ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert



RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Mei 2026

Gemeente Boekel

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Aanleiding en doel 2

1.2 Aanpak onderzoek 2

1.3 Leeswijzer 4

2 | Resultaten toegang 5

2.1 Contact met de gemeente 5

2.2 Het keukentafelgesprek 7

2.3 De oplossing voor de hulpvraag 8

2.4 Algemene tevredenheid 9

3 | Resultaten kwaliteit en effect 10

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning 10

3.2 Effect van de ondersteuning 12

3.3 Huishoudelijke verzorging 13

4 | Regiovergelijking 15

5 | Bijlagen 18

5.1 Vragenlijst toegang 18

5.2 Vragenlijst kwaliteit en effect 20

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Boekel is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulp bij het huishouden, hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), dagbesteding of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ en regiogemeenten in Noord-Brabant Oost (Bernheze, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe inwoners de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren (Wmo 2015, artikel 2.5.1). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

1. Het contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente beoordeelt of zorg vanuit de gemeente nodig is of dat de hulpvraag op een andere manier opgelost kan worden.
2. Het keukentafelgesprek. Na het eerste contact met de gemeente kan een gesprek worden ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen. De gemeente wil graag weten hoe inwoners dit gesprek ervaren.
3. De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald welke ondersteuning nodig is voor de inwoner. Deze ondersteuning wordt verstrekt door verschillende zorgaanbieders. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
4. Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.
5. Huishoudelijke verzorging. Mogelijk maken inwoners gebruik van huishoudelijke verzorging. De gemeente is benieuwd naar de ervaringen met de (kwaliteit van de) huishoudelijke verzorging.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit twee groepen. Alle inwoners van de gemeente Bernheze die in 2025 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan zijn uitgenodigd. Daarnaast zijn inwoners uitgenodigd die in 2025 al gebruik maakten van de ondersteuning vanuit de Wmo via een lopende beschikking.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Doordat men een vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

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 ondersteuning (*kwaliteit en effect*). De vragenlijst over *toegang* is op zes momenten verstuurd: na elke twee maanden (in maart, mei, juli, september, november 2025 en januari 2026). Wanneer een inwoner in een jaar meerdere aanvragen heeft gedaan, is de betreffende inwoner alleen voor de eerste aanvraag uitgenodigd voor het onderzoek. De vragenlijst met vragen over de ondersteuning (*kwaliteit en effect*) is eenmalig verstuurd (in februari 2026). Ook hiervoor geldt dat elke inwoner maximaal één keer is uitgenodigd, ongeacht het aantal voorzieningen waar de betreffende inwoner gebruik van heeft gemaakt in 2025.

Beide vragenlijsten zijn per post toegestuurd. Voor de *toegang* betreft het alle inwoners die in 2025 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan. Voor de *kwaliteit en effect* betreft het inwoners die in 2025 een Wmo-voorziening toegekend hebben gekregen en inwoners die al langere tijd gebruik maken van een Wmo-voorziening. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link of QR-code uit de brief) in te vullen. Iedereen had per meting zes weken de tijd om te reageren.

Vragenlijsten

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de voorheen standaardvragen voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In aanvulling hierop is in overleg met de regiogemeenten geïnventariseerd welke andere thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's en vragen zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. De opgestelde vragenlijsten zijn in de bijlagen van dit rapport opgenomen en gaan in op de volgende thema's:

Vragenlijst toegang

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek
- De oplossing voor de hulpvraag
- Algemene tevredenheid

Vragenlijst kwaliteit en effect

- Kwaliteit van de ondersteuning
- Resultaat van de ondersteuning
- Huishoudelijke verzorging

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode; wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	Toegang	Kwaliteit
Aantal verzonden vragenlijsten	239	323
Aantal ingevulde vragenlijsten	80	107
Responspercentage	33%	33%
Nauwkeurigheidsmarge	9%	8%

Omdat niet de gehele onderzoekspopulatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2025 ondersteuning hebben aangevraagd en/of ontvangen) deelneemt aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef. Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie. Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie.

Omdat de *toegang* en *kwaliteit en effect* met twee verschillende metingen zijn uitgevraagd moeten deze als twee onderzoeksgroepen behandeld worden. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge voor de *toegang* 9% en voor de *kwaliteit en effect* 8%. Het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om nauwkeurig uitspraken te kunnen doen[1]. De nauwkeurigheidsmarges van 9% (*toegang*) en 8% (*kwaliteit en effect*) betekenen dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 9% en 8% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld bij de *toegang*: als 50% van de respondenten uit dit onderzoek het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 41% en 59% zijn. Beide nauwkeurigheidsmarges liggen boven de 5%, daarom dienen zowel de resultaten over de toegang als over de kwaliteit en het effect zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het Wmo-onderzoek 2025.In hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de toegang tot de Wmo, het keukentafelgesprek, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning en de huishoudelijke verzorging.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder ‘geen mening/niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van verschillen in afronding. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Alle toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

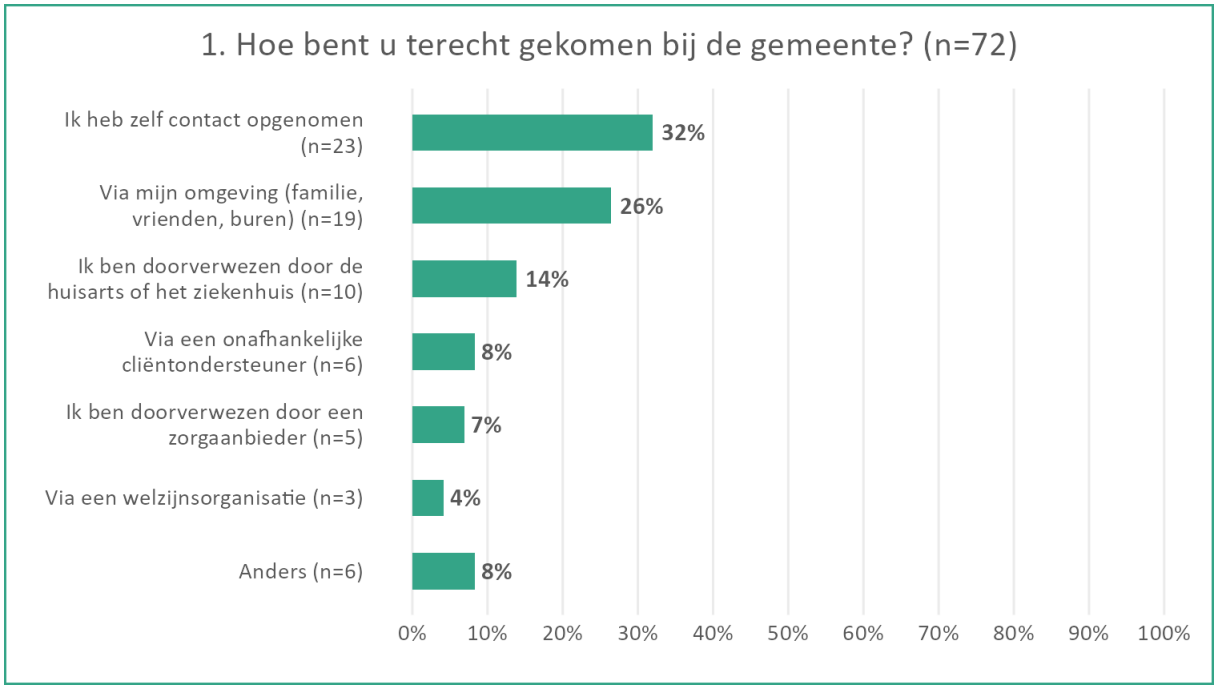
In hoofdstuk 4 is een vergelijking van de resultaten van de regiogemeenten opgenomen. De resultaten worden weergegeven in een tabel met daarin gemiddelde scores.

