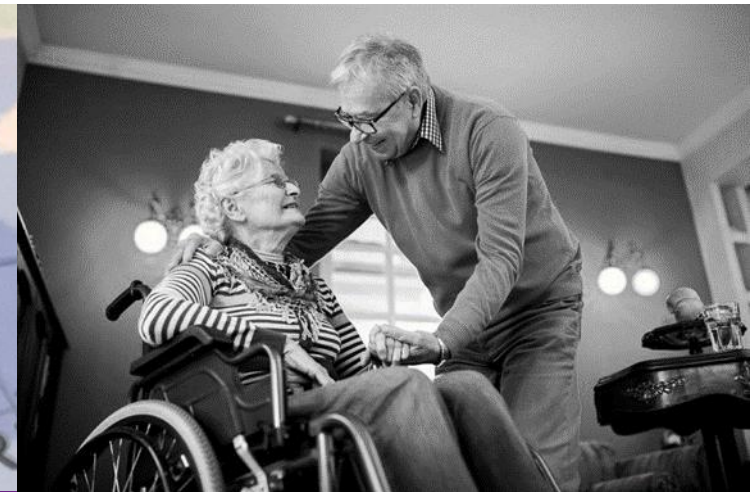




CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2025

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	7
Resultaten	10
• Contact met de gemeente	11
• Onafhankelijke cliëntondersteuning	15
• Het gesprek/huisbezoek	17
• Hulp/ondersteuning	22
• Kwaliteit	24
• Effect	27
• Verbeterpunten	29
• Afsluitende opmerkingen	30
Bijlage	31



INLEIDING



INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2025 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De vragenlijst is opgesteld samen met de gemeente. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep

Clënten die in 2025 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode

Online

Alle cliënten zijn per e-mail uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. Cliënten hebben de vragenlijst over zowel het contact met de gemeente (fase 1) als de kwaliteit en het effect van de hulp (fase 2) in één keer ingevuld.

Veldwerkperiode

November 2025 t/m april 2026

Respons

	Aangeleverd	Benaderd	Respons	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten 2025	293	158	54	34,2%	Niet representatief

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat respondenten die een vraag met "niet van toepassing" hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen. Waar mogelijk worden de resultaten van 2025 vergeleken met de resultaten van 2024 en 2023. Bij de interpretatie van deze vergelijking moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten niet representatief zijn.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Houd er hierbij rekening mee dat de resultaten niet representatief zijn.

Pluspunten

- 83% van de respondenten wist vooraf waar zij terecht kon met haar hulpvraag en 92% heeft hierover daadwerkelijk een gesprek gehad met de gemeente.
- Het gesprek met de gemeente wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,6. Tijdens het gesprek voelde 78% zich serieus genomen door de consulent en vond 71% dat er goed werd geluisterd. 85% wist vooraf duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden.
- 87% geeft aan dat de ontvangen hulp goed aansluit bij de hulpvraag en krijgt de hulp zoals afgesproken in het ondersteuningsplan.
- Het effect van de hulp wordt positief ervaren: 85% kan zich beter redden door de ondersteuning en 81% ervaart een betere kwaliteit van leven.

Aandachtspunten

- 20% van de respondenten geeft aan dat het aanvragen van hulp veel moeite heeft gekost.
- Ongeveer een zesde van de respondenten (16%) vond dat zij niet snel werd geholpen door de gemeente. Bij 18% duurde het langer dan drie maanden voordat de hulp daadwerkelijk startte.
- 35% vindt niet of twijfelt of zij genoeg hulp ontvangt om de hulpvraag goed op te lossen.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven:

- ❖ **Verkort de wachttijd en verbeter de snelheid van terugkoppeling**
Hoewel 62% aangeeft snel geholpen te zijn, is 16% hier ontevreden over en moest 18% langer dan drie maanden wachten op de start van de hulp. Heldere termijnen en tussentijdse updates kunnen bijdragen aan meer duidelijkheid en tevredenheid.
- ❖ **Doorloop het aanvraagproces om knelpunten te vinden**
20% van de respondenten zegt veel moeite te hebben ervaren bij het aanvragen van hulp. Ook in de open toelichting voor de verbeterpunten komt naar voren dat het aanvraagproces lang duurde en/of dat er niet goed werd geluisterd. Loop intern het proces van de aanvraag na en kijk waar in het proces nog verbetermogelijkheden zijn. Eventueel kan er middels een open toelichtingsvraag in het Cliëntervaringsonderzoek nog meer verdieping over dit onderwerp worden opgehaald.



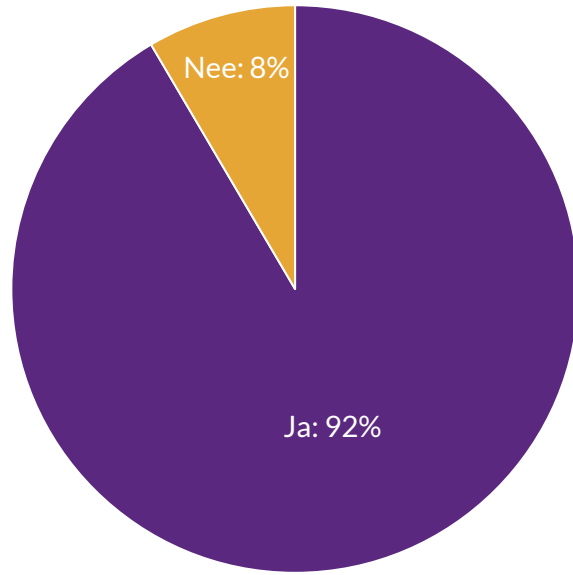
RESULTATEN

RESULTATEN | RUIM 90% VAN DE RESPONDENTEN HEEFT EEN GESPREK GEHAD MET DE GEMEENTE

CONTACT MET DE GEMEENTE (1/4)

Een grote meerderheid van de respondenten (92%) geeft aan in het afgelopen jaar een gesprek te hebben gehad met de gemeente over hun hulpvraag. Een aandeel van 8% van de ondervraagden heeft in de afgelopen periode geen gesprek gevoerd met de gemeente over de hulpvraag.

Heeft u in het afgelopen jaar een gesprek gehad met de gemeente over uw hulpvraag? (n=59)*



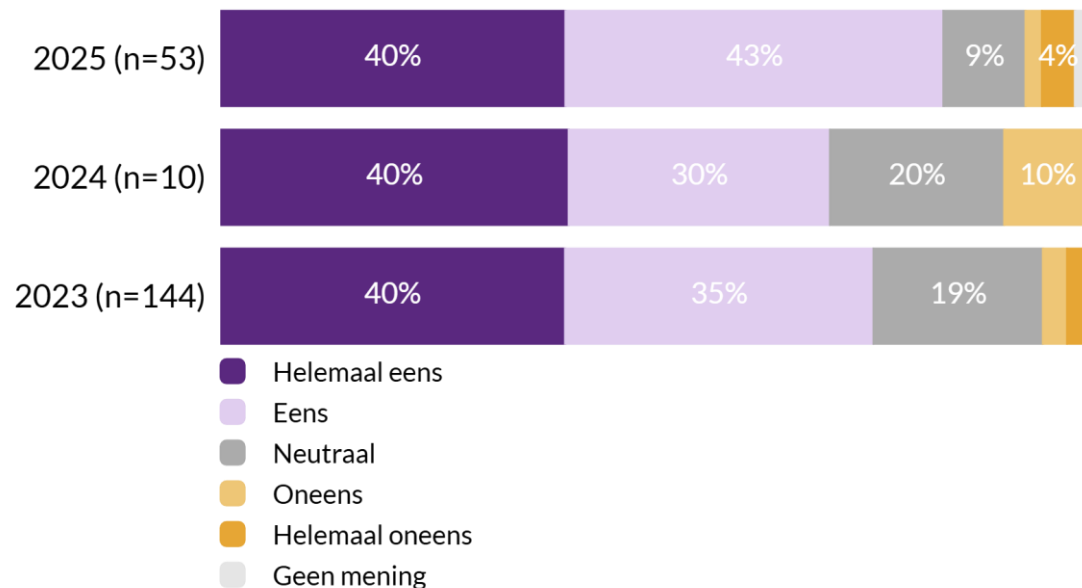
RESULTATEN | DE HELFT VAN DE RESPONDENTEN HEEFT ZELF CONTACT MET DE GEMEENTE GEZOCHT

