

Rapport CEO Wmo Peelgemeenten 2025 Deurne

Maart 2026
Kwaliteit Peelgemeenten

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 bevraagd). 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.

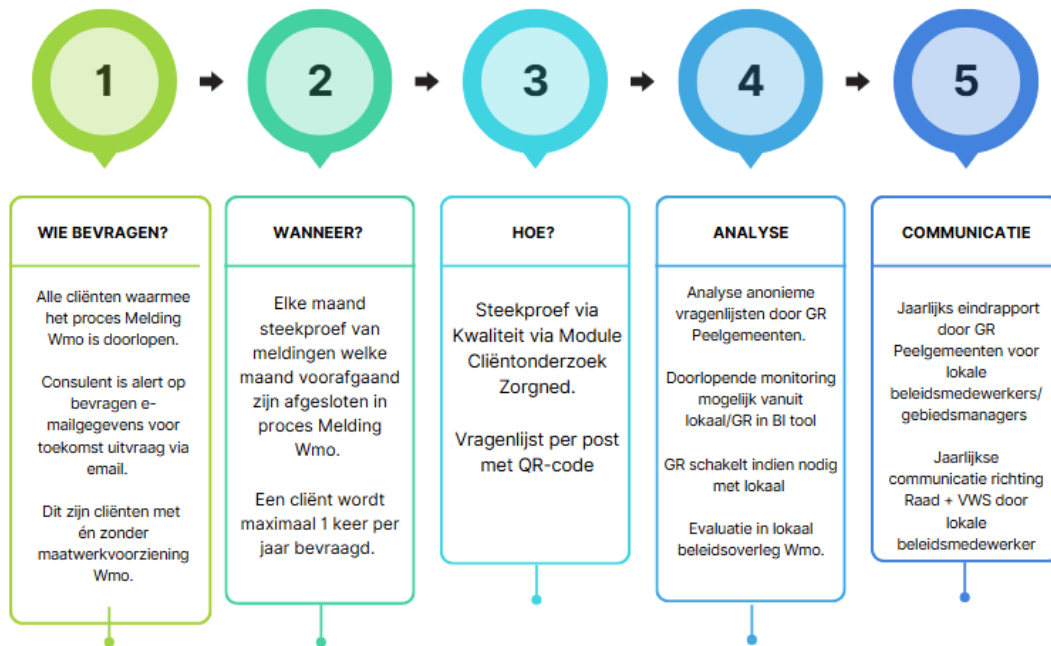
We danken alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek voor hun waardevolle input. Hun feedback is essentieel voor het blijven verbeteren van onze dienstverlening en het waarborgen van een hoge kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Inhoud

Proces	4
Respons	5
Resultaten 2025.....	7
Contact met Wmo consulent verliep prettig vs. welk cijfer geeft u het contact met de Wmo consulent?	12
Toelichting Deurne:	13
Wat kan er verbeterd worden?	14
Toelichting Deurne:	16
Conclusie	18
Bijlage 1: Vragenset Toegang Wmo	20

Cläntervaringsonderzoek 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. Hierbij is bewust rekening gehouden met het feit dat er tussen januari 2025 en december 2025 één totale uitvraag is geweest bij de geselecteerde cliënten.

De respons per gemeente over de periode januari 2025 tot en met december 2025 is als volgt:

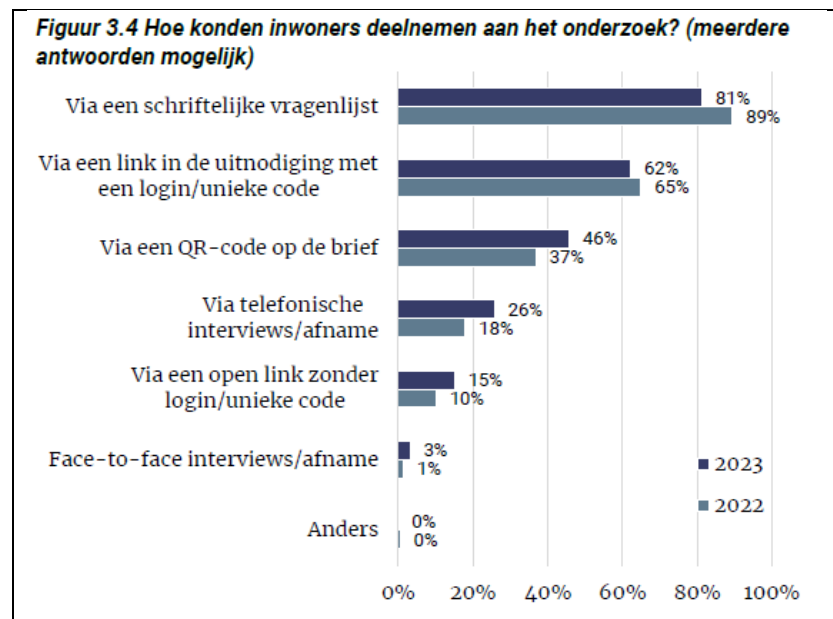
Gemeente	Totaal aangeschreven	Ingevulde vragenlijsten	Percentage ingevulde vragenlijsten
Asten	246	72	29,27%
Deurne	536	122	22,76%
Gemert-Bakel	428	74	17,29%
Laarbeek	454	114	25,11%
Someren	235	53	22,55%

Volgens de '[Landelijke analyse cliëntervaringen Wmo Verantwoordingsjaar 2024](#)' ligt het gemiddelde responspercentage van Wmo-ceo's op 38 procent, wat naar genoeg overeen komt met voorgaande jaren (42%). 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 verloden 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):



