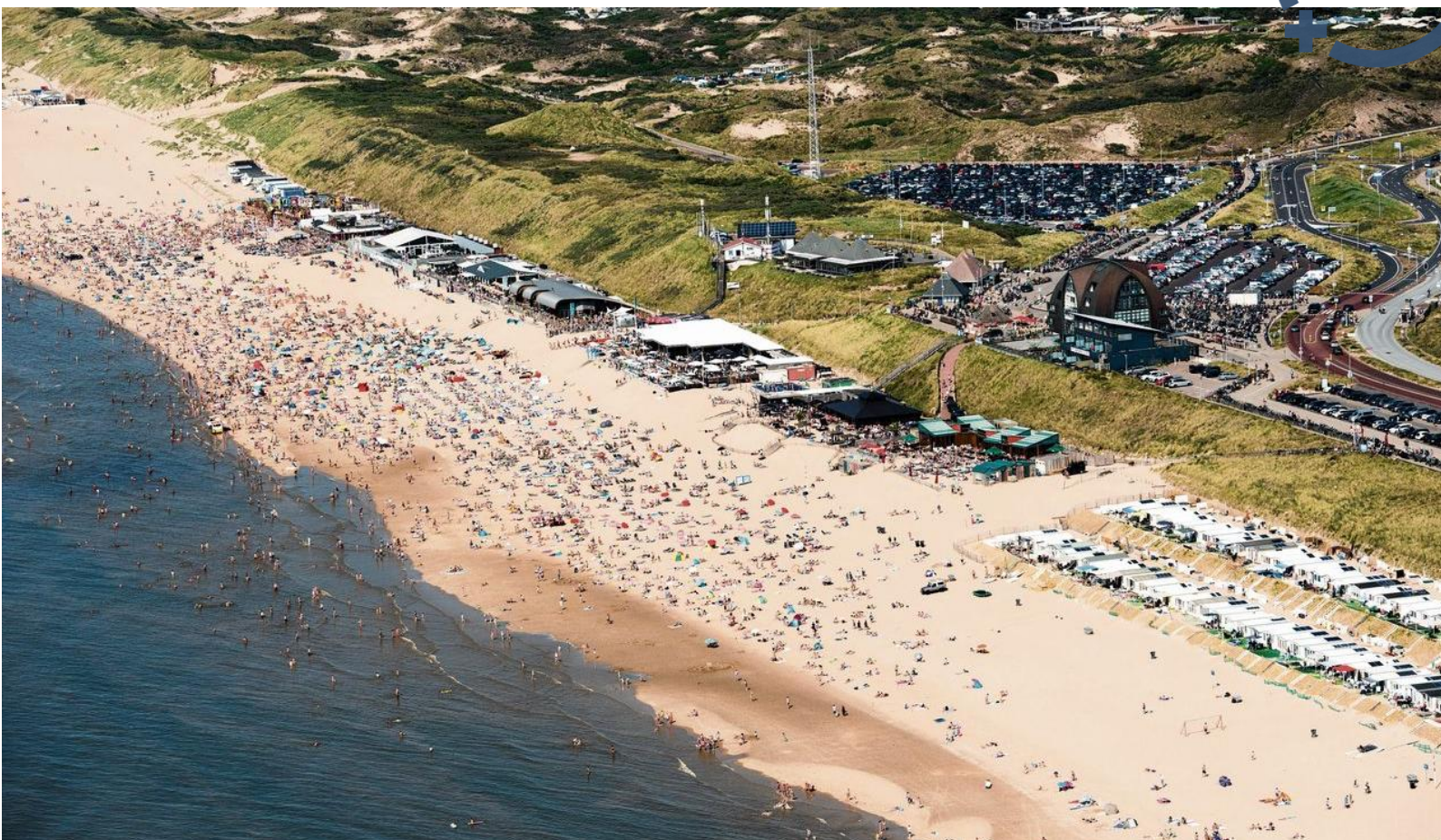


## CONCEPTRAPPORT

# Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Gemeente Bloemendaal



# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

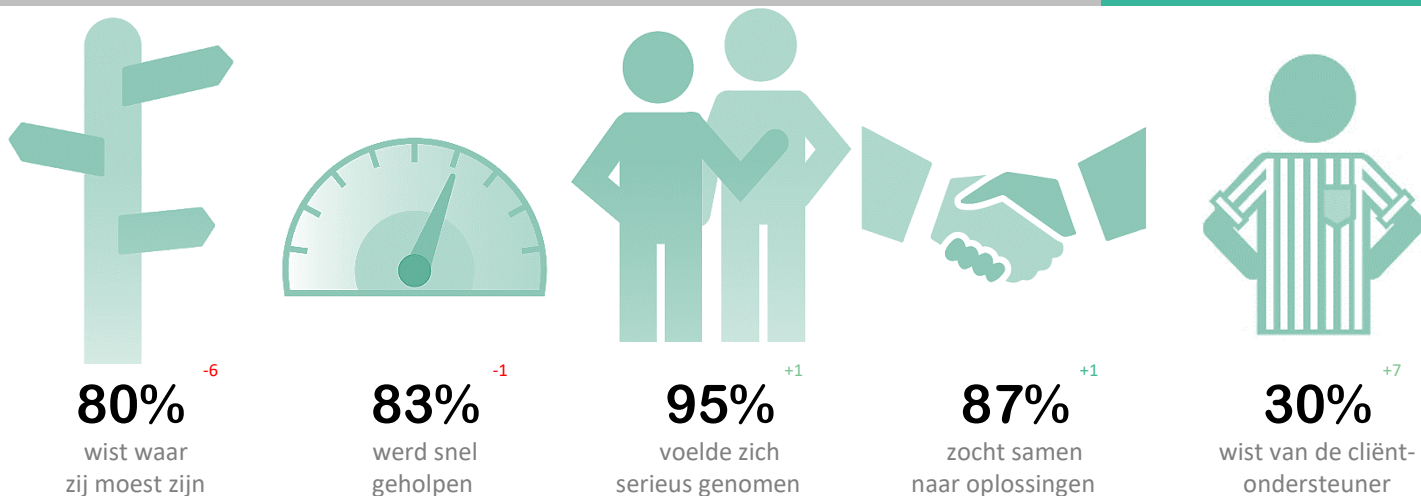
## Gemeente Bloemendaal

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2024. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2024 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Cliënten kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst online in te vullen. Bij elke score\* staat de score van het voorafgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

