

Clüentervaringsonderzoek Wmo 2024

Gemeente West Betuwe



Opdrachtgever Gemeente West Betuwe

Datum

Juni 2025

Auteurs

Jitske Kooistra – van der Wijk
Maaïke Bonnema

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en/ of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Wmo-voorzieningen	5
2. Contact met Team sociaal.....	8
3. Onafhankelijke cliëntondersteuning	13
4. Mantelzorg.....	15
5. Kwaliteit van de ondersteuning	18
6. Invloed van de ondersteuning	20
7. Rapportcijfers, tips en opmerkingen.....	22
7.1. Rapportcijfers.....	22
7.2. Tips en opmerkingen	22

Inleiding

Gemeenten dienen te onderzoeken of hun inwoners die gebruikmaken van een voorziening uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) tevreden zijn met de dienstverlening en ondersteuning. Het is daarbij bovendien relevant of de ondersteuning de zelfredzaamheid van cliënten verhoogt en een oplossing biedt voor hun ondersteuningsvraag.

De gemeente West Betuwe is geïnteresseerd in de ervaringen van cliënten met de dienstverlening rondom de Wmo. Waarover zijn zij tevreden en waar liggen mogelijke verbeterpunten? Op deze manier ontstaat inzicht op welke wijze de gemeente de communicatie, dienstverlening en voorzieningen mogelijk kan verbeteren, gezien vanuit de belevingswereld van cliënten. De gemeente heeft daarom door KWIZ een ervaringsonderzoek laten uitvoeren. In dit rapport worden de resultaten hiervan weergegeven.

Methodiek van het onderzoek

Dit onderzoek heeft twee componenten: een cijfermatige analyse van de cliëntervaring en een kwalitatieve analyse waarbij de verhalen achter de cijfers naar voren komen:

- **Enquête onder Wmo-cliënten**
In januari 2025 is de enquête onder de doelgroep verspreid. In de vragenlijst komen verschillende thema's aan bod: het contact met Team sociaal, de (ervaringen met de) onafhankelijke cliëntondersteuning, mantelzorg, de kwaliteit van de ondersteuning en de invloed van de ondersteuning.
- **Groepsgesprekken: Wmo cliënten en Adviesraad sociaal domein (specialistengroep Wmo)**
Voor het kwalitatieve onderdeel van het onderzoek heeft de gemeente aan KWIZ gevraagd om twee groepsgesprekken uit te voeren: een gesprek met Wmo-cliënten en een gesprek met de adviesraad sociaal domein (specialistengroep Wmo). Deze gesprekken hadden als doel om de enquêteresultaten te verdiepen en te verbreden door de verhalen achter de cijfers in beeld te brengen. De groepsgesprekken vonden plaats op het gemeentehuis in Geldermalsen in mei 2025. De gesprekken duurden circa 1,5 uur en de resultaten zijn vervolgens anoniem verwerkt.

In 2024 heeft KWIZ een soortgelijk onderzoek uitgevoerd voor de gemeente West Betuwe over de cliëntervaringen in 2023. Waar mogelijk hebben we in dit rapport vergelijkingen opgenomen met de resultaten van het vorige onderzoek.

Doelgroep en respons

De doelgroep bestaat uit inwoners die in het jaar 2024 gebruikmaakten van een Wmo-voorziening. Deze inwoners zijn middels een brief benaderd om de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst kon online of op papier worden ingevuld. Er zijn in totaal 1.346 adressen aangeschreven en 439 inwoners hebben de enquête ingevuld (342 op papier en 97 online). Dat is 33 procent van de aangeschreven doelgroep. Deze respons is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep¹.

In het rapport maken wij (waar mogelijk) een vergelijking met het onderzoek uit 2023. Destijds bestond de doelgroep uit inwoners die in het jaar 2023 een aanvraag hebben gedaan voor een Wmo-voorziening. Er waren in totaal 753 adressen aangeschreven en 291 inwoners hadden de enquête ingevuld (245 op papier en 46 online). Ook hier was de respons voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep.

Bij het groepsgesprek met de Wmo-cliënten waren zes cliënten aanwezig. Tijdens het gesprek met de adviesraad waren er vier aanwezigen (voltallige specialistengroep Wmo binnen de Adviesraad).

¹ Voor een doelgroep van deze omvang is bij een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent een respons nodig van 300 ingevulde enquêtes (22 procent) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Opzet rapport

Het rapport begint met een grafische samenvatting waarin de belangrijkste bevindingen worden gepresenteerd. Vervolgens worden de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek per thema weergegeven. De vragenlijst bestond uit vragen met verschillende antwoordmogelijkheden². Bij vragen waar 'Geen mening/n.v.t.' een antwoordmogelijkheid was, is ervoor gekozen om deze in de analyse buiten beschouwing te laten. Het weglaten van deze antwoordcategorie komt de leesbaarheid en de inhoudelijke analyse ten goede.

² Per vraag wordt het aantal respondenten weergegeven die de vraag heeft ingevuld (n = ...).

CEO Wmo 2024 – gemeente West Betuwe

Respons

33%

439 van de 1.346 aangeschreven cliënten. De respons is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de volledige gebruikersgroep.

KWIZ heeft een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2024 ondersteuning hebben gekregen vanuit de Wmo. In deze samenvatting worden de belangrijkste uitkomsten weergegeven.

Contact met Team sociaal

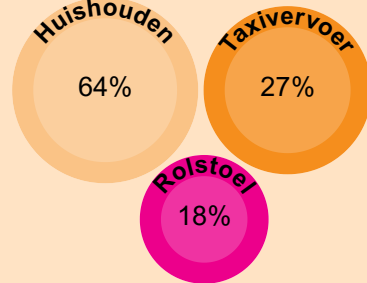
Het grootste aandeel (24 procent) wist waar hij moest zijn met zijn ondersteuningsvraag via het **eigen sociale netwerk**.

De meeste cliënten zijn **telefonisch** in contact gekomen met de Team sociaal.

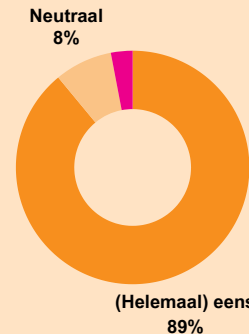


Vormen van ondersteuning

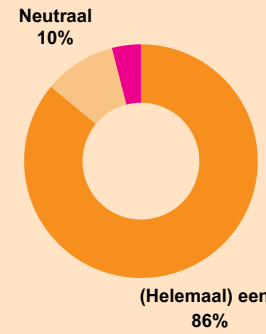
64 procent kreeg ondersteuning in de vorm van **huishoudelijke ondersteuning**. 27 procent kreeg ondersteuning in de vorm van **vervoer** en 18 procent heeft een **rolstoel of scootmobiel** ontvangen. De meeste cliënten maken gebruik van één voorziening (61 procent).



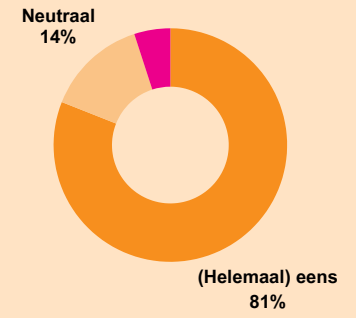
Consulenten van Team Sociaal



De consulent nam voldoende tijd voor mij.

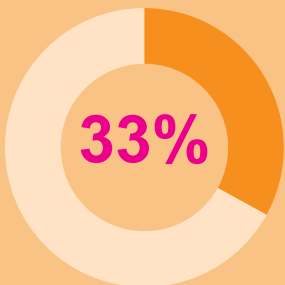


De consulent nam mij serieus.



De consulent was goed bereikbaar bij vragen.

Onafhankelijke cliëntondersteuner



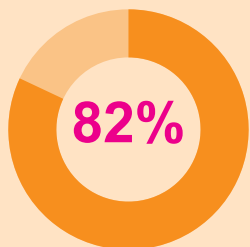
Een derde heeft gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Respondenten die gebruik hebben gemaakt van OCO, geven aan dat zij hierdoor **beter zijn aanvraag konden doen** (47 procent) en een vijfde geeft aan dat hierdoor **beter naar hen werd geluisterd**.

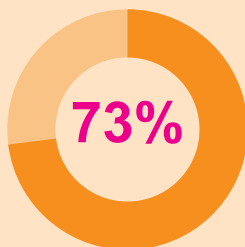
Toelichting antwoorden contact

Respondenten konden hun antwoorden toelichten, de meeste cliënten delen positieve ervaringen. Ook worden verbeterpunten genoemd op het gebied van communicatie en herindicaties.

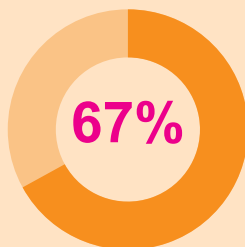
Kwaliteit van de ondersteuning



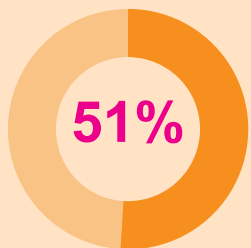
Kan door de ondersteuning zelfstandig blijven wonen.



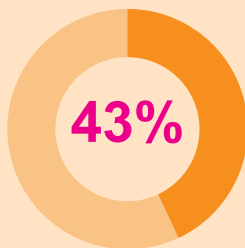
Heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.



Heeft door de ondersteuning beter het huishouden op orde.



Komt door de ondersteuning vaker het huis uit.



Heeft meer contact met mensen uit de omgeving.

Als bovenstaande resultaten in verband worden gebracht met het soort Wmo-voorziening dat cliënten gebruiken, is te zien dat het doel van de soort ondersteuning vaak wordt bereikt. Zo geeft de meerderheid van de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangt aan het huishouden beter op orde te hebben door de ondersteuning.