[1] Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7

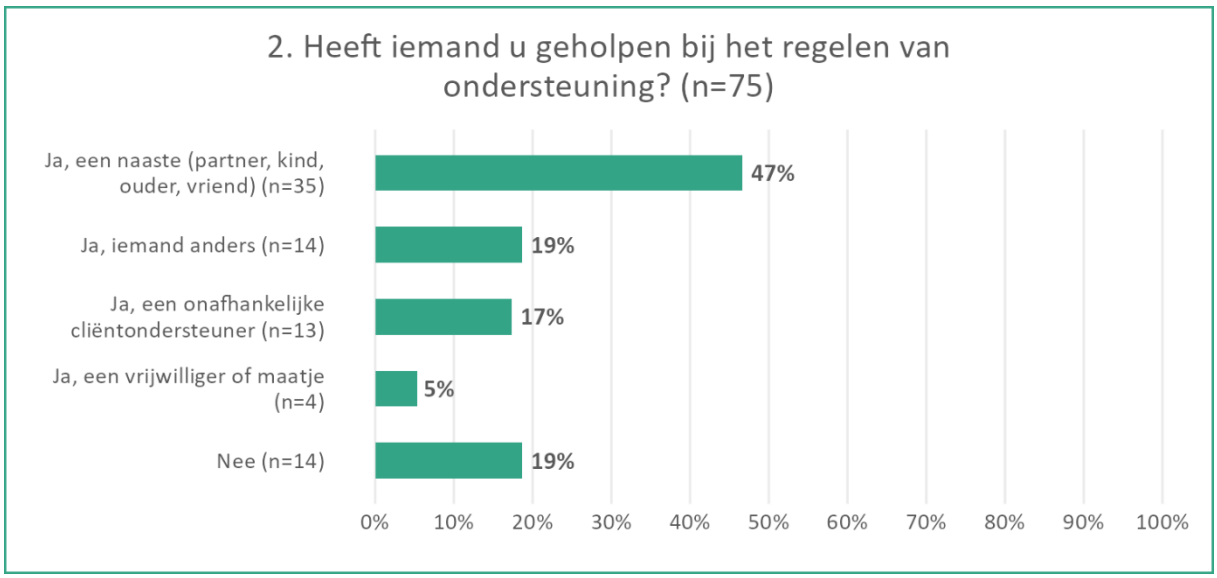
2 | Resultaten toegang

2.1 Contact met de gemeente

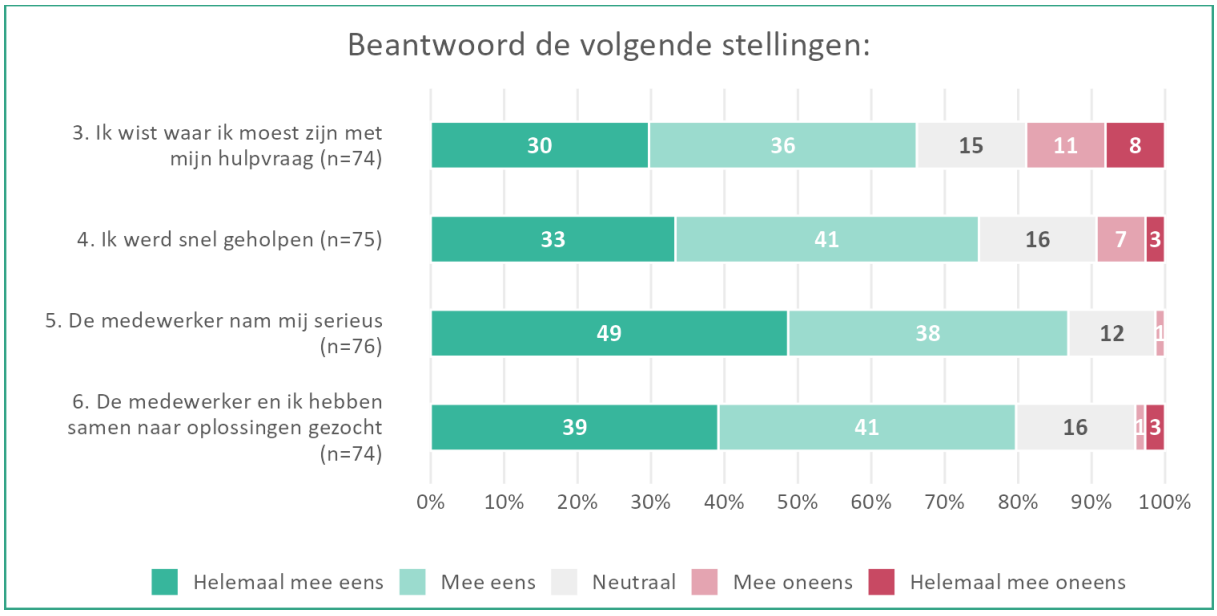
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.

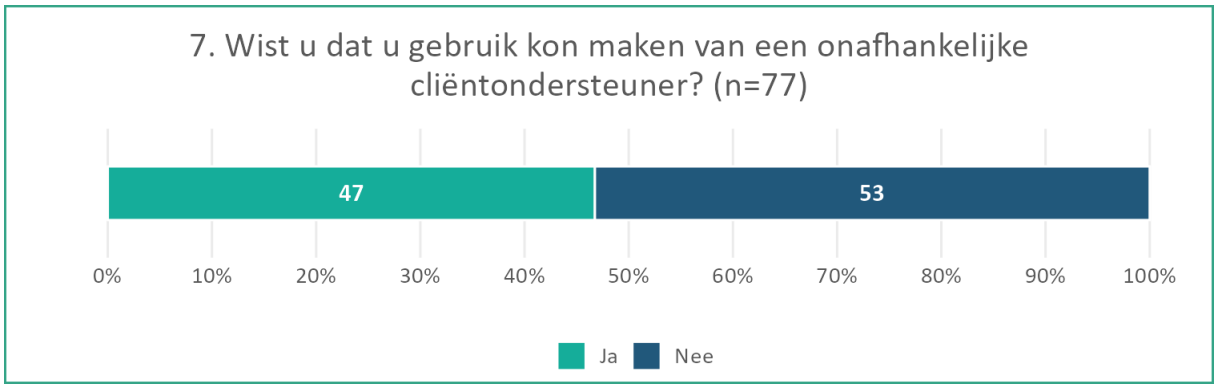


De toelichtingen bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

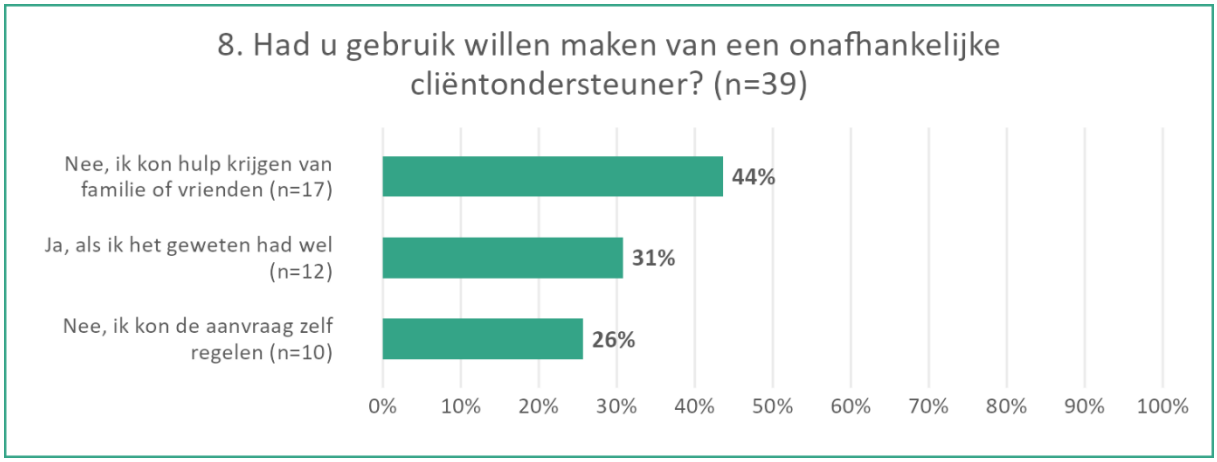


Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. De toelichtingen bij de antwoordoptie 'Ja, iemand anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



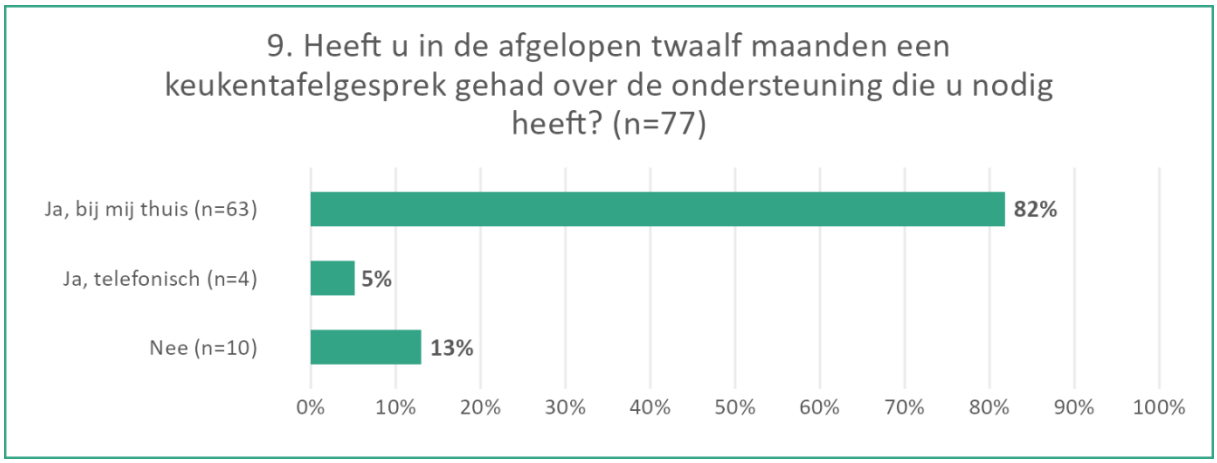


Vraag 8 is alleen beantwoord door respondenten die niet wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

