

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2025

Gemeente Groningen

Publicatie: augustus 2026

OIS Groningen

Inhoudsopgave

	Samenvatting	3
1	Inleiding	5
	1.1 Opzet van het onderzoek	5
	1.2 Respons	6
2	Resultaten	8
	2.1 Contacten met het WIJ-team	8
	2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	14
	2.3 Effect van de ondersteuning	17
	Colofon	19

Samenvatting

Sinds 2016 zijn gemeenten verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) Groningen voert dit onderzoek vanaf 2016 uit voor de gemeente Groningen. Een selectie van inwoners met een Wmo-voorziening is uitgenodigd middels een brief. Hierin stond een link en een inlogcode, waarmee men online een vragenlijst kon invullen. Op verzoek kon de vragenlijst ook op papier worden ingevuld.

Respons

Begin maart werden 6.727 uitnodigingen verstuurd om de vragenlijst in te vullen. In totaal is dit door 1.419 personen gedaan. Daarvan deden 98 dit op papier. Dit komt overeen met een responspercentage van 21%.

Contact met het WIJ-team

Over het contact met het WIJ-team in verband met de hulpvraag is een meerderheid van de respondenten positief. Vooral als het gaat om het serieus nemen van de hulpvraag door de medewerker (86%) en het samen zoeken naar een passende oplossing (81%). Het WIJ-team lijkt redelijk goed zichtbaar te zijn; ruim drie kwart (78%) van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Meer dan zeven van de tien respondenten (72%) vindt dat ze snel geholpen zijn door het WIJ-team. Over de hele lijn liggen de resultaten over het contact met het WIJ-team voor elke stelling gelijk aan 2024.

Onafhankelijk cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is iemand die de inwoner helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning in de gemeente. De bekendheid van OCO schommelt de afgelopen jaren rond de 30%. In 2025 is de score 31%.

Kwaliteit van de ondersteuning

Ruim driekwart van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en 81% vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Het percentage (heel) tevreden respondenten is ten opzichte van 2024 licht gedaald.

Tevredenheid over gesprek

Over de verschillende aspecten van hun gesprek met de WIJ-medewerker tijdens het (keukentafel)gesprek is bijna 80% van de respondenten (heel) tevreden. Het meest positief is men over het contact met de medewerker en de manier waarop er naar hen is geluisterd is (85%). Over de overige communicatie met het WIJ-team (zoals via de telefoon, e-mail of brief) is men iets minder tevreden. Hier geeft 76% van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn. Over het algemeen liggen de resultaten uit 2025 in lijn met die van 2024.

Effect van de ondersteuning

Wederom een ruime meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven; meer dan 78% is het (helemaal) eens met de drie stellingen die hierover gesteld zijn. De respondenten vinden vooral dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen (83%). De resultaten op deze drie vragen liggen wel iets lager dan vorig jaar.

Tabel 1: Resultaten voorheen verplichte vragen naar jaar: percentage respondenten dat de vragen heeft beantwoord met '(helemaal) mee eens', of vraag 5 met 'ja'

Stelling	'25	'24	'23	'22	'21	'20
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	78	79	77	79	76	77
2. Ik werd snel geholpen.	72	72	71	74	70	77
3. De medewerker nam mij serieus.	86	86	86	87	85	87
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht.	81	82	80	84	79	80
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	31	32	30	31	30	25
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	78	79	78	80	83	84
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	81	82	82	83	84	86
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	80	81	81	80	82	82
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.	83	84	83	83	84	85
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.	78	81	79	80	82	78

1 Inleiding

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren of te laten uitvoeren. Tot en met 2020 moest hiervoor gebruik worden gemaakt van een verplichte landelijke vragenlijst. Sinds 2021 kunnen gemeenten echter flexibeler omgaan met het CEO Wmo en mogen zij het onderzoek naar eigen inzicht vormgeven. De resultaten moeten nog steeds inzicht bieden in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Daarnaast worden gegevens over de ervaringen van inwoners met maatschappelijke ondersteuning gebruikt als input voor de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein binnen het thema 'klantervaringen'. In de gemeente Groningen is er sinds 2021 voor gekozen om de vragenlijst grotendeels ongewijzigd te laten. Hierdoor blijft het mogelijk om de tevredenheid goed te monitoren.

Het cliëntervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2025 geregistreerd stonden als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Dit onderzoek gaat dus over de dienstverlening in het jaar 2025.

1.1 Opzet van het onderzoek

De enquête bestaat uit vragen over de ontvangen ondersteuning, het contact en gesprek met de gemeente en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning. Daarbij zijn de tien verplichte vragen uit voorgaande jaren ook weer gesteld. Om aanvullende inzichten op te doen, heeft de gemeente Groningen een aantal extra vragen toegevoegd. De tien 'oude' vragen luiden:

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.
2. Ik werd snel geholpen.
3. De medewerker nam mij serieus.
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.

De opdrachtgever wilde de resultaten graag uitsplitsen naar vier verschillende voorzieningengroepen: begeleiding (BG), huishoudelijke hulp (HH), woningaanpassingen (WA) en hulpmiddelen (HM). In eerdere jaren werden ook cliënten met Collectief Vervoer meegenomen in het onderzoek. Omdat deze groep in een afzonderlijk onderzoek wordt bevraagd, heeft de opdrachtgever aangegeven dat deze cliënten niet hoeven te worden meegenomen in dit onderzoek.

Om zinvolle uitspraken te kunnen doen, moesten voor alle groepen, behalve huishoudelijke hulp, alle cliënten worden uitgenodigd. Voor huishoudelijke hulp is een aselechte steekproef getrokken. Hierbij zijn 3.610 van de 6.094 cliënten uitgenodigd.

Voor elke voorziening is een apart vragenblok opgesteld. Het eerste vragenblok, over de aanvraag van de voorziening, kregen alle respondenten te zien. Welke vervolgvragen werden gesteld, was afhankelijk van de voorziening die de respondent had. Wanneer een respondent één voorziening had, kreeg deze alleen het vragenblok over die voorziening. Had een respondent meerdere voorzieningen (en viel hij of zij voor die voorzieningen binnen de steekproef), dan kreeg deze meerdere vragenblokken te zien.

Begin maart 2026 ontvingen de inwoners uit de steekproef een uitnodigingsbrief voor het onderzoek. In de brief stond een inlogcode waarmee zij de vragenlijst online konden invullen. De vragenlijst kon tot begin april 2026 worden ingevuld. Desgewenst kon de vragenlijst ook op papier worden ingevuld. Uiteindelijk zijn 128 papieren vragenlijsten verstuurd, waarvan er 98 ingevuld zijn teruggekomen.

1.2 Respons

Ruim driekwart (78%) van het totale aantal Wmo-cliënten in de populatie (exclusief cliënten die uitsluitend gebruikmaken van collectief vervoer) is aangeschreven voor het cliëntervaringsonderzoek over 2025. Dit betekent dat 6.727 Wmo-cliënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 1.419 respondenten de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 21%. Dit is vergelijkbaar met het onderzoek over 2024, toen 22% van de uitgenodigde inwoners deelnam aan het onderzoek.

Bijna een vijfde van de respondenten (19%) geeft aan hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Tabel 2 toont de respons per voorzieningengroep. Respondenten met meerdere voorzieningen kunnen in verschillende groepen voorkomen. Daardoor is in de figuren in hoofdstuk 2 de som van de aantallen respondenten per voorzieningengroep hoger dan het totale aantal respondenten. De groepen woningaanpassingen en hulpmiddelen zijn voor de analyses samengevoegd, omdat de afzonderlijke groepen onvoldoende respons hadden om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Uit de tabel blijkt dat de groep 'woningaanpassingen + hulpmiddelen' de hoogste respons heeft (23%). Deze groep kent echter ook de grootste foutmarge, namelijk 5,9% (zie kader). Hierbij is uitgegaan van een betrouwbaarheidsinterval (BI) van 95%. Dat betekent dat de uitkomsten voor deze groep met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.

De groepen 'huishoudelijke hulp' en 'begeleiding' hebben een lagere respons (respectievelijk 17% en 13%). De foutmarges zijn hier kleiner en blijven binnen de gangbare grens van 5% (zie kader).

