MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2024

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeente
Weststellingwerf

20 oktober 2025



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**7**
Resultaten	**10**
• Contact met de gemeente	11
• Onafhankelijke cliëntondersteuning	15
• Het gesprek/huisbezoek	17
• Hulp/ondersteuning	21
• Kwaliteit	23
• Effect	25
• Afsluitende opmerkingen	26
Bijlage	**27**



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 2024 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

Doelgroep
Cliënten die in 2024 gebruik maakten van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode
Online
Alle cliënten waarvan een e-mailadres bekend is, zijn per e-mail uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. Cliënten hebben de vragenlijst over zowel het contact met de gemeente (fase 1) als de kwaliteit en het effect van de hulp (fase 2) in één keer ingevuld. Alleen cliënten uit augustus t/m december 2024 zijn bevraagd wegens het ontbreken van gegevens van cliënten die ondersteuning aanvroegen gedurende de periode januari 2024 t/m juli 2024.

Veldwerkperiode
Augustus t/m oktober 2025

	Aangeleverd	Benaderd	Respons	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten 2024	75	31	10	32,3%	Niet representatief

Rapportage
Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat 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. Een vergelijk met de resultaten van 2023 en 2022 is niet mogelijk wegens het grote verschil in respons en doelgroep. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten niet representatief zijn.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Houd hierbij rekening met het feit dat de respons laag is en de resultaten niet representatief zijn.

Opvallende resultaten:

- Het gesprek met de consulent krijgt gemiddeld een 7,9 van negen respondenten.
- Negen van de tien respondenten wisten voorafgaand aan het gesprek welke onderwerpen er besproken zouden worden.
- Alle tien respondenten hebben een duidelijk besluit te ontvangen van de gemeente over welke hulp zij krijgen en voor hoelang.
- Negen van de tien respondenten krijgen de hulp zoals dat is afgesproken en zijn tevreden over de hulp.
- Vier respondenten hadden wel gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner indien zij hiervan op de hoogte waren geweest.
- Zes van de tien respondenten krijgen genoeg hulp om hun hulpvraag op te lossen, twee respondenten zijn hierin neutraal en twee van de tien respondenten krijgen niet genoeg hulp.



AANBEVELINGEN

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

- **Let op het regelmatig aanleveren van contactgegevens en de volledigheid van de gegevens**
  Door middel van het opstarten van de continumeting kunnen cliënten eerder uitgenodigd worden, dichter op de ervaring die zij hebben gehad met de gemeente of de hulp. Het regelmatig aanleveren van cliënten kan ervoor zorgen dat de respons omhoog gaat en het onderzoek representatieve(re) resultaten oplevert. Het aanleveren van zo compleet mogelijke contactgegevens is hierin ook cruciaal. Wanneer er alleen online onderzoek wordt gedaan is het registreren van de e-mailadressen van cliënten essentieel.



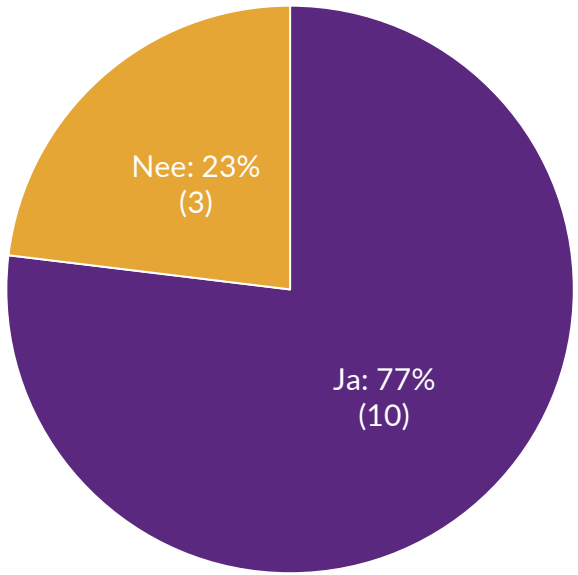
RESULTATEN

RESULTATEN | TIEN RESPONDENTEN HADDEN EEN GESPREK MET DE GEMEENTE

CONTACT MET DE GEMEENTE (1/4)

Respondenten is gevraagd of zij contact hebben gehad met de gemeente over hun hulpvraag. Hieruit blijkt dat tien van de dertien respondenten contact hadden in 2024 en drie van de dertien hadden geen contact met de gemeente.

*Heeft u in het afgelopen jaar een gesprek gehad met de gemeente over uw hulpvraag?**
(n=13)



*) Respondenten die geen gesprek hadden met de gemeente hebben geen vragen over het contact beantwoord en zijn doorgeleid naar de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp.

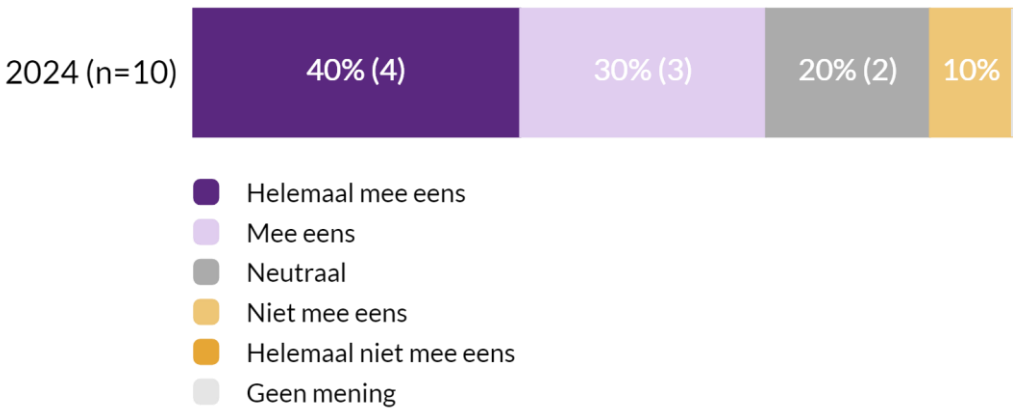
RESULTATEN | ZES VAN DE TIEN RESPONDENTEN ZOCHTEN ZELF CONTACT MET DE GEMEENTE

CONTACT MET DE GEMEENTE (2/4)

