MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2025

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeente SLUIS

3 april 2026



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**8**
Resultaten	**11**
• Mantelzorger	12
• Contact	14
• Onafhankelijke cliëntondersteuner	17
• Kwaliteit/effect	18
• Afsluitende opmerkingen	20
Bijlage	**22**



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. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Cliënten die in 2025 een aanvraag hebben gedaan voor, of gebruik hebben gemaakt van, een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode

Schriftelijk en online
Cliënten zijn per brief uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. In deze brief ontvingen zij persoonlijke inloggegevens om online deel te nemen, evenals een schriftelijke vragenlijst die zij konden invullen en per post retourneren.

Veldwerkperiode

Oktober 2025 t/m maart 2026
Er zijn twee meetmomenten geweest. In oktober 2025 zijn cliënten bevraagd die in de periode januari t/m juni 2025 een aanvraag hebben gedaan of ondersteuning hebben ontvangen. In maart 2026 zijn cliënten bevraagd die in de periode juli t/m december 2025 een aanvraag hebben gedaan of ondersteuning hebben ontvangen.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

Respons

	Populatie	Benaderd	Respons	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten 2025	564	564	183	32,5%	Richtinggevend: 95% / 5,96%
Cliënten 2024	500	500	216	43,2%	Richtinggevend: 95% / 5,03%
Cliënten 2023	500	500	253	50,6%	Representatief: 95% / 4,33%

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat antwoorden met 'niet van toepassing' buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit is gedaan om een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te schetsen. Hierdoor kan het aantal respondenten per vraag afwijken van het totaal aantal deelnemers aan het onderzoek.

Daarnaast kunnen percentages in de tekst licht afwijken van de som van categorieën zoals 'Helemaal mee eens' en 'Mee eens' (of vergelijkbare antwoordcategorieën). Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. Vragen waarop minder dan drie respondenten hebben geantwoord, zijn niet opgenomen in het rapport. Dit is gedaan om de anonimiteit van deelnemers te waarborgen en te voorkomen dat conclusies worden getrokken op basis van een te beperkt aantal waarnemingen.

Waar mogelijk worden de resultaten van 2025 vergeleken met die van 2024 en 2023. Aangezien de resultaten van 2025 en 2024 niet representatief maar wel richtinggevend zijn, worden er geen tekstuele vergelijkingen gemaakt.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- Respondenten zijn positief over het contact met de gemeente. Zo zegt 81% van de respondenten dat de medewerker hen serieus nam tijdens het gesprek, heeft 76% samen naar oplossingen gezocht en 73% wist waar zij moest zijn met een hulpvraag.
- De kwaliteit en het effect van de ondersteuning worden door respondenten positief ervaren. Zo krijgt 86% van de respondenten hulp die past bij de hulpvraag en kan ook 86% zich beter redden door de ondersteuning. 83% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed.

Aandachtspunten

- 24% van de cliënten is het (helemaal) niet eens met de stelling ‘Ik werd snel geholpen’. De wachttijden voor het ontvangen van zorg blijven daarmee een aandachtspunt. Ga na waar in het proces er verbeteringen kunnen worden aangebracht en communiceer duidelijk naar cliënten wanneer zij wat kunnen verwachten zodat de juiste verwachting ontstaat. Ook het doorlopen van een klantreis kan hierbij helpend zijn.
- 86% van de cliënten wist niet dat zij gebruik konden maken van de hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De informatievoorziening met betrekking tot de mogelijkheden van het inzetten van de cliëntondersteuner verdient meer aandacht.



