



Ceo Wmo over 2024 Gemeente Breda

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2025/059

Datum

maart 2025

Opdrachtgever

Gemeente Breda

Auteurs

Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve

Copyright

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

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1.1 Toegang	4
1.2 Kwaliteit en effecten	5
2 Inleiding	8
2.1 Achtergrond	8
2.2 Werkwijze en respons	8
2.3 Vragenlijst	9
2.4 Leeswijzer	9
3 Toegang	12
4 Kwaliteit en effecten	21
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning	21
4.2 Effecten van de ondersteuning	23
4.3 Overige ondersteuning	26

Samenvatting

De gemeente Breda voerde in 2024 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners met toegang tot en kwaliteit en effecten van de Wmo-ondersteuning in de gemeente. In 2024 is het ceo voor het eerst uitgevoerd door middel van meerdere metingen gedurende het jaar, in plaats van één meting na afloop van het jaar. Door deze aangepaste methodiek ontvangen inwoners relatief kort na het contact met de gemeente en de zorgaanbieder/leverancier een vragenlijst. Waardoor de vragen hierover makkelijker te beantwoorden zijn. In totaal ontvingen 3.366 inwoners een vragenlijst over de toegang tot de Wmo-ondersteuning, van hen vulden 1.167 inwoners de vragenlijst in (35%). In totaal 1.857 inwoners ontvingen een vragenlijst over de kwaliteit en effecten van de ondersteuning, waarvan 661 inwoners deze volledig invulden (36%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van het onderzoek.

1.1 Toegang

Meerderheid bekend met de toegang

Net als voorgaande jaren weet een ruime meerderheid waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Acht op de tien inwoners wisten waar ze terecht konden; dit ligt iets hoger dan voorgaande jaren. Onder melders¹ ligt de bekendheid iets lager (72%) in vergelijking tot inwoners met een indicatie (79%). Ook valt op dat inwoners met een aanvraag voor begeleiding of dagbesteding minder vaak weten waar zij terecht kunnen ten opzichte van inwoners die andere type voorzieningen aanvragen.

Minder snel contact na melding

Ongeveer twee derde van de inwoners vindt dat er snel contact met hen is opgenomen na de Wmo-melding. Volgens een vijfde was dit niet het geval; een lichte toename ten opzichte van voorgaande jaren. Dit aandeel ligt nog iets hoger onder de groep melders: 28 procent vindt dat er niet snel contact met hen werd opgenomen. Bij iets meer dan de helft van de melders werd er wel snel contact opgenomen. Aanvragers van huishoudelijke ondersteuning en hulpmiddelen zijn minder te spreken over de snelheid waarmee de gemeente contact opneemt ten opzichte van andere inwoners.

Positief over de bejegening en duidelijkheid door de gemeente, melders minder vaak tevreden

Veel inwoners zijn tevreden over de bejegening bij het eerste contact met de gemeente. Negen op de tien hebben het gevoel dat de medewerker hen serieus nam en dat er naar hun verhaal is geluisterd. Acht op de tien vinden dat er samen met hen naar een oplossing werd gezocht in het gesprek. Ook hier zien we dat melders op alle aspecten minder tevreden zijn dan de inwoners met een indicatie. Bij een ruime meerderheid van de inwoners met een indicatie (78%) was het na het gesprek met de gemeente snel duidelijk dat zij de Wmo-ondersteuning zouden krijgen. Dit is een iets kleiner deel dan voorgaande jaren. Voor de melders was dit minder snel duidelijk.

¹Inwoners die een Wmo-melding deden maar uiteindelijk geen aanvraag hebben ingediend.

Bekendheid met cliëntondersteuning stabiel, maar verschilt groepen inwoners

Net als voorgaande jaren is ruim een derde van de inwoners bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Van de inwoners die contact hadden met de vakgroep Begeleiding is de bekendheid met de cliëntondersteuning relatief het hoogst (52%). De bekendheid onder inwoners die contact hadden met de vakgroep Hulpmiddelen, voorzieningen en huishoudelijke ondersteuning ligt lager (33%). Ook zijn er verschillen te onderscheiden tussen de stadsdelen. In Noord-Oost en Noord-West ligt de bekendheid hoger (43%) ten opzichte van Zuid-Oost (30%) en Zuid-West (31%).

Voorgestelde oplossing is meestal passend, maar niet voor melders

Na het bespreken van de hulpvraag met de gemeente ontvangen inwoners een brief met een onderzoeksverslag met daarin een voorgestelde oplossing. Van de inwoners met een indicatie geeft bijna negen op de tien aan dat de voorgestelde oplossing aansluit bij wat zij in het gesprek met de gemeente hebben besproken. Ook een meerderheid van de melders vindt de voorgestelde oplossing passend bij wat er in het gesprek is besproken. Echter is ook een vijfde van de melders van mening dat de oplossing niet past bij wat zij besproken hebben met de gemeente.

Waardering voor contact met gemeente; wachttijden grootste verbeterpunt

De tevredenheid met de communicatie van en met de gemeente vertoont een licht stijgende lijn over de jaren. Inwoners met een Wmo-voorziening zijn meer dan voorgaande jaren van mening dat de brieven en mails van de gemeente goed te begrijpen zijn. Ook vinden zij vaker dat zij goed geholpen worden door de gemeente als zij contact opnemen. Inwoners met een indicatie zijn beter te spreken hierover dan melders. Inwoners met contact over beschermd wonen hebben meer moeite met brieven en mails van de gemeente dan andere inwoners. Positieve aspecten van het contact zijn de vriendelijkheid en behulpzaamheid van medewerkers. Inwoners waarderen de vriendelijke en behulpzame houding van de gemeentemedewerkers. Ook hebben zij het gevoel dat er echt naar hen geluisterd wordt en dat ze serieus worden genomen. Inwoners die ontevreden zijn over het contact met de gemeente uiten vooral hun frustratie over de lange wachttijden voor het eerste contact. Vaak geven zij aan dat er een aanzienlijke periode verstrijkt tussen het moment dat zij een aanvraag indienen en het moment dat de gemeente voor het eerst contact met hen opneemt. Een deel van de inwoners ervaart ook een gebrek aan terugkoppeling.

1.2 Kwaliteit en effecten

Hulp gaat snel van start; inwoners positief over ondersteuning

Na het toekennen van de ondersteuning wordt volgens de meeste inwoners snel contact opgenomen voor een intake. Ook gaat de hulp vervolgens snel van start of wordt het hulpmiddel snel ontvangen. Een ruime meerderheid van de inwoners is (heel) tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen uit de Wmo. Voor veel inwoners sluit de ondersteuning goed aan op de hulpvraag en is deze ondersteuning van goede kwaliteit. Inwoners die gebruik maken van beschermd wonen zijn iets vaker (12%) ontevreden dan gebruikers van andere voorzieningen.

Medewerkers komen afspraken na

Voor bijna alle inwoners is het duidelijk wat het doel is van de ontvangen ondersteuning. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren. Ook worden afspraken door medewerkers van zorgaanbieders en leveranciers nagekomen en is men tevreden over de taakverdeling tussen hen en de medewerker.

Ondersteuning heeft positief effect op leven van inwoners; hogere kwaliteit van leven door Wmo

Ruim acht op de tien inwoners vinden dat de Wmo-voorziening heeft geholpen bij hun hulpvraag. Eén op de tien inwoners is geholpen door de Wmo-voorziening en iets anders. Hierbij gaat het veelal om hulp van kinderen en anderen uit de omgeving of professionele hulp. Ruim acht op de tien ervaart positieve effecten van de ondersteuning die zij krijgen. Ze zijn hierdoor meer zelfstandig en zelfredzaam en hebben een betere kwaliteit van leven. Ruim de helft van de inwoners (53%) met een Wmo-voorziening geven een hogere waardering aan hun leven sinds zij de voorziening ontvangen; het rapportcijfer dat zij geven is met 1, 2 of 3 punten omhoog gegaan. Dit is meer dan in 2022 toen bij 44 procent de waardering omhoog ging, maar vergelijkbaar met 2021 (ook 53%). Een derde van de inwoners geeft hetzelfde cijfer voor hun leven voor en sinds de ondersteuning en een minderheid van 13 procent geeft een lager cijfer sinds de ondersteuning dan daarvoor. Minder inwoners met beschermd wonen ervaren deze positieve effecten dan inwoners met andere ondersteuningsvormen.

Inleiding

2 Inleiding

2.1 Achtergrond

De gemeente Breda is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Breda verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clients 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 voert in opdracht van de gemeente het ceo over 2024 uit. Het ceo 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 Breda 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.

2.2 Werkwijze en respons

In 2024 is het ceo uitgevoerd door middel van verschillende periodieke metingen. Elk kwartaal zijn inwoners uitgenodigd voor het ceo. Hiermee is het moment van contact met de gemeente korter geleden op het moment van het beantwoorden van de vragen daarover. Hierdoor kunnen inwoners zich dit beter herinneren en vragen hierover beter beantwoorden. Er zijn twee verschillende soorten metingen uitgevoerd:

1. **Toegang:** Aan het einde van elk kwartaal zijn de inwoners uitgenodigd die in het afgelopen kwartaal een Wmo-voorziening aanvroegen of een Wmo-melding deden maar geen aanvraag voor een voorziening. Daarnaast zijn ook inwoners uitgenodigd bij wie de aanvraag voor een Wmo-voorziening is afgewezen. Aan deze drie groepen zijn vragen gesteld over hoe zij de toegang en het contact met de gemeente hebben ervaren.
2. **Kwaliteit en effecten:** Elk half jaar in (Q2 en Q4) zijn inwoners uitgenodigd die op dat moment minstens een half jaar ondersteuning vanuit de Wmo ontvingen. Zij beantwoordden vragen over de kwaliteit en effecten van de ondersteuning die zij ontvangen. Inwoners ontvingen minimaal een half jaar na de start van de ondersteuning een uitnodiging zodat zij ook iets konden zeggen over de effecten van de ondersteuning op hun leven.

In Q2 van 2024 zijn de inwoners uitgenodigd bij wie de ondersteuning in het laatste half jaar van 2023 is gestart. De ervaringen van deze groep over het starten van de hulp na de beschikking gaan dus over 2023. De ervaringen met de hulp zelf en de effecten daarvan hebben zowel betrekking op 2024 als op het laatste half jaar van 2023. De inwoners die in Q4 zijn uitgenodigd ontvingen sinds het begin van 2024 ondersteuning.

Alle aangeschreven inwoners ontvingen een brief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd en inwoners kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal vulden 1.167 inwoners de vragenlijst over de toegang in, een respons van 35 procent. De vragenlijst over de kwaliteit en effecten van de ondersteuning vulden 661 inwoners in, een respons van 36 procent. Zie tabel 2.1 op de volgende pagina voor een overzicht van de respons.

Tabel 2.1 Responsoverzicht per meting en vragenlijst

Meting	Toegang			Kwaliteit en effecten		
	Uitgenodigd	Respons	%	Uitgenodigd	Respons	%
1 (Q1 2024)	800	272	34%	-		
2 (Q2 2024)	781	230	29%	871	299	34%
3 (Q3 2024)	859	310	36%	-		
4 (Q4 2024)	926	355	38%	986	362	37%
Totaal	3.366	1.167	35%	1.857	661	36%

2.3 Vragenlijst

De vragenlijst voor het onderzoek is aangepast op de nieuwe opzet waarbij metingen gedurende het jaar elk kwartaal worden uitgevoerd. In voorgaande jaren kreeg een steekproef van inwoners met een Wmo-voorziening na afloop van het jaar vragen voorgelegd over zowel de toegang tot de Wmo-ondersteuning, als de kwaliteit en effecten daarvan. Zoals hierboven beschreven, zijn in 2024 de inwoners die contact hadden met de gemeente over een Wmo-voorziening direct aan het einde van elk kwartaal bevraagd. Hiervoor is de vragenlijst van voorgaande jaren aangepast en zijn er aparte vragenlijsten gemaakt over de toegang en over de kwaliteit en effecten van ondersteuning. Voor beide vragenlijsten is de vragenlijst van 2022 als uitgangspunt genomen, om ondanks de enigszins gewijzigde aanpak vergelijking met voorgaande jaren te borgen.

2.4 Leeswijzer

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. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te geven over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen 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 inwoners. 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 het huidige meetjaar (2024).

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. Een kanttekening is de afwijkende methodiek dit jaar ten opzichte van vorige meetjaren.

In 2024 zijn nieuwe groepen aangeschreven, die voorgaande jaren niet betrokken werden in het ceo, namelijk de inwoners met een Wmo-melding deden maar aanvraag deden (melders) en inwoners bij wie de aanvraag voor een voorziening is afgewezen. De ervaringen van deze groepen zijn mogelijk verschillend van elkaar. De resultaten voor inwoners met indicatie, melders en afwijzingen worden daarom afzonderlijk van elkaar beschreven. Daarnaast wordt in de vergelijking met voorgaande jaren voor 2024 alleen gekeken naar de groep die wel een indicatie kreeg, omdat in voorgaande jaren ook alleen deze groep bevraagd is. De resultaten van de groep die een afwijzing kreeg worden gezien het kleine aantal (n=8) afzonderlijk beschreven en zijn zeer indicatief.

In de figuren staan niet alle jaren weergegeven om de leesbaarheid van de figuren te vergroten. De eerste meting van 2015 (of een ander jaartal) staat wel weergegeven om een mogelijke trend in kaart te brengen.

Vergelijking binnen 2024

Binnen het meetjaar 2024 wordt gekeken naar significante verschillen tussen de verschillende typen ondersteuning die inwoners ontvangen of een aanvraag of melding voor hebben gedaan. Daarnaast worden significante verschillen tussen kwadranten beschreven. Bij de vragen over toegang wordt ook gekeken naar verschillen tussen inwoners die een indicatie kregen en melders.

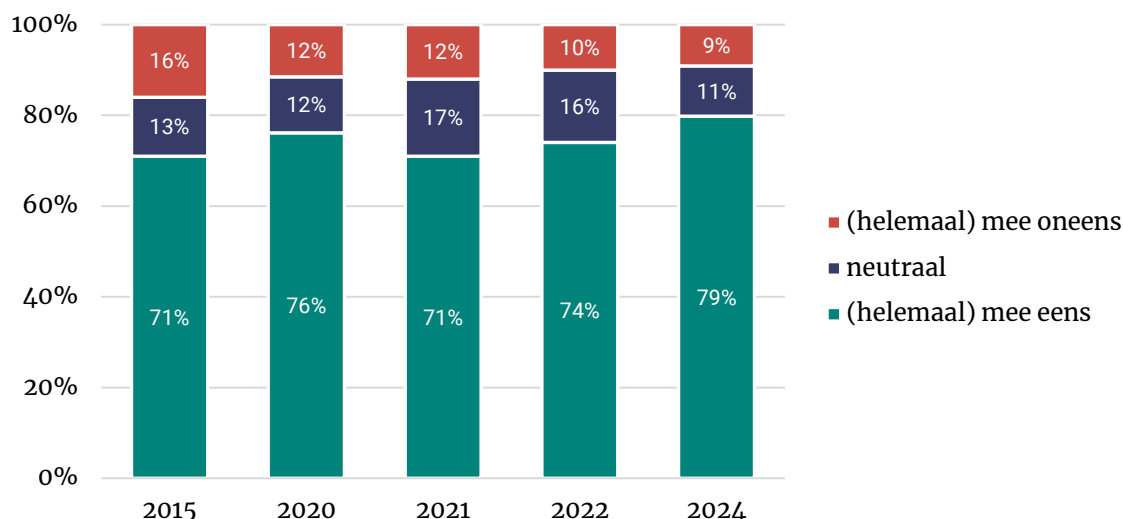
Toegang

3 Toegang

Meerderheid weet waar zij terecht kunnen met hulpvraag

Bijna acht op de tien inwoners met een Wmo-voorziening wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets meer dan voorgaande jaren. Ongeveer een op de tien weet dit niet. Van de melders wist een iets kleiner deel (72%) waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en wist 14 procent dit niet.

Figuur 3.1 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=723)



Inwoners die niet goed wisten waar zij terecht konden geven verschillende toelichtingen. Een deel legt uit dat zij zelf niet wisten waar zij moesten zijn, maar dat zij zijn doorverwezen naar de gemeente door een hulpverlener, zoals een ergotherapeut, stichting MEE, maatschappelijk werk of huisarts. Een ander deel is door iemand uit hun eigen netwerk gewezen op de mogelijkheid voor hulp vanuit de Wmo. Bij een deel van hen regelde deze persoon, vaak hun kind, ook het eerste contact met de gemeente en de aanvraag.

- “Ik ben aangemeld door een behandelaar. Ik wist niet dat ik voor Wmo begeleiding in aanmerking kwam.”
- “Mijn dochter wist het en heeft mij geholpen.”
- “Ik had nooit van de Wmo gehoord. Een buurman gaf mij de tip.”

Daarnaast is er een deel die wel de weg naar de gemeente weet te vinden, maar die het vervolgens onduidelijk vinden waar zij moeten zijn. Zij geven aan dat zij verschillende telefoongesprekken hadden met de gemeente om bij de juiste plek uit te komen of naar verschillende afdelingen zijn doorgestuurd. Ook vinden sommigen het onduidelijk dat zij niet direct bij de gemeente terecht kunnen en eerst naar Zorg voor Elkaar Breda moeten, waarna zij uiteindelijk wel bij de gemeente terechtkomen.

- “De informatiebalie op gemeentehuis verwees mij naar wijkcentrum Heksenwiel. Die stuurden mij weer terug naar het gemeentehuis. Toen heb ik een telefoonnummer gekregen en die hebben mij goed geholpen.”
- “Ik werd van ene naar andere afdeling gestuurd.”
- “Voor elk onderdeel van de Wmo is blijkbaar een aparte afdeling. Dat is onhandig. Wij hebben inmiddels meerdere hulpvragen, daarvoor moet je bij verschillende loketten zijn blijkbaar.”
- “Wmo vinden is lastig, vervolgens moet je door naar een ander bedrijf, dan kom je weer terug bij iemand van Wmo, daar zijn verschillende mensen.”

Verschillen tussen typen voorzieningen

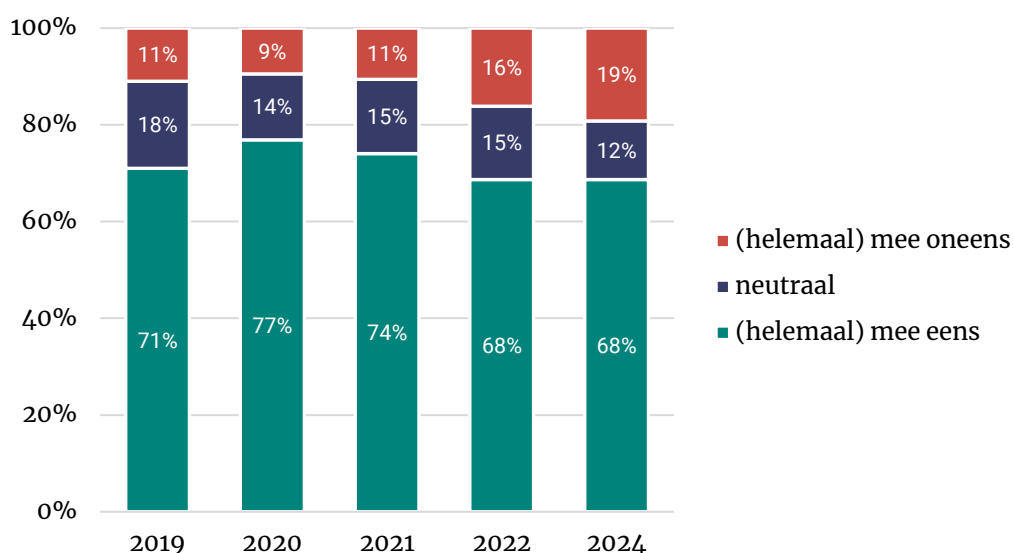
Inwoners die een aanvraag deden voor begeleiding of dagbesteding weten minder vaak waar zij terecht moeten met hun hulpvraag dan inwoners met andere typen voorzieningen. Van aanvragers van begeleiding of dagbesteding wist 18 procent niet waar zij moesten zijn, tegenover 10 procent van de inwoners die hulpmiddelen, huishoudelijke ondersteuning of een deeltaxi aanvroegen. De groep die begeleiding of dagbesteding aanvraagt, geeft in toelichtingen veelal aan dat een hulpverlener hen heeft geholpen bij het vinden van de weg naar de Wmo.

Minder vaak gevoel dat er snel contact wordt opgenomen naar melding

Ongeveer twee derde van de inwoners vindt dat er snel contact met hen is opgenomen nadat zij de Wmo-melding deden. Volgens een vijfde was dit niet het geval; een lichte toename ten opzichte van voorgaande jaren. Onder de groep melders is het aandeel dat vindt dat er niet snel contact is opgenomen groter. Van deze groep is 28 procent van mening dat er niet snel contact met hen werd opgenomen en gebeurde dit volgens 56 procent wel.

Als wordt gekeken naar de verschillen tussen voorzieningen, zien we dat inwoners met huishoudelijke ondersteuning en hulpmiddelen vaker vinden dat er niet snel contact met hen is opgenomen (respectievelijk 25% en 33%), dan aanvragers van andere typen voorzieningen.

Figuur 3.2 Er werd snel contact met mij opgenomen na de Wmo-melding bij de gemeente (n=727)

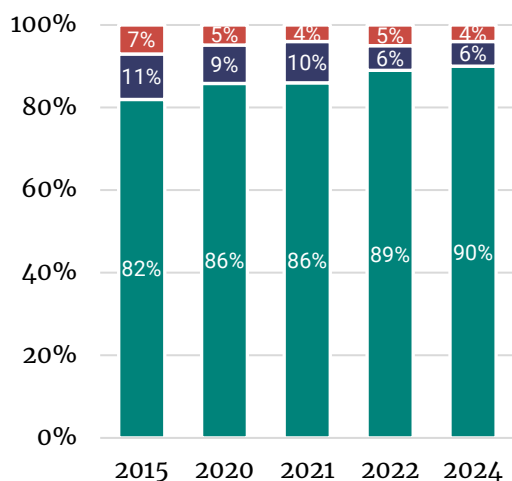


Positief over de bejegening door de gemeente, melders minder vaak tevreden

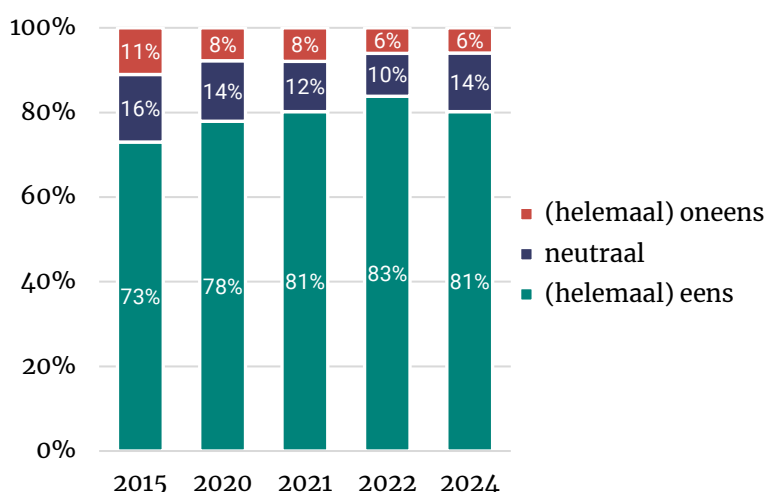
Over de bejegening bij het eerste contact met de gemeente zijn de meeste inwoners tevreden. Negen op de tien hebben het gevoel dat de medewerker hen serieus nam en dat er naar hun verhaal is geluisterd. Acht op de tien vinden dat er samen met hen naar een oplossing werd gezocht in het gesprek. Ook hier zien we dat melders minder tevreden zijn dan de inwoners die een indicatie kregen. Van de melders is 74 procent van mening dat zij serieus zijn genomen, 62 procent dat er samen met hen naar oplossingen is gezocht en 76 procent dat er naar hun verhaal is geluisterd. Dit is nog steeds de meerderheid, maar wel aanzienlijk minder dan onder de inwoners die wel een indicatie kregen. Ook vindt een kwart van de melders dat er niet samen met hen naar oplossingen is gezocht.

Er zijn geen verschillen naar type voorziening op dit gebied.

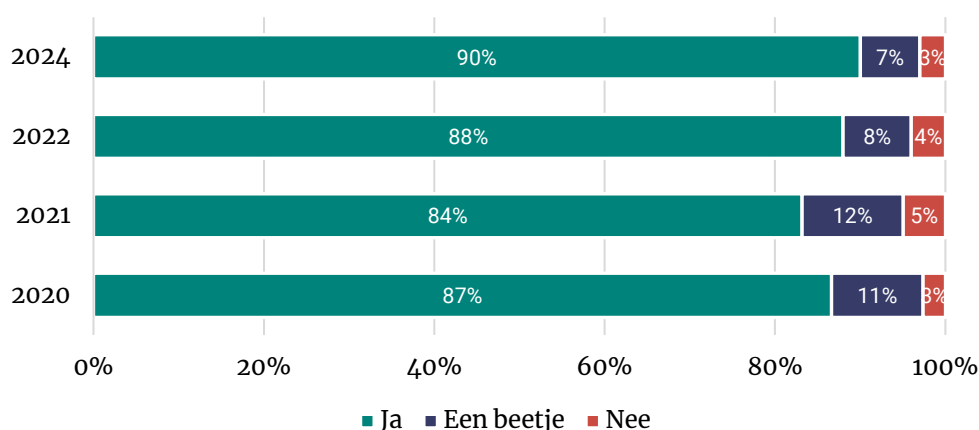
Figuur 3.3 De medewerker nam mij serieus (n=720)



