

A close-up photograph of a person's hands and arms as they use a silver metal walker. The person is wearing a light-colored, short-sleeved button-down shirt. Their hands are resting on the curved handles of the walker. The background is a soft-focus outdoor scene with green foliage. A dark blue rectangular box with white text is overlaid on the left side of the image, and a white rectangular box with red text is overlaid below it.

Clïentervaringsonderzoek Wmo Gemeente Maastricht

Rapportage over 2025



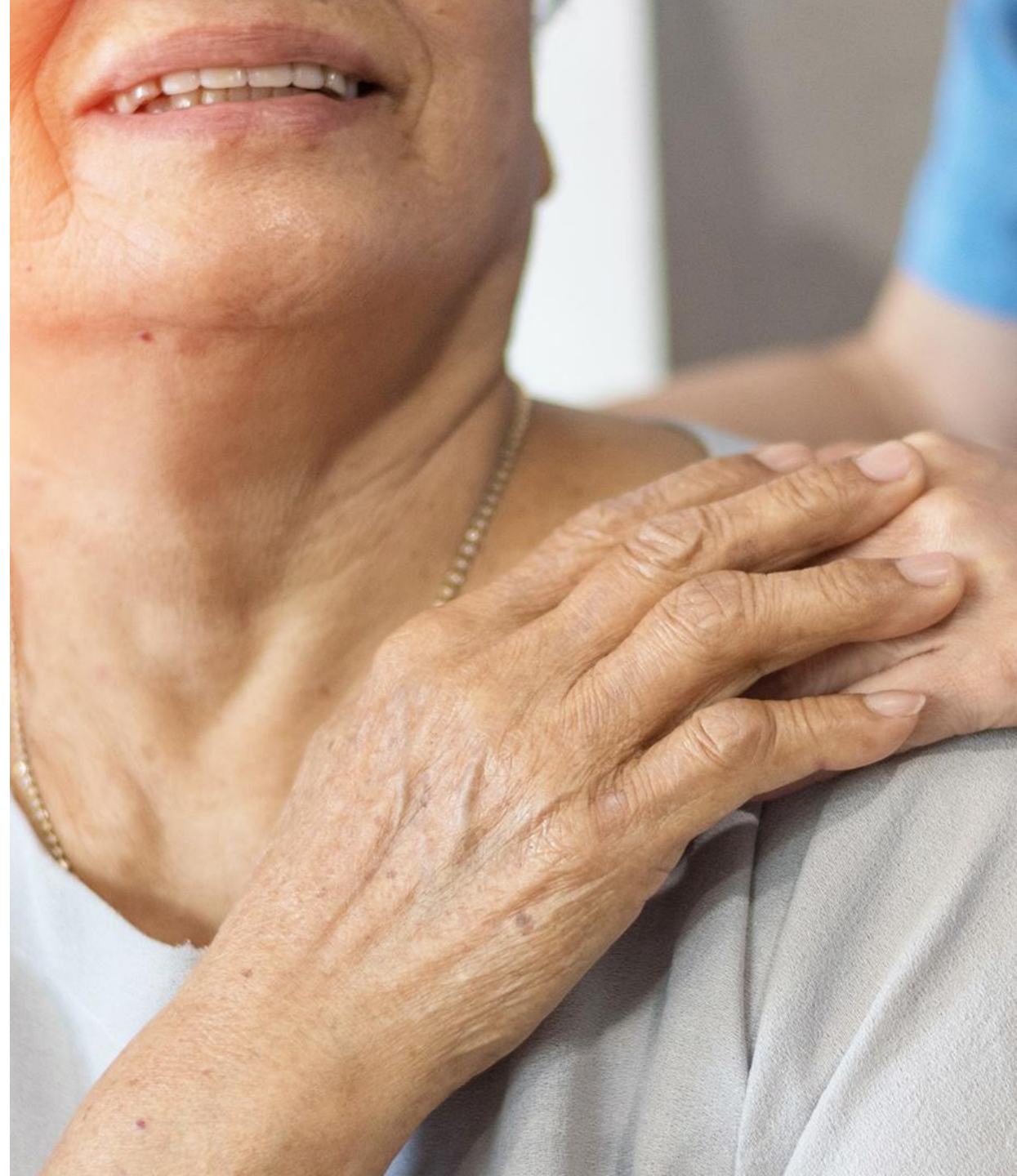
Gemeente Maastricht

Datagedreven Sturen



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	4
Resultaten	6
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
Onderzoek aanpak	17
Bijlagen	20
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 respondententen

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.

