

Raadsmemo

Aan	De gemeenteraad
Datum vergadering	18 augustus 2026
Onderwerp	Clïëntervaringsonderzoek 2025 - Wmo
Van	College
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Documentkenmerk	D-177876
Zaakkenmerk	Z-26-205620

Inhoud

Inleiding

Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. In 2025 is dit onderzoek uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestond uit inwoners die in 2025 een aanvraag voor een Wmo-maatwerkvoorziening hebben gedaan en deze ook hebben ontvangen. In totaal zijn 1044 inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Van hen hebben 364 cliënten de vragenlijst ingevuld, wat resulteert in een respons van 35%. Het onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van inwoners met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning en de resultaten die zij hierdoor ervaren. De uitkomsten worden gebruikt om de dienstverlening en ondersteuning verder te verbeteren.

Resultaten

Een samenvatting van de resultaten vindt u in de factsheet (D-17782 Factsheet 2025 cliëntervaringsonderzoek).

Een uitgebreide beschrijving vindt u in het rapport (D-177873 Gemeente Beverwijk rapport 2025 cliëntervaringsonderzoek).

Contact met de gemeente

De meeste respondenten zijn positief over het contact met de gemeente:

83% van de respondenten voelde zich gehoord door de Wmo-adviseur.

84% geeft aan samen met de Wmo-adviseur naar passende oplossingen te hebben gezocht.

86% vond de gemaakte afspraken over vervolgstappen duidelijk.

74% wist waar hij of zij terecht kon met de hulpvraag.

Kwaliteit van de ondersteuning

Ook over de kwaliteit van de ondersteuning zijn cliënten overwegend positief:

81% vindt de ontvangen ondersteuning van goede kwaliteit.

84% vindt dat de ondersteuning goed aansluit bij de hulpvraag.

Resultaat van de ondersteuning

De ondersteuning draagt volgens cliënten bij aan hun zelfredzaamheid en kwaliteit van leven:

82% geeft aan beter de dingen te kunnen doen die zij willen doen.

85% zegt zich beter te kunnen redden door de ondersteuning.

79% ervaart door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Daarnaast geeft 46% van de respondenten aan bekend te zijn met cliëntondersteuning. Het onderwerp cliëntondersteuning is in 2025 voor het eerst in het onderzoek meegenomen. De uitkomsten bieden een eerste inzicht in de bekendheid en het gebruik van cliëntondersteuning. De gemeente zal deze resultaten benutten om samen met betrokken partners te bezien hoe de toegankelijkheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning voor inwoners verder kunnen worden versterkt.

De behandeling van de hulpvraag door de gemeente krijgt gemiddeld het rapportcijfer 7,9.

Dit is gelijk aan het cliëntervaringsonderzoek uit 2024.

Positieve resultaten met aandacht voor verbetering

De uitkomsten geven een positief beeld van de ervaren ondersteuning. Tegelijkertijd laten de open reacties zien (D-177874 Bijlagenrapport gemeente Beverwijk - cliëntervaringsonderzoek) dat inwoners verbeteringen wensen. Deze signalen bevestigen dat blijvende aandacht voor verbetering noodzakelijk blijft. Dat een aantal individuele situaties momenteel extra aandacht vraagt doet daarom niet af aan het bredere beeld dat uit het onderzoek naar voren komt. Individuele signalen en ervaringen van inwoners worden afzonderlijk beoordeeld en waar nodig opgepakt en vormen een waardevolle aanvulling op de inzichten uit het cliëntervaringsonderzoek. Op die manier blijft de gemeente werken aan het verder verbeteren van de kwaliteit en dienstverlening binnen de Wmo.

Conclusie

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek laten zien dat Wmo-cliënten overwegend tevreden zijn over zowel het contact met de gemeente als de kwaliteit en de resultaten van de ondersteuning. Op vrijwel alle onderdelen liggen de scores op of rond het niveau van het cliëntervaringsonderzoek van 2024. Vooral het duidelijke contact met de Wmo-adviseur en de ervaren bijdrage van de ondersteuning aan de zelfredzaamheid van inwoners worden positief beoordeeld.

Bijlage(n)

- D-177874 Bijlagenrapport gemeente Beverwijk - cliënt ervaringsonderzoek - Wmo - Zorgfocuz
- D-177873 Gemeente Beverwijk - Rapport 2025 - cliënt ervaringsonderzoek - Zorgfocuz
- D-177872 Factsheet 2025 - cliënt ervaringsonderzoek



CONCEPTRAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2025

Mei '26

Gemeente Beverwijk



Inhoudsopgave

1 Samenvatting	2
1.1 Achtergrond	2
1.2 Uitvoering onderzoek	2
1.3 Beantwoording centrale vraagstellingen	2
2 Inleiding	4
2.1 Aanleiding en doel	4
2.2 Aanpak onderzoek	4
2.3 Status van dit rapport en leeswijzer	6
3 Resultaten	7
3.1 Contact met de gemeente	7
3.2 Informatie van de gemeente	9
3.3 Het gesprek	11
3.4 Algemene tevredenheid	13
3.5 Kwaliteit van de ondersteuning	14
3.6 Resultaat van de ondersteuning	14
4 Bijlagen	15
4.1 Vragenlijst	15





1 | Samenvatting

1.1 Achtergrond

De gemeente Beverwijk heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over 2025 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

1.2 Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht met behulp van een vragenlijst, die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2025 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Voor deze onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de ondersteuning worden bevraagd. Het eerste meetmoment vond halverwege het jaar plaats en had betrekking op inwoners die in het eerste en tweede kwartaal een aanvraag hadden gedaan. Daarna is na afloop van ieder kwartaal een uitnodiging verstuurd aan inwoners die in het betreffende kwartaal een aanvraag hadden gedaan. Per post werd een brief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ verstuurd. In totaal zijn 1044 inwoners uitgenodigd (over geheel 2025), daarvan hebben 364 inwoners de vragenlijst ingevuld (35%).

1.3 Beantwoording centrale vraagstellingen

Hoe ervaren respondenten het contact met de gemeente?

Iets minder dan de helft van de respondenten (43%) heeft zelf contact opgenomen met de gemeente. De meest genoemde reden om contact op te nemen was dat men het huishoudelijk werk niet meer aankon. Dit gold voor 69% van de respondenten. Daarnaast gaf 31% aan contact te hebben opgenomen omdat zij nergens heen konden doordat zij geen vervoer hadden. De meeste respondenten zijn verder positief over het contact met de gemeente. Zo gaf 74% aan te weten waar zij zich konden melden en 83% voelde zich gehoord. Verder is 84% tevreden over het (telefonische) contact met de medewerker.

Hoe ervaren respondenten de informatie van de gemeente?

Meer dan drie op de tien respondenten (31%) hebben de ondersteuning zelf geregeld. Ruim vier op de tien respondenten (41%) kregen hierbij hulp van een naaste. Daarnaast heeft ongeveer een kwart van de respondenten (23%) gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van de respondenten die geen gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, geeft 17% aan dat zij hier graag gebruik van hadden gemaakt als zij hiervan hadden geweten. Verder geeft 38% aan geen behoefte te hebben aan hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Over de informatie op de website van de gemeente is 61% tevreden.

Hoe ervaren respondenten het gesprek met de Wmo-adviseur?

Bij 36% van de respondenten die een gesprek hebben gehad met een Wmo-adviseur, kon dit gesprek direct of binnen twee weken plaatsvinden. De ervaringen met de Wmo-adviseur zijn overwegend positief: 92% geeft aan met respect te zijn behandeld en 92% zegt tijdens het gesprek alle vragen te hebben kunnen stellen. Ruim acht op de tien respondenten (84%) geeft aan dat er samen met de Wmo-adviseur naar oplossingen is gezocht. Daarnaast geeft 86% aan dat de gemaakte afspraken over het vervolg duidelijk zijn en 90% dat de gemaakte afspraken tot dusver ook zijn nagekomen. Het gemiddelde rapportcijfer voor de manier waarop respondenten bij hun hulpvraag zijn behandeld is een 7,9.



Hoe ervaren respondenten de (kwaliteit en het effect van de) ondersteuning die ze ontvangen?

Respondenten zijn overwegend positief over de ondersteuning die zij ontvangen. Voor 84% van de respondenten sluit de ondersteuning aan bij hun hulpvraag. Daarnaast is 81% tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Ook het effect van de ondersteuning wordt positief beoordeeld. Zo geeft 82% aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Daarnaast zegt 85% zich beter te kunnen redden. Tot slot ervaart 79% een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning.

CONCEPT





2 | Inleiding

2.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Beverwijk is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulp bij het huishouden, hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), dagbesteding of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe inwoners de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren (Wmo 2015, artikel 2.5.1). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening.
- 2) Informatie van de gemeente. De gemeente wil graag weten wat inwoners van de informatie vinden die ze hebben gekregen of gevonden voor het regelen van een Wmo-voorziening.
- 3) Het gesprek. Na de melding wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Bekeken wordt wat de inwoner zelf kan en waar de gemeente kan ondersteunen. De gemeente is benieuwd naar de ervaringen van inwoners met het gesprek en het gespreksverslag.
- 4) Algemene tevredenheid. De gemeente wil graag weten hoe tevreden inwoners zijn over het aanvraagproces en de gekozen oplossing
- 5) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag weten wat inwoners vinden van de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 6) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

2.2 Aanpak onderzoek

2.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van gemeente Beverwijk die in 2025 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Het gaat hierbij specifiek om inwoners die in 2025 een aanvraag voor deze maatwerkvoorziening hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een positieve beschikking hebben ontvangen.

2.2.2 Methode

Dataverzameling

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Het eerste meetmoment vond halverwege het jaar plaats en had betrekking op inwoners die in het eerste en tweede kwartaal een aanvraag hadden gedaan. Daarna is na afloop van ieder kwartaal een uitnodiging verstuurd aan inwoners die in het betreffende kwartaal een aanvraag hadden gedaan. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor inwoners actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Inwoners hebben per post een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en een antwoordenvolp van Zorgfocuz ontvangen. Wanneer de respons van een kwartaal achterbleef, hebben inwoners na vier weken een herinneringsbrief ontvangen. Voor het laatste kwartaal kregen inwoners deze brief na drie weken. De herinneringsbrieven werd alleen verstuurd aan inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld. Aan inwoners werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of digitaal (via een link in de brief of QR-code) in te vullen. Iedereen heeft in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijsten

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (en voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Beverwijk zijn enkele thema's toegevoegd aan de vragenlijsten. De vragenlijst is opgenomen in de bijlagen en gaan in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Informatie van de gemeente
- 3) Het gesprek
- 4) Algemene tevredenheid
- 5) Kwaliteit van de ondersteuning
- 6) Resultaat van de ondersteuning

2.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode; wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1044
Aantal ingevulde vragenlijsten	364
Responspercentage	35%
Nauwkeurigheidsmarge	4,1%

Omdat niet de gehele onderzoekspopulatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2025 ondersteuning hebben aangevraagd en ontvangen) deelneemt aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsniveau.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie. Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4,1% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,1% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45,9% en 54,1% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens. Dit betekent dat de uitkomsten van dit onderzoek als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen worden beschouwd.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



2.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptversie met de resultaten van het CEO Wmo 2025. De resultaten in dit rapport worden besproken binnen de gemeente. Vervolgens wordt een definitief rapport opgesteld.

Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van het onderzoek. Hier wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de toegang tot de Wmo, de informatie van de gemeente, het gesprek, de algemene tevredenheid, de kwaliteit van de ondersteuning en het resultaat van de ondersteuning.

De resultaten in hoofdstuk 3 zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in de bijlagen.

CONCEPT

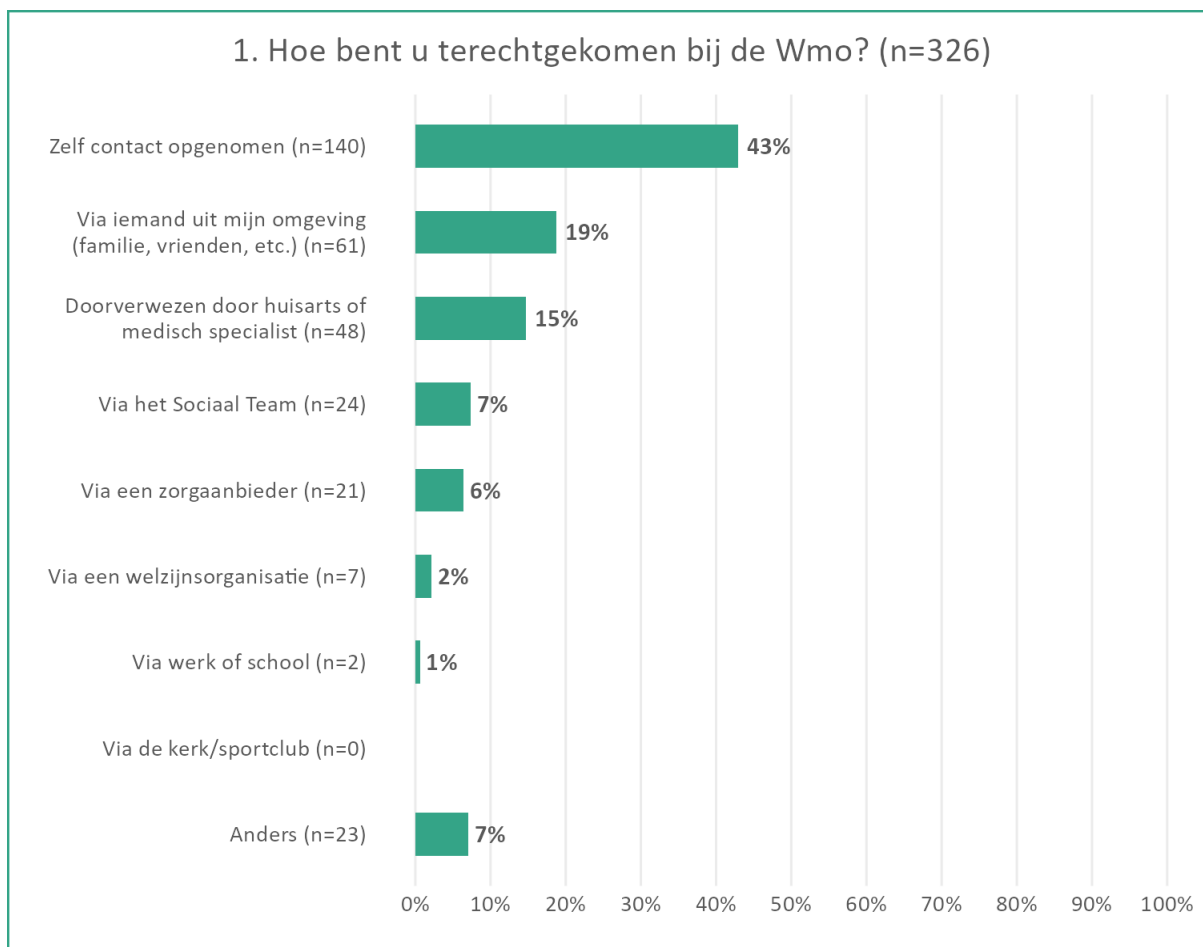




3 | Resultaten

3.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van inwoners behandeld worden en dat er al dan niet een gesprek plaatsvindt. Respondenten die in 2025 een aanvraag hebben gedaan, is gevraagd hoe zij het contact tijdens de aanvraag hebben ervaren.

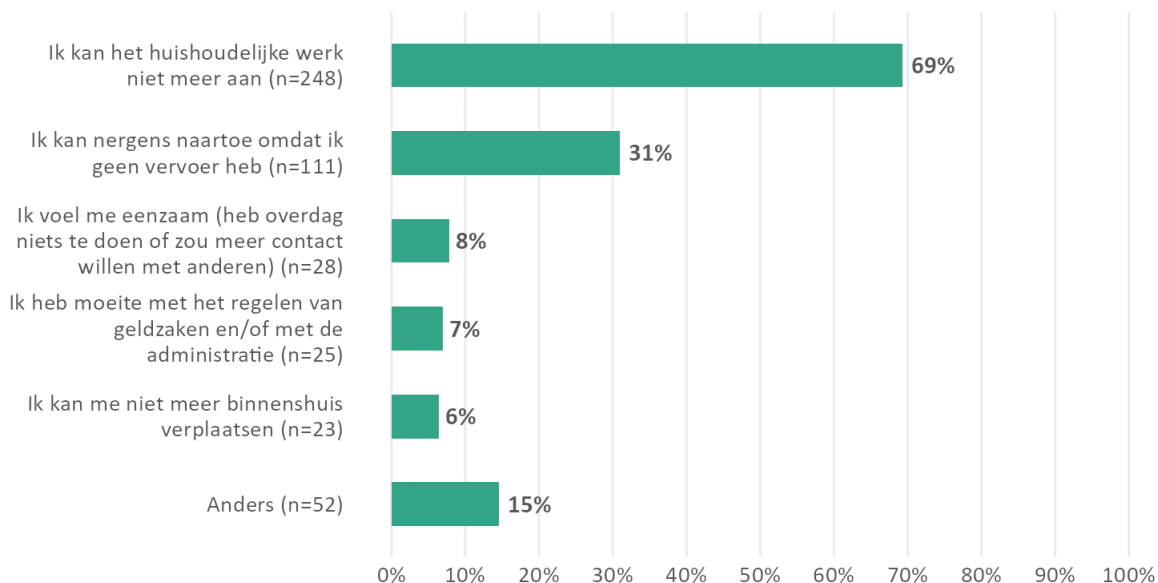


De toelichtingen bij antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



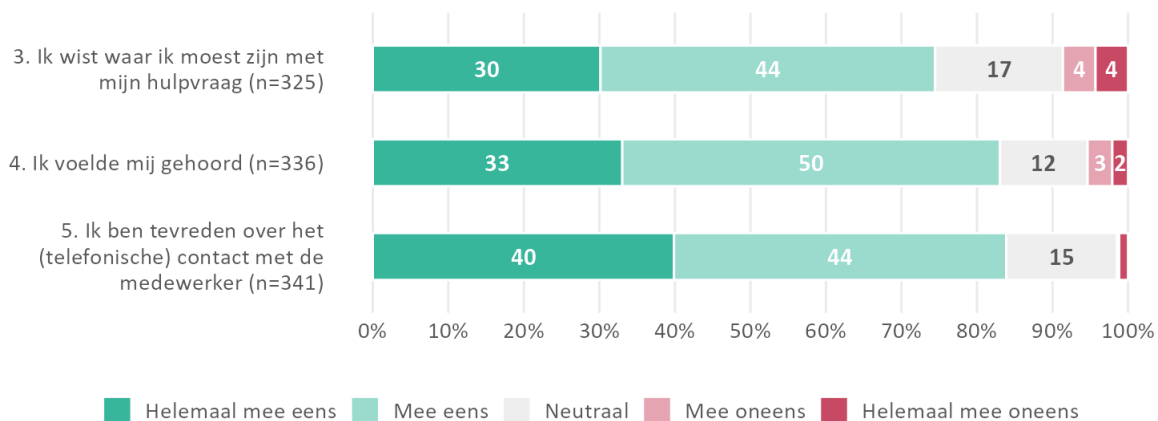


2. Waarom nam u (of iemand namens u) contact op met de Wmo? (n=358)



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. De toelichtingen bij antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