Tabel 2: Respons verschillende cliëntgroepen en foutmarge

Voorziening	Populatie	Steekproef	Respons	Respons %	Foutmarge
Begeleiding	2.846	2.846	380	13%	4,7%
Huishoudelijke hulp	6.094	3.610	1006	28%	2,8%
Woningaanpassing + Hulpmiddelen	935	935	214	23%	5,9%



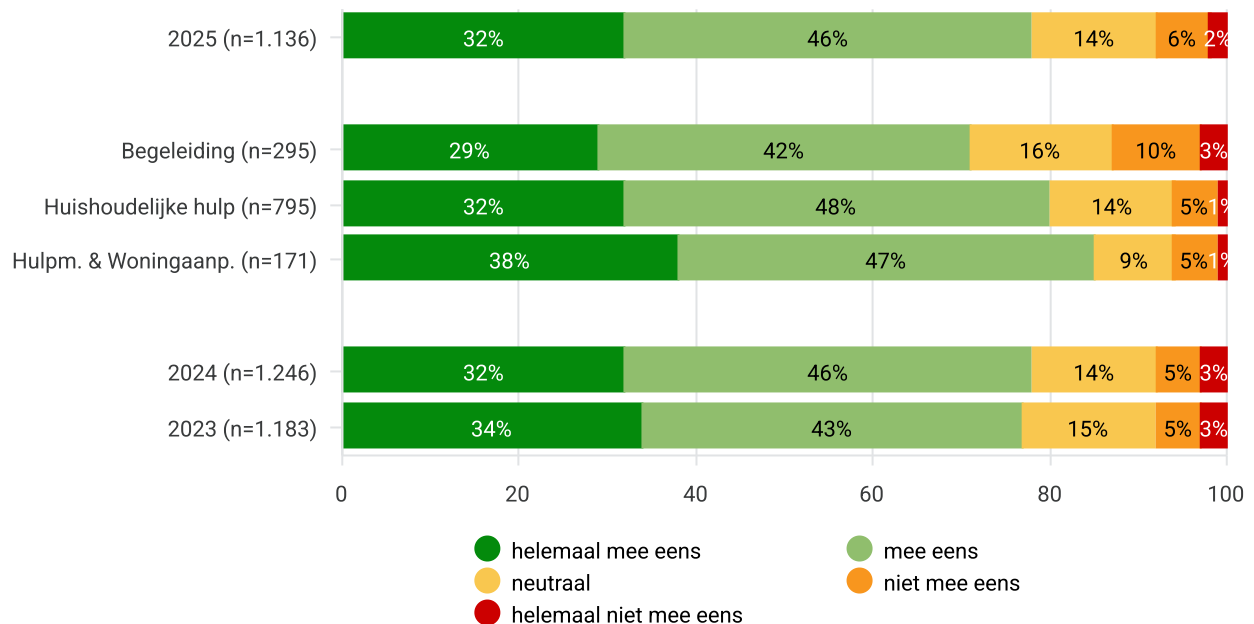
De foutmarge geeft de nauwkeurigheid van de resultaten aan. Stel dat 50% van de respondenten een bepaald antwoord heeft gegeven. Een foutmarge van 3% wil zeggen dat tussen de 47% en 53% dat antwoord had gegeven als de gehele populatie de vraag had beantwoord. Een foutmarge van 5% is gangbaar in enquêteonderzoek. We gaan hierbij uit van een betrouwbaarheidsinterval (BI) van 95%. Het BI geeft aan hoe zeker je kan zijn van de foutmarge. Bij een BI van 95% zal een onderzoeksuitkomst in 95% van de gevallen conform de realiteit zijn.

2 Resultaten

2.1 Contacten met het WIJ-team

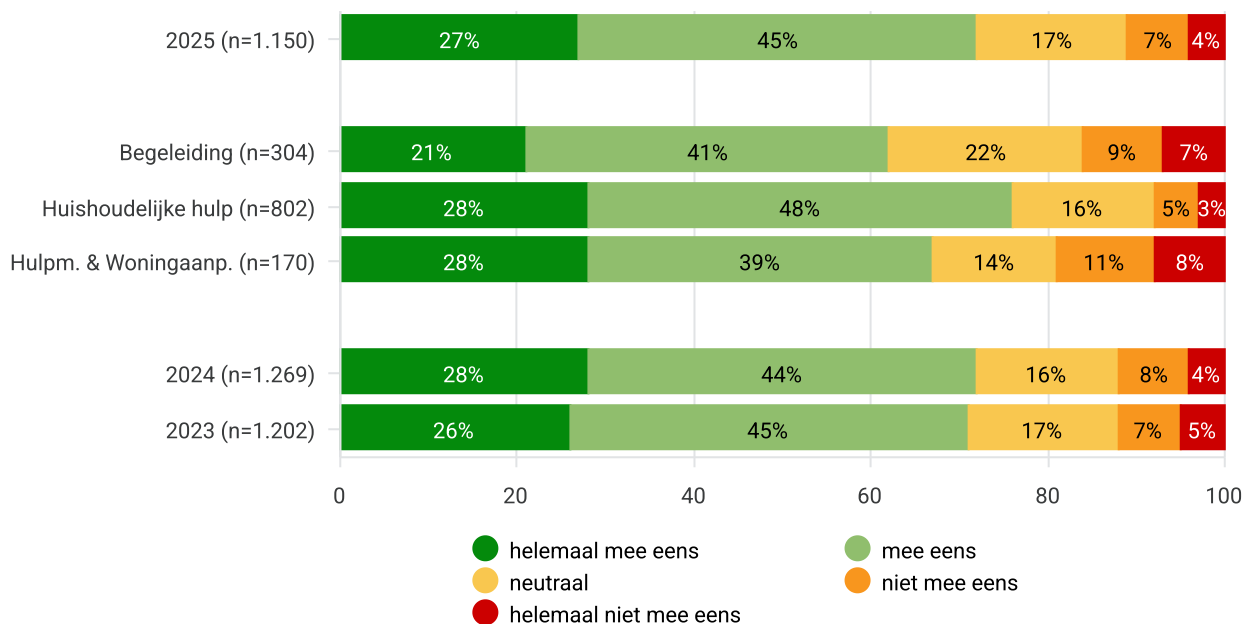
De aanvraag van een Wmo-voorziening begint doorgaans met een gesprek met een medewerker van het WIJ-team. We legden de respondenten een aantal stellingen voor over de wijze waarop het WIJ-team met hun hulpvraag is omgegaan. Ruim driekwart van de respondenten (78%) wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag (figuur 1). Net als in voorgaande jaren was dit voor respondenten met begeleiding minder duidelijk: 71% van hen is het (helemaal) eens met deze stelling. Dit wijst erop dat er nog ruimte voor verbetering is voor de informatievoorziening rondom het aanvragen van een Wmo-voorziening.

