

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk
inlichtingen bij
doorkiesnummer

18 november 2025
25.092919
S. Rovers
(070) 326 11 27

Adviesraad Sociaal Domein
Postbus 5305
2280 HH RIJSWIJK



Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

Huis van de stad, Generaal Spoorlaan 2
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Reactie op advies Clientervaringsonderzoek
 Wmo 2024

datum 9 december 2025
bijlage(n)

Geachte mijnheer van Drunen, beste Arnoud,

De uitkomsten van het clientervaringsonderzoek Wmo 2024 zijn met u gedeeld en besproken tijdens de vergadering van uw adviesraad op 5 november jl.

Uw adviesraad heeft positief geadviseerd over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek. Uit eerdere gesprekken en ontvangen signalen heeft uw raad moeten concluderen dat de kwaliteit van de toegang in het recente verleden te wensen overliet. U bent verheugd dat het 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 uw adviesraad om gedurende het jaar structureel te monitoren op kernprestatie-indicatoren zoals wachttijden en responstijden. Naast deze metingen vanuit het perspectief van de gemeente acht de adviesraad 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. Op deze wijze kan tijdig worden bijgestuurd en kan worden voorkomen dat zich opnieuw een onwenselijke situatie voordoet.

De effecten van de ingezette maatregelen bij het Zorgloket worden structureel gevolgd. Nu de wachttijden weer binnen de wettelijke termijn liggen, is het belangrijk om alert te blijven en te voorkomen dat deze opnieuw oplopen. Het Zorgloket monitort daarom continu de ontwikkeling van de wachttijden en verkent welke maatregelen kunnen worden ingezet als er signalen zijn dat de druk toeneemt.

Tevens kijken we naar de mogelijkheden voor een eventuele continue-monitoring, zodat we, zoals u adviseert, onze dienstverlening continue kunnen volgen en verbeteren.

Wij willen de adviesraad bedanken voor de tijd dat hij heeft vrijgemaakt om geïnformeerd te worden en het advies op dit clientervaringsonderzoek.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

de secretaris

P.M. Schuit

de burgemeester,

H. Sahin