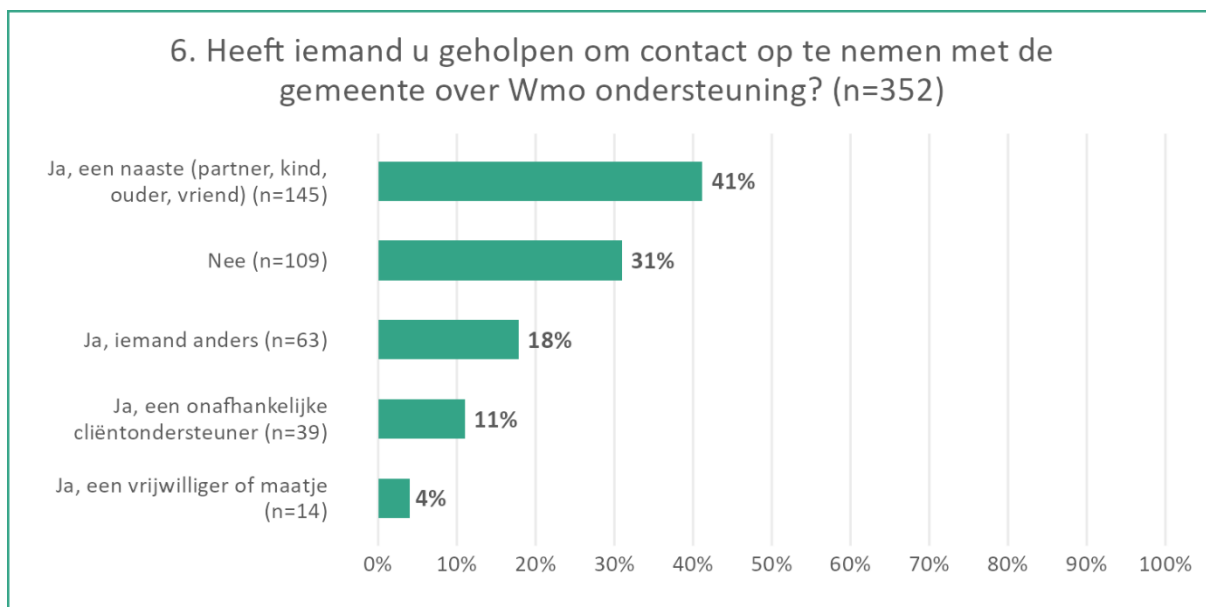
Beantwoord de volgende stellingen:



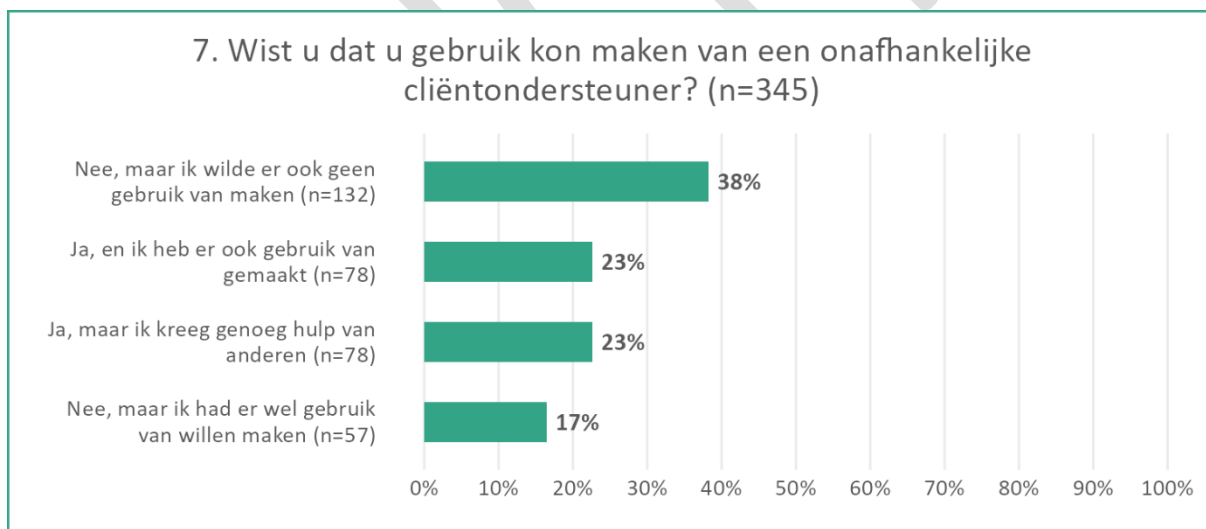


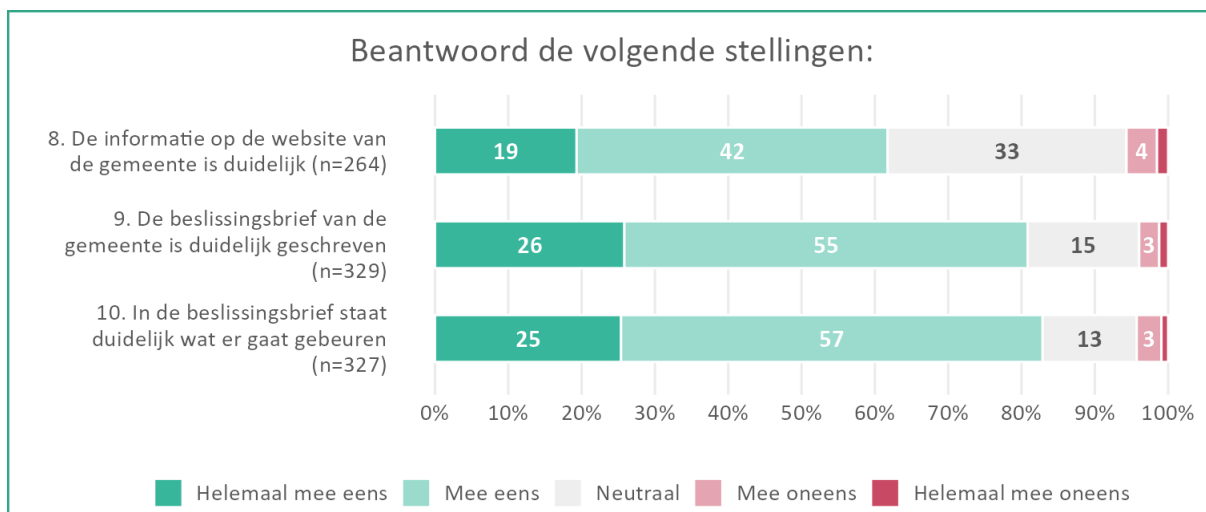
3.2 Informatie van de gemeente

Hieronder volgen de resultaten van de ervaringen met de informatie die inwoners zelf vinden over de Wmo en/of informatie die ze krijgen vanuit de gemeente.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. De toelichtingen bij antwoordoptie 'Ja iemand, anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport





Vraag 11

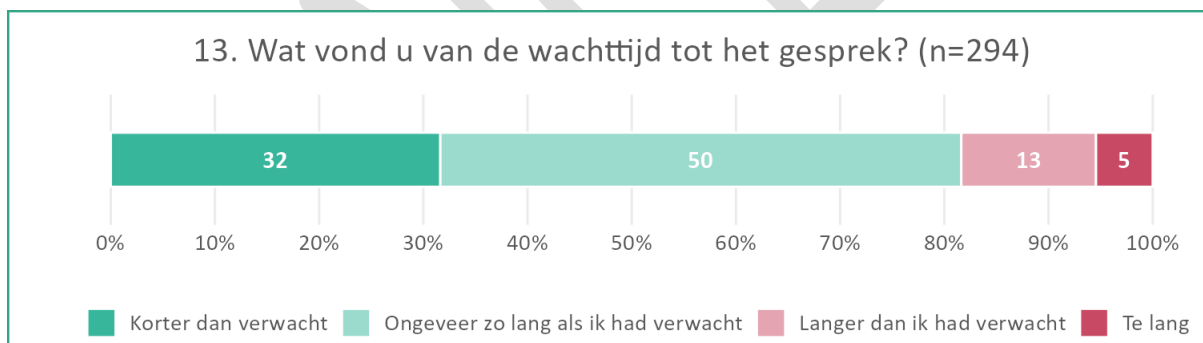
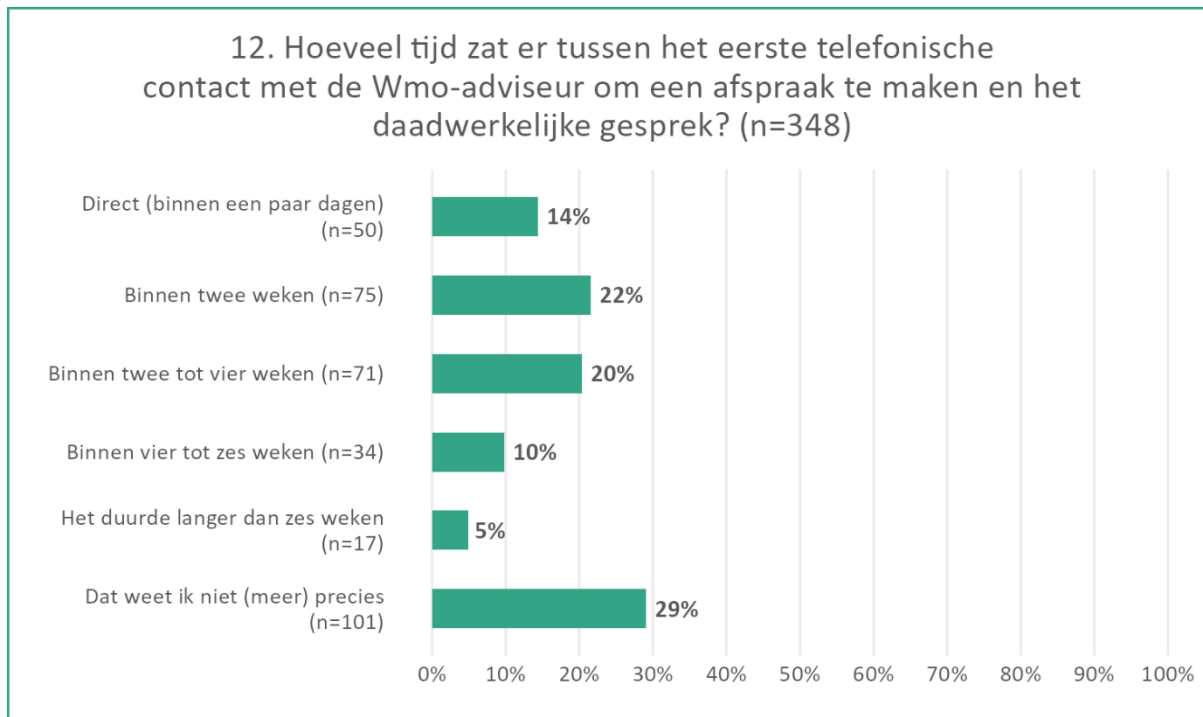
De toelichtingen bij vraag 11 '**Als u de informatie van de gemeente onduidelijk vindt, kunt u uitleggen wat voor u onduidelijk is?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.





