

Rapportage van 2025
Cliëntervaringsonderzoek
Wmo 2024

Gemeente Zeist

Rapportage van 2025 *Clïëntervaringsonderzoek* Wmo 2024

Gemeente Zeist

Definitief

Datum: 25-03-2025

Projectnummer: 21792

Auteurs:

Nienke Berghuis, Projectleider/Onderzoeker

Lotte van Dongen, Onderzoeker

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 8
Onderzoeksopzet	Pagina 9
2 Resultaten	Pagina 11
Ervaringen met de toegang	Pagina 11
Ervaringen met hulpmiddel(en)	Pagina 20
Ervaringen met ondersteuning	Pagina 31
Wat levert de ondersteuning op?	Pagina 39
Mantelzorg	Pagina 42
Individuele begeleiding	Pagina 46
3 Bijlagen	Pagina 53
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 54
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 55

Management Samenvatting

Ervaringen met de toegang

Reguliere Wmo

55% van de respondenten die reguliere ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt, heeft het afgelopen jaar (2024) contact gehad met het Sociaal Team van de gemeente. In 2023 was dit eveneens 55% en in 2022 was dit 65%. Respondenten beoordelen het gesprek dat zij met de medewerker van het Sociaal Team hadden (zeer) positief. Zo is 94% het er (helemaal) mee eens dat de medewerker van het Sociaal Team naar hun verhaal luisterde. 93% durfde hun mening te geven tijdens het gesprek. In 2023 en 2022 waren respondenten ook (zeer) positief over het gesprek met de medewerker van het Sociaal Team.

28% van de respondenten die in 2024 contact hebben gehad met het Sociaal Team heeft met de medewerker gesproken over onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2023 en 2022 lag dit percentage iets hoger, respectievelijk 37% en 45%. Ongeveer 30% van de respondenten heeft in 2024 gekeken welke activiteiten van MeanderOmnium kunnen helpen bij de hulpvraag. In 2023 was dit 39% en in 2022 was dit 34%. Het contact met het Sociaal Team wordt met een 7,9 beoordeeld en 3% geeft een onvoldoende. In 2023 kreeg het Sociaal team een 8,0 en in 2022 een 7,9.

Individuele begeleiding

Van de respondenten met individuele begeleiding heeft 73% het afgelopen jaar (2024) contact gehad met het Sociaal Team, tegenover 76% in 2023. Ook hier geeft bijna iedereen (93%) aan dat de medewerker van het Sociaal Team naar hun verhaal luisterde. In 2023 werd de medewerker van het sociaal team ook positief beoordeeld.

45% van de respondenten die in 2024 contact hebben gehad met het Sociaal Team heeft met de medewerker gesproken over onafhankelijke cliëntondersteuning, dit was 52% in 2023. Daarnaast heeft ongeveer een derde (30%) met de medewerker gekeken welke activiteiten van MeanderOmnium kunnen helpen bij de hulpvraag (37% in 2023).

Door respondenten die individuele begeleiding ontvangen wordt het contact met het Sociaal Team met een 7,7 beoordeeld (6% geeft een onvoldoende). In 2023 kreeg het contact met het Sociaal Team een 8,1.

Ervaringen met hulpmiddel(en)

27% van de respondenten die reguliere ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen heeft (een) hulpmiddel(len) vanuit de WMO. Van deze respondenten heeft 46% een scootmobiel (42% in 2023 en 31% in 2022), 33% aanpassingen aan de woning (29% in 2023 en 30% in 2022) en 23% een rolstoel (30% in 2023 en 33% in 2022).

Ongeveer driekwart van de respondenten die een hulpmiddel ontvangen zijn het er (helemaal) mee eens dat zij het hulpmiddel snel kregen. Bij ongeveer 80% helpt het hulpmiddel hen verder.

41% van de ontvangers van hulpmiddel(en) ontvangt deze van Medipoint (dit was 40% in 2023 en 49% in 2022). Van 39% is Kersten de aanbieder (dit was eveneens 39% in 2023 en 30% in 2022). Over beide aanbieders zijn de ontvangers (zeer) tevreden. Zo is 76% het er (helemaal) mee eens dat ze tevreden zijn over de service van Medipoint. Bij Kersten is dit 83%.

Zowel Medipoint (7,5) als Kersten (7,6) worden met een ruim voldoende beoordeeld. In 2023 kreeg Medipoint een 7,8 en Kersten een 7,9. In 2022 kreeg Medipoint een 7,6 en Kersten een 8,1.

Het laatste contact met Medipoint en Kersten ging met name over een reparatie of over een nieuw hulpmiddel. Dit was in 2023 en 2022 ook het geval.

Ervaringen met ondersteuning

Respondenten die hulp (ondersteuning) ontvangen vanuit de Wmo, ontvangen bijna allemaal hulp bij het huishouden (94%). Van hen is 78% het er (helemaal) mee eens dat ze de ondersteuning snel kregen. In 2023 ontving 79% van de respondenten hulp bij het huishouden en was 83% het (helemaal) eens met de stelling dat ze de hulp snel kregen. In 2022 ontving 73% van de respondenten hulp bij het huishouden en was 76% het (helemaal) eens met de stelling dat ze de hulp snel kregen.

Alle vormen van ondersteuning die respondenten ontvangen sluiten goed aan bij wat ze nodig hebben. Zo is 78% het er (helemaal) mee eens dat de begeleiding bij hen thuis goed aansluit bij wat ze nodig hebben. Dit was nog iets hoger in 2023 en 2022: respectievelijk 92% en 88%.

Zowel hulp bij het huishouden (7,8), begeleiding thuis (7,7) als dagbesteding in een groep (8,3) scoren een ruim voldoende. Dit geldt ook voor 2023: toen kreeg hulp bij het huishouden een 7,9, begeleiding thuis een 8,6 en dagbesteding in een groep ook een 8,6. In 2022 kreeg hulp bij het huishouden een 7,6, begeleiding thuis een 8,0 en dagbesteding in een groep een 8,2.

Wat levert de ondersteuning op?

De ondersteuning die respondenten ontvangen, heeft positieve effecten op hen. Zo is 88% het er (helemaal) mee eens dat ze zich door de ondersteuning beter zelf kunnen redden (dit was ook 88% in 2023 én in 2022). Over de stelling 'Door de ondersteuning die ik ontvang vraag ik vaker hulp aan mensen om me heen' zijn de meningen het meest verdeeld. 27% is het er (helemaal) niet mee eens, 32% is het niet eens en niet oneens en 41% is het (helemaal) eens. Ook in 2023 en 2022 waren de meningen hier het meest over verdeeld.

Mantelzorg

28% heeft een mantelzorger. Volgens 65% van de respondenten met een mantelzorger heeft deze er geen behoefte aan om (vaker) ontlast te worden. In 2023 had 34% van de respondenten een mantelzorger en had volgens 61% van de respondenten de mantelzorger geen behoefte om ontlast te worden. In 2022 had 32% van de respondenten een mantelzorger en had volgens 72% van de respondenten de mantelzorger geen behoefte om ontlast te worden.

De ondersteuning die de mantelzorgers krijgen, helpt hen om voor de hulpbehoevende te zorgen en wordt als prettig ervaren. Dit was in 2023 en 2022 ook het geval.

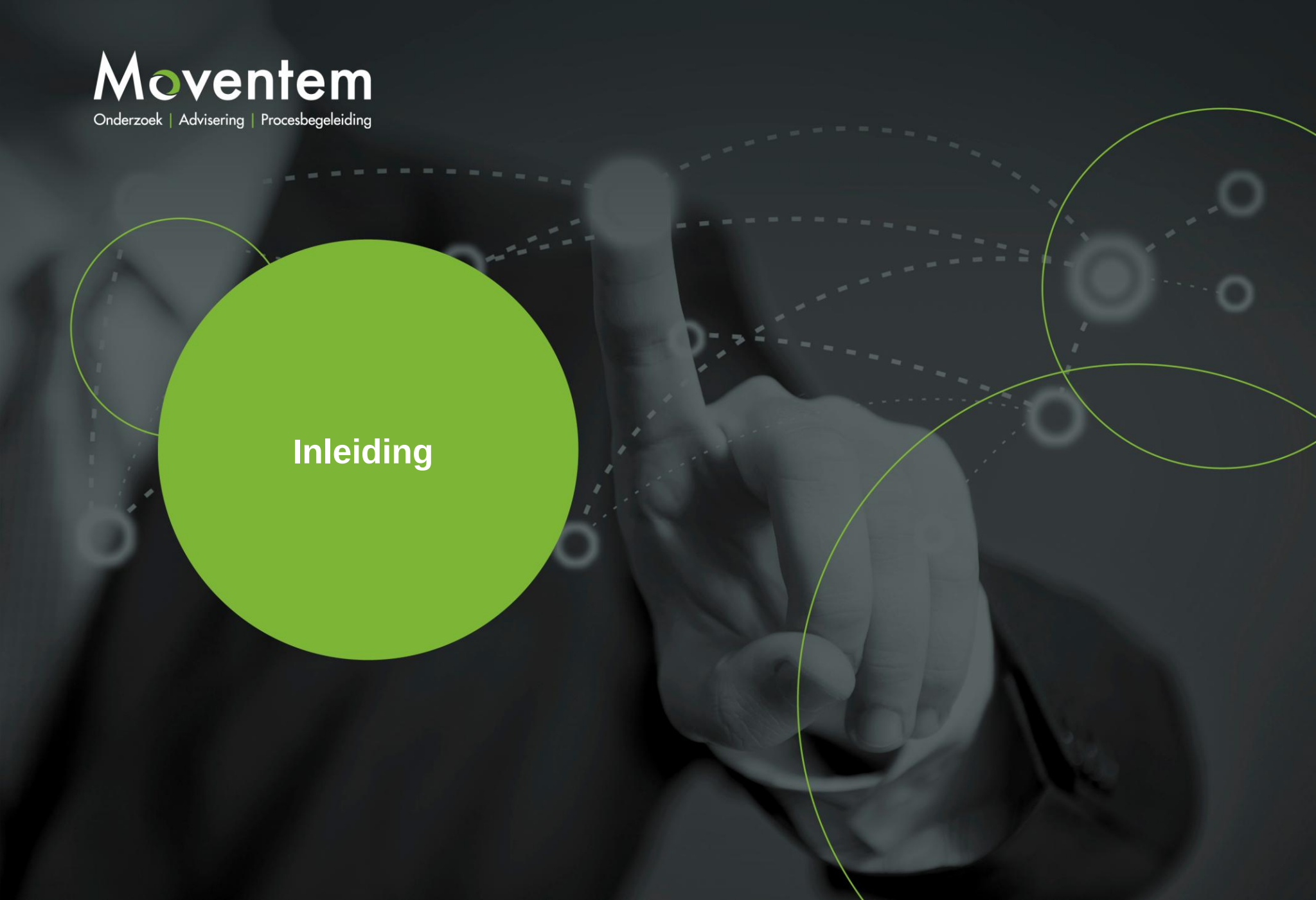
Individuele begeleiding

Over het algemeen zijn de respondenten erg tevreden over de begeleider. Zo geeft 98% aan dat de begeleider naar het verhaal van de cliënt luistert. Dit was ook 98% in 2023.

De begeleiding zelf wordt ook gewaardeerd. 94% geeft aan dat de begeleiding hen verder helpt, dit was 92% in 2023. 90% geeft aan dat de begeleiding goed bij de behoeften aansluit, dit was 89% in 2023. De begeleiding wordt gemiddeld met een 8,4 beoordeeld, tegenover een 8,5 in 2023.

De begeleiding heeft een positieve invloed op de cliënten. Zo geeft 81% aan zichzelf beter te kunnen redden door de begeleiding. 82% kan door de begeleiding beter omgaan met de situatie. Over hulp vragen aan mensen in de omgeving zijn de meningen meer verdeeld: 23% geeft aan dat ze nog niet vaker hulp vragen aan mensen om zich heen. 45% doet dit juist wel. In 2023 werd de begeleiding ook goed beoordeeld.

