

Aan: Het college van B&W van de Gemeente Loon op Zand

Kaatsheuvel, 12 augustus 2026

Betreft: cliëntervaringsonderzoek WMO 2025

Geacht College,

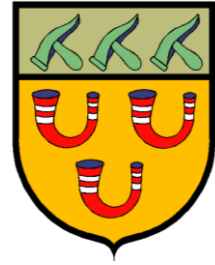
De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) heeft kennisgenomen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek WMO 2025 (CEO). De ASD vindt dat de gemeente tevreden kan zijn met de uitkomsten van dit onderzoek en dan met name met de ontwikkeling van de uitkomsten in de afgelopen jaren. Wij hebben zoals te doen gebruikelijk de resultaten van het onderzoek afgestemd met de beleidsstaf. Door de beleidsstaf is een analyse van de uitkomsten van het onderzoek opgesteld die leidt tot de volgende door de beleidsstaf geformuleerde conclusie:

“ Het cliëntervaringsonderzoek laat zien dat de WMO in Loon op Zand door cliënten overwegend positief wordt gewaardeerd. De ondersteuning sluit goed aan bij de behoeften van inwoners en draagt aantoonbaar bij aan zelfstandigheid, participatie en kwaliteit van leven. De grootste verbeterkansen liggen niet in de aard van de ondersteuning, maar in de uitvoering: kortere wachttijden, meer continuïteit van hulpverleners en heldere communicatie. “

Ondanks deze positieve conclusie spelen er wat de ASD betreft nog wel een aantal zaken die aandacht behoeven. Zo constateren wij toch nog ontevredenheid her en der die aanleiding vormt voor verbetering. Omdat in de nieuwe opzet (vanaf 2024) geen vragen meer opgenomen zijn over de kwaliteit van de ondersteuning is echter niet duidelijk aan te geven of de tevredenheid in 2025 is toegenomen of afgenomen.

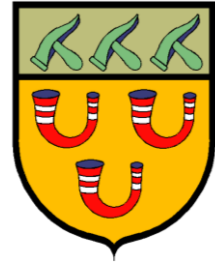
Daarnaast wil de ASD de volgende zaken specifiek onder uw aandacht brengen:

- Bij het onderdeel “kwaliteit ondersteuning” is zoals hierboven al aangegeven niet duidelijk aan te geven of die toeneemt of afneemt. Klachten over de kwaliteit van de ondersteuning (met name Hulp bij Huishouden) lijken tot en met 2025 meestal bij de zorgverlener terecht te komen. Vanaf 2026 wordt er door de zorgaanbieders een klachtenregistratie bijgehouden. Er vinden 2 maal per jaar gesprekken plaats met de zorgaanbieders waarin deze registratie besproken wordt. Wij adviseren u om de inwoners duidelijk te informeren over het feit dat klachten ook bij de gemeente kenbaar gemaakt kunnen worden en hiervoor een klachtensysteem op te zetten. Wellicht is het een mogelijkheid om in de toekenningsbrief aan te geven dat klachten over de hulp ook bij de gemeente gemeld kunnen worden.
- Bij het onderdeel “contact met consulent” blijkt, uit de beantwoording van de vraag hierover, dat in veel gevallen de consulent, in de beleving van de inwoner, niet heeft besproken wat



het eigen netwerk kan oplossen. Gezien de huidige ontwikkelingen, sterke
gemeenschap/toegang is het van groot belang dat wel duidelijk besproken wordt wat het
eigen netwerk kan oplossen en wat voorliggend mogelijk is.

- Bij het onderdeel “hulp vanuit de eigen omgeving” lijkt dat cliënten die in veel gevallen niet vragen, maar zich rechtstreeks bij de gemeente melden. Wij adviseren u om, mede gezien de huidige ontwikkelingen, na te gaan hoe deze trend doorbroken kan worden en te onderzoeken welke acties in gang gezet kunnen worden zodat het sociaal netwerk eerder ingezet gaat worden.
- Verder geven wij u wederom in overweging om een plan van aanpak te maken om de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner nog beter ingebed te krijgen in de voorlichting vanuit de gemeente naar de burgers van onze gemeente. Het percentage inwoners dat weet dat ze hiervan gebruik kan maken is in 2025 weliswaar verder toegenomen (van 67% naar 79%), maar is toch nog te laag.
- Hoewel het gemiddeld rapportcijfer algeheel in 2025 en 2024 ongeveer gelijk is, 7,7% in 2025 ten opzichte van 7,8% in 2024 valt met name het lagere rapportcijfer voor vragenlijst 1.1 in Q2 (7,3%) op. Hiervoor was intern geen verklaring aanwezig. De ASD beveelt aan om, zo mogelijk, alsnog na te gaan wat de oorzaken hiervan zijn en of dit lagere percentage tot concrete acties zou moeten leiden.
- In meerdere fasen van het WMO-proces ervaren cliënten nog steeds lange wachttijden zonder duidelijke communicatie over de voortgang of verwachte termijn.
De ASD geeft daarom in overweging om een standaard communicatiestrategie bij aanvragen (inclusief indicatieve doorlooptijd en updates bij vertraging) te overwegen.
- Er is zo nu en dan onvrede over het aantal toegewezen hulpuren, met name in de huishoudelijke ondersteuning. Deze worden vaak als onvoldoende ervaren, zeker bij veranderende gezondheidssituaties.
De ASD beveelt aan om tussentijdse herbeoordeling eenvoudiger toegankelijk te maken en te overwegen om een flexibelere toewijzingssystematiek te hanteren en deze periodiek op cliënttevredenheid te evalueren.
- Een aantal cliënten benoemen negatieve ervaringen met het vaak wisselen van hulpen, wat ten koste gaat van vertrouwen, duidelijkheid en effectiviteit.
De ASD beveelt aan om aanbieders actief te stimuleren om vaste hulpen toe te wijzen.
- Het CEO geeft veel waardevolle signalen. Wij adviseren om deze te gebruiken als startpunt voor verdere verdieping in dialoogvorm met cliënten zelf. Richt daartoe een jaarlijks terugkerend cliëntervaringspanel op, met cliënten uit verschillende fases (bijv. nieuw, herindicatie, langdurig), om beleidsvoorstellen vooraf te toetsen aan praktijkervaringen.



- De responspercentages blijven ook in 2025 aan de lage kant, hetgeen de betrouwbaarheid van de uitkomsten van het onderzoek kan beïnvloeden. De ASD beveelt aan om na te gaan wat hiervan de mogelijke oorzaken zijn en mogelijkheden te overwegen om de respons te verhogen door bijvoorbeeld familie/mantelzorger zo mogelijk meer te betrekken bij het invullen van de vragenlijsten.

Verder geeft de ASD hierbij de gemeente nogmaals in overweging om dit onderzoek onderdeel te laten zijn van een breder kwaliteitssysteem.

Tenslotte stelt de ASD het op prijs betrokken te worden bij de analyse van de uitkomsten van dit onderzoek en de vaststelling van de verbeterpunten en aanpassing van processen die hieruit geformuleerd worden.

Verder verzoekt de ASD eventuele reacties op deze adviesbrief per email te richten aan de voorzitter of secretaris van de ASD, via het bij u bekende mailadres.

Met vriendelijke groet,

De Adviesraad Sociaal Domein

Jan Bernard Koolen,
Voorzitter

Paula Camps
Secretaris