



Cliëntervaring Wet maatschappelijke ondersteuning

GEMEENTE LEIDEN - VERANTWOORDINGSJAAR 2020

Leiden, geraadpleegd op 09-11-2020

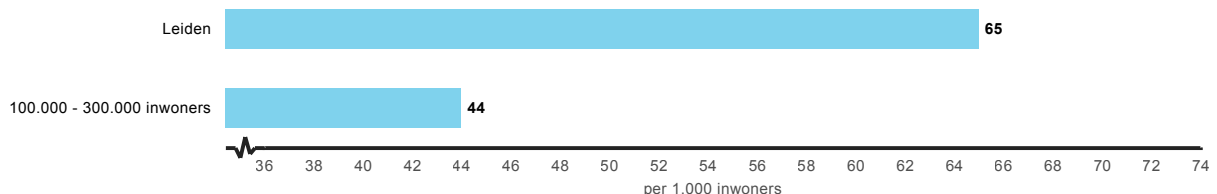
INLEIDING

Sinds 2008 moeten gemeenten volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) onderzoek doen onder de cliënten die zich in dit kader melden met een hulpvraag bij de gemeente. Dergelijk onderzoek stelt gemeenten in staat te bezien in hoeverre de geboden ondersteuning en voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie.

De wijze waarop gemeenten dit klanttevredenheidsonderzoek inrichtten was vrij van bepalingen, alsmede de doelgroep hierin. Vanaf 2016 is iedere gemeente verplicht een uniforme enquête uit te zetten – het zogeheten cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. VNG en VWS ontwikkelden hiervoor samen met gemeenten een vragenlijst met tien standaard vragen. Deze standaardvragen gaan in op de ervaringen van cliënten ten aanzien van de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de ondersteuning via de Wmo. De standaardisering van de vragenlijst, de onderzoeksopzet en de vereiste respons hebben als doel landelijke vergelijkbaarheid van de resultaten mogelijk te maken op Waarstaatjegemeente.nl. Het staat gemeenten vrij om voor eigen doeleinden een meer uitgebreide vragenlijst af te nemen.

De doelgroep van het CEO zijn alle -geregistreerde - cliënten met een maatwerk voorziening in het kader van de Wmo 2015 (cliëntpopulatie Wmo). Dus voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten is dit inclusief de cliënten beschermd wonen.

Cliëntpopulatie Wmo, 2020



INHOUD

In deze rapportage vindt u de meest recente door de gemeente aangeleverde resultaten. Voor elke vraagstelling is tevens het resultaat van het voorgaande jaar inzichtelijk gemaakt. Klik [hier](#) voor de onderzoeksresultaten CEO Wmo in de database.

In de gemeente Leiden zijn in de meest recente meting 1.224 cliënten aangeschreven om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. Daarvan hebben 407 cliënten gehoor gegeven aan de oproep.

De rapportage bestaat uit drie delen:

- **Toegankelijkheid:** Ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning
- **Kwaliteit:** Ervaringen met kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning
- **Maatschappelijk effect:** Bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie

GERELATEERDE PRESENTATIES

-  [Link naar de database](#)
-  [Rapport Burgerpeiling](#)
-  [Rapport Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein](#)

1. TOEGANKELIJKHEID

Om passende ondersteuning te kunnen bieden doorloopt de gemeente, telkens wanneer een aanvraag om een maatwerkvoorziening wordt ontvangen, een zorgvuldige toegangsprocedure met de inwoner om zijn behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen. Inwoners kunnen zich laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner.

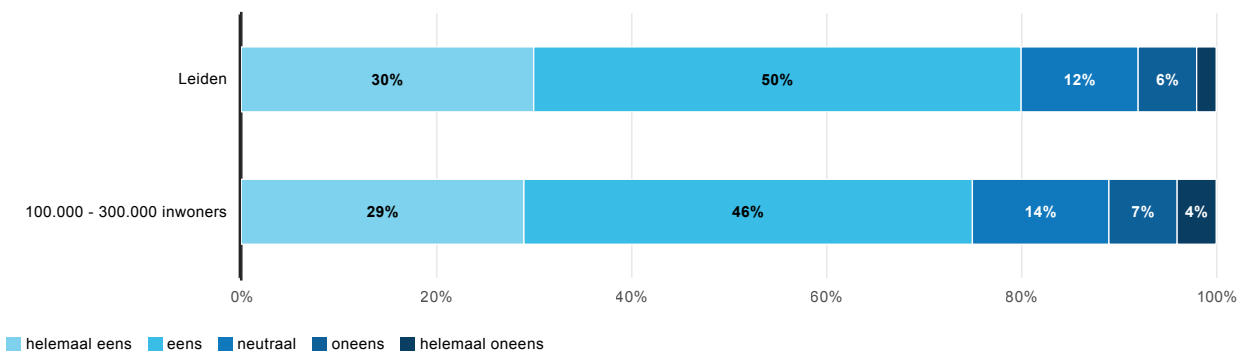
De volgende stellingen gaan over de ervaringen met de toegang tot maatschappelijke ondersteuning:

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

IK WIST WAAR IK MOEST ZIJN MET MIJN HULPVRAAG

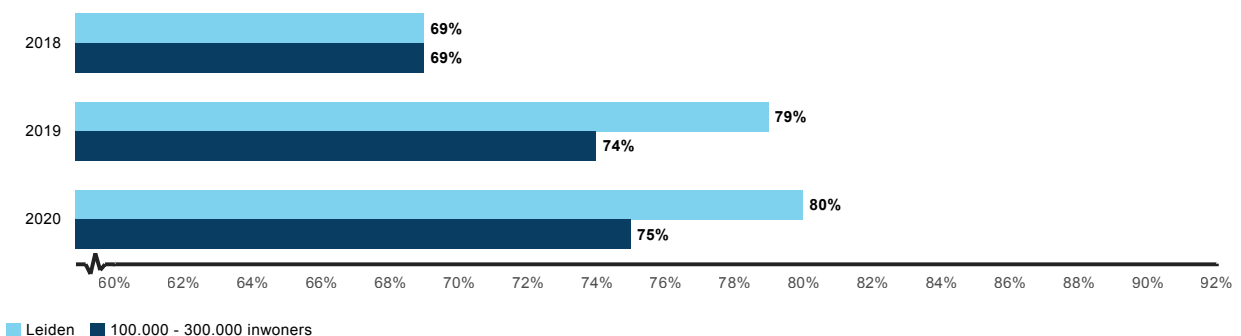
In onderstaande figuur ziet u welk deel van de inwoners met een Wmo-maatwerkvoorziening het (helemaal) eens of (helemaal) oneens was met bovenstaande stellingen. Per stelling presenteren we zowel de verdeling van de antwoorden (van helemaal eens tot helemaal oneens) als de ontwikkeling van het aandeel cliënten dat het (helemaal) eens is met de stelling in de verschillende onderzoeksjaren.

1.1 Percentage helemaal eens - helemaal oneens



Figuur 1.1: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

1.2 Percentage (helemaal) eens

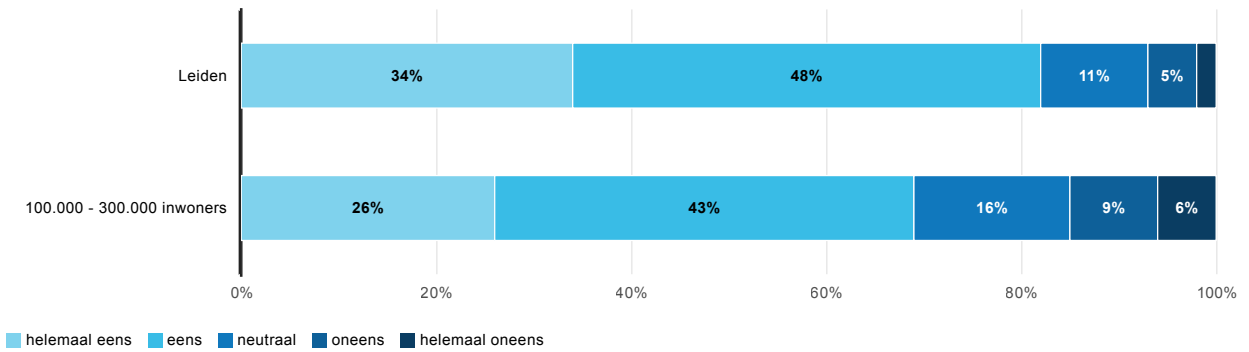


Figuur 1.2: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% helemaal eens), 2018-2020.