CONTACT MET DE GEMEENTE (2/4)

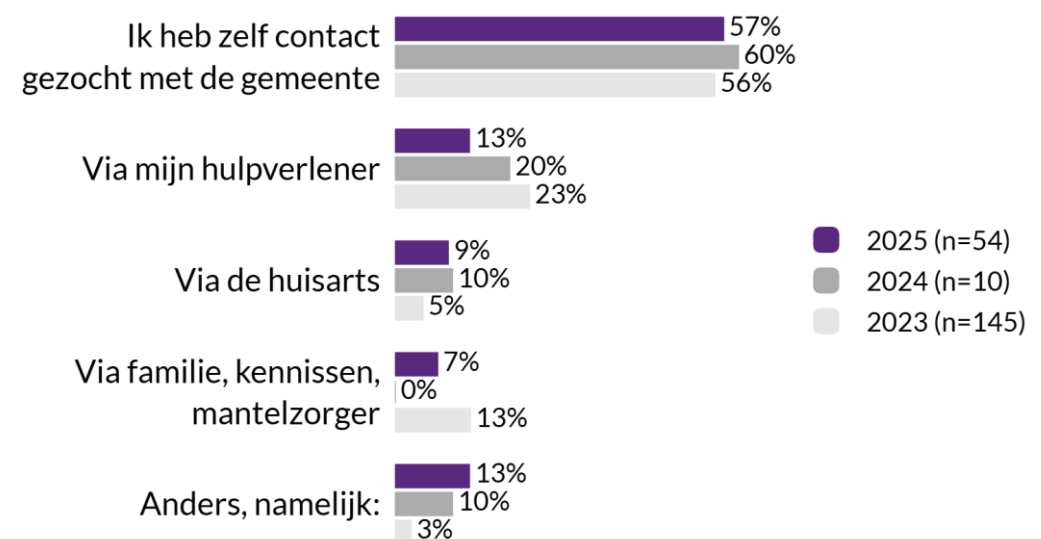
Een meerderheid van de respondenten (83%) wist in 2025 vooraf waar zij moest zijn met haar hulpvraag. Meer dan de helft van de respondenten (57%) heeft in 2025 zelf rechtstreeks contact gezocht met de gemeente. De overige respondenten zijn via andere diverse kanalen bij de gemeente terecht gekomen, waarbij de hulpverlener (13%) en de categorie 'Anders, namelijk' (13%) de meest voorkomende routes zijn na het zelf contact zoeken.

Bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente?

'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'



Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen?

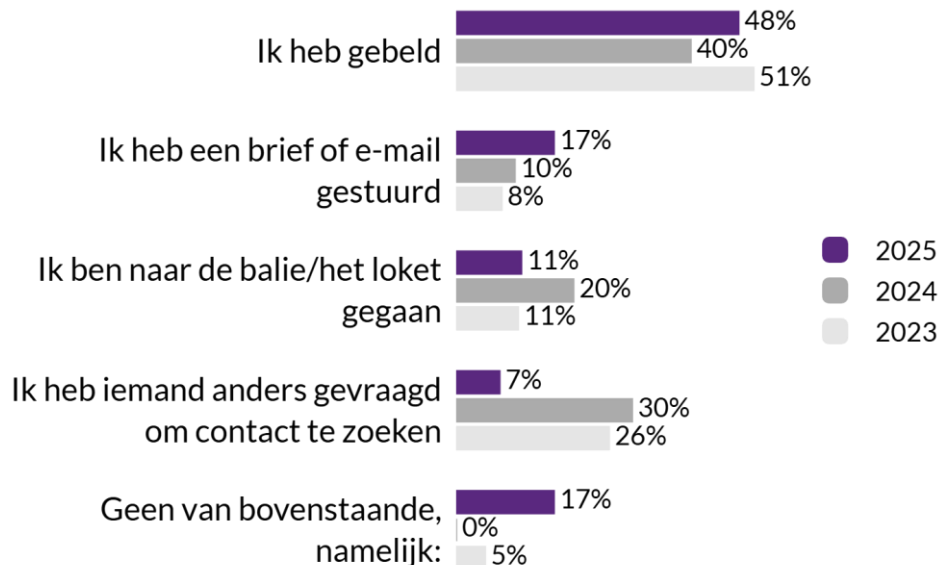


RESULTATEN | DE HELFT VAN DE RESPONDENTEN VOND HET CONTACT MET DE GEMEENTE PRETTIG

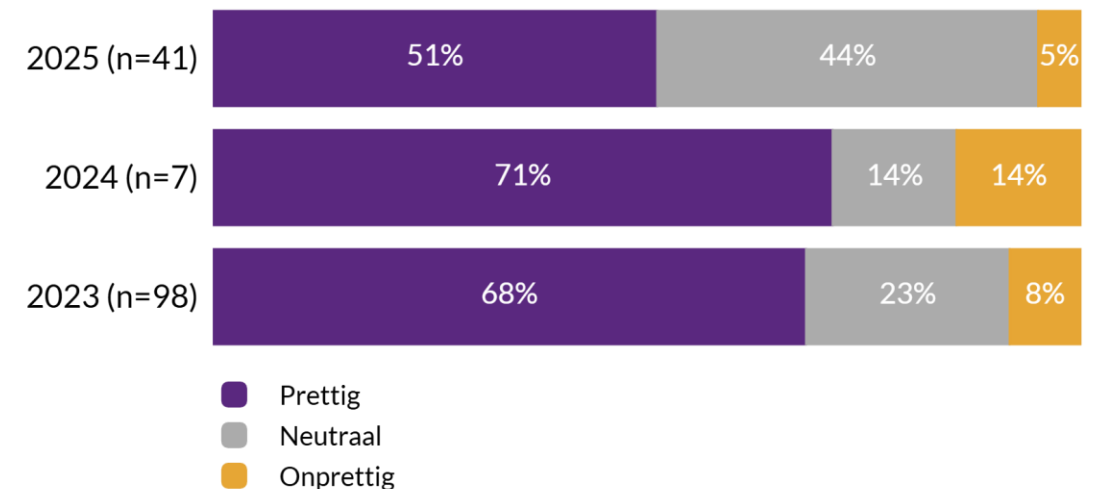
CONTACT MET DE GEMEENTE (3/4)

In 2025 is het telefonisch contact opnemen met de gemeente (48%) de meest gekozen methode om contact te zoeken met de gemeente. 17% van de respondenten heeft per brief of e-mail contact gezocht, nog eens 17% deed dit via een andere weg. Andere manieren die genoemd zijn, zijn bijvoorbeeld via de casemanager, de huisarts of via de revalidatie. Iets meer dan de helft van de respondenten (51%) heeft het contact met de gemeente in 2025 als prettig ervaren. 44% van de respondenten die zelf contact met de gemeente hebben gezocht neemt in 2025 een neutrale positie in over de ervaring met het contact, 5% vond dit onprettig.

Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente? (n=140)



Hoe heeft u dit contact ervaren?*

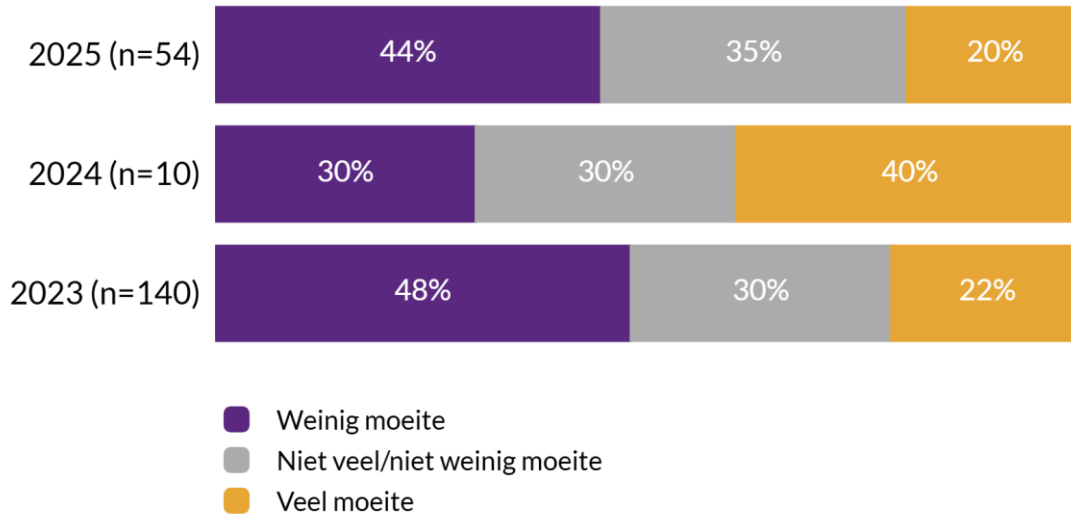


RESULTATEN | VIER TIENDE GEEFT AAN DAT HET AANVRAGEN VAN HULP WEINIG MOEITE HEEFT GEKOST

CONTACT MET DE GEMEENTE (4/4)

Voor 44% van de respondenten heeft het in 2025 weinig moeite gekost om hulp aan te vragen bij de gemeente. Een groep van 35% van de respondenten ervaarde in 2025 niet veel, maar ook niet weinig moeite om hulp aan te vragen. Het aandeel respondenten dat in 2025 veel moeite heeft ervaren met de hulpaanvraag is 20%.

Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen?

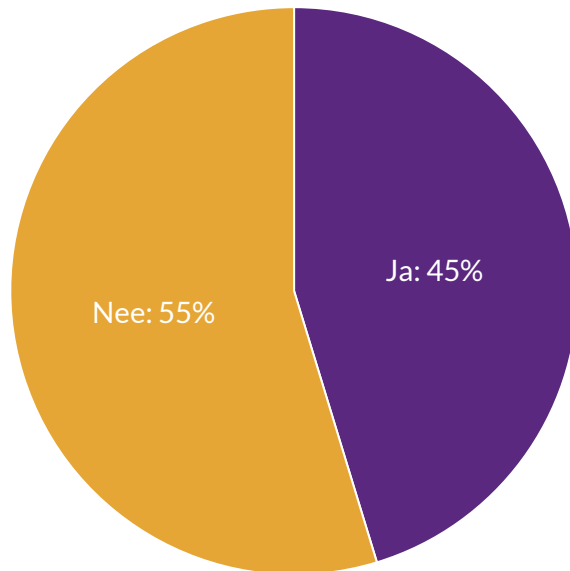


RESULTATEN | ACHT RESPONDENTEN ZOUDEN BEHOEFTE HEBBEN GEHAD AAN CLIËNTONDERSTEUNING

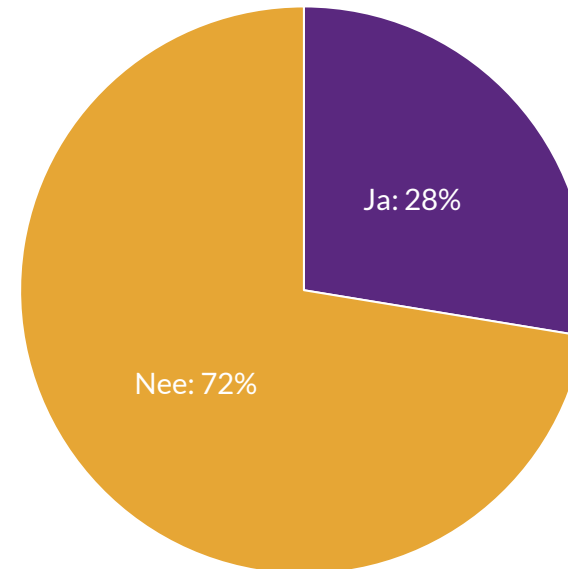
ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1/2)

Meer dan de helft van de respondenten (55%) wist vooraf niet dat er gebruikgemaakt kon worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2024: 50%, 2023: 73%). Van de groep die niet op de hoogte was van deze mogelijkheid, geeft 28% aan achteraf wel behoefte te hebben gehad aan een ondersteuner. De meerderheid van deze respondenten (72%) had achteraf gezien geen behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner (2024: 0%, 2023: 73%).

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=53)



Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner?* (n=29)

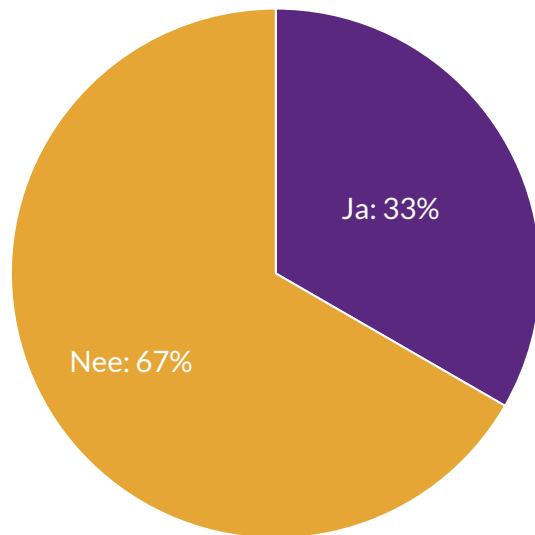


RESULTATEN | ACHT RESPONDENTEN HEBBEN GEBRUIK GEMAAKT VAN CLIËNTONDERSTEUNING

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2/2)

Een derde van de respondenten (33%) heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2024: 20%, 2023: 35%). De ruime meerderheid van de ondervraagden, namelijk 67%, heeft hier geen gebruik van gemaakt.

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?* (n=24)



Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner**?

“Niet nodig, heb al een coach die dezelfde functie uitoefent.”

“Omdat ik dacht dat het niet nodig was.”

“Mantelzorger regelt alles.”

“Omdat ik een ambulant begeleider van NAH Zorg heb, via de WMO.”

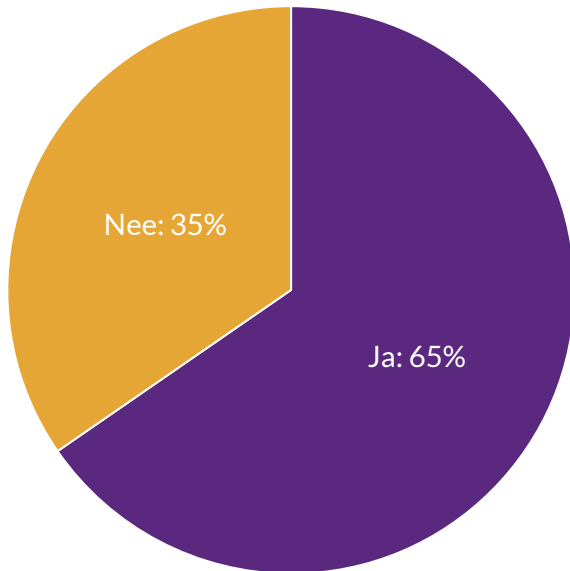
“Omdat ik de juiste ondersteuning kreeg via het gebiedsteam en de Wmo, dus ik denk dat ik het niet nodig heb, maar ik sta open voor meer info of een gesprek.”

