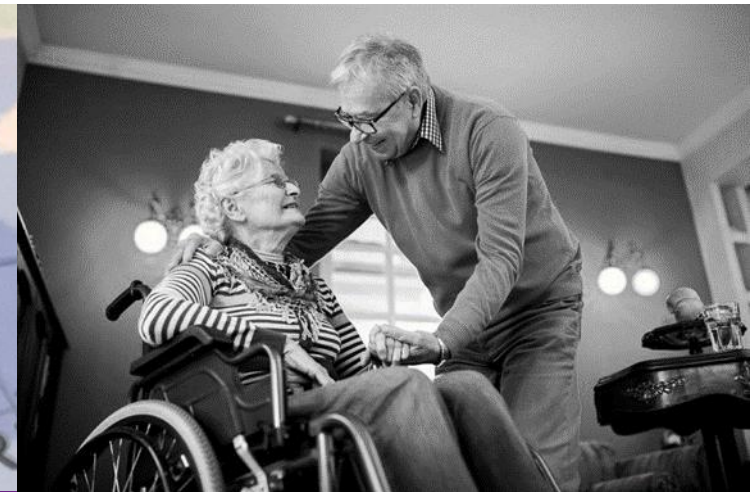




CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2025

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeente **Wageningen**



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Contact	12
• Onafhankelijke cliëntondersteuning	15
• Het gesprek	17
• Belangrijkste punten contact gemeente	24
• Tips en/of opmerkingen dienstverlening Startpunt	25
• Hulp/ondersteuning	26
• Kwaliteit	29
• Effect	32
• Klachten	35
• Afsluitende opmerkingen	36
Bijlagen	37



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 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

Februari 2025 - mei 2026

Gedurende het jaar zijn de cliënten een maand na de aanvraag uitgenodigd voor de eerste fase van het onderzoek (de vragenlijst over het contact met de gemeente). Zes maanden na de aanvraag worden cliënten uitgenodigd voor de tweede fase van het onderzoek (de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp). Daarnaast zijn bestaande cliënten uit 2023 en 2024 in april per brief benaderd om ook hun mening te geven over de kwaliteit en het effect van de hulp die zij ontvangen.

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Fase 1: Contact	580	526	327	62,2%	Representatief: 95% / 3,58%
Fase 2: Kwaliteit en effect	1469	1402	395	28,2%	Representatief: 95% / 4,22%



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

Rapportage

Waar mogelijk worden de resultaten van 2025 vergeleken met de resultaten van 2024 en 2023.

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de 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. Daarnaast kan het zijn dat de percentages in de tekst af lijken te wijken van de bij elkaar opgetelde percentages van 'Helemaal mee eens' en 'Mee eens'. Dit komt door afrondingsverschillen.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- De tevredenheid over het eerste gesprek is in 2025 verder toegenomen. Zo geeft 93% van de cliënten aan zich gehoord te voelen, zegt 90% dat de medewerker goed inzicht heeft gekregen in de situatie en voelde 89% zich goed geholpen.
- Het aandeel cliënten dat tevreden is over de snelheid waarmee de hulp is toegekend is sterk gestegen ten opzichte van 2024 (+13%). Daarnaast werd bij 81% van de cliënten de hulp na één of twee gesprekken ingezet.
- Over de kwaliteit van de ondersteuning is het merendeel van de cliënten (zeer) tevreden. Zo is 88% tevreden over de kwaliteit van de hulp en 87% over de samenwerking tussen betrokkenen.
- De ondersteuning heeft een positief effect op cliënten. 88% geeft aan zich beter te kunnen redden en 85% ervaart een betere kwaliteit van leven.

Aandachtspunten

- Een grote meerderheid van de cliënten (85%) wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Ondanks de verbeteringen in de snelheid van hulpverlening, is 11% van de cliënten nog steeds niet tevreden over de snelheid waarmee hulp is toegekend. Ook blijkt uit open antwoorden dat lange wachttijden en onduidelijkheid over de voortgang van aanvragen voor sommige cliënten stressvol zijn.



AANBEVELINGEN

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

❖ **Blijf inzetten op het verkorten van wachttijden en heldere communicatie**

Hoewel de tevredenheid over de snelheid van hulpverlening in 2025 is toegenomen, ervaart een deel van de cliënten nog steeds knelpunten in wachttijden en onduidelijkheid over de voortgang van de aanvraag. Blijf daarom inzetten op het versnellen van processen en zorg voor duidelijke communicatie richting cliënten over verwachte termijnen, eventuele vertragingen en de status van de aanvraag.

❖ **Vergroot de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner**

Een groot deel van de cliënten wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Tegelijkertijd blijkt dat cliënten die hiervan gebruikmaakten hier zeer positief over zijn. Onderzoek daarom samen met de communicatieafdeling hoe de zichtbaarheid van cliëntondersteuning verder vergroot kan worden, bijvoorbeeld door hier tijdens gesprekken, in brieven en op de gemeentelijke website actiever aandacht aan te besteden.

❖ **Evalueer kritisch welke informatie de gemeente wil ophalen in toekomstige onderzoeken**

Bekijk in aanloop naar onderzoeksjaar 2027 kritisch welke thema's en informatie daadwerkelijk belangrijk zijn om te monitoren en waarop gestuurd wil worden. Stem de vragenlijst hier vervolgens gericht op af. Daarbij is het belangrijk om zorgvuldig te kijken naar de hoeveelheid en vorm van open vragen in de vragenlijst. Een groot aantal open toelichtingsvragen kan leiden tot frustratie of enquêtevermoeidheid bij cliënten, wat ook zichtbaar is in reacties als "zie vorige antwoord" of "dat heb ik al aangegeven". Door gericht te kiezen welke onderwerpen verdieping nodig hebben, kan de vragenlijst compacter en gebruiksvriendelijker worden gemaakt, terwijl de gemeente tegelijkertijd beter inzicht krijgt in de thema's die voor beleid en uitvoering het meest relevant zijn.



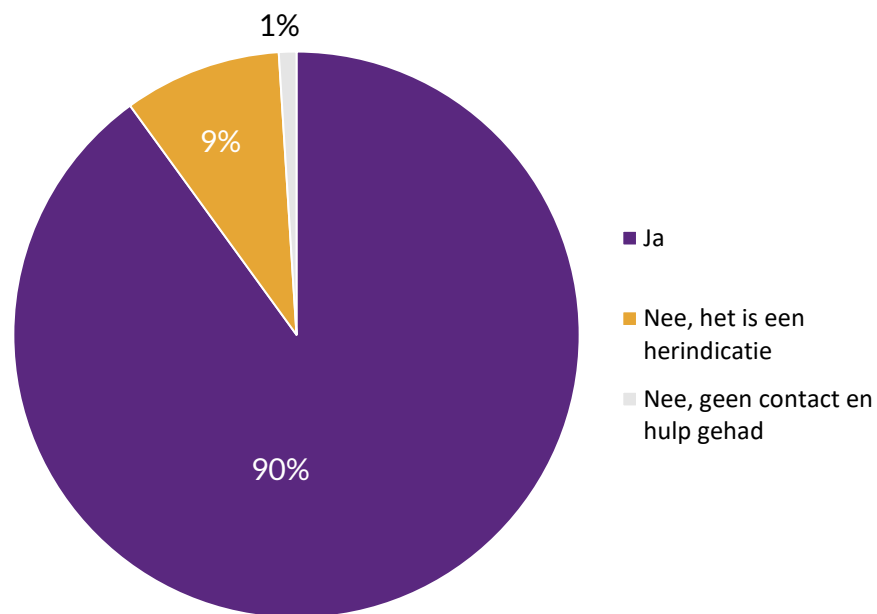
RESULTATEN

RESULTATEN | 71% VAN DE CLIËNTEN HEEFT IN 2025 VOOR HET EERST CONTACT GEHAD MET DE GEMEENTE

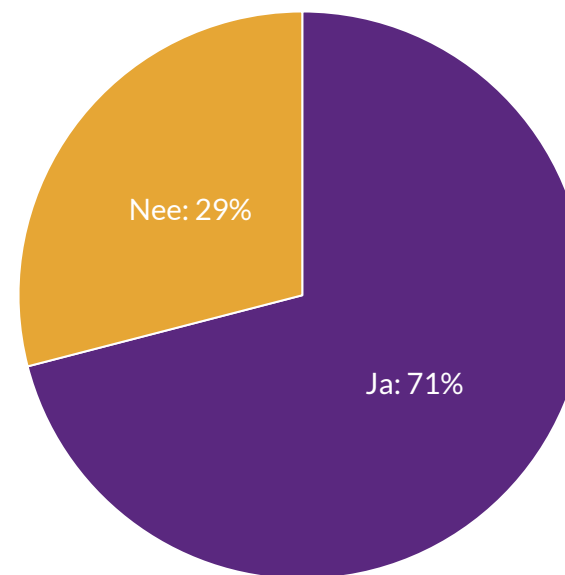
CONTACT (1/3)

In 2025 heeft 90% van de cliënten die deel hebben genomen aan de vragenlijst over het contact met de gemeente (fase 1) daadwerkelijk contact gehad met de gemeente voor hulp. Daarnaast heeft 9% geen contact gehad, omdat zij aangeeft een herindicatie te hebben ontvangen in 2025. Resterend heeft zowel 1% van de cliënten geen contact als geen hulp gehad. Voor 71% van de cliënten die contact hebben gehad met de gemeente betrof het hun eerste keer (2024: 78%; 2023: 74%).

Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente voor uw hulp? (n=381)*



Was het uw eerste contact met de gemeente voor hulp of ondersteuning? (n=341)



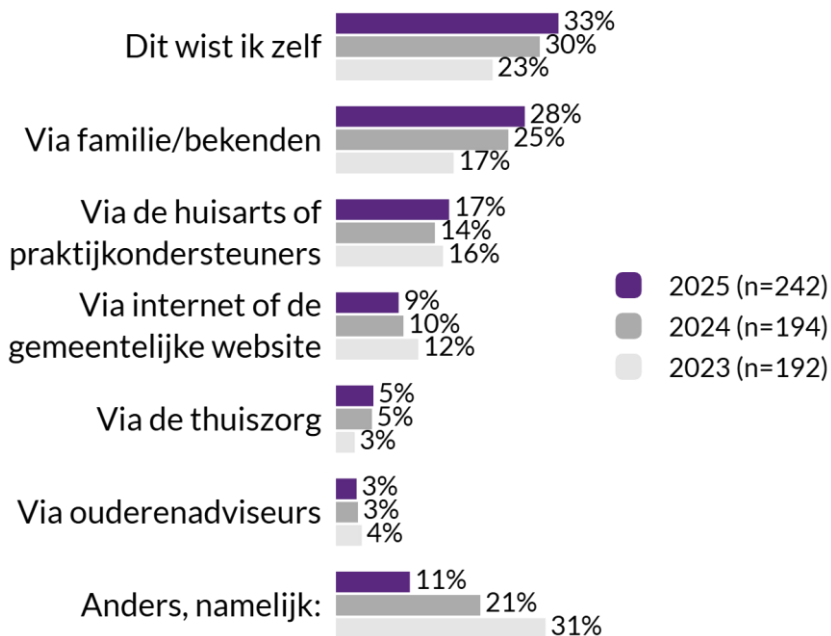
RESULTATEN | EEN DERDE WIST ZELF MET EEN HULPVRAAG TERECHT TE KUNNEN BIJ DE GEMEENTE

CONTACT (2/3)

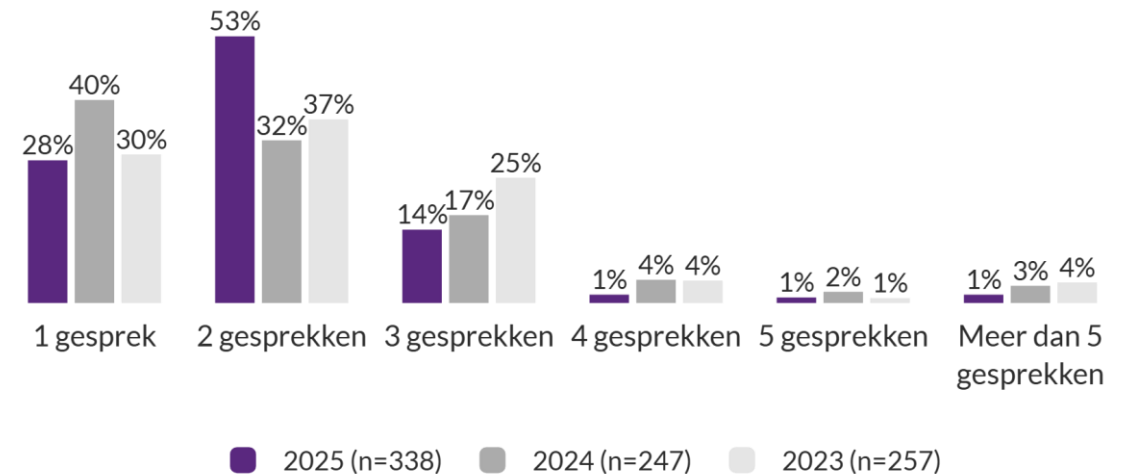
Van de cliënten die in 2025 voor het eerst contact hadden met de gemeente, wist een derde (33%) zelf dat zij terecht kon bij de gemeente. Dit percentage is de afgelopen jaren gestegen. Daarnaast wist 28% van de cliënten via familie of bekenden dat zij bij de gemeente terecht kon, is 17% ingelicht door de huisarts of praktijkondersteuner en heeft 11% 'Anders, namelijk:' geantwoord. Hierbij worden voornamelijk casemanagers en verschillende zorgaanbieders of -medewerkers genoemd die verwezen naar de gemeente. In 2025 werd bij 81% van de cliënten na één of twee gesprek(ken) de hulp ingezet. Dit is een stijging ten opzichte van 2024 (72%) en 2023 (55%).

Als het uw eerste contact was, hoe wist u dat u terecht kon bij de gemeente?*

Meerdere antwoorden mogelijk



Hoeveel gesprekken met de gemeente hebt u gehad voordat de hulp werd ingezet?

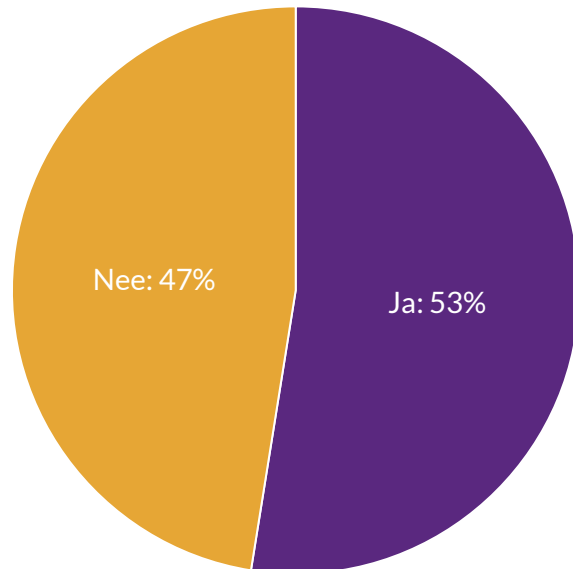


RESULTATEN | BIJNA DE HELFT (47%) HEEFT DE AANVRAAG ZELFSTANDIG INGEDIEND

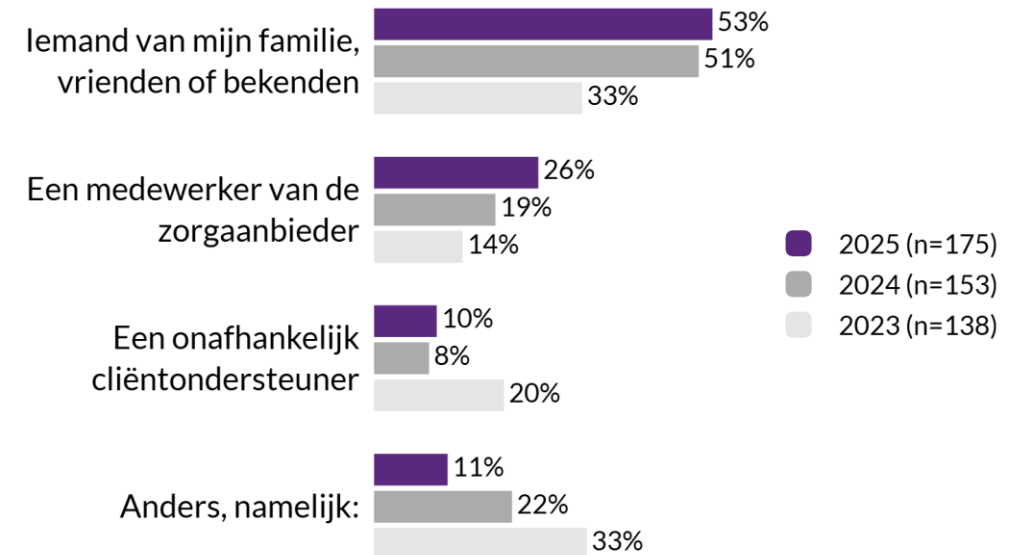
CONTACT (3/3)

Ruim de helft van de cliënten (53%) is door iemand geholpen bij het aanvragen van de hulp of ondersteuning (2024: 62%; 2023: 54%). Aan deze cliënten is gevraagd door wie zij zijn geholpen. Daarbij geeft 53% van de cliënten aan te zijn geholpen door familie, vrienden of bekenden. Daarnaast is een vierde (26%) geassisteerd door een medewerker van een zorgaanbieder en 10% door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Cliënten die 'Anders, namelijk:' hebben aangegeven (11%), benoemen dat zij voornamelijk zijn geholpen door een hulpverlener van een (zorg)instantie of iemand van het Startpunt.

Bent u door iemand geholpen bij het aanvragen van hulp of ondersteuning? (n=337)



Wie heeft u geholpen bij het aanvragen van hulp of ondersteuning?*

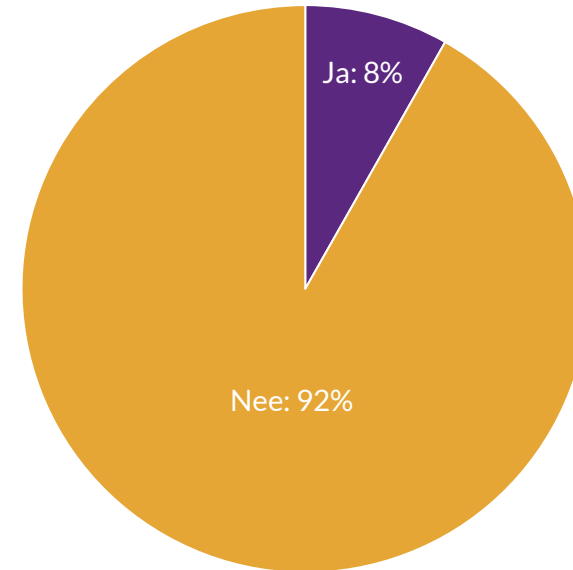
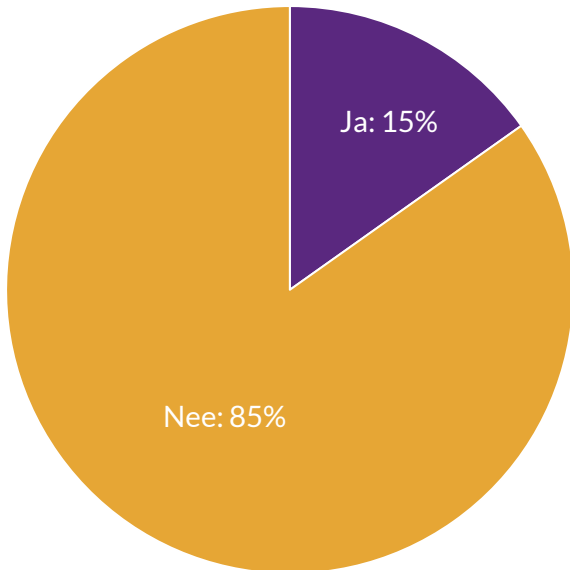


RESULTATEN | RUIM VIER VIJFDE WAS NIET OP DE HOOGTHE VAN EEN ONAFHANKELIJKE ONDERSTEUNER

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1/2)

15% van de cliënten wist dat ze gebruik kon maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner (2024: 23%; 2023: 24%). De resterende 85% wist dit niet. Aan deze cliënten is gevraagd of zij wel behoefte hadden gehad aan een cliëntondersteuner. Hierop antwoord slechts 8% dat zij hier wel behoefte aan zou hebben gehad, tegenover 92% die deze behoefte niet had (2024: 73%; 2023: 67%).