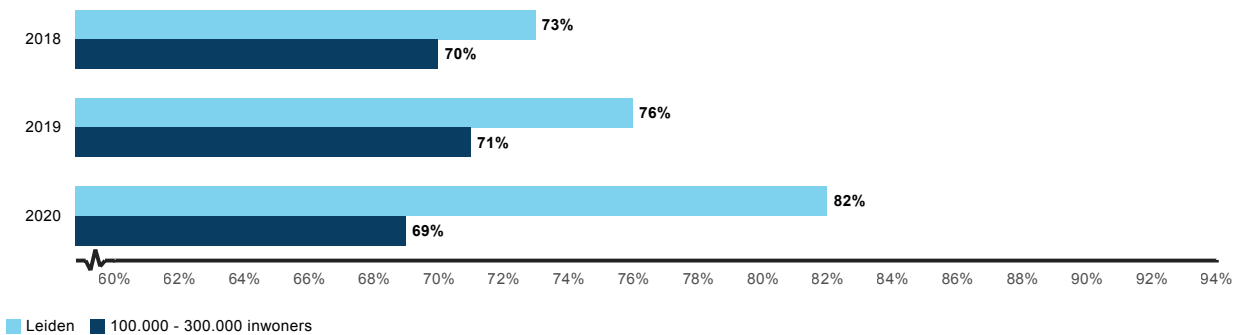
IK WERD SNEL GEHOLPEN

1.3 Percentage helemaal eens - helemaal oneens



Figuur 1.3: Ik werd snel geholpen (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

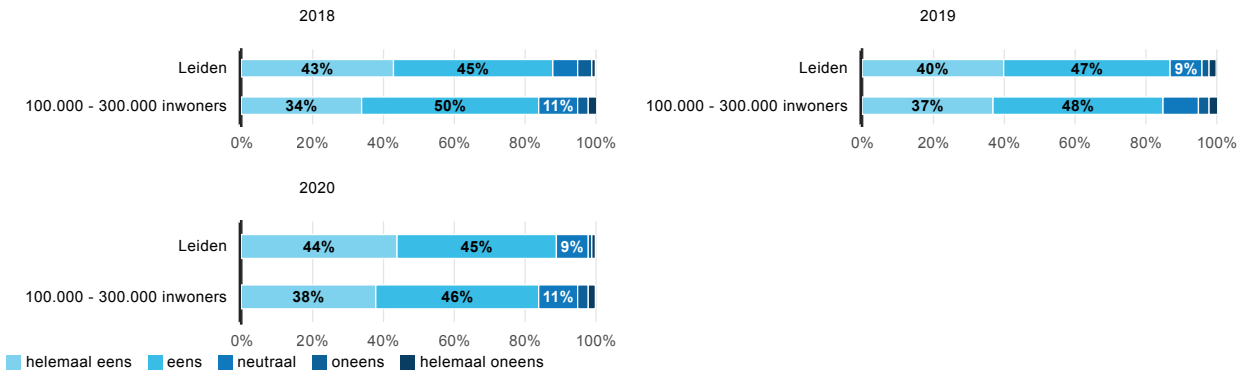
1.4 Percentage (helemaal) eens



Figuur 1.4: Ik werd snel geholpen (% helemaal eens), 2018-2020.

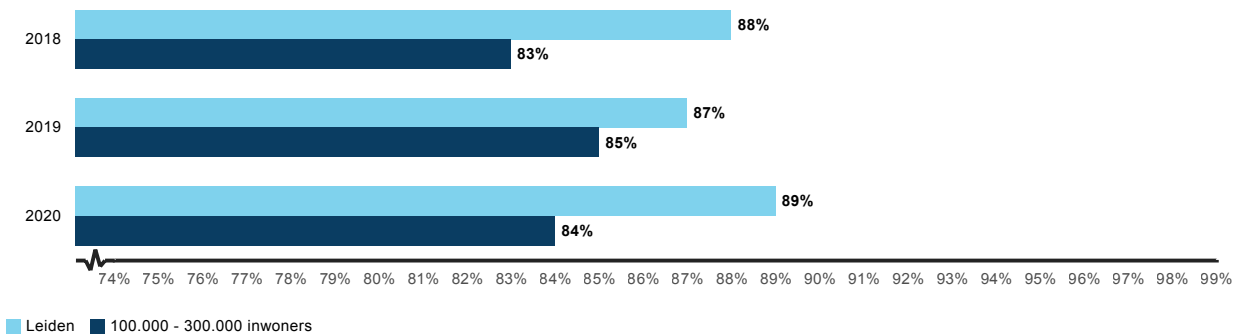
DE MEDEWERKER NAM MIJ SERIEUS

1.5 Percentage helemaal eens - helemaal oneens



Figuur 1.5: De medewerker nam mij serieus (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

