

Onderzoek & Respons 2026

Kwantitatief continu-onderzoek met twee meetmomenten:

Meetmoment 1 (Januari): **46,6%** respons

Aangeschreven: 253 • Ingevuld: 118 (indicatief)

Meetmoment 2 (April): **50,2%** respons

Aangeschreven: 957 • Ingevuld: 480

Contact met de Gemeente

74%

Wegwijsheid

wist waar ze met hun
hulpvraag terecht konden.

69%

Snelheid

tevreden over de snelheid
van helpen.

- **88%** geeft aan dat de medewerker hen **serieus** nam.
- **81%** vond dat er in het gesprek **samen naar oplossingen** is gezocht.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

19%

Bekendheid vooraf

100% Tevredenheid!

Van de cliënten die wél gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner, is **iedereen** (100%) hier achteraf tevreden over.

Het Keukentafelgesprek

Plaatsvinden & Aanwezigheid:

- **58%** heeft in de afgelopen 12 maanden een gesprek gevoerd.
- Bij **66%** van de gesprekken was er iemand anders aanwezig (meestal een naaste, **47%**).

Ervaringen van cliënten:

- **85%** ervaart het contact als **goed**.
- **82%** is **tevreden** over de gekozen oplossing.
- Er wordt **goed geluisterd** volgens **83%**.
- De medewerker is **deskundig** volgens **82%**.

KWALITEIT, RESULTAAT & MANTELZORG

84%

Vindt de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed

83%

Kan zich door de ondersteuning beter redden (Zelfredzaamheid)

77%

Ervaart een betere kwaliteit van leven dankzij de geboden hulp

Waardering, Wensen & Effecten

Passendheid: 83% geeft aan dat de geboden ondersteuning goed aansluit bij de specifieke hulpvraag.

Wensen & Behoeften: Bij 90% voldoet de hulp (helemaal of grotendeels) aan de persoonlijke wensen, en bij 87% aan de behoeften.

Maatschappelijke deelname: 78% kan dankzij de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen.

Mantelzorg & Netwerk

• **Hoge netwerkinzet:** Maar liefst 97,9% van de respondenten ontvangt naast de Wmo ook hulp van een partner, familie of bureu.

56% Draagkracht oké

Denkt dat de mantelzorger de hulp goed aankan.

20% Risico op overbelasting

Geeft aan dat de naaste overbelast dreigt te raken of het niet meer aankan.

Top 3 Verbeterpunten & Signaleringen

1. **Grote algemene tevredenheid:** Zeer positief over de huidige, geboden hulp en de vaste, vertrouwde hulpverleners.
2. **Knelpunt in urenomvang:** Onvrede of knelpunten rondom het aantal toegekende uren, met name binnen de huishoudelijke hulp.
3. **Zorg om gezondheid:** Toenemende zorgen over de achteruitgaande gezondheid van de cliënt zelf of diens partner.



Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg



Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning



Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2025 Gemeente Buren

Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder inwoners die gebruikmaken van een Wmo -voorziening. Het staat gemeenten vrij hieraan een eigen invulling te geven. De gemeente Buren heeft gekozen voor een kwantitatief continu-onderzoek. Dit houdt in dat cliënten meerdere malen per jaar worden bevraagd over hun ervaringen. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting.



Onderzoeksmethode

Het onderzoek bestaat uit twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over de ondersteuningsvraag, het (keukentafel)gesprek en de cliëntondersteuning. Cliënten ontvangen deze vragenlijst maximaal een half jaar na het ontvangen van de beschikking. De tweede vragenlijst gaat over het gespreksverslag, de beschikking, de ondersteuningsvorm en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning. Deze ontvangen cliënten in april het jaar na de start van de hulp. Wmo-cliënten hebben een brief met een vragenlijst ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van gemeenten die dezelfde vraag hebben gesteld.



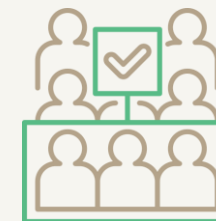
Verzending en respons

In uw gemeente zijn er in januari en april vragenlijsten verstuurd in het kader van het continu-onderzoek Wmo.

In deze factsheet zijn de resultaten van januari 2026 (vragenlijst 1) en van april 2026 (vragenlijst 2) gepresenteerd.

Bij het eerste meetmoment zijn in totaal 253 cliënten aangeschreven. Van de verzonden vragenlijsten zijn er 118 ingevuld geretourneerd, waarmee een responspercentage is bereikt van 46,6%. De resultaten zijn indicatief.

