



# Ceo Wmo over 2023; gemeente Moerdijk

Rapport Ipsos I&O

# Colofon

## **Uitgave**

Ipsos I&O  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

## **Rapportnummer**

2024/105

## **Datum**

mei 2024

## **Opdrachtgever**

Gemeente Moerdijk

## **Auteurs**

Teije ten Den  
Denise Kroese

## **Copyright**

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2 Ervaringen Wmo-cliënten</b>	<b>10</b>
2.1 De hulpvraag	10
2.2 Omgaan met de hulpvraag	11
2.3 Het keukentafelgesprek	11
2.4 De ontvangen ondersteuning	12
2.5 Effect van de ondersteuning	13
2.6 Melden van de hulpvraag	14
2.7 Huishoudelijke ondersteuning	15

# Samenvatting

Ipsos I&O (voorheen I&O Research) voerde in opdracht van de gemeente Moerdijk in maart en april 2024 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit. Dit met als doel om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clieënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2023 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 825 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen, waarvan 450 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 55 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

## Acht op de tien weten weg naar ondersteuning te vinden

Acht op de tien cliënten uit Moerdijk (79%) weten voorafgaand waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. De bekendheid is daarmee vergelijkbaar met vorig jaar (81%). Over de snelheid waarmee men geholpen wordt is 75 procent tevreden, net als vorig jaar. De helft van de cliënten (49%) weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is gestegen vergeleken met vorig jaar en op het hoogste niveau sinds 2015.

## Cliënt voelt zich in Moerdijk serieus genomen

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Na een kleine dip in 2022 is de tevredenheid weer op het niveau van de voorgaande jaren. Bijna negen op de tien cliënten voelen zich serieus genomen (86%) en acht op de tien cliënten (80%) hebben samen met de medewerker naar een oplossing voor de hulpvraag gezocht. De waardering voor de toegang naar ondersteuning vertaalt zich ook door naar het rapportcijfer dat cliënten geven aan het keukentafelgesprek dat zij hadden. Cliënten beoordelen deze gemiddeld met een 7,6. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren.

## Kwaliteit ondersteuning goed en ondersteuning past bij de hulpvraag

Men is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ruim acht op de tien cliënten (82%) vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Dit is gestegen ten opzichte van 2022 (77%), maar nog niet op het niveau van de jaren daarvoor. Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Bijna negen op de tien (86%) kunnen zich beter redden. Dit is toegenomen ten opzichte van de laatste jaren en vergelijkbaar met het hoogste niveau (2018: 86%). Ongeveer acht op de tien cliënten (80%) kunnen beter de dingen doen die ze willen (80%) en ervaren een betere kwaliteit van leven (78%). Beide zijn gestegen ten opzichte van vorig jaar (71%; 72%).

## Driekwart vindt het melden van de hulpvraag bij de gemeente makkelijk

Driekwart van de cliënten vindt het makkelijk om de hulpvraag bij de gemeente te melden (75%). Ruim een kwart vindt het makkelijk (27%), en de helft van de cliënten vindt het heel makkelijk (48%). Ongeveer een op de vijf vindt het wel moeilijk (22%), en 3 procent weet het niet.

## Cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen zijn hier tevreden over

Zes op de tien ondervraagden ontvangen ondersteuning bij het huishouden (58%). Een kwart ontvangt hulp bij het huishouden via TWB (24%). Meer dan negen op de tien cliënten (91%) zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning.

Ruim zes op de tien cliënten vinden de huishoudelijke ondersteuning goed (62%). Ongeveer drie op de tien geven een voldoende (29%). Circa een op de tien cliënten vindt dit onvoldoende (9%).

### **Niet altijd vervanging tijdens vakantie of ziekte huishoudelijke medewerker**

Over het algemeen zijn cliënten tevreden over verschillende aspecten van de ontvangen huishoudelijke ondersteuning. De tevredenheid is vergeleken met 2022 toegenomen. Volgens circa acht op de tien cliënten voert de huishoudelijke medewerker alle activiteiten uit zoals die in het leveringsplan staan (82%) en ook zo vaak als die in het planleveringsplan staan (80%). Volgens circa twee derde (64%) past de huishoudelijke ondersteuning bij de andere ondersteuning die zij ontvangen. Vier op de tien cliënten (39%) zijn tevreden over vervanging bij vakantie of ziekte van de huishoudelijk medewerker. Ruim een derde (36%) vindt dit onvoldoende.