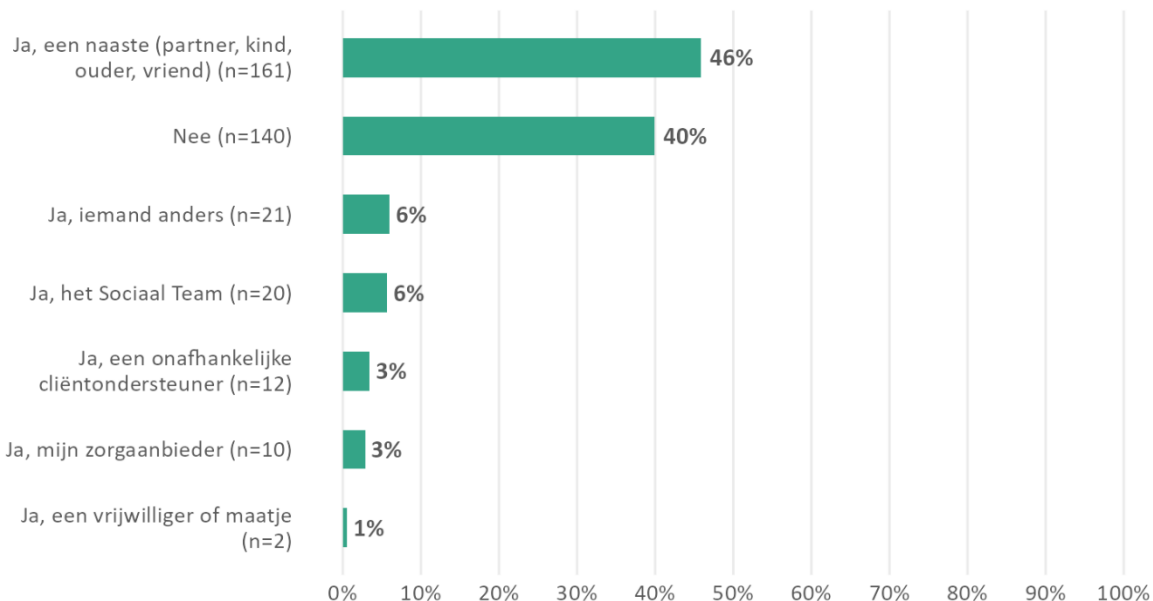
3.3 Het gesprek

Wanneer inwoners in contact komen met de gemeente, hebben zij mogelijk een gesprek gehad met een Wmo-adviseur. Tijdens dat gesprek is gekeken naar welke ondersteuning de inwoner nodig heeft. Hieronder volgen de ervaringen van de inwoners over dit gesprek.



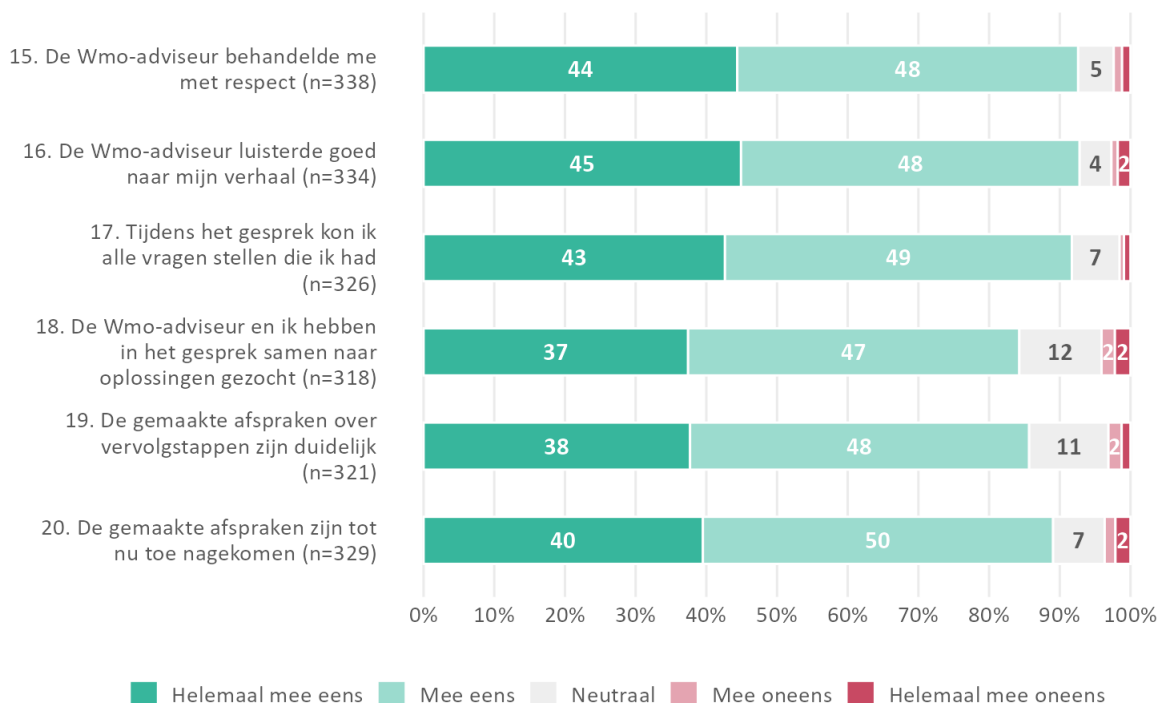


14. Was er bij het gesprek iemand anders aanwezig? (n=351)



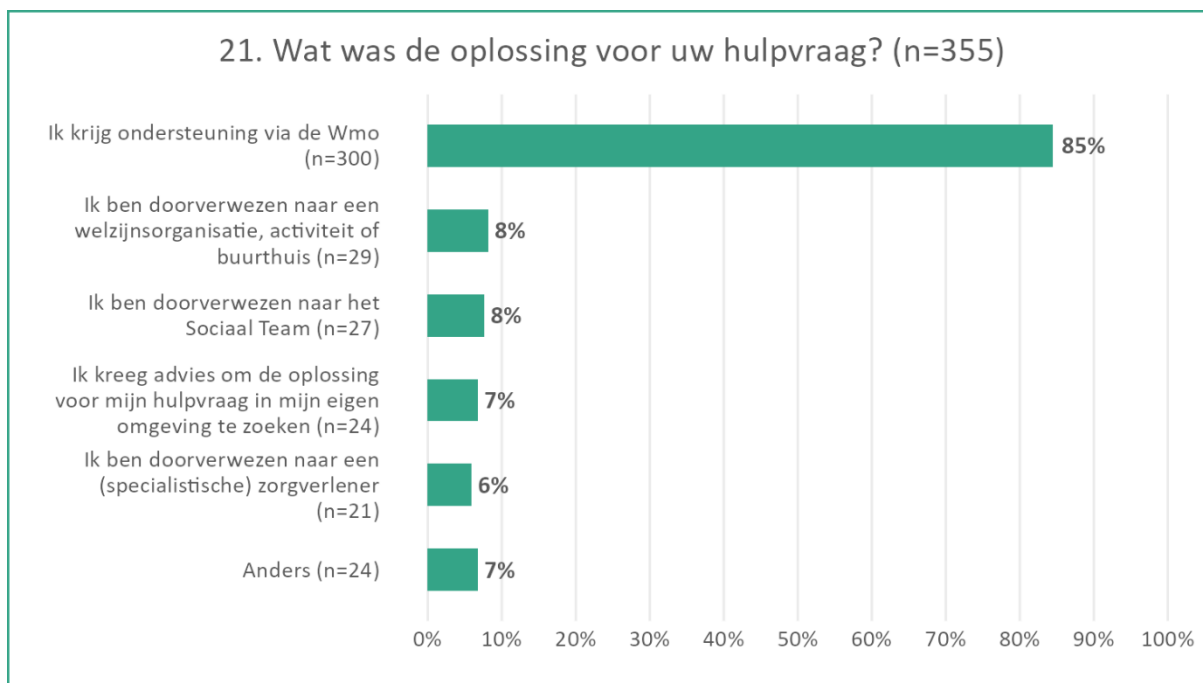
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. De toelichtingen bij antwoordoptie 'Ja iemand, anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport

Beantwoord de volgende stellingen:

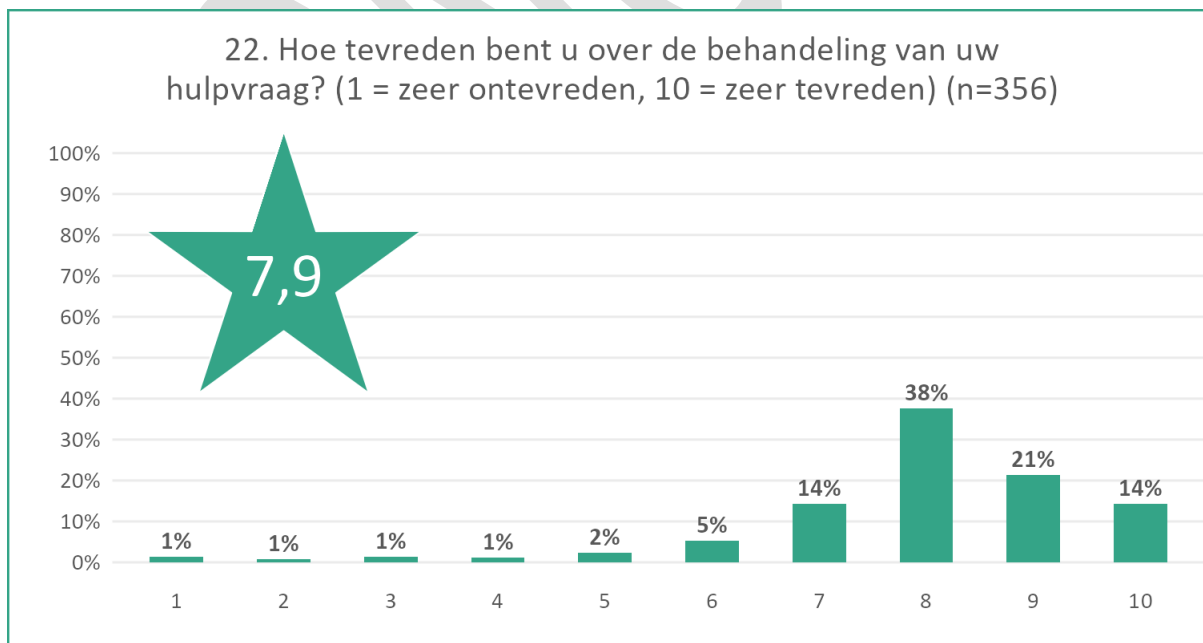


3.4 Algemene tevredenheid

Naar aanleiding van het gesprek kunnen verschillende oplossingen worden geboden. Als blijkt dat ondersteuning vanuit de Wmo nodig is, wordt deze ondersteuning via de gemeente geregeld (met behulp van een positieve beschikking). De gemeente is benieuwd wat de oplossing voor de hulpvraag is en wil graag weten hoe tevreden respondenten zijn over het hele aanvraagproces.



