



Ceo Wmo over 2023; ISD Bollenstreek

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/concept

Datum

november 2024

Opdrachtgever

ISD Bollenstreek

Auteurs

Teije ten Den
Carolien Veldkamp

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
2 Ervaringen Wmo-cliënten	10
2.1 Toegang	10
2.2 Keukentafelgesprek	12
2.3 Kwaliteit van de ondersteuning	14
2.4 Effecten van de ondersteuning	16

Samenvatting

De ISD Bollenstreek heeft Ipsos I&O (voorheen I&O Research) opdracht gegeven een cliëntervaringsonderzoek (ceo) te laten uitvoeren onder Wmo-cliënten. Met een jaarlijkse uitvoering biedt dit onderzoek de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de hulpverlening in de Bollenstreek voldoet aan de verwachtingen. In september 2024 ontvingen 968 Wmo-cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Ruim 400 cliënten vulden de vragenlijst in, een respons van 45 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

Acht op de tien weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag

Acht op de tien Wmo-cliënten (80%) uit de Bollenstreek weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Een minderheid van 7 procent weet niet waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. De bekendheid is vergelijkbaar met vorig jaar.

Twee derde wordt snel geholpen

Twee derde van de Wmo-cliënten (66%) voelt zich snel geholpen na het melden van hun hulpvraag. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande twee metingen, maar lager dan de jaren daarvoor (2020; 79%). De ruime meerderheid is tevreden over de manier waarop de ISD met de hulpvraag omgaat. Ruim acht op de tien cliënten (85%) voelen zich serieus genomen door de medewerker en driekwart (76%) geeft aan dat er samen naar oplossingen is gezocht. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

Bekendheid cliëntondersteuner gedaald

Het is mogelijk voor Wmo-cliënten om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner is in te schakelen voor meer informatie, advies en algemene ondersteuning. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In de ISD Bollenstreek is een kwart van de tien Wmo-cliënten (26%) bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid is ten opzichte van de voorgaande jaren licht afgenomen.

Cliënten zeer positief over keukentafelgesprek

Iets minder dan de helft van de Wmo-cliënten (45%) voert het keukentafelgesprek alleen. Vier op de tien nemen een naaste mee en een klein deel neemt iemand anders (8%) of de onafhankelijke cliëntondersteuner mee (6%). Als cliënten het gesprek alleen voeren is dat met name omdat zij geen behoefte hebben aan ondersteuning. Over het verloop van het keukentafelgesprek is de ruime meerderheid zeer te spreken. Negen op de tien cliënten (89%) zijn tevreden over de manier waarop de ISD medewerker naar hen heeft geluisterd. Over de deskundigheid van de medewerker (86%), het contact met de medewerker (84%) en de gekozen oplossing (84%) zijn ruim acht op de tien cliënten tevreden. Ten opzichte van vorig jaar is dit vergelijkbaar of licht gestegen.

Tevredenheid met ondersteuning gedaald, meerderheid nog steeds positief

Driekwart van de Wmo-cliënten (74%) vindt de ondersteuning die zij ontvangen van goede kwaliteit. Dit is lager dan de voorgaande jaren (2022; 84%). Een op de tien cliënten is ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (10%). Dit is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar.

(7%), maar vergelijkbaar met 2021 (9%). Het aandeel cliënten dat neutraal (17%) staat tegenover de kwaliteit van de ondersteuning is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Bijna acht op de tien cliënten (78%) vinden de ondersteuning passend bij hun hulpvraag. Dit is minder dan in 2022 (86%). Het aandeel dat de ondersteuning niet passend vindt (8%), is vergelijkbaar met vorig jaar en lager dan in 2021 (11%). Cliënten beoordelen de dagbesteding (8,1), individuele begeleiding (8,1) en woonvoorziening (8,0) gemiddeld het hoogst. De huishoudelijke hulp wordt met een 7,4 als ruim voldoende beoordeeld. In eigen woorden geven cliënten aan zeer blij te zijn met de huishoudelijk hulp. Wel benoemt een deel dat bij ziekte en vakantie zij vaak geen vervanging te krijgen en dat niet elke huishoudelijke hulp de Nederlandse taal machtig is. Minder tevreden zijn Wmo-cliënten over de vervoersvoorziening (6,8). Drie op de tien cliënten (29%) geven dit een onvoldoende. Als toelichting geven cliënten dat de vervoersvoorziening vaak niet op tijd komt.

