

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Gemeente Aa en Hunze

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 naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Respondenten hebben een schriftelijke dan wel online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen



Uitgenodigd

721



Ingevuld

418



Respons

58%

Contact



76% | 75%

wist waar hij of zij moest zijn



70% | 69%

werd snel geholpen



82% | 81%

voelde zich serieus genomen



75% | 78%

zocht samen naar oplossingen



29% | 27%

wist af van de cliëntondersteuning

Kwaliteit



82% | 82%

vindt de ondersteuning die hij/zij krijgt van goede kwaliteit

86% | 85%

vindt dat de ondersteuning die hij/zij krijgt goed past bij de hulpvraag

Top 3 positieve opmerkingen

- Medewerkers worden als betrokken, deskundig en meedenkend ervaren.
- Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning die ze ontvangen.
- De ondersteuning draagt bij aan zelfstandigheid en dagelijks functioneren.

Top 3 verbeterpunten

- Meer continuïteit in de ondersteuning is gewenst (minder wisselingen en betere vervanging bij uitval).
- De wachttijd voor het starten van ondersteuning zou verminderd dienen te worden.
- De communicatie en organisatie rondom de ondersteuning kan worden verbeterd.

Resultaat

Door de ondersteuning die ik krijg...

79% | 78%

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

84% | 83%

... kan ik mij beter redden

81% | 82%

... heb ik een betere kwaliteit van leven

*De linker (groene) getallen zijn de scores van 2025, de rechter (grijze) getallen zijn de scores van 2024.