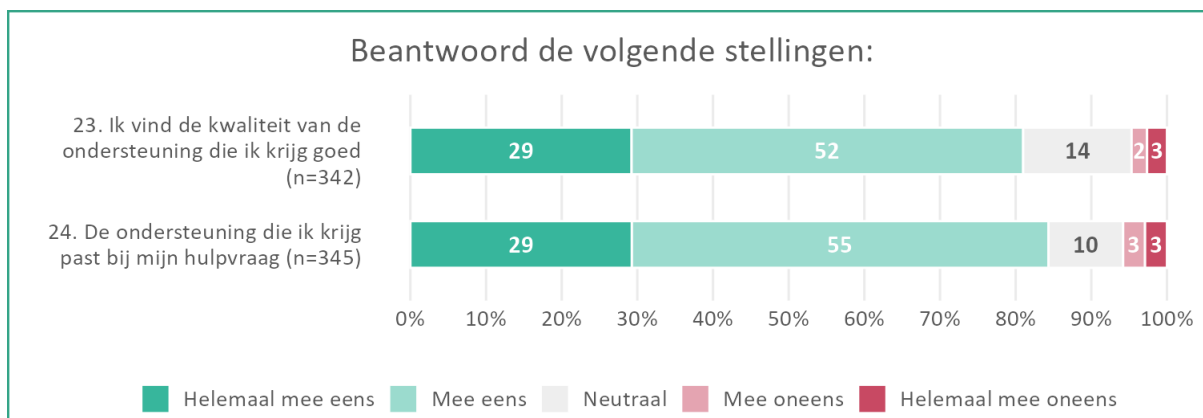
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. De toelichtingen bij antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport





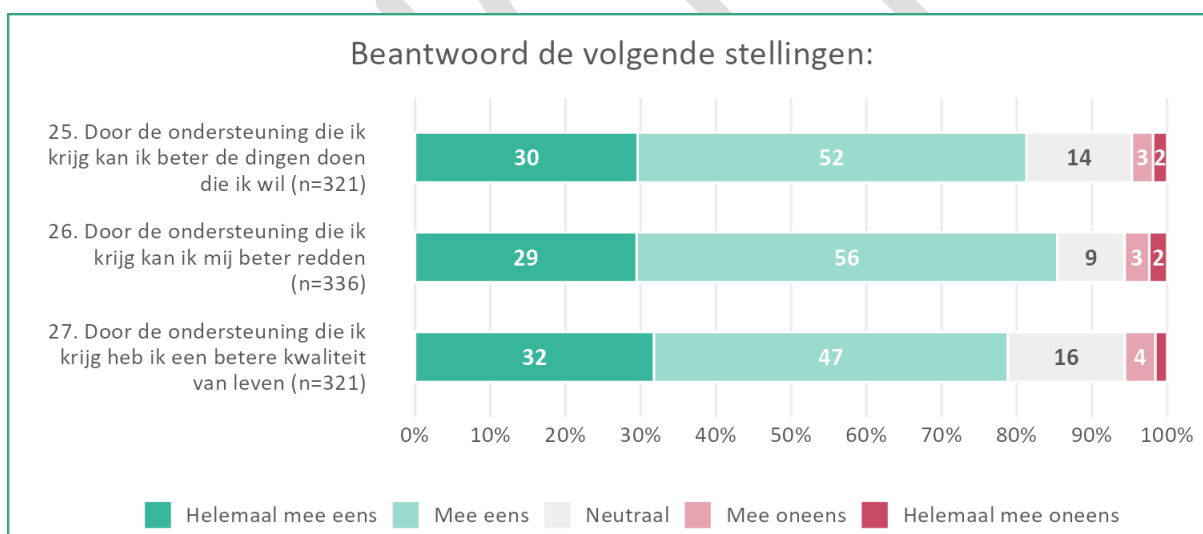
3.5 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een positieve Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Met deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, vervoer of een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift. Hieronder volgen de resultaten van de ervaringen van inwoners over de kwaliteit van deze ondersteuning.



3.6 Resultaat van de ondersteuning

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De grafieken in deze paragraaf tonen de ervaringen van de respondenten met betrekking tot deze doelen.



Vraag 28

De toelichting bij vraag 28 'Heeft u nog opmerkingen over uw aanvraag of de ondersteuning die u krijgt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



4 | Bijlagen

4.1 Vragenlijst

**Help de gemeente Beverwijk mee:
deel uw ervaring met de ondersteuning!**

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de Wmo ondersteuning. Bijvoorbeeld hulp bij het huishouden, begeleiding, vervoer, rolstoel gebruik of een woningaanpassing.

Kruis het vakje van uw keuze aan. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (X) en kruis het juiste hokje aan.

Vragen? Neem contact op met de helpdesk van Zorgfocuz: bel of stuur een WhatsApp bericht naar het vaste nummer: 050 205 30 14 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00) of mail naar: helpdesk@zorgfocuz.nl

CONTACT MET DE GEMEENTE

U heeft contact gehad met de gemeente over het regelen van ondersteuning vanuit de Wmo. De volgende vragen gaan over het eerste contact met de gemeente.

1. Hoe bent u terechtgekomen bij de Wmo?

- ☐ Zelf contact opgenomen
- ☐ Doorverwezen door huisarts of medisch specialist
- ☐ Via iemand uit mijn omgeving (familie, vrienden, etc.)
- ☐ Via het Sociaal Team
- ☐ Via een zorgaanbieder
- ☐ Via een welzijnsorganisatie
- ☐ Via werk of school
- ☐ Via de kerk/sportclub
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ Dat weet ik niet meer

2. Waarom nam u (of iemand namens u) contact op met de Wmo? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik kan het huishoudelijke werk niet meer aan
- ☐ Ik kan nergens naartoe omdat ik geen vervoer heb
- ☐ Ik kan me niet meer binnenshuis verplaatsen
- ☐ Ik voel me eenzaam (heb overdag niets te doen of zou meer contact willen met anderen)
- ☐ Ik heb moeite met het regelen van geldzaken en/of met de administratie
- ☐ Anders, namelijk:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t./ Geen mening
3. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ik voelde mij gehoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik ben tevreden over het (telefonische) contact met de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐





INFORMATIE VAN DE GEMEENTE

De volgende vragen gaan over de informatie die u gekregen of gevonden heeft voor het regelen van de ondersteuning vanuit de Wmo.

6. Heeft iemand u geholpen om contact op te nemen met de gemeente over Wmo ondersteuning? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, een naaste (partner, kind, ouder, vriend)
- ☐ Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner
- ☐ Ja, een vrijwilliger of maatje

☐ Ja, iemand anders, namelijk:

☐ Nee

7. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? Dit is iemand van het Sociaal Wijkteam, van Stichting MEE en de Wering of van Socius die u (gratis) kan helpen met uw hulpvraag. Zij helpen met formulieren, geven advies en kunnen mee naar het gesprek.

- ☐ Ja, en ik heb er ook gebruik van gemaakt
- ☐ Ja, maar ik kreeg genoeg hulp van anderen
- ☐ Nee, maar ik had er wel gebruik van willen maken
- ☐ Nee, maar ik wilde er ook geen gebruik van maken

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t./ Geen mening
8. De informatie op de website van de gemeente is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. De beslissingsbrief van de gemeente is duidelijk geschreven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. In de beslissingsbrief staat duidelijk wat er gaat gebeuren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Als u de informatie van de gemeente onduidelijk vindt, kunt u uitleggen wat voor u onduidelijk is? Vermeld alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen.

HET GESPREK

Een Wmo adviseur heeft eerst telefonisch contact met u opgenomen om een afspraak te maken. Dit gesprek kon daarna telefonisch plaatsvinden, bij u thuis of op het stadhuis. Tijdens dit gesprek is gekeken naar welke ondersteuning u nodig heeft.

12. Hoeveel tijd zat er tussen het eerste telefonische contact met de Wmo-adviseur om een afspraak te maken en het daadwerkelijke gesprek?

- ☐ Direct (binnen een paar dagen)
- ☐ Binnen twee weken
- ☐ Binnen twee tot vier weken
- ☐ Binnen vier tot zes weken
- ☐ Het duurde langer dan zes weken
- ☐ Dat weet ik niet (meer) precies

13. Wat vond u van de wachttijd tot het gesprek?

- ☐ Kortere dan verwacht
- ☐ Ongeveer zo lang als ik had verwacht
- ☐ Langer dan ik had verwacht
- ☐ Te lang





14. Was er bij het gesprek iemand anders aanwezig? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, een naaste (partner, kind, ouder, vriend)
- ☐ Ja, het Sociaal Team
- ☐ Ja, mijn zorgaanbieder
- ☐ Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner
- ☐ Ja, een vrijwilliger of maatje
- ☐ Ja, iemand anders, namelijk:
- ☐ Nee

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening
15. De Wmo-adviseur behandelde me met respect	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. De Wmo-adviseur luisterde goed naar mijn verhaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Tijdens het gesprek kon ik alle vragen stellen die ik had	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. De Wmo-adviseur en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De gemaakte afspraken over vervolgstappen zijn duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. De gemaakte afspraken zijn tot nu toe nagekomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ALGEMENE TEVREDENHEID

De volgende vragen gaan over de tevredenheid met het regelen van ondersteuning.