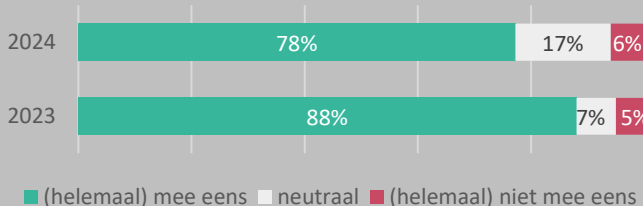
|             |     |
|-------------|-----|
| Uitgenodigd | 459 |
| Ingevuld    | 193 |
| Respons     | 42% |

### CONTACT

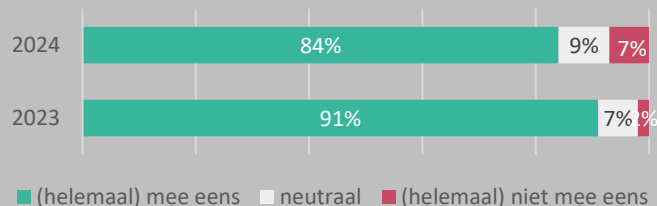


### KWALITEIT

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

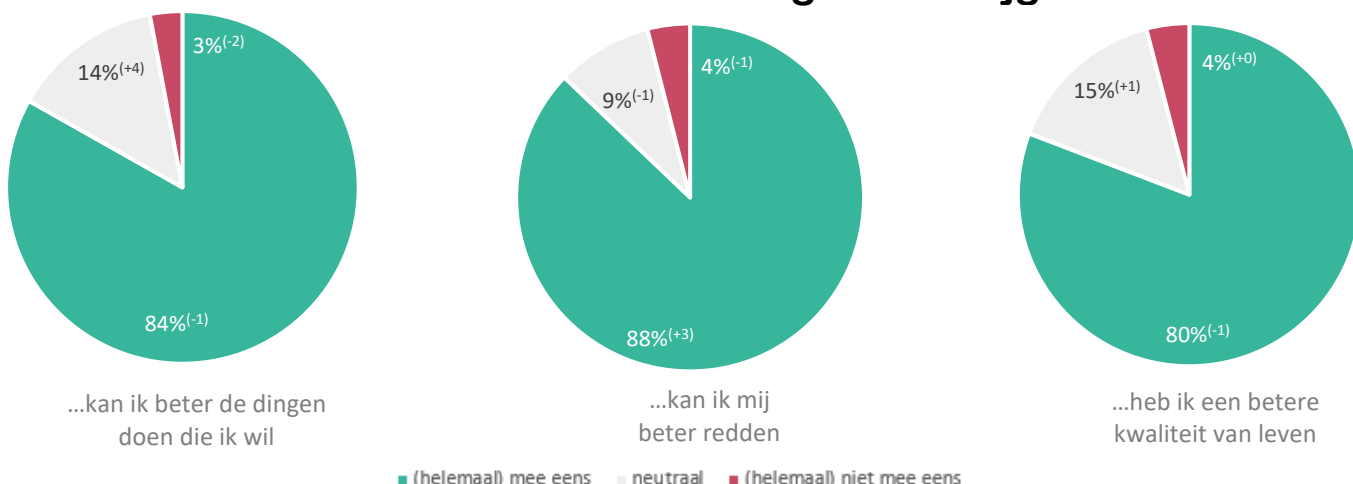


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



### RESULTAAT

#### Door de ondersteuning die ik krijg:



\* Als de som van de percentages niet uitkomt op exact 100% is dit een gevolg van afrondingsverschillen.



