Raadsinformatiebrief

Aan: Raads- en burgerleden
Van:
College van Burgemeester en Wethouders

3 november 2026

Documentnummer
720563

Zaaknummer
704351

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2025

Beste raads- en burgerleden,

Hierbij stellen we u op de hoogte van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor Wmo over het jaar 2025.

Het onderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd onder inwoners die in 2025 gebruik maakten van een Wmo-voorziening. De deelnemers ontvingen een vragenlijst over hun ervaringen met de toegang tot ondersteuning, de kwaliteit van de geboden hulp en het effect daarvan op hun dagelijks leven. In totaal hebben 187 inwoners deelgenomen aan het onderzoek, wat neerkomt op een responspercentage van 33%.

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. Ook dit jaar is de uitvoering gedaan door Zorgfocuz. De gemeente Boekel heeft hierin een samenwerking met de regiogemeenten Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Meierijstad, Maashorst en Oss.

Belangrijkste resultaten

Uit het onderzoek blijkt dat de meerderheid van de cliënten positief is over de ondersteuning die zij ontvangen.

- 87% van de respondenten geeft aan dat zij zich serieus genomen voelen door de gemeente.
- 92% is tevreden over het contact met medewerkers tijdens het onderzoek naar hun ondersteuningsvraag.
- 85% ervaart dat de ondersteuning bijdraagt aan het langer zelfstandig thuis kunnen wonen.
- 90% vindt de ondersteuning die hij/zij krijgt van goede kwaliteit.

Deze resultaten laten zien dat de ingezette ondersteuning voor veel inwoners een positieve bijdrage levert aan hun zelfredzaamheid en participatie.

Aandachtspunten

Naast de positieve resultaten zijn er ook aandachtspunten naar voren gekomen. Cliënten geven onder andere aan dat:

- de wachttijden voor sommige voorzieningen als lang worden ervaren;
- de afstemming tussen verschillende organisaties verder kan worden verbeterd.

Deze signalen nemen wij serieus. In samenwerking met onze uitvoeringspartners onderzoeken wij welke verbeteringen mogelijk zijn om de dienstverlening verder te versterken.

Vervolg
De resultaten worden betrokken bij de verdere uitvoering van het Wmo-beleid en de contractgesprekken met aanbieders. Waar nodig zullen verbetermaatregelen worden uitgewerkt en gemonitord. Bij een volgend cliëntervaringsonderzoek zal worden bezien in hoeverre deze maatregelen hebben geleid tot een verbetering van de ervaren dienstverlening.

Conclusie
De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek laten zien dat cliënten overwegend tevreden zijn over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen. Tegelijkertijd bieden de resultaten aanknopingspunten om de toegankelijkheid, duidelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Het college blijft zich inzetten voor passende ondersteuning, zodat inwoners zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders

Bijlagen:
• Bijlage 1: Rapport - cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 – gemeente Boekel
• Bijlage 2: Factsheet - cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 – gemeente Boekel