



Adviesraad Sociaal Domein

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Rijswijk

Onderwerp: Advies Cliëntervaringsonderzoek WMO 2024

Datum: 6 november 2025

Geacht college,

In de vergadering van de Adviesraad Sociaal Domein van 5 november 2025 is het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 besproken. Tijdens deze bijeenkomst is zowel stilgestaan bij de resultaten van het onderzoek als bij de stappen die naar aanleiding daarvan zijn ondernomen.

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) adviseert positief over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024. Het onderzoek richtte zich op de toegang tot Wmo-voorzieningen. Uit eerdere gesprekken en ontvangen signalen heeft de ASD moeten concluderen dat de kwaliteit van deze toegang in het recente verleden te wensen overliet. De ASD is verheugd dat uw college dezelfde conclusie heeft getrokken en dat in de zomer van dit jaar een verbeterplan is geïmplementeerd dat inmiddels het beoogde resultaat heeft opgeleverd.

Met het oog op de toekomst adviseert de ASD om gedurende het jaar structureel te monitoren op kernprestatie-indicatoren (KPI's) zoals wachttijden en responstijden. Naast deze metingen vanuit het perspectief van de gemeente acht de raad het tevens van belang om periodiek te meten vanuit het perspectief van cliënten, bijvoorbeeld ten aanzien van ervaren bereikbaarheid, duidelijkheid van communicatie en tevredenheid over de geboden ondersteuning. Aangezien de benodigde gegevens reeds beschikbaar zijn en metingen plaatsvinden, acht de ASD dit goed uitvoerbaar. Op deze wijze kan tijdig worden bijgestuurd en kan worden voorkomen dat zich opnieuw een onwenselijke situatie voordoet.

Tot slot wil de ASD benadrukken dat het bereikte resultaat, gerealiseerd in een relatief korte periode, als bijzonder positief en indrukwekkend wordt beschouwd.

Wilt u uw reactie vanwege het digitale werken mailen naar AdviesraadSociaalDomein@rijswijk.nl?

Met vriendelijke groet,



Arnoud van Drunen,
voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Rijswijk