Factsheet

Cliëntervaringsonderzoek

Wmo 2025

Gemeente Borne

SDO Support
ondersteuning in het sociaal domein

Auteur : SDO Support
Datum : 19-6-2026
Versie : 1.1

Gemeente Borne

Inleiding

In gemeente Borne staat de inwoner centraal in de dienstverlening en ondersteuning die wordt geboden. Jaarlijks vindt daarom een Cliëntervaringsonderzoek plaats. In deze factsheet staan de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025.

Er is in 2025 op verschillende momenten (fasen) naar de cliëntervaring gevraagd. Door de vragenlijsten in te richten op de verschillende fasen, is meer aansluiting gerealiseerd bij de inwoner.

Fase 1: Toegang tot ondersteuning: binnen twee maanden nadat een inwoner bij de Toegang is geweest met een hulpvraag, is gevraagd naar **toegankelijkheid** (beschikbaarheid en bereikbaarheid), doorgeleiding, of sprake was van een brede uitvraag tijdens de intake en het ondersteuningsplan.

Fase 2: Tijdens trajecten: gedurende het jaar is elke inwoner met een maatwerk voorziening gevraagd naar de **kwaliteit van de ondersteuning** zoals contact met de hulpverlener, mate waarin resultaten behaald worden, eigen regie en ervaringen met de aanbieder. In fase 2 zijn aan de inwoner specifieke vragen gesteld, per type ondersteuning. Zo is onderscheid gemaakt in vragenlijsten voor Hulp bij het Huishouden, Begeleiding, Dagbesteding, Hulpmiddelen en Vervoersmiddelen.

Respons

Van de inwoners die zijn gevraagd om de vragenlijst in te vullen, heeft **26%** dit voor **Fase 1 – Toegang** gedaan. In 2024 was dit nog **29%**. De absolute aantallen liggen in 2025 echter hoger: in totaal hebben 276 inwoners de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd, tegenover 92 inwoners in 2024.

Het gemiddelde responspercentage voor **fase 2** blijft in 2025 nagenoeg gelijk aan 2024. In 2025 heeft **52%** gereageerd, tegenover **51%** in 2024. Daarnaast is in 2025 de categorie vervoersmiddelen losgetrokken van hulpmiddelen, waardoor sprake is van een extra categorie.

In onderstaande tabel staat een overzicht van verzonden enquêtes, het absolute aantal respondenten en het responspercentages.

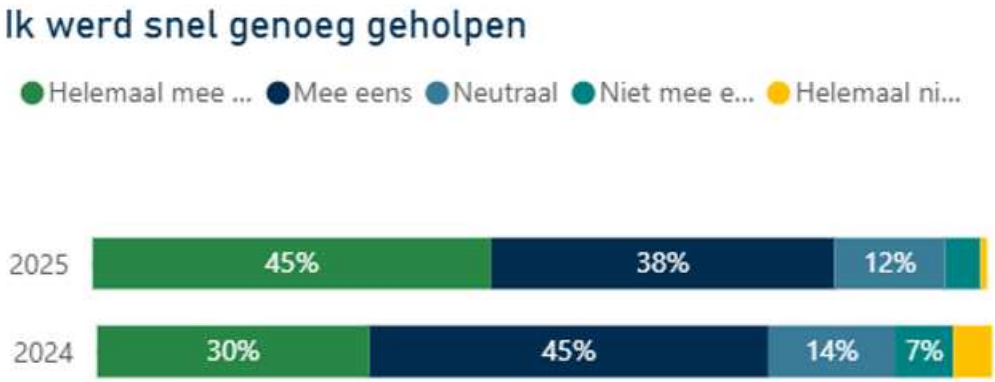
	Verstuurde enquêtes	Aantal respondenten	Respons
Fase 1 Wmo - Toegang	1075	276	26%
Fase 2 Wmo - Begeleiding	187	69	37%
Fase 2 Wmo - Dagbesteding	89	52	58%
Fase 2 Wmo - Huishoudelijke Ondersteuning	312	228	73%
Fase 2 Wmo - Hulpmiddelen	156	86	55%
Fase 2 Wmo - Vervoersmiddelen	476	186	39%

Gemeente Borne

SDO Support
ondersteuning in het sociaal domein

Fase 1 Toegang tot hulp

In 2025 geven inwoners aan dat de **snelheid** waarmee zij worden geholpen is toegenomen. Het aandeel inwoners dat het ‘helemaal eens’ was met deze stelling steeg van **30%** in 2024 naar **45%** in 2025. Daarnaast daalde het aandeel inwoners dat neutraal, oneens of helemaal oneens antwoordde van **25%** naar **17%**.



