

de raad van de gemeente Westerkwartier
per mail via griffie@westerkwartier.nl

Contactpersoon

Marleen Fluit

Kenmerk

1969231384

Datum

30 september 2025

Onderwerp
Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Geachte leden van de raad,

Graag informeren wij u over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over het jaar 2024.

Sinds 2015 zijn gemeenten wettelijk verplicht om jaarlijks een CEO uit te voeren onder inwoners die gebruik maken van een maatwerkvoorziening vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in hoe inwoners de toegang tot en de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Daarnaast wordt gekeken naar de effecten van de ondersteuning. De resultaten maken inzichtelijk wat er goed gaat en waar ruimte is voor verbetering binnen onze dienstverlening. Net als in 2023 heeft Onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ het CEO voor 2024 uitgevoerd.

Onderzoeksoptzet en respons:

De doelgroep bestaat uit inwoners in de gemeente Westerkwartier die in 2024 ondersteuning hebben ontvangen vanuit de Wmo. De ervaringen zijn verzameld doormiddel van een vragenlijst opgesteld op basis van de landelijke standaardvragenlijst (VNG) in combinatie met een aantal extra toegevoegde vraagthema's.

Op basis van een willekeurige steekproef zijn 865 inwoners die gebruik maken van ondersteuning vanuit de Wmo uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Van deze groep hebben 464 inwoners de vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van 54% met een nauwkeurigheidsmarge van 3,1%. Het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95% en de nauwkeurigheidsmarge van 3,1% (< 5%) valt hierbinnen. De respons geeft een representatief beeld van de ervaringen van inwoners die gebruikmaken van een maatwerkvoorziening binnen de Wmo.

Postadres

Postbus 100
9350 AC Leek

Contact

Telefoon 14 0594
info@westerkwartier.nl

www.westerkwartier.nl

Pagina

1 van 3

Samenvatting van de resultaten:

Toegankelijkheid:

De resultaten laten een overwegend positief beeld zien met betrekking tot de toegang. Inwoners beoordelen de manier waarop ze zijn geholpen bij hun aanvraag met een 7,7 en lijken de weg naar ondersteuning doorgaans goed te vinden. Zorgaanbieders MIEP en De Nieuwe Zorg Thuis (DNZT) zijn het aanspreekpunt voor de huishoudelijke hulp vanaf 18 jaar en voor de begeleiding of dagbesteding voor 75-plussers. Voor alle overige Wmo-ondersteuning is de gemeente het aanspreekpunt. In het algemeen zijn inwoners positief over het eerste contact met de gemeente, Miep of De Nieuwe Zorg Thuis. Vergeleken met 2023 is de bereikbaarheid van de gemeente en de hulpaanbieders verbeterd. Opvallend is de stijging in het percentage respondenten dat aangeeft tevreden te zijn over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente/zorgaanbieder, 71% in 2024 t.o.v. 63% in 2023.

Van de respondenten is 31% (t.o.v. 36% in 2023) op de hoogte van de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner (OCO) vanuit Sociaal Werk de Schans. We stimuleren inwoners om zoveel mogelijk een beroep te doen op hun eigen netwerk voor ondersteuning. Een mogelijke verklaring voor de cijfers is dat inwoners al voldoende worden geholpen door hun vaste Wmo-contactpersoon, een beroep doen op hun eigen netwerk of reguliere ondersteuning ontvangen vanuit Sociaal Werk de Schans in de vorm van individuele trajecten, leun- en steun en informatie en advies en daardoor geen verdere ondersteuning zoeken. In de brieven bij de Wmo-aanmeldingen besteden we extra aandacht aan de OCO door standaard folders over de OCO mee te sturen. Op deze manier worden inwoners gewezen op het bestaan van de OCO en geïnformeerd over hoe ze hier gebruik van kunnen maken. Afgelopen jaren ziet Sociaal Werk De Schans dat er meer gebruik wordt gemaakt van OCO. In 2024 zijn er 114 trajecten specialistische OCO vanuit Sociaal Werk de Schans uitgevoerd.

Als gevolg van de vraagstelling in het CEO Wmo 2024 geven de resultaten onvoldoende inzicht in hoeverre inwoners gebruik maken van de OCO of juist een beroep doen op hun eigen netwerk. Ook missen we de ervaringen met de OCO. Om meer inzicht te krijgen in hoeverre er gebruik wordt gemaakt van de OCO en hoe inwoners dit ervaren nemen we extra vragen op over dit thema in het CEO van 2025.

Kwaliteit ondersteuning:

Met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning beoordelen respondenten de ontvangen ondersteuning met een 7,9. Dit laat zien dat inwoners over het algemeen zeer tevreden zijn. In 2024 geeft 83% van de respondenten (t.o.v. 79% in 2023) aan dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Daarnaast wordt de ondersteuning door 84% van de respondenten als passend ervaren (t.o.v. 81% in 2023) en sluit daarmee aan bij de behoeften van de inwoner.

Effecten ondersteuning:

Kijkend naar de effecten van de ondersteuning zien we vergelijkbare resultaten als in 2023. De resultaten laten zien dat net als in 2023, 76% van de respondenten door de ontvangen ondersteuning beter in staat is om de dingen te doen die ze zelf willen doen. Ook geeft 82% van

de respondenten aan zich beter te kunnen redden in het dagelijks leven (t.o.v. 81% in 2023). 80% (t.o.v. 79% in 2023) van de respondenten ervaart door de ondersteuning een verbetering in hun kwaliteit van leven. De resultaten laten zien dat de Wmo-voorzieningen in belangrijke mate bijdragen aan het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners en hun mogelijkheid om actief mee te doen in de samenleving.

Clïëntervaringsonderzoek Wmo vanaf 2025:

Vanaf 2025 breiden we het cliëntervaringsonderzoek uit met een kwalitatieve verdieping in de vorm van interviews. Op deze manier willen we meer inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de toegang, kwaliteit en effecten van de ondersteuning.

In de bijlagen zijn zowel de resultaten van het CEO Wmo 2024 als de factsheets opgenomen.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,

A. van der Tuuk, burgemeester
R. Kleijnen, secretaris