

Aan de leden van de raad

Raamsdonksveer, 1 juni 2026

Ons kenmerk : 20260429141681/Sociaal domein zorg  
Onderwerp : Raadsinformatiebrief cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Geachte leden van de raad,

Voor het elfde jaar op rij is een cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. Hiervan is de uitvoering voor de zesde keer verzorgd door onderzoeksbureau ZorgfocuZ (zie bijlage 1 en 2).

Voor dit onderzoek zijn inwoners benaderd die in 2025 een melding voor Wmo-ondersteuning hebben gedaan en een keukentafelgesprek hebben gehad. In totaal hebben 449 cliënten een uitnodiging voor het onderzoek ontvangen. Cliënten konden online dan wel schriftelijk de vragenlijst invullen. In totaal hebben 205 cliënten de vragenlijst ingevuld (46%).

#### *Resultaten van het onderzoek*

Bijgaande rapportage laat zien dat cliënten ook dit jaar weer tevreden zijn over de gemeentelijke uitvoering van de Wmo. Een ruime meerderheid (82%) van de ondervraagde cliënten is tevreden over het contact met de gemeente, 88% voelt zich serieus genomen door de medewerker.

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door 77% als goed gewaardeerd en 80% vindt dat deze ondersteuning past bij de hulpvraag. Van de ondervraagden is 73% tevreden over wat de ondersteuning hen oplevert, waaronder een betere kwaliteit van leven en grotere zelfredzaamheid.

Uit onderstaand overzicht blijkt dat de cliënttevredenheid over de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning in 2025 is gedaald ten opzichte van 2024. Er zijn enkele ontwikkelingen die hierop van invloed zijn geweest:

- 1) De zorg staat onder druk door personeelstekorten. Hierdoor hebben verschillende dienstverleners in onze gemeente te maken met wachtlijsten en uitval van personeel. Dit heeft met name gevolgen voor cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen. Een maatregel die is genomen, is dat de huishoudelijke hulp eens per twee weken langs komt, in plaats van wekelijks, bij cliënten die hun woning deels zelf kunnen schoonhouden. Het totaal aantal geïndiceerde minuten wijzigt niet, maar de hulp komt bijvoorbeeld 3 uur om de week in plaats van 1,5 uur elke week. Op deze manier is de zorg beter in te plannen voor de zorgorganisaties. Alle cliënten hebben een folder ontvangen over wat zij kunnen verwachten van huishoudelijke ondersteuning.
- 2) Een andere ontwikkeling is dat sinds begin 2025 een nieuwe vervoerder, Willemsen-de Koning, het deeltaxivervoer verzorgt in de regio. Bij de overgang van het cliëntenbestand van de vorige naar de huidige vervoerder zijn enkele knelpunten ontstaan die gevolgen hadden voor de dienstverlening. Deze zijn inmiddels opgepakt door de vervoerder.
- 3) In 2025 is Welzorg, leverancier van hulpmiddelen, overgestapt naar een nieuw IT-systeem. Hierdoor zijn enkele problemen ontstaan in de dienstverlening. De wachttijden voor leveringen en

reparaties liep op en de leverancier was minder goed bereikbaar. Inmiddels heeft Welzorg diverse verbeteracties uitgevoerd. De gemeente staat in nauw contact met de aanbieders om de dienstverlening op peil te houden.

#### Vergelijking cliëntvervangingsonderzoek Wmo afgelopen 11 jaar

|                                       | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <i>Toegang tot de ondersteuning</i>   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Contact met de gemeente               | 80%  | 80%  | 84%  | 85%  | 90%  | 87%  | 87%  | 89%  | 86%  | 83%  | 82%  |
| Serieus genomen door de medewerker    | 94%  | 87%  | 93%  | 90%  | 95%  | 94%  | 93%  | 93%  | 92%  | 87%  | 88%  |
| Onbekendheid cliëntondersteuning      | 73%  | 68%  | 63%  | 60%  | 63%  | 63%  | 68%  | 61%  | 68%  | 71%  | 68%  |
| <i>Kwaliteit van de ondersteuning</i> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Kwaliteit van ondersteuning           | 89%  | 89%  | 87%  | 89%  | 90%  | 92%  | 90%  | 89%  | 86%  | 89%  | 77%  |
| Ondersteuning past bij de hulpvraag   | 89%  | 87%  | 87%  | 89%  | 89%  | 92%  | 91%  | 91%  | 87%  | 84%  | 80%  |
| <i>Resultaat van de ondersteuning</i> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Wat levert de ondersteuning op        | 85%  | 84%  | 84%  | 85%  | 83%  | 84%  | 85%  | 82%  | 81%  | 84%  | 73%  |