21. Wat was de oplossing voor uw hulpvraag? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik kreeg advies om de oplossing voor mijn hulpvraag in mijn eigen omgeving te zoeken
- ☐ Ik ben doorverwezen naar een welzijnsorganisatie, activiteit of buurthuis
- ☐ Ik ben doorverwezen naar het Sociaal Team
- ☐ Ik ben doorverwezen naar een (specialistische) zorgverlener, zoals de huisarts of wijkverpleegkundige
- ☐ Ik krijg ondersteuning via de Wmo in de vorm van huishoudelijke hulp, vervoer, een rolstoel (of ander hulpmiddel), een traplift (of andere woningaanpassing) of begeleiding
- ☐ Anders, namelijk:

22. Hoe tevreden bent u over de behandeling van uw hulpvraag? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De vragenlijst gaat verder op de volgende bladzijde.





KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U heeft één of meerdere vormen van ondersteuning gekregen. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een rolstoel of scootmobiel of dagbesteding. De volgende vragen gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening
23. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐

RESULTAAT VAN DE ONDERSTEUNING

De volgende vragen gaan over het effect van de ondersteuning op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening
25. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐

28. Heeft u nog opmerkingen over uw aanvraag of de ondersteuning die u krijgt? Wat gaat goed, wat kan beter, tips of suggesties? Vermeld alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen.

Bedankt voor het invullen!
U kunt de vragenlijst terugsturen in de antwoordenvelop.





Uw contactpersonen

Nina Vels – n.vels@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl



BIJLAGENRAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2025

Mei '26

Gemeente Beverwijk



1 | Toelichting open vragen

In dit hoofdstuk is een integrale (geanonimiseerde) weergave van de toelichtingen bij open vragen te vinden. Wanneer delen van een toelichting (mogelijk) herleidbaar waren naar individuen, zijn deze vervangen door (***).

1.1 Vragenlijst Wmo

1. Hoe bent u terecht gekomen bij de Wmo? Anders, namelijk:
Casemanager (***).
Casemanager Alzheimer heeft contact genomen.
Door huisarts verwezen naar VIVA.
Gemeente 75 jaar gesprek.
Gemeente.
Ik ben onder behandeling bij PSYQ (I-Psy) in Beverwijk en ben daar terechtgekomen via een psychiater.
Kleindochter.
Longverpleegkundige.
Mantelzorg (zieke man).
MEE 18+.
Meerstate Heemskerk.
Meerstate revalidatie afdeling.
Mijn kinderen.
Privé begeleider.
Via begeleider.
Via casemanager.
Via de consultant van mijn moeder.
Via de gemeente.
Via dochter.
Via het ziekenhuis.
Via Zorgbalans.
Werkcoach van het UWV BuroBras.
Wmo zelf.

2. Waarom nam u (of iemand namens u) contact op met de Wmo? Anders, namelijk:
Aanvraag sportrolstoel.
Aanvraag traplift en rolstoel.
Aanvraag vervoerspas.
Begeleiding nodig bij depressie.
Ben slecht ter been en lang staan.
Ben wegens dwarslaesie aangewezen op hulpmiddelen.
Bovenbeenbreuk.
Buurtzorg.
Dagbesteding en ambulante begeleiding (omgaan overprikkeling, grenzen aangegeven, ondersteuning bij keuzes, ondersteuning bij activiteitenplannen, situaties loslaten, dag goed inplannen, punten waarop we ons richten).
Depressie, re-integratie.
Een plaat naar binnen en buiten voor de rollator.
Eenzaamheid, autisme, angst, dagelijkse houvast.
Geen evenwicht met douchen en loop moeilijk.
Geheugenproblemen.
Heb COPD, het traplopen gaat steeds minder.
Heup gebroken en cognitieve problemen.





Hulp bij ADHD.
Ik heb geen longinhoud meer.
Ik heb thuis begeleiding vanuit het RIBW.
Kan niet meer zelfstandig rollen.
Mijn hand functioneert niet meer.
Mijn kinderen.
Mijn partner heeft Alzheimer.
Moeite met fietsen.
Moeite met lopen.
Na ongeval.
Omdat ik in de ouderlijke woning zat ben, moest ik verhuizen.
Omgang met autisme.
Ondanks dat ik wél vervoer heb, kan ik nergens naartoe omdat bij aankomst op bestemming ik niet kan lopen.
Operatie nieuwe heup.
Parkeerkaart is onterecht afgewezen.
Parkinson, dementie.
Psychische en lichamelijke klachten.
Revalidatie na operatie, nieuwe knie herstelt niet zoals verwacht, maar traag.
Rolstoel aanvraag.
Rolstoelaanpassingen.
Samenwonen moeilijk met dementie (lees coach).
Stage dagbesteding.
Taal.
Te zwaar voor mij alleen.
Trap op komen moeilijk.
Tussendeur bij lift niet meer open kunnen krijgen.
Uitleggen.
Vervangend openbaar vervoer.
Vervoer voor mijn kind aangevraagd.
Verzorging echtgenoot met vasculaire dementie vastgesteld op (***) door klinisch geriater (***)
Via huishoudelijke hulp! Hoe weet ik niet meer.
Voor een traplift.
Voor het vervoeren van mijn kind naar en van school.
Voor het zwaardere werk in huis, moeilijk.

6. Heeft iemand u geholpen om contact op te nemen met de gemeente over Wmo ondersteuning? Ja, iemand anders, namelijk:

(***)

Ambulant begeleider Odion.

Arts.

Begeleider.

Broer.

Buurvrouw

Casemanager (***)

Casemanager.

Casemanager.

Dacht huisarts.

De buurvrouw.

Dochter.

Elsanta waar ik (***) weken verbleef in verband met een enkel operatie (protese).

En de ergotherapeut.

Ergotherapeut van Heliomare en ik zelf.





Ergotherapeut.
Ging via Meerstate.
Hartekamp.
Heliomare ergotherapeut.
Heliomare.
Het is voor mij geregeld.
Huisarts.
Huisarts.
Huishoudelijke hulp.
Iemand van de gemeente.
Kleindochter.
Medewerker sociaal team.
Medewerkster Heliomare.
Meerstate (**).
Meerstate/ Viva Zorggroep.
Mijn dochter.
Mijn persoonlijke begeleider.
Mijn zwager.
Nichtje.
Passend Onderwijs.
Praktijkondersteuner Huisarts.
Reakt.
RIBW.
School administratief.
Schoondochter.
Schoondochter.
Sociaal team.
Sociaal team.
Sociaal team.
Sociaal team.
Sociaal team.
Sociaal Wijkteam.
Socius.
Via Zorgbalans.
ViVa zorgmedewerkster.
ViVa!
Volgens mij het ziekenhuis.
Werkcoach UWV.
Zorginstelling en casemanager.
Zorgverlener.
Zus.
Zus.

11. Als u de informatie van de gemeente onduidelijk vindt, kunt u uitleggen wat voor u onduidelijk is?

Aanmelden Wmo vraag is duidelijk, er kon geen document (eigen plan) meegestuurd worden.

Alle aanpassingen in huis moesten zo snel geregeld worden, dat het Wmo daar dus niet op tijd mee kon helpen. We hebben dat zelf moeten regelen en bekostigen.

Ben zelf niet echt handig met computers, dus hulp vragen steeds.

Clïënt kon dit alleen met behulp van broer begrijpen.

De eigen bijdrage, wel uitgelegd maar niks van gehoord.

De informatie was duidelijk, want ik wist niet waar of hoe ik terecht moest.

De leesbaarheid voor slechtzienden is slecht. Heeft te maken met de lichte kleur achtergrond met witte tekst.





De website heeft het al anderhalf jaar over drukker dan verwacht. Dingen die in het traject zijn gezegd werden steeds gewijzigd. Communicatie was slecht, aanpak veranderde steeds.
De website, onze keuze stond er niet op.
Dingen zijn onduidelijk omdat er altijd 10 mitsen en maren zijn.
Dit is goed.
Duidelijk informatie en gemakkelijke taal.
Heb geen website.
Het aantal uren dat je krijgt, staat niet in de brief vermeld.
Het bandje wat je krijgt als je belt en de burgemeester zegt: 'mooie gemeente' mag hij snel verwijderen.
Het is niet onduidelijk, je krijgt alleen altijd dezelfde brief ook met een verlenging en die klopt dan niet echt.
Het is wel duidelijk.
Hoelang ik gebruik mag maken.
Huishoudelijke hulp voor 3 uur per week per drie maanden: nieuwe beschikking van gemeente een toevoeging voor het hele jaar: via organisatie thuishulp; mededeling, 2,5 uur.
Ik ben niet met de computer opgegroeid. Ik snap het niet.
Ik heb de website niet gebruikt. Sociaal team heeft alles geregeld.
Ik heb geen contact gehad met de gemeente.
Ik heb nooit meer wat gehoord
Ik kan niet overweg met computer en website.
Is duidelijk.
Is te lang geleden.
Mijn zoon regelt veel van mijn administratie.
Snap niks van het digitale verkeer.
Soms is het even zoeken naar alle kopjes.
Taalgebruik.
Voor details moeten we nabellen.
Wanneer er sprake is over ondersteuning bij huishoudelijke taken.
Was niet van toepassing. Had namelijk al hulp vanuit andere gemeente en ben na 1x bellen en correspondentie overgezet!

14. Was er bij het gesprek iemand anders aanwezig? Ja, iemand anders, namelijk:

Ambulant begeleider.
Begeleider.
Begeleiding van uit het RIBW.
Broer.
Buurman.
Dochter.
Een familielid.
En de ergotherapeut.
Er was een persoon langs huis gekomen om te kijken.
Ergotherapeut.
Mijn zuster.
Neef.
Nichtje.
Schoondochter.
Vriendin.
Zoon.
Zus.
Zus.
Zwager.
Zwager.

