

Landelijke benchmark:

Ervaringen van gebruikers Wmo in Nederlandse gemeenten 2020

*Hulp vanuit de Wmo wordt steeds beter gewaardeerd,
nog grote verschillen tussen gemeenten*



In deze jaarlijkse, landelijke vergelijkende analyse van ZorgfocuZ leest u het volgende:



Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Deze ondersteuning verloopt via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Om de effectiviteit van het beleid te monitoren, voeren alle Nederlandse gemeenten het wettelijk verplichte onderzoek uit naar de ervaringen van inwoners met hulp vanuit de Wmo.

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ is gespecialiseerd in de opzet en uitvoering van deze onderzoeken en is marktleider op dit gebied. Naast onze dienstverlening aan afzonderlijke gemeenten, maken wij jaarlijks een benchmarkrapportage op basis van de door VWS openbaar gemaakte data.

In dit rapport leest u onder meer:

- Dat cliënten de afgelopen jaren steeds beter weten waar zij met hun hulpvraag moeten zijn.
- Dat in de loop der jaren de bekendheid over de beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is toegenomen.
- Dat cliënten in steeds grotere mate tevreden zijn over de ondersteuning die zij krijgen (groei van 7 procentpunt sinds 2016).
- Dat cliënten steeds meer een betere kwaliteit van leven ervaren door de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen.
- Dat de gemeente Bergeijk in 2020 gemiddeld het beste beoordeeld wordt door cliënten. Eindhoven scoort het laagst.
- Dat de gemeente Coevorden gemiddeld landelijk het hoogst scoort op twee thema's.
- Dat de gemeente Eindhoven gemiddeld landelijk het laagst scoort op twee thema's.
- Dat gemeenten vanaf 2021 meer vrijheid bij de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo krijgen.

“Cliënten ervaren steeds meer een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die zij uit de Wmo ontvangen.”

“De gemeente Bergeijk wordt in 2020 gemiddeld het beste beoordeeld door cliënten. Eindhoven scoort het laagst.”

“Cliënten zijn in steeds grotere mate tevreden over de ondersteuning die zij krijgen.”



Achtergrond en context bij de jaarlijkse, landelijke vergelijkende analyse van ZorgfocuZ



- Sinds de decentralisaties in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van hun inwoners die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Deze ondersteuning verloopt via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat bijvoorbeeld om hulp bij het huishouden, begeleiding, dagbesteding of woningaanpassingen. Om de effectiviteit van het beleid te monitoren, voeren alle Nederlandse gemeenten het wettelijk verplichte onderzoek uit naar de ervaringen van inwoners met hulp vanuit de Wmo. Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van een standaardvragenlijst.
- Het cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd onder cliënten met een maatwerkvoorziening, cliënten die gebruik maken van algemene voorzieningen worden niet meegenomen in het onderzoek. Het is verschillend welke voorzieningen per gemeente als maatwerkvoorziening worden aangeboden. Zo zijn er meerdere gemeenten die ervoor hebben gekozen om begeleiding als algemene voorziening aan te bieden. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de cliëntervaringen per gemeente.
- In deze rapportage is een aantal analyses opgesteld, waarvan wij (vanuit onze expertise en ervaring met dit type onderzoek) denken dat deze het meest interessant/relevant zijn. Zo maken we een vergelijking tussen resultaten van 2016 tot en met 2020 en brengen we belangrijke verschillen tussen gemeenten in beeld. De gepresenteerde analyse betreft een analyse van gemeenten die hun resultaten tijdig hebben aangeleverd bij VWS; een totaaloverzicht is achterin deze rapportage opgenomen.

Copyright 2021 ZorgfocuZ.
Alle rechten voorbehouden.

U mag publiceren,

Maar niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden zonder bronvermelding.

De bron die u dient te vermelden is ZorgfocuZ, inclusief (indien online) werkende hyperlink naar www.zorgfocuz.nl.

Mocht u vragen hebben of meer tekstuele omlijsting willen voor in uw publicatie, dan staan onze betrokken onderzoekers u graag te woord op (050) 8200 461 of contact@zorgfocuz.nl