Kwaliteit van de ondersteuning



82 procent vindt de ondersteuning die hij krijgt goed.

Mantelzorg

65 procent de respondenten krijgt naast de ondersteuning van de gemeente ook **hulp van naasten**. De meesten krijgen ondersteuning bij het bezoek aan het ziekenhuis/een arts en bij administratieve taken.



Rapportcijfers per onderdeel

Per onderdeel konden respondenten een rapportcijfer geven.

	Cijfer
Contact met Team sociaal.	7,2
Snelheid waarmee de aanvraag is behandeld.	7,1
De kwaliteit van de ondersteuning.	7,7
Positieve invloed van de ondersteuning.	7,6
De tevredenheid met de gekregen oplossing.	7,7



Tips en opmerkingen

Respondenten konden aan het einde van de vragenlijst tips of opmerkingen achterlaten. De meesten hebben **complimenten** achtergelaten voor de gemeente. Verder zijn tips voor de gemeente (communicatie en reactiesnelheid) en zorgaanbieders (vervanging bij ziekte).

1. Wmo-voorzieningen

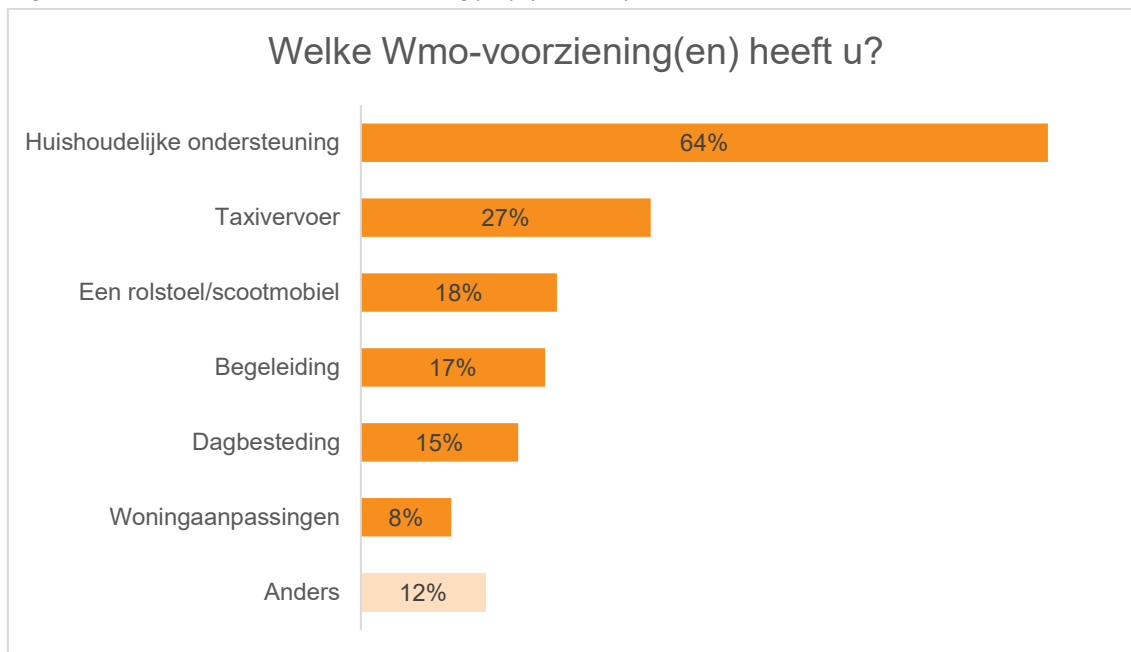
Dit hoofdstuk geeft inzicht in het type voorzieningen en de hoeveelheid voorzieningen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning waar de cliënten gebruik van maken.

Type Wmo-voorziening

Onderstaande figuur toont het gebruik per Wmo-voorziening onder de respondenten van het onderzoek³. De meerderheid van de respondenten (64 procent) krijgt ondersteuning in de vorm van huishoudelijke ondersteuning. Daarnaast maakt ruim een kwart gebruik van taxivervoer en maakt 18 procent gebruik van een rolstoel of scootmobiel. Bij de antwoordmogelijkheid 'anders, namelijk' benoemen respondenten dat zij ondersteuning krijgen in de vorm van een (driewiel)fiets, een invalidenparkeerkaart, een aanpassing van de badkamer of een traplift.

Vergelijking met 2023: Deze resultaten komen overeen met de resultaten van de voorgaande meting in 2023, toen ontvingen de meeste respondenten ook huishoudelijke ondersteuning, taxivervoer of een rolstoel of scootmobiel. Een verschil met de vorige meting is dat in deze meting dagbesteding als aparte antwoordcategorie is meegenomen. Hier maakt 15 procent gebruik van.

Figuur 1.1.1. Gebruik Wmo-voorziening(en) (n = 439)

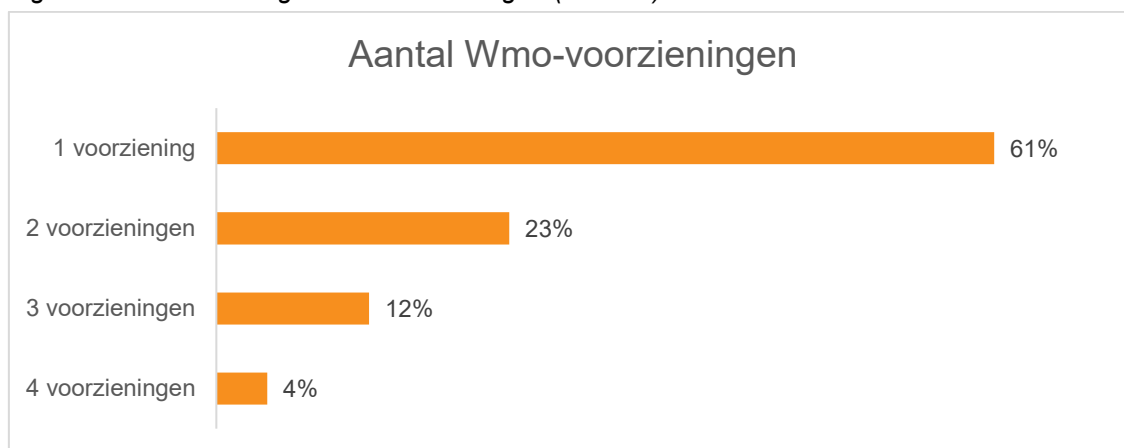


Aantal Wmo-voorzieningen

Ruim de helft (57 procent) van de respondenten maakt gebruik van één Wmo-voorziening. Een vijfde maakt gebruik van twee voorzieningen. De overige 15 procent van de respondenten maakt gebruik van drie of meer Wmo-voorzieningen.

Vergelijking met 2023: Dit beeld is vergelijkbaar met de vorige meting. Destijds maakten de meeste respondenten eveneens gebruik van één Wmo-voorziening (2023: 62 procent).

³ De percentages in figuur 1.1.1 tellen niet op tot 100 procent, omdat respondenten gebruik kunnen maken van meer dan één Wmo-voorziening. Zie hiervoor ook figuur 1.1.2.

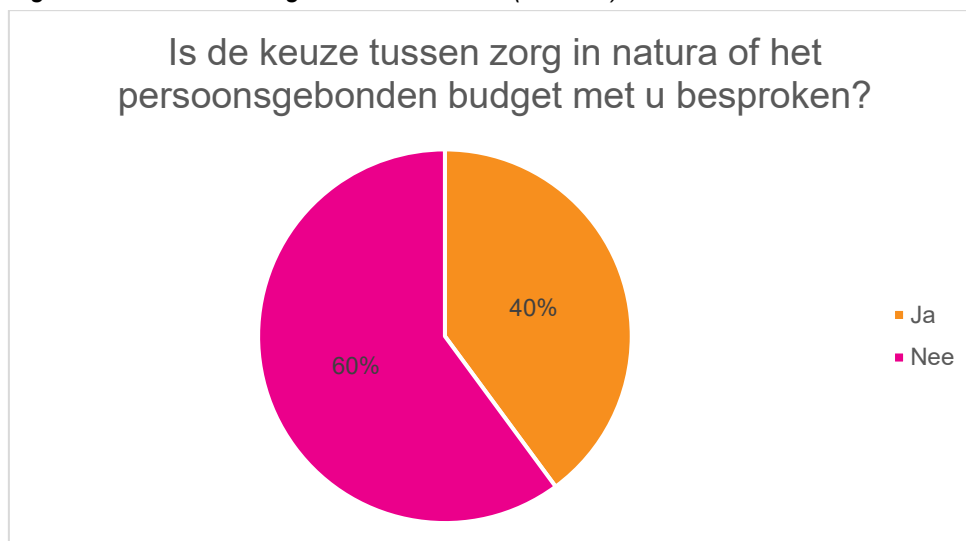
Figuur 1.1.2. . Verdeling aantal voorzieningen (n = 411)⁴

Zorg in natura of persoonsgebonden budget

Wmo-cliënten kunnen zorg in natura ontvangen, waarbij de gemeente de ondersteuning voor de inwoner inkoopt, of ondersteuning krijgen door middel van een persoonsgebonden budget (PGB), waarbij de cliënt zelf budget krijgt om de ondersteuning in te kopen. Aan de respondenten is gevraagd of de keuze tussen deze twee opties aan hen is voorgelegd. De meerderheid (60 procent) geeft aan dat deze keuze tussen zorg in natura en het persoonsgebonden budget niet met hen is besproken. Bij de vorige meting (2023) gaf de meerderheid (64 procent) eveneens aan dat deze keuze niet is voorgelegd.