RESULTATEN

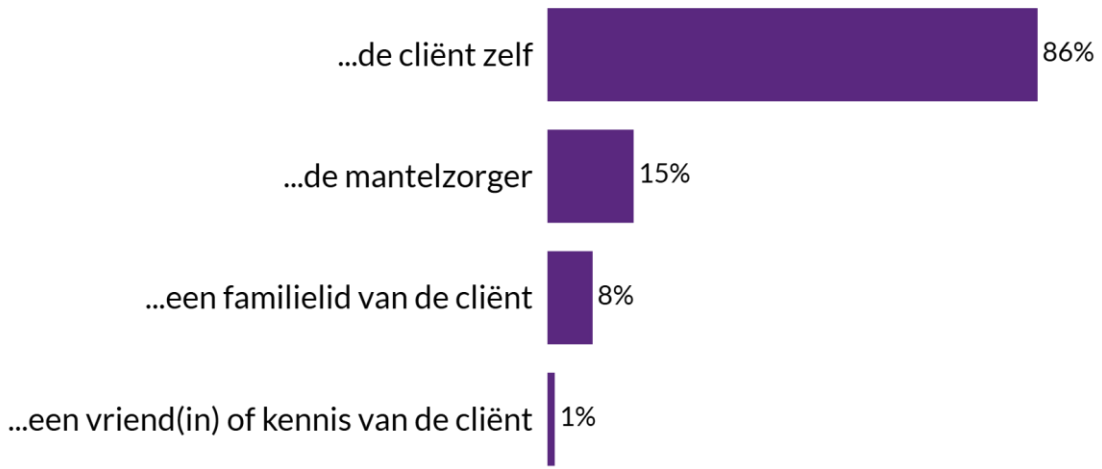
RESULTATEN | 86% VAN DE CLIËNTEN VULDE ZELF DE VRAGENLIJST IN

MANTELZORGER (1/2)

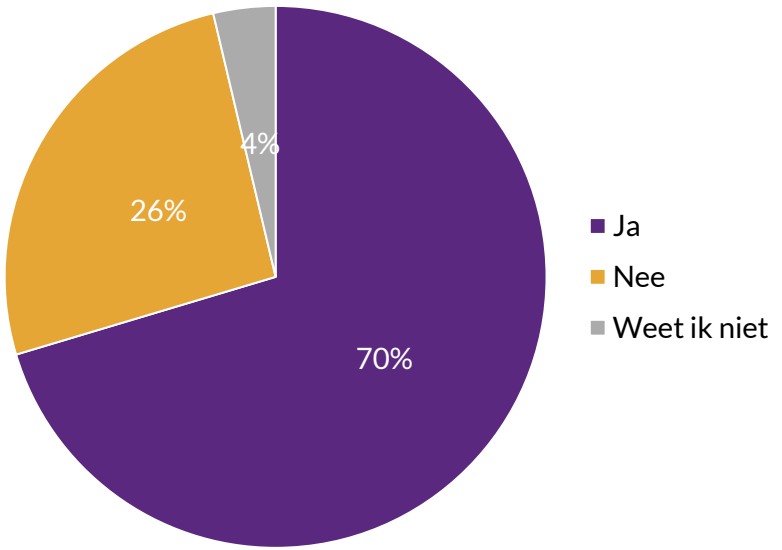
Respondenten zijn als eerste gevraagd wie de vragenlijst invult. De vragenlijst over het jaar 2025 werd door 86% van de respondenten ingevuld door de cliënt zelf, 15% geeft aan de mantelzorger te zijn en 8% is een familielid van een cliënt met een Wmo-voorziening. Op basis van deze vraag zijn er aanvullende vragen gesteld aan respondenten die aan hebben gegeven mantelzorger te zijn. Van de respondenten die aan hebben gegeven in 2025 mantelzorger te zijn, heeft 70% (2024: 61%, 2023:47%) dit ook bij de gemeente gemeld.

Wie vult de vragenlijst in? (n=181)
U kunt meerdere antwoorden kiezen

Ik ben...



Heeft u bij de gemeente gemeld dat u mantelzorger bent? (n=27)*



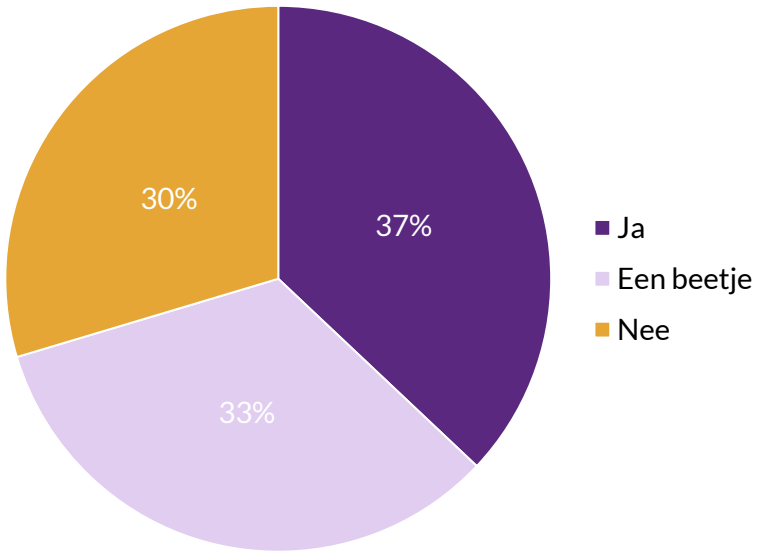
*) Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die aan hebben gegeven mantelzorger te zijn.