RESULTATEN | TWEEDEDE VAN DE RESPONDENTEN WIST DAT ZIJ IEMAND MEE MOCHT VRAGEN

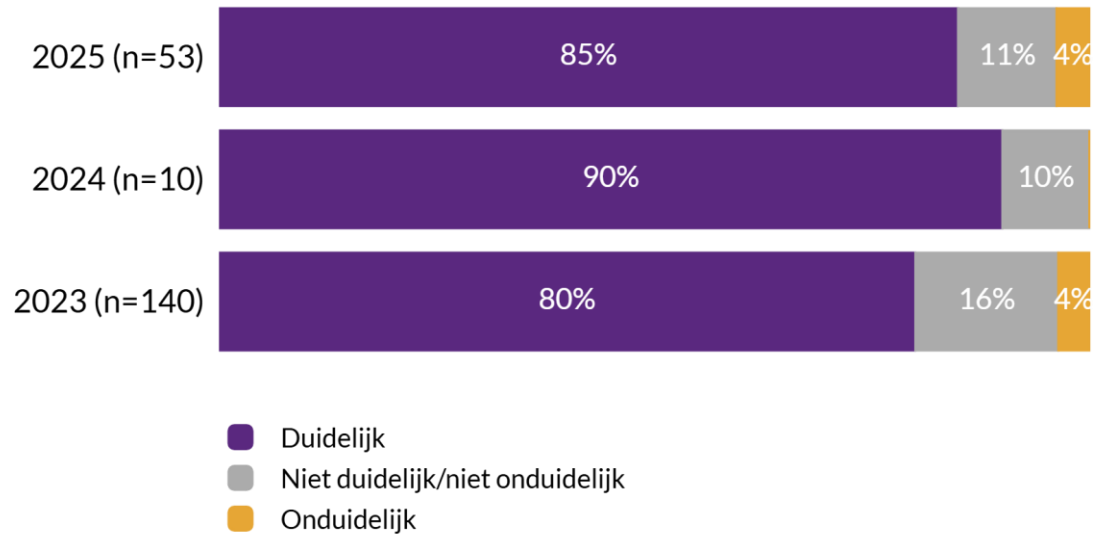
HET GESPREK/HUISBEZOEK (1/5)

Een meerderheid van de respondenten (65%) wist dat zij iemand ter ondersteuning mochten meevragen bij het gesprek. Ruim een derde (35%) was hier vooraf niet van op de hoogte. In 2025 ervaarde 85% van de respondenten de te bespreken onderwerpen als duidelijk. Een klein gedeelte (4%) vond de onderwerpen onduidelijk.

Wist u dat u iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning? (n=52)



Hoe duidelijk was het voor u welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden?

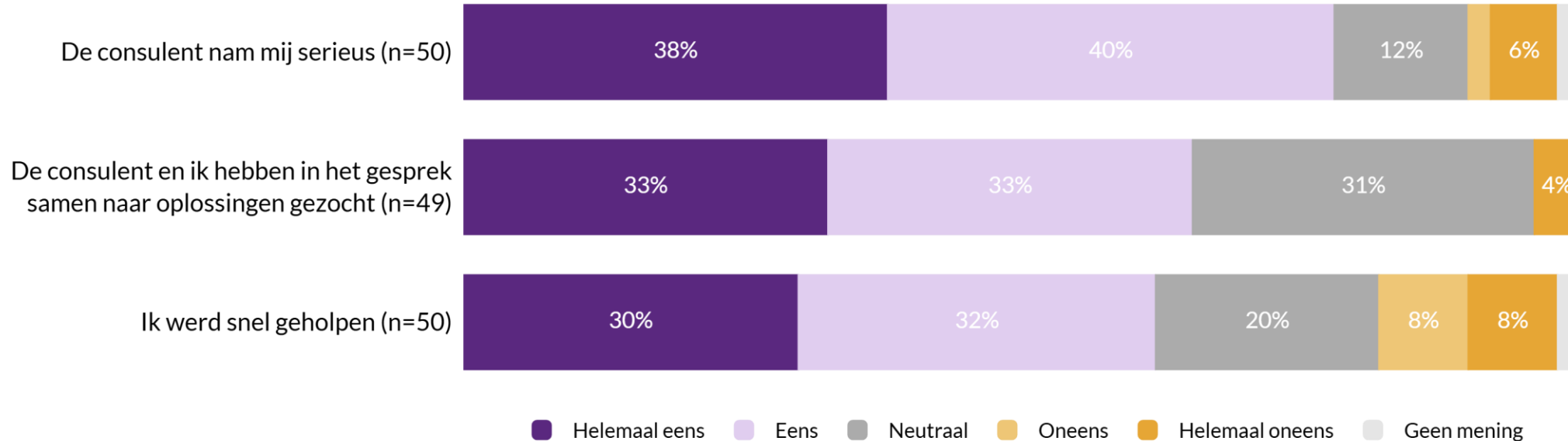


RESULTATEN | RUIM DRIEKWART GEEFT AAN DAT DE CONSULENT DE RESPONDENT SERIEUS NAM

HET GESPREK/HUISBEZOEK (2/5)

Vier op de vijf respondenten (78%) geven aan dat de consulent hen serieus nam tijdens het gesprek. Twee derde (66%) ervaart dat er samen naar oplossingen is gezocht, 31% staat hier neutraal in. Met de stelling "Ik werd snel geholpen" is 62% het (helemaal) eens, 20% is hierin neutraal en 16% is het (helemaal) oneens.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

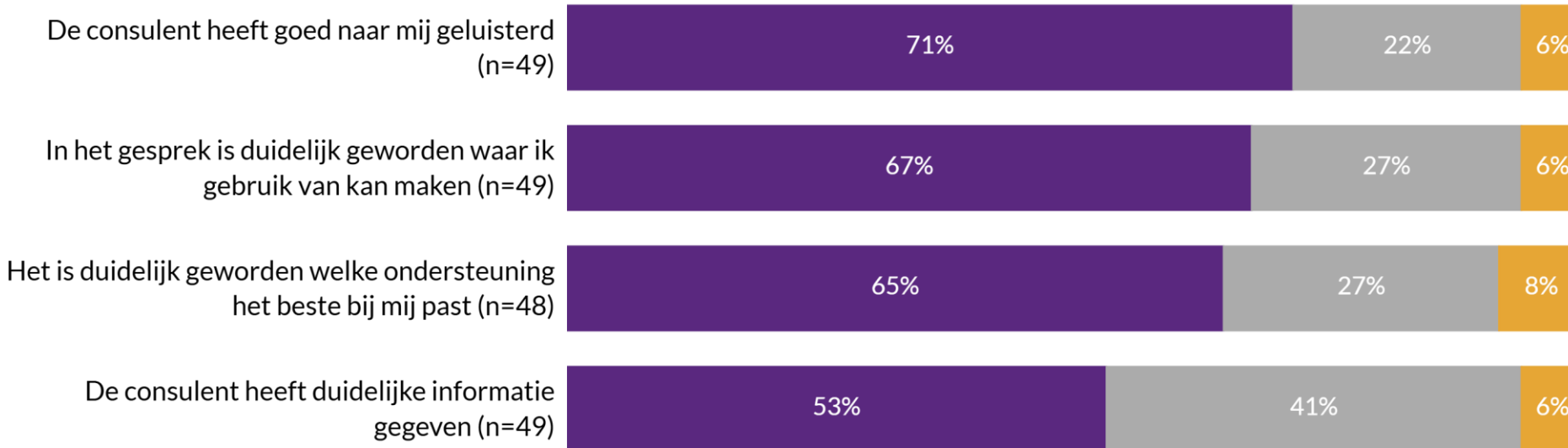


RESULTATEN | 71% VAN DE RESPONDENTEN HEEFT AAN DAT DE CONSULENT GOED HEEFT GELUSITERD

HET GESPREK/HUISBEZOEK (3/5)

Bijna driekwart van de respondenten (71%) is het eens met de stelling "De consulent heeft goed naar mij geluisterd". Ruim twee derde heeft door het gesprek duidelijkheid gekregen waar zij gebruik van kunnen maken (67%) en welke ondersteuning het beste past (65%). Het geven van duidelijke informatie scoort met 53% het laagst, wat mede komt door een opvallend grote neutrale groep van 41%.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het gesprek?



