



# Ceo Wmo over 2022; gemeente Roosendaal

Rapport I&O Research

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2023/126

**Datum**

juni 2023

**Opdrachtgever**

Gemeente Roosendaal

**Auteurs**

Faifoo Spitz  
Naïma van Huizen

**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 Wmo</b>	<b>10</b>
2.1 De hulpvraag	10
2.2 Omgaan met de hulpvraag	12
2.3 Het keukentafelgesprek	13
2.4 De ontvangen ondersteuning	15
2.5 Informele ondersteuning	18
2.6 Effect van de ondersteuning	19



# Samenvatting

De gemeente Roosendaal voerde in april 2023 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2022 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal kregen 890 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 357 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 40 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

## Bekendheid toegang afgenomen; tevredenheid met eerste contact

Een meerderheid van 73 procent van de Wmo-Cliënten weet voorafgaand aan het contact met de gemeente waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Vergeleken met de voorgaande jaren is de bekendheid van de toegang naar hulp afgenomen (2021: 77%). Cliënten zijn in 2022 minder vaak doorverwezen door huisartsen/zorgverleners naar de gemeente voor ondersteuning: van 64 procent in 2021 naar 44 procent in 2022. Verder zijn zeven op de tien de cliënten (72%) snel geholpen door de gemeente Roosendaal, een stijging ten opzichte van 2021 (66%). Een meerderheid van de cliënten is positief over ~~de bejegening~~ tijdens de toegang naar hulp. De cliënten voelen zich serieus genomen (87%) en men heeft het gevoel dat er samen naar een oplossing is gezocht (80%).

## Positief over de (keukentafel)gesprekken

De helft van de Wmo-cliënten (51%) had een (keukentafel)gesprek in 2022. Bij iets minder dan de helft (48%) is er een naaste mee geweest naar het gesprek en 23 procent heeft het gesprek alleen gevoerd.

De tevredenheid over het (keukentafel)gesprek is stabiel gebleven en wordt beoordeeld met het rapportcijfer 7,8. Cliënten zijn tevreden over het verloop van het (keukentafel)gesprek. In 2022 voelen meer cliënten zich gehoord (2022: 87%, 2021: 82%) en cliënten zijn meer tevreden met de deskundigheid van de medewerker (2022: 86%, 2021: 82%). Daarnaast is de tevredenheid met het contact (82%) met de medewerker en de gekozen oplossing (80%) gelijk gebleven in 2022.

## Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

In Roosendaal is sinds 2020 een stijging te zien in het percentage cliënten wat bekend is met de mogelijkheid tot het aanvragen van een onafhankelijke cliëntondersteuning en wat de functie daarvan is. In 2022 zijn vier op de tien Wmo-cliënten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Zestien procent nam een onafhankelijke cliëntondersteuner mee naar het (keukentafel)gesprek.

## ~~Stabiele~~ tevredenheid over de kwaliteit van ondersteuning

Over de afgelopen jaren is de meerderheid van de Wmo-cliënten tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning die ze ontvangen. In 2022 vindt 84% van de cliënten de ondersteuning van goede kwaliteit en acht op de tien stellen dat de ontvangen ondersteuning goed aansluit op hun hulpvraag (81%). De tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning is stabiel gebleven over de afgelopen jaren.



### **Over het algemeen tevredenheid met zorgaanbieders**

Daarnaast is de meerderheid tevreden over de begeleiding van de zorgaanbieder, zorgaanbieder van de huishoudelijke hulp en zorgaanbieder van vervoers- of verplaatsingsmiddelen. Wmo-cliënten met begeleiding zijn het meest tevreden met de zorgaanbieder, negen op de tien cliënten vinden dat deze haar best doet, afspraken nakomt en cliënten voelen zich snel geholpen bij vragen. De tevredenheid met de zorgaanbieder van de huishoudelijke hulp is stabiel gebleven ten opzichte van voorgaand jaar (2021), terwijl de tevredenheid met de zorgaanbieder van de vervoers- of verplaatsingsmiddelen gedaald is over de afgelopen jaren. Wel voelen meer cliënten zich snel geholpen door de zorgaanbieder van vervoers- of verplaatsingsmiddelen, dit is van 72 procent (2021) gestegen naar 75 procent (2022).

### **Merendeel krijgt mantelzorg, en denkt dat de mantelzorg het aan kan**

Net als eerdere jaren ontvangen veel cliënten ook informele ondersteuning naast de ondersteuning vanuit de gemeente. Meer dan zes op de tien cliënten ontvangen mantelzorg van een naaste (63%), in 2021 was dit 58 procent. Volgens zes op de tien van de cliënten met een mantelzorger (59%), kan de mantelzorger de zorg aan. Het aandeel cliënten dat gebruik maakt van andere voorzieningen zoals vanuit het voorliggend veld (11%), een particuliere schoonmaker (8%) of een individuele vrijwilliger (5%) komt overeen met eerdere jaren.

### **Positieve effecten dankzij de ondersteuning**

Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning. Dit is een stabiele ontwikkeling over de jaren. Een ruime meerderheid van 77-82 procent ervaart meer zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen wat diegene wil doen) en de kwaliteit van leven. Daarnaast heeft de ondersteuning ook meer concrete effecten. Zo draagt de ondersteuning bij aan het onderhouden van sociale contacten (43%) en het op orde houden van het huishouden (37%) en bij binnen en buiten huis rond lopen of rijden (36%).

# Inleiding



# 1 Inleiding

De gemeente Roosendaal is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Roosendaal 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. 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 Roosendaal 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 2022 van de gemeente Roosendaal een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2022 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, de collectieve Wmo-vervoersvoorziening, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In maart 2022 ontvingen 890 Wmo-clients uit Roosendaal een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Dit waren met name nieuwe cliënten in 2022 of cliënten die een herindicatie ontvingen in 2022, aangevuld met cliënten die al langer hulp ontvangen. De cliënten ontvingen een schriftelijke vragenlijst, maar 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 (75%), de rest vulde hem online in. Een deel van de cliënten vulde de vragenlijst met hulp van iemand in, namelijk met hulp van een naaste (33%), een hulp- of zorgverlener of cliëntondersteuner (10%) of iemand anders (1%). De reden hiervoor staan in het kader hiernaast. De rest (55%) vulde de vragenlijst alleen in.

### Reden hulp bij invullen (n=149)

- Vragen niet duidelijk (40%)
- Niet digitaal vaardig (21%)
- Kan moeilijk/niet lezen (21%)
- Kan zelf niet (meer) schrijven (17%)
- Anders (bijv. vanwege dementie, visuele beperking, ouderdom, (te) lange vragenlijst (34%).

**Tabel 1.1 Responsoverzicht**

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
890	357	40%

### **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 Roosendaal heeft ervoor gekozen om de vragenlijst hetzelfde te houden als voorgaande jaren: de voorheen verplichte basisvragen en aanvullende modules over het (keukentafel)gesprek en de verschillende ondersteuningsvormen.

### **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. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen 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 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 één 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 (2022).

### **Vergelijking met voorgaande jaren**

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten over de jaren 2016 en 2017 zijn verkregen via de database van [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). In de figuren staan niet alle jaren weergegeven om de leesbaarheid van de figuren te vergroten. De eerste meting van 2015 staat wel weergegeven, om een mogelijke trend in kaart te kunnen brengen. Er zijn enkele uitzonderingen waarbij het eerste jaartal later dan 2015 is aangezien die vragen later zijn toegevoegd aan het onderzoek. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).



# Wmo



## 2 Wmo

### 2.1 De hulpvraag

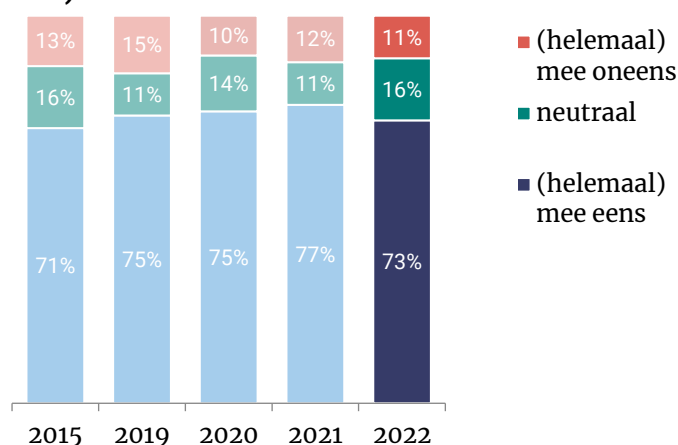
**Tabel 2.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in Roosendaal: over wie hebben we het? (n=354)**

Geslacht	%	Leeftijd	%
Man	39%	t/m 34 jaar	8%
Vrouw	61%	35 – 54 jaar	14%
		55 – 74 jaar	37%
		75 jaar e.o.	41%

#### Bekendheid waar men terecht kan licht gedaald

Minder dan drie kwart van de Wmo-cliënten van gemeente Roosendaal wist in 2022 waar ze moesten zijn met de hulpvraag (73%). Zestien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 11 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid van de weg naar de toegang van hulp is in 2022 ten opzichte van 2021 gedaald van 77 procent naar 73 procent.

**Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag (n=275)**



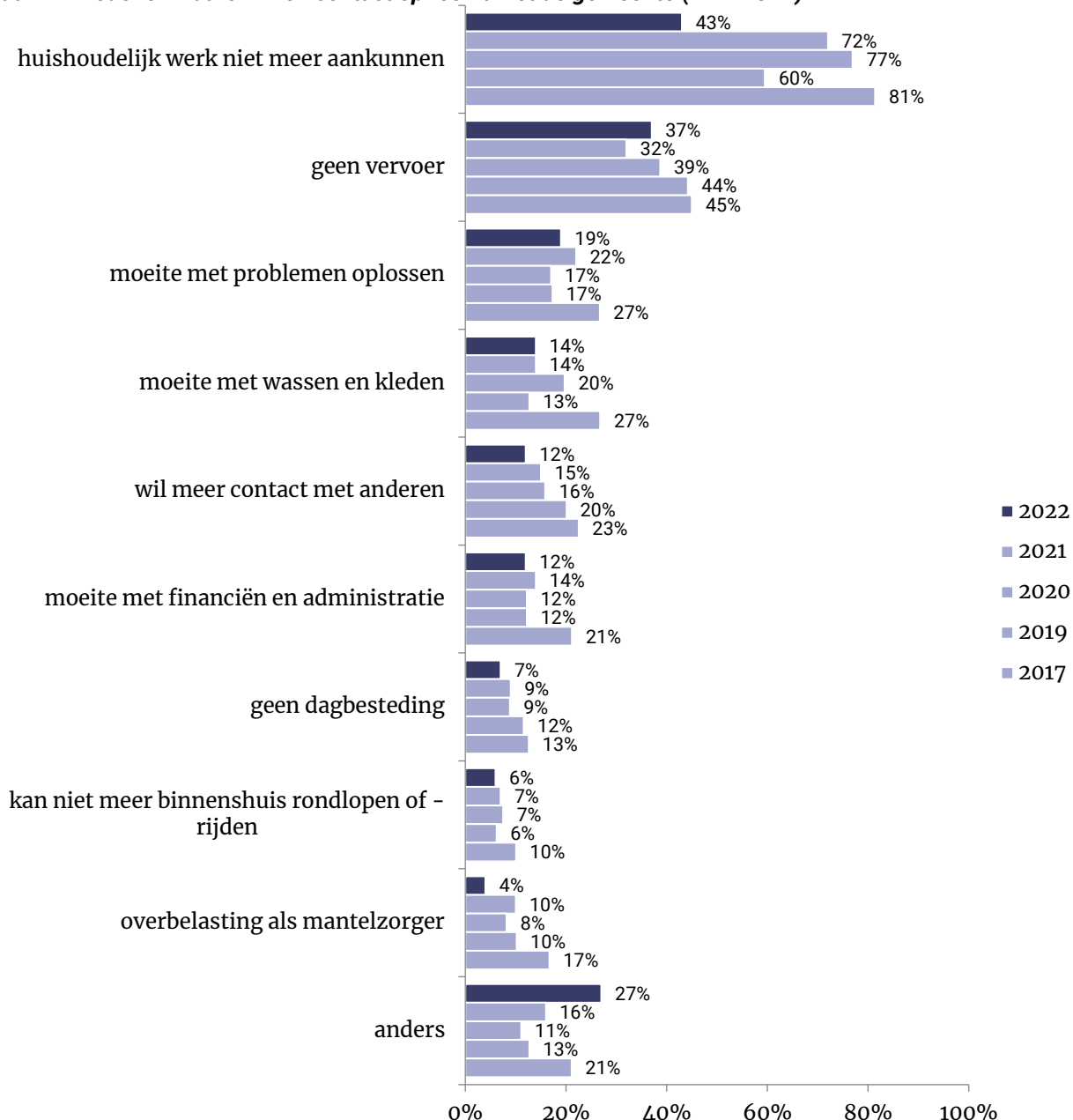
#### Hulp bij het huishouden en geen vervoer hebben zijn voornaamste redenen om hulp te zoeken

Cliënten hebben door verschillende redenen contact opgenomen met de gemeente Roosendaal. Zoals in het kader rechts te zien is, heeft de helft (51%) van de cliënten contact opgenomen door één reden en 46 procent had meerdere redenen om ondersteuning te zoeken. Hierbij valt onder andere te denken aan cliënten die het huishoudelijk werk niet meer aankunnen (43%), cliënten die nergens meer naartoe kunnen omdat ze geen vervoer hebben (37%) en/of niet weten hoe ze hun problemen kunnen oplossen en wat ze moeten kiezen (19%). Vergelijken met 2021 is er een daling te zien in het percentage cliënten wat het huishoudelijk werk niet meer aankunnen, in 2021 was dit 72 procent en in 2022 is het 43 procent. De overige redenen zijn in 2022 vergelijkbaar gebleven met 2021, alleen de categorie overige redenen is toegenomen met 9 procent in 2022. In Figuur 2.2 zijn de redenen die cliënten noemen weergegeven.