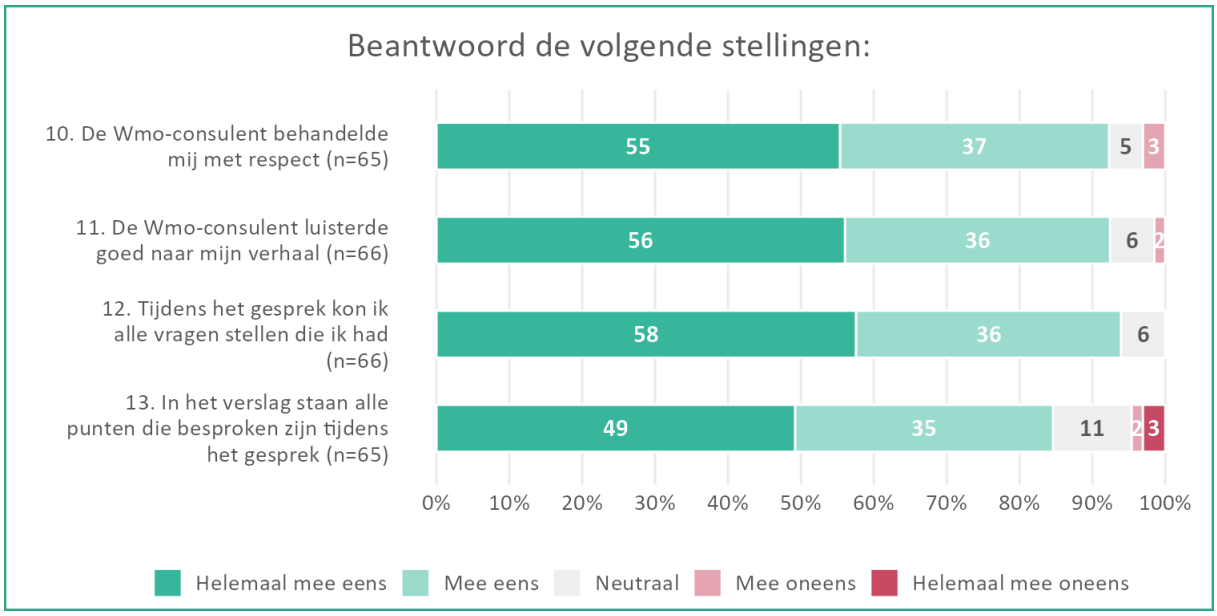


2.2 Het keukentafelgesprek

Naar aanleiding van de aanvraag kan een gesprek worden ingepland. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld en kan ondersteuning worden geregeld. Aan respondenten die met de gemeente een gesprek hebben gehad, is gevraagd wat zij daarvan vonden.

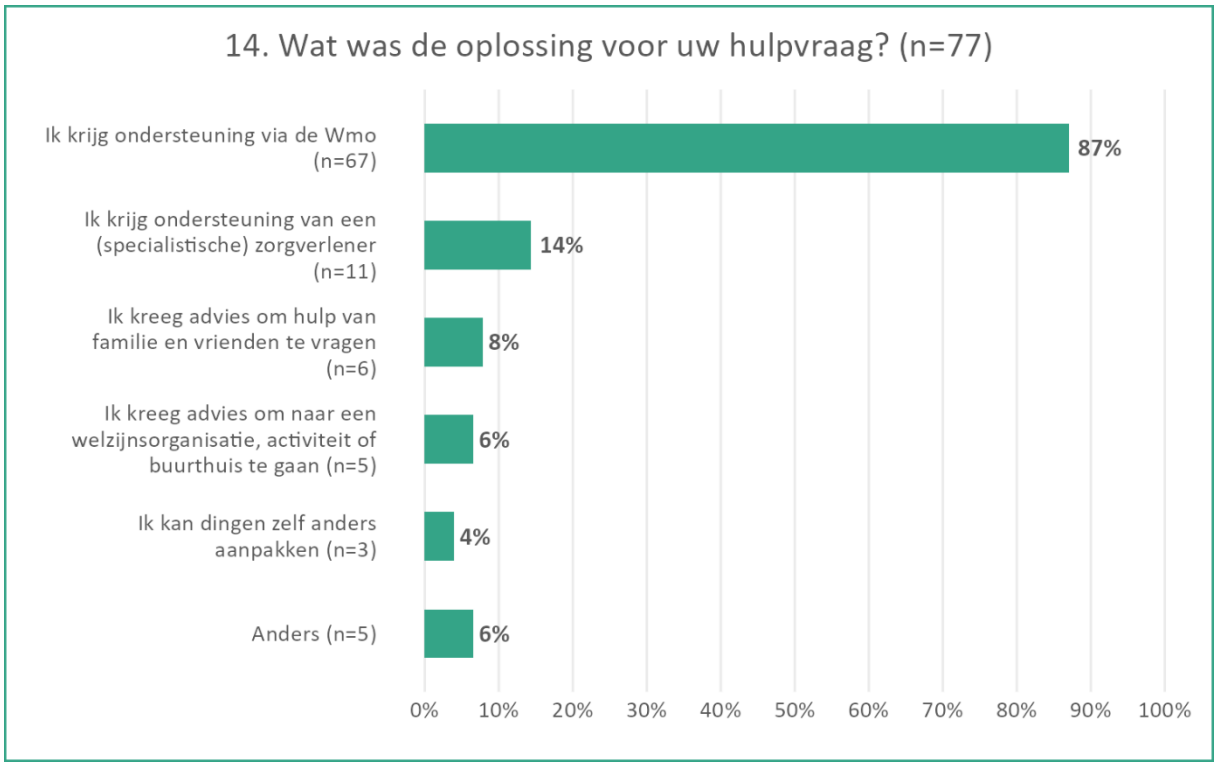


Vragen 10 tot en met 13 zijn alleen beantwoord door respondenten die in de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek hebben gehad.

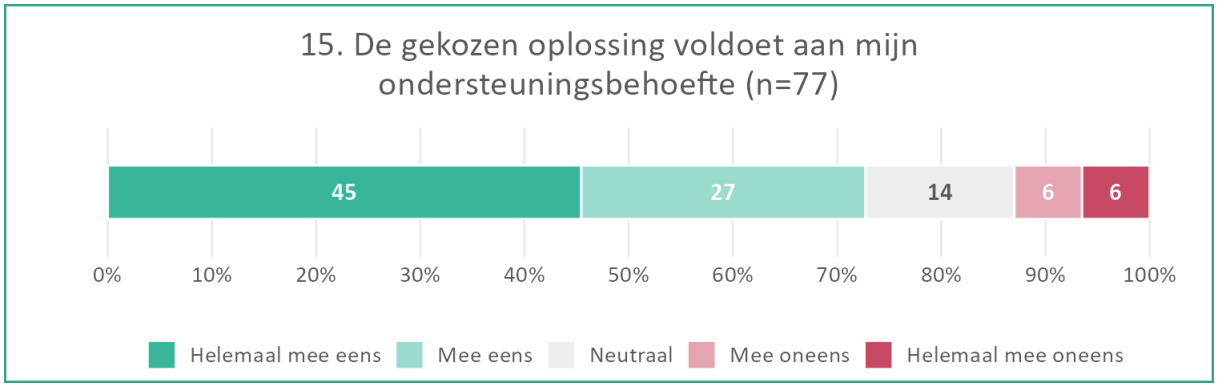


2.3 De oplossing voor de hulpvraag

Tijdens het gesprek wordt met de inwoner naar een oplossing voor de hulpvraag gezocht. Aan respondenten is gevraagd wat ze van de gekozen oplossing vinden.

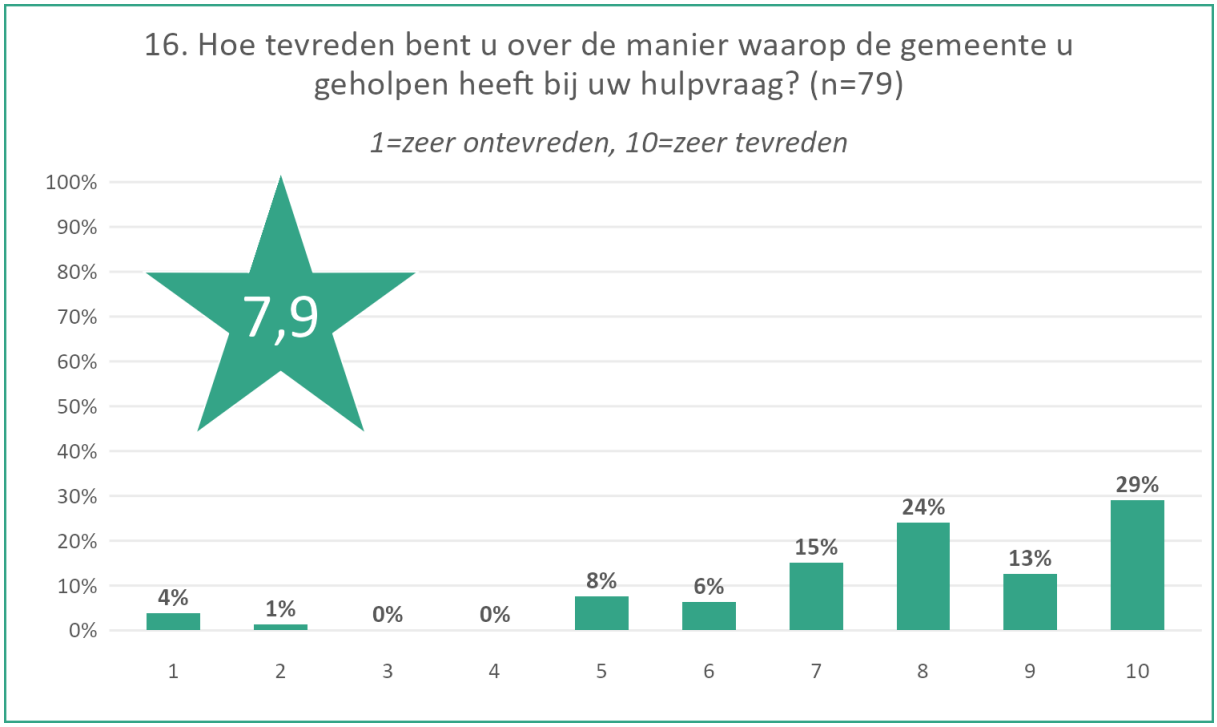


Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. De toelichtingen bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



2.4 Algemene tevredenheid

Aan respondenten is gevraagd om een algemeen oordeel te geven over het aanvraagproces.