Ook blijft de gemeente Borne in 2025 goed bereikbaar per telefoon/e-mail. Inwoners waren in 2024 al positief over de bereikbaarheid van de gemeente. Dit beeld blijft ook in 2025 zichtbaar. Daarnaast steeg het aandeel inwoners dat het ‘helemaal eens’ was met deze stelling van **25%** in 2024 naar **40%** in 2025.



Er is een toename zichtbaar van inwoners die niet weten waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen. Dit aandeel steeg van **5%** in 2024 naar **10%** in 2025. Deze afname van inwoners die weten waar zij terecht kunnen, vormt een aandachtspunt.

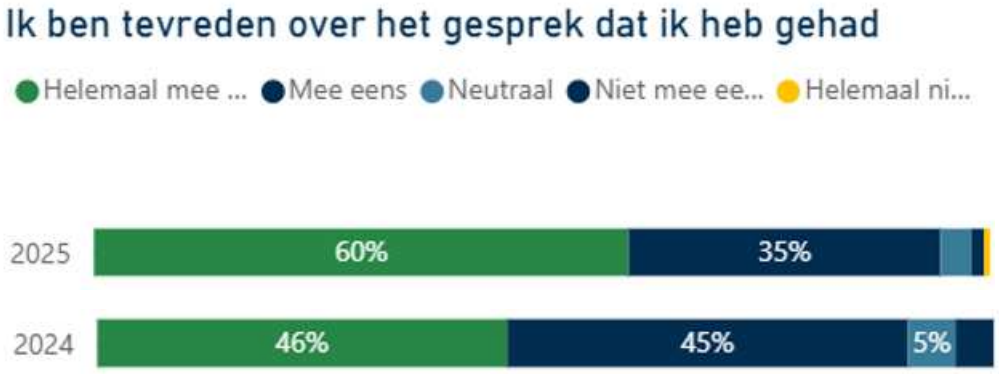


Fase 1 Tevredenheid

Het gemiddelde cijfer voor het aanvraagproces is gestegen van een 7,9 in 2024 naar een 8,2 in 2025**.**

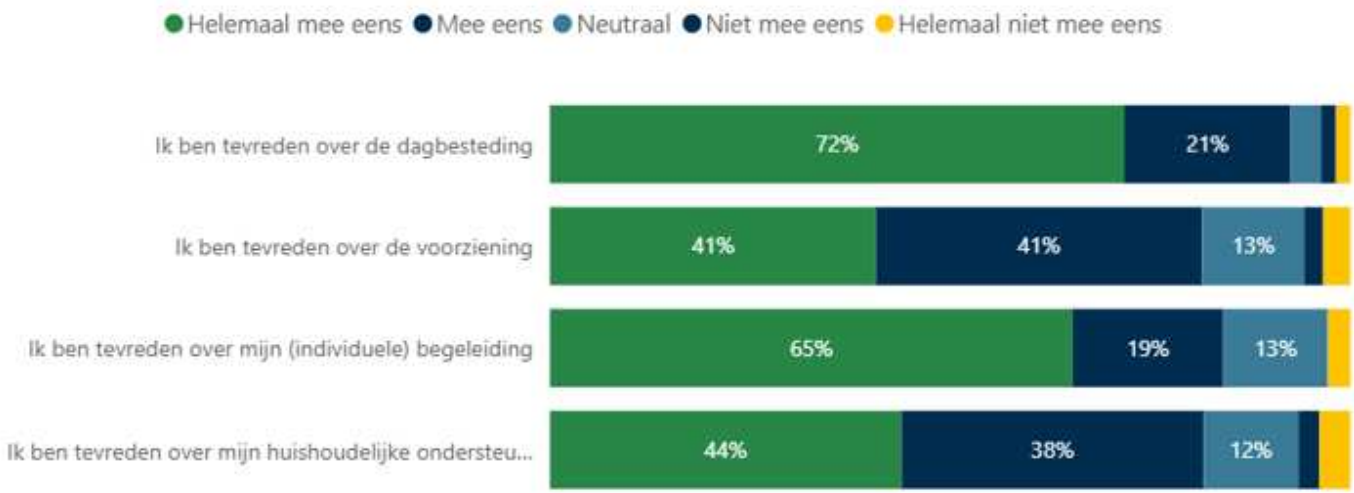
Op de stelling "*Ik ben tevreden over het gesprek dat ik heb gehad*" is een stijging zichtbaar van **91%** in 2024 naar **95%** in 2025 van inwoners die aangeven het 'eens' of 'helemaal eens' te zijn met deze stelling. Daarbij steeg het aandeel inwoners dat 'helemaal eens' antwoordde van **45%** in 2024 naar **60%** in 2025.