21. Wat was de oplossing voor uw hulpvraag? Anders, namelijk:





Aanvraag scootmobiel.
Afgewezen, betreft een scootmobiel.
Alleen nog geen hulp.
Automatische deur is geïnstalleerd.
Casemanager heeft regio geregeld.
Helemaal geen hulp.
Hulp via Vivazorg, naar volle tevredenheid.
Ik heb geen hulp gekregen en heb het ook nog niet nodig.
Ik zou hulp krijgen in de huishouding dit is niet 1 keer gebeurd.
Ik zou teruggebeld worden.
Invalide parkeerplaats.
Kan zelf geen vraag formuleren.
Maatschappelijk werk.
Na valpartij met de stokken, een rollator gekocht!
Nee, ik vraag om elke week hulp.
Ondersteuning van autisme thuis.
Oploop bij de voordeur in verband met rollator.
Rollator.
Scootmobiel.
Via Parnassia Dementie Onderzoek en Casemanagment + Prettig Thuis. Alles prima geregeld.
Via zorggroep.
Ze hebben mij geholpen met een andere woonruimte.

28. Heeft u nog opmerkingen over uw aanvraag of de ondersteuning die u krijgt?

1 keer is hulp niet gekomen. Na contact thuiszorg werd aangegeven dat ze onderweg was. Mijn moeder heeft haar niet gezien. Hopelijk was dit eenmalig.

2 uur huishoudelijke dienst is te kort.

Aanvraag voor een invalide parkeerkaart is afgewezen. (Hij is rijder) in de 80 jaar/ ik in de 80, afgewezen voordat de geriater diagnose vasculaire dementie had vastgesteld.

Alleen die eigen bijdragen. Als ik een ander kleurtje had dan was het gratis geweest, maar ja ik Nederlander.

Alles is goed geregeld. Heb alleen verlenging nodig in verband met vertraagd herstel. Het zou 9 tot 12 weken duren, wordt meer richting 18 weken.

Alles was goed geregeld.

Ander beleid in de gemeente. Woon ik hier op de (**). 1 Keer oplichter binnen gehad, 3 weken bedreigd. 2 Keer pogingen tot inbraak, deur vernield. Lachgas tanken staan voor mijn deur, heb nu beveiliging \$1000. Kan een scootmobiel en rolstoel krijgen, kosten 4 à 5000 euro. Wat ik nodig had kosten 400,-. Niet mogelijk, door elk beleid gaat dit land naar de (**). (**) snel dat bandje verschonen met prachtige gemeente, die man is niet goed.

Anderhalf uur hulp is erg weinig.

Ben blij en goed geholpen.

Ben blij met de thuiszorg de interieurverzorging heeft alleen te weinig tijd de hoeveelheid werkzaamheden allemaal goed uit te kunnen voeren.

Ben happy zo.

Ben tevreden met mijn huishouding die ik heb via ViVa! Zorggroep.

Bereikbaarheid evaluatie, na 6 maanden nooit een vraag gehad.

Blijf zo doorgaan. Door jullie hulp hebben mensen zoals ik hun vrijheid terug.

De aanpassingen bij de voordeur zijn perfect.

De einddatum van zorgverlening was niet gemeld door Wmo zelf, ik kreeg dat te horen via Tzorg. Ik heb geen bericht gehad dat mijn contactpersoon veranderde/afwezig was. Ik kreeg geen reactie.

De huishoudelijke hulp bevalt, alleen ben ik niet tevreden over het halve uur wat ze hebben verminderd. Ik zou graag weten wat de reden daarvan is.

De huishoudelijke hulp die ik krijg is net voldoende om de woning/appartement netjes te houden. Met extra hulp kunnen de overhemden gestreken worden en de was gedaan. 2,5 uur per 14 dagen is echt het minimum. Mag van mij wel iets langer zijn.



De huishoudelijke hulp die wij krijgen is te kort. 2,5 uur in de twee weken voor een gezinswoning met twee verdiepingen. Als de hulp ziek is of met vakantie is, is er meestal geen vervanging. Welzorg, voor mijn scooter, is in één woord slecht. Komen pas na weken of helemaal niet als er iets kapot is.
De huishoudelijke hulp en begeleiding tevreden. De hulp voor rolstoelen van Welzorg slecht. Reparaties hebben soms 6 keer nodig om het herstellen. Reparaties gaan niet goed, leveringen slecht. Wachttijden zijn lang. Personeel is wel vriendelijk, maar de organisatie/planning/aansturing is erg slecht. Monteurs weten niet waarvoor ze komen. Hebben verkeerde materialen mee.
De huishoudelijke hulp is gekort.
De hulp die ik krijg gaat goed, en past bij mij!
De hulpvraag Wmo was al geregeld, Heemskerk overgenomen door Beverwijk. Deze procedure duurde 6 weken, overname dossier 1 dag. Dus periode duurde wel lang.
De hulpvraag zou ingezet worden voor korte periode na mijn operatie. Nu heb ik inmiddels de tweede operatie gehad en ik wil geen enkele hulp gekregen terwijl er drie uur in de week was toegezegd. Ik ben erg teleurgesteld.
De indicatie is doorgegeven naar de leverancier. Deze heeft geen passing afspraak gemaakt waardoor het niet volledig is geleverd. Aanvulling met betrekking tot indicatie uitgebreider?
De ondersteuner die ik heb neemt het niet nauw met de aanvangstijden.
De ViVa! zorggroep is pas gestart op (***). Maatschappelijk werk alles nog afwachten. PS: heb dit werk ook gedaan bij de zorgspecialist, wat eerder was ingeschakeld en niet goed was begrepen. Ook zelf contact opgenomen ook wegens wachtlijsten. De zorgvraag is gedaan door BuroBras op (***). Vindt de wachttijden ontzettend lang en wegens wat miscommunicaties en vakanties maakt dat nog iets langer.
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik er niet op rekenen dat ik iedere week hulp krijg. Ik heb ook geen vaste hulp, wat ik heel vervelend vind.
Door de ondersteuning die ik nu krijg ben ik zeer blij, maar het heeft bijna een jaar geduurd voordat ik het kreeg doordat er niet goed naar de klacht/vraag werd geluisterd.
Doordat ik maar 1 arm kan gebruiken kan ik de scooter niet in-en uit de schuur en tuin krijgen.
Drempels in huis wordt niets voor geregeld, dat is jammer. Je huishouden doen, wassen en strijken is erg karig 2 3/4 uur, probeer dat zelf maar eens.
Eigenlijk een dikke 10, ga zo door!
Er stonden fouten in het rapport, wat erg slordig was. Hebben we doorgegeven aan de gemeente van Wmo.
Er vindt geen periodieke evaluatie plaats van de kwaliteit en kwantiteit van de ondersteuning. Er wordt veel gewerkt volgens regels en weinig situatie-gebonden.
Gaat goed.
Geen consequent systeem in de huishoudelijke hulp.
Gemeente Beverwijk schakelt Regio Rijder in. Echter er gaat hier weleens dingen mis. Chauffeur kwam meerdere keren pas om 9.15 uur. Mijn kind heeft meerdere dagen hierdoor belangrijke onderwijstijd gemist. Hiernaast is het niet op tijd doorgeven wanneer een chauffeur uitvalt ook niet duidelijk. Daardoor sta ik en mijn kind onnodig 's morgens te wachten. Soms hebben we te maken met een onaardige chauffeur. Ik woon op nummer (**) C, maar bij regiorijder staan we geregistreerd als nummer (***). Hierdoor komt de chauffeur op nummer (**) te wachten in plaats van bij nummer (**) C. Alleen de gemeente kan hier wijzigingen in doorgeven. Ik vind heel erg omslachtig allemaal.
Het aantal uren huishoudelijke hulp vind ik erg weinig, 2,5 uur in de 14 dagen.
Het duurt lang voordat ik hulp krijg.
Het gaat.
Het gesprek met de Wmo adviseur werd beschouwd als zeer onprettig. Ze had onvoldoende begrip voor de situatie en in eerste instantie werd de aanvraag afgekeurd. Na kenbaar te hebben gemaakt dat wij in hoger beroep gingen kon het opeens wel geregeld worden. Communicatie beschouwen wij als onvoldoende, zo is er een 1/2 uur minder huishoudelijke hulp, hier hebben wij nooit officieel bericht van ontvangen.
Het kan beter dat de taxichauffeur niet te laat is bij het ophalen, want een kind die meerdere malen per week te laat is zorgt voor achterstand.
Huishoudelijke hulp is prima. Ik vind het jammer dat een scooter is afgewezen; ik ben nu erg afhankelijk van mijn kinderen.
Huishoudelijke hulp moet nog komen, is zeker wel aangevraagd. Vandaar neutraal.
Huishoudelijke ondersteuning is goed geregeld, douchen heeft de Viva niet gehaald, ik ben te goed. Ik moet uitkijken met vallen. Heb een rollator. Heb iets om mijn nek als er wat gebeurt, een alarmdekking.
Ik ben blij dat mijn drempel eindelijk neer is gelegd. (Ben er sinds november mee bezig).