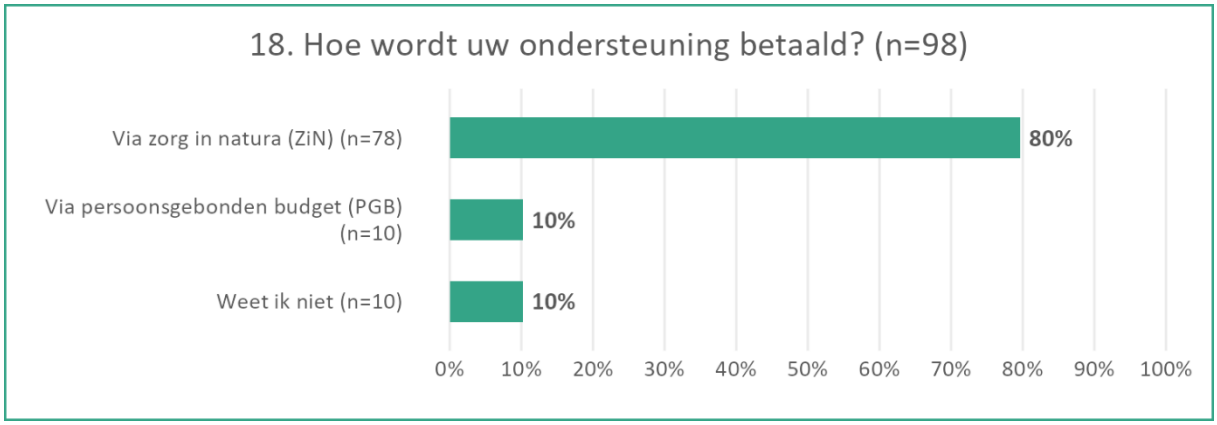
Vraag 17

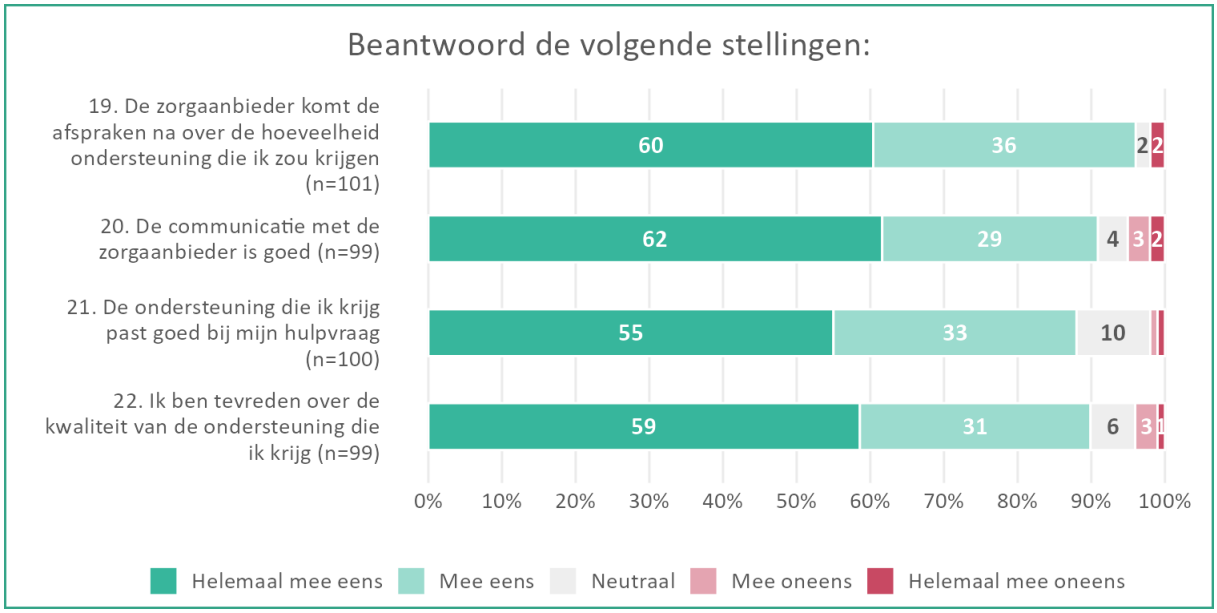
De toelichtingen bij vraag 17 ‘Heeft u nog opmerkingen over het regelen van de ondersteuning via de gemeente? (complimenten, suggesties)’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

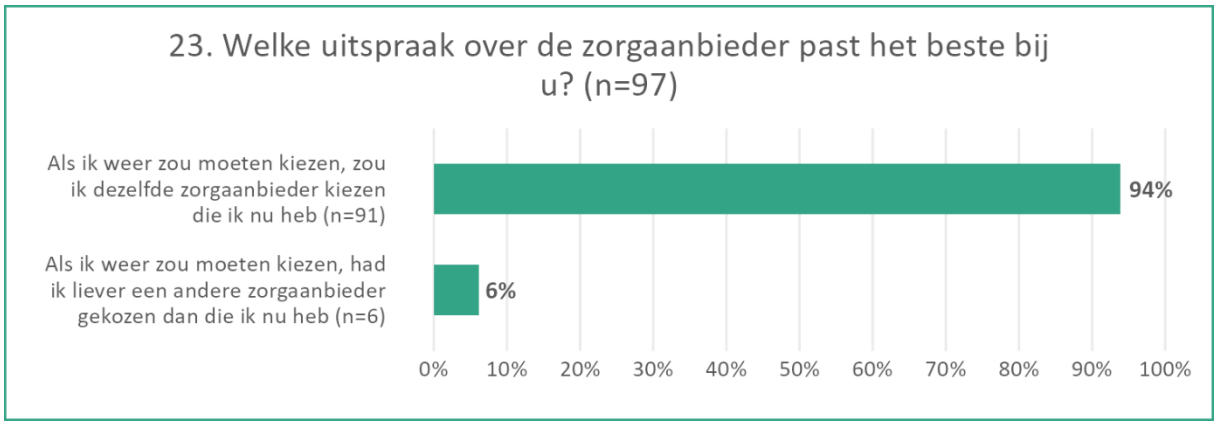
3 | Resultaten kwaliteit en effect

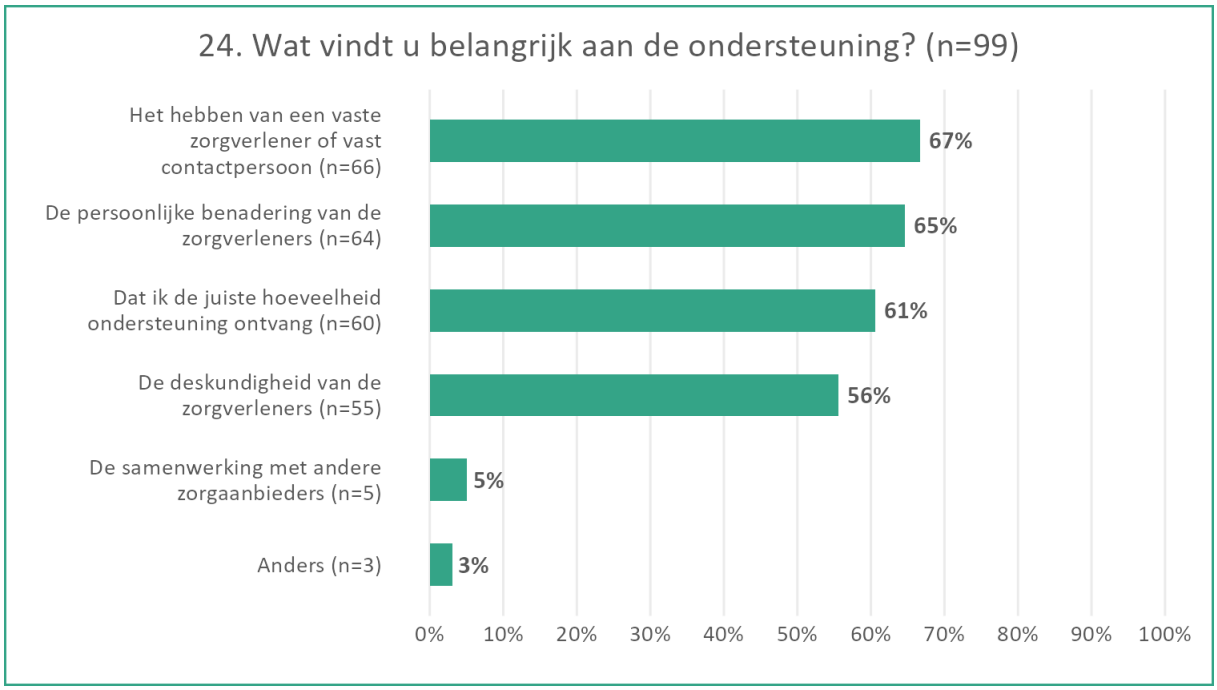
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de ondersteuning.

