

Datum:	13 november 2025	Zaaknummer:	1557757
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder van Ginderen		
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal		
Onderwerp:	Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024		
Bijlage:	1		

Kennisnemen van

Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024

Inleiding

De gemeente Roosendaal voerde net als voorgaande jaren in 2025 opnieuw een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO) uit over het jaar ervoor. Het CEO is een manier om inzicht te krijgen in de effecten van hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het CEO zijn inwoners die in 2024 in het kader van de Wmo vanuit de gemeente een (individuele) voorziening ontvingen.

In totaal ontvingen 889 inwoners een uitnodigingsbrief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Van de 889 inwoners vulden 393 inwoners de vragenlijst volledig in. Dat is een respons van 43%. Met deze raadsmededeling informeren we u over de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Kernboodschap

De belangrijkste thema's uit het onderzoek op een rij:

1. De snelheid waarmee inwoners geholpen worden is stabiel. De bekendheid met de toegang neemt af. De meerderheid van de inwoners (70%) weet waar zij terecht kunnen met hun vraag. Dit schommelt de afgelopen jaren iets en was iets lager dan vorig jaar. Een ruime meerderheid (65%) van de inwoners geeft aan dat zij snel geholpen zijn met hun vraag. Dit schommelt de afgelopen jaren iets en nam toe ten opzichte van vorig jaar.
2. De tevredenheid met de toegang is hoog. Inwoners voelen zich serieus genomen. Het grootste gedeelte van de inwoners (87%) is tevreden over de bejegening tijdens de toegang. Dit neemt de afgelopen jaren toe. Inwoners geven ook aan dat ze zich serieus genomen voelen (87%). Dit nam toe ten opzichte van vorig jaar.
3. De inwoners beoordelen de effecten van de ondersteuning in het dagelijks leven als positief en van goede kwaliteit. Het merendeel van de inwoners geeft aan dat de ondersteuning van goede kwaliteit is (77%). En de meeste inwoners geven aan zich beter te kunnen redden dankzij de ondersteuning (79%). Dit is in lijn met de ervaringen van de afgelopen jaren.

Consequenties

De uitkomsten van het onderzoek gebruiken we om de kwaliteit van de dienstverlening of ondersteuning bij te sturen. Zowel binnen de organisatie als daarbuiten. De uitkomsten delen we daarom ook met onze samenwerkingspartners / zorgaanbieders. Ondanks dat inwoners grotendeels tevreden zijn met de ondersteuning zien we ook verbeterpunten. Dit nemen we mee in de doorontwikkeling van de werkprocessen binnen de Wmo.

Vervolg(procedure)

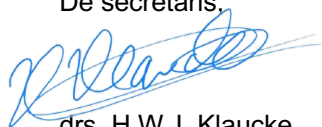
De uitkomsten van dit onderzoek worden gedeeld via de website www.waarstaatjegemeente.nl. We plaatsen een extern bericht op de gemeentelijke website.

Bijlagen

Bijlage 1: Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
De secretaris, De burgemeester,



drs. H.W.J. Klaucke



M. Buijs

Over dit onderzoek

De gemeente Roosendaal heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2024. Voor dit onderzoek zijn 889 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 383 cliënten de vragenlijst in; een respons van 43%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

Geslacht

Man: 38%

Vrouw: 62%

Leeftijd

18 - 34 jaar: 5% 55 - 74 jaar: 28%

35 - 54 jaar: 5% 75 jaar e.o.: 62%

Invulmethode

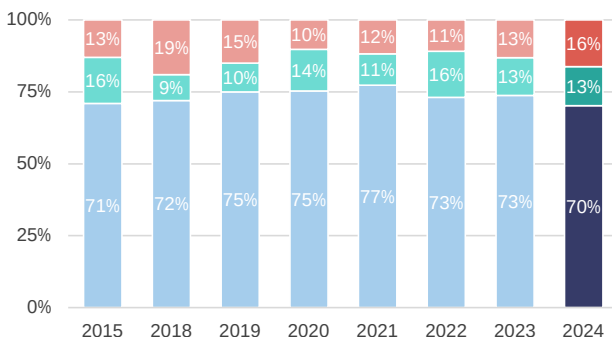
Schriftelijk: 73%

Online: 27%

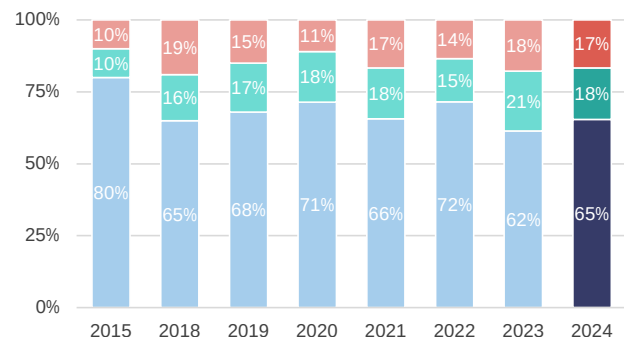


Contact over de hulpvraag

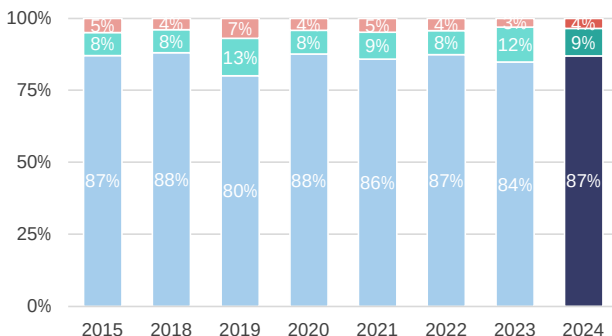
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



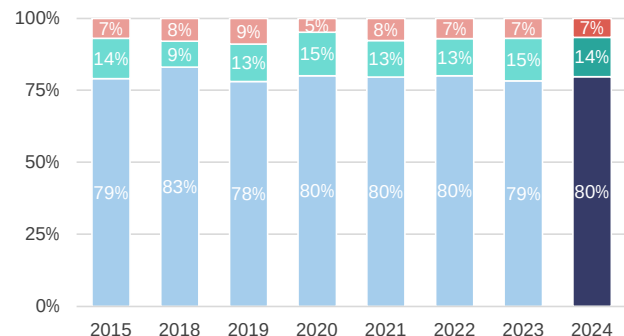
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



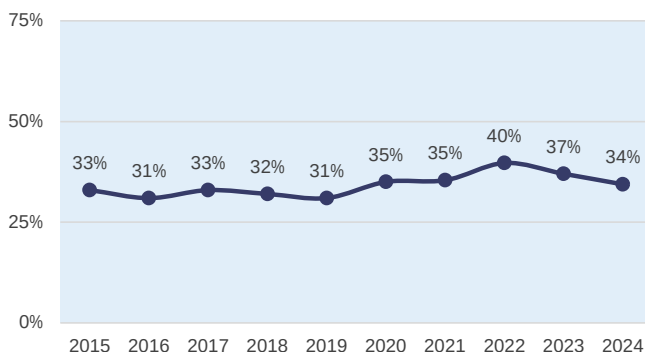
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



Clïentondersteuning, kwaliteit en effecten

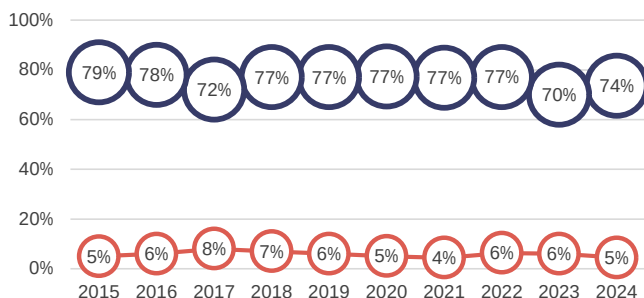
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

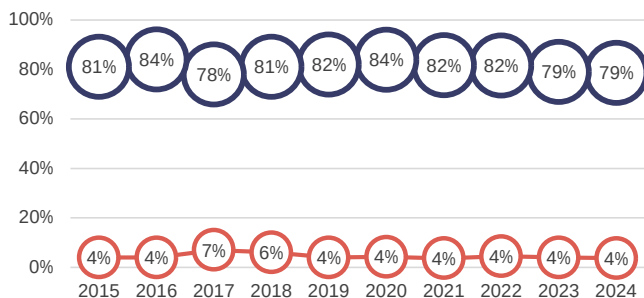


Effecten van de ondersteuning

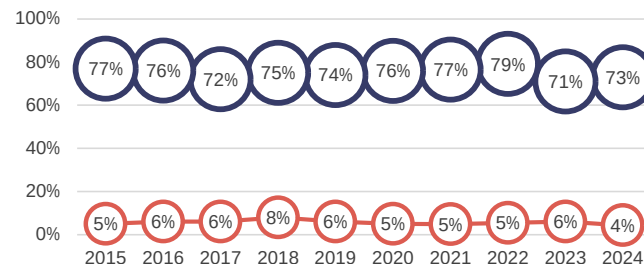
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



9. Cliënt kan zich beter redden



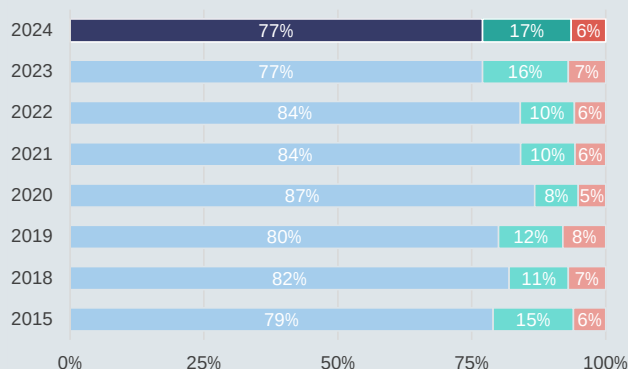
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



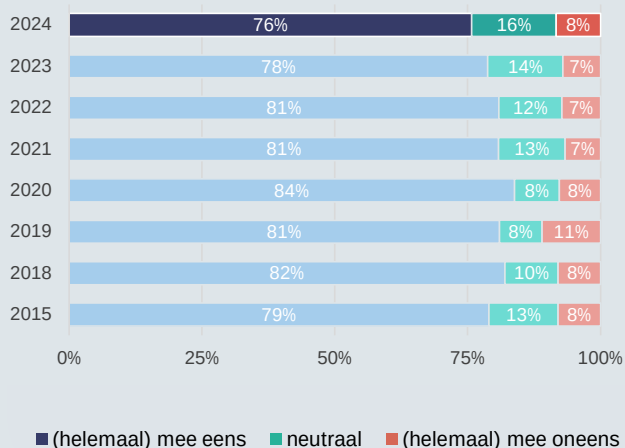
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag

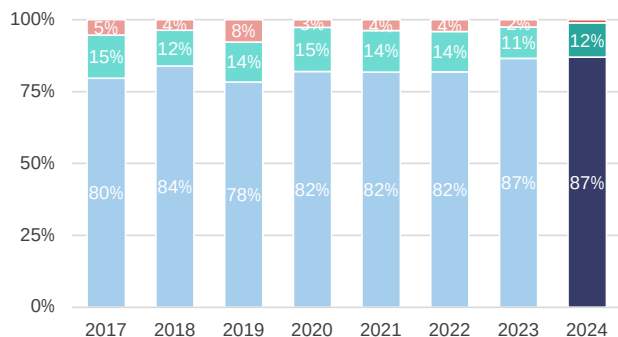


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

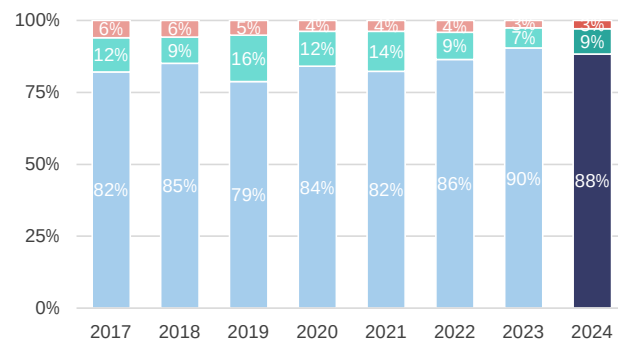
Keukentafelgesprek

Ervaringen met keukentafelgesprek

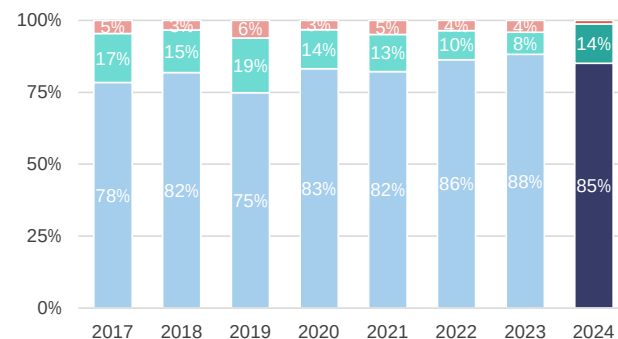
11. Tevreden over het contact tijdens het keukentafelgesprek



12. Tevreden over de manier waarop er geluisterd werd

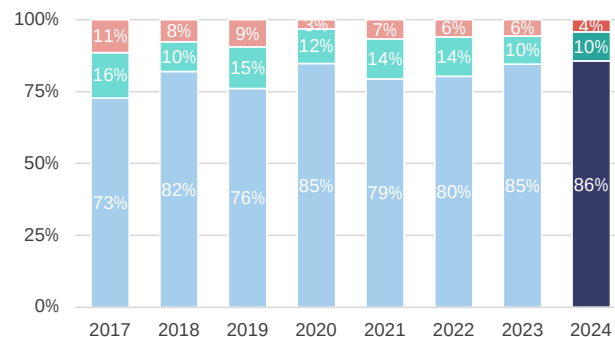


13. Tevreden over de deskundigheid van de medewerker



■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

14. Tevreden over de gekozen oplossing



15. Gemiddeld rapportcijfer voor het keukentafelgesprek