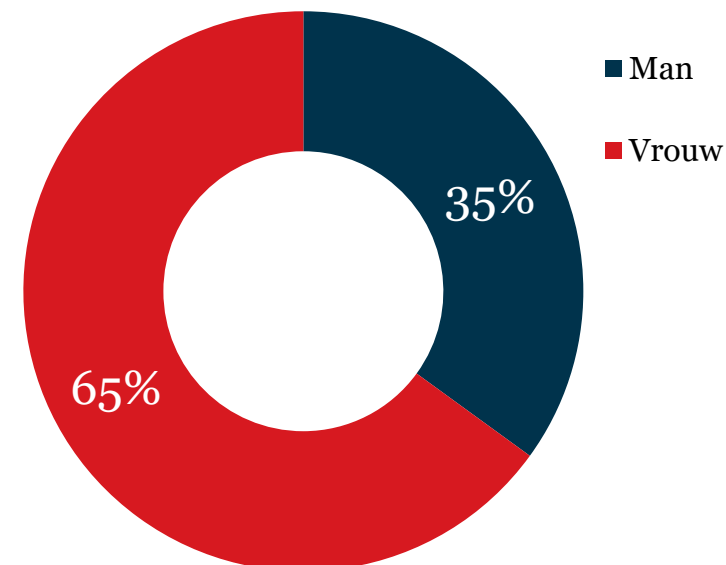
Het complete responsoverzicht is terug te vinden in de *Onderzoek aanpak*.

De figuren hiernaast laten het respondentenprofiel zien:

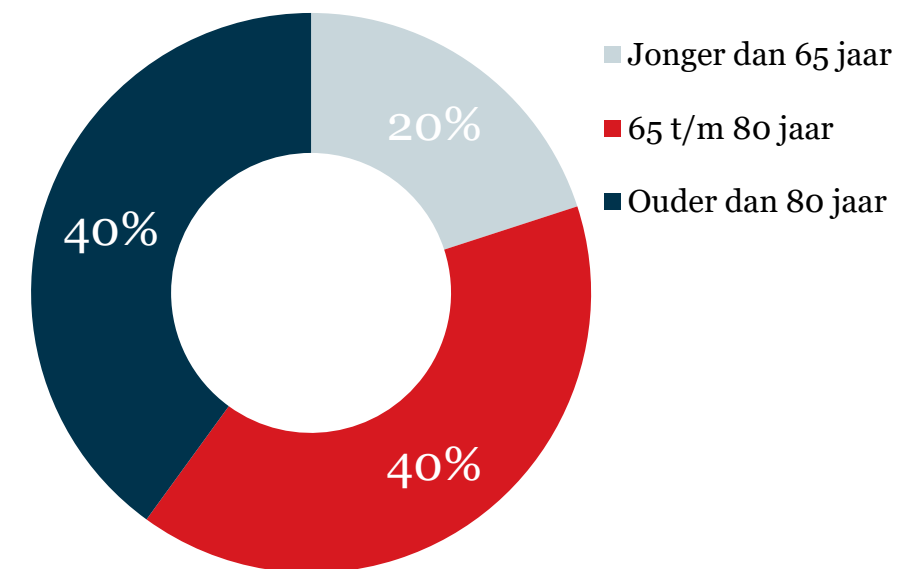
- 65% van de respondenten is vrouw en 35% is man;
- 20% is jonger dan 65 jaar, 40% is tussen 65 en 80 jaar en de resterende 40% is ouder dan 80 jaar;
- De gemiddelde leeftijd van de Wmo-clients die de vragenlijst invulden is 74 jaar.
- Het profiel is vergelijkbaar met voorgaande jaren.



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

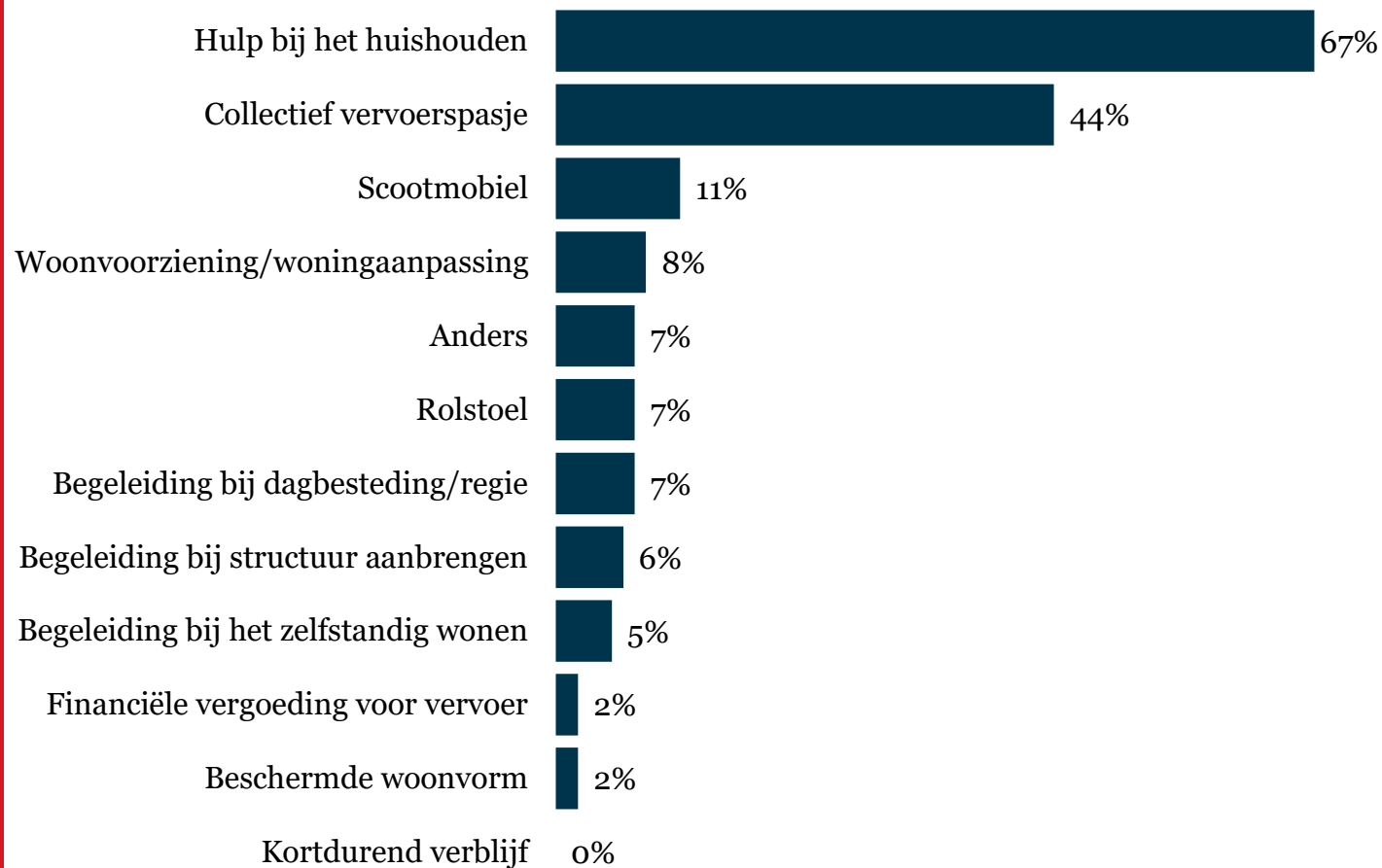
Van de 688 respondenten, hebben 610 respondenten ondersteuning ontvangen in de periode van 1 januari 2025 tot en met november 2025 (89%). De overige respondenten hebben geen ondersteuning ontvangen. Bijvoorbeeld omdat de aanvraag in behandeling of afgewezen is.

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 scooter en huishoudelijke hulp (n=38), en collectief vervoer en een scooter (n=32).



Ontvangen ondersteuning*



* Meerdere antwoorden mogelijk.

2

Wmo ondersteuning



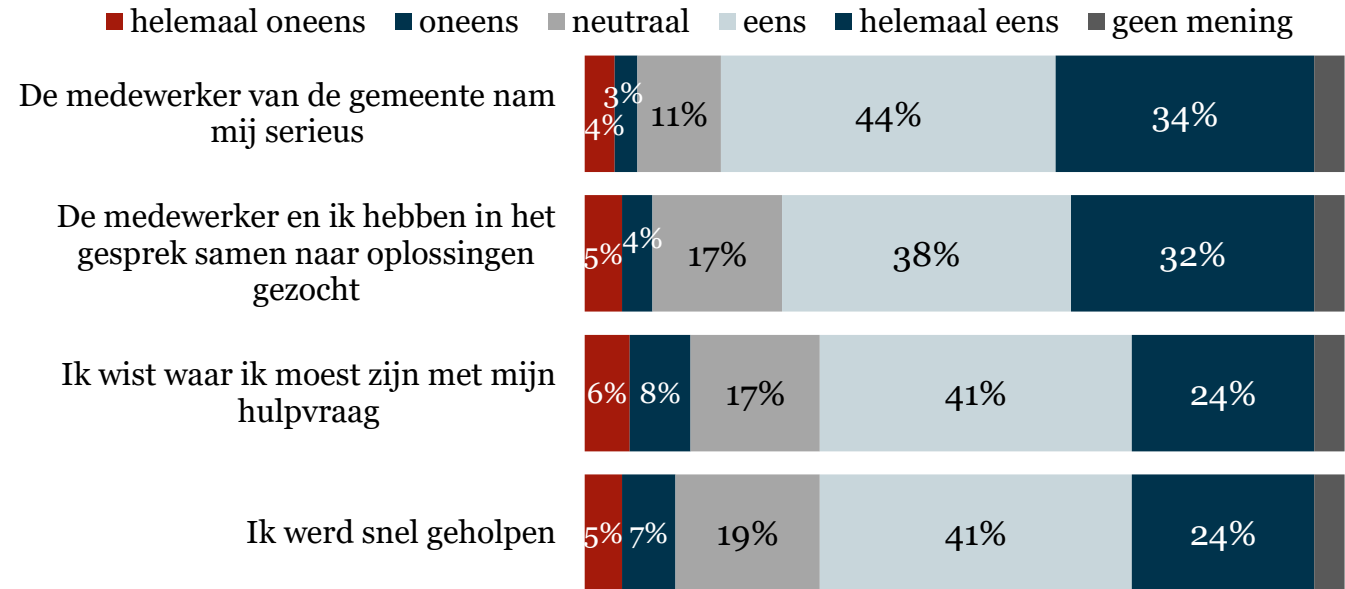
2.1 Tevredenheidsscores 2025

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.

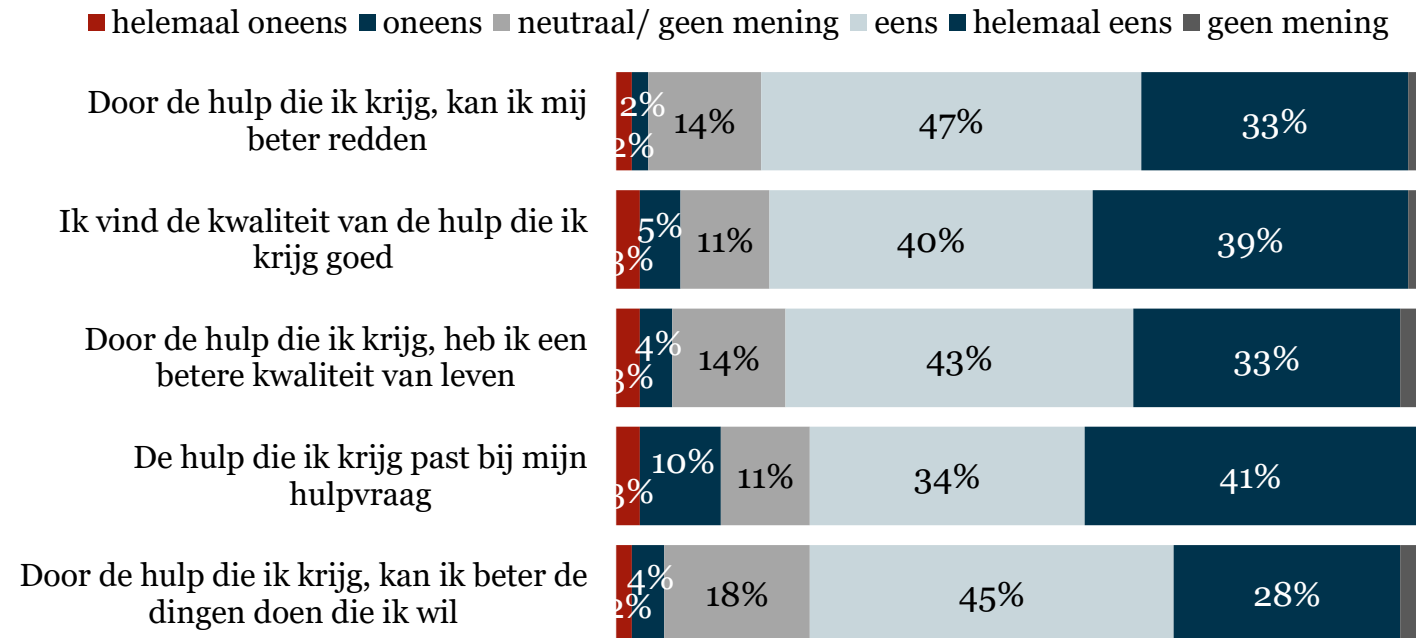
- 80% is het (helemaal) eens met de stelling “door de hulp die ik krijg, kan ik mij beter redden”
- 79% is het (helemaal) eens met de stelling “ik vind de kwaliteit van de hulp die ik krijg goed”
- 76% is het (helemaal) eens met de stelling “door de hulp die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van 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 de scores over het contact met het wmo team ten opzichte van 2024. Dit is de sterkste afname sinds 2022. De scores over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning zijn gelijk gebleven
- De afname in tevredenheid is het grootst in de categorie 'Contact met het wmo-team'. Cliënten werden minder snel geholpen (-11%), werden minder serieus genomen door de medewerker (-11%) en zochten minder vaak samen met de medewerker naar oplossingen (-10%). Ook wisten ze minder vaak waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (-4%)
- Cliënten zijn even tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. De vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag scoort iets lager (-3%)
- Cliënten zijn even tevreden over het effect van de ondersteuning. Cliënten geven even vaak aan dat ze door de ondersteuning de dingen kunnen doen die zij willen, zeggen even vaak dat ze zich redden door de ondersteuning, en zeggen even vaak dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven krijgen (+1%)
- 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 onder- steuning	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 onder- steuning	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

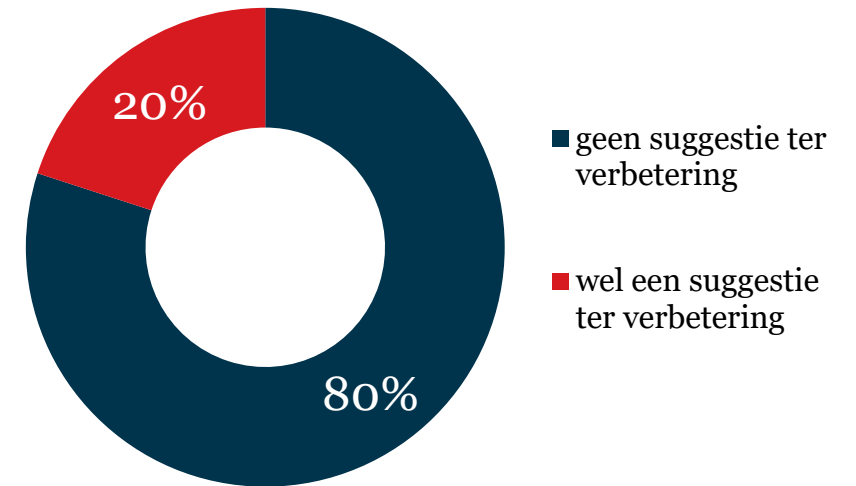
* Deze vraag was in 2022 uitgesplitst naar "Ik had snel een gesprek bij de gemeente over mijn hulpvraag" en "Ik kreeg de ondersteuning snel".

2.3 Verbeterpunten

Clënten 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 verbetersuggesties 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.

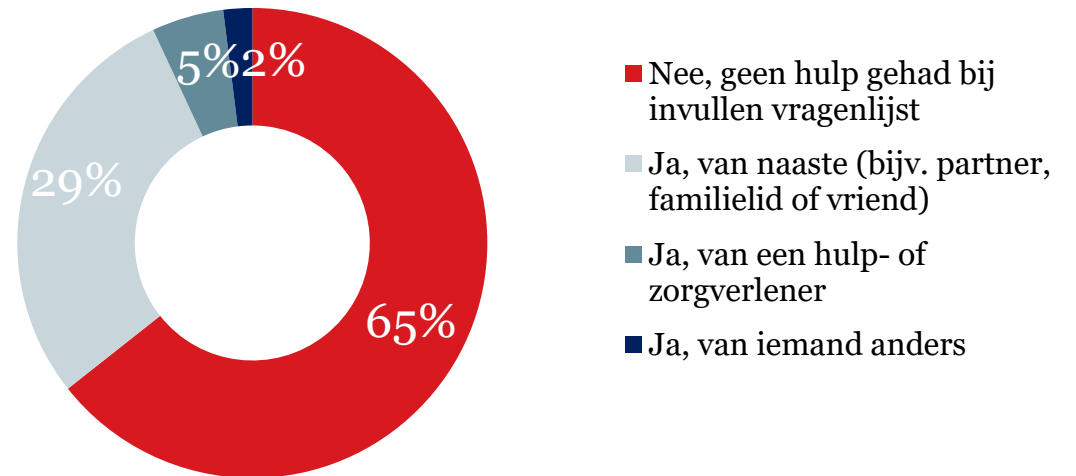


2.4 Hulp bij invullen

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

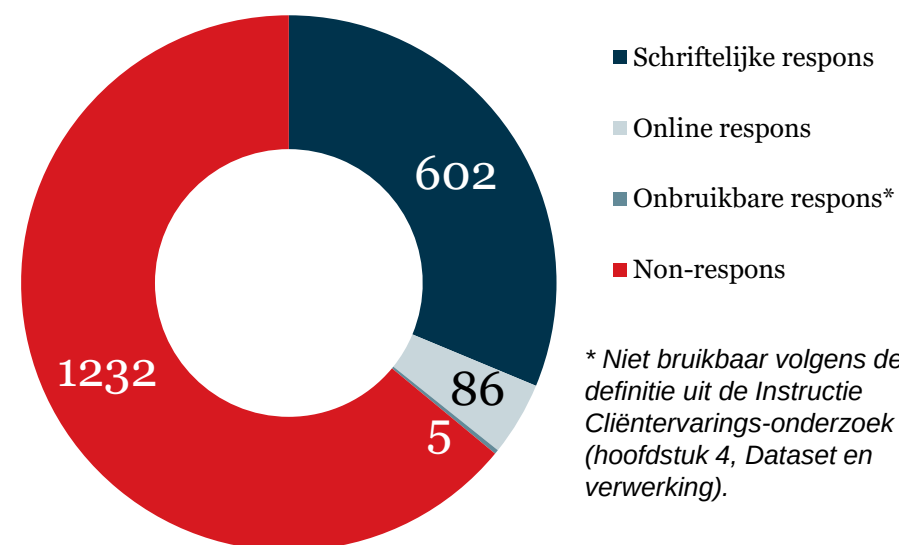
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?



ONDERZOEK AANPAK



Opdrachtgever	Gemeente Maastricht
Onderzoekspopulatie	Clënten 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

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 scooter en Welzorg heeft een afspraak gemaakt voor bezorging van een scooter, 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 scooters 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 gelijksvloer 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 aankaarten, 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.
Evalueren 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 aankarten 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 scootmobile nodig heeft die ook via pgb gratis de mogelijkheid hiervoor ook geven zonder maandelijkse bijdrage (financiele 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 ingedient 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 wachtlijst 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 verwaarloosd 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. Voeldoeft de gemeentelijke regeling niet meer.
Omdat Relim is ingetrokken bij AMC van SGL heerst er grote chaos voor de klanten 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 klanten 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

Traplif 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 scooter 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 Campagne 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!