### **Wisselende tevredenheid over zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning**

De tevredenheid onder cliënten over de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning is over het algemeen ruim voldoende, maar wisselt per onderwerp. Over de bereikbaarheid zijn circa zeven van de tien cliënten tevreden (72%), vergelijkbaar met 2022 (71%). Ruim zeven op de tien cliënten vinden de informatie van de zorgaanbieder begrijpelijk (73%), meer in vergelijking met vorig jaar (68%). Het hebben van een vast aanspreekpunt staat onderaan de lijst wat betreft tevredenheid (46%). Circa drie op de tien cliënten geven aan dat zij geen vast aanspreekpunt bij de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning hebben (27%).

# Inleiding

# 1 Inleiding

## Achtergrond

De gemeente Moerdijk is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Moerdijk verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clianten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. Ipsos I&O (voorheen I&O Research) voert in opdracht van de gemeente jaarlijks het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Moerdijk aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

## Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2023 van de gemeente Moerdijk een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2023 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In maart 2024 ontvingen 825 Wmo-clianten in de gemeente Moerdijk een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 1.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (74%), de rest vulde hem online in.

**Tabel 1.1 Responsoverzicht**

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
825	450	55%

## Vragenlijst

In 2015 ontwikkelden VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Moerdijk heeft ervoor gekozen om dezelfde aanpak als voorgaande jaren aan te houden: de voorheen verplichte tien basisvragen en aanvullend vragen die elk jaar een wisselend thema hebben. Dit jaar zijn extra vragen gesteld over het melden van een hulpvraag, het keukentafelgesprek en de huishoudelijke ondersteuning.

## Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Ook bestond de mogelijkheid om een opmerking of toelichting te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze antwoorden zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Sommige uitkomsten gaan niet over de totaalgroep, maar een specifieke groep cliënten. Indien dat het geval is, staat dit bij de titel van de desbetreffende tabel of grafiek vermeld. Tussen haakjes staat het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=) vermeld.

Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd. Als de resultaten van meerdere jaren staan verwerkt in een grafiek of tabel, dan heeft het aantal respondenten betrekking op de huidige meting (over 2023).

## Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten over de eerdere jaren zijn verkregen via de database van [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).



# Ervaringen Wmo-cliënten

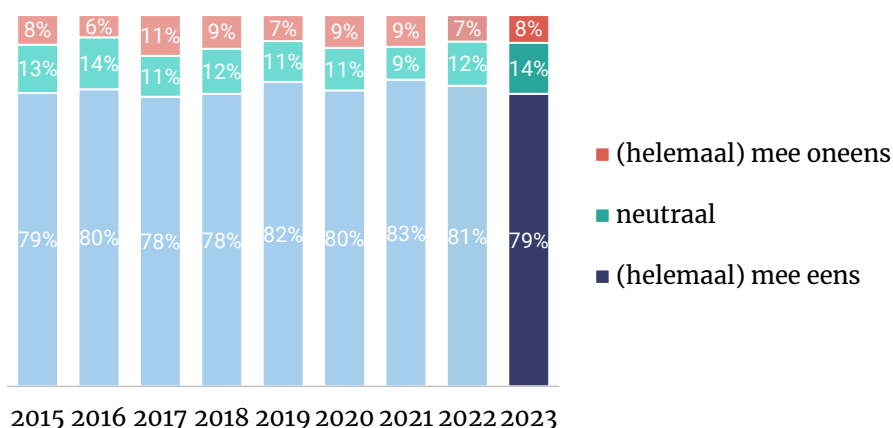
## 2 Ervaringen Wmo-cliënten

### 2.1 De hulpvraag

#### Cliënten weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag

Acht op de tien cliënten (79%) weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag. Een op de zeven cliënten (14%) heeft hier geen uitgesproken mening over en 7 procent weet niet waar men terecht kan. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

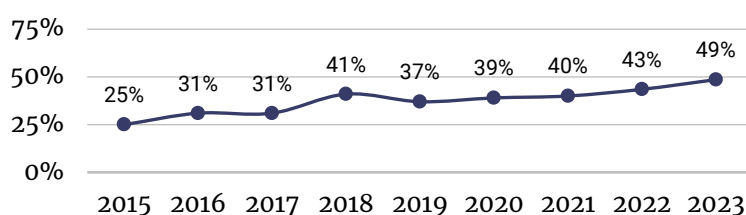
**Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag**



#### Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning neemt toe

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. In Moerdijk is de helft van de cliënten bekend met deze mogelijkheid (49%). Dit is toegenomen ten opzichte van 2022 (43%) en op het hoogste niveau sinds 2015.

**Figuur 2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (% bekend)**



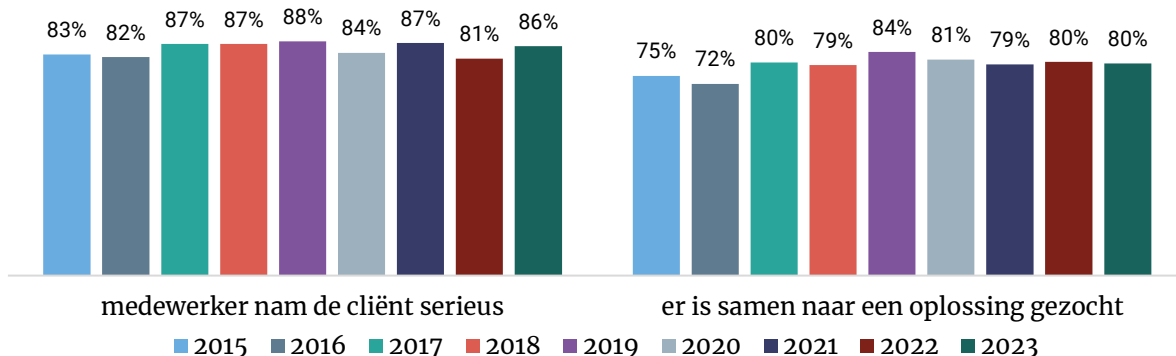
**75%** van alle Wmo-cliënten in Moerdijk voelt zich snel geholpen. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (2022: 75%). In 2021 (79%) en 2020 (80%) voelden acht op de tien cliënten zich snel geholpen. Acht procent voelt zich niet snel geholpen.

## 2.2 Omgaan met de hulpvraag

### Ruime tevredenheid over bejegening tijdens toegang tot hulp

Bijna negen op de tien cliënten (86%) voelen zich serieus genomen door medewerkers van de gemeente tijdens de toegang tot hulp. Ten opzichte van vorig jaar (2022: 81%) is dit toegenomen en weer op het niveau van de jaren daarvoor (2021: 87%). Acht op de tien cliënten (80%) zijn tevreden over de mate waarin er samen naar een oplossing is gezocht. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren, alleen in 2019 (84%) was dit iets hoger.

**Figuur 2.3 Tevredenheid over bejegeningen tijdens toegang (%(helemaal) mee eens)**



## 2.3 Het keukentafelgesprek

### Stabiel rapportcijfer voor het keukentafelgesprek

**7,6** is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven voor het (keukentafel)gesprek. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Tien procent geeft een onvoldoende (5 of lager).

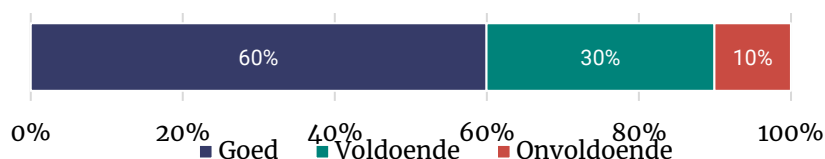
**Tabel 2.1 Waardering (keukentafel)gesprek (n=198)**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gemiddeld rapportcijfer	7,5	7,7	7,8	7,7	7,6	7,8	7,6

### Hoge tevredenheid over het keukentafelgesprek

Negen op de tien cliënten zijn tevreden met het keukentafelgesprek. Daarvan vindt de grote meerderheid van de cliënten het keukentafelgesprek goed (60%). Drie op de tien cliënten vinden het keukentafelgesprek voldoende en een tiende vindt het onvoldoende.

**Figuur 2.4 Tevredenheid (keukentafel)gesprek 2023 (n=198)**

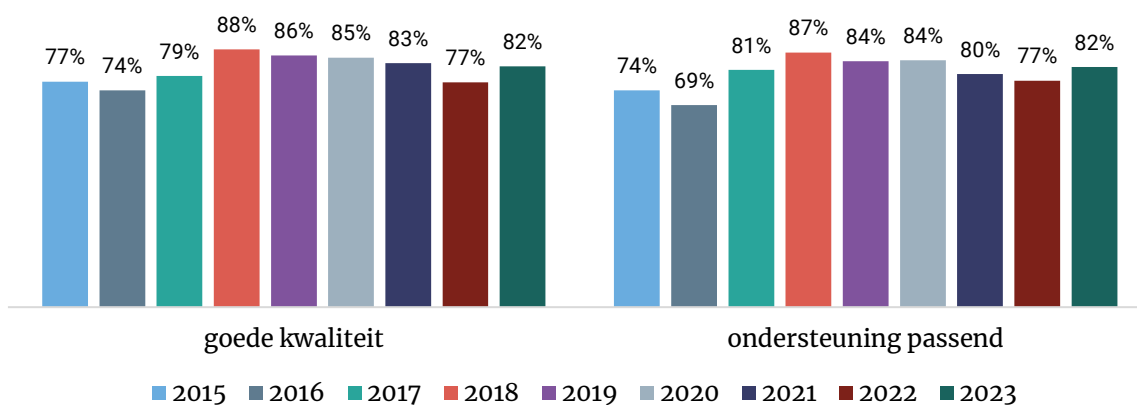


## 2.4 De ontvangen ondersteuning

### Ruime meerderheid vindt kwaliteit ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning, collectief vervoer, begeleiding, vervoers-, rolstoel- of woonvoorziening. Ruim acht op de tien cliënten vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had (82%). De voorgaande jaren was een dalende trend in deze tevredenheid te zien (2018: 88% en 87%). Nu is er een weer stijging te zien ten opzichte van vorig jaar (2022: 77%). De tevredenheid is vergelijkbaar met 2021, maar nog niet op het niveau van de jaren daarvoor.

Figuur 2.5 Tevredenheid met kwaliteit van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Hieronder volgen een aantal reacties van cliënten over de gemeente Moerdijk en hun ondersteuning:

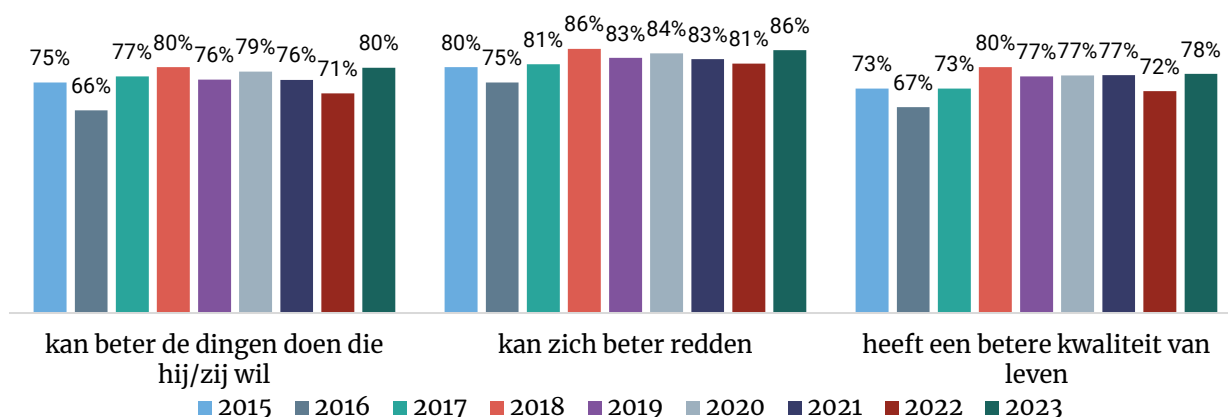
- “Ik ben blij met de ondersteuning die ik krijg.”
- “Ik ben tevreden over de manier van hulp. Ze is vriendelijk en past goed bij mij.”
- “De hulp in de huishouding zou wat meer uren mogen zijn.”
- “De scootmobiel en de traplift helpen mij om meer zelfstandig te blijven.”
- “Grote verschillen in de verschillende hulpen. Ik ben erg blij met de huidige hulp.”
- “Ik heb in korte tijd al wel 3 verschillende poetsers gehad. Ik snap dat dat door omstandigheden is, maar het is wel jammer.”
- “Heel blij met het waspunt.”
- “Het loopt allemaal gewoon goed.”

