



RAPPORT

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Juni '26

Gemeente Midden-Drenthe



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 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning	6
2.3 Resultaat van de zorg/ondersteuning	7
2.4 Hulp van anderen uit uw omgeving	8
3 Bijlagen	9
3.1 Vragenlijst	9





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Midden-Drenthe is het belangrijk om te weten hoe inwoners de zorg/ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze zorg/ondersteuning 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, waar nodig, 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 toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Op basis daarvan bekijkt de gemeente wat de inwoner zelf kan doen en waar ondersteuning vanuit de gemeente ingezet kan worden.
- 2) De kwaliteit van de zorg/ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald of inwoners in aanmerking komen voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met (de kwaliteit van) de zorg/ondersteuning die ze vanuit de gemeente of vanuit een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de zorg/ondersteuning. Het doel van de hulp is om inwoners te helpen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Het achterliggende idee is dat inwoners die thuis wonen beter kunnen blijven deelnemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.
- 4) Hulp van anderen uit de omgeving. Het kan zijn dat de inwoners naast de zorg/ondersteuning vanuit de Wmo, ook hulp ontvangen van anderen uit de omgeving. De gemeente wil graag weten of inwoners van mantelzorg gebruik maken.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Midden-Drenthe die in 2025 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en op basis daarvan een positieve beschikking hebben ontvangen. Daarnaast zijn inwoners uitgenodigd die al langere tijd zorg/ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen.

1.2.2 Methode

Dataverzameling

Inwoners hebben in april 2026 een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Inwoners konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal (via een link of QR-code in de brief) invullen. In totaal kregen inwoners zes weken de tijd om te reageren.





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 Midden-Drenthe zijn enkele thema's toegevoegd aan de vragenlijst. De vragenlijst is opgenomen in de bijlagen en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de zorg/ondersteuning
- 3) Resultaat van de zorg/ondersteuning
- 4) Hulp van anderen uit de omgeving

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	1060
Aantal ingevulde vragenlijsten	316
Responspercentage	30%
Nauwkeurigheidsmarge	4,6%

Omdat niet de gehele onderzoekspopulatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2025 ondersteuning hebben ontvangen) deelneemt aan het onderzoek, 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 betrouwbaarheidsniveau.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (alle Wmo-cliënten die in 2025 ondersteuning 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 4,6% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,6% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45,4% en 54,6% 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 Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



1.3 Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van het CEO Wmo 2025. Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van het onderzoek. Hier wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect ervan. Ook worden de resultaten over mantelzorg getoond.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordopties 'geen mening', 'niet van toepassing' of 'weet ik niet' in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordopties in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse.

De resultaten in hoofdstuk 2 zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. 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.

