

Clïëntervaringsonderzoek

Wmo 2025



Inleiding

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is het van groot belang om continu inzicht te krijgen in de tevredenheid van cliënten over de geleverde zorg en ondersteuning.

Dit (evaluatie)rapport over de cliënttevredenheid Wmo 2025 is opgesteld om een helder beeld te schetsen van hoe cliënten de toegang, kwaliteit en effectiviteit van de Wmo-voorzieningen ervaren.

Het meten van cliënttevredenheid biedt waardevolle informatie voor het verbeteren van de dienstverlening en het waarborgen van de doelmatigheid van de zorginzet. In 2025 hebben we gekozen voor een continue monitoring aanpak, waarbij we feedback hebben gevraagd van cliënten waarbij onlangs een proces Melding Wmo is doorlopen (maximaal 4 weken na afsluiten van dit proces wordt een inwoner bevroegd). Deze aanpak sluit aan bij de doelstellingen van de Koersagenda, namelijk datagedreven werken, kostenbesparing en een bevlogen samenwerking.

Dit rapport presenteert de bevindingen van het cliëntervaringsonderzoek, uitgevoerd in samenwerking met de vijf Peelgemeenten. De resultaten van dit onderzoek zullen niet alleen inzicht geven in de huidige stand van zaken, maar ook richting bieden voor eventuele toekomstige verbeteringen.

We danken alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek voor hun waardevolle input. Hun feedback is essentieel voor het blijven verbeteren van onze dienstverlening en het waarborgen van een hoge kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Proces

Clëntervaringsonderzoek Wmo

Onderdeel Vragen Toegang



Respons

In de periode van februari tot en met december 2025 zijn in totaal 1899 Wmo-cliënten aangeschreven in de vijf Peelgemeenten, die een Wmo-meldingsproces hebben doorlopen.

Van deze cliënten hebben 435 een vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van ruim 23% voor de vijf gemeenten samen.

Dit rapport maakt gebruik van de gegevens uit de ingevulde formulieren over de periode januari 2025 tot en met december 2025. De respons van de gemeente Gemert-Bakel over de periode januari 2025 tot en met december 2025 is als volgt:

Gemeente	Totaal aangeschreven	Ingevulde vragenlijsten	Percentage ingevulde vragenlijsten
Asten	246	72	29,27%
Deurne	536	122	22,76%
Gemert-Bakel	428	74	17,29%
Laarbeek	454	114	25,11%
Someren	235	53	22,55%

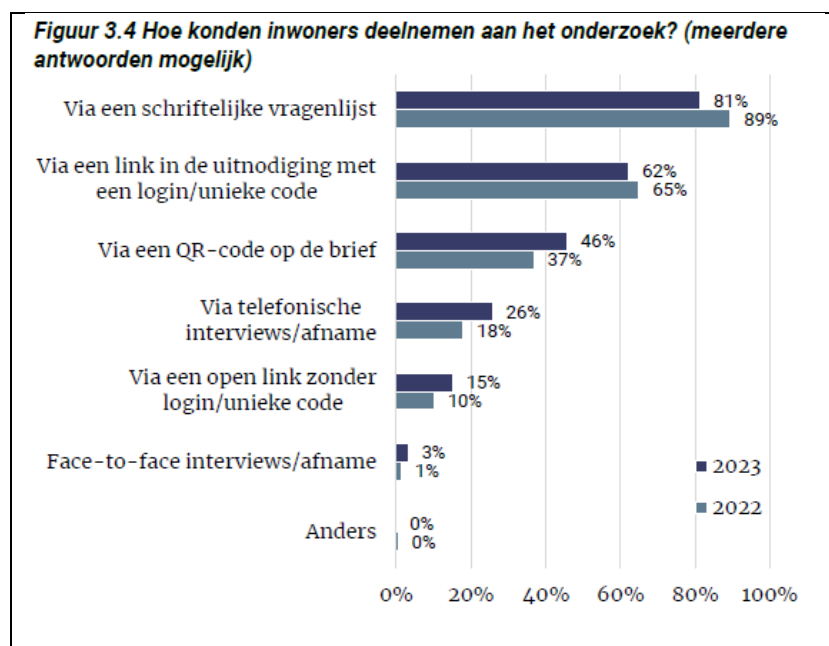
Volgens de '[Landelijke analyse cliëntervaringen Wmo Verantwoordingsjaar 2024](#)' ligt het gemiddelde responspercentage van Wmo-ceo's op 38 procent. In de analyse wordt ook vermeld dat, hoewel gemeenten verwachten dat continu meten tot een hogere respons leidt, dit (nog) niet uit de cijfers blijkt. Sommige gemeenten vragen zich af of continu meten wel het gewenste effect heeft opgeleverd, zoals een verbetering van de kwaliteit van de antwoorden en een hogere respons, gezien het feit dat deze methode meer tijd kost voor de gemeenten. Enkele tips voor het verhogen van de respons van de ceo's die gegeven worden:

- *Bied de mogelijkheid aan om de vragenlijst op meerdere manieren in te kunnen vullen. Een schriftelijke vragenlijst zorgt voor een hogere respons. Ook noemen gemeenten een digitale invulmogelijkheid en telefonische afname.*
- *Verstuur een herinnering. Met behulp van extra brieven of mails, maar bijvoorbeeld ook door cliënten te bellen.*
- *Stel een korte en duidelijke vragenlijst op.*

