



Gemeente Stichtse Vecht
t.a.v. college van Burgemeester en Wethouders
Postbus 1212
3600 BE Maarssen

In cc naar:

alies.bakker@stichtsevecht.nl

info@stichtsevecht.nl

Stichtse Vecht, 9 februari 2026

Onderwerp: Advies (ongevraagd) - WMO Cliëntervaringsonderzoek 2024

Geacht college,

De Adviesraad Sociaal Domein Stichtse Vecht (hierna: adviesraad) geeft hierbij (ongevraagd) advies, wat in nauwe samenwerking met de Seniorenraad en het Gehandicaptenplatform is opgesteld, naar aanleiding van het WMO Cliëntervaringsonderzoek 2024.

Advies

1. De enquête zelf (bereik, vragen en opvolging)

- De enquête vertoont over het algemeen een positieve waardering van de cliënten. De geluiden die ons ter ore komen geven een ander (negatiever) geluid. Ook bereiken ons geluiden van mensen die gebruik maken van de WMO en geen uitnodiging hebben ontvangen om de enquête in te vullen.
- Onduidelijk is in hoeverre cliënten met een persoonsgebonden budget (hierna: pgb) deelnemen aan de enquête versus cliënten met gecontracteerde zorg en welke invloed dat heeft op de tevredenheid (bijv. over de zorgaanbieders).
- Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd (komt uit: Inleiding Cliëntervaringsonderzoek 2024).
Onduidelijk is, of en welke verbeterpunten de gemeente Stichtse Vecht heeft geïdentificeerd en welke verbeteringen zijn doorgevoerd en hoe dit gecommuniceerd is naar de cliënten en inwoners.



- De vragen in de enquête kunnen scherper gesteld worden.

Voorbeeld:

Er worden vragen gesteld over de ondersteuning van de zorgaanbieder. Diverse cliënten hebben meerdere zorgaanbieders waar men wisselende ervaringen mee kan hebben. Hoe komt dat terug in de enquête?

Advies

- Om de cliënten meer het gevoel te geven dat ze gezien en gehoord worden, is het wenselijk acties te ondernemen om de response op de enquête te verhogen en de cliënten een terugkoppeling te geven tot welke aanpassingen de enquête heeft geleid.
- We adviseren om doorlopend te werken met feedback om zo een lerend proces in te richten als het gaat om de WMO aanvragen. Dus per aanvraag of verlening een enquête uit te zetten hoe de cliënt het proces ervaren heeft.
- Het aanscherpen van de vragen in de enquête zorgen voor een beter inzicht in de tevredenheid tussen de cliënten met wel/geen PGB.

2. Preventie bij WMO

Bij zowel de Seniorenraad als het Gehandicaptenplatform en de Adviesraad leeft de gedachte dat er veel winst valt te behalen om meer te investeren in preventie in het Voorveld).

Doorverwijzing naar voorzieningen in de nulde-lijn, vaak gerund door vrijwilligers, krijgen nog te weinig professionele aandacht als probleemoplossend/hulpverlenend vermogen van de WMO.

Advies

Werk aan de sociale verbondenheid door te investeren in initiatieven die de sociale en pedagogische basis verder versterken, zoals voorzorgcircels of initiatieven vanuit Ouderslokaal. Maar ook in ontmoetingsplekken in de buurt.

Zorgverleners kunnen ook een brugfunctie vervullen om verbondenheid te vergroten door iemand in contact te brengen met netwerken waar nog geen toegang toe is. Bijvoorbeeld een warme overdracht naar een passende voorziening of organisatie waar mensen elkaar laagdrempelig ontmoeten. Deze rol ligt nu meestal bij professionals in het sociaal domein.

Dit moet een vast onderdeel van het werk worden en als optie worden meegenomen bij de QuickScan bij het VIA punt maar ook op andere plekken.

Zie hiervoor ook het belangrijke rapport van het SER.



Door inwoners te stimuleren hulp te zoeken in eigen omgeving en sociale netwerk, met ondersteuning van gemeentelijke initiatieven, kan een beroep op de WMO tijdelijk worden voorkomen of uitgesteld. Meer verbinding nu betekent minder zorg in de toekomst.

3. Communicatie

Veel cliënten missen een duidelijke communicatie waarbij het lijkt alsof er te weinig proactief wordt gecommuniceerd en te veel reactief. Enkele voorbeelden:

- Men ontvangt geen bevestiging wanneer er een aanvraag is ingediend.
- Per 1 januari is de wet Regeling Dienstverlening Aan Huis (RDAH) afgeschaft wat gevolgen heeft voor de cliënten met een PGB. Zo dient de budgethouder werkgeverslasten af te gaan dragen. Onduidelijk is op welke wijze de budgethouder hiervoor wordt gecompenseerd.
- Vaak is onduidelijk met wie men communiceert. Mede door een groot verloop in de contacten. Men denkt dan met dezelfde persoon als vorige keer te communiceren wat helaas niet het geval is.
- De tarief indexatie voor 2026 is medio januari 2026 nog niet bekend. Dit vertraagt betaling van zorgverleners door Cliënten met een PGB.
- Informatie rondom WMO-ondersteuning via ZIN en PGB zijn niet en/of beperkt vindbaar op de website van de Gemeente Stichtse Vecht. De 6 classificaties van WMO-ondersteuning (Begeleiding Individueel, Dagbesteding, Hulp bij het Huishouden, etc.) zijn voor inwoners niet te onderscheiden en/of te vinden. Hierdoor is het aanbod onduidelijk en kunnen inwoners niet toe geleid worden naar deze vorm van ondersteuning.
- M.b.t. TIM gaat er het nodige veranderen. Dit roept de nodige vragen en onzekerheden op van cliënten die verstoken blijven van informatie over wat dit voor hen gaat betekenen.
- Er is onderzoek gedaan naar de behoefte aan soorten ondersteuning van de mantelzorgers waarin ook is beschreven welke acties de gemeente wil ondernemen. Het is onduidelijk wat de status daarvan is.
- In de communicatie wordt te weinig rekening gehouden met laaggeletterdheid, digibeten en mensen die de NL-taal niet beheersen. Met name bij het invullen van formulieren en enquêtes. Zie ook de recent uitgebrachte richtlijnen over taalbarrières in de zorg en sociaal domein van Pharos.

Zie link: [Richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein'. - Pharos.](#)



Advies

Communicatie moet aansluiten bij de inwoners zodat het aansluit bij hun behoeften. We zien graag dat communicatie proactief op verschillende vormen wordt gebracht. Daarnaast zien we graag dat gebruikers tijdig worden geïnformeerd over veranderingen zodat periodes van onzekerheid door het niet weten wordt voorkomen.

4. Onafhankelijke cliëntondersteuner

Ook al is het al lange tijd mogelijk een cliëntondersteuner in te schakelen, veel mensen weten nog niet dat die mogelijkheid bestaat. Blijkt uit de enquête-uitslag. 67% van de cliënten wist niet dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

Advies

De bij punt 2: Preventie WMO genoemde 'buurtverbinders' en ontmoetingsruimte en bij punt 3 de genoemde Communicatievormen, kunnen meer bekendheid geven aan de onafhankelijke cliëntondersteuner. Het zou mooi zijn als het aanbod om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner in het WMO-aanvraagproces wordt geïntegreerd.

Daarnaast zien we de positie van de onafhankelijk cliëntondersteuner graag geborgd op een onafhankelijke plek en dus niet bij 1 van de partners van VIA.

[Zie de aanbeveling in het rapport: Onafhankelijke Cliëntondersteuning Toen, Nu en Straks](#)

5. Mantelzorger

- Slechts 36% van de cliënten heeft een mantelzorger.
- 23% van deze mantelzorgers is NIET in beeld bij de gemeente maar zou dat wel willen.
- 73% van de mantelzorgers heeft zich niet laten registreren bij steunpunt Mantelzorg/Welzijn SV. Onduidelijk is hoeveel mantelzorgers dit wel zouden willen.
- Slechts 25% van de mantelzorgers is uitgenodigd voor het keukentafelgesprek.
- 80% van de mantelzorgers maakt geen gebruik van ondersteuningsmogelijkheden (respijtzorg, ondersteuning, informatie, etc.).

Advies

Het onderwerp mantelzorg verdient een goed en rechtvaardig actieplan om de volgende redenen:

- De mantelzorger in beeld te krijgen.
- De mogelijkheden tot ondersteuning van de mantelzorger meer bekendheid geven.
- De mantelzorger te faciliteren in mogelijkheden en zelf zonder zorgen kan gaan zorgen voor hun naasten

We zien het actieplan graag tegemoet.



6. Aanvraag WMO

Standaard WMO-aanvraag gaat goed, maar bij onderaannemers gaat het vaak niet goed. Maatwerk en verlenging pgb loopt vaak mis. We zien vooral als er sprake is van meerdere hulpvragen in 1 gezin dat het verloop van de WMO-aanvraag, enkelvoudig en afzonderlijk wordt behandeld. Hierbij gaat het vaak mis. Ook zijn er zorgen over de commerciële zorgverleners (wisselende zorgverleners, communicatie, etc.).

Advies

Bij maatwerk en meerdere hulpvragen in 1 gezin, zou een casus-regisseur of een specialistisch kernteam die alle aanvragen behandelt een oplossing kunnen bieden in het soepele verloop van de (verlengings)aanvraag.

Het lijkt alsof bij verlenging, procedures, meningsverschillen en bezwaren leidend zijn. Blijf oog houden voor de menselijkheid.

Toezicht op de uitvoering van de zorg door commerciële zorgverleners is wenselijk.

Afsluiting

Graag is de adviesraad bereid tot een mondelinge toelichting bij onduidelijkheid of aanvullende vragen en zien we met belangstelling uit naar de reactie van het college. Wij vernemen later graag hoe onze adviezen zijn verwerkt en worden opgevolgd. Wij verzoeken u om ons advies op te nemen in het Raadsinformatiesysteem ten behoeve van de gemeenteraad en zien uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet

Namens Adviesraad Sociaal Domein Stichtse Vecht

Carien de Graaf

Voorzitter

Bronnen

De informatie hebben wij voornamelijk verkregen uit de persoonlijk ervaringen van meerdere bewoners uit de gemeente Stichtse Vecht.

- De verschillende onderzoeken in sociaal domