



ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN GEMERT-BAKEL

In de gemeente Gemert-Bakel moet iedereen kunnen meedoen aan het
dagelijkse leven.

Gemeente Gemert-Bakel,
t.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 10.000,
5420 DA Gemert,

Gemert-Bakel, 21 juli 2025

Geachte college,

U heeft de Adviesraad Sociaal Domein Gemert-Bakel verzocht een reactie te geven over het concept cliëntervaringsonderzoek WMO 2024 Gemert-Bakel.

Cliëntervaringsonderzoek

U geeft aan dat in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) het van groot belang is 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 van Gemert-Bakel 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 heeft de gemeente Gemert-Bakel, in samenwerking met de vijf Peelgemeenten, gekozen voor een continue monitoring aanpak. Hierbij is feedback gevraagd van cliënten waarbij onlangs een proces Melding Wmo is doorlopen (maximaal 4 weken na afsluiten van dit proces wordt een inwoner bevraagd). Het onderzoek is uitgevoerd door de GR Peelgemeenten.

Complimenten

De Adviesraad heeft met belangstelling kennis genomen van de rapportage. Wij willen u allereerst complimenteren voor de hoge waardering van cliënten voor de contactmomenten met de Wmo consulenten met een 8,12 voor Gemert-Bakel. Dit is voor ons een goede indicatie dat de contacten met de inwoners ten aanzien van het WMO-proces op een respectvolle wijze plaatsvindt.

Respons onderzoek

In het rapport wordt aangegeven dat er een relatief lage respons van 26% is in Gemert-Bakel. Volgens de 'Landelijke analyse cliëntervaringen WMO Verantwoordingsjaar 2023' ligt het gemiddelde responspercentage van WMO-ceo's op 42 procent.

De onderzoekers geven diverse tips mee. Zij noemen als voorbeeld onder meer het versturen van een herinnering en het sturen van een schriftelijke vragenlijst. Wij ondersteunen deze tips.

U stuurt een brief naar de inwoners met een QR-code. Een groot gedeelte van de doelgroep is echter digitaal minder vaardig. Wij vragen ons af waarom er niet direct een fysieke vragenlijst wordt meegestuurd. Dit zal de respons direct verhogen. Wij zijn ons wel bewust dat dit meer werk voor de gemeente zal kosten voor de verwerking.

Echter, ons inziens is elk respons een gratis advies dat waardevolle informatie geeft voor het verbeteren van de dienstverlening en het waarborgen van de doelmatigheid van de zorginzet. U geeft in de rapportage ook zelf aan dat dit de doelstelling is van het cliëntervaringsonderzoek.

Voorts lezen we dat de inwoner zelf contact moet opnemen met de gemeente voor hulp bij het invullen van de vragenlijst. Wij vragen ons af in welke mate gebruik wordt gemaakt van ondersteuning van andere netwerkpartners binnen de gemeente, behoudens de bibliotheek en of zij überhaupt op de hoogte zijn van het clientervaringsonderzoek. Zij hebben juist veelal contact met de inwoner en kunnende inwoner ondersteunen met het invullen van de vragenlijst.

Daarnaast kan een WMO-proces soms erg lang duren en hebben inwoners geen behoefte meer om een cliëntervaringsonderzoek in te vullen.

Er zijn meerdere (telefonische) contactmomenten tijdens een proces. Is het mogelijk om direct na een contact te vragen hoe het contactmoment is verlopen, of de geboden informatie helder en duidelijk is en de juiste verwachtingen zijn besproken? Wij adviseren dus op korte termijn na een contact naar de klantervaring te vragen en niet te wachten tot het afsluiten van een proces. Benadruk hierbij altijd de objectiviteit en de anonimiteit van de vraagstelling.

Tot slot

Wij ondersteunen de conclusies en aanbevelingen van het rapport en wensen het college en de GR Peelgemeenten veel succes met de verdere optimalisering van het WMO-proces.

Wij gaan ervan uit dat u de opmerkingen en aanbevelingen van de ASD die die met name gericht zijn op het verbeteren van de respons, meeneemt in de verdere uitwerking.

Met vriendelijke groet,

Sylvia Conijn
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Gemert-Bakel