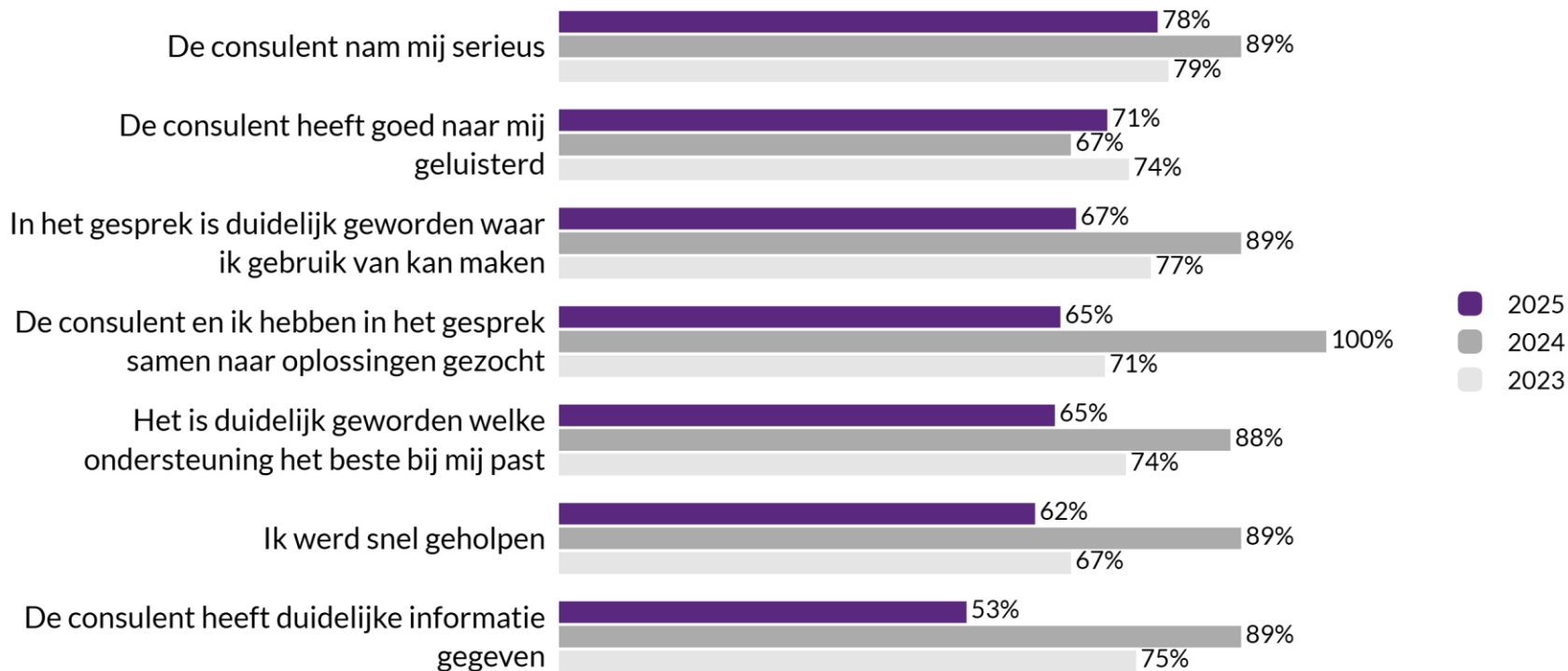
■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens

RESULTATEN

HET GESPREK/HUISBEZOEK (4/5)

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens

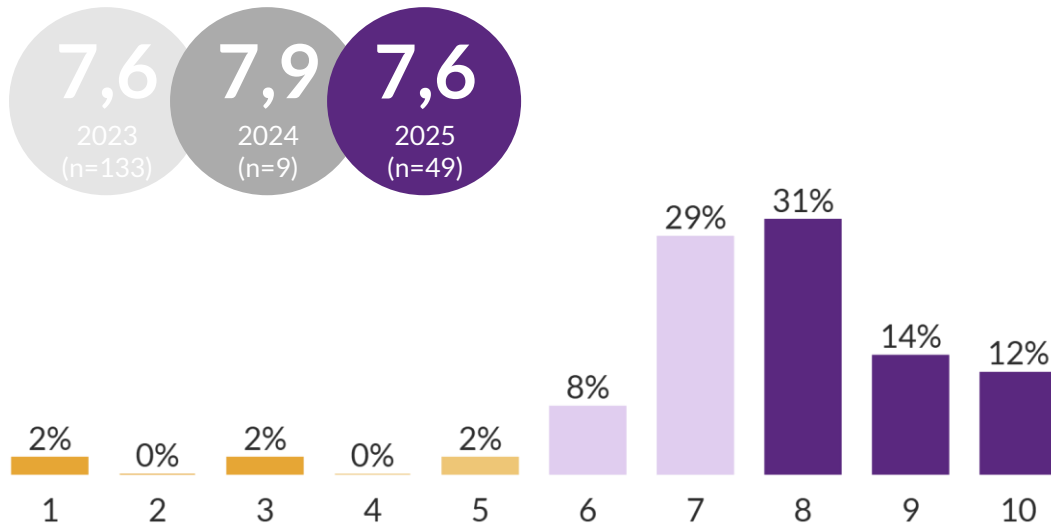


RESULTATEN | RESPONDENTEN GEVEN HET GESPREK GEMIDDELD EEN 7,6

HET GESPREK/HUISBEZOEK (5/5)

Het gemiddelde rapportcijfer voor het gesprek is in 2025 een 7,6. Een ruime meerderheid van 94% van de respondenten geeft het gesprek een voldoende (een 6 of hoger). De cijfers 7 (29%) en 8 (31%) worden het meest gegeven, terwijl 6% (3 in aantal) een onvoldoende geeft.

Welk cijfer geeft u het gesprek dat u met de consulent heeft gehad?