RESULTATEN | DE HELFT VAN DE MANTELZORGERS MAAKT GEEN GEBRUIK VAN ONDERSTEUNING

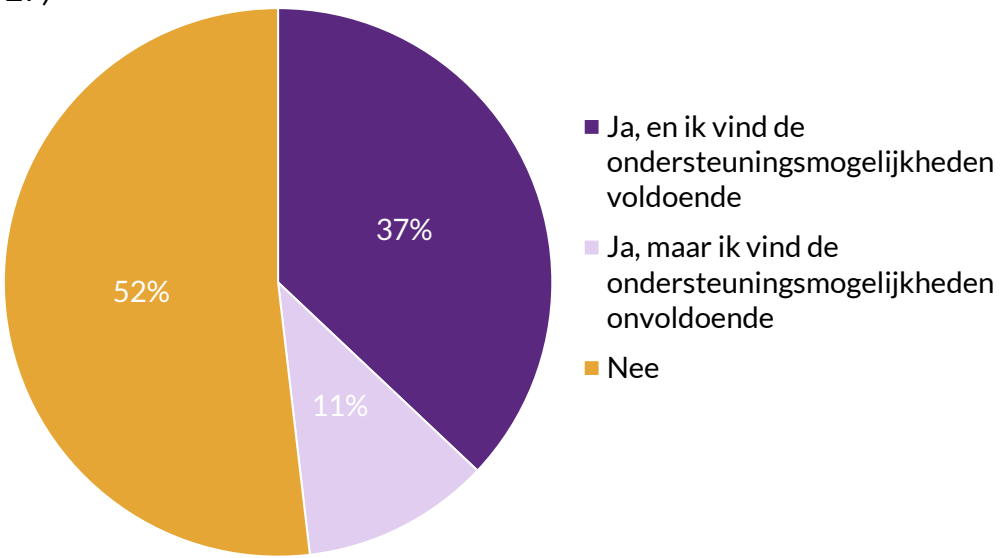
MANTELZORGER (2/2)

Mantelzorgers zijn gevraagd of zij bekend zijn met de (ondersteunings)mogelijkheden voor mantelzorgers vanuit de gemeente. Ruim een derde (37%) is hier bekend mee, nog een derde (33%) een beetje bekend en 30% is hier niet mee bekend. Daarnaast zijn respondenten gevraagd of zij gebruik maken van deze ondersteuningsmogelijkheden, waarbij meer dan de helft van de respondenten (52%) aangeeft geen gebruik te maken van de mogelijkheden. 37% geeft aan hier gebruik van te maken en het aanbod voldoende te vinden en 11% maakt ook gebruik van de mogelijkheden maar vindt het aanbod onvoldoende. Respondenten konden in een open antwoord toelichten wat zij nog missen in het aanbod. Zo zeggen respondenten: *"Ik weet niet hoe de gemeente mij kan ondersteunen"* en *"Nee ik mis heel veel info over hoe en wat, ik ondersteun mijn opa om mijn moeder te ontlasten."*

Bent u bekend met de mogelijkheden voor mantelzorgers? (n=27)*



Maakt u/uw mantelzorger gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden bij de gemeente? (n=27)*



*) Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die aan hebben gegeven mantelzorger te zijn.