Bij het tweede meetmoment zijn er 957 cliënten aangeschreven. In totaal hebben 480 cliënten de vragenlijst ingevuld geretourneerd. Hiermee is een responspercentage bereikt van 50,2%. De resultaten zijn betrouwbaar (betrouwbaarheidspercentage 99,8%, foutmarge 3,2%)





Inleiding

Geslacht en geschiedenis

Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact

Onafh. Cliëntondersteuner

Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek

Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning

Ontvangen ondersteuning

Mantelzorg



Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning

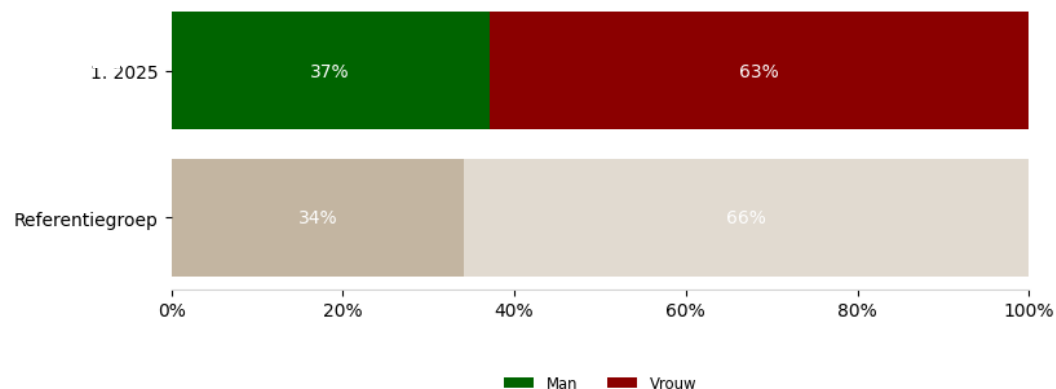


Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

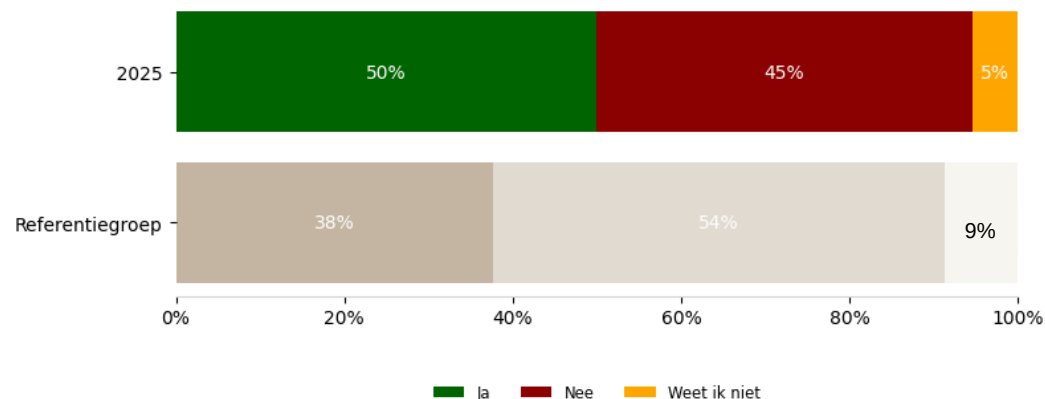
Geslacht

Bent u een man of een vrouw?



Eerder contact met de gemeente gehad?

Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?



Achtergrondvragen: geslacht en eerste keer contact

Om een duidelijk beeld van de samenstelling van de respondenten te kunnen schetsen is er naar een aantal kenmerken van de respondenten gevraagd. Zo is bijvoorbeeld gevraagd naar het geslacht van de respondenten. 37% van de respondenten is man, 63% is vrouw.

Er is ook gevraagd of de respondenten al eerder contact met de gemeente hadden gehad, of dat zij in 2025 voor het eerst contact opnamen over een ondersteuningsvraag- of probleem. De helft van de respondenten had al eerder contact gehad met de gemeente. Vergeleken met de referentiegroep (38%) zijn er in de gemeente meer respondenten die al eerder contact hebben gehad.



Inleiding

Geslacht en geschiedenis

Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact

Onafh. Cliëntondersteuner

Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek

Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning

Ontvangen ondersteuning

Mantelzorg



Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning



Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Wat is uw leeftijd?

	Gemeente 2025	Referentiegroep 2025
0 tm 17	0,2%	0,5%
18 tm 25	1,7%	2,1%
26 tm 35	0,3%	2,7%
36 tm 45	1,4%	3,5%
46 tm 55	3,7%	6,1%
56 tm 65	10,6%	11,3%
66 tm 74	15,3%	18,5%
75+	66,7%	57,8%

Wat is uw woonsituatie?

	Gemeente 2025	Referentiegroep 2025
Ik woon zelfstandig	87,0%	84,0%
Ik woon zelfstandig in aangepaste woning	6,7%	6,0%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	2,2%	2,8%
Ik woon in een tehuis/instelling	1,3%	2,4%
Ik woon in bij mijn kinderen	0,2%	0,8%
Anders	2,5%	4,4%

Achtergrondvragen: leeftijd en woonsituatie

Ook is naar de leeftijd van de Wmo-cliënten gevraagd. Twee derde van de respondenten is 75 jaar of ouder. Deze groep is groter dan in de referentiegroep (57,8%). Ook de leeftijdscategorieën 66 tot en met 74 jaar (15,3%) en 56 tot en met 65 jaar (10,6%) komen veel voor onder de doelgroep.

Daarnaast is ook gevraagd naar de woonsituatie van de Wmo-cliënten. De meeste respondenten wonen zelfstandig (87%). Dit komt in de gemeente Buren iets vaker voor dan in de referentiegroep (84%).



Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact

Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg



Hoofdstuk 4

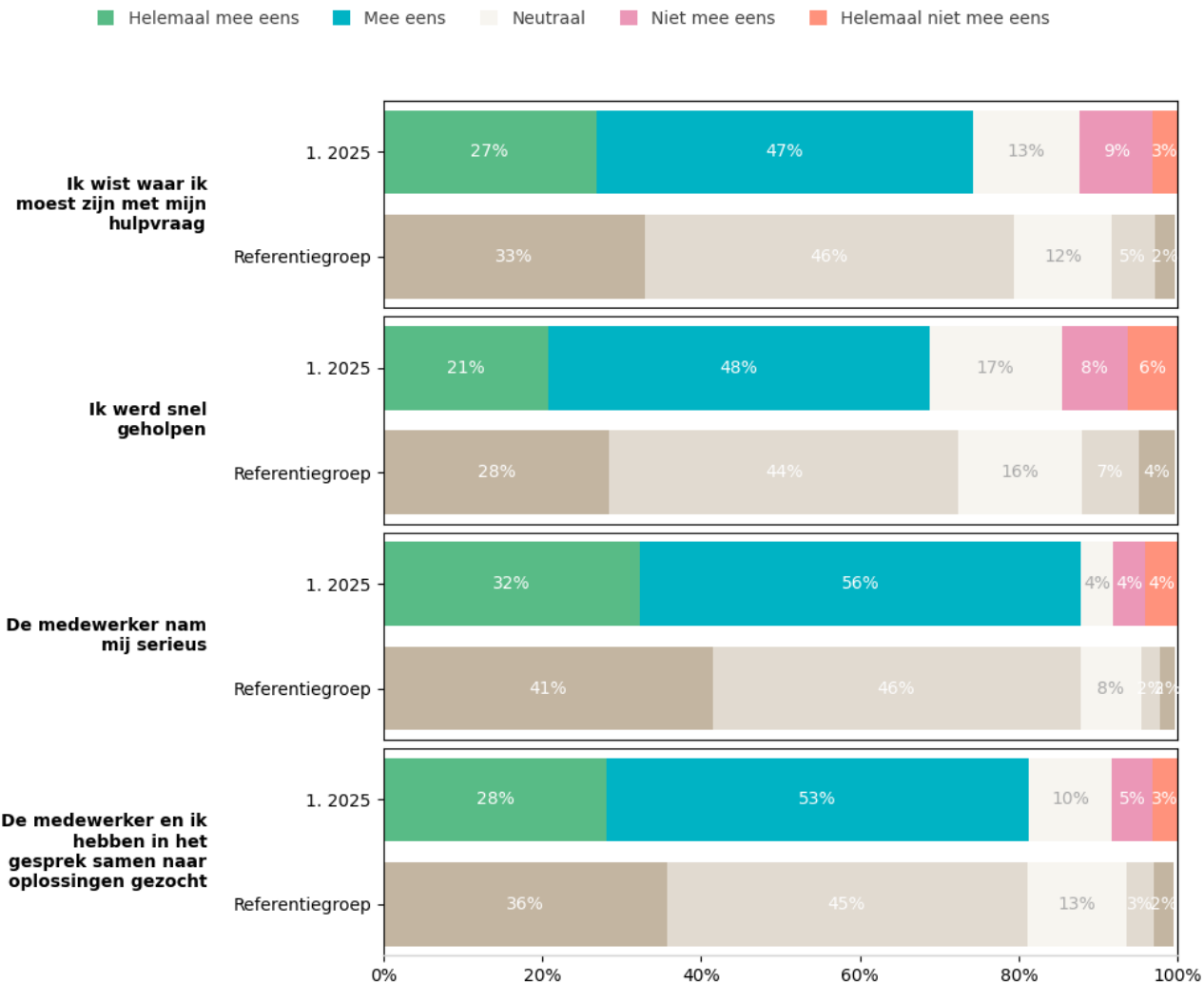
Effecten ondersteuning



Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Contact met de gemeente



Tevredenheid over contact met de gemeente

Bijna driekwart van de respondenten wist waar ze met hun hulpvraag moesten zijn (74%). Ook is de meerderheid van de respondenten tevreden over de snelheid waarmee ze zijn geholpen (69%). Ook geven bijna alle respondenten aan dat de medewerker hen serieus nam (88%) en 81% geeft aan dat de medewerker in het gesprek samen met hen naar een oplossing heeft gezocht.

In de gemeente Buren (74%) weten respondenten iets minder vaak waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen dan in de referentiegroep (77%). Ook geven ze iets vaker aan dit niet te weten (7% referentiegroep, 11% gemeente Buren). Ook worden respondenten iets minder vaak snel geholpen (69%) dan in de referentiegroep (72%).





Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg



Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning

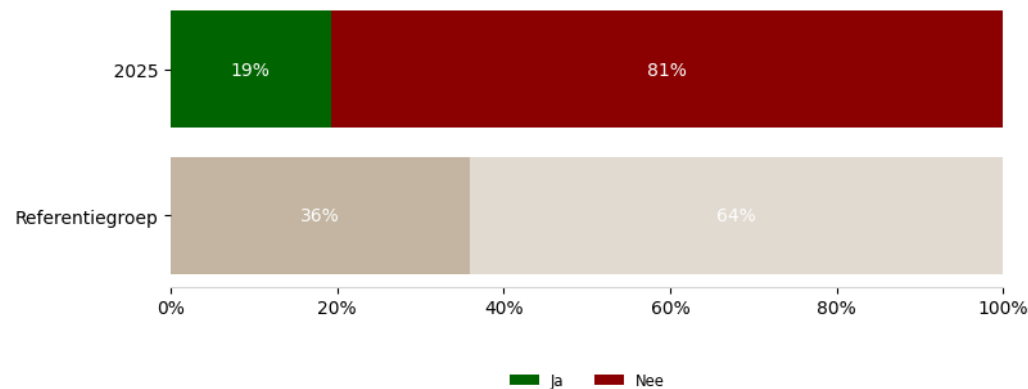


Hoofdstuk 5

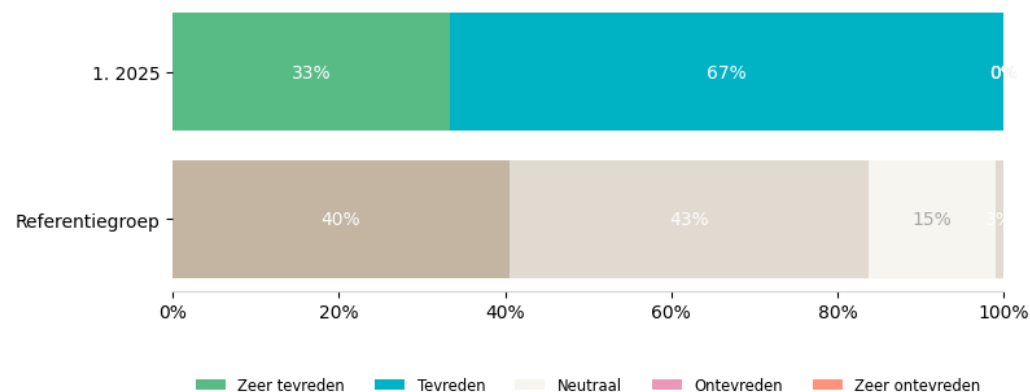
Opmerkingen ondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Wist u dat u gebruik
kon maken van een
onafhankelijke
clientondersteuner?



Bent u tevreden over
de
clientondersteuning?



Onafhankelijke cliëntondersteuner

19% van de respondenten is bekend met de optie tot het gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is flink lager dan in de referentiegroep (36%).

Alle respondenten die gebruikgemaakt hebben van de onafhankelijke cliëntondersteuning, zijn hierover tevreden.





Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg



Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning



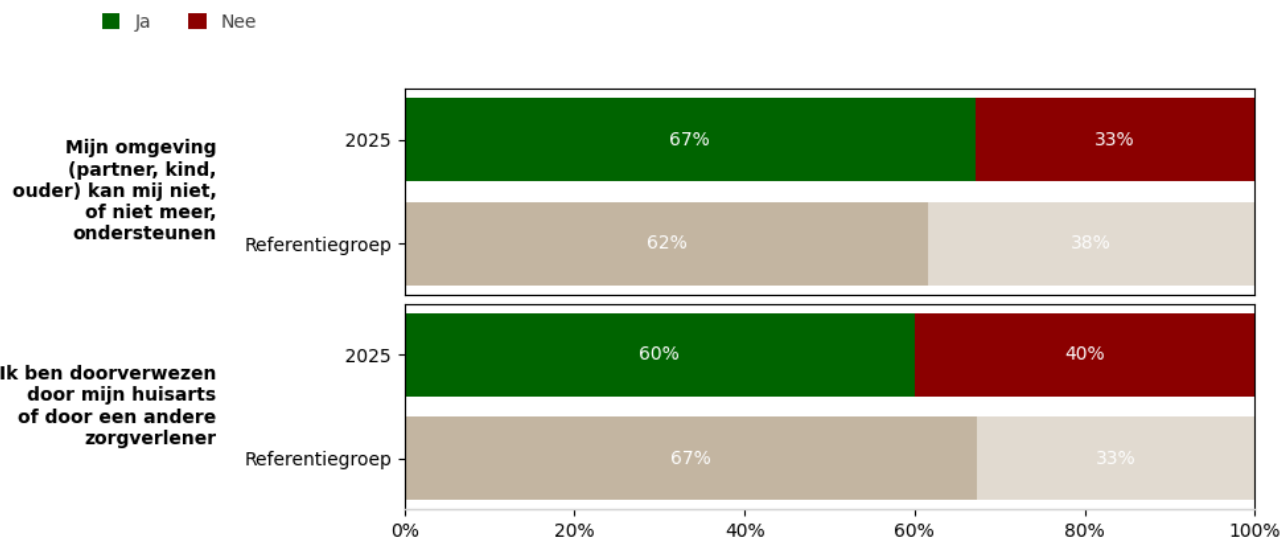
Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?

	Gemeente 2025	Referentiegroep 2025
Moeite met wassen/kleden	15,5%	11,4%
Kan huishoudelijke werk niet aan	78,2%	62,9%
Geen vervoer	28,2%	28,5%
Niet meer lopen/rijden	6,4%	13,7%
Eenzaam	11,8%	10,0%
Overdag niks te doen	9,1%	5,2%
Moeite met financiën/administratie	10,9%	8,3%
Weet niet hoe problemen op te lossen	11,8%	14,8%
Mantelzorger overbelast	10,0%	9,2%
Anders	15,5%	22,2%

Speelde een van de volgende redenen mee om naar de gemeente te gaan?