## 2.5 Effect van de ondersteuning

### Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Ruim acht op de tien cliënten (86%) kunnen zich beter redden. Dit is gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren (2022: 81%) en vergelijkbaar met het hoogste niveau (2018: 86%). Acht op de tien cliënten (80%) kunnen beter de dingen doen die zij willen, ook dat is toegenomen vergeleken met vorig jaar (71%) en vergelijkbaar met het hoogste niveau (2018; 80%). Bijna acht op de tien cliënten (78%) ervaren door de ontvangen ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Dit is toegenomen vergeleken met 2022 (72%) en vergelijkbaar met de voorgaande jaren (2018: 80%).

**Figuur 2.6** Ervaren effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

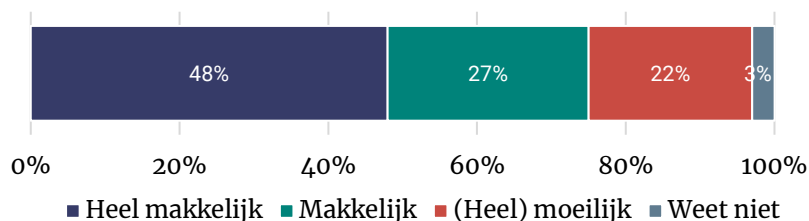


## 2.6 Melden van de hulpvraag

### Grote meerderheid cliënten vindt het melden van de hulpvraag bij de gemeente makkelijk

Driekwart van de cliënten (75%) vindt het (heel) makkelijk om de hulpvraag bij de gemeente te melden. De helft vindt het melden heel makkelijk (48%) en ruim een kwart (27%) vindt het makkelijk. Ongeveer een op de vijf vindt het wel (heel) moeilijk (22%), en 3 procent weet het niet.

**Figuur 2.7 Melden van de hulpvraag (n=213)**



Hieronder volgen een aantal reacties van cliënten over de gemeente Moerdijk en het melden van hun hulpvraag:

- “Ik heb een parkeerkaart voor invaliden aangevraagd en werd snel geholpen.”
- “De consulent heeft mij goed geholpen.”
- “Ik vind het moeilijk om hulp te vragen. Ik kan ook slecht die papieren allemaal invullen.”
- “Ik heb de hulpvraag niet zelf gemeld. Dit hebben mijn dochters gedaan.”
- “De gemeente is telefonisch zeer moeilijk te bereiken.”
- “Ze kwam hier thuis. Ze luisterde goed.”
- “Ik moest nogal praten om het voor elkaar te krijgen.”
- “Een telefoontje was voldoende om de aanvraag op gang te brengen.”
- “Heel behulpzaam en vriendelijk.”
- “Hulp vragen is soms al een drempel.”
- “Naar aanleiding van een telefoontje heeft een medewerker van de Wmo mij teruggebeld.”

## 2.7 Huishoudelijke ondersteuning

**58%** van de ondervraagde cliënten ontvangen ondersteuning bij het huishouden. Circa vier op de tien ontvangen geen huishoudelijke ondersteuning (42%).

### Zes op de tien ondervraagden ontvangen ondersteuning bij het huishouden

Ongeveer een kwart van de ondervraagden ontvangt ondersteuning bij het huishouden via TWB (24%). Vijftien procent van de ondervraagden ontvangt ondersteuning via Surplus en circa een op de tien via Tzorg (8%). De overige ondersteuning bij het huishouden verloopt via verschillende organisaties. In Tabel 2.2 is dit uitgesplitst per organisatie.