Cliënten ervaren positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten zijn te spreken over de ondersteuning die zij ontvangen. Circa acht op de tien cliënten kunnen zich beter redden (83%), beter de dingen doen die zij willen (80%) en ervaren een betere kwaliteit van leven (78%). Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

Inleiding

1 Inleiding

Achtergrond

De ISD Bollenstreek is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De ISD Bollenstreek verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clients met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. Ipsos I&O (voorheen I&O Research) voert in opdracht van de ISD Bollenstreek jaarlijks dit onderzoek uit. Het onderzoek biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de hulpverlening in de Bollenstreek aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de ISD Bollenstreek met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting voor de Wmo.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo uit 2015, in 2023 van de ISD Bollenstreek een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2023 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen van de Wmo zijn: hulp bij het huishouden, collectief vervoer, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In september 2024 ontvingen Wmo-clients uit ISD Bollenstreek een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal ontvingen 968 Wmo-clients een uitnodiging. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 1.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (76%), de rest vulde hem online (24%) in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
968	433	45%

Vragenlijst

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De ISD Bollenstreek heeft ervoor gekozen om in de vragenlijst gericht te vragen naar het (keukentafel)gesprek en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Analyse

De antwoordcategorieën ‘weet niet’, ‘geen antwoord’ en ‘niet van toepassing’ zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Sommige uitkomsten gaan niet over de totaalgroep, maar een specifieke groep cliënten. Indien dat het geval is, staat dit bij de titel van de desbetreffende tabel of grafiek vermeld. Tussen haakjes staat het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=) vermeld. Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd. Als de resultaten van meerdere jaren staan verwerkt in een grafiek of tabel, dan heeft het aantal respondenten betrekking op de huidige meting (2023).

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

Ervaringen Wmo-cliënten

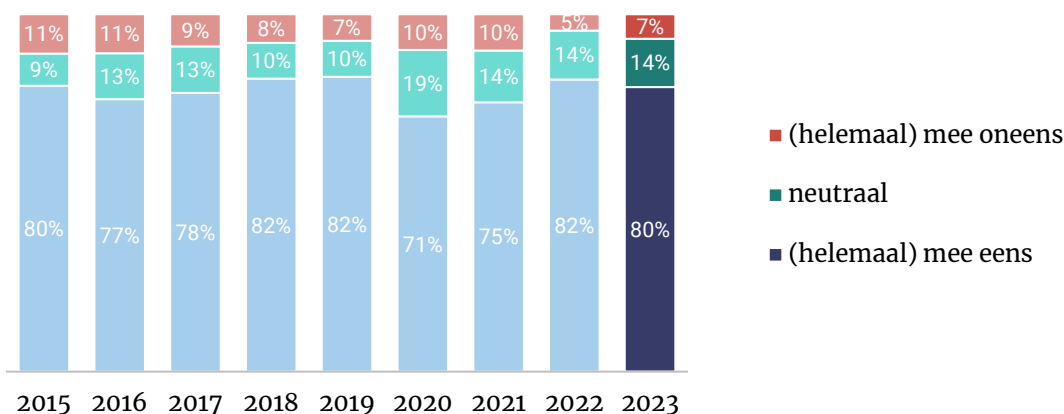
2 Ervaringen Wmo-cliënten

2.1 Toegang

Acht op de tien weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag

Acht op de tien Wmo-cliënten (80%) uit de Bollenstreek weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Net als vorig jaar heeft 14 procent hier geen uitgesproken mening over. Een minderheid van 7 procent weet niet waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. De bekendheid is vergelijkbaar met vorig jaar. Na een afname in de jaren 2020 (71%) en 2021 (75%), die mogelijk verklaard kan worden door de coronacrisis, is de bekendheid weer vergelijkbaar met de jaren daarvoor.