#### Stapeling van redenen van cliënten om ondersteuning te zoeken (2022):

- 1 reden genoemd (51%)
- 2 redenen genoemd (26%)
- 3 redenen genoemd (10%)
- 4 redenen genoemd (6%)
- 5 redenen of meer genoemd (4%)

**Figuur 2.2 Redenen waarom men contact opneemt met de gemeente (nmin=341)**



### Daling in doorverwijzingen van huisartsen/zorgverleners

Cliënten zijn gevraagd naar andere factoren die mogelijk meespeelden in het contact zoeken met de gemeente. Meer dan vier op de tien (44%) cliënten is doorverwezen naar de gemeente door de huisarts of een zorgverlener. Een andere reden voor de aanvraag is dat de omgeving hen niet meer kan ondersteunen (27%). Daarnaast was een vierde (25%) onbekend met het regelen van ondersteuning en had 16 procent geen overzicht over hun problemen en keuzes. Ten opzichte van de voorgaande jaren zijn in 2022 de vier genoemde redenen minder vaak de reden dat cliënten contact hebben opgezocht met de gemeente. Verder geeft 13 procent van de cliënten aan dat geen van de genoemde redenen meespeelde om contact op te nemen met de gemeente.

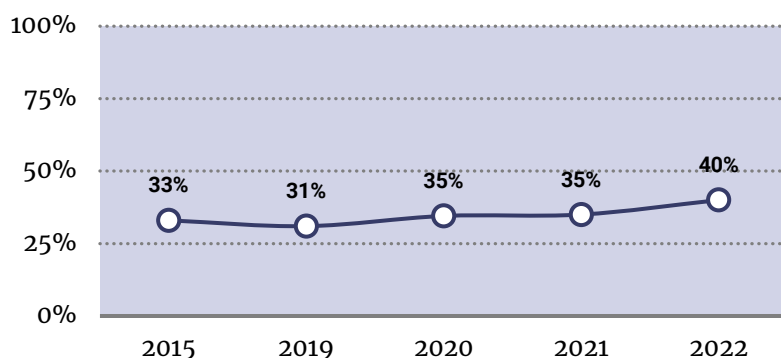
**Tabel 2.2 Redenen om contact met de gemeente te zoeken (nmin=280)**

Contact met de gemeente vanwege:	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Doorverwezen huisarts/zorgverlener	60%	61%	58%	51%	62%	44%
Omgeving kan niet meer ondersteunen	54%	56%	57%	55%	61%	27%
Onbekend met regelen ondersteuning	47%	50%	53%	48%	42%	25%
Geen overzicht over probleem en keuzes	44%	39%	42%	35%	37%	16%

### Vier op de tien bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Deze cliëntondersteuner kan ook aansluiten bij het keukentafelgesprek. In gemeente Roosendaal is sinds 2019 een stijgende lijn in de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning te zien. In 2020 en 2021 is de bekendheid hiervan 35 procent en in 2022 40 procent.

**Figuur 2.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (n=270)**



**72%**

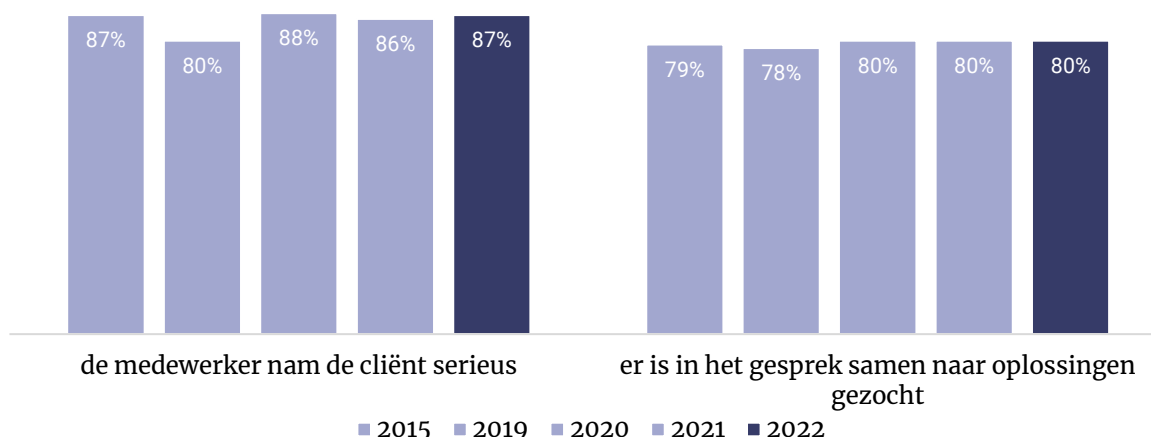
van alle Wmo-cliënten in Roosendaal voelt zich in 2022 snel geholpen. Dit is een toename ten opzichte van 2021 (66%) en vergelijkbaar met 2020 (71%) en 2019 (69%). In 2015 (80%) lag dit aandeel hoger.

## 2.2 Omgaan met de hulpvraag

### Meer dan acht op de tien positief bejegend

De cliënten zijn net als voorgaande jaren positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. In Figuur 2.4 is te zien dat de tevredenheid met in hoeverre er samen naar oplossingen is gezocht, stabiel is gebleven over de afgelopen jaren. In 2022 zijn acht op de tien (80%) Wmo-cliënten tevreden met in hoeverre er samen naar oplossingen is gezocht tijdens het gesprek. Daarnaast voelt een meerderheid van 87 procent zich serieus genomen door de medewerker.