Figuur 1: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



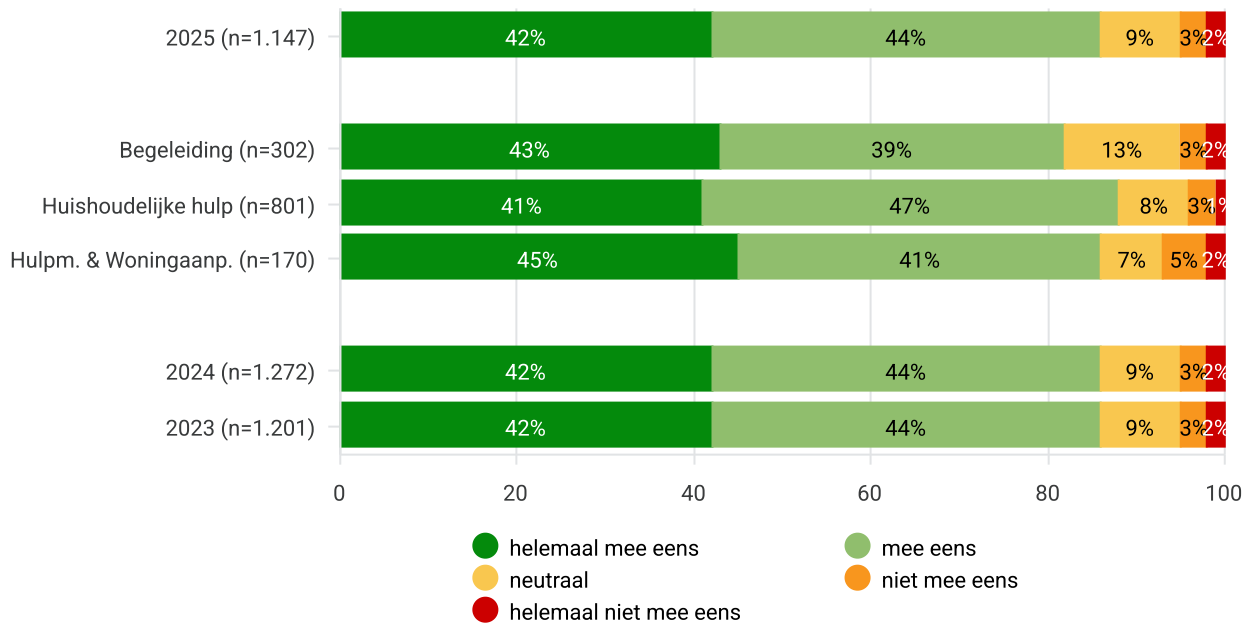
Vervolgens werd gevraagd naar de snelheid waarmee het WIJ-team de hulpvraag oppakte. Ruim zeven op de tien respondenten (72%) is het (helemaal) eens met de stelling: 'Ik werd snel geholpen' (figuur 2). Dit percentage is gelijk aan dat van de meting over 2024. Van de respondenten is 11% het (helemaal) niet eens met deze stelling, iets minder dan in 2024. Respondenten met begeleiding zijn het minst positief over de snelheid waarmee zij zijn geholpen; 62% van hen is het (helemaal) eens met de stelling.

Figuur 2: Ik werd snel geholpen



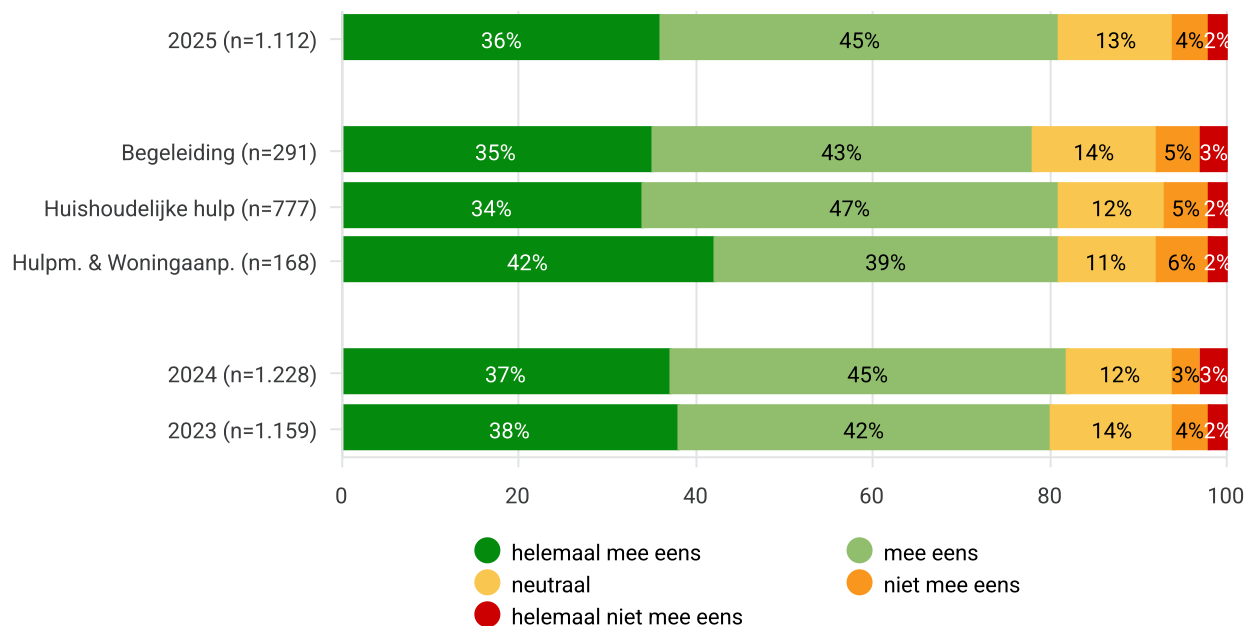
Van de respondenten is 86% het (helemaal) eens met de stelling 'De medewerker nam mij serieus' (figuur 3). In 2024 is, net als in 2023, 86% van de respondenten het (helemaal) eens met deze stelling. Deze stelling wordt de cliëntgroep huishoudelijke hulp het hoogst beoordeeld met 88%.

Figuur 3: De medewerker nam mij serieus



Tot slot van het eerste vragenblok, over de wijze waarop WIJ Groningen met de hulpvraag is omgegaan, kregen de respondenten de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' voorgelegd (figuur 4). Van de respondenten is 81% het (helemaal) eens met deze stelling. Dat is één procentpunt meer dan vorig jaar. Respondenten met begeleiding zijn het minst positief, maar ook binnen deze groep is 78% het (helemaal) eens met de stelling.

Figuur 4: De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



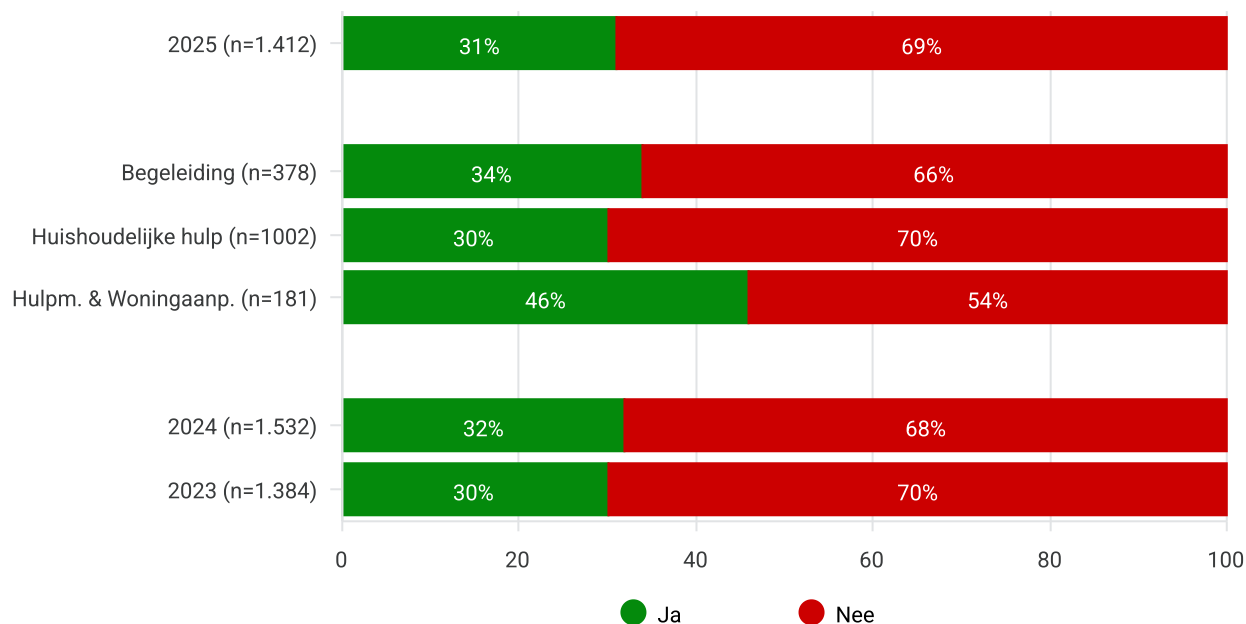
Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) helpt inwoners bij het vinden van de juiste zorg en ondersteuning binnen de gemeente. Sinds de invoering van de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar te stellen aan hun inwoners.