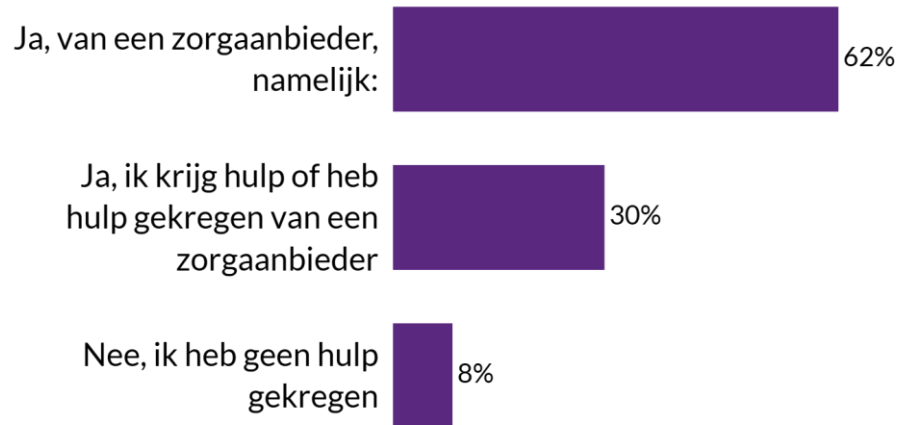


RESULTATEN | 92% VAN DE RESPONDENTEN KRIJGT HULP VAN EEN ZORGAANBIEDER

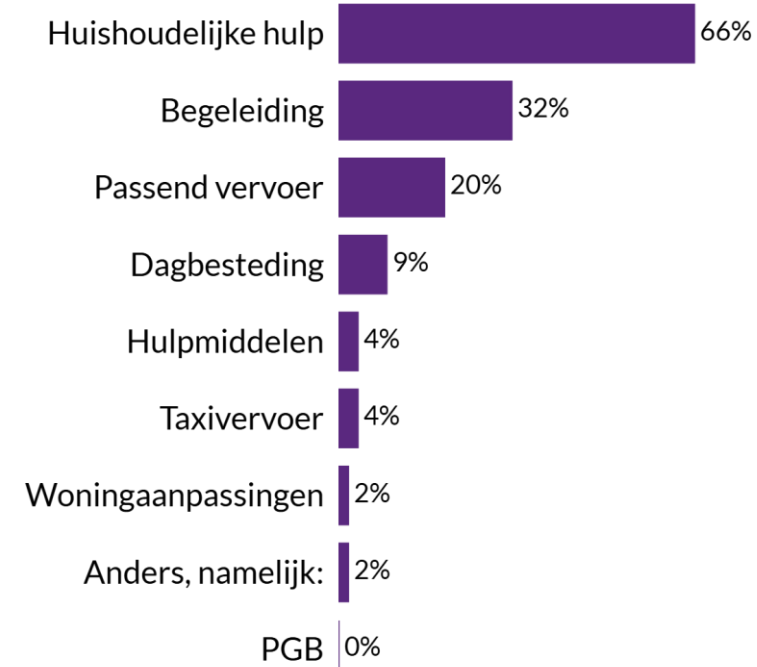
HULP/ONDERSTEUNING (1/2)

Een meerderheid van 92% ontving daadwerkelijk hulp na het gesprek. 8% van de respondenten kreeg uiteindelijk geen hulp. Met 66% is huishoudelijke hulp de meest ingezette ondersteuningsvorm.

Heeft u na het gesprek/huisbezoek met de consulent hulp gekregen? (n=61)



Welke hulp krijgt u momenteel of heeft u gekregen? (n=56)



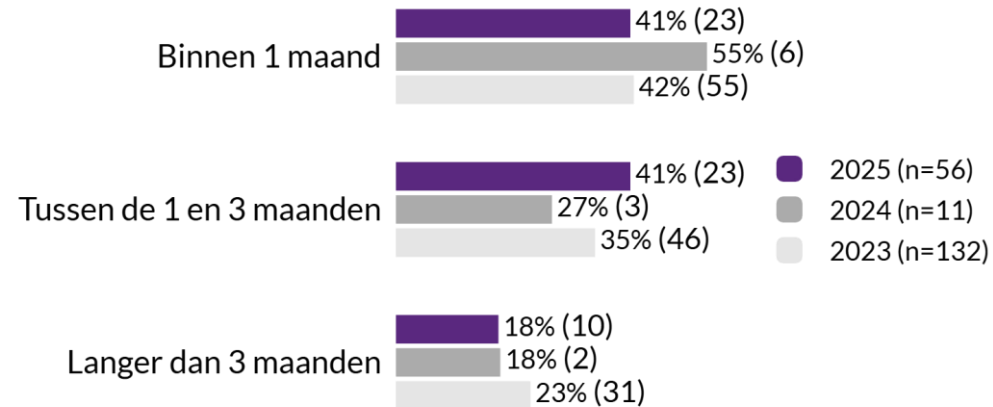
RESULTATEN | NEGEN VAN TIEN RESPONDENTEN HEEFT EEN DUIDELIJK BESLUIT ONTVANGEN

HULP/ONDERSTEUNING (2/2)

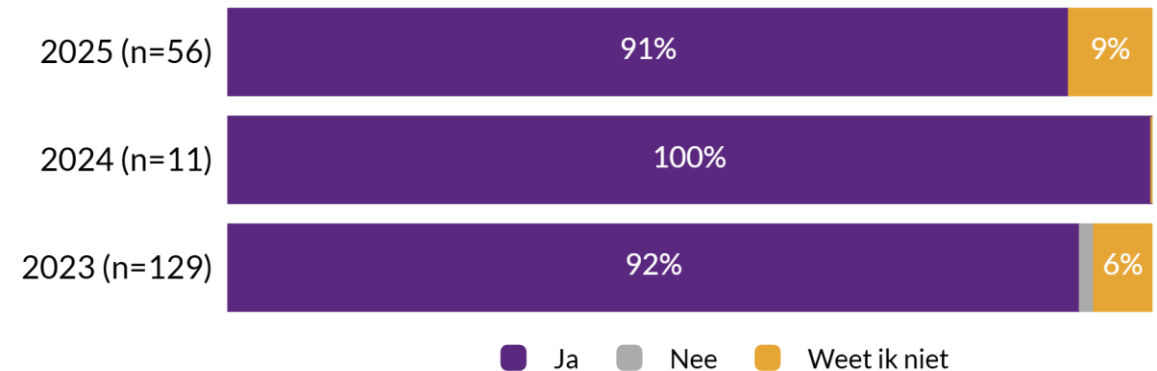
De start van de hulp was in 2025 verdeeld: bij 41% begon dit binnen één maand en bij nog eens 41% tussen de één en drie maanden. Bij een minderheid van 18% liet de start van de hulp langer dan drie maanden op zich wachten. In 2025 ontving de meerderheid van 91% een duidelijk besluit over welke hulp zij zouden krijgen en voor hoe lang.

Wanneer is de hulp gestart?

Het gaat hier om de tijd vanaf het ontvangen van de beschikking



Heeft u een duidelijk besluit ontvangen welke hulp u zou gaan ontvangen en voor hoe lang?

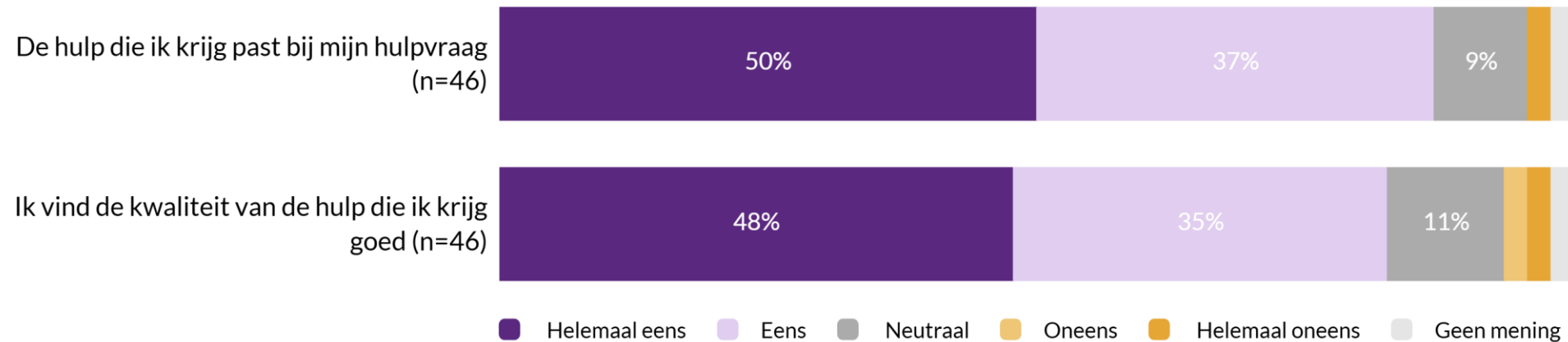


RESULTATEN | NEGEN VAN DE TIEN RESPONDENTEN KRIJGEN PASSENDE HULP

KWALITEIT (1/3)

Een ruime meerderheid van 87% van de respondenten geeft aan dat de ontvangen hulp goed aansluit bij hun specifieke hulpvraag. Daarnaast beoordeelt 83% van de ondervraagden de algehele kwaliteit van de geleverde ondersteuning als goed.

