



> RETOURADRES Postbus 4902, 6202 TC Maastricht

BEZOEKADRES  
Randwycksingel 22  
6229 EE Maastricht

Aan de leden van de gemeenteraad,

POSTADRES  
Postbus 4902  
6202 TC Maastricht

ONDERWERP  
CEO Wmo 2025

DATUM  
21 mei 2026  
Verzonden 21 mei 2026

BIJLAGEN  
1

BEHANDELD DOOR  
M (Mark) Bijker

TELEFOONNUMMER  
06 11 45 91 27

ONZE REFERENTIE  
2026.01744

E-MAILADRES  
Mark.Bijker@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE  
--

Geachte leden van de gemeenteraad,

Middels deze raadsinformatiebrief informeer ik over de resultaten van het jaarlijkse Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Uit het CEO WMO 2025 blijkt dat burgers in 2025 minder tevreden zijn over het contact met het Wmo-team dan in 2024. De daling is vooral zichtbaar bij de snelheid van hulp, het weten waar men terecht kan, het gevoel serieus genomen te worden en het samen zoeken naar oplossingen. Het college ziet dit als een serieus signaal. Tegelijkertijd past de daling bij ontwikkelingen die in 2025 binnen de uitvoering van de Wmo speelden en waarop inmiddels actie is ondernomen waarover u meer leest in deze raadsinformatiebrief. De verwachting is dat de ingezette maatregelen in 2026 bijdragen aan herstel en dat de daling in de tevredenheid dan ook tijdelijk is.

Gelukkig laten de uitkomsten ook zien dat de waardering voor de Wmo-ondersteuning nog steeds positief is. Zo voelt 78% van de cliënten zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente, vindt 79% de kwaliteit van de ondersteuning goed en geeft 80% aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden. Ook geeft 80% van de respondenten geen verbeteringsuggestie. Dat betekent dat een groot deel van de cliënten geen directe verbeterpunten noemt. In 2024 had 27% van de cliënten nog een verbeteringsuggestie; in 2025 is dat gedaald naar 20%.

De cliënten die wel verbeteringsuggesties geven, noemen voornamelijk de huishoudelijke hulp. Zij ervaren dat het aantal uren niet altijd aansluit bij hun situatie of gezondheid en dat extra tijd soms nodig is om het huishouden goed bij te houden. Daarnaast vragen cliënten aandacht voor vaste en ervaren hulpverleners. Wisselingen, uitval en onvoldoende ervaren personeel zorgen voor onrust en verminderen het vertrouwen. Ook vragen cliënten om beter te luisteren, meer maatwerk bij indicatiestelling en duidelijkere communicatie over beschikkingen, rechten, plichten en vervolgstappen. Tot slot worden wachttijden en doorlooptijden genoemd bij aanvragen, hulpmiddelen, huishoudelijke hulp en vervanging bij uitval. De verbeterpunten laten daarmee zien dat cliënten vooral behoefte hebben aan continuïteit, duidelijke communicatie, passende ondersteuning en tijdige afhandeling.

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn ambtelijk besproken met de betrokken teams waarbij gekeken is naar mogelijke verklaringen voor de daling. Daaruit komt het beeld naar voren dat sprake is van een samenloop van factoren die in 2025 ook al in de uitvoering zichtbaar waren. Het gaat onder meer om extra druk door ongeveer 550 herindicaties en afschalingen hulp bij het huishouden, opgelopen wachttijden bij onze toegang, wachttijden bij de hulp bij het huishouden



DATUM  
21 mei 2026

aanbieders en personele wisselingen binnen onze toegang. Deze ontwikkelingen kunnen invloed hebben gehad op hoe cliënten het proces, het maatwerk en de communicatie hebben ervaren. Op deze punten zijn in de loop van 2025 al acties uitgezet. Zo is gewerkt aan het terugdringen van wachttijden, het versterken van de personele bezetting en het opnieuw opstarten van periodieke onderzoeken. Omdat het cliëntervaringsonderzoek terugkijkt op ervaringen in 2025, zijn de effecten van deze acties niet volledig zichtbaar in de uitkomsten van dit onderzoek.

In 2024 en 2025 was sprake van veel verloop binnen de toegang. Daardoor werkten er relatief veel nieuwe medewerkers, vaak met beperkte ervaring in de Wmo. Dit kan van invloed zijn geweest op continuïteit, snelheid en de wijze waarop cliënten het contact met de gemeente hebben ervaren. Inmiddels is het team stabiel. Sinds december zijn er geen medewerkers meer vertrokken. Daarnaast wordt tijdelijk met meer capaciteit gewerkt en komen er nog extra medewerkers bij. Hierdoor ontstaat meer rust en stabiliteit in het team. De verwachting is dat het effect hiervan vooral in de tweede helft van 2026 zichtbaar wordt, omdat nieuwe medewerkers tijd nodig hebben om ervaring op te bouwen.

Verder is in 2025 sprake geweest van onderproductie op periodieke onderzoeken. Alle aanvragen van inwoners zijn afgehandeld, maar periodieke onderzoeken die de gemeente zelf initieert, zijn in mindere mate uitgevoerd. Daardoor zijn bestaande ondersteuning en aanbieders mogelijk minder systematisch in beeld gebleven. Door de ingezette acties op de formatie zijn de periodieke onderzoeken inmiddels weer opgestart. Daarmee wordt het zicht op de kwaliteit en passendheid van ondersteuning versterkt.

De signalen uit het onderzoek raken niet alleen aan de toegang, maar ook aan de uitvoering door aanbieders. Dat geldt vooral bij huishoudelijke hulp, waar cliënten signalen geven over wachttijden, continuïteit, wisselingen van hulpverleners en de beschikbare tijd voor ondersteuning. Voor cliënten is het onderscheid tussen gemeente en aanbieder niet altijd zichtbaar. Zij ervaren de Wmo als één geheel. Daarom kijkt de gemeente zowel naar de eigen toegang als naar de samenwerking met aanbieders.

Zoals aangegeven neemt het college de uitkomsten van het onderzoek serieus. De signalen sluiten aan bij knelpunten die in 2025 al in beeld waren. Daarop zijn in de loop van het jaar acties ingezet, onder meer gericht op wachttijden, personele stabiliteit en uitbreiding, het hervatten van periodieke onderzoeken en het blijven sturen op zorgvuldig contact met de burgers. Daarmee verwacht het college de belangrijkste pijnpunten uit het onderzoek te hebben opgepakt en daarmee de daling in tevredenheid te kenteren voor de uitkomsten van 2026.

Hoogachtend,

Jeroen Hoenderkamp  
Wethouder WMO, Welzijn, Sociale Zaken en Gezondheid

A close-up photograph of a person wearing a light-colored, short-sleeved shirt, using a silver walker. The person's hands are visible, gripping the handles of the walker. The background is a soft-focus outdoor setting with greenery.

# Clïentervaringsonderzoek Wmo Gemeente Maastricht

Rapportage over 2025



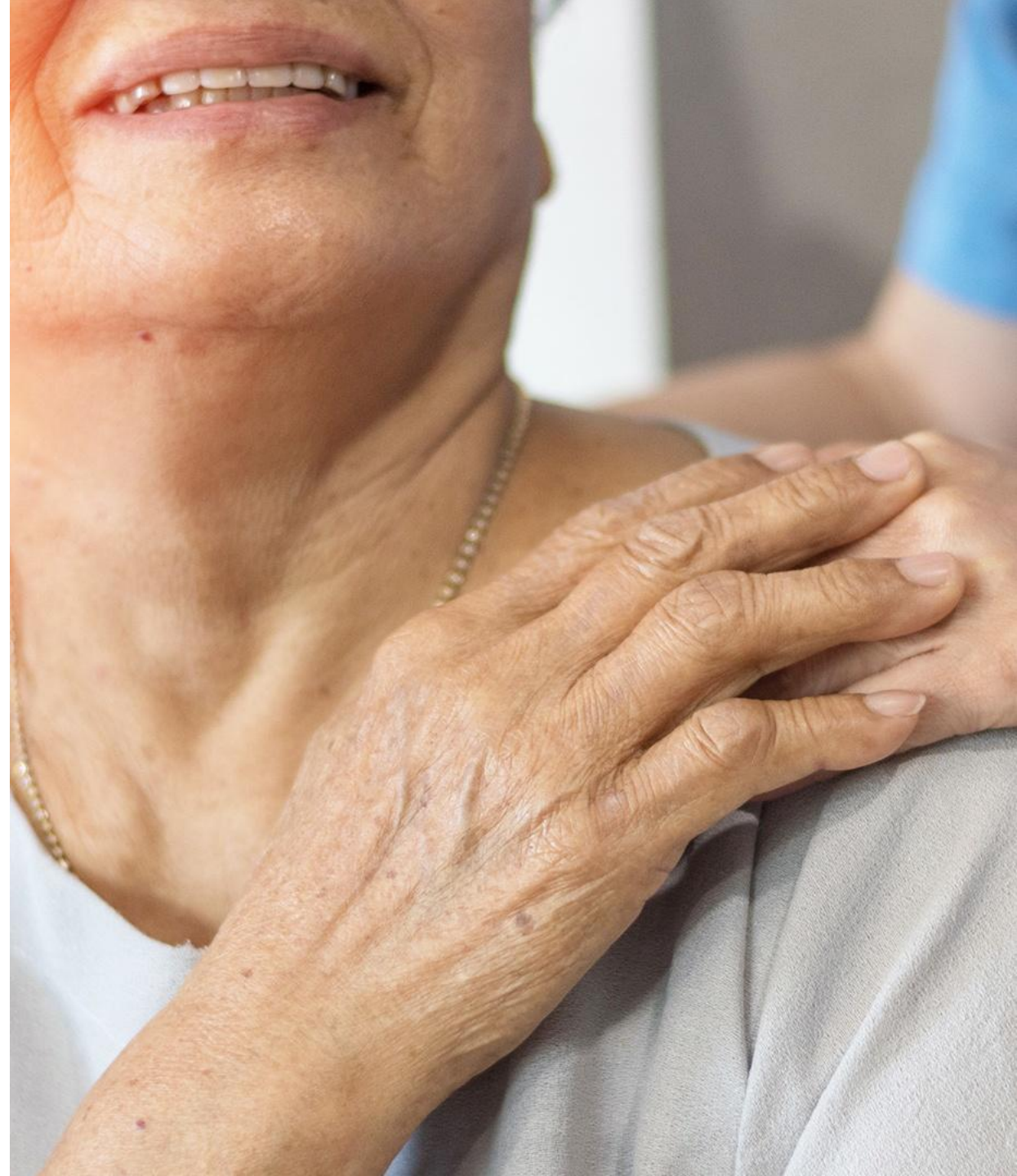
*Gemeente Maastricht*

**Datagedreven Sturen**



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>Resultaten</b>	<b>6</b>
1 Profiel respondenten	7
2 Wmo-ondersteuning	10
2.1 Tevredenheidsscores 2025	11
2.2 Ontwikkeling tevredenheid	13
2.3 Verbeterpunten	14-15
2.4 Hulp bij het invullen	16
<b>Onderzoek aanpak</b>	<b>17</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>20</b>
I. Open antwoorden ondersteuning	
II. Open antwoorden verbeter suggesties	



# Inleiding

## Achtergrond

Gemeenten zijn in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het team Maatschappelijke Ondersteuning van de Gemeente Maastricht heeft team Datagedreven Sturen gevraagd om in navolging van eerdere jaren het **CEO** over het jaar 2025 uit te voeren.

Het College is volgens de wet gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning. De resultaten van het onderzoek worden conform de geldende richtlijnen opgeleverd aan het Ministerie van VWS via een portal dat zij daarvoor beschikbaar heeft gesteld.

De uitnodiging van het onderzoek is in december 2025 verstuurd.

## Onderzoeksvragen

Net als voorgaande metingen is door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst in kaart gebracht hoe cliënten de (toegang tot) Maatschappelijke Ondersteuning ervaren. De vragenlijst geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning?
2. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning?
3. Welk effect ondervinden de cliënten van de Wmo van de maatschappelijke ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

## Leeswijzer

In totaal hebben 688 cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. De resultaten worden in dit rapport uiteengezet.

Naast een beschrijving van de doelgroep van Wmo-cliënten en een uitleg van de onderzoeksopzet, staat in dit rapport een beschrijving van de resultaten van het CEO Wmo. De rapportage begint met een samenvatting van belangrijkste bevindingen van het onderzoek.

De benchmark tevredenheidsscores met omliggende gemeenten kan niet gemaakt worden omdat de omliggende gemeentes het onderzoek sinds 2023 niet meer door de gemeente Maastricht laten uitvoeren.

Absolute aantallen worden weergegeven met (n=).



# SAMENVATTING



## Cliëntervaringsonderzoek 2025

In december 2025 zijn 1.925 Wmo-cliënten aangeschreven. 688 Wmo-cliënten hebben hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke (n=602) of online (n=86) vragenlijst. Dat is een respons van 36%. De respons is daarmee lager dan in 2024 (-5%). Twee derde van de respondenten was vrouw (65%). De meeste waren tussen de 65 en 80 jaar oud, of ouder dan 80 jaar (beiden 40%) gevolgd door jonger dan 65 jaar (20%). Hulp in de huishouding (67%) en een collectief vervoerspasje (44%) zijn de meest ontvangen vormen van wmo-ondersteuning die cliënten (hebben) ontvangen. Ruim een derde heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst (35%), waarbij de meesten hulp hebben gekregen van een naaste, zoals een partner, familielid of vriend.

## Tevredenheid contact, kwaliteit en effect ondersteuning

Cliënten waren ten opzichte van 2024 beduidend minder tevreden over alle aspecten van het contact met het Wmo-team: 78% voelde zich serieus genomen door de medewerker (-11% ten opzichte van 2024), 65% werd snel geholpen (-11%), 70% heeft samen met de medewerker gezocht naar oplossingen (-10%), en 65% wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (-4%).

De kwaliteit van de ondersteuning scoorde op één onderdeel hetzelfde als vorig jaar: 79% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Het andere onderdeel scoorde iets minder: 75% vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag (-3%).

Cliënten waren even tevreden over het effect van de ondersteuning: 80% kan zich beter redden met de ondersteuning en 76% heeft een betere kwaliteit van leven, en 73% kan beter de dingen doen die men wil door de hulp.

De bekendheid met de onafhankelijke ondersteuner is afgenomen van 44% in 2024 naar 40% in 2025.

## Verbeterpunten

Ruim driekwart (80%) van de cliënten had geen verbeterpunten, 20% had wel verbeterpunten. In 2024 had 27% verbeterpunten.

Cliënten die wel verbeterpunten hebben aangegeven doen suggesties over het aantal uren huishoudelijke hulp, de hulpverleners, het proces- en communicatie (tijdens indicatiestelling) en over de wachttijden en doorlooptijden.



# RESULTATEN



# 1 Profiel respondenten



## 1. Profiel respondentent

De doelgroep van het CEO wordt gevormd door alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt, inclusief de cliënten Beschermd Thuis.

In 2025 voldeden 11.359 cliënten aan de criteria van de doelgroep. Een gestratificeerde steekproef van 1.925 cliënten uit deze groep is aangeschreven.

In totaal zijn 688 bruikbare vragenlijsten binnengekomen, 602 schriftelijk en 86 online. Dat is een responspercentage van 36%. De respons in 2023 was 44% en in 2024 41%. De respons is dit jaar dus 5% lager.

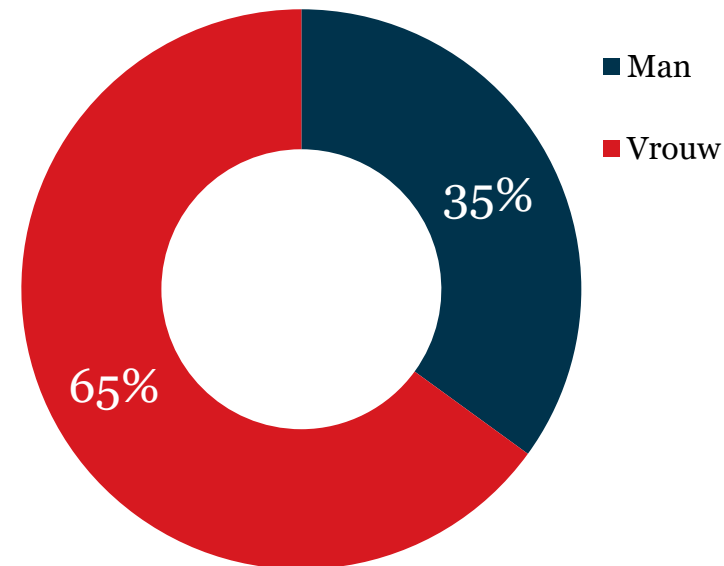
Het complete responsoverzicht is terug te vinden in de *Onderzoek aanpak*.

De figuren hiernaast laten het respondentenprofiel zien:

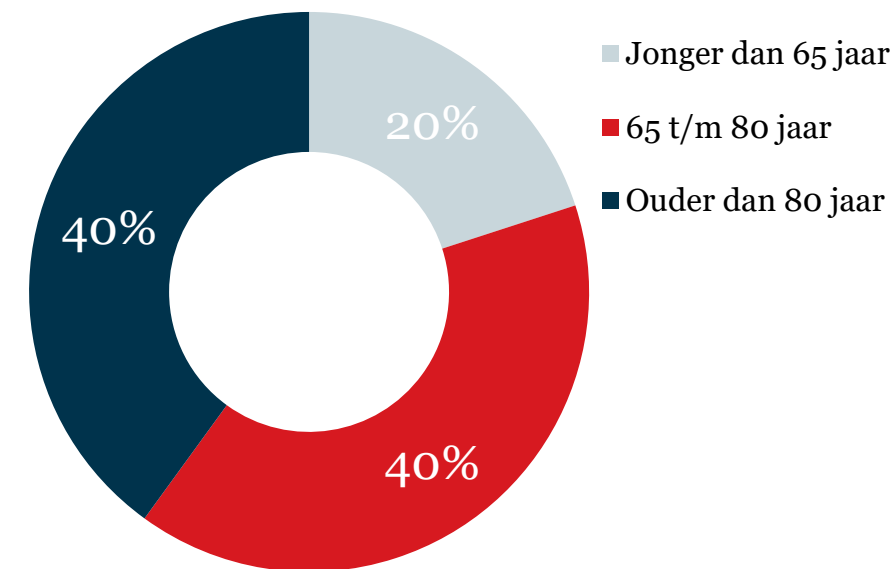
- 65% van de respondenten is vrouw en 35% is man;
- 20% is jonger dan 65 jaar, 40% is tussen 65 en 80 jaar en de resterende 40% is ouder dan 80 jaar;
- De gemiddelde leeftijd van de Wmo-clieñten die de vragenlijst invulden is 74 jaar.
- Het profiel is vergelijkbaar met voorgaande jaren.



Geslacht



Leeftijd\*



\* Leeftijd is berekend op basis van geboortjaar. Het is dus geen exacte leeftijd maar een benadering. De leeftijd van 12 respondenten (2%) mist. De antwoorden van deze respondenten zijn wel meegenomen in de resultaten.

## 1. Profiel respondententen - vervolg

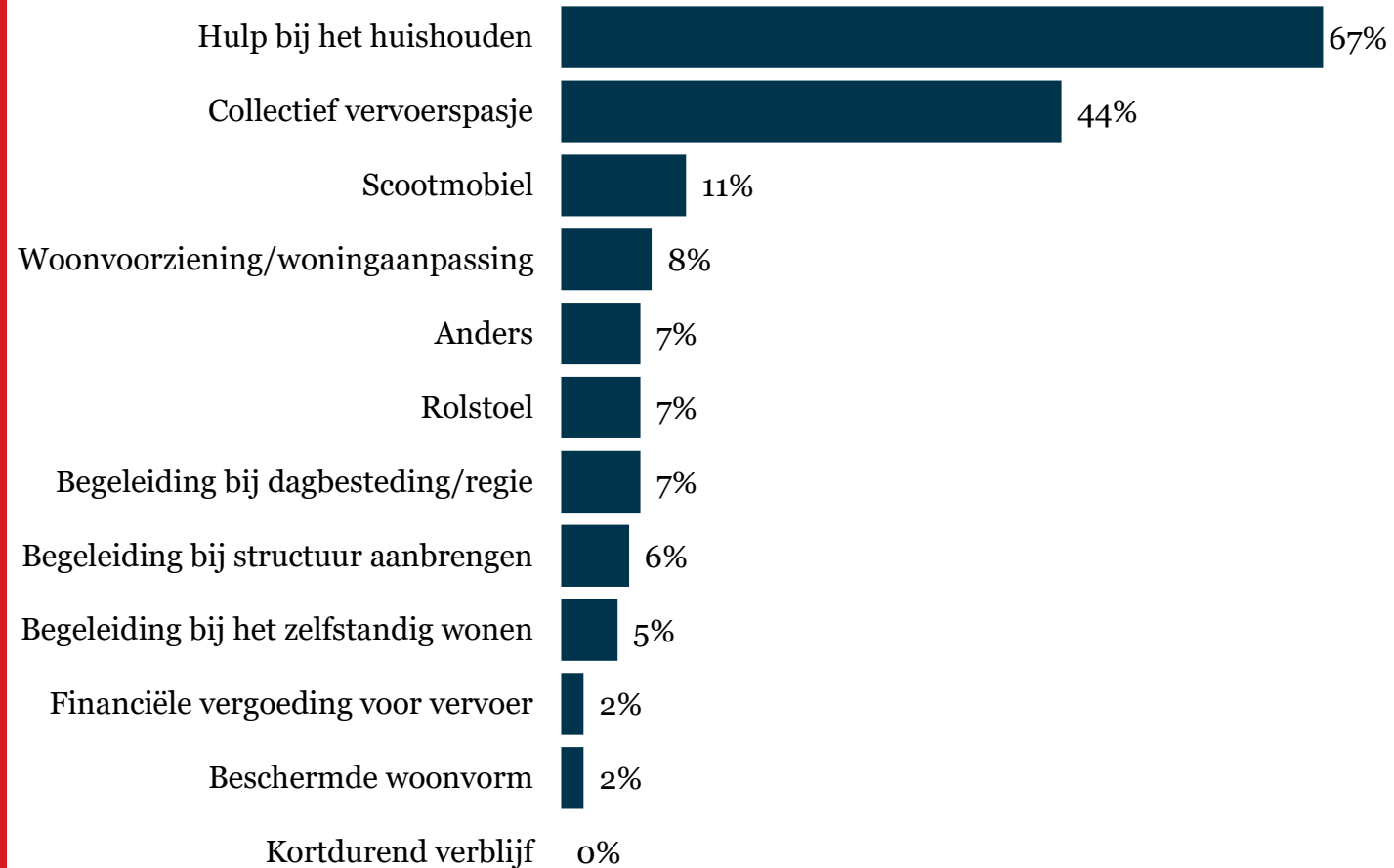
Van de 688 respondententen, hebben 610 respondententen ondersteuning ontvangen in de periode van 1 januari 2025 tot en met november 2025 (89%). De overige respondententen hebben geen ondersteuning ontvangen. Bijvoorbeeld omdat de aanvraag in behandeling of afgewezen is.

De figuur hiernaast laat zien welke ondersteuning deze cliënten vanuit de gemeente (hebben) ontvangen. Het gaat hierbij om Zorg in Natura en ondersteuning via een persoonsgebonden budget.

- Hulp bij het huishouden (67%) en een collectief vervoerspasje (44%) blijken veruit de meest voorkomende vormen van ondersteuning. Dit waren in 2023 ook de meest voorkomende vormen van ondersteuning (62% en 52%).
- 276 cliënten ontvingen meer dan 1 vorm van ondersteuning (45%). De meest voorkomende combinaties van ondersteuning zijn huishoudelijke hulp en collectief vervoer (n=173), een scootmobiel en huishoudelijke hulp (n=38), en collectief vervoer en een scootmobiel (n=32).



### Ontvangen ondersteuning\*



\* Meerdere antwoorden mogelijk.

2

# Wmo ondersteuning



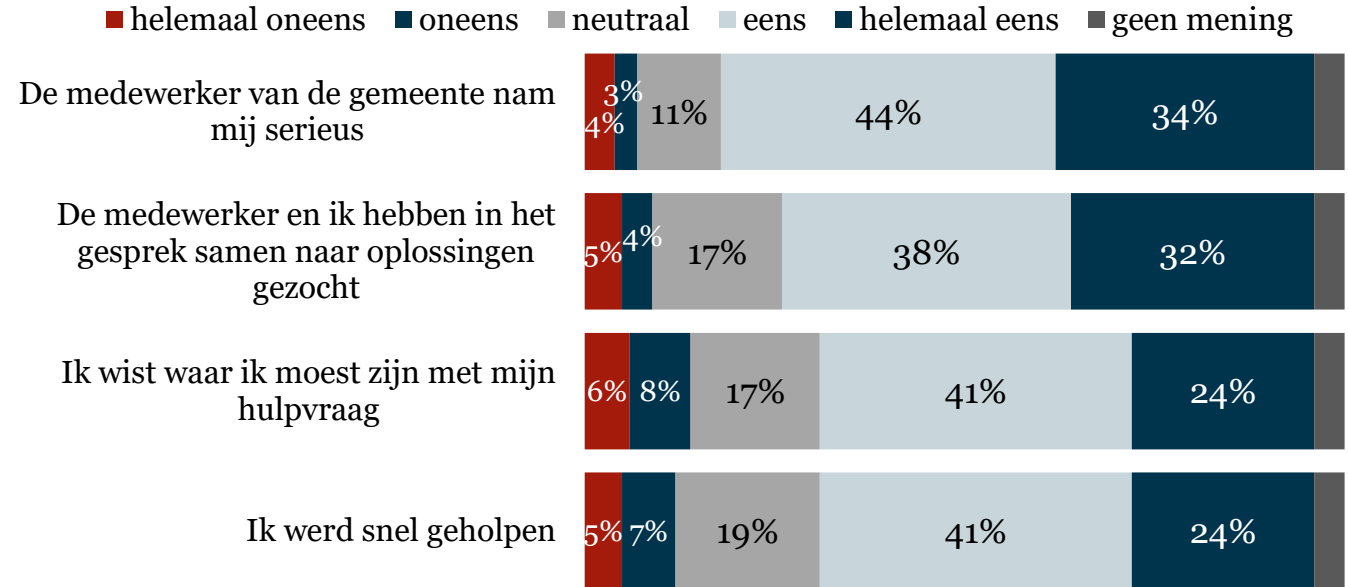
## 2.1 Tevredenheidsscores 2025

Onder cliënten die na 1 januari 2025 contact hebben opgenomen met team Wmo voor een hulpvraag is de tevredenheid uitgevraagd (n=162).

Aan deze 162 cliënten is gevraagd om aan te geven hoe er met hun hulpvraag is omgegaan:

- 78% voelde zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente, 7% voelde zich niet serieus genomen
- 70% heeft samen met een medewerker naar oplossingen gezocht, 9% heeft dit niet gedaan
- 65% wist waar zij met hun hulpvraag moesten zijn, 14% wist dit niet
- 65% van de cliënten werd snel geholpen, 12% werd niet snel geholpen

### Contact met Wmo-team



## 2.1 Tevredenheidsscores 2025

De 610 respondenten die een ondersteuning hebben ontvangen is gevraagd in hoeverre zij het eens zijn met stellingen over het effect en de kwaliteit van de ondersteuning.

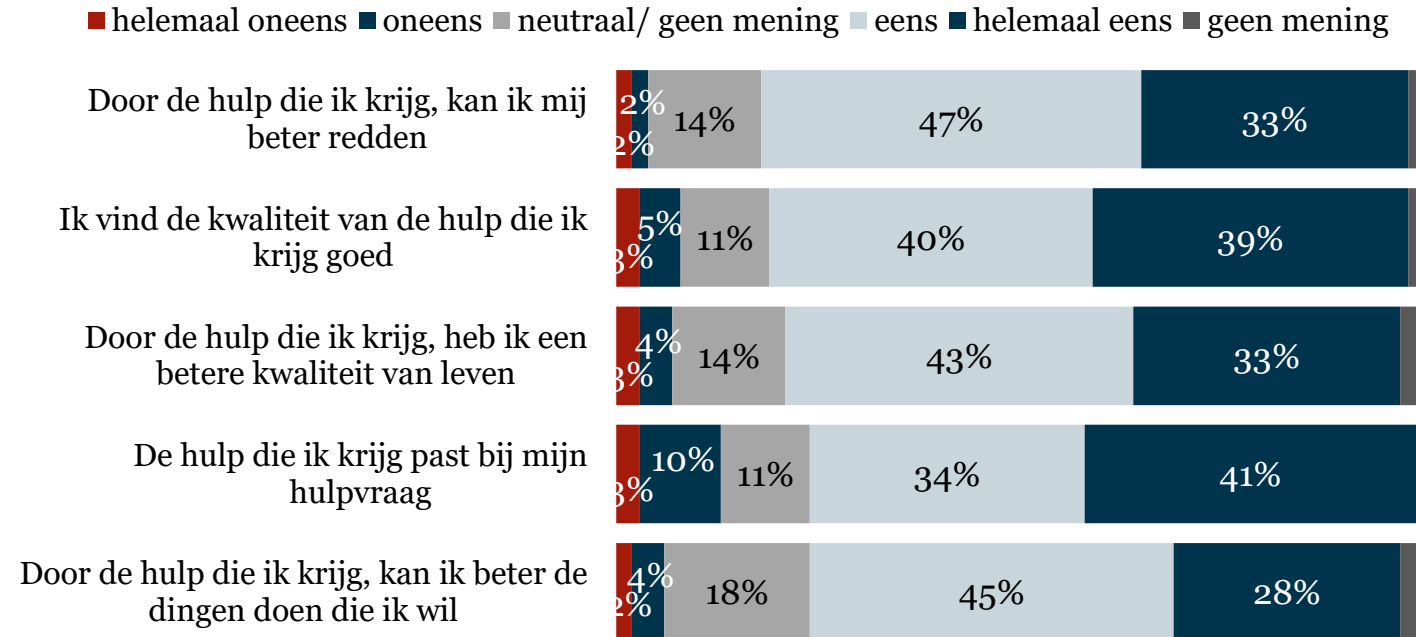
- 80% is het (helemaal) eens met de stelling “door de hulp die ik krijg, kan ik mij beter redden”
- 79% is het (helemaal) eens met de stelling “ik vind de kwaliteit van de hulp die ik krijg goed”
- 76% is het (helemaal) eens met de stelling “door de hulp die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven”
- 75% is het (helemaal) eens met de stelling “de hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag”
- 73% is het (helemaal) eens met de stelling “door de hulp die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil”

### Onafhankelijke cliëntondersteuner

- De respondenten is gevraagd naar hun bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 40% wist dat zij gebruik konden maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2024 was dit 44%.



## Kwaliteit en effect ondersteuning



## 2.2 Ontwikkeling tevredenheid

Als we de tevredenheidsscores van 2025 afzetten tegen die van 2024, 2023 en 2022, dan zien we dat:

- Er is een significante afname op alle scores ten opzichte van 2024. Dit is de sterkste afname sinds 2022
- De afname in tevredenheid is het grootst in de categorie 'Contact met het wmo-team'. Cliënten werden minder snel geholpen (-21%), werden minder serieus genomen door de medewerker (-21%) en zochten minder vaak samen met de medewerker naar oplossingen (-19%)
- Cliënten zijn ook minder tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Zowel de kwaliteit van de ondersteuning (-8%) als de vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag (-8%) scores lager
- Cliënten zijn ook minder tevreden over het effect van de ondersteuning: cliënten geven minder vaak aan dat ze door de ondersteuning de dingen kunnen doen die zij willen (-9%), zeggen minder vaak dat ze zich redden door de ondersteuning (-11%), en zeggen minder vaak dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven krijgen (-8%)
- Er is ook een afname te zien in de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner (+ -4%) ten opzichte van 2024

### Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		2022	2023	2024	2025	Δ 2024/ 2025
Contact met wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	63	59	69	65	-4
	Ik werd snel geholpen	*	67	76	65	-11
	De medewerker nam mij serieus	80	86	89	78	-11
	De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	64	70	80	70	-10
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	83	81	79	79	=
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	84	81	78	75	-3
Effect ondersteuning	Door ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	80	77	73	73	=
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	84	81	80	80	=
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	80	76	75	76	+1
Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner		34	39	44	40	-4

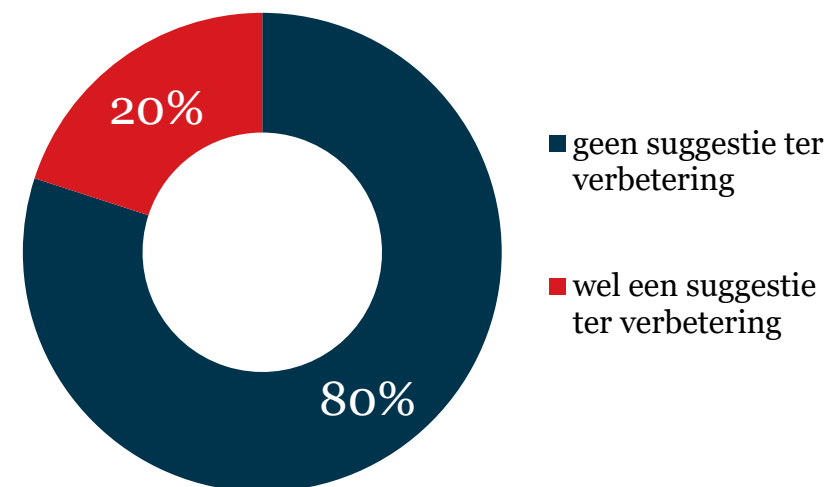
\* Deze vraag was in 2022 uitgesplitst naar "Ik had snel een gesprek bij de gemeente over mijn hulpvraag" en "Ik kreeg de ondersteuning snel".

## 2.3 Verbeterpunten

Cliënten die ondersteuning ontvangen, is gevraagd wat de gemeente als eerste zou moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat zij de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordelen:

- 80% heeft geen suggesties voor verbetering
- 20% van de cliënten doet een suggestie ter verbetering. In 2024 was dit 27%
- De hoofdpunten van de verbeteringsuggesties staan in het tekstvak hiernaast
- Op de volgende pagina staat een uitgebreide samenvatting
- In de bijlage staan alle letterlijke antwoorden opgenomen (II)

### Als eerste verbeteren



- 1. Meer tijd en voldoende uren voor huishoudelijke hulp**
- 2. Minder wisseling en betere kwaliteit van hulpverleners**
- 3. Beter luisteren en maatwerk in indicatiestelling**
- 4. Betere communicatie, duidelijkheid en proactief contact**
- 5. Kortere wachttijden en snellere afhandeling**



## Samenvatting verbetersuggesties

### 1. Meer tijd en voldoende uren voor huishoudelijke hulp

Veruit het meest genoemde punt. Cliënten ervaren structureel te weinig uren om het huishouden goed bij te houden. Extra half uur of uur maakt volgens hen een groot verschil. Indicaties sluiten onvoldoende aan bij de werkelijke omvang van de woning, verslechterende gezondheid of extra taken zoals was, bedden verschonen en ramen.

### 2. Minder wisseling en betere kwaliteit van hulpverleners

Veel onvrede over het steeds wisselen van hulpverleners, uitval zonder vervanging en onervaren of onvoldoende gekwalificeerd personeel. Cliënten willen vaste gezichten, ervaren krachten, betere scholing en controle op kwaliteit. Wisselingen kosten energie en ondermijnen vertrouwen.

### 3. Beter luisteren en maatwerk in indicatiestelling

Cliënten voelen zich niet serieus genomen. De wmo wordt ervaren als te standaard en hokjesgericht, met te weinig oog voor persoonlijke situatie, voorkeuren en medische complexiteit. Herindicatie en evaluaties zouden logischer en menselijker moeten zijn, zeker bij chronische of progressieve aandoeningen.

### 4. Betere communicatie, duidelijkheid en proactief contact

Er is veel behoefte aan duidelijke uitleg over beschikkingen, rechten en plichten, eigen bijdragen en wat wel en niet mag. Cliënten willen snellere reacties, vaste contactpersonen en tussentijdse evaluaties. Ook wordt gevraagd om proactief contact, niet pas reageren als iemand opnieuw aan de bel trekt.

### 5. Kortere wachttijden en snellere afhandeling

Lange wachttijden bij aanvragen, hulpmiddelen, huishoudelijke hulp en vervanging bij uitval leiden tot frustratie en soms gezondheidsproblemen. Cliënten vragen om snellere besluitvorming, betere informatie over wachtlijsten en voldoende capaciteit bij uitvoerende organisaties.

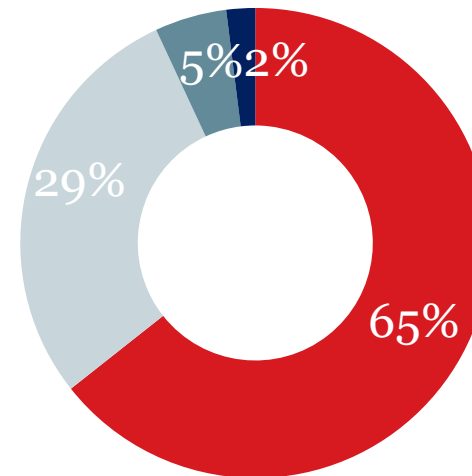


## 2.4 Hulp bij invullen

De cliënten is gevraagd of zij hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

- 65% heeft geen hulp gehad
- 29% heeft hulp van een naaste gehad
- 5% heeft hulp van een hulp-of zorgverlener gehad
- 2% heeft hulp van iemand anders gehad
- De cijfers zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren

Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?



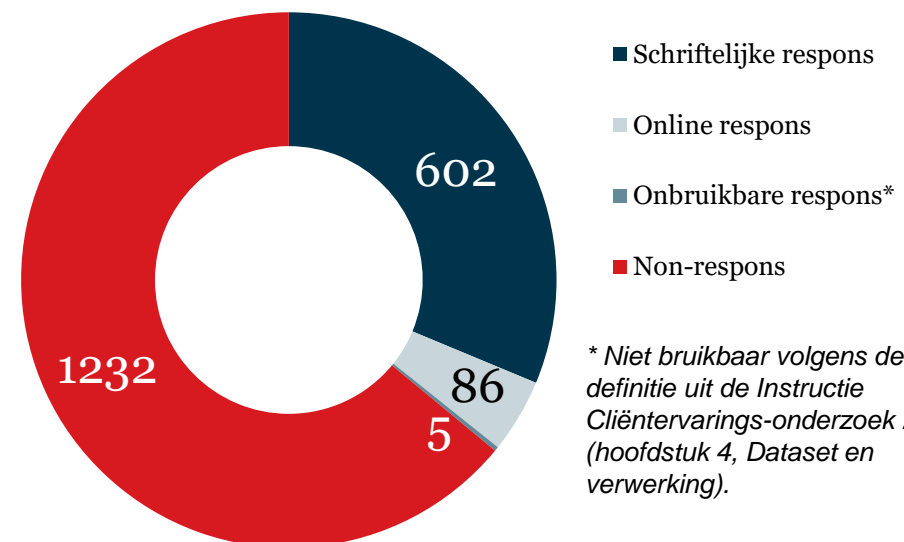
- Nee, geen hulp gehad bij invullen vragenlijst
- Ja, van naaste (bijv. partner, familielid of vriend)
- Ja, van een hulp- of zorgverlener
- Ja, van iemand anders



# ONDERZOEK AANPAK



Opdrachtgever	Gemeente Maastricht
Onderzoekspopulatie	Cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015, inclusief Beschermd Wonen (N=11.359)
Onderwerp	Toegankelijkheid, kwaliteit en effect van Wmo-voorzieningen
Methodiek	Schriftelijke en online enquêtering
Veldwerkperiode	December 2025
Uitzet	1.925 Wmo-klanten (steekproef)
Respons	688 = 36% respons



\* Niet bruikbaar volgens de definitie uit de Instructie Cliëntervarings-onderzoek 2015 (hoofdstuk 4, Dataset en verwerking).





Team

# Datagedreven sturen

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) van Team Datagedreven sturen, staan u graag te woord.

[onderzoekenstatistiek@maastricht.nl](mailto:onderzoekenstatistiek@maastricht.nl)

# BIJLAGEN



## I. Open antwoorden – Ondersteuning anders

**Welke ondersteuning heeft u in 2025 ontvangen vanuit de gemeente? Anders, namelijk:**

1-12 gesprek voor aanvraag pgb voor hulp. Zeer positief gesprek fijne consulent, legde alles duidelijk uit. Proces wordt opgestart

1x per week dagbesteding

Aanleunwoning met echtgenoot

Aanschaf traplift. Aanschaf looprek + rollator: zelfbetaald

Allerlei hulpmiddelen al voor 2025

Ambulante begeleiding

Autokosten

Begeleiding buiten huis.

Begeleiding individueel

Begeleiding MEE

Daar ik op hoge leeftijd ben zou ik graag meer hulp willen in huishouden. Nu 2 uur per week bv. 3 uur per werk

Dit was voor 2025

Douche hulp

Douches 1x per week

Er is ook een bevestiging gegeven voor een scootmobiel en Welzorg heeft een afspraak gemaakt voor bezorging van een scootmobiel,, maar omdat er maar 6 aansluitpunten zijn en deze al voorzien zijn, moest ik deze bij Welzorg afzeggen. contact gehad met Sint Servatius voor aansluitpunten bij te plaatsen, omdat er ruimte genoeg is voor nog een paar scootmobielen te plaatsen, maar volgens de woonvereniging kon dit niet. Volgens Welzorg is er plaats genoeg.

Geen vergoeding gehad verhuizing leek spijtig

Het leven als gescheiden man

Hulp bij psychische klachten

Hulp via Tobas



## I. Open antwoorden – Ondersteuning anders

**Welke ondersteuning heeft u in 2025 ontvangen vanuit de gemeente? Anders, namelijk:**

Hulptoestel bij het aandoen van een elastische kous

Huurhuis

Ik had een andere vraag ?

Ik heb sinds 2024 een traplift. Dat is heel erg fijn!

Ik kan alleen met pers auto reizen, met busje word ik doodziek

Ik wacht nog op hulp in de huishouding

Ik wil graag kleiner wonen, gelijkvloer ivm copd Gold

Ik woon in een verpleeghuis

Ik woon in een woonvorm

Ik woon nog zelfstandig. Sta ingeschreven voor aanleunwoning

Jan 25 Hulp hulp huishouden gestart

Koophuis

Maar ik heb ook de omnibus

Maatschappelijke opvang

Met mijn NAH heb ik een vertrouwd iemand nodig die afcheckt of ik niet misbruikt wordt op allerlei gebieden

Mijn leeftijd en gebreken

Na 8 maanden in campagne nu weer thuis

Persoonlijke begeleiding

Persoonlijke verzorging: schermen aandoen/douchen

psychologische hulp

Psychosociale hulp



## I. Open antwoorden – Ondersteuning anders

**Welke ondersteuning heeft u in 2025 ontvangen vanuit de gemeente? Anders, namelijk:**

Rolstoel al langere tijd + scootmobiel maar deze is totaal op, versleten

Rolstoel met ondersteuning voor 2025

Scootmobiel in april 2023

Scootmobiel teruggeven ging niet meer

Senioren flat met lift galerij

SGL

Sta op de wachtlijst huishoudelijk en als ik verhuisd ben vraag ik een scootmobiel aan

Thuis

Tilmat

Trippelstoel

Tussendeur naar lift voorzien van elektrische deuropener

Vergoeding verhuizing

Verhuisadvies

Verhuisindicatie

Vervoer

Verzorgingstehuis

Wegens regelmatig vallen

Wonen zelfstandig met mijn vrouw

woon in een verzorgingstehuis

Woonachtig in WLZ. (dementie + aanverwante problemen)

Woonzorg

Zelfstandig



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

- zo min mogelijk wisselen van hulpverlener. - ik krijg door de ontvangen hulp geen betere kwaliteit van leven helaas
-Afschaffen (of inkomensafhankelijk maken) v.d. eigen bijdrage per maand. -Tussentijdse evaluaties om te vragen hoe het gaat met de client 2 uur ondersteuning is te weinig hulp krijgt het werk niet af, zou er graag 30 min bij krijgen
Af en toe contact opnemen om te horen of de gezondheid niet achteruit gaat!
Alles gelijkvloer maken mijn flat badkamer ook gewoon opknappen
Als je de weg niet weet, is het moeilijk. Via de ergotherapeut heb je eerder toegang!
Andere badkamer heb nu een ligbad als ik er in lig kom ik er niet meer uit
Automatische buitendeuren X druppel
Begeleid zwemmen
Begeleiding bieden bij het eerste gebruik van vervoer op maat. Mijn moeder maakt er geen gebruik van omdat ze niet weet of het werkt en onzeker is of ze het wel kan
Ben zware hartpatient en longpatient. Aneurysma 28.6 cm. Levercirose. 2 Kunstknieen. Artrose.
Beter 1 keer goed! Dan 10x half
Beter beoordelen hoeveel hulp nodig is. Een standaard woonkamer is niet altijd even groot: onze verdieping is veel groter dan norm.
Beter kijken naar persoonlijke voorkeur!! Alles valt binnen hokjes!! Dingen die ik zelf moet doen, mag mijn huishoudelijke hulp niet doen!! Kost mij veel moeite!!
Beter luisteren naar de vragen die gesteld worden. Bijv. als iemand niet kan lopen, dus in rolstoel zit toch verplichten om pasfoto's te moeten maken. Hoe dan?? Als je geen vervoer hebt. enz. enz.
Beter luisteren naar problemen van de persoon. sommige consulten beter opleiden > medische ziektes. niet alle mensen zijn hetzelfde/hulpvraag dus niet alleen standaard hulpmiddel aankarten, luister naar behoeften
Beter luisteren, beter communiceren personeel
Beter wijzen waar en wat we kunnen ontvangen
Betere communicatie met het personeel? Het uitknijpen van de tijd wat het personeel moet doen? Vriendelijkheid van personeel kan dan beter?



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

Betere uitleg over de beschikking wat je met het budget wel en niet kan. Duidelijkheid bieden naar de client. Snellere reactie op vragen.
Betere vlakke fiets- of wandpaden. In het centrum vd stad is het niet prettig rijden door de kinderkopjes!!!!
Bij de GPK --> de app hoe je die als ouders kunt gebruiken omdat je niet met de digid kunt inloggen van kind. Geef hier uitleg over. Nu moeten we eerst landelijk bellen.
Bij een heel intensief zorgtraject (dementie, overlijden) was het maar zeer ten delen duidelijk waar we terecht konden. Heel veel zelf uitgezocht, met weinig concrete hulp vanuit WMO.
Bij mij niet iedere keer een gesprek voor de verlenging voeren gezien ik de hulp altijd nodig hblijf hebben vanwege mijn ziekte.
Bij uitval vaste kracht zorgen voor vervanging dit gebeurt met regelmaat niet door onvoldoende personeel
Client meer serieus nemen
Contact eenvoudiger en duidelijk overzicht wat allemaal mogelijk is.
Dat gewoon alle huishoudelijke taken gedaan mogen worden. Ook op de beneden verdieping ramen buiten wassen. Worden niet gedaan door de glazenwasser omdat daar de huishoudelijke hulp voor is.
De huishoudelijke hulp is te vaak onervaren of hebben geen zin in dit werk. Draait alleen om geld + financiële vergoedingen of ziekenfonds.
De hulp zelf laten beslissen wat kan en wat nodig is.
De mantelzorger er meer bij betrekken
De poets organisatie kan beter
De poetshulp die ik krijg is goed
De poetshulp moest een opleiding krijgen om te poetsen. Meer controle. Na 15 maanden alleen maar ellende.
De regelmaat waarmee de verzorgende komt de ene keer komt men om 9:00 uur de andere keer om 11:30. (Het is zeer moeilijk weet ik wel)
De tijd tussen de poetsplaatsen iets ruimer zodat hulp iets meer tijd heeft om bij te komen
De tijden is een probleem. Vooral in de winter lang wachten.
De toegekende uren zijn te weinig. Hulp is goed prima zelfs maar heeft te weinig tijd. Graag meer hulp.



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

De washulp op een vroeger tijdstip

De zorgmomenten zijn te kort

Door ARBO wet mag de hulp verschillende klussen niet doen. Hoe moet dit opgelost? Geen kinderen in de buurt! Woon in senioren app. Kan zelf niet meer optrap staan!!

Door het mag wel mag niet wordt de situatie niet beter b.v. welbekende ramenwisser

Een persoonlijk contact om beter uitleg te geven

Er is door Envida nooit gevraagd, hoe de hulp functioneert. Ik denk dat het beter was, als dat wel werd gedaan.

Er is zoveel wisseling of geen huishoudelijke hulp beschikbaar. Dit komt mijn inziens dat de contracten heel vaak niet verlengd worden waardoor goede hulpen naar andere banen vertrekken. Ook mogen de huishoudelijke hulpen geen ramen wassen. Wat net zo belangrijk zou zijn.

Evaluëren na bepaalde tijd. Communicatie met zorginstantie

Geen mening

Geen studenten en zeker geen mannelijke

Goed kijken naar de mensen wat ze wel en niet kunnen.

Graag een kleinere woning. Gelijksvloers een senioren woning. Ik word steeds afgewezen.

Graag iedere keer dezelfde persoon

Graag meer tijd voor te poetsen. 4,5 uur per week is erg weinig

Graag zou ik met de omnibuzz mijn hond willen meenemen. De hond is mijn maatje. Zij is lief en luistert. 8 jaar oud.

Half uurtje meer hulp huishouding

Helpt vd aanvraag afgewezen wegens wachtlijst huishoudelijke help. Doe iets aan die wachtlijst

Helper sturen die ervaren is. Gestoorde helper had totaal geen ervaring (student) man

Het aankaarten om meer vanuit de Wmo te kunnen ontvangen, zoals b.v. invalide parkeerkaart!



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

het aantal ritten dat wordt toegewezen zou hoger in aantal moeten zijn

Het gesprek met een medewerker van de gemeente voelde voor mij als beoordeling of ik wel ziek genoeg was, ik had graag van tevoren willen weten dat dat niet de insteek van het gesprek was.

Het zou heel wenselijk zijn als de huishoudelijke medewerker/ster uitvallen door bv langdurige ziekte pensioen leeftijd bereikt en niet meer komen dat je dan niet 16 weken lang steeds iemand anders krijgt. Is echt niet fijn Maar ik begrijp ook dat het soms niet anders kan. Gelukkig heb ik weer een vaste medewerkster waar ik heel blij mee ben

Hulp 2x pw ipv 1x

Hulp met rijlessen.

Hulp verdelen over bv 2 dagen

Idee na lange tijd van hulp kijken of er meer mag is kwa hulp bv. strijken, meer uren, boodschappen, bedden verschonen gewoon effe naar situatie kijken  
Iedere week dezelfde persoon, als het mogelijk is want iedere week een nieuwe is vervelend, altijd opnieuw alles uitleggen. De een zegt ik mag niet bukken, ze mogen toch hoog en laag werk doen!!!

Iemand die dagelijks een scootmobiel nodig heeft die ook via pgb gratis de mogelijkheid hiervoor ook geven zonder maandelijkse bijdrage (financiële situatie)

Iets initieren om mobiliteit te verbeteren voor diegene met een traplift. door middel van een bewegingscoach/wandelmogelijkheid

Ik betaal voor hulp vind ik genoeg. Te veel vind ik! Ik word gestraft he! Omdat ik ziek ben!

Ik ervaar een aanvraag als een obstructie van geldstromen. alsof de wmo consulent bij een aanvraag al weet welk bedrag ermee gemoeid is. zonder te luisteren naar de vraag van het individu vooral groepsaanvragen hebben meer kans van slagen

Ik heb al 9 mnd ondersteuning maar nog geen rekening ontvangen

Ik heb een douche met verhoging. Kan lastig lopen en heel onzeker als ik de douche uitkomt, heb een spierziekte.

Ik heb hulp gehad van Zuiderland. De huidige hulp die ik krijg van t. zorg is niet goed.

Ik heb hulp nodig in huishouding maar ben ik op afgewezen dit is wel een tijdje geleden heb het nu wel nodig

Ik krijg 1 uur 10 min. huishoudelijke ondersteuning. De rest deed ik zelf. Ik heb in de loop van de hulp meer lichamelijke klachten gekregen (artrose in de onderrug) waardoor die 1 uur 10 minuten per week te weinig is.



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

Ik krijg te weinig tijd voor huishoudelijke hulp, zeker als ik dit vergelijk met anderen!

Ik zocht hulp bij het zoeken naar een baan. Vanwege taalangst en stressproblemen heb ik hier veel moeite mee. De persoon van WMO kan hier eigenlijk weinig mee hlepen omdat ik op WO-niveau werk zoek en de beschikbare hulpmiddelen daarbij niet aansluiten. Dat lijkt me een gemiste kans.

Ik zou meer beenruimte willen

Inleven in de situatie van de aanvrager

Klacht ingediend over welzorg d.d. 26-10-25. Alleen ontvangstbevestiging gekregen. Daarna niks meer gehoord. Actie ondernemen? Status update contactpersoon? Helemaal niks!

KORT DE MENSEN NIET IN DE INDICATIESTELLING DIE HET HEEL HARD NODIG HEBBEN! TERTWIJL ANDEREN DICTGETINNERD WORDEN MET VANALLES, OMDAT ZIJ ZICH ZIELIG OPSTELLEN. IK NIET, MAAR MIJN EERLIJKHEID WORD AL DIE JAREN AL GESTRAFD! DIE WILLEKEUR VIND IK ECHT STUITEND. EN DAN, GEEN PERSOONLIJK GESPREK, SLECHTS TELEFONISCH MET EEN HEEL SLECHTE VERBINDING, VIND IK NIET KUNNEN. BEZUINIG NIET OP MIJ, IK HEB ER NIET OM GEVRAAGD OM GEBOREN TE WORDEN MET EEN ZWAAR FYSIEKE BEPERKING! MVG, Mw X

Kortere wachttijd voor huishoudelijke hulp.

Kortere wachttijd

Kritischer selecteren op hulpverlening. In een BW werken voor GGZ cliënten is heel anders dan in de ouderenzorg werken.

Kwaliteit van de hulp. Of er soms een contact kon opgenomen i.v.m. hulp.

Kwaliteit van poetsen opvoeren (intensievere)

Kwaliteitscontrole van de instantie die dagbesteding biedt (Mondriaan)

Kwaliteit van degene + organisatie die de hulp uitvoert, verbeteren. Communicatie verbeteren vanuit huishulporganisatie. Deze is onvoldoende.

Lange wachttijden

Mag wat sneller gaan.

Meer aanbieders van huishoudelijke hulp

Meer activiteiten in de buurt. Daalhof en niet alleen voor hoog bejaarden maar ook voor 55 plussers



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

Meer controle op de geleverde hulp van de instanties. De hulp is niet goed begeleid.

Meer controle/grip op de uitvoeringsorganisatie. Dingen lopen mis.

Meer duidelijkheid over mijn hulpvraag. Meer gericht op mn wensen

Meer H.H.hulp (personeel)

Meer kwaliteit meer binding

Meer per post minder digitaal

Meer ritten met omnibus

Meer tijd voor het poetsen en de was. Huishoudelijk hulp!!

Meer tijd voor hulp in de huishouding.

Meer uren geven

Meer uren per week een keer te weinig

Meer uren.

Meer zones bij Omnibuzz

Meer zorg. Meer aandacht

Meer/beter woningen aanbieden voor bewoners van Maastricht. wonen in Maastricht.

Mijn huis heeft een oprit met een heg die 180cm hoog. Ik 81 jr oud durf die heg niet te knip. Het ziet dan verwaardloos uit! Is dat dan teveel door een tuinman dat te doen.



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

Mijn hulp is al maanden ziek, nu krijg ik iedere week een ander, dat wil ik niet. waarom dan ook niet dezelfde

Misschien nog beter luisteren. Probeer nu eens die prijzen zo laag mogelijk te houden want straks kunnen de mensen het niet meer betalen.

Na een bepaalde periode van hulp, de aangeboden hulp herijken ivm verbetering of verslechtering gezondheid client. niet iedereen durft opnieuw aan de bel te trekken

Nee

Nieuwe tafelgesprek

Nog beter was iemand vertand van NAH

Nota van leverancier betalen door gemeente. Nu vaak kwestie van voorschieten of te laat betalen.

Nu de fiscale aftrek voor extra autokosten in 2025 voor mensen met een Wmo uitkering is gestopt. Voelddoet de gemeentelijke regeling niet meer.

Omdat Relim is ingetrokken bij AMC van SGL heerst er grote chaos voor de clienten van SGL. -Ze nemen de beste plaats in. -Clienten SGL voelen zich onveilig omdat allerlei onbekende mensen door het gebouw lopen. -Te weinig toiletvoorzieningen. -Te veel aanpassingen voor clienten SGL vereist

Ook prullenbak leegmaakt idem pedaalemmer afwas in afwasmach

Op aanvraag sneller antwoord geven

Op dit moment loopt het redelijk tot goed.

Poetshulp kan beter gebruik maken van de tijd

Pro-actief zijn en meedenken ipv barricades opwerpen.

Slechtziend hulpmiddelen slecht ter been

Snelle levering van hulpmiddel is van essentieel belang. Vertraging heeft nadelige invloed of de gezondheid.

Sneller aanvragen behandelen en snellere uitnodiging voor gesprek

Sneller afhanden van de aanvraag. Evaluatie gesprek houden.



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

Sneller duidelijkheid niet zolang de meedemens laten wachten.

Sneller op de vragen ingaan. Duurt lang voordat gesprek plaatsvindt

Somigen dingen sneller uitvoeren

Tijd voor huishoudelijke hulp/taken is te weinig. Wmo moet beter met elkaar en andere instanties communiceren. (van kastje naar de muur gestuurd)

Toch beter luisteren en verplaatsen in de situatie v.d. aanvrager

Traplift in andere flat is al eentje geplaatst

V.a. 01-01-2026 gaat ramen wassen van uit aan buitenkant vervallen. Ben ik niet mee eens dan blijft er tijd over gaat ons veel geld kosten

Vaak afwisselend studenten maar deden het beter dan z.g. beroepsmensen. Beroepspoetsers beter instrueren.

Vaker kijken naar indicatie van client zodat uren eventueel aangepakt kunnen worden.

Verhuiskosten vergoeding

Vermindering lange wachttijden

Vervangen v.d. huishoudelijke hulp loopt niet goed bij Envida. Soms wel soms niet

Vind de eigen bijdrage voor de scootmobiel erg hoog

Voor bepaalde diensten misschien een tussentijdse evaluatie of er evt. uitbreiding van de zorg nodig is.

WachtlIJst (indicatie) informatie geven meer mensen aannemen als hulp in de huishouden

WachtlIJsten voor envida etc. verkorten

Wat doen aan de lange wachttijd

Wat meer tijd voor de hulp in het huishouden. De tijd is te kort om goed te poetsen.

Wat sneller zaken oppakken



## II. Open antwoorden – Verbetersuggesties

**Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

Weiniger wisseling van huishoudhulp

Wij zijn blij met de Wmo-hulp. Verbeteringen: hulp vertrouwd met huishoudelijk werk. Nederlandstalig.

Woon sinds juli 2024 in verzorgingshuis Campange Sevgram

Ze zouden kunnen regelen dat de hulpverleners niet steeds minder handelingen niet mag doen en dat er genoeg personeel is om de zaken te doen.

Zie toelichting op vraag 5

Zorgen dat er hulp die nodig is ook kan geleverd worden! We zijn 91 en 88 jaar oud en krijgen geen hulp.

Zorgen voor gekwalificeerd personeel bij de instanties die hulp aanbieden.

Zorgen voor vervanging bij ziekte of vakantie!