In de cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) zien we dat de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner sinds 2016 geleidelijk is toegenomen. In 2016 was 24% van de respondenten bekend met de OCO. Sinds 2021 schommelt deze bekendheid rond de 30%. In 2025 gaf 31% van de respondenten aan bekend te zijn met de OCO (figuur 5).

Wanneer we kijken naar de verschillende cliëntgroepen, blijkt dat respondenten uit de combinatiegroep 'hulpmiddelen en woningaanpassingen' het vaakst bekend zijn met de OCO. Van hen kent 46% de onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid is het laagst onder respondenten met huishoudelijke hulp; in deze groep kent 30% de OCO.

Figuur 5: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

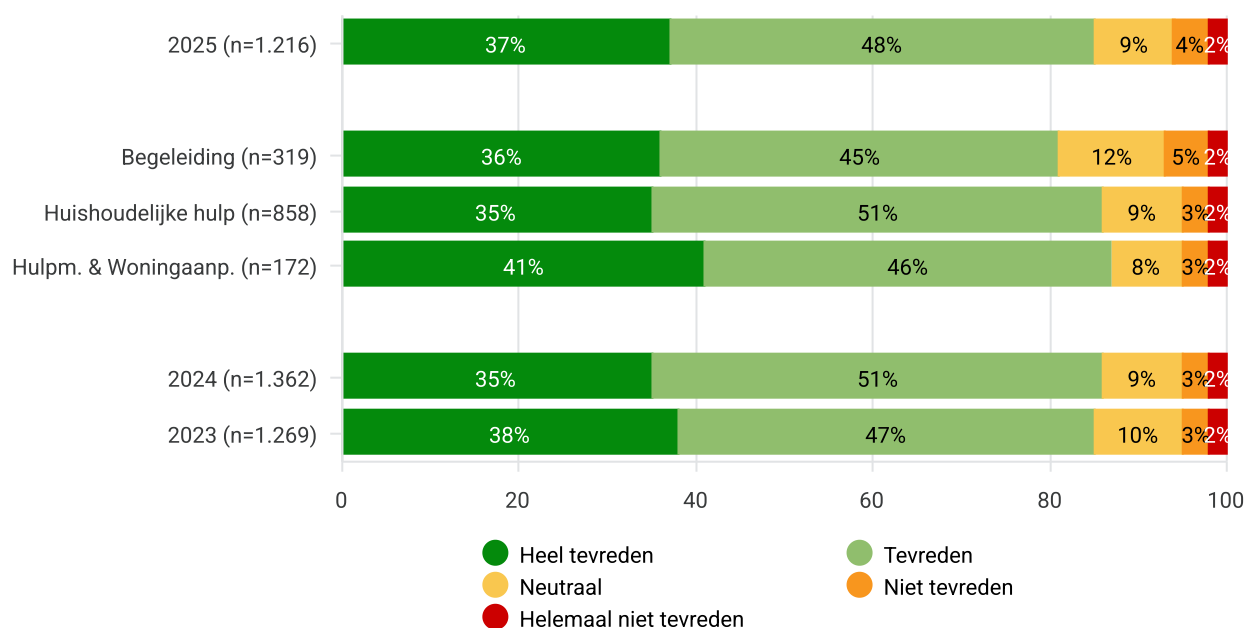


Tevredenheid over gesprek met WIJ-medewerker

Vervolgens vroegen we de respondenten hoe tevreden zij waren over het gesprek dat zij met een WIJ-medewerker hadden over hun hulpvraag. Hiervoor kregen zij vier stellingen voorgelegd.

Respondenten zijn het meest positief over de manier waarop tijdens het (keukentafel)gesprek naar hen werd geluisterd (figuur 6). Van de respondenten is 85% (heel) tevreden over dit aspect. Dit percentage is de afgelopen jaren nagenoeg onveranderd gebleven. De tevredenheid is het laagst onder respondenten met begeleiding; van hen is 81% (heel) tevreden.

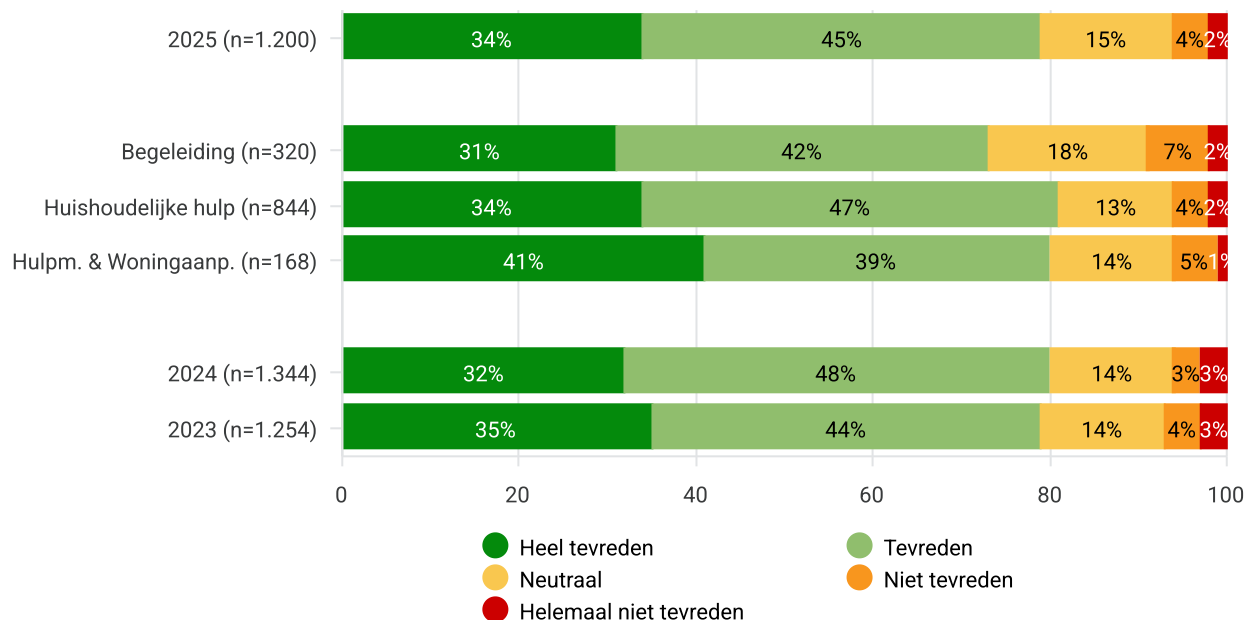
Figuur 6: Hoe er naar u geluisterd werd



Bijna vier op de vijf respondenten (79%) is (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker (figuur 7).

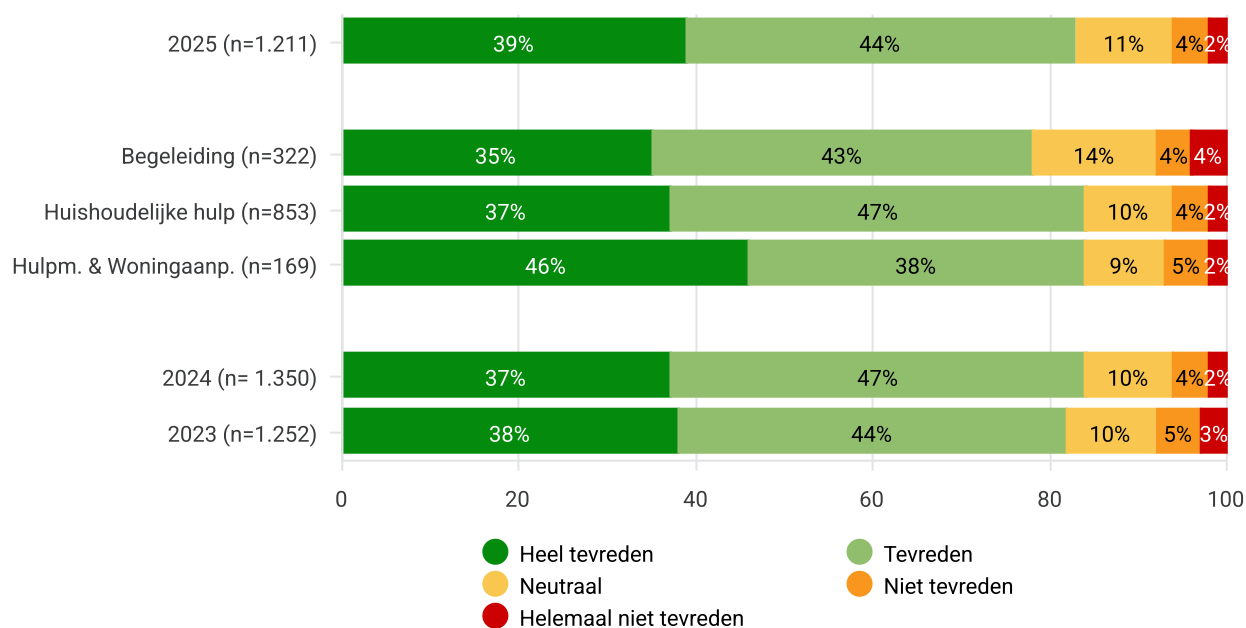
Respondenten met begeleiding zijn hierover minder positief dan de andere cliëntgroepen. Van hen is 73% (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker.