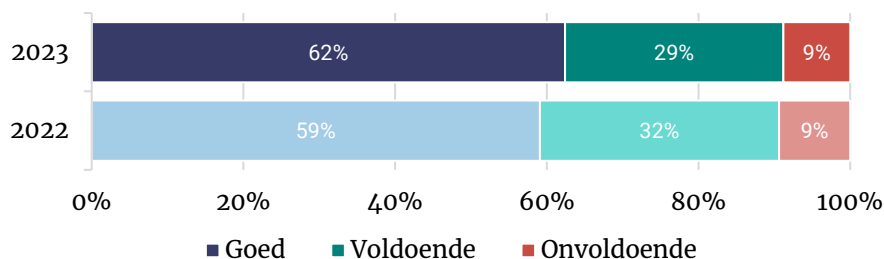
**Tabel 2.2 Huishoudelijke ondersteuning (n=431)**

Huishoudelijke ondersteuning	%
Nee	42%
Ja, via TWB	24%
Ja, via Surplus	15%
Ja, via Tzorg	8%
Ja, via Actiefzorg	4%
Ja, via Poetszorg	3%
Ja, via DAT	2%
Ja, via Matilda	1%
Ja, via MIEP	0%
Ja, op een andere manier (bijvoorbeeld via PGB)	1%

### Ruim negen op de tien cliënten zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning

Meer dan negen op de tien cliënten (91%) zijn tevreden over de huishoudelijke ondersteuning. Ruim zes op de tien cliënten (62%) vinden de huishoudelijke ondersteuning goed en drie op de tien (29%) waarderen dit met een voldoende. Een op de tien (9%) beoordeelt de huishoudelijke ondersteuning met een onvoldoende. De tevredenheid over de huishoudelijke ondersteuning is vergelijkbaar met 2022. Cliënten die de huishoudelijke ondersteuning beoordelen met een onvoldoende, geven als redenen hiervoor aan dat de huishoudelijke ondersteuning niet vaak genoeg komt en niet lang genoeg blijft, en dat de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning te wensen over laat.