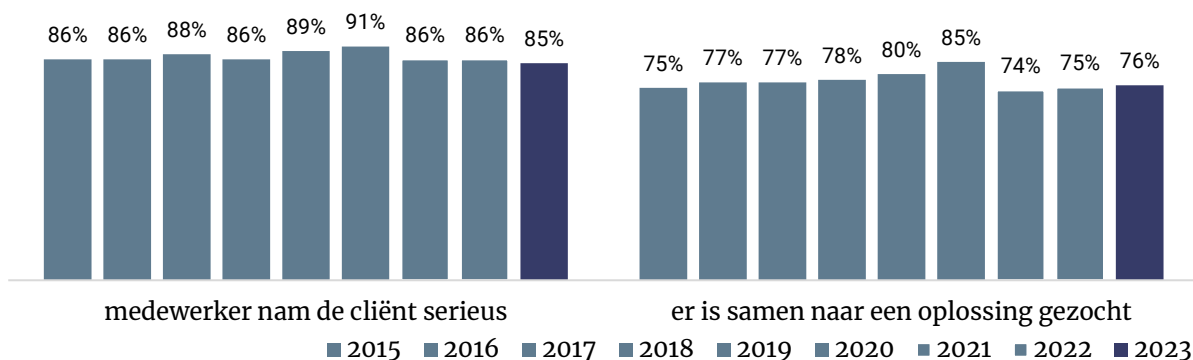
Figuur 2.1 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (basis: het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente/ISD Bollenstreek, n=294)



Ruime meerderheid ISD cliënten voelt zich serieus genomen en zoekt samen naar oplossing

De grote meerderheid van de Wmo-cliënten is positief over hoe de ISD met hun hulpvraag is omgegaan. Ruim acht op de tien cliënten (85%) vinden dat zij serieus werden genomen door de medewerker. Daarnaast geeft driekwart (76%) aan dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. De tevredenheid is vergelijkbaar met de voorgaande twee jaren, maar lager dan in 2020.

Figuur 2.2 Tevredenheid over melden hulpvraag (% (helemaal) mee eens) (basis: het afgelopen jaar contact gehad met de ISD Bollenstreek, n=279)

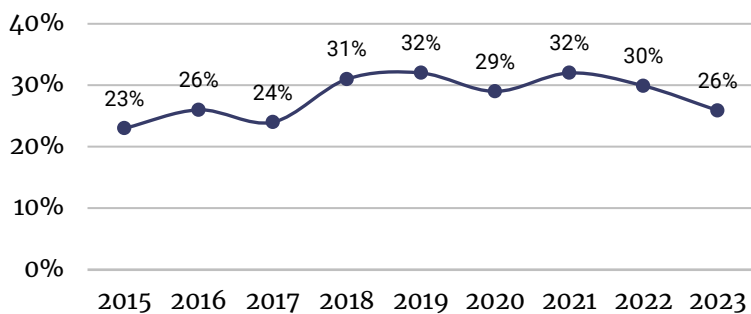


66% van de Wmo-cliënten in de Bollenstreek voelt zich snel geholpen. Dit is een vergelijkbaar met de voorgaande drie metingen (2023 en 2022: 64%, 2021: 68%). Ten opzichte van de jaren daarvoor is dit lager (2020: 79%, 2019: 79%, 2018: 73%, 2017: 71%).

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner gedaald

Het is mogelijk voor Wmo-cliënten om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner is in te schakelen voor meer informatie, advies en algemene ondersteuning. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In de ISD Bollenstreek is een kwart van de tien Wmo-cliënten (26%) bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid is ten opzichte van de voorgaande jaren licht afgenomen. Voor veel Wmo-cliënten is er net als in de voorgaande jaren ook weinig behoefte om iemand mee te nemen naar het gesprek (zie Figuur 2.5).

