

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 1 september 2026

Beleid en Uitvoering - Team
Samenleving

**10 2026_B&W_00577 Informatienota Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 -
informereren**

Samenstelling:

Aanwezig:

Erik de Groot, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; Steven Bunt, wethouder; Tilko Gernaat, wethouder; Miriam Slomp-Dekkers, wethouder; Josée Woertman, gemeentesecretaris; Jelmer Trox, directiesecretaris

Samenvatting

Jaarlijks wordt een Cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd onder inwoners die een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo ontvangen.

De resultaten van het CEO Wmo 2025 laten zien dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over zowel de ontvangen ondersteuning als de dienstverlening van de gemeente. De ondersteuning levert een aantoonbare bijdrage aan de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van inwoners.

Tegelijkertijd laten de uitkomsten zien dat blijvende aandacht nodig is voor een tijdige dienstverlening, het samen met inwoners zoeken naar passende oplossingen en het vergroten van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Informatienota

Inleiding

Hierbij bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2025 aan.

Kernboodschap

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 laat zien dat inwoners van Steenwijkerland overwegend tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen vanuit de Wmo. De ondersteuning draagt volgens inwoners bij aan de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van inwoners. Tegelijkertijd vragen enkele uitkomsten om aandacht, met name de waardering voor de snelheid van de dienstverlening en de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Door hier gericht op in te zetten kan de gemeente de kwaliteit van de dienstverlening verder versterken.

Consequenties voor de gemeente

Op basis van de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 zet de gemeente in op het verder versterken van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarbij ligt de focus op het verbeteren van de snelheid en duidelijkheid van het aanvraagproces, het versterken van maatwerk en eigen regie, het vergroten van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en het verbeteren van de begrijpelijkheid van de communicatie richting inwoners.

Communicatie

Het onderzoek zal worden gepubliceerd op de website van Steenwijkerland.

Vervolg

In 2026 zijn een nieuwe Verordening maatschappelijke ondersteuning en nieuwe Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning vastgesteld. Daarnaast vinden de komende jaren (2027-2030) diverse landelijke en lokale ontwikkelingen plaats die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Wmo en de ervaringen van inwoners. Te denken valt aan:

- de invoering van een landelijk normenkader voor huishoudelijke ondersteuning;
- de implementatie van de nieuwe inkoop van begeleiding;
- de mogelijk invoering van een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage;
- mogelijke landelijke wijzigingen in de toegang tot en organisatie van huishoudelijke ondersteuning.

Gelet op deze ontwikkelingen is het van belang de ervaringen van inwoners de komende jaren te blijven monitoren. Het college is daarom voornemens het cliëntervaringsonderzoek in de huidige vorm voort te zetten. De raad wordt hierover jaarlijks geïnformeerd via een informatienota.

Besluit

De informatienota Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 vast te stellen en toe te sturen aan de gemeenteraad.

Bijlagen

1. Steenwijkerland_Factsheet_Wmo_2025_Definitief.pdf
2. Steenwijkerland_Rapport_Wmo_2025_Definitief.pdf

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Gemeente Steenwijkerland

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten* van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2025. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2025 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en een individuele voorziening hebben ontvangen (Wmo-cliënt). Respondenten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen



Uitgenodigd

1158



Ingevuld

408



Respons

35%

Contact



74% | 82%

werd snel
geholpen



80% | 88%

zocht samen naar
oplossingen



25% | 20%

wist af van de
cliëntondersteuning

De aanvraag wordt gemiddeld beoordeeld met een:

7,9 | 8,2

Kwaliteit



80% | 84%

vindt de ondersteuning
(zorg/hulp) die hij/zij krijgt van
goede kwaliteit

85% | 88%

vindt dat de ondersteuning
(zorg/hulp) die hij/zij krijgt goed past
bij de hulpvraag

Resultaat

Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg...

79% | 84%

... kan ik beter de dingen
doen die ik wil

84% | 86%

... kan ik mij
beter redden

83% | 81%

... heb ik een betere
kwaliteit van leven

Tevredenheid



82% | 86%

heeft het gesprek met de medewerker als prettig ervaren

40% | 42%

heeft zelf de zorgaanbieder mogen kiezen



Aanvraag

67% | 76%

heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente

76% | 77%

wist wat tijdens het gesprek besproken zou worden

80% | 85%

begreep wat er in het onderzoeksverslag stond

Medewerkers



88% | 91%

De medewerker kwam de gemaakte afspraken na



86% | 88%

De medewerker had genoeg kennis en vaardigheden



90% | 93%

De medewerker behandelde de cliënt met respect



RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2025

April'26

College van burgemeester en wethouders - 1 september 2025 - 2026 - B&W 60577

Gemeente Steenwijkerland



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Contact met de gemeente	5
2.2 Contact met de gemeente	6
2.3 Cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek	7
2.4 Onderzoeksplan/-verslag en beschikking	9
2.5 Algemene tevredenheid aanvraag	9
2.6 Contact met de gemeente na aanvraag	10
2.7 Kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)	11
2.8 Effect van de ondersteuning (zorg/hulp)	11
2.9 Vormen van ondersteuning (zorg/hulp)	12
3 Bijlagen	13
3.1 Vragenlijst	13



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Steenwijkerland is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze hulp 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 een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe inwoners de dienstverlening van de gemeente en de hulp ervaren. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen 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) De aanleiding van de hulpvraag. De gemeente wil graag weten hoe inwoners bij de gemeente zijn terechtgekomen en met welke hulpvraag.
- 2) Contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 3) Cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. Daarbij kunnen inwoners gratis gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De gemeente wil weten of cliënten bekend zijn met deze onafhankelijke ondersteuning en hoe ze het gesprek hebben ervaren.
- 4) Onderzoeksplan/-verslag en beschikking. Tijdens het gesprek wordt besproken voor welke ondersteuning (zorg/hulp) de cliënt in aanmerking komt. De gemeente is benieuwd of cliënten het onderzoeksplan en de beschikking begrijpen.
- 5) Algemene tevredenheid aanvraag. De gemeente wil inzicht in hoe tevreden de inwoners zijn over de manier waarop zij met de aanvraag zijn geholpen.
- 6) Contact met de gemeente na de aanvraag. De gemeente wil inzicht in hoe het contact met medewerkers ervaren wordt. Het gaat hierbij om het contact nadat de beschikking getekend is.
- 7) De kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp). De gemeente wil graag weten wat de ervaringen zijn met de (verschillende vormen van) ondersteuning (zorg/hulp) die cliënten ontvangen.
- 8) Het effect van de ondersteuning (zorg/hulp). Het doel van de ondersteuning (zorg/hulp) is om het leven van de cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil inzicht in het effect van de ondersteuning (zorg/hulp) op het leven van de cliënten.
- 9) Vormen van ondersteuning (zorg/hulp). De gemeente wil inzicht in de tevredenheid van inwoners over de ondersteuningsvorm die zij ontvangen vanuit de Wmo.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Steenwijkerland die in 2025 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en op basis daarvan al dan niet een beschikking hebben ontvangen.