Wist u dat u gebruik kon maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner? (n=158)* *Had u wel behoefte gehad aan een cliëntondersteuner?** (n=134)*

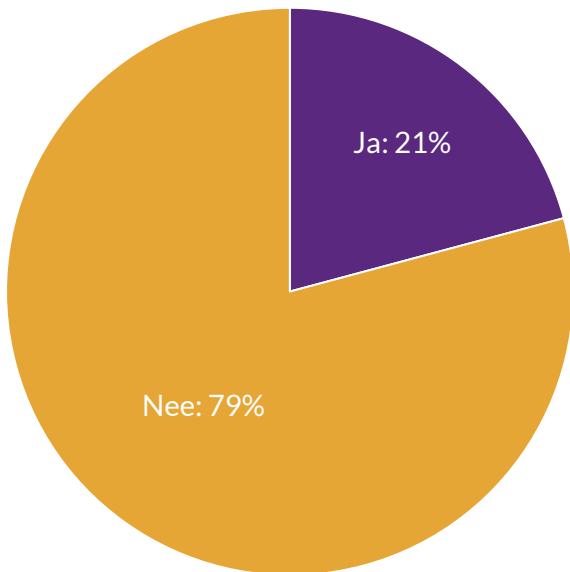


RESULTATEN | GEBRUIK VAN ONDERSTEUNER IN ALLE GEVALLEN VOOR HERHALING VATBAAR

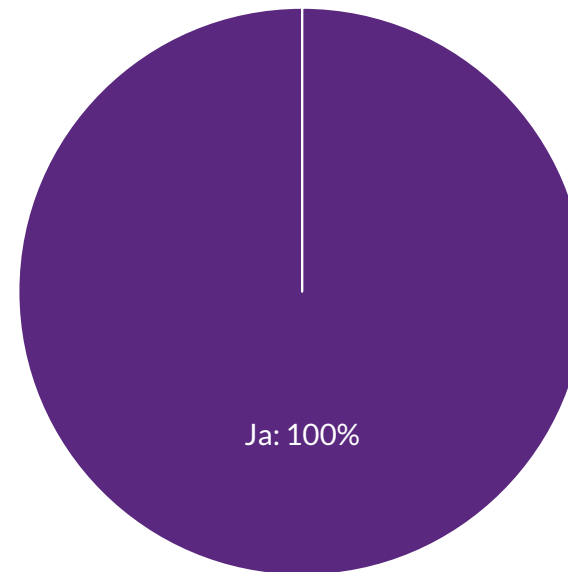
ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2/2)

79% van de cliënten die wél wisten dat zij gebruik konden maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner, hebben er geen gebruik van gemaakt. Van de 21% die gebruik heeft gemaakt van deze mogelijkheid, zouden alle tweeëntwintig cliënten er in de toekomst weer gebruik van maken.

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



*Zou u er in de toekomst weer gebruik van maken?** (n=22)

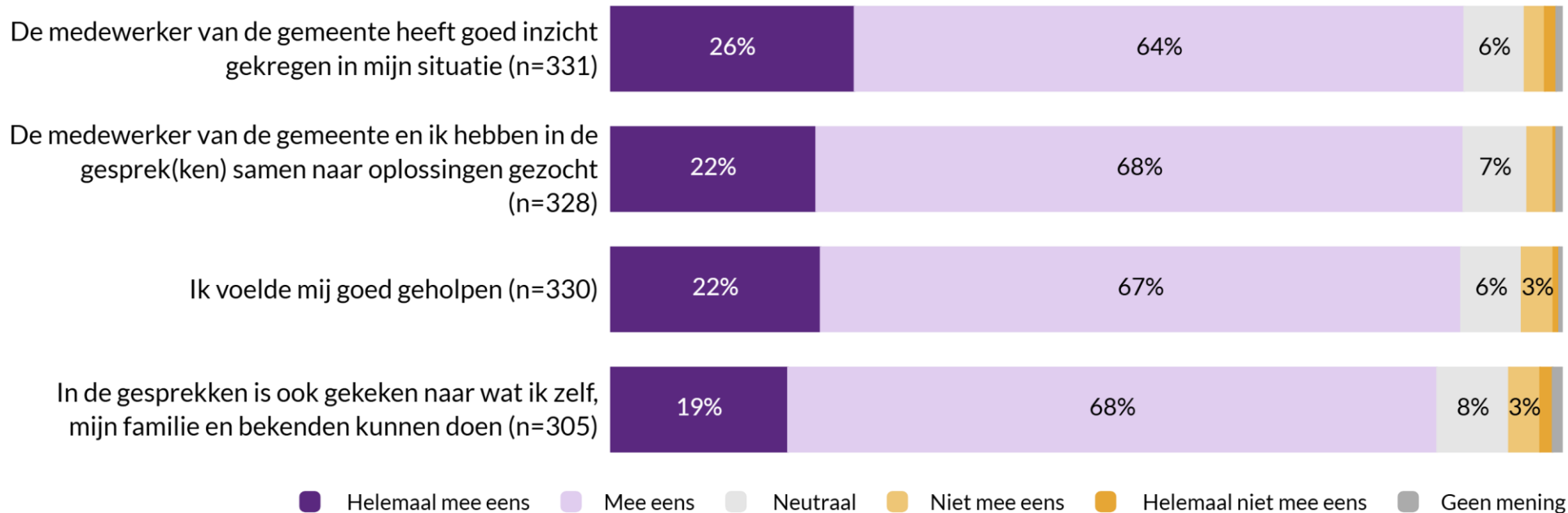


RESULTATEN | BIJ 90% HEEFT DE MEDEWERKER GOED INZICHT GEKREGEN IN DE SITUATIE

HET GESPREK (1/7)

In negen van de tien gevallen geven cliënten aan dat de medewerker van de gemeente een goed inzicht heeft gekregen in de desbetreffende situatie (90%). Daarnaast heeft 90% van de cliënten samen met de medewerker naar een oplossing gezocht en voelde 89% zich goed geholpen. Verder geeft 87% van de cliënten aan dat er in de gesprekken ook is gekeken naar wat een cliënt zelf (eventueel samen met familie en bekenden) kan doen.

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



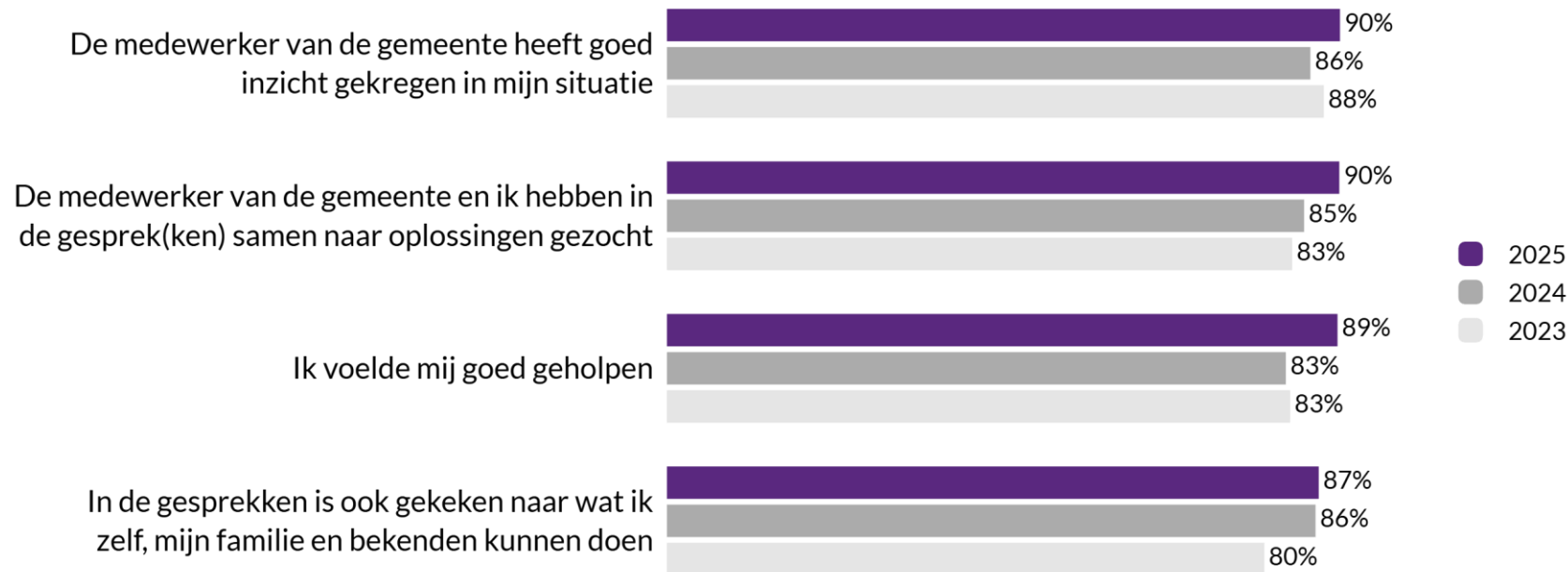
RESULTATEN | MEER CLIËNTEN DIE HET (HELEMAAL) EENS ZIJN MET DE STELLINGEN IN 2025

HET GESPREK (2/7)

Bij de stelling *'Ik voelde mij goed geholpen'* is een duidelijke stijging zichtbaar in het aandeel tevreden cliënten: een toename van 6% ten opzichte van 2024. Ook bij de stellingen over het verkrijgen van inzicht in de situatie en het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is de tevredenheid toegenomen. De resultaten voor de stelling *'In de gesprekken is ook gekeken naar wat ik zelf, mijn familie en bekenden kunnen doen'* zijn vergelijkbaar met die van 2024.