Figuur 7: De deskundigheid van de medewerker



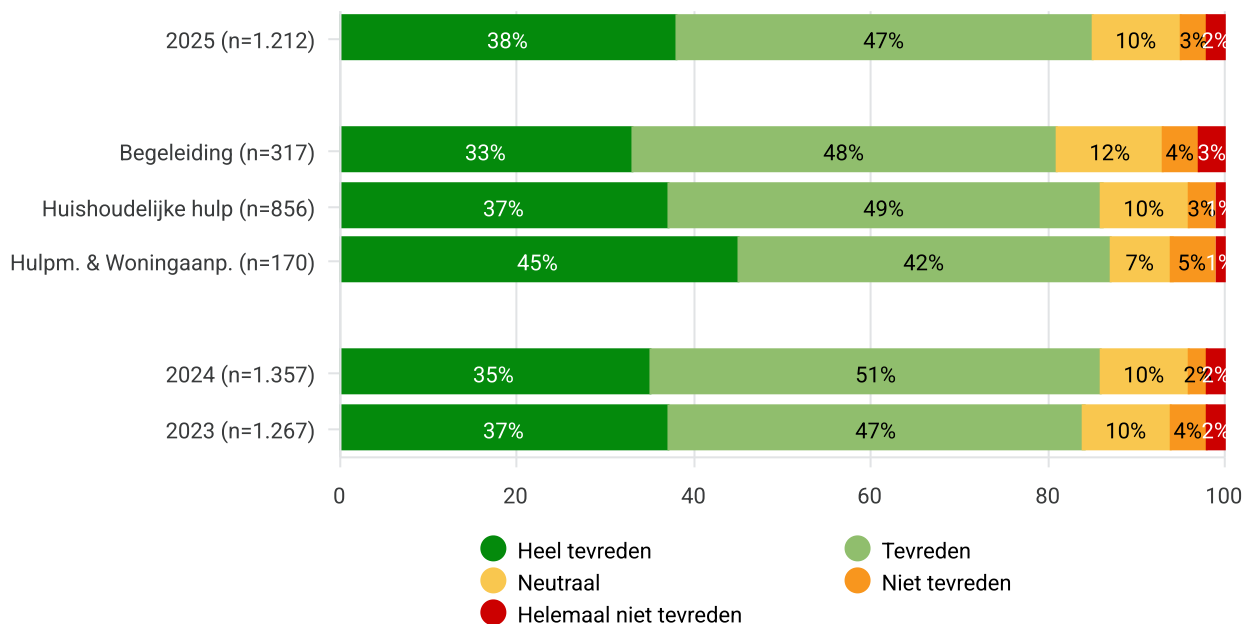
Over de gekozen oplossing tijdens het (keukentafel)gesprek is 83% van de respondenten (heel) tevreden (figuur 8). Onder respondenten met begeleiding ligt dit aandeel iets lager (78%). Binnen zowel de gecombineerde groep 'hulpmiddelen en woningaanpassingen' als de groep 'huishoudelijke hulp' is 84% van de respondenten (heel) tevreden over de gekozen oplossing.

Figuur 8: De gekozen oplossing



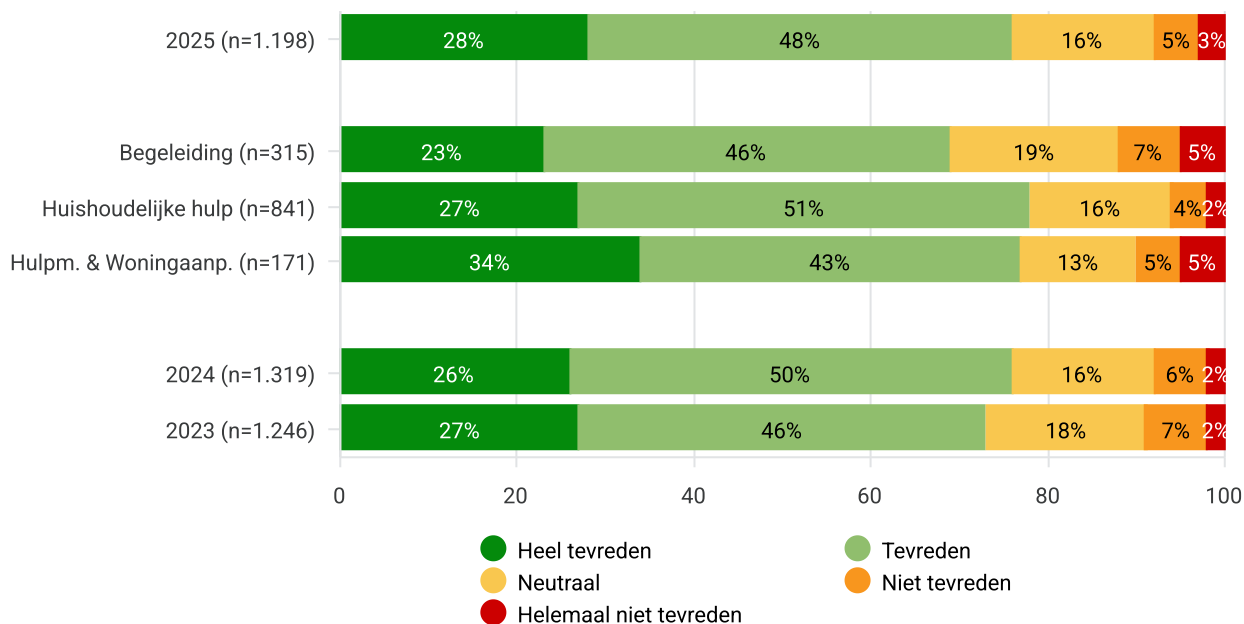
Tot slot is 85% van de respondenten (heel) tevreden over het contact met degene met wie zij het (keukentafel)gesprek hebben gehad (figuur 9). Dit is één procentpunt lager dan in 2024. Ook hier is de groep 'begeleiding' het minst tevreden: van hen is 81% (heel) tevreden. De gecombineerde groep 'hulpmiddelen en woningaanpassingen' is het meest tevreden; 87% van de respondenten in deze groep is (heel) tevreden.

Figuur 9: Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had



Afsluitend is gevraagd naar de tevredenheid over de overige communicatie van het WIJ-team rondom de hulpvraag. Hierbij gaat het om communicatie via bijvoorbeeld telefoon, e-mail of brief. Ruim driekwart van de respondenten (76%) geeft aan hierover (heel) tevreden te zijn (figuur 10). Dit percentage is identiek aan dat van 2024. Respondenten met begeleiding zijn minder tevreden over de communicatie; 69% van hen is (heel) tevreden.