Figuur 3.4 De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (n=726)



Figuur 3.5 Is er naar uw verhaal geluisterd? (n=743)

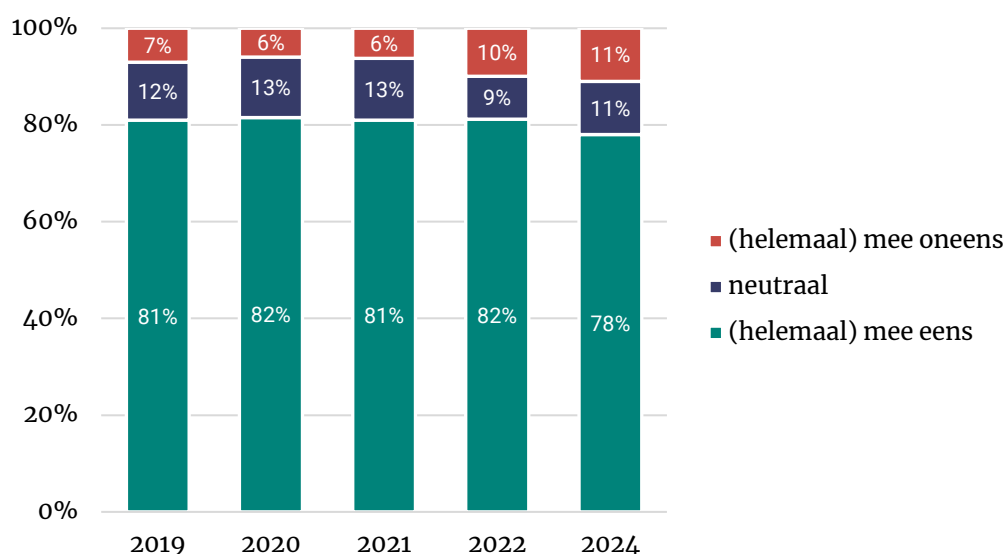


Voor meerderheid snel duidelijk of men Wmo-ondersteuning krijgt of niet

Bij een ruime meerderheid van bijna acht op de tien inwoners die een indicatie kregen, was het na het gesprek met de gemeente snel duidelijk dat zij de Wmo-ondersteuning zouden krijgen. Dit is een iets kleiner deel dan voorgaande jaren. Voor de melders was dit minder snel duidelijk. Van hen geeft twee derde aan dat dit snel duidelijk was (67%) en een vijfde (19%) dat dit niet het geval was.

Ook hier is er geen sprake van verschillen tussen inwoners met verschillende typen voorzieningen.

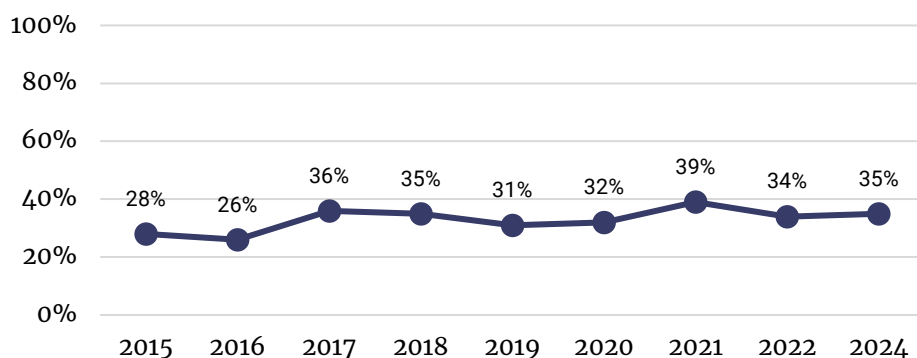
Figuur 3.6 Na het gesprek met de medewerker van de gemeente was snel duidelijk of ik de Wmo-ondersteuning zou krijgen of niet (n=720)



Bekendheid met cliëntondersteuning stabiel, maar verschilt tussen stadsdelen en type ondersteuning

Net als voorgaande jaren is ruim een derde van de inwoners bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit geldt zowel voor de groep die wel een indicatie heeft als voor melders. Onder inwoners die contact hadden met de vakgroep Begeleiding is de bekendheid met de cliëntondersteuning relatief groot, van hen is 52 procent bekend met deze mogelijkheid. Onder inwoners die contact hadden met de vakgroep Hulpmiddelen, voorzieningen en huishoudelijke ondersteuning ligt de bekendheid lager (33%). Ook zijn er verschillen te onderscheiden tussen de stadsdelen. In Noord-Oost en Noord-West weet 43 procent van de inwoners van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuning. In Zuid-Oost en Zuid-West weet respectievelijk 30 procent en 31 procent dit.

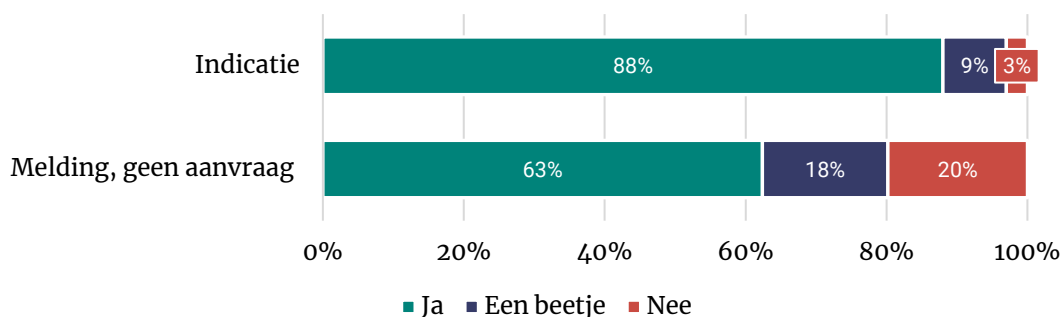
Figuur 3.7 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=1.145)



Voorgestelde oplossing meestal passend, minder als dit niet leidt tot een indicatie

Na het bespreken van de hulpvraag met de gemeente ontvangen inwoners een brief met een onderzoeksverslag met daarin een voorgestelde oplossing. Van de groep met een indicatie geeft bijna negen op de tien aan dat de voorgestelde oplossing aansluit bij wat zij in het gesprek met de gemeente hebben besproken. Ook een meerderheid van de melders vindt de voorgestelde oplossing passend bij wat er in het gesprek is besproken. Echter is ook een vijfde van de melders van mening dat de oplossing niet past bij wat zij besproken hebben met de gemeente. Daarnaast geeft ongeveer een vijfde van de inwoners, zowel van de groep met als zonder indicatie, aan dat deze vraag voor hen niet van toepassing is. Mogelijk hebben zij geen brief ontvangen of kunnen zich deze niet herinneren.

Figuur 3.8 Past de voorgestelde oplossing uit de brief bij wat u besproken heeft in het gesprek? (n=781)²



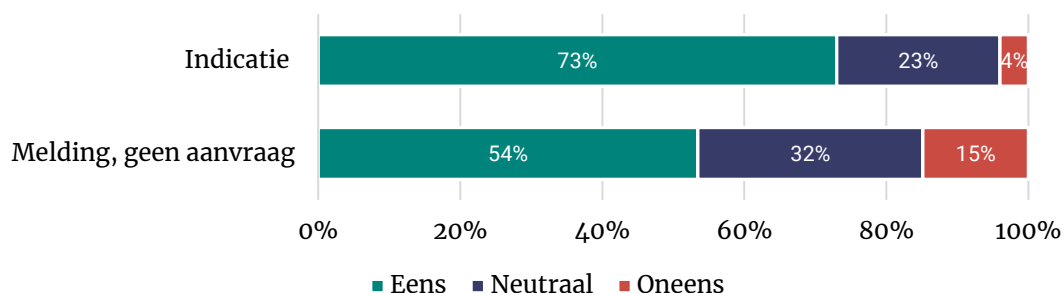
Contact met de gemeente

Voor ongeveer zeven op de tien inwoners die een indicatie kregen is de communicatie van de gemeente over het algemeen duidelijk. Zij vinden dat brieven en mails van de gemeente voldoende informatie geven en dat deze goed te begrijpen zijn. Ook vinden zij dat ze goed geholpen worden als ze contact opnemen met de gemeente. Opnieuw zien we dat minder melders hierover tevreden zijn. Van hen is ruim de helft tot zes op de tien tevreden over de communicatie van en met de gemeente. Een op de tien is hierover ontevreden en ook zij zijn meer dan inwoners met een indicatie neutraal over het contact met de gemeente.