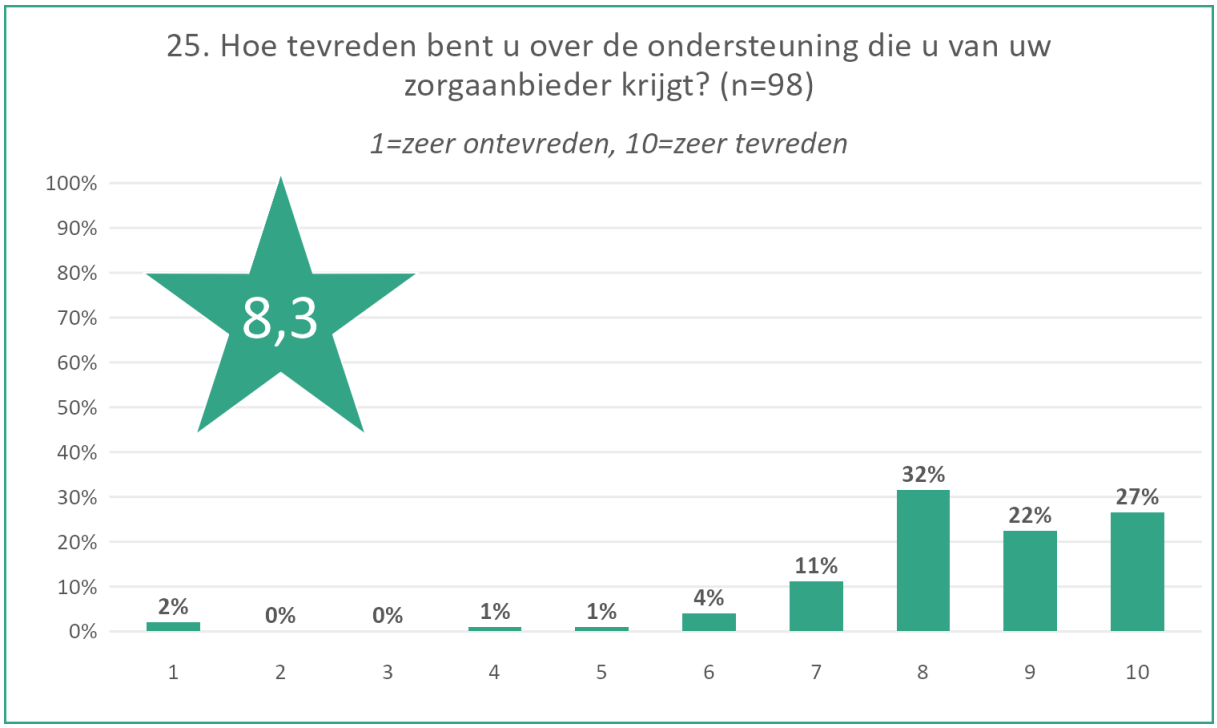






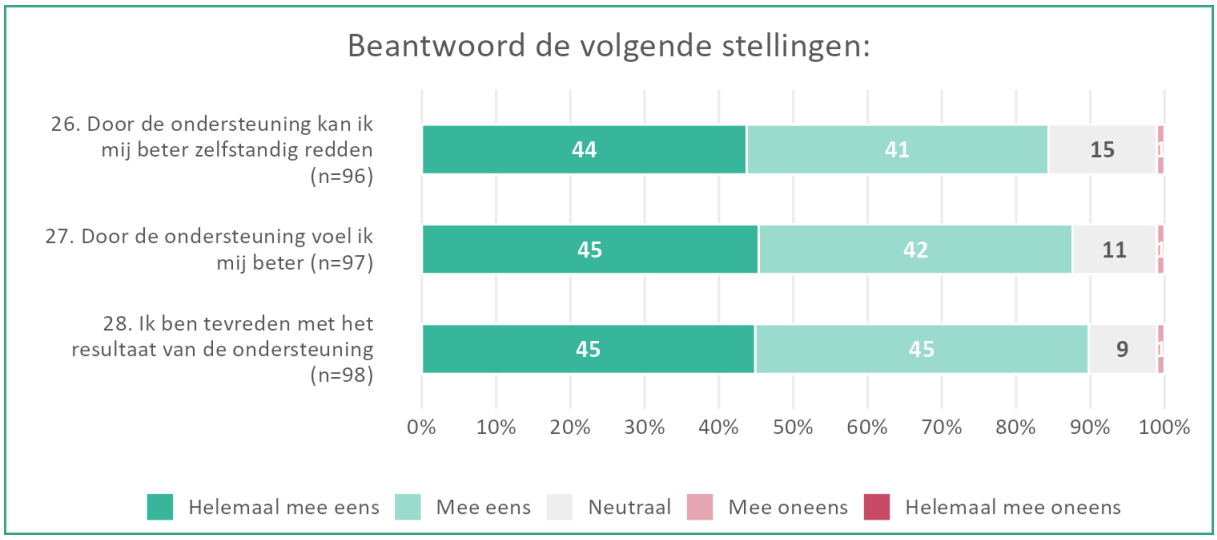


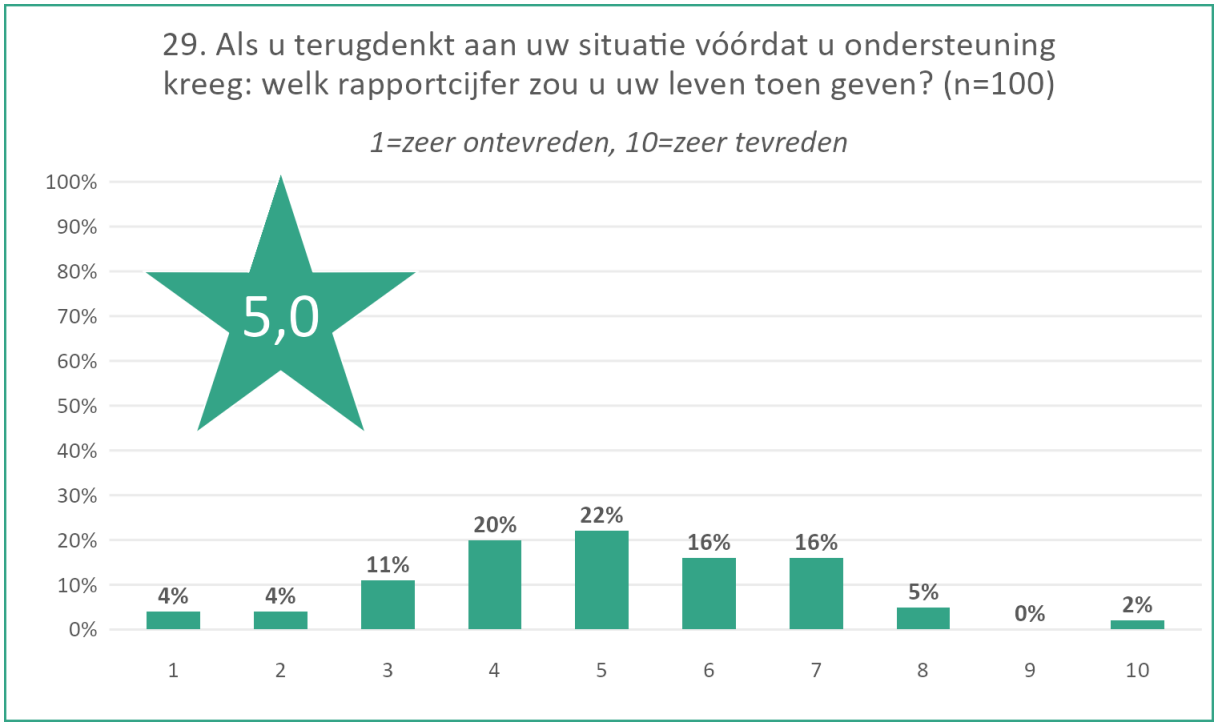
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere (maximaal 3) antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. De toelichtingen bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