Vergelijking 2016-2020

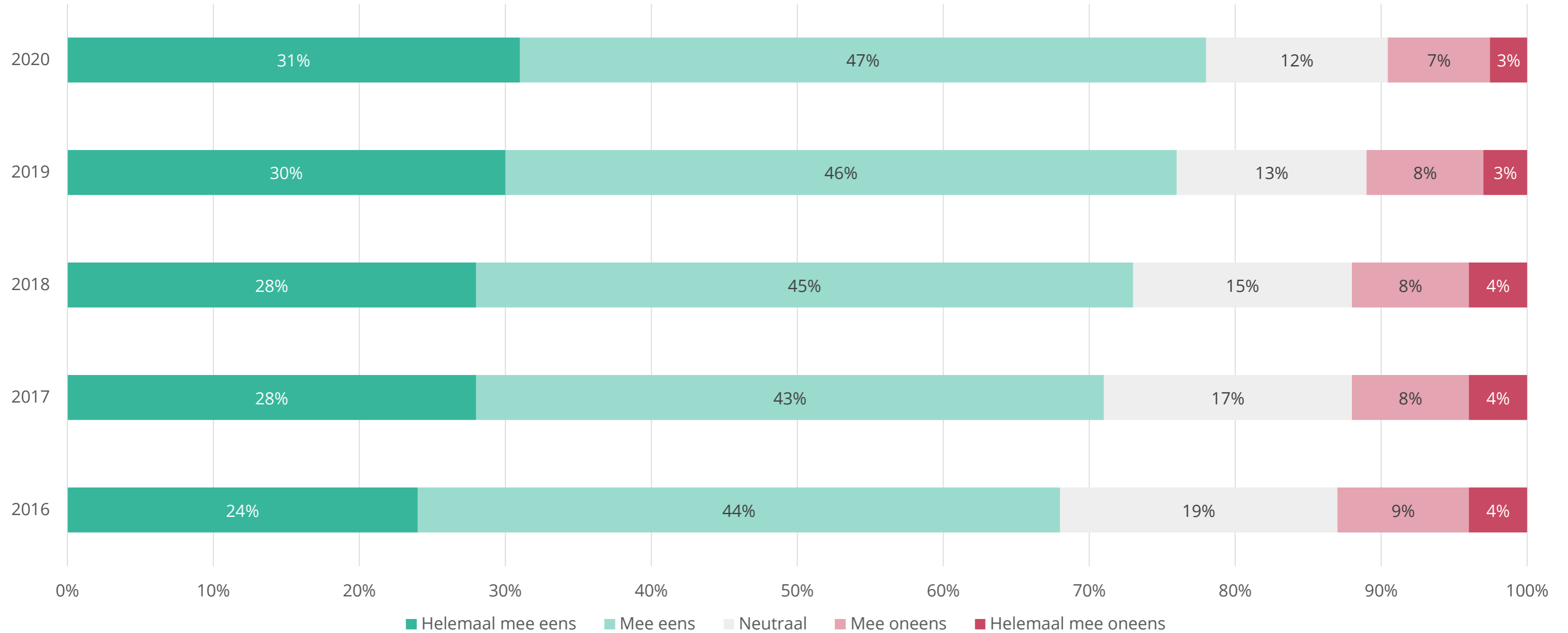
Allereerst staan we stil bij het algemene beeld dat we zien als we de gemiddelde, algemene tevredenheid van de afgelopen jaren met elkaar vergelijken. In de vragenlijst worden aan cliënten stellingen voorgelegd over hun hulpvraag, de onafhankelijke clientondersteuner, de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren kwaliteit van leven.



Cliënten weten de afgelopen jaren steeds beter waar zij met hun hulpvraag moeten zijn.



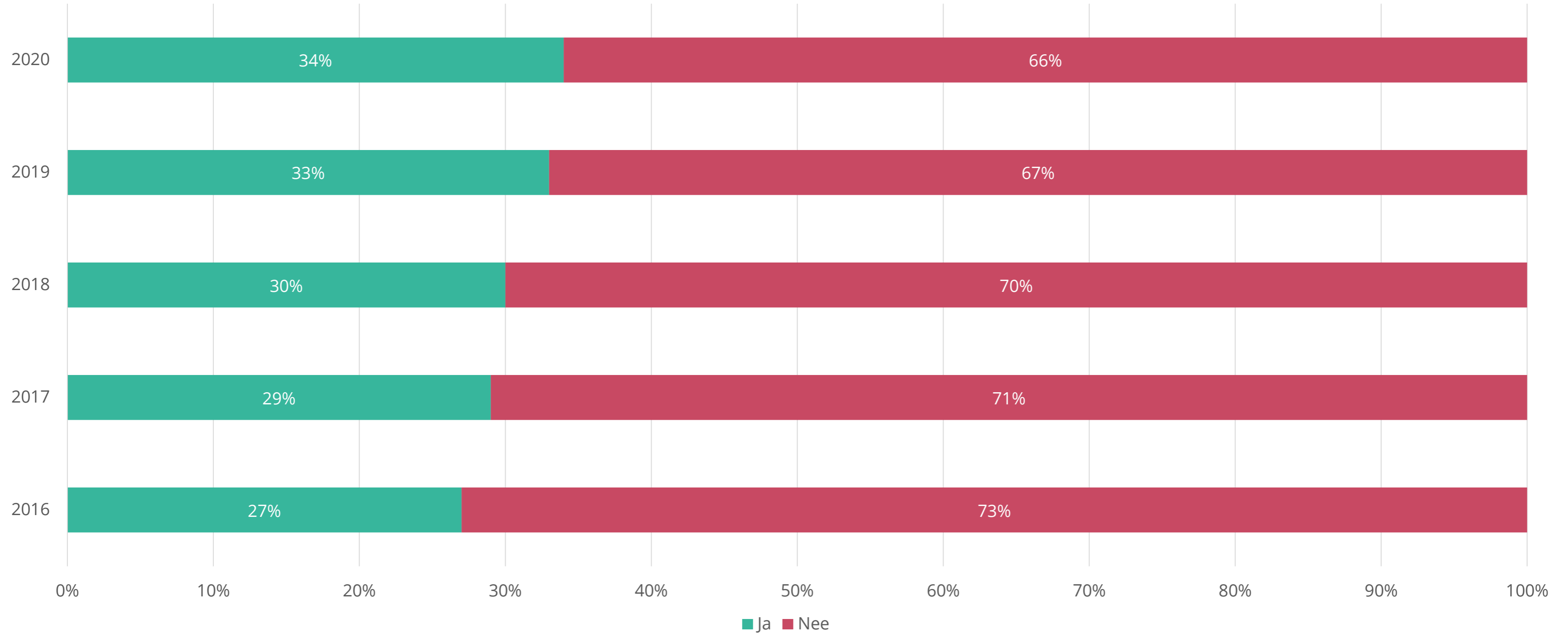
Antwoorden op de stelling: 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'



