

Samenvatting rapport Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2025:

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten.

Magis heeft namens de Gemeente Woensdrecht in 2025 doorlopend cliënten benadert die gebruik hebben gemaakt van het individuele maatwerk in het kader van Wmo van onze gemeente om hen te vragen naar hun ervaringen. Over deze ervaringen van het jaar 2025 hebben zij onlangs een rapport uitgebracht.

Het cliëntervaringsonderzoek bestaat uit twee verschillende vragenlijsten die op 2 momenten worden uitgevraagd, namelijk Fase 1: contact en Fase 2: kwaliteit en effect. In tegenstelling tot 2023 en 2024 kon er voor 2025 geen volledig representatief rapport worden opgesteld vanwege onvoldoende respons in fase 2. Fase 1 wel representatief, fase 2 is richtinggevend.

Bij fase 1 zijn van 653 personen die zijn aangeschreven/gesproken, 290 afgeronde vragenlijsten ontvangen. Bij fase 2 zijn van 637 personen die zijn aangeschreven/gesproken, 241 afgeronde vragenlijsten ontvangen.

De cijfers laten een positief beeld zien over de Wmo.

Contact

Hieruit komt naar voren dat 80% van de ondervraagden het contact met de gemeente prettig vond (2024: 76%). De meeste cliënten hebben telefonisch contact gezocht (48%).

83% wist waar men moest zijn met de hulpvraag (2024: 87%). Slechts 7% wist niet waar men moest zijn. 94% gaf aan dat het weinig of niet veel moeite kostte om hulp aan te vragen.

62% wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van deze groep had 16% hier wel behoefte aan gehad.

Het gesprek:

91% voelde zich door de medewerkers serieus genomen (2024: 92%). 84% van de ondervraagden voelde zich snel geholpen (2024: 84%), slechts 7% geeft aan niet snel geholpen te zijn (2024: 7%).

87% vindt dat de medewerker goed heeft geluisterd (2024: 90%) en 88% vindt dat de medewerker duidelijke informatie heeft gegeven (2024: 88%). Voor 86% is het duidelijk geworden welke voorziening/ondersteuning het beste bij haar past (2024: 87%).

Het gesprek met de Wmo-consulent/adviseur wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,2 (2024: 8,3, 2023: 8,2), 7% geeft een onvoldoende (5 of lager).

Hulp/ondersteuning:

92% van de respondenten heeft na het gesprek met de medewerker ook daadwerkelijk hulp gekregen (2024: 95%). De meeste ondervraagden krijgen huishoudelijke hulp (69%) of een scooter (14%).

De meest genoemde zorgaanbieders zijn TWB (31%), Deeltaxi West-Brabant (PZN) (20%) en Actiefzorg (19%). Deze worden respectievelijk met een 8,1, een 8,0 en een 7,5 gewaardeerd. Het gemiddelde voor de zorgaanbieders komt op een 7,9 (2024: 8,1).

Kwaliteit:

85% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgt goed (2024: 88%) en 83% benoemt dat de ondersteuning die zij krijgt past bij de hulpvraag (2024: 89%). De overgrote meerderheid van de cliënten krijgt de hulp zoals afgesproken, namelijk 87% (2024:86%). 10% geeft aan dat zij niet genoeg hulp ontvangen.

Effect:

Door de hulp die zij krijgt kan 81% zich beter redden (2024: 86%), 77% geeft aan een betere kwaliteit van leven te ervaren door de hulp (2024: 83%).

Aanbevelingen:

Op basis van de resultaten geeft Magis de volgende aanbevelingen:

Besteed gericht aandacht aan de ervaringen van jongere cliënten (18–34 jaar)

Ondanks de kleinere omvang van de jongste doelgroep (tot 34 jaar), lijkt er een trend te ontstaan waarbij jongere cliënten minder tevreden zijn over het contact en de moeite die zij ervaren bij het aanvragen van hulp dan oudere cliënten. Dit maakt het aannemelijk dat hier sprake is van een inhoudelijk relevant signaal. Hoewel deze groep dus relatief klein is binnen de Wmo-populatie en de respons daarmee ook beperkt, wijzen de resultaten op een consistent minder positieve ervaring van het contact met de gemeente. Kijk naar opties voor verdiepend (bijvoorbeeld kwalitatief) onderzoek om te achterhalen welke factoren hieraan bijdragen, met specifieke aandacht voor communicatie, verwachtingen rondom zelfredzaamheid en de rol van het sociaal netwerk. Gebruik deze inzichten om de beoordeling van de hulpvraag en de geboden ondersteuning beter te laten aansluiten bij de individuele situatie, en te voorkomen dat deze onbedoeld wordt beïnvloed door algemene aannames die samenhangen met leeftijd.

Deel de uitkomsten van het onderzoek met medewerkers en cliënten

Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de medewerkers, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat gemeente Woensdrecht het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven. Bovendien kan het intern delen van de resultaten ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot. Medewerkers raken wellicht gemotiveerd om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met eventuele verbeterpunten. De resultaten kunnen worden gedeeld via een factsheet, waarin de belangrijkste bevindingen overzichtelijk en in één oogopslag worden gepresenteerd.

Deze aanbevelingen worden intern besproken.

De gegevens over de rapportage zullen voor 1 juli worden aangeboden aan het ministerie.