**Figuur 2.4 Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (nmin=270)**

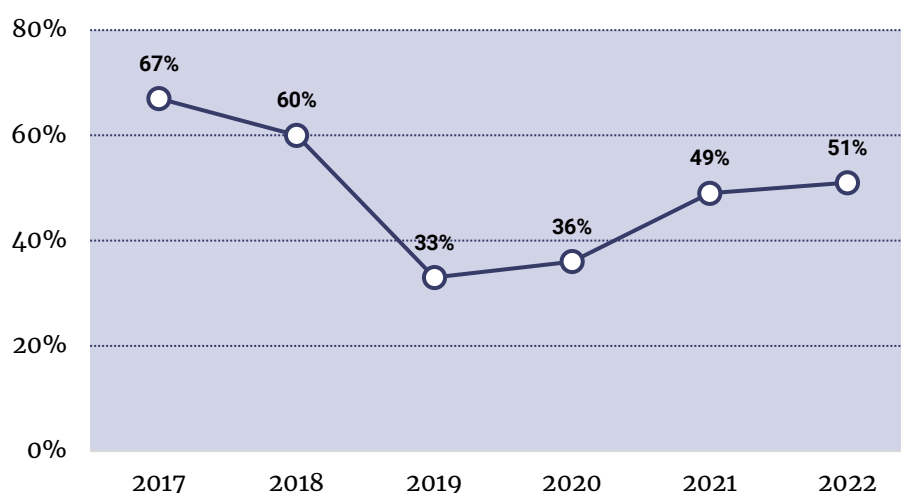


## 2.3 Het keukentafelgesprek

### (Keukentafel)gesprek is positief beoordeeld over de jaren heen

Meer dan de helft van de Wmo-cliënten had in 2022 een (keukentafel)gesprek met een medewerker van de gemeente Roosendaal over zorg en ondersteuning bij hun thuis of op het gemeentehuis (51%). In Figuur 2.5 staat de ontwikkeling over de jaren heen. Hieruit is op te maken dat na een daling in 2019 er vanaf 2020 tot 2022 weer een stijging te zien is in het percentage cliënten dat een (keukentafel)gesprek heeft gevoerd. Mogelijk hangt dit samen met de coronacrisis. Een ruime meerderheid in 2022 (72%) beoordeelt het gesprek met een 8,0 of hoger en 6 procent geeft een onvoldoende van een 5,0 of lager.

**Figuur 2.5 Percentage Wmo-cliënten met (keukentafel)gesprek over de jaren (n2022= 346)**



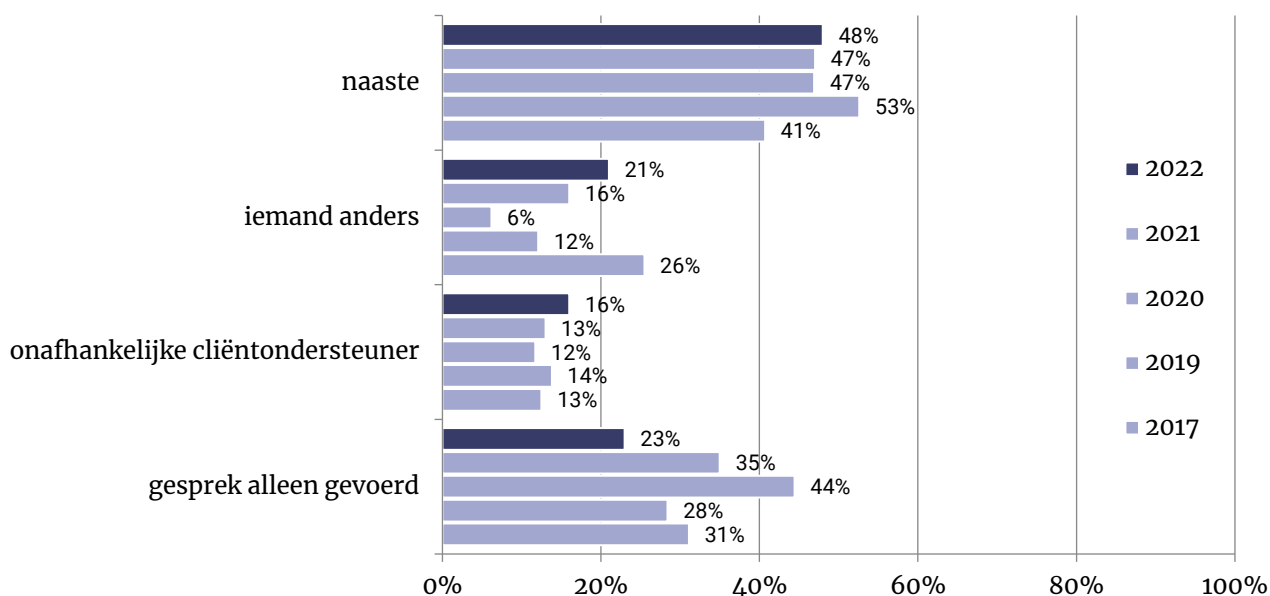
**Tabel 2.3 Waardering (keukentafel)gesprek (n=184)**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gemiddeld rapportcijfer	7,4	7,6	7,6	7,8	7,7	7,8

### Ongeveer de helft nam een naaste mee naar het (keukentafel)gesprek

Van de mensen die een (keukentafel)gesprek hebben gevoerd in 2022, heeft bijna een kwart (23%) het gesprek alleen gevoerd. Over de afgelopen jaren is te zien dat er steeds minder cliënten het gesprek alleen voeren, in 2020 was dit 44 procent, in 2021 35 procent en in 2022 23 procent. Wanneer cliënten wel iemand mee naar het gesprek nemen, dan is dat meestal een naaste (48%), dit is ook het geval in 2021 en 2020. Meer dan één vijfde van de cliënten nam iemand anders mee (21%) en 16 procent heeft de onafhankelijke cliëntondersteuner ingeschakeld voor het (keukentafel)gesprek<sup>1</sup>.