1.2.2 Methode

Dataverzameling

Voor deze meting is gebruik gemaakt van continu meten. Dit betekent dat de dataverzameling het hele jaar door plaatsvindt met als doel om beter bij de cliëntreis aan te sluiten. Inwoners kregen na ieder halfjaar een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Na drie weken kregen inwoners een herinneringsbrief. Het betreft inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld. Inwoners konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een website of via een QR-code in de brief invullen. In totaal kregen inwoners zes weken de tijd om te reageren. Doordat inwoners de vragenlijst snel na de aanvraag krijgen, is het onderwerp actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Vragenlijsten

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (en voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Steenwijkerland zijn enkele thema's toegevoegd aan de vragenlijsten. De vragenlijst is opgenomen in de bijlage en gaan in op de volgende thema's:

- 1) De aanleiding van de hulpvraag
- 2) Contact met de gemeente
- 3) Cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek
- 4) Onderzoeksplan/-verslag en beschikking
- 5) Algemene tevredenheid aanvraag
- 6) Contact met de gemeente na de aanvraag
- 7) De kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)
- 8) Het effect van de ondersteuning (zorg/hulp)
- 9) Vormen van ondersteuning (zorg/hulp)

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	
Aantal verzonden vragenlijsten	1158
Aantal ingevulde vragenlijsten	408
Responspercentage	35%
Nauwkeurigheidsmarge	4%

Doordat niet de gehele onderzoekspopulatie (namelijk alle Wmo-clïënten die in 2025 ondersteuning hebben aangevraagd en 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. Deze afwijking 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 (alle Wmo-clïënten die in 2025 hulp hebben ontvangen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal College van burgemeester en wethouders - 1 september 2026 - 2026_B&W_00577



eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46% en 54% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens. Dit betekent dat de uitkomsten van dit onderzoek als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen worden beschouwd.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van de vragenlijst. Hier wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de aanvraag en de toegang tot de Wmo, het contact met het gemeente en het persoonlijke gesprek. Daarnaast wordt ingegaan op het effect en de kwaliteit van de hulp, en eventuele andere vormen van hulp waar respondenten gebruik van maken.

De resultaten in hoofdstuk 3 zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Weet ik niet/niet van toepassing' en 'N.v.t.'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7. College van burgemeester en wethouders - 1 september 2026 - 2026_B&W_00577



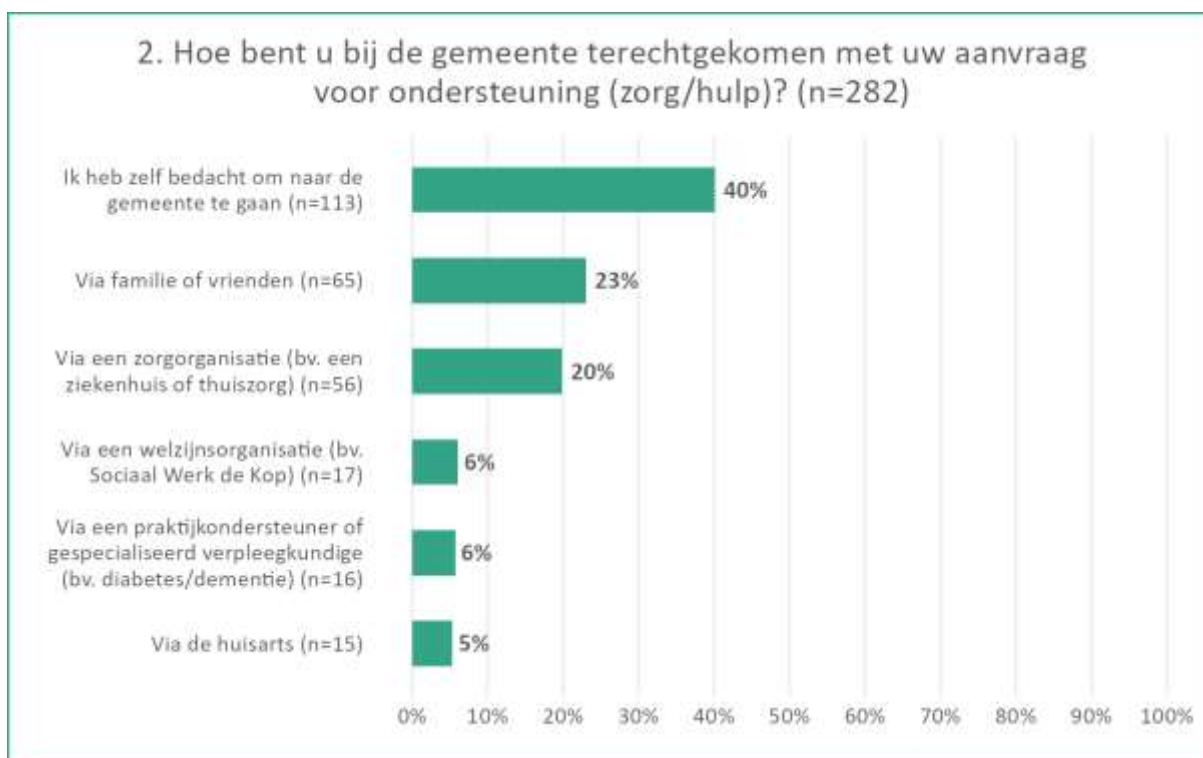
2 | Resultaten

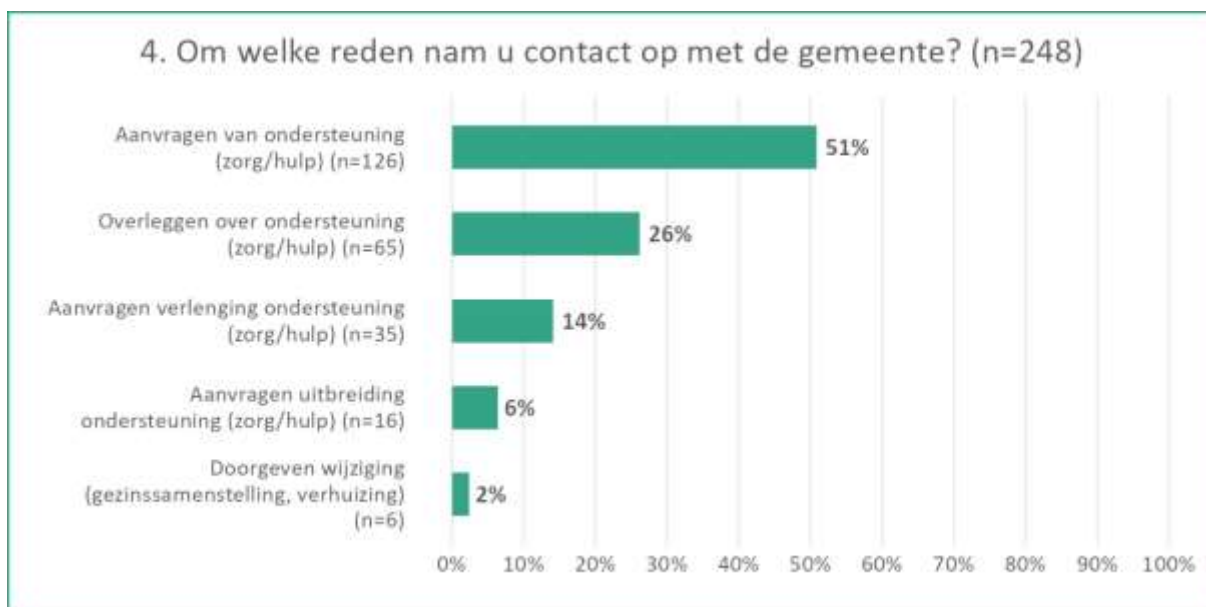
2.1 Contact met de gemeente

Clïënten kunnen verschillende redenen hebben om een aanvraag te doen voor de Wmo. Bij het aanvragen komen clïënten in contact met de gemeente. Deze paragraaf toont waarom en hoe respondenten een aanvraag hebben gedaan.



