Postadres:
Postbus 27
4500 AA Oostburg

Bezoekadres:
Nieuwstraat 22
4501 BD Oostburg

Telefoon 140117
Telefoon +31 (0)117 457 000

IBAN: NL06BNGH0285101870
BIC code: BNGHNL2G
BTW-nummer: 811046321B01

www.gemeentesluis.nl
info@gemeentesluis.nl

Aan de Raad

ons kenmerk : 26.1611
uw brief d.d. :
uw kenmerk :
behandeld door : S.C.T. Bron
doorkiesnummer : 140117
onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025
bijlage(n) : Een

Oostburg, 02 JUL 2026

Geachte heer/mevrouw,

Aanleiding.
In de Wmo 2015 is opgenomen dat gemeenten verplicht zijn om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren. MAGIS marketing & research heeft dit onderzoek voor ons uitgevoerd. Het onderzoek gaat over de ervaringen van cliënten die in 2025 een aanvraag hebben gedaan. In totaal hebben 183 cliënten de enquête ingevuld, goed voor een respons van 33%.

Resultaten.
Positieve ervaringen met contact en ondersteuning
Uit het onderzoek blijkt dat veel cliënten tevreden zijn over het contact met de gemeente. Zo voelt 81 procent zich serieus genomen en geeft 76 procent aan dat zij samen met een medewerker naar passende oplossingen konden zoeken.

Ook de kwaliteit en het effect van de ondersteuning worden goed beoordeeld. Zo vindt 83 procent van de respondenten de kwaliteit van de ondersteuning goed. Daarnaast geeft 86 procent aan dat de hulp aansluit bij de hulpvraag en dat zij zich hierdoor beter kunnen redden. Ook ervaart 81 procent een betere kwaliteit van leven en kan 78 procent beter de dingen doen die zij wil doen.

Aandacht voor toegankelijkheid en wachttijden
Het onderzoek laat ook enkele aandachtspunten zien. Zo wist 73 procent van de respondenten direct waar zij terecht kon met een hulpvraag, maar was dat voor een deel van de inwoners niet duidelijk.

Daarnaast gaf 59 procent aan snel geholpen te zijn, terwijl bijna een kwart van de respondenten het daar niet mee eens was. Dit hangt samen met de wachtlijsten waarmee de gemeente in 2025 te maken had.

Meer bekendheid nodig voor onafhankelijke cliëntondersteuning
Een belangrijk aandachtspunt blijft de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Ruim twee derde van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De gemeente wil de bekendheid van deze mogelijkheid blijven vergroten, zodat inwoners beter weten welke ondersteuning beschikbaar is.

Mantelzorg blijft belangrijk aandachtspunt
Ook voor mantelzorgers blijft aandacht nodig. Meer dan twee derde van de mantelzorgers is bekend met de ondersteuningsmogelijkheden van de gemeente. Ongeveer de helft maakt hiervan gebruik. Een deel van de mantelzorgers ervaart het huidige aanbod als onvoldoende.

De gemeente neemt deze signalen mee bij de verdere uitwerking van het mantelzorgbeleid en het beleidsplan sociaal domein 2026-2030. Daarbij blijft aandacht bestaan voor het vergroten van de bekendheid van het aanbod en een goede toegang tot hulp en ondersteuning.

Sneller inspelen op ervaringen van inwoners
Vanaf 2026 gaat de gemeente Sluis de klantervaringen niet meer jaarlijks, maar per kwartaal meten. Daardoor kunnen signalen sneller worden opgepakt en kan waar nodig eerder actie worden ondernomen om de dienstverlening verder te verbeteren.

Conclusie
Samengevat kunnen we concluderen dat cliënten iets minder tevreden zijn over de toegang en het contact dan vorig jaar (72% - 74%). De kwaliteit van zorg wordt juist beter beoordeeld (83% - 79%). De bekendheid om gebruik te maken van een onafhankelijke clientondersteuner blijft een aandachtspunt. Vanaf 2026 gaan we over tot het per kwartaal uitvragen van de klantervaringen zodat we hier sneller op kunnen inspelen en actie kunnen ondernemen op de binnengekomen signalen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN SLUIS,

De secretaris,

S.I. de Kievit-Minnaert

De burgemeester,

mr. M.M.D. Vermue