Als er een verband wordt gemaakt met het type ondersteuning, valt op dat cliënten die ondersteuning krijgen in de vorm van taxivervoer of een rolstoel/scootmobiel vaker aangeven dat de keuze *niet* aan hen is voorgelegd dan cliënten die gebruikmaken van andere typen Wmo-voorzieningen.

Figuur 1.1.3. Keuze zorg in natura of PGB (n = 398)



⁴ Enkele respondenten hebben de optie aangekruist dat zij 0 voorzieningen gebruiken. De enquête is echter alleen verstuurd naar cliënten die in 2024 een Wmo-voorziening hadden en daarmee tot de doelgroep behoren. Het kan zijn dat deze personen in het voorjaar van 2025 geen voorziening meer hebben of de vraag anders hebben geïnterpreteerd. Deze 28 respondenten zijn in figuur 1.1.2 buiten beschouwing gelaten waardoor de respons op 411 reacties uitkomt.

Aanvulling groepsgesprekken

Ook tijdens het groepsgesprek met de cliënten is gevraagd of de keuze tussen een PGB en zorg in natura is voorgelegd. Alle deelnemers van het groepsgesprek gaven aan dat deze keuze niet aan hen is voorgelegd. Vervolgens is gevraagd of zij een andere keuze hadden gemaakt, als deze keuze wel aan hen was voorgelegd. De reacties waren hierbij verschillend. Eén van de cliënten gaf aan voor een PGB gekozen te hebben als de keuze was voorgelegd, zodat de ondersteuning zelf uitgekozen kan worden. Een andere respondent geeft aan dat het, ook met een PGB, lastig zou zijn geweest om ondersteuning te krijgen. De cliënt geeft aan zelf al eens particuliere hulp te hebben gezocht, maar dat het lastig was om iemand te vinden. De overige cliënten waren tevreden over de huidige gang van zaken; zij vonden het prettig dat de ondersteuning voor hen werd geregeld.

Tijdens het gesprek met de adviesraad wordt beaamd dat de keuze voor een PGB niet altijd wordt voorgelegd; zij herkennen dit vanuit hun signalerende functie in de gemeente. Hierbij werd vermeld dat het belangrijk is dat hier meer aandacht aan wordt besteedt, bijvoorbeeld tijdens een keukentafelgesprek. De optie één keer benoemen is niet altijd voldoende; cliënten moeten de informatie goed tot zich kunnen nemen. Het kan vaker aandacht krijgen dan het nu doet. Ook de consistentie in de informatievoorziening wordt als aandachtspunt benoemd. De adviesraad geeft bijvoorbeeld aan dat het wenselijk zou zijn als consultants dezelfde informatie geven aan iedere cliënt. Daarnaast wordt benoemd dat een cliënt bij een PGB meer keuzes moet maken en zelfstandig is in de keuzemogelijkheden; cliënten moeten goed ingelicht worden over de consequenties van de keuze hiervoor. Een PGB zal namelijk niet voor iedereen passend zijn.

2. Contact met Team sociaal

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van cliënten over het contact met (de consultants van) Team sociaal centraal.

Manier van contact

Een kwart van de respondenten wist waar hij moest zijn met zijn ondersteuningsvraag via het eigen sociale netwerk (zoals vrienden, kennissen of familie). Een ander veelvoorkomend informatiekanaal is een gemeentelijke medewerker: 22 procent wist hierdoor waar hij moest zijn met zijn ondersteuningsvraag. Wat voor gemeentelijke medewerker dit is, is in de vragenlijst niet gespecificeerd; het kan hier gaan om een medewerker van het Klantcontactcentrum of een consultant van Team sociaal. In de vorige meting was dit het meest gekozen informatiekanaal. Verder wisten respondenten waar ze moesten zijn via eerder contact (19 procent) of via de huisarts (16 procent). Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' benoemen respondenten dat ze wisten waar ze moesten zijn via buurtzorg/thuiszorg, het ziekenhuis, de psycholoog/psychiater, de ergotherapeut of maatschappelijk werk.

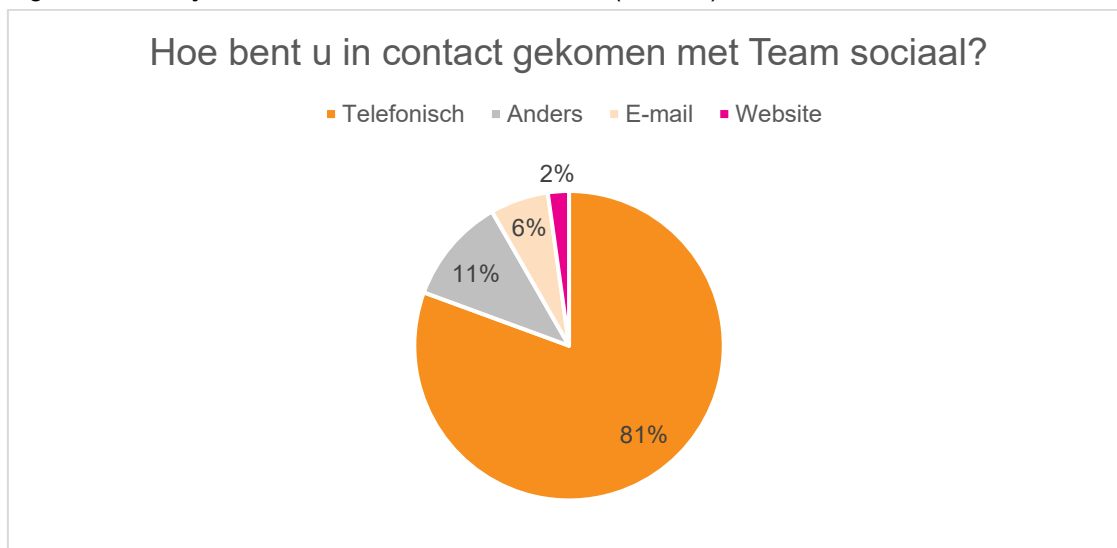
Vergelijking met 2023: De meeste respondenten wisten via een gemeentelijke medewerker (23 procent), hun eigen sociale kring (22 procent) of eerder contact (21 procent) waar ze moesten zijn. Vergelijkbare resultaten met de huidige meting, al is de verhouding van de gegeven antwoorden net anders.

Figuur 2.1.1. Hoe wist u waar u moest zijn? (n = 439)



Een ruime meerderheid (81 procent) van de respondenten is in contact gekomen met Team sociaal via de telefoon. Een klein aandeel heeft contact gehad via e-mail (6 procent) of via de website (2 procent). Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' benoemen respondenten dat ze in contact zijn gekomen via een vorm van zorg of ondersteuning, via een huisbezoek of via vrienden/familie. Ook in 2023 kozen de meeste cliënten ervoor om telefonisch in contact te komen met Team sociaal (80 procent).

Figuur 2.1.2. Wijze van contact met Team sociaal? (n = 413)



Tevredenheid met het contact

Het merendeel van de respondenten is tevreden over het contact met Team sociaal. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de consulent voldoende tijd voor hen nam (89 procent) en dat de consulent hen serieus nam (86 procent). Ook de bereikbaarheid van de consulent wordt goed beoordeeld (81 procent). Een relatief kleine groep is het (helemaal) oneens met de stellingen; variërend van 3 tot 7 procent. De meeste ontevredenheid zit bij de stelling 'de consulent en ik hebben samen naar oplossingen gezocht': 7 procent is het (helemaal) oneens met deze stelling.

Vergelijking met 2023: Ook in de vorige meting werden de stellingen over het contact met de consulenten van Team sociaal door 80 procent van de respondenten met (helemaal) eens beantwoord. In de vorige meting waren respondenten ook het meest verdeeld over de mate waarin consulenten met hen naar oplossingen hadden gezocht: destijds was 9 procent het (helemaal) oneens met deze stelling.

Figuur 2.1.3. Contact met Team sociaal (n = 355 ~ 392)



Respondenten kregen in de vragenlijst de gelegenheid om hun antwoorden op de vraag toe te lichten. Deze antwoorden zijn onder te verdelen in een twee thema's:

- **Positieve reacties:** respondenten maken van de gelegenheid gebruik om complimenten te geven of positieve ervaringen te delen (36 respondenten). Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat zij goed zijn geholpen of vriendelijk te woord zijn gestaan. Daarnaast benoemen respondenten dat ze goed zijn begeleid bij de (her)aanvraag van hun voorziening.
- **Negatieve ervaringen/verbeterpunten:** een deel van de respondenten gebruikt de gelegenheid om negatieve ervaringen te delen of verbeterpunten aan te dragen (31 respondenten). Hierbij zien we een aantal situaties vaker terug:
 - Communicatie: respondenten geven aan dat het moeilijk was om in contact te komen of dat de vragen die zij stelden niet werden opgepakt. Sommige respondenten geven aan zich niet gehoord te voelen.
 - Respondenten ervaren moeite met de herhaling van hun aanvraag.
 - Voor een aantal geldt dat zij een aanvraag hebben gedaan, maar uiteindelijk geen ondersteuning kregen. In het groepsgesprek is hier nader op ingegaan, zie onderstaande toelichting.

Aanvulling groepsgesprekken

Tijdens de groepsgesprekken is verder ingegaan op het contact/de communicatie met de gemeente en het aanvraagproces. De resultaten hiervan worden per thema verder toegelicht.