# 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 Methode                                  | 4         |
| 1.2.3 Respons                                  | 5         |
| <b>1.3 Leeswijzer</b>                          | <b>6</b>  |
| <b>2   Resultaten</b>                          | <b>7</b>  |
| <b>2.1 Contact met de gemeente</b>             | <b>7</b>  |
| <b>2.2 Kwaliteit van de ondersteuning</b>      | <b>11</b> |
| <b>2.3 Wat levert de ondersteuning mij op</b>  | <b>11</b> |
| <b>2.4 Ondersteuning vanuit de gemeente</b>    | <b>12</b> |
| <b>2.5 Algemene tevredenheid ondersteuning</b> | <b>13</b> |



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bloemendaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de ondersteuning te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichtingen het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In dit onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de respondenten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. Na een gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de respondenten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.
- 4) De ondersteuning vanuit de gemeente: per soort ondersteuning (huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding enzovoort) is uitgevraagd hoe tevreden respondenten zijn. Hierdoor krijgt de gemeente Bloemendaal een scherp inzicht in de tevredenheid van de cliënten per ondersteuningsvorm.
- 5) Algemene tevredenheid ondersteuning: tot slot is respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de ontvangen ondersteuning.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Bloemendaal die in 2024 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2024 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een positieve beschikking of een afwijzing van hun aanvraag hebben ontvangen.

### 1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden inwoners uitgenodigd. Het betreft inwoners die het kwartaal ervoor ondersteuning hebben aangevraagd en toegekend hadden gekregen. Doordat inwoners de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



In de maanden mei, september en november 2024 en maart 2025 vond een meting plaats. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief van ZorgfocuZ. Na drie weken hebben de inwoners een herinneringsbrief ontvangen. Inwoners die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Inwoners konden de vragenlijst digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben inwoners in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

## Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van de gemeente zijn enkele vragen toegevoegd. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de ondersteuning
- 3) Wat levert de ondersteuning mij op
- 4) Ondersteuning vanuit de gemeente
- 5) Algemene tevredenheid ondersteuning

## 1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstsonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het **betrouwbaarheidsinterval** geeft het **gebied van waarden** aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere **graad van waarschijnlijkheid** ligt.

- + Het **betrouwbaarheidsinterval** of het **gebied van waarden** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- + Voor de **graad van waarschijnlijkheid** of het **betrouwbaarheidsniveau** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

| Responstabel                    |      |
|---------------------------------|------|
| Aantal verzonden vragenlijsten  | 459  |
| Aantal meegenomen vragenlijsten | 193  |
| Netto responspercentage         | 42%  |
| Nauwkeurigheidsmarge            | 5,4% |

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 5,4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen<sup>1</sup>. De nauwkeurigheidsmarge van 5,4% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5,4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten

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



uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 44,6% en 55,4% zijn.

## 1.3 Leeswijzer

Dit rapport is een conceptversie en betreft de resultaten van het clïëntervaringsonderzoek Wmo 2024. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, vormen van ondersteuning vanuit de gemeente en algemene tevredenheid.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie 'Geen mening' of 'N.v.t.' in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordoptie in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Geen mening', 'N.v.t.' en 'Weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

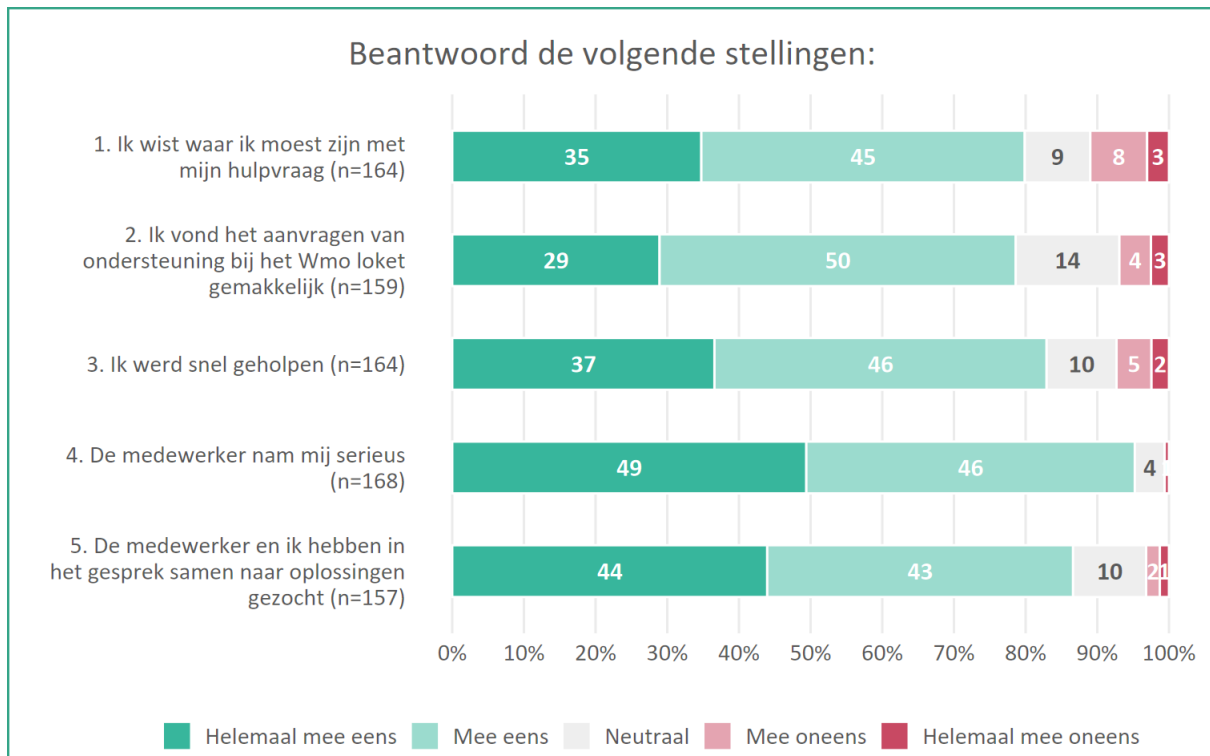
De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van inwoners behandeld worden en dat er al dan niet een gesprek plaatsvindt. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Respondenten die in 2024 een gesprek hebben gehad is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