Het bereiken van het doel van het zorgplan wordt gemiddeld met een 6,7 beoordeeld. In 2023 kreeg het zorgplan een 6,9.

A hand in a suit jacket pointing upwards with the index finger. A large green circle is positioned to the left of the hand. Dashed lines connect the tip of the finger to several small circles scattered across the upper right portion of the image. The background is dark and out of focus.

Inleiding

Inleiding

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek naar de ervaringen van cliënten die in 2024 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen van de gemeente Zeist. Het onderzoek is in februari en maart 2025 uitgevoerd.

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een representatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1 en 2.5.2 is het cliëntervaringsonderzoek (CEO) opgesteld. Met dit onderzoek wordt onderzocht hoe de cliënten de toegang tot en kwaliteit van de voorzieningen hebben ervaren en welk effecten ze ervaren van de ingezette ondersteuning.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2024 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. De voorzieningen kortingspas regiotaxi en gehandicapten parkeerkaart zijn uit de selectie van de doelgroep gehaald.

Deelnemers onderzoek

Er zijn in de gemeente in totaal 4.520 cliënten die in 2024 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen. 1.959 van hen hebben een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. Er hebben 911 respondenten aan het onderzoek meegedaan. Dit komt neer op een responsrate van 47%. Het onderzoek is op totaalniveau statistisch 95% betrouwbaar met 3,24% nauwkeurigheid (foutmarge).

Bij het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen 2 doelgroepen. Cliënten die individuele begeleiding ontvangen (respons is 232) en de cliënten die reguliere Wmo hebben ontvangen (respons is 679).

In bijlage 1 staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. In bijlage 2 wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de resultaten.

Opzet vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit drie onderdelen. Het eerste deel van de vragenlijst gaat over de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo. Daarbij wordt specifiek ingegaan op het contact met het Sociaal Team. Deze vragen zijn gesteld aan cliënten die reguliere Wmo hebben ontvangen en cliënten die individuele begeleiding hebben ontvangen.

Het tweede deel van de vragenlijst gaat over de ingezette Wmo ondersteuning. De vragen zijn uitgesplitst naar ervaringen met een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets of een hulpmiddel in huis zoals een traplift. En uitgesplitst naar ervaringen met de ondersteuning, zoals hulp bij het huishouden, begeleiding thuis of dagbesteding in een groep. Ook is gevraagd naar de effecten van de ondersteuning. Deze vragen zijn gesteld aan cliënten die reguliere Wmo hebben ontvangen.

Het derde deel van de vragenlijst gaat in op de ervaringen met de individuele begeleiding. Deze vragen zijn gesteld aan cliënten die individuele begeleiding hebben ontvangen.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Ook geven respondenten soms geen antwoord op de vraag, of is de vraag niet van toepassing (aantallen worden weergegeven). Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

Indien mogelijk worden de resultaten van het onderzoek over 2023 en 2022 in een tabel weergegeven. Het onderzoek naar de individuele begeleiding is gestart in 2023 en kon daardoor niet vergeleken worden met 2022.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten en toelichtingen op gesloten vragen zijn genoteerd. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025'.



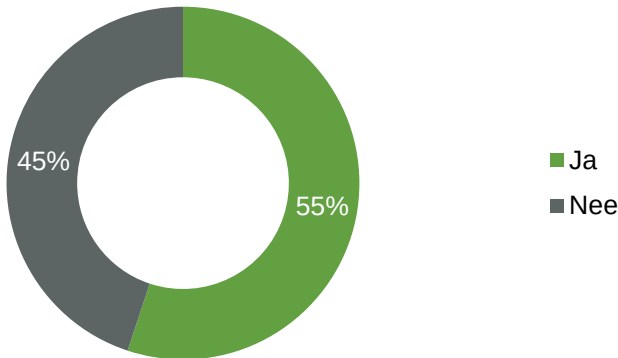
Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten *Ervaringen met de toegang*

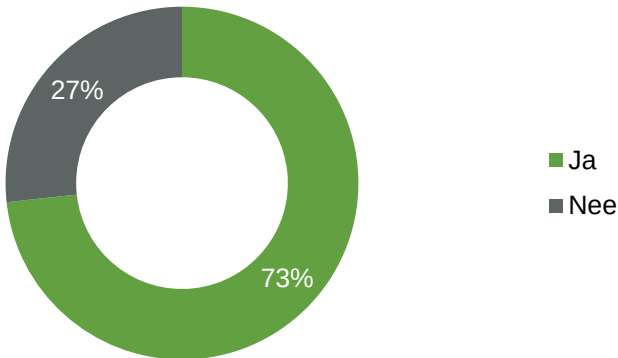
Regulier Wmo

Heeft u afgelopen jaar (2024) contact gehad met het Sociaal Team van de gemeente Zeist? (n=679)



Individuele begeleiding

Heeft u afgelopen jaar (2024) contact gehad met het Sociaal Team van de gemeente Zeist? (n=232)

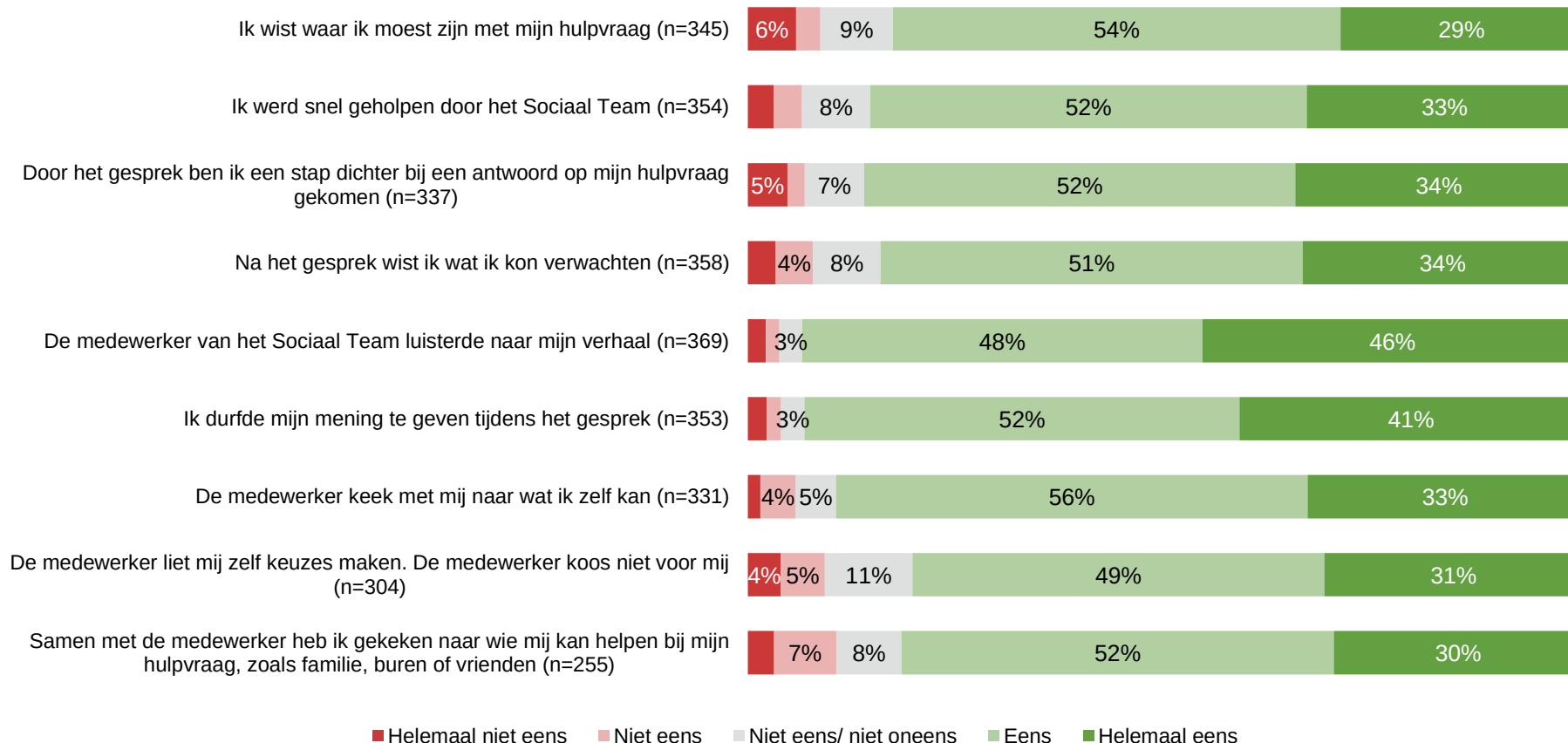


	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=375)	55%	45%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=386)	65%	35%

	Ja	Nee
Ervaringen individuele begeleiding 2023 (n=197)	76%	24%

Regulier Wmo

De volgende stellingen gaan over het gesprek dat u met de medewerker van het Sociaal Team heeft gehad.



Regulier Wmo

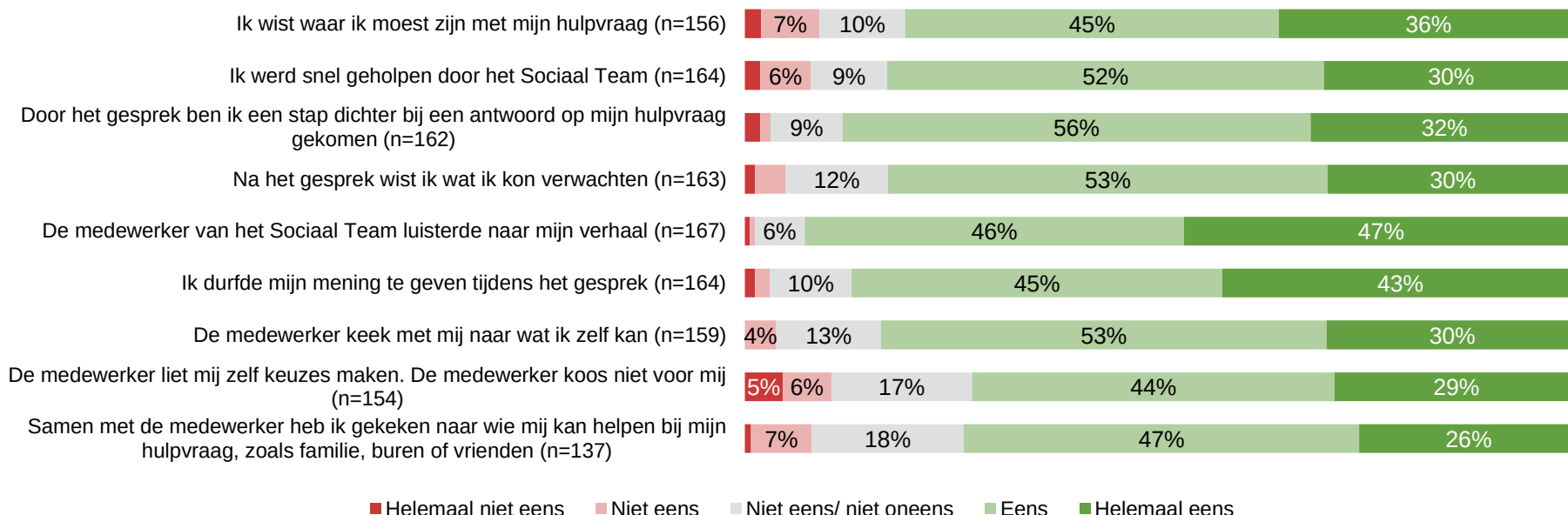
De volgende stellingen gaan over het gesprek dat u met de medewerker van het Sociaal Team heeft gehad.