- *Attendeer voorafgaand aan het ceo dat het onderzoek eraan komt. En geef er aandacht aan, bijvoorbeeld via lokale media en de gemeentewebsite.*
- *Stuur een duidelijke uitnodiging. Bij voorkeur op papier en met een persoonlijke benadering. Benadruk hierin ook het belang van deelname en laat de brief ondertekenen.*
- *Biedt een incentive aan, bijvoorbeeld het verloten van VVVcadeaubonnen.*

De Peelgemeenten versturen de vragenlijst per post, waarbij een QR-code in de brief is opgenomen. In de brief staat vermeld dat de cliënt contact kan opnemen met de gemeente via e-mail of telefoon als zij de vragen samen willen invullen, een URL-link van het onderzoek per e-mail willen ontvangen, of een papieren vragenlijst met retourenveloppe willen ontvangen.

In de '[Landelijke analyse cliëntervaringen Wmo Verantwoordingsjaar 2024](#)' is inzichtelijk gemaakt op welke wijze een inwoner kon deelnemen aan een onderzoek (op basis van de gemeenten die tijdig informatie hebben aangeleverd):

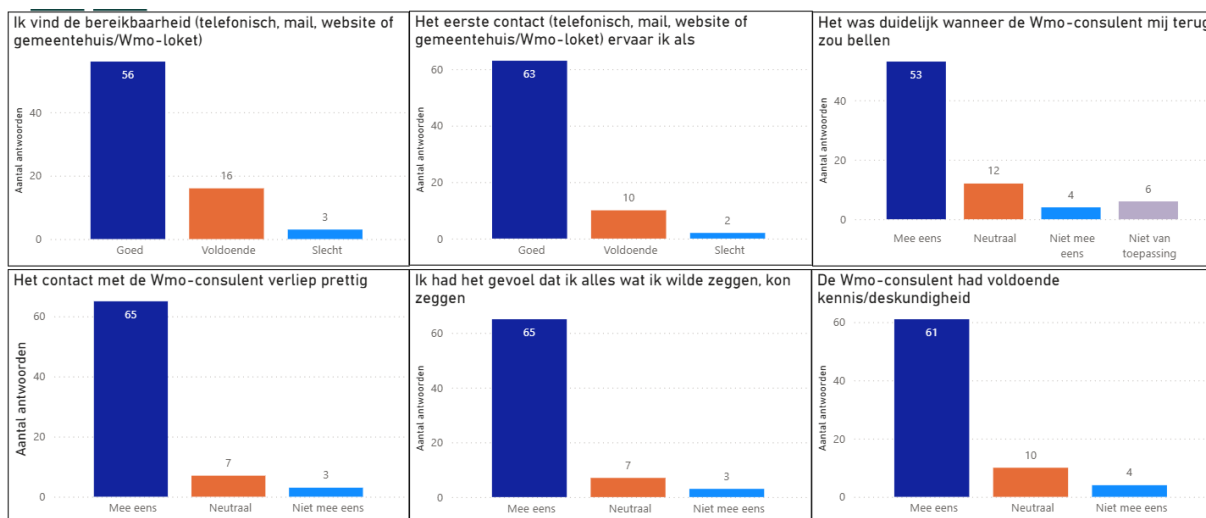


Resultaten 2025

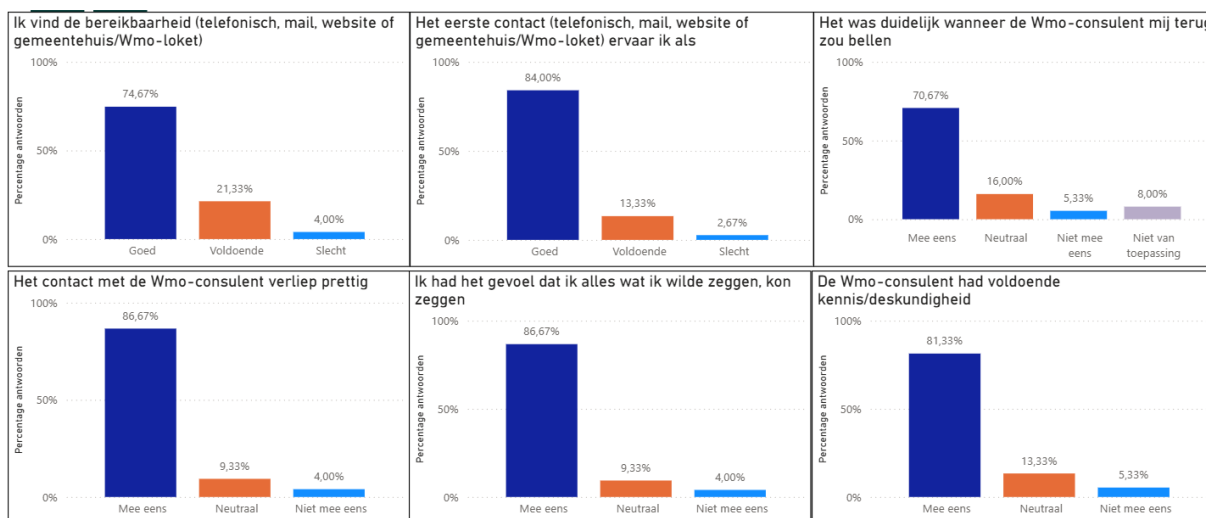
Filterinstelling: periode februari 2025 tot en met januari 2026. Dit betreft de periode waarin cliënten zijn aangeschreven die tussen januari 2025 en eind december 2025 een Wmo-meldingsproces hebben doorlopen.