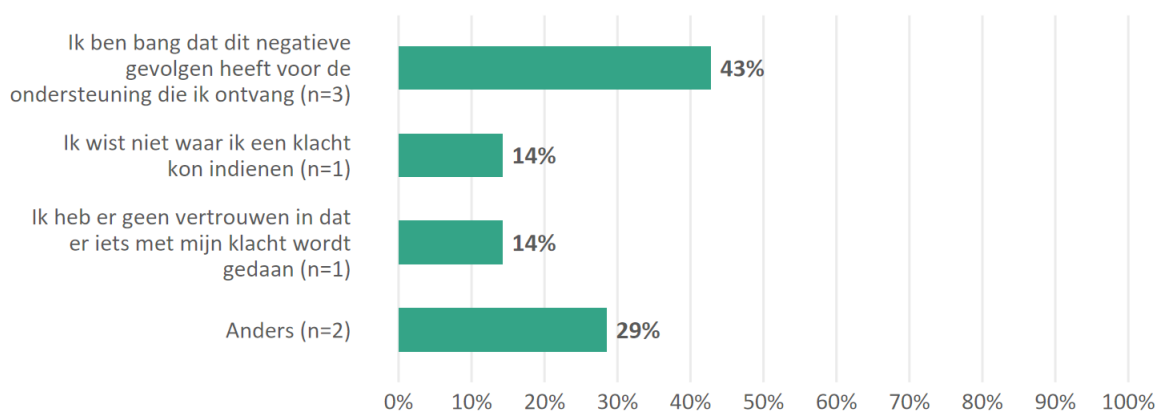
6. Heeft u wel eens een klacht over het Wmo-loket ingediend of dit overwogen? (n=187)



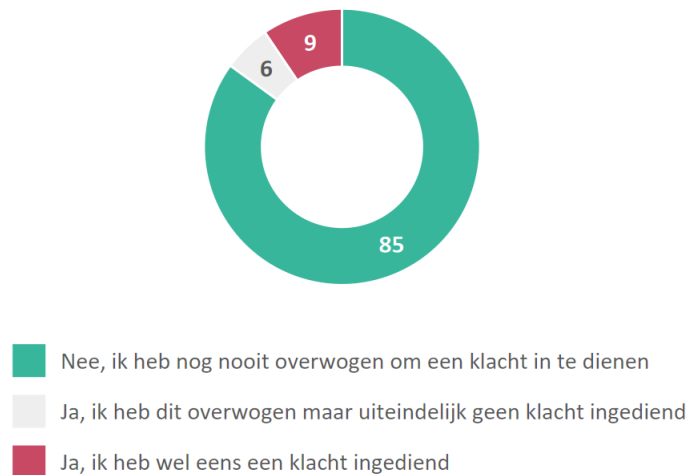
### 7. Wist u waar u deze klacht kon indienen? (n=10)