Contactredenen gemeente

Respondenten nemen om verschillende redenen contact op met de gemeente. Het vaakst doen zij dit omdat zij het huishoudelijke werk niet meer aankunnen (78%), omdat zij geen vervoer hebben (28%) of omdat zij moeite hebben met zich te wassen en te kleden (15,5%). Ten opzichte van de referentiegroep valt op dat de respondenten vaker contact opnemen omdat zij moeite met wassen en kleden hebben, omdat zij het huishoudelijk werk niet meer aankunnen en omdat zij overdag niks te doen hebben. Zij nemen minder vaak contact op omdat zij niet meer kunnen lopen/rijden of omdat zij niet weten hoe problemen op te lossen.

Voor 67% van de respondenten speelde dat de omgeving hen niet meer kan ondersteunen mee als reden om naar de gemeente te gaan. 60% werd hierbij in de zoektocht doorverwezen door een huisarts of andere zorgverlener.





Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg



Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning

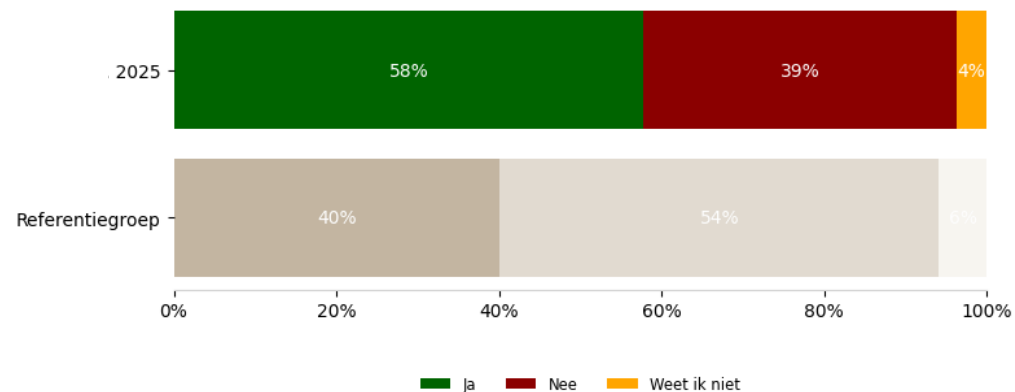


Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Keukentafelgesprek

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?



Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?

	Gemeente 2025	Referentiegroep 2025
Ja, naaste	47%	43%
Ja, onafhankelijk cliëntondersteuner	8%	11%
Ja, iemand anders	23%	14%
Nee	34%	39%

Keukentafelgesprek

58% van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gevoerd met de gemeente. Dit is hoger dan in de referentiegroep (40%).

Bij het keukentafelgesprek was bij 66% van de respondenten nog een ander aanwezig. In de referentiegroep wordt het keukentafelgesprek vaker alleen gevoerd (61% voert het gesprek met een ander). Het vaakst is dit een naaste (47%).



Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie

Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente

Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek

Hoofdstuk 3

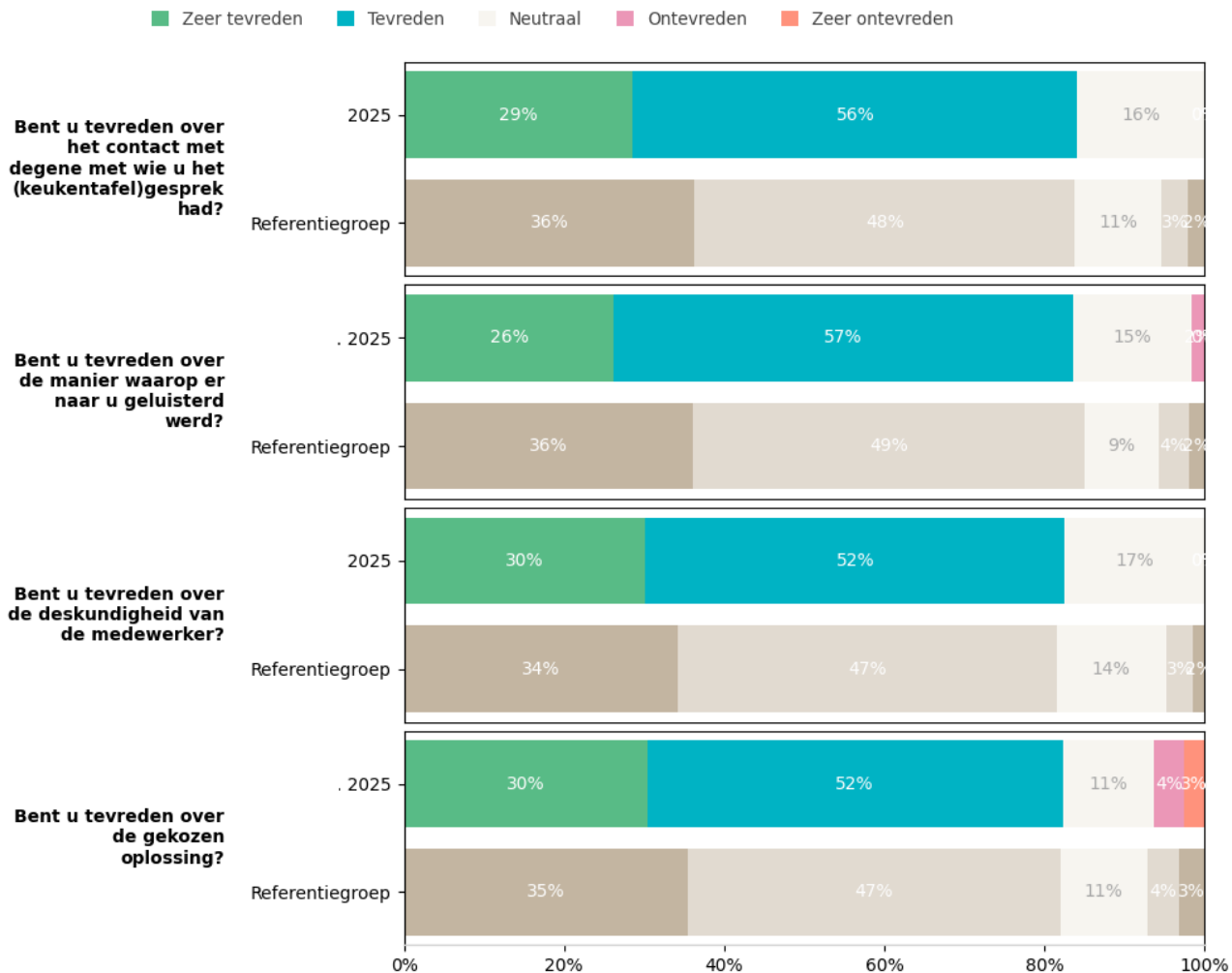
Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg

Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning

Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Hoe tevreden bent u over ...?**Ervaringen keukentafelgesprek**

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over het keukentafelgesprek. Het contact met degene waarmee zij het gesprek hadden was goed (85%), er werd goed geluisterd (83%), de medewerker was deskundig (82%) en men is tevreden over de gekozen oplossing (82%).

Ten opzichte van de referentiegroep zijn respondenten vergelijkbaar tevreden over de uitgevraagde stellingen over het keukentafelgesprek. Opvallend is dat het aandeel respondenten dat ontevreden is over de verschillende stellingen lager is in de gemeente Buren dan in de referentiegroep. Over het contact met de consultant en de deskundigheid van de medewerker is zelfs geen enkele respondent ontevreden.





Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg



Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning



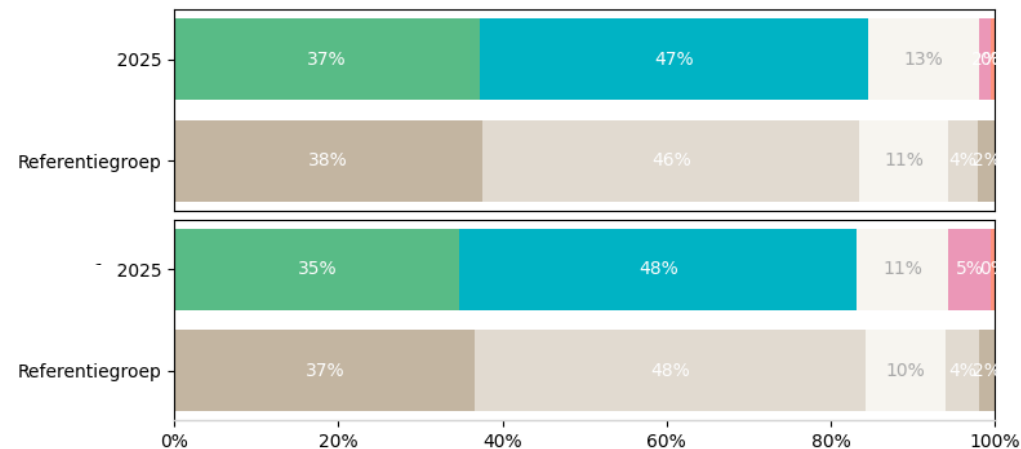
Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

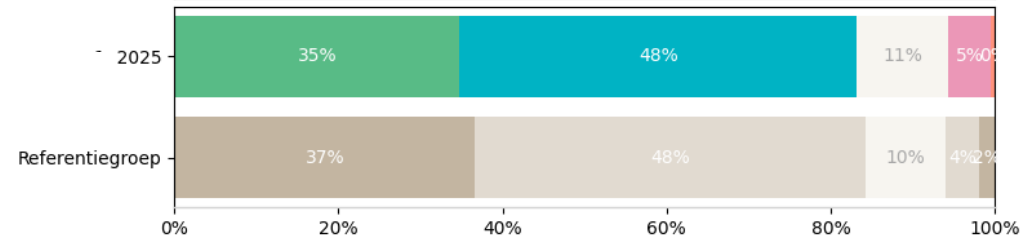
Kwaliteit en passendheid ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



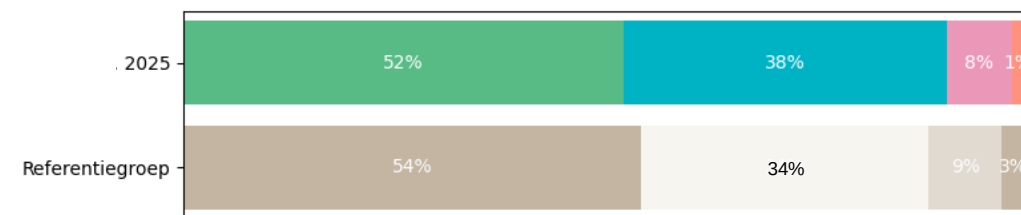
De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



