

**RAPPORT**

**Clëntervaringsonderzoek  
Wmo 2023**

Gemeente Nederweert



# Cliëntervaringsonderzoek 2023

## Gemeente Nederweert - Wmo

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2023. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

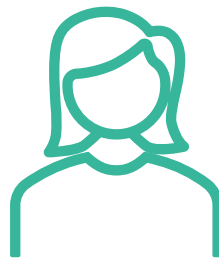
### Aantallen

Uitgenodigd	653
Ingevuld	282
Respons	43%

### CONTACT



2022: 77%  
**79%**  
wist waar hij/zij moest zijn



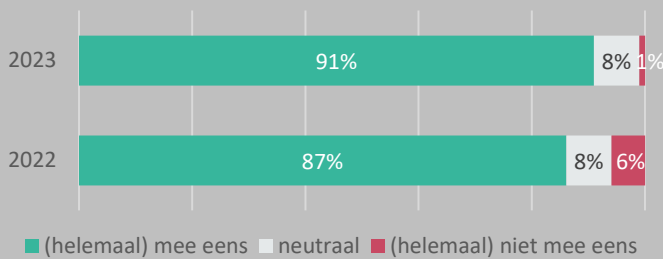
2022: 90%  
**93%**  
voelde zich serieus genomen



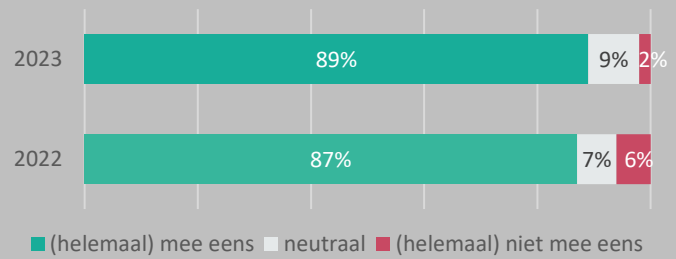
2022: 59%  
**61%**  
was al bekend met de algemene voorzieningen voordat hij/zij contact opnam met de gemeente

### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

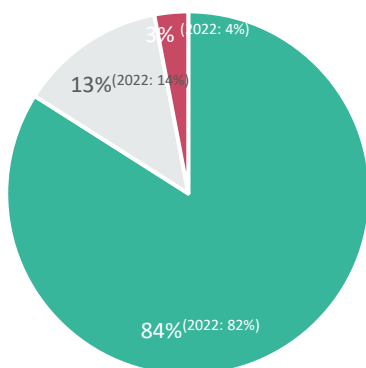


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

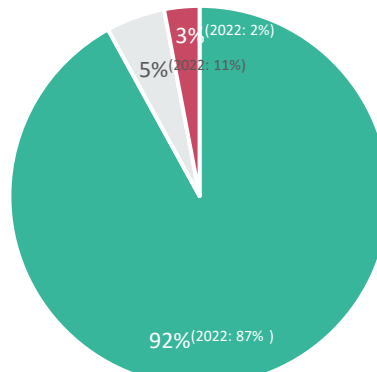


### Door de ondersteuning die ik krijg...

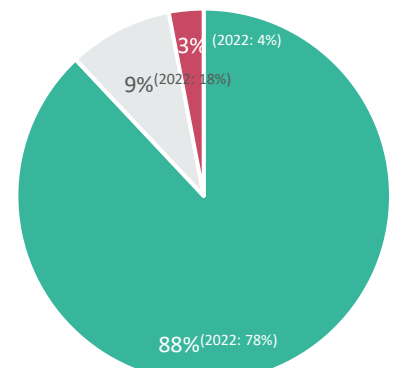
### RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



2022: 61%

**58%**

had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek



2022: 62%

**50%**

werd ondersteund door een naaste bij het (keukentafel)gesprek



2022: 91%

**90%**

begreep wat er in het onderzoeksverslag stond

COMPLIMENTEN

“De ondersteuning is goed geregeld en op maat voor mijn moeder.”

“Ik voel me gehoord en gezien en word geholpen.”

MANTELZORG



2022: 55%

**51%**

maakt gebruik van mantelzorg



2022: 48%

**50%**

heeft tijdens het (keukentafel)gesprek besproken welke mogelijkheden er zijn om de mantelzorger te ondersteunen

VERBETERPUNTEN

“Ik vind dat de gegeven tijd voor huishoudelijke hulp weinig is.”

“Heb een jaar moeten wachten en mijn vraag voor ondersteuning is maar voor de helft behandeld.”

TEVREDENHEID



2022: 93%

**90%**

is tevreden over de begeleiding die hij/zij ontvangt



2022: 89%

**84%**

is tevreden over zijn/haar rolstoel



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Kwaliteit van de ondersteuning</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Wat levert de ondersteuning mij op</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Algemene voorzieningen</b>	<b>16</b>
<b>2.6 Mantelzorg</b>	<b>18</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

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

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de zorg/ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren (Wmo 2015, artikel 2.5.1).

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Nederweert die in 2023 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan.

### 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een maatwerkvragenlijst die is opgesteld in samenwerking met de gemeente Nederweert. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Het effect van de ondersteuning
- Algemene voorzieningen
- Mantelzorg

### 1.2.3 Dataverzamelingmethode

Voor dit cliëntervaringsonderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Bij continu meten staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. Cliënten werden kort na het contact met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen. Hierdoor sluit de vragenlijst beter aan bij de klantreis en dit zorgt ervoor dat cliënten betere feedback kunnen geven en resultaten betrouwbaarder zijn. Een aantal weken na afloop van elk kwartaal is een uitnodiging naar cliënten gestuurd die in dat kwartaal ondersteuning hadden aangevraagd.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Deelnemers konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link in de brief en hebben per meting vijf weken de tijd gehad om te reageren.





## 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. Deze code is alleen gebruikt voor de verzending en was niet inzichtelijk voor de gemeente, om de vertrouwelijkheid te waarborgen. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbel gebruik van de tokens; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	653
Aantal reacties (respons)	282 (43%)
Nauwkeurigheidsmarge	4%

Doordat niet alle uitgenodigde cliënten deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle Wmo-clieënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid.

Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale onderzoekspopulatie. Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen<sup>1</sup>. De nauwkeurigheidsmarge van 4% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46% en 54% zijn.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, het (keukentafel)gesprek en het onderzoeksverslag, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning en mantelzorg.

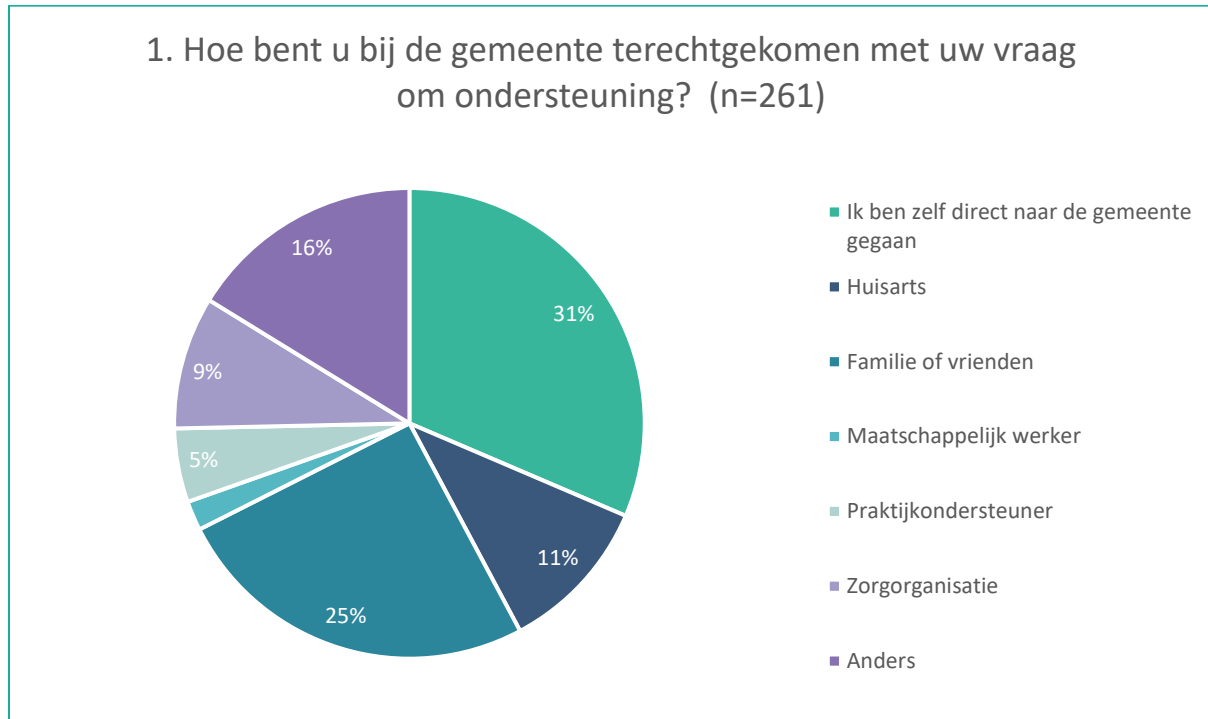
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' buiten beschouwing gelaten. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt daarnaast het aantal deelnemers (n) weergegeven dat de vraag heeft beantwoord. Waar mogelijk is er een vergelijking met de drie voorgaande meetjaren gemaakt.

<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntveringsonderzoek Wmo 2015. P7.