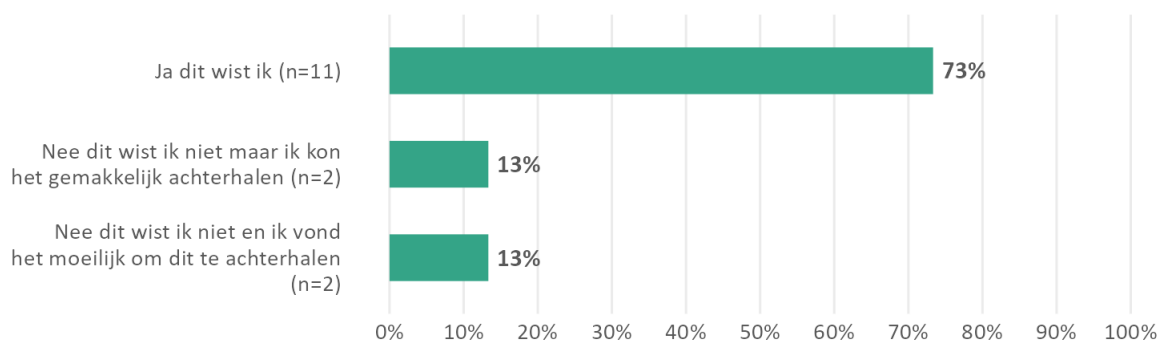
### 8. Wat is de reden dat u uiteindelijk geen klacht heeft ingediend? (n=7)



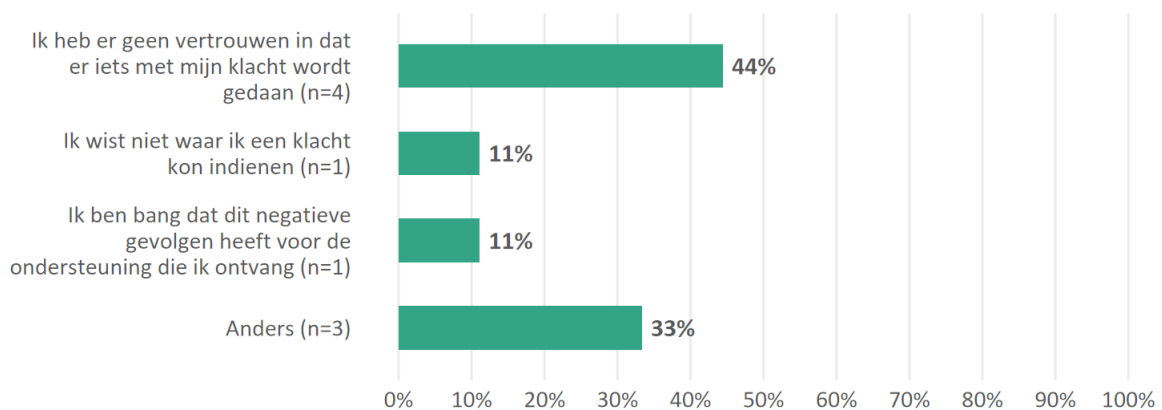
9. Heeft u wel eens een klacht over het toegende product/de toegekende dienst ingediend of dit overwogen? (n=180)



10. Wist u waar u deze klacht kon indienen? (n=15)

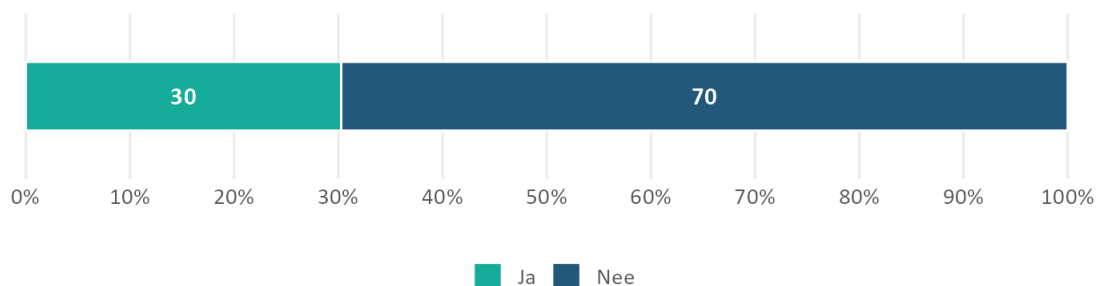


11. Wat is de reden dat u uiteindelijk geen klacht heeft ingediend? (n=9)

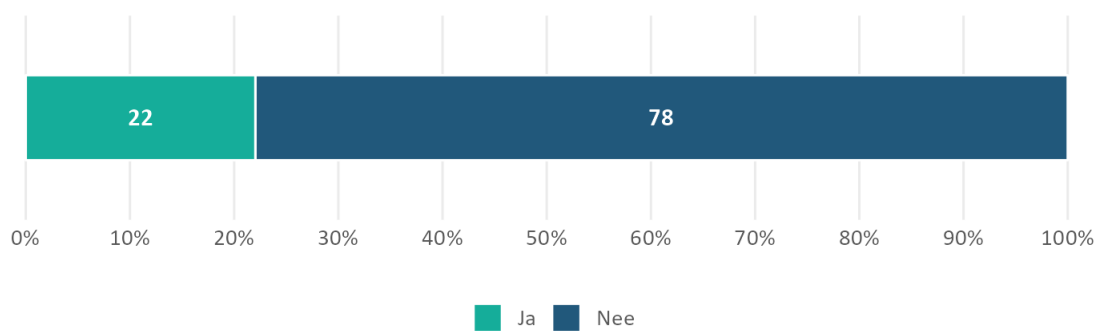




12. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE & De Wering, Welzijn Bloemendaal of WIJ Heemstede? (n=185)



