



MEMO

Aan: De raads- en burgerleden
Van: College van Burgemeester en Wethouders

Documentnummer
671541

Datum: 12 augustus 2025

Zaaknummer
666706

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024

Beste raads- en burgerleden,

Inleiding

Hierbij stellen we u op de hoogte van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor Wmo over het jaar 2024. Dit is wederom uitgevoerd door Zorgfocuz. Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. De gemeente Boekel heeft met de samenwerkende regio Wmo (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Meierijstad, Maashorst en Oss) het CEO middels een vragenlijst uitgevoerd. Een cliëntervaringsonderzoek kan belangrijke en bruikbare beleidsinformatie opleveren om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Het onderzoek

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Boekel die in 2024 gebruik gemaakt hebben van Wmo-ondersteuning. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over het aanvragen van een Wmo-voorziening en over het contact met de gemeente (toegang). De tweede vragenlijst bevat vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp (kwaliteit en effect).

De volgende thema's staan in het onderzoek centraal:

- Het contact met de gemeente; *Wat is de ervaring van de inwoner bij het aanvragen van een Wmo voorziening?*
- Het keukentafelgesprek; *Hoe heeft de inwoner het keukentafelgesprek ervaren?*
- De kwaliteit van ondersteuning; *Hoe ervaren inwoners de ondersteuning die zij van een zorgaanbieder krijgen?*
- Het resultaat van de ondersteuning; *Wat is het effect van de ondersteuning?*
- Huishoudelijke hulp; *Wat is de ervaring van de (kwaliteit van de) huishoudelijke hulp.*

Resultaten

De belangrijkste resultaten/conclusies uit het CEO Wmo 2024 zijn:

- Het aanvraagproces: De respondenten geven aan zich serieus genomen te voelen (84%), zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag (72%) en snel te worden geholpen (65%).
- Het gesprek: Inwoners die de enquête hebben ingevuld zijn zeer tevreden over het gesprek met de Wmo-consulent.
- De oplossing: 78% geeft aan dat de oplossing aan de behoefte voldoet, de gemeente krijgt een 7,8 voor de geboden hulp.
- De kwaliteit: Onder de groep mensen die de enquête heeft ingevuld geeft 86% aan dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en past bij de hulpvraag.
- Het resultaat: 86% van de inwoners kunnen zich beter zelfstandig redden, 84% voelt zich

daadwerkelijk beter.

- De bekendheid van cliëntondersteuning is iets toegenomen 41% t.o.v. 38% vorig jaar.
- Van de 473 verzonden vragenlijsten zijn er 172 ingevuld.

Rapportage en factsheet

In de bijlage treft u de volledige rapportage aan. Ook de bijbehorende factsheet is als bijlage toegevoegd. In deze factsheet wordt beknopt en overzichtelijk weergegeven hoe het contact, de kwaliteit en het resultaat van de geboden hulp en ondersteuning door de inwoners worden ervaren.

Vervolg

Het onderzoek wordt ter informatie gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein. We praten jaarlijks samen over de resultaten van het onderzoek. Het onderzoek geeft ons inzicht over de dienstverlening van het dorpssteam en de kwaliteit van de geïndiceerde hulp. Ook dit jaar is het goed om te lezen dat de dienstverlening positief wordt beoordeeld en uiteraard leren we ook van de kritische feedback.

Ook bespreken we de resultaten van het onderzoek met de consultants van het dorpssteam. De extra input van de consultants schetst altijd een realistischer beeld van de ervaringen uit de praktijk. Aanvullend bespreken we samen met het dorpssteam een lokale analyse van het aantal verstrekte Wmo-voorzieningen. We praten met elkaar over waar verbetering mogelijk is en koppelen hier de nodige acties aan.

Tot slot worden de conclusies jaarlijks verstrekt aan het ministerie van VWS, zodat de resultaten landelijk kunnen worden vergeleken op www.waarstaatjegemeente.nl.

Met vriendelijke groet,

College van B&W

Bijlagen:

- Bijlage 1: Rapport - cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 – gemeente Boekel
- Bijlage 2: Factsheet - cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 – gemeente Boekel