**Figuur 2.6 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek (n=176)**

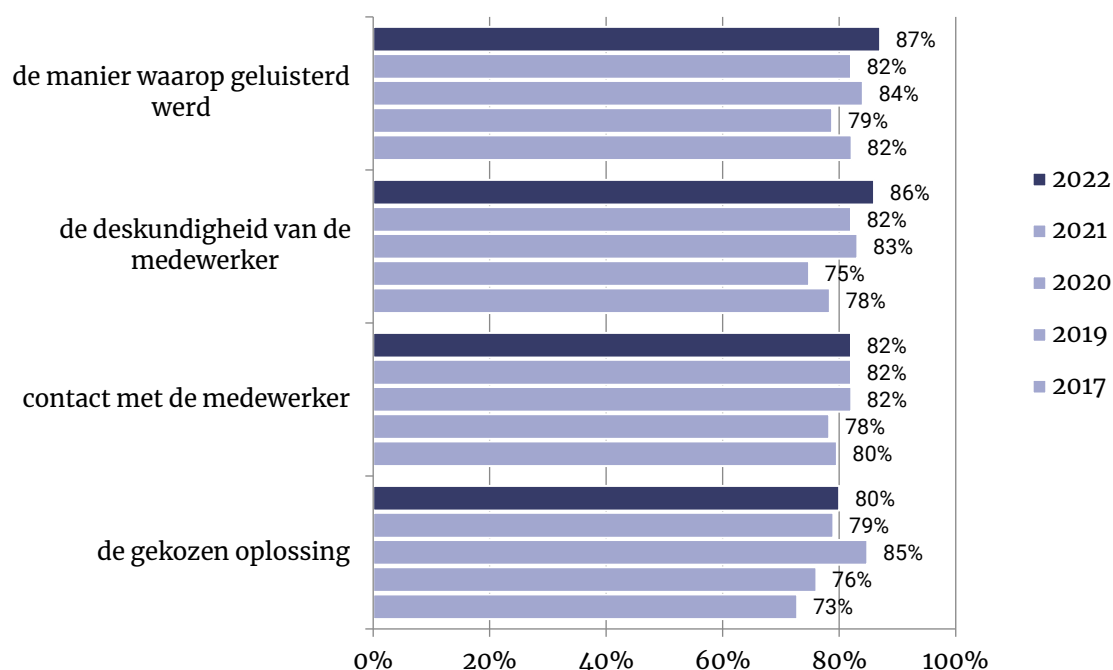


### Hoge tevredenheid over verloop (keukentafel)gesprek over de jaren

In Figuur 2.7 wordt de tevredenheid omtrent het verloop van het (keukentafel)gesprek van de Wmo-cliënten weergegeven. In het algemeen zijn de cliënten positief over het verloop van het gesprek, meer dan acht op de tien cliënten zijn tevreden. De tevredenheid met het gesprek in 2022 is vergelijkbaar met de tevredenheid van de voorgaande jaren. Cliënten zijn het meest tevreden met de mate waarin zij zich gehoord voelen (87%) en de deskundigheid van de medewerker (86%), dit lichtelijk gestegen vergeleken met 2021. Acht op de tien cliënten (80%) zijn tevreden met de gekozen oplossing en net een hoger percentage ervaart het contact met de medewerker als positief (82%), dit is hetzelfde als in 2021.

<sup>1</sup> Van de 28 cliënten die een cliëntondersteuner mee namen naar het gesprek zijn 18 cliënten (zeer) tevreden met de cliëntondersteuning. Vijf cliënten hebben geen uitgesproken mening en 1 cliënt is (zeer) ontevreden. Deze groepen zijn te klein om de resultaten in percentages uit te drukken, welke iets zouden zeggen over de gehele populatie.

**Figuur 2.7 Teverdenheid over verloop keukentafelgesprek (nmin=168)**



## 2.4 De ontvangen ondersteuning

**Tabel 2.4 Ontvangen ondersteuning**

Ontvangen ondersteuning (n2022=349)	2021	2022
Collectieve Wmo-vervoersvoorziening	50%	57%
Hulp bij het huishouden	68%	42%
Scootmobiel of andere vervoersmiddel	13%	20%
Begeleiding dagbesteding/regie	13%	13%
Rolstoel	12%	13%
Begeleiding bij structuur aanbrengen	11%	13%
Woonvoorziening/-aanpassing	13%	12%
Begeleiding zelfstandig wonen	13%	10%
Financiële vergoeding voor vervoer	4%	3%
Beschermde woonvorm	0%/1	1%
Logeervoorziening	0%/1	0%
Anders	11%	16%

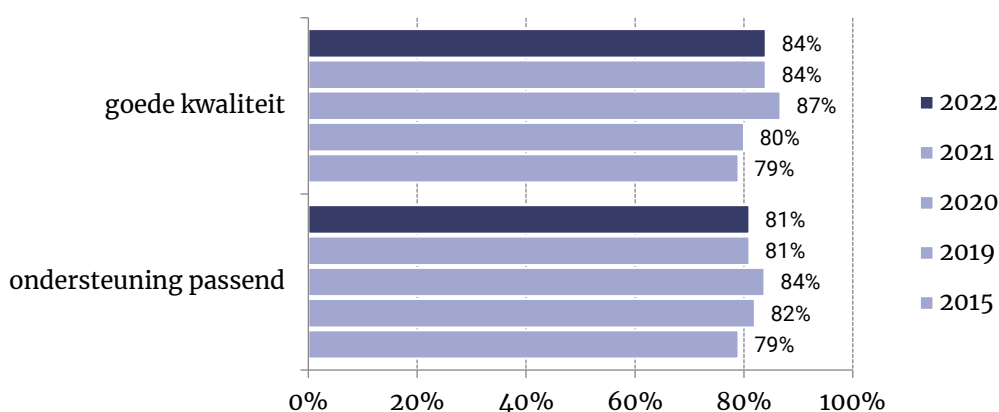
**66%**

van de cliënten zegt invloed te hebben gehad op de ondersteuning die door de zorgaanbieder geleverd en/of uitgevoerd wordt. Dit zijn meer cliënten in vergelijking met 2021 (63%), 2020 (57%), 2019 (53%) en voorgaande jaren.

### Meer dan acht op de tien waarderen de kwaliteit van de ondersteuning

De grootste groep Wmo-cliënten in Roosendaal ontvangt collectieve Wmo-vervoersvoorziening (57%) en/of hulp bij het huishouden (42%). Een kleiner deel heeft een scootmobiel (20%), rolstoel (13%), of begeleiding bij dagbesteding en structuur aanbrengen (13%). In 2021 had het grootste gedeelte van de cliënten hulp bij het huishouden, dit is van 68 procent gezakt naar 42 procent. Het aandeel cliënten wat collectieve Wmo-vervoersvoorziening en met een scootmobiel ontvangt is toegenomen in 2022 ten opzichte van 2021, dit is terug te vinden in Tabel 2.4. De Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. Ruim acht op de tien vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed (84%) en vinden deze passend bij de hulpvraag (81%). Beide aspecten scoren stabiel op de lange termijn.