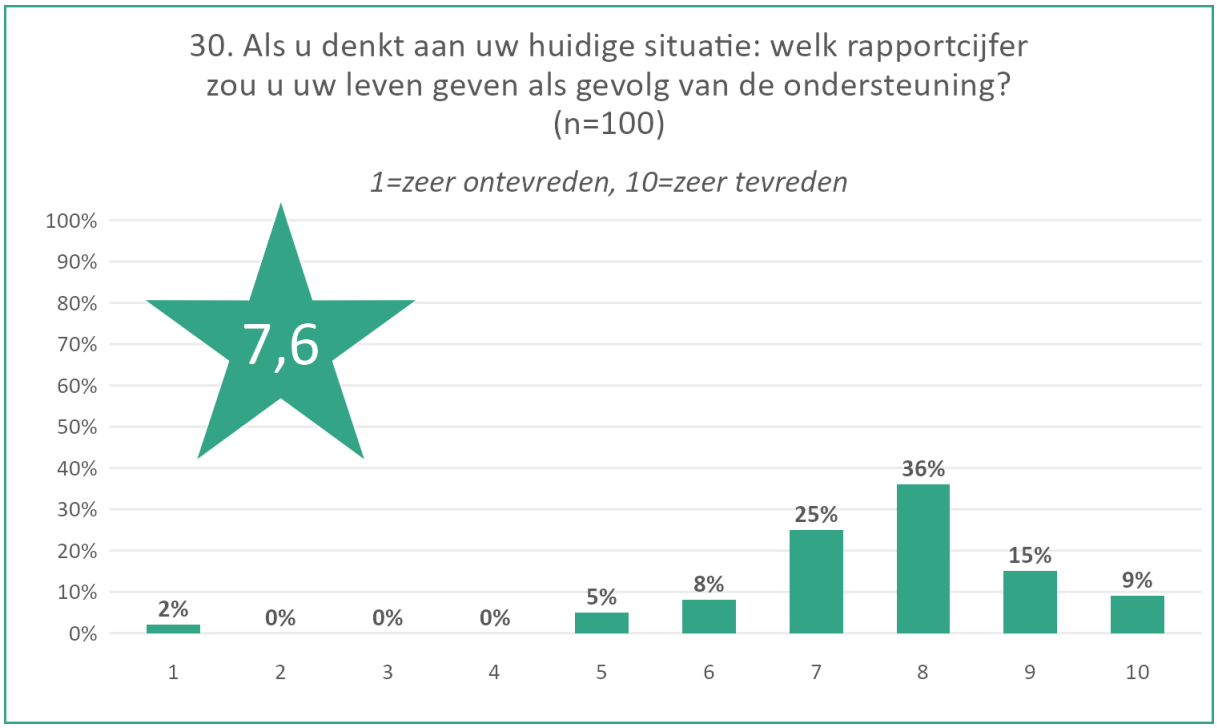


3.2 Effect van de ondersteuning

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.





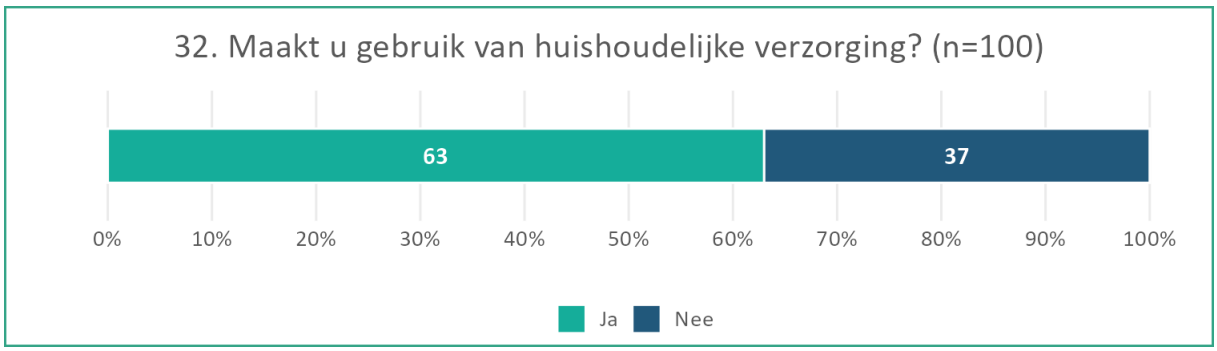


Vraag 31

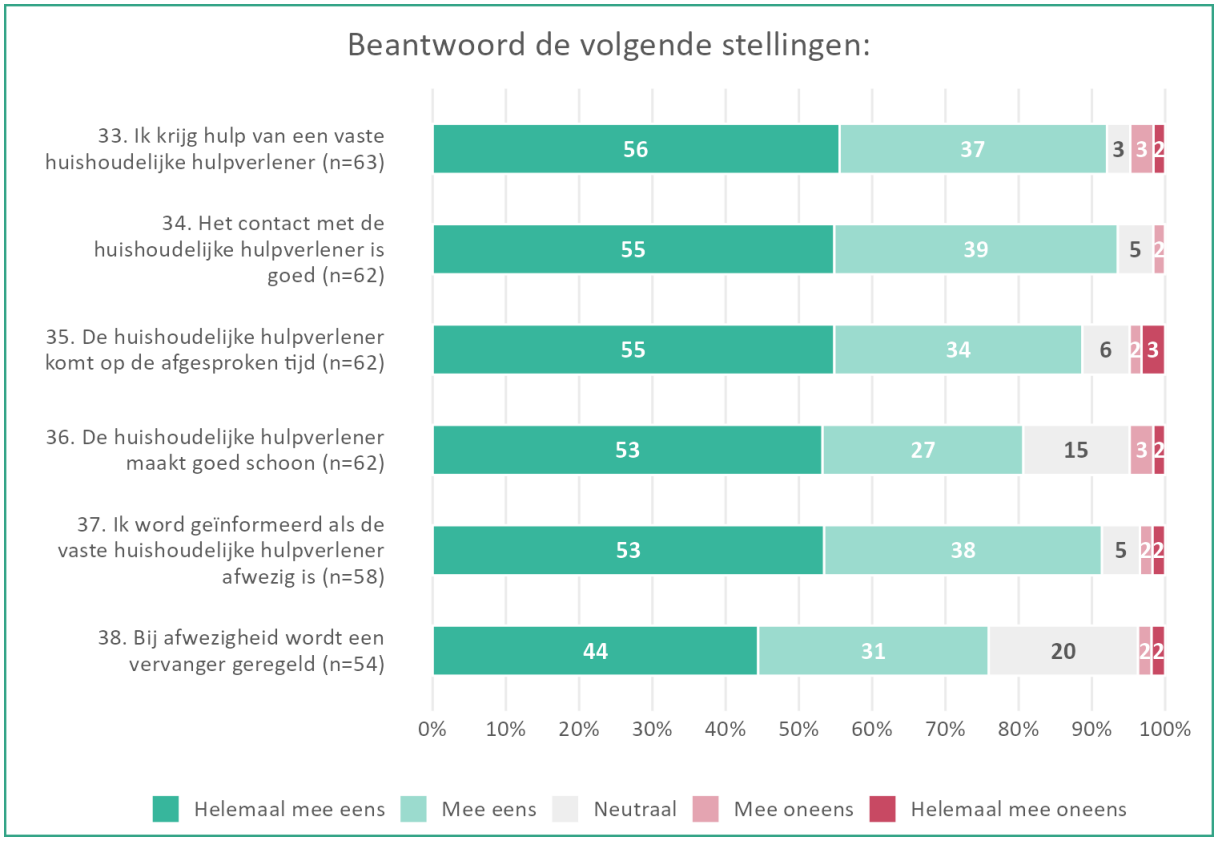
De toelichtingen bij vraag 31 ‘Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (complimenten, suggesties)’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

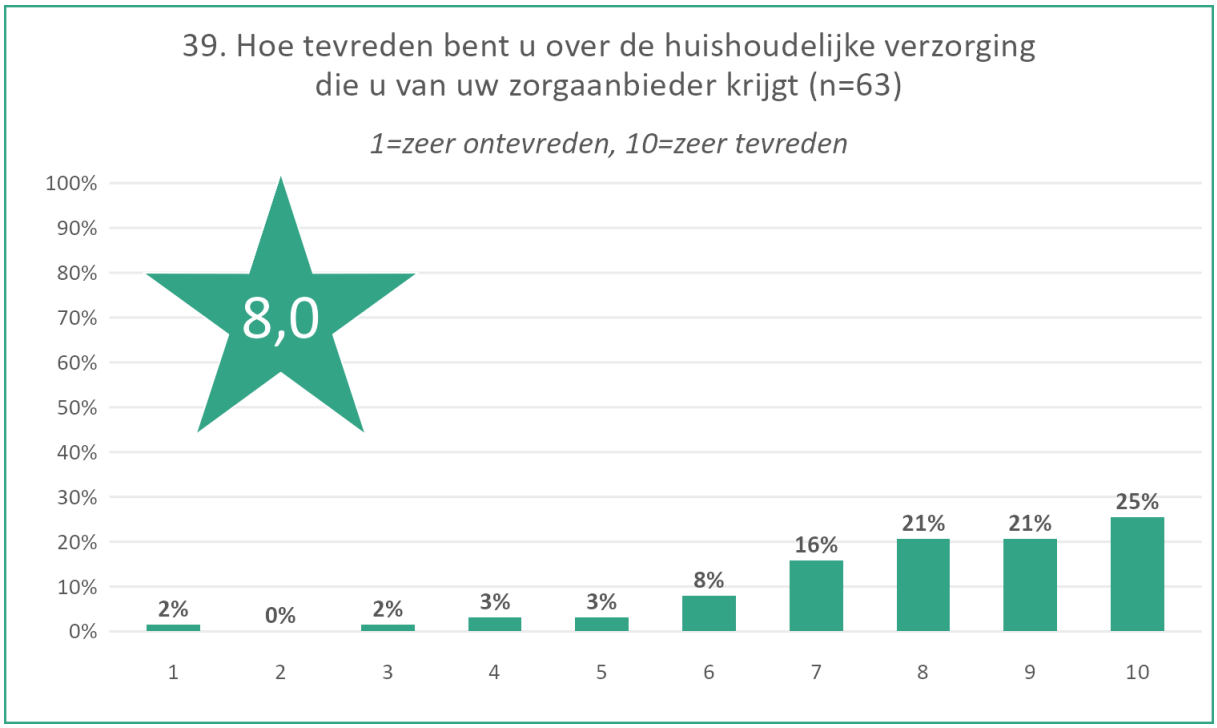
3.3 Huishoudelijke verzorging

Tot slot is aan respondenten gevraagd of zij gebruik maken van huishoudelijke verzorging en, zo ja, hoe de huishoudelijke verzorging ervaren wordt.