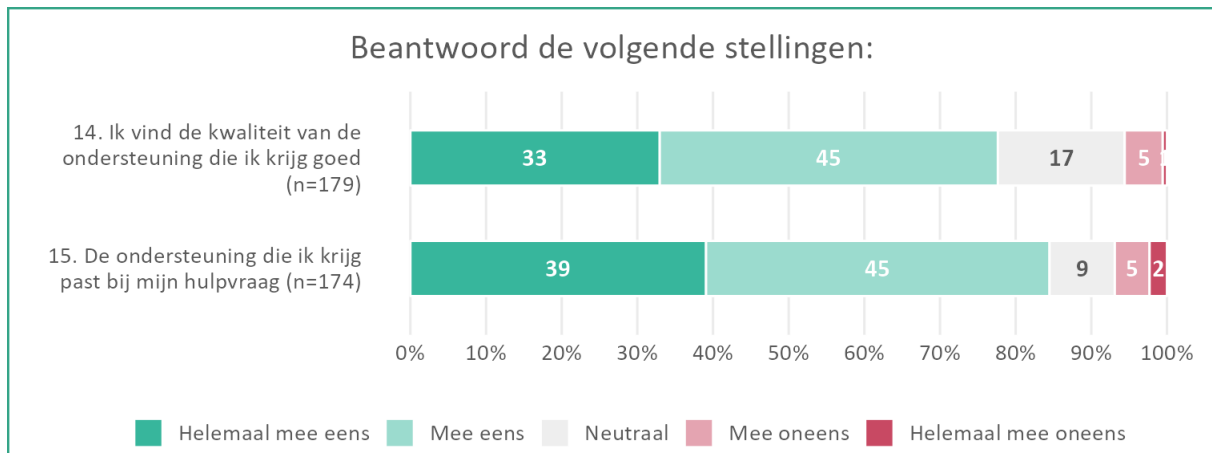
13. Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=118)





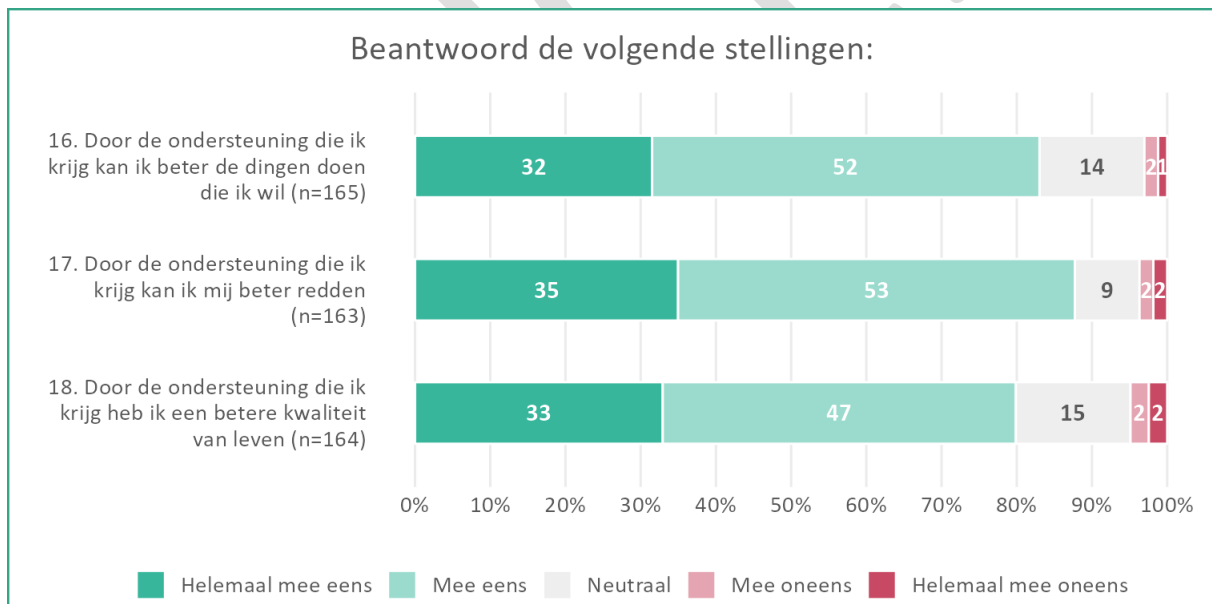
## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de ondersteuning.