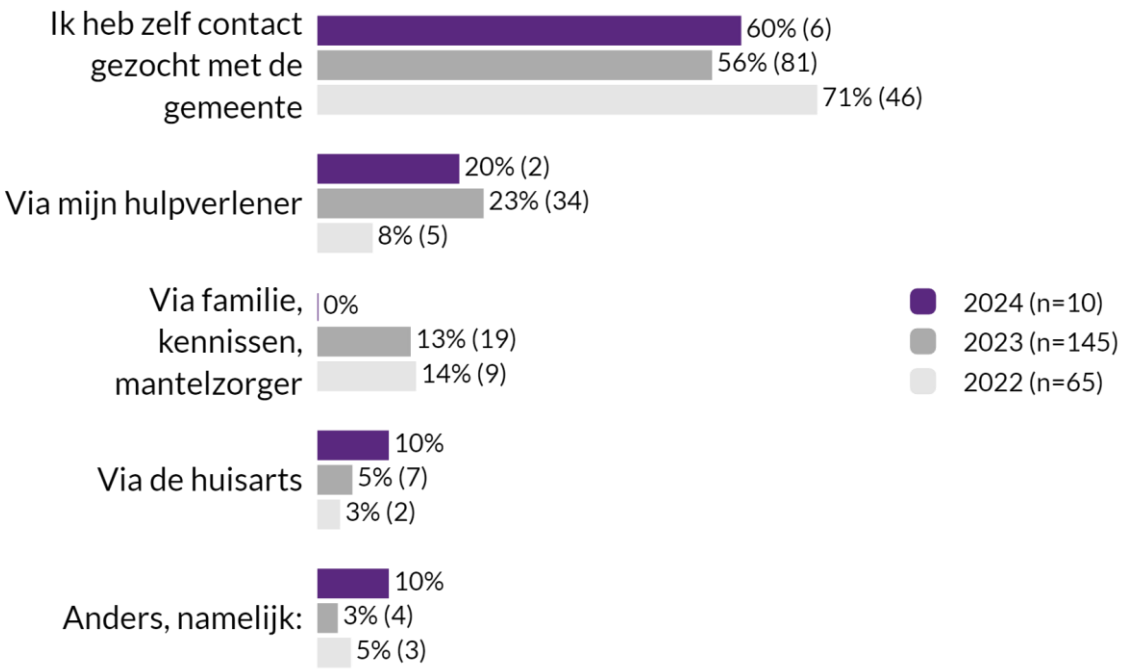
Zeven van de tien respondenten wisten waar zij moesten zijn met een hulpvraag bij de gemeente, twee bleven hierin neutraal en één respondent wist niet waar zij moest zijn. Daarnaast hebben zes van de tien respondenten zelf contact gezocht met de gemeente en twee deden dit via een hulpverlener.

Bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente?

'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'



Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen?

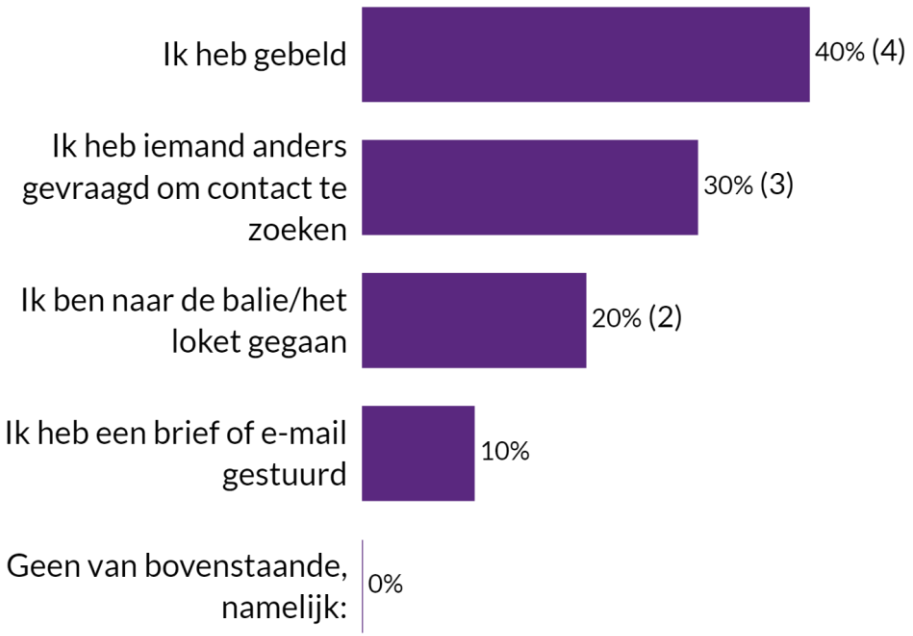


RESULTATEN | VIJF VAN DE ZEVEN RESPONDENTEN HADDEN PRETTIG CONTACT

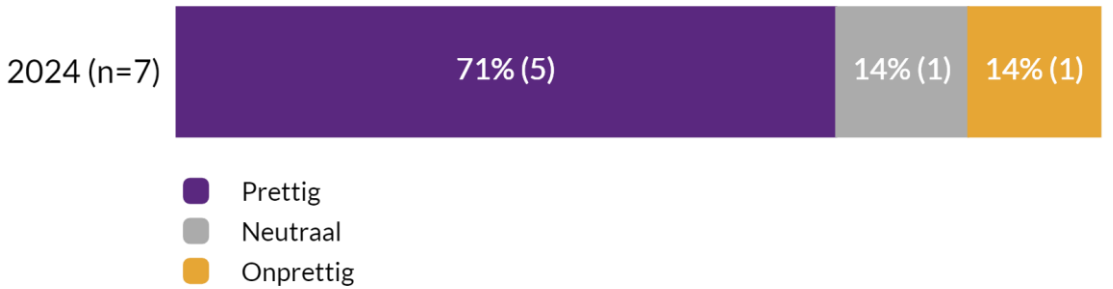
CONTACT MET DE GEMEENTE (3/4)

Vier respondenten hebben gebeld met de gemeente, drie hebben iemand anders gevraagd contact te zoeken, twee gingen naar de balie en een enkeling stuurde een brief of e-mail. Respondenten die zelf contact zochten vonden het contact grotendeels prettig (zeven van de vijf). Daarnaast stond één respondent neutraal tegenover dit contact en één respondent heeft dit als onprettig ervaren.

Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente? (n=10)



*Hoe heeft u dit contact ervaren?**



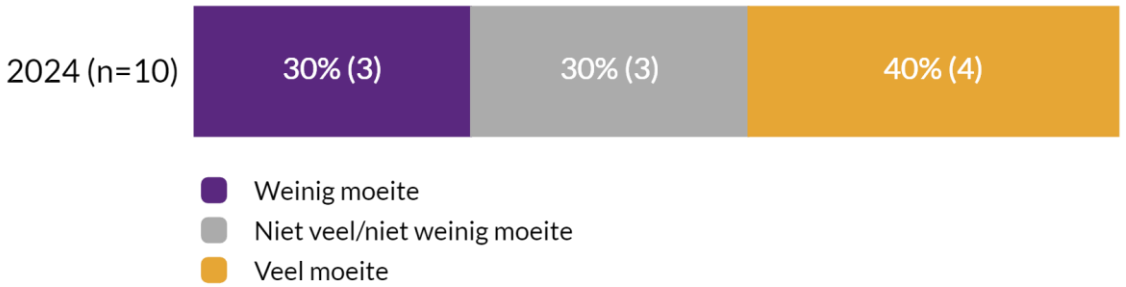
*) Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die hebben gebeld, naar de balie/het loket zijn gegaan of een brief of e-mail hebben gestuurd naar de gemeente.

RESULTATEN | VIER VAN DE TIEN RESPONDENTEN HADDEN VEEL MOEITE MET HULP AANVRAGEN

CONTACT MET DE GEMEENTE (4/4)

Vier van de tien respondenten hadden veel moeite met het aanvragen van hulp, drie respondenten hadden niet veel of niet weinig moeite en drie respondenten hadden weinig moeite met het aanvragen van hulp.

Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen?

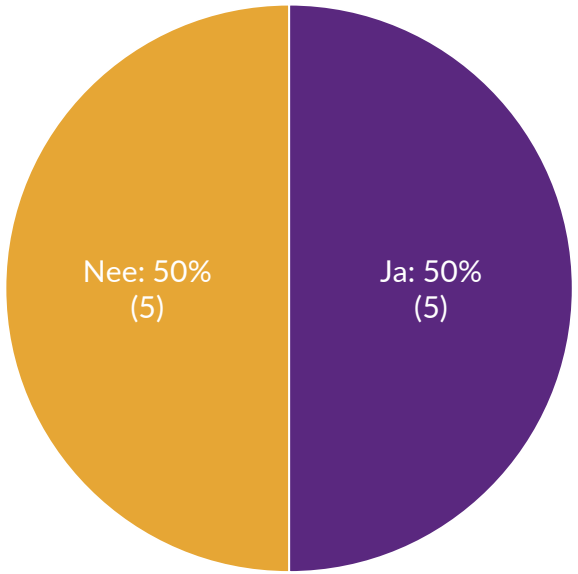


RESULTATEN | VIER RESPONDENTEN ZOUDEN BEHOEFTE HEBBEN GEHAD AAN CLIËNTONDERSTEUNING

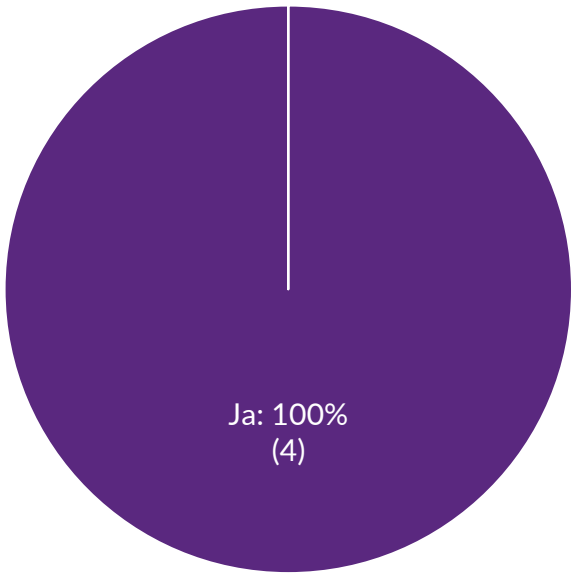
ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1/2)

Vijf van de tien respondenten wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens de gesprekken met de gemeente, de andere vijf respondenten wisten dit niet. Respondenten die niet wisten dat zij hier gebruik van konden maken zijn nog gevraagd of zij daar wel behoefte aan zouden hebben gehad. Hieruit blijkt dat vier respondenten dat wel hadden gewild.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=10)



Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=4)*



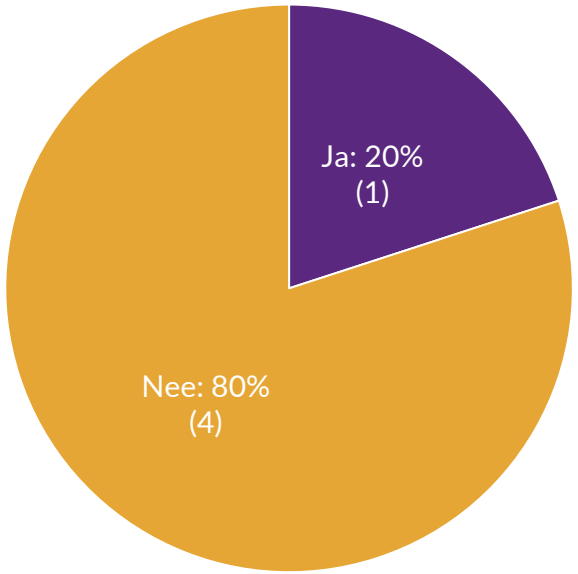
*) Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

RESULTATEN | ÉÉN RESPONDENT HEEFT GEBRUIK GEMAAKT VAN CLIËNTONDERSTEUNING

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2/2)

Respondenten zijn gevraagd of zij gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Eén van de vijf respondenten heeft gebruik gemaakt van een cliëntondersteuner, tegenover vier van de vijf die hier geen gebruik van maakten. Respondenten die geen gebruik maakten van de ondersteuning van een cliëntondersteuner zijn gevraagd waarom niet. De gegeven antwoorden staan in de tekstballonnen.

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=5)*



Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

"Dat wist ik niet."

"Ik had andere hulp."

"Omdat ik goed contact heb met mijn WMO consulent en haar volkomen vertrouw."

"Was niet nodig."

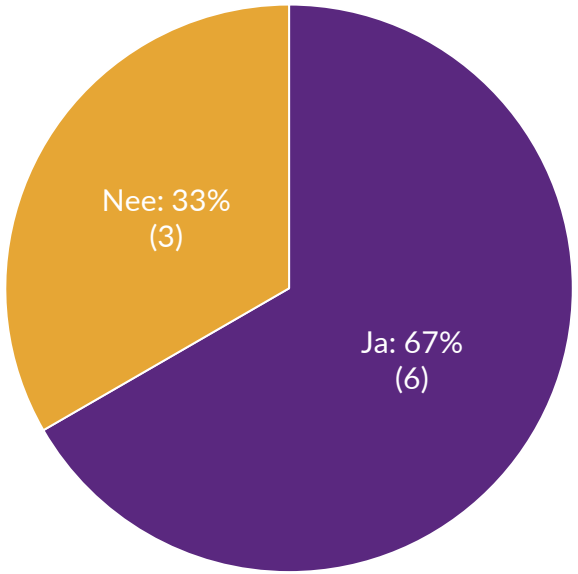
*) Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

RESULTATEN | ZES VAN DE NEGEN RESPONDENTEN WISTEN DAT IEMAND TER ONDERSTEUNING MEE MOCHT

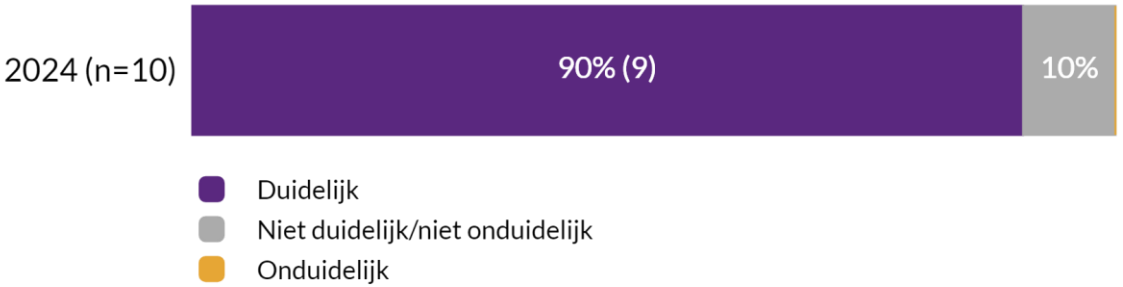
HET GESPREK/HUISBEZOEK (1/5)

Zes van de negen respondenten wisten dat zij iemand ter ondersteuning bij het gesprek met de gemeente konden vragen, tegenover drie respondenten die dit niet wisten. Daarnaast wisten negen van de tien respondenten voorafgaand aan het gesprek welke onderwerpen er besproken zouden worden.

Wist u dat u iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning? (n=9)



Was het voor u duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden?