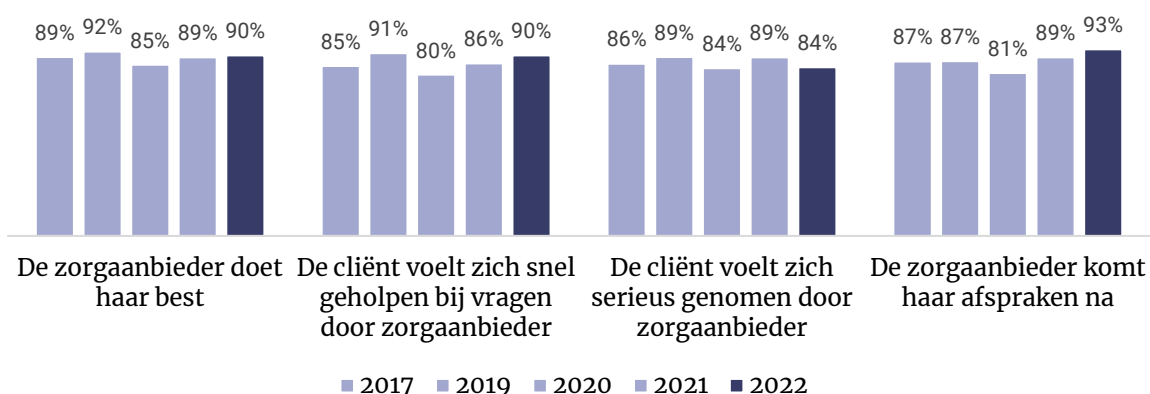
**Figuur 2.8 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (nmin=303)**



### Meerderheid tevreden over begeleiding zorgaanbieder

Van de cliënten in Roosendaal ontvangt 34 procent een vorm van begeleiding vanuit de Wmo. Bijvoorbeeld begeleiding thuis, in een groep, een logeeropvang of waakvlambegeleiding. Dit zijn meer cliënten dan in de afgelopen jaren: in 2021 was dit 26 procent. In Figuur 2.9 is te zien dat een ruime meerderheid van 80 procent of hoger over de jaren tevreden is met de begeleiding van de zorgaanbieder. In 2022 zijn cliënten het meest positief over het nakomen van de afspraken (93%). Negen op de tien cliënten (90%) ervaren dat de zorgaanbieder haar best doet en dat ze snel geholpen zijn bij vragen. Wanneer we kijken naar de ontwikkeling in het afgelopen jaar dan zien we dat in 2022 minder cliënten zich serieus genomen voelen. Echter, meer cliënten voelen zich snel geholpen en ervaren dat de zorgaanbieder de afspraken nakomt, ten opzichte van 2021.

**Figuur 2.9 Tevredenheid zorgaanbieder begeleiding (nmin=108)**





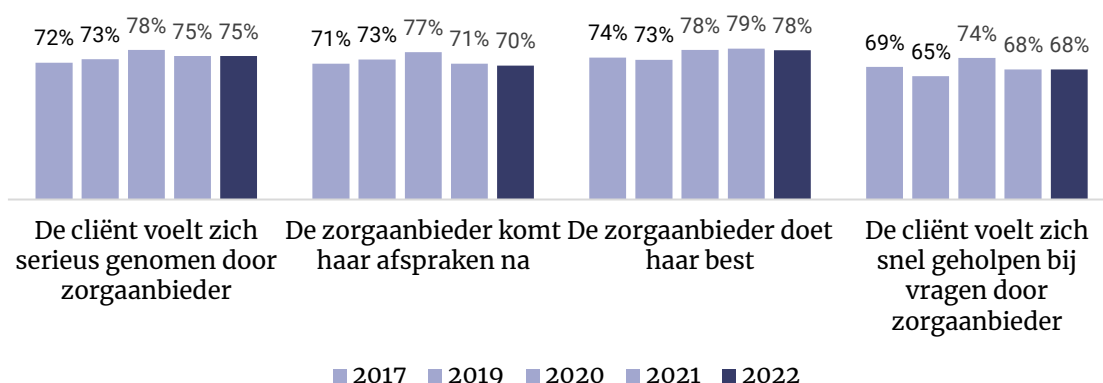
### Meest tevreden met inzet van zorgaanbieder huishoudelijke hulp

Een meerderheid van de ontvangers van huishoudelijke hulp is tevreden met de zorgaanbieder van de huishoudelijke hulp. Men geeft aan dat de zorgaanbieder haar best doet (78%) en voelt zich serieus genomen (75%). Het nakomen van afspraken en het snel geholpen worden, krijgen een lagere waardering met respectievelijk 70 en 68 procent die hier tevreden over is. De tevredenheid komt overeen met de tevredenheid in 2021.

44%

van de Wmo-cliënten heeft huishoudelijke hulp ontvangen in 2022. Dit is een afname ten opzichte van voorgaande jaren: in 2021 was het 68% en in 2020 75%.

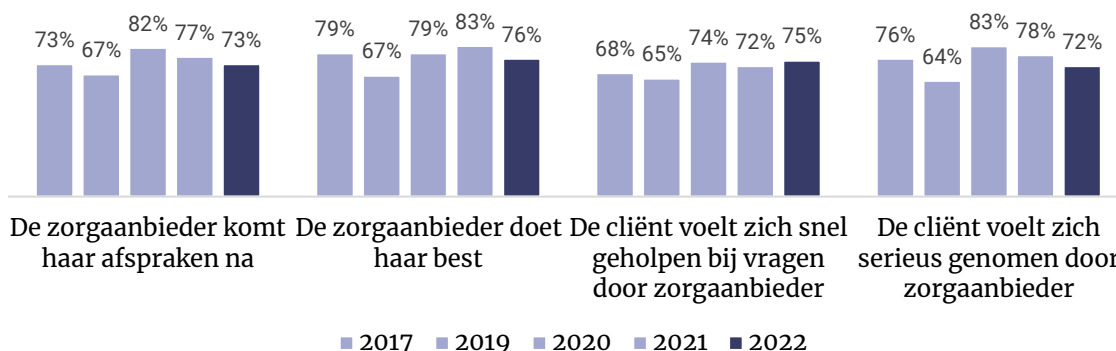
**Figuur 2.10** *Tevredenheid zorgaanbieder huishoudelijke hulp (nmin=125)*



### Daling in tevredenheid zorgaanbieder vervoers- of verplaatsingsmiddel

In 2022 ontvangt 29 procent van de Wmo-cliënten in Roosendaal een vervoers- of verplaatsingsmiddel, zoals een scootmobiel, rolstoel, aangepaste fiets of buggy. Een meerderheid van deze cliënten is tevreden met de zorgaanbieder: driekwart (76%) vindt dat de zorgaanbieder haar best doet en meer dan zeven op de tien cliënten (73%) ervaren dat de zorgaanbieder haar afspraken nakomt en cliënten serieus neemt (72%). Er is wel bij bijna alle aspecten een daling te zien sinds 2020, op een aspect na. De tevredenheid met de snelheid waarmee cliënten geholpen zijn is gestegen van 72 procent (2021) naar 75 procent.