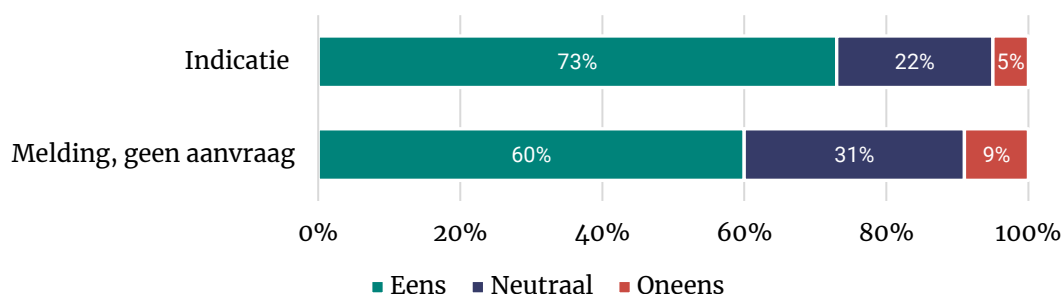
² Nieuwe vraag in 2024, vergelijking met eerdere jaren niet mogelijk.

Inwoners die contact hadden met de gemeente over beschermd wonen hebben meer moeite met brieven en mails van de gemeente dan andere inwoners.

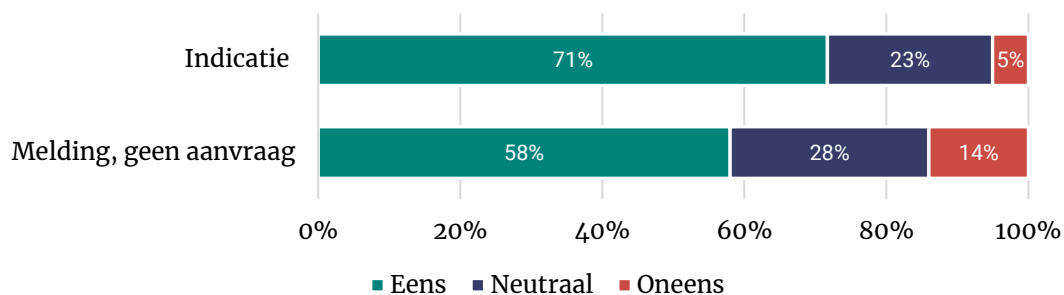
Figuur 3.9 De brieven of mails van de gemeente geven genoeg informatie (2024, n=1.084)



Figuur 3.10 De brieven of mails van de gemeente zijn goed te begrijpen (2024, n=1.079)

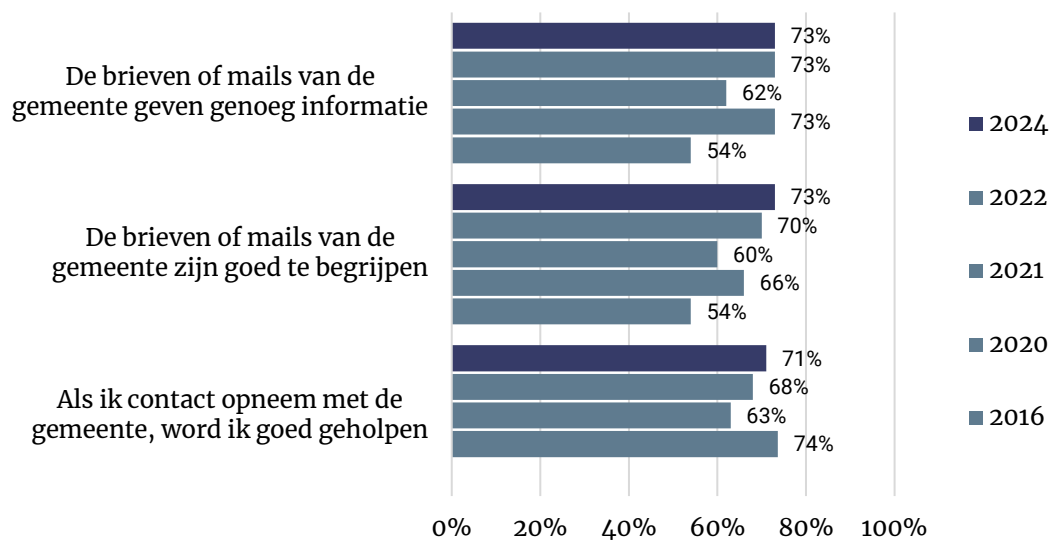


Figuur 3.11 Als ik contact opneem met de gemeente, word ik goed geholpen (2024, n=1.061)



De tevredenheid met de communicatie van en met de gemeente vertoont een licht stijgende lijn over de jaren. Inwoners met een Wmo-voorziening zijn meer dan voorgaande jaren van mening dat de brieven en mails van de gemeente goed te begrijpen zijn. Ook vinden zij vaker dat zij goed geholpen worden door de gemeente als zij contact opnemen.

Figuur 3.12 Ervaringen communicatie gemeente, vergelijking tussen de jaren, % Eens (nmin=693)



Inwoners over contact met gemeente

Inwoners is gevraagd over welke aspecten van het contact met de gemeente zij in het bijzonder tevreden of ontevreden zijn. De meeste inwoners zijn positief over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van medewerkers. Zij waarderen de vriendelijke en behulpzame houding van de gemeentemedewerkers. Een deel van de inwoners geeft aan duidelijk geïnformeerd te zijn. Ook hebben zij het gevoel dat er echt naar hen geluisterd wordt en dat ze serieus worden genomen.

Inwoners die ontevreden zijn over het contact met de gemeente uiten vooral hun frustratie over de lange wachttijden voor het eerste contact. Vaak geven zij aan dat er een aanzienlijke periode verstrijkt tussen het moment dat zij een aanvraag indienen en het moment dat de gemeente voor het eerst contact met hen opneemt. Een deel van de inwoners ervaart ook een gebrek aan terugkoppeling. Zij geven aan dat ze na het eerste contact lang moesten wachten op terugkoppeling of helemaal niets meer hebben gehoord.

- "Hele vriendelijk, aardige mevrouw met kennis van zaken heeft mij heel goed geholpen. Het was een prettig gesprek. Mijn complimenten."
- "Altijd vriendelijke mensen aan de telefoon."
- "Er is goed naar mij geluisterd en wisten ook gelijk wat ik nodig had."
- "Ze luisterden naar mij. Toegegeven, ik was met mijn 2-jarige chagrijnige zoon, maar ze probeerden me ook in deze kwestie te helpen."
- "Duidelijk antwoord op vragen. Bij tweede gesprek opnieuw goed geïnformeerd."
- "Als men in september 2023 contact zoekt met WMO en daarna nog 3 keer moet bellen en er in 2024 pas weer een gesprek is duurt dat erg lang."
- "Ben er vier maanden geduurd er de gemeente eindelijk contact met mij op naam. Ze moeten sneller contact op nemen."
- "Dat ik tussen tijds niets heb vernomen."

Afwijzingen

Naast inwoners die in 2024 een Wmo-indicatie kregen en inwoners die een Wmo-melding deden maar geen aanvraag voor een voorziening, zijn ook de inwoners bevraagd waarbij de aanvraag is afgewezen. Het ging om een klein aantal inwoners met een afwijzing, 20 in totaal. Acht van hen vulden de vragenlijst in. Gezien dit kleine aantal zijn de resultaten van deze doelgroep indicatief en worden deze hier kort en los van de andere resultaten besproken.

De meeste inwoners die een afwijzing kregen wisten wel waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. De helft van hen is ontevreden over het contact met de gemeente. Zij vonden dat er niet snel contact werd opgenomen nadat zij de melding hadden gedaan en ook dat het niet snel duidelijk was dat zij de Wmo-ondersteuning niet zouden krijgen. Daarnaast hadden zij niet het gevoel dat de medewerker hen serieus nam en dat er samen met hen naar oplossingen werd gezocht. De andere helft is over het algemeen wel tevreden over het contact met de gemeente.

Zes van de acht inwoners met een afwijzing voelden zich (enigszins) gehoord door de gemeente. Vier van hen geven echter aan dat de uiteindelijk voorgestelde oplossing niet aansluit bij wat zij in dit gesprek hebben besproken.

Figuur 3.13 Ervaringen van inwoners die een afwijzing kregen I³

	Eens	Neutraal	Oneens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	N=6	0	N=2
Er werd snel contact met mij opgenomen na de Wmo-melding bij de gemeente	N=2	N=2	N=4
Na het gesprek met de medewerker van de gemeente was snel duidelijk of ik de Wmo-ondersteuning zou krijgen of niet	N=4	0	N=4
De medewerker nam mij serieus	N=4	0	N=4
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	N=2	0	N=4

Figuur 3.14 Ervaringen van inwoners die een afwijzing kregen II⁴

	Ja	Een beetje	Nee
Is er naar u en uw verhaal geluisterd?	N=3	N=3	N=2
Past de voorgestelde oplossing uit de brief bij wat u besproken heeft in het gesprek?	N=1	N=2	N=4

³ Vanwege het lage aantal waarnemingen in deze groep zijn deze resultaten zeer indicatief.

