



# Clïëntervaringsonderzoek

Wmo en Jeugd

2024

Juni 2025



gemeente  
**HEEZE-LEENDE**

## Inhoudsopgave

|                                                     |   |
|-----------------------------------------------------|---|
| Inhoudsopgave.....                                  | 0 |
| Inleiding.....                                      | 1 |
| Doelgroep.....                                      | 1 |
| Onderzoeksmethode.....                              | 1 |
| Steekproef en respons.....                          | 2 |
| Resultaten cliëntervaringsonderzoek.....            | 3 |
| Toegang tot zorg/ondersteuning.....                 | 3 |
| Wmo.....                                            | 3 |
| Jeugd.....                                          | 3 |
| Cliëntondersteuning.....                            | 4 |
| De (kwaliteit van) ondersteuning.....               | 5 |
| Wmo.....                                            | 5 |
| Algemeen.....                                       | 5 |
| Begeleiding.....                                    | 5 |
| Huishoudelijke hulp.....                            | 6 |
| Hulpmiddelen.....                                   | 6 |
| Woningaanpassing – woonvoorziening.....             | 6 |
| Jeugd.....                                          | 7 |
| Jeugd – inzet door gespecialiseerde aanbieders..... | 7 |
| Jeugd – inzet door het Sociaal Team.....            | 7 |
| Rechtmatigheid.....                                 | 8 |

## Inleiding

De gemeente Heeze-Leende voert doorlopend een cliëntervaringsonderzoek uit onder inwoners die een maatwerkvoorziening ontvangen vanuit de Wmo of de Jeugdwet. Jaarlijks worden de resultaten gepresenteerd in de vorm van een rapportage.

Een cliëntervaringsonderzoek is sinds 2016 wettelijk verplicht en verschaft de gemeente inzicht in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Sinds 2021 voeren we als gemeente dit onderzoek in eigen beheer uit. We volgen de inwoner in het proces van melding tot verstrekking van de maatwerkvoorziening en vragen daarbij op verschillende momenten naar de ervaringen.

Deze rapportage is een verdere verduidelijking van de bijbehorende factsheet.

## Doelgroep

Het onderzoek richt zich op inwoners die in 2024 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo of de Jeugdwet hebben ontvangen. Daarnaast richt het onderzoek zich op inwoners die in 2024 ondersteuning hebben ontvangen vanuit het Sociaal Team – Jeugd.

## Onderzoeksmethode

Het cliëntervaringsonderzoek voor Wmo en Jeugd bestaat uit twee onderdelen.

### **Deel 1 betreft het onderdeel toegang tot zorg/ondersteuning.**

- Dit onderzoek wordt uitgevoerd op het moment dat er een maatwerkvoorziening wordt beschikt en heeft betrekking op de ervaringen met de toegang tot zorg/ ondersteuning en bevat vragen zoals: "ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag" en "ik ben snel geholpen".
- Dit deel van het onderzoek wordt anoniem uitgevoerd. Reacties zijn niet meer te herleiden naar de inwoner.

### **Deel 2 van het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op de ervaren kwaliteit van de geboden ondersteuning.**

- Dit wordt 3 maanden na aanvang van de ondersteuning uitgevoerd middels een schriftelijke vragenlijst.
- Dit onderzoek is niet anoniem. Dit heeft als voordeel dat resultaten ook te koppelen zijn aan de leverancier van de voorziening en de specifieke voorziening.
- In de vragenlijst voor Wmo is een onderscheid gemaakt in het type voorziening dat de inwoner ontvangt. Per type voorziening is een andere vragenlijst opgesteld met vragen die specifiek van toepassing zijn op het type voorziening.
- In de vragenlijst voor Jeugd is tevens een onderscheid gemaakt in vragen die door de jeugdige vanaf 12 jaar ingevuld kunnen worden en vragen die aan de ouders gesteld worden.
- Met ingang van het jaar 2024 ontvangen ook de jeugdigen die ondersteuning vanuit het Sociaal Team – Jeugd ontvangen hebben, een vragenlijst.

## Steekproef en respons

De verzonden vragen lijsten voor het Cliëntervaringsonderzoek Toegang (deel 1) hebben betrekking op het aantal verzonden beschikkingsbrieven.

Een beschikking kan echter meerdere voorzieningen bevatten. Om die reden ontvangt een inwoner bij het cliëntervaringsonderzoek Ondersteuning (deel 2) per voorziening een vragenlijst. Ervaringen kunnen immers per voorziening verschillen.

|                         | Respons 2023 |     | Respons 2024 |     |
|-------------------------|--------------|-----|--------------|-----|
|                         | Jeugd        | Wmo | Jeugd        | Wmo |
| CEO Toegang             |              |     |              |     |
| <b>Verzonden</b>        | 227          | 490 | 202          | 485 |
| <b>Respons absoluut</b> | 33           | 218 | 34           | 167 |
| <b>Respons %</b>        | 15%          | 44% | 17%          | 34% |
| CEO ondersteuning       |              |     |              |     |
| <b>Verzonden</b>        | 311          | 457 | 337          | 395 |
| <b>Respons absoluut</b> | 35           | 194 | 52           | 236 |
| <b>Respons %</b>        | 11%          | 42% | 15%          | 60% |

# Resultaten cliëntervaringsonderzoek

## Toegang tot zorg/ondersteuning

Wanneer een inwoner een hulpvraag heeft kan hij/zij daarvoor terecht bij het Sociaal Team van de gemeente.