Ervaringen Regulier Wmo 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=195)	5%	6%	89%
Ik werd snel geholpen door het Sociaal Team (n=196)	9%	4%	88%
Door het gesprek ben ik een stap dichterbij een antwoord op mijn hulpvraag gekomen (n=189)	5%	3%	92%
Na het gesprek wist ik wat ik kon verwachten (n=192)	6%	6%	88%
De medewerker van het Sociaal Team luisterde naar mijn verhaal (n=198)	3%	1%	97%
Ik durfde mijn mening te geven tijdens het gesprek (n=194)	5%	2%	94%
De medewerker keek met mij naar wat ik zelf kan (n=184)	6%	4%	90%
De medewerker liet mij zelf keuzes maken. De medewerker koos niet voor mij (n=170)	5%	11%	84%
Samen met de medewerker heb ik gekeken naar wie mij kan helpen bij mijn hulpvraag (n=155)	10%	13%	77%

Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=235)	15%	7%	79%
Ik werd snel geholpen door het Sociaal Team (n=239)	10%	4%	86%
Door het gesprek ben ik een stap dichterbij een antwoord op mijn hulpvraag gekomen (n=230)	5%	7%	89%
Na het gesprek wist ik wat ik kon verwachten (n=233)	8%	6%	86%
De medewerker van het Sociaal Team luisterde naar mijn verhaal (n=239)	3%	5%	92%
Ik durfde mijn mening te geven tijdens het gesprek (n=236)	4%	2%	94%
De medewerker keek met mij naar wat ik zelf kan (n=222)	5%	5%	90%
De medewerker liet mij zelf keuzes maken. De medewerker koos niet voor mij (n=216)	7%	9%	84%
Samen met de medewerker heb ik gekeken naar wie mij kan helpen bij mijn hulpvraag, zoals familie (n=190)	9%	9%	82%

Individuele begeleiding

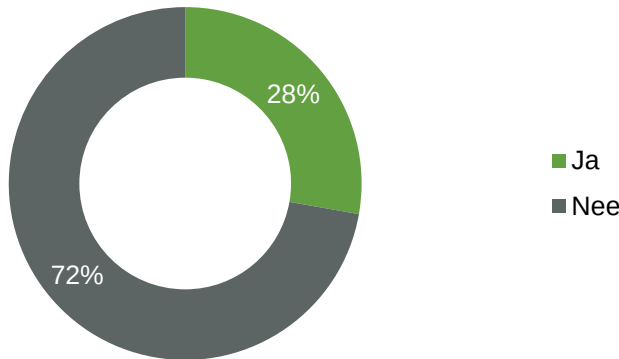
De volgende stellingen gaan over het gesprek dat u met de medewerker van het Sociaal Team heeft gehad.



Ervaringen Individuele begeleiding 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=142)	10%	11%	79%
Ik werd snel geholpen door het Sociaal Team (n=142)	5%	8%	87%
Door het gesprek ben ik een stap dichterbij een antwoord op mijn hulpvraag gekomen (n=137)	3%	7%	90%
Na het gesprek wist ik wat ik kon verwachten (n=139)	5%	9%	86%
De medewerker van het Sociaal Team luisterde naar mijn verhaal (n=142)	2%	2%	96%
Ik durfde mijn mening te geven tijdens het gesprek (n=139)	5%	2%	93%
De medewerker keek met mij naar wat ik zelf kan (n=133)	3%	7%	90%
De medewerker liet mij zelf keuzes maken. De medewerker koos niet voor mij (n=133)	7%	11%	82%
Samen met de medewerker heb ik gekeken naar wie mij kan helpen bij mijn hulpvraag, zoals familie, burens of vrienden (n=122)	7%	12%	81%

Regulier Wmo

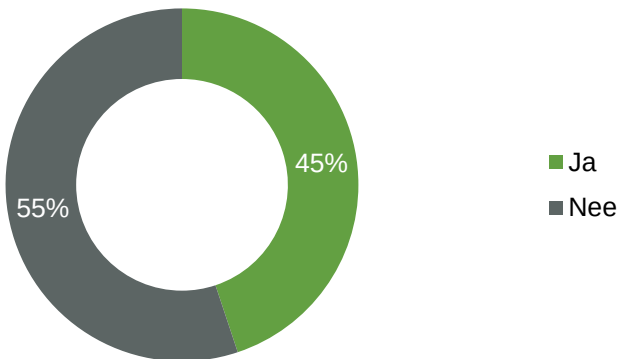
Heeft de medewerker van het Sociaal Team met u gesproken over
onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=270)*



	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=139)	37%	63%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=181)	45%	55%

Individuele begeleiding

Heeft de medewerker van het Sociaal Team met u gesproken over
onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=127)*

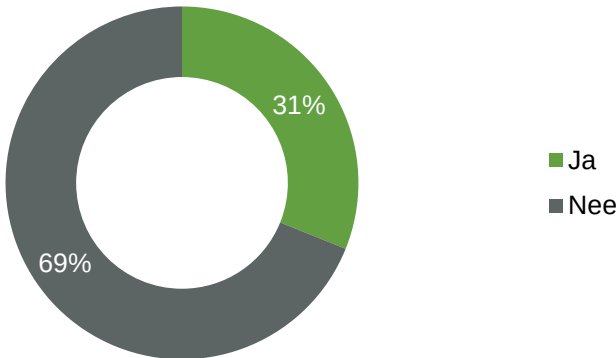


	Ja	Nee
Ervaringen Individuele begeleiding 2023 (n=101)	52%	48%

*Een onafhankelijk cliëntondersteuner is iemand die los staat van het Sociaal Team en u kan helpen bij het vinden van de juiste ondersteuning. Dit kan iemand uit uw eigen omgeving zijn of bijvoorbeeld van de organisatie MEE.

Regulier Wmo

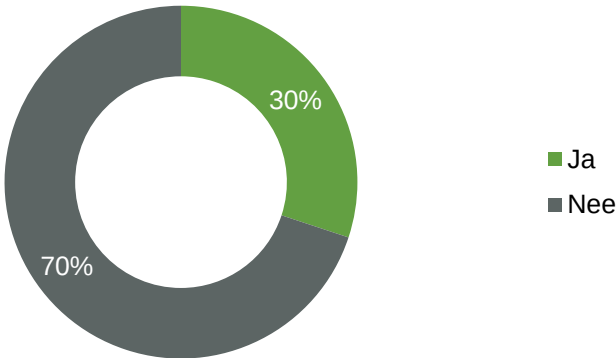
Heeft de medewerker van het Sociaal Team met u gekeken welke activiteiten van MeanderOmnium u kunnen helpen bij uw hulpvraag?
(n=282)*



	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=162)	39%	61%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=181)	34%	66%

Individuele begeleiding

Heeft de medewerker van het Sociaal Team met u gekeken welke activiteiten van MeanderOmnium u kunnen helpen bij uw hulpvraag?
(n=133)*

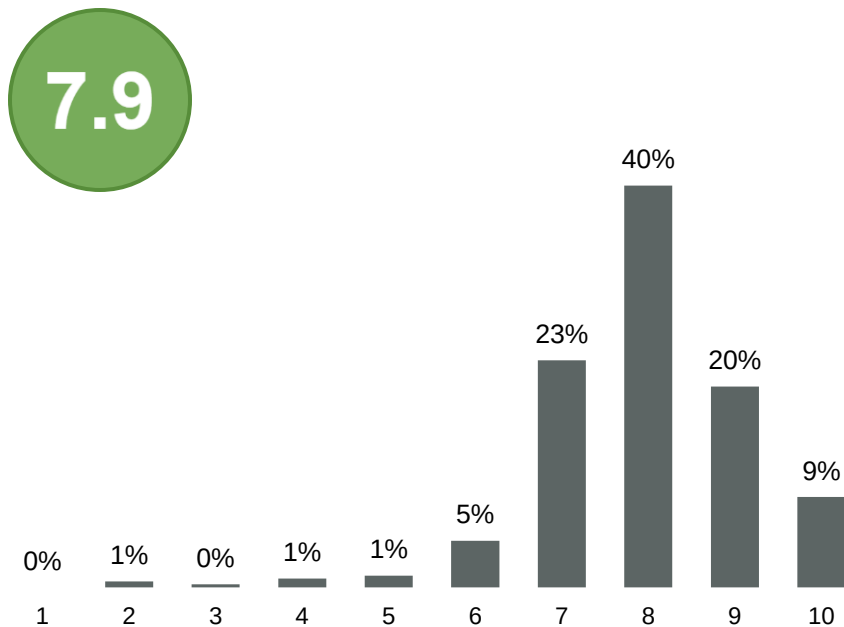


	Ja	Nee
Ervaringen Individuele begeleiding 2023 (n=116)	37%	63%

*MeanderOmnium is de welzijnsorganisatie voor Zeist. Zij organiseren activiteiten waar u zelf heen kunt, zoals het wegwijscafé, samen in beweging en gouden koffie.

Regulier Wmo

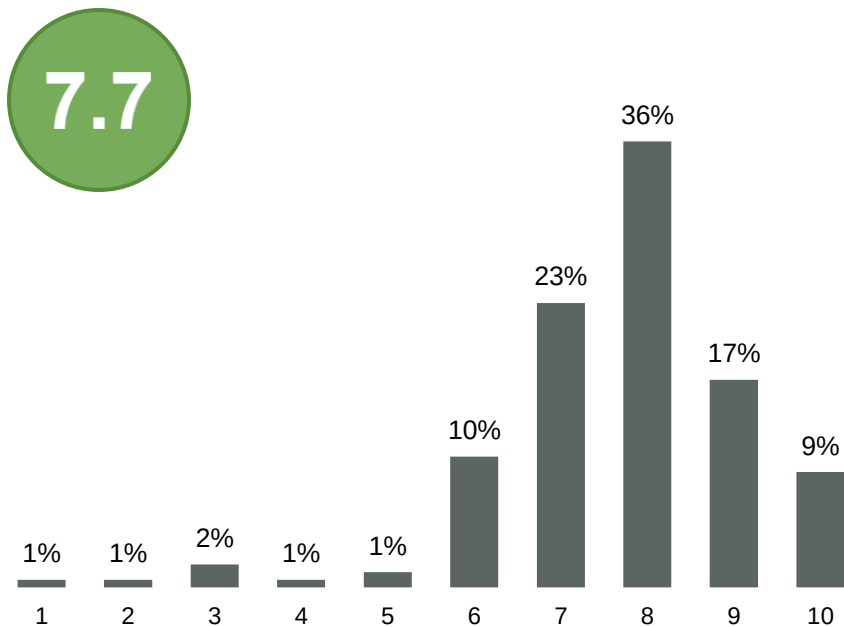
Welk rapportcijfer geeft u het contact dat u met het Sociaal Team heeft gehad? (n=342)



	Cijfer
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=189)	8,0
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=241)	7,9

Individuele begeleiding

Welk rapportcijfer geeft u het contact dat u met het Sociaal Team heeft gehad? (n=162)



	Cijfer
Ervaringen Individuele begeleiding 2023 (n=134)	8,1

Regulier Wmo

Wat ging goed in het contact met het Sociaal Team?

“Er werd goed naar mijn situatie gekeken daarbij werd passende hulp gezocht.”

“Ik werd snel geholpen. Ze dachten goed met mij mee, prettig gesprek.”

“Betrokken en kennis van zaken.”

Individuele begeleiding

“Begripvol, duidelijk, respectvol en in een goeie sfeer contact gehad.”

“Er werd goed naar mij geluisterd en gekeken waar ik behoefte aan heb en hoe we dat kunnen bereiken.”

“Het gesprek verliep rustig en er was ruimte voor eigen input.”

Regulier Wmo

Wat kon beter in het contact met het Sociaal Team?

“De contacten kunnen veel verbeterd door afspraken na te komen. Ik heb diverse keren moeten bellen voor verlenging.”

“Meer begrip tonen voor diverse problemen en niet een onprofessioneel standpunt innemen.”

“Sneller reageren op mijn vragen.”

Individuele begeleiding

“Het opstellen en opsturen van de plan van aanpak mag veel sneller.”

“Graag had ik meer mijn eigen voorkeuren laten meewegen in keuzes die werden gemaakt.”

“Hij was niet te bereiken en reageerde laat.”

