

Onderwerp:
Cliëntervaringsonderzoek
Wmo 2024

Uw brief, ontvangen op:
6 juni 2025

Uw kenmerk:

Ons kenmerk:
SD/BvB/19437-2025

Bijlage(n):

Gemert : 23 juni 2025
Verzonden:

Adviesraad Sociaal Domein Gemert-Bakel
T.a.v. de voorzitter

Beste mevrouw Conijn,

Hartelijk dank voor uw positieve advies op de resultaten van ons cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024. Wij zijn blij met uw complimenten voor de hoge waardering van de cliënten uit Gemert-Bakel voor het contact met onze Wmo-consulenten. Wij brengen uw waardering graag aan hen over.

Daarnaast geeft u ons nog enkele tips om het proces in de toekomst te verbeteren en de respons op het onderzoek te vergroten. Graag lichten wij toe waarom wij bij de start van het project bepaalde keuzes hebben gemaakt.

- We hebben, gezien de kosten-baten, vooralsnog niet gekozen voor het sturen van een herinnering. We hopen dat de huidige nieuwe werkwijze van continue meting op termijn een hogere respons oplevert.
- We hebben bewust gekozen voor de huidige werkwijze om de vragenlijst via een QR code in te kunnen vullen. We sluiten daarmee aan bij een hedendaagse manier van bevragen maar bieden inwoners uiteraard wel de mogelijkheid om desgewenst een fysieke vragenlijst in te vullen. Uit de praktijk blijkt dat er maar enkele inwoners per maand vragen om een fysieke vragenlijst.
- In het licht van bovenstaande kunnen we nog aangeven dat vanuit de GR Peelgemeenten een project gaat starten voor de invoering van Burgerportaal. Op termijn kunnen inwoners daarin via DigiD zelf hun voorkeurskanaal invoeren, zodat we ook onze werkwijze hierop kunnen aanpassen en de wijze van benadering laten aansluiten bij hun individuele behoefte.
- We sturen cliënten in de maand volgend op de afronding van een proces melding een vragenlijst. Het meldingsproces duurt in principe maximaal vier weken. Wij denken dat cliënten binnen deze termijn nog een goed beeld kunnen hebben van het contact dat zij met de gemeente hebben gehad. Het totale Wmo proces van melding tot en met aanvraag/beschikking kan, zoals u aangeeft inderdaad langer duren. Uiteraard is er tijdens het contact met de cliënt ook altijd ruimte om de cliënt te vragen of de informatie en afspraken duidelijk zijn.
- Wij delen met u het belang van duidelijk taalgebruik op B1-niveau. Dat is de reden dat wij de vragenlijst hebben afgestemd met een ambassadeur van stichting ABC als het gaat om laaggeletterdheid. Enkele (juridische) termen hebben wij gehandhaafd zoals Verslag Meldingsonderzoek omdat deze in de praktijk ook zo gebruikt worden, dit om verwarring te voorkomen. Dit blijft een aandachtspunt.

Postadres
Postbus 10.000
5420 DA Gemert

Gemeentehuis
Ridderplein 1
5421 CV Gemert

Telefoon
(0492) 378 500

E-mailadres
gemeente@gemert-
bakel.nl

Internet
www.gemert-bakel.nl

Twitter
@gemGemertBakel

Bankrekening
NL83 BNGH
0285 0027 08

BIC
BNGH NL2G

Kvk-nummer
50371746

BTW-nummer
8055.16.712B.03

Binnenkort vindt een evaluatie plaats met GR Peelgemeenten en de overige Peelgemeenten van het proces van het continue cliëntervaringsonderzoek. Wij

zullen uw tips en opmerkingen zeker meenemen om het proces en de respons naar de toekomst toe nog verder te kunnen verbeteren.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met mevrouw Brigitte van Bladel. Mail naar gemeente@gemert-bakel.nl onder vermelding van ons kenmerk van deze brief of bel naar ons algemene nummer (0492) 378 500.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders,
Secretaris,

de burgemeester,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Kabbouti', written over a horizontal line.

F. Kabbouti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M.S. van Veen', written over a horizontal line.

ing. M.S. van Veen