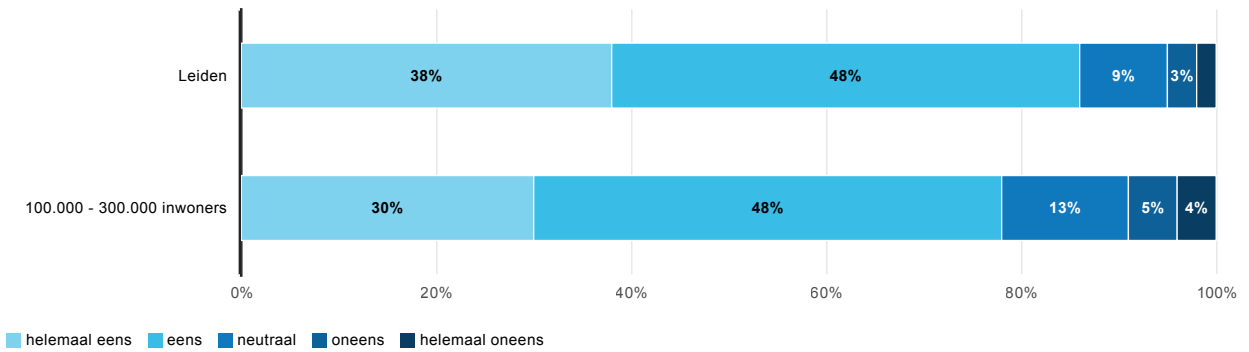
1.6 Percentage (helemaal) eens



Figuur 1.6: De medewerker nam mij serieus (% helemaal eens), 2018-2020.

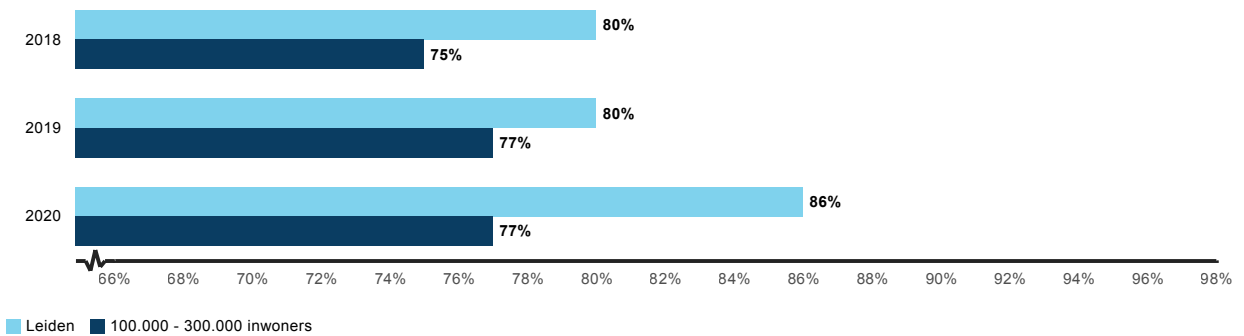
DE MEDEWERKER EN IK HEBBEN IN HET GESPREK SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCHT

1.7 Percentage helemaal eens - helemaal oneens, 2020



Figuur 1.7: De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

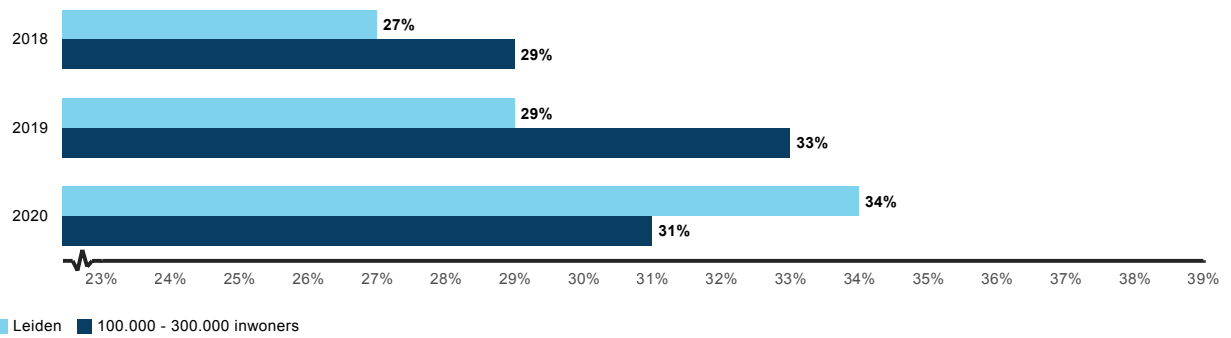
1.8 Percentage (helemaal) eens



Figuur 1.8: De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (% helemaal eens), 2018-2020.

IK WIST DAT IK GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

1.9 Percentage (helemaal) eens



Figuur 1.9: Ik wist dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (% helemaal eens), 2018-2020.