## 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op dit doel.



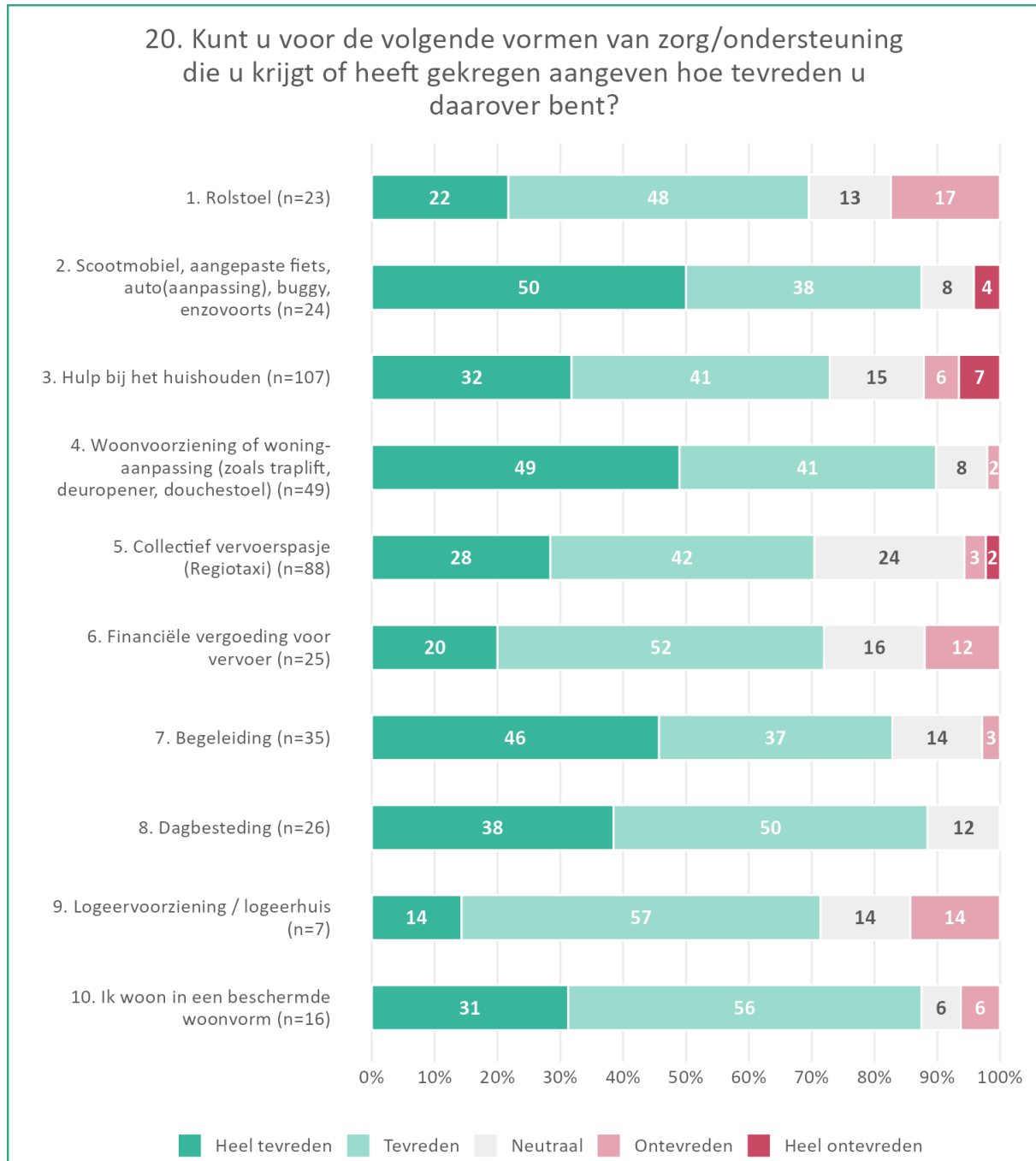
### Vraag 19

De toelichtingen bij vraag 19 '**Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