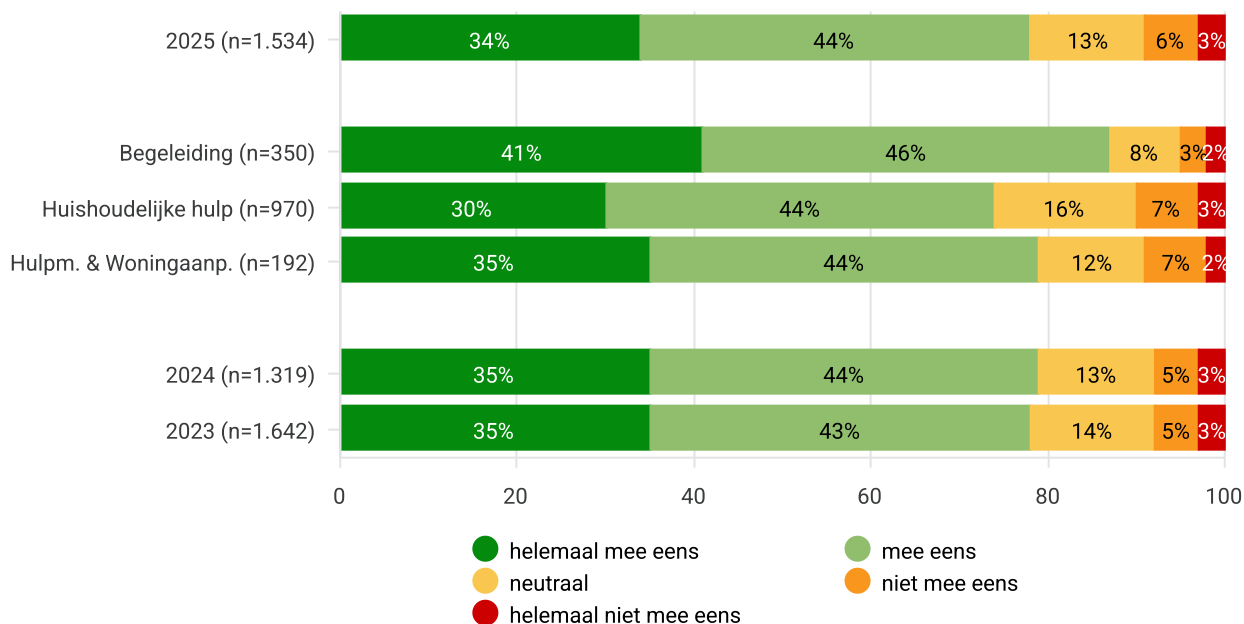
Figuur 10: Hoe tevreden bent u over de overige communicatie van het WIJ-team rondom uw hulpvraag?



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

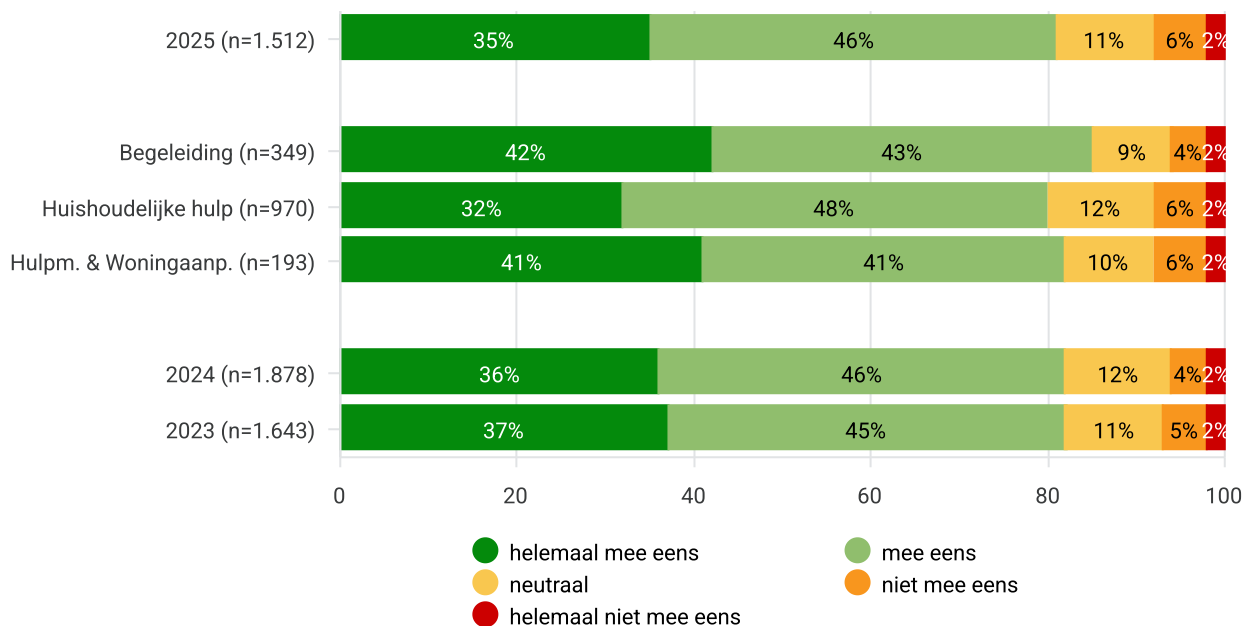
Iets meer dan driekwart van de respondenten (78%) is (heel) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (figuur 11). Ten opzichte van vorig jaar is dit percentage iets afgenomen: van 79% in 2024 naar 78% in 2025. Respondenten uit de groep ‘begeleiding’ zijn het meest positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Van hen is 87% het (helemaal) eens met de stelling: ‘Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed’.

Figuur 11: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



Acht op de tien respondenten (81%) is van mening dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag (figuur 12). Dit is één procentpunten lager dan in 2024 en 2023. De respondenten uit de groep ‘begeleiding’ zijn hier het meest positief. Voor 85% van de respondenten geldt dat zij de ondersteuning passend vinden.

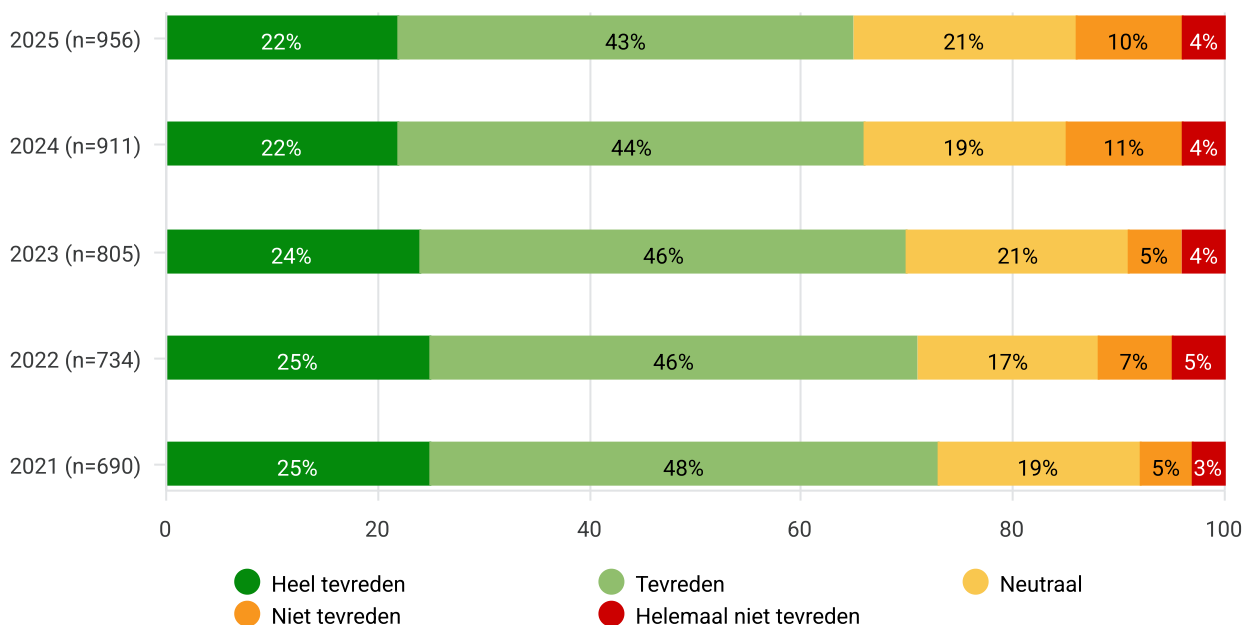
Figuur 12: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



