

De Raad

Beleidsthema

Gezondheid en zorg

Doel raadsinformatiebrief

Informeren door college

Betreft Clientervaringsonderzoek Wmo over 2024

Datum

Deze zomer heeft het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek (CEO) plaatsgevonden onder inwoners die in 2024 een Wmo-maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Gemeenten zijn sinds 2016 verplicht dit onderzoek jaarlijks uit te voeren. Het CEO over 2024 geeft inzicht in hoe inwoners de toegang tot Wmo-ondersteuning, het Zorgloket, ervaren. De uitkomsten ondersteunen zowel kwaliteitsverbetering van de uitvoering als de verantwoording aan de gemeenteraad en inwoners.

Deze raadsinformatiebrief licht de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek toe en beschrijft wat het college hiermee reeds heeft gedaan. Het volledige onderzoeksrapport is als bijlage toegevoegd.

Wat zijn de belangrijkste bevindingen van het onderzoek?

De ervaringen van inwoners met het eerste contactmoment met de gemeente zijn overwegend positief, maar blijven achter bij het landelijk gemiddelde. De inwoners waarderen het contact met consultants en hebben het gevoel serieus te worden genomen, maar de snelheid waarmee ze geholpen zijn in 2024 en de gezamenlijke oplossingsgerichtheid van de toegang zijn verbeterpunten. Ook blijkt uit het onderzoek dat het verbeteren van de bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuning een aandachtspunt blijft.

De resultaten van het clientervaringsonderzoek dat over 2024 is uitgevoerd, bevestigt het beeld dat we hadden over de dienstverlening van het Zorgloket.

Effecten van reeds ingezette maatregelen bij Zorgloket

Recent bent u met RIB 25.101 geïnformeerd over de actuele stand van zaken bij het Zorgloket. De ingezette maatregelen om de wachttijden te verkorten hebben ertoe geleid dat op dit moment de meldingen binnen de wettelijke termijnen worden afgehandeld. De komende periode richten we ons op het vasthouden van deze resultaten en het verder versterken van kwaliteit en continuïteit in de dienstverlening.

Wat adviseert de Adviesraad Sociaal Domein (ASD)

In de vergadering van 5 november 2025 zijn de uitkomsten van het onderzoek met de ASD besproken. Ook zijn zij op dat moment bijgepraat over de ingezette maatregelen om de wachttijden bij het Zorgloket te verkorten en de kwaliteit van de dienstverlening te versterken.

De ASD is positief over het uitgevoerde onderzoek en spreekt waardering uit voor het verbeterplan dat door het college in de zomer van 2025 is geïmplementeerd. De ASD geeft aan dat de kwaliteit van de toegang in eerdere jaren "te wensen overliet", maar dat het verbeterplan inmiddels merkbaar resultaat heeft opgeleverd.

De adviesraad doet de volgende aanbevelingen:

1. Structureel monitoren van kernprestatie-indicatoren (KPI's) zoals wachttijden en responstijden gedurende het jaar.
2. Periodiek meten vanuit het perspectief van cliënten, niet alleen via jaarlijkse CEO-cijfers maar ook via tussentijdse korte metingen (bijv. bereikbaarheid, duidelijkheid van communicatie, tevredenheid).

De eerste aanbeveling is vast onderdeel van het monitoren van de wachttijden bij het Zorgloket. We verwerken de tweede aanbeveling in het volgende CEO.

Ten slotte benadrukt de ASD nogmaals dat de behaalde verbetering in korte tijd positief en indrukwekkend is.

Wat gaat er gebeuren met het signaal over de Onafhankelijke Clientondersteuning (OCO)?

Dit jaar hebben we met de SPUK-regeling 'Versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning' subsidie ontvangen om in kaart te brengen wat er nodig is om de OCO beter vindbaar, toegankelijk en passend te maken voor alle inwoners van Rijswijk. Over de uitkomsten van dat onderzoek zal u uiteraard, naar verwachting rond maart 2026, geïnformeerd worden.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):

- Rapport clientervaringsonderzoek Wmo over 2024 – Corsanr. 25.083777