

Raadsinformatiebrief

Onderwerp

raadsinformatiebrief clientervaringsonderzoek Wmo 2025

Datum

14-07-2026

Toelichting

Met deze brief informeren wij u over de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo-toegang 2025. Dit onderzoek is binnen de vijf Peelgemeenten uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners met het Wmo-meldingsproces en het contact met de Wmo-consulenten.

Het onderzoek sluit aan bij de ambities uit de Koersagenda, waarin wordt ingezet op datagedreven werken, kwaliteitsverbetering en doelmatige dienstverlening. In 2025 is gebruikgemaakt van continue monitoring: inwoners ontvingen vier weken na afronding van hun meldingsproces een vragenlijst.

Respons

Uitnodigingen om deel te nemen aan het CEO zijn verstuurd naar cliënten die zich hebben gemeld, ongeacht of zij een Wmo voorziening hebben toegekend gekregen of niet.

In totaal zijn binnen de Peelgemeenten 1.899 cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Hiervan hebben 435 cliënten de vragenlijst ingevuld, wat resulteert in een responspercentage van 22,9%.

Laarbeek behaalde een respons van 25,1% en scoort daarmee bovengemiddeld binnen de Peelgemeenten. Alleen Asten kende een hogere respons. Hoewel de respons iets lager ligt dan in 2024 (24,7%) en onder het landelijke gemiddelde van circa 38%, bieden de resultaten voldoende inzicht in de ervaren kwaliteit van de dienstverlening.

Algemene resultaten

De uitkomsten laten zien dat inwoners overwegend positief zijn over de Wmo-toegang.

Bereikbaarheid en contact

De bereikbaarheid van de gemeenten wordt door gemiddeld 77% van de respondenten positief beoordeeld. Ook het eerste contact met de gemeente wordt door ten minste driekwart van de respondenten als goed ervaren.

Daarnaast geven inwoners aan dat het contact met de Wmo-consulent prettig verloopt. De meeste respondenten voelen zich gehoord en ervaren dat samen wordt gezocht naar passende oplossingen voor hun ondersteuningsvraag.

Verslag van het meldingsonderzoek

Tussen de 71% en 80% van de cliënten ontvangt een verslag van het onderzoeksgesprek. Van deze groep vindt 84% tot 92% dat het verslag een goede weergave vormt van het gevoerde gesprek. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Waardering voor de Wmo-consulent

De Wmo-consulenten ontvangen in 2025 gemiddeld het rapportcijfer 8,3. Daarmee is sprake van een lichte stijging ten opzichte van 2024.

Voor Laarbeek is een opvallend positieve ontwikkeling zichtbaar. Het gemiddelde rapportcijfer steeg van 6,89 in 2024 naar 8,43 in 2025. Tevens is het aantal onvoldoendes sterk afgenomen. Waar in 2024 bijna 10% van de respondenten een onvoldoende gaf, is dit in 2025 gedaald naar 4,6%.

Verdiepende analyse

Respondenten die een onvoldoende gaven, noemen verschillende oorzaken. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

- het nakomen van afspraken en betrouwbaarheid;
- kwaliteit en deskundigheid;
- doorlooptijden en wachttijden;
- samenwerking en organisatorische afstemming.

Deze thema's komen ook terug in de open antwoorden waarin inwoners verbeterpunten aandragen.

Verbeterpunten uit het onderzoek

In totaal hebben 80 respondenten binnen de Peelgemeenten verbeterpunten aangedragen.

De meest genoemde onderwerpen zijn:

1. Tijdigheid en doorlooptijden
Inwoners ervaren soms lange wachttijden en geven aan niet altijd tijdig te worden teruggebeld.
2. Communicatie en bereikbaarheid
Er is behoefte aan betere terugkoppeling, duidelijke informatie en goede bereikbaarheid.
3. Meedenken en oplossingsgerichtheid
Respondenten vragen om meer maatwerk en betere afstemming op individuele situaties.
4. Deskundigheid en beoordeling
Sommige inwoners ervaren dat verslagen niet volledig aansluiten bij de gevoerde gesprekken of hebben vragen over de beoordeling van hun situatie.
5. Empathie en bejegening
Een beperkt aantal respondenten noemt een gebrek aan begrip of een minder prettige telefonische benadering.

Specifieke resultaten voor Laarbeek

Van de 114 respondenten uit Laarbeek hebben 18 inwoners verbeterpunten genoemd.

De meeste opmerkingen hebben betrekking op:

- meer maatwerk en oplossingsgericht werken;
- betere coördinatie van ondersteuning;
- het voorkomen dat inwoners van medewerker naar medewerker worden doorverwezen;
- verbetering van de communicatie en terugkoppeling;

- een meer consistente dienstverlening tussen consulenten en frontoffice.

Daarnaast wordt door enkele inwoners aangegeven dat de verslaglegging niet altijd volledig aansluit bij het gevoerde gesprek en dat telefonische contacten beter kunnen verlopen.

Conclusie

Het college is overwegend positief over de uitkomsten van het onderzoek. De resultaten laten zien dat inwoners van Laarbeek de dienstverlening van de Wmo-toegang in het algemeen als goed ervaren. De waardering voor de Wmo-consulenten is aanzienlijk verbeterd en behoort tot de hoogste binnen de Peelgemeenten.

Tegelijkertijd biedt het onderzoek aanknopingspunten voor verdere verbetering. In lijn met de regionale bevindingen blijven wij aandacht besteden aan:

- het verkorten van doorlooptijden;
- het versterken van communicatie en terugkoppeling;
- het leveren van maatwerk en regie voor inwoners;
- het vergroten van de samenhang tussen frontoffice en consulenten;
- klantvriendelijke en zorgvuldige bejegening.

Wij zullen deze aandachtspunten betrekken bij de verdere ontwikkeling van de Wmo-toegang en blijven de ervaringen van inwoners monitoren om de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen en verder te verbeteren.

Monitoring en verantwoordelijkheden

De teammanager Toegang is verantwoordelijk voor de uitvoering en opvolging van de verbeteracties binnen de Wmo-toegang. De resultaten worden periodiek besproken met de betrokken medewerkers, consulenten en kwaliteitsmedewerkers. Waar nodig worden werkafspraken aangepast of aanvullende verbetermaatregelen getroffen.

De voortgang wordt op verschillende manieren gemonitord:

- Continue cliëntervaringsmeting (CEO): inwoners ontvangen na afronding van het meldingsproces een vragenlijst. Hierdoor ontstaan gedurende het jaar actuele inzichten in de ervaringen van cliënten.
- Periodieke analyse van de resultaten: de uitkomsten worden besproken binnen het team en vergeleken met voorgaande jaren en met de resultaten van de andere Peelgemeenten.
- Monitoring van doorlooptijden en werkvoorraden: behandeltermijnen, wachttijden en openstaande meldingen worden gevolgd om tijdig knelpunten te signaleren.
- Kwaliteitsbesprekingen en casuïstiekoverleggen: signalen over communicatie, maatwerk, verslaglegging en bejegening worden besproken binnen het team en meegenomen in de verdere professionalisering van de dienstverlening.
- Klachten, signalen en meldingen: naast het CEO worden ook klachten, complimenten en overige signalen van inwoners gebruikt om verbeterpunten te identificeren.

De beleidsadviseur Wmo bewaakt samen met de teammanager de voortgang van de geformuleerde verbeteracties en zorgt voor de vertaling van de onderzoeksresultaten naar beleid en kwaliteitsverbetering. Het college wordt periodiek geïnformeerd over de voortgang en de effecten van de genomen maatregelen.

Op deze wijze wordt gewerkt volgens de principes van continu verbeteren, waarbij signalen van inwoners direct worden benut om de kwaliteit van de dienstverlening verder te versterken.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,
gemeentesecretaris

burgemeester

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.W.M. van de Ven', with a stylized, flowing script.

J.W.M. van de Ven

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.A.G.P. van der Aa', with a stylized, flowing script.

L.A.G.P. van der Aa