⁴ Vanwege het lage aantal waarnemingen in deze groep zijn deze resultaten zeer indicatief.

Kwaliteit en effecten

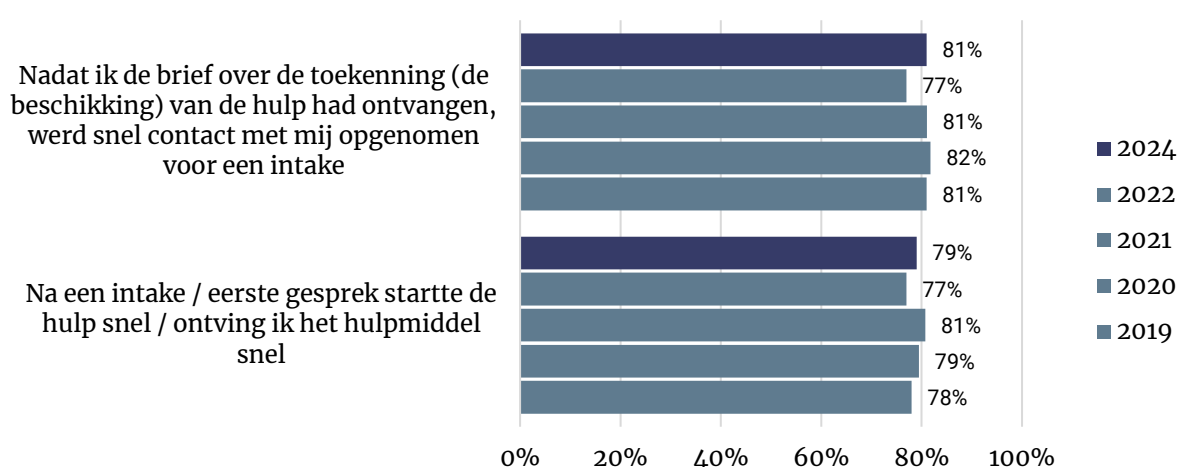
4 Kwaliteit en effecten

4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Hulp snel van start

Net als voorgaande jaren werd na het toekennen van de ondersteuning volgens de meeste inwoners snel contact opgenomen voor een intake. Na een kleine daling in 2022 is dit weer op het niveau van de jaren ervoor. Ook ongeveer acht op de tien inwoners vinden dat na de intake de hulp snel van start ging/zij het hulpmiddel snel ontvingen. Volgens 8 procent was dit niet het geval.

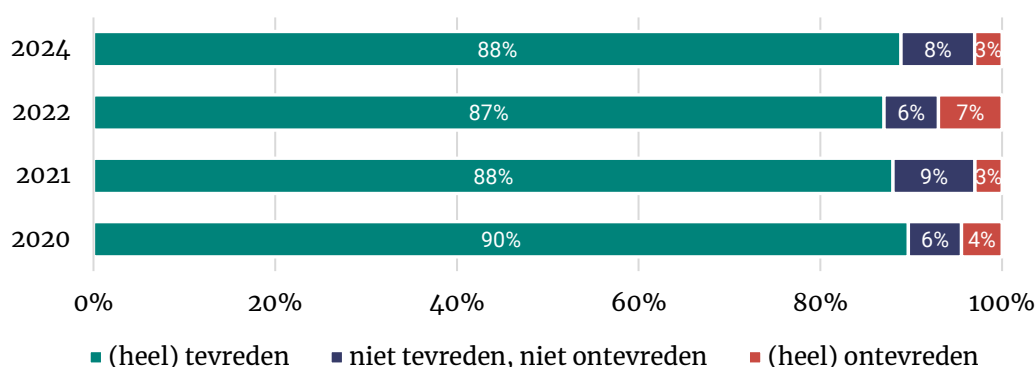
Figuur 4.1 Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (% (helemaal) mee eens, nmin=571)



Positief over ondersteuning

Een ruime meerderheid van de inwoners is (heel) tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen uit de Wmo. Slechts 3 procent is hierover ontevreden. Het aandeel dat tevreden is met de ondersteuning is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Ook is het aandeel dat ontevreden is, na een stijging in 2022, vergelijkbaar met eerdere jaren. Inwoners die gebruik maken van beschermd wonen zijn iets vaker (12%) ontevreden dan gebruikers van andere voorzieningen.

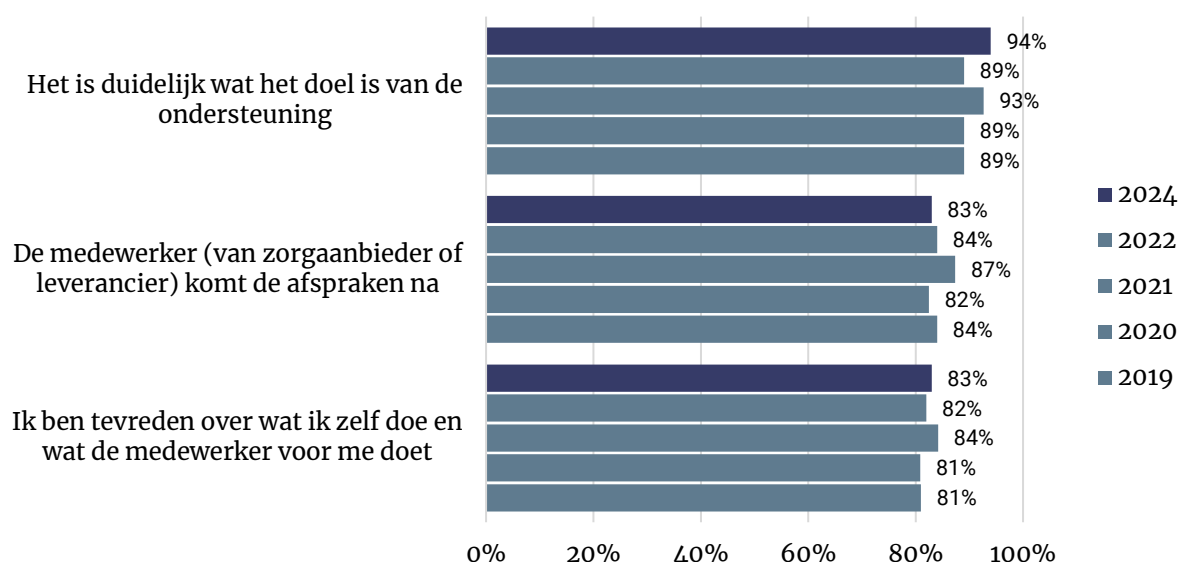
Figuur 4.2 Bent u tevreden of ontevreden met de ontvangen ondersteuning/hulpmiddel? (n=602)



Medewerkers komen afspraken na

Voor bijna alle inwoners is het duidelijk wat het doel is van de ontvangen ondersteuning. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren, met uitzondering van 2021. Ook is een ruime meerderheid van mening dat medewerkers van zorgaanbieders en leveranciers afspraken nakomen en is men tevreden over de taakverdeling tussen hen en de medewerker. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

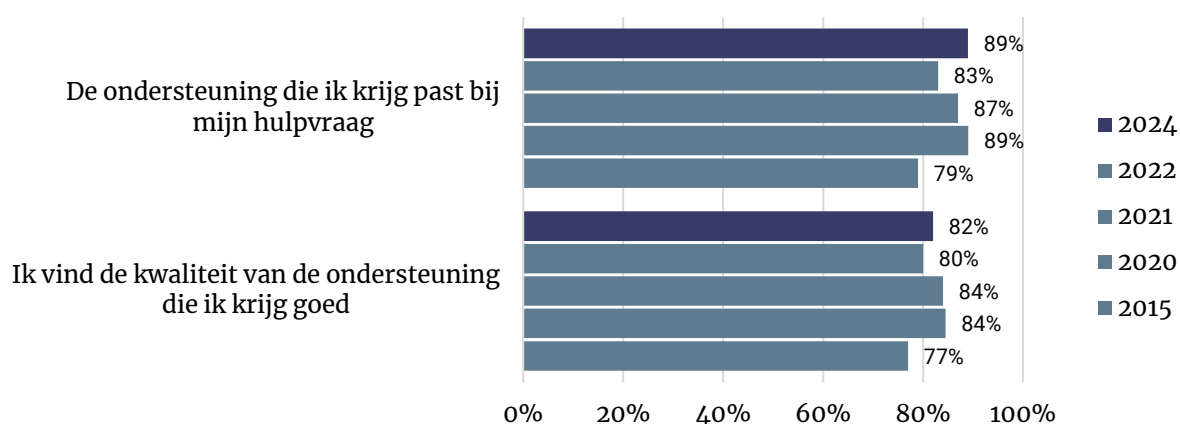
Figuur 4.3 Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (% (helemaal) mee eens, nmin=598)



Ondersteuning passend en van goede kwaliteit

Een ruime meerderheid van de inwoners (89%) vindt de ondersteuning passend bij de hulpvraag die zij hadden. Dit vinden iets meer inwoners dan in 2022, maar is vergelijkbaar met de jaren daarvoor. Ook vinden meer dan acht op de tien inwoners (82%) de ondersteuning van goede kwaliteit. Dit is vergelijkbaar met voorgaande metingen. Inwoners die gebruikmaken van beschermd wonen, vinden de ondersteuning iets minder passend bij hun hulpvraag.