Uit het onderzoek blijkt dat zowel inwoners met een Wmo hulpvraag als inwoners met een Jeugd hulpvraag weten waar ze moeten zijn. De score voor Wmo bedraagt 87% en voor jeugd 91%.

### Wmo

- 92% van de respondenten geeft aan snel te zijn geholpen, ten opzichte van 2023 is dit een stijging van 16%.
- Het doel van het keukentafelgesprek is om gezamenlijk met de inwoner tot een oplossing van de hulpvraag te komen. 84% van de respondenten geeft aan dat er samen naar een oplossing is gezocht. Ten opzichte van 2023 is dit percentage nagenoeg gelijk gebleven.
- Inwoners geven aan dat zij tevreden zijn over de medewerker met wie ze een gesprek hadden, de manier waarop er naar hen werd geluisterd en over de deskundigheid van de medewerker.
- Inwoners zijn tevreden over de gekozen oplossing, te weten 91%.
- In de Wmo 2015 is opgenomen dat gemeenten bij een hulpvraag altijd moeten onderzoeken wat er aan de hand is en welke passende oplossing er zou zijn. 80% van de respondenten geeft aan dat er een keukentafelgesprek is geweest.

### Jeugd

- 82% van de respondenten geeft aan snel te zijn geholpen. Ten opzichte van 2023 is dit een stijging van bijna 10%.
- Ook met jeugdigen en hun ouders wordt een gesprek gevoerd om inzicht te krijgen in de hulpvraag. 82% geeft aan dat er samen is gezocht naar een oplossing voor de hulpvraag.
- 85% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de manier waarop naar hen werd geluisterd en de deskundigheid van de medewerker waarmee ze hebben gesproken.
- 85% van de ouders en 88% van de jeugdigen is de tevreden over de gekozen oplossing.

## Cliëntondersteuning

In Heeze-Leende worden professionals en vrijwilligers ingezet als onafhankelijk cliëntondersteuner. Zij kunnen vragen beantwoorden met betrekking wonen, zorg en welzijn en daarnaast kunnen zij inwoners ondersteunen tijdens het keukentafelgesprek.

In de periode 2018-2021 is Heeze-Leende koplopergemeente geweest voor cliëntondersteuning voor de regio Zuidoost Brabant. Dit met als doel meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden van cliëntondersteuning.

In 2024 geeft 49% van de respondenten Wmo aan bekend te zijn met de onafhankelijk cliëntondersteuner. 17% van de respondenten heeft ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Op de vraag waarom er gebruik is gemaakt van de onafhankelijk cliëntondersteuner geeft een derde van de respondenten aan dat zij hulp nodig hadden bij het vinden van de weg naar de juiste hulp.

Op de vraag waarom er juist geen onafhankelijk cliëntondersteuner is ingezet geeft bijna de helft van de respondenten (die geen gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijk cliëntondersteuner) aan dat zij geen cliëntondersteuning nodig hadden.

Voor Jeugd geldt dat de bekendheid met cliëntondersteuning weer aan het toenemen is. Waar vorig jaar een grote daling te zien was, 27% ten opzichte van 48% in 2022, geeft in 2024 35% van de respondenten aan bekend te zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning.

## De (kwaliteit van) ondersteuning

Het onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning wordt op inwonerniveau uitgevoerd en is niet anoniem. Dit betekent dat we gericht kunnen handelen wanneer dat nodig is. Wanneer er ontevredenheid wordt gesignaleerd, wordt dit direct doorgegeven aan de consulent, zodat er snel actie ondernomen kan worden.

Omdat het onderzoek tijdens het ondersteuningsproces plaatsvindt, kunnen we, waar mogelijk, tijdig bijsturen en de ondersteuning verbeteren. Deze aanpak zorgt ervoor dat signalen van inwoners niet verloren gaan en, indien van toepassing, leiden tot concrete verbeteracties.

### Wmo

In het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning wordt onder andere gevraagd hoe de ontvangen ondersteuning wordt ervaren, of de ondersteuning past bij de hulpvraag en of door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven wordt bereikt.

In 2024 is hier voor het eerst toegepast dat per type voorziening verschillende vragen werden gesteld. Hierin zijn 4 categorieën te benoemen:

- Huishoudelijke hulp
- Begeleiding
- Hulpmiddelen
- Woningaanpassing/woonvoorziening.

### Algemeen

89% van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de manier waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden.

81% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van ondersteuning.

Op de vraag of men door de geboden ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaart antwoordt 77% hierop positief. Dit cijfer is vergelijkbaar met vorig jaar.

### Begeleiding

Bijna alle respondenten die een maatwerkvoorziening in de vorm van individuele begeleiding of dagbesteding ontvangen vinden de kwaliteit van de begeleiding goed.