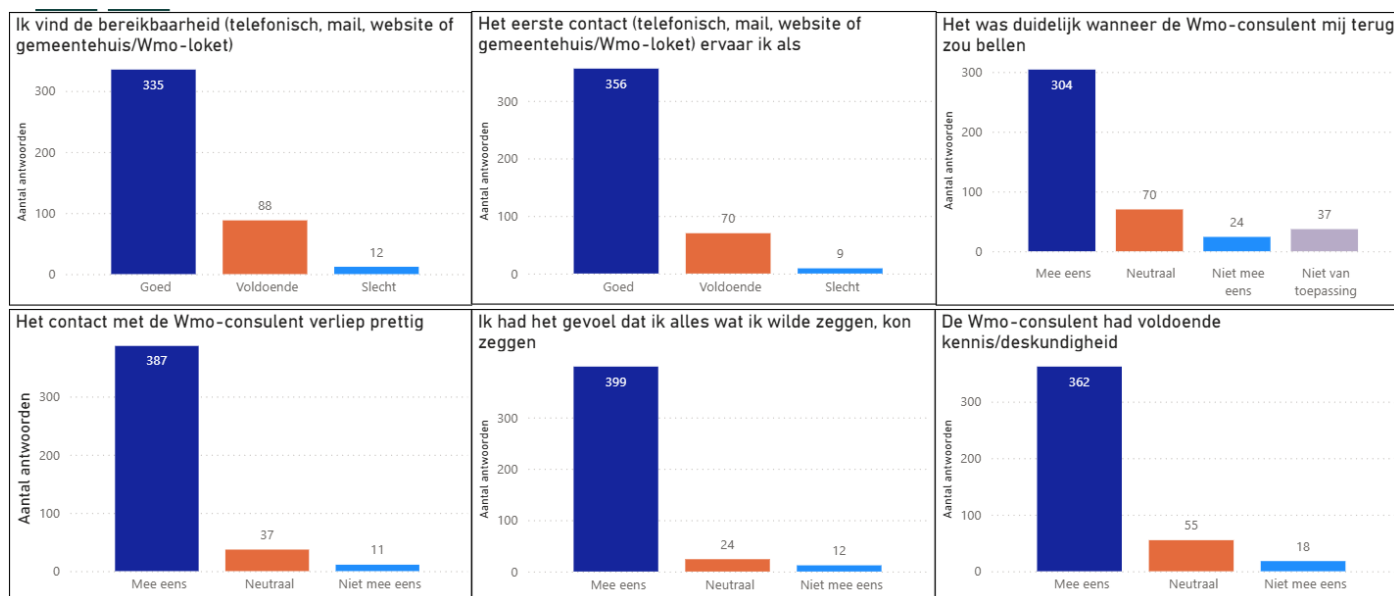
Resultaten 2025

De onderstaande resultaten zijn zichtbaar voor lokale beleidsmedewerkers en gebiedsmanagers in de BI-tool app 'Inzicht'.

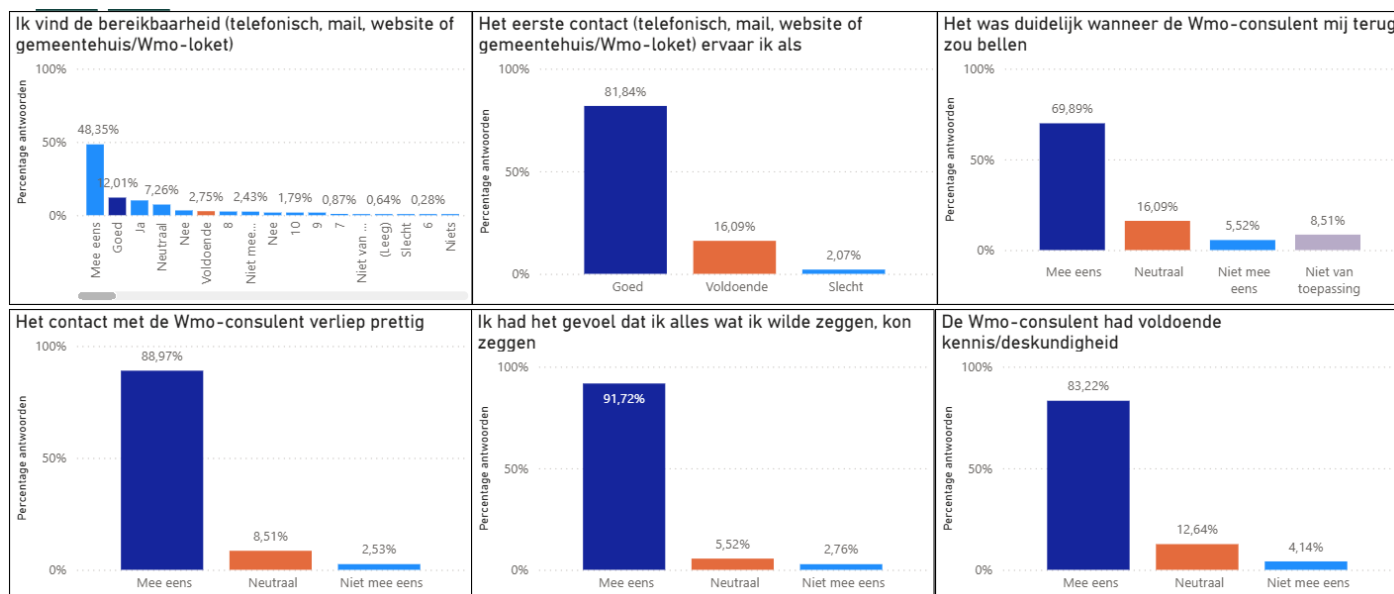
Filterinstelling: periode februari 2025 tot en met januari 2026. Dit betreft de periode waarin cliënten zijn aangeschreven die tussen januari 2025 en eind december 2025 een Wmo-meldingsproces hebben doorlopen.