Fase 2 Tevredenheid

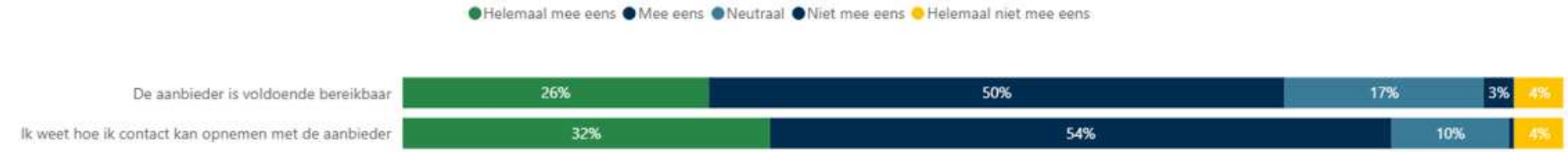
Inwoners geven aan tevreden te zijn over de ontvangen Wmo ondersteuning. Gemiddeld over de vier producten: dagbesteding, voorzieningen, begeleiding en huishoudelijke ondersteuning, geeft **85%** aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling: ‘Ik ben tevreden over …’



Fase 2 Bereikbaarheid aanbieders

Bij de stellingen '*De aanbieder is voldoende bereikbaar' en "Ik weet hoe ik contact kan opnemen met de aanbieder"*, wordt over het algemeen positief geantwoord met "Helemaal mee eens" of "Mee eens". In enkele gevallen zijn inwoners het hier niet mee eens.

HUISHOUDELIJKE HULP



BEGELEIDING

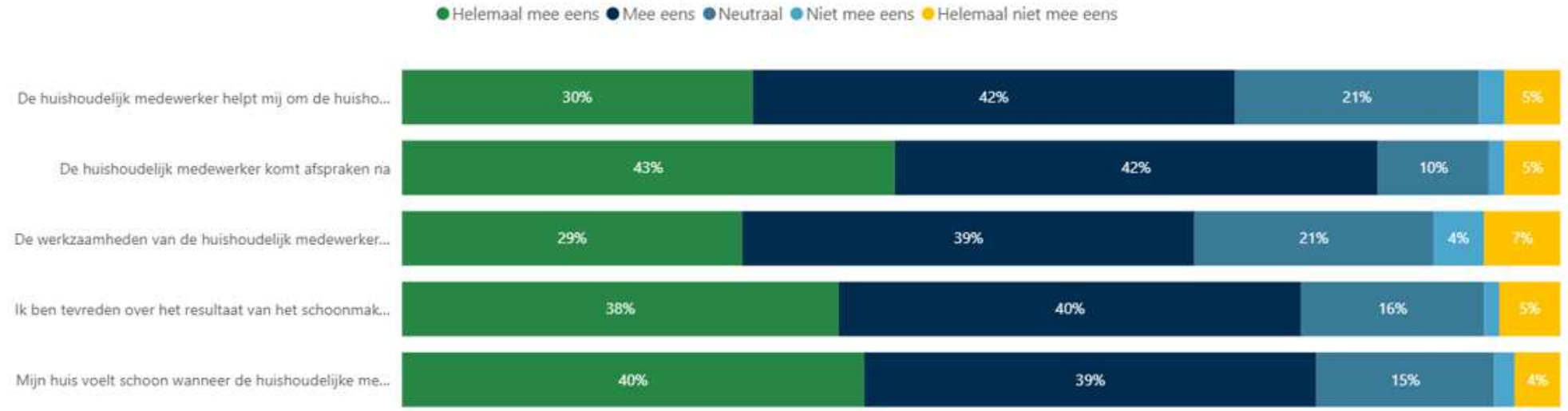


DAGBESTEDING



Fase 2 Kwaliteit Hulp bij het huishouden

In onderstaande tabel de reacties van inwoners op diverse stellingen over de voorziening Hulp bij het huishouden en de huishoudelijk medewerker.