In de loop der jaren is de bekendheid over de beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner toegenomen.



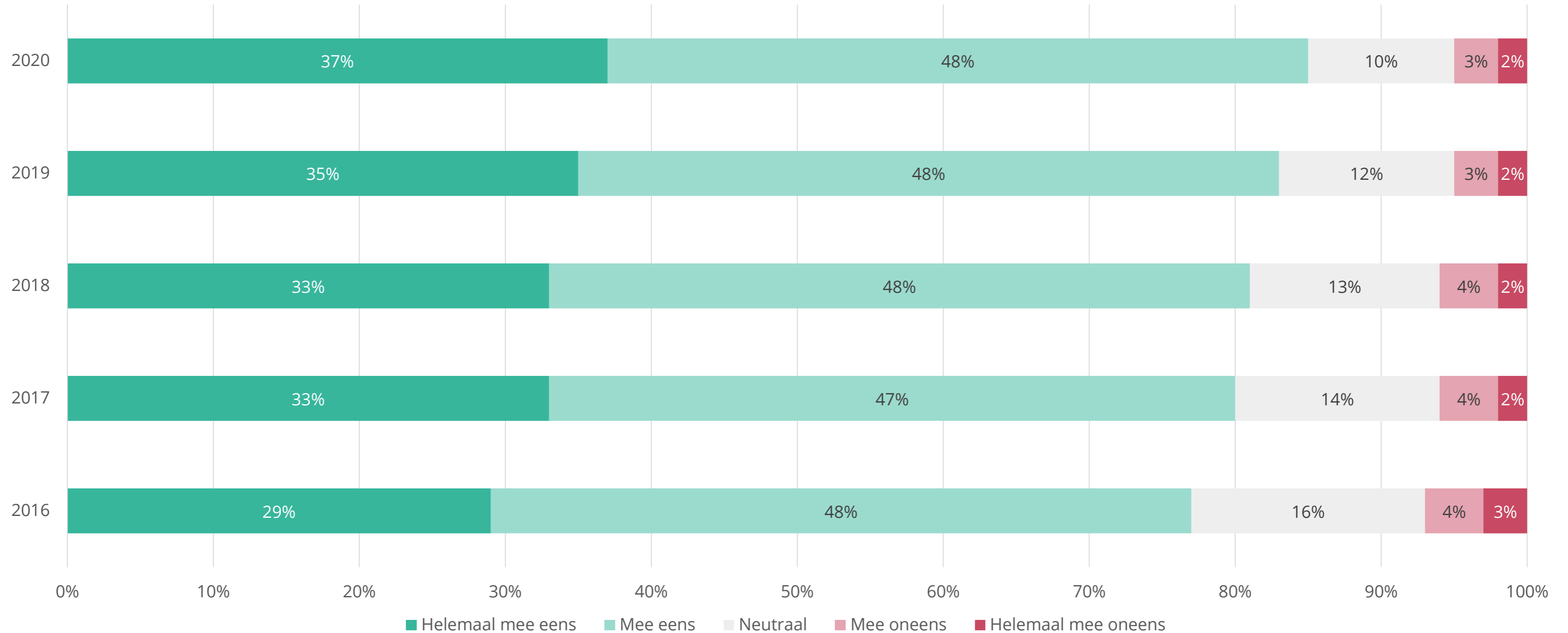
Antwoorden op de vraag: 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?'