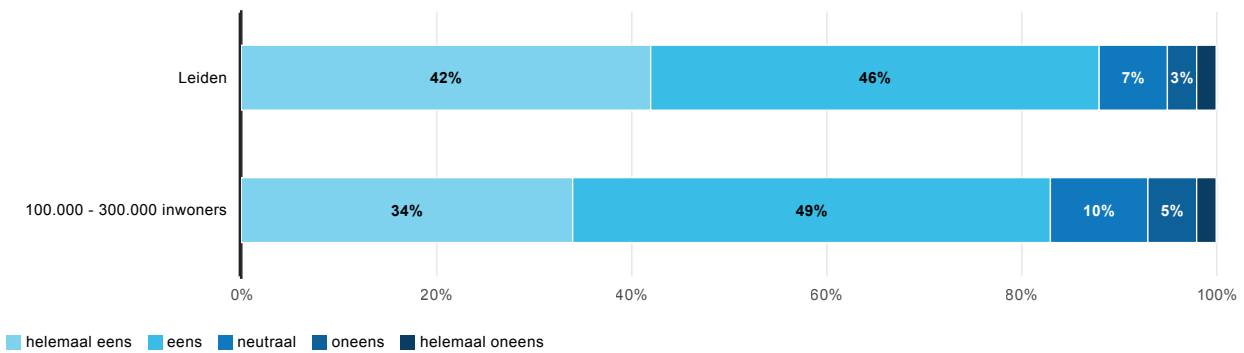
inwoners die zijn aangewezen op ondersteuning vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning moeten erop kunnen rekenen dat die van goede kwaliteit is. Zo moet de zorg veilig en doeltreffend zijn en afgestemd op de behoefte van de inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die de inwoner ontvangt. De ervaringen van inwoners zijn belangrijke input voor het vaststellen van de kwaliteit van de ondersteuning.

De volgende stellingen gaan over de ervaringen met de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning:

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

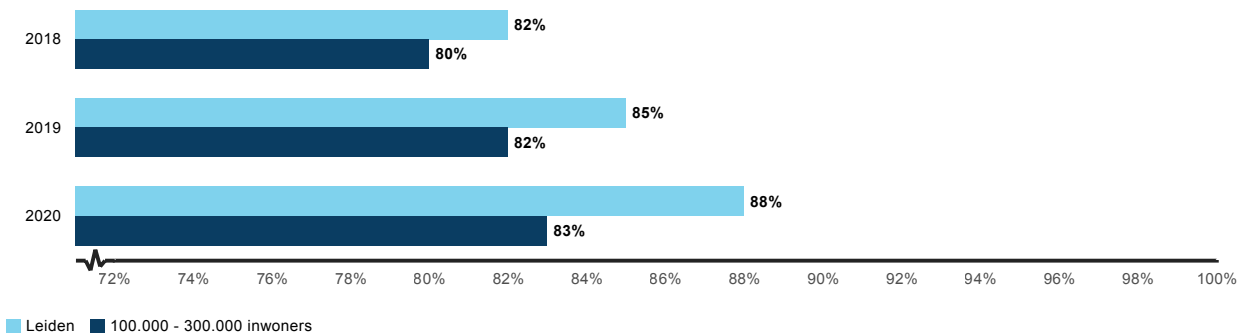
IK VIND DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG GOED