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

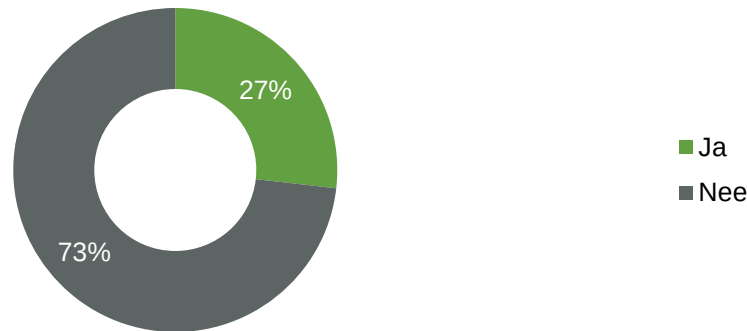
Resultaten

***Ervaringen met
hulpmiddel(en)***

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Met ondersteuning bedoelen we hulp of een hulpmiddel. Hulp is bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding bij u thuis of op de dagbesteding. Een hulpmiddel is bijvoorbeeld een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets of een hulpmiddel in huis zoals een traplift.

Regulier Wmo

Heeft u een hulpmiddel vanuit de WMO? (n=679)



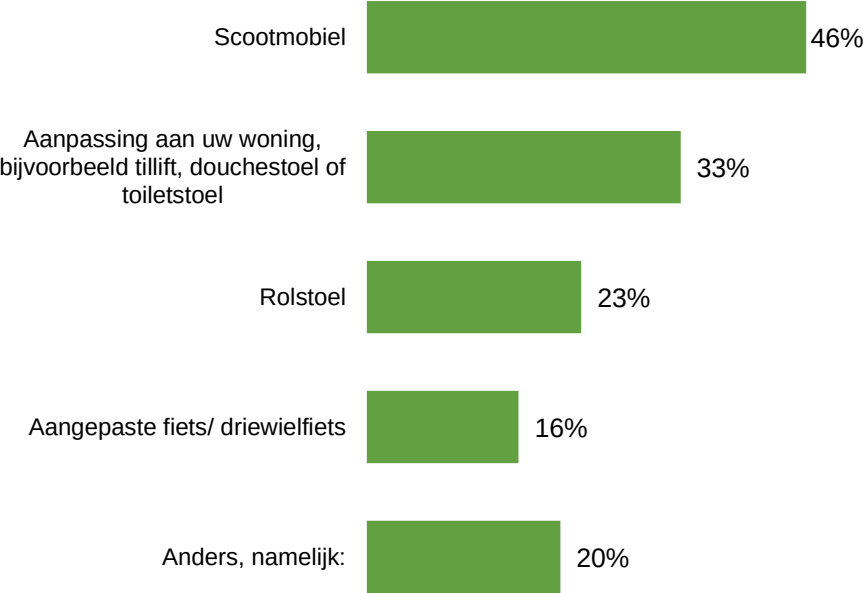
	Hulpmiddel(en)	Ondersteuning en hulpmiddel(en)
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=375)	18%	21%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=386)	13%	10%

In 2023 en 2022 werd gevraagd wat voor ondersteuning men ontvangt vanuit de WMO.

Regulier Wmo

Welke hulpmiddel(en) ontvangt u van de gemeente? (n=182) *Meer antwoorden mogelijk*

Deze vraag en de vragen op de volgende pagina's zijn beantwoord door respondenten die hulpmiddel(en) vanuit de Wmo ontvangen.

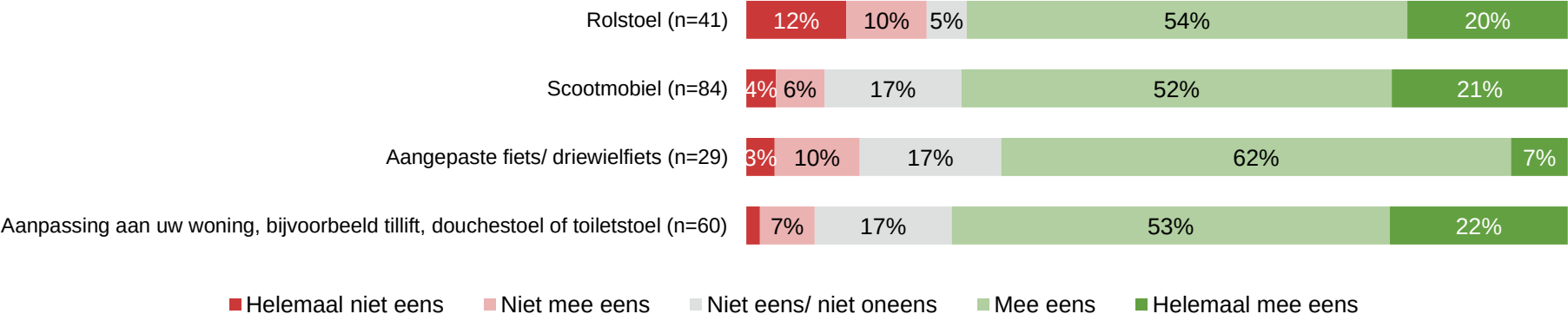


	Scootmobiel	Rolstoel	Aanpassing aan uw woning	Aangepaste fiets	Anders, namelijk:
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=146)	42%	30%	29%	21%	15%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=88)	31%	33%	30%	23%	27%

Regulier Wmo

Geef voor elk hulpmiddel dat u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

Ik kreeg het hulpmiddel snel



Ervaringen Regulier Wmo 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Rolstoel (n=44)	27%	16%	57%
Scootmobiel (n=62)	8%	10%	82%
Aangepaste fiets (n=30)	27%	27%	47%
Aanpassing woning (n=42)	14%	14%	71%

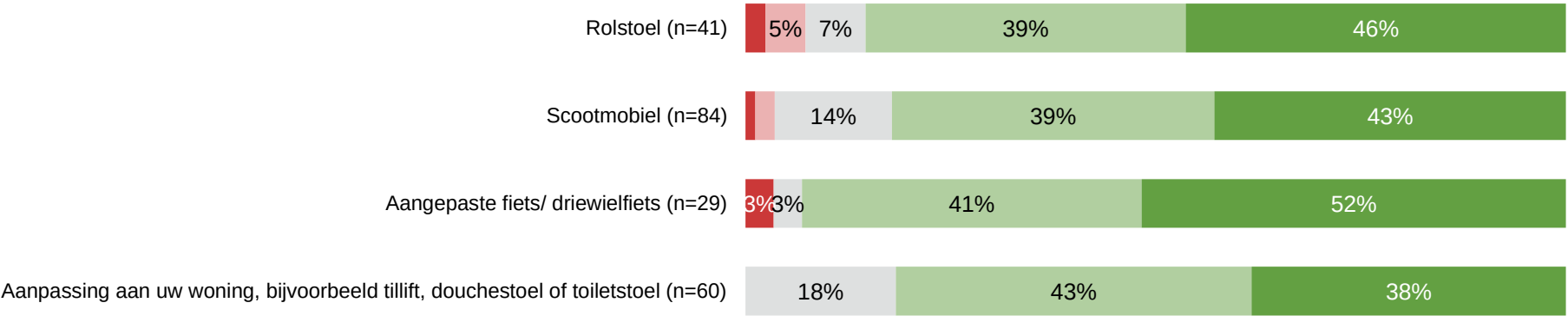
Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik kreeg het hulpmiddel snel (n=84)	15%	12%	73%

Voor 2022 is dat niet per hulpmiddel gevraagd, maar alleen in het algemeen.

Regulier Wmo

Geef voor elk hulpmiddel dat u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

Het hulpmiddel helpt mij verder



■ Helemaal niet eens ■ Niet mee eens ■ Niet eens/ niet oneens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Rolstoel (n=44)	2%	14%	84%
Scootmobiel (n=62)	2%	11%	87%
Aangepaste fiets (n=30)	6%	7%	87%
Aanpassing aan uw woning (n=42)	2%	10%	88%

Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Rolstoel (n=27)	0%	11%	89%
Scootmobiel (n=25)	4%	4%	92%
Aangepaste fiets (n=20)	15%	0%	85%
Aanpassing aan uw woning (n=24)	8%	4%	87%

Regulier Wmo

Kunt u uw antwoord uitleggen? Hoe helpt het hulpmiddel u verder?

“De drempels bij de voordeur ik kan nu gemakkelijk binnen komen met mijn rollator.”

“De rolstoel heeft me vrijheid waar ik met de rolstoelbus ook gebruik van kan maken. Hierdoor blijf ik zelfstandiger en ben ik minder afhankelijk van mijn mantelzorger. Met de drempelplank kom ik mijn woning in.”

“Door mijn ziekte kan ik de trap niet meer goed gebruiken en is dus de traplift een geweldige oplossing. De huishoudelijke hulp, 2 uur per week is ook erg goed. Mijn vrouw wordt binnenkort 77 jaar en kan niet alles meer, vroeger hielp ik haar maar door mijn ziek zijn gaat dat niet meer.”

“Scootmobiel voor dagelijkse boodschappen en rolstoel voor familiebezoek..”

“Een gewone fiets lukt niet meer door schouder en evenwichtsproblemen. Door de driewieler heb ik mijn vrijheid en onafhankelijkheid.”

“Hulpmiddelen helpen mij energie te besparen zodat ik energie voor andere dingen over hebt. Ik ben zelfstandiger geworden en het is fijn om niet helemaal afhankelijk te zijn van anderen doordat de thuissituatie ook complex is.”

“Zekerheid.”

“Zonder al deze voorzieningen komen we letterlijk geen meter verder. Kind heeft alles op maat nodig. We zijn heel dankbaar dat dat ook kan. Hierdoor ontwikkelt ons kind zich, omdat de zitvoorziening goed is. En de rolstoelbus geeft ons een enorme vrijheid.”

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Regulier Wmo

Welk rapportcijfer geeft u het hulpmiddel?

Ervaringen Regulier Wmo 2024	Gemiddelde	n
Scootmobiel	8,3	77
Aanpassing aan uw woning, bijvoorbeeld tillift, douchestoel of toiletstoel	8,6	51
Aangepaste fiets	8,0	28
Rolstoel	7,7	40

Ervaringen Regulier Wmo 2023	Gemiddelde	n
Scootmobiel	8,2	56
Aanpassing aan uw woning, bijvoorbeeld tillift, douchestoel of toiletstoel	8,3	36
Aangepaste fiets	7,8	29
Rolstoel	7,8	40

Ervaringen Regulier Wmo 2022	Gemiddelde	n
Scootmobiel	8,4	25
Aanpassing aan uw woning, bijvoorbeeld tillift, douchestoel of toiletstoel	8,2	22
Aangepaste fiets	7,9	18
Rolstoel	7,7	27

Regulier Wmo

Van welke aanbieder(s) ontvangt u een hulpmiddel? (n=182)

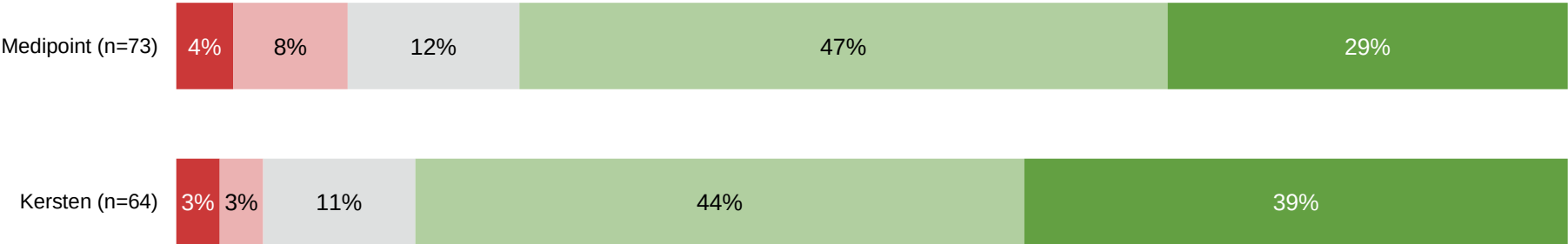


	Medipoint	Kersten	Anders, namelijk:
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=146)	40%	39%	29%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=83)	49%	30%	27%

Regulier Wmo

Geef voor elke aanbieder waar u een hulpmiddel van heeft wat u van de stelling vindt.