Figuur 2.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (% bekend) (basis: het afgelopen jaar contact gehad met de ISD Bollenstreek, n=390)

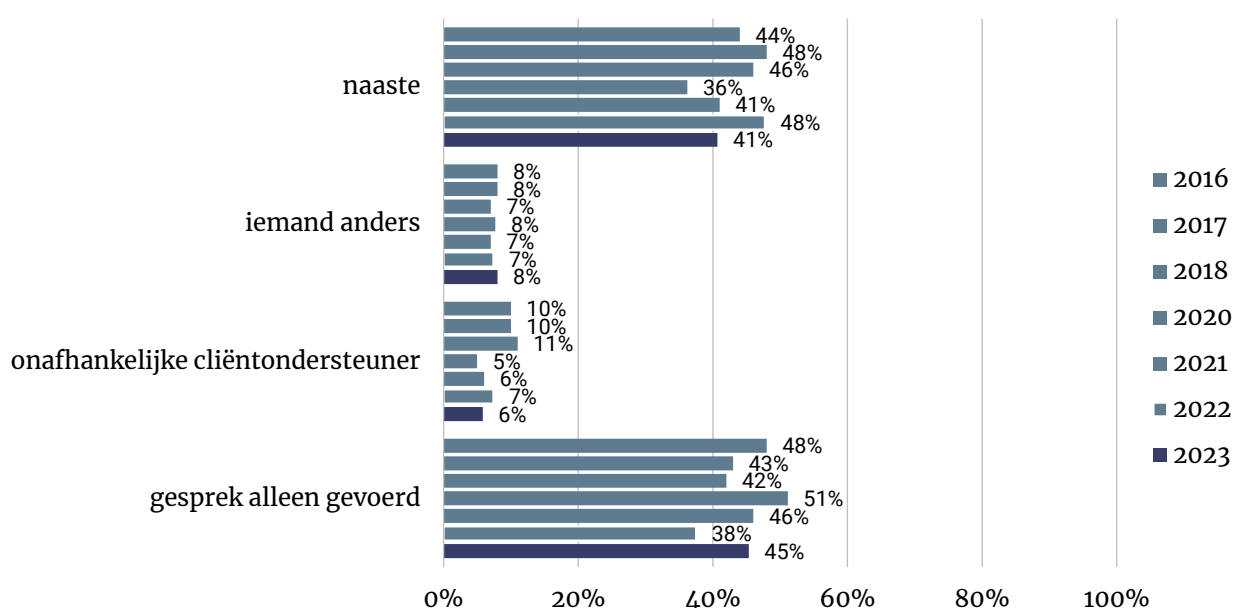


2.2 Keukentafelgesprek

Meer cliënten voeren het gesprek met de ISD alleen

Iets minder dan de helft van de Wmo-cliënten (44%) had in het afgelopen jaar een gesprek met de medewerker van de ISD Bollenstreek over hun Wmo-voorziening. Van de cliënten die een gesprek hadden, voerde iets minder dan de helft (45%) dit gesprek alleen. Dit is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (38%), maar over de jaren heen is dit aandeel redelijk stabiel. Vier op de tien Wmo-cliënten namen (41%) een naaste mee naar het gesprek, bijvoorbeeld een partner, kind of vriend. Dit is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (48%), maar vergelijkbaar met 2022 (41%). Net als voorgaande jaren nam een klein deel iemand anders mee (8%) of maakte gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner (6%).