Huishoudelijke hulp

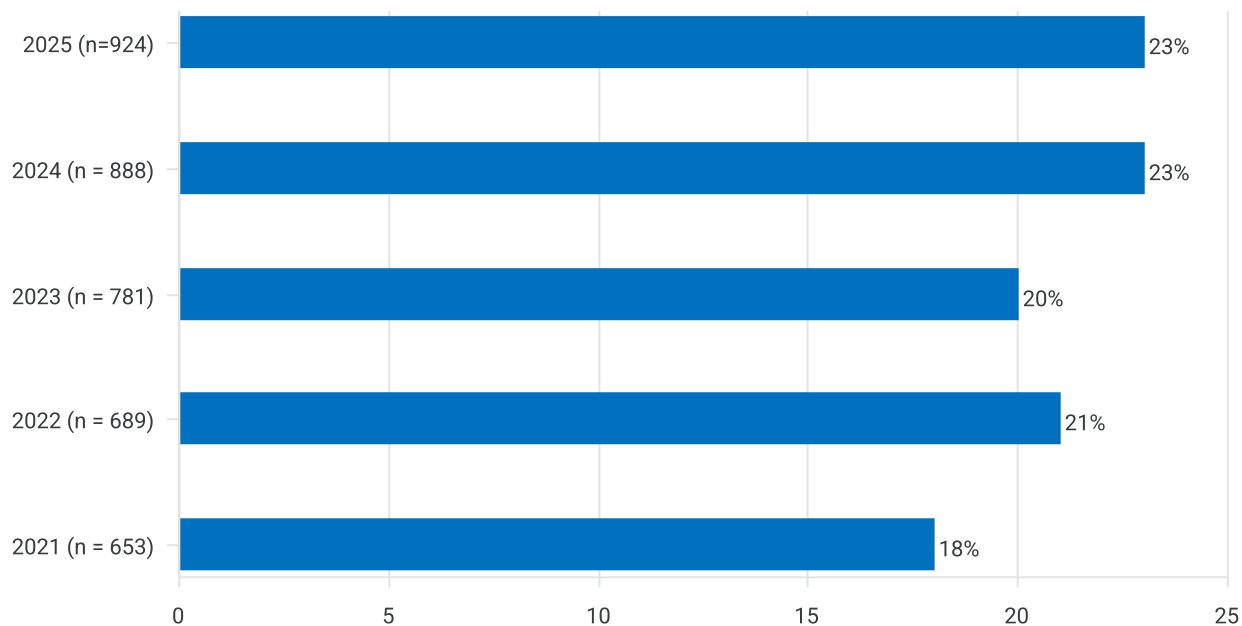
Aan cliënten met huishoudelijke hulp is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de communicatie van hun zorgaanbieder (figuur 13). Twee derde van de respondenten (65%) is hierover (heel) tevreden. We zien dat het aandeel tevreden cliënten in de loop der jaren geleidelijk afneemt. Het aandeel ontevreden cliënten bedraagt in 2025 14% tegenover 8% in 2021.

Figuur 13: Hoe tevreden bent u over de communicatie van uw zorgaanbieder?



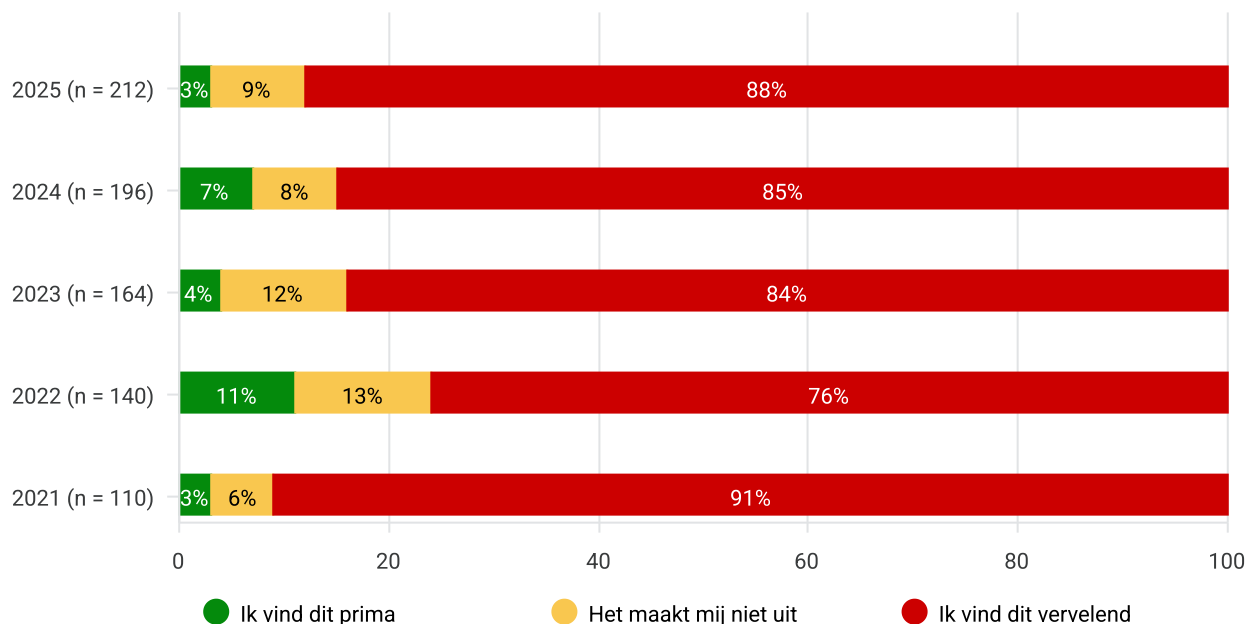
Daarnaast is aan cliënten met huishoudelijke hulp gevraagd of de hulp vaak wisselt (figuur 14). Bijna een kwart van de respondenten (23%) geeft aan dat dit het geval is. Dit percentage is gelijk aan dat van 2024 en behoort daarmee nog steeds tot de hoogste percentages in de afgelopen jaren.

Figuur 14: Percentage respondentent dat aangeeft dat de hulp vaak wisselt



Van de respondentent die aangaven vaak te maken te hebben gehad met een wisseling, vond 88% deze frequente wisselingen vervelend (figuur 15).

Figuur 15: Wat vindt u van het feit dat de hulp vaak wisselt?



Begeleiding

Respondentent in de groep begeleiding kregen twee extra stellingent voorgelegd. De eerste stelling luidde: 'Mijn begeleider en ik maken samen afspraken over doelen die ik wil bereiken'. Hierop reageert 84% van de respondentent positief. Dit is 3 procentpunten hoger dan in 2024.

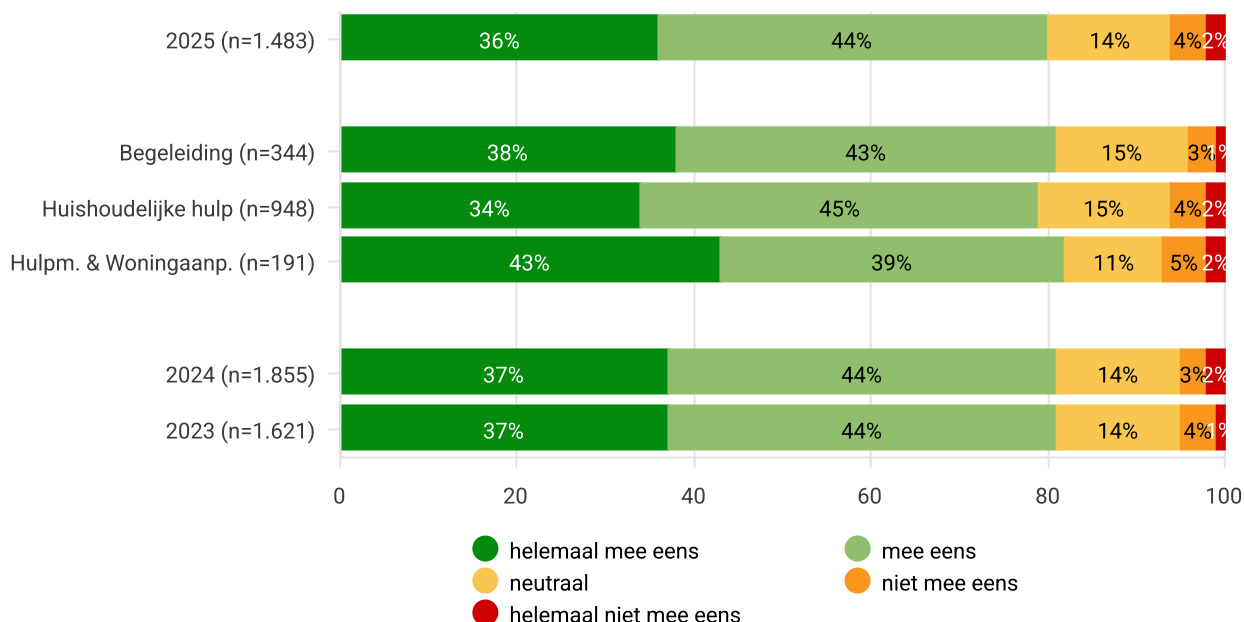
Driekwart van de respondenten (75%) reageert positief op de tweede stelling: 'Mijn begeleider en ik bespreken hoe ver ik ben met de doelen die ik wil bereiken'. Dit is 2 procentpunten hoger dan in 2024. Op deze stelling reageert 7% negatief ((helemaal) niet mee eens).