Ik ben tevreden over de service van de aanbieder



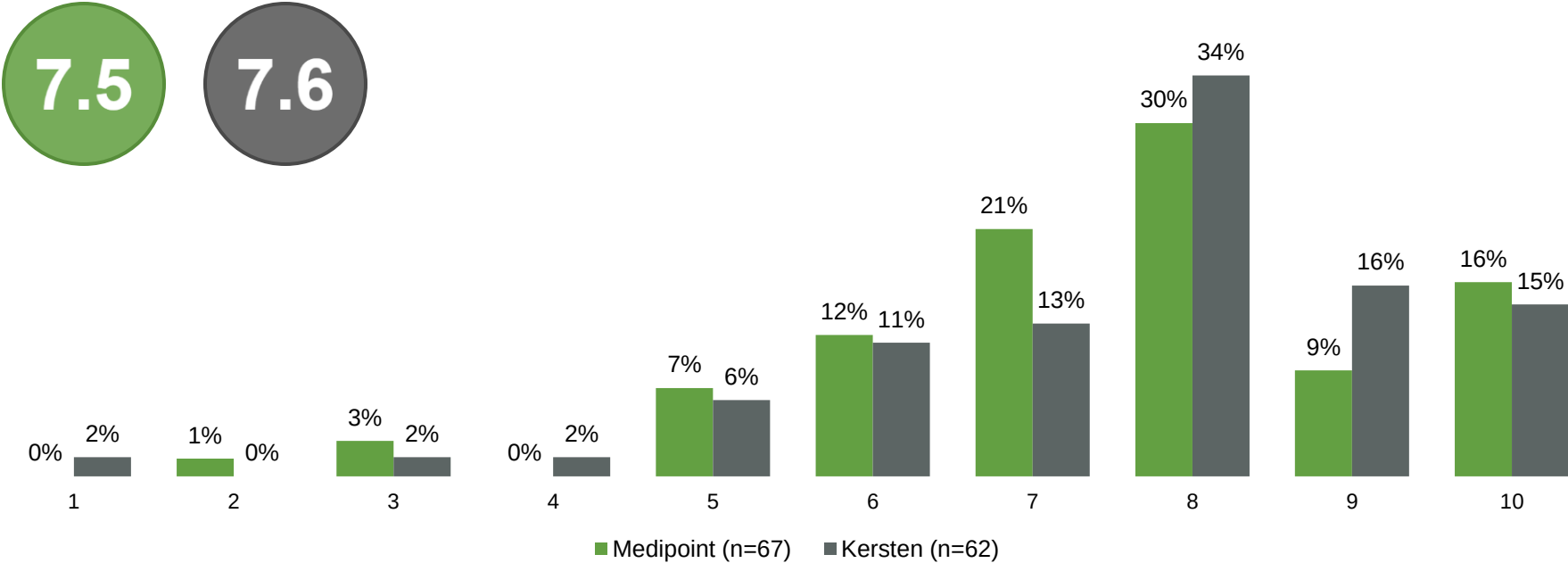
■ Helemaal niet eens ■ Niet mee eens ■ Niet eens/ niet oneens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

Ervaringen Regulier Wmo 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Medipont (n=53)	13%	6%	81%
Kersten (n=55)	10%	5%	84%

Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Medipont (n=83)	8%	13%	79%
Kersten (n=23)	4%	4%	91%

Regulier Wmo

Welk rapportcijfer geeft u de aanbieder?

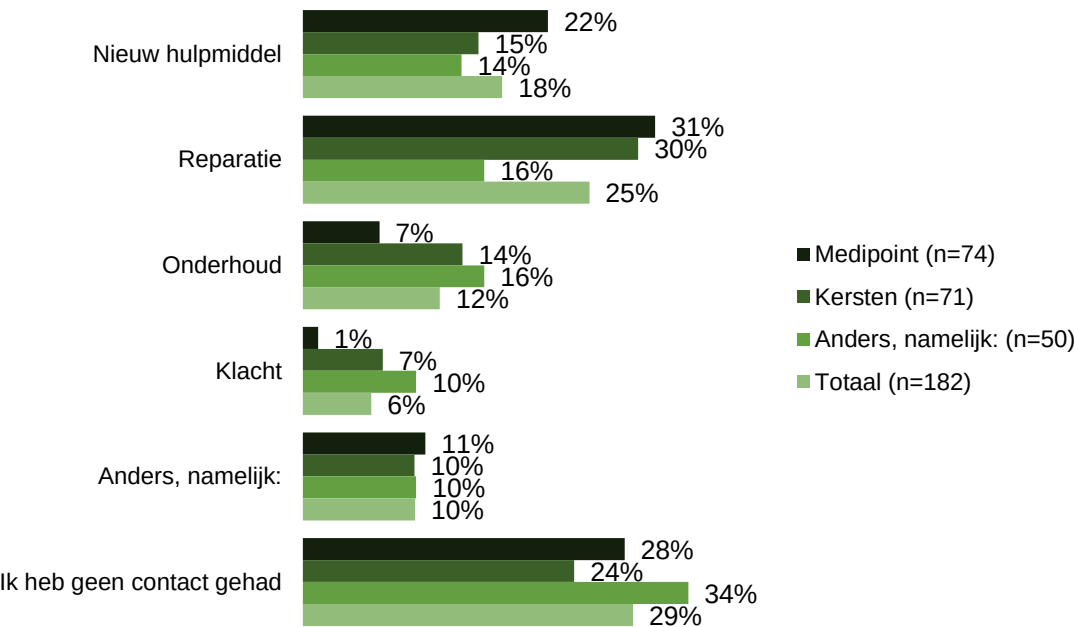


Ervaringen Regulier Wmo 2023	Cijfer
Medipont (n=50)	7,8
Kersten (n=53)	7,9

Ervaringen Regulier Wmo 2022	Cijfer
Medipont (n=40)	7,6
Kersten (n=22)	8,1

Regulier Wmo

Waarover ging het laatste contact met deze aanbieder?



Ervaringen Regulier Wmo 2023	Nieuw hulpmiddel	Reparatie	Onderhoud	Klacht	Anders, namelijk:	Geen contact gehad
Medipont (n=58)	16%	29%	10%	3%	14%	28%
Kersten (n=57)	18%	37%	12%	5%	9%	19%
Anders, namelijk: (n=42)	10%	10%	12%	5%	21%	43%

Ervaringen Regulier Wmo 2022	Nieuw hulpmiddel	Reparatie	Onderhoud	Klacht	Anders, namelijk:	Geen contact gehad
Medipont (n=40)	35%	15%	5%	8%	13%	25%
Kersten (n=25)	20%	28%	12%	8%	20%	12%
Anders, namelijk: (n=22)	18%	5%	14%	9%	23%	32%

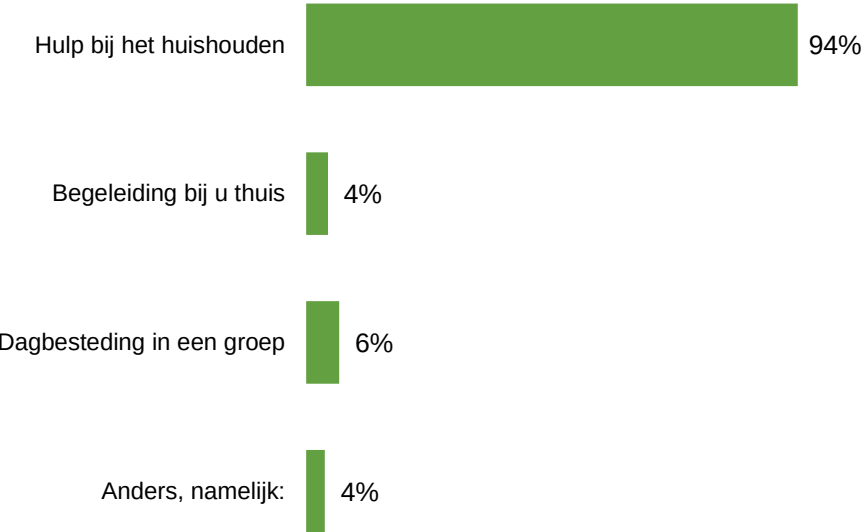
Resultaten

***Ervaringen met
ondersteuning***

Regulier Wmo

Welke andere ondersteuning ontvangt u van de gemeente? (n=649)

Deze vraag en de vragen op de volgende pagina's zijn beantwoord door respondenten die ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen.

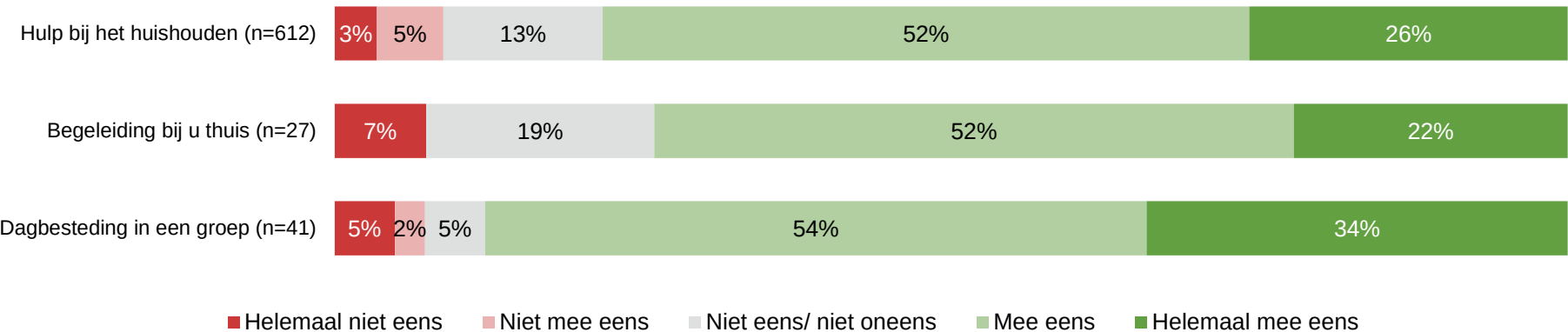


	Hulp bij het huishouden	Begeleiding bij u thuis	Dagbesteding in een groep	Anders, namelijk:
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=325)	79%	25%	12%	7%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=325)	73%	19%	14%	10%

Regulier Wmo

Geef voor elke ondersteuning die u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

Ik kreeg de ondersteuning snel



Ervaringen Regulier Wmo 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Hulp bij het huishouden (n=241)	9%	9%	83%
Begeleiding bij u thuis (n=77)	2%	6%	91%
Dagbesteding in een groep (n=36)	3%	8%	89%

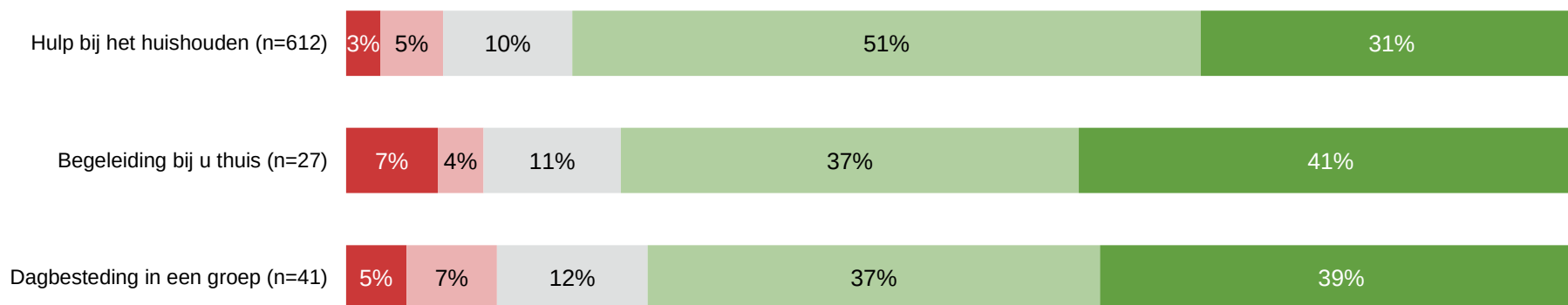
Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik kreeg de ondersteuning snel (n=325)	15%	8%	76%

In 2022 is dat niet per ondersteuning gevraagd, maar alleen in het algemeen.