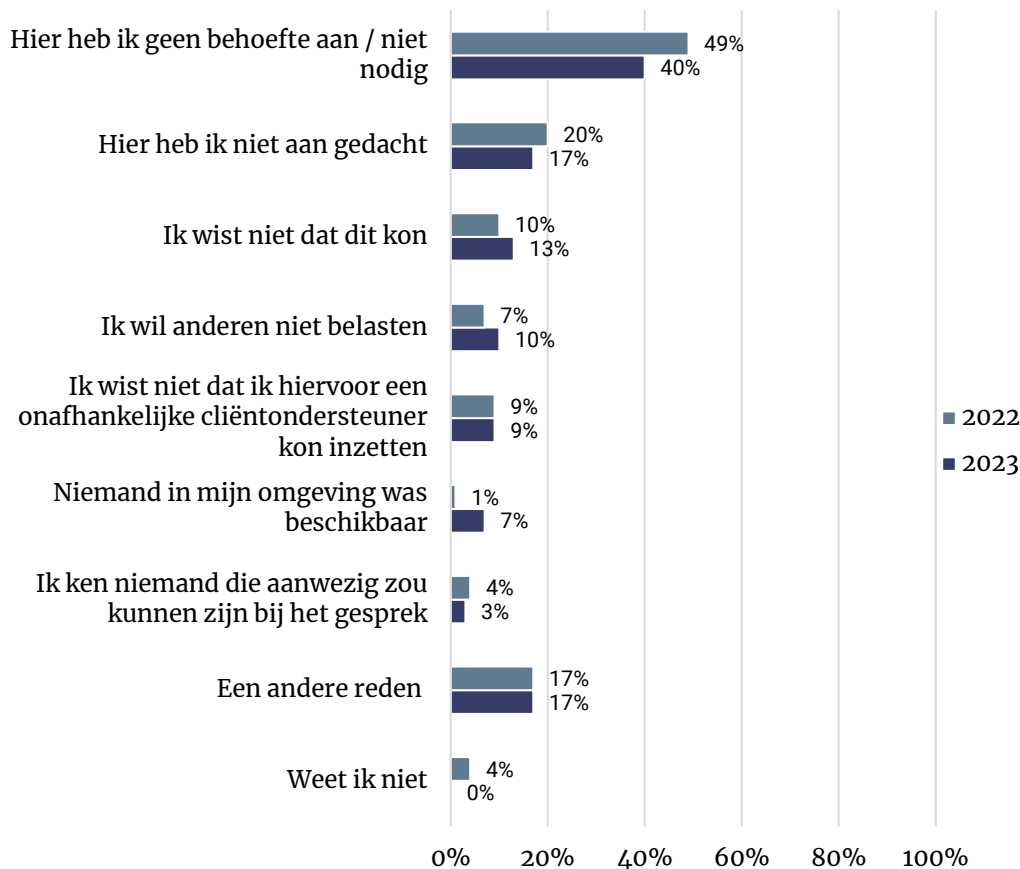
Figuur 2.4 Was er bij het gesprek nog iemand anders aanwezig? (basis: afgelopen 12 maanden gesprek gehad, n=172)



Vier op de tien hebben geen behoefte aan ondersteuning

De voornaamste reden voor cliënten om het gesprek alleen te voeren is dat zij geen behoefte hadden aan ondersteuning bij het gesprek (40%). Dit is iets minder dan vorig jaar, toen de helft (49%) hier geen behoefte aan had. Andere redenen worden minder vaak benoemd, zie onderstaande Figuur 2.5 Een deel had hier niet aan gedacht (17%) of wist niet dat dit kon (13%). Een op de tien wil anderen niet belasten (10%) of wist niet dat een onafhankelijke cliëntondersteuner mee kon naar het gesprek (9%). Bij zeven procent was niemand in de omgeving beschikbaar. Net als vorig jaar noemt 17 procent een andere reden, bijvoorbeeld dat het gesprek telefonisch werd afgenomen.