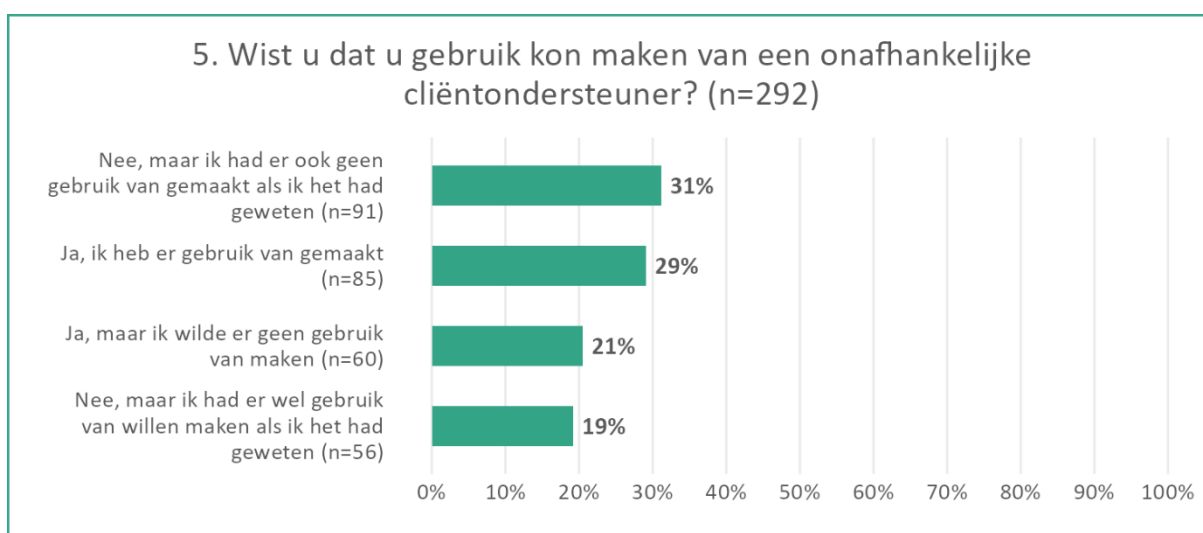
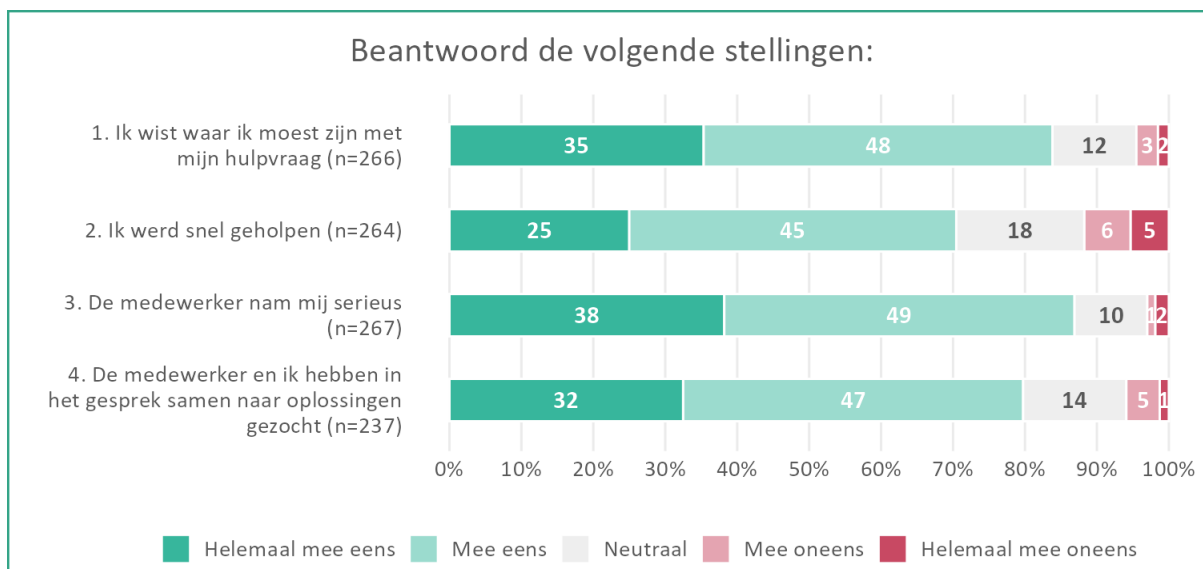