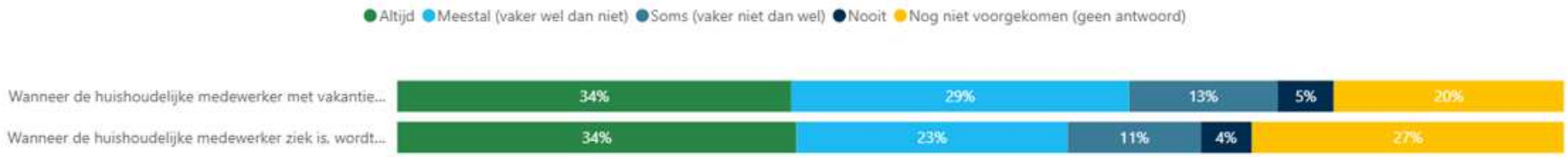


"Een vaste hulp is voor mij heel belangrijk, mijn hulp heb ik al vele jaren en ik ben vol lof over haar. Mijn dochter heeft namens mij, de vragenlijst digitaal ingevuld."

"Sinds een week of 6 nu een andere hulp. Je kunt in alles merken dat zij ervaring heeft en zelf initiatieven neemt. Wij zijn meer dan tevreden met deze dame. Hopelijk kan de nog lang blijven."

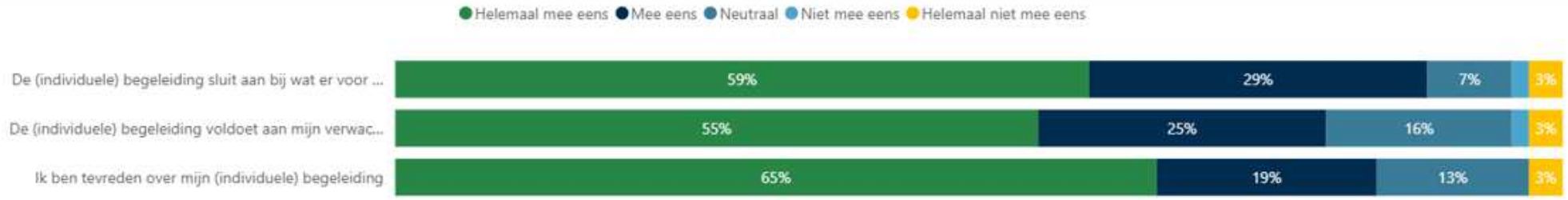
"De medewerker is niet proactief, wat ze doet, is voldoende. Maar ze moet aangespoord worden om wat te doen. De organisatie is niet of nauwelijks bereikbaar of bellen niet terug. "

In de meeste gevallen geven inwoners aan dat altijd of meestal een vervanger wordt geregeld bij ziekte en vakantie van de medewerker huishoudelijke ondersteuning. Opvallend is dat bij bijna een kwart van de inwoners nog nooit sprake is geweest van vervanging.



Fase 2 Kwaliteit Begeleiding

Op de diverse stellingen over de voorziening “begeleiding” wordt in de meeste gevallen positief geantwoord.



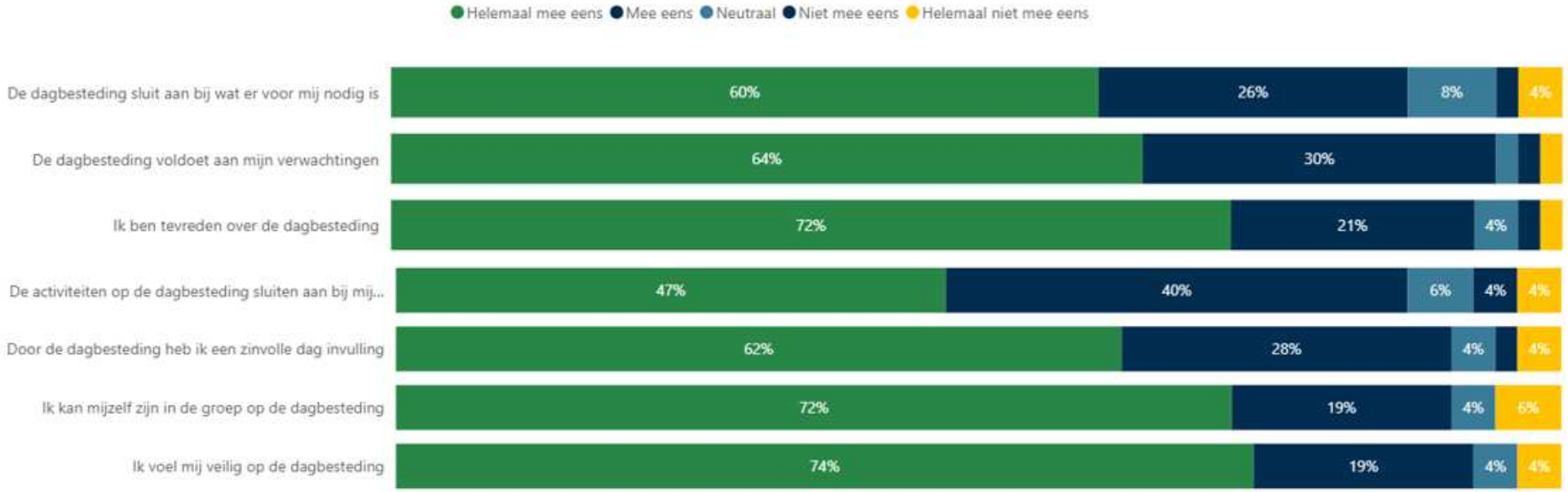
“Ik begin mij gehoord en gezien te voelen. Mijn begeleiding steunt mij om uit een situatie van onveiligheid en onzekerheid te komen. Van over naar leven.”