RESULTATEN | HELFT VAN DE RESPONDENTEN ZOCHT ZELF CONTACT MET DE GEMEENTE

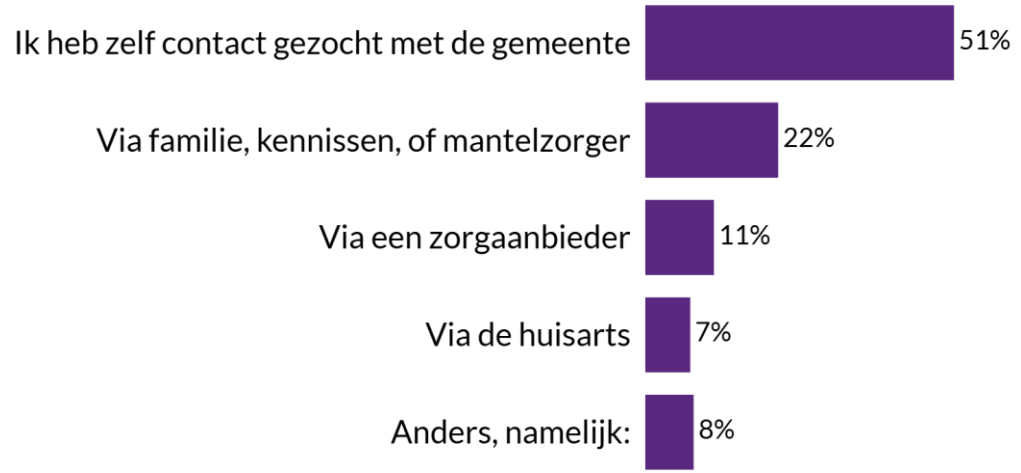
CONTACT (1/3)

De meeste respondenten die zich met een hulpvraag bij de gemeente meldden, hebben vooraf al geprobeerd hun probleem zelf of met steun uit hun omgeving op te lossen. Ongeveer de helft van de respondenten (52%) kreeg steun van familie, vrienden of kennissen. Daarnaast schakelde ruim een kwart zelf huishoudelijke hulp in (28%), kreeg 25% medische ondersteuning zoals fysiotherapie of ergotherapie en kocht 24% zelf een hulpmiddel. Respondenten zijn ook gevraagd hoe zij bij de gemeente terecht zijn gekomen, hieruit blijkt dat de helft van de respondenten (51%) zelf contact heeft gezocht, 22% via familie, kennissen of mantelzorger bij de gemeente kwam en 11% via een zorgaanbieder.

U heeft zich gemeld bij de gemeente met een hulpvraag. Wat heeft u daarvoor zelf al geprobeerd om uw probleem op te lossen? (n=174)
U kunt meerdere antwoorden kiezen



Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen? (n=177)

