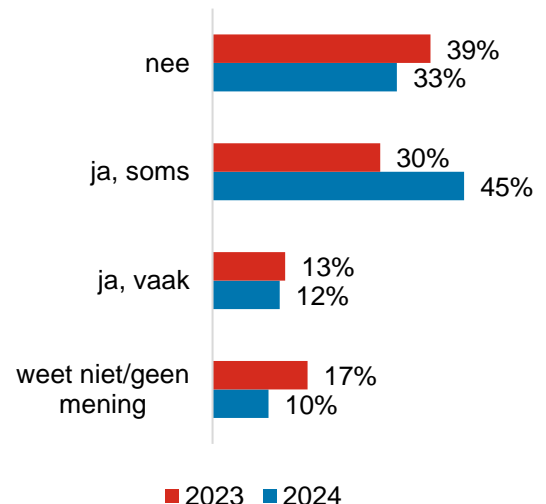
Ruim de helft van de respondenten die mantelzorg ontvangen (56%), krijgt dat meestal van één persoon. Ruim een vierde (28%) krijgt mantelzorg van twee personen. Ongeveer één op de acht krijgt mantelzorg van drie personen (13%) en 3% van vier of meer personen.

Een derde (33%) van de respondenten die mantelzorg ontvangen, denkt dat hun mantelzorger(s) het goed aankunnen. Dit is een daling van 6% ten opzichte van 2023. Daarentegen denkt 45% dat het hun mantelzorger(s) soms te veel wordt en ruim een tiende (12%) dat het hun mantelzorger(s) vaak te veel wordt. Verder weet 10% het niet of heeft geen mening gegeven.

Van hoeveel personen ontvangt u mantelzorg? (n=127)



Denkt u dat het uw mantelzorger(s) wel eens te veel wordt? (n=126)



Gevoel van geluk

Ten slotte is aan de respondenten gevraagd in hoeverre 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 (27%), op de voet gevolgd door een 8 (25%). Ruim één op de vijf (22%) van de respondenten heeft hun geluksgevoel een onvoldoende gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer is een **6,7**. In 2023 was het gemiddelde rapportcijfer ongeveer gelijk met een 6,8.

130 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, een prettige woning/woon omgeving, het geloof en het hebben van een goede gezondheid. Ook draagt een gevoel van zelfredzaamheid ondanks (lichamelijke) beperkingen bij aan het geluksgevoel, zolang men maar de activiteiten kan blijven doen die men wil doen.

Een slechte of achteruitgaande gezondheid, chronische pijn, ziekte en psychische en/of lichamelijke klachten zijn daarentegen genoemde factoren die negatief bijdragen aan het geluksgevoel, net als eenzaamheid, afhankelijk zijn van anderen en het verliezen/gemis van een familielid of partner. Daarnaast wordt het hebben van mindere mobiliteit vaak genoemd, waardoor sommigen zich zorgen maken over de toekomst.

Voelt u zich gelukkig? (n=387)