**Figuur 2.8 Tevredenheid huishoudelijke ondersteuning (n=250)**

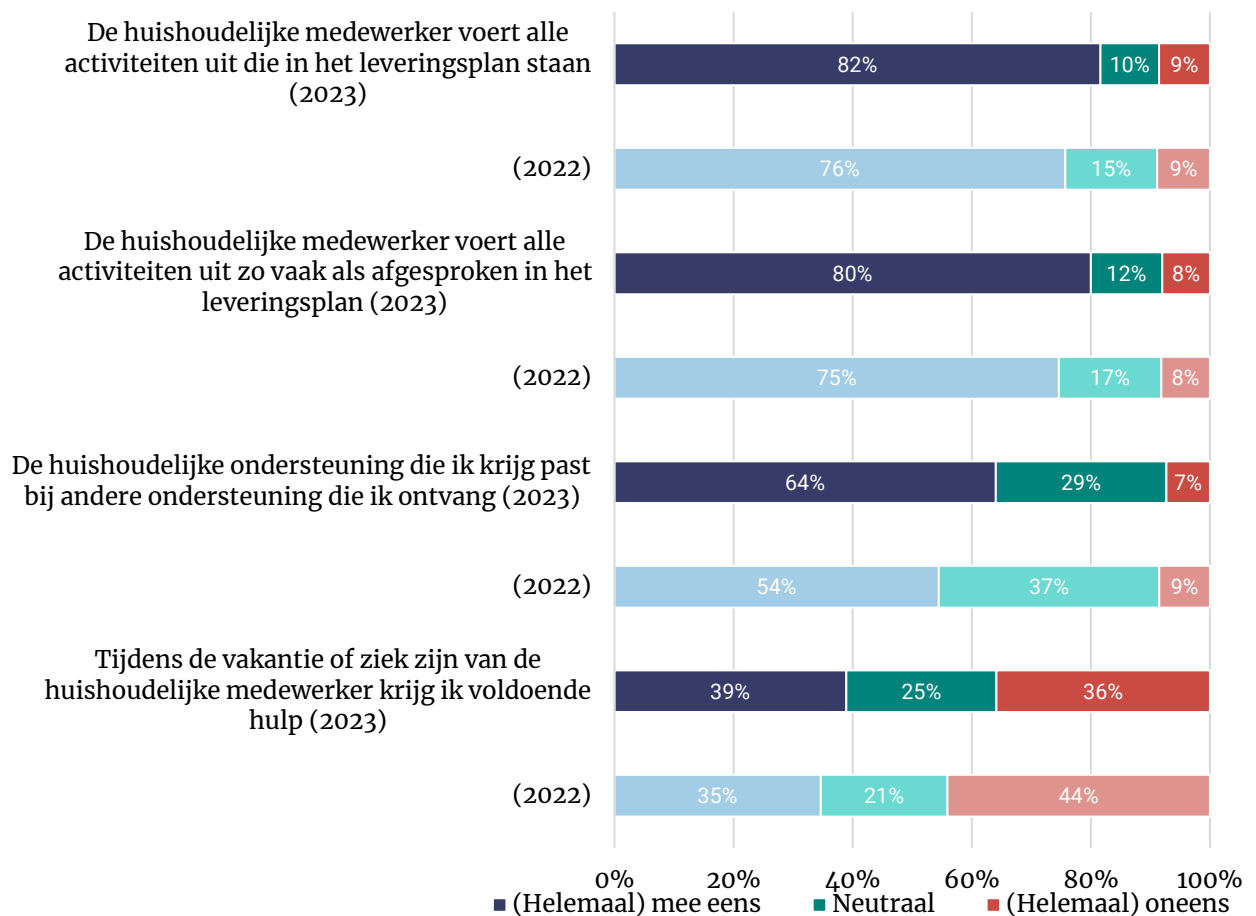


**7,8** is het cijfer dat cliënten in het algemeen geven voor de huishoudelijke ondersteuning in Moerdijk over 2023. Dit is licht gestegen ten opzichte van 2022 (7,5). Negen procent geeft een onvoldoende.

### Niet altijd vervanging tijdens vakantie of ziekte huishoudelijke medewerker

Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de ontvangen huishoudelijke ondersteuning en is de tevredenheid vergeleken met vorig jaar toegenomen. Ruim acht op de tien cliënten (82%) zijn het er (helemaal) mee eens dat de huishoudelijke medewerker alle activiteiten uitvoert zoals die in het leveringsplan staan. Volgens acht op de tien cliënten (80%) voert de huishoudelijke medewerker de activiteiten zo vaak als afgesproken uit. Bijna twee derde (64%) vindt dat de huishoudelijke ondersteuning past bij de andere ondersteuning die zij ontvangt (54%). Circa drie op de tien cliënten zijn neutraal over de passendheid van de huishoudelijke ondersteuning bij de andere ontvangen ondersteuning (29%). Cliënten zijn minder tevreden (39%) over vervanging bij vakantie of ziekte van de huishoudelijke medewerker. Ruim een derde is hier niet tevreden over (36%). Een kwart (25%) staat hier neutraal in.