Gemeente ☐ Alle gemeenten ☐ Asten ☐ Deurne ☒ Gemert-Bakel ☐ Laarbeek ☐ Someren	8,05 Gemiddelde waardering contact met consulenten	17,52 Percentage formulieren ingevuld
Verzendperiode vragenlijst Meerdere selecties	428 Totaal aantal vragenlijsten	75 Ingevulde vragenlijsten

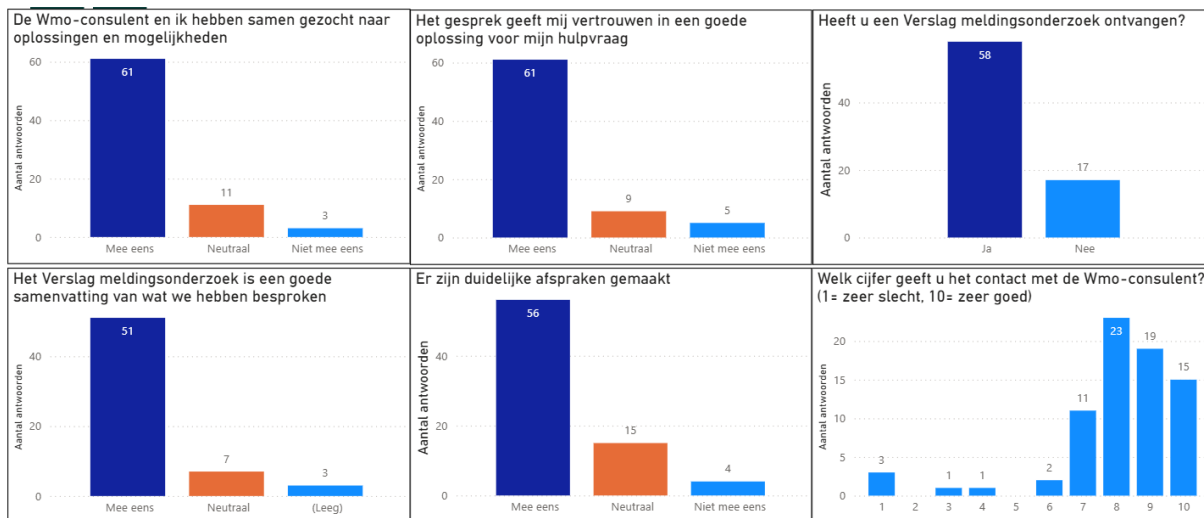
De vragenlijst bestaat uit 12 vragen. Onderstaand de resultaten van de eerste 6 vragen uitgedrukt in aantallen



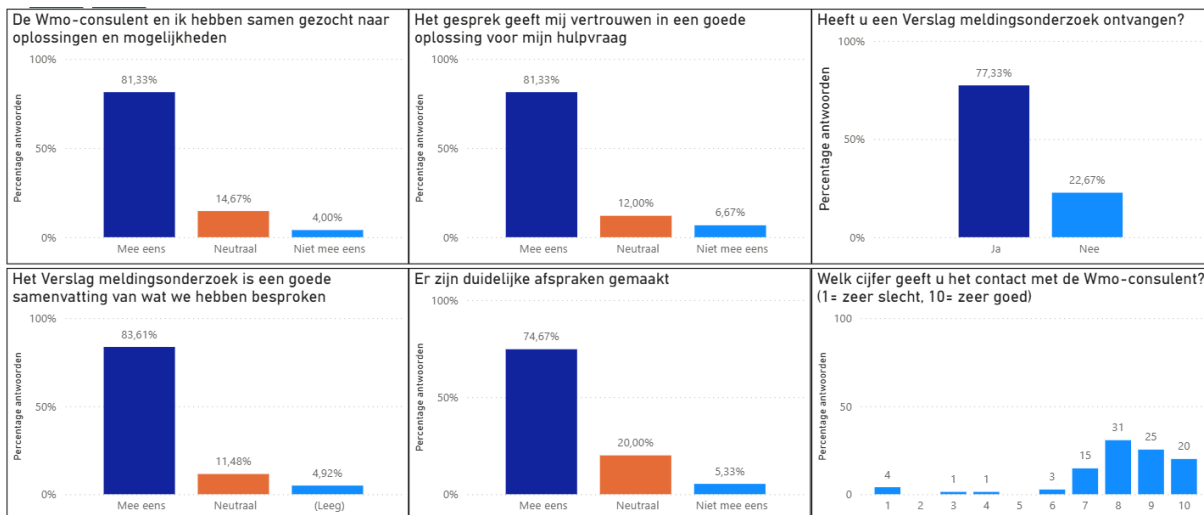
Onderstaand dezelfde resultaten van de eerste 6 vragen uitgedrukt in een **percentage**.