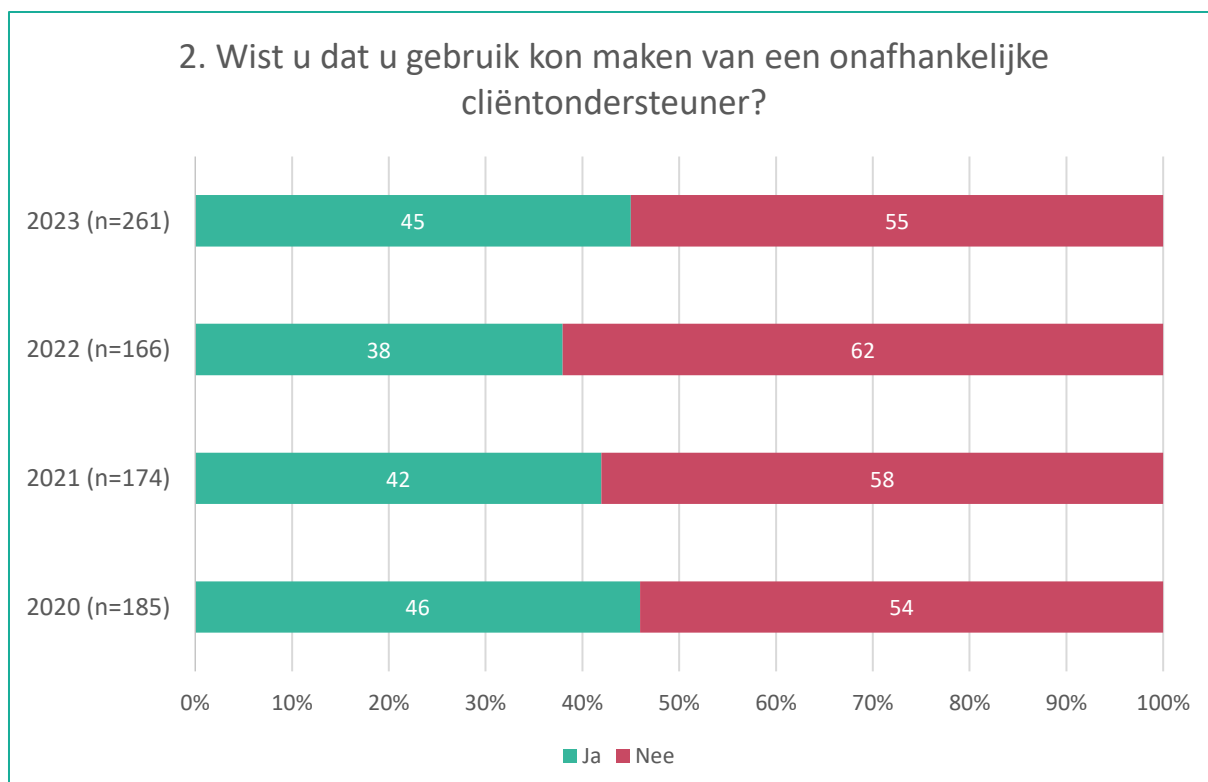


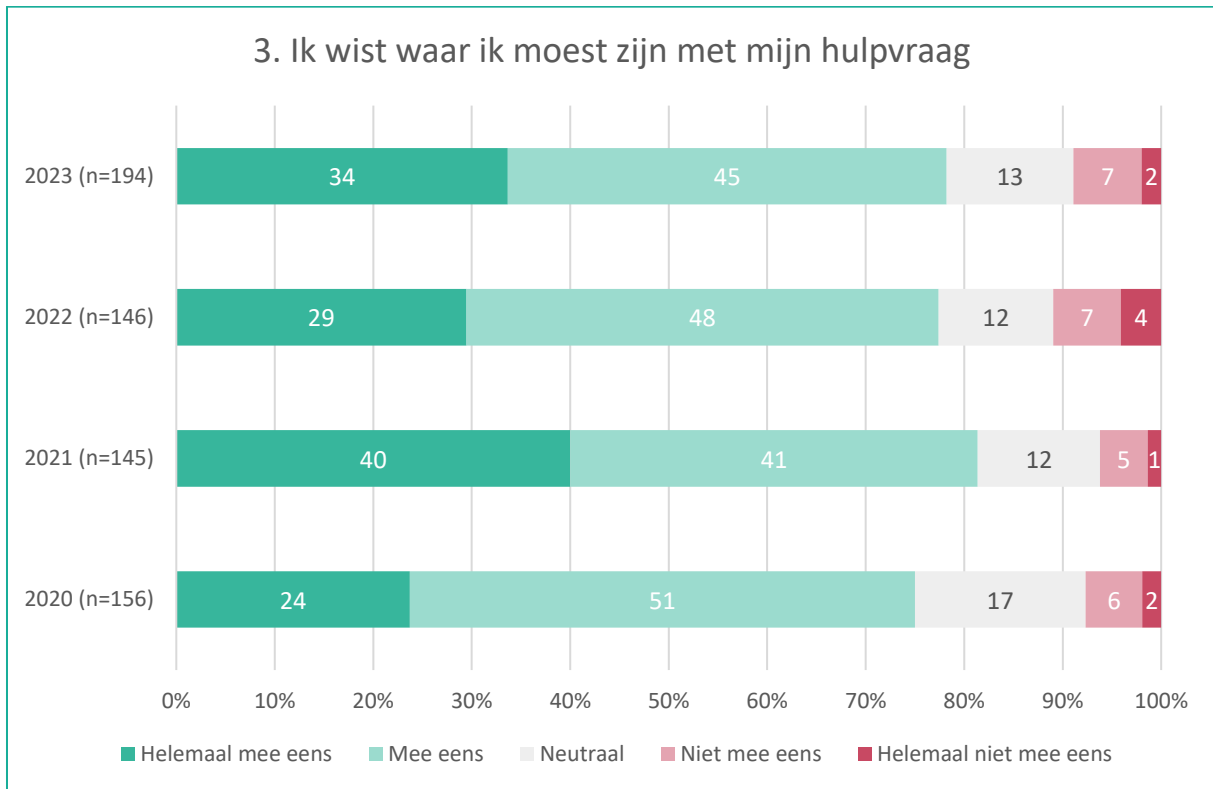
## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

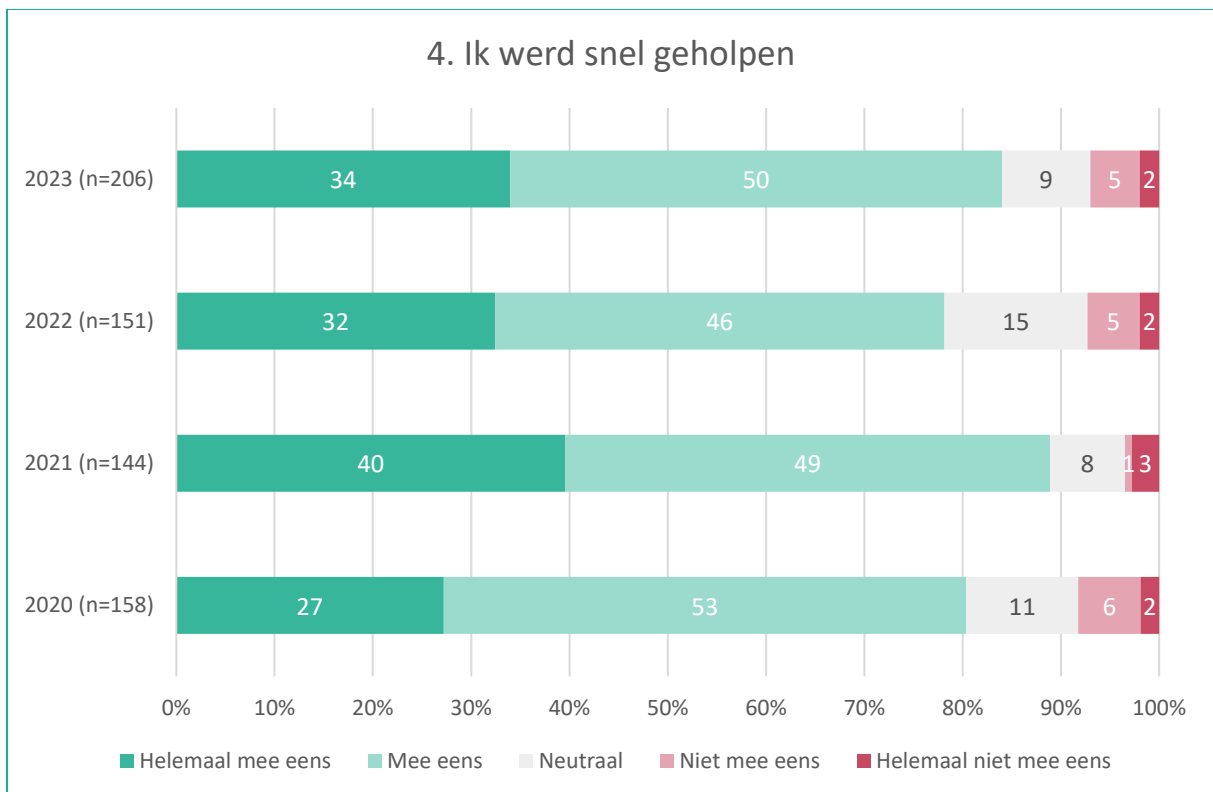


Bij antwoordoptie 'Anders' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: dochter/kind (8x), ergotherapeut (6x), casemanager (5x), Vluchtelingenwerk (2x), letselschadebureau (2x), Wonenplus (1x), bemoeizorg (1x), begeleider (1x), buurtkeet (1x), Woonik (1x), huidige hulpverlener (1x), arbeidsdeskundige (1x), revalidatiekliniek (1x), ziekenhuis (1x). Zie voor alle (volledige) antwoorden het bijlagenrapport.



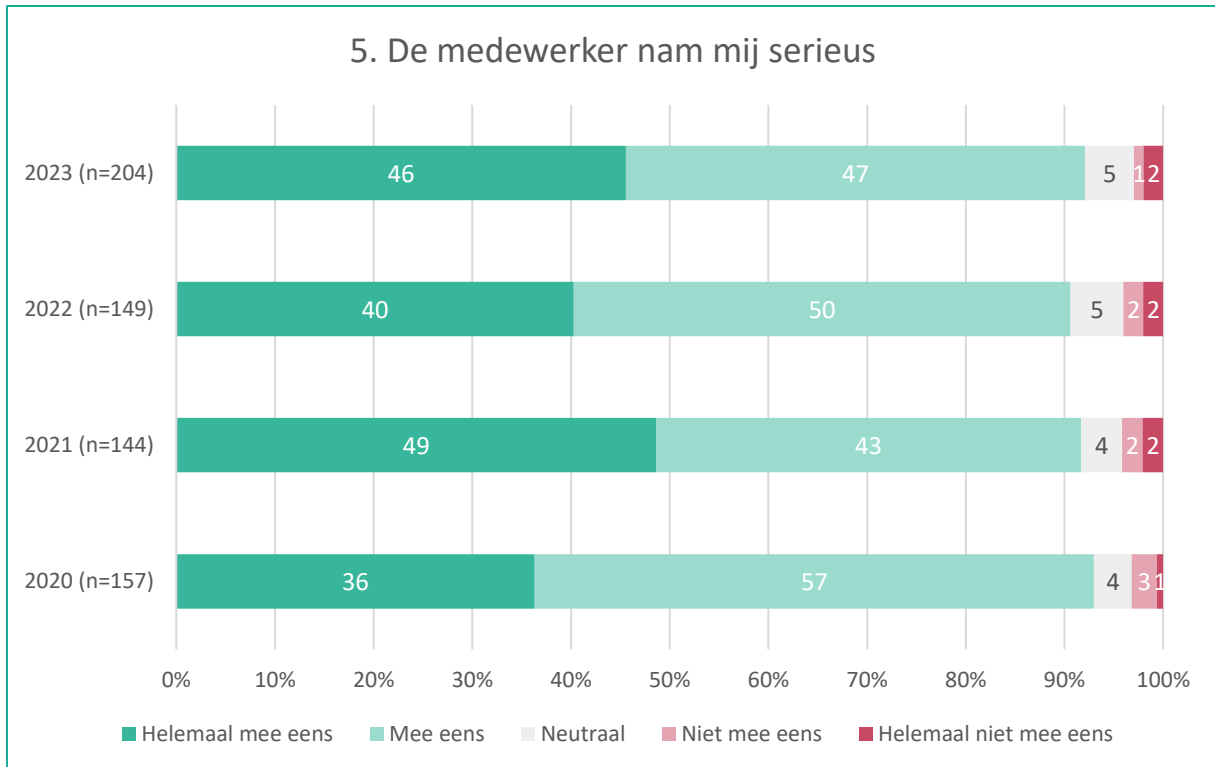


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=65).

