
RAADSINFORMATIEBRIEF

ZAAKNUMMER : 07432024295291

AAN : de raad, t.a.v. commissie Samenleving en Bestuur

VAN : College van B&W
Namens deze: : Wethouder J.P. Spoor

DATUM : 25 augustus 2026

ONDERWERP : Resultaten cliëntervaringsonderzoek WMO 2025

Samenvatting

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 blijkt dat cliënten in de gemeente Asten overwegend positief zijn over de toegang tot en uitvoering van de Wmo. Het contact met de Wmo-consulent wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,28. De resultaten worden gebruikt om de uitvoering van de Wmo te monitoren en waar nodig verder te verbeteren.

Inleiding

Middels deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 (hierna: CEO). Het CEO is een wettelijk verplicht onderzoek dat voor de gemeente Asten jaarlijks wordt uitgevoerd door de GR Peelgemeenten. De resultaten worden aangeleverd aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in hoe cliënten de toegang, kwaliteit en effectiviteit van de Wmo-voorzieningen ervaren.

Inhoud

In 2025 is gekozen voor een continue monitoringsaanpak, waarbij feedback wordt gevraagd aan cliënten die recent een proces Melding Wmo hebben doorlopen. Uiterlijk vier weken na afronding van dit proces werd de inwoner bevraagd. In Asten zijn 246 cliënten aangeschreven, waarvan 72 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit betreft een respons van 29,27%. De respons is nagenoeg onveranderd gebleven ten opzichte van 2024 (29%).

Respondenten in Asten zijn overwegend positief over het contact met de Wmo-consulent. Het gemiddelde rapportcijfer voor het contact is 8,28. In 2024 lag dit cijfer op 8,33. Slechts 2,78% van de respondenten gaf een cijfer lager dan 6 (2/72 respondenten). Hier is sprake van een lichte afname ten opzichte van 2024, waar dit percentage nog 3,37% betrof.

Onder andere de bereikbaarheid, het (eerste) contact en de deskundigheid van de consulent werden door de meeste respondenten als "goed" ervaren. Daarbij springen met name stellingen over het prettige contact met de consulent, het gevoel alles te kunnen zeggen en de kennis/deskundigheid van de consulent er bovenuit, met percentages van respectievelijk 88%, 90% en 82%. Bovendien geven de meeste respondenten aan samen met de consulent gezocht te hebben naar oplossingen (78%), vertrouwen te hebben gekregen in het ontvangen van een oplossing voor hun hulpvraag (75%) en dat er duidelijke afspraken met consulent zijn gemaakt (75%).

Hoewel de meeste cliënten tevreden zijn, noemen enkele respondenten verbeterpunten (8 van de 72 respondenten). De belangrijkste aandachtspunten zijn kortere doorlooptijden en sneller duidelijkheid over ondersteuning.

Het volledige rapport is opgenomen in de bijlage.

Vervolg

Het CEO wordt jaarlijks gecontinueerd en waar nodig geëvalueerd en aangepast. De resultaten worden conform de landelijke verplichting aangeleverd aan het ministerie van VWS. De gemeente gebruikt de uitkomsten daarnaast om de uitvoering van de Wmo te monitoren en waar nodig verbeteringen door te voeren.

Bijlage

	Naam	Document nummer
1.	Rapport CEO Asten Wmo Peelgemeenten 2025	2024295296