Het aanvraagproces

Cliënten zijn via verschillende routes terechtgekomen bij de gemeente. Eén van de cliënten had bijvoorbeeld vanuit het eigen sociale netwerk te horen gekregen dat de gemeente ondersteuning biedt vanuit de Wmo, terwijl anderen dit bijvoorbeeld via een zorgverlener te horen kregen. Ervaringen rondom het aanvraagproces zijn ook verschillend. Voor de één was dit een makkelijk proces, terwijl dit voor de ander wat meer voeten in de aarde had. Cliënten met een goede ervaringen gaven aan dat dit als 'makkelijk en snel' werd ervaren. Het keukentafelgesprek werd gewaardeerd en na het keukentafelgesprek kregen zij dan ook al vlot ondersteuning.

Cliënten met een minder positieve ervaring gaven aan dat dit te maken had met de afwijzing van hun aanvraag. Twee cliënten hadden bijvoorbeeld een driewielerfiets aangevraagd, maar hebben deze niet gekregen. De uitleg rondom deze afwijzing was voor hen niet voldoende of konden zij zich niet vinden. De cliënten kregen bijvoorbeeld te horen dat zij de fiets niet konden krijgen, omdat zij nog met de auto van A naar B konden komen. Eén van de cliënten kon wel een scooter krijgen, maar hier lag de behoefte niet (de cliënt wou juist in beweging blijven). De terugkoppeling van de afwijzing was voor de cliënten niet toereikend; zij konden zich niet vinden in de redenering achter de beslissing of vonden deze onduidelijk. Voor een van de cliënten geldt dat hij meerdere keren aan de bel heeft moeten trekken voor hij daadwerkelijk ondersteuning kreeg. De cliënt werd afgewezen omdat hij volgens de hulpverlener nog veel zelf kon, terwijl dit volgens de cliënt niet de realiteit weerspiegelde. Er is niet bekend of de cliënt gebruik heeft gemaakt van de bezwaarprocedure.

Daarnaast is aan de cliënten gevraagd of zij te maken hebben gehad met een herindicatie. Eén van de cliënten heeft te maken gehad met een herindicatie en heeft dit proces als goed ervaren. Na het proces van de herindicatie werd de ondersteuning verlengd.

“Ik heb goede ervaringen. Ik kreeg onmiddellijk 2 uur in de week hulp. Iemand is bij mij op bezoek gekomen, dit was een prettig gesprek en ik kreeg meteen hulp.”

“Bij ons verliep dit niet goed. De aanvraag voor mijn driewieler is afgewezen. Het gesprek was heel fijn en de driewieler was ons eigenlijk ook al toegezegd, maar de leidinggevende gaf aan dat het niet mogelijk was (omdat ik een auto had). Als we ergens heen willen, zijn we afhankelijk van de auto.”

Vanuit de adviesraad wordt aangegeven dat, met name bij de huishoudelijke ondersteuning, de aanvraag makkelijker gaat als de aanvraag enkelvoudig is. Als het gaat om complexe of meervoudige vraagstukken (bijvoorbeeld bij ondersteuning op meerdere gebieden) dan wordt dit al snel lastiger. Als er bijvoorbeeld taxivervoer voor iemand geregeld is maar diegene heeft ook andere ondersteuning nodig of hun partner moet ook meereizen in de taxi, dan wordt het aanvraagproces lastiger en soms ook langer.

Communicatie en contact

Wat betreft de communicatie en het contact zijn tijdens het gesprek met de cliënten meerderde onderwerpen ter sprake gebracht:

- **Het eerste gesprek** – het keukentafelgesprek (of wel het eerste gesprek) werd door de meesten als positief ervaren. Er kwam iemand bij hen thuis langs en de ondersteuning is vervolgens snel daarna gestart. Een aantal inwoners herinnert zich het eerste gesprek als minder positief. Eén van de cliënten heeft bijvoorbeeld het eerste gesprek als onprettig ervaren omdat hier (volgens de cliënt) al vrij snel de conclusie werd getrokken dat de ondersteuning niet nodig was. Deze cliënt heeft later nog een aanvraag gedaan waarbij het eerste gesprek dan juist wél weer goed verliep.
- **Informatievoorziening** – cliënten zijn niet altijd op de hoogte van de mogelijkheden binnen de gemeente. Eén van de cliënten benoemde dat hij gebruikmaakt van de tegemoetkoming voor chronisch zieken. Anderen waren zich niet bewust van deze regeling. Vervolgens werd de behoefte geuit aan meer informatie, bijvoorbeeld in de vorm van een folder of brief waar al deze informatie in teruggevonden kan worden. Sommigen gaven de voorkeur aan een persoonlijk gesprek waarin de opties uitgelegd worden. Cliënten spreken ook de wens uit voor een vaste contactpersoon voor vragen. Meerdere cliënten benoemen dat er een hulppunt van Welzijn West Betuwe is geopend in hun dorp; dit wordt gewaardeerd.
- **Waar terecht bij klachten?** – aan de cliënten is gevraagd of zij weten waar zij terecht kunnen als zij een klacht hebben, bijvoorbeeld over de organisatie waar zij ondersteuning van krijgen. De cliënten gaven aan dat zij weten waar zij met eventuele klachten terecht kunnen: voor klachten over de ondersteuning moeten ze bij de zorgorganisatie zijn, en voor klachten over een aanvraag of het contact dienen ze bij de gemeente te zijn. Wel werd aangegeven dat niet altijd zeker is in hoeverre dit helpt of wat er van deze klacht terecht komt⁵. Hiervoor was begrip – bijvoorbeeld bij personeelstekorten – maar cliënten ervaren dit ook als onprettig.
- **Terugkoppeling** – de terugkoppeling over waarom bepaalde keuzes worden gemaakt of over de veranderingen in de ondersteuning wordt door cliënten niet altijd als toereikend beschouwd. Voorheen is het voorbeeld van de aanvraag over de driewieler benoemd. Een ander voorbeeld dat werd genoemd is het stopzetten van de kilometervergoeding. Een cliënt heeft hier langere tijd van gebruikgemaakt, tot het werd stopgezet. Dit werd gecommuniceerd middels een brief, maar de cliënt gaf aan dat niet werd toegelicht waarom dit werd stopgezet.

⁵ De deelnemers aan het groepsgesprek hebben niet aangegeven of verder toegelicht wat hun verwachtingen zijn als ze een klacht hebben ingediend.

- **Vaststellen van de oplossing** – uit de enquêteresultaten bleek dat een aantal cliënten vond dat de oplossing niet in overleg met hen is vastgesteld. In het groepsgesprek is dit daarom nogmaals ter sprake gebracht. Tijdens het gesprek bleek dat cliënten hier positief over zijn; zij wisten wat zij van de ondersteuning konden verwachten en het vaststellen van de ondersteuning ging in overleg. Hoewel zij niet altijd de voorziening ontvingen waar zij om hadden gevraagd, werd er bijvoorbeeld wel een alternatieve voorziening geboden.

“Ik heb een lijst gekregen met wat de hulp kan doen en wat ze niet doen. Dus ik wist van tevoren wat ik kon verwachten. Als ik een cijfer moet geven, geef ik een 7. Het kan altijd beter. Maar ik geef zeker een voldoende.”

“Het valt niet mee dat je dit allemaal zelf moet uitzoeken. Ik zou een folder of een brief wel fijn vinden. Een gesprek is nog beter. Een folder achteraf is ook fijn, maar niet ter vervanging van het gesprek.”

“Het eerste gesprek ging niet goed; toen kreeg ik geen hulp. Ik kon denk ik nog teveel. Mijn vrouw kon niets meer. Het gesprek is niet prettig verlopen. Het tweede gesprek was goed; daar konden we een goed gesprek mee voeren. Ze vroegen toen wel of het nodig was, maar met alle begrip.”

3. Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de enquête zijn een aantal vragen opgenomen over de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Deze vorm van cliëntondersteuning wordt in de gemeente West Betuwe aangeboden door MEE Gelderse Poort. Hoeveel cliënten maken hier gebruik van? En welke invloed heeft dit voor hen gehad?

Bekendheid en gebruik van de OCO

Een derde van de respondenten wist dat hij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner en 1 op de 10 respondenten heeft hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Twee derde van de respondenten geeft aan dat Team sociaal hen niet bij het eerste contact heeft verteld over de onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook wist de meerderheid niet waar hij heen kon voor een onafhankelijke cliëntondersteuner (72 procent). Van de respondenten die wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, geeft de meerderheid aan ook te weten waar ze heen konden hiervoor.

Vergelijking met 2023: Het aandeel respondenten dat weet dat ze gebruik kunnen maken van OCO is stabiel gebleven. Iets meer respondenten geven aan dat ze gebruik hebben gemaakt van OCO (2023: 8 procent, 2024: 11 procent).

Figuur 3.1.1. Onafhankelijke cliëntondersteuning (n = 360 ~ 379)



Effect van de OCO

De meeste respondenten dat gebruik heeft gemaakt van de OCO geeft aan dat dit positieve effecten heeft gehad⁶. Het grootste aandeel respondenten (47 procent) kon hierdoor beter zijn aanvraag voor een Wmo-voorziening doen. Voor 19 procent geldt dat er hierdoor beter naar hen werd geluisterd en voor 16 procent maakte het geen verschil. Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' geven respondenten aan dat hierdoor hun ondersteuningsvraag duidelijker werd en dat er meer mensen mee konden kijken.

⁶ In totaal hebben 43 respondenten gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. De effecten van OCO worden alleen weergegeven voor de respondenten die hier gebruik van hebben gemaakt.

Figuur 3.1.2. Effect van de OCO (n = 43)



Aanvulling groepsgesprekken

Tijdens het groepsgesprek is aan de cliënten gevraagd in hoeverre zij wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De meesten wisten dit niet. Eén van de cliënten gaf aan dit wel te weten en de folder met de informatie hierover thuis te hebben liggen. De cliënt heeft hier geen gebruik van gemaakt omdat dit niet nodig is, maar de cliënt heeft de informatieflyer bewaard in het geval dit wel nodig of wenselijk is op een later moment.