Cliënten zijn in steeds grotere mate tevreden over de ondersteuning die zij krijgen (groei van 7 procentpunt sinds 2016).



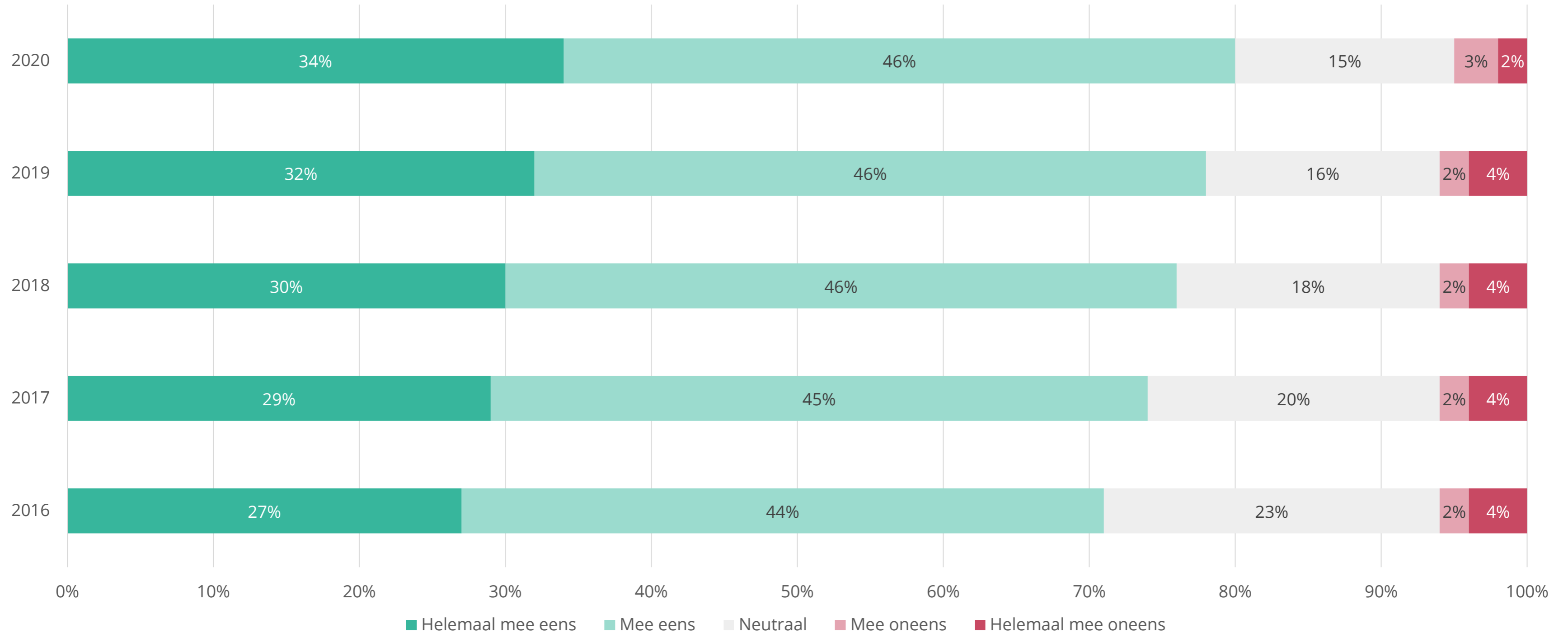
Antwoorden op de stelling: 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'



Cliënten ervaren steeds meer een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die zij uit de Wmo ontvangen.



Antwoorden op de stelling: 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'