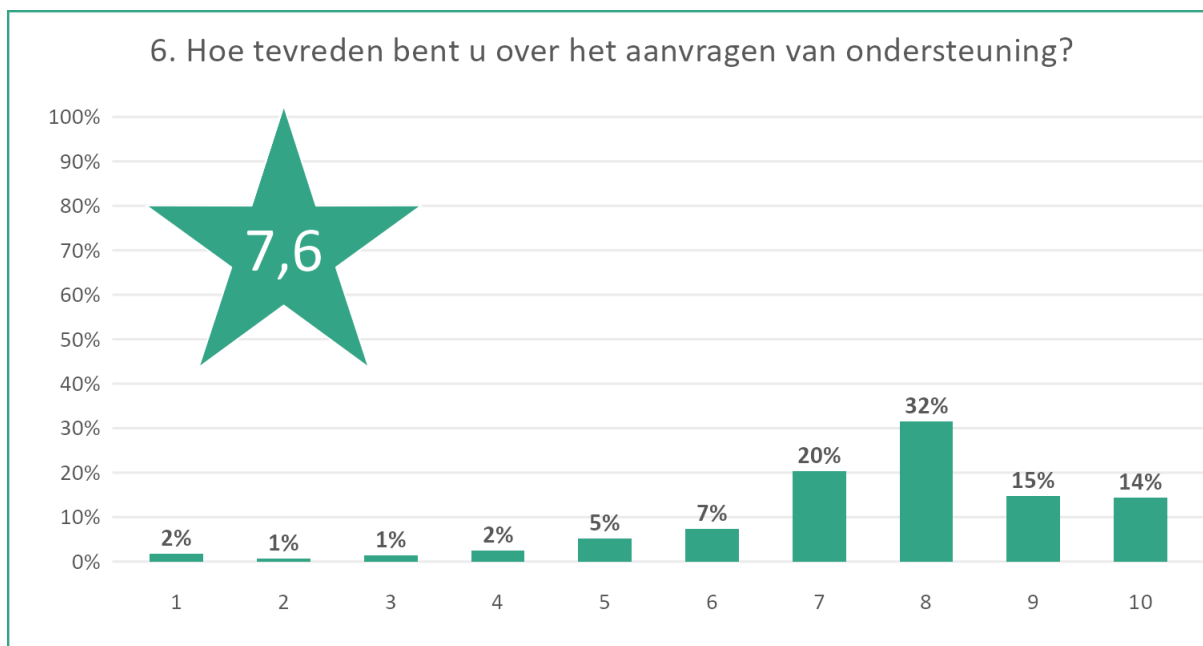


2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Aan respondenten die in 2025 een aanvraag hebben gedaan, is gevraagd hoe zij het contact over deze aanvraag hebben ervaren.

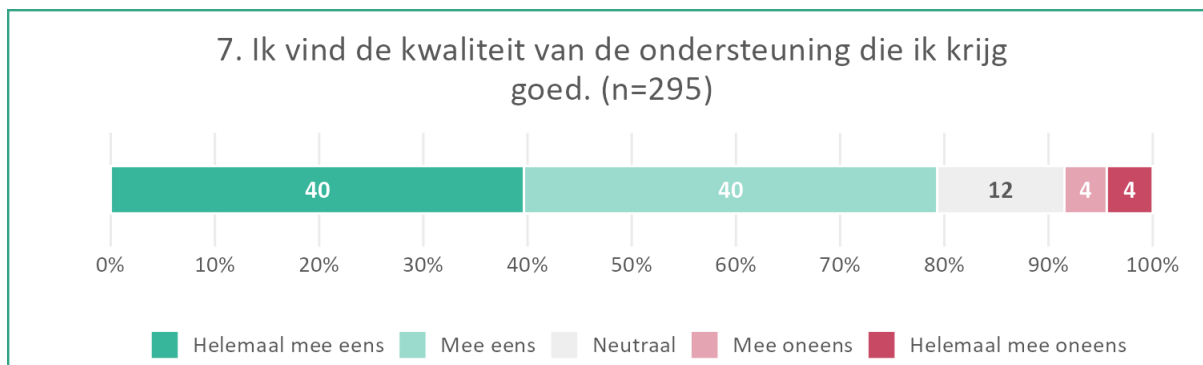




Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden.

2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een positieve beschikking gekregen. In de beschikking staat beschreven welke vorm van zorg/ondersteuning de inwoner zal krijgen. Voorbeelden zijn hulp in het huishouden, begeleiding, of een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift. Deze paragraaf toont de ervaringen van de respondenten met (de kwaliteit van) de zorg/ondersteuning.