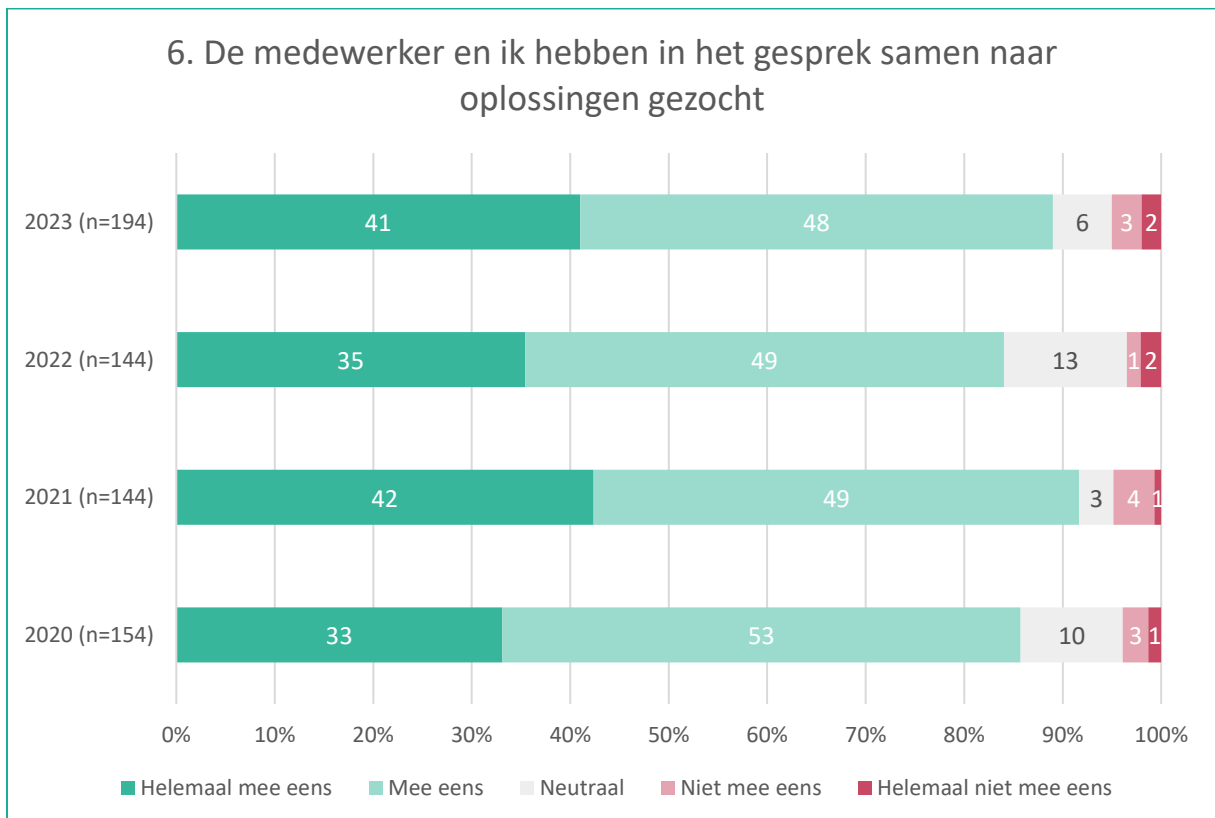


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=54).





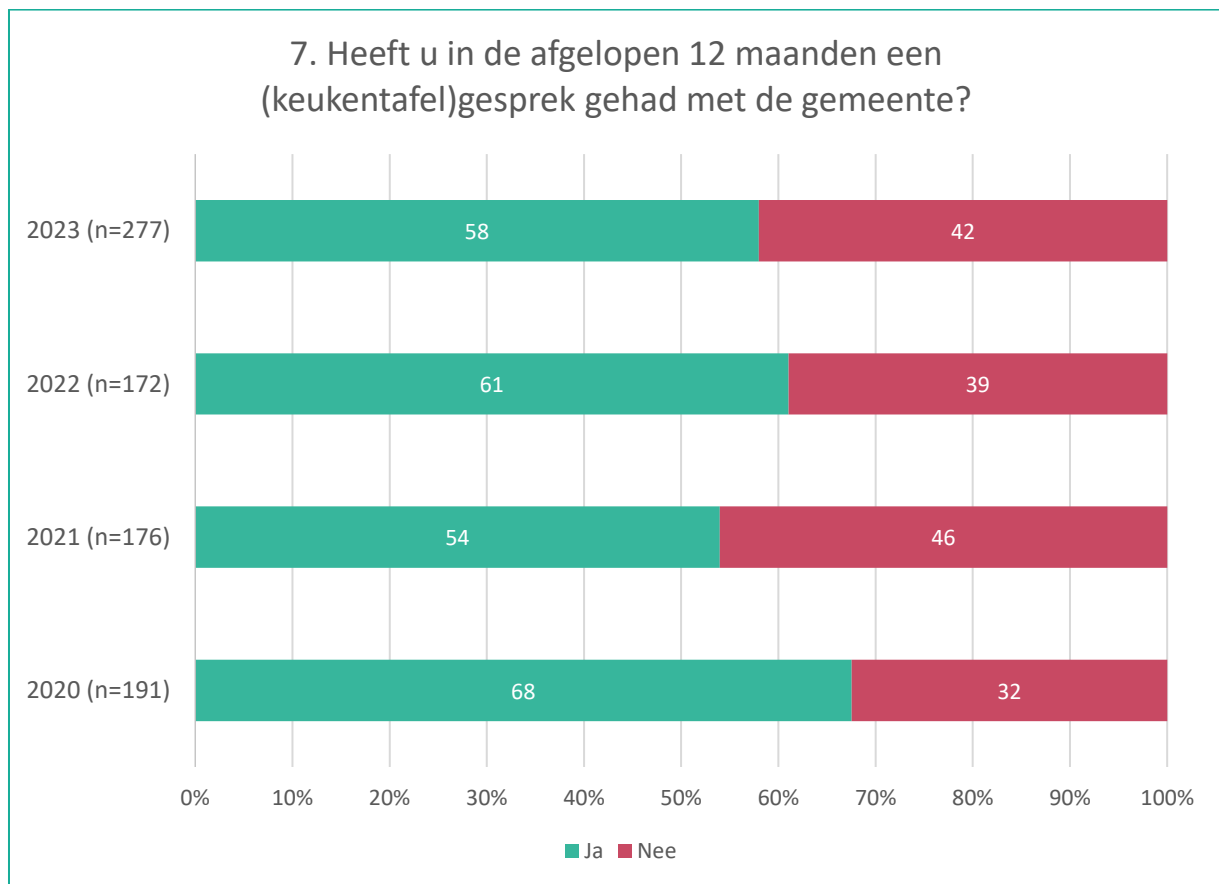
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=54).



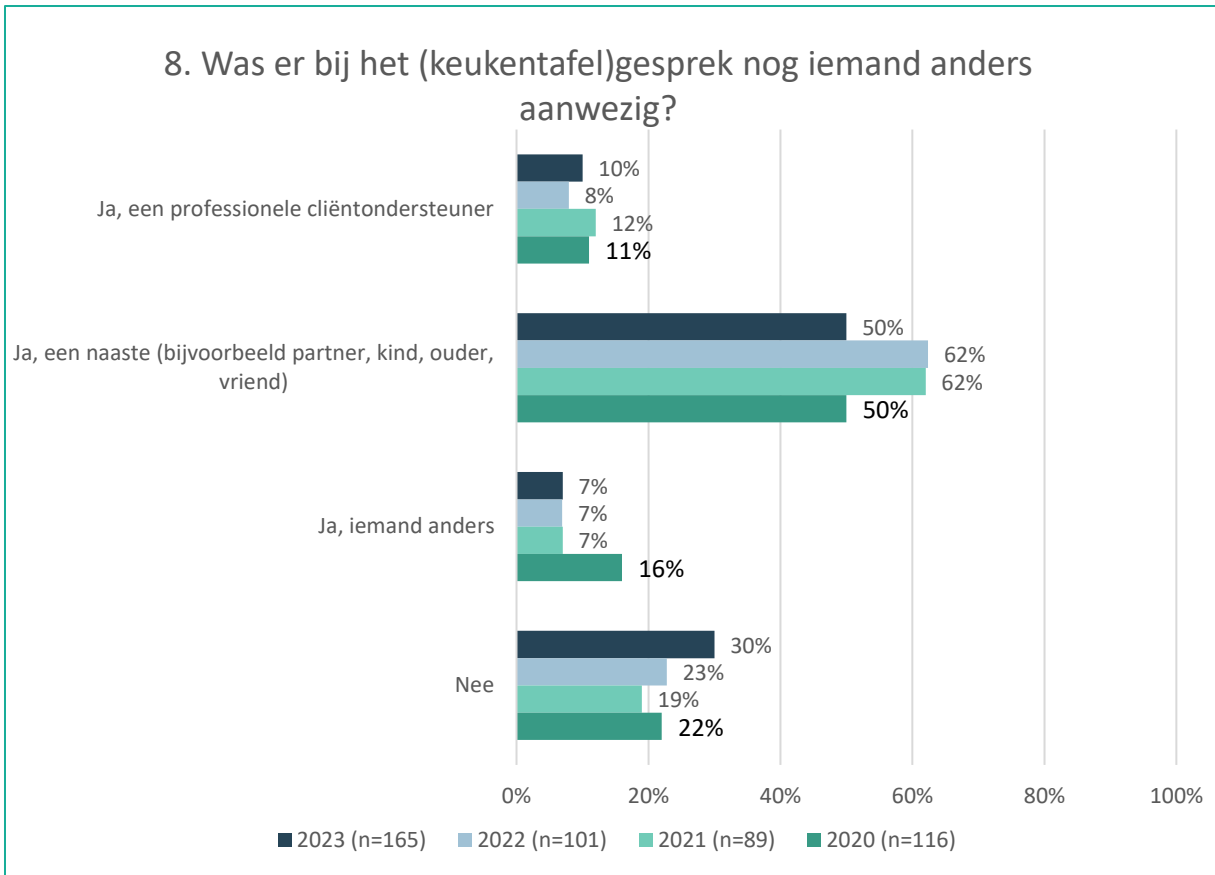
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=62).