Regulier Wmo

Geef voor elke ondersteuning die u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

De ondersteuning sluit goed aan bij wat ik nodig heb



■ Helemaal niet eens ■ Niet mee eens ■ Niet eens/ niet oneens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

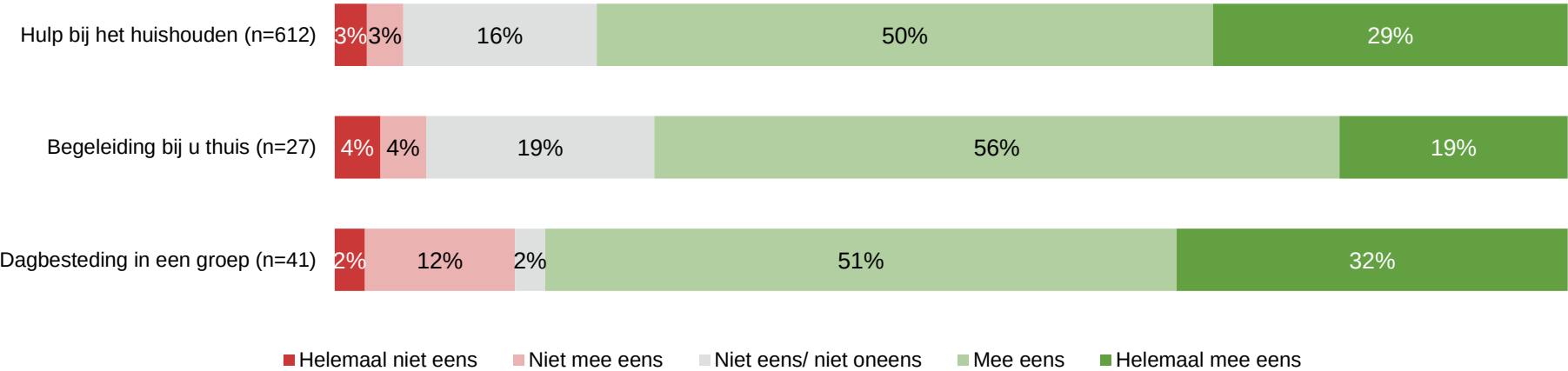
Ervaringen Regulier Wmo 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Hulp bij het huishouden (n=241)	5%	12%	83%
Begeleiding bij u thuis (n=77)	3%	5%	92%
Dagbesteding in een groep (n=36)	6%	17%	78%

Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Hulp bij het huishouden (n=227)	9%	10%	82%
Begeleiding bij u thuis (n=59)	7%	5%	88%
Dagbesteding in een groep (n=45)	2%	13%	85%

Regulier Wmo

Geef voor elke ondersteuning die u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

De ondersteuning helpt mij verder



Ervaringen Regulier Wmo 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Hulp bij het huishouden (n=241)	4%	14%	81%
Begeleiding bij u thuis (n=77)	3%	9%	88%
Dagbesteding in een groep (n=36)	8%	17%	75%

Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Hulp bij het huishouden (n=220)	9%	15%	76%
Begeleiding bij u thuis (n=58)	6%	5%	88%
Dagbesteding in een groep (n=45)	2%	20%	77%

Regulier Wmo

Kunt u uw antwoord uitleggen? Hoe helpt de ondersteuning u verder?

“Dan houd ik energie over voor andere dingen.”

De huishoudelijke ondersteuning zorgt ervoor dat ik zelfstandig thuis kan blijven wonen en zelfredzaam blijf. Ik ga nu vaker naar het dorp om zelf een aantal boodschappen te doen.

De ondersteuning helpt mij verder voor wat betreft structuur in de dag invulling. Verder voel ik mij goed bij wat ik doe en de sociale contacten.

“Het is een enorme opluchting als ze zijn geweest.. mijn huis is nu weer leefbaar. Eerst was is al mijn beschikbare energie kwijt aan zorgen voor mezelf en zorgen dat mijn huis enigszins schoon bleef en dat lukte nooit helemaal. Dat leverde veel stress op. Dankzij de hulp word er weer gestofzogen, gedweild, mijn bed fris opgemaakt. Dingen die ik zelf eigenlijk niet kon. En ik hou wat ruimte over om wat tijd te besteden aan hobby's, wat enorm belangrijk is en geholpen heeft voor mijn psychische gezondheid.”

“Hulp in huishouding is fijn. Hierdoor blijft het netjes en wordt mijn bed regelmatig verschoond. Dagbesteding is fijn, ik leef helemaal op omdat ik onder de mensen ben.”

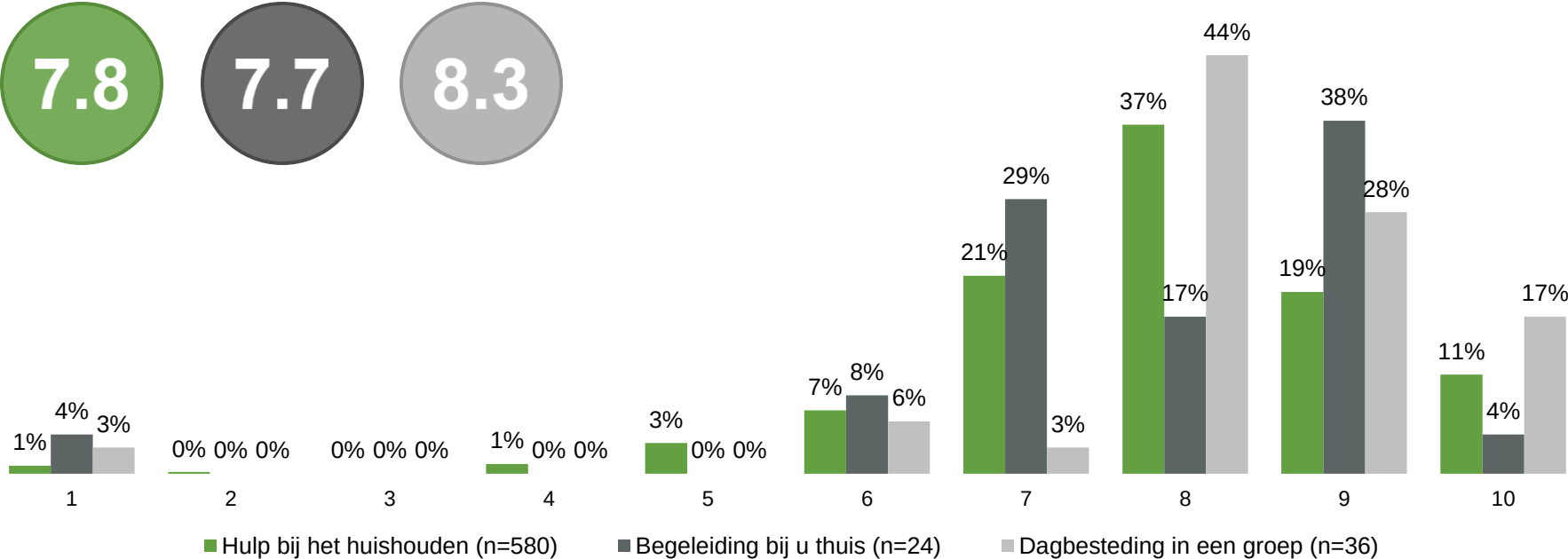
“Reizen mijn mobiliteit is niet meer zo stevig en ik heb reisangst! Dagbesteding ondersteund mij ook daarin!!”

“Verlichting van genezing en lichaamsklachten.”

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Regulier Wmo

Welk rapportcijfer geeft u de ondersteuning?



Ervaringen Regulier Wmo 2023	Cijfer
Hulp bij het huishouden (n=232)	7,9
Begeleiding bij u thuis (n=73)	8,6
Dagbesteding in een groep (n=31)	8,6

Ervaringen Regulier Wmo 2022	Cijfer
Hulp bij het huishouden (n=214)	7,6
Begeleiding bij u thuis (n=57)	8,0
Dagbesteding in een groep (n=41)	8,2

Regulier Wmo

Wat gaat goed bij de ondersteuning?

*“Aansturing, zelfstandigheid van de ondersteuner/huishoudelijke hulp.
Werkt goed.”*

*“Mijn woning ziet er acceptabel uit , m.a.w. ik kan gewoon zo nu en dan
visite ontvangen.”*

*“Communicatie met de hulpverlenende organisatie als de hulpverlener
zelf is prima. De hulpverlener let zelf op of binnen de afgesproken hulp
iets nodig is en stelt dat voor.”*

“Dag invulling. En niet eenzaam.”

*“Aansturing, zelfstandigheid van de ondersteuner/huishoudelijke hulp.
Werkt goed.”*

*“Sinds een jaar heb ik steeds dezelfde persoon een dat is fijn. Hoef ik
niet steeds uit te leggen waar wat staat.”*

Wat kan beter bij de ondersteuning?

“Afspraken nakomen.”

*“Continuïteit in de zorg waarborgen (niet last minute afbellen en
aangeven dat er die week geen vervanging kan komen), bij veel
wisselingen een dossier voor overdracht aanleggen zodat dit niet bij de
cliënt komt te liggen.”*

*“Dat er goed wordt geluisterd, zodat gebodene beter aansluit naar het
gevraagde.”*

“Sneller werken.”

“Meer uren, al is het maar een halfuurtje extra per week.”

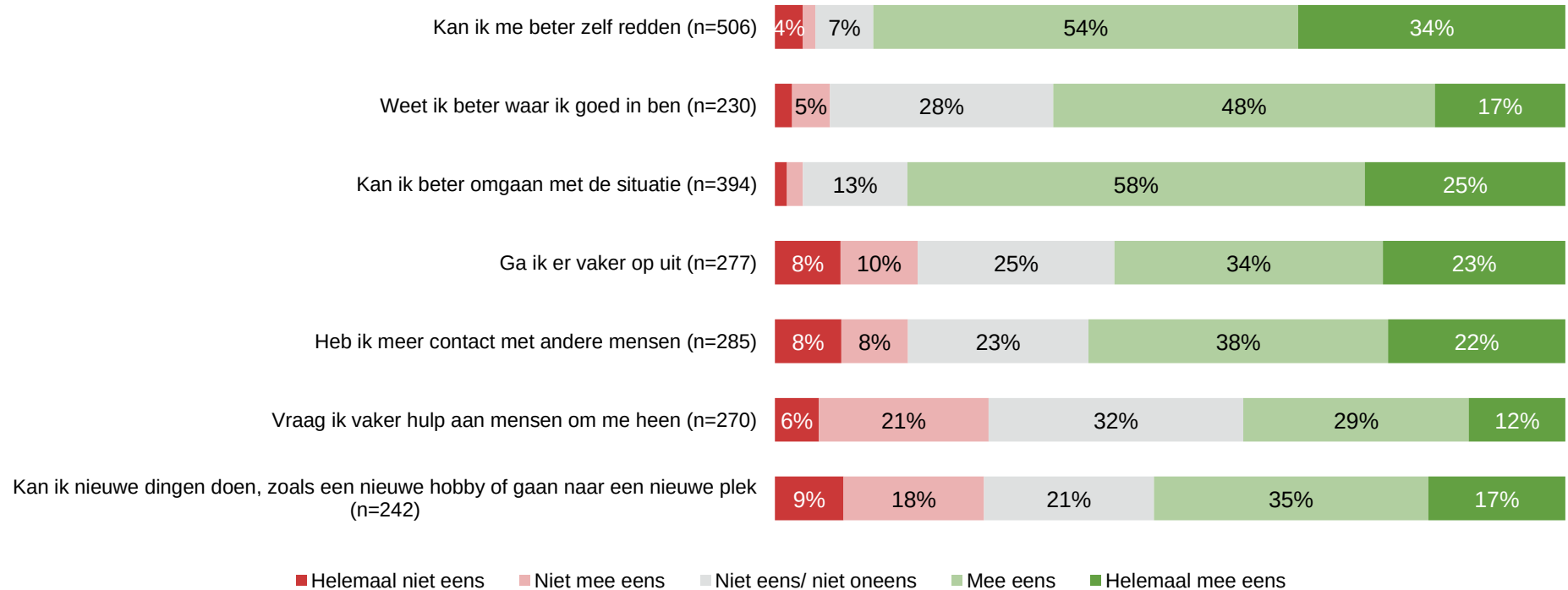
*“Jammer dat mensen zo weinig tijd krijgen om werk uit te voeren.
Weinig tijd om te luisteren en ook goed schoon te maken.”*