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?

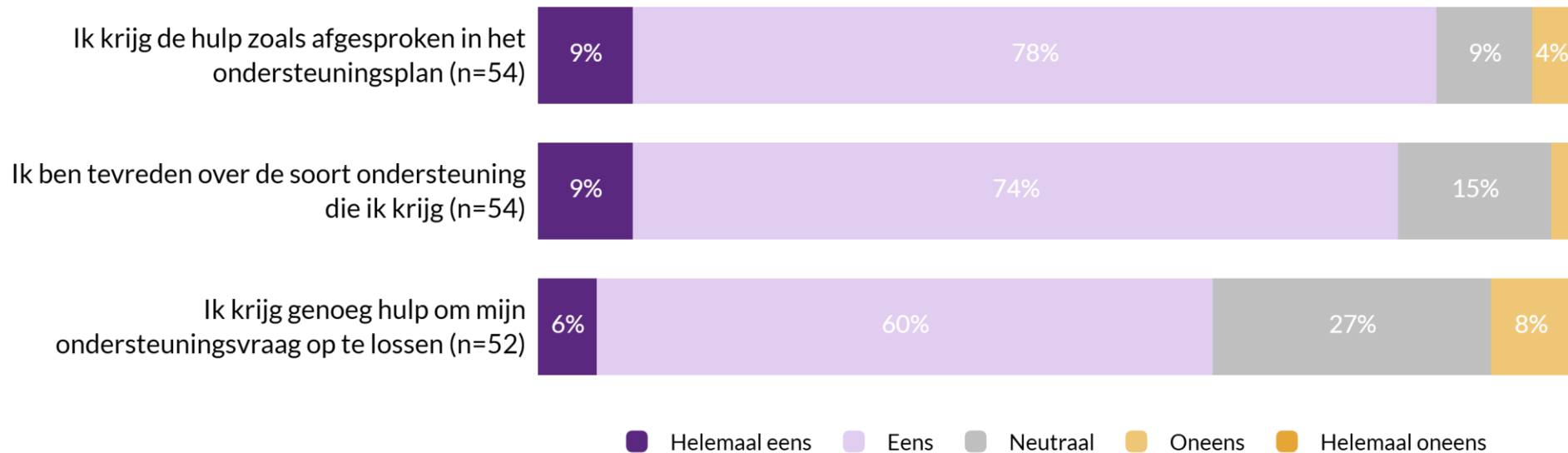


RESULTATEN | NEGEN VAN DE TIEN RESPONDENTEN KRIJGEN HULP ZOALS AFGESPROKEN

KWALITEIT (2/3)

Een ruime meerderheid van 87% van de respondenten geeft aan de hulp te ontvangen zoals afgesproken in het ondersteuningsplan. 83% van de ondervraagden is tevreden over de specifieke soort ondersteuning die zij krijgen. De stelling over het krijgen van genoeg hulp scoort met 66% het laagst, wat gepaard gaat met een relatief grote neutrale groep van 27%.

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?

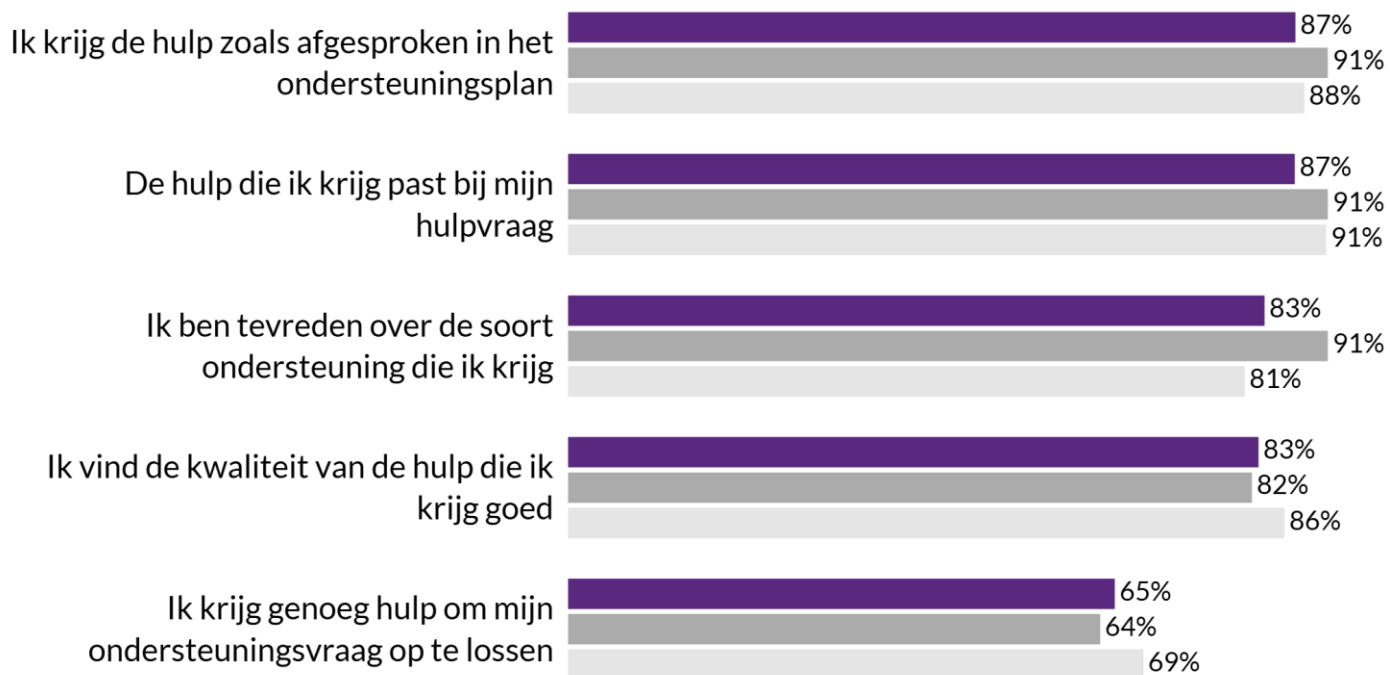


RESULTATEN

KWALITEIT (3/3)

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens



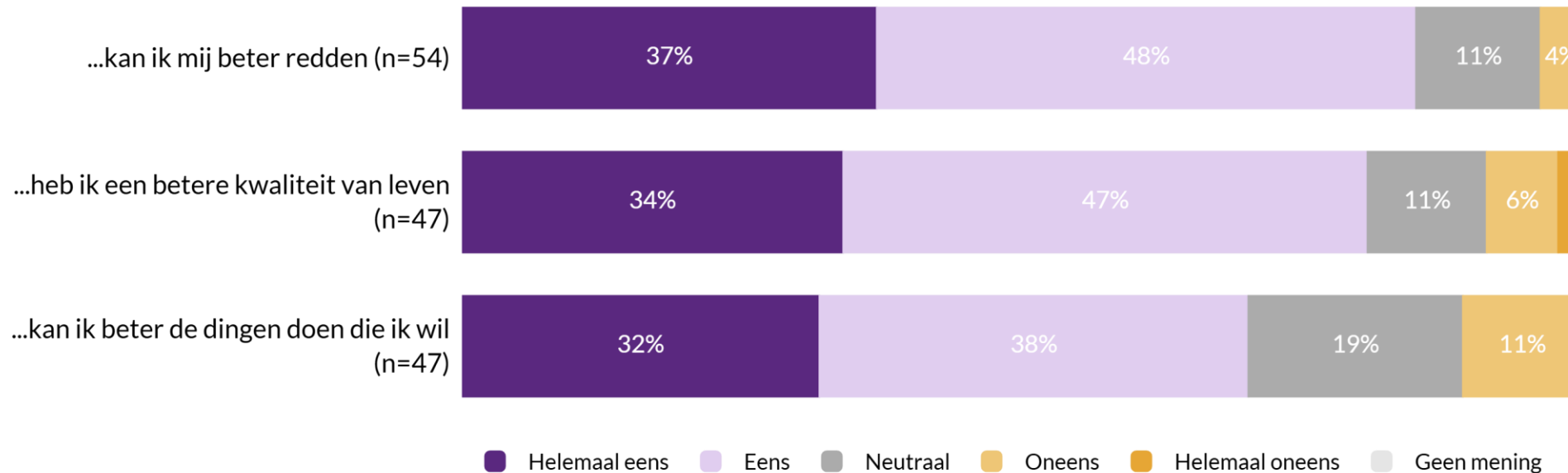
RESULTATEN | 85% VAN DE RESPONDENTEN GEEFT AAN DAT ZIJ ZICH BETER KUNNEN REDDEN

EFFECT (1/2)

Door de geboden ondersteuning geeft een ruime meerderheid van 85% aan zich beter te kunnen redden. Daarnaast ervaart 81% van de respondenten dankzij de hulp een betere algehele kwaliteit van leven. De stelling "Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil" krijgt met 70% de minste instemming en kent de grootste groep negatieve reacties (11%).

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?

Door de ondersteuning die ik krijg...



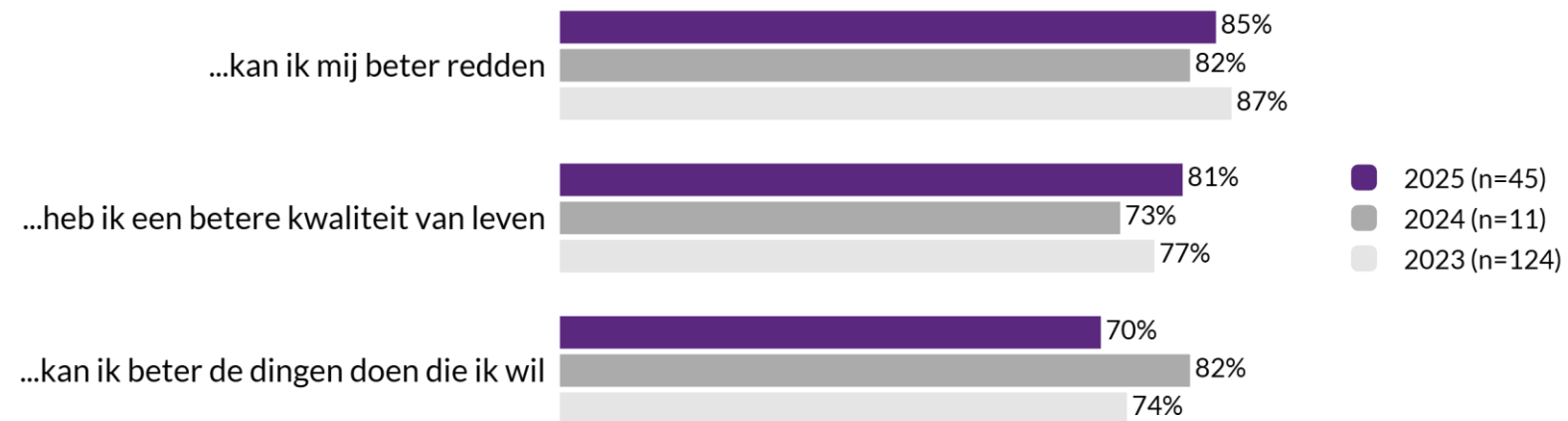
RESULTATEN

EFFECT (2/2)

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens

Door de ondersteuning die ik krijg...





RESULTATEN | ZOWEL VOOR DE GEMEENTE ALS VOOR DE ZORGAANBIEDER VERBETERPUNTEN

VERBETERPUNTEN

In twee open vragen hebben respondenten aan kunnen geven welke verbeterpunten zij hebben voor gemeente Weststellingwerf en/of de zorgaanbieder. In de onderstaande tekstvakken zijn de gegeven antwoorden samengevat.

Heeft u nog verbeterpunten voor de gemeente Weststellingwerf?

Verbeterpunten gemeente

- Ik ben tevreden/geen verbeterpunten
- Behoeftte aan langere indicaties om herhaalde aanvragen te voorkomen.
- Snellere reacties en kortere wachttijden gewenst.
- Meer persoonlijke en minder bureaucratische communicatie.
- Inwoners willen zich serieuzer genomen voelen.
- Afspraken en terugbelverzoeken beter nakomen.
- Meer passende en flexibele ondersteuning gewenst.
- Kwaliteit en organisatie van sommige zorgaanbieders kan beter.
- Vriendelijkere communicatie richting inwoners met een hulpvraag.

Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder?

Verbeterpunten zorgaanbieders

- Ik ben tevreden/geen verbeterpunten
- Zorgaanbieders mogen vaker informeren hoe het met cliënten gaat.
- Betere vervanging regelen bij ziekte of vakantie van vaste hulpverleners.
- Zorgaanbieders moeten zich beter aan afspraken houden.
- Meer continuïteit gewenst met vaste hulpverleners en vaste contactpersonen.
- Telefonische bereikbaarheid en terugbelverzoeken kunnen beter.
- Meer luisteren naar wensen van cliënten over tijden en ondersteuning.
- Kwaliteit en ervaring van sommige hulpverleners kan beter.
- Meer controle en evaluatie op de kwaliteit van de geboden hulp.



RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Zowel aan het einde van de vragenlijst over het contact als over de kwaliteit en het effect van de hulp hebben respondenten de mogelijkheid gehad om een algemene afsluitende opmerking achter te laten. Een aantal antwoorden is in de tekstballonnen weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

“Nee, alles verliep voorspoedig.”

“Ik snap dat er personeel tekort is maar hier had ik niets aan.”

“Het is daar vreselijk. Ik ben gewoon weg gestuurd toen ik daar in tranen aan kwam om hulp te vragen. Ik ben weg gestuurd. Ik mag de gemeente niet eens bellen.”

“Ben blij met de geboden hulp en heb dit ook hard nodig.”

“Geen. Ziekte is overmacht, niets ten nadele van de hulpverlener zelf!”

“Ik heb dit gesprek als heel prettig ervaren.”

“Verslag van gesprek kan beter. Diverse zaken klopten niet.”

“In beginsel bij aanmelden de afspraken na komen . Ook al is er te weinig man/vrouw kracht ...telefoon is kort in tijd en dan beloftes nakomen.”

“Het wordt allemaal zoveel moeilijker gemaakt als noodzakelijk. Mensen die altijd hebben gewerkt, klaar gestaan voor anderen worden niet goed geholpen. Bijvoorbeeld de bijstand zit ik al 4 maanden op te wachten dat kan gewoon niet.”



BIJLAGE



BIJLAGE I | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