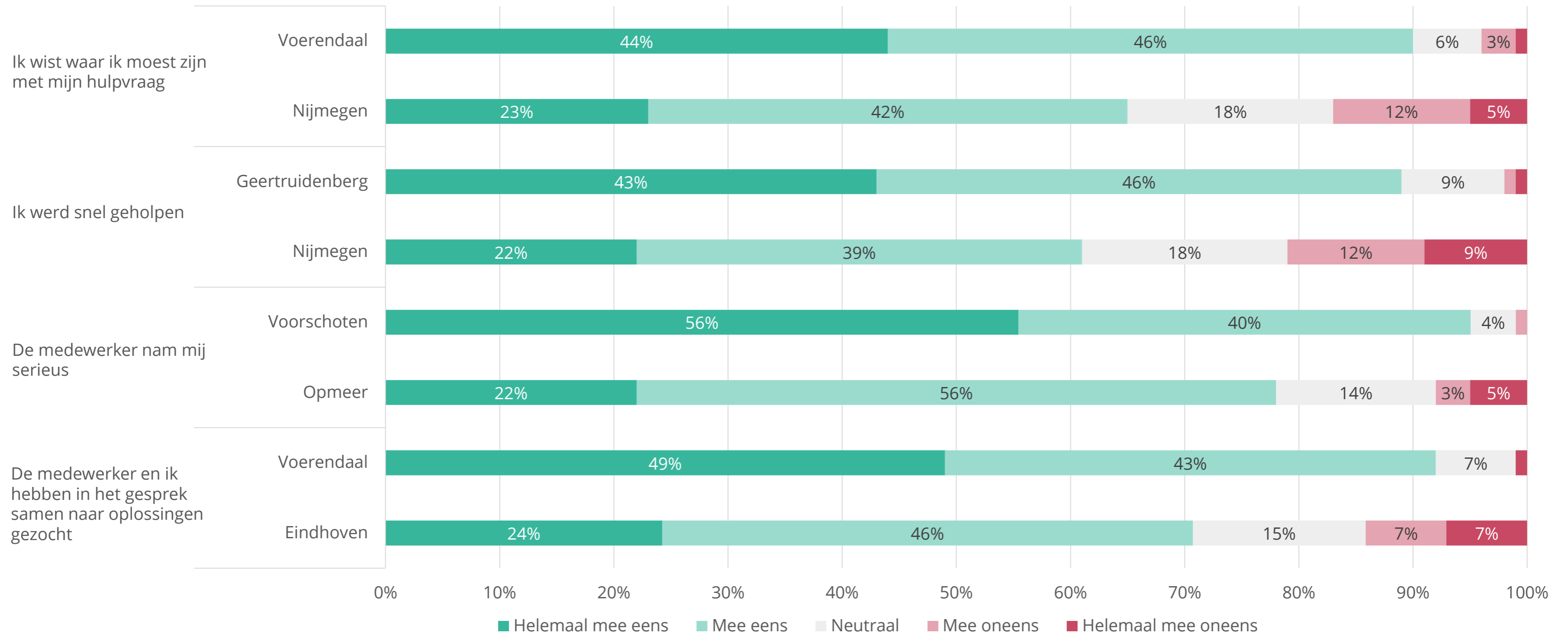


Verschillen tussen gemeenten

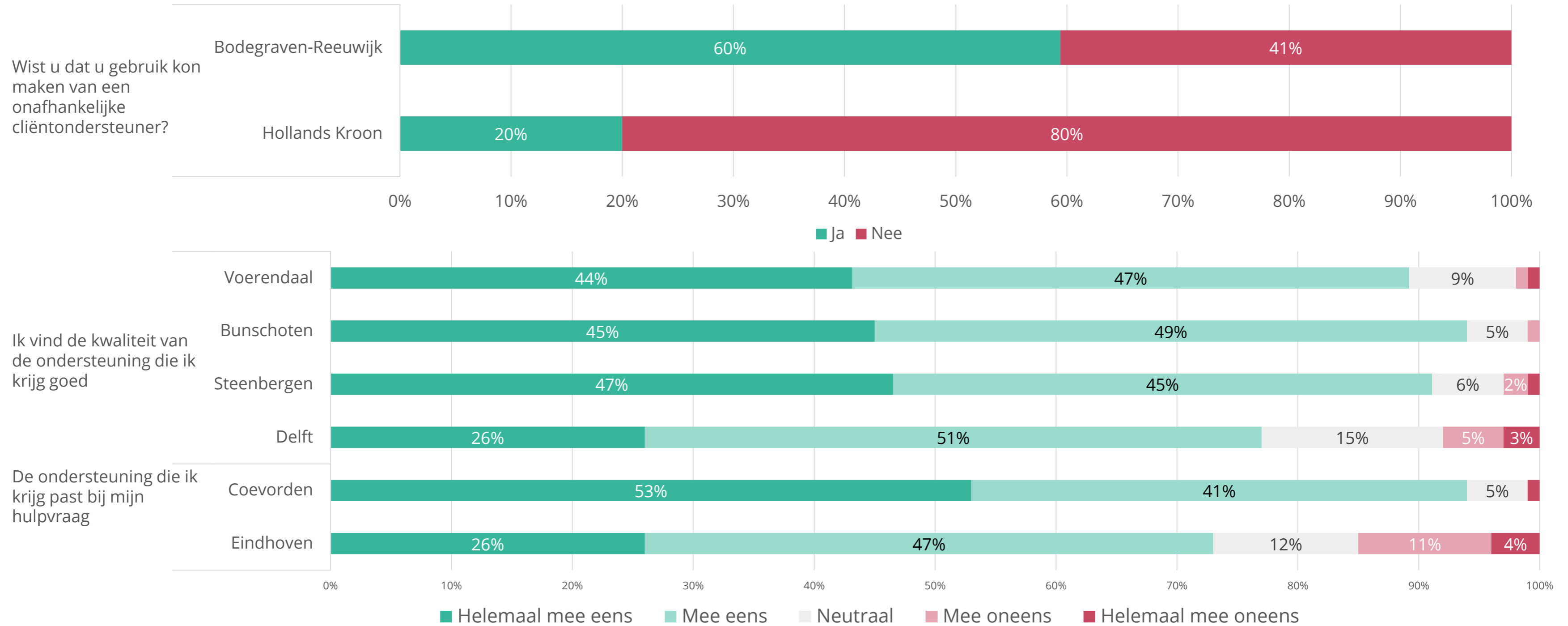
In het nu volgende deel hebben we een vergelijking gemaakt tussen de scores van afzonderlijke gemeenten. Om de verschillen tussen gemeenten onderling te illustreren, zijn gemeenten met de hoogste en laagste beoordeling per vraag in grafieken uiteengezet. Ook geven we de top 5 hoogst en laagst beoordeelde gemeenten weer. In de berekening van de hoogst en laagst beoordeelde gemeenten zijn enkel de gemeenten meegenomen met voldoende respons op de vragenlijst om zodoende voldoende betrouwbare uitspraken te kunnen doen (uitgaande van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van $\leq 5\%$).



