

Raadsinformatiebrief

Datum	23 juni 2026	Zaaknummer	3103911
Onderwerp	Rapportage uitkomsten Cliëntervaringsonderzoek 2025	Portefeuille	Zorg, welzijn, jeugd, volksgezondheid H.J. Compagne

Behandeling in commissie

Niet van toepassing

Kennisnemen van:

1. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo voor het jaar 2025

Aanleiding

Het cliëntervaringsonderzoek is verplicht volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Jaarlijks dient het onderzoek uitgevoerd te worden en gerapporteerd aan het Ministerie van VWS. Daarnaast vindt de gemeente Meierijstad het zelf belangrijk om de ervaringen van de cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren.

Sinds 2021 kunnen gemeenten zelf kiezen voor de wijze waarop ervaringen worden verzameld. Naast de 10 verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) zijn enkele aanvullende vragen toegevoegd aan de vragenlijst. Daarnaast is samen met de regiogemeente afgesproken om vanaf 2023 continumeting te doen. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Doordat men een vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder. Voor de nieuwe meetmethode is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over het aanvragen van Wmo-voorzieningen en over het contact met de gemeente (toegang). Deze vragenlijst is op zes momenten verstuurd: na elke twee maanden. De respons hierop is 25%. De tweede vragenlijst bevat vragen over de ondersteuning (kwaliteit en effect). Deze vragenlijst is eenmalig verstuurd (maart 2026) en hierop was de respons 25%. Op basis van deze respons is het mogelijk om betrouwbare uitspraken te doen over de populatie (de nauwkeurigheidsmarges zijn 5% en liggen binnen de gewenste grens).

Kernboodschap

De resultaten voor het jaar 2025 zijn iets positiever ten opzichte van de meting van vorig jaar. Net als vorig jaar worden de resultaten vergeleken met het gemiddelde van de referentiegroep¹ (de regiogemeenten Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst en Oss).

Bijlage 1 bevat het rapport met de uitkomsten van het CEO 2025 en bijlage 2 een factsheet met een compact overzicht van de uitkomsten. Hieronder volgt een selectie van de meest opvallende uitkomsten:

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is gestegen.

De helft van de cliënten is bekend met de OCO en vorig jaar was dat 39%. Na deelname aan het project Koploperschap OCO (van 2020 tot en met 2024) zijn we actief blijven inzetten op de uitvoering van (lokale) communicatie-acties om de bekendheid van de OCO te vergroten. 31% had gebruik willen maken van de OCO als hij/zij daarmee bekend was. Daar staat tegenover dat 37% de aanvraag zelf kon regelen en 32% kreeg hulp van familie of vrienden. Het percentage cliënten die via onafhankelijke cliëntondersteuning bij de gemeente terecht is gekomen bedraagt 2%. Dit is met 2% lager dan vorig jaar (4%) en 1% lager dan jaar 2023 (3%).

Het aantal cliënten dat aangeeft snel geholpen te zijn, is gestegen

Aan cliënten is gevraagd hoe zij de behandeling van de aanvraag hebben ervaren en 72% geeft aan dat ze snel werden geholpen. Dit is een stijging van 4% ten opzichte van vorig jaar. Ook voelde 90% zich serieus genomen (2% hoger dan jaar 2024).

Het rapportcijfer van situatie voordat cliënt ondersteuning kreeg, is gestegen.

Op de vraag welk rapportcijfer men geeft van de situatie vóórdat de client ondersteuning kreeg, geven de cliënten een gemiddeld cijfer van 5,4 voor hun leven toen. In 2024 gaf men een gemiddeld cijfer van 5,0.

Ook werd gevraagd welk rapportcijfer het leven van de client, als gevolg van de ondersteuning, zou krijgen in de huidige situatie: gemiddeld een 7,6. In 2024 gaf men ook een 7,6.

Het rapportcijfer voor de gemeente is met een 7,9. ongeveer hetzelfde gebleven

De cliënten geven de gemeente een gemiddeld cijfer van 7,9 voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag. Dit verschilt weinig met het cijfer van 7,8 in 2024.

Het rapportcijfer voor de zorgaanbieders is met een 8,1 ongeveer hetzelfde gebleven

De zorgaanbieders krijgen een gemiddeld cijfer van 8,1 voor de ondersteuning die zij bieden. Dit verschilt 0,1% met het cijfer van 8,0 in 2024. Daarnaast geven cliënten specifiek aan de zorgaanbieders van huishoudelijke verzorging een gemiddeld cijfer van 7,9. In 2024 was dat een 7,8.

¹ Meierijstad koopt alleen de Wmo-voorziening 'hulp bij huishouden' gezamenlijk in met de regiogemeenten Oss, Maashorst, Boekel en Bernheze.

Communicatie

De adviesraad Sociaal Domein en de onafhankelijk cliëntondersteuners krijgen een afschrift van deze raadsinformatiebrief met bijlagen. Daarnaast is er de mogelijkheid om bij het eerstvolgende overleg van de Adviesraad Sociaal Domein (met aandachtsgebied Wmo & GGZ) hierop een toelichting te geven.

De gemeente levert de resultaten voor verantwoording aan bij het Ministerie van VWS.

Participatie

Het CEO is bij uitstek een onderwerp waarbij participatie aan de orde is. Cliënten die Wmo-voorzieningen ontvangen, worden namelijk steekproefgewijs benaderd voor het invullen van een standaard vragenlijst.

Relatie met Toekomstvisie Meierijstad 2040

Vul in de onderstaande tabel per ambitie in op welke wijze de informatie bijdraagt aan de ambities uit de Toekomstvisie Meierijstad 2040.

Ambities uit toekomstvisie	Toelichting
Betaalbaar wonen voor iedereen: verstedelijking en dorpse gemoedelijkheid gaan hand in hand	
Inclusieve samenleving, iedereen doet mee: de Meierijstadse samenleving voelt zich verbonden en kijkt naar elkaar om	
Zorgtransitie: de zorg is toegankelijk, betaalbaar en kwalitatief	Met het cliëntervaringsonderzoek monitort de gemeente de ervaringen van cliënten woonachtig in de gemeente Meierijstad die Wmo-ondersteuning krijgen en kan daar waar nodig worden bijgestuurd.
Circulaire economie: sterk en samen duurzaam ondernemen in Meierijstad	
Kennis en talenten aantrekken en behouden: een leven lang ontwikkelen	
Mobiliteitstransitie: beter bereikbaar via weg en water en een boost voor de fiets en het OV	
Energiesysteem van de toekomst: een hoogwaardige en robuuste energievoorziening	

Agrarische sector: ruimte voor een vitaal en agrarisch buitengebied	
Gezonde en veilige leefomgeving: een sterk groen raamwerk voor ontmoeten en bevorderen van gezondheid	
Klimaatbestendig en biodiversiteit: verbonden klimaatadaptief	
Democratische transitie: bestuurlijk leiderschap in verbinding met de gemeenschap	

Financiën

Niet van toepassing

Planning

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo vindt jaarlijks plaats.

Ter inzage documenten

1. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 gemeente Meierijstad
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 gemeente Meierijstad

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester



drs. M.J.M. Meertens



ir. C.H.C. van Rooij