**Figuur 2.11** *Tevredenheid zorgaanbieder vervoers- of verplaatsingsmiddel (nmin=91)*



## 2.5 Informele ondersteuning

63%

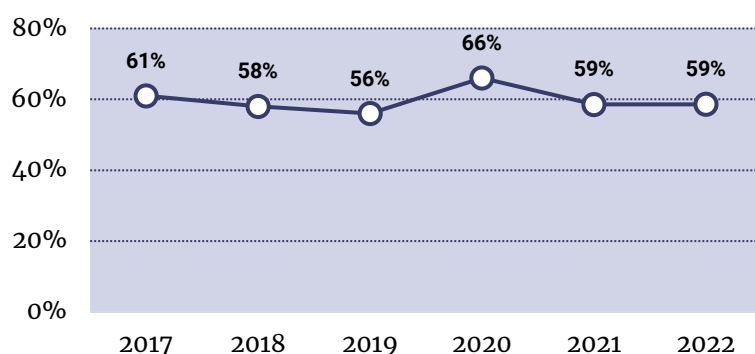
van de Wmo-cliënten ontvangt naast de ondersteuning van de gemeente ook mantelzorg vanuit een partner, familie, vrienden of buren. In 2021 was dit 58%.

### Meer dan de helft cliënten denkt dat naasten de mantelzorg aankunnen

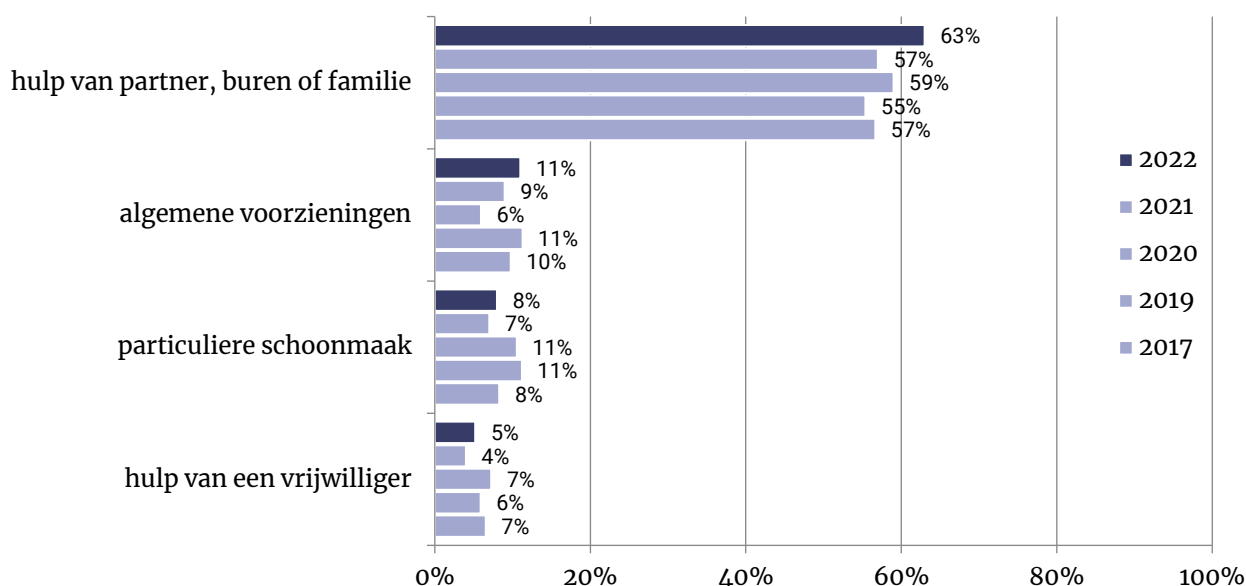
*Meer dan zes op de tien Wmo-cliënten (63%) ontvangen hulp van mensen uit de eigen omgeving.*

Figuur 2.12 geeft aan dat 59 procent van deze groep denkt dat de naaste de zorg aan kan. Zestien procent denkt dat dit niet het geval is en 26 procent weet het niet zo goed. In Figuur 2.13 is te zien dat in 2022 meer Wmo-cliënten mantelzorg ontvangen dan in voorgaande jaren. Een kleine groep ontvangt ook andere hulp dan mantelzorg, namelijk van een particuliere schoonmaker (9%) of vrijwilliger (5%), of zij maken gebruik van de algemene voorzieningen zoals een klussendienst of maaltijden aan huis (11%). Deze laatste groep is dit jaar iets groter geworden (van 9 naar 11%).

**Figuur 2.12 De naaste kan de zorg aan (n2022=198)**



**Figuur 2.13 Overige ondersteuning naast de Wmo (nmin=331)**

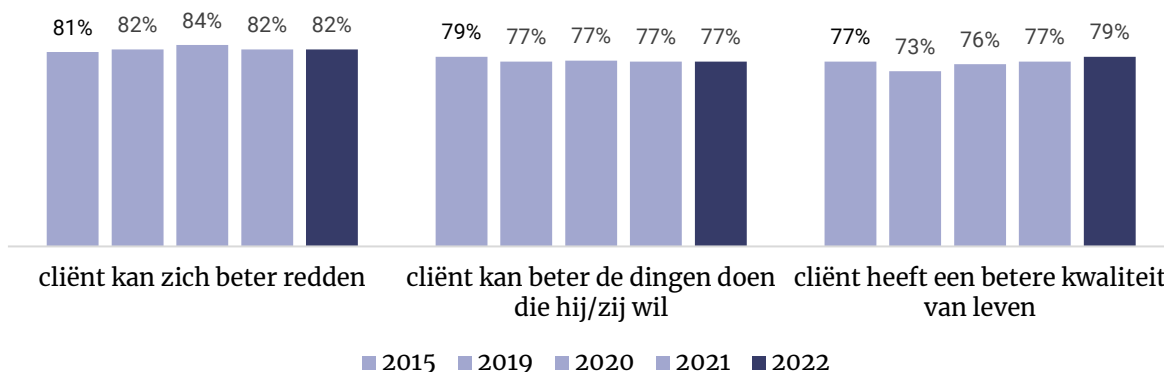


## 2.6 Effect van de ondersteuning

### Ondersteuning heeft positief effect op zelfredzaamheid en kwaliteit van leven

Ongeveer acht op de tien cliënten (82%) kunnen zich beter redden door de ondersteuning die zij ontvangen. Ook kunnen cliënten beter de dingen doen die zij willen (77%) en ervaren zij een betere kwaliteit van leven (79%). Het aandeel cliënten dat deze drie effecten ervaart is vergelijkbaar met 2020 en de daaraan voorafgaande jaren. Dit is terug te zien in Figuur 2.14.