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

% (Helemaal) mee eens

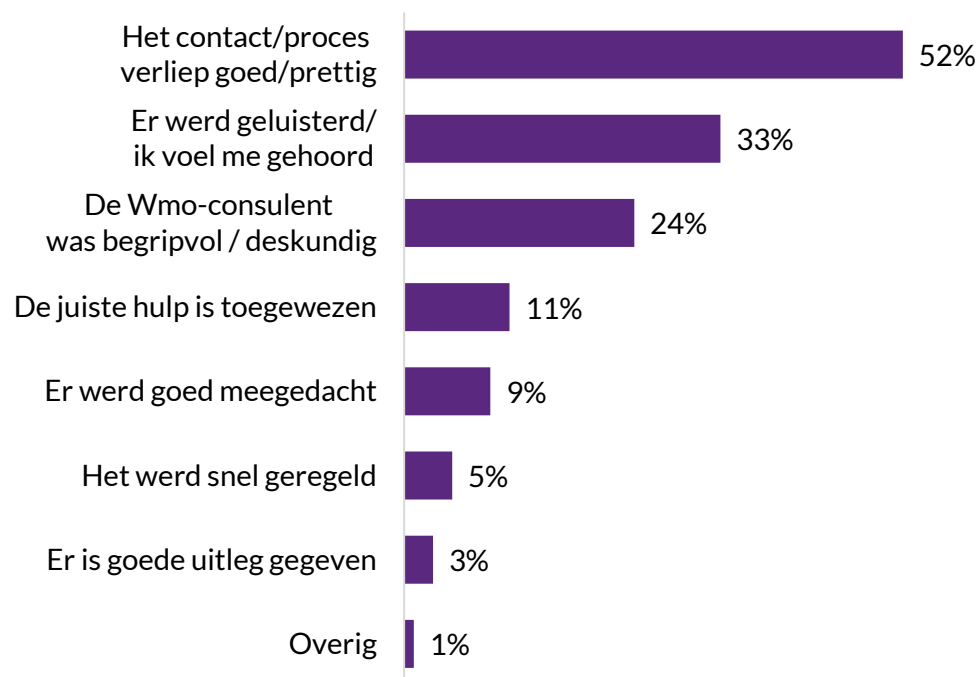


RESULTATEN | VEEL CLIËNTEN VONDEN DAT HET CONTACT/PROCES GOED IS VERLOPEN

HET GESPREK (3/7)

Cliënten kregen de kans om hun antwoord op de stelling 'Ik voelde me goed geholpen' toe te lichten door middel van een open vraag. De positieve ervaringen zijn gecategoriseerd en in de onderstaande grafiek weergegeven. Daarbij benoemt 52% dat het contact/proces goed of prettig is verlopen en voelde een derde zich gehoord. In de tekstballonnen zijn een aantal citaten van de negatieve ervaringen weergegeven.

Kunt u toelichten waarom u zich wel goed geholpen voelde?* (n=186)



Kunt u toelichten waarom u zich niet goed geholpen voelde? (n=21)

"Ik vond dat er veel vragen werden gesteld die ik erg privé vind en ik had het gevoel dat je de hulpvraag moet verkopen. Ook de omgeving waar het gesprek heeft plaatsgevonden was onprettig; mensen kwamen zo maar binnen lopen in het gesprek (...)."

"De consulent luisterde niet goed naar mij hulp vraag."

"Ik had het gevoel dat de consulent dacht; daar komt weer iemand die hulp komt vragen."

"De gesprekken met de consulent van de gemeente vond ik niet fijn. Er werd steeds gehamerd op wat kunt u zelf en er werd niet goed geluisterd naar mijn hulpvraag."

"Voor de aanvraag voor huishoudelijke hulp heb ik in december een gesprek gehad. Ik zou ook huishoudelijke hulp krijgen. Nu is het februari en ik heb nog steeds geen huishoudelijke hulp die ik wel hard nodig heb."

RESULTATEN | RUIM HELFT VAN DE CLIËNTEN STAAT ACHTER DE VRAAG NAAR EIGEN MOGELIJKHEID

HET GESPREK (4/7)

Aan cliënten is gevraagd hun antwoord op de stelling 'In de gesprekken is ook gekeken naar wat ik zelf, mijn familie en bekenden kunnen doen' toe te lichten door middel van de onderstaande open vraag. De verschillende ervaringen zijn gecategoriseerd en in een grafiek weergegeven. Hieruit blijkt dat ruim de helft van de cliënten (56%) dit als positief, goed, normaal, logisch of begrijpelijk ervaart.

Hoe heeft u het ervaren dat er gekeken is naar wat uzelf, of uw familie en bekenden doen? (n=231)

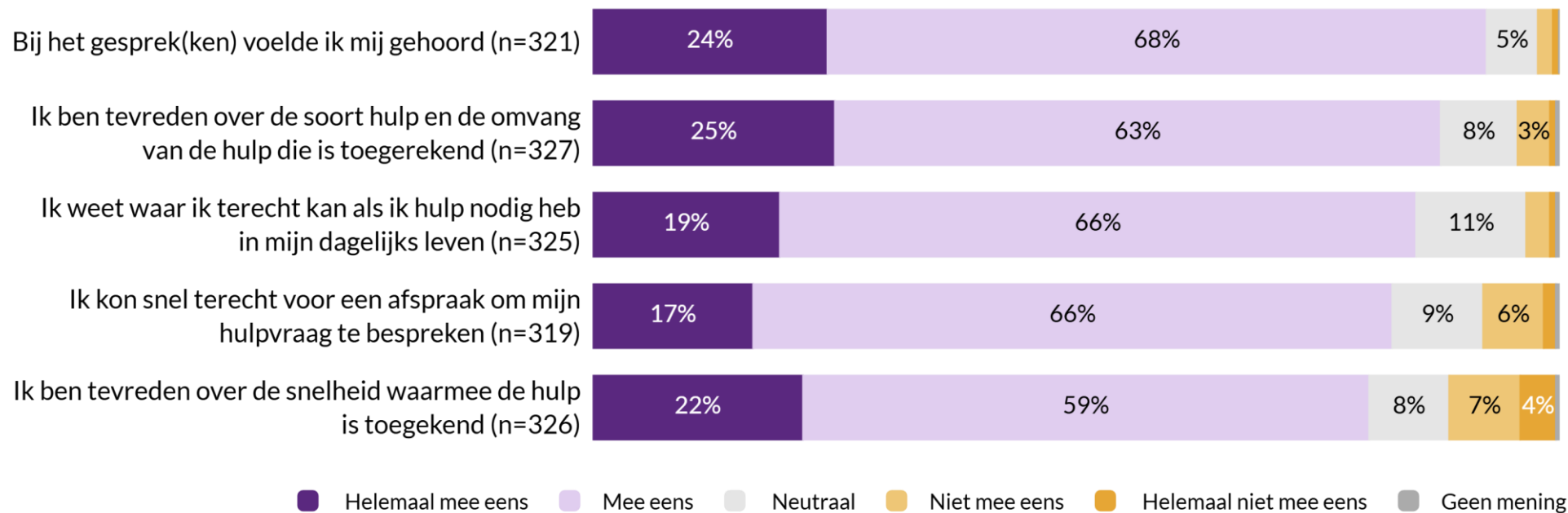


RESULTATEN | 93% VAN DE CLIËNTEN VOELT ZICH GEHOORD TIJDENS HET GESPREK

HET GESPREK (5/7)

Over het algemeen zijn de meeste cliënten positief over het gesprek. Zo voelde 93% zich gehoord, was 88% van de cliënten tevreden met de toegekende hulp en de omvang daarvan en wist 85% van de cliënten waar zij terecht zou kunnen voor hulp in het dagelijks leven. Met de stelling 'Ik kon snel terecht voor een afspraak om mijn hulpvraag te bespreken' is 8% het (helemaal) oneens. Daarnaast is 11% (helemaal) niet tevreden over de snelheid waarmee de hulp is toegekend.

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



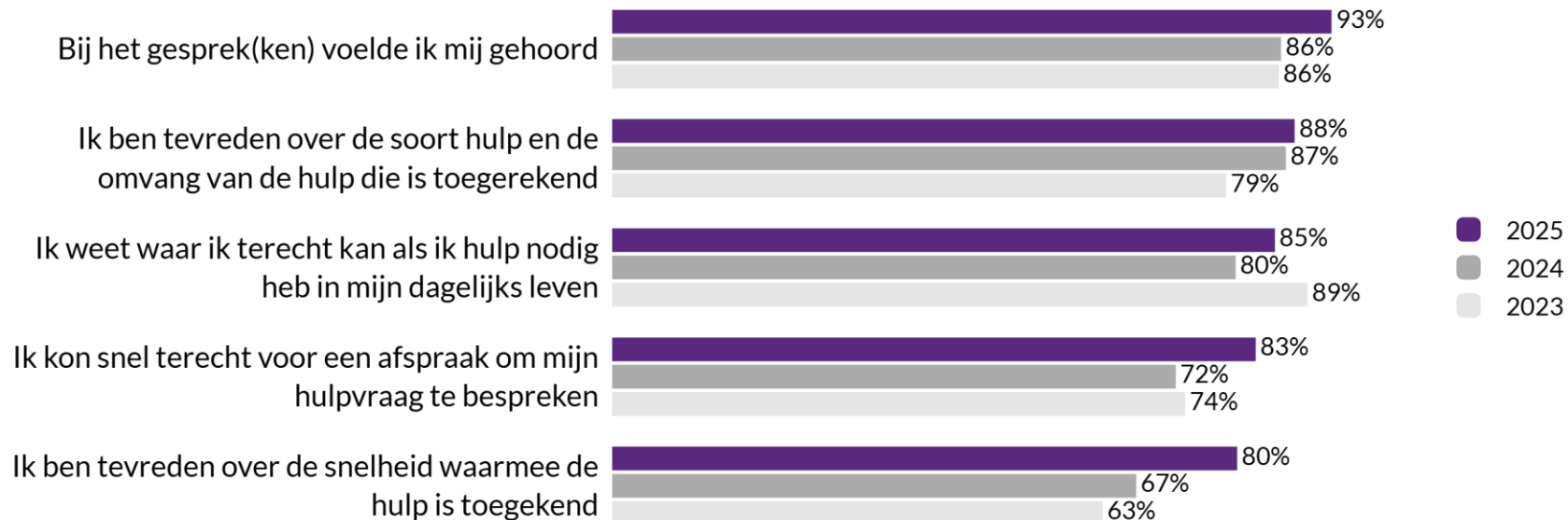
RESULTATEN | TEVREDENHEID OVER SNELHEID VAN HULPTOEKENNING, NAM TOE MET 13%

HET GESPREK (6/7)