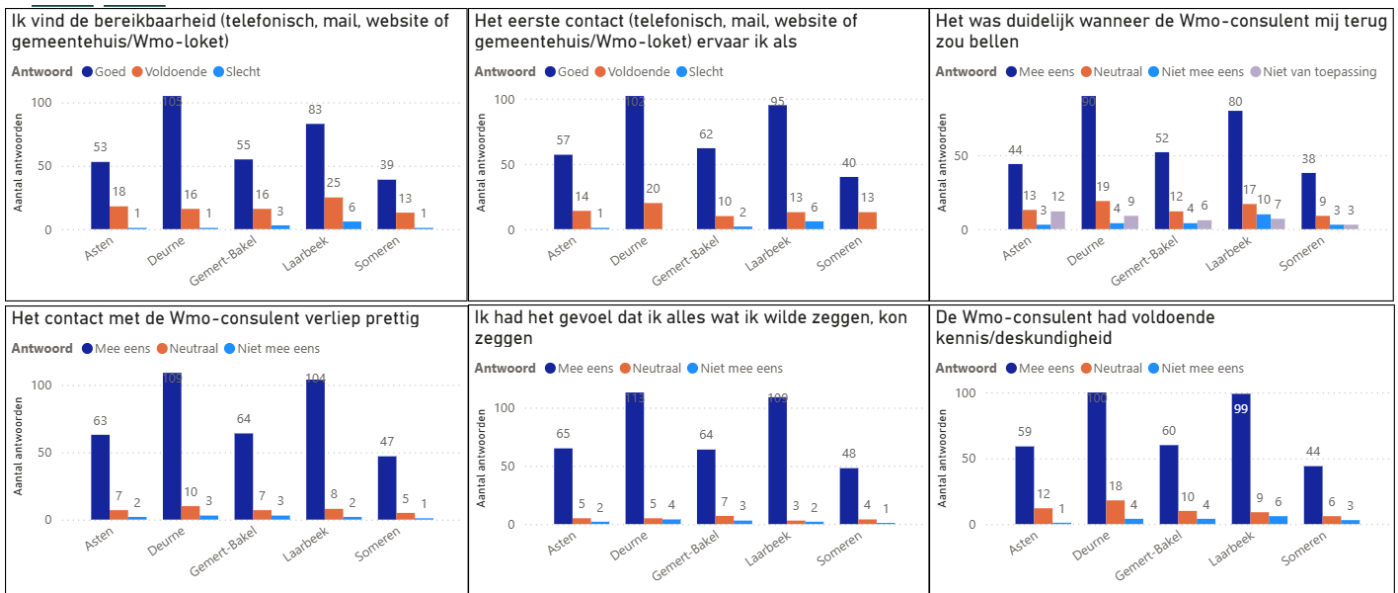
Onderstaand de resultaten van vraag 7 tot en met 12 uitgedrukt in aantallen



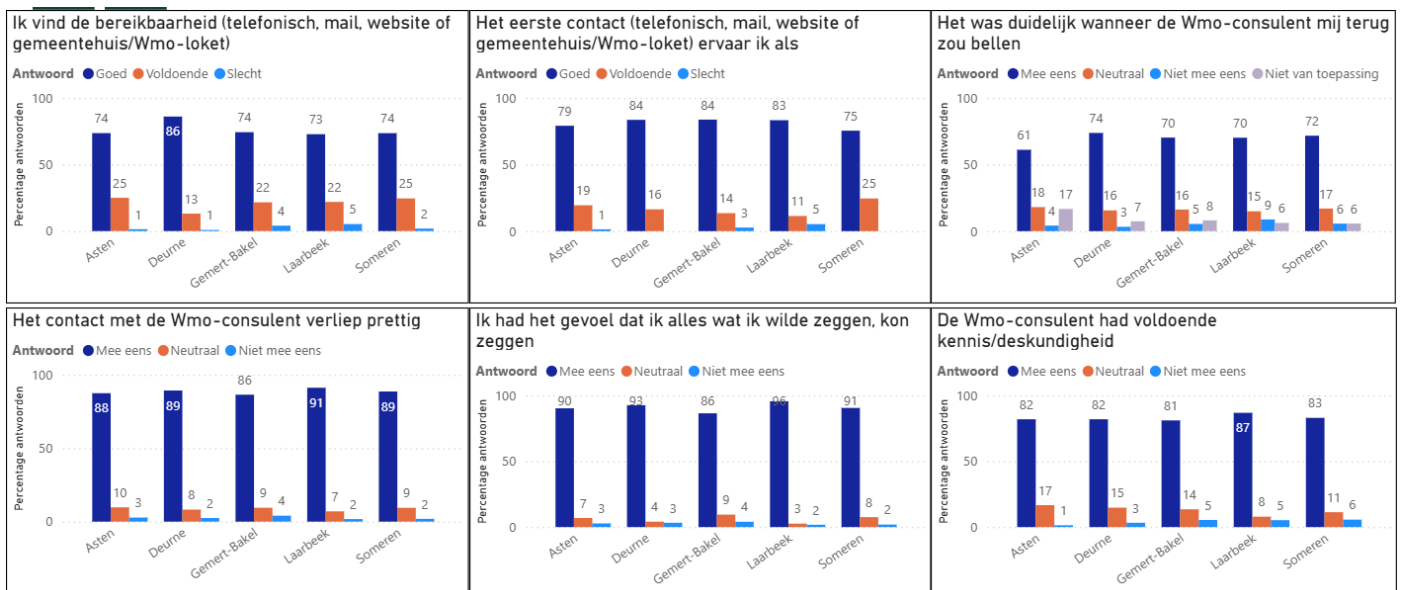
Onderstaand dezelfde resultaten van vraag 7 tot en met 12 uitgedrukt in een percentage.



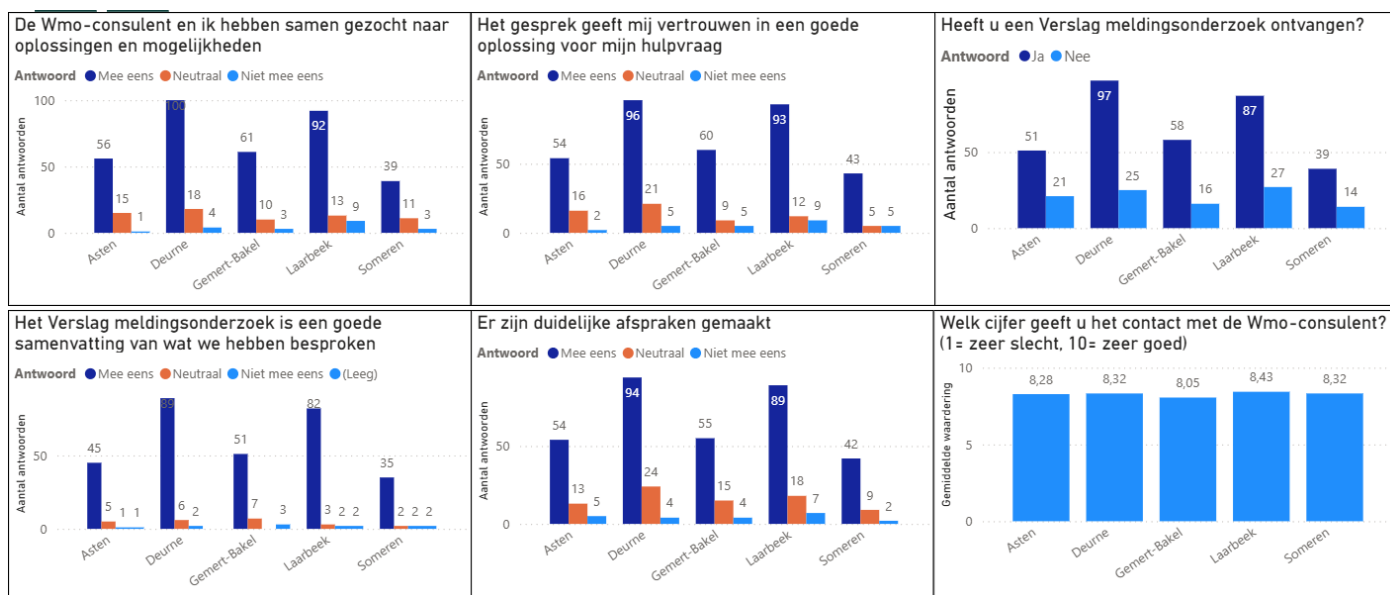
In onderstaand overzicht zie je de **vergelijking tussen de vijf gemeenten** voor de eerste 6 vragen in **aantallen**:



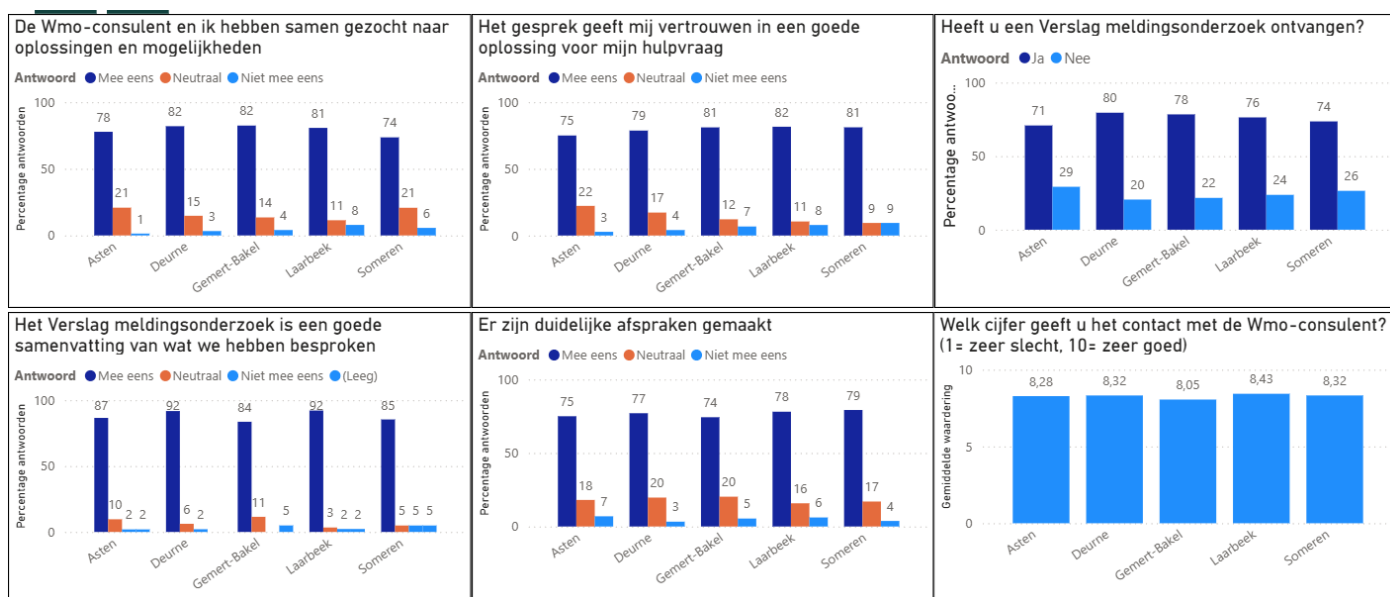
Onderstaand dezelfde vergelijking tussen de vijf gemeenten voor de eerste 6 vragen maar dan uitgedrukt in een **percentage**.



In onderstaand overzicht zie je de **vergelijking tussen de vijf gemeenten** voor **vraag 7 tot en met 12 in aantallen**:



Onderstaand dezelfde **vergelijking tussen de vijf gemeenten** voor **vraag 7 tot en met 12** maar dan uitgedrukt in een **percentage**.



Contact met Wmo consulent verliep prettig vs. welk cijfer geeft u het contact met de Wmo consulent?

Het gemiddelde cijfer dat werd gegeven aan het contact met de Wmo-consulent in Gemert-Bakel is een **8,05**.

Op de volgende elementen is een verdiepende analyse uitgevoerd:

- De stelling "Het contact met de Wmo-consulent verliep prettig" is gerelateerd aan de vraag "Welk cijfer geeft u het contact met de Wmo-consulent?"

Hieruit blijkt het volgende:

- Van de 434 respondenten in alle Peelgemeenten geven 20 een cijfer lager dan een 6 voor het contact met de Wmo-consulent. Van deze 20 respondenten zijn er 11 het oneens met de stelling dat het contact prettig verliep. In de overige gevallen werd voornamelijk neutraal gereageerd.

Eén respondent heeft geen cijfer ingevuld, waardoor het antwoord mee eens is.

Één respondent gaf aan 'ik zat niet goed in mijn vel', wat resulteerde in een negatieve beoordeling van het contact met de Wmo-consulent.

- De verdeling van de 20 respondenten met een cijfer lager dan 6 per gemeente is als volgt:

• Asten:	2 van de 72 respondenten	=	2,78%
• Deurne:	4 van de 122 respondenten	=	3,28%
• Gemert-Bakel:	5 van de 74 respondenten	=	6,76%
• Laarbeek:	6 van de 114 respondenten	=	5,26%
• Someren:	3 van de 52 ¹ respondenten	=	5,77%

Toelichting Gemert-Bakel:

Onderstaande 5 respondenten uit Gemert-Bakel beoordeelden het contact met de Wmo-consulent met een cijfer onder de 6, verdeeld over verschillende categorieën. We hebben ook verbeterpunten geïdentificeerd.

Respondent	Toelichting cijfer Wmo consulent < 6	Wat kan beter?
1	<i>“Als je contact opneemt duurt het een week voordat je reactie krijgt. De kennis over autisme en dan vooral het stuk asperger is ver te zoeken. Begrip voor de cliënt is ook ver te zoeken.”</i>	<i>“Het contact en de kennis.”</i>
2	X	<i>“Ik hoop dat alles duidelijk voor me is en laat het me weten via e-mail. Tot nu toe heeft [naam] nog niets van onze bevindingen gemerkt.”</i>
3	<i>“Hey contact was ver te zoeken en luisteren doen ze ook niet.”</i>	<i>“Luisteren naar de cliënt.”</i>
4	<i>“Ze was duidelijk bezig met mij af te raden wmo aan te vragen terwijl ik duidelijk hulp nodig heb. Steeds maar zeggen dat het veel werk is enz enz.”</i>	<i>“Meer gehoord en gesteund worden.”</i>

**1 respondent uit Gemert-Bakel heeft geen cijfer toegekend en ook geen toelichting geschreven.*

Wat kan er verbeterd worden?

Toelichting Gemert-Bakel:

Van de 74 respondenten hebben 16 specifiek aangegeven wat er verbeterd kan worden. De overige 58 respondenten hebben geen verbeterpunten genoemd, omdat ze tevreden zijn of niets hebben ingevuld.

De verbeterpunten van de 16 respondenten kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

1. Tijdigheid & doorlooptijden (5 respondenten)

- “Dat je lang moet wachten voordat alles rond is.”
- “Het heeft lang geduurd voordat er de eerste keer Bezoek aan huis is gekomen. Er was een rolstoel met ondersteuning aangevraagd door de ergotherapeut. De ergotherapeut belde na een paar maanden op hoe de rolstoel beviel. We moesten haar vertellen dat we nog steeds niets hadden gehoord en dat we wel een brief hadden ontvangen van de gemeente maar daar stond niet in waar dat voor was. De ergotherapeut hoeft toen nog contact opgenomen met de gemeente.”
- “Schijnbaar is de aanvraag langere tijd bij de gemeente blijven liggen. Na navraag door de ergotherapeut is de aanvraag verstuurd naar Medipoint. Dat duurde te lang.”
- “Vanaf hulpvraag (juni 2025) tot uiteindelijk resultaat (december 2025) zijn er ruim 5 maanden verstreken. Deze lange wachttijd is tegengevallen.”
- “Ze zou terugbellen en dat is niet gebeurd. Er stond een fout in de toekenning en na contact bleek het wederom fout te zijn. We hebben er verschillende telefoontjes over moeten plegen.”

2. Communicatie & bereikbaarheid (4 respondenten)

- “Communicatie was achteraf niet zo goed”
- “Het contact en de kennis.”
- “Het telefonisch contact dat je meteen iemand van de Wmo kunt spreken ,niet dat je moet wachten op een telefoontje wanneer ze bellen .”
- “Rechtstreeks contact.”

3. Meedenken & oplossingsgerichtheid (2 respondenten)

- “Op meerdere problemen dieper ingaan, en dan meer toekomstgericht. Betere ondersteuning ouderen. Papieren correspondentie etc.”
- “Er wordt teveel zelfstandig gewogen door de WMO Consulent, de WMO consulenten zijn geen artsen maar moet/doen wel conclusies trekken over dingen die al dan wel of niet kunnen voor nu of in de toekomst. Ook wordt er veel beredeneerd vanuit het ouderen (70+) perspectief, echter kunnen jongen mensen ook tegen dingen aan lopen en hebben daarin andere vragen of behoeft die wellicht minder standaard zijn of waar jonge kinderen in betrokken worden omdat hun ouders meer hulpbehoevend zijn geworden. Het is naast de strijd die ze vaak

op gezondheid vlak al hebben zwaar is, is het ook zwaar om de juiste hulp te kunnen ontvangen omdat je daar zo hard voor moet praten en achteraan moet zitten. Er wordt vaak het gevoel gegeven dat mensen WMO aanvragen als zijnde luxe, maar niks is minder waar iemand van 34 vraagt liever geen WMO aan en wil zelfstandig en zelfredzaam zijn, de drempel om hulp te vragen is al hoog genoeg. Dit is kort samengevat het geen waar ik tegenaan liep/loop op WMO gebied.”

4. Deskundigheid & beoordeling (2 respondenten)

- “De echtgenoot zou ook meegenomen worden in de hulpvraag professionals in nah, dat was niet zo ter sprake gekomen.”
- “Vervolgafpraak kan ietsjes beter.”

5. Empathie, bejegening & luisteren (2 respondenten)

- “Luisteren naar de cliënt.”
- “Meer gehoord en gesteund worden.”

6. Overig

- “Ja”

Conclusie

Op basis van de resultaten kan het volgende geconstateerd worden:

- **Respons:** De respons voor dit jaar in alle Peelgemeenten bedraagt gemiddeld 22,91%. In vergelijking met vorig jaar (2024) is de respons ongeveer 2% afgenomen. Het percentage in 2024 bedroeg 24,73%.

De respons is het hoogst in de gemeente Asten (29,27%), gevolgd door Laarbeek (25,11%), Deurne (22,76%), Someren (22,55%) en Gemert-Bakel (17,29%). Dit is opvallend, aangezien in Asten de ondertekening door Kwaliteit Peelgemeenten is gedaan, terwijl in de andere gemeenten de wethouder heeft ondertekend met als achterliggende gedachte om hiermee de respons te verhogen.

De respons in Gemert-Bakel is sterk afgenomen.

Percentage ingevulde vragenlijsten:

Gemeente	2024	2025	Vergelijking
Asten	29,37%	29,27%	hetzelfde
Deurne	23,18%	22,76%	afname
Gemert-Bakel	25,79%	17,29%	afname
Laarbeek	24,57%	25,11%	Toename
Someren	21,13%	22,55%	Toename

- **Cijfers onder de 6:** Het valt op dat er dit jaar in totaal relatief weinig lage cijfers (lager dan een 6) zijn gegeven. Van de 434 respondenten gaven slechts 20 personen een cijfer onder de 6, wat neerkomt op 4,61%, in 2024 was dit nog 9,86%. Het percentage in Gemert-Bakel is gelijk gebleven.

Percentage respondenten die een cijfer lager dan een 6 geven:

In de vergelijking 2024-2025 is een afname positief en een toename negatief.

Gemeente	2024	2025	Vergelijking
Asten	3,37%	2,78%	afname
Deurne	10%	3,28%	afname
Gemert-Bakel	6,15%	6,76%	hetzelfde
Laarbeek	25%	5,26%	afname

Someren	8,93%	5,77%	afname
---------	-------	-------	--------

- **Bereikbaarheid:** Over het algemeen wordt de bereikbaarheid als goed ervaren en is gelijk gebleven, 74,67% tegenover 74,62% in 2024
- **Eerste contact:** Het eerste contact (telefonisch, per mail, via de website of het gemeentehuis/Wmo-loket) wordt meestal goed ervaren, 84% tegenover 76,15% in 2024.
- **Terugbellen:** Het is over het algemeen duidelijk wanneer een Wmo-consulent zou terugbellen na het eerste contact.
- **Contact met Wmo-consulent:** Het contact met de Wmo-consulent verloopt over het algemeen prettig, 86,67% tegenover 84,62% in 2024
- **Gevoel van gehoord worden:** Respondenten zijn het over het algemeen eens met de stelling "Ik had het gevoel dat ik alles wat ik wilde zeggen, kon zeggen", 86,67% tegenover 90% in 2024
- **De consulent had voldoende kennis/deskundigheid.** Ruim 81% was het daarmee een tegenover 86% in 2024.
- **Samen zoeken naar oplossingen:** Respondenten zijn het meestal eens met de stelling "De Wmo-consulent en ik hebben samen gezocht naar oplossingen en mogelijkheden". (81,33% tegenover 76,92% in 2024)
- **Vertrouwen in oplossingen:** Over het algemeen hebben respondenten vertrouwen in een goede oplossing voor hun hulpvraag. (81,33% tegenover 83,06% in 2024)
- **Verslag meldingsonderzoek:** In de meeste gevallen is er een verslag meldingsonderzoek ontvangen. Het percentage dat geen verslag heeft ontvangen is in alle gemeenten redelijk gelijk (tussen 20% en 29%). In 2024 lag het percentage tussen de 23 en 42.
- **Samenvatting van het verslag:** Een hoog percentage respondenten geeft aan dat het verslag meldingsonderzoek een goede samenvatting is van wat besproken is (83,61% tegenover 87%). Deze vraag wordt alleen gesteld wanneer respondent aangeeft een verslag meldingsonderzoek te hebben ontvangen.
- **Duidelijke afspraken:** Respondenten zijn het meestal eens dat er duidelijke afspraken worden gemaakt (74,67% tegenover 75,38% in 2024)
- **Cijfer contact Wmo-consulent:** Het gemiddelde cijfer voor het contact met de Wmo-consulent is 8,3. In Gemert-Bakel is dit cijfer ongeveer gelijk gebleven,

Vergelijking 2024-2025 gemiddelde cijfer aan het contact met de Wmo-consulent:

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed.

Gemeente	2024	2025	Vergelijking
Asten	8,33	8,28	hetzelfde
Deurne	7,81	8,32	toename
Gemert-Bakel	8,12	8,05	hetzelfde
Laarbeek	6,89	8,43	toename
Someren	8,00	8,32	hetzelfde

- **Aandachtspunten voor verbetering:** De meeste respondenten hebben geen aandachtspunten voor verbetering. 16 respondenten noemen aandachtspunten zoals tijdigheid & doorlooptijd, communicatie & bereikbaarheid, meedenken & oplossingsgerichtheid, deskundigheid & beoordeling, empathie bejegening & luisteren en overig. Deze aandachtspunten komen van 5 respondenten die een cijfer lager dan 6 hebben gegeven voor het contact met de Wmo-consulent.

Evaluatie

Op een aantal onderdelen is een verbetering in de resultaten zichtbaar en op een aantal onderdelen een afname in de percentages. Met name de afname in de respons is een aandachtspunt, maar niet te verklaren. De respons is het hoogst in de gemeente Asten (29,27%), gevolgd door Laarbeek (25,11%), Deurne (22,76%), Someren (22,55%) en Gemert-Bakel (17,29%). Dit is opvallend, aangezien in Asten de ondertekening door Kwaliteit Peelgemeenten is gedaan, terwijl in de andere gemeenten de wethouder heeft ondertekend met als achterliggende gedachte om hiermee de respons te verhogen.

We hebben alle resultaten en de individuele opmerkingen uiteraard met alle Wmo-consulenten besproken en aandacht gevraagd hiervoor in hun dienstverlening.

Bijlage 1: Vragenset Toegang Wmo

Beste ,

Kortgeleden heeft u contact opgenomen met uw gemeente en gesproken met een Wmo consulent. U had een hulp- of ondersteuningsvraag. De gemeente kan dan ondersteuning bieden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Wij zijn benieuwd hoe u dit contact heeft ervaren. Daarom vragen wij u om enkele vragen te beantwoorden. Wij vinden het namelijk belangrijk dat onze dienstverlening van goede kwaliteit is.

De vragen gaan over u. U kunt deze alleen invullen, of samen met bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger. Uw antwoorden worden **anoniem** verwerkt en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.

Het beantwoorden van de vragen duurt **ongeveer 5 minuten**.

U komt bij de vragen door onderstaande QR-code te scannen met uw mobiele telefoon of tablet. Om te scannen opent u de camera op uw telefoon of tablet en richt u deze op de QR-code. Er verschijnt dan een melding waarmee u de achterliggende website kunt openen. Tik op deze melding. Wilt u de vragen liever per email ontvangen? Neem dan contact met ons op.



We begrijpen dat het lastig kan zijn om de digitale vragenlijst te beantwoorden met de QR-code. U kunt hulp bij de bibliotheek krijgen, daar is het informatiepunt Digitale overheid. Zij kunnen samen met u de code scannen en de lijst invullen. U hoeft hiervoor geen lid te zijn van die bibliotheek. De bibliotheek is in Gemeenschapshuis 't Kwartier, Kerkstraat 10 in Asten. Lukt het met deze hulp niet? Bel dan naar 088-5013300 of mail naar info@peelgemeenten.nl. U kunt dan een papieren vragenlijst toegestuurd krijgen.

Vragen?

Heeft u nog vragen of wilt u meer informatie? Neem dan gerust contact op met de Peelgemeenten, telefoonnummer 088-5013300. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 09.00 uur tot 16.00 uur en op vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur. U kunt ook een e-mail sturen naar info@peelgemeenten.nl.

Hartelijk bedankt voor uw tijd!

Met vriendelijke groet,

Team Kwaliteit Peelgemeenten*

**Bij gemeente Asten is ondertekening door Team Kwaliteit Peelgemeenten. Bij gemeenten Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren is de ondertekening uit naam van de wethouder.*