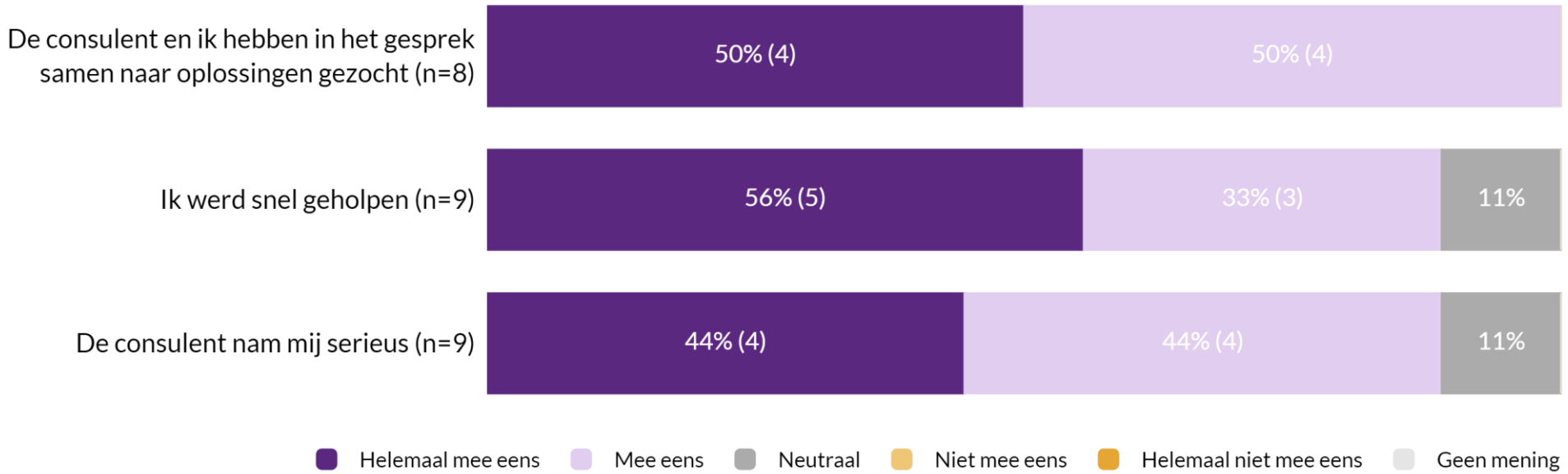


RESULTATEN | ALLE RESPONDENTEN ZOCHTEN SAMEN NAAR OPLOSSINGEN MET DE CONSULENT

HET GESPREK/HUISBEZOEK (2/5)

In het gesprek zochten alle acht respondenten samen met de consulent naar oplossingen, acht van de negen respondenten werden snel geholpen en acht van de negen respondenten zeggen dat zij zich serieus genomen voelden door de consulent.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

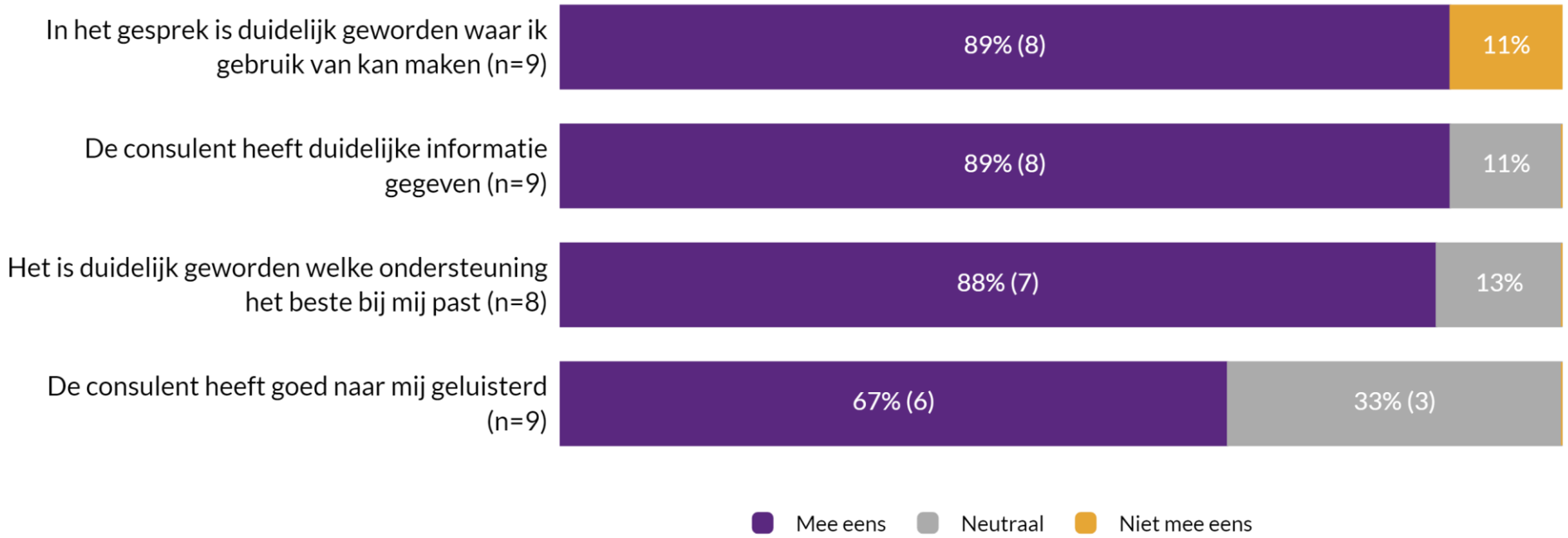


RESULTATEN | ACHT RESPONDENTEN WETEN NA HET GESPREK WAAR ZIJ GEBRUIK VAN KUNNEN MAKEN

HET GESPREK/HUISBEZOEK (3/5)

Voor acht respondenten is er in het gesprek duidelijk geworden waar zij gebruik van kunnen maken en heeft de consulent duidelijke informatie gegeven. Daarnaast is het voor zeven van de acht respondenten duidelijk geworden welke ondersteuning het beste bij hun past en zeggen zes van de negen respondenten dat er goed naar hun is geluisterd door de consulent tijdens het gesprek/huisbezoek.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het gesprek?



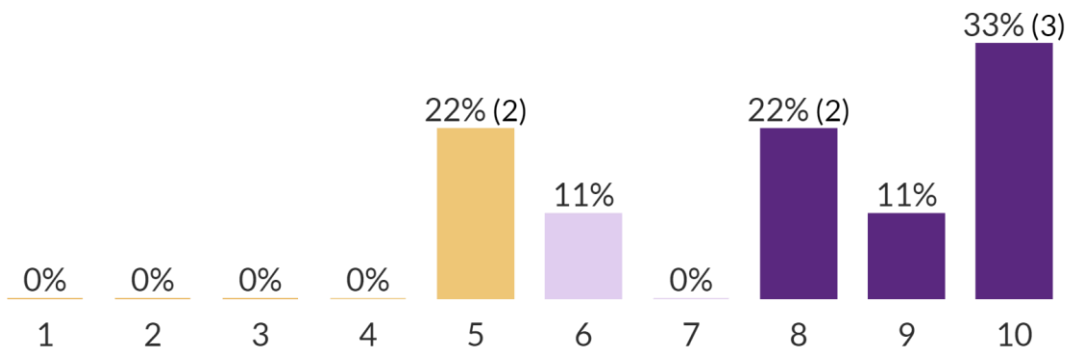
RESULTATEN | RESPONDENTEN GEVEN HET GESPREK GEMIDDELD EEN 7,9

HET GESPREK/HUISBEZOEK (5/5)

Aan respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor het gesprek dat zij hebben gehad met de consulent. Gemiddeld geven respondenten een 7,9 voor dit gesprek. Hierbij geven zeven van de negen respondenten een voldoende (6 of hoger) en twee van de negen een onvoldoende (5 of lager). Een 10 is het meest gegeven cijfer (drie respondenten).