#### Onafhankelijke cliëntondersteuner

Opvallend is dat 68% van de respondenten niet op de hoogte is van de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit terwijl deze mogelijkheid wordt vermeld in de afspraakbevestiging. Veel cliënten laten zich echter ondersteunen door mantelzorgers of hun zorgaanbieder en hebben daardoor geen behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook komt het regelmatig voor dat een ouderenadviseur of casemanager dementie aanwezig is bij een keukentafelgesprek. Dit is ook onafhankelijke cliëntondersteuning, maar wordt niet als zodanig herkend door de cliënt.

Overigens blijkt ook landelijk dat de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning achterblijft. Wij zetten ons nog steeds onverminderd in om cliënten te wijzen op de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

#### Extra vragen in het onderzoek

Wij hebben een aantal extra vragen laten toevoegen aan het onderzoek. Deze extra vragen hebben onder meer betrekking op de belasting van mantelzorgers. 61% geeft aan geen mantelzorger (nodig) te hebben. Van de groep die wel een mantelzorger heeft (d.w.z. 39%), denkt 21% dat de mantelzorger dit eigenlijk niet aan kan. Deze resultaten zullen ook gedeeld worden met Surplus. Deze organisatie ondersteunt mantelzorgers en voorziet onder andere in inzet van vrijwilligers in situaties waarbij in het eigen netwerk geen ondersteuning aanwezig is.

Een andere extra vraag die werd gesteld is of de toegekende ondersteuning ook daadwerkelijk ontvangen is. 91% zegt de ondersteuning ook daadwerkelijk ontvangen te hebben. Het beeld wordt waarschijnlijk getekend door de eerdere genoemde ontwikkelingen, waaronder de druk op de (huishoudelijke) zorg door personeelstekort.

#### Aanpassing cliëntvervangingsonderzoek 2026

Met ingang van 1 juli 2025 is de Integrale verordening sociaal domein van kracht. Deze biedt kaders aan consulenten om besluiten te nemen in lijn met de methodiek van de Omgekeerde toets en deze biedt

meer dan voorheen de mogelijkheid om integraal te kijken naar de hulpvraag van de cliënt. Om deze reden zal het cliëntervaringsonderzoek stapsgewijs ook meer integraal worden vormgegeven.

Tot en met 2025 werd er één keer per jaar een vragenlijst uitgezet. Vanaf 2026 kiezen we voor een continumeting. Hierbij wordt gedurende het jaar feedback opgehaald bij cliënten. Een aantal weken nadat cliënten zich bij de gemeente hebben gemeld met een ondersteuningsvraag krijgen zij een vragenlijst over de toegang tot ondersteuning. Vanwege de integrale werkwijze is deze vragenlijst gelijk voor cliënten die zich melden met een ondersteuningsvraag voor de Wmo en Participatiewet. Later in het jaar ontvangen de cliënten die een beschikking hebben gekregen een vragenlijst met vragen over de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning. Deze vragenlijst is afhankelijk van de ondersteuningsvorm en daarom verschillen de vragenlijsten voor de Wmo en Participatiewet. Voordelen van een continumeting zijn dat de ervaringen van de cliënten verser in het geheugen liggen, wat leidt tot een grotere betrouwbaarheid, en dat de gemeente beter zicht kan krijgen op actuele ontwikkelingen en sneller kan bijsturen.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,  
de secretaris, de burgemeester,

J. Donkers

M.M. van Toorenborg

Bijlagen:

1. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 door Zorgfocuz
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 door Zorgfocuz