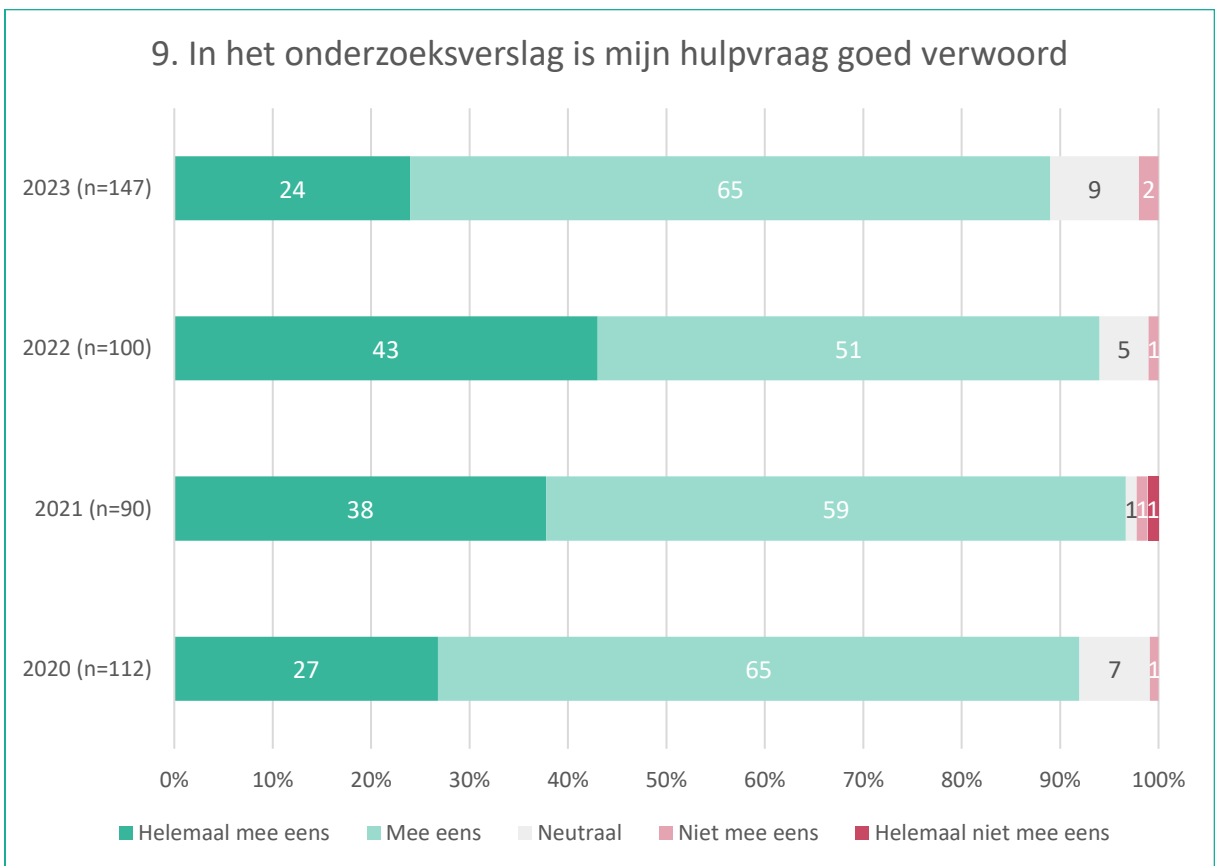
## 2.2 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag



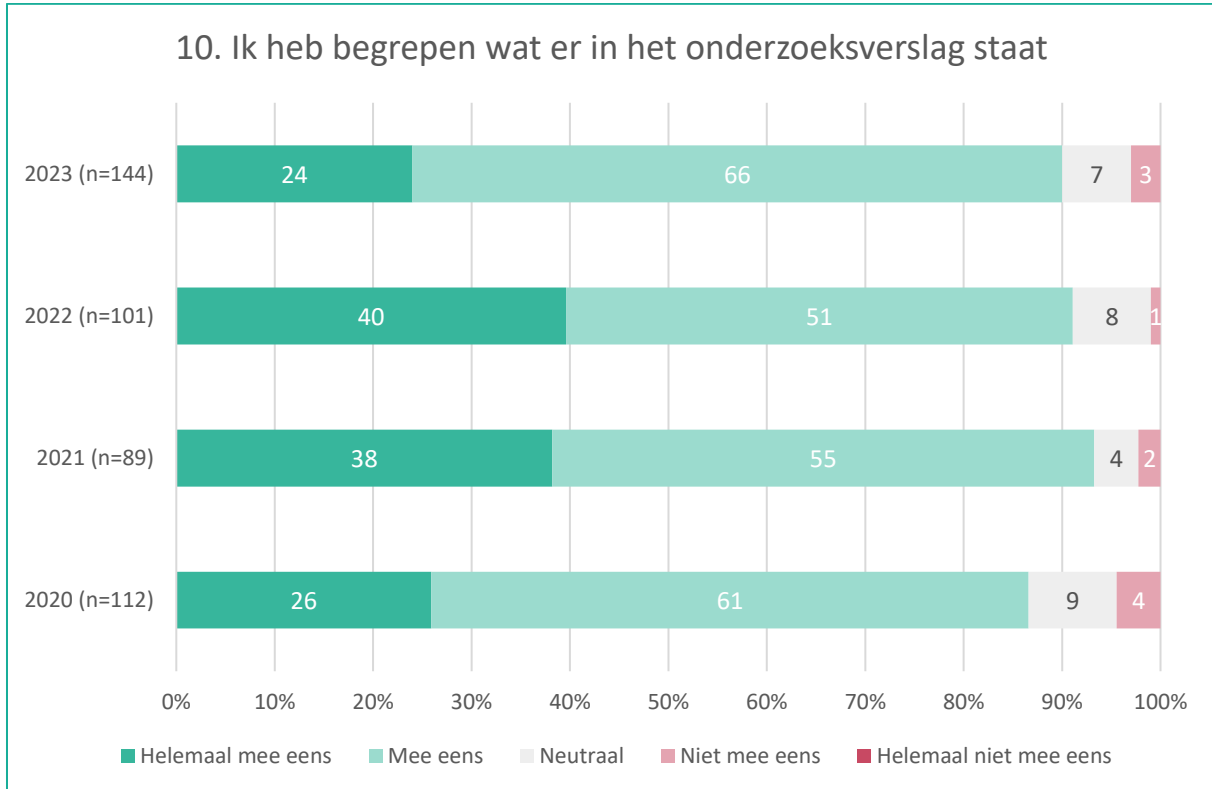
De vragen 8 tot en met 11 zijn alleen gesteld aan de deelnemers die hebben aangegeven een (keukentafel)gesprek te hebben gehad met de gemeente (n=165).



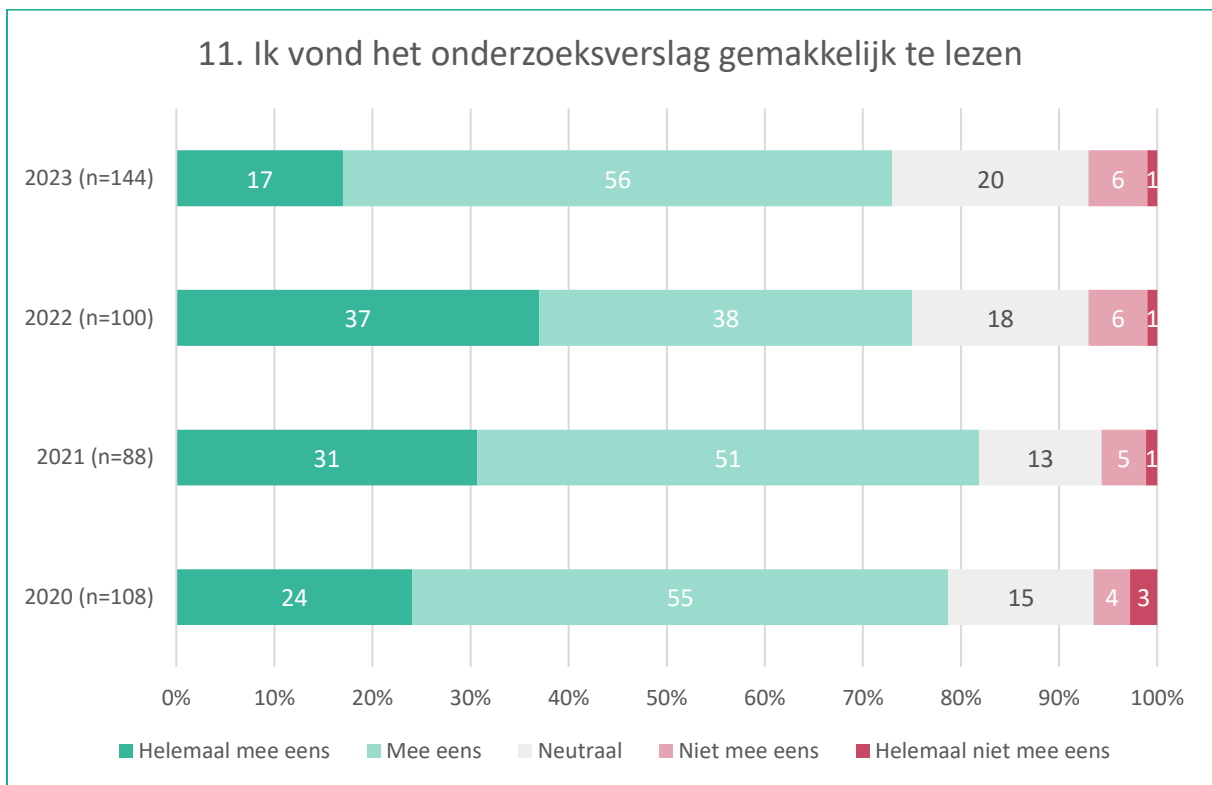
Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: familie (5x) begeleid(st)er (3x), ergotherapeut (1x), iemand van de Wmo (1x), bemoeizorg (1x). Zie voor alle (volledige) antwoorden het bijlagenrapport.



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=8).



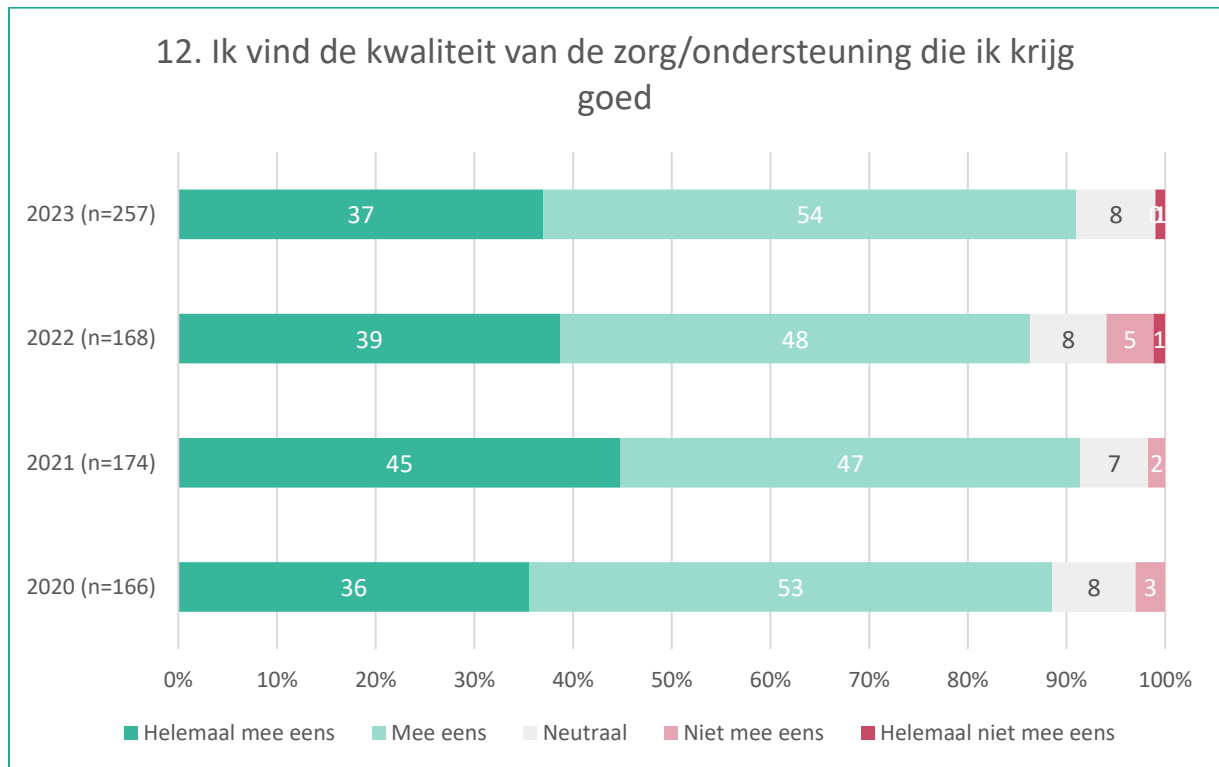
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=9).



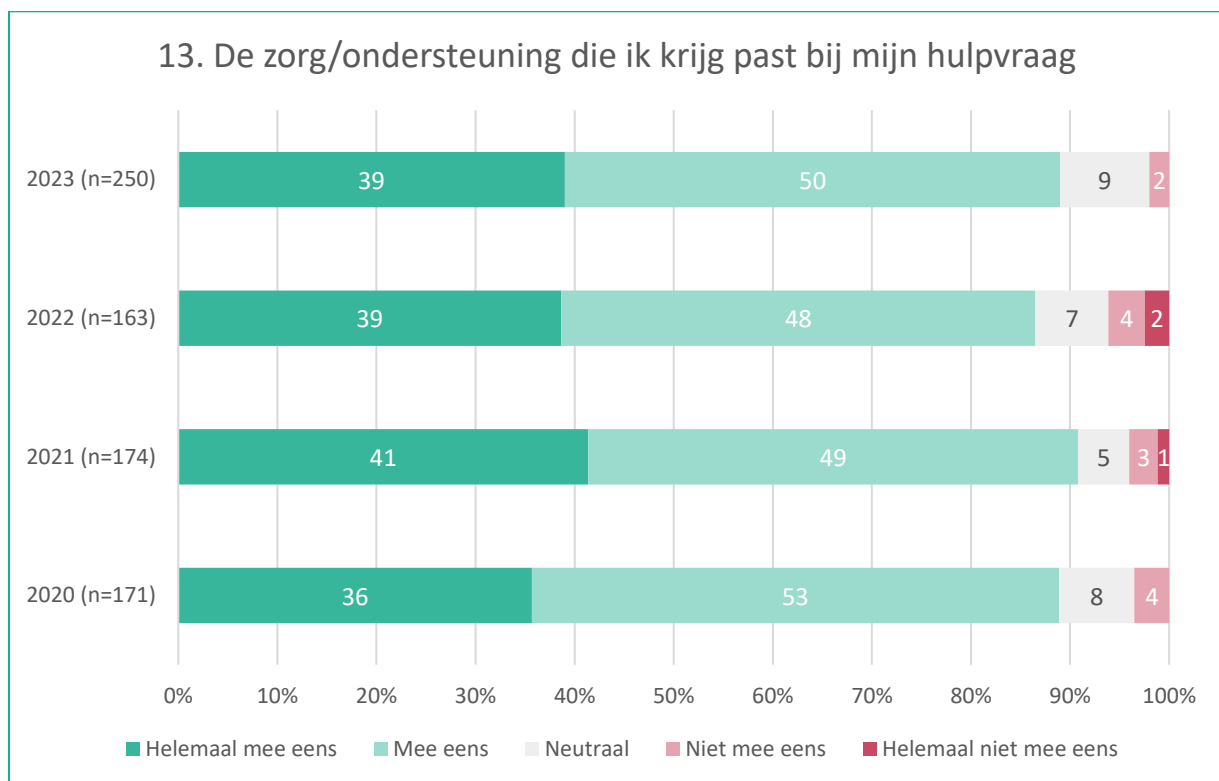
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=9).



## 2.3 Kwaliteit van de ondersteuning



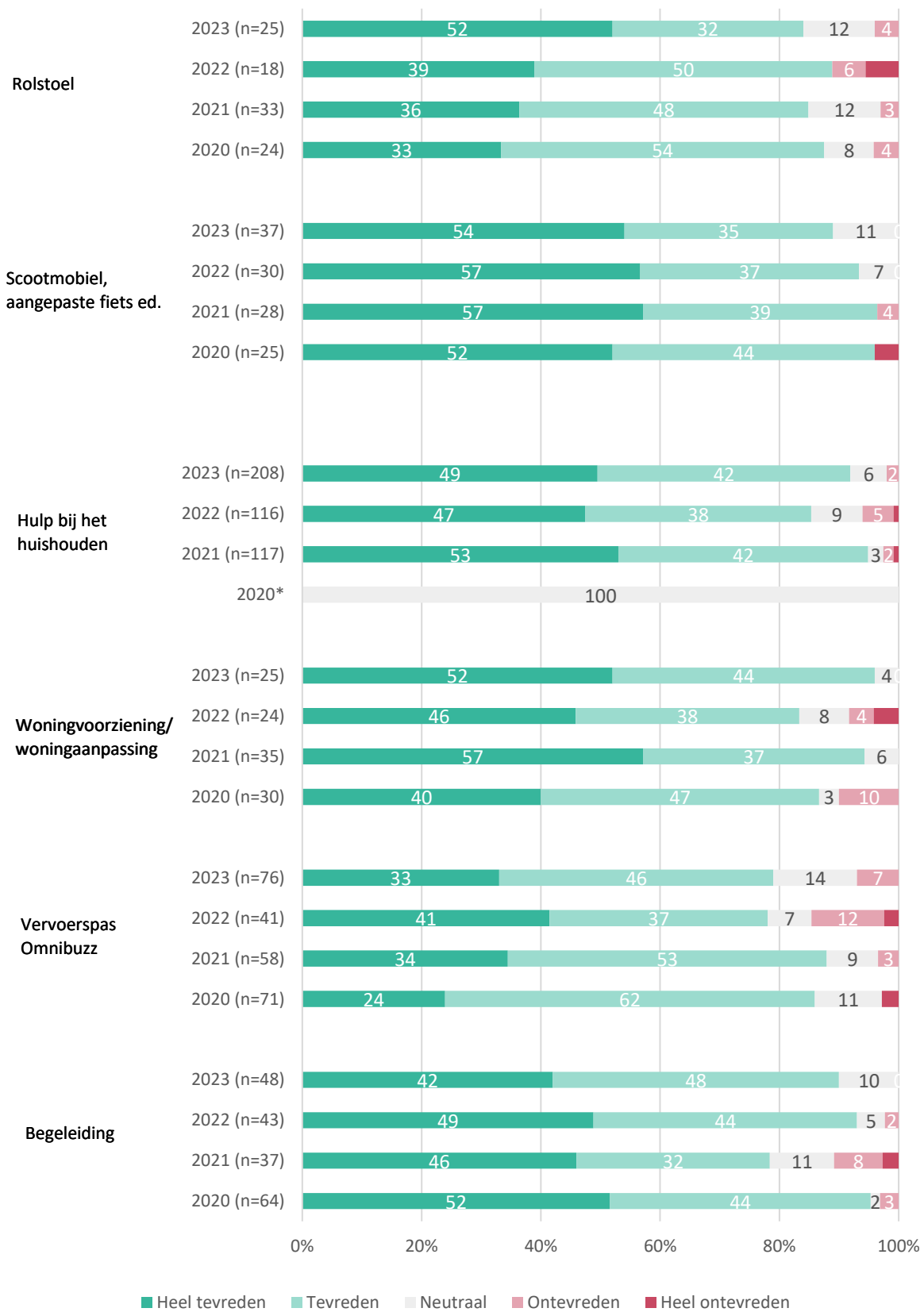
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=14).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=12).



### 14. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u ontvangt?

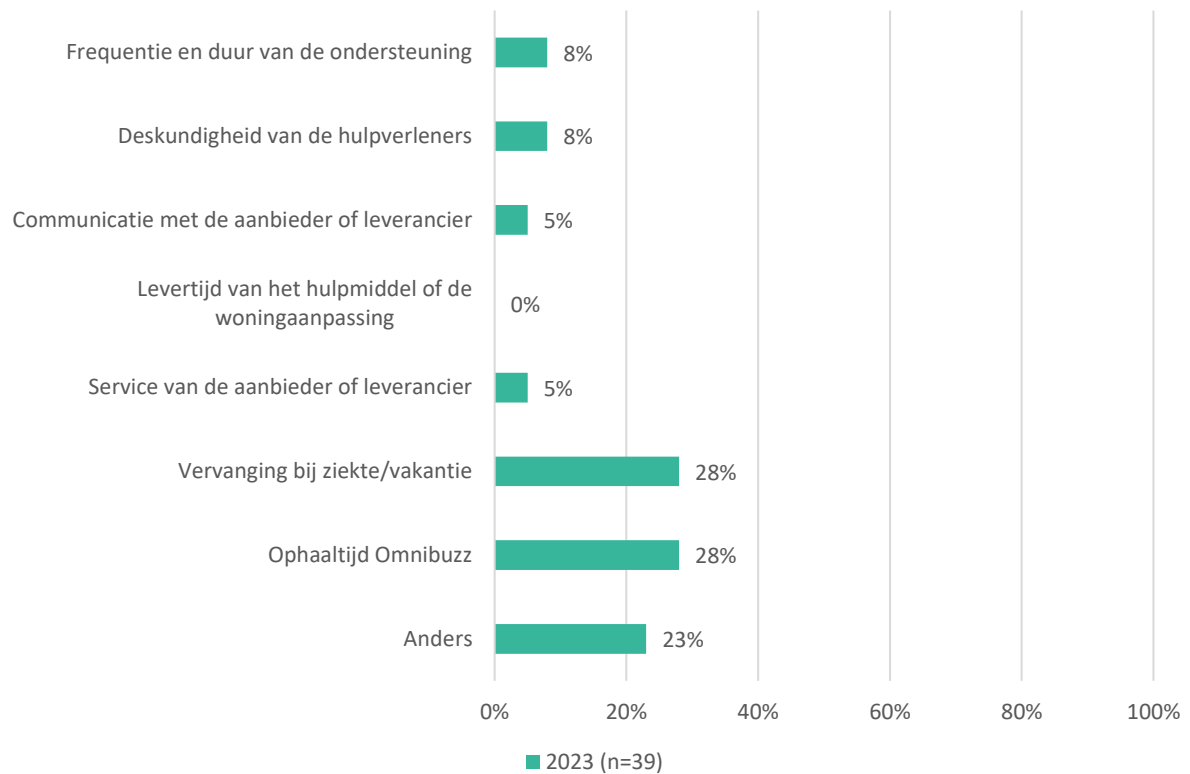


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': a (n=180); b (n=178); c (n=57); d (n=180); e (n=147); f (n=160).

\*Hulp in het huishouden is in 2020 per abuis niet uitgevraagd.



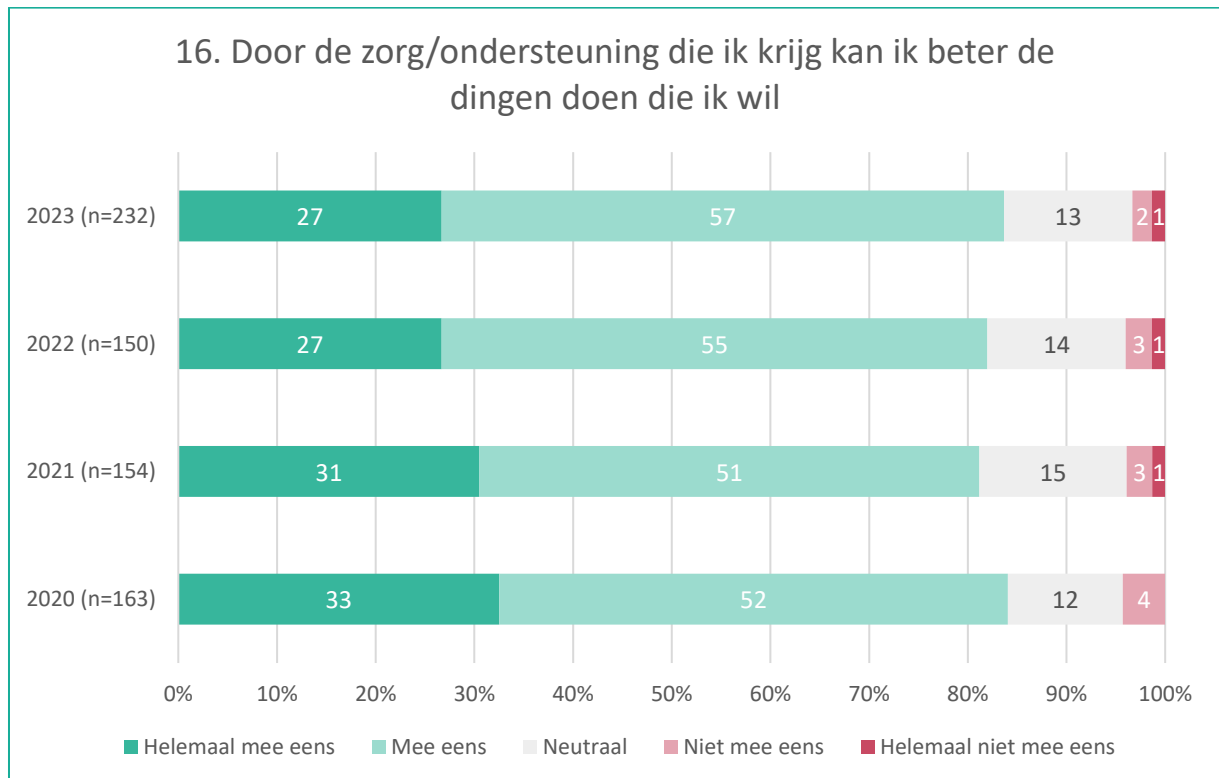
## 15. Kunt u aangeven waar het aan ligt dat u ontevreden bent?



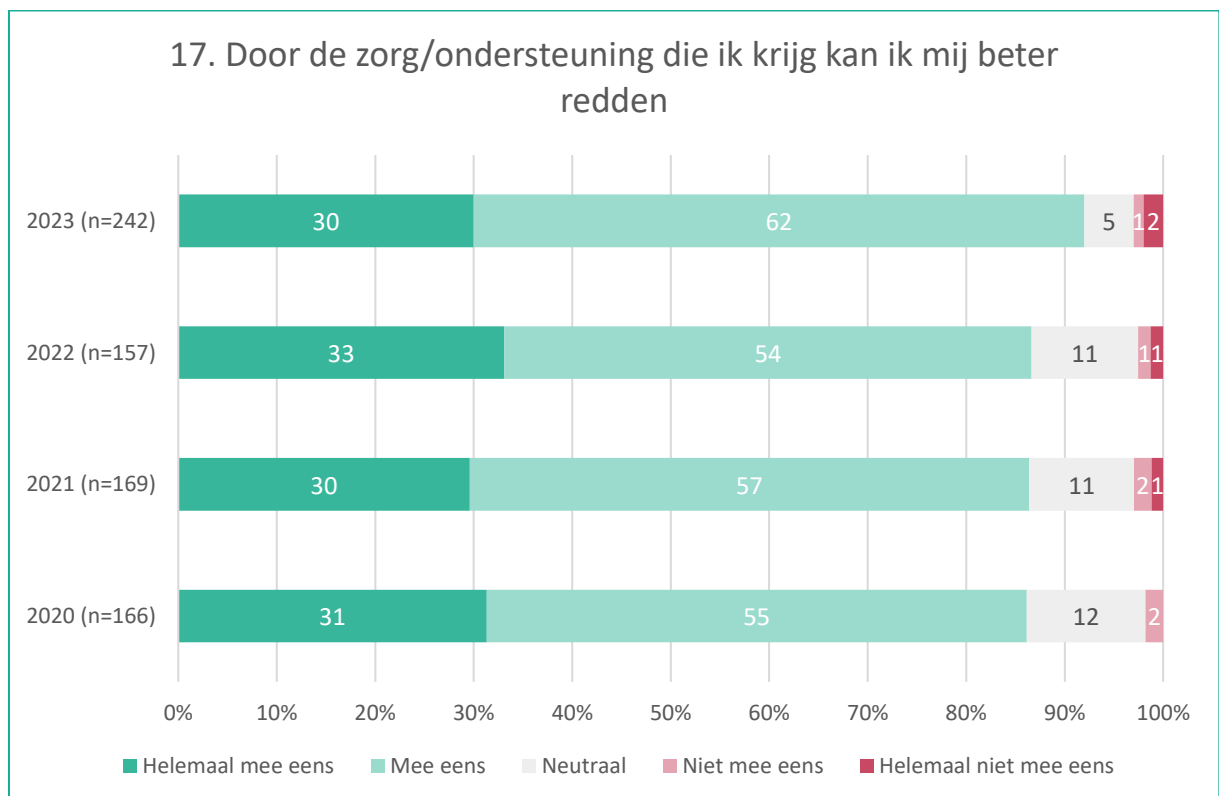
In 2023 is vraag 15 voor het eerst als meerkeuzevraag geprogrammeerd. Daarom worden in de grafiek alleen de resultaten van 2023 getoond. Bij antwoordoptie 'Anders' werden o.a. de volgende antwoorden gegeven: steeds een ander hulp/veel vervanging (2x), lange wachttijd voor ondersteuning (1x), minder uren ondersteuning gekregen (1x). Zie voor alle (volledige) antwoorden het bijlagenrapport.



## 2.4 Wat levert de ondersteuning mij op

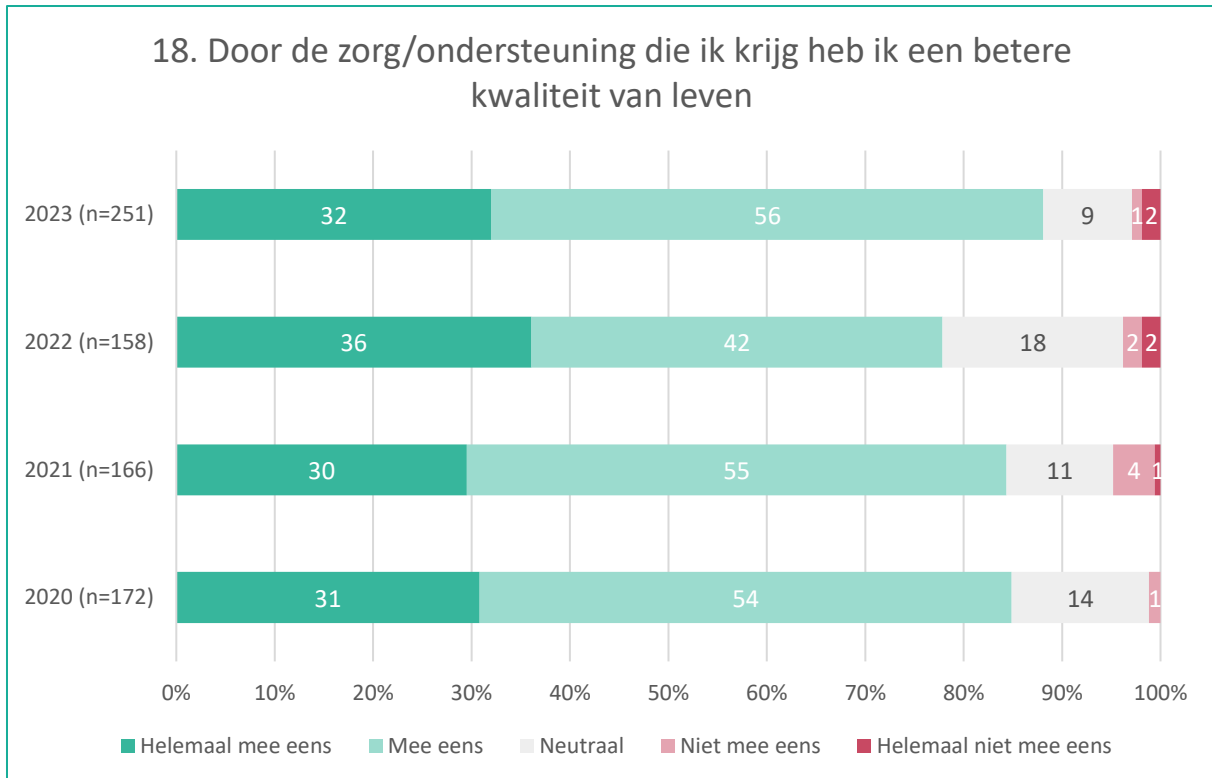


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=23).