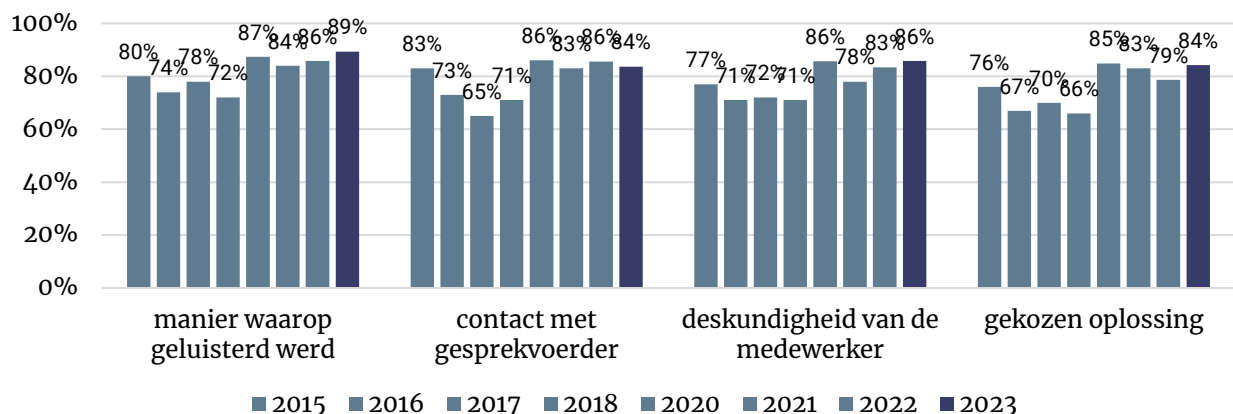
Figuur 2.5 Wat is de reden dat er niemand anders aanwezig was bij het gesprek? (basis: gesprek alleen gevoerd, n=70, meerdere antwoorden mogelijk)



Cliënten zeer tevreden over verloop keukentafelgesprek

De ruime meerderheid van de Wmo-cliënten is zeer positief over het keukentafelgesprek. Negen op de tien cliënten (89%) zijn tevreden over de manier waarop de ISD medewerker naar hen heeft geluisterd. Over de deskundigheid van de medewerker (86%), het contact met de medewerker (84%) en de gekozen oplossing (84%) zijn ruim acht op de tien cliënten tevreden. Ten opzichte van vorig jaar is dit vergelijkbaar of licht gestegen. De tevredenheid over de gekozen oplossing is het meest gestegen (2022; 79%, 2023; 84%).

Figuur 2.6 Tevredenheid met keukentafelgesprek (basis: afgelopen jaar gesprek gehad, nmin=165)

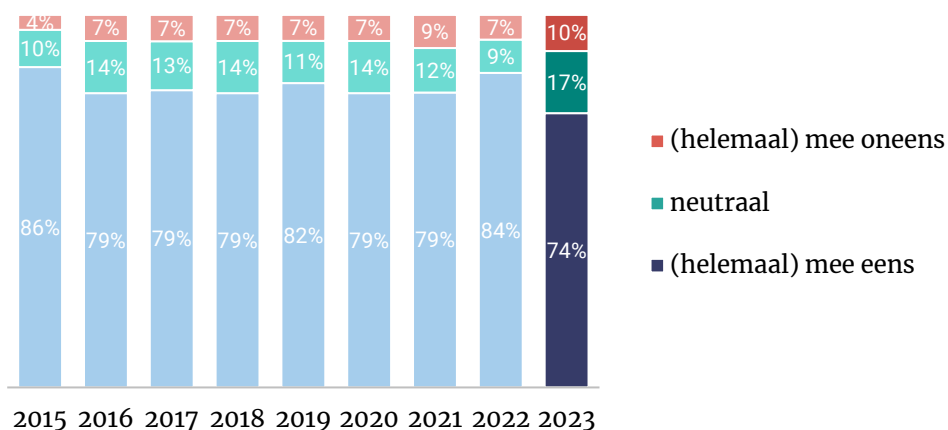


2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Tevredenheid over kwaliteit ondersteuning gedaald

Driekwart van de Wmo-cliënten (74%) vindt de ondersteuning die zij ontvangen van goede kwaliteit. Dit is lager dan de voorgaande jaren. Een op de tien (10%) vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen niet van goede kwaliteit. Dit is iets meer ten opzichte van 2022 (7%), maar vergelijkbaar met 2021 (9%). Ongeveer een op de zes cliënten (17%) staat neutraal tegenover de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning. Dit is gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren.

