



ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN GEMERT-BAKEL

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

Gemeente Gemert-Bakel,
t.a.v. college van B&W
Postbus 10.000,
5420 DA Gemert,

Gemert-Bakel, 2 juni 2026

Betreft: reactie Adviesraad Sociaal Domein Gemert-Bakel op cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Geacht college,

Advies cliëntervaringsonderzoek 2025

U heeft de Adviesraad Sociaal Domein Gemert-Bakel verzocht een reactie te geven op het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025.

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van de rapportage. Wij waarderen dat opnieuw inzichtelijk is gemaakt hoe inwoners de toegang, kwaliteit en dienstverlening binnen de Wmo ervaren. Tevens spreken wij onze waardering uit voor de inzet van de Wmo-consulenten en de relatief hoge algemene tevredenheid over het contact met de consulenten.

Tegelijkertijd constateren wij dat een aantal aandachtspunten uit ons eerdere advies over het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 nog steeds actueel zijn. De resultaten van 2025 lijken deze aandachtspunten nadrukkelijk te bevestigen.

Respons blijft zorgpunt

De respons in Gemert-Bakel is in 2025 verder gedaald naar 17,29%, terwijl deze in 2024 nog 25,79% bedroeg. Daarmee blijft Gemert-Bakel duidelijk achter bij zowel het landelijke gemiddelde als bij de andere Peelgemeenten.

De Adviesraad vindt dit een belangrijk aandachtspunt. Een hoge respons levert immers waardevolle input van inwoners op over de kwaliteit van de dienstverlening. Iedere ingevulde vragenlijst kan worden gezien als een gratis advies waarmee de gemeente de dienstverlening verder kan verbeteren en beter kan laten aansluiten op de behoeften van inwoners.

In ons eerdere advies hebben wij al aandacht gevraagd voor het vergroten van de toegankelijkheid van het onderzoek, onder andere door naast de digitale vragenlijst ook laagdrempelige schriftelijke deelname actief aan te bieden.

Wij begrijpen de afwegingen die door het college en de GR Peelgemeenten zijn gemaakt ten aanzien van digitalisering en efficiency. Tegelijkertijd menen wij dat de verdere daling van de respons aanleiding geeft om de huidige werkwijze opnieuw kritisch te evalueren.

Relatie tussen digitalisering en respons

De Adviesraad ziet een duidelijke mogelijkheid dat de lage respons mede samenhangt met het overwegend digitale karakter van het cliëntervaringsonderzoek. Een aanzienlijk deel van de Wmo-

doelgroep bestaat uit ouderen en inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Hoewel ondersteuning en een papieren vragenlijst op aanvraag beschikbaar zijn, vraagt dit nog steeds extra actie van inwoners zelf.

Hierdoor bestaat het risico dat juist signalen van kwetsbare inwoners onvoldoende worden opgehaald. Wij adviseren daarom om opnieuw te onderzoeken of een combinatie van digitale én standaard schriftelijke deelname kan bijdragen aan een hogere en meer representatieve respons.

Daarnaast adviseren wij om het bredere gemeentelijke netwerk actiever te betrekken bij de bekendheid, ondersteuning en laagdrempelige toegang tot het cliëntervaringsonderzoek. Denk hierbij aan welzijnsorganisaties, cliëntondersteuners, zorg- en maatschappelijke partners, dorpsondersteuners en andere netwerkorganisaties die direct contact hebben met inwoners. Ondersteuning bij deelname zou daarmee niet alleen via de bibliotheek beschikbaar hoeven te zijn.

Inhoudelijke signalen uit het onderzoek

Naast de lage respons vallen in Gemert-Bakel ook enkele inhoudelijke signalen op in vergelijking met andere Peelgemeenten. Met name reacties over wachttijden, bereikbaarheid, communicatie, deskundigheid en bejegening verdienen aandacht.

Hoewel de algemene tevredenheid hoog blijft, ligt het percentage lage beoordelingen in Gemert-Bakel hoger dan in de meeste andere Peelgemeenten. De kwalitatieve reacties van inwoners geven daarbij concrete aanknopingspunten voor verbetering.

De Adviesraad adviseert daarom blijvend aandacht te besteden aan:

- tijdige terugkoppeling en procesbewaking;
- duidelijke communicatie richting inwoners;
- bereikbaarheid van consulenten;
- deskundigheid bij complexe hulpvragen;
- en een cliëntgerichte benadering waarbij inwoners zich gehoord en serieus genomen voelen.

Burgerportaal en digitale vaardigheden

In de bestuurlijke reactie op ons eerdere advies geeft het college aan dat binnen de GR Peelgemeenten wordt gewerkt aan de invoering van een Burgerportaal. De Adviesraad ziet dit als een positieve ontwikkeling richting meer maatwerk en passende dienstverlening.

Tegelijkertijd vraagt verdere digitalisering blijvend aandacht voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Wij adviseren daarom om bij de ontwikkeling van het Burgerportaal nadrukkelijk aandacht te houden voor toegankelijkheid, ondersteuning bij digitale vaardigheden en het beschikbaar houden van alternatieve communicatiekanalen.

Tot slot

De Adviesraad ondersteunt de algemene conclusies en aanbevelingen uit het rapport. Tegelijkertijd geven de dalende respons en de terugkerende signalen vanuit inwoners aanleiding om de ingezette werkwijze kritisch te blijven volgen en waar nodig bij te sturen.

Wij vertrouwen erop dat u onze opmerkingen en aanbevelingen meeneemt in de verdere optimalisering van het Wmo-proces en het cliëntervaringsonderzoek.

Met vriendelijke groet,

Sylvia Conijn

Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Gemert-Bakel