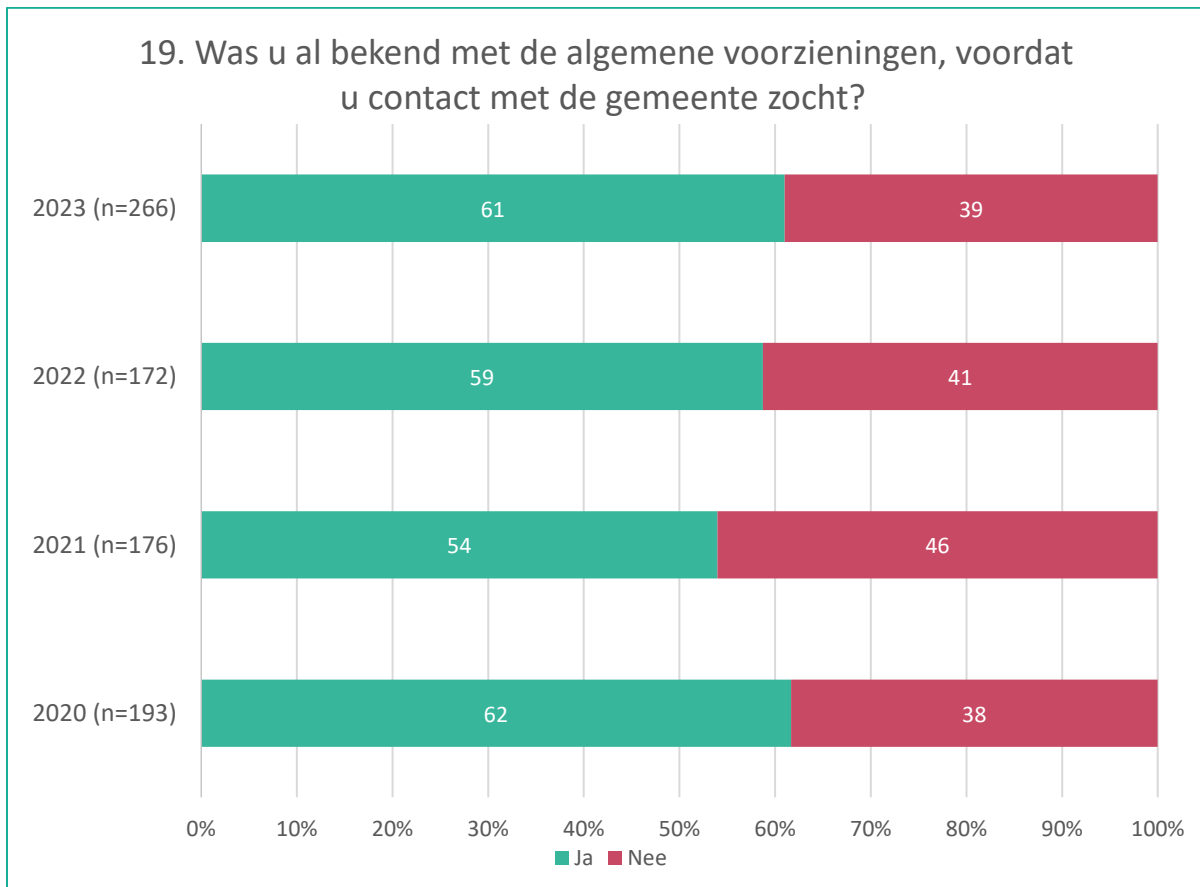
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=16).

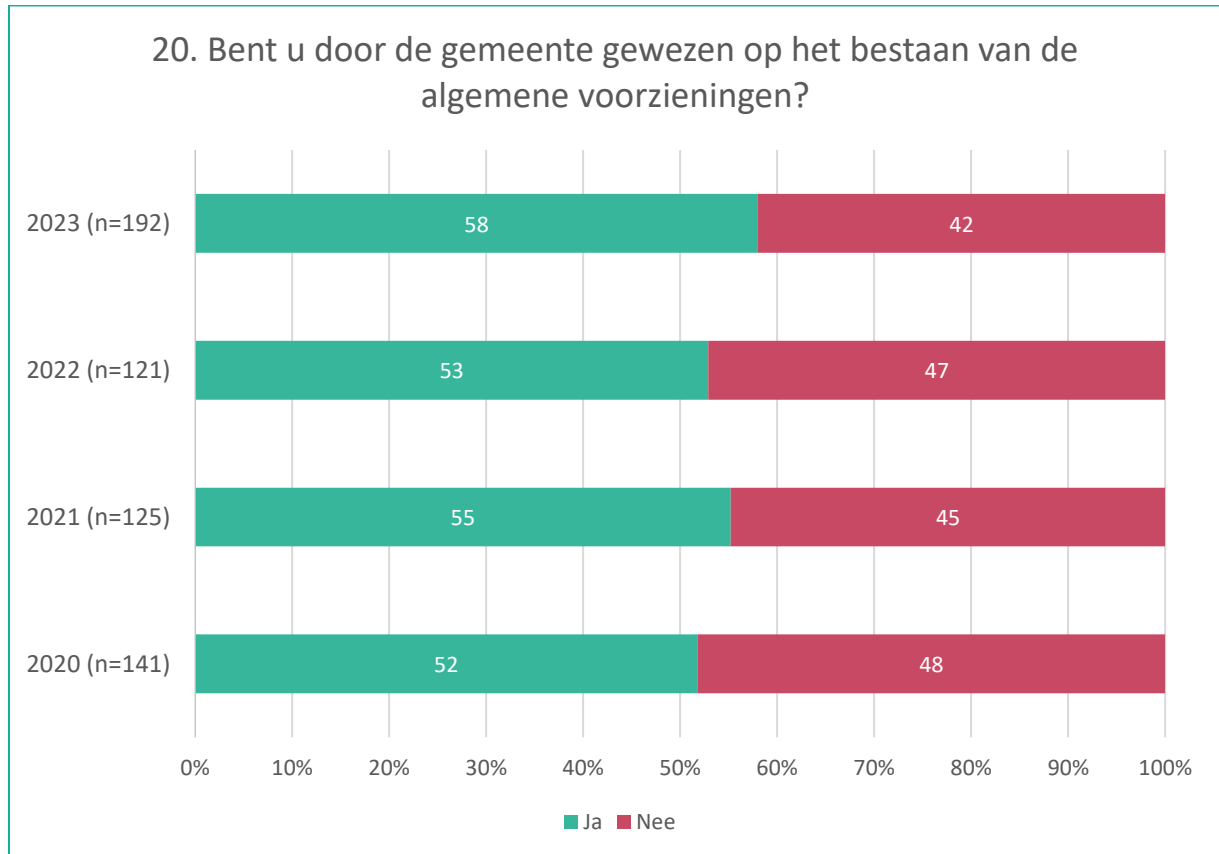




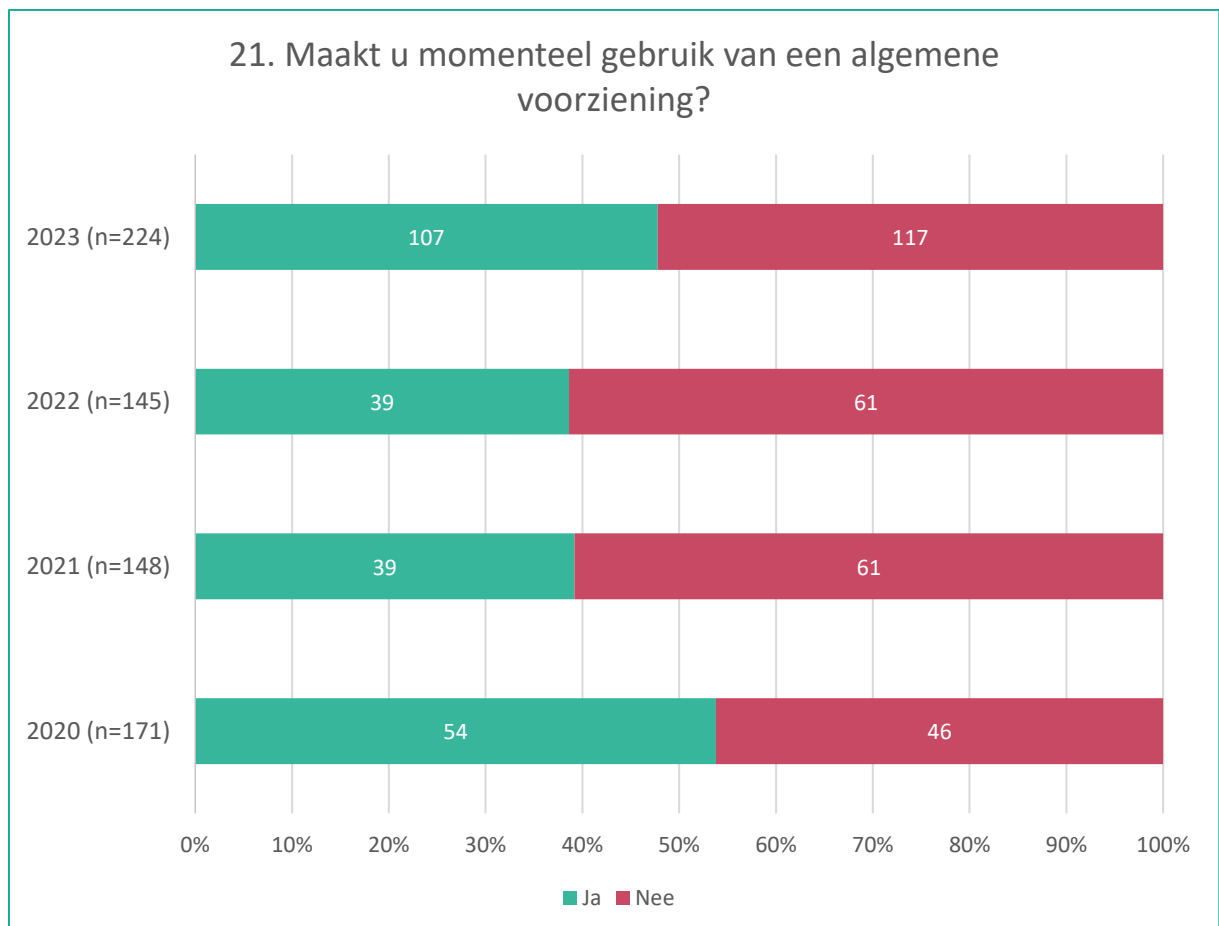
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=15).

## 2.5 Algemene voorzieningen





Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=67).