Gemeente ☐ Alle gemeenten ☐ Asten ☐ Deurne ☐ Gemert-Bakel ☐ Laarbeek ☐ Someren	8,30 Gemiddelde waardering contact met consulenten	22,91 Percentage formulieren ingevuld
Verzendperiode vragenlijst Meerdere selecties ▼	1899 Totaal aantal vragenlijsten	435 Ingevulde vragenlijsten

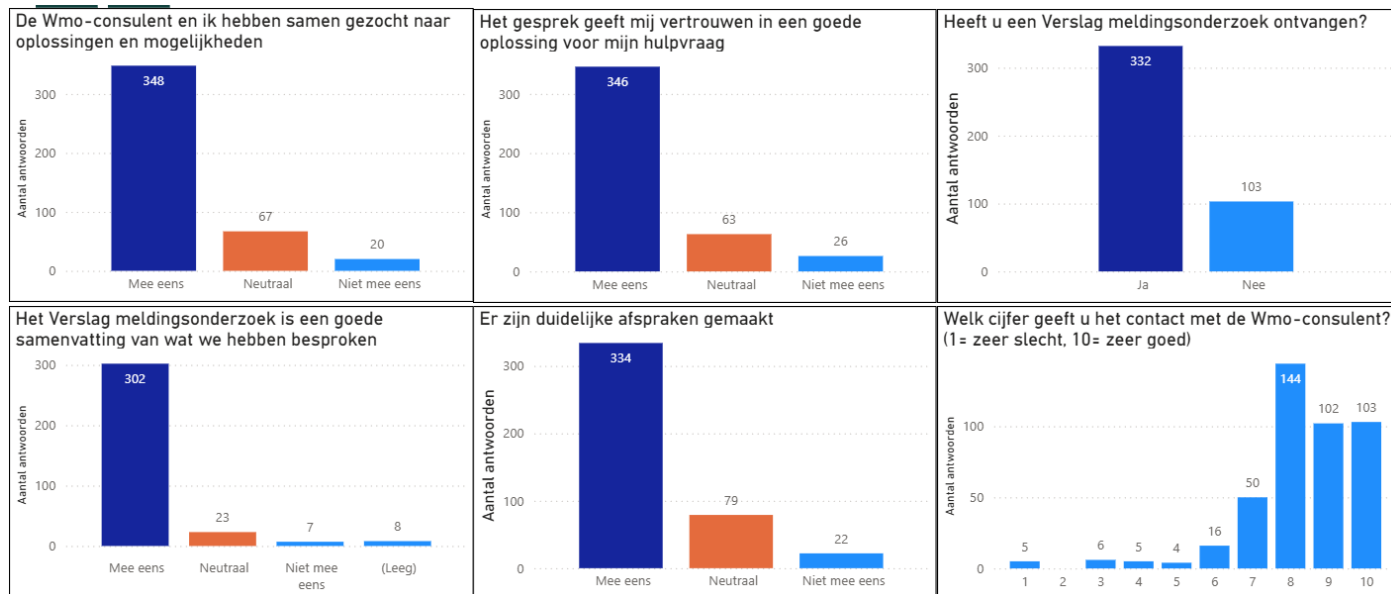
De vragenlijst bestaat uit 12 vragen. Onderstaand de resultaten van de eerste 6 vragen **uitgedrukt in aantallen** voor de in totaal **435** ingevulde vragenlijsten van de gemeente Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren.



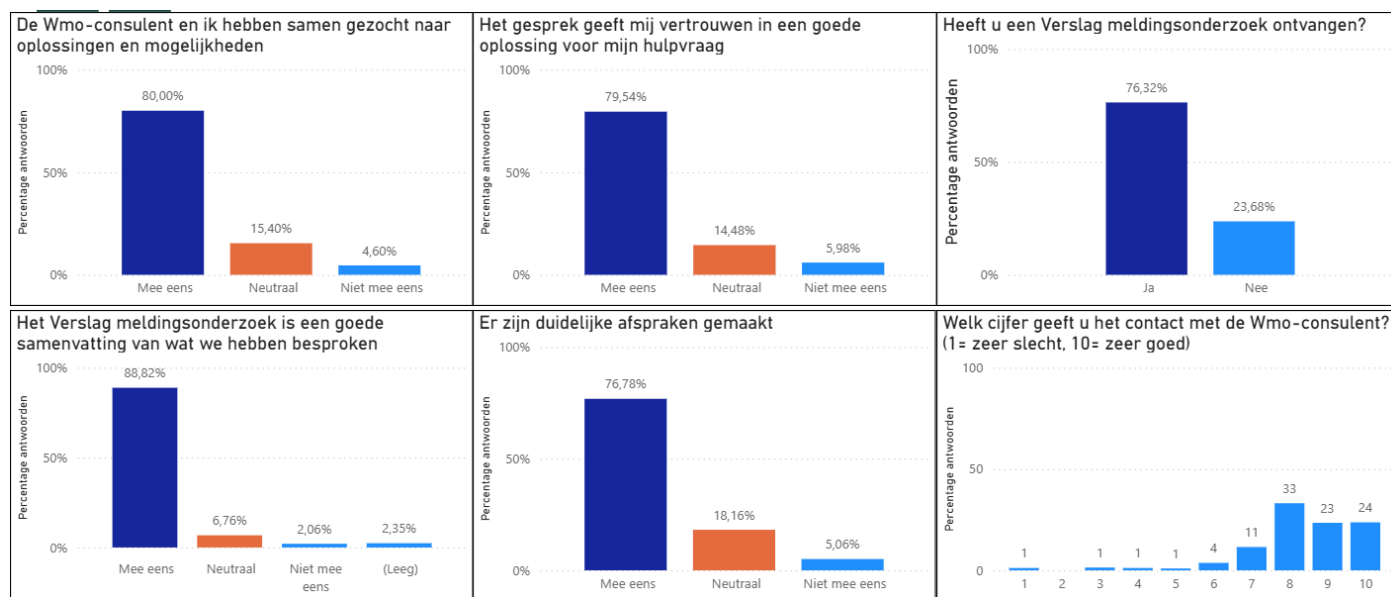
Onderstaand dezelfde resultaten van de eerste 6 vragen uitgedrukt in een **percentage**.



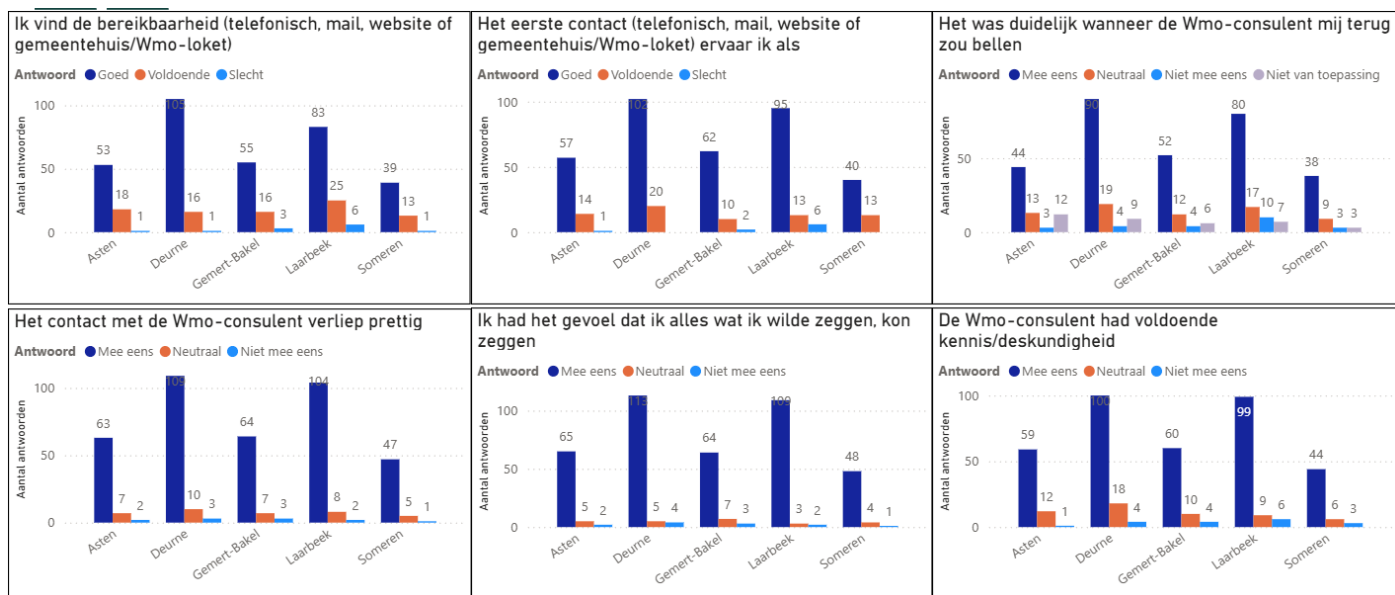
Onderstaand de resultaten van **vraag 7 tot en met 12 uitgedrukt in aantallen** voor de in totaal **435** ingevulde vragenlijsten van de gemeente Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren.



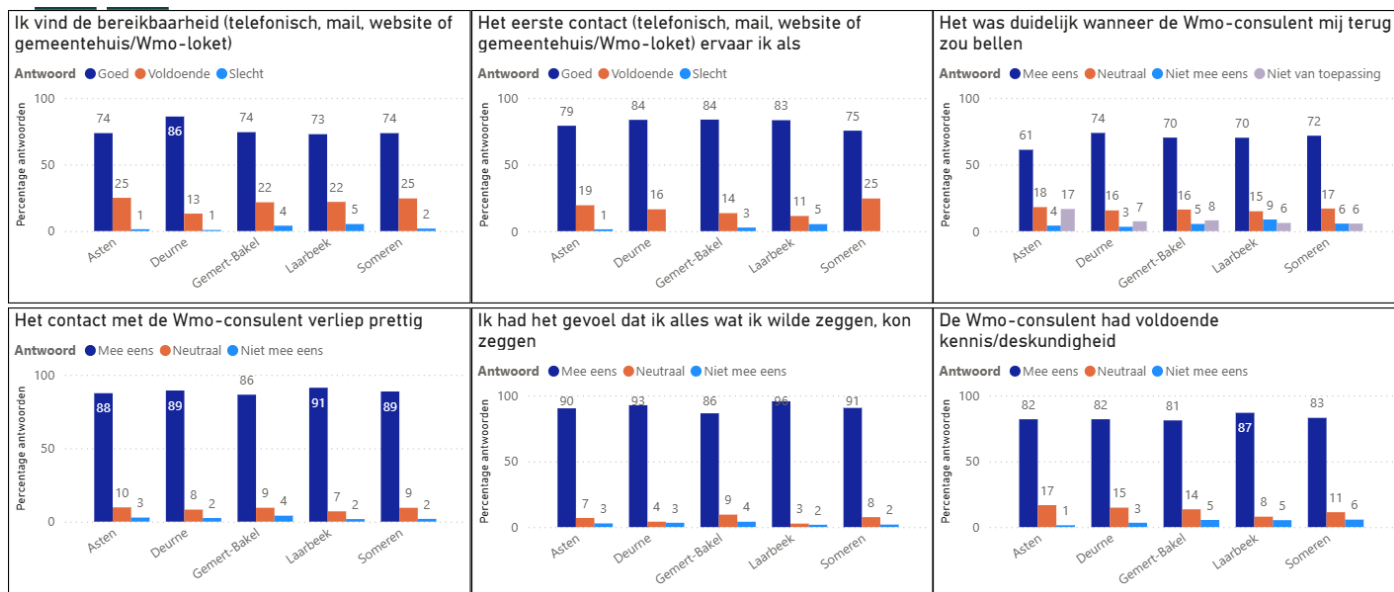
Onderstaand dezelfde resultaten van **vraag 7 tot en met 12 uitgedrukt in een percentage**.



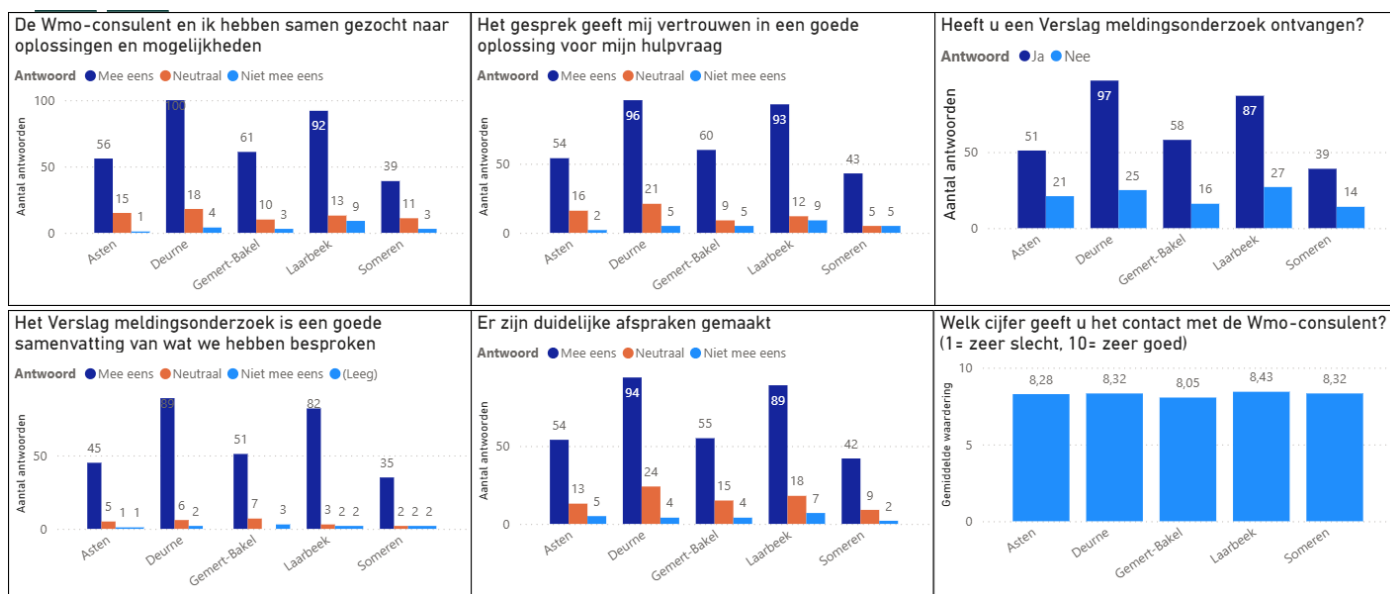
In onderstaand overzicht zie je de **vergelijking tussen de vijf gemeenten** voor de eerste 6 vragen in **aantallen**:



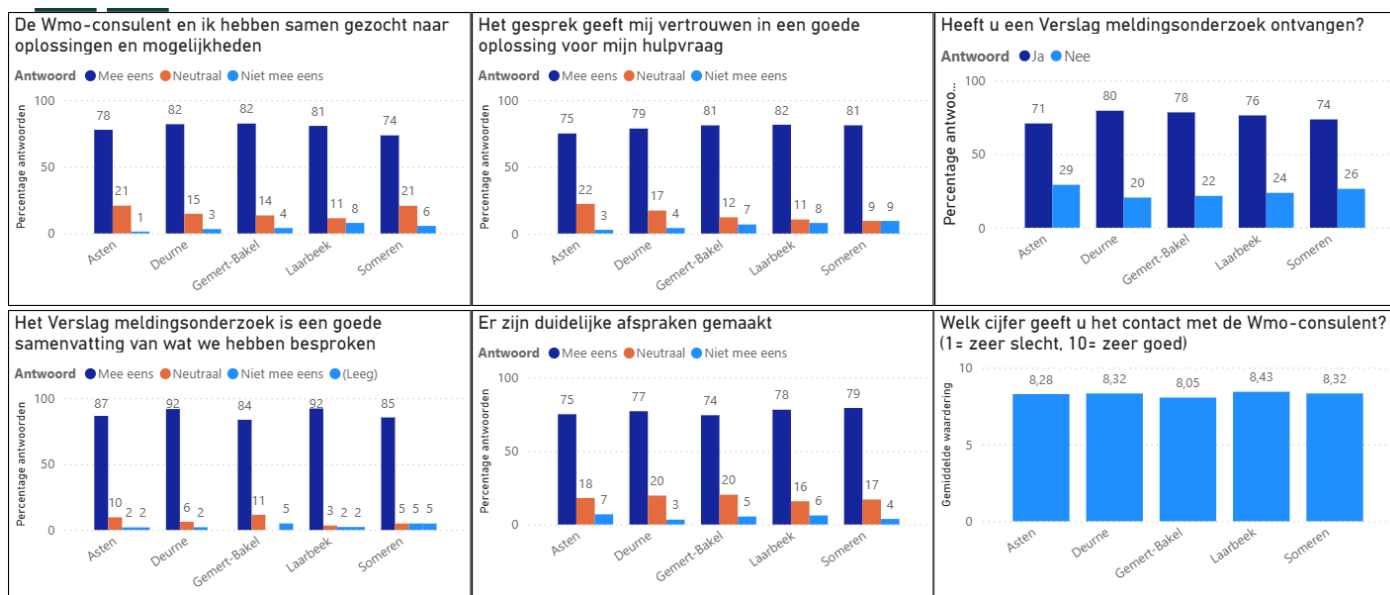
Onderstaand dezelfde vergelijking tussen de vijf gemeenten voor de eerste 6 vragen maar dan uitgedrukt in een **percentage**.



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?

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 434¹ respondenten 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%

¹ De BI-tool geeft 53 respondenten voor Someren, echter blijkt uit analyse van de open vragen dat er 52 respondenten zijn dit de openvragen hebben ingevuld. Het is onbekend of deze ene respondent wel de gesloten vragen heeft ingevuld. Dit maakt dat in de analyse van de open vragen van 434 respondenten uit is gegaan in tegenstelling tot 435 respondenten bij de gesloten vragen.

Toelichting Deurne:

Onderstaande 4 respondenten uit Deurne 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	X	X
2	<i>"Ik zat niet goed in mijn vel. Ben helemaal alleen sorry"</i>	<i>"Contacten."</i>
3	X	<i>"Niet het gevoel geven dat klanten willen profiteren, maar meedenken in de vraag die ik stelde. Ik wilde meer bewegen dan alleen in de rolstoel zitten. Liever dan gebruik maken van regiotaxi."</i>
4	<i>"Het heeft bijna 4 mnd geduurd toen ik pas een traplift kreeg."</i>	<i>"Snelheid."</i>

Wat kan er verbeterd worden?

Van de 434¹ respondenten hebben 80 specifiek aangegeven wat er verbeterd kan worden. De overige 354 respondenten hebben geen verbeterpunten genoemd, omdat ze tevreden zijn of niets hebben ingevuld.

De verbeterpunten van de 80 respondenten kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

1. Tijdigheid & doorlooptijden (23 respondenten)

Enkele voorbeelden:

- 1) *“De huishoudelijke hulp zou in sept 25 starten. Mijn dochter heeft eind aug gebeld. Toen was het nog niet duidelijk of (dacht ik) [naam] het wilde doen en wanneer zij kon beginnen. Daarna hebben we niets meer gehoord. Is nu is het half september.”*
- 2) *“Duurde wel lang voordat er een gesprek gepland was.”*
- 3) *“Het heeft lang geduurd voordat er de eerste keer Bezoek aan huis is gekomen...”*
- 4) *“Tijd tussen aanmelden en 1e contact was lang.”*
- 5) *“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.”*
- 6) *“Wachttijd 1e gesprek (5 weken) is te lang.”*
- 7) *“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.”*

2. Communicatie & bereikbaarheid (21 respondenten)

Enkele voorbeelden:

- 1) *“Bevestiging via mail.”*
- 2) *“...Het contact tussen al deze personen had beter gekund aangezien ik steeds het gevoel kreeg dat ze niet helemaal op de hoogte waren van de situatie en wat voor hulp ze konden bieden...”*
- 3) *“Het is nog niet duidelijk bij mij en bij de hulp hoe lang ze komt voor hulp...”*
- 4) *“Reageren op mails. Betere bereikbaarheid.”*
- 5) *“Rechtstreeks contact”.*

3. Meedenken & oplossingsgerichtheid (16 respondenten)

Enkele voorbeelden:

- 1) *“De regels zijn uitgelegd. Over andere ondersteuning dan huishoudelijke hulp is niet gesproken.”*
- 2) *“Meer uren hulp.”*
- 3) *“Rekening houden bij procedure met de urgentie van bepaalde aanpassingen.”*
- 4) *“...kom uiteindelijk bijna nergens voor in aanmerking...”*
- 5) *“...Tijdens het gesprek kregen wij het gevoel dat de wmo-consulent al besloten had wat er moest gebeuren en het daarmee klaar was...”*

4. Deskundigheid & beoordeling (9 respondenten)

Enkele voorbeelden:

- 1) *“Er werd slechts vanuit een momentopname geoordeeld terwijl hier dieper op in gegaan had kunnen worden. In sommige zaken is een moment oordeel gewoon niet afdoende en is niet alles zwart/wit.”*
- 2) *“...Tijdens het gesprek ervaarde ik voldoende deskundigheid, bij het verslag twijfelde ik hieraan. Wat nog meer beter kan? Veel duidelijker aangeven in het verslag wat de concrete vervolgstappen zijn. Wie doet wat op welk moment?”*
- 3) *“Recht op privacy waarborgen...”*

5. Empathie, bejegening & luisteren (6 respondenten)

Enkele voorbeelden:

- 1) *Het telefonische contact (niet met wmo consulent, die op huisbezoek is geweest) was de eerste keren rond slecht, er werd niet geluisterd en er werd rond uit onbeschoft geantwoord, diegene aan de telefoon had 0 kennis van zaken en gaf antwoorden die nergens opsloegen. En als ik daar op reageerde kreeg je een frote mond terug.”*
- 2) *“Iets meer begrip voor onze situatie was wenselijk geweest. En als er met een andere instantie gebeld moet worden, dan graag dat kenbaar maken. En niet achter mijn rug om...”*
- 3) *“Mag wat enthousiaster en nieuwsgieriger zijn.”*

6. Overig (4 respondenten)

Alle voorbeelden:

- 1) *“Ik heb nog niet echt de wmo consulent ontmoet, en we hebben nog niet echt gesproken. Tot nu toe ging alles via mijn gezins en jongere coach [naam], omdat ze dacht dat ik al genoeg stress had rondom mijn 18e verjaardag. Dus heb ik het gewoon neutraal gehouden.”*
- 2) *“Ja”*
- 3) *“Alles!!”*
- 4) *“Altijd iets.”*

Toelichting Deurne:

Van de 122 respondenten hebben 28 specifiek aangegeven wat er verbeterd kan worden. De overige 94 respondenten hebben geen verbeterpunten genoemd, omdat ze tevreden zijn of niets hebben ingevuld.

De verbeterpunten van de 28 respondenten kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

1. Tijdigheid & doorlooptijden (10 respondenten)

- 1) *"17 februari gesprek gehad nu een maand later nog geen poetshulp! Wacht op telefoontje wanneer deze komt!"*
- 2) *"De huishoudelijke hulp zou in sept 25 starten. Mijn dochter heeft eind aug gebeld. Toen was het nog niet duidelijk of (dacht ik) [naam] het wilde doen en wanneer zij kon beginnen. Daarna hebben we niets meer gehoord. Is nu is het half september."*
- 3) *"De snelheid van mijn aanvraag voor een scootmobiel kan sneller heb deze nu zelf een gekocht omdat ik nog weken moest wachten voordat er een beschikbaar was ik zat al 5 weken binnen en werd hier depressief van dit heb ik ook aangegeven dus al met al ben ik hier zeer ontevreden over."*
- 4) *"Deze vragenlijst betreft voor de eerste keer in januari /februari 2025. Dit is goed afgerond. De 2e aanvraag is mei jl. aangevraagd. Wmo-consulent moet nog contact opnemen."*
- 5) *"Doorlooptijd is lang."*
- 6) *"Duurde wel lang voordat er een gesprek gepland was"*
- 7) *"Snelheid."*
- 8) *"Sneller duidelijkheid over hulp in huis."*
- 9) *"Tijdens vakantie consulent problemen ondervonden met afspraak maatjeszorg. Wmo gaf aan rustig af te wachten, werd geen verdere actie ondernomen. Wachtijd zou hier het kortste zijn."*
- 10) *"Eerste gesprek thuis duurde echt veel te lang Had ook de pech dat het vakantietijd was."*

2. Communicatie & bereikbaarheid (9 respondenten)

- 1) *"Contacten."*
- 2) *"De insteek was onduidelijk, maar niet van onze kant, wij zijn in een stadium dat zorg nog niet direct nodig was en daarom vond de consulent dat we wat voorbarig waren. Onze insteek was, in een vroeg stadium kenbaar maken dat de problemen er aan staan te komen."*
- 3) *"Eerste gesprek thuis duurde echt veel te lang Had ook de pech dat het vakantietijd was"*
- 4) *"Eind oktober was ik nog niet aangemeld bij WMO Helmond. Het besluit van 18 september was niet door gestuurd door de gemeente Deurne. Na telefonisch contact is alles in gang gezet."*
- 5) *"Er kan altijd dingen beter, alleen nu is alles wat ik voor ogen had beantwoord, of er meer gedaan kon/of kan worden kan ik niet beantwoorden maar word misschien duidelijker met wat geboden kan worden."*
- 6) *"Het is nog niet duidelijk bij mij en bij de hulp hoe lang ze komt voor hulp 2,00 uur of 2,30 uur per 2 weken."*
- 7) *"Ik heb moeite met de QR-code, maar daar heeft mijn zoon bij geholpen."*

- 8) “[naam] komt poetsen. Was enigste organisatie die plek had. Alleen de eerste week verliep niet ok. Er was een week vantevore een afspraak gemaakt maar degene kwam niet, afspraak???De tweede persoon kwam ook niet? Waarom niet???? De derde kwam. Dit is een veeelende eerste kennismaking omdat je niet weet hoe alles werkt, ook is het vervelend dat 2 poets afspraken met t zorg niet door gaan.”
- 9) “Telefonische bereikbaarheid”

3. Meedenken & oplossingsgerichtheid (4 respondenten)

- 1) “De WMO consulent heeft een behoorlijke tijd mijn verhaal aangehoord en meegedacht en geluisterd, terwijl hij van begin af wist dat ik geen hulpmiddel zou krijgen. Mijn hoop werd de grond ingeboord.”
- 2) “Meer uren hulp.”
- 3) “Minder administratie.”
- 4) “Niet het gevoel geven dat klanten willen profiteren, maar meedenken in de vraag die ik stelde. Ik wilde meer bewegen dan alleen in de rolstoel zitten. Liever dan gebruik maken van regiotaxi.”

4. Deskundigheid & beoordeling (2 respondenten)

- 1) “Er werd slechts vanuit een momentopname geoordeeld terwijl hier dieper op in gegaan had kunnen worden. In sommige zaken is een moment oordeel gewoon niet afdoende en is niet alles zwart/wit.”
- 2) “Wat m.i. niet mogelijk is tijdens een huisbezoek; Dat je alleen aan tafel alles kunt bespreken. Het is wel noodzakelijk dat he een wandeling door het huis maakt, opdat de zorgaanbieder een idee krijgt waarom de hulpvragende een aanvraag doet vanwege fysieke onmacht. Quote: Een opgeruimde huiskamer is geen indicatie voor de rest vh huis.”

5. Empathie, bejegening & luisteren (3 respondenten)

- 1) “Eerst alles uithoren, terwijl het antwoord al van het begin af al duidelijk was. Dat geeft achteraf geen fijn gevoel.”
- 2) “Inleven in de situatie, er werd direct verteld dat sommige zaken meestal niet zouden lukken. Empathie werd gemist.”
- 3) Mag wat enthousiaster en nieuwsgieriger zijn.”

6. Overig (1 respondent)

- 1) “Ik heb nog niet echt de wmo consulent ontmoet, en we hebben nog niet echt gesproken. Tot nu toe ging alles via mijn gezins en jongere coach [naam], omdat ze dacht dat ik al genoeg stress had rondom mijn 18e verjaardag. Dus heb ik het gewoon neutraal gehouden.”

Conclusie

Op basis van de resultaten kan het volgende geconstateerd worden:

- **Respons:** De respons voor dit jaar bedraagt 22,91%. Er zijn 1899 mensen aangeschreven, waarvan er 435 mensen hebben gereageerd. 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.

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 relatief weinig lage cijfers (lager dan een 6) zijn gegeven. Van de 434¹ respondenten gaven slechts 20 personen een cijfer onder de 6, wat neerkomt op 4,61%. Ter vergelijking: in 2024 lag dit percentage ongeveer twee keer zo hoog, namelijk 9,86% (48 van de 487 respondenten).

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 (gemiddeld 77,01%). Dit resultaat is iets toegenomen ten opzichte van 2024 (63.93%).
- **Eerste contact:** Het eerste contact (telefonisch, per mail, via de website of het gemeentehuis/Wmo-loket) wordt meestal goed ervaren. Alle gemeenten scoren 75% of hoger op goed.
- **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.

- **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".
- **Samen zoeken naar oplossingen:** Respondenten zijn het meestal eens met de stelling "De Wmo-consulent en ik hebben samen gezocht naar oplossingen en mogelijkheden".
- **Vertrouwen in oplossingen:** Over het algemeen hebben respondenten vertrouwen in een goede oplossing voor hun hulpvraag. In Asten staat 22% hier neutraal in ten opzichte van het gemiddelde 14,48%.
- **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 (84%-92%). Deze vraag wordt alleen gesteld wanneer respondent aangeeft een verslag meldingsonderzoek te hebben ontvangen. Dit resultaat is vergelijkbaar met 2024 (79%-93%).
- **Duidelijke afspraken:** Respondenten zijn het meestal eens dat er duidelijke afspraken worden gemaakt (tussen 74%-79%) ten opzichte van respondenten die er neutraal in staan (tussen 16%-20%).
- **Cijfer contact Wmo-consulent:** Het gemiddelde cijfer voor het contact met de Wmo-consulent is 8,3. Hierbij is er amper spreiding tussen de gemiddelden per gemeenten (tussen 8,05-8,43). Van de 434¹ respondenten geeft 20 een cijfer lager dan een 6, voornamelijk vanwege afspraken & betrouwbaarheid, kwaliteit van ondersteuning & deskundigheid, ervaren belastbaarheid & leefsituatie, doorlooptijd en wachttijden en organisatie & samenwerking.

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. 80 respondenten noemen aandachtspunten zoals tijdigheid & doorlooptijd, communicatie & bereikbaarheid, meedenken & oplossingsgerichtheid, deskundigheid & beoordeling, empathie bejegening & luisteren en overig. Deze aandachtspunten komen van 14 respondenten die een cijfer lager dan 6 hebben gegeven voor het contact met de Wmo-consulent.

In 2024 hebben 110 van de 487 respondenten specifiek verbeterpunten aangegeven, dit komt neer op 22,6%. In 2025 hebben 80 van de 434 respondenten specifiek aangegeven wat er verbeterd kan worden, dit komt neer op 18,4%.

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.*

U heeft voor een hulpvraag contact opgenomen met de gemeente. U heeft gebeld, via de website of via een loket van de gemeente contact gezocht. Deze vragen gaan over dit contact.

Ik vind de bereikbaarheid (telefonisch, mail, website of gemeentehuis/Wmo-loket): *

☐ Goed ☐ Voldoende ☐ Slecht

Het eerste contact (telefonisch, mail, website of gemeentehuis/Wmo-loket) ervaar ik als: *

☐ Goed ☐ Voldoende ☐ Slecht

U heeft een gesprek gehad over uw Wmo-hulpvraag met een Wmo-consulent van de gemeente. De volgende vragen gaan over dit gesprek.

Het was duidelijk wanneer de Wmo-consulent mij terug zou bellen: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens ☐ Niet van toepassing

Het contact met de Wmo-consulent verliep prettig: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

Ik had het gevoel dat ik alles wat ik wilde zeggen, kon zeggen: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

De Wmo-consulent had voldoende kennis/deskundigheid: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

De Wmo-consulent en ik hebben samen gezocht naar oplossingen en mogelijkheden: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

Het gesprek geeft mij vertrouwen in een goede oplossing voor mijn hulpvraag: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

Heeft u een Verslag meldingsonderzoek ontvangen?: *

☐ Ja ☐ Nee

Er zijn duidelijke afspraken gemaakt: *

☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Niet mee eens

Welk cijfer geeft u het contact met de Wmo-consulent? (1= zeer slecht, 10= zeer goed): *

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

Wat kan beter:

Uw antwoorden op deze vragen worden anoniem verwerkt. Als wij nog vragen hebben, mogen wij dan contact met u opnemen?: *

☐ Ja ☐ Nee