**Figuur 2.9** *Tevredenheid huishoudelijke ondersteuning (nmin=178)*

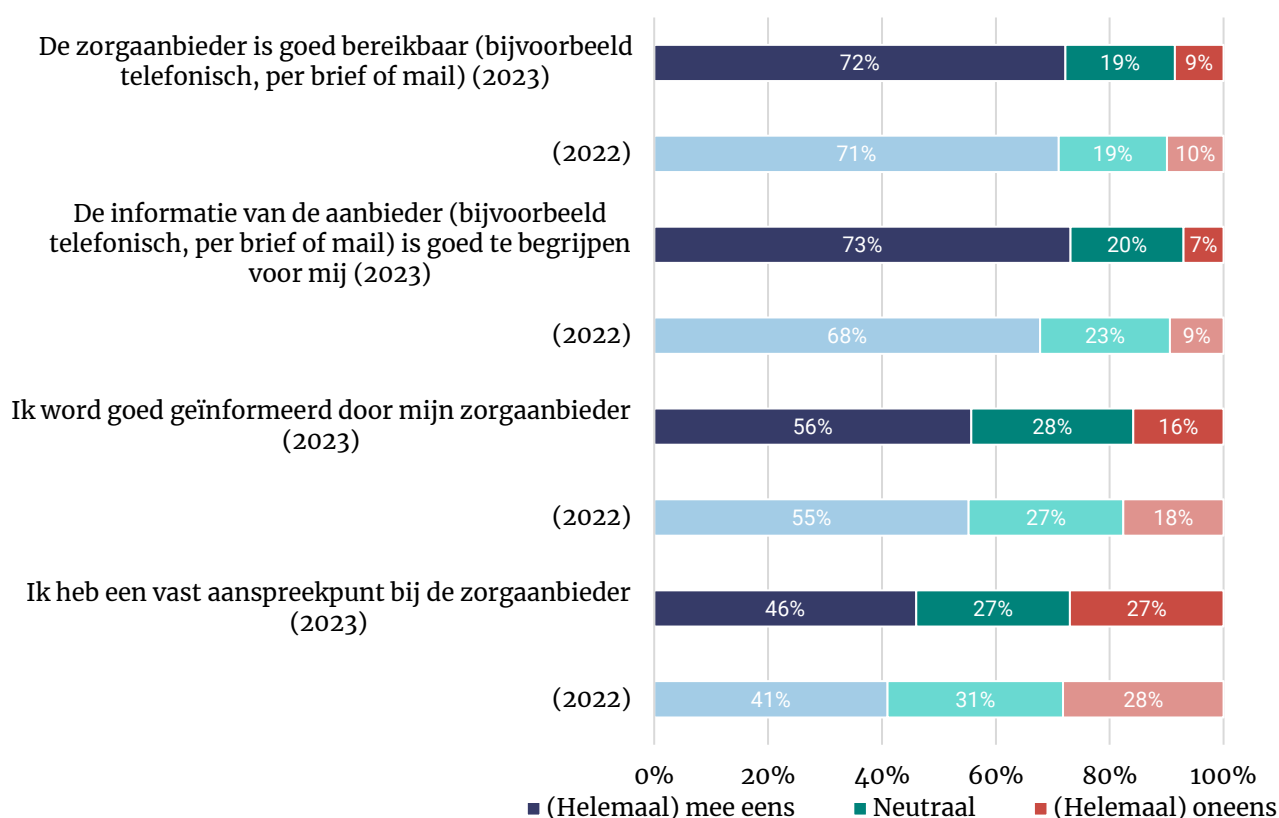




## Wisselende tevredenheid over zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning

De tevredenheid onder cliënten over de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning is over het algemeen ruim voldoende, maar wisselt per onderwerp. Over de bereikbaarheid zijn circa zeven van de tien cliënten tevreden (72%), vergelijkbaar met vorig jaar (71%). Bovendien vindt bijna driekwart (73%) de informatie van de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning begrijpelijk. Ten opzichte van 2022 is dit toegenomen (68%). Ruim de helft van de cliënten (56%) vindt dat zij goed geïnformeerd wordt door de zorgaanbieder, net als vorig jaar (55%). Bijna drie op de tien (28%) staan hier neutraal in en een op de zes (16%) vindt dat zij niet goed worden geïnformeerd. Het hebben van een vast aanspreekpunt staat onderaan de lijst wat betreft tevredenheid, maar ten opzichte van 2022 is dit wel gestegen. Iets minder dan de helft (46%) van de cliënten heeft een vast aanspreekpunt bij de zorgaanbieder huishoudelijke ondersteuning. Ruim een kwart staat hier neutraal in en een even groot deel zegt geen vast aanspreekpunt te hebben (27%).

Figuur 2.10 Tevredenheid zorgaanbieder (nmin=226)



Cliënten hebben in aanvulling een uitgebreide reactie gegeven:

- “Bij ziekte van de huishoudelijke hulp is geen vervanging mogelijk door personeelstekort. Gevolg is vier weken geen huishoudelijk hulp ontvangen.”
- “Ik ben er erg blij mee.”
- “Het is jammer dat het zo vaak van hulp wisselt.”
- “Goede kwaliteit en inzet.”
- “Er zou nog wel een uurtje extra bij kunnen.”
- “De werkster doet haar werk super goed, alleen te weinig uur.”
- “We hebben nu een schoon en leefbaar huis. Sociaal is het ook fijn, zoals het wekelijkse praatje.”

## Contactgegevens

### **Ipsos I&O Enschede**

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

### **Ipsos I&O Amsterdam**

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)