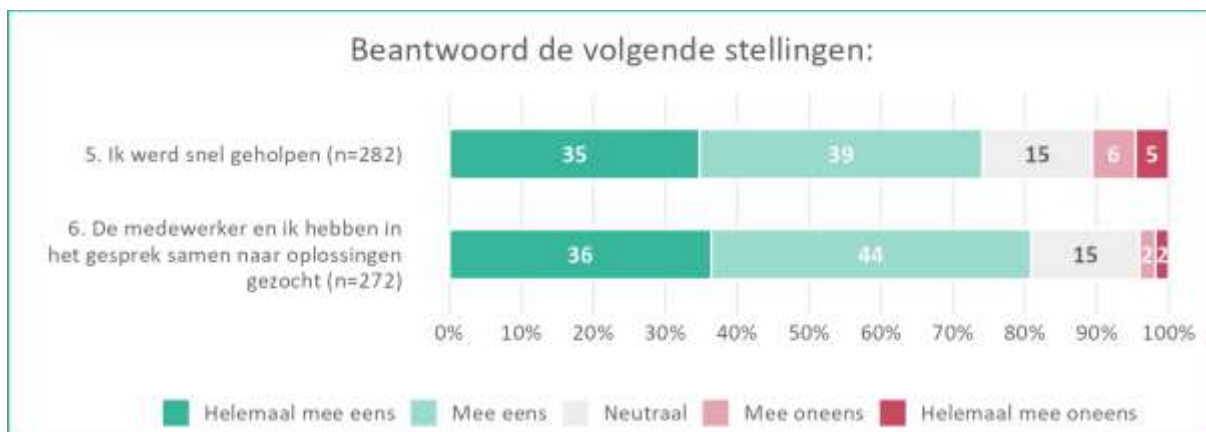
Vraag 2 tot en met 16 zijn alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 1 hebben aangegeven dat zij in 2025 persoonlijk contact hebben gehad met de gemeente over het aanvragen van ondersteuning.





2.2 Contact met de gemeente

Na de aanvraag bij de gemeente wordt een gesprek ingepland waarin bepaald wordt welke ondersteuning (zorg/hulp) nodig is en welke ondersteuning (zorg/hulp) ingezet kan worden. Deze paragraaf toont de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeente.



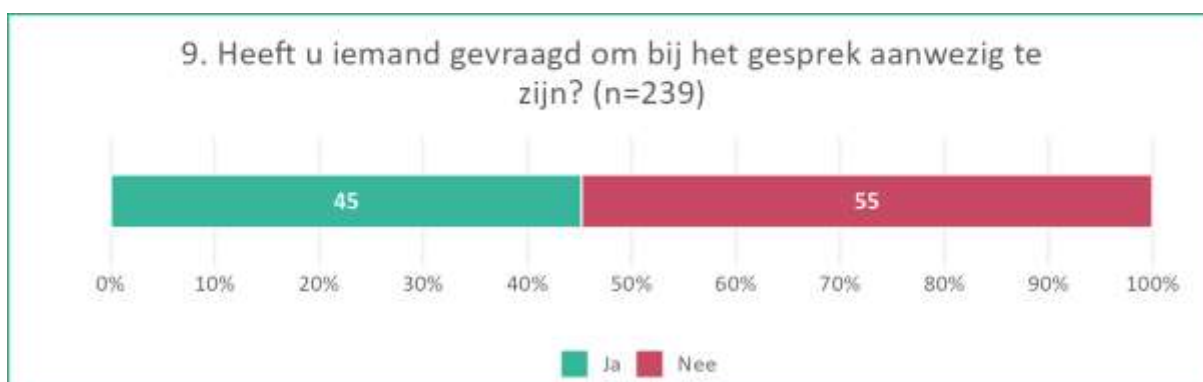
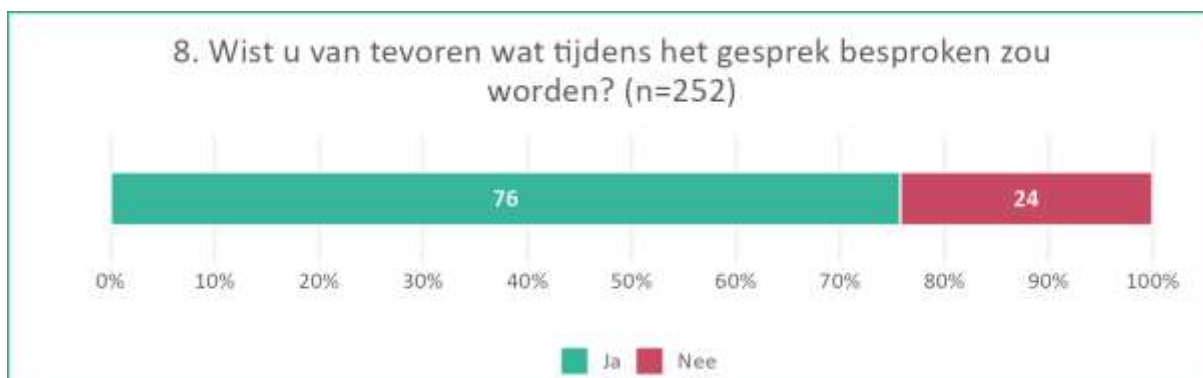