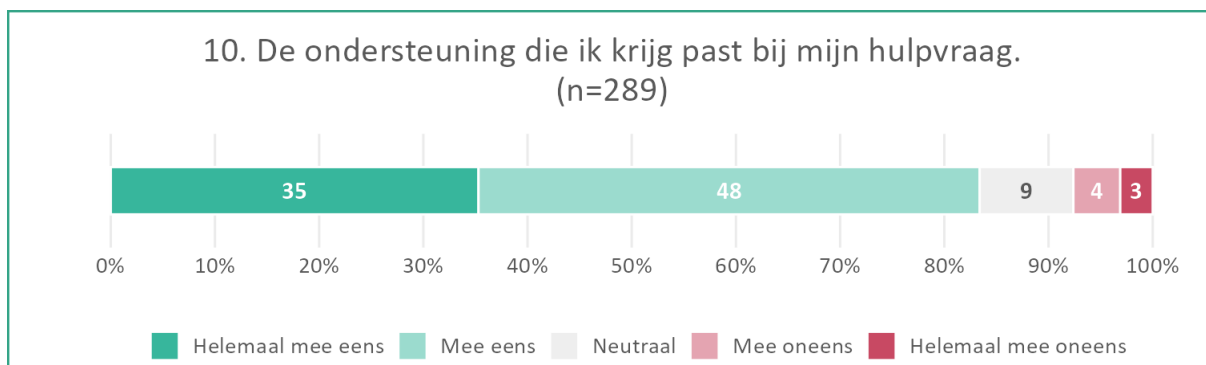
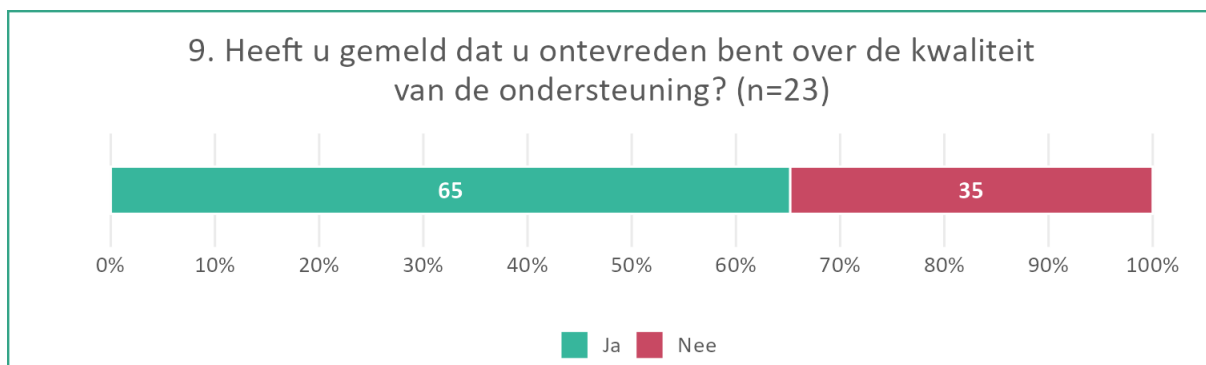


Vraag 8 en 9 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 7 hebben aangegeven het (helemaal) oneens te zijn met de stelling: 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'.

Vraag 8

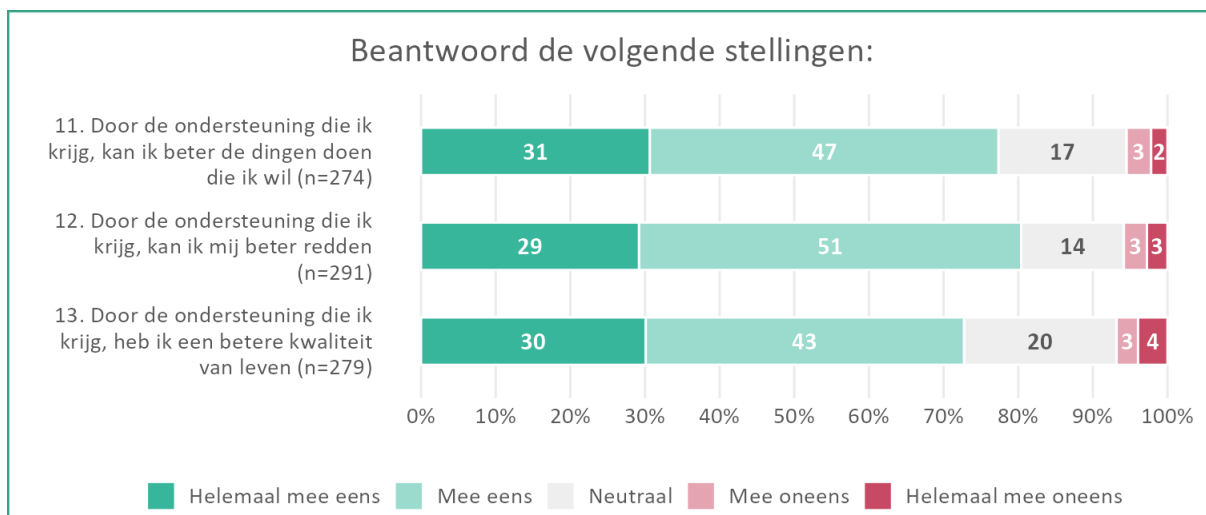
De toelichtingen bij vraag 8 'Waarom bent u niet tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.