Vragen 33 tot en met 39 zijn alleen beantwoord door respondenten die huishoudelijke verzorging hebben gehad.





4 | Regiovergelijking

In de volgende tabel zijn de gemiddelde scores van de regiogemeenten met elkaar vergeleken. De gemiddelde score van één gemeente is telkens vergeleken met die van de vijf andere gemeenten. Alleen relevante vragen en stellingen zijn meegenomen in de vergelijking. Wanneer scores significant van elkaar afwijken, wordt dit aangegeven met een pijltje: een pijltje omlaag betekent een significant lagere score ten opzichte van de andere gemeenten, en pijltje omhoog betekent een significant hogere score. Een significante afwijking houdt in dat met 95% zekerheid kan worden gesteld dat er sprake is van een echt verschil (de kans op een toevalsbevinding is 5%). Het is mogelijk dat een gemiddelde score van een gemeente lager of hoger is dan die van andere gemeenten, zonder dat dit verschil statistisch significant is. In dat geval wordt gesproken van een absoluut verschil. Tot slot kan een significant verschil klein of groot zijn; significantie zegt alleen iets over de betrouwbaarheid van het verschil, niet over de omvang ervan.

Kijkend naar de significante verschillen tussen de gemeenten zijn de verschillen niet erg groot. Echter is het wel opvallend dat bij *toegang* gemeente Bernheze op verschillende thema's significant iets lager scoort dan de andere gemeenten en dat gemeente Maashorst juist significant iets hoger scoort. Bij de meting *kwaliteit* en *effect* geldt daarentegen dat gemeente Oss op verschillende thema's significant lager scoort dan de andere gemeenten, terwijl de gemeente Boekel juist vaak significant iets hoger scoort.

Toegang

Wat betreft het contact met de gemeente blijkt uit de analyse dat respondenten uit Bernheze significant minder tevreden zijn over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Respondenten uit Maashorst geven daarentegen significant vaker aan dat zij snel zijn geholpen. Ook blijkt dat respondenten uit Bernheze significant minder het gevoel hadden dat de medewerker hen serieus nam en dat samen naar oplossingen is gezocht. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner verschilt niet veel tussen de gemeenten. In Meierijstad ligt deze bekendheid significant iets hoger, terwijl deze in Oss significant iets lager is dan in de overige gemeenten.

Met betrekking tot het keukentafelgesprek geven respondenten uit Bernheze significant minder aan dat zij respectvol zijn behandeld door de Wmo-consulent, goed zijn gehoord en voldoende ruimte kregen om vragen te stellen tijdens het gesprek. Ook is men in Bernheze significant minder tevreden over de verslaglegging van het gesprek. Tegelijkertijd liggen de gemiddelde scores in Bernheze nog steeds relatief hoog, wat aangeeft dat de ervaringen overwegend positief blijven. In Maashorst en Land van Cuijk worden deze aspecten rondom het keukentafelgesprek juist significant positiever beoordeeld.

Wanneer gekeken wordt naar de mate waarin de geboden oplossing aansluit bij de ondersteuningsbehoefte, zijn de verschillen tussen gemeenten beperkt, al scoren respondenten uit Maashorst hier significant hoger en respondenten uit Oss lager.

Tot slot blijkt dat de algemene tevredenheid over de manier waarop men is geholpen bij hun aanvraag relatief hoog is in alle gemeenten. Respondenten uit Land van Cuijk en Maashorst geven hierbij hogere cijfers, terwijl Bernheze iets lager scoort dan de overige gemeenten. Deze verschillen zijn echter niet significant.

	Vraagstellingen	Bernheze* (n=117)	Boekel* (n=80)	Land van Cuijk (n=323)	Maashorst (n=424)	Meierijstad (n=316)	Oss (n=502)
Contact met de gemeente (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
3	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	3,6	3,7	3,9	3,8	3,8	3,9
4	Ik werd snel geholpen	3,3 ↓	4,0	3,8	3,9 ↑	3,8	3,8
5	De medewerker nam mij serieus	4,1 ↓	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3
6	De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	3,9 ↓	4,1	4,1	4,2	4,1	4,0
De onafhankelijke cliëntondersteuner (1=nee; 2=ja)							
7	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	1,5	1,5	1,4	1,4	1,5 ↑	1,3 ↓
Het keukentafelgesprek (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
10	De Wmo-consulent behandelde mij met respect	4,3 ↓	4,4	4,6	4,6 ↑	4,5	4,5
11	De Wmo-consulent luisterde goed naar mijn verhaal	4,2 ↓	4,5	4,5	4,5 ↑	4,5	4,4
12	Tijdens het gesprek kon ik alle vragen stellen die ik had	4,2 ↓	4,5	4,5 ↑	4,5	4,5	4,4
13	In het verslag staan alle punten die besproken zijn tijdens het gesprek	4,0 ↓	4,3	4,5 ↑	4,4 ↑	4,4	4,3
De oplossing voor de hulpvraag (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
15	De gekozen oplossing voldoet aan mijn ondersteuningsbehoefte	4,0	4,0	4,1	4,3 ↑	4,2	4,0 ↓
Algemene tevredenheid (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)							
16	Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u geholpen heeft bij uw hulpvraag?	7,5	7,9	8,0	8,0	7,9	7,8

* Nauwkeurigheidsmarge is hoger dan 5%. Deze resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

Kwaliteit en effect

Wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder beoordelen respondenten uit Boekel verschillende aspecten van de ondersteuning significant positiever dan respondenten uit de andere gemeenten. Zij geven significant vaker aan dat de zorgaanbieder afspraken nakomt over de hoeveelheid ondersteuning, dat de communicatie goed verloopt en dat de ondersteuning goed past bij de hulpvraag. Ook zijn zij significant meer tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning in het algemeen. Respondenten uit Oss zijn hierover juist significant minder positief en geven een significant lager rapportcijfer voor de ondersteuning.

Wanneer gekeken wordt naar de ervaren effecten van de ondersteuning, zijn de verschillen tussen gemeenten beperkt. Respondenten uit Boekel geven wel significant vaker aan dat zij zich door de ondersteuning beter zelfstandig kunnen redden, zich beter voelen door de ondersteuning en tevreden zijn met het resultaat van de ondersteuning. Respondenten uit Oss zijn daarentegen significant minder tevreden met het resultaat, al blijven de gemiddelde scores in alle gemeenten relatief hoog, wat erop wijst dat respondenten overwegend positief zijn over de ondersteuning. Respondenten beoordelen hun huidige situatie gemiddeld duidelijk positiever dan hun situatie voorafgaand aan de ondersteuning. De verschillen tussen gemeenten zijn hierbij klein, al geven respondenten uit Oss hun huidige situatie een significant lager cijfer dan respondenten uit de andere gemeenten.

Ook de huishoudelijke ondersteuning wordt over het algemeen positief beoordeeld. Respondenten uit Bernheze geven significant vaker aan dat de hulpverlener op de afgesproken tijd komt. Daarnaast geven respondenten uit Boekel significant vaker aan dat zij worden geïnformeerd wanneer de vaste huishoudelijke hulpverlener afwezig is en dat bij afwezigheid een vervanger wordt geregeld. Ondanks deze verschillen ligt de score op het regelen van vervanging in alle gemeenten lager dan op de andere aspecten van huishoudelijke ondersteuning.

Tot slot blijkt dat respondenten over het algemeen tevreden zijn over de huishoudelijke verzorging die zij ontvangen. Respondenten uit Bernheze geven hiervoor significant hogere cijfers, terwijl respondenten uit Oss significant minder tevreden zijn dan in de andere gemeenten.