Figuur 4.4 Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (% (helemaal) mee eens, nmin=602)



Tevredenheid en verbeterpunten

Inwoners is gevraagd waarover zij in het bijzonder tevreden of ontevreden zijn. De meeste inwoners benoemen dat zij zeer tevreden zijn over de huishoudelijke hulp die zij ontvangen. Ook is een grote groep inwoners positief over hoe snel zaken geregeld werden.

Naast positieve ervaringen, worden er ook verbeterpunten genoemd. Een groep inwoners ervaart problemen met de deeltaxi, die te laat komt of afspraken niet nakomt. Ook de lange wachttijden worden benoemd. Meerdere inwoners moesten lang wachten voordat de aangevraagde hulp of voorziening daadwerkelijk geleverd werd. Tot slot noemen een aantal inwoners de wisseling van personeel. Zij geven aan dat er veel wisselingen zijn in het personeel dat de hulp verleent, wat als vervelend wordt ervaren. Hieronder volgen enkele citaten ter illustratie:

- "Ik ben zeer tevreden over de huishoudelijk hulp, dit geeft mij meer rust!"
- "De werkster komt elke week bij me om me te helpen thuis. Zelf kan ik niet alles en super fijn dat zij werkt in mijn woning."
- "Alles was zeer snel geregeld, binnen 4 weken."
- "Er werd snel gehandeld na mijn aanvraag."
- "Deeltaxi is vaak (veel) te laat. Ik plan e.e.a. ruim in om op tijd te komen."
- "Afspraken werden vaak niet nagekomen. Verkeerde auto, lange wachttijden en onjuiste informatie bij de centrale."
- "Er bleek bij de zorgaanbieder een wachttijd. Uiteindelijk moest ik 6 maanden wachten voor de hulp werd gestart."
- "Ik heb ongeveer een half jaar moeten wachten op de traplift."
- "Elke maand een andere hulpverlener, is niet prettig"

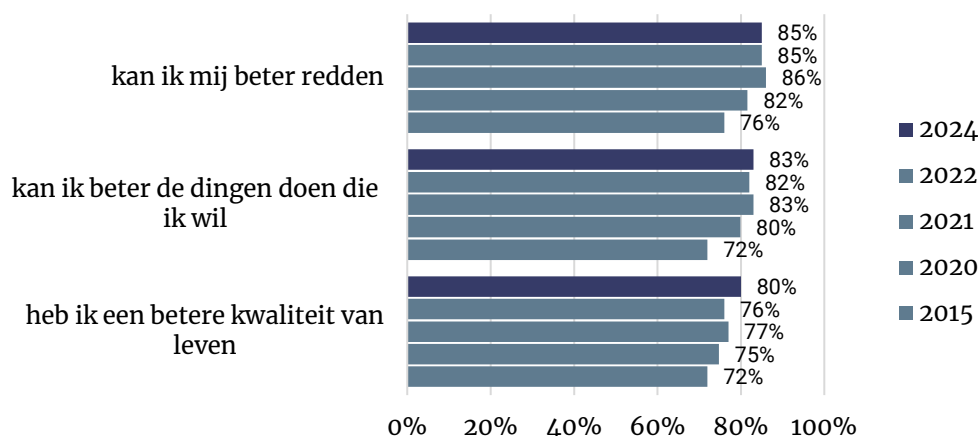
4.2 Effecten van de ondersteuning

Ondersteuning heeft positief effect op leven van inwoners

Ruim acht op de tien inwoners ervaren positieve effecten van de ondersteuning die zij krijgen. Ze zijn hierdoor meer zelfstandig en zelfredzaam en hebben een betere kwaliteit van leven.

Inwoners met beschermd wonen ervaren deze positieve effecten minder dan inwoners die andere vormen van ondersteuning ontvangen.

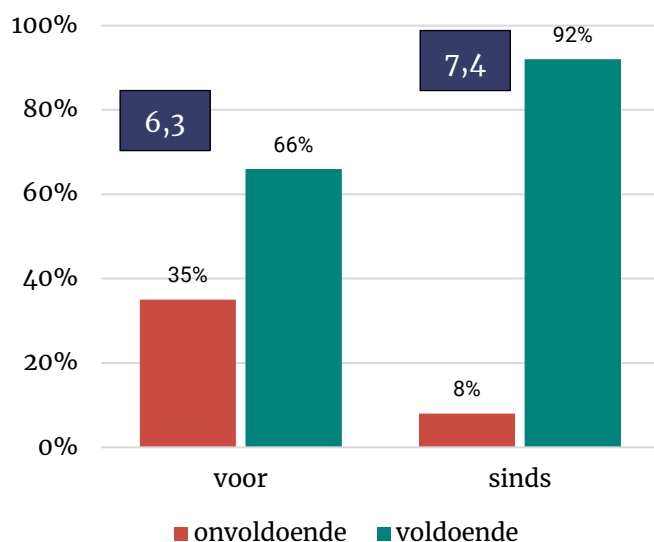
Figuur 4.5 Door de ondersteuning die ik krijg/kreeg... (% (helemaal) mee eens, nmin=604)



Kwaliteit van leven neemt toe door ondersteuning

Gemiddeld beoordelen inwoners hun leven voordat zij ondersteuning krijgen met het rapportcijfer 6,3 en geeft een derde een onvoldoende. De ondersteuning zorgt voor een aanzienlijke stijging van dit rapportcijfer. Het leven sinds de ondersteuning beoordelen inwoners gemiddeld met een 7,4 en het aandeel dat een onvoldoende geeft, daalt naar 8 procent. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 4.6 Welk cijfer geeft u uw leven voor en sinds de ondersteuning of het hulpmiddel? (nmin=592)



Inwoners die gebruik maken van beschermd wonen geven hun leven gemiddeld het laagste cijfer zowel voor als sinds de ondersteuning. Dit lijkt logisch gezien de mogelijk complexe situatie waarin deze inwoners zich bevinden. Bij inwoners die een hulpmiddel ontvangen is de gemiddelde toename van het rapportcijfer het grootst.

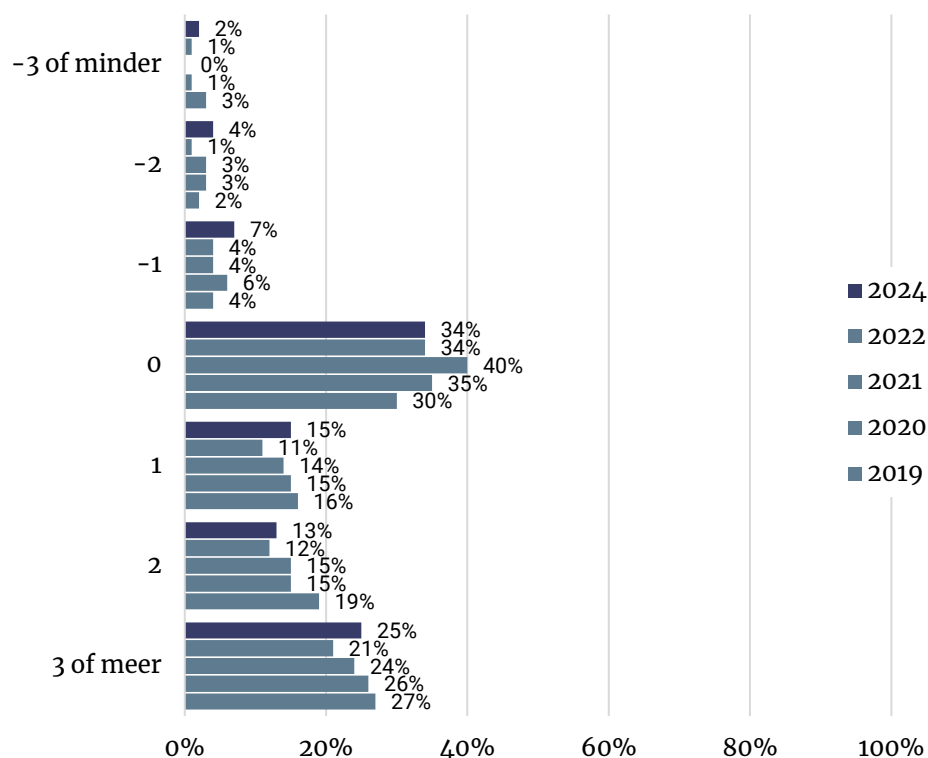
Tabel 4.1 Cijfer voor en sinds ondersteuning uitgesplitst naar ondersteuningsvorm