2.1 Percentage helemaal eens - helemaal oneens

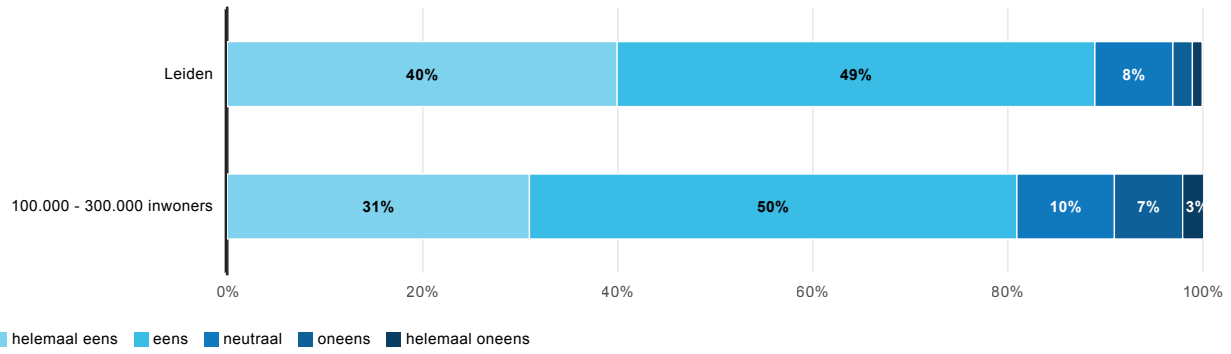


Figuur 2.1: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

2.2 Percentage (helemaal) eens

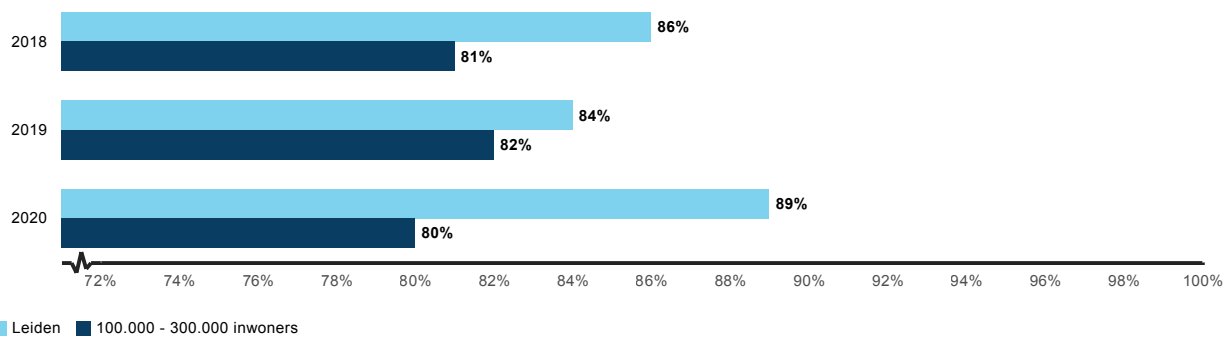


Figuur 2.2: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% helemaal eens), 2018-2020.



Figuur 2.3: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

2.4 Percentage (helemaal) eens



Figuur 2.4: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (% helemaal eens), 2018-2020.

3. MAATSCHAPPELIJK EFFECT

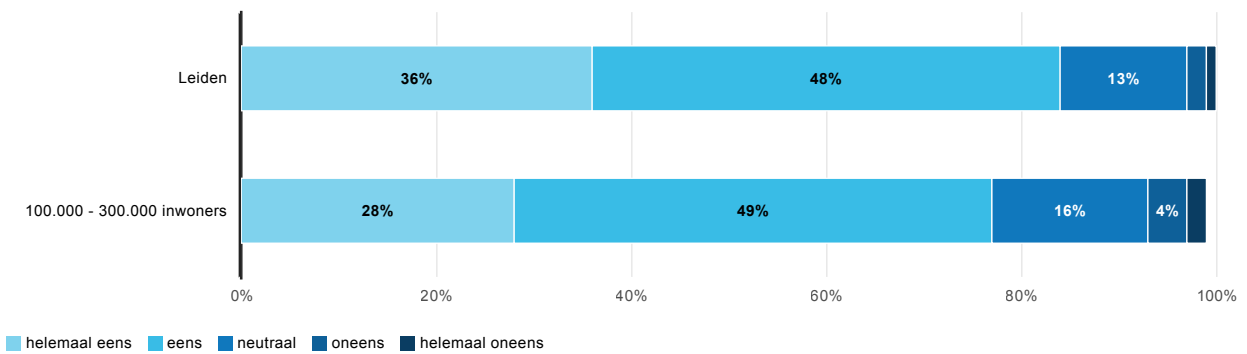
Het doel van de Wmo is het 'meedoen'. Inwoners moeten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen meedoen in de samenleving. De geboden ondersteuning moet bijdragen aan dit doel.

De volgende stellingen gaan over de ervaren bijdrage van de ondersteuning aan de zelfredzaamheid en participatie mogelijkheden van de inwoner:

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

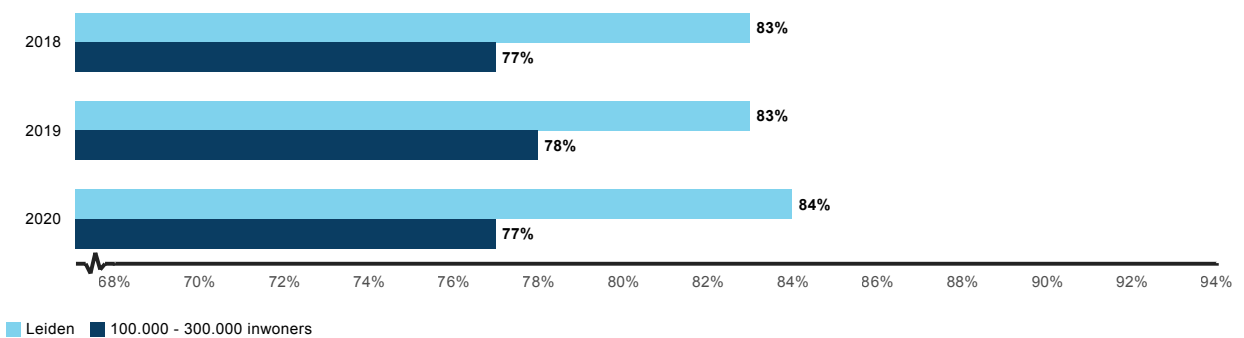
DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG, KAN IK BETER DE DINGEN DOEN DIE IK WIL