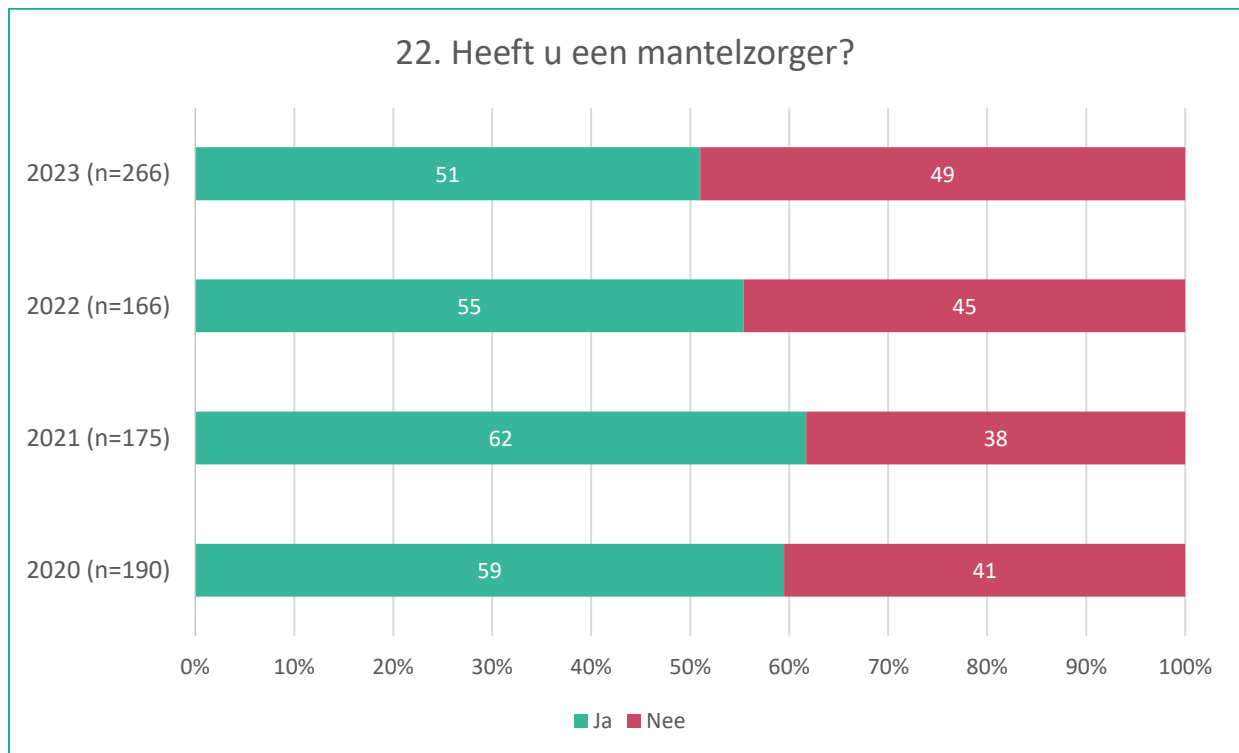


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=30). Bij antwoordoptie 'Ja' gaven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: hulp bij huishouden (42x), de Gunnerij (8x), Omnibuzz (13x), Eetpunt (11x), rolstoel/scootmobiel (10x), invalide parkeerkaart (4x), douche- of toiletstoel (4x), traplift (3x), 'inlopen' (3x), driewieler (2x), Valys (2x), De Huiskamer (2x), De Tref (2x). Bij antwoordoptie 'Nee' gaven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: geen behoefte aan/interesse in/niet nodig (24x), nu nog niet nodig (17x), niet mogelijk/niet toe in staat (o.a. gezondheidsklachten, pijn) (5x), elders zorg/elders activiteiten (4x), wist niet dat dit mogelijk was (4x), valt samen met andere activiteiten (o.a. werk, dagbesteding) (3x), niet geschikt voor mij (o.a. autisme, slechthorend) (3x), ik heb voldoende activiteiten/krijg mijn tijd wel vol (2x), te duur (1x), ik ben afhankelijk van vervoer van familie (1x), het leverde meer stress op dan comfort (1x), ik voel me er niet prettig bij/voel me bekeken (1x). Zie voor alle (volledige) antwoorden het bijlagenrapport.

### Antwoorden open vraag 22

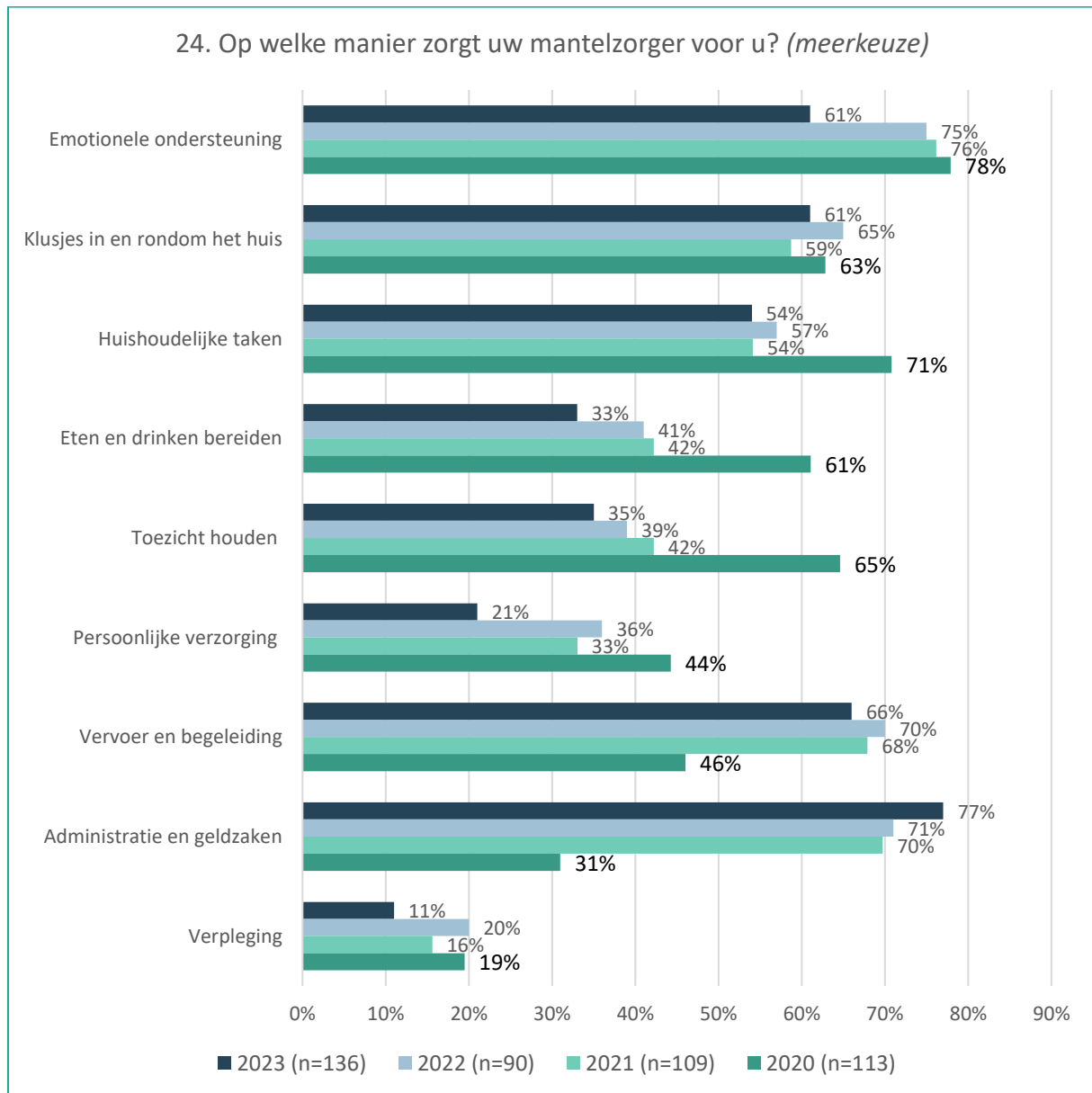
De antwoorden op vraag 22 'Wat kan de gemeente doen om de bekendheid en het gebruik van de algemene voorzieningen te verbeteren? (Bijvoorbeeld: als u iets mist, de vindbaarheid, enzovoorts)' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

## 2.6 Mantelzorg

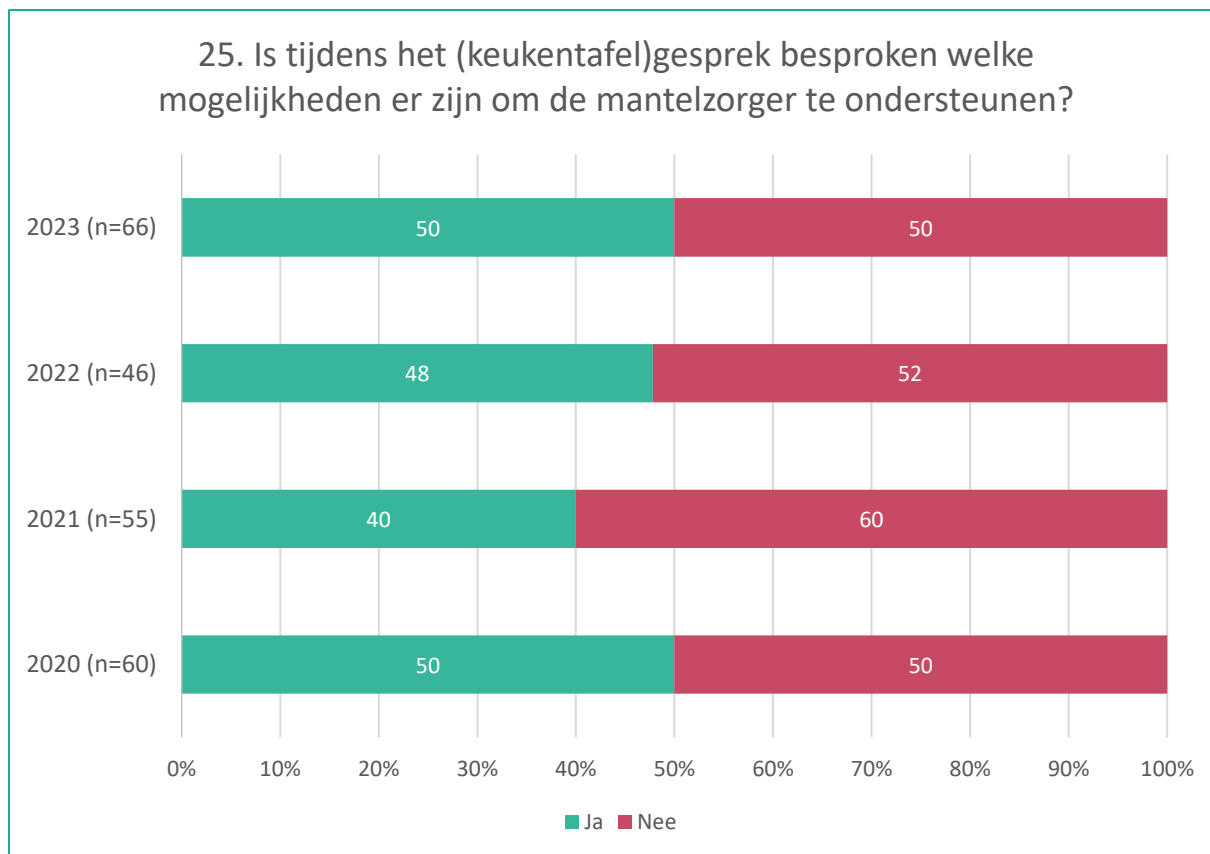




Vraag 24 tot en met 25 zijn alleen gesteld aan de deelnemers die bij vraag 22 hebben aangegeven een mantelzorger te hebben (n=136).



\*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=40). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=25).

### Antwoorden open vragen 26 en 27

De antwoorden op vraag 26 'Heeft u nog opmerkingen over de manier waarop uw mantelzorger ondersteund wordt?' en vraag 27 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt of het contact met de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

**Uw contactpersonen**

Anne Merel van Kampen – [am.vankampen@zorgfocuz.nl](mailto:am.vankampen@zorgfocuz.nl)

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Arthur van Schendelstraat 650  
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)