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Resultaten
*Wat levert de
ondersteuning op?*

Regulier Wmo

Door de ondersteuning die ik ontvang:



Ervaringen Regulier Wmo 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Kan ik me beter zelf redden (n=298)	5%	8%	88%
Weet ik beter waar ik goed in ben (n=159)	8%	28%	64%
Kan ik beter omgaan met de situatie (n=255)	6%	9%	85%
Ga ik er vaker op uit (n=218)	11%	22%	67%
Heb ik meer contact met andere mensen (n=213)	13%	22%	65%
Vraag ik vaker hulp aan mensen om me heen (n=179)	28%	32%	40%
Kan ik nieuwe dingen doen, zoals een nieuwe hobby of gaan naar een nieuwe plek (n=183)	19%	23%	57%

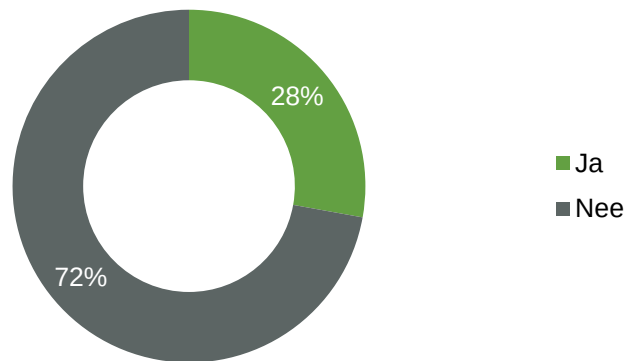
Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Kan ik me beter zelf redden (n=255)	5%	6%	88%
Weet ik beter waar ik goed in ben (n=148)	11%	26%	63%
Kan ik beter omgaan met de situatie (n=224)	7%	9%	84%
Ga ik er vaker op uit (n=181)	16%	23%	61%
Heb ik meer contact met andere mensen (n=180)	18%	20%	63%
Vraag ik vaker hulp aan mensen om me heen (n=150)	28%	31%	41%
Kan ik nieuwe dingen doen, zoals een nieuwe hobby of gaan naar een nieuwe plek (n=160)	22%	20%	58%

Resultaten

Mantelzorg

Regulier Wmo

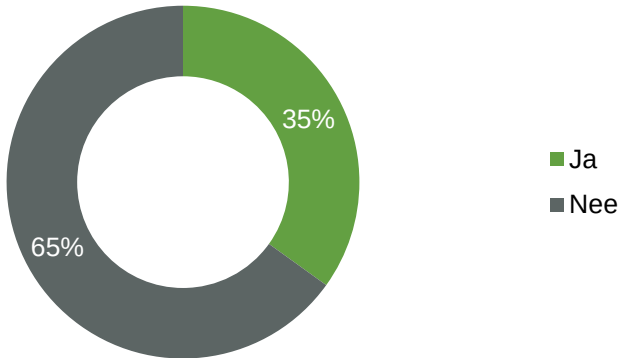
Heeft u een mantelzorger? (n=679)



	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=375)	34%	66%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=386)	32%	68%

Regulier Wmo

Heeft uw mantelzorger behoefte om (vaker) ontlast te worden?
 (n=189)

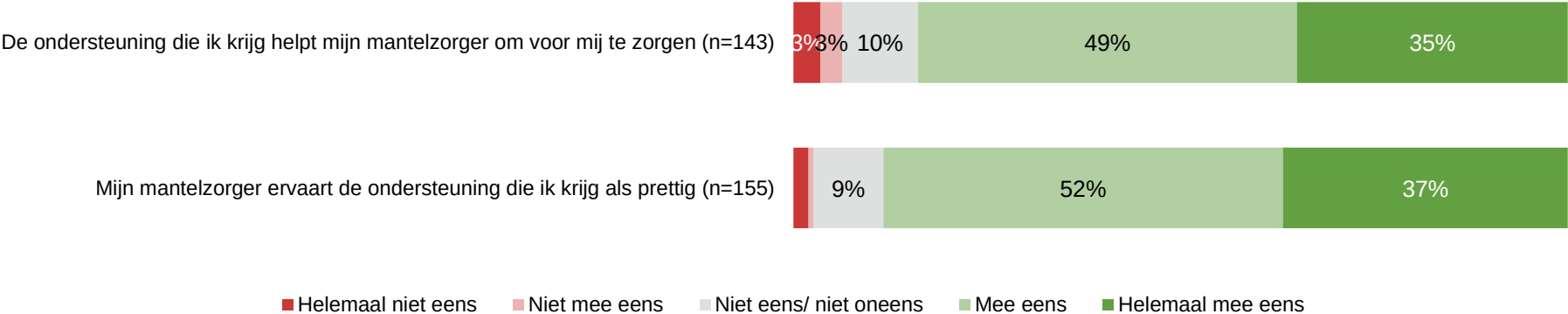


Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die een mantelzorger hebben.

	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2023 (n=128)	39%	61%
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=123)	28%	72%

Regulier Wmo

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?



Ervaringen Regulier Wmo 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
De ondersteuning helpt mijn mantelzorger om voor mij te zorgen (n=99)	2%	7%	91%
Mijn mantelzorger ervaart de ondersteuning die ik krijg als prettig (n=101)	2%	5%	93%

Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
De ondersteuning helpt mijn mantelzorger om voor mij te zorgen (n=74)	10%	7%	83%
Mijn mantelzorger ervaart de ondersteuning als prettig (n=81)	6%	2%	92%

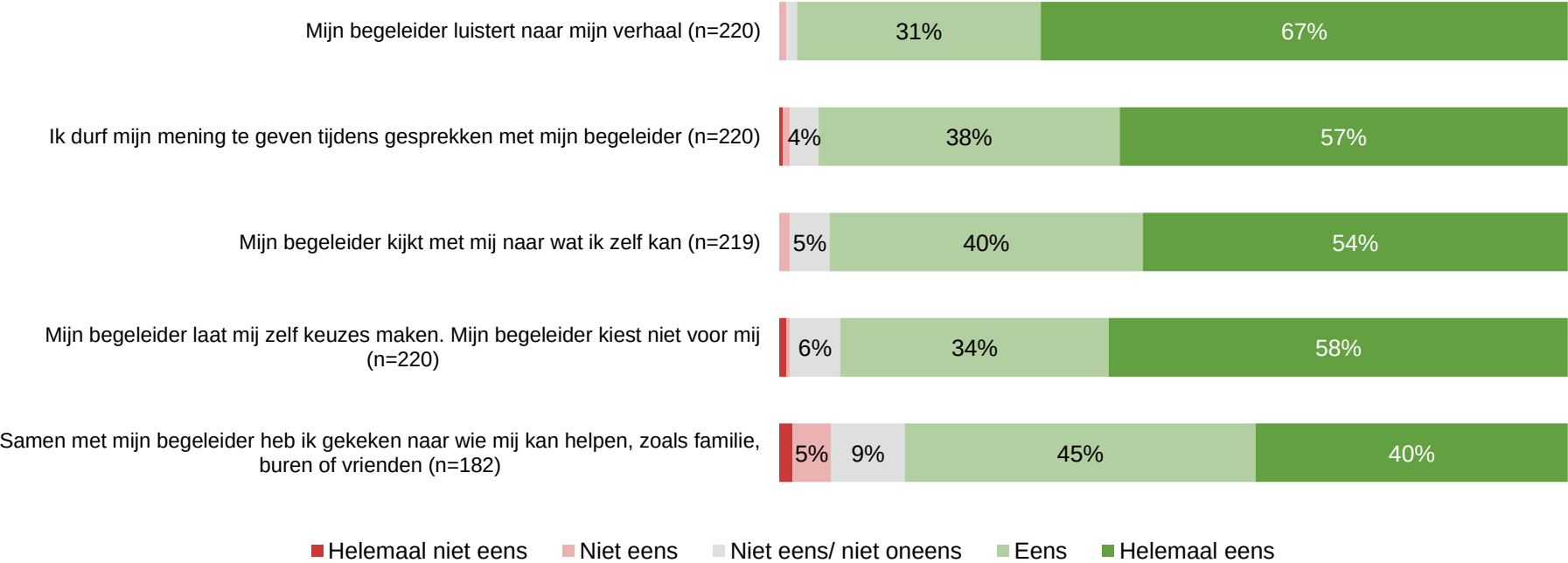
Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die een mantelzorger hebben.

Resultaten

Individuele begeleiding

Individuele begeleiding

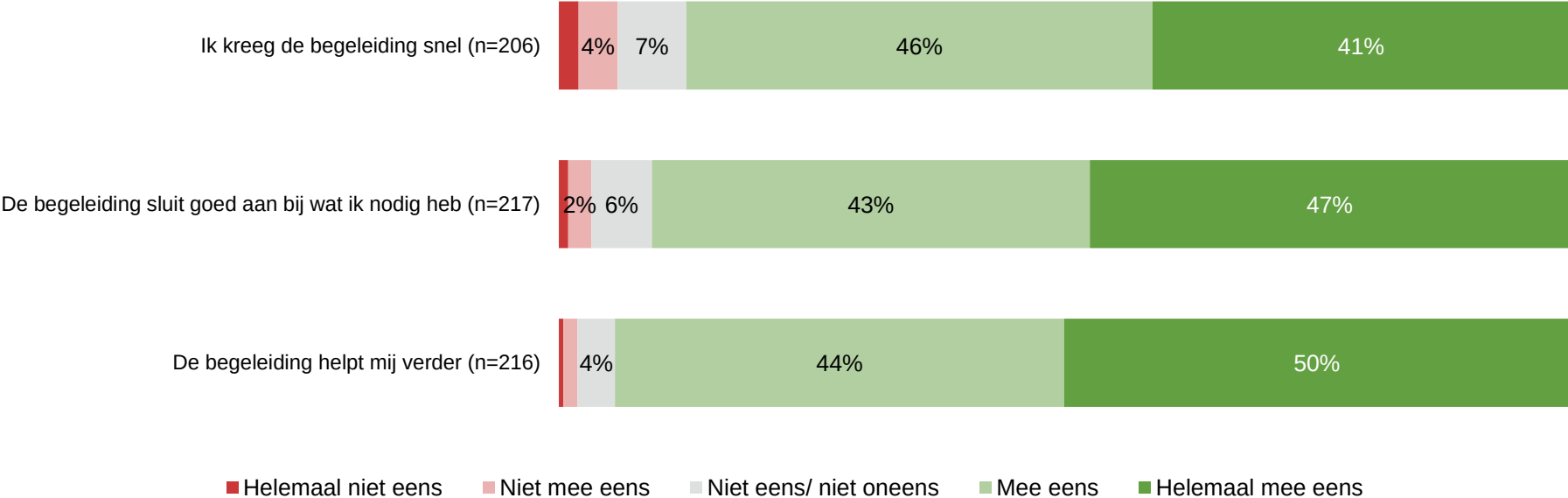
De volgende vragen gaan over uw begeleider