**Figuur 2.14 Effect van de ondersteuning (nmin=284)**



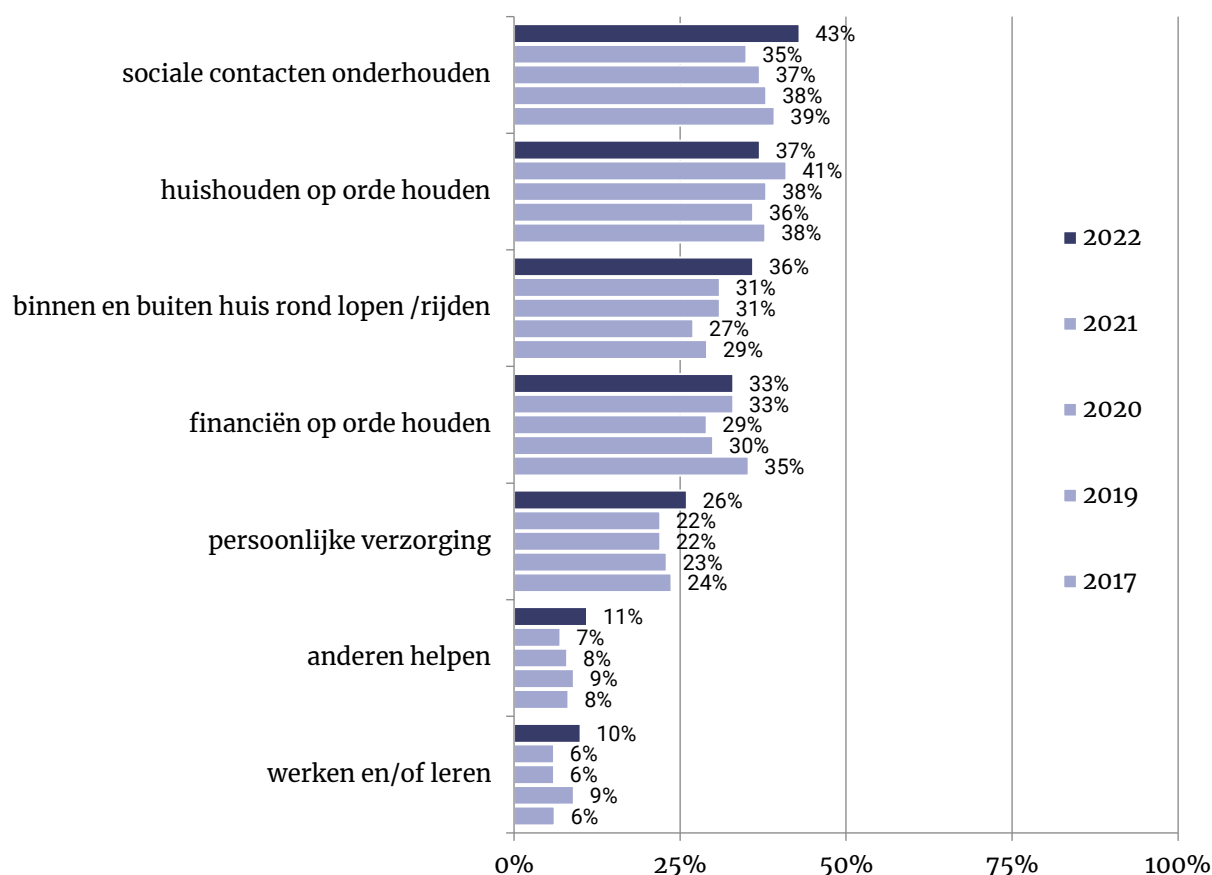
### Meer dan driekwart van de cliënten ervaart positieve effecten van de ondersteuning

We hebben gevraagd wat voor effect de ondersteuning vanuit de Wmo heeft op het dagelijks leven van de cliënten. Meer dan vier op de tien cliënten kunnen door de ondersteuning makkelijker familie, vrienden en anderen zien en spreken (43%). Daarnaast kan 37 procent makkelijker het huishouden op orde houden en 36 procent kan makkelijker binnen en buiten het huis rondlopen of rijden. In Figuur 2.15 worden de verschillende effecten van de Wmo op het dagelijks leven weergegeven. Er is te zien dat in 2022 alle effecten zijn toegenomen, alleen het effect op het huishouden op orde houden is gedaald van 41 procent in 2021 naar 37 procent in 2022. De ondersteuning heeft het minst invloed op werken en/of leren: één op de tien cliënten (10%) ervaart een effect van de ondersteuning hierop. Een meerderheid van 77 procent van de cliënten merkt in 2022 ten minste één van de voorgelegde positieve effecten van de ondersteuning (Tabel 2.5). Dit komt overeen met de positieve effecten die in 2021 werden ervaren (76%) en is iets meer dan 2020 (71%).

**Tabel 2.5 Stapeling effecten**

	2019	2020	2021	2022
Geen effect gemerkt	27%	29%	24%	23%
1 effect	17%	14%	17%	15%
2 effecten	15%	14%	17%	13%
3 effecten	11%	13%	13%	15%
4 effecten	10%	12%	10%	11%
5 effecten of meer	21%	18%	20%	22%

**Figuur 2.15 Effect van ondersteuning op dagelijkse leven (nmin=323)**



### **Clënten willen meer tijd met de huishoudelijke hulp, desondanks zijn ze wel dankbaar**

Clënten kregen de mogelijkheid om een extra toelichting te geven over hun ervaringen met de ontvangen ondersteuning. Clënten zijn blij en dankbaar voor de hulp die ze krijgen, maar geven ook aan dat ze graag zien dat de huishoudelijke hulp meer tijd per cliënt krijgt. Daarnaast lopen cliënten tegen nog wat andere kleine dingen aan, zoals dat er niet altijd vervanging is bij uitval van de huishoudelijke hulp of dat de rollator niet goed werkt.

#### **Opmerkingen van cliënten over de ondersteuning die zij krijgen**

- “Er is zoveel gebeurd de laatste jaren dat soms alleen praktische hulp niet voldoet aan de hulp en steun die ik nodig heb. Ik voel me vaak eenzaam en wil mijn hart luchten als ze [schoonmaker] komt, maar daar is niet altijd tijd voor. Dat vind ik jammer!”
- “Het is opvallend dat binnen gemeente Roosendaal er weinig is voor de doelgroep mensen met NAH (niet aangeboren hersenletsel) met betrekking tot zinvolle dagbesteding / en daginvullig eenzaamheid.”
- “Ik kan slecht stukken lopen met rollator, ik heb nu bij [organisatie] een rolstoel geleend, dan kan ik mee naar buiten.”
- “Ben enorm dankbaar voor de hulp die ik heb mogen ontvangen.”
- “Het heeft mijn leven gered.”
- “[naam] mijn begeleider, raad ik iedereen aan, echt een topper..”

## Contactgegevens

### **I&O Research 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)

### **I&O Research 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)