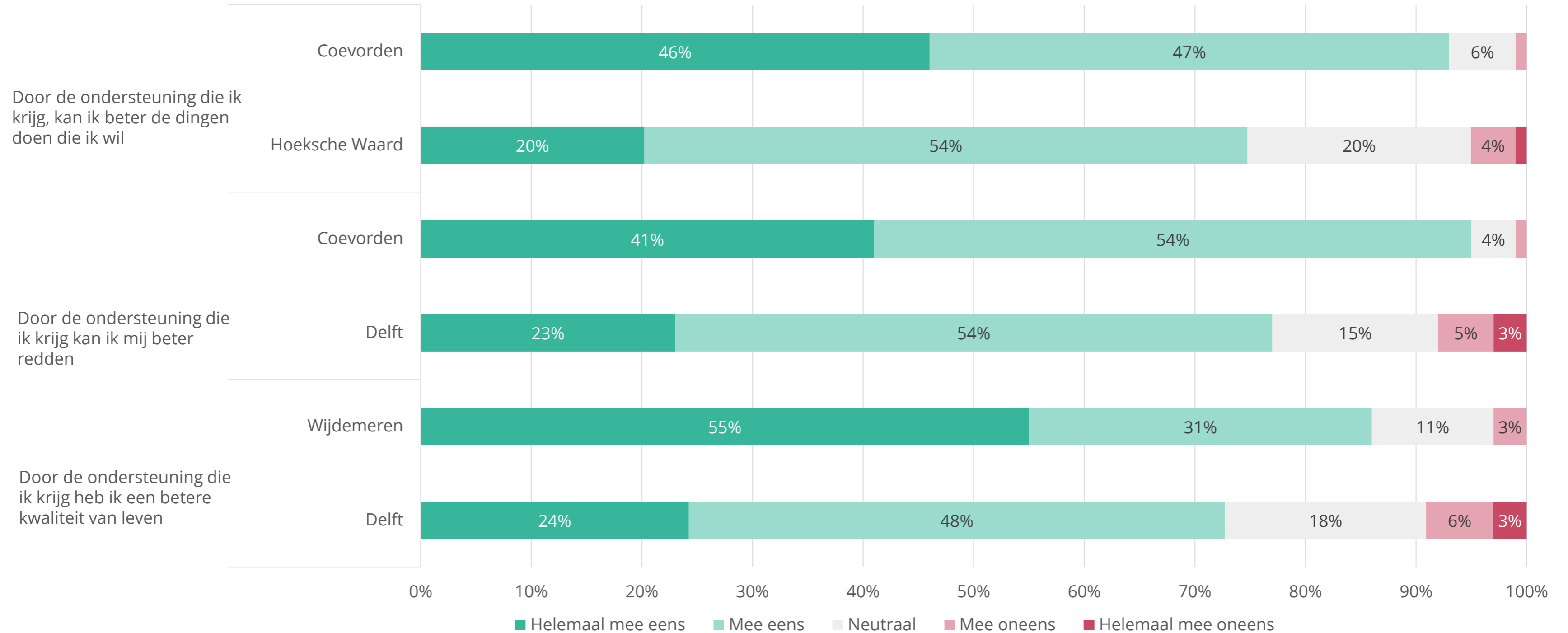
Gemeenten met elkaar vergeleken; de hoogst en laagst beoordeelde gemeenten per gestelde vraag



Gemeenten met elkaar vergeleken; de hoogst en laagst beoordeelde gemeenten per gestelde vraag



Gemeenten met elkaar vergeleken; de hoogst en laagst beoordeelde gemeenten per gestelde vraag



In 2020 wordt de gemeente Bergeijk gemiddeld het beste beoordeeld door cliënten. Eindhoven scoort het laagst.



Om tot onderstaande top 5 te komen is een gemiddelde score op elke vraag berekend. Hiervan is het overall gemiddelde genomen.