Ervaringen Individuele begeleiding 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Mijn begeleider luistert naar mijn verhaal (n=187)	2%	1%	98%
Ik durf mijn mening te geven tijdens gesprekken met mijn begeleider (n=186)	2%	2%	97%
Mijn begeleider kijkt met mij naar wat ik zelf kan (n=184)	2%	2%	97%
Mijn begeleider laat mij zelf keuzes maken. Mijn begeleider kiest niet voor mij (n=182)	3%	4%	93%
Samen met mijn begeleider heb ik gekeken naar wie mij kan helpen (n=166)	4%	11%	85%

Individuele begeleiding

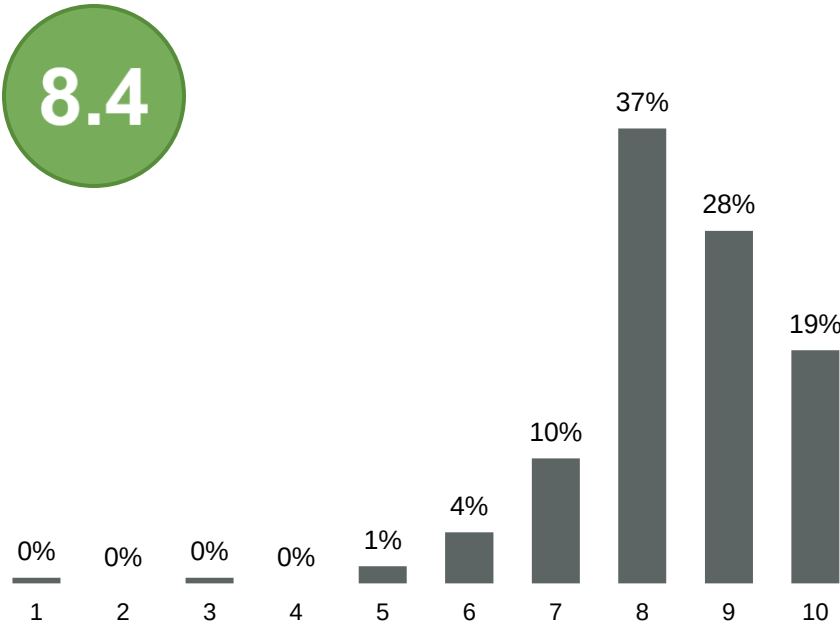
De volgende stellingen gaan over de begeleiding



Ervaringen Individuele begeleiding 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik kreeg de begeleiding snel (n=178)	6%	6%	88%
De begeleiding sluit goed aan bij wat ik nodig heb (n=185)	2%	10%	89%
De begeleiding helpt mij verder (n=180)	2%	6%	92%

Individuele begeleiding

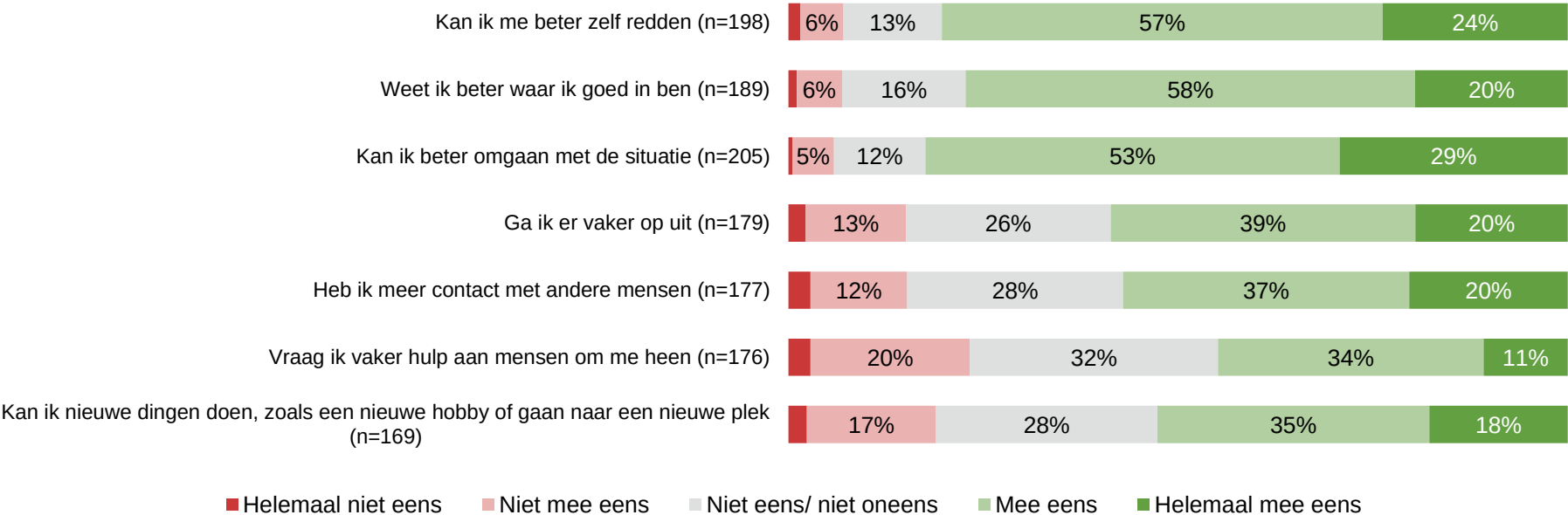
Welk rapportcijfer geeft u de begeleiding? (n=219)



	Cijfer
Ervaringen Individuele begeleiding 2023 (n=184)	8,5

Individuele begeleiding

Door de begeleiding die ik krijg:

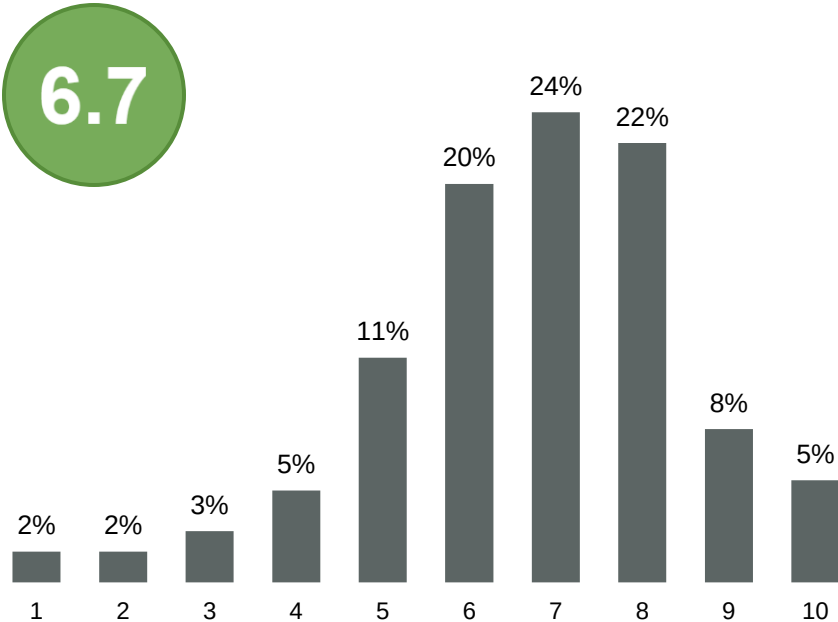


Ervaringen Individuele begeleiding 2023	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Kan ik me beter zelf redden (n=177)	5%	12%	84%
Weet ik beter waar ik goed in ben (n=162)	5%	18%	77%
Kan ik beter omgaan met de situatie (n=171)	3%	13%	84%
Ga ik er vaker op uit (n=155)	10%	25%	65%
Heb ik meer contact met andere mensen (n=157)	13%	25%	61%
Vraag ik vaker hulp aan mensen om me heen (n=158)	18%	27%	55%
Kan ik nieuwe dingen doen, zoals een nieuwe hobby of gaan naar een nieuwe plek (n=152)	14%	24%	62%

Individuele begeleiding

Toen u begon met de begeleiding is een plan gemaakt waarin staat welk doel u wilt bereiken. Dit plan wordt het zorgplan genoemd.

Als u kijkt naar het doel dat u wilt bereiken, waar staat u dan nu? (n=195)



	Cijfer
Ervaringen Individuele begeleiding 2023 (n=163)	6,9

Individuele begeleiding

Wat gaat goed bij de begeleiding?

“Begeleider is heel goed bereikbaar en sluit goed aan bij wat nodig is. Begrijpt hoe mijn hoofd werkt en vult geen dingen voor me in.”

“Communicatie en samenwerking.”

“Komt afspraken na. Belt wanneer een afspraak niet lukt.”

“We ruimen samen op n.a.v. Plan van aanpak. Ze helpt me bij uitleg van moeilijke post. Ook is de regiotaxi geregeld. Ze belt soms met mijn Thuiszorg. Verder contact met mijn audicien.”

“Toen ik aangaf dat iets niet meer lukte waren ze heel snel in het aanpassen om mij beter te helpen met tijden.”

“Ik word ondersteund bij zaken die ik zelf kan aangeven. De regie ligt bij mij. De hulp is adequaat en als het nodig is zetten ze een stap extra voor mij. De begeleiding is vriendelijk en professioneel (deskundig t.a.v. mijn problematiek) waardoor de afstemming op mij goed is.”

Wat kan er beter bij de begeleiding?

“Dat er minder gewisseld wordt ik begeleiders.”

“Flexibiliteit. Agenda van begeleiding zit altijd erg vol. Daarom is er weinig ruimte om mee te bewegen met de behoefte aan begeleiding (soms speelt er iets dat je eigenlijk 2x p.w. nodig hebt, een maand later lukt het ook om een week over te slaan. Daar is weinig ruimte voor.”

“Het lukt me niet altijd aan te geven wat ik nodig heb waardoor het soms voelt alsof er geen beweging komt en alsof ik niet veel aan de begeleiding heb. Misschien meer begeleiden en motiveren richting mijn doelen soms meer aandacht moet krijgen.”

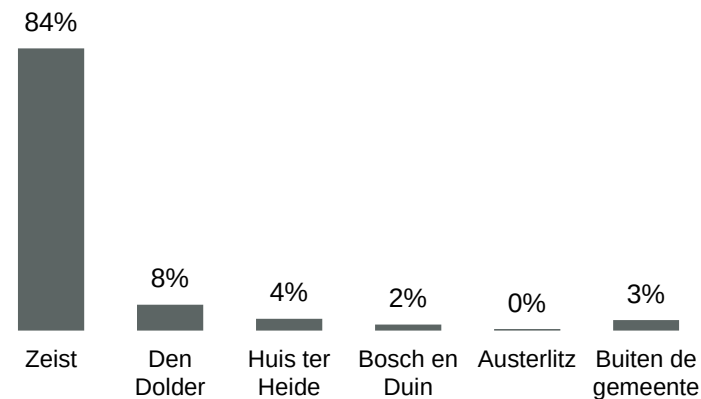
“Meer begeleiding uren.”

“Het zou fijn zijn wanneer er iets minder wordt gestuurd maar ook gekeken naar mijn keuzes en gedachten.”

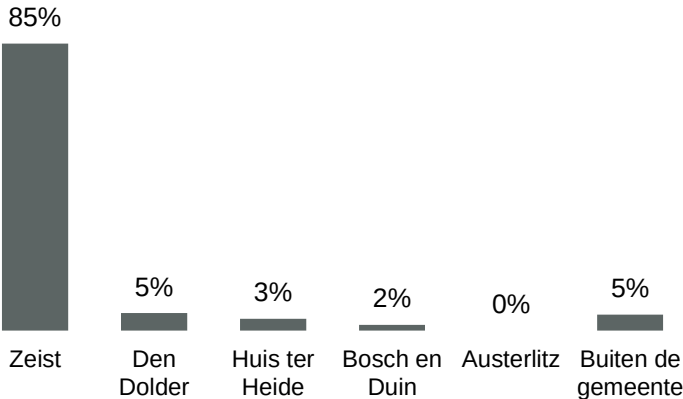
Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Bijlagen

Regulier Wmo
Woonplaats (n=679)



Individuele begeleiding
Woonplaats (n=232)



Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (911) kunnen met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 3,24% uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.