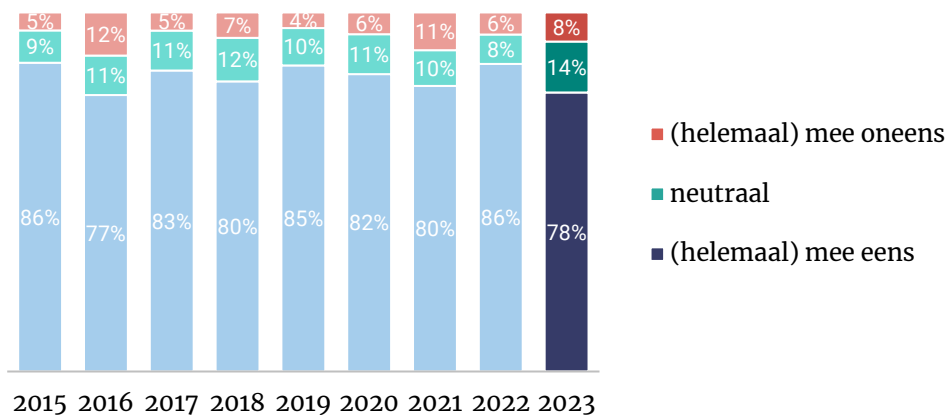
Figuur 2.7 De kwaliteit van de ondersteuning is goed (n=402)



Bijna acht op de tien vinden ontvangen ondersteuning passend

Bijna acht op de tien cliënten (78%) vinden de ondersteuning passend bij hun hulpvraag. Vorig jaar gold dit nog voor 86 procent. Van een trend lijkt hierbij geen sprake, het percentage schommelt over de jaren heen tussen de 77 en 86 procent. Acht procent vindt de ondersteuning niet passend bij de hulpvraag. Dit is vergelijkbaar met 2022 (6%) en lager dan in 2021 (11%). Het aandeel dat neutraal is tegenover de passendheid van de ondersteuning is gestegen. Veertien procent staat hier neutraal in, vorig jaar was dit nog acht procent.

Figuur 2.8 De ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag (n=395)



Cliënten vooral te spreken over woonvoorziening, dagbesteding en individuele begeleiding

Gemiddeld waarderen Wmo-cliënten de dagbesteding (8,1), individuele begeleiding (8,1) en woonvoorziening (8,0), zoals een aanpassing aan de woning of een traplift, het hoogst (zie Tabel 2.1). Deze cijfers zijn vergelijkbaar met vorig jaar. Wmo-cliënten die een rolstoel ontvangen beoordelen deze ruim voldoende (7,7). De meeste Wmo-cliënten ontvangen huishoudelijke hulp en waarderen deze gemiddeld met een 7,4. Dit is licht afgenomen ten opzichte van vorig jaar (7,7), maar vergelijkbaar met 2021 (7,4). De vervoersvoorziening wordt gemiddeld met een 6,8 beoordeeld. Dit is iets minder dan in 2022 (7,1), maar hoger dan in 2021 (6,4). Ongeveer drie op de tien (29%) Wmo-cliënten geven de vervoersvoorziening een onvoldoende.

Tabel 2.1 Gemiddelde rapportcijfer voor Wmo-voorziening¹

Type ondersteuning	Rapportcijfer 2021	Rapportcijfer 2022	Rapportcijfer 2023	% onvoldoende (5 of lager)	% voldoende (6-7)	% goed (8 en hoger)
Woonvoorziening (n=109)	7,9	8,2	8,0	11%	12%	77%
Dagbesteding (n=54)	7,5	8,3	8,1	11%	17%	72%
Individuele begeleiding (n=77)	7,8	8,3	8,1	10%	18%	71%
Groepsbegeleiding (n=19)	6,4	7,9	6,5	32%	5%	63%
Rolstoel (n=64)	7,2	7,8	7,7	9%	27%	64%
Hulp bij huishouden (n=315)	7,4	7,7	7,4	18%	23%	59%
Vervoersvoorziening (n=118)	6,4	7,1	6,8	29%	30%	41%