Inwoners zijn zeer tevreden over de manier waarop zij begeleiding krijgen en zijn tevreden over hun begeleider, zij geven aan dat er voldoende individuele aandacht is.

70% geeft aan door de begeleiding ontlast te worden, danwel dat de partner, familieleden of mantelzorger wordt ontlast.

77% geeft aan dat de gestelde doelen worden behaald.

De helft van de respondenten ontvangt ook in vakantieperioden de afgesproken begeleiding.

91% geeft aan door de begeleiding een betere kwaliteit van leven te hebben en 74% geeft aan zich beter te kunnen redden.

### Huishoudelijke hulp

79% van de respondenten vindt de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed. Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat de tijd die de huishoudelijke hulp komt voldoende is en 65% geeft aan dat het aantal keer dat de huishoudelijke hulp per maand komt, voldoende is.

In vakantieperiode(n) ontvangt 32% van de respondenten de afgesproken hulp en slechts 28% geeft aan dat er vervanging is bij ziekte.

Over de werkzaamheden die de huishoudelijke hulp uitvoert is 84% tevreden.

Ongeveer driekwart van de respondenten geeft aan door de huishoudelijke hulp een betere kwaliteit van leven te hebben en langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.

### Hulpmiddelen

Ruim 75% geeft aan dat met de ontvangst van het hulpmiddel de hulpvraag is opgelost. Men is tevreden over de manier waarop het hulpmiddel is geleverd en de wijze waarop er is gecommuniceerd door de leverancier van het hulpmiddel.

38% geeft aan lang op de levering van het hulpmiddel te hebben moeten wachten.

77% van de respondenten geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben en beter de dingen te kunnen doen die men wil.

### Woningaanpassing – woonvoorziening

De helft van de respondenten die een woningaanpassing hebben ontvangen vinden de woningaanpassing kwalitatief goed en eenzelfde percentage geeft aan dat de hulpvraag met de woningaanpassing is opgelost.

Ook bij woningaanpassingen geeft een derde van de respondenten aan lang te hebben moeten wachten op de woningaanpassing.

Ruim 30% van de respondenten geeft aan dat zij door de woningaanpassing langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

## Jeugd

In het Jeugd onderzoek (vanaf pagina 15 factsheet) wordt zowel aan ouders als aan jeugdigen vanaf 12 jaar gevraagd hoe zij de ondersteuning ervaren.

In 2024 is er gekozen voor een andere opzet waarbij er een nieuwe vragenset is ontwikkeld voor de jeugdigen die ondersteuning vanuit een gespecialiseerde aanbieder ontvangen en daarnaast is een nieuwe vragenlijst toegevoegd voor jeugdigen die ondersteuning vanuit het Sociaal Team ontvangen.

### Jeugd – inzet door gespecialiseerde aanbieders

24% van de respondenten geeft aan lang op de ondersteuning te hebben moeten wachten.

22% heeft in afwachting van deze ondersteuning andere hulp gehad. Bijvoorbeeld ondersteuning door het Sociaal Team.

84% van de respondenten geeft aan dat men zich beter voelt door de hulp. Ruim een derde van de respondenten geeft aan dat men door de hulp beter weet wat men wil en er beter geluisterd wordt. Over het algemeen heeft men meer vertrouwen in de toekomst en kan men beter voor zichzelf opkomen.

### Jeugd – inzet door het Sociaal Team

*Noot: het onderzoek is enkel verstuurd naar de jeugdigen die geen lopend cliëntonderzoek met betrekking tot een gespecialiseerde aanbieder hebben ontvangen.*

Alle respondenten geven aan dat het fijn was om samen met de medewerker van het Sociaal Team te werken aan problemen/hulpvraag.

86% geeft aan zich serieus genomen te voelen door de medewerker van het Sociaal Team en alle respondenten geven aan met respect behandeld te worden.

Respondenten geven aan dat door de hulp het beter gaat met het gedrag van de jeugdige, het thuis beter gaat en men zich ook beter voelt.

De zelfredzaamheid wordt door de hulp vergroot en door de hulp weet de jeugdige beter wat hij/zij wil en wordt er beter naar de jeugdige geluisterd.

Alle respondenten geven aan dat door de hulp van het Sociaal Team problemen beter opgelost kunnen worden, men beter voor zichzelf op kan komen en men vaker zet wat men nodig heeft.

## Rechtmatigheid

In het cliëntervaringsonderzoek is ook de rechtmatigheid van de geleverde zorg opgenomen als één van de beheersmaatregelen in het proces. Door te vragen of de inwoner de afgesproken zorg ook daadwerkelijk heeft ontvangen heeft de gemeente een extra controlestap ingebouwd. Zowel voor Wmo als Jeugd geldt dat 98% van de respondenten heeft aangegeven dat zij de zorg ontvangen zoals met hen is afgesproken.

Deze resultaten worden meegenomen in de controle van de jaarrekening.

Wanneer blijkt dat zorg niet ontvangen wordt, wordt hierop actie ondernomen.