De onafhankelijke cliëntondersteuning is ook besproken in het groepsgesprek met de adviesraad. In het groepsgesprek van vorig jaar werd aangegeven dat er een verbetering was te zien in de bekendheid van de OCO, daarom is gevraagd naar de huidige situatie en ontwikkelingen hierin. De adviesraad gaf aan dat het budget voor de OCO vorig jaar al voor het einde van het jaar op was, wat voor hen aangaf dat hier goed gebruik van wordt gemaakt. Wel werden er zorgen geuit over wat er gebeurd als het budget helemaal op is. Daarnaast is de informatievoorziening rondom OCO besproken. Een folder aan het begin is volgens hen niet altijd voldoende, omdat niet iedereen dit leest of de informatie/mogelijkheden onthoudt. Ook is het de vraag of laaggeletterden en andere kwetsbare groepen hun weg hier naartoe kunnen vinden. Iets wat daarnaast werd benadrukt tijdens het gesprek is dat cliëntondersteuners worden gewaardeerd en ze professioneel en goed zijn. Eén van de leden van de adviesraad had vanuit een privé situatie ervaring met een cliëntondersteuner en heeft dit proces als zeer prettig ervaren.

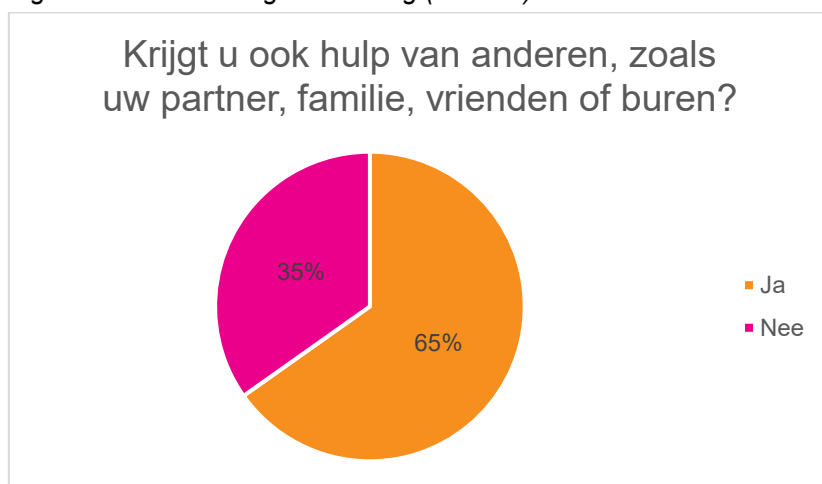
4. Mantelzorg

Inwoners die gebruikmaken van ondersteuning op grond van de Wmo krijgen soms hiernaast ook hulp van naasten (mantelzorg). Gemeente West Betuwe is geïnteresseerd in de hoeveelheid cliënten die mantelzorg ontvangen en met welke taken cliënten worden ondersteund.

Verdeling van mantelzorg

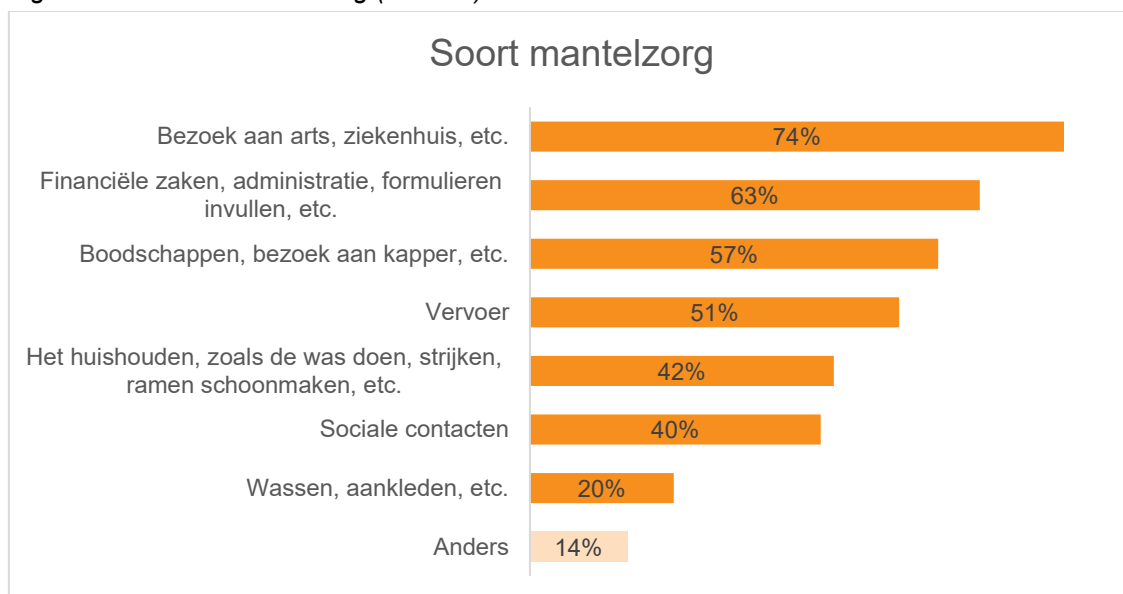
Ruim de helft van de respondenten krijgt, naast de ondersteuning vanuit de Wmo, hulp van naasten zoals hun partner, vrienden of bureu (65 procent). Dit aandeel ligt iets lager dan in 2023 toen 76 procent van de respondenten aangaf mantelzorg te krijgen.

Figuur 4.1.1. Verdeling mantelzorg (n = 422)



Driekwart van de respondenten krijgt hulp van naasten voor het bezoek aan een arts of het ziekenhuis. Dit komt overeen met de resultaten uit de vorige meting; toen was dit ook de meest voorkomende vorm van ondersteuning. Verder krijgt 63 procent hulp bij financiële zaken/administratie en 57 procent krijgt hulp bij het doen van boodschappen of voor bezoek aan de kapper. Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' benoemen respondenten dat zij hulp krijgen bij huishoudelijke taken (koken, klussen, tuin, huisdieren) of dat zij hulp krijgen waar dat nodig is.

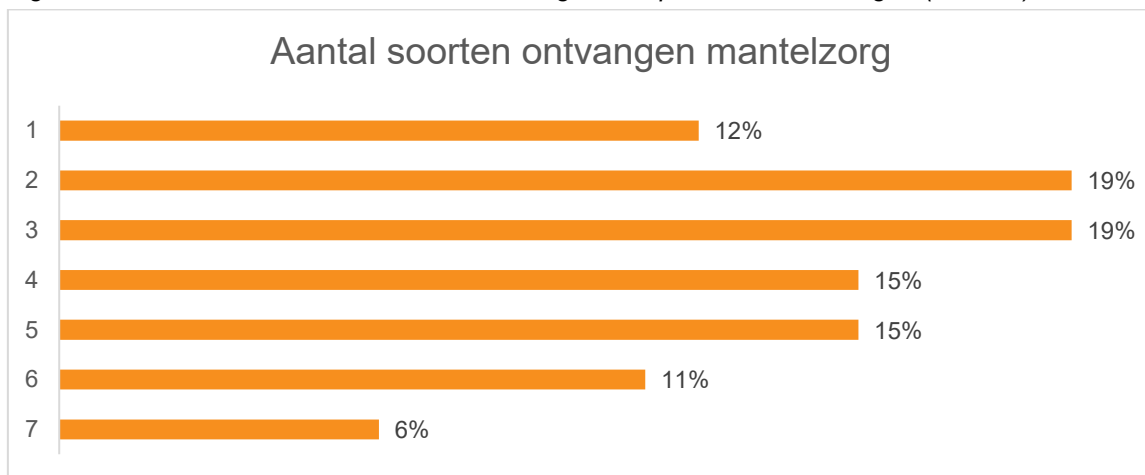
Figuur 4.1.2. Soort mantelzorg (n = 275)



De meeste respondenten ontvangen meerdere vormen van mantelzorg. In figuur 4.1.3 staat de verdeling van het aantal vormen van mantelzorg weergegeven. Het grootste aandeel (19 procent) ontvangt twee of drie vormen van mantelzorg. In de vorige meting zag deze verdeling er anders uit; destijds ontving het grootste aandeel vier vormen van mantelzorg. Een vijfde ontving destijds vijf of meer vormen van mantelzorg, in de huidige meting ontvangt bijna een derde vijf of meer vormen van mantelzorg. Een aantal punten vallen daarnaast op:

- Net als bij de vorige meting is de meest voorkomende vorm van mantelzorg onder cliënten die één vorm van mantelzorg ontvangen hulp bij administratie (zoals formulieren, financiën). Een andere veelvoorkomende vorm van mantelzorg binnen deze groep is hulp op het gebied van sociaal contact.
- Respondenten die twee vormen van mantelzorg krijgen ontvangen het vaakst hulp bij het bezoeken van een arts of het ziekenhuis. Ook dit komt overeen met de resultaten van vorig jaar. Daarnaast krijgen zij vaak hulp op het gebied van boodschappen en administratie.
- Cliënten die vier vormen van mantelzorg ontvangen krijgen veelal hulp bij het bezoek aan een arts of het ziekenhuis. Andere vormen veelvoorkomende vormen van ondersteuning zijn hulp bij financiële administratie, hulp bij vervoer en hulp bij boodschappen.