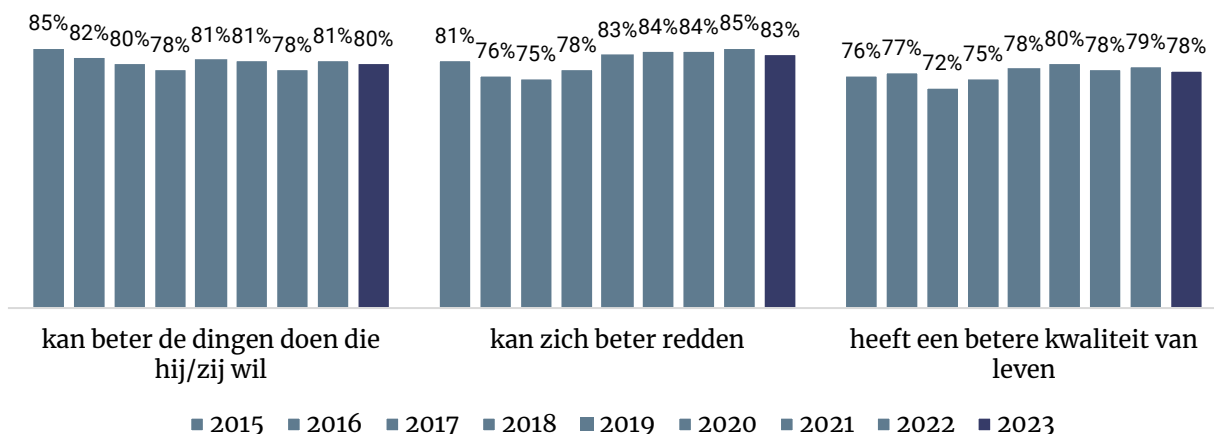
¹ Vanwege de lage respons (n=19) dienen de resultaten van groepsbegeleiding als indicatief beschouwd te worden.

2.4 Effecten van de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten zijn te spreken over de ondersteuning die zij ontvangen. Circa acht op de tien cliënten kunnen zich beter redden (83%), beter de dingen doen die zij willen (80%) en/of ervaren een betere kwaliteit van leven (78%). Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

Figuur 2.9 Effecten van de ondersteuning (nmin=352)



Cliënten willen graag meer uren huishoudelijke hulp en betere vervoersvoorziening

Tot slot konden cliënten opmerkingen, suggesties of toelichtingen mee geven. Zij geven daarin onder andere aan graag meer uren huishoudelijke hulp te willen. Ook geven cliënten aan dat zij heel tevreden zijn over de ondersteuning vanuit de Wmo. Andere opmerkingen gaan over de vervoersvoorziening, het contact met medewerkers, vervanging bij ziekte en vakantie van de huishoudelijke hulp of communicatieproblemen omdat de huishoudelijke hulp geen Nederlands kan.

- “Toen de huishoudelijke hulp op vakantie was, kreeg ik geen vervanging.”
- “De huishoudelijke hulp beheerst de Nederlandse taal niet en zijn niet zelfstandig. Het kost mij veel energie.
- “De ISD-medewerker staat open voor contact met bijvoorbeeld de ergotherapeut. Door samen af te stammen en samen te werken is de geleverde ondersteuning nog beter en passender.”
- “Steeds wisselende hulpen. Vele maanden geen vaste hulp meer gehad. Dit werkt van twee kanten niet, ik moet steeds uitleggen wat er gedaan moet worden.”
- “Regiotaxi komt niet op tijd.”
- “De hulp in de huishouding geeft me eindelijk wat rust in mijn hoofd.”
- “Twee uur per week huishoudelijke hulp is best weinig.”
- “Ik ben blij met de hulp, maar het probleem is communicatie. De hulpverleners spreken Spaans en soms een beetje Engels. Daarbij wisselen de personen regelmatig of komen niet door ziekte of vakantie.”

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