Het aandeel cliënten dat tevreden is met de snelheid waarmee de hulp is toegekend, is sterk gestegen ten opzichte van 2024. Ook de stellingen over het snel terecht kunnen voor een afspraak, zich gehoord voelen en weten waar men terecht kan bij hulpbehoefte lieten een toename zien: deze stijgingen bedroegen respectievelijk 11, 7 en 5 procentpunten. Daarnaast bleef de tevredenheid met de toegerekende hulp en de omvang daarvan ongeveer gelijk.

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

% (Helemaal) mee eens

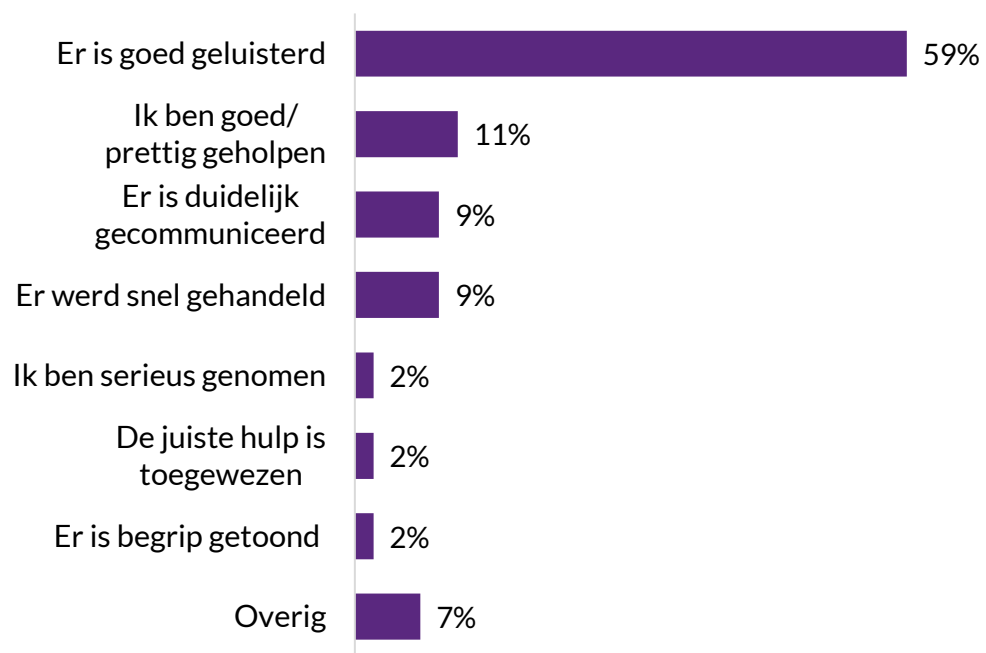


RESULTATEN | 59% VAN DE CLIËNTEN VOELDE ZICH GEHOORD DANKZIJ EEN GOED LUISTEREND OOR

HET GESPREK (7/7)

In een open toelichting hebben cliënten aangegeven wat maakte dat zij zich gehoord voelden. Deze opmerkingen zijn gecategoriseerd in de onderstaande antwoordopties. 59% van de cliënten gaf aan dat zij zich gehoord voelde omdat er goed werd geluisterd en 11% vond dat zij prettig geholpen werden. In onderstaande tekstballonnen zijn daarnaast toelichtingen weergegeven van cliënten die zich niet gehoord voelden.

Kunt u toelichten waarom u zich wel gehoord voelde? (n=56)



Kunt u toelichten waarom u zich niet gehoord voelde? (n=8)

“Ik vind het nog lastig te weten waarvoor ik bij de WMO terecht kan en waarvoor bij andere instanties. Bijvoorbeeld als ik een rolstoel nodig heb.”

“De medewerker luister niet naar mijn hulpvraag. Lijkt alsof hij al een besluit genomen.”

“De medewerker van de gemeente die luisterde niet goed. Ik moest het constant op nieuwe vertellen en deze was ook niet geïnteresseerd in mijn antwoorden”

“De gemeente kan beter duidelijk maken waar je WMO ondersteuning kan aanvragen.”

“Er werd niet geluisterd naar mijn hulp vraag.”

RESULTATEN | EEN VIJFDE VINDT GOED INZICHT IN DE SITUATIE BELANGRIJKSTE TIJDENS CONTACT

BELANGRIJKSTE PUNTEN CONTACT GEMEENTE

Cliënten ervaren het hebben van goed inzicht in de situatie (20%), snelheid van besluitvorming (18%) en het zich gehoord voelen (16%) als belangrijkste punten in het contact met de gemeente. Ten opzichte van 2024 is er voornamelijk een stijging te zien in het aantal cliënten die snelheid van besluitvorming belangrijk vindt. Daarentegen lijken minder cliënten het belangrijk te vinden het gevoel te hebben gehoord te worden ten opzichte van 2024.

Welk van de volgende punten is voor u het belangrijkste in het contact met de gemeente?





RESULTATEN | TIPS OF OPMERKINGEN VOOR DE DIENSTVERLENING VAN HET STARTPUNT

TIPS EN/OF OPMERKINGEN DIENSTVERLENING STARTPUNT

Cliënten hebben de mogelijkheid gehad om aanvullende opmerkingen en/of tips achter te laten over de dienstverlening van het Startpunt. In de tekstballonnen zijn een aantal van de gegeven antwoorden weergegeven.

Heeft u nog aanvullende opmerkingen en tips over de dienstverlening van het Startpunt? (n=57)

“Als je niet bekend bent bij de gemeente (...) dat ze beter bekend maken hoe je hulp kan aanvragen.”

“De communicatie tussen gemeente en de zorgaanbieder kan beter. Bijvoorbeeld: de zorgaanbieder was niet op de hoogte van het feit dat het huis bestond uit 2 verdiepingen en beschouwde de huishoudelijke hulp van 90 minuten als te doen.”

“Prettig geholpen en serieus genomen.”

“Ik hoop dat de aanvraag bij WMO sneller gaat.”

“Goed bereikbaar. Duidelijk en vriendelijk in communicatie en contact.”

“Startpunt was zeer behulpzaam in alles.”

“De wachttijd is erg lang, en in mijn situatie (.....) voelt het lastig wanneer er meerdere keren wordt uitgevraagd wat mijn dochters kunnen doen. Die ik juist niet “extra” wil belasten in deze vervelende situatie.”

“Het zou fijn zijn als je zelf inzicht hebt in hoe het gaat met de aanvraag. Ik heb een aantal keer gebeld met het Startpunt en de gemeente afdeling WMO, omdat ik een stuk langer dan verwacht niets hoorde. Ik vond dit best wel stressvol om niet te weten waar ik aan toe was, omdat ik in een heel moeilijke situatie zat in de wachttijd.”

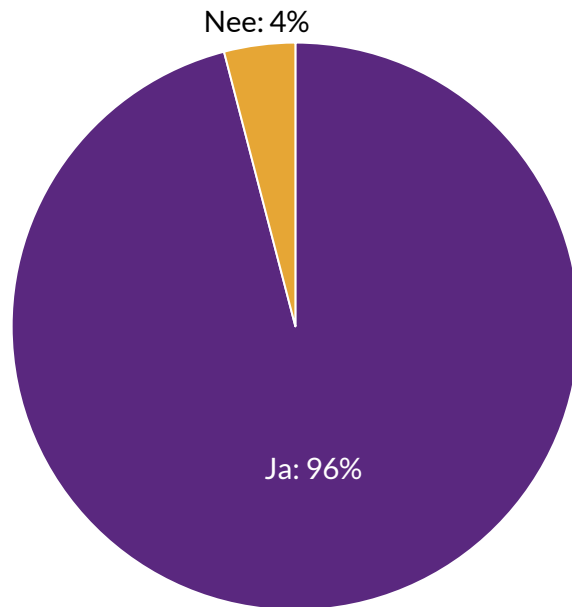
RESULTATEN | 96% HEEFT GEBRUIK GEMAAKT VAN DE TOEGEKENDE ONDERSTEUNING

HULP / ONDERSTEUNING (1/3)

96% van de cliënten geeft aan daadwerkelijk gebruik te hebben gemaakt van de toegekende hulp, bij ongeveer 4% was dat niet het geval. Deze laatste groep heeft geen vervolgvragen beantwoord over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

Volgens onze gegevens krijgt u één of meerdere vormen van ondersteuning toegekend.