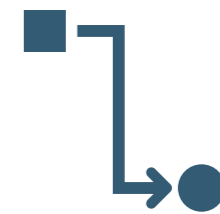
	Top 5 hoogst beoordeeld	Top 5 laagst beoordeeld
1	Bergeijk	Eindhoven
2	Coevorden	Delft
3	Voerendaal	Leidschendam-Voorburg
4	Veldhoven	Opmeer / Ridderkerk
5	Heemskerk	Stichtse Vecht



In 2020 scoort de gemeente Coevorden gemiddeld landelijk het hoogst op twee thema's.



De verplichte vragenlijst is opgedeeld in een aantal thema's. Naast een algemeen gemiddelde is een gemiddelde score per thema berekend.



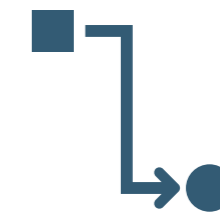
	Contact met de gemeente	Bekendheid cliëntondersteuner	Kwaliteit van de hulp	Effect van de hulp
1	Steenbergen	Bodegraven-Reeuwijk	Coevorden	Coevorden / Wijdemeeren
2	Voerendaal	Gemert-Bakel	Geertruidenberg	Bergeijk
3	Coevorden	Pekela	Steenbergen	West Betuwe
4	Geertruidenberg	Bergeijk / Bladel / Heusden	Heerenveen	Heerenveen
5	Voorschoten / Heemskerk	Beek / Scherpenzeel	Bunschoten	Bunschoten



In 2020 scoort de gemeente Eindhoven gemiddeld landelijk het laagst op twee thema's.



De verplichte vragenlijst is opgedeeld in een aantal thema's. Naast een algemeen gemiddelde is een gemiddelde score per thema berekend.



	Contact met de gemeente	Bekendheid cliëntondersteuner	Kwaliteit van de hulp	Effect van de hulp
1	Eindhoven	Hollands Kroon	Eindhoven	Delft
2	Ridderkerk	Nissewaard	Delft	Eindhoven
3	Delft	Smallingerland / Lansingerland	Rucphen	Hoeksche Waard
4	Nijmegen / Opmeer	Den Haag	Hoeksche Waard	Rucphen
5	Leidschendam-Voorburg	Opmeer / Oldambt / Krimpen aan den IJssel / Zaltbommel / Noordenveld / Westerkwartier / Haarlem	Hollands Kroon / Leidschendam-Voorburg / Roosendaal /	Ridderkerk





Tot slot

In het slotdeel van deze publicatie geven we inzicht in hoe de vragenlijst is opgebouwd en uit welke onderdelen deze bestaat, is de complete lijst met meegenomen gemeenten opgenomen en treft u een schets over onderzoeksbureau ZorgfocuZ en het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021.



Vragenlijst



De basisset aan verplicht op te nemen vragen bestaat uit 10 items. Deze basisset aan vragen kan uiteraard worden aangevuld met een nader aantal op te nemen vragen/stellingen. Daarnaast kan deze meer kwantitatieve methode van onderzoek worden uitgebreid met meer kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals aanvullende interviews of groepsgesprekken/focusgroepen.

Contact met de gemeente

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
2. Ik werd snel geholpen
3. De medewerker nam mij serieus
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

Onafhankelijke cliëntondersteuner

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Kwaliteit van de hulp

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Effect van de hulp

8. Door de hulp kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de hulp kan ik mij beter redden
10. Door de hulp heb ik een betere kwaliteit van leven





De volgende gemeenten zijn meegenomen in de analyse:

A-B

Aa en Hunze
Aalten
Achtkarspelen
Albrandswaard
Alkmaar
Almere
Ameland
Amsterdam
Appingedam
Assen
Baarn
Barendrecht
Barneveld
Beek
Beekdaelen
Berg en Dal
Bergeijk
Bergen (NH.)
Bergen op Zoom
Bernheze
Beuningen
Beverwijk
Bladel
Blaricum
Bloemendaal
Bodegraven-Reeuwijk
Boekel
Borsele
Breda
Brielle
Bronckhorst
Bunschoten

C-G

Capelle aan den IJssel
Castricum
Coevorden
Cuijk
Dalftsen
Dantumadiel
De Fryske Marren
De Ronde Venen
Delft
Delfzijl
Den Haag
Diemen
Doesburg
Doetinchem
Drechterland
Duiven
Eemnes
Eersel
Eindhoven
Elburg
Enkhuzen
Enschede
Epe
Etten-Leur
Geertruidenberg
Geldrop-Mierlo
Gemert-Bakel
Goes
Gooise Meren
Gorinchem
Gouda
Grave