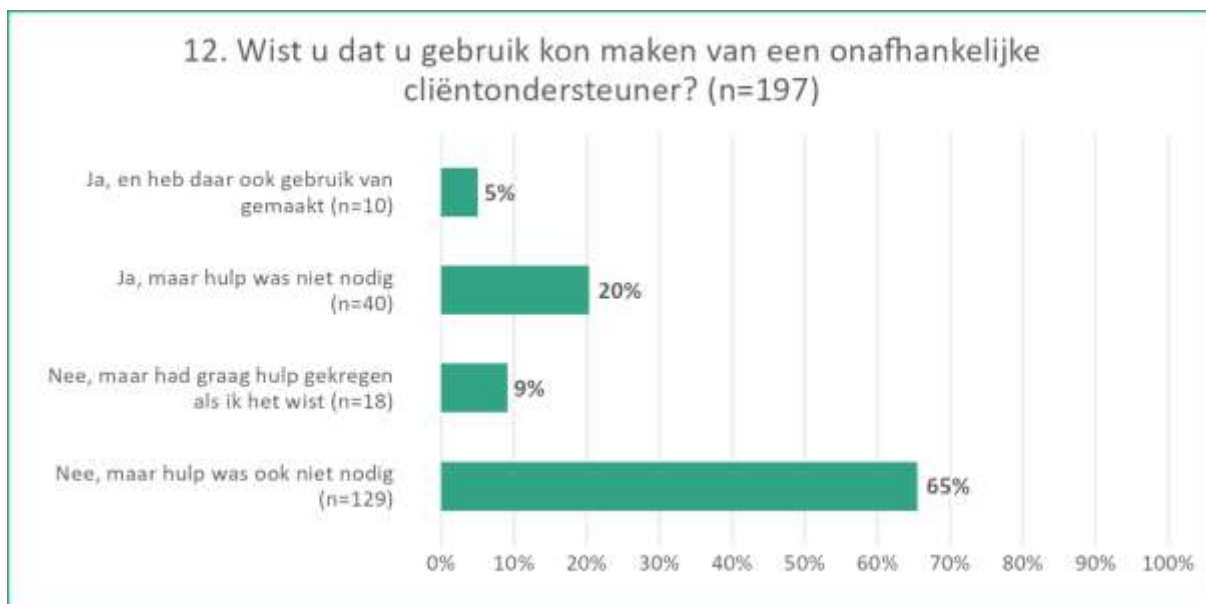
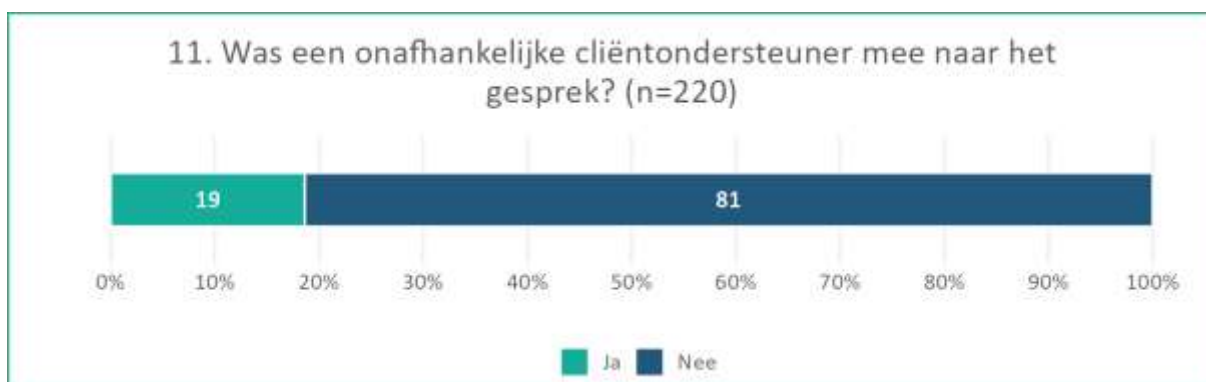
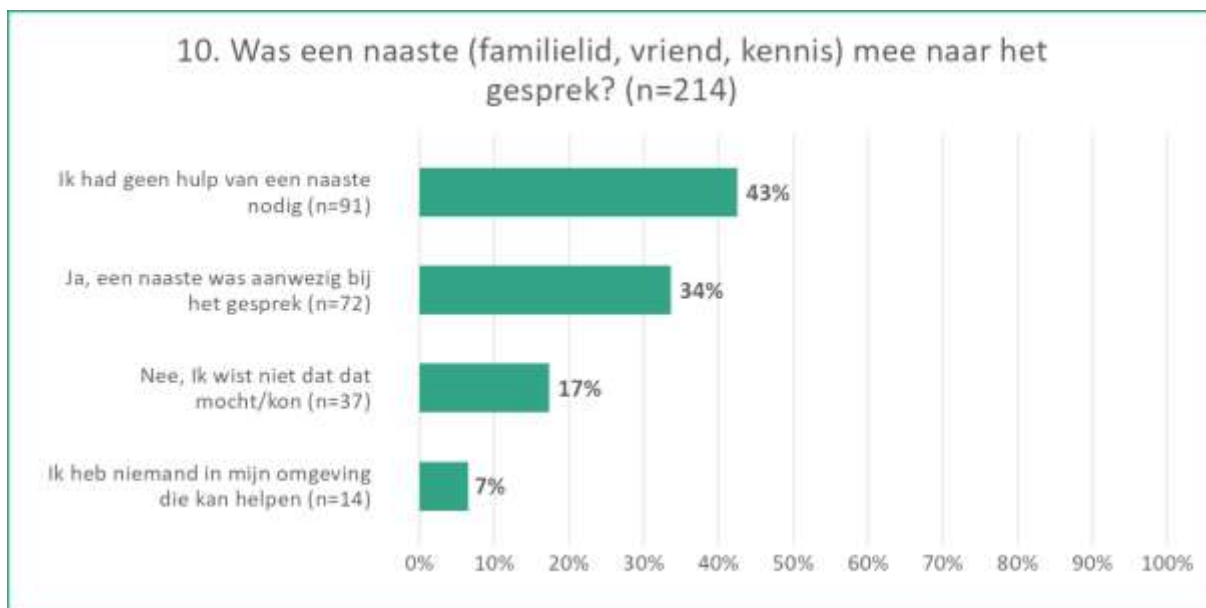
2.3 Clïëntondersteuning en het keukentafelgesprek

Bij de aanvraag kunnen cliënten gratis gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zo kan deze persoon bijvoorbeeld meegaan naar het keukentafelgesprek en/of advies geven over welke ondersteuning (zorg/hulp) het beste past. Deze paragraaf toont de ervaringen van respondenten met de onafhankelijke cliëntondersteuner en met het keukentafelgesprek.

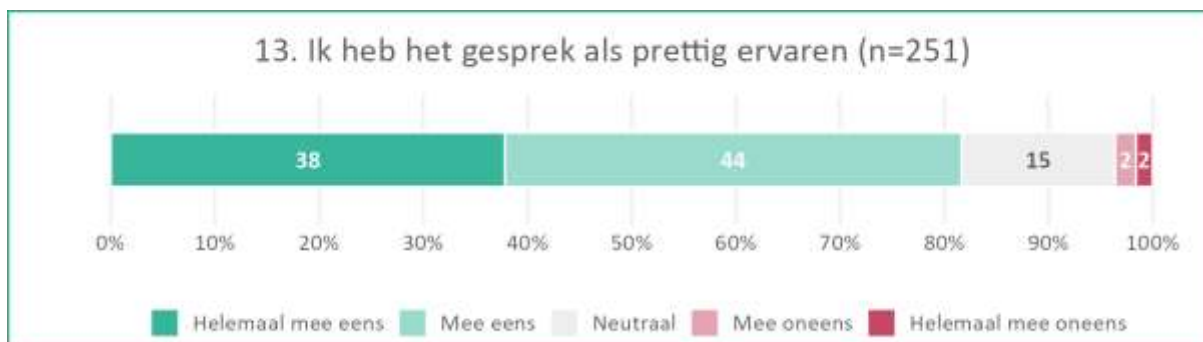


Vraag 8 tot en met vraag 16 zijn alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 7 hebben aangegeven dat zij in 2025 een gesprek hebben gehad met de Wmo-consulent.



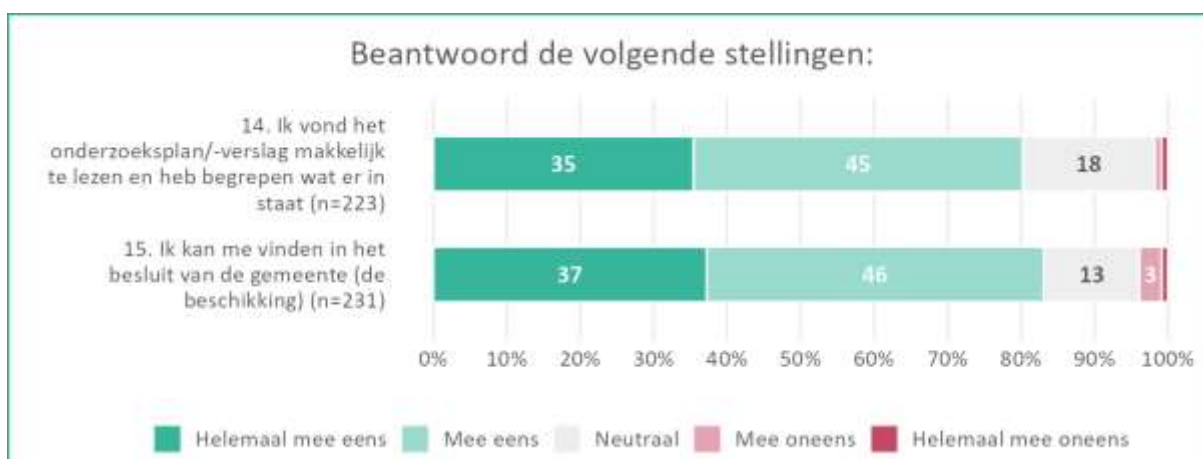


Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 11 hebben aangegeven dat er geen onafhankelijke cliëntondersteuner mee was naar het gesprek.



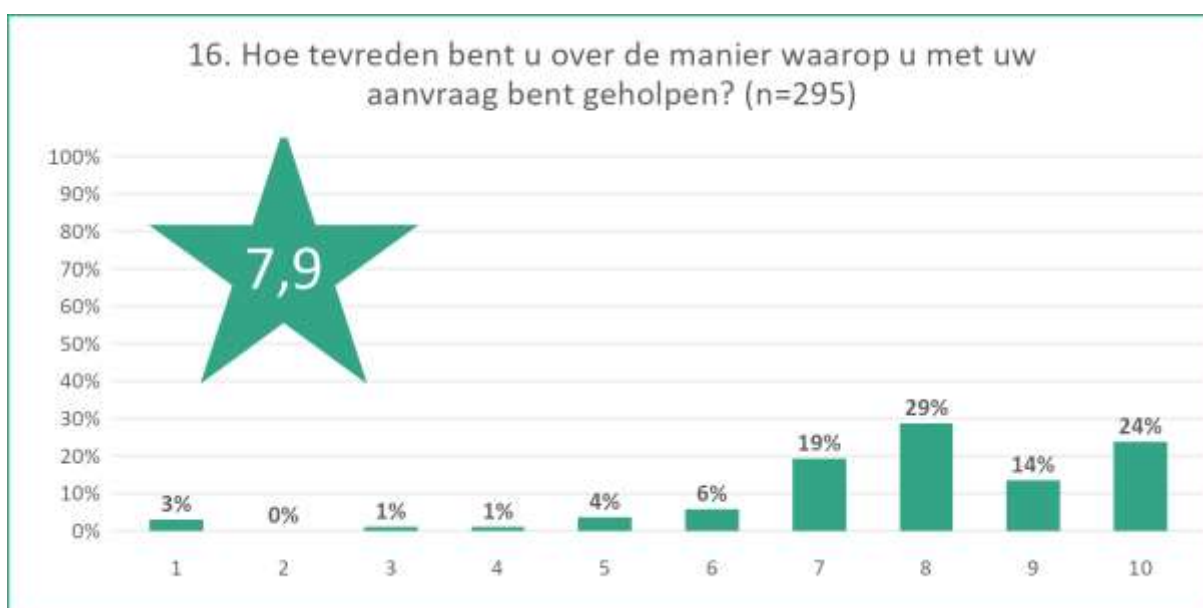
2.4 Onderzoeksplan/-verslag en beschikking

Na het keukentafelgesprek wordt een onderzoeksplan/-verslag gemaakt en wordt de beschikking afgegeven. Deze paragraaf toont de tevredenheid over het onderzoeksplan/-verslag en de tevredenheid over het besluit dat de gemeente heeft genomen. De vragen zijn aan alle respondenten gesteld.

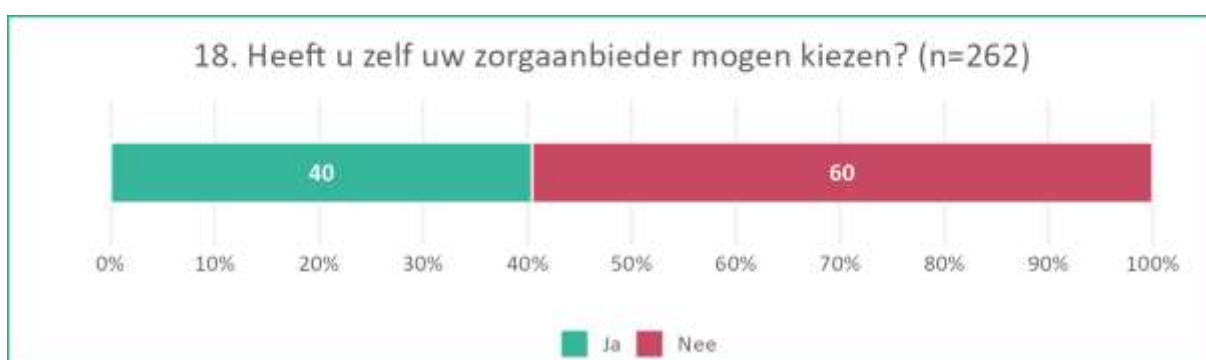
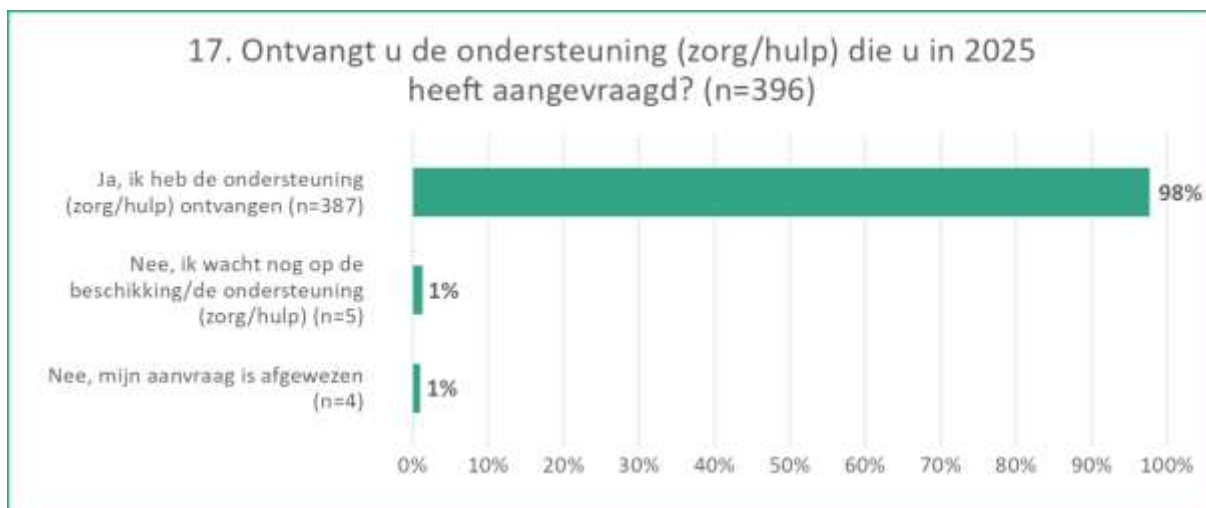


2.5 Algemene tevredenheid aanvraag

Deze paragraaf toont hoe tevreden respondenten zijn over de hulp die ze krijgen bij het aanvraagproces en bevat samenvattingen over wat volgens respondenten goed gaat en wat beter kan tijdens het aanvraagproces.



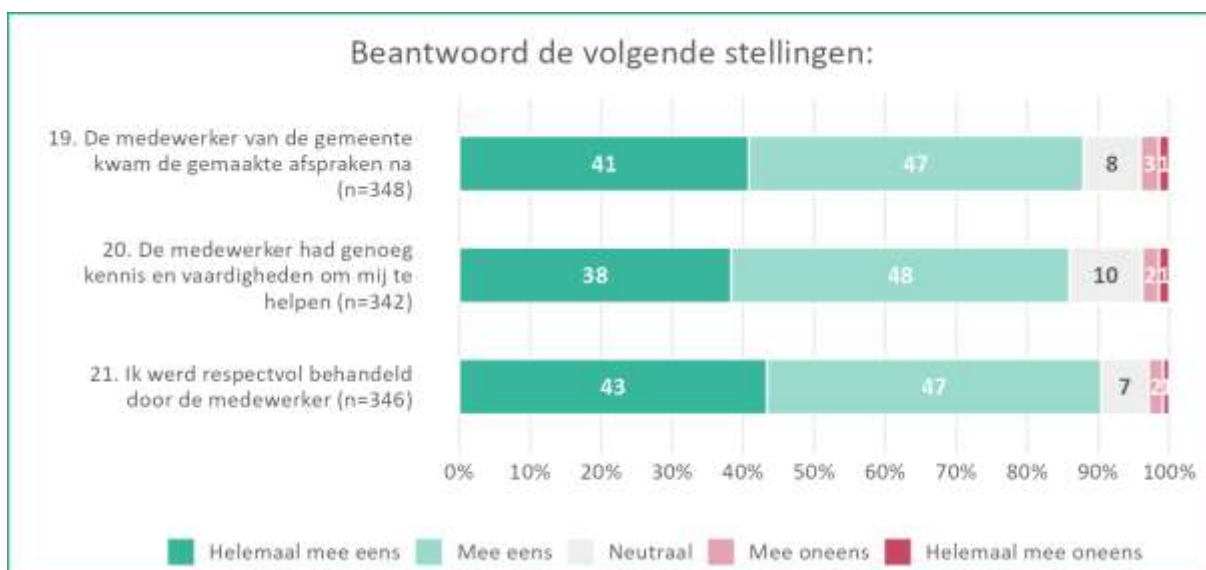
Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 17 hebben aangegeven de ondersteuning (zorg/hulp) te ontvangen die zij in 2025 hebben aangevraagd.

2.6 Contact met de gemeente na aanvraag

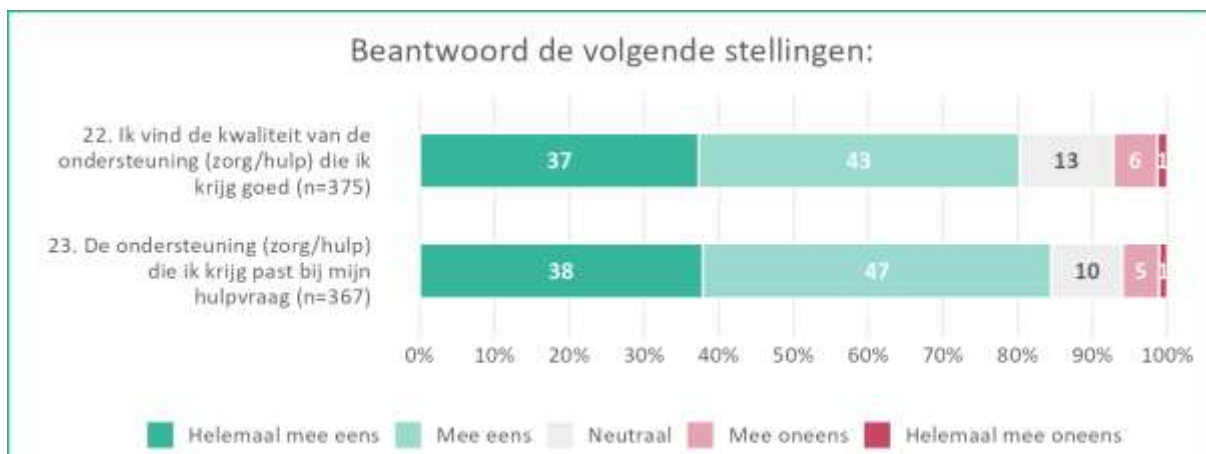
Wanneer inwoners in aanmerking komen voor bepaalde ondersteuning (zorg/hulp) hebben inwoners contact met de gemeente over het opstarten ervan. Deze paragraaf toont ervaringen van respondenten met het contact na de aanvraag. Deze vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 18 hebben aangegeven ondersteuning (zorg/hulp) te ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.





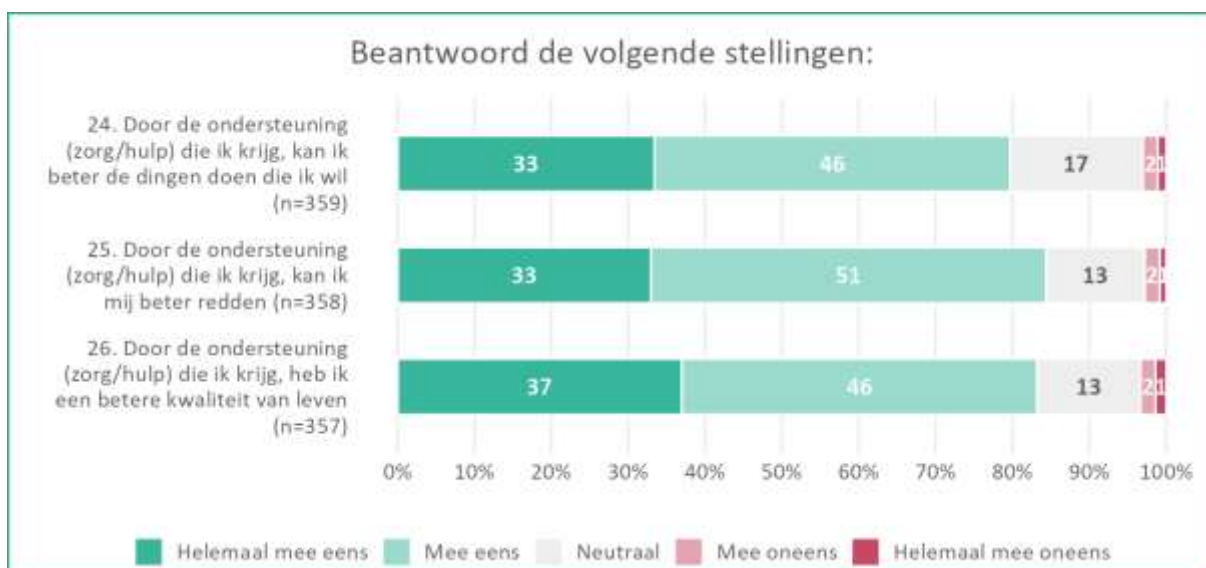
2.7 Kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)

Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben respondenten een Wmo-maatwerkbeschikking gekregen, bijvoorbeeld voor hulp in het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel (zoals een scootmobiel of traplift). Respondenten is gevraagd wat ze vinden van de kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp). Deze vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 18 hebben aangegeven ondersteuning (zorg/hulp) te ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.



2.8 Effect van de ondersteuning (zorg/hulp)

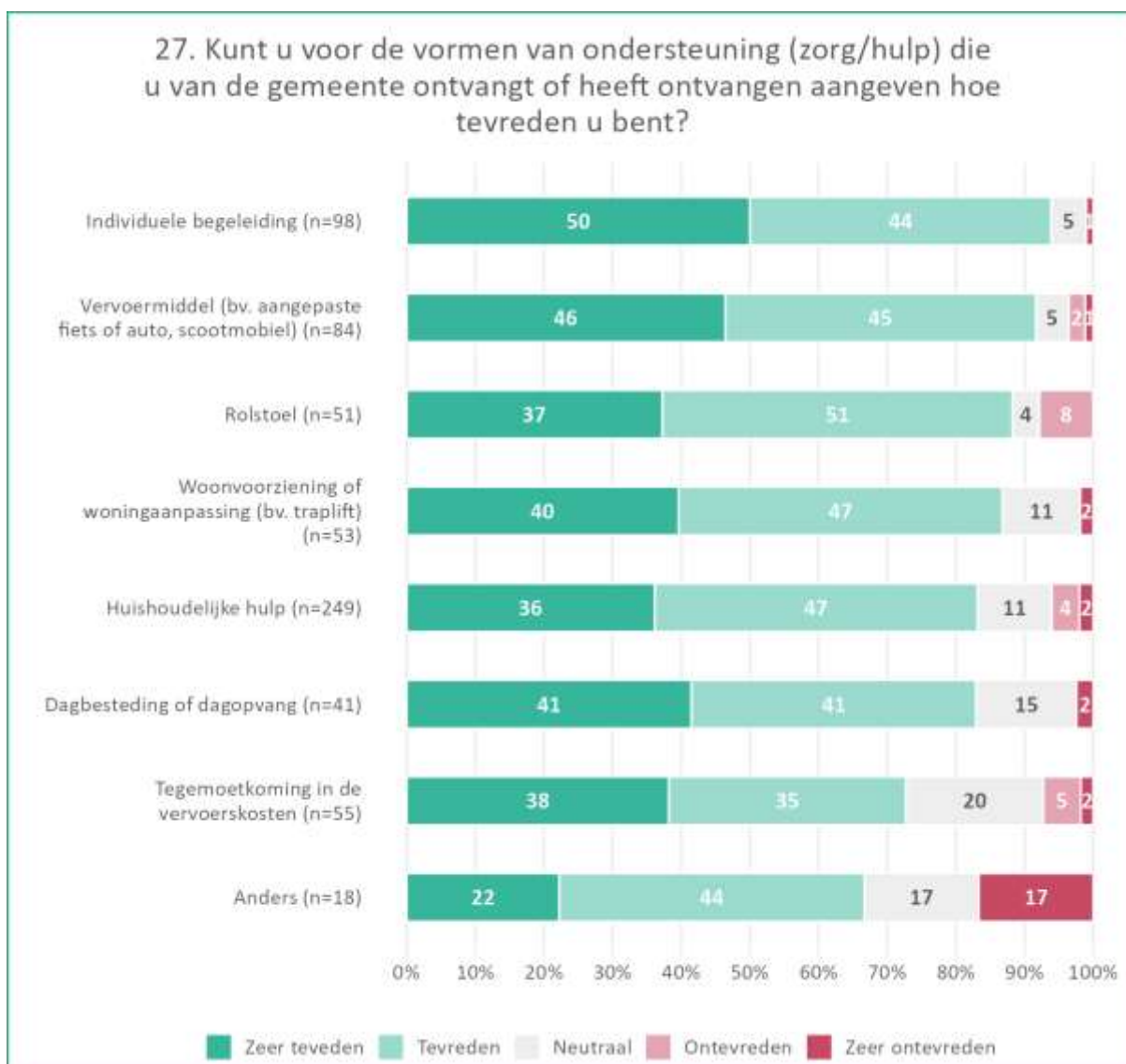
Eén van de doelen van de Wmo is om cliënten te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Deze paragraaf laat zien wat het effect van de ondersteuning (zorg/hulp) op het leven van de respondenten is. Deze vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 18 hebben aangegeven ondersteuning (zorg/hulp) te ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.





2.9 Vormen van ondersteuning (zorg/hulp)

In deze paragraaf wordt ingezoomd op de tevredenheid van de respondenten met de verschillende vormen van ondersteuning (zorg/hulp). Aan respondenten is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven als ze daadwerkelijk die vorm van ondersteuning (zorg/hulp) ontvangen hebben van de gemeente. Deze vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 18 hebben aangegeven ondersteuning (zorg/hulp) te ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.



Ondersteuningsvormen 'Kortdurend verblijf/respijtzorg' en 'Beschermd wonen' zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van respondenten en de betrouwbaarheid van de resultaten te waarborgen worden de resultaten van deze vraag niet getoond.

Vraag 28

De toelichtingen bij vraag 28 'Kunt u uitleggen waarom u (zeer) tevreden of (zeer) ontevreden bent over de ontvangen ondersteuning (hulp/zorg)?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



3 | Bijlagen

3.1 Vragenlijst

GEMEENTE STEENWIJKERLAND - UW ERVARING MET ONDERSTEUNING (ZORG/HULP) 2025

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: telefoon of WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- U kunt de vragen beantwoorden door het hokje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- **Ondersteuning**: hulp bij het huishoudelijk, een hulpmiddel, een woningaanpassing, vervoer, begeleiding of dagbesteding

AANLEIDING

De volgende vragen gaan over het eerste contact dat u met de gemeente gehad heeft bij het aanvragen van ondersteuning (zorg of hulp). Als u een herindicatie heeft gehad kan het zijn dat u niet persoonlijk in contact bent geweest met de gemeente.

1. Heeft u in 2025 persoonlijk contact gehad met de gemeente over het aanvragen van ondersteuning (zorg/hulp)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (het contact verliep automatisch of per mail) → ga verder met vraag 17

2. Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw aanvraag voor ondersteuning (zorg/hulp)?

