Adviesraad Sociaal Domein

Rijswijk

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Rijswijk

Onderwerp: Advies Cliëntervaringsonderzoek WMO 2025

Datum: 5 oktober 2026

Geacht college,

In de vergadering van de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) op 16 september 2026 is het cliëntervaringsonderzoek Wmo besproken. De ASD waardeert het dat zij dit jaar al in de conceptfase is betrokken en haar aandachtspunten kan meegeven.

De ASD vraagt aandacht voor de afgenomen bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij adviseert om deze mogelijkheid niet alleen schriftelijk, maar ook mondeling bij het eerste contact met de inwoner toe te lichten zoals dit nu ook onderzocht wordt.

Daarnaast constateert de ASD dat het responspercentage lager is dan bij het referentieonderzoek en dat de respondenten afwijken van de referentiegroep qua leeftijd en opleidingsniveau. De ASD adviseert om samen met BMC te onderzoeken wie niet heeft deelgenomen en welke lessen hieruit kunnen worden getrokken voor toekomstige onderzoeken. Dit draagt bij aan een betere interpretatie van de resultaten.

Tot slot herhaalt de ASD haar eerdere advies om cliëntervaringen ook tussentijds in beeld te brengen. De ASD heeft begrip voor de bezwaren tegen afzonderlijke periodieke metingen, maar adviseert om te blijven zoeken naar laagdrempelige manieren om signalen van inwoners op te halen, bijvoorbeeld tijdens bestaande contactmomenten. Zo kunnen knelpunten tijdig worden gesignaleerd en kan waar nodig worden bijgestuurd.

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

Met vriendelijke groet,

Arnoud van Drunen,
voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Rijswijk