Figuur 4.1.3. Het aantal vormen van mantelzorg die respondenten ontvangen (n = 275)



Aansluiting van Wmo-voorzieningen en mantelzorg

Zoals hierboven beschreven ontvangen respondenten verschillende soorten hulp van hun mantelzorgers. Het valt op dat respondenten vanuit de Wmo soms op hetzelfde gebied ondersteuning ontvangen (en de ondersteuning dus op elkaar aansluit), maar dat sommige respondenten ook hulp krijgen van hun naasten op andere terreinen dan hun Wmo-voorziening.

Zo krijgt de helft van de cliënten die gebruikmaken van taxivervoer vanuit de Wmo, ook hulp van naasten op het gebied van vervoer (51 procent). Driekwart van de cliënten die taxivervoer vanuit de Wmo gebruiken, krijgen ook hulp van naasten bij het bezoeken van een arts of ziekenhuis⁷. De vervoersregeling vanuit de Wmo is voor sociaal, recreatief vervoer. Inwoners met een vervoersregeling op grond van de Wmo kunnen deze pas niet gebruiken voor afspraken die zij zelf met een arts in het ziekenhuis hebben, wat kan verklaren waarom mantelzorgers hierin een rol vervullen⁸. Verder valt op dat een derde van de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo ook ondersteuning van naasten ontvangen op dit gebied (38 procent); het gaat dan bijvoorbeeld om de was, strijken, ramen schoonmaken⁹.

⁷ De naaste kan bij een bezoek aan een arts of ziekenhuis uiteraard ook meegaan voor bijstand tijdens het gesprek met de arts. Niet (alleen) voor het vervoer.

⁸ De Wmo-pas kan wel worden gebruikt voor het bezoeken van een patiënt die in het ziekenhuis ligt.

⁹ Voor de huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo zijn taken beschreven die wel of niet behoren tot het takenpakket van de uitvoerende partij. De invulling van de huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo en van naasten vult elkaar daarin vermoedelijk aan.

Daarnaast is, net als bij de vorige meting, te zien dat cliënten hulp van naasten krijgen op andere gebieden dan waar zij Wmo-ondersteuning voor ontvangen. Zo krijgen cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen op grond van de Wmo ook hulp van naasten bij het bezoeken van een arts (78 procent) of hulp bij het doen van boodschappen (65 procent).

Aanvulling groepsgesprekken

Bij het groepsgesprek was de mantelzorger van een van de cliënten aanwezig. Dit is de partner van de cliënt en zij helpt met vrijwel alle dagelijkse taken. Door middel van creatieve oplossingen bij de verzorging en het huishouden, kan ze de zorg blijven uitvoeren. Het verlenen van mantelzorg lukt nu nog goed, maar de vraag speelt hoe lang dit blijft. Voor nu is er vanuit de Wmo enige ondersteuning, maar niet voor het huishouden. Zij krijgt geen mantelzorgondersteuning vanuit de gemeente en heeft hier op dit moment ook nog geen behoefte aan. De behoefte ligt eerder bij ondersteuning vanuit de Wmo, zoals in het huishouden.

Andere cliënten kregen geen (intensieve) mantelzorg. Een van de cliënten gaf aan hulp te krijgen bij kleine dingen, zoals het strijken van overhemden of op het gebied van vervoer. De cliënten hebben niet altijd mensen op wie ze terug kunnen vallen. Een aantal heeft wel kinderen, maar zij kunnen om verschillende redenen niet op hen terugvallen in het geval dat zorg nodig is.

Mantelzorg is een van de aandachtspunten in het beleid voor het sociaal domein in de gemeente West Betuwe. Dit onderwerp is daarom ook ter sprake gebracht in het gesprek met de adviesraad. De adviesraad geeft aan dat zij recent een evenement hebben bijgewoond waar veel mantelzorgers aanwezig waren. Zij hebben daar ook mensen bevraagd naar hun ervaringen met mantelzorg. Hierbij gaat het niet alleen om ouderen, maar bijvoorbeeld ook om de zorg voor hun kind. Hier werd onder andere het mantelzorgcompliment ter sprake gebracht. Tijdens deze gesprekken werd teruggegeven dat mensen dat compliment attent vonden. De mantelzorgers zeiden daarnaast vaak: *'mantelzorg, dat doe je gewoon'*.

De adviesraad beaamt dat het mantelzorgcompliment goed geregeld is binnen de gemeente en dat hier aandacht aan wordt besteed. De vraag is wel of mensen weten dat er ondersteuning voor mantelzorgers is, zoals respijtzorg. In de gemeente is een mantelzorgmakelaar actief: deze 'makelaar' informeert mensen over de mogelijkheden. De indruk van de adviesraad is dat veel mensen dit niet weten. Mantelzorgondersteuning is binnen de gemeente goed geregeld, maar mantelzorgers moeten wel eerst de weg naar de gemeente zien te vinden. Wellicht kunnen mantelzorgers gewezen worden op de ondersteuning wanneer het mantelzorgcompliment wordt uitgedeeld.

5. Kwaliteit van de ondersteuning

Dit hoofdstuk gaat in op de kwaliteit van de ondersteuning die de cliënten ontvangen. Wat gaat er goed? En waar liggen de verbeterpunten?

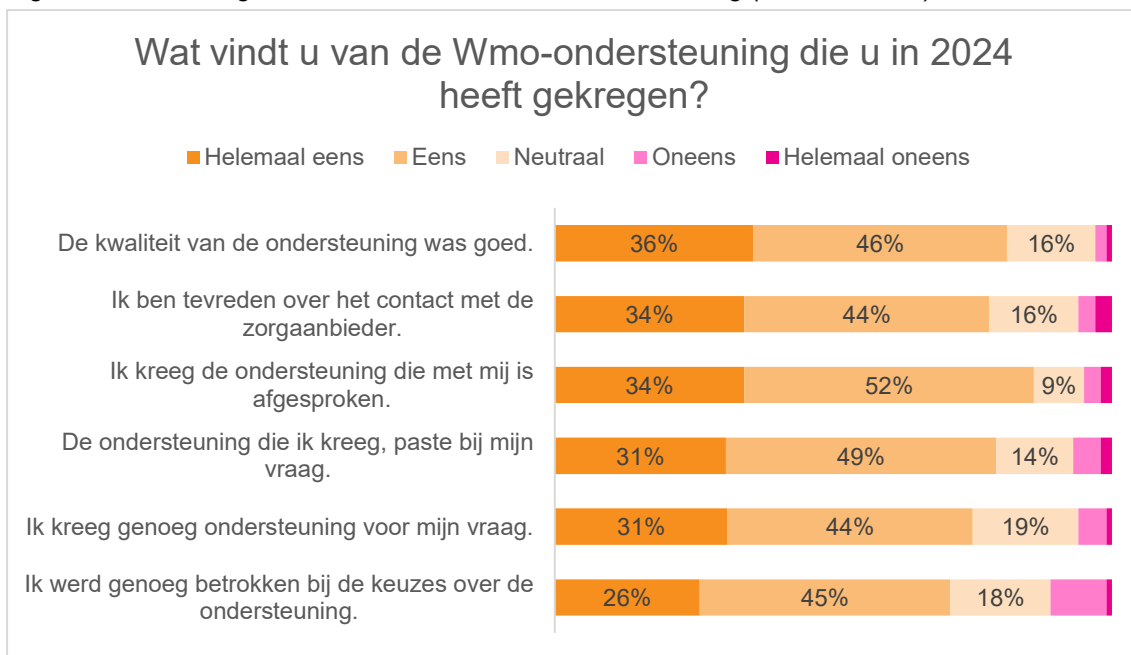
Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de Wmo-ondersteuning die zij van de gemeente heeft ontvangen. Zo geeft acht op de tien respondenten aan dat zij de ondersteuning die met hen is afgesproken (86 procent) en de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden (82 procent). 80 procent kreeg ondersteuning die paste bij de ondersteuningsvraag en ruim driekwart is tevreden over het contact met de zorgaanbieder.

De meeste ontevredenheid zit bij de betrokkenheid van de cliënt bij het maken van keuzes over de ondersteuning: 11 procent is het (helemaal) oneens over de stelling hierover. Dit thema werd in de vorige meting ook het minst positief beoordeeld, destijds gaf 10 procent aan het (helemaal) oneens te zijn met deze stelling. De betrokkenheid bij de keuzes komt ook in hoofdstuk 2 naar voren als aandachtspunt: hier gaf 7 procent aan dat er niet in samenspraak naar een oplossing is gezocht.

Respondenten die begeleiding hebben gekregen vanuit de Wmo zijn het meest positief over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning (83 procent (helemaal) eens met de stellingen). Vorig jaar waren respondenten die een woningaanpassing hebben gekregen het meest positief. Daarnaast zijn cliënten die ondersteuning krijgen in de vorm van dagbesteding en woningaanpassingen het meest positief in deze meting (respectievelijk 79 procent en 78 procent).

Figuur 5.1.1. Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning (n = 354 ~ 394)



Toelichting op de antwoorden

Respondenten kregen de ruimte om hun antwoorden toe te lichten. De antwoorden zijn onder te verdelen in een aantal thema's:

- **Positieve ervaringen:** Het grootste aandeel maakt ook hier van de gelegenheid gebruik om positieve ervaringen te delen (38 respondenten). Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat zij erg zijn geholpen door de ondersteuning en dat zij tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Respondenten waarderen ook goede contacten (soepel, transparant en duidelijk waar zij terecht kunnen bij vragen).