- ☐ Ik heb zelf bedacht om naar de gemeente te gaan
- ☐ Via familie of vrienden
- ☐ Via de huisarts
- ☐ Via een zorgorganisatie (bv. een ziekenhuis of thuiszorg)
- ☐ Via een praktijkondersteuner of gespecialiseerd verpleegkundige (bv. diabetes/dementie)
- ☐ Via een welzijnsorganisatie (bv. Sociaal Werk de Kop)

3. Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Digitaal (website of via email)
- ☐ Persoonlijk (via de afdeling Wmo)
- ☐ Weet ik niet (meer)

4. Om welke reden nam u contact op met de gemeente?

- ☐ Overleggen over ondersteuning (zorg/hulp)
- ☐ Aanvragen van ondersteuning (zorg/hulp)
- ☐ Aanvragen verlenging ondersteuning (zorg/hulp)
- ☐ Aanvragen uitbreiding ondersteuning (zorg/hulp)
- ☐ Doorgeven wijziging (gezinssamenstelling, verhuizing)

CONTACT MET DE GEMEENTE

De volgende vragen gaan over het contact dat u met de gemeente gehad heeft bij het aanvragen van ondersteuning (zorg/hulp). Als u in 2025 geen contact gehad heeft met de gemeente, vul dan 'N.v.t.' (Niet van toepassing) in.

Bent u het eens of oneens?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t.
5. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ONDERSTEUNING EN HET GESPREK MET DE GEMEENTE

De volgende vragen gaan over het gesprek en de cliëntondersteuner waar u mogelijk gebruik van heeft gemaakt.

7. Heeft u in 2025 een gesprek met de Wmo-consulent gehad?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → ga verder met vraag 16

8. Wist u van tevoren wat tijdens het gesprek besproken zou worden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee



9. Heeft u iemand gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet/niet van toepassing

10. Was een naaste (familielid, vriend, kennis) mee naar het gesprek? Iemand in uw omgeving die voor u zorgt zonder dat hij of zij daarvoor betaald krijgt.

- ☐ Nee, ik wist niet dat dat mocht/kon
☐ Ik had geen hulp van een naaste nodig
☐ Ik heb niemand in mijn omgeving die kan helpen
☐ Ja, een naaste was aanwezig bij het gesprek

11. Was een onafhankelijke cliëntondersteuner mee naar het gesprek? Dit is iemand die u ondersteuning biedt bijvoorbeeld het gesprek met de gemeente.

- ☐ Ja → ga verder met vraag 13
☐ Nee
☐ Weet ik niet/niet van toepassing

12. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? Dit is iemand die u ondersteuning biedt bijvoorbeeld het gesprek met de gemeente.

- ☐ Ja, en heb daar ook gebruik van gemaakt
☐ Ja, maar hulp was niet nodig
☐ Nee, maar had graag hulp gekregen als ik het wist
☐ Nee, maar hulp was ook niet nodig

Bent u het eens of oneens?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t.
13. Ik heb het gesprek als prettig ervaren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ONDERZOEKSPAN/-VERSLAG EN BESCHIKKING

De volgende vragen gaan over het onderzoeksplan/-verslag en de beschikking. Dit is het besluit van de gemeente over of, en welk, ondersteuning (zorg/hulp) u krijgt.

Bent u het eens of oneens?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t.
14. Ik vond het onderzoeksplan/-verslag makkelijk te lezen en heb begrepen wat er in staat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Ik kan me vinden in het besluit van de gemeente (de beschikking)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ALGEMENE TEVREDENHEID AANVRAAG

De volgende vragen gaan over de tevredenheid over de manier waarop de gemeente uw aanvraag heeft behandeld.

16. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u met uw aanvraag bent geholpen? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

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

17. Ontvangt u de ondersteuning (zorg/hulp) die u in 2025 heeft aangevraagd?

- ☐ Ja, ik heb de ondersteuning (zorg/hulp) ontvangen
☐ Nee, ik wacht nog op de beschikking / de ondersteuning (zorg/hulp) → U bent klaar! U kunt de vragenlijst terugsturen.
☐ Nee, mijn aanvraag is afgewezen → U bent klaar! U kunt de vragenlijst terugsturen.

18. Heeft u zelf uw zorgaanbieder mogen kiezen?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet/niet van toepassing



CONTACT MET DE GEMEENTE NA AANVRAAG

De volgende vragen gaan over het contact met de gemeente nadat uw ondersteuning (zorg/hulp) gestart is.

<i>Bent u het eens of oneens?</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t.
19. De medewerker van de gemeente kwam de gemaakte afspraken na	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. De medewerker had genoeg kennis en vaardigheden om mij te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Ik werd respectvol behandeld door de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING (ZORG/HULP)

U ontvangt één of meerdere vormen van ondersteuning (zorg/hulp). Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, taxivervoer of een scootmobiel. De volgende vragen gaan over wat u van deze ondersteuning (zorg/hulp) vindt.

<i>Bent u het eens of oneens?</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t.
22. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. De ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐

HET EFFECT VAN DE ONDERSTEUNING (ZORG/HULP)

De volgende vragen gaan over het effect van de ondersteuning (zorg/hulp) op uw leven.

<i>Bent u het eens of oneens?</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t.
24. Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg, kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VORMEN VAN ONDERSTEUNING (ZORG/HULP)

27. Kunt u voor de vormen van ondersteuning (zorg/hulp) die u van de gemeente ontvangt of heeft ontvangen aangeven hoe tevreden u bent? Als u een vorm van ondersteuning (zorg/hulp) niet ontvangt, kunt u 'N.v.t.' aankruisen.

<i>Bent u tevreden of ontevreden?</i>	Ze er tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t.
a) Rolstoel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Vervoermiddel (bv. aangepaste fiets of auto, scootmobiel)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Woonvoorziening of woningaanpassing (bv. traplift)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Tegemoetkoming in de vervoerskosten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Individuele begeleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f) Dagbesteding of dagopvang	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g) Kortdurend verblijf/respijtzorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h) Beschermd wonen (bv. psychische problemen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i) Huishoudelijke hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j) Anders, namelijk:	☐	☐	☐	☐	☐	☐



28. Kunt u uitleggen waarom u (zeer) tevreden of (zeer) ontevreden bent over de ontvangen ondersteuning (hulp/zorg)? (Heeft u suggesties of tips voor verbetering? Vermeld alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. De toelichtingen die bij de open vragen gegeven worden, worden zo gedeeld met de gemeente.)

TOT SLOT

29. De gemeente wil later misschien verder in gesprek met inwoners over hun ervaringen met de ondersteuning (zorg/hulp) vanuit de Wmo. Bijvoorbeeld in een telefonisch interview. Wilt u daar aan meedoen?

- ☐ Nee → Hartelijk dank voor uw deelname! U kunt de vragenlijst terugsturen in de antwoordenvelop.
☐ Ja → U kunt hieronder uw gegevens invullen.

30. Vul hier uw gegevens in, als u bij de vorige vraag 'ja' heeft geantwoord. Deze gegevens worden door ZorgfocuZ gescheiden van uw antwoorden. De gemeente weet niet welke antwoorden u geeft gegeven.

- ☐ Naam:
☐ Telefoonnummer:
☐ E-mailadres:

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

Uw contactpersonen

Anouk Dees – a.dees@zorgfocuz.nl

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

College van burgemeester en wethouders - 1 september 2026 - 2026_B&W_00577

