

Rapport CEO Wmo Peelgemeenten 2024 Deurne

Mei 2025
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 2024 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 2024 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

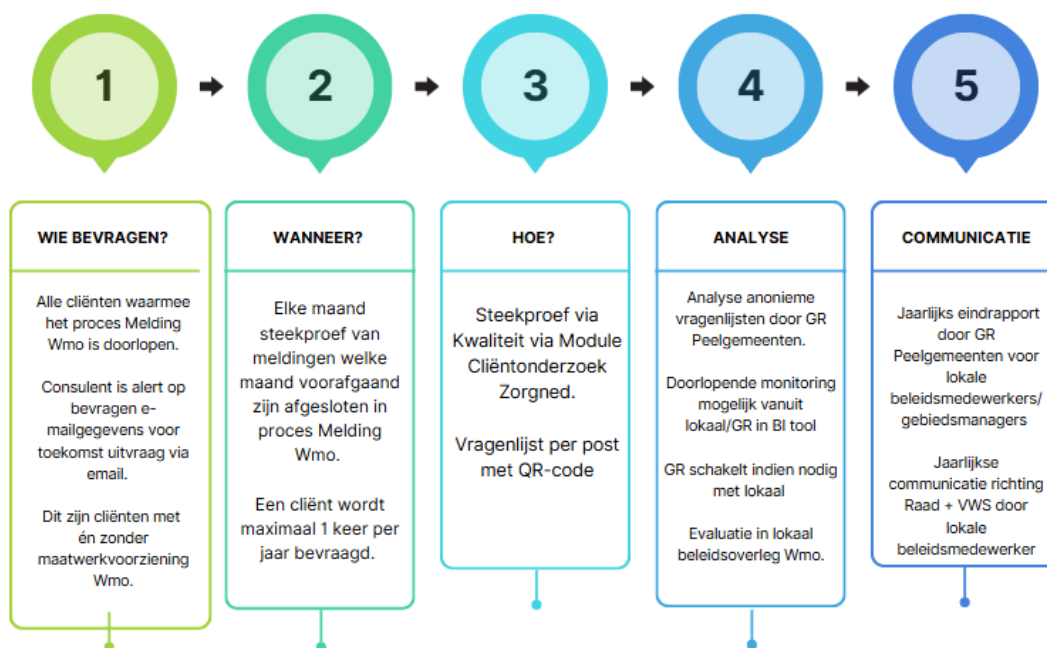
Inhoud

Inleiding	2
Inhoud	3
Proces	4
Respons.....	5
Resultaten 2024.....	7
Conclusie	19
Evaluatie en vervolg	21
Bijlage 1: Vragenset Toegang Wmo.....	22

Proces

Clëntervaringsonderzoek Wmo

Onderdeel Vragen Toegang



Respons

In de periode van februari tot en met december 2024 zijn in totaal 1969 Wmo-cliënten aangeschreven in de vijf Peelgemeenten, die een Wmo-meldingsproces hebben doorlopen. Van deze cliënten hebben 487 een vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van ruim 24% voor de vijf gemeenten samen.

Dit rapport maakt gebruik van de gegevens uit de ingevulde formulieren over de periode februari 2024 tot en met december 2024. Hierbij is bewust rekening gehouden met het feit dat er tussen november 2024 en januari 2024 één totale uitvraag is geweest bij de geselecteerde cliënten, waardoor er geen filtering meer mogelijk is voor de maand januari 2024.

De respons per gemeente over de periode februari 2024 tot en met december 2024 is als volgt:

Gemeente	Totaal aangeschreven	Ingevulde vragenlijsten	Percentage ingevulde vragenlijsten
Asten	303	89	29,37%
Deurne	604	140	23,18%
Gemert-Bakel	504	130	25,79%
Laarbeek	293	72	24,57%
Someren	265	56	21,13%

Volgens de '[Landelijke analyse cliëntervaringen Wmo Verantwoordingsjaar 2023](#)' ligt het gemiddelde responspercentage van Wmo-ceo's op 42 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 die hierbij worden gegeven zijn als volgt:



TIPS

1
Verstuur een herinnering

2
Verschillende invulmogelijkheden. Een schriftelijke vragenlijst zorgt bijvoorbeeld voor een hogere respons.

3
Goede selectie van de doelgroep

4
Korte en duidelijke vragenlijst

5
Aankondiging van het onderzoek, bijvoorbeeld via lokale media en de gemeentewebsite.

6
Duidelijke uitnodiging. Bij voorkeur op papier en met een persoonlijke benadering. Benadruk hierin ook het belang van deelname.

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 2023](#)' is inzichtelijk gemaakt op welke wijze een inwoner kon deelnemen aan een onderzoek (op basis van de gemeenten die tijdig informatie hebben aangeleverd):



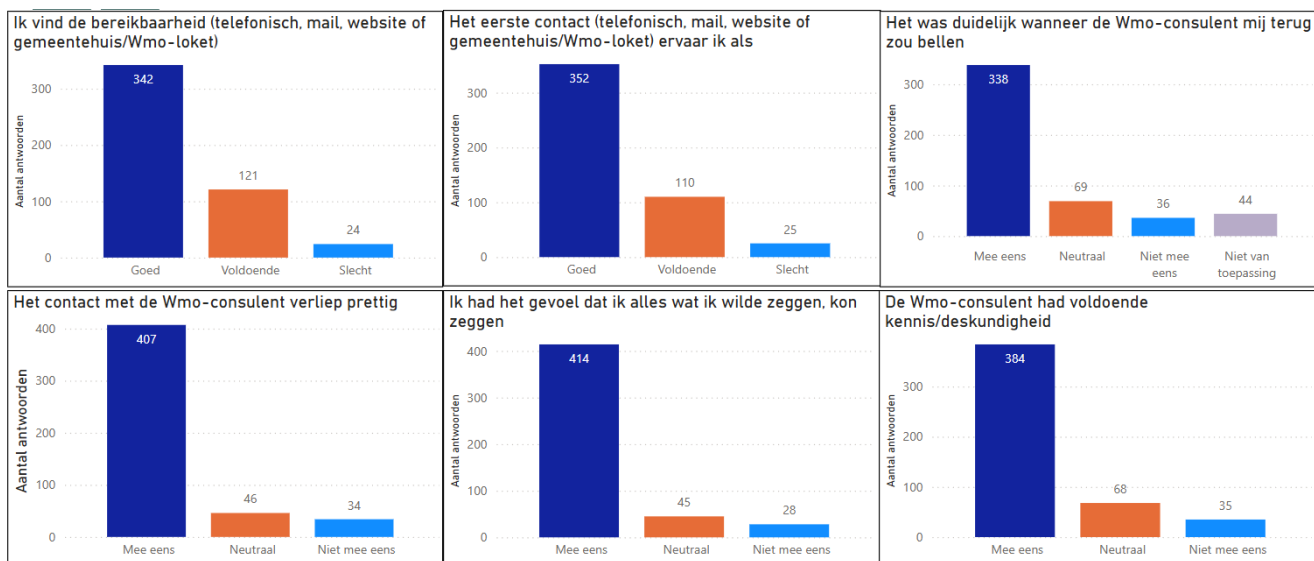
Resultaten 2024

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

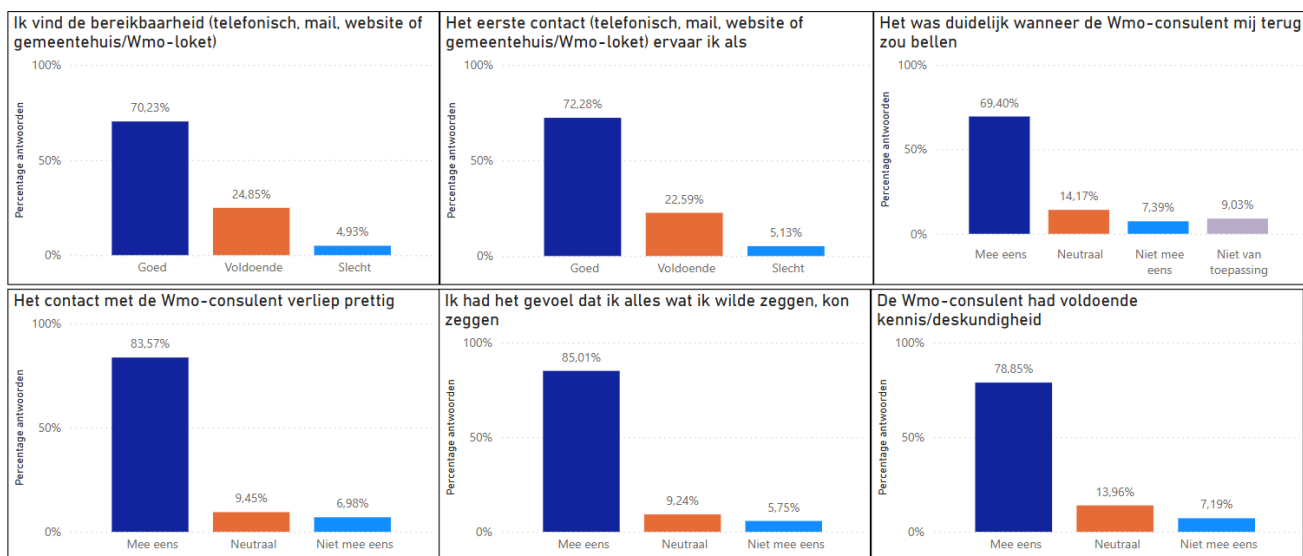
Filterinstelling: periode maart 2024 tot en met januari 2025. Dit betreft de periode waarin cliënten zijn aangeschreven die tussen februari 2024 en eind december 2024 een Wmo-meldingsproces hebben doorlopen.

Gemeente ☐ Asten ☐ Deurne ☐ Gemert-Bakel ☐ Laarbeek ☐ Someren	7,87 Gemiddelde waardering contact met consulenten	24,73 Percentage formulieren ingevuld
Verzendperiode vragenlijst Meerdere selecties ▼	1969 Totaal aantal vragenlijsten	487 Inge vulde vragenlijsten

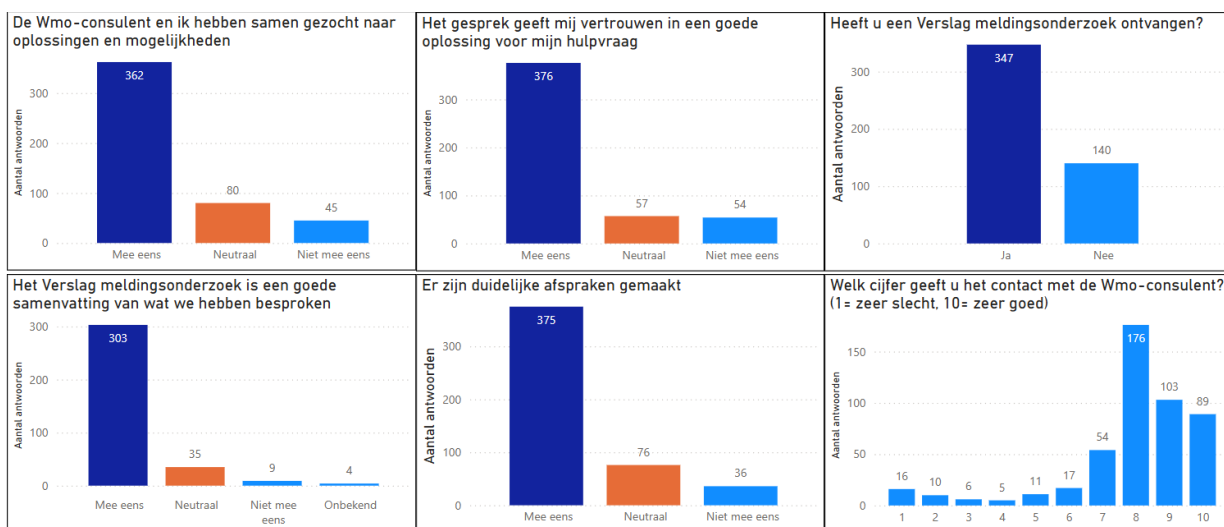
De vragenlijst bestaat uit 12 vragen. Onderstaand de resultaten van de eerste 6 vragen uitgedrukt in aantallen voor de in totaal **487** ingevulde vragenlijsten van de gemeente Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren.



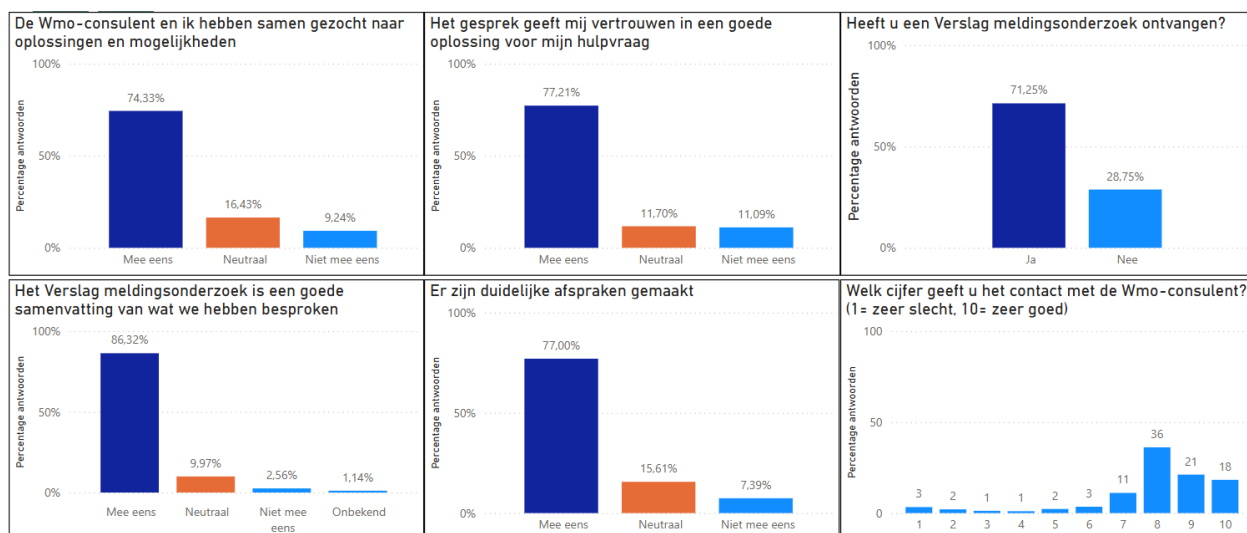
Onderstaand dezelfde resultaten van de eerste 6 vragen uitgedrukt in een percentage.



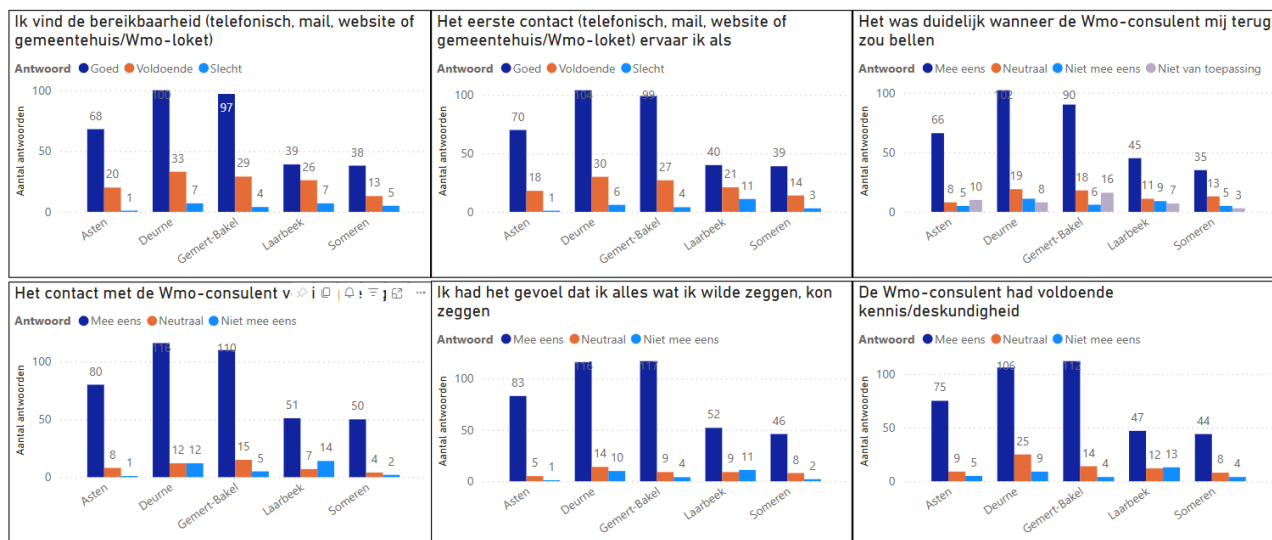
Onderstaand de resultaten van vraag 7 tot en met 12 uitgedrukt in aantallen voor de in totaal 487 ingevulde vragenlijsten van de gemeente Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren.



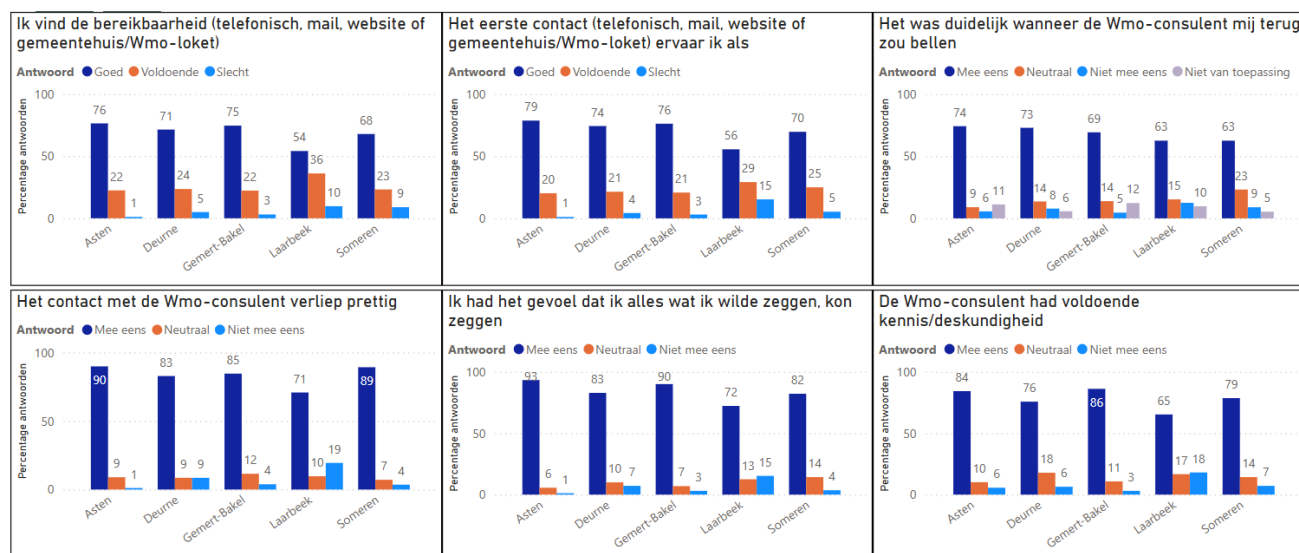
Onderstaand dezelfde resultaten van vraag 7 tot en met 12 uitgedrukt in een percentage.



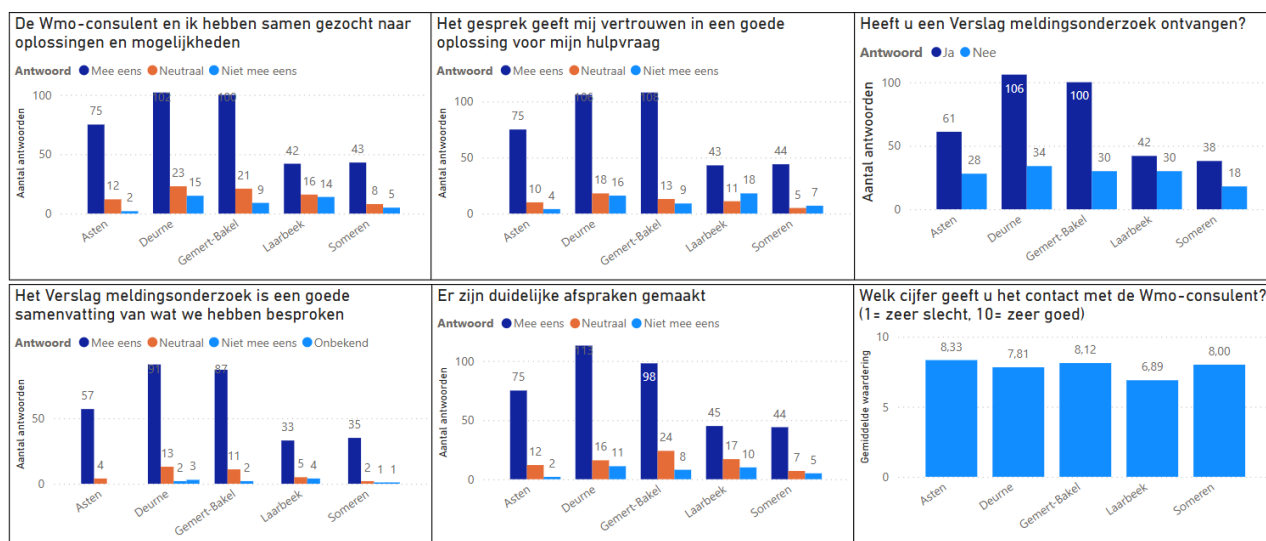
In onderstaand overzicht zie je de **vergelijking tussen de vijf gemeenten** voor de eerste 6 vragen in aantallen:



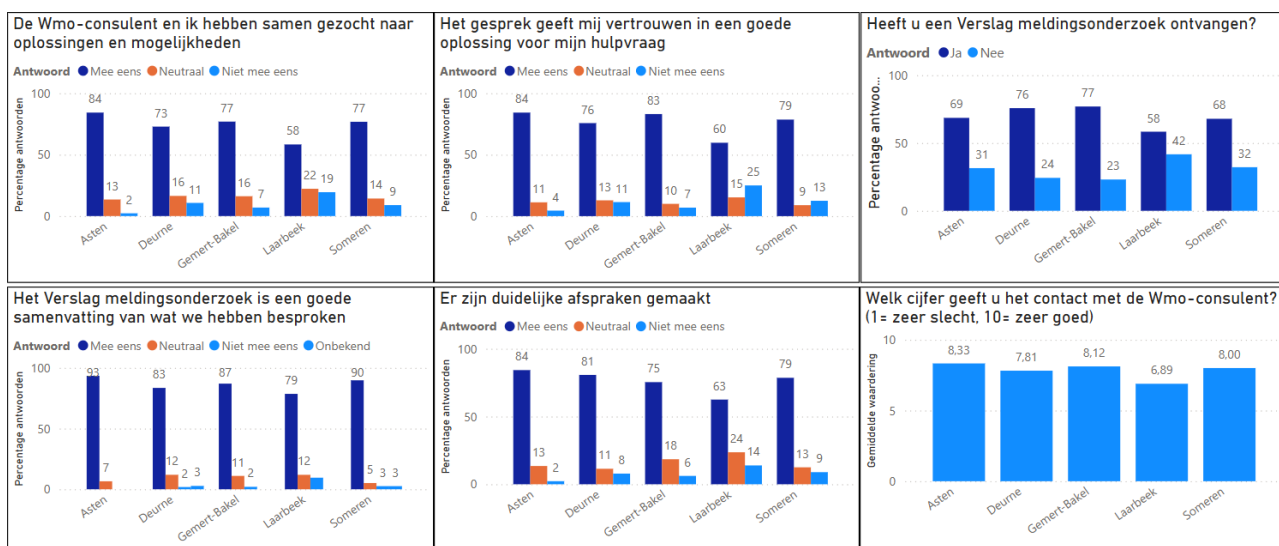
Onderstaand dezelfde vergelijking tussen de vijf gemeenten voor de eerste 6 vragen maar dan uitgedrukt in een **percentage**.



In onderstaand overzicht zie je de **vergelijking tussen de vijf gemeenten voor vraag 6 tot en met 12 in aantallen**:



Onderstaand dezelfde vergelijking tussen de vijf gemeenten voor vraag 6 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 487 respondenten geven 48 een cijfer lager dan een 6 voor het contact met de Wmo-consulent. Van deze 48 respondenten zijn er 33 het oneens met de stelling dat het contact prettig verliep. In de overige gevallen werd voornamelijk neutraal gereageerd.

Eén respondent gaf aan dat het contact prettig verliep, maar dat de uitkomst negatief was, wat resulteerde in een lager cijfer.

- De verdeling van de 48 respondenten met een cijfer lager dan 6 per gemeente is als volgt:
 - Asten: 3 van de 89 respondenten = 3,37%
 - Deurne: 14 van de 140 respondenten = 10%
 - Gemert-Bakel: 8 van de 130 respondenten = 6,15%
 - Laarbeek: 18 van de 72 respondenten = 25%
 - Someren: 5 van de 56 respondenten = 8,93%

TOELICHTING DEURNE

Onderstaande 14 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. Eén respondent heeft geen toelichting gegeven.

Categorie	Toelichting cijfer Wmo consulent < 6	Wat kan beter?
Gebrek aan empathie	" Ik probeer al 4 jaar hulp te krijgen na het overlijden van mijn man. Ik heb die jaren zoveel als mijn, ziekte q-koorts, het toelaat mijn huis bij gehouden. Dan valt het rouw op mijn dak dat die meneer zegt dat het smerig is."	
	" Denkt niet mee als het gaat om kortdurende hulp. Heeft het alleen maar over diepgaand onderzoek naar mijn sociale omgeving en financieel."	"Meer meedenken".
	"Dat ze begrijpen dat het erg zat is dat je het nodig hebt om toch vooruit te kunnen."	"Ze kan beter luisteren naar wat ik heb en niet meteen zeggen dat ik al taxi heb Ik ging een driewieler aan gevraagd maar durf daar niet op te fietsen en een lage instap fiets kan ik niet betalen. Dat heb ik telefonisch mede gedeeld maar geen bericht meer ontvangen."
	"Jazeker, meneer was niet echt vriendelijk en in het begin werd gezegd nou dan ga je toch minder werken als je het zo niet vol houdt. Daar heb je dan ruim 15 jaar krom voor gelegen met fibromyalgie schuldsanering en al en gewoon door gewerkt. En als je dan op bent..krijg je dat even te horen."	"Menselijker, geen vooroordeel hebben..niet iedereen zit op een uitkering te wachten. Ik wil erg graag werken en zelfs in de ziekte wet probeer ik nog te werken. Als ik dan een beetje hulp vraag zodat ik toch kan blijven werken dan verwacht ik niet deze tegenwerking. Anders kan ik gewoon doorgaan totdat ik niks meer kan en dan kom ik vanzelf in een uitkering als ik in een

Categorie	Toelichting cijfer Wmo consulent < 6	Wat kan beter?
		<i>rolstoel beland. Ik ben op!!!!</i>
	<i>“Ik voelde me beledigd door meneer en had direct na zijn vertrek een enorm rotgevoel en wist dat ik helemaal niets meer wilde van wmo. Ik heb er 9 jaar over gedaan voordat ik om hulp vroeg en dat is slecht gevallen.”</i>	<i>“Het zou fijn zijn als er meer gevoel voor de client zou zijn. Tenminste dat is mijn gevoel, ik kreeg nl het idee dat hij mij als profiteur zag.”</i>
	<i>“Er was helemaal geen begrip voor mijn situatie. Ze vonden dat ik het zelf wel op kon lossen. Ze zijn niet eens komen. N.b. ik ha hulp gevraagd omdat de dames van de thuiszorg mij erop wezen dat dit mogelijk zou zijn.”</i>	<i>“Ze hadden mijn situatie moeten bekijken.”</i>
	<i>“Als mensen om hulp is dit voor de meeste mensen een zeer grote stap. Probeer dan ook mee te denken in oplossingen.”</i>	
	<i>“Medisch advies is 1 jaar, consulent kent half jaar toe. Dat is toch vreemd? Was een onprettig contact. Consulent ging niet in op klachten was er op uit om geen toekenning te doen. Ik zou heel graag hierover gebeld worden.”</i>	<i>4-3-2025 Kwaliteit heeft contact gehad: bij 2^e gesprek en andere consulent is contact goed verlopen en voelde zich gehoord.</i>
	<i>“Communicatie: •intimiderend . Weinig empathisch . Onveilig”.</i>	<i>“Meer invoelend en empathisch. Meer kijkend naar wat nog wel kan. Niet het gevoel geven dat je als patient een financiële last bent voor de gemeenschap Als ambtenaar niet op de plaats van de specialist gaan zitten. Niet als ambtenaar je privacy willen schenden: bijv, hoeveel vrienden heb je</i>

Categorie	Toelichting cijfer Wmo consulent < 6	Wat kan beter?
		en waar wonende die dan in Deurne”.
	“Voelt zich niet serieus genomen. Problemen van gemeente worden op nieuwe cliënten afgeschoven. Er werd gezegd dat er te veel misbruik van de WMO is geweest. Men kan/mag dit niet op nieuwe hulpvragers afschuiven.”	“Helpen met zoeken naar oplossingen en niet de partner overbelasten”.
Empathie en slechte communicatie	“Afspraken worden niet nagekomen. Gesprekken zijn een monoloog vanuit wmo, er wordt niet naar mijn verhaal geluisterd. Het antwoord “dit is standaard en hier moet U het mee doen” kan echt niet. Dit geeft alleen aan dat er geen betrokkenheid is. De bereikbaarheid is echt een drama met alle parttimers, vakanties, ziekten, etc. Werkzaamheden worden niet overgenomen. Als jouw aanspreekpunt er niet is, is het een uitdaging om er überhaupt iemand over te spreken.”	“Een cursus sociale vaardigheden voor de medewerkers. Op de vraag wat kan beter is het antwoord zeker de betrokkenheid of in ieder geval ook eens naar het verhaal van een client luisteren. De bereikbaarheid kan beter. Mocht er iemand ziek, op vakantie oid zijn laat dan een andere collega dit overnemen.”
Slechte communicatie	“Communicatie bar slecht, zou binnen 5 werkdagen terugbellen, niet gedaan zelf maar weer eens gebeld! Och het ligt nog op de stapel het word zsm geregeld na een week nog maar weer eens gebeld en flink gemopperd,de dag daarna alles geregeld!”	“Communicatie Communicatie,je kan het woord niet genoeg zeggen,ze leven daar naast elkaar en nie met elkaar!”
Slechte communicatie	“Er liepen vanaf het begin dingen fout (afspraak vergeten, niet op de hoogte van de hulpvraag, onduidelijkheid over het feit dat mijn partner er plotseling bij moest zijn) De intake (telefonisch tot mijn verbazing) en het vervolgesprek werden door twee verschillende personen gedaan. Dat vond ik niet fijn. Het vervolgesprek verliep in een onprettige sfeer. Alsof ik een belachelijke vraag voor ondersteuning had gesteld. Had t gevoel dat er nauwelijks naar mij geluisterd werd en dat bij mijn man (die in het verleden ook een herseninfarct had en daar nog steeds gevolgen van ondervindt) niet	“Zie bovenstaande”

Categorie	Toelichting cijfer Wmo consulent < 6	Wat kan beter?
	<i>doorgevraagd werd en heel snel conclusies getrokken werden. Terwijl je juist bij een herseninfarct vaak niet ziet welke problemen er zijn. Inlevingsvermogen ontbrak grotendeels. Oordeel was snel klaar en toch moest ik naar een medisch adviseur. Het duurde veel langer als gezegd voordat het verslag hiervan bij de consulent was en ook hier moest ik zelf weer achteraan. En dat is best lastig met NAH en brengt nare spanningen met zich mee. Zoveel dat ik het ook niet meer op kon brengen om tegen de uitslag bezwaar te maken. Dat kon overigens ook niet omdat ik dan eerst een besluit moet hebben. Dan komt er een beschikking en daar mag ik bezwaar tegen indienen. Dit gaat mij nog zoveel meer stress opleveren die ik niet aankan."</i>	

Wat kan er verbeterd worden?

Van de 487 respondenten hebben 110 specifiek aangegeven wat er verbeterd kan worden. De overige 377 respondenten hebben geen verbeterpunten genoemd, omdat ze tevreden zijn of niets hebben ingevuld.

De verbeterpunten van de 110 respondenten kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

1. Communicatie verbeteren / bereikbaarheid (43 respondenten)

1. *“Er werd een afspraak gemaakt, die werd later teruggedraaid..”*
2. *“Er is verkeerde informatie verstrekt, waardoor we tegen onaangename verrassing aanlopen...”*
3. *“Alles niet zo ingewikkeld maken”*
4. *“Ik weet niet wat een meldingsverslag is en of dit op onze situatie van toepassing is.”*
5. *“Duidelijkheid, ik zou nog teruggebeld worden en is (nog) niet gebeurt..”*
6. *“Nabehandeling, onduidelijk wanneer de toezegde hulp gaat starten...”*
7. *“Het verslag was warrig en van de hak op de tak.”*
8. *“Telefonisch heb ik altijd moeite mee.”*
9. *“Bereikbaarheid van de telefoon.”*
10. *“Toegankelijkheid van de zorg”*

2. Meer empathie tonen (42 respondenten)

Enkele voorbeelden:

1. *“In belang van cliënt kijken in plaats van belang gemeente!”*
2. *“Beter naar de mens zelf luisteren want aan de buitenkant zie je het niet altijd.”*
3. *“Dat men luistert naar de aanvrager en niet meteen aanvraag afwijst zonder interesse te tonen.”*
4. *“Meedenken met probleem en niet bemoeien met privé zaken.”*
5. *“..de sociale vaardigheden kunnen vele malen beter...”*
6. *“Proactieve houding richting cliënt.”*

3. Tijdigheid (15 respondenten)

Enkele voorbeelden:

1. *“De hulp zou sneller opgestart kunnen worden..”*
2. *“Is nu omslachtig, te veel onzinnige brieven, en de procedure duurt veel en veel te lang..”*
3. *“De verwerking en commentaar van jullie leverancier van hulpmiddelen.”*

4. Meedenken in oplossingen (6 respondenten)

Alle voorbeelden:

1. *“Ik heb hulp gevraagd voor huishoudelijke ondersteuning. Dit is helaas niet toegekend.”*
2. *“Ondersteuning had ik het liefst in eigen gemeente (dorp) gehad”*

5. Meer deskundigheid (5 respondenten)

Enkele voorbeelden:

1. *“Deskundig advies en een goed gesprek.”*
2. *“Meer inhoudelijke kennis en doorpakken.”*
3. *“Betere voorbereiding.”*
4. *“Externe onderzoekers zeer onkundig en slecht gerapporteerd.”*

6. Overig (4 respondenten)

Alle voorbeelden:

1. *“Alles kan beter.”*

Conclusie

Op basis van de resultaten kan het volgende geconstateerd worden:

- **Respons:** De respons is het hoogst in de gemeente Asten (29,37%), gevolgd door Gemert-Bakel (25,79%), Laarbeek (24,57%), Deurne (23,18%) en Someren (21,13%). 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.
- **Bereikbaarheid:** Over het algemeen wordt de bereikbaarheid als goed ervaren (gemiddeld 63,93%).
- **Eerste contact:** Het eerste contact (telefonisch, per mail, via de website of het gemeentehuis/Wmo-loket) wordt meestal als goed tot voldoende ervaren. In Laarbeek geeft echter 15% van de respondenten aan dat het eerste contact slecht was.
- **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. In Laarbeek geeft echter 19% van de respondenten aan dat ze het hier niet mee eens zijn.
- **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". In Laarbeek is 15% het hier niet mee eens.
- **Samen zoeken naar oplossingen:** Respondenten zijn het meestal eens met de stelling "De Wmo-consulent en ik hebben samen gezocht naar oplossingen en mogelijkheden". In Laarbeek, Deurne en Someren zijn er relatief meer respondenten die het hier niet mee eens zijn (tussen 9% en 19%).
- **Vertrouwen in oplossingen:** Over het algemeen hebben respondenten vertrouwen in een goede oplossing voor hun hulpvraag. In Laarbeek geeft 25% aan het hier niet mee eens te zijn.
- **Verslag meldingsonderzoek:** In de meeste gevallen is er een verslag meldingsonderzoek ontvangen. Het percentage dat geen verslag heeft ontvangen is in alle gemeenten redelijk hoog (tussen 23% en 42%). In enkele open velden zien wij vermeld staan dat respondenten niet weten wat er met een 'Verslag Meldingsonderzoek' wordt bedoeld. Het is onduidelijk of zij het verslag daadwerkelijk niet hebben ontvangen of niet begrijpen wat hiermee wordt bedoeld. Het verslag heet letterlijk 'Verslag Meldingsonderzoek'.
- **Samenvatting van het verslag:** Een hoog percentage respondenten geeft aan dat het verslag meldingsonderzoek een goede samenvatting is van wat besproken is (79%-93%). 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. In Laarbeek reageren relatief meer respondenten neutraal (23,61%) of zijn het hier niet mee eens (13,89%).

- **Cijfer contact Wmo-consulent:** Het gemiddelde cijfer voor het contact met de Wmo-consulent is 7,87. In Laarbeek ligt dit cijfer lager (6,89). Van de 487 respondenten geeft 48 een cijfer lager dan een 6, voornamelijk vanwege gebrek aan empathie, slechte communicatie, niet zoals gehoopt resultaat/oplossing en tijdigheid.
- **Aandachtspunten voor verbetering:** De meeste respondenten hebben geen aandachtspunten voor verbetering. 100 respondenten noemen aandachtspunten zoals communicatie verbeteren/bereikbaarheid, meer empathie tonen, tijdigheid, meedenken in oplossingen en meer deskundigheid. Deze aandachtspunten komen vooral van respondenten die een cijfer lager dan 6 hebben gegeven voor het contact met de Wmo-consulent.

Evaluatie en vervolg

Na analyse zijn de volgende aandachtspunten geconstateerd. Het is belangrijk om met alle stakeholders te overwegen of aanpassingen noodzakelijk zijn. Het advies vanuit Kwaliteit is om in overleg te gaan met de stakeholders, voornamelijk de programmaleider van 'Van Basis naar Beter' (vanwege de raakvlakken met dit project op het gebied van toegang), de lokale beleidsmedewerkers Wmo en eventueel de gebiedsmanagers Wmo.

- Doel behaald?

Het doel van het project gericht op cliëntervaringsonderzoek was:

“Zicht krijgen op cliënttevredenheid en voldoen aan de wettelijke verplichting van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Inwoner op een hedendaagse manier bedienen”.

In hoeverre is dit doel volgens jullie behaald als je kijkt naar de resultaten en conclusies? Is er voldoende zicht op de cliënttevredenheid en bedienen we onze inwoners op een hedendaagse manier?

- Respons:

De huidige respons ligt rond de 24%. We moeten bepalen of dit acceptabel is of dat we de werkwijze willen aanpassen om de respons te verhogen.

Mogelijke aanpassingen zijn:

- ✓ **Digitale uitvraag:** Gebruik een URL-link als ZorgNed veel e-mailadressen bevat.
 - ✓ **Burgerportaal (zodra geïmplementeerd):** Laat inwoners zelf aangeven via welk kanaal zij informatie willen ontvangen (post/e-mail).
 - ✓ **Ondertekening:** Heeft de ondertekening van de brief (door wethouder en/of kwaliteit Peelgemeenten) invloed?
 - ✓ **Herinnering sturen:** Overweeg het sturen van herinneringen. Bij elke optie moet een kosten-batenanalyse worden gemaakt.
- Werkwijze:
Momenteel voert de procesondersteuner onder regie van Kwaliteit maandelijks een steekproef uit, waarbij inwoners die een Wmo-melding hebben doorlopen maximaal één keer per jaar worden aangeschreven. We moeten overwegen of we deze werkwijze willen voortzetten en of deze continuïteit het gewenste effect heeft (kosten-baten).
- Resultaten:
De resultaten zijn altijd inzichtelijk in de Inzicht APP in de BI-tool, wat de lokale beleidsmedewerker/gebiedsmanager de mogelijkheid geeft om de toegang continu te meten. Het blijft belangrijk om scherp te stellen wat we willen weten van cliënten en wat we met de onderzoeksresultaten gaan doen.
- ✓ **Open velden categoriseren:** de toelichtingsvelden bij de vragen “welk cijfer geeft u uw Wmo consulent (<6)”, “Prettig contact met Wmo consulent (oneens)” en “Wat kan beter” kunnen in categorieën worden ingedeeld voor betere monitoring en analyse.
 - ✓ **Betrouwbaarheid:** Het analyseren van open velden is minder betrouwbaar en kost meer tijd en capaciteit.
 - ✓ **Gebruik resultaten:** Kunnen de resultaten voldoende worden gebruikt voor de landelijke aanlevering CEO Wmo?

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