- **Negatieve ervaringen / verbeterpunten:** Daarnaast benoemen respondenten verbeterpunten of beschrijven zij negatieve ervaringen die zij hebben gehad (30 respondenten). Voor sommigen duurde het bijvoorbeeld lang voordat de ondersteuning begon of hebben zij de contactmomenten als onvoldoende ervaren (afspraken niet nagekomen, geen uitleg over opties, onvoldoende contact). Ook wordt door sommigen benoemd dat er in geval van ziekte of uitval geen vervangende hulp is.
- **Aanvullende ondersteuning:** Tot slot uiten respondenten hun behoefte voor aanvullende ondersteuning (17 respondenten). Zij geven aan dat zij meer ondersteuning nodig hebben omdat de huidige ondersteuning niet voldoende is voor hun ondersteuningsvraag.

Aanvulling groepsgesprekken

De meeste cliënten die aanwezig waren bij het groepsgesprek krijgen ondersteuning in de vorm van huishoudelijke ondersteuning. Hierbij wordt benoemd dat de kwaliteit hiervan varieert per zorgaanbieder, maar ook per werknemer. Een paar cliënten hadden bijvoorbeeld een hulpkracht waar zij erg tevreden over waren, maar toen deze uitviel wegens verlof kregen zij vervanging waar zij minder over te spreken waren. De wisselingen van de hulp kan sowieso als lastig worden ervaren: hierdoor moet meerdere keren het een en ander uitgelegd worden en de kwaliteit van de hulp was niet altijd hetzelfde. Voor één van de cliënten is er door personeelstekort voor een langere tijd niemand langs geweest, wat voor problemen zorgde. Daarnaast wordt benoemd dat twee uur aan huishoudelijke ondersteuning vaak niet toereikend is, omdat niet alle noodzakelijke taken binnen deze tijd gedaan kunnen worden.

Ook bij de adviesraad is gevraagd naar signalen die zij ontvangen over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning. Hierbij werd aangegeven dat zij weinig kritiek horen over de voorzieningen. Hier wordt ook onderkend dat het afhankelijk is van de persoon die de ondersteuning uitvoert en dat de tijd die voor huishoudelijke ondersteuning wordt vrijgemaakt kort is. Huishoudelijke ondersteuning is er niet alleen voor het huishouden, voor sommigen heeft dit ook een sociaal aspect. De adviesraad vindt de sociale component belangrijk en zou graag zien dat hier tijd en aandacht voor is/blijft.

“Ik heb ook huishoudelijke ondersteuning gehad die eigenlijk niks konden. Sommigen maken zich er makkelijk vanaf en doen alleen wat er in het zicht is. Zo heb ik er twee of drie gehad. Soms kwam er niemand door een personeelstekort. Dat was een zware periode. Blij dat ik nu (naam) heb, zij bevalt heel goed.”

“Ik ben heel tevreden met mijn huidige hulp. Ze doet best wel veel. Stofzuigen en bed verschonen lukt mij niet, dus dat doet de hulp. Ik heb sinds vorige week ik een brief van de zorgorganisatie in huis, waar in staat dat er een wijkcoördinator is met telefoonnummer. Dan kan ik daarnaartoe bellen, bijvoorbeeld om te vragen of ik vervanging krijg en wie dat dan is.”

“We hebben wel een hele tijd verschillende hulpen gekregen; die wisselingen bevielen niet zo goed. Telkens weer vertellen waar alles ligt. Dat kost veel tijd. Nu hebben we een vaste kracht die blijft. Twee uur is wel weinig; ramen zemen moet ik zelf doen en sommige taken kunnen niet elke week gebeuren. Daar moet ik dan maar langs heen kijken.”

“Als mensen gebruikmaken van de Wmo gaat het niet alleen om de dienst maar ook om de interactie met de mensen. Ik denk dat dit heel belangrijk is: het is echt een moment van de cliënten. Met name bij oudere mensen. Er mag wat meer aandacht zijn voor het sociale aspect. Niet iedereen heeft de koffie al klaarstaan voor de huishoudelijke ondersteuning, maar het zijn wel mensen die met bepaalde regelmaat langskomen dus zij kunnen ook dingen signaleren.”

6. Invloed van de ondersteuning

Dit hoofdstuk behandelt de vragen rondom de invloed van de ondersteuning. In hoeverre kunnen inwoners zich beter redden door de ondersteuning vanuit de Wmo? En draagt het bij aan de zelfstandigheid?

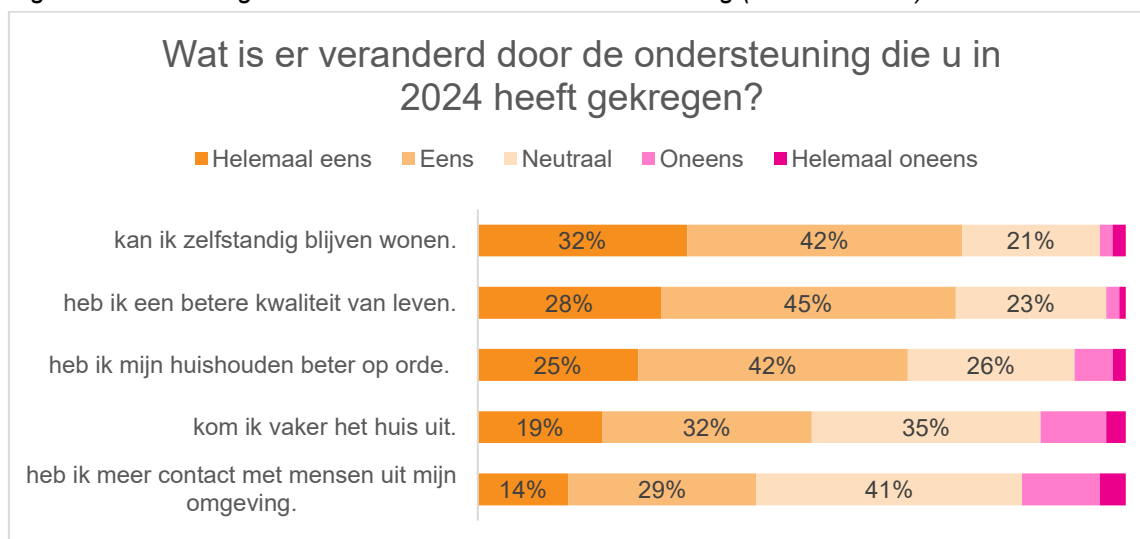
Aan de respondenten is gevraagd wat er is veranderd door de Wmo-ondersteuning die zij van de gemeente hebben gekregen. De resultaten schetsen een positief beeld: de meerderheid kan door de ondersteuning zelfstandig blijven wonen (74 procent) en heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (73 procent). Daarnaast heeft twee derde hierdoor het huishouden beter op orde.

Respondenten staan vaker neutraal tegenover deze stellingen in vergelijking met de stellingen bij de vorige thema's. Zo staat 41 procent neutraal tegenover de stelling dat ze door de ondersteuning meer contact hebben met mensen uit de omgeving. Ook heeft 35 procent neutraal geantwoord bij de stelling dat ze door de ondersteuning vaker het huis uitkomen.

Hoewel de meerderheid van de respondenten bij de uitgevraagde invloeden aangeeft dat de Wmo-ondersteuning invloed heeft op hun situatie, geldt voor twee aspecten dat er verhoudingsgewijs meer respondenten geen invloed van de ondersteuning zien op dat aspect. Zo heeft 16 procent (helemaal) oneens geantwoord bij de stelling dat zij door de ondersteuning meer contact hebben met mensen uit de omgeving. Daarnaast is ruim een tiende het oneens met de stelling dat zij door de ondersteuning vaker het huis uitkomen. Dit kan te maken hebben met de vorm van ondersteuning: niet iedere vorm van Wmo-ondersteuning draagt bij aan alle vormen van positieve veranderingen die door de ondersteuning kunnen ontstaan¹⁰.

Vergelijking met 2023: respondenten geven in de huidige meting vaker aan dat de ondersteuning ervoor zorgt dat een betere kwaliteit van leven hebben (2023: 45 procent, 2024: 73 procent). Het aandeel respondenten dat zelfstandig kan blijven wonen door de Wmo-ondersteuning is gelijk gebleven. Respondenten geven daarentegen minder vaak aan dat de Wmo-ondersteuning ervoor zorgt dat ze vaker het huis uitkomen (- 21 procent), het huishouden op orde hebben (- 10 procent) en meer contact hebben met mensen uit hun omgeving (- 15 procent).

Figuur 6.1.1. Stellingen over de invloed van de ondersteuning (n = 331 ~ 361)



Als we de bovenstaande stellingen in verband brengen met het soort Wmo-voorziening dat cliënten gebruiken, is te zien dat het doel van de soort ondersteuning vaak wordt bereikt. Zo geeft

¹⁰ Ondersteuning in de vorm van een traplift of huishoudelijke ondersteuning heeft niet als (eerste) doelstelling om sociale contacten te verbeteren of de mobiliteit van respondenten (vaker het huis uitgaan).

de meerderheid van de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangt aan het huishouden beter op orde te hebben door de ondersteuning (77 procent (helemaal) eens). Ook kan de meerderheid zelfstandig blijven wonen (76 procent). Daarnaast komt gemiddeld de helft van de huishoudens dat ondersteuning krijgt op het gebied van vervoer door de ondersteuning vaker het huis uit.

7. Rapportcijfers, tips en opmerkingen

In dit hoofdstuk komen de rapportcijfers op de verschillende onderdelen van de dienstverlening aan bod. Ook worden de tips en opmerkingen besproken die door de respondenten zijn gedeeld.