Ik ben dik tevreden met mijn huishulp.
Ik ben erg tevreden en wil de Wmo bedanken voor zijn steun.
Ik ben heel blij dat ik nu een vaste hulp heb. Het is heel lastig als er iedere keer iemand komt. Ik heb nu een goede band kunnen opbouwen.
Ik ben helemaal blind dus kan niets meer.
Ik ben pas het begonnen bij autisme thuis dus kan mij hierover niet uitspreken.
Ik ben tevreden met de huishoudelijke hulp.
Ik ben wel tevreden met de ondersteuning!
Ik heb een geweldige hulp in de huishouding!
Ik heb een scootmobiel in bruikleen gekregen, en daar ben ik erg blij mee ik kan nu weer zelfstandig naar de supermarkt, weekmarkt en ook recreatief naar het duin et cetera, dat gaat goed. Wat kan beter: inmiddels loop ik nu (soms) wel aan tegen beperkingen van deze scootmobiel, het zou ideaal zijn als er robuustere scootmobiel in het programma zou zijn, waar je ook mee (in het duin) van de paden af zou kunnen rijden en stoep op en af of een stukje door het gras of wat opgewaaid zand op de pier.
Ik heb huishoudelijke hulp via de Viva. Over mijn vaste hulp ben ik zeer tevreden. In het begin ook vervangers gehad. Maar die waren niet vakkundig. Als mijn hulp met vakantie gaat wil ik geen vervanger meer. Het werkt niet met vervangers te jong en onkundig. Dus personeel tekort.
Ik heb hulp bij huishouding. 2 keer een verkeerd adres, 1 keer vakantie, 1 keer ziek en 4 keer niet geweest.
Ik heb lang moeten wachten op een traplift, sliep daardoor in de keuken. Ik ben nu 5 maanden aan het wachten op een eigen rolstoel en handbike. Ik ben nu 5 maanden aan het wachten op aangepaste douche/toiletruimte. Ik ben tevreden over de Wmo, zij doen hun best. Ik ben ontevreden over Welzorg: alles duurt te lang, slecht bereikbaar. Slecht administratief georganiseerd. Bijvoorbeeld ruim 2 maanden vertraging voor het starten van actie voor mijn rolstoel + handbike. Oorzaak: de gegevens zaten in mijn andere dossier, ik had er kennelijk 2.
Ik heb na het gesprek met iemand van de thuiszorg te horen gekregen van de longarts dat ik COPD heb.
Ik heb tot nu toe geen hulp gehad en heb het ook nog niet nodig.
Ik heb wel met veel verschillende mensen te maken. Schoonmaaktijd van mijn huis is te kort.
Ik kan geen mening geven, gezien de huishulp nog moet starten.
Ik krijg hulp in de huishouding, ben ik erg blij mee. Ik ben zeer tevreden over hoe ik geholpen ben, super.
Ik krijg nu huishoudelijke hulp voor één uur en 45 minuten, waarom is er geen 2 uur voor uitgeschreven?
Ik mis nog steeds wat ik allemaal kon. Mijn huishoudelijke hulp is prima en ik stap nog veel op de bus, maar ik mis mijn kwaliteit van leven. Zoals wandelvakanties et cetera. Ik heb later contact gehad met de manager en dit allemaal verteld! Laatst werd ik gereden en die chauffeur vond dat de gemeente aan alle mensen van 67 jaar een map met informatie kon sturen. Zodat je weet waar en met wie je contact op kon nemen! Ik ben nu boven de 80 jaar!
Ik snap niks van het digitale verkeer, daar in deze tijd door jongere niet bijgestaan.
Ik vind een telefonisch gesprek niet fijn. Een huisbezoek stel ik meer op prijs, hoewel ik mij ten dage realiseer dat dat weer tijd kost.
Ik vind het een beetje dubbel dat de een wel een aangepast toilet krijgt en de ander het zelf moet bekostigen net als de aanvraag voor huishoudelijke hulp zou dit volgens de adviseur die ik twee jaar geleden heb gesproken afhankelijk zijn van wie ik spreek. De laatste adviseur verdiepte mij veel meer in mijn situatie en vroeg veel meer over mijn achtergrond. Het is dus afhankelijk wie je spreekt.
Ik vond de feedback van de thuiszorgorganisatie minimaal, ook de vervanging van de hulp is slecht geregeld.
Ik wil alleen van stichting SIG af ze geven niet wat ik nodig heb.
In september 2025 heb ik per mail om extra tijd gevraagd voor de hulp. Zij komt niet aan alles toe en heeft tijd te kort. Hierop is nimmer gereageerd. Later bleek dat dit niet per mail mocht in deze gemeente. Ik heb nergens kunnen vinden wat het beleid van de gemeente in deze is. Dat zou toch echt volgens de AWB/communicatie artikelen wel moeten bekend gemaakt moeten zijn.
Inmiddels kan ik de huishoudelijke werkzaamheden zelf weer uitvoeren.
Ja, soms wisselen met de tijd en andere hulpverleners.
Jullie staan de mensen netjes te woord en wijzen waar je moet zijn. Dank daarvoor.
Kwaliteit van de ondersteuning is onder de maat. De huishoudelijke hulp is vriendelijk maar onbekwaam. Het zijn studenten die zelf nog nooit hebben schoon gemaakt. Mijn vrouw zei eens "ga het eerst maar een bij je moeder uit proberen". De gemeente reageert niet op deze informatie.
Meerstate heeft gezorgd dat ik ondersteuning kreeg na een fietsongeluk en dat is prima gegaan. Ik ben heel blij met de hulp die ik heb gekregen.



Mijn huishoudelijke hulp is goed gegaan. Mijn hulpvraag aanschaf fiets (driewieler) helaas niet goed gegaan.
Mijn moeder heeft al een paar weken geen hulpvraag in de huishouding. Afwachten wanneer er iemand komt. Dat is (**) januari pas dan krijg ze hulp.
Mijn partner is ook ziek maar ze vonden dat mijn zoon het huishouden maar moet runnen met zijn 5 ploegendienst.
Mijn vader van (***) krijgt hulp van de Wmo. Tot dan deed ik als dochter alles, maar hield dat niet meer vol. Daar was oog voor. Jammer dat de ViVa! niet communiceert als er niemand komt. Mijn vader zou 3 weken geen hulp krijgen begreep ik na veel telefoneren. Toen ik na 2,5 week daar toch echt wel boos over werd en dreigde met de gemeente te bellen, werd ik na 5 minuten teruggebeld dat er voor de derde week wel een hulp kwam.
Na 9 maanden heb ik de ondersteuning nog steeds niet ontvangen. Gemeente en Welzorg laten flinke steken vallen door gebrek aan communicatie en kennis.
Naar alle tevredenheid geholpen en blij met de hulp!
Nu ben ik op mijn zelf aangewezen en krijg geen hulp meer uit de Wmo, zelfredzaamheid.
Ondersteuning is naar wens.
Ondertussen is Wmo overgegaan in WLZ-indicatie 5/6 en verhuizing naar zorgcentrum.
Op de afspraak datum stonden de dames op het verkeerde adres. Ik zit al 14 jaar in een scootmobiel, al die info op medisch gebied was niet meer aanwezig. Dit geeft een heel ontevreden gevoel. En heb nog veel vragen en geen antwoord.
Positief geholpen! Dank daarvoor.
Prima in orde!
Problemen met de financiële stopzetting, betaling bij vakantie.
Redelijk en meer vastgesteld en bekwaamheid.
Soms kan de regiorijder niet op tijd komen of helemaal niet komen. Hierdoor heb ik soms nog ondersteuning nodig van familie om ergens op tijd te komen.
Tevreden met hulp en vervoer.
Tot nu toe gaat het prima.
Tussen aanvraag en levering van onder andere traplift en scootmobiel zit te lange tijd, moet sneller kunnen.
Twee jaar geleden heeft mijn moeder een ernstig fietsongeluk gehad die ze bijna niet had overleefd. Na het revalideren mocht ze naar huis als er hulp was. Na contact met de Wmo kregen wij te horen dat er geen hulp was en wij het zelf moesten oplossen. Door het ongeval heeft mijn moeder haar schouder gebroken en krijgt daardoor haar arm niet meer omhoog. Wij kregen te horen dat de thuiszorg geen ramen mag lappen en wij daar zelf zorg voor dragen. Wij zijn daarom overgegaan op particulieren thuiszorg.
Vervoer gaat prima.
Vind het raar dat ik niet persoonlijk informatie krijg waarom ze mij zomaar minder tijd geven voor huishoudelijke hulp.
Vraag 23 tot en met 28 zijn niet ingevuld omdat ik tot op het heden nog steeds geen hulp in de huishouding heb gekregen. Het is wel toegekend, maar er is fysiek nog niemand geweest om mijn huishouding te doen!
Wat gaat goed: 1 week van tevoren word ik gebeld hoe laat de huishoudelijke hulp de volgende week komt. Heel fijn.
Welzorg adviseur luistert niet naar de behoefte. Rolstoel die we hebben gehad is een drama. Gebeld, situatie nogmaals uitgelegd. Rolstoel wordt pas na weken omgeruild daardoor aan huis gekluisterd. Welzorg is slecht.
Wij zijn zeer tevreden.
Wij zijn/ ik ben zeer tevreden met de ondersteuning die wij krijgen.
Woonaanpassing is nog steeds slecht. Sta al lang ingeschreven bij wooninstantie. Mijn zicht is zeer slecht, wordt alleen maar erger. Krijg geen urgentie met woning met lift, nu 3 hoog niet meer haalbaar.
Zolang ik nog geen ondersteuning heb kan ik ook geen mening vormen.



Uw contactpersonen

Nina Vels – n.vels@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Gemeente Beverwijk

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten* van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2025. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2025 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en een individuele voorziening hebben ontvangen (Wmo-cliënt). Respondenten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen



Uitgenodigd 1044



Ingevuld 364



Respons 35%

Contact



74% | 74%

wist waar hij of zij moest zijn



86% | 80%

vond de gemaakte afspraken over de vervolgstappen duidelijk



83% | -

voelde zich gehoord door de Wmo-adviseur



84% | -

zocht samen naar oplossingen met de Wmo-adviseur



46% | 38%

wist af van de cliëntondersteuning

De behandeling van de hulpvraag wordt gemiddeld beoordeeld met een:

7,9 | 7,9

Kwaliteit



81% | 83%

vindt de ondersteuning die hij/zij krijgt van goede kwaliteit

84% | 86%

vindt dat de ondersteuning die hij/zij krijgt goed past bij de hulpvraag

Resultaat

Door de ondersteuning die ik krijg...

82% | 83%

... kan ik beter de dingen doen die ik wil

85% | 86%

... kan ik mij beter redden

79% | 77%

... heb ik een betere kwaliteit van leven

*De linker (groene) getallen zijn de scores van 2025, de rechter (grijze) getallen zijn de benchmarkscores uit het onderzoek van 2024. Wanneer er geen getal bij 2024 wordt weergegeven, is de vraag dit jaar nieuw toegevoegd aan de vragenlijst.