Welk cijfer geeft u het gesprek dat u met de consulent heeft gehad?

7,9
2024
(n=9)

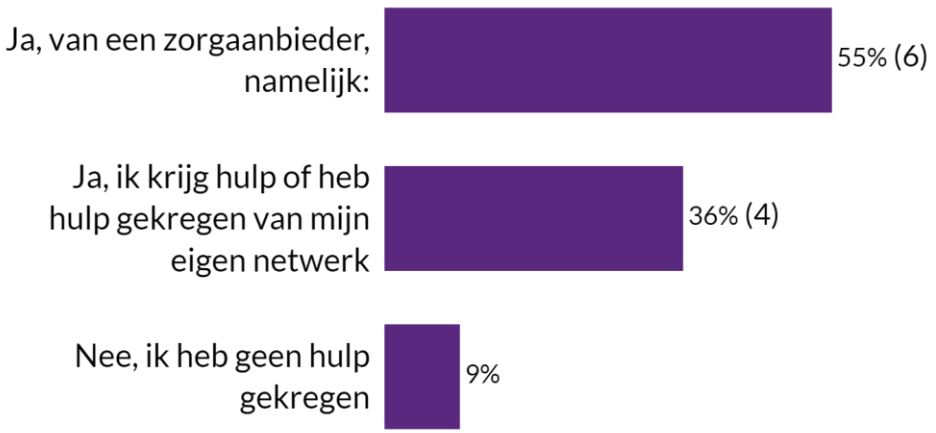


RESULTATEN | ZES VAN DE ELF RESPONDENTEN KRIJGEN HULP VAN EEN ZORGAANBIEDER

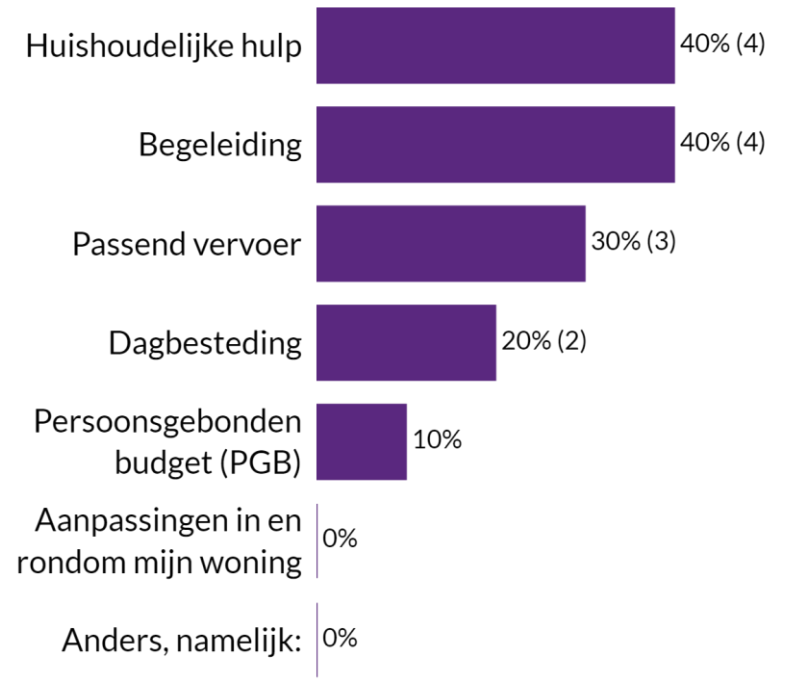
HULP/ONDERSTEUNING (1/2)

Zes van de elf respondenten krijgen hulp van een zorgaanbieder en noemen onder andere de zorgaanbieders Scauting en De Schakel. Vier van de elf krijgen hulp van iemand uit hun eigen netwerk en één respondent heeft geen hulp gekregen. Respondenten met hulp geven aan met name huishoudelijke hulp en begeleiding te krijgen.

Heeft u na het gesprek/huisbezoek met de consulent hulp gekregen? (n=11)*



Welke hulp krijgt u momenteel of heeft u gekregen? Meerdere antwoorden mogelijk



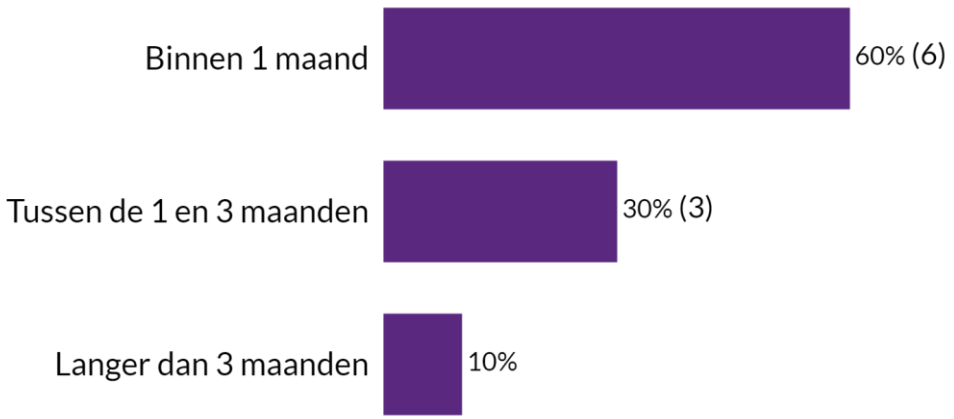
*) Respondenten die geen hulp ontvangen zijn doorgeleid naar het einde van de vragenlijst en hebben geen volgende vragen beantwoord.