2.3 Effect van de ondersteuning

Drie stellingen in de vragenlijst gingen over het effect van de ondersteuning op het leven van cliënten. Over het algemeen geven respondenten aan dat de ondersteuning een positief effect heeft, hoewel de scores net iets lager liggen dan in voorgaande jaren.

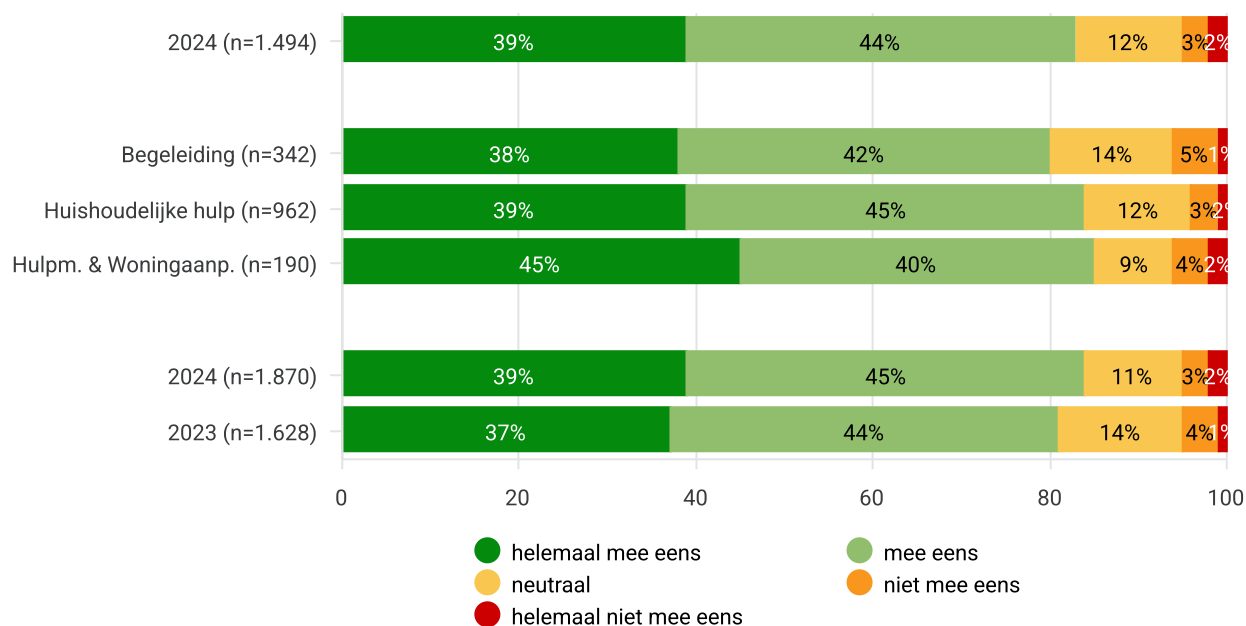
Allereerst is gevraagd of respondenten door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen doen (figuur 16). Van de respondenten is 80% het (helemaal) eens met deze stelling. Met name respondenten uit de gecombineerde groep 'hulpmiddelen en woningaanpassingen' onderschrijven dit (82%).

Figuur 16: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



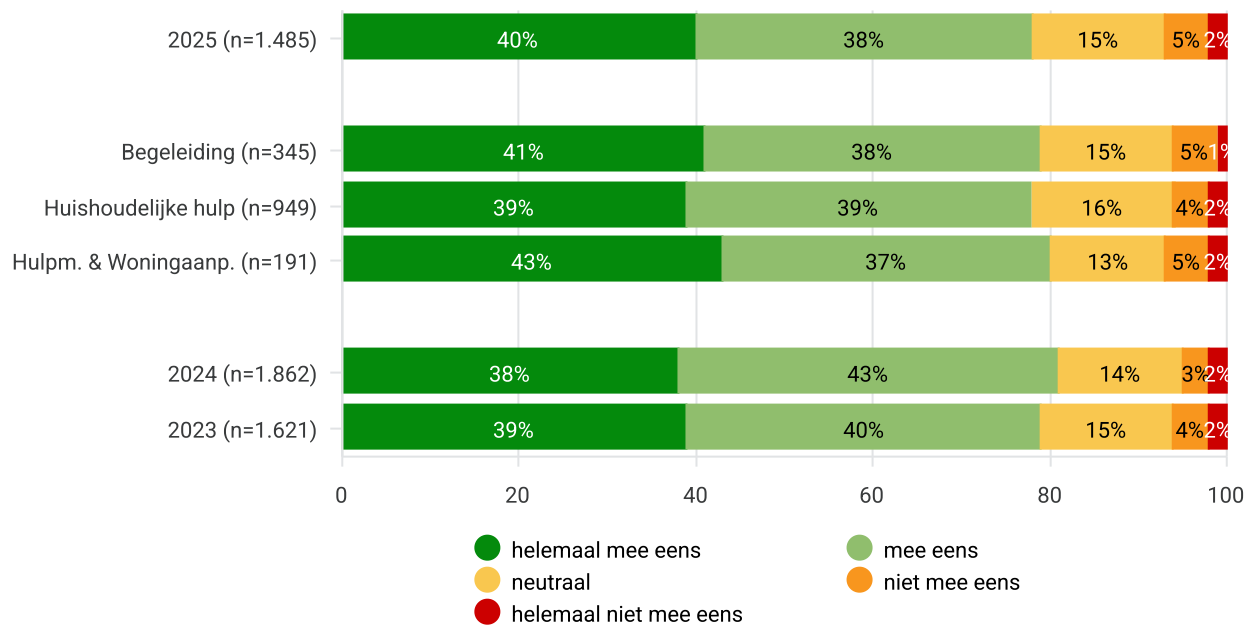
Van de respondenten geeft 83% aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen (figuur 17). Dit percentage ligt één procentpunt lager dan in 2024. Ook hier zijn respondenten uit de gecombineerde groep 'hulpmiddelen en woningaanpassingen' het vaker (helemaal) eens met de stelling (85%).

Figuur 17: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



Ten slotte is 78% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling: 'Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven' (figuur 18). Dit aandeel is lager dan in 2024 (81%). De gecombineerde groep 'hulpmiddelen en woningaanpassingen' valt ook hier op in positieve zin. Van hen is 80% het (helemaal) eens met de stelling.

Figuur 18: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven





Clïëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Groningen 2025

Auteurs

Gert Bos

Inge de Vries

Maand van uitgave

Augustus 2026

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Shutterstock

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

Linkedin

<https://linkedin.com/company/ois-groningen>

Contactgegevens

T: [\(050\) 367 56 30](tel:(050)3675630)

E: info@oisgroningen.nl

I: www.oisgroningen.nl