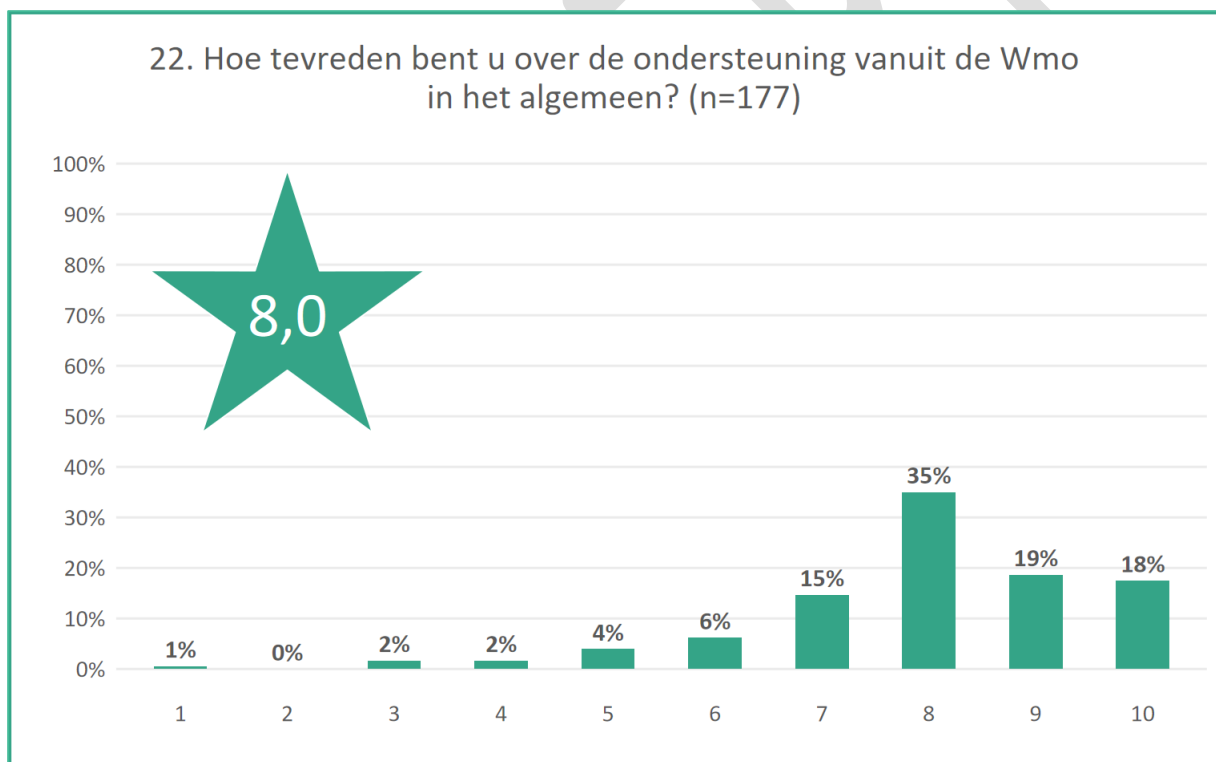
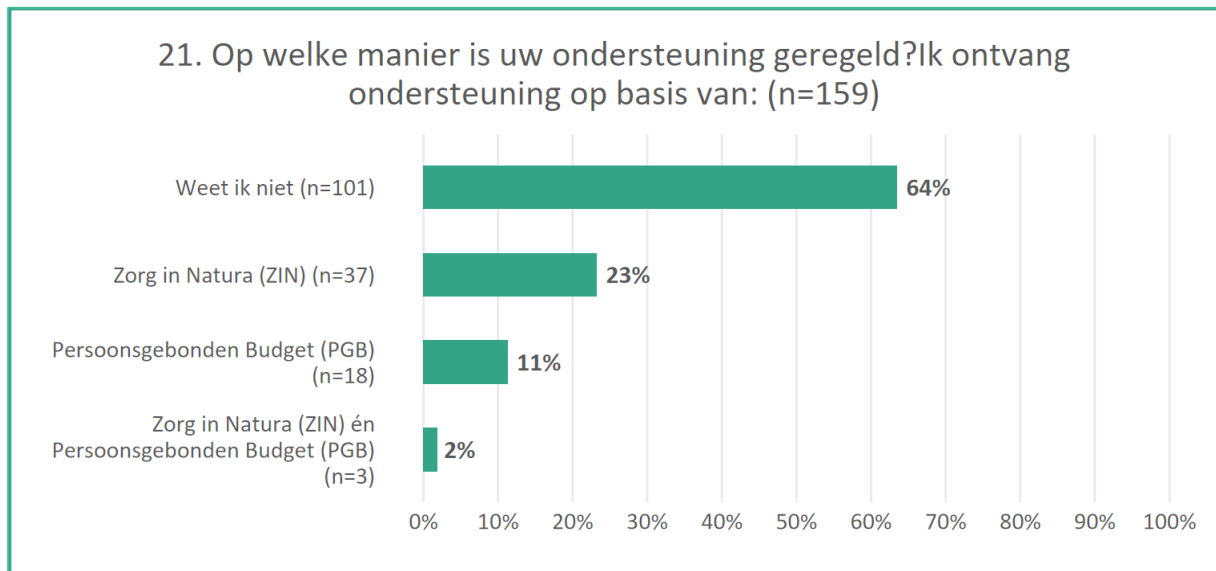
## 2.4 Ondersteuning vanuit de gemeente

Onderstaande vragen gaan over de ervaringen in 2023 met hulpmiddelen en ondersteuning die zij krijgen via de gemeente. Verder is gevraagd naar een algemeen oordeel. Aan respondenten is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven over de hulpvormen die zij ook daadwerkelijk ontvangen.



## 2.5 Algemene tevredenheid ondersteuning

Onderstaande vragen gaan over hoe de ondersteuning geregeld is en wat het algemene oordeel hierover van de respondenten is.



\*betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

**Uw contactpersonen**

Marleen Jorna – [m.jorna@zorgfocuz.nl](mailto:m.jorna@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Schweitzerlaan 4  
9728 NP 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)