3.1 Percentage helemaal eens - helemaal oneens



Figuur 3.1: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

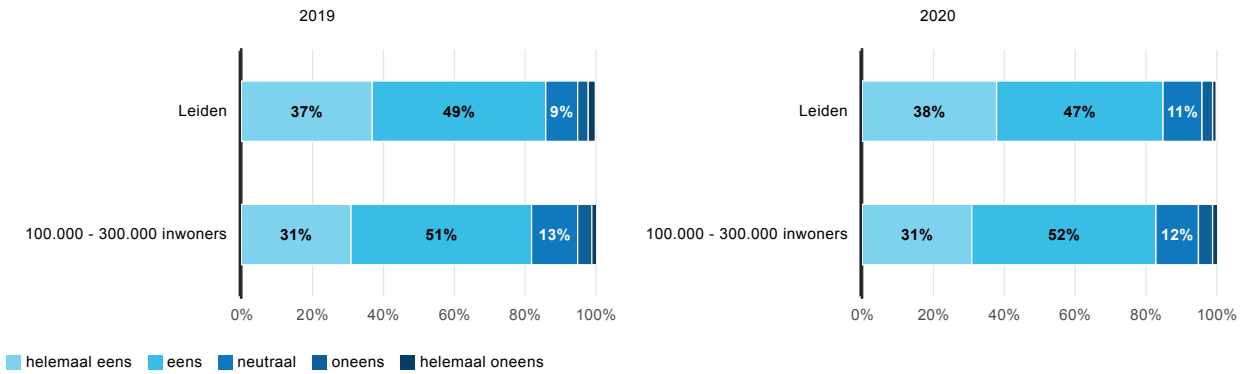
3.2 Percentage (helemaal) eens



Figuur 3.2: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% helemaal eens), 2018-2020.

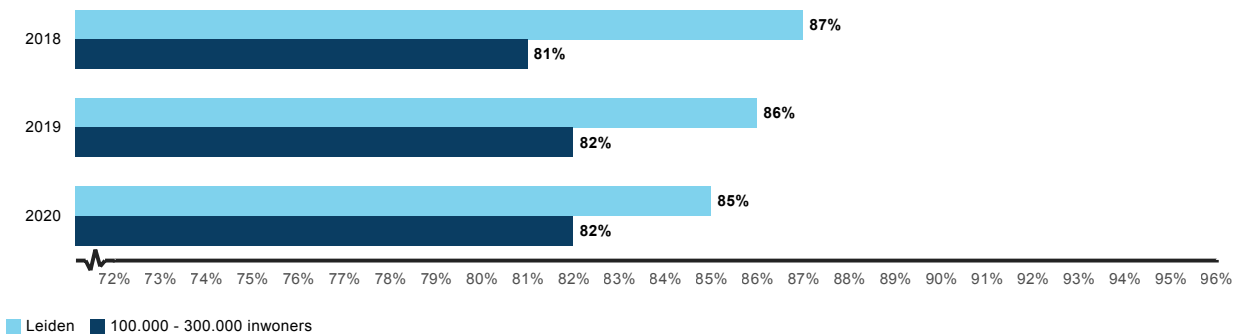
DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK MIJ BETER REDDEN

3.3 Percentage helemaal eens - helemaal oneens



Figuur 3.3: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

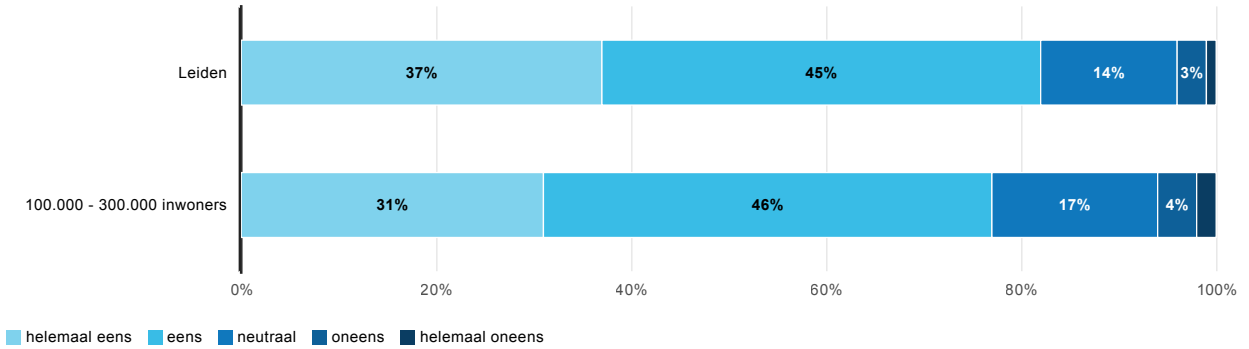
3.4 Percentage (helemaal) eens



Figuur 3.4: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden (% helemaal eens), 2018-2020.

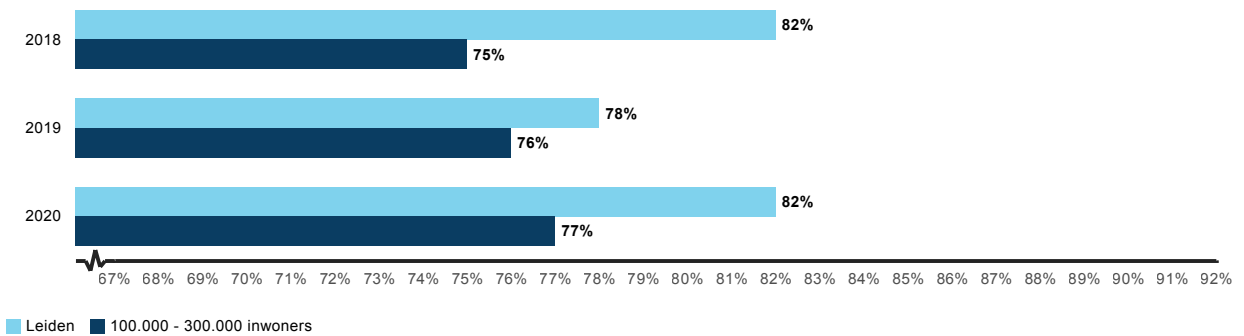
DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG HEB IK EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN

3.5 Percentage helemaal eens - helemaal oneens



Figuur 3.5: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (% helemaal eens - helemaal oneens), 2020.

3.6 Percentage (helemaal) eens



Figuur 3.6: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (% helemaal eens), 2018-2020.

De onderzoeksresultaten van een gemeente worden vergeleken met de gegevens van gemeenten die een vergelijkbare grootteklasse hebben. Er worden op [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) vijf grootteklassen onderscheiden. Zie het [overzicht](#) om te zien welke gemeenten tot welke grootteklassen behoren.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

De richtlijnen voor het afnemen van het onderzoek zijn vastgelegd in de [instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015](#).

Het onderzoek in de gemeente Leiden is onder de volgende condities uitgevoerd:

	Populatie (geregistreerde cliënten)	Bruto-steekproef (aangeschreven cliënten)	Netto-steekproef (geldige respons)
Leiden	8.130	1.224	407
100.000 - 300.000 inwoners	20.465	5.408	1.604

De gepresenteerde onderzoeksresultaten van 2020 hebben betrekking op het onderzoek dat in 2020 is uitgevoerd. In de periode maart 2020 tot en met juni 2020 zijn cliënten bevraagd op hun ervaringen. In de vragenlijst is bij vraag 1 tot en met 5 gevraagd ervaringen ouder dan 12 maanden te negeren. Deze bevraagde ervaringen hebben dus betrekking op de periode maart 2018 tot en met juni 2020. Bij vraag 6 tot en met 10 is niet gevraagd oudere ervaringen te negeren, dat deel van het onderzoek kan dus ook oudere ervaringen betreffen.

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO


Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) is een initiatief van de VWS en de VNG ontwikkeld met inbreng van een klankbordgroep van cliëntenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden en gemeenten (Almelo, Amersfoort, Amsterdam, Apeldoorn, Den Bosch, Den Haag, Drechtsteden, Ede, Eindhoven, Enschede, Heerlen, Helmond, Horst aan de Maas, Leidschendam-Voorburg, Purmerend, Roosendaal, Rotterdam, Tilburg, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Venlo, Zaanstad).

GERELATEERDE PRESENTATIES

Alle aangeleverde resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn opgenomen in de benchmarkinterface van [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl).

 [Onderzoeksresultaten CEO Wmo in de database](#)

De gegevens over de cliëntervaringen worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein en als aanvulling op de Burgerpeiling.

 [Rapport Burgerpeiling](#)

 [Rapport Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein](#)