H-K

Haaksbergen
Haarlem
Haarlemmermeer
Halderberge
Harlingen
Hattem
Heemskerk
Heemstede
Heerde
Heerenveen
Heiloo
Hellendoorn
Het Hogeland
Heumen
Heusden
Hillegom
Hoeksche Waard
Hollands Kroon
Hoorn
Houten
Huizen
Hulst
IJsselstein
Kaag en Braassem
Kapelle
Katwijk
Koggenland
Krimpen aan den IJssel

L-N

Landerd
Landsmeer
Lansingerland
Laren
Leiden
Leiderdorp
Leidschendam-Voorburg
Lelystad
Leusden
Lisse
Loppersum
Maasgouw
Medemblik
Meerijstad
Meppel
Midden-Drenthe
Midden-Groningen
Mill en Sint Hubert
Moerdijk
Montferland
Montfoort
Mook en Middelaar
Neder-Betuwe
Nijkerk
Nijmegen
Nissewaard
Noardeast-Fryslân
Noordenveld
Noordwijk

O-R

Oegstgeest
Oirschot
Oldambt
Oldebroek
Olst-Wijhe
Oost Gelre
Ooststellingwerf
Oostzaan
Opmeer
Opsterland
Oss
Ouder-Amstel
Pekela
Putten
Raalte
Reimerswaal
Reusel-De Mierden
Rhenen
Ridderkerk
Rijssen-Holten
Roerdalen
Roermond
Roosendaal
Rucphen

S-U

Scherpenzeel
Schiedam
Schiermonnikoog
's-Hertogenbosch
Simpelveld
Sluis
Smallingerland
Soest
Son en Breugel
Stadskanaal
Stede Broec
Steenbergen
Stichtse Vecht
Súdwest-Fryslân
Terneuzen
Terschelling
Texel
Teylingen
Tholen
Tilburg
Twenterand
Tytsjerksteradiel
Uden
Uitgeest
Urk

V-W

Veendam
Veenendaal
Veere
Veldhoven
Velsen
Venray
Vijfheerenlanden
Vlieland
Vlissingen
Voerendaal
Voorschoten
Voorst
Waadhoeke
Waalre
Waalwijk
Waddinxveen
Wassenaar
Waterland
Weert
West Betuwe
West Maas en Waal
Westerkwartier
Westervoort
Westland
Weststellingwerf
Westvoorne
Wierden
Wijdmeren
Wijk bij Duurstede
Winterswijk
Woensdrecht
Wormerland

Z

Zaltbommel
Zandvoort
Zevenaar
Zoeterwoude
Zuidplas
Zundert
Zwartewaterland
Zwolle





Over ZorgfocuZ & Onderzoek in het sociaal domein

Over ZorgfocuZ

ZorgfocuZ is een onderzoeksbureau gespecialiseerd in onderzoek voor de zorg- en welzijnssector en het sociaal domein. Denk hierbij aan ziekenhuizen, GGZ, jeugdzorg, ouderenzorg, zorgverzekeraars en gemeenten (sociaal domein). ZorgfocuZ biedt inzicht in prestaties en ervaringen en adviseert organisaties om effectiviteit en kwaliteit te verbeteren.



ZorgfocuZ werkt landelijk vanuit kantoren in Groningen en Utrecht, is aangesloten bij de MOA (branchevereniging van onderzoeksbureaus) en ISO 27001, NEN 7510 en ISO 20252 gecertificeerd (norm voor onderzoeksbureaus).

ZorgfocuZ is gespecialiseerd in:

- Cliëntervaringsonderzoek
- Medewerkersonderzoek
- Evaluatieonderzoek
- Beleidsonderzoek
- Rekenkameronderzoek

Kijk voor meer informatie en voorbeeldcases op www.zorgfocuz.nl.

Het Wmo cliëntervaringsonderzoek vanaf 2021

Gemeenten krijgen vanaf 2021 meer vrijheid bij de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. Op [onze website](#) geven wij meer informatie over de wijzigingen.

De nieuwe uitgangspunten sluiten aan bij de werkwijze zoals wij die voor ogen hebben: het CEO Wmo niet alleen uitgevoerd moet worden voor de externe verantwoording, maar juist ook om te kunnen voorzien in de informatiebehoefte van gemeenten. De nieuwe opzet zorgt ervoor dat wij, als gespecialiseerd onderzoeksbureau, afhankelijk van de informatiebehoefte van de afzonderlijke gemeente, onze aanpak kunnen bepalen en geeft ons meer vrijheid om de best passende methode in te zetten.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over mogelijke methoden die wij kunnen inzetten? Dan kunt u altijd vrijblijvend met ons contact opnemen met ons kantoor via contact@zorgfocuz.nl of 050-8200461 of rechtstreeks met een van onderstaande contactpersonen.

- Chiel Westra MSc. (c.westra@zorgfocuz.nl)
- Drs. Martin Bloem (m.bloem@zorgfocuz.nl)





Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

Verzorgd door

Chiel Westra, Msc.
Patrick Plattje, MA