RESULTATEN | ALLE RESPONDENTEN HEBBEN EEN DUIDELIJK BESLUIT ONTVANGEN OVER DE HULP

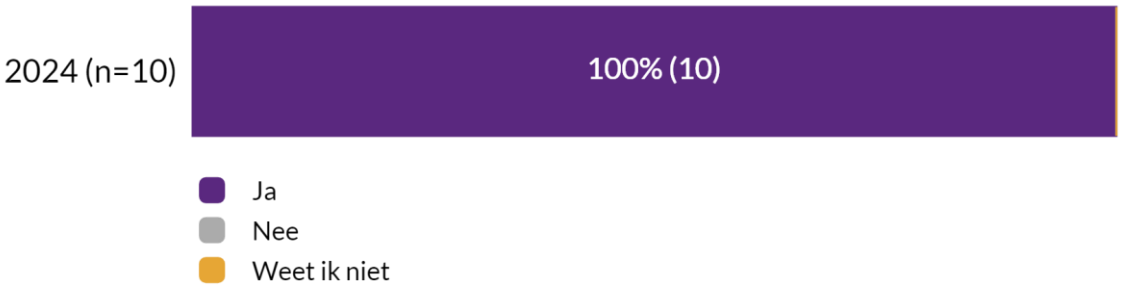
HULP/ONDERSTEUNING (2/2)

Respondenten zijn gevraagd wanneer hun hulp of ondersteuning is gestart na het ontvangen van de beschikking. Zes van de tien respondenten kregen hulp binnen een maand, bij drie respondenten duurde dat 1 tot 3 maanden en één respondent kreeg na drie maanden hulp. Daarnaast is aan de respondenten gevraagd of zij een duidelijk besluit ontvingen over de hulp die zij zouden krijgen en voor hoelang. Alle tien respondenten zeggen een duidelijk besluit te hebben ontvangen van de gemeente.

Wanneer is de hulp gestart? (n=10)
Het gaat hier om de tijd vanaf het ontvangen van de beschikking



Heeft u een duidelijk besluit ontvangen welke hulp u zou gaan ontvangen en voor hoelang?

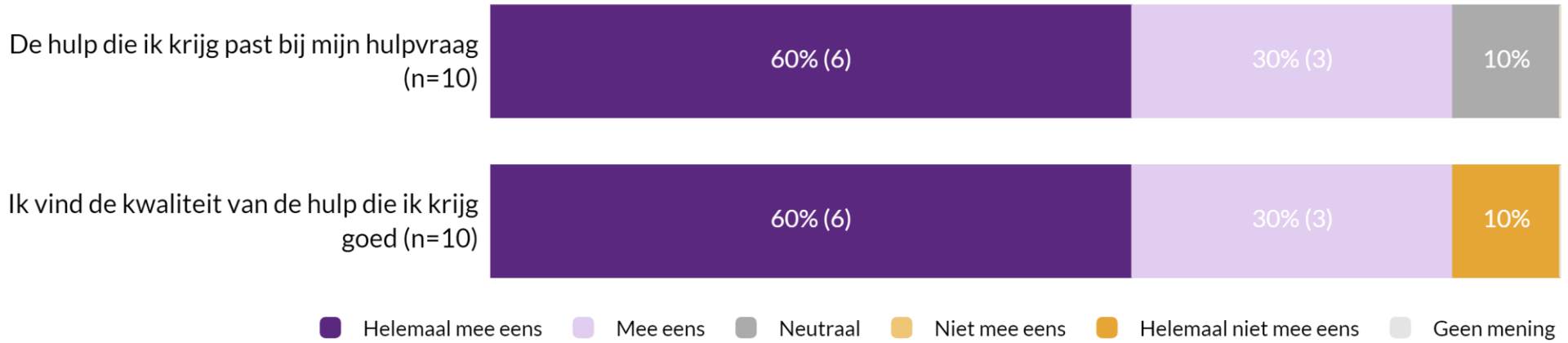


RESULTATEN | NEGEN VAN DE TIEN RESPONDENTEN KRIJGEN PASSENDE HULP

KWALITEIT (1/2)

Negen van de tien respondenten krijgen hulp die past bij hun hulpvraag en één respondent staat hier neutraal tegenover. Daarnaast vinden negen van de tien respondenten dat de kwaliteit van de hulp die zij krijgen goed is. Eén respondent is het daar helemaal niet mee eens.

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?