Heeft u inderdaad gebruik gemaakt van deze hulp? (n=420)*



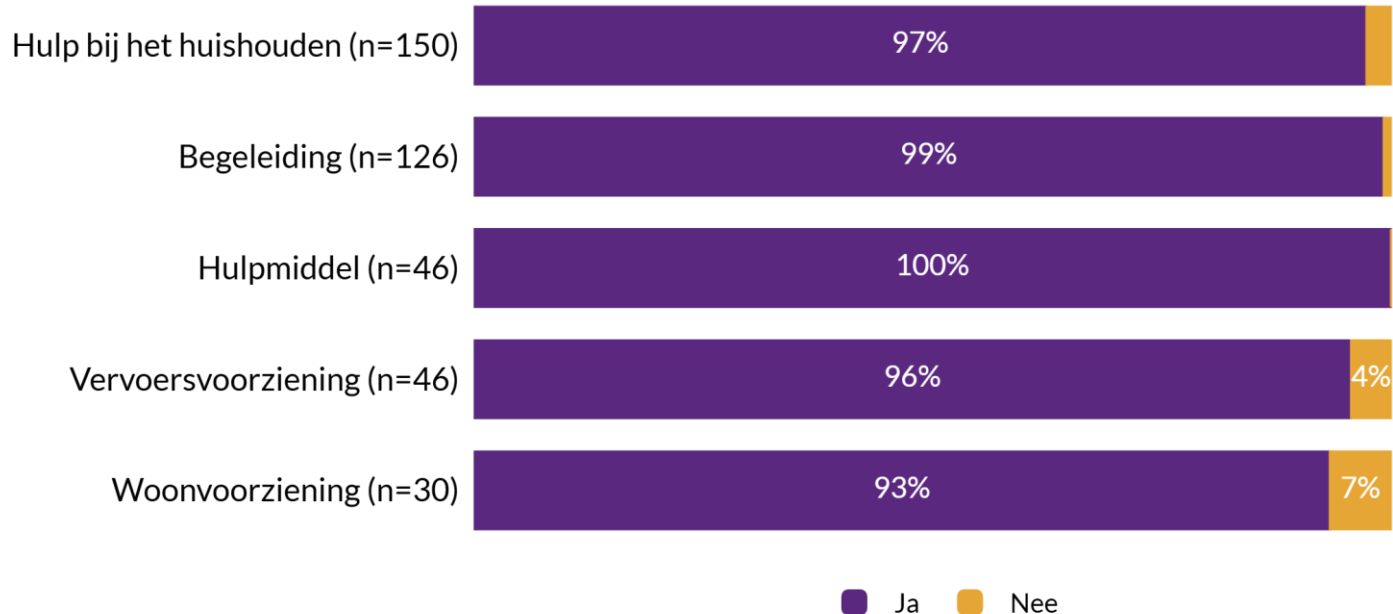
RESULTATEN | ALLE CLIËNTEN MET EEN HULPMIDDEL ONTVINGEN DEZE ZOALS VERMELD IN DE BESCHIKKING

HULP / ONDERSTEUNING (2/3)

Ruim negen op de tien cliënten geeft aan dat ze de desbetreffende hulp heeft ontvangen zoals vermeld in de beschikking en alle cliënten met een hulpmiddel ontvangen deze ondersteuning zoals afgesproken. Twee cliënten (7%) die een woonvoorziening hebben ontvangen, geven aan niet de hulp te hebben gekregen zoals was afgesproken. Bij de ontvangers van de vervoersvoorziening ging het eveneens om twee personen (4%).

De indicatie bestaat uit begeleiding / woonvoorziening / hulp bij het huishouden / hulpmiddel / vervoersvoorziening.

Ontvangt u de hulp zoals vermeld staat in de beschikking?

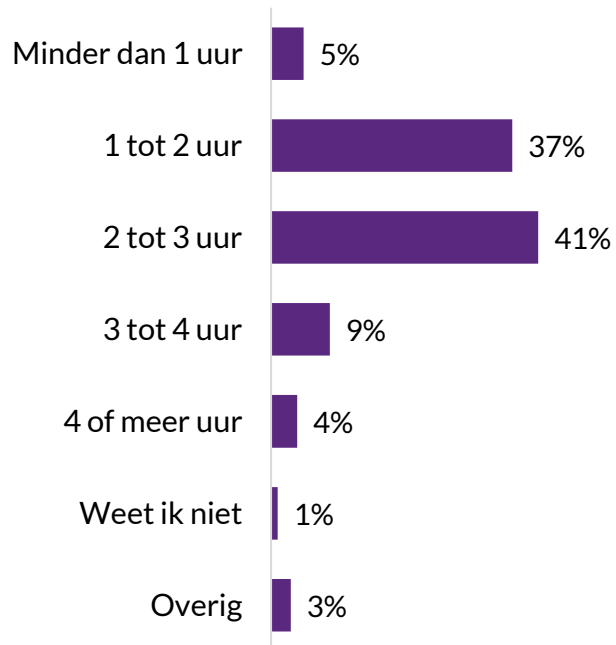


RESULTATEN | RUIM NEGEN TIENDE VINDT DAT DE ZORGVERLENER VOLDOENDE BESCHIKBAAR WAS

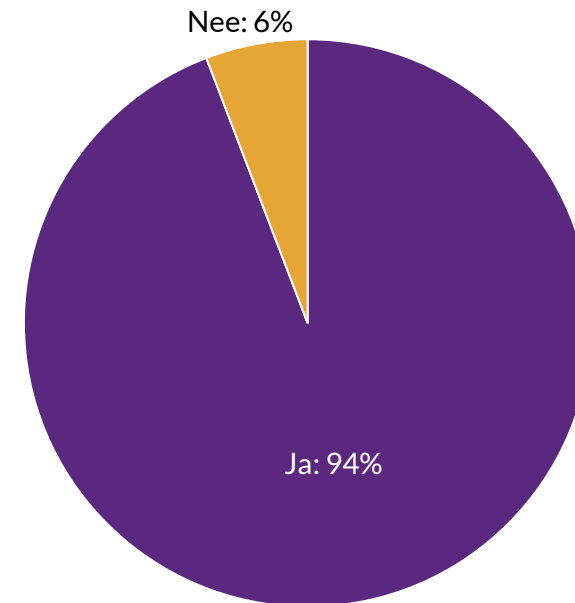
HULP / ONDERSTEUNING (3/3)

De overgrote meerderheid van de cliënten geeft aan dat zij 1 tot 3 uur per week hulp ontvangen (78%). Bij 94% van de cliënten was de zorgverlener voldoende beschikbaar, terwijl 6% aangaf dat zij de beschikbaarheid als onvoldoende heeft ervaren (2024: 12%; 2023: 13%).

Als de ondersteuning in uren uit te drukken is; hoeveel uren hulp per week heeft u ongeveer gehad in de periode van de indicatie? (n=294)*



Is uw zorgverlener voldoende beschikbaar geweest? (n=327)*



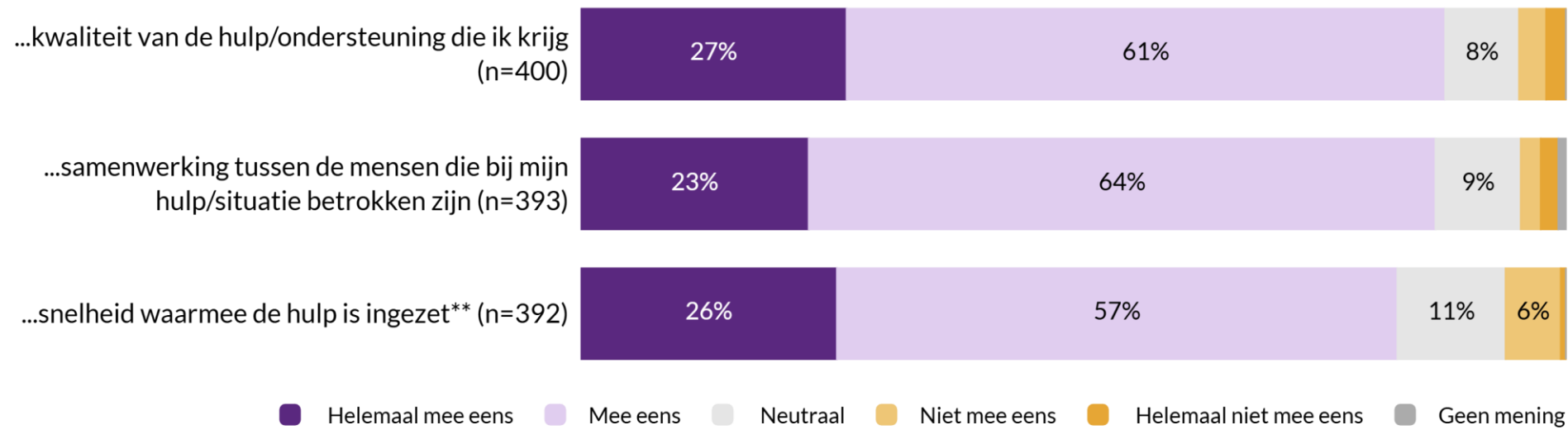
RESULTATEN | RUIM 80% VAN DE CLIËNTEN IS HET EENS MET DE STELLINGEN OVER DE KWALITEIT

KWALITEIT (1/3)

Bijna negen tiende van de cliënten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen (88%), en de samenwerking tussen de betrokken mensen die bij de hulp/situatie zijn betrokken (87%). Daarnaast is 83% van de cliënten (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de hulp is ingezet. In tegenstelling, is ongeveer 5% van de cliënten (helemaal) niet tevreden over deze drie punten.

*In hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?**

Ik ben tevreden over...



