

E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
08-09-2026		D. van de Kleut	
Onderwerp			Aantal bijlagen
Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2025			1

Geachte raadsleden,

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ heeft samen met de gemeenten in de regio Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2025 uitgevoerd. Via deze brief informeer ik u graag over de resultaten van dit onderzoek.

Wat is de aanleiding voor deze informatie?

We vinden het belangrijk om te weten hoe inwoners onze Wmo-dienstverlening en de ondersteuning ervaren. Daarom voeren we jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit.

De gebruikte methode

Inwoners die in 2025 gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening zijn in het cliëntervaringsonderzoek bevraagd over hun ervaring (voor de wijken Ruwaard en Ussen (voorheen Proeftuinwijken) voeren we een apart ervaringsonderzoek uit):

- *Toegang:* Alle inwoners van de gemeente Oss die in 2025 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan zijn uitgenodigd.

- *Kwaliteit en effect:* Van de inwoners die in 2025 een beschikking hebben ontvangen, zijn 1000 inwoners uitgenodigd voor de enquête over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

Wat zijn de resultaten over 2025?

Toegang

De inwoners beoordelen de toegangsphase tot ondersteuning overwegend goed. Uit de resultaten blijkt onder andere dat:

1. Inwoners steeds beter weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. Ze regelen dat ook hoofdzakelijk zelf of met hulp van hun omgeving;
2. Inwoners voelden zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente Oss (90%);
3. De inwoners beoordelen het gesprek n.a.v. de aanvraag zeer positief:
 - a. 94% zegt dat ze met respect behandeld zijn;
 - b. 92% vindt dat de Wmo-consulent goed luisterde naar hun verhaal;
 - c. 93% geeft aan dat ze al hun vragen konden stellen;
 - d. 88% geeft aan dat alle besproken punten in het verslag staan.
4. De inwoners zijn tevreden over de manier waarop de gemeente Oss hen geholpen heeft bij hun hulpvraag. Dit wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8.

Kwaliteit

De inwoners scoren de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning die zij ontvangen door de aanbieder gemiddeld met een 7,7¹. Verder uitgesplitst zien we dat de inwoners die gebruik maken van 'Begeleiding' het meest tevreden zijn. Zij beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning gemiddeld zelfs met een 8,4:

Soort ondersteuning	Cijfer	N
Begeleiding	8.40	63
Hulp bij het huishouden	7.33	135
Rolstoel	7.32	22

¹ Inwoners met Hulp bij het huishouden zijn in het cliëntenonderzoek van 2025 ruim vertegenwoordigd (52%). In voorgaande onderzoeken was dat aandeel lager (2022: 33%; 2023: 39%; 2024: 44%). Hierdoor worden de gemiddelde scores over 2025 wat naar beneden gehaald.

Vervoersvoorziening	8.16	32
Woonvoorziening/aanpassing	7.86	29
Totaal	7.72	281

Effect op de inwoner

De ondersteuning heeft een positief effect op de inwoner:

1. Inwoners voelen zich over het algemeen beter door de ingezette ondersteuning. Het gemiddelde cijfer dat zij hun leven geven stijgt hierdoor van een 5,2 naar een 7,3;
2. 82% van de inwoners geeft aan dat zij zich door de ondersteuning beter zelfstandig kunnen redden;
3. 80% van de inwoners geeft aan dat zij zich door de ondersteuning beter voelen.

De conclusie voor de gemeente Oss

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 laten zien dat inwoners van onze gemeente de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning en de behaalde resultaten overwegend positief beoordelen. Met name de hoge waardering van het toegangsproces, de tevredenheid over de geboden ondersteuning en de ervaren verbetering in zelfredzaamheid en kwaliteit van leven zijn belangrijke signalen dat de ondersteuning voor veel inwoners het gewenste effect heeft. Tegelijkertijd blijven wij samen met onze toegang, uitvoering en aanbieders werken aan verdere verbetering van de dienstverlening. We onderzoeken of het strenger indiceren invloed heeft op het tevredenheidscijfer van inwoners op onze dienstverlening en de kwaliteit van de ondersteuning. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek worden gebruikt in gesprekken met aanbieders en betrokken medewerkers om te leren van wat goed gaat en aandacht te hebben voor verbetermogelijkheden. Op deze manier blijven wij ons inzetten voor toegankelijke, passende en kwalitatief goede ondersteuning voor onze inwoners.

Wat is het vervolg?

We continueren het cliëntervaringsonderzoek Wmo door onderzoeksbureau ZorgfocuZ over de toegang, kwaliteit en het effect van Wmo-ondersteuning. Volgend jaar informeren we u opnieuw, dan over de resultaten over 2026.

Communicatie

We informeren de Adviesraad Sociaal Domein (Kenniskring Wmo) over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025. Tevens worden de belangrijkste resultaten openbaar zichtbaar via [waarsstaatjegemeente.nl](https://www.waarsstaatjegemeente.nl).

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Oss,
Namens dezen,



Hilde de Wit – van der Zanden
Wethouder Welzijn & Zorg c.a.

Samenvatting

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ onderzocht de cliëntervaring Wmo (CEO Wmo) voor de gemeente Oss. De resultaten over 2025 zijn bekend. De belangrijkste conclusies zijn:

- Inwoners zijn tevreden met hoe de gemeente Oss hen ondersteunde bij hun hulpvraag en beoordelen dit gemiddeld met een 7,8;
- Inwoners beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning uit de Wmo gemiddeld met een 7,7.

Bijlage

- Oss Factsheet CEO Wmo 2025