2.3 Resultaat van de zorg/ondersteuning

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



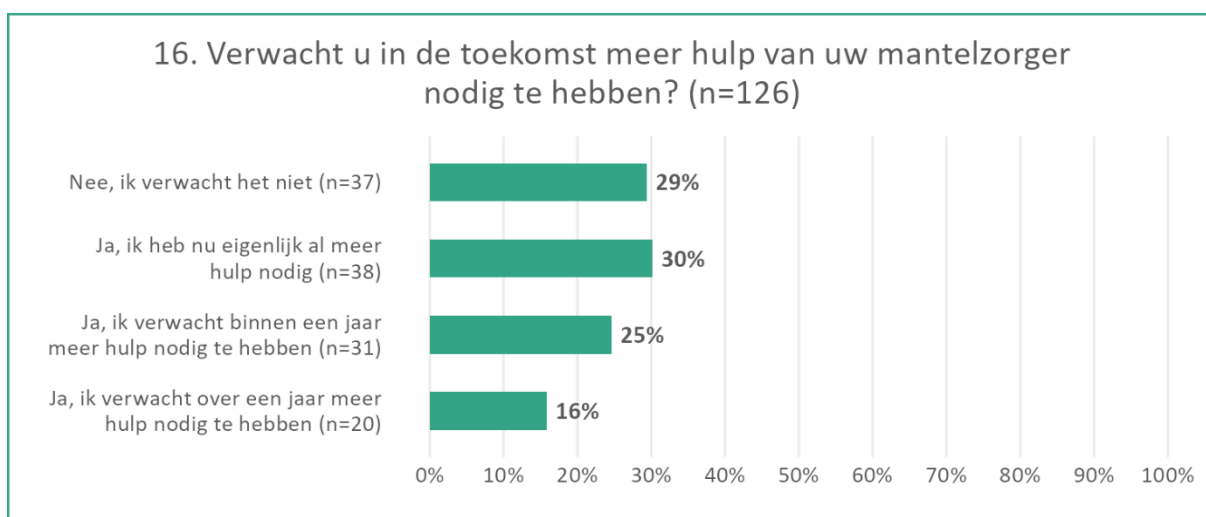
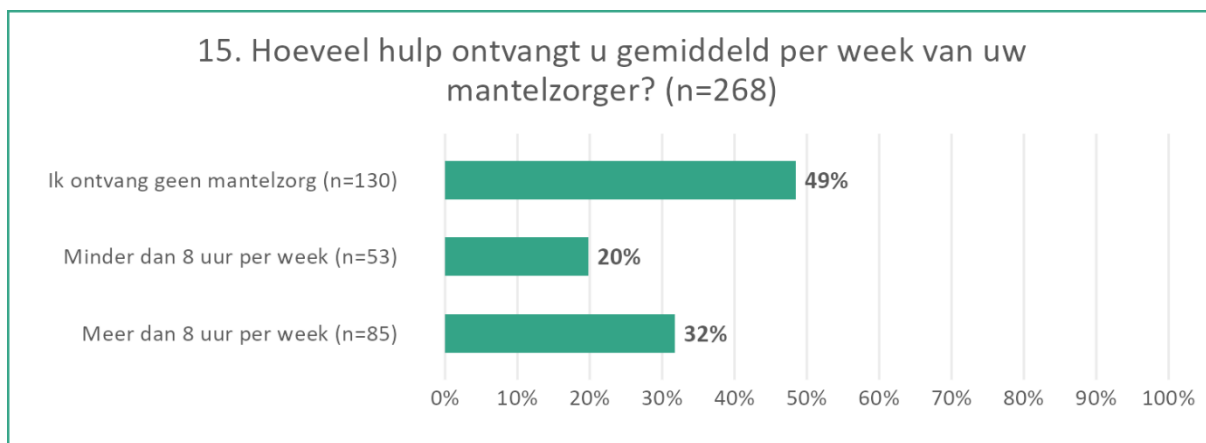
Vraag 14

De toelichtingen bij vraag 14 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



2.4 Hulp van anderen uit uw omgeving

Het kan zijn dat inwoners naast de ondersteuning vanuit de Wmo, hulp van anderen uit de omgeving krijgen. Dit kan gaan om hulp van kind(eren), andere familieleden of buren in de vorm van mantelzorg, bijvoorbeeld bij het doen van boodschappen, koken of schoonmaken. De volgende vragen gaan over de situatie van inwoners omtrent mantelzorg.



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 15 hebben aangegeven meer of minder dan 8 uur hulp te ontvangen van een mantelzorger.



3 | Bijlagen

3.1 Vragenlijst

GEMEENTE MIDDEN-DRENTHE – UW ERVARINGEN MET DE ONDERSTEUNING (WMO) IN 2025

- Deze vragenlijst gaat over de ondersteuning die u vanuit de Wmo ontvangt. Voorbeelden zijn hulp bij huishouden, begeleiding, vervoer of een woningaanpassing.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Neem contact op met de helpdesk. Bel of stuur een Whatsapp bericht naar: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- Kruis het vakje van uw keuze aan. Heeft u **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Vermeld bij de open vragen** alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen.

CONTACT MET DE GEMEENTE

U heeft in 2025 mogelijk contact gehad met de gemeente Midden-Drenthe over een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe met uw hulpvraag is omgegaan. Als u niet meer weet of u contact gehad heeft, vul dan 'n.v.t.' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening	N.v.t.
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. **Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?** Een onafhankelijk cliëntondersteuner kan u helpen uw weg te vinden naar zorg/ondersteuning, bijvoorbeeld iemand van Welzijnswerk Midden-Drenthe.

- ☐ Ja, ik heb er gebruik van gemaakt
- ☐ Ja, maar ik wilde er geen gebruik van maken
- ☐ Nee, maar ik had er wel gebruik van willen maken als ik het had geweten
- ☐ Nee, maar ik had er ook geen gebruik van gemaakt als ik het had geweten

6. **Hoe tevreden bent u over het aanvragen van de zorg/ondersteuning?**

Geef een rapportcijfer: 1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden.

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

KWALITEIT VAN DE ZORG/ONDERSTEUNING

U krijgt één of meerdere vormen van zorg/ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, rolstoel of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De volgende stellingen gaan over wat u van deze zorg/ondersteuning vindt.

7. **Beantwoord de volgende stelling: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed**

- ☐ Helemaal mee eens → Ga door naar vraag 10
- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee eens → Ga door naar vraag 10
- ☐ Geen mening → Ga door naar vraag 10
- ☐ Neutraal → Ga door naar vraag 10
- ☐ Niet van toepassing → Ga door naar vraag 10
- ☐ Mee oneens

8. **Waarom bent u niet tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning?**



9. Heeft u gemeld dat u ontevreden bent over de kwaliteit van de ondersteuning?

☐ Ja ☐ Nee

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening	N.v.t.
10. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

RESULTAAT VAN DE ZORG/ONDERSTEUNING

De volgende stellingen gaan over het effect van de ondersteuning op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening	N.v.t.
11. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (Wat gaat er goed? Wat kan er beter? Tips?)

HULP VAN ANDEREN UIT UW OMGEVING

Het kan zijn dat u naast de ondersteuning vanuit de Wmo, hulp van anderen uit uw omgeving krijgt. Bijvoorbeeld van uw kind(eren), andere familieleden, of bureu. We noemen dat mantelzorg. Voorbeelden zijn: boodschappen doen, koken, schoonmaken, de was doen of hulp bij vervoer, bij het maken van afspraken of bij de administratie. De volgende vragen gaan over uw situatie.

15. Hoeveel hulp ontvangt u gemiddeld per week van uw mantelzorger?

☐ Ik ontvang geen mantelzorg → Ga door naar vraag 17 ☐ Meer dan 8 uur per week
☐ Minder dan 8 uur per week ☐ Weet ik niet → Ga door naar vraag 17

16. Verwacht u in de toekomst meer hulp van uw mantelzorger nodig te hebben?

☐ Nee, ik verwacht het niet ☐ Ja, ik verwacht binnen een jaar meer hulp nodig te hebben
☐ Ja, ik heb nu eigenlijk al meer hulp nodig ☐ Ja, ik verwacht over een jaar meer hulp nodig te hebben

Om de resultaten nog beter te kunnen begrijpen, gaan we graag met een paar inwoners verder in gesprek. Dit gesprek zal telefonisch plaatsvinden. Als u graag uw ervaringen verder wil toelichten, kunt u hieronder uw gegevens invullen. Het kan zijn dat u na afloop van het vragenlijstonderzoek gebeld wordt door een medewerker van Zorgfocuz. Goed om te weten: uw contactgegevens worden los opgeslagen van uw antwoorden.

17. Wilt u uw ervaringen delen tijdens een telefonisch interview?

☐ Nee, bedankt

☐ Ja →

Naam: _____
 Telefoonnummer: _____
 E-mailadres: _____

Bedankt voor het meedoen! Stuur de vragenlijst terug in de antwoordenvolp.



Uw contactpersonen

Marleen Jorna – m.jorna@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