RESULTATEN | TEVREDENHEID OVER DE KWALITEIT LAAT EEN TOENAME ZIEN

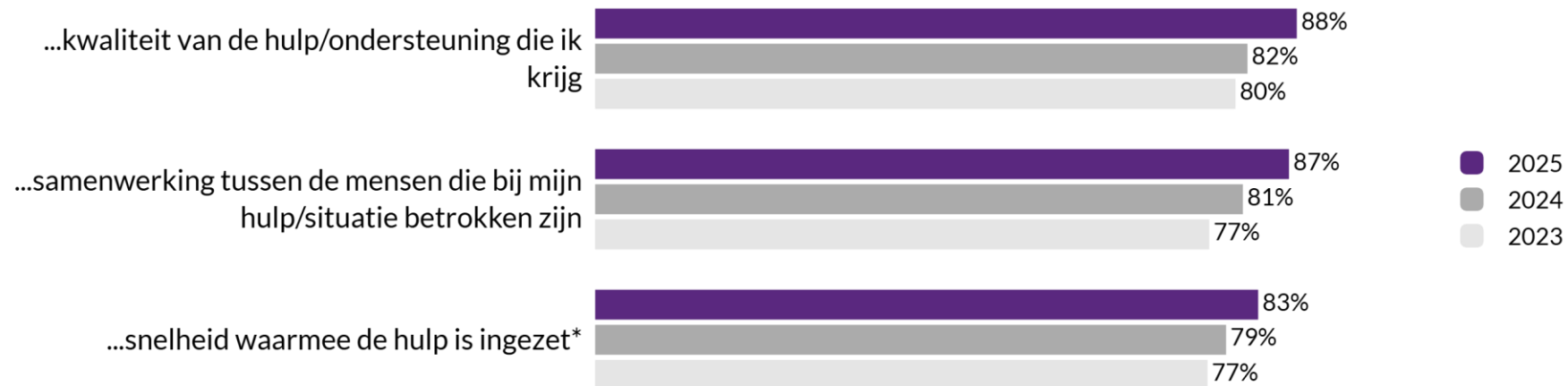
KWALITEIT (2/3)

Kijkend naar het aandeel tevreden cliënten over de kwaliteit van de hulp, de samenwerking tussen betrokkenen en de snelheid van inzet, is in alle gevallen een stijging zichtbaar ten opzichte van 2024.

In hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens

Ik ben tevreden over...





RESULTATEN | EEN AANTAL TOELICHTINGEN OP DE STELLINGEN OVER DE KWALITEIT VAN DE HULP

KWALITEIT (3/3)

Cliënten kregen de kans om hun ontevredenheid op de stellingen over de kwaliteit van de hulp toe te lichten door middel van een open vraag. Enkele open antwoorden staan hieronder weergegeven.

Kunt u uw antwoord toelichten? (n=38)*

“Het heeft heel lang geduurd voordat ik hulp kreeg.”

“Ik heb 4 maanden moeten wachten op de hulp.”

“Ik zal niet zeggen dat het helemaal slecht is, maar vraag me regelmatig af of dit de juiste oplossing is. Ik mis enige vorm van overleg of de aangewezen persoon voor mij geschikt is. Ik krijg personen aangewezen, mij wordt niks gevraagd, kan zelf niet kiezen. Overigens is het de 3e begeleider op rij.”

“De communicatie kan beter als de vaste hulp gaat goed maar als mij vaste uitvalt dan is het dramatisch.”

“Ik vind de begeleider een aardig persoon maar twijfel of ze genoeg achtergrond kennis heeft om mij te begeleiden en verandering te brengen in dit jaar.”

“Ik moest heel lang wachten op ondersteuning wegens een lange wachtlijst.”

“Zelf regelmatig moeten bellen wanneer de hulp zou beginnen, niet voor vervanging gezorgd toen de hulp op vakantie was. Werden soms niet al te vriendelijk te woord gestaan.”

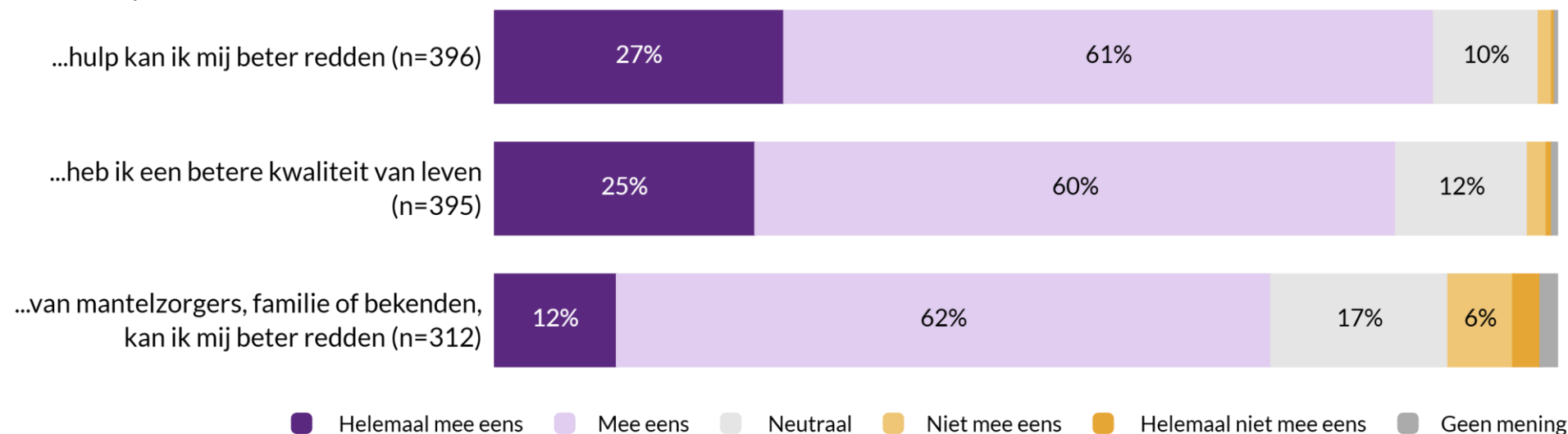
RESULTATEN | 88% VAN DE CLIËNTEN KAN ZICH BETER REDDEN DOOR DE ONDERSTEUNING

EFFECT (1/3)

De meerderheid van de cliënten is het (helemaal) eens met de stellingen over het effect van de ondersteuning. Zo zegt 88% dat zij zich beter kan redden door de hulp en 85% zegt een betere kwaliteit van leven te hebben. Met de stelling “Door de hulp van mantelzorgers, familie of bekenden, kan ik mij beter redden” is 73% het (helemaal) eens, 17% staat hier neutraal tegenover en 9% is het daar (helemaal) niet mee eens.

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

Door de hulp...



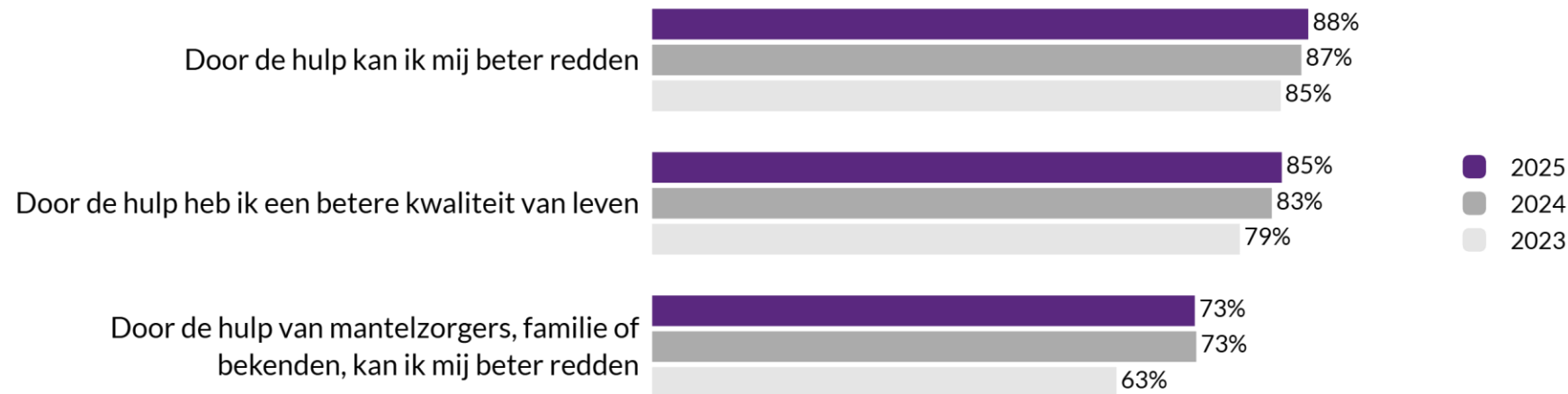
RESULTATEN | TEVREDENHEID OVER EFFECT VAN DE HULP LICHT GESTEGEN

EFFECT (2/3)

Het vergelijk over de jaren laat zien dat het percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stellingen over het effect van de zorg is toegenomen. Er zijn kleine procentuele stijgingen per jaar te zien met betrekking tot de eerste twee stellingen. Met betrekking tot het zich beter kunnen redden door hulp van mantelzorgers, familie of bekenden, is de tevredenheid gelijk gebleven in 2025.

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

% (Helemaal) mee eens





RESULTATEN | EEN AANTAL TOELICHTINGEN OP DE STELLINGEN OVER HET EFFECT VAN DE HULP

EFFECT (3/3)

Clënten kregen de kans om hun ontevredenheid op de stellingen over de kwaliteit van de hulp toe te lichten door middel van een open vraag. Enkele open antwoorden staan hieronder weergegeven.

Kunt u uw antwoord toelichten? (n=30)*

“Het is niet afhankelijk van huishoudelijke hulp of ik een goede kwaliteit van leven heb.”

“Moet nog veel zelf doen waar ze niet aan toe komen of niet mogen doen van de organisatie.”

“Voor familie/vrienden is het niet altijd haalbaar om ondersteuning aan ons te bieden vanwege hun persoonlijke situatie.”

“De huishoudelijke hulp moet te veel worden aangestuurd, neemt te weinig zelf het initiatief. Wijzigingen in het tijdstip van de hulp worden niet altijd op de juiste wijze doorgegeven.”

“Heb geen mantelzorg moet mij zelf zien te redden.”