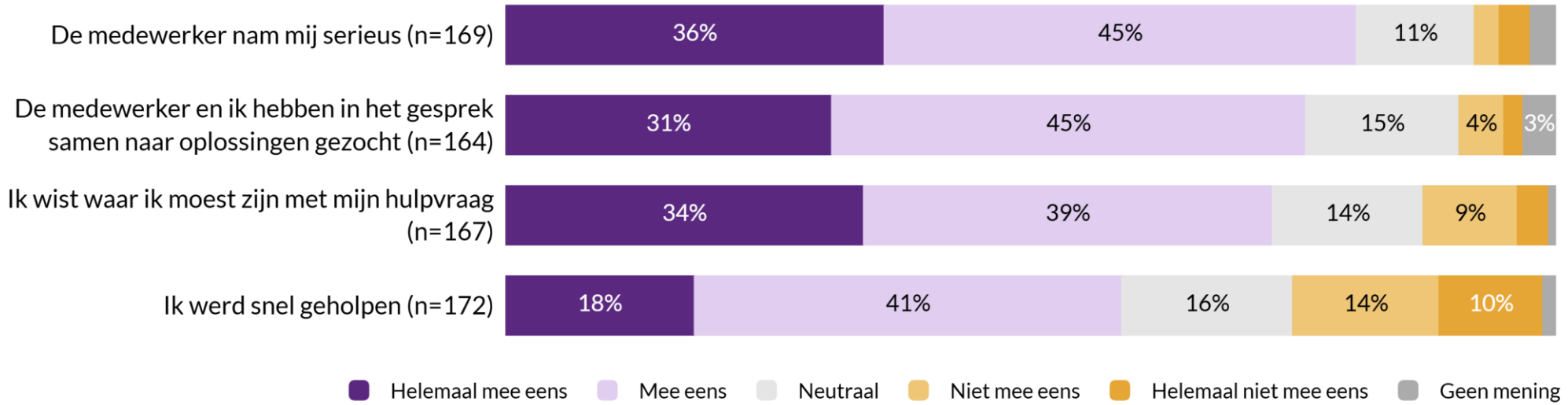


RESULTATEN | VIER OP DE VIJF VOELDE ZICH SERIEUS GENOMEN DOOR DE MEDEWERKER

CONTACT (2/3)

Respondenten hebben het contact met de gemeente overwegend positief beoordeeld. Zo voelde 81% van de respondenten zich serieus genomen en heeft 76% samen met de medewerker naar oplossingen gezocht. 73% van de respondenten wist waar zij moest zijn met een hulpvraag, 12% wist dit niet. Deze 12% is gevraagd een tip te geven hoe dit verbeterd kan worden. Een aantal respondenten geeft als tip meer bekendheid aan de ondersteuning te geven door middel van informatie te verspreiden op sociale- en lokale media. Daarnaast is 59% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen', tegenover 24% die het hier (helemaal) niet mee eens is. Respondenten die lang hebben gewacht zeggen dat zij bijvoorbeeld twee à drie maanden hebben moeten wachten op huishoudelijke hulp en/of het gebruik van de regiotaxi.

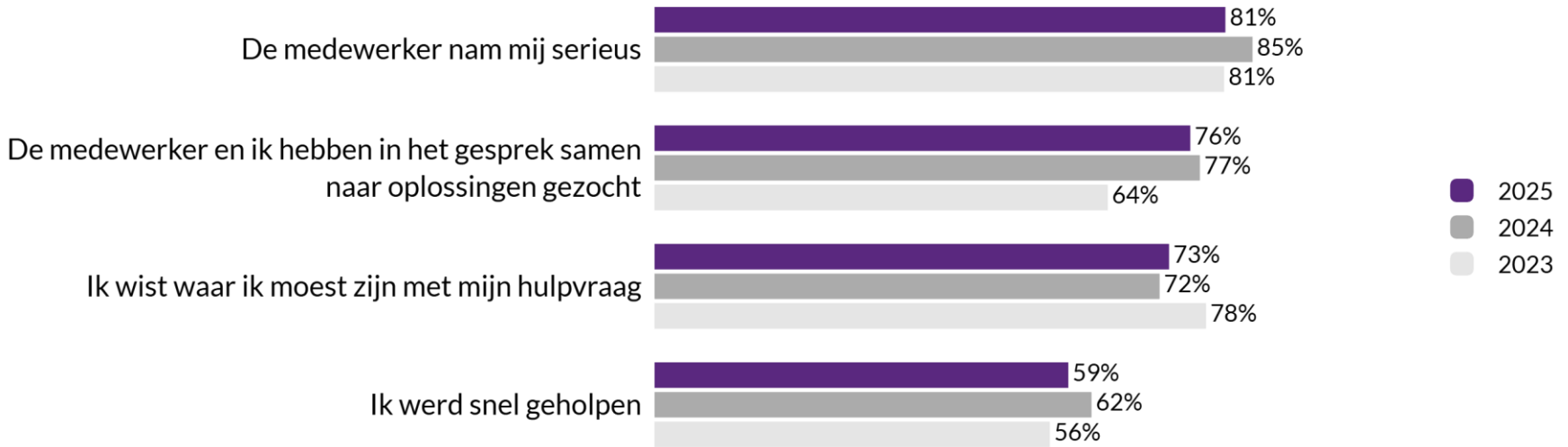
Kunt nu aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?