7.1. Rapportcijfers

Respondenten konden in de vragenlijst een rapportcijfer geven op verschillende onderdelen van de ondersteuning. Alle onderdelen zijn met een ruime voldoende beoordeeld. De kwaliteit van de ondersteuning en de tevredenheid met de gekregen oplossing worden als beste beoordeeld met een 7,7 gemiddeld. De positieve invloed van de ondersteuning is daarnaast met een 7,6 gemiddeld beoordeeld. De snelheid waarmee de aanvraag is behandeld, krijgt de minst hoge beoordeling: gemiddeld komt dit uit op een rapportcijfer van 7,1 gemiddeld. Dit onderdeel krijgt echter nog steeds een ruime voldoende.

Vergelijking met 2023: De verschillende onderdelen van de dienstverlening zijn vrijwel hetzelfde beoordeeld als het voorgaande jaar, met hier en daar een kleine verschuiving.

Tabel 7.1.1 Rapportcijfers (n = 383 ~ 396)

	Rapportcijfer 2023	Rapportcijfer 2024	Aantal respondenten 2024
Contact met Team sociaal.	7,1	7,2	393
Snelheid waarmee de aanvraag is behandeld.	7,1	7,1	396
De kwaliteit van de ondersteuning.	7,6	7,7	393
Positieve invloed van de ondersteuning.	7,7	7,6	383
De tevredenheid met de gekregen oplossing.	7,8	7,7	394

7.2. Tips en opmerkingen

Respondenten konden aan het einde van de vragenlijst tips en opmerkingen achterlaten voor de gemeente. In totaal hebben 131 respondenten van deze gelegenheid gebruikgemaakt. De reacties zijn onder te verdelen in een aantal thema's. Per thema geven we een toelichting op de gegeven opmerkingen en een aantal quotes.

Verbeterpunten bij de gemeente (n = 51)

Het grootste aandeel heeft verbeterpunten aangedragen voor de gemeente. Hierbij een aantal van de genoemde verbeterpunten:

- **Reactiesnelheid/behandeltijd:** de reactiesnelheid van de gemeente en de tijd die het kost om de aanvraag af te handelen worden benoemd als verbeterpunten.
- **Verlenging van de indicatie:** meerdere respondenten geven aan ontevreden te zijn over het proces van de verlenging van hun indicatie. Dit kwam vorig jaar ook als aandachtspunt naar voren (zowel in het groepsgesprek met de cliënten als in de resultaten van de enquête). Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat het belastend is om ieder jaar een nieuwe aanvraag te doen voor dezelfde ondersteuningsvraag.
- **Communicatie:** een aantal benoemt de communicatie als verbeterpunt. Een voorbeeld hiervan is de wisseling van medewerkers; respondenten geven aan dat zij graag één contactpersoon zouden willen hebben die zij vragen kunnen stellen. Daarnaast benoemen sommigen dat zij het contact met de medewerker, bijvoorbeeld tijdens het keukentafelgesprek, als onprettig hebben ervaren.

“Graag contact met 1 consulent. Bij wisseling graag eerst de dossiers lezen. Meer laten meedenken/ samen doen.”

“Het is voor mij zeer belastend dat ik elk jaar een gesprek moet voeren voor de herindicatie i.v.m. (beperking), dit gaat helaas niet over dus fijn als het voor meerdere jaren wordt afgegeven.”

“Goede voorlichting op papier is wel erg nodig!”

“Je moet elk jaar bij een verlenging je hele geschiedenis weer uitleggen aan een ander. Dat vind ik vervelend. Leg een goed dossier aan!”

“Van vraag tot het eerste gesprek duurde lang. Zeker de laatste keer bij de aanvraag van vervoer.”

“Het keukengesprek duurde erg lang en de conclusie werd erg snel en niet toekomstgericht besloten.”

Positieve ervaringen (n = 19)

Een deel van de respondenten heeft hun positieve ervaringen met de ondersteuning van de gemeente gedeeld. Zij hebben bijvoorbeeld prettig contact gehad met de gemeente/Team sociaal en benoemen dat zij tevreden zijn over de ondersteuning die zij krijgen.

“Erg tevreden over de contacten en meedenken naar oplossingen, al zijn de mogelijkheden beperkt.”

“Degene die mij komt helpen is SUPER. Ik kijk er steeds naar uit en dan voel ik me anders/beter als ze er is (geweest).”

“Gewoon zo doorgaan, het was voor ons top.”

“Ben blij dat ik weet waar ik terecht kan, als er wat is.”

“Fijn dat deze ondersteuning er is! Ga zo door.”

Verbeterpunten bij de zorgaanbieder (n = 14)

Een aantal respondenten benoemt verbeterpunten voor de zorgaanbieder. Er wordt bijvoorbeeld bij ziekte geen vervangende hulp aangeboden of de kwaliteit van de (huishoudelijke) hulp is niet waar zij op hadden gehoopt.

“Genoeg bellen als de hulp uitvalt door ziekte.”

“Betere vervanging bij ziekte. Eenvoudiger ondersteuning krijgen (gevoel dat je er om moet smeken).”

“Huishoudelijke ondersteuning kan veel beter.”

“De aanbouw van Wmo is erg koud en krijg het niet warmer.”

Aanvullingen groepsgesprek cliënten

Aan het einde van het groepsgesprek is aan de cliënten gevraagd of zij aanvullend tips of opmerkingen hebben. Deze staan in het onderstaande tekstblok weergegeven.

“Ik zou het prettig vinden dat vanuit de gemeente of vanuit de Wmo meer advies wordt gegeven over wat de mogelijkheden zijn. Misschien is mij ook weleens iets ontgaan. Ik had graag een vast contactpersoon gehad waar ik deze vragen kon stellen. Ik hoor nu vandaag ook een aantal nieuwe dingen waar ik recht op had gehad.”

“Ik wil wel graag dat er iemand komt voor een gesprek aan huis. Je wordt zo klein gehouden.”

“Ik ben wel positief. Ik denk dat de gemeente hier wel wat mee gaat doen.”

Aanvulling groepsgesprek adviesraad

Tijdens het gesprek met de adviesraad zijn een aantal punten benoemd die niet in het de rest van het rapport zijn verwerkt.

De rol van de adviesraad

De adviesraad is tijdens het onderzoek van het voorgaande jaar gevraagd naar hun rol en in hoeverre zij deze naar wens kunnen vervullen. Deze vraag is in dit gesprek wederom gesteld, met daarnaast de vraag of zij veranderingen zien ten opzichte van vorig jaar. Er werd aangegeven dat er een nieuwe beleidsnotitie Wmo & Jeugd is opgesteld en dat de adviesraad hier vanaf het begin bij betrokken is geweest. Dit heeft geleid tot een positief advies en is goed behandeld. Daarnaast spelen er meer ontwikkelingen binnen de gemeente die tot advies leiden vanuit de adviesraad, zoals de beleidsnotitie sociaal. De gemeente wordt met enige regelmaat gesproken en daarnaast nodigen zij regelmatig organisaties of personen uit om hen te informeren over bepaalde thema's.

Toen werd gevraagd in hoeverre de rol van de adviesraad vervuld kan worden, werd er geantwoord met een voorbeeld omtrent de wachttijden. Er is in het vorige jaar veel aandacht besteedt aan de lange wachttijden en hoe deze teruggedrongen kunnen worden. Dit gaat dan een tijdje beter, maar vervolgens krijgt de adviesraad signalen dat deze weer oplopen. Hier zouden zij graag meer en proactief over geïnformeerd willen worden. Dan kan hier namelijk op gereageerd worden.

Terugkoppeling

Daarnaast is gevraagd in hoeverre de adviesraad het advies terugziet in beleidsstukken of hier een terugkoppeling van krijgt. De adviesraad vertelde dat zij een tijdje terug een tevredenheidsonderzoek hebben uitgevoerd onder hunzelf en de ambtenaren. Zij kwamen met de conclusie dat zij, wanneer advies wordt gegeven, niet altijd gehoord worden. De gemeente stond hier wat positiever in: zij vonden de samenwerking en terugkoppeling juist goed. Hier zit dus een discrepantie. Dit leidde volgens hen tot gespreksstof en hier kon openlijk over gesproken worden met de ambtenaren en de wethouders. Wel wordt aangegeven dat, in vergelijking met eerst, de communicatie is verbeterd en de adviesraad wel meer meegenomen wordt. De adviesraad mist soms een inhoudelijke reactie op het advies dat wordt gegeven, dit wordt naar beleving vaker in algemene termen gedaan.

De adviesraad geeft daarnaast aan veel initiatief te nemen. Verschillende mensen worden uitgenodigd, zoals mensen in het bestuur, wethouders, beleidsmedewerkers en ook leveranciers van ondersteuning. De vraag is of hun rol anders zou zijn als zij hun taken minder proactief invullen.

Informatievoorziening richting de inwoner

Aan de adviesraad is gevraagd in hoeverre zij denken dat de inwoner zijn weg naar de gemeente kan vinden. Hierbij werd aangegeven dat de gemeente haar best doet om vindbaar te zijn; een paar maanden terug is bijvoorbeeld in het plaatselijke krantje een advertentie geplaatst over de Wmo. Ook worden inwoners goed te woord gestaan bij de receptie. Het nieuwe stadshuis heeft hier ook een bijdrage in: waar voorheen allemaal gesloten loketjes waren ziet het er nu meer open uit.

Er wordt benadrukt dat de kracht in de herhaling zit, zoals in het geval van het plaatselijke krantje. Daarnaast is aandacht voor kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden, belangrijk. Een ander aandachtspunt dat wordt benoemd is de informatie op de website. Er wordt bijvoorbeeld niet vermeld dat een cliënt een eigen bijdrage moet betalen. Als laatste punt werd de fysieke bereikbaarheid genoemd, aangezien het een uitgestrekte gemeente is waar het openbaar vervoer niet (altijd) beschikbaar is.