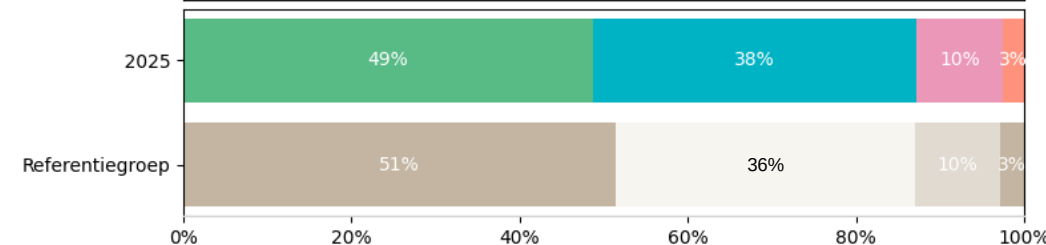
In hoeverre voldoet de ondersteuning aan de wensen/behoefte?

■ Ja, helemaal ■ Grotendeels ■ Een beetje ■ Nee, helemaal niet

Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?



Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?



Kwaliteit ondersteuning

Ook over de kwaliteit van de ondersteuning is de overgrote meerderheid van de respondenten tevreden. Men vindt de kwaliteit goed (84%) en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (83%). Ook voldoet de ondersteuning volledig of grotendeels aan de wensen (90%) en de behoeften (87%) van de respondenten.

Ten opzichte van de referentiegroep zijn de respondenten gemiddeld iets vaker tevreden en iets minder vaak ontevreden over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning.





Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg



Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning



Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

	Gemeente 2025	Referentiegroep 2025
Rolstoel	9,9%	12,1%
Scootmobiel	14,0%	18,8%
Hulp bij het huishouden	82,5%	68,0%
Woonvoorziening/-aanpassing	12,1%	13,9%
Collectief vervoerspasje	27,9%	29,2%
Financiële vergoeding vervoer	3,0%	3,5%
Begeleiding zelfstandig wonen	5,6%	10,8%
Begeleiding structuur	6,3%	10,1%
Begeleiding bij dagbesteding	7,3%	12,1%
Logeervoorziening/-huis	0,2%	2,5%
Beschermde woonvorm	0,9%	2,2%
Anders	5,2%	9,9%

Ontvangen ondersteuning

Respondenten ontvangen het vaakst hulp bij het huishouden (82,5%) en een collectief vervoerspasje (27,9%).

Ten opzichte van de referentiegroep ontvangen de respondenten vaker huishoudelijke hulp. Ze ontvangen daarentegen veel minder vaak een rolstoel of scootmobiel, begeleiding bij zelfstandig wonen, begeleiding structuur, begeleiding bij dagbesteding, logeervoorziening/-huis en beschermde woonvorm.



Inleiding
Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie

Hoofdstuk 1
Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente

Hoofdstuk 2
Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek

Hoofdstuk 3
Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg

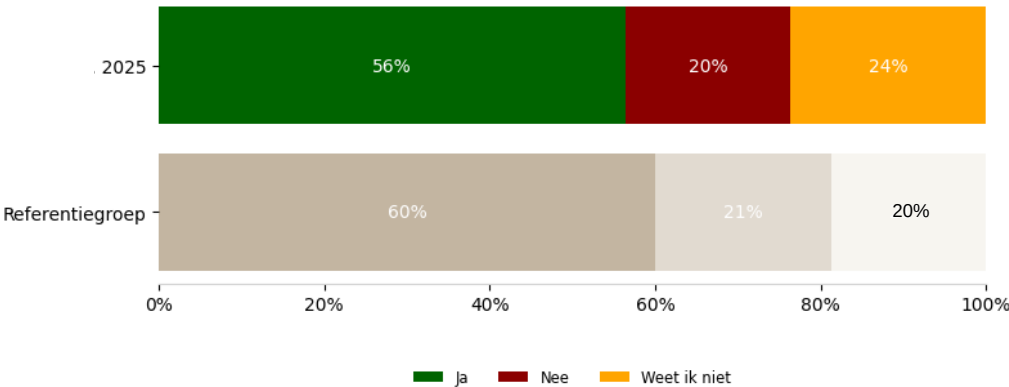
Hoofdstuk 4
Effecten ondersteuning

Hoofdstuk 5
Opmerkingen ondersteuning

Ontvangt u hulp van een individuele vrijwilliger/partner, familie, vrienden en bureu?

	Gemeente 2025	Referentiegroep 2025
Hulp van vrijwilliger (%ja)	10,5%	9,3%
Hulp van partner, familie, bureu (%ja)	97,9%	86,4%

Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?



Mantelzorg

Bijna alle respondenten (97,9%) ontvangen, naast de Wmo-ondersteuning, hulp van partners, familie en bureu. Dit is in de gemeente Bureu vaker het geval dan in de referentiegroep (86,4%). Ook van individuele vrijwilligers wordt in Bureu vaker ondersteuning ontvangen (10,5%) dan in de referentiegroep (9,3%).

Iets meer dan de helft (56%) van de respondenten die hulp van partners, familie en bureu ontvangt, denkt dat deze naaste de zorg aankan. 20% denkt dat dit niet het geval is. Dit komt overeen met de referentiegroep.





Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie



Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente



Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek



Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg



Hoofdstuk 4

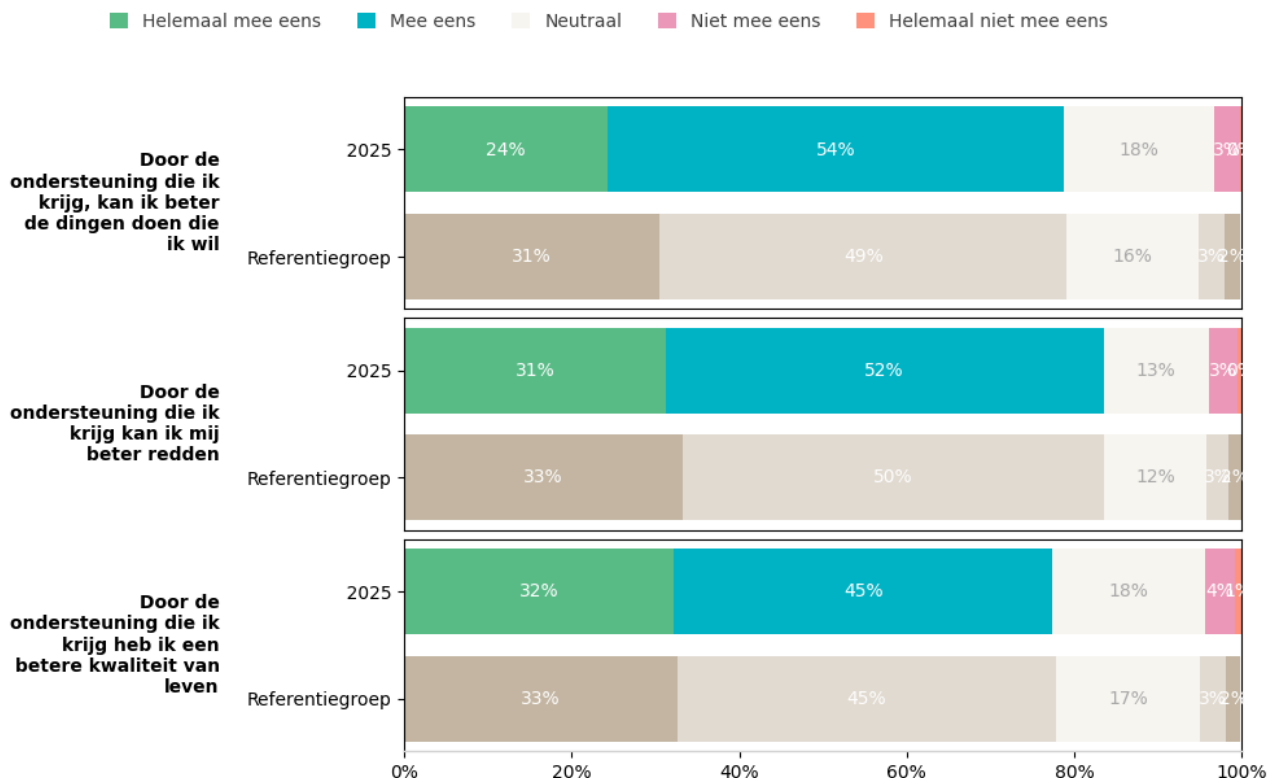
Effecten ondersteuning



Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Effecten ondersteuning



Effecten ondersteuning

De meeste respondenten ondervinden positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Zij kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die ze willen (78%), kunnen zich door de ondersteuning beter redden (83%) en hebben een betere kwaliteit van leven (77%). Dit komt overeen met de referentiegroep.



i
Inleiding

Geslacht en geschiedenis
Leeftijd en woonsituatie

1
Hoofdstuk 1

Contact
Onafh. Cliëntondersteuner
Redenen contact gemeente

2
Hoofdstuk 2

Plaatsvinden gesprek
Ervaringen gesprek

3
Hoofdstuk 3

Kwaliteit ondersteuning
Ontvangen ondersteuning
Mantelzorg

4
Hoofdstuk 4

Effecten ondersteuning

5
Hoofdstuk 5

Opmerkingen ondersteuning

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

	Top 3
1	Tevreden over de geboden hulp/hulpverleners
2	Onvoldoende uren ondersteuning/te weinig ondersteuning (vooral te weinig uren huishoudelijke hulp)
3	Achteruitgaande gezondheid

1. *‘Ik ben heel blij met de hulp die mij geboden werd.’*

‘Ik ben heel blij met mijn hulpverlener, dat was ik 2 jaar geleden en dat ben ik nu nog.’

2. *‘Wij krijgen i.v.m. gezondheidsredenen 2 uur en 45 min hulp in de huishouding. Dit is niet meer voldoende.’*

‘Heb vorig jaar geprobeerd om extra hulp te krijgen voor mijn ouders. Ze zijn beiden oud, maar dit is helaas niet gelukt.’

3. *‘Ik heb helaas ook nog astma erbij gekregen.’*

‘Ik kan veel minder omdat mijn gezichtsvermogen achteruit is gegaan.’

Open antwoorden op de vraag: Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ontvangen ondersteuning. Links vindt u de top 3 van antwoorden die het meest door de respondenten gegeven zijn. Hieronder zijn een aantal citaten te vinden. Deze zijn kenmerkend voor het geheel.