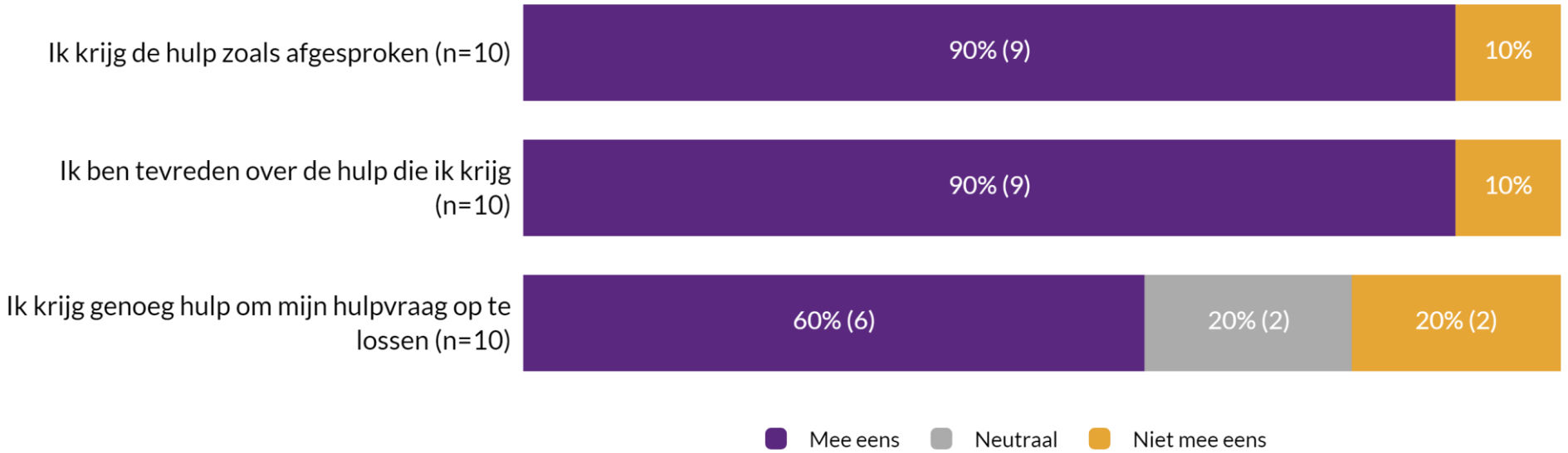


RESULTATEN | NEGEN VAN DE TIEN RESPONDENTEN KRIJGEN HULP ZOALS AFGESPROKEN

KWALITEIT (2/2)

Het merendeel van de respondenten lijkt tevreden te zijn met de kwaliteit van de hulp. Zo krijgen negen van de tien respondenten de hulp zoals dat is afgesproken en zijn zij tevreden over de hulp. Daarnaast krijgen zes van de tien respondenten genoeg hulp om hun hulpvraag op te lossen, twee respondenten zijn hierin neutraal en twee van de tien respondenten krijgen niet genoeg hulp.

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?



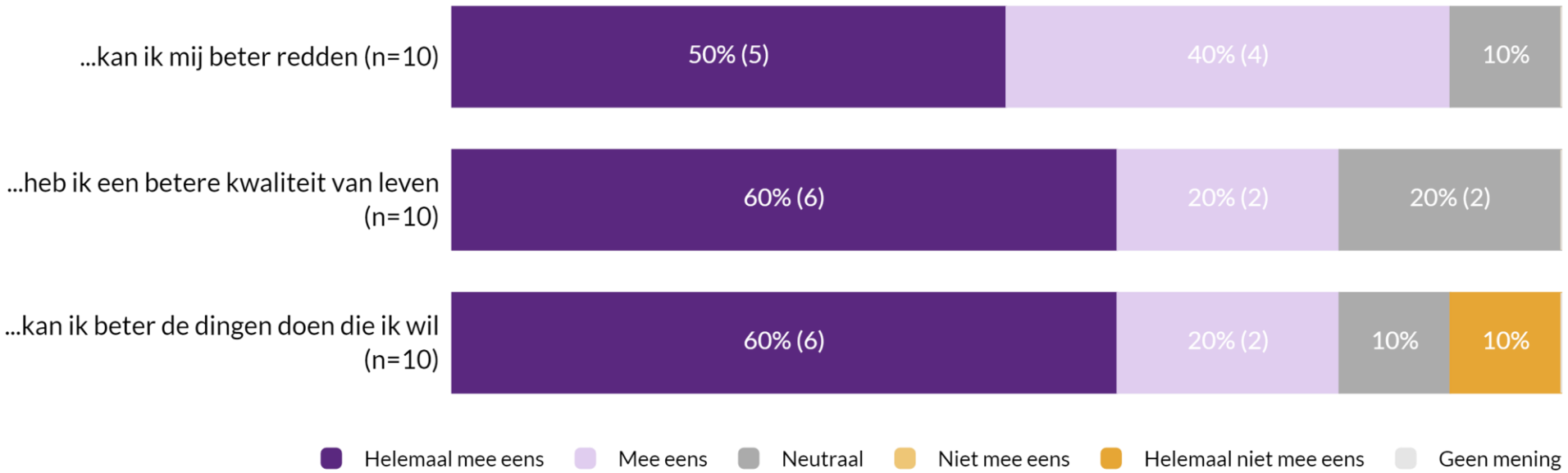
RESULTATEN | NEGEN VAN DE TIEN RESPONDENTEN KUNNEN ZICH BETER REDDEN

EFFECT

De hulp lijkt een positief effect te hebben op de respondenten. Zo kunnen negen van de tien respondenten zich beter redden, hebben acht van de tien een betere kwaliteit van leven en kunnen acht van de tien respondenten beter de dingen doen die zij willen.

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

Door de ondersteuning die ik krijg...





RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben respondenten de mogelijkheid gehad om een verbeterpunt te noemen voor de gemeente en/of zorgaanbieder of een algemene afsluitende opmerking achter te laten. Een aantal antwoorden is in de tekstballonnen weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen? / Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder of gemeente Weststellingwerf?

"Beter naar de mensen luisteren."

"Hulpverleners sturen die willen werken. Ik had een huishoudelijke hulp die te lui was (...), dit was ook de reden dat ik gestopt ben en familie het werk nu doet."

"De eerste keer toen ik aanvroeg werd zonder meer afgewezen ik moest (...) de huishoudelijke werkzaamheden maar doen (...). Doordat mijn meelevende buren contact hebben gezocht (...) is er zeer snel een totaal andere instelling bij de gemeente gekomen en heb ik een goed gesprek gehad."

"Is goed zo. Samenwerking met Viverè is prima!"

"Mijn echtgenote en ik zijn zeer ingenomen met onze hulp."

"Als een consulente stopt, graag een brief om dat te melden en iemand anders aanbieden. Dat was nu niet gebeurd. Ik moest er zelf achteraan. Datum van verlenging van de hulp graag in brief zetten zodat ik op tijd dit aan kan vragen. Was dus niet zo gebeurd. Ik heb nog geen nieuwe consulente gekregen, aanvraag verlenging is gedaan."

"Mensen sturen die niet lui zijn en doen wat ze moeten doen."

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



BIJLAGE



BIJLAGE I | 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

