

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

In het voorjaar van 2026 heeft Gemeente Meppel een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd onder cliënten die in 2025 gebruik hebben gemaakt van een voorziening van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Aan de hand van de resultaten weet de gemeente beter hoe het beleid inwoners ondersteunt op het gebied van zelfstandigheid, verbetering van de levenssituatie en hun toekomstperspectief. In deze factsheet worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek weergegeven.

In totaal zijn 630 cliënten per brief uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek naar de ervaringen van cliënten met het contact met de gemeente en de kwaliteit en het effect van de hulp. 251 cliënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Dit komt neer op een respons percentage van 39,8%. Omdat MAGIS uitgaat van een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%, is dit onderzoek richtinggevend.

Contact



Bent u het eens of oneens met de stellingen over het zoeken naar hulp/ondersteuning?

78% wist waar zij moet zijn met een hulpvraag

72% werd snel geholpen



34%

van de respondenten heeft al eens gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Daarnaast wist 37% voorafgaand aan het gesprek dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 38% werd door een medewerker van de gemeente, de huisarts of hulpverlener over deze mogelijkheid geïnformeerd.

Welk rapportcijfer geeft u de kwaliteit / het resultaat / het contact met de leverancier van de hulp die u krijgt?



Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de volgende uitspraken? - % Eens



Aanbevelingen

Op basis van de resultaten geeft onderzoeksbureau MAGIS gemeente Meppel de volgende aanbevelingen:
(1) Deel de resultaten van het onderzoek met medewerkers én cliënten en (2) Blijf resultaten monitoren, bij voorkeur op continue basis.