

Onderwerp	Clïëntervaringsonderzoeken Wmo 2024
Zaaknummer	29099-2025
B&W vergadering	10 juni 2025
Integrale advisering	-
Portefeuillehouder	Mevr. G.H. (Gerria) Toeter
Voor informatie	Hulya Savas

Bestuurssamenvatting

De jaarverantwoording cliëntervaringsonderzoek (CEO) is een wettelijke verplichting opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015. Op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo 2015 dienen gemeenten jaarlijks een CEO uit te voeren. Waarbij wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van Wmo 2015 en welk effect inwoners hebben ondervonden op het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. In artikel 2.5.1. lid 1 van de Wmo 2015 is geregeld dat het college de jaarverantwoording vaststelt.

Beslispunten

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Gemeente Raalte – Wmo 2024.
2. Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Gemeente Raalte – Wmo 2024 vast te stellen en de uitkomsten te publiceren.

Besluit

Conform



Inleiding

De gemeente Raalte heeft voor de maatschappelijke ondersteuning door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ het cliëntervaringsonderzoeken (CEO) laten uitvoeren over 2024. De uitkomsten van het CEO Wmo geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo. De resultaten uit het onderzoek worden benut voor de horizontale verantwoording door het college en voor het verbeteren van de kwaliteit van het beleid en de uitvoering. We zijn tevens verplicht de uitkomsten van de onderzoeken te verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Voor dit onderzoek zijn 1.185 Wmo-clïënten benaderd. De doelgroep omvat inwoners die in 2024 een melding hebben gedaan voor de Wmo. Dit betekent dat er contact is geweest met de gemeente Raalte. Ook inwoners die geen maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen, vallen hieronder. In dergelijke gevallen is de aanvraag niet



toegekend op grond van de wet Wmo. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De uitkomsten zijn opgenomen in de factsheet cliëntervaringsonderzoek 2024 gemeente Raalte – Wmo, die als bijlage is toegevoegd.

Vergelijking 2024 versus 2023

De waarderingen voor de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning zijn in 2024 nog steeds hoog, maar laten een lichte daling zien ten opzichte van 2023. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn dat inwoners hogere verwachtingen hebben gekregen van de ondersteuning, of dat kleine veranderingen in uitvoering of wachttijden toch een impact hebben gehad op de beleving van de zorg. Hoewel de verschillen beperkt zijn, blijven deze signalen belangrijk voor ons en het verder verbeteren van de aansluiting bij de hulpvraag en de kwaliteit van leven.

Opvallend is dat meer inwoners gebruikmaken van de onafhankelijke cliëntondersteuning, wat kan duiden op een grotere bekendheid of een groeiende behoefte aan begeleiding. Al met al blijft het beeld positief, met aandachtspunten voor verbetering in communicatie, samenwerking en aansluiting bij de hulpvraag.

Deze resultaten bespreken we periodiek intern met het cluster Wmo-consulent en de kwaliteitsmedewerkers. Het doel is om kritisch te kijken naar onze dienstverlening, waar nodig bij te sturen, en heldere samenwerkingsafspraken te maken met onze partners die ondersteuning en begeleiding bieden bij Wmo-hulpvragen. Zo blijven we werken aan passende, toegankelijke en effectieve ondersteuning voor onze inwoners.

Vergelijking referentiegemeente Wmo (Benchmark)

Sinds aantal jaren is de opzet van het CEO Wmo aangepast. Er is meer vrijheid gekomen voor gemeenten om het onderzoek op basis van de eigen informatiebehoefte vorm te geven. Omdat de bekende basis-set van 10 vragen niet meer verplicht is, hoeven gemeenten de uitkomsten niet meer aan te leveren voor publicatie op [waarsstaatjegemeente.nl](https://www.waarsstaatjegemeente.nl). Hierdoor is het niet meer mogelijk om de uitkomsten van de gemeente te vergelijken met die van andere gemeenten.

Raalte heeft aangegeven behoefte te hebben aan een cijfermatige vergelijking met andere (vergelijkbare) gemeenten. Voor de gemeente Raalte is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. De benchmark bevat de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over de Wmo voor de meetjaren 2021, 2022 en 2023 van alle gemeenten waar ZorgfocuZ een onderzoek voor heeft gedaan. Het betreft de resultaten van 95 gemeenten in 2021 en 109 gemeenten in 2022, en 118 gemeenten in 2023 verspreid over heel Nederland. De benchmark toont aan dat gemeente Raalte op de thema's 'Toegang', 'Kwaliteit van de ondersteuning' en 'Effect van de ondersteuning' hoger scoort dan het landelijke gemiddelde en vergelijkbare gemeenten in de database van ZorgfocuZ, wat belangrijk is voor Raalte om de inwonerservaring met Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) te begrijpen.

Beoogd effect

Het college informeren over hoe Wmo-cliënten de werkwijze van de gemeente en de geboden ondersteuning ervaren. Tevens voldoen we aan de wettelijke verplichting in de Wmo om jaarlijks een CEO uit te voeren.

Argumenten

- 1.1 *De uitkomsten van het CEO Wmo 2024 geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit Wmo*
Voor dit onderzoek ontvangen inwoners met een Wmo-voorziening of die hiervoor melding hebben gedaan bij de gemeente, een vragenlijst. Door hun ervaringen kunnen wij monitoren hoe zij de ondersteuning en zorg hebben ervaren en kunnen we hierop indien nodig ons beleid of werkwijze op aanpassen.
- 2.1 *Publiceren is een verplichting*
Het verstrekken van de uitkomsten van het CEO Wmo 2024 met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is wettelijk verplicht.





Duurzaamheid

n.v.t

Kanttelingen

n.v.t

Financiën

De kosten voor het jaarlijks uitvoeren van de CEO zijn opgenomen in de begroting.

Vervolg

Na het besluit van het college verstrekken we de uitkomsten van het CEO Wmo 2024 aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het ministerie van VWS gebruikt deze informatie om een landelijk beeld te hebben van de ervaringen en ontwikkelingen met de Wmo 2015.

Communicatie

Bijgaand factsheet Cliëntervaringsonderzoek 2024 gemeente Raalte - Wmo zal worden gepubliceerd op de website van de gemeente Raalte.

Bijlage

Bijlage 1: Factsheet Cliëntervaringsonderzoek 2024 gemeente Raalte - Wmo