	Vraagstellingen	Bernheze* (n=226)	Boekel* (n=107)	Land van Cuijk (n=282)	Maashorst* (n=223)	Meierijstad** (n=252)	Oss (n=298)
De kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
19	De zorgaanbieder komt de afspraken na over de hoeveelheid ondersteuning die ik zou krijgen	4,3	4,5 ↑	4,3	4,4	4,3	4,1 ↓
20	De communicatie met de zorgaanbieder is goed	4,2	4,5 ↑	4,2	4,2	4,3	4,0 ↓
21	De ondersteuning die ik krijg past goed bij mijn hulpvraag	4,1	4,4 ↑	4,3	4,2	4,2	4,0 ↓
22	Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg	4,2	4,4 ↑	4,3	4,2	4,2	4,0 ↓
25	Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u van uw zorgaanbieder krijgt? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	8,1	8,3 ↑	8,1	7,9	8,1	7,7 ↓
Wat levert de ondersteuning mij op (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
26	Door de ondersteuning kan ik mij beter zelfstandig redden	4,1	4,3 ↑	4,1	4,1	4,1	4,0
27	Door de ondersteuning voel ik mij beter	4,0	4,3 ↑	4,1	4,1	4,1	4,0
28	Ik ben tevreden met het resultaat van de ondersteuning	4,1	4,3 ↑	4,1	4,0	4,1	3,9 ↓
29	Als u terugdenkt aan uw situatie vóórdat u ondersteuning kreeg: welk rapportcijfer zou u uw leven toen geven? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	5,5	5,0	5,2	5,3	5,4	5,2
30	Als u denkt aan uw huidige situatie: welk rapportcijfer zou u uw leven geven als gevolg van de ondersteuning? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	7,7	7,6	7,6	7,5	7,6	7,3 ↓
Huishoudelijke verzorging (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)							
33	Ik krijg hulp van een vaste huishoudelijke hulpverlener	4,4	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2
34	Het contact met de huishoudelijke hulpverlener is goed	4,5	4,5	4,3	4,3	4,4	4,3
35	De huishoudelijke hulpverlener komt op de afgesproken tijd	4,5 ↑	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3
36	De huishoudelijke hulpverlener maakt goed schoon	4,3	4,3	4,1	4,1	4,2	4,0
37	Ik word geïnformeerd als de vaste huishoudelijke hulpverlener afwezig is	4,3	4,4 ↑	4,1	4,1	4,2	4,1
38	Bij afwezigheid wordt een vervanger geregeld	3,7	4,1 ↑	3,5	3,5	3,6	3,5
39	Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke verzorging die u van uw zorgaanbieder krijgt? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	8,2 ↑	8,0	7,9	7,9	7,9	7,7 ↓

* Nauwkeurigheidsmarge is hoger dan 5%. Deze resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.
** De nauwkeurigheidsmarge is 5,3%. Dit wordt nog als acceptabel beschouwd om op basis daarvan uitspraken te doen over de populatie.

5 | Bijlagen

5.1 Vragenlijst toegang

GEMEENTE BOEKEL – UW ERVARING MET HET REGELEN VAN ONDERSTEUNING 2025

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Neem contact op met de helpdesk. Bel of stuur een WhatsApp bericht naar: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- Kruis het hokje van uw keuze aan. Heeft u **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

CONTACT MET DE GEMEENTE

U heeft mogelijk contact gehad met een medewerker van de gemeente over een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

1. Hoe bent u terechtgekomen bij de gemeente?

- ☐ Ik heb zelf contact opgenomen
- ☐ Via mijn omgeving (familie, vrienden, buren)
- ☐ Ik ben doorverwezen door de huisarts of het ziekenhuis
- ☐ Ik ben doorverwezen door een zorgaanbieder
- ☐ Via een onafhankelijke cliëntondersteuner
- ☐ Via een welzijnsorganisatie
- ☐ Anders, namelijk: _____
- ☐ Weet ik niet (meer)

2. Heeft iemand u geholpen bij het regelen van ondersteuning? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, een naaste (partner, kind, ouder, vriend)
- ☐ Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner
- ☐ Ja, een vrijwilliger of maatje
- ☐ Ja, iemand anders, namelijk: _____
- ☐ Nee

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening/N.v.t.
3. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
Dit is een persoon die u (gratis) kan helpen bij het vinden van de juiste hulp.

- ☐ Ja → *ga naar vraag 9*
- ☐ Nee

8. Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- ☐ Ja, als ik het geweten had wel
- ☐ Nee, ik kon de aanvraag zelf regelen
- ☐ Nee, ik kon hulp krijgen van familie of vrienden

HET KEUKENTAFELGESPREK

U heeft mogelijk een keukentafelgesprek gehad met een medewerker van de gemeente (ook wel Wmo-consulent). De volgende vragen gaan over wat u van het keukentafelgesprek vond.

9. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek gehad over de ondersteuning die u nodig heeft?

- ☐ Ja, bij mij thuis
- ☐ Ja, telefonisch
- ☐ Nee → *ga naar vraag 14*

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening/N.v.t.
10. De Wmo-consulent behandelde mij met respect	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. De Wmo-consulent luisterde goed naar mijn verhaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Tijdens het gesprek kon ik alle vragen stellen die ik had	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. In het verslag staan alle punten die besproken zijn tijdens het gesprek	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DE OPLOSSING VOOR UW HULPVRAAG

Samen met u is naar een oplossing voor uw hulpvraag gezocht. De volgende vragen gaan over wat u van deze oplossing vindt.

14. Wat was de oplossing voor uw hulpvraag? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik kan dingen zelf anders aanpakken
- ☐ Ik kreeg advies om hulp van familie en vrienden te vragen
- ☐ Ik kreeg advies om naar een welzijnsorganisatie, activiteit of buurthuis te gaan
- ☐ Ik krijg ondersteuning van een (specialistische) zorgverlener, zoals de huisarts of wijkverpleegkundige
- ☐ Ik krijg ondersteuning via de Wmo, zoals hulp in het huishouden, vervoer, begeleiding, hulpmiddelen of een woningaanpassing
- ☐ Anders, namelijk: _____

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening/N.v.t.
15. De gekozen oplossing voldoet aan mijn ondersteuningsbehoefte	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ALGEMENE TEVREDENHEID

Tot slot zijn we benieuwd naar uw tevredenheid over het gehele aanvraagproces.

16. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u geholpen heeft bij uw hulpvraag?
(1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Heeft u nog opmerkingen over het regelen van de ondersteuning via de gemeente? Complimenten, suggesties. Vermeld alsjeblieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en jouw privacy te waarborgen.

Bedankt voor het invullen!
U kunt de vragenlijst kosteloos terugsturen in de antwoordenvelop.

5.2 Vragenlijst kwaliteit en effect

BOEKEL – UW ERVARING MET DE ONDERSTEUNING IN 2025

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Neem contact op met de helpdesk. Bel of stuur een Whatsapp bericht naar: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- Kruis het vakje van uw keuze aan. Heeft u **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Vermeld alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen.

DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING VAN UW ZORGAANBIEDER

U heeft ondersteuning in de vorm van <<HULPMIDDEL>> aangevraagd.
U krijgt deze ondersteuning van <<LEVERANCIER>>.

1. Hoe wordt uw ondersteuning betaald?

☐ Via een persoonsgebonden budget (u regelt de ondersteuning zelf of met iemand uit uw omgeving)

☐ Via zorg in natura (de gemeente regelt de ondersteuning voor u)

☐ Weet ik niet

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening/N.v.t.
2. De zorgaanbieder komt de afspraken na over de hoeveelheid ondersteuning die ik zou krijgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De communicatie met de zorgaanbieder is goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De ondersteuning die ik krijg past goed bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Welke uitspraak over de zorgaanbieder past het beste bij u?

☐ Als ik weer zou moeten kiezen, zou ik dezelfde zorgaanbieder kiezen die ik nu heb

☐ Als ik weer zou moeten kiezen, had ik liever een andere zorgaanbieder gekozen dan die ik nu heb

7. Wat vindt u belangrijk aan de ondersteuning? U mag maximaal drie antwoordopties aankruisen.

☐ Dat ik de juiste hoeveelheid ondersteuning ontvang

☐ De deskundigheid van de zorgverleners

☐ De persoonlijke benadering van de zorgverleners

☐ Het hebben van een vaste zorgverlener of vast contactpersoon

☐ De samenwerking met andere zorgaanbieders

☐ Anders, namelijk: _____

8. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u van uw zorgaanbieder krijgt?
(1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De vragenlijst gaat verder op de achterkant.

HET RESULTAAT VAN DE ONDERSTEUNING

Het doel van de ondersteuning is om mee te kunnen doen in de maatschappij en om zo lang mogelijk (zelfstandig) thuis te kunnen blijven wonen. De volgende vragen gaan over het resultaat van de ondersteuning.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening/ N.v.t.
9. Door de ondersteuning kan ik mij beter zelfstandig redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de ondersteuning voel ik mij beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Ik ben tevreden met het resultaat van de ondersteuning	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Als u terugdenkt aan uw situatie vóórdat u ondersteuning kreeg: welk rapportcijfer zou u uw leven toen geven?
(1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. Als u denkt aan uw huidige situatie: welk rapportcijfer zou u uw leven geven als gevolg van de ondersteuning?
(1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? Complimenten, suggesties.

HUISHOUDELIJKE VERZORGING

Het kan zijn dat u ondersteuning in het huishouden ontvangt (ook wel huishoudelijke verzorging). Graag stellen we u daar een aantal vragen over. Als u geen ondersteuning in het huishouden ontvangt, bent u klaar met de vragenlijst.

15. Maakt u gebruik van huishoudelijke verzorging?

☐ Ja

☐ Nee → *U bent klaar met de vragenlijst!*

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening/ N.v.t.
16. Ik krijg hulp van een vaste huishoudelijke hulpverlener	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Het contact met de huishoudelijke hulpverlener is goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. De huishoudelijke hulpverlener komt op de afgesproken tijd	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De huishoudelijke hulpverlener maakt goed schoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Ik word geïnformeerd als de vaste huishoudelijke hulpverlener afwezig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Bij afwezigheid wordt een vervanger geregeld	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22. Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke verzorging die u van uw zorgaanbieder krijgt?
(1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bedankt voor het invullen! U kunt de vragenlijst kosteloos terugsturen in de antwoordenvelop.

ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

Uw contactpersoon
Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl