



Gemeente Aalsmeer

Uw contact B. Zonnenberg

T 06 – 47 59 27 84

b.zonnenberg@amstelveen.nl

Postbus 253, 1430 AG Aalsmeer

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

De leden van de gemeenteraad Aalsmeer

Datum 8 juli 2025

Zaaknummer Z25-055083

Betreft Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Geachte leden van de raad,

Hierbij delen wij met u de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024. Het cliëntervaringsonderzoek 2024 schetst in grote lijnen een positief beeld van de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op onze inwoners. In de rapportage is duidelijk zichtbaar dat op verschillende onderdelen de tevredenheid ten opzichte van vorige jaren verder is toegenomen. Naast het positieve beeld constateren wij ook een aantal aandachtspunten. Ten aanzien van deze aandachtspunten schetsen wij voor u de aanpak om een verbetering te realiseren.

Cliëntervaringsonderzoek 2024

Elk jaar meten we de tevredenheid over de ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) door een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit gebeurt aan het begin van het jaar volgend op het jaar waarop het onderzoek betrekking heeft. In het onderzoek wordt de toegang tot ondersteuning op basis van Wmo gemeten, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. Aanvullend worden enkele vragen gesteld over de afhandeling van klachten, de overige ondersteuning (waaronder mantelzorg) en de communicatie van de gemeente.

Uit een totale populatie van 1.655 cliënten is een steekproef getrokken van 1.100 cliënten. Het onderzoeksrapport is gebaseerd op 510 afgeronde vragenlijsten. Derhalve is er sprake van een respons van 45,2%.

Pluspunten en aandachtspunten uit het onderzoek 2024

In de rapportage zijn door de onderzoekers op bladzijde 6 een aantal pluspunten en aandachtspunten geformuleerd.

De pluspunten hebben betrekking op:

Het persoonlijke gesprek dat gevoerd is met de medewerker van het uitvoerende team van de Wmo. Hierover is de meerderheid van de respondenten tevreden.

Daarnaast zijn de respondenten over het algemeen positief over de kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning die zij ontvangen.

Als laatste pluspunt wordt aangegeven dat ongeveer twee derde van de respondenten van mening is dat brieven van de gemeente over de Wmo aanvraag goed te begrijpen zijn en dat deze vriendelijk zijn opgesteld.

De aandachtspunten zijn de volgende:

Van de respondenten vindt 60% dat zij niet snel geholpen zijn bij de afhandeling van de Wmo aanvraag. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Een tiende van de respondenten vindt niet dat zij goede instructies hebben gekregen over het gebruik van het hulpmiddel.

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan nooit van de organisatie Mantelzorg en Meer te hebben gehoord.

Reactie op de aandachtspunten

In de afgelopen periode zijn er noodzakelijke wijzigingen doorgevoerd in de werkwijze en procedures, wat heeft geleid tot een langere doorlooptijd per aanvraag. Daarnaast is er veel inzet geweest om nieuwe Wmo-indicatieadviseurs aan te nemen en in te werken. Inmiddels is het Wmo-team op volle sterkte. Door meer capaciteit beschikbaar te hebben voor kwaliteitsadviseurs wordt er ook meer focus gelegd op de kwaliteit en efficiëntie van onze werkprocessen.

Het tweede aandachtspunt vloeit voort uit de constatering op bladzijde 20 van het rapport dat 10% van de respondenten het helemaal oneens is met de stelling dat zij van de leverancier goede instructies hebben gekregen over het gebruik van het hulpmiddel. In 2022 was dit percentage 7%, in 2023: 12% en over 2024: 10%.

De uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek worden door onze contractmanagers gedeeld met de aanbieders. De problematiek van het instrueren van onze inwoners zal worden geagendeerd voor het eerstvolgende voortgangsgesprek. In dit gesprek zal ook gesproken worden over de monitoring van de verbetering van de resultaten. In het daarop volgende voortgangsgesprek wordt dit opnieuw geagendeerd.

Het derde aandachtspunt heeft betrekking op de uitkomst in de rapportage op bladzijde 41 van het rapport waaruit blijkt dat 56% van de respondenten aangeeft nog nooit van de organisatie Mantelzorg & Meer (M&M) te hebben gehoord en 4% aangeeft in 2024 gebruik te hebben gemaakt van de door hen aangeboden ondersteuning. Dit aandachtspunt zullen we onder de aandacht brengen van M&M en de Adviesraad Sociaal Domein (ASD). Het doel is om via hen de bekendheid en het gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden verder te vergroten.

Overige aandachtspunten uit de rapportage

Resultaten onafhankelijke cliëntondersteuning.

Op bladzijde 38 van de rapportage staat dat 21% van de respondenten aangeeft dat zij wist dat zij gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit resultaat is vergelijkbaar met de resultaten van voorgaande jaren.

Tevens staat op bladzijde 38 dat in totaal 12% van de respondenten aangeeft dat zij in 2024 gebruik heeft gemaakt van de ondersteuning van MEE Amstel en Zaan. Ook dit percentage is vergelijkbaar met de resultaten van voorgaande jaren.

Tenslotte staan op bladzijde 39 de reacties op de vraag in hoeverre de respondenten tevreden zijn over de geboden ondersteuning door de medewerker van MEE Amstel en Zaan. Van de respondenten geeft 58% aan dat zij hier (zeer) tevreden over was, 25%

staat hier neutraal tegenover en 17% zegt dit niet te weten of er geen mening over te hebben.

Reactie

Met MEE zijn we in gesprek over het verrichten van extra inspanningen om de bekendheid van MEE te vergroten. In het bijzonder bij de minder zelfredzame doelgroep. Dit willen we mogelijk maken vanuit de POK-middelen. Dit zijn middelen die voor gemeenten beschikbaar zijn gekomen naar aanleiding van het kinderopvangtoeslagschandaal, om de gemeentelijke dienstverlening aan kwetsbare inwoners te verbeteren. Het versterken van clientondersteuning is één van de doelen die vanuit de POK middelen gerealiseerd wordt.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de secretaris, de burgemeester,

drs. Sj. Vellenga

mr. G.E. Oude Kotte

Dit document is elektronisch ondertekend. Zie de elektronische handtekening(en) rechtsboven op pagina 1.