“Ik ben niet helemaal tevreden ze toont geen initiatief moet alles vragen.”

“Ik ben erg tevreden over het contact met mijn begeleider. Ze helpt me waar nodig en ondersteund me als ik haar nodig ben. Ook ben ik erg blij dat ze langs kan komen, de gesprekken die ik voer met haar vind ik fijner als dit fysiek gebeurd dan telefonisch.”

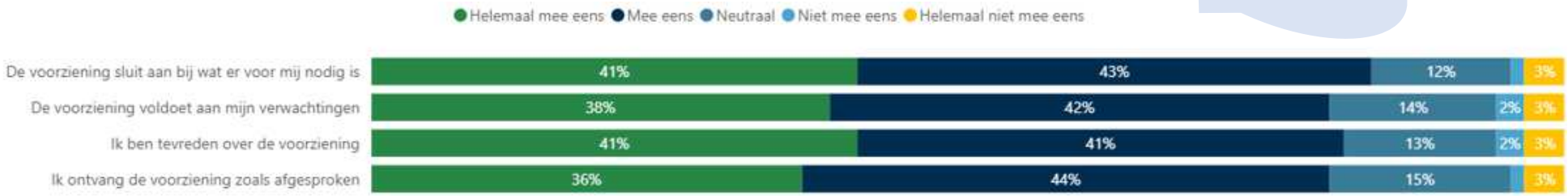
Fase 2 Kwaliteit Dagbesteding

Op de diverse stellingen over de voorziening “Dagbesteding” wordt in de meeste gevallen positief geantwoord.



Fase 2 Kwaliteit Hulpmiddelen

Op de diverse stellingen over de voorziening “Hulpmiddelen” wordt in de meeste gevallen positief geantwoord.



“Ik ben heel blij met de scootmobiel”

Fase 2 Rechtmatigheid

Bijna alle inwoners geven aan dat ze ondersteuning krijgen zoals afgesproken. Alleen bij huishoudelijke ondersteuning geeft 2% (4 respondenten) aan dat dit niet het geval is.

“Vervelend dat de rolstoel nog niet is geleverd. Enkele keren met de leverancier gebeld, maar ze kunnen niet zeggen wanneer de levering plaats zal vinden. Ik kan de bovenstaande vragen niet invullen omdat ik het hulpmiddel nog niet heb ontvangen.”

“Ik ben er heel blij mee. Nu kan ik eindelijk weer met minder pijn boven komen”

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van de inwoners (zeer) tevreden is over de ontvangen Wmo-voorziening en de Toegang. In vergelijking met 2024 zijn op enkele onderdelen verbeteringen zichtbaar, terwijl op andere onderdelen sprake is van een lichte afname. De verschillen zijn beperkt van omvang, waardoor geen duidelijke algemene ontwikkeling kan worden vastgesteld.

De respons op het onderzoek is hoog. Dit duidt op een grote betrokkenheid van inwoners bij de evaluatie van de ondersteuning. De combinatie van een hoog responspercentage en positieve tevredenheidsscores, versterkt de betrouwbaarheid van de resultaten. Bovendien scoort de gemeente, op zowel respons als tevredenheid, aanzienlijk boven het landelijk gemiddelde.

Bij enkele vragen is het aandeel neutrale antwoorden relatief hoog. Vanuit onderzoeksperspectief beperkt dit de interpretatiemogelijkheden van de resultaten. Het is namelijk onduidelijk of respondenten bewust voor een neutrale positie kiezen omdat zij geen uitgesproken mening hebben, of dat zij voor deze antwoordcategorie kiezen omdat zij de vraag als complex, onduidelijk of moeilijk te beantwoorden ervaren.