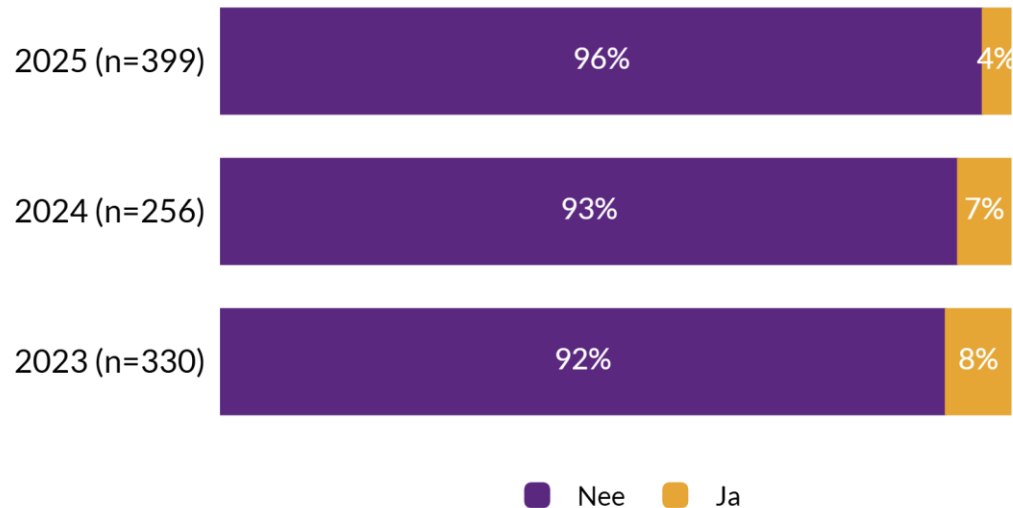
“Steun van familie en vrienden was niet genoeg. Met hulp van (...) heb ik meer steun en kan ik me beter redden.”

RESULTATEN | HET PERCENTAGE VAN CLIËNTEN MET EEN KLACHT DAALT

KLACHTEN

In 2025 hebben 14 cliënten (4%) een klacht over de zorg ingediend bij de gemeente tegenover 96% van de cliënten die geen klacht indiende. Het percentage cliënten dat een klacht heeft ingediend daalt sinds 2023 en is inmiddels gehalveerd. Cliënten met een klacht zijn gevraagd een toelichting te geven. In het tekstvlak zijn de thema's genoemd die naar voren komen uit de open antwoorden.

Heeft u een klacht ingediend over uw zorg?



Omschrijving van de klacht:

- Wisselende/geen vaste hulp (n=4)
- Communicatie & planning (n=3)
- Onvoldoende hulp/uitval (n=2)
- Onduidelijkheid over taken (n=2)
- Houding/functioneren van de hulp (n=1)
- Hygiëne (n=1)
- Diefstal (n=1)



RESULTATEN | OVERIGE EN AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gehad om overige opmerkingen over de geleverde zorg en/of afsluitende opmerkingen door te geven. In de onderstaande tekstballonnen is een aantal opmerkingen op deze vragen weergegeven.

Heeft u overige opmerkingen over de geleverde zorg? / Wilt u nog iets kwijt wat in de vragenlijst niet aan bod is geweest?

“Fantastische zorg. Ben er erg dankbaar voor. Altijd veel paniek, begeleidster neemt die weg en helpt mij heel goed.”

“Ik ben heel erg blij met mijn vaste hulp!!! Maar met vakantie etc. als ze niet komt is het drama. Vervanging is er niet altijd en wanneer wel, zijn ze niks waard. Weten niet hoe ze schoon moeten maken. Mijn laminaat is hierdoor op plekken kapotgegaan. (...) Kortom bij vervanging ben ik helemaal op omdat ze niet zelfstandig kunnen werken. En ik overal bij moet zijn. En dat gaat gewoon niet. Hierdoor probeert mijn vast hulp zich in alle bochten te wringen zodat ik geen vervanging krijg.”

“Ik ben heel blij met de ondersteuning die ik krijg. Bij nood kan ik ook echt op de begeleiding terugvallen. Bij vakantie is er een back-up.”

“Door wisselingen in de personen die hulp komen bieden, vraagt het veel uitleg.”

“De huishoudelijk hulp is heel prettig in de omgang maar vertoont geen initiatieven en is niet erg zorgvuldig in haar werk.”

“De zorg was echt heel erg goed geregeld, onze contactpersoon was betrokken en duidelijk en zeer prettig in de communicatie, was ook goed in het scheppen van de juiste verwachtingen en dacht goed met ons mee.”

“Ik ben mantelzorger van mijn man dat is best zwaar ik hoor nou niets van de gemeente hoe gaat het met u.”

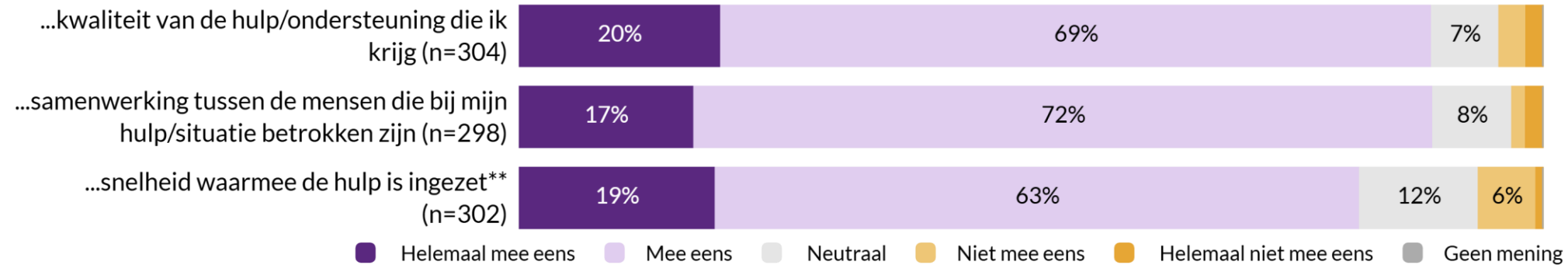
“Ik zou graag wat meer rijles willen voor mijn scooter.”



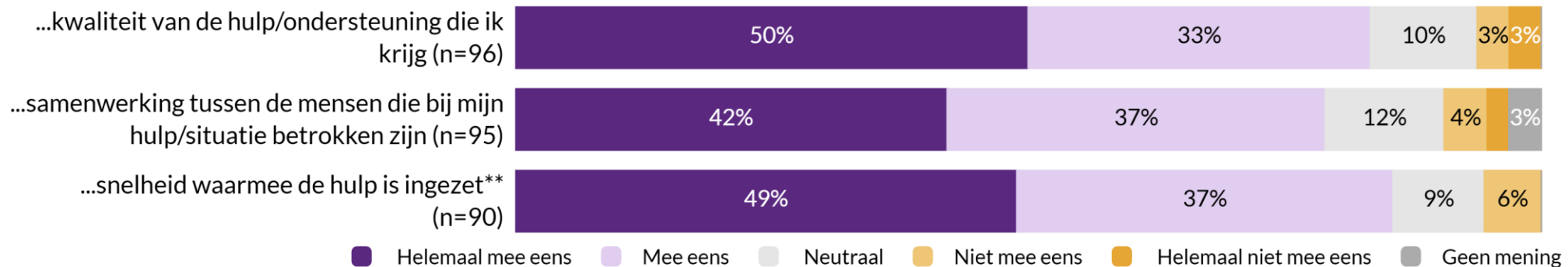
BIJLAGEN

BIJLAGE I | STELLINGEN KWALITEIT UITGESPLITST NIEUW OF BESTAAND

In hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?* - Nieuwe cliënten
Ik ben tevreden over...



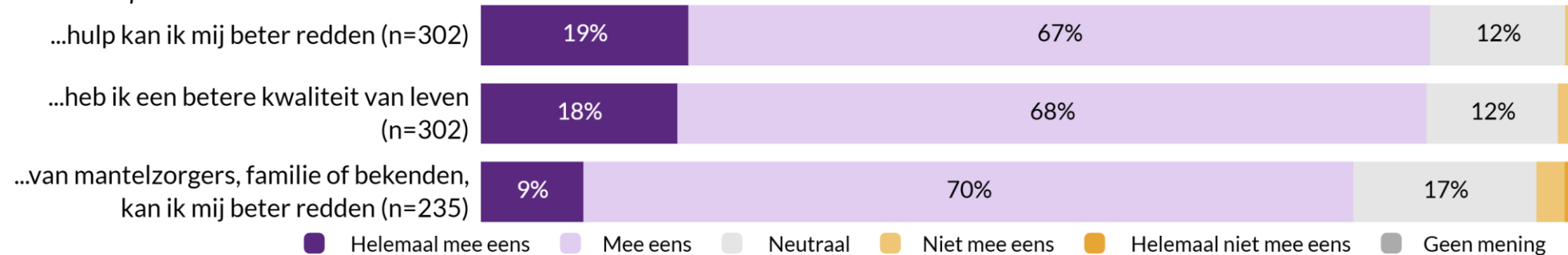
In hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?* - Bestaande cliënten
Ik ben tevreden over...



BIJLAGE I | STELLINGEN EFFECT UITGESPLITST NIEUW OF BESTAAND

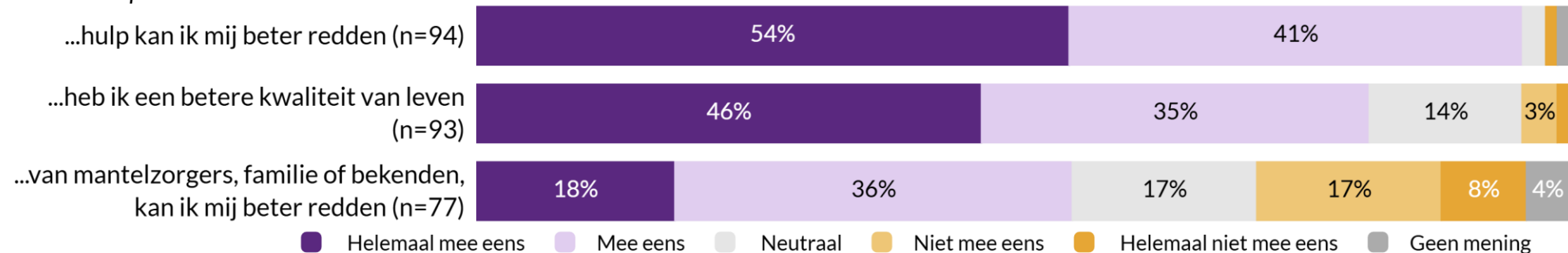
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? – Nieuwe cliënten

Door de hulp...



Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? – Bestaande cliënten

Door de hulp...





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%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