RESULTATEN

CONTACT (3/3)

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

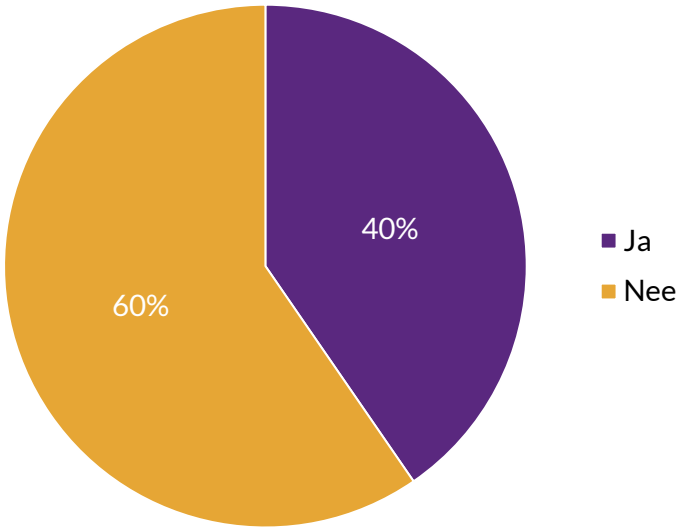


RESULTATEN | TWEE OP DE VIJF WIST DAT ZIJ IEMAND MEE MOCHT NEMEN NAAR HET GESPREK

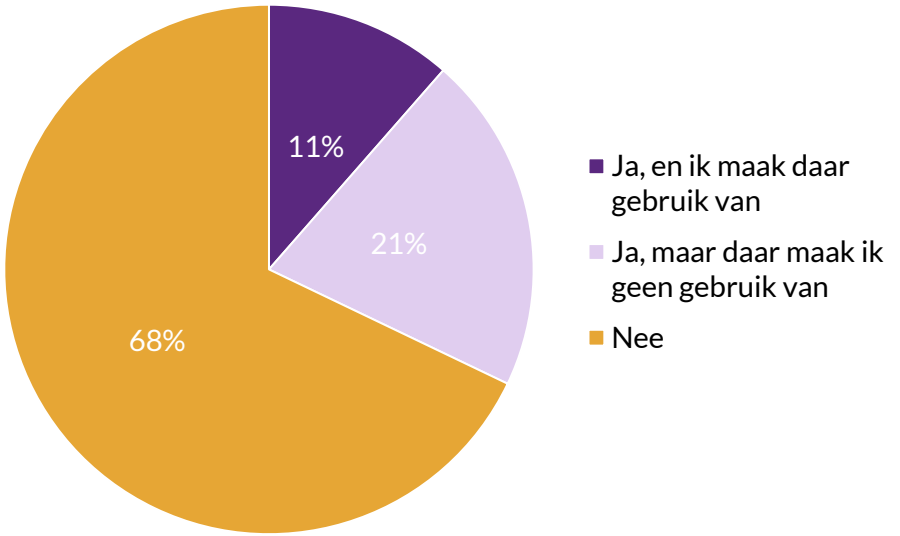
ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

Respondenten weten vaak niet dat zij iemand ter ondersteuning mee mogen nemen naar het gesprek met de gemeente. In 2025 zegt 60% van de cliënten dat zij iemand meenamen naar het gesprek, tegenover 40% die dat niet deed. Daarnaast is respondenten gevraagd of zij wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner en of zij daar ook gebruik van hebben gemaakt. Zo blijkt dat een derde (32%) bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner, maar dat 21% ervoor kiest deze niet in te schakelen ter ondersteuning. 68% wist niet dat zij daar gebruik van kon maken.

Is er iemand uit uw eigen netwerk (zoals een familielid, een vriend(in) of buurman/-vrouw) bij het gesprek met de gemeente aanwezig geweest? (n=178)



Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=176)

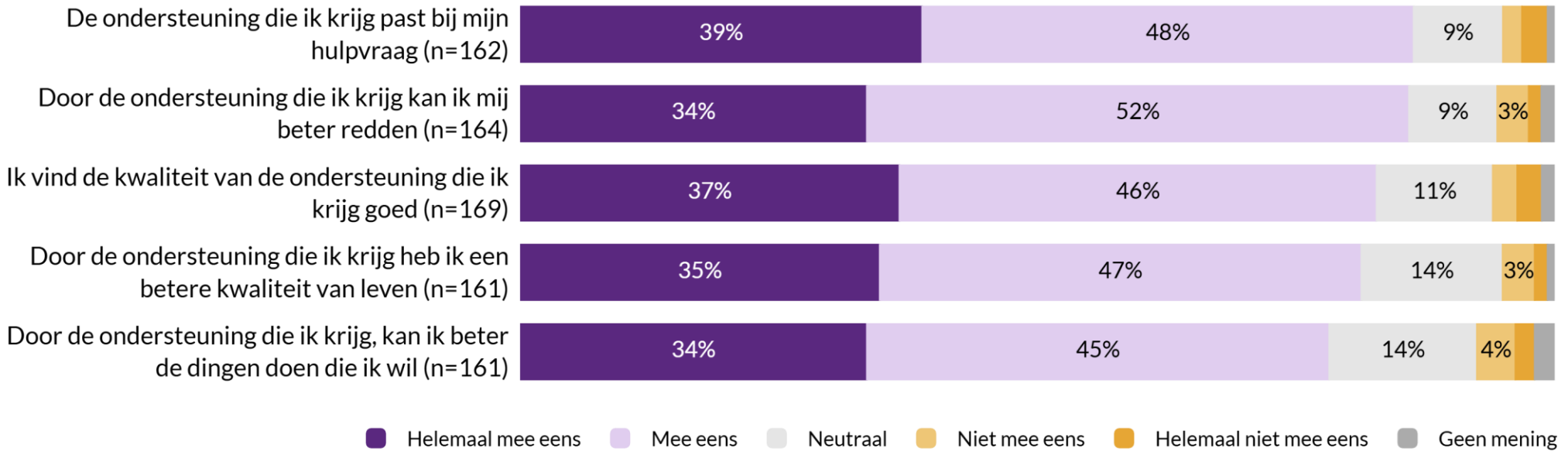


RESULTATEN | 86% KRIJGT PASSENDE HULP EN KAN ZICH DAARMEE BETER REDDEN

KWALITEIT/EFFECT

Respondenten beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen grotendeels positief. Zo krijgt 86% van de respondenten hulp die past bij de hulpvraag en kan ook 86% zich beter redden door de ondersteuning. 83% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Ook het effect van de hulp wordt positief ervaren. 81% van de respondenten heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning en 78% kan beter de dingen doen die zij wil. 3% tot 6% is het niet (helemaal) eens met de stellingen.

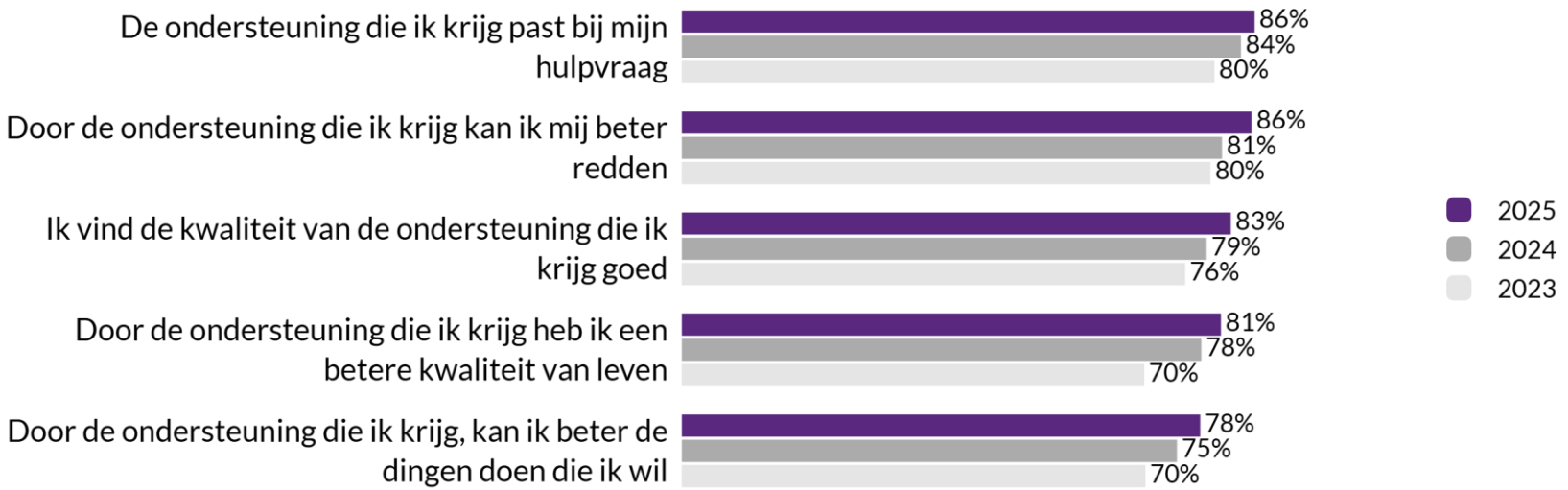
Kunt nu aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?



RESULTATEN

KWALITEIT/EFFECT

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





RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst kunnen respondenten nog een afsluitende opmerking geven. In de spreekballonnen hieronder is een aantal van deze antwoorden weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

"Door deze hulp het ik veel meer duidelijkheid in de stappen die ik moet volgen om tot het gewenste resultaat te komen."

"Er wordt volgens mij teveel gekeken naar de leeftijd i.p.v. de ziekte elke keer moest ik hier tegen vechten."

"Ik zou het fijn vinden wanneer de gemeente mij erop attendeert dat de termijn van de ondersteuning afloopt zodat je op tijd een nieuwe aanvraag kan doen. Ook vraag ik mij af in hoeverre de gemeente mij op mentaal vlak ondersteuning kan bieden."

"Ik hoop nog lang te kunnen genieten van de ondersteuning die ik nu krijg."

"Soms krijg ik niet de huishoudelijke ondersteuning die ik nodig heb. Thuisbegeleiding komt wekelijks, dit verloopt heel goed."

"De huishoudhulp komt vaak niet, soms weken niet en nu om de 14 dagen. Dit is niet de afspraak."

"In uw gemeente was geen cliënt ondersteuning aanwezig, hierdoor is voor ons metgezel bijgesprongen om ons bij te staan."

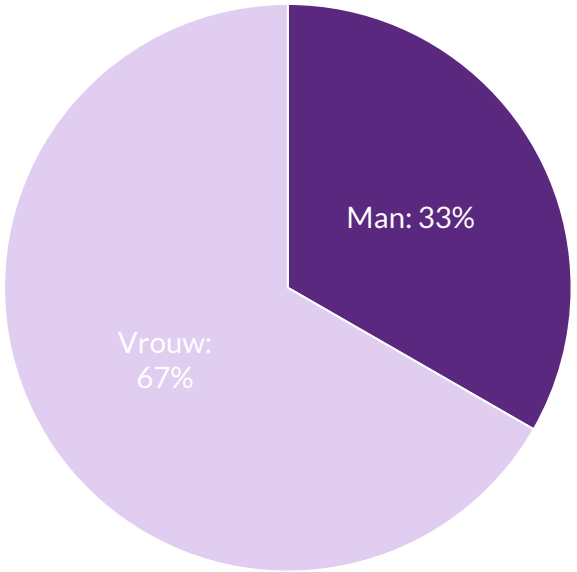
"Zou graag meer willen weten over de ondersteuning mogelijkheden voor mantelzorgers want mijn man heeft al 13 jaar Parkinson."



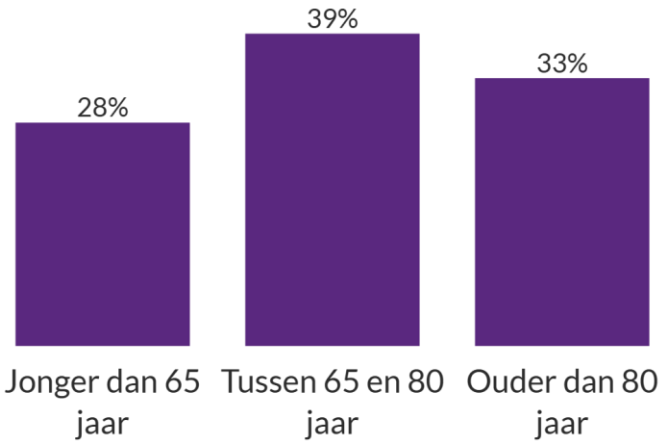
BIJLAGE

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS

Bent u een man of een vrouw? (n=180)



Wat is uw leeftijd? (n=181)





BIJLAGE II | 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%).



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

