

juni 2025

Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2025



Inleiding

In de Wmo 2015 is vastgelegd dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO Wmo) moeten uitvoeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Deventer heeft voor het CEO Wmo 2025 gekozen om ook weer de voorheen verplichte vragen uit de vertrouwde vragenlijst op te nemen in haar CEO. Dit om een vergelijking met de antwoorden op de vragen over de ervaringen met het contact, de kwaliteit en het effect in het laatstgehouden CEO in 2024 te kunnen maken. Wel zijn sommige resultaten in deze rapportage anders weergegeven dan in andere jaren: bij de reacties op de stellingen zijn “helemaal mee eens” en “mee eens” niet bij elkaar opgeteld zoals in eerdere jaren, maar ze zijn apart weergegeven. Dat geldt ook voor “helemaal niet mee eens” en “niet mee eens”.

Daarnaast zijn in het kader van participatie en sociale binding enkele vragen gesteld over vrije tijd en zorg die cliënten van anderen ontvangen (mantelzorg).

In dit rapport worden de gesloten vragen van de vragenlijst besproken. De antwoorden op de open vragen worden kort samengevat en zijn daarnaast geanonimiseerd in een aparte bijlage opgenomen.

Steekproef en respons

Voor het CEO Wmo 2025 is een steekproef getrokken uit de populatie Wmo-clienten van tussen de 18 en 85 jaar oud die in ieder geval één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning ontvingen in de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024: huishoudelijke hulp, een hulpmiddel, een woonvoorziening, begeleiding, dagbesteding of vervoer. Binnen de categorie vervoer zijn cliënten die alleen een gehandicaptenparkeerkaart hebben, gebruik maken van collectieve inkoop van vervoer voor jongeren of een tegemoetkoming of vergoeding krijgen van de kosten van het gebruik van hun eigen auto geëxcludeerd.

Uit deze populatie zijn 1010 willekeurig geselecteerde cliënten uitgenodigd om mee te doen aan het CEO, waarvan er 416 aan het onderzoek deel hebben genomen. De bruto respons bedraagt daarmee 41,2%, wat iets hoger is dan de 39,0% in 2024 en nog iets hoger dan de 34,3% in 2023. Enkele cliënten hebben de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld. Zij zijn niet meegenomen in de analyse. Het uiteindelijke aantal respondenten is daarom 411 en de netto respons bedraagt 40,7%.

In de analyse zijn ontbrekende antwoorden en de antwoorden “weet niet/geen mening” en “niet van toepassing” buiten beschouwing gelaten tenzij expliciet anders wordt vermeld. In elke grafiek wordt daarom ook vermeld wat het totale aantal respondenten is dat meegenomen is in de berekening van de percentages (n=...).

Achtergrondkenmerken van de respondenten

Leeftijd

De meeste respondenten waren 75 jaar of ouder (43%). Daarna volgt de categorie 65 tot en met 74 jaar (26%) en vervolgens 40 tot en met 64 jaar (22%). Slechts een klein percentage van de respondenten was tussen de 18 en 39 jaar oud (6%). Ook heeft 4% deze vraag niet ingevuld. De leeftijdsverdeling is representatief voor de Deventer Wmo populatie en is tevens in lijn met de landelijke trend.

Geslacht

Bijna twee derde (62%) van de respondenten was vrouw; iets meer dan een derde (34%) was man. Minder dan 1% heeft non-binair, anders of wil ik liever niet zeggen ingevuld. Daarnaast heeft 4% deze vraag helemaal niet ingevuld. Ook de verdeling naar geslacht is representatief voor de Deventer Wmo populatie en is tevens in lijn met de landelijke trend.

Opleidingsniveau

Ongeveer één op de tien (8%) respondenten heeft geen afgeronde opleiding. Eveneens 8% heeft alleen het lager onderwijs voltooid, 17% heeft ook nog een lagere beroepsopleiding voltooid, 17% alleen de mavo, vmbo-tl/-gl, ULO of MULO en 19% ook nog een mbo-opleiding, 4% alleen de havo of het vwo en 16% heeft een hbo- of wo-opleiding voltooid. Daarnaast wilde 4% van de respondenten deze vraag niet beantwoorden en de overige 8% heeft deze vraag leeg gelaten.

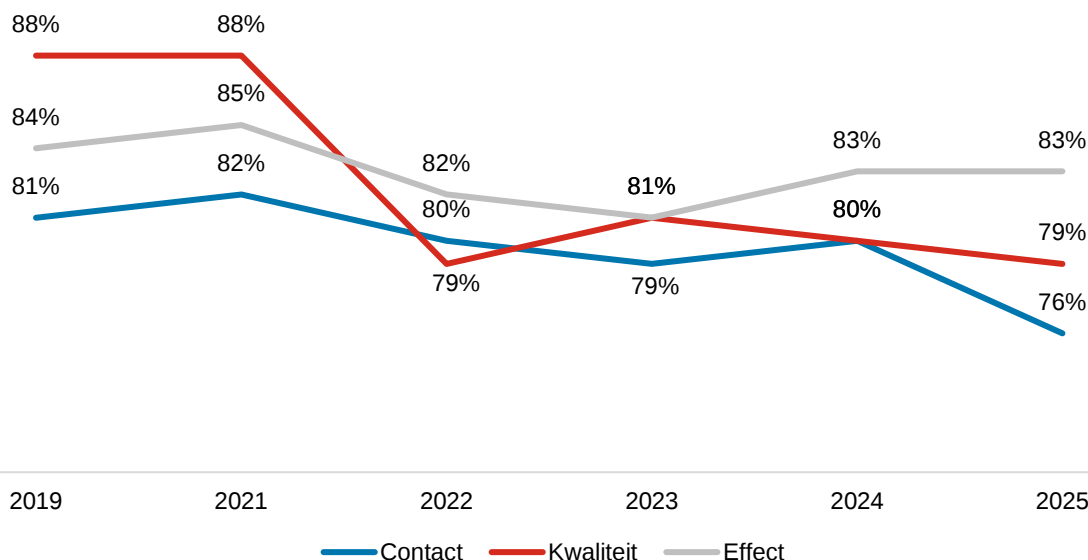
Huishoudensamenstelling

Bijna de helft (49%) van de respondenten is alleenwonend zonder kind(eren). Drie op de tien (30%) woont samen met een partner maar zonder kind(eren). Slechts 7% maakt deel uit van een koppel met thuiswonende kind(eren) en 4% is alleenwonend met kind(eren). De rest (6%) woont samen met anderen, in bij ouder(s) en/of verzorger(s) of heeft een andere huishoudensamenstelling. Zo'n 3% van de respondenten heeft deze vraag niet ingevuld.

Samenvatting

Na de invoering van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is in 2016 voor het eerst een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo uitgevoerd. Dit CEO wordt sindsdien jaarlijks uitgevoerd. Om gegevens te kunnen vergelijken, werken we jaarlijks met dezelfde set vragen. Door de jaren heen is een vrij constant positief beeld te zien in de resultaten van de onderzoeken. Sinds 2022 zijn de Wmo-cliënten over het algemeen echter iets minder positief gestemd. Hier hoort wel een kanttekening bij: hoewel de respondenten sinds 2022 minder vaak positief instemmen met de stellingen, geven ze niet perse vaker een negatief oordeel, maar reageren ze vaker neutraal. De stellingen in dit onderzoek zijn verdeeld over drie onderdelen: het *contact* met de toegang Wmo, de *kwaliteit* van de hulp/ondersteuning vanuit de Wmo en het *effect* van de hulp/ondersteuning vanuit de Wmo. In het figuur hieronder is over de jaren heen per onderdeel het gemiddelde percentage respondenten die positief oordelen weergegeven. Voor de onderdelen *Effect* (83%) en *Kwaliteit* (79%) zijn de percentages ongeveer gelijk aan vorig jaar. Wat betreft het onderdeel *Contact* (76%) is het gemiddelde percentage respondenten die positief oordelen iets gedaald.

Percentage positief per onderdeel door de jaren heen



Eveneens beoordelen de respondenten de voorzieningen die zij ontvangen positief: het laagste gemiddelde rapportcijfer was een 7,5 (voor begeleiding of dagbesteding) en het hoogste een 8,2 (voor de vormen van ondersteuning die niet in de genoemde categorieën passen zoals thuiszorg).

Ook waren de cliënten grotendeels positief over hoe het contact met de medewerkers van Team Toegang is verlopen. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers was een 7,6. Dit rapportcijfer was vorig jaar ongeveer gelijk (7,7).

Net als in de vorige CEO's Wmo blijft de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning een punt van aandacht. Ook dit jaar wist een ruime meerderheid van de respondenten (69%) niet dat ze gebruik hadden kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl 32% van die respondenten aangaf dat zij daar wel gebruik van hadden willen maken. In 2024 was dit percentage 34%. Het hoge percentage respondenten dat niet bekend is met het bestaan van een cliëntondersteuner is echter wel in lijn met het landelijke beeld.

Verder kent slechts 25% van de respondenten het Voor Elkaar Team in hun buurt. Ten opzichte van vorig jaar is dit wel een stijging van 5%. Ongeveer drie op de tien respondenten (29%) geeft aan wel eens in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt te komen. De overgrote meerderheid (86%) van die respondenten is tevreden met het aanbod aan activiteiten daar.

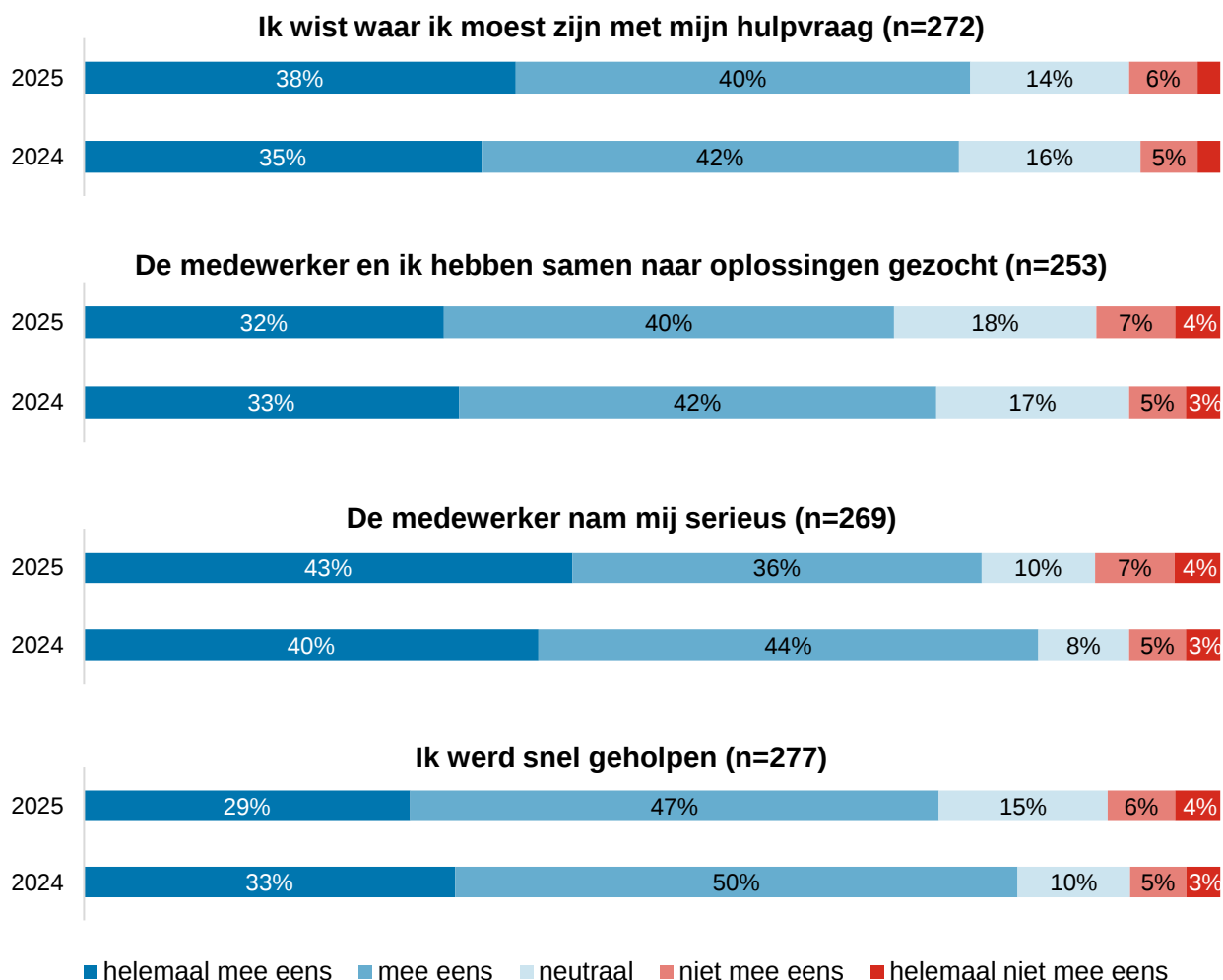
Iets meer dan een derde van de respondenten (34%) ontvangt mantelzorg, meestal van één persoon (57%). Deze persoon is meestal de partner (42%) of een kind van de respondent (32%). Van de respondenten die mantelzorg ontvangen, denkt 57% dat het hun mantelzorger(s) soms of zelfs vaak te veel wordt.

Beoordeling van de ondersteuning

Contact

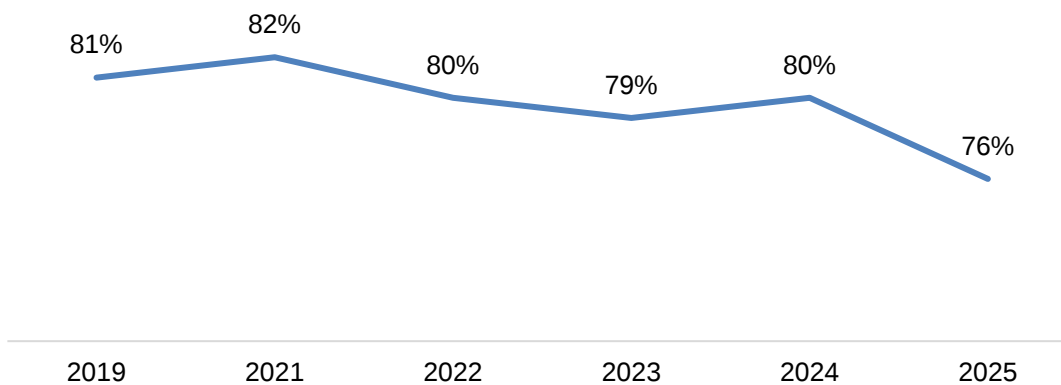
Het onderdeel *Contact* in het CEO Wmo bestaat uit vier stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-cliënten over de stellingen *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* en *De medewerker nam mij serieus*. Met deze beide stellingen was 79% het (helemaal) eens. Voor de stelling *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* is het percentage (helemaal) eens meer dan in 2024 (77%) en voor de stelling *De medewerker nam mij serieus* is dit minder dan in 2024 (85%).

De stelling *De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht* kreeg de minste positieve oordelen met 72%, net als in 2024. In dat jaar was 75% het (helemaal) met deze stelling eens. Verder was 75% in 2025 positief gestemd over de stelling *Ik werd snel geholpen* (83% in 2024).



Door de jaren heen was tot 2021 een licht stijgende trend te zien voor het onderdeel *Contact*. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” steeg tot 2021 naar 82%. Vervolgens is het percentage licht gezakt naar 79% in 2023. In 2024 is het percentage weer licht gestegen naar 80%. In 2025 is het percentage vervolgens gedaald naar 76%. Dit percentage is in lijn met de landelijke trend. Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl blijkt dat gemiddeld 75 tot 88 procent van de Wmo cliënten tevreden is over de toegang Wmo.

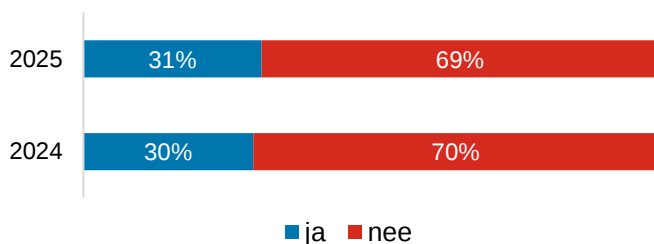
Percentage positief voor onderdeel Contact door de jaren heen



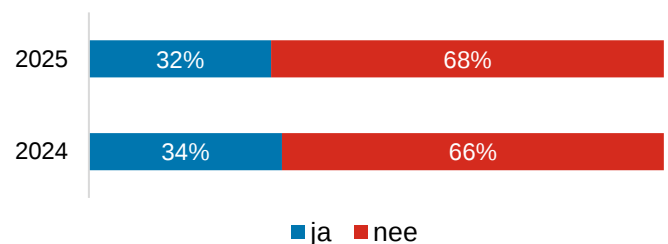
Onafhankelijke cliëntondersteuning

Net als in de vorige CEO's Wmo blijft de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning een punt van aandacht. Ook dit jaar wist een ruime meerderheid van de respondenten (69%) niet dat ze gebruik hadden kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl 32% van die respondenten aangaf dat zij daar wel gebruik van hadden willen maken. Dit beeld is echter in lijn met de landelijke trend.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=378)

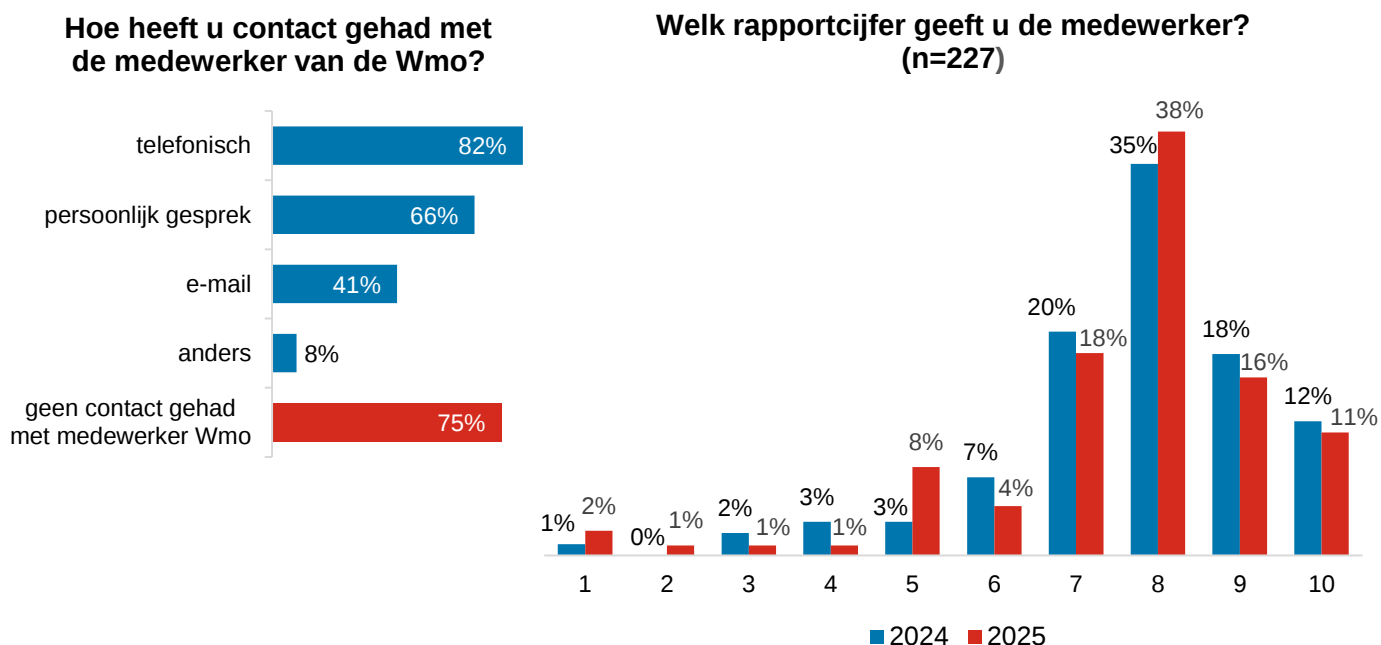


Had u wel gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=271)



Contact met medewerkers van Team Toegang

De respondenten hebben ook een aantal vragen beantwoord over hun contact met de medewerkers van Team Toegang. 75% van de respondenten geeft aan in het afgelopen jaar geen contact gehad te hebben met een medewerker. Vorig jaar was dit 57%. Dit verschil kan (deels) verklaard worden doordat er in 2025 minder Wmo-cliënten hebben deelgenomen aan het onderzoek die twee jaar of minder gebruik maken van hulp en ondersteuning van de gemeente dan in 2024 (30% in 2025 ten opzichte van 44% in 2024). Daarnaast worden veel indicaties voor langere duur afgegeven (tot maximaal 5 jaar of zelfs zonder einddatum bij bepaalde hulpmiddelen). Als er dan niets speelt is er geen contact met Team Toegang. Van de respondenten die wel contact gehad hebben met een medewerker, heeft dat voor het overgrote deel (82%) telefonisch plaatsgevonden. Bij 66% heeft er (ook) een persoonlijk gesprek plaatsgevonden (waar dit in 2024 nog 79% was). Verder heeft 41% via e-mail contact gehad. De rest (8%) heeft op een andere manier contact gehad. In de meeste gevallen is het contact verlopen via een begeleider, hulpverlener, of familielid van de cliënt. Ook heeft het contact af en toe via een andere manier plaatsgevonden zoals via WhatsApp of per post plaatsgevonden. In 2024 was de categorie anders 37%.



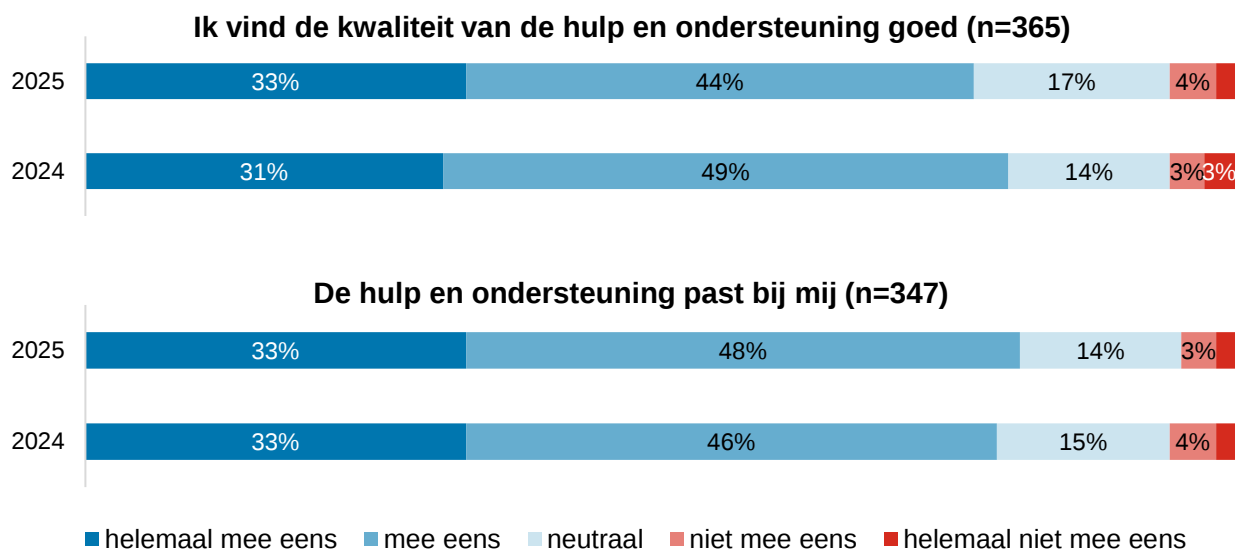
De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een 8 gegeven (38%). 65% van de respondenten heeft de medewerker een 8 of meer gegeven. 13% van de respondenten heeft de medewerker een onvoldoende gegeven. In 2024 was dit 9%. Het gemiddelde rapportcijfer is een **7,6**. Vorig jaar was dit een 7,7.

144 respondenten hebben hun rapportcijfer voor de Wmo-medewerker toegelicht of aangegeven hoe ze het gesprek met de medewerker hebben ervaren. De meeste van deze respondenten geven een positieve reactie. Zij waarderen het vooral dat de Wmo-medewerker begrip heeft voor de situatie, een luisterend oor biedt en snel handelt. Daarnaast geeft iets meer dan een kwart aan minder positieve ervaringen te hebben met een Wmo-medewerker. Zij noemen vooral een onvriendelijke behandeling, niet begrijpen waar het om gaat, niet serieus genomen worden en te traag handelen. Enkele respondenten voelen zich kwetsbaar en vinden het naar om persoonlijke dingen op tafel te moeten leggen in de gesprekken en/of zouden graag willen dat een (medisch) deskundige het gesprek voert.

Kwaliteit van de ondersteuning

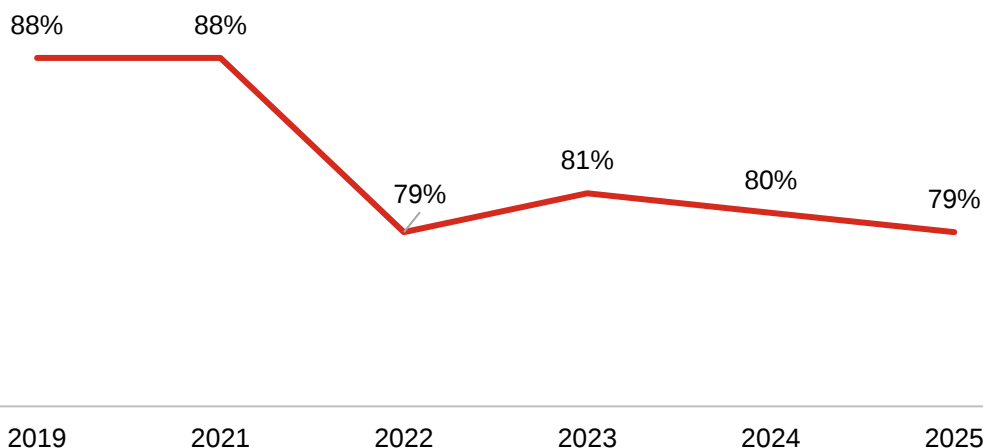
Het onderdeel *Kwaliteit van de ondersteuning* bestaat uit twee stellingen. 77% van de Wmo-cliënten is het (helemaal) eens met de stelling *Ik vind de kwaliteit van de hulp en ondersteuning goed*. Vorig jaar was 81% het hier (helemaal) mee eens.

Ook een groot aandeel van de respondenten was het (helemaal) eens met de stelling *De hulp en ondersteuning past bij mij*, namelijk 81%. In 2024 was het percentage (helemaal) eens 79%.



Als de algehele waardering binnen het onderdeel Kwaliteit van de ondersteuning vergeleken wordt met voorgaande jaren valt op dat deze steeds overwegend positief is, maar ook wat fluctueert. De waardering is ten opzichte van vorig jaar ongeveer gelijk. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” voor de twee stellingen van dit onderdeel bedraagt 79%. In 2024 was dit 80%. Dit percentage ligt iets lager dan het landelijk gemiddelde. Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl blijkt dat gemiddeld 85 procent van de Wmo cliënten tevreden is over de kwaliteit van de ondersteuning.

Percentage positief voor onderdeel Kwaliteit door de jaren heen

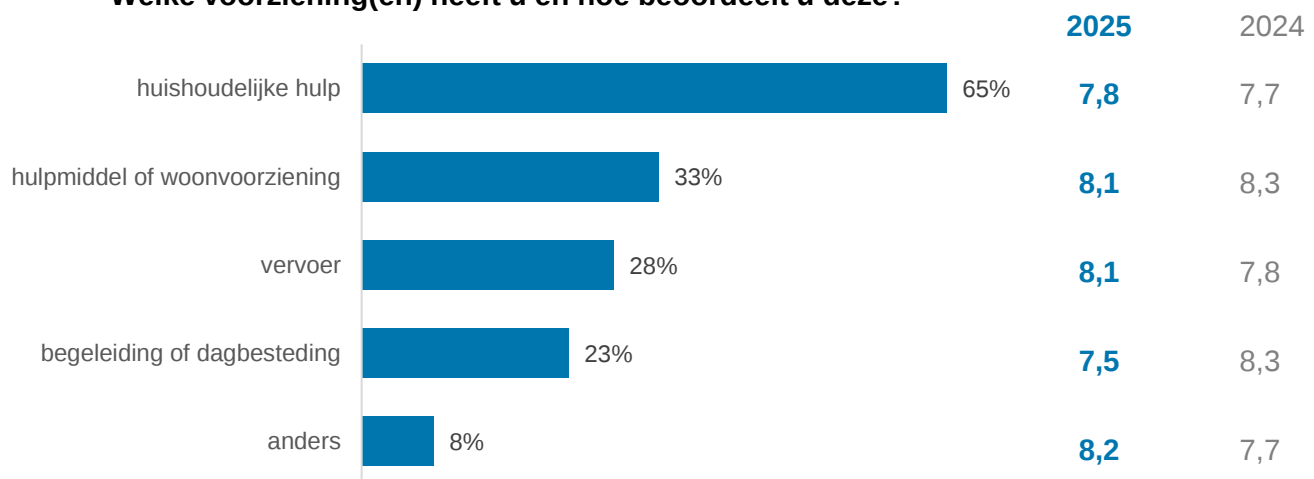


Beoordeling van specifieke vormen van Wmo-hulp en -voorzieningen

Aan de cliënten is ook gevraagd van welke Wmo-voorziening zij gebruik maken, welk rapportcijfer zij daaraan toekennen en hoe lang zij al gebruik maken van ondersteuning of hulp van de gemeente. Bij het berekenen van de percentages respondenten die gebruik maken van deze vormen van hulp of voorzieningen, zijn deze keer de ontbrekende antwoorden wel meegenomen in het totaal. We zijn er namelijk vanuit gegaan dat respondenten die geen antwoord hebben gegeven, die vorm van hulp of voorziening niet ontvangen.

Zeven op de tien respondenten heeft al 2 jaar of meer ondersteuning of hulp vanuit de Wmo (70%). Daarnaast maken de meeste respondenten gebruik van huishoudelijke hulp (65%). Hier geven ze gemiddeld een rapportcijfer aan van 7,8. Het laagste gemiddelde rapportcijfer geven ze aan hun begeleiding of dagbesteding (7,5). Een hulpmiddel of woonvoorziening of vervoer worden beiden beoordeeld met een 8,1. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven ze aan de categorie 'anders' (8,2). Ongeveer één op de tien respondenten (8%) ontvangt een andere vorm van ondersteuning. Andere voorzieningen die cliënten noemen, zijn onder andere thuiszorg (zoals hulp bij het wassen, douchen of het aantrekken van kousen), een driewieler, Auto-maatje en/of persoonlijke ondersteuning.

Welke voorziening(en) heeft u en hoe beoordeelt u deze?



In dit onderzoek zaten weinig noemenswaardige verschillen tussen de Wmo-clïënten die al 2 jaar of meer ondersteuning of hulp vanuit de gemeente ontvangen en Wmo-clïënten die korter dan 2 jaar ondersteuning of hulp vanuit de gemeente ontvangen.

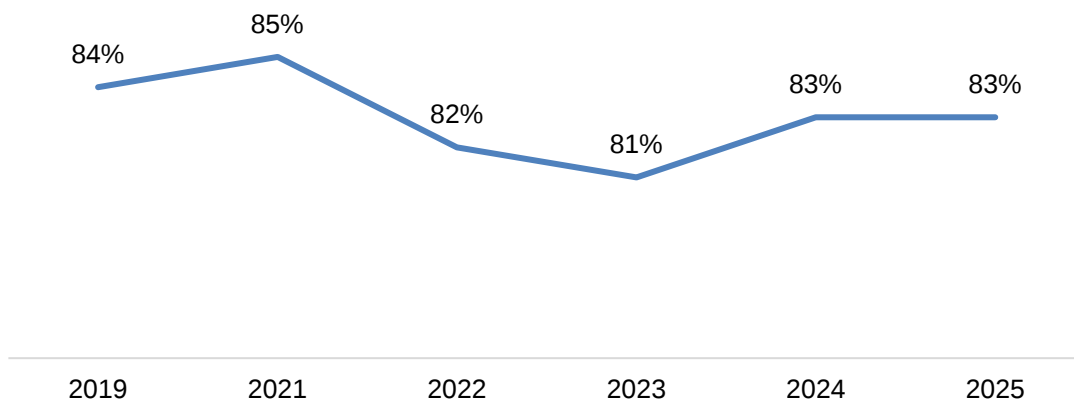
Effect van de ondersteuning

Het onderdeel *Effect van de ondersteuning* bestaat uit drie stellingen. Het meest positief oordelen Wmo-clïënten over de stelling *Door de hulp en ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden*. Met deze stelling was 85% het (helemaal) eens, net als in 2024. De stelling *Door de hulp en ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven* kreeg de minste positieve oordelen met 81%. Het verschil met vorig jaar is klein, toen was 80% het (helemaal) mee eens met deze stelling. Met de stelling *Door de hulp en ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil*, is 83% het (helemaal) eens, net als in 2024.



Vanaf 2021 tot 2023 was voor het onderdeel *Effect van de ondersteuning* een lichte dalende trend te zien. Het gemiddelde percentage “(helemaal) mee eens” was in 2021 85% en daalde naar 81% in 2023. Daarna steeg dit percentage naar 83% in 2024 en dit bleef gelijk in 2025. Dit percentage is in lijn met de landelijke trend. . Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl blijkt dat gemiddeld 79 tot 84 procent van de Wmo cliënten tevreden is over de effecten van de ondersteuning.

Percentage positief voor onderdeel Effect door de jaren heen



Algemene opmerkingen op de Wmo-ondersteuning

91 respondenten hebben een reactie achtergelaten over de hulp die zij krijgen. Iets meer dan een derde daarvan is in het algemeen deels of (zeer) tevreden met de hulp die zij ontvangen. Positieve opmerkingen betreffen de persoonlijke hulp in de huishouding, de hulpmiddelen in en rond de woning, hulp bij NAH, werkplaats³¹ en een workshop over dementie. Van de 4 respondenten die een reactie hebben gegeven over vervoer (PlusOV, taxi en Automaatje), was de helft (zeer) tevreden en de andere helft niet vanwege wachttijden en lange ritten.

De meeste opmerkingen bij deze vraag gaan over de organisatie van de huishoudelijke hulp. 36 respondenten waren daar niet tevreden over. Zij gaan vooral in op het niet goed functioneren van de zorgaanbieder (gebrekkige administratie en communicatie, geen of gebrekkige vervanging wanneer dat nodig is of geen controle vanuit de zorgaanbieder). In mindere mate noemen zij ontevredenheid over de huishoudelijke hulp zelf. 15 respondenten zijn zeer tevreden met hun hulp in de huishouding. Sommige respondenten geven aan nu tevreden te zijn, maar zich zorgen te maken over wanneer de huidige hulp in de huishouding vervangen moet worden. Enkele respondenten geven aan dat zij om hulp in de huishouding hebben gevraagd, maar deze niet hebben gekregen of geen reactie op de aanvraag hebben gekregen. Daarnaast melden enkele respondenten een aanvraag voor hulpmiddelen te hebben gedaan, die is afgewezen of waar niet op gereageerd is.

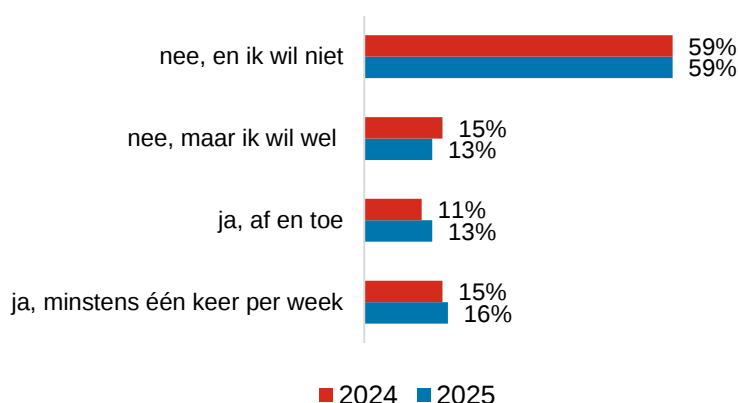
Aanvullende vragen

Ook dit jaar zijn in het kader van participatie en sociale binding enkele vragen gesteld over verbinding met de buurt en de zorg die Wmo-clïënten van anderen ontvangen (mantelzorg).

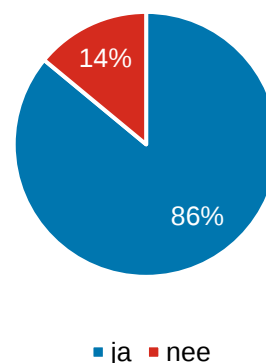
Verbinding met de buurt

Ongeveer driekwart van de respondenten (72%) geeft aan nooit in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt te komen, hiervan geeft 59% aan dit ook niet te willen. Ongeveer één op de zes (16%) geeft aan dat wel minstens één keer per week te doen en ongeveer één op de acht (13%) af en toe. Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte stijging in het aantal Wmo-clïënten dat wel eens in het buurthuis of bij een vereniging in de buurt komt. Van de respondenten die wel naar het buurthuis of een buurtvereniging gaan, geeft de overgrote meerderheid (86%) aan dat zij tevreden zijn met het aanbod aan activiteiten.

Komt u wel eens in het buurthuis of bij een vereniging bij u in de buurt? (n=392)



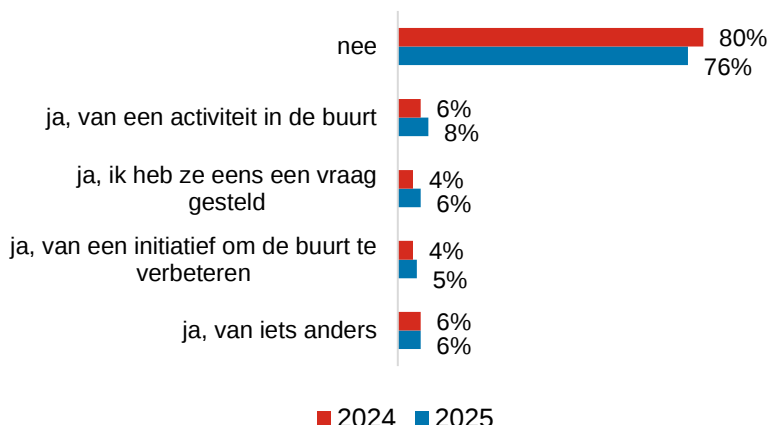
Past het aanbod aan activiteiten in de buurt bij u? (n=100)



Aan de respondenten die aangaven niet in een buurthuis of bij een vereniging te komen en dit ook niet te willen, is gevraagd wat zij missen in het huidige aanbod. 20 respondenten hebben hier antwoord op gegeven. Deze respondenten hebben onder andere aangegeven dat zij een creatieve activiteit, een sportactiviteit, een activiteit meer gericht op jongere mensen in plaats van alleen op ouderen of simpelweg een koffiemoment missen. Aan de respondenten die aangaven niet in een buurthuis of bij een vereniging te komen maar die dit wel zouden willen, is gevraagd wat hen zou helpen om wel naar een buurthuis of vereniging in de buurt te gaan. 35 respondenten hebben hier antwoord op gegeven. Deze respondenten hebben onder andere aangegeven dat hun gezondheid hiervoor te slecht is, dat zij het onduidelijk vinden wat het aanbod is, dat zij liever met iemand samen gaan, dat zij het te ver weg vinden of dat ze last hebben van een taalbarrière.

Ten slotte geeft 76% van de respondenten aan dat zij het Voor Elkaar Team in hun buurt niet kennen. Ten opzichte van vorig jaar is dit percentage echter wel gedaald met 4%. Van de respondenten die het team wel kennen, geven ongeveer gelijke delen aan dat ze het team kennen van een activiteit, een initiatief in de buurt, omdat ze het team een vraag gesteld hebben of op een andere manier hebben leren kennen. Deze respondenten hebben het Voor Elkaar team bijvoorbeeld leren kennen via een folder (bijvoorbeeld van het wijkteam), sociale media of burenen.

Kent u het Voor Elkaar Team bij u in de buurt? (n=379)

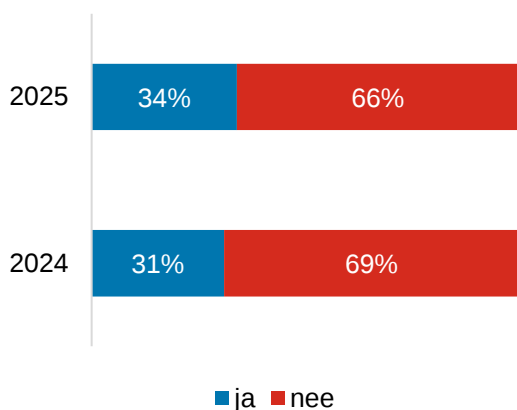


Mantelzorg

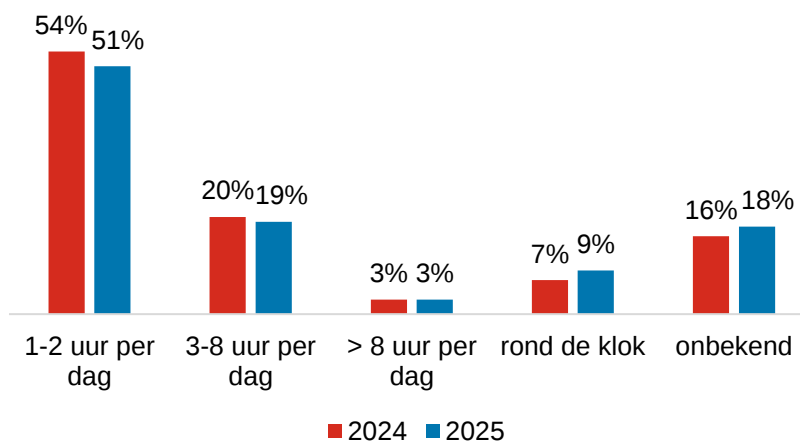
Ongeveer een derde van de respondenten (34%) ontvangt mantelzorg (zorg die zij van familie, burenen, vrienden en/of kennissen krijgen). Respondenten is ook gevraagd om aan te geven hoeveel uur mantelzorg per week zij krijgen. Deze antwoorden hebben we in een aantal categorieën ingedeeld: tot en met 14 uur op weekbasis, wat gemiddeld 1-2 uur per dag is; 15-56 uur op weekbasis, wat gemiddeld 3-8 uur per dag is; meer dan 56 uur op weekbasis maar niet rond de klok en, als laatste, rond de klok.

Ongeveer de helft van de respondenten die mantelzorg krijgen (51%), krijgt maximaal 14 uur mantelzorg per week. In 2024 was dit ook het geval. Eén op de vijf (19%) krijgt tussen de 15 en 56 uur mantelzorg per week. Slechts 3% krijgt meer dan 56 uur maar niet rond de klok mantelzorg en 9% krijgt rond de klok mantelzorg. De rest van de respondenten (18%) heeft een antwoord ingevuld wat niet duidelijk te herleiden was tot een aantal uur per week.

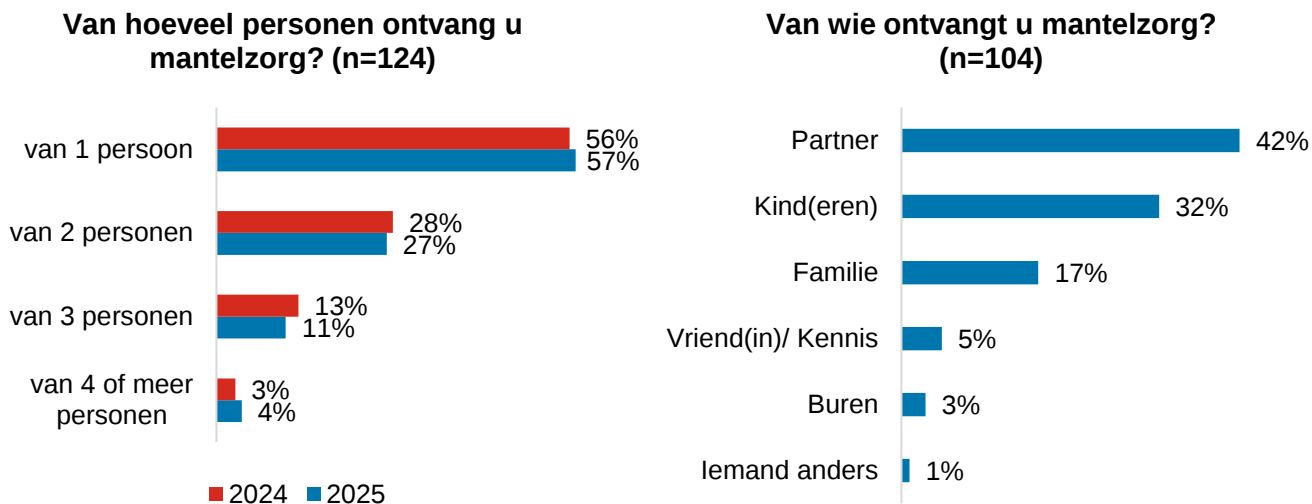
Ontvangt u mantelzorg? (n=375)



Hoeveel uur per week ontvangt u mantelzorg? (n=104)



Ruim de helft van de respondenten die mantelzorg ontvangen (57%), krijgt dat meestal van één persoon. Ruim een vierde (27%) krijgt mantelzorg van twee personen. Ongeveer één op de negen krijgt mantelzorg van drie personen (11%) en 4% van vier of meer personen. Als we kijken naar van wie deze respondenten mantelzorg ontvangen, ontvangt ruim twee op de vijf (42%) mantelzorg van hun partner, ongeveer een derde (32%) van hun kind(eren) en een op de zes (17%) van andere familieleden. De overige respondenten ontvangen mantelzorg van vrienden/kennissen, buren of iemand anders (respectievelijk 5%, 3% en 1%).



Ongeveer drie op de tien respondenten die mantelzorg ontvangen (29%), denkt dat hun mantelzorger(s) het goed aankunnen. Dit is een daling van 4% ten opzichte van 2024. Daarentegen denkt 42% dat het hun mantelzorger(s) soms te veel wordt en ruim een op de zeven (15%) dat het hun mantelzorger(s) vaak te veel wordt. Verder weet 13% het niet of heeft geen mening gegeven.