Ondersteuningsvorm	Gemiddeld cijfer <u>voor</u> de ondersteuning	Gemiddeld cijfer <u>sinds</u> de ondersteuning
Begeleiding en dagbesteding	6,2	7,3
Beschermd wonen	5,5	6,7
Deeltaxi	6,7	7,5
Huishoudelijke verzorging	6,3	7,4
Hulpmiddelen	6,2	7,8

Ruim de helft ervaart positieve ontwikkeling sinds ondersteuning

Ruim de helft van de inwoners (53%) met een Wmo-voorziening geven een hogere waardering aan hun leven sinds zij de voorziening ontvangen; het rapportcijfer dat zij geven is met 1, 2 of 3 punten omhoog gegaan. Dit is meer dan in 2022 toen bij 44 procent de waardering omhoog ging, maar vergelijkbaar met 2021 (ook 53%). Een derde van de inwoners geeft hetzelfde cijfer voor hun leven voor en sinds de ondersteuning en een minderheid van 13 procent geeft een lager cijfer sinds de ondersteuning dan daarvoor.

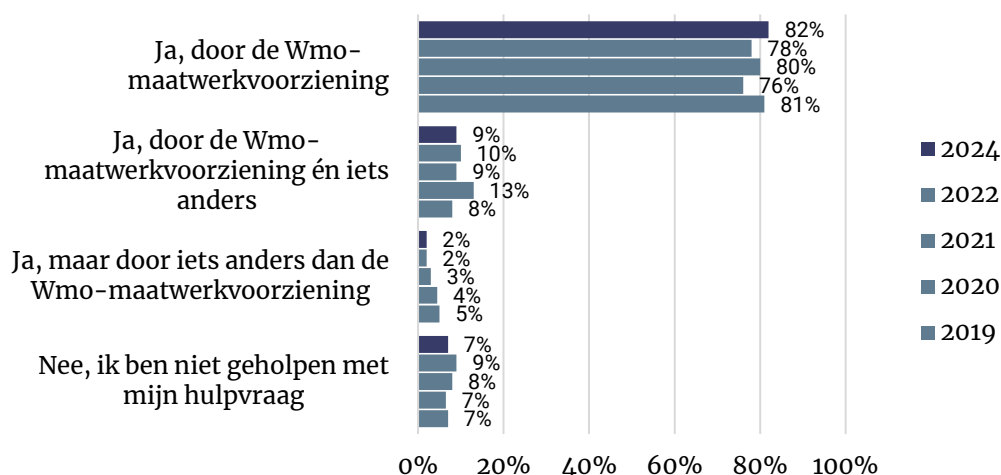
Figuur 4.7 Ontwikkeling verschil rapportcijfer voor en sinds ondersteuning/hulpmiddel (nmin=592)



Meerderheid voelt zich geholpen door Wmo-voorziening

Ruim acht op de tien inwoners vinden dat de Wmo-voorziening heeft geholpen bij hun hulpvraag. Eén op de tien inwoners is geholpen door de Wmo-voorziening en iets anders. Hierbij gaat het veelal om hulp van kinderen en anderen uit de omgeving of professionele hulp vanuit de GGZ. Dit is ook wat de inwoners aangeven die zeggen te zijn geholpen door iets anders dan de Wmo-voorziening. Een minderheid van 7 procent van de inwoners geeft aan niet te zijn geholpen met hun hulpvraag. Deze inwoners lichten toe dat de ondersteuning die zij ontvangen te weinig is, met name als het gaat om huishoudelijke ondersteuning. Ook geven enkelen van hen aan dat aanpassingen in hun woning lang op zich laten wachten of hulpmiddelen niet geschikt zijn.

Figuur 4.8 Bent u geholpen me uw hulpvraag? (n=628)

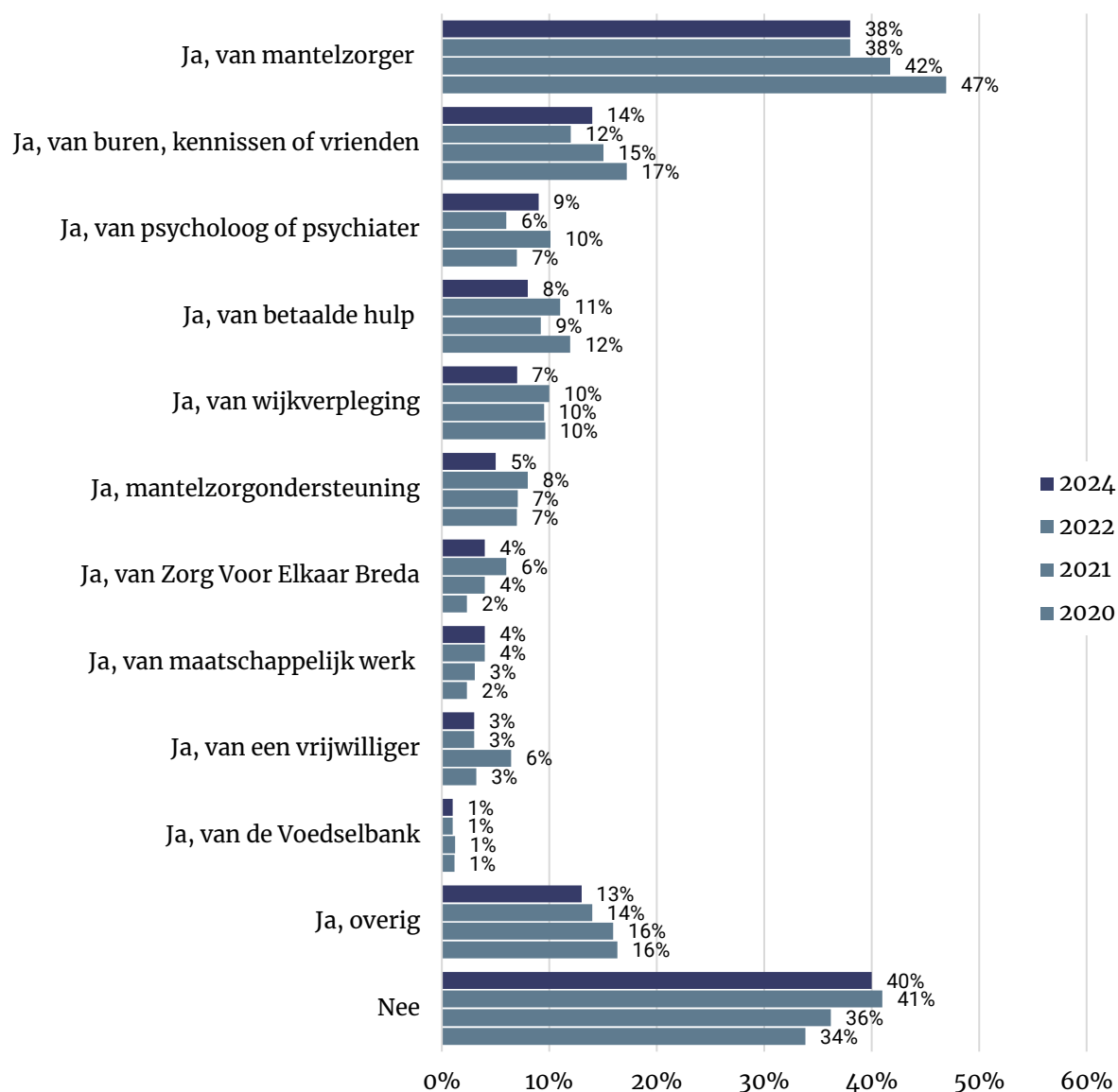


4.3 Overige ondersteuning

Zes op de tien inwoners ontvangen naast Wmo ook andere ondersteuning

Naast de ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen zes op de tien inwoners ook nog andere ondersteuning, zie figuur 4.9. In de meeste gevallen gaat het hierbij om mantelzorg. Daarnaast ontvangt een deel hulp uit algemene voorzieningen, bijvoorbeeld van Zorg voor Elkaar Breda of maatschappelijk werk. Ook ontvangen sommigen andere professionele ondersteuning vanuit de GGZ, betaalde hulp of wijkverpleging. Inwoners die een hulpmiddel hebben krijgen meer dan inwoners met andere voorzieningen hulp uit hun sociale netwerk (60%, tegenover ongeveer 40% van de andere inwoners).

Figuur 4.9 Krijgt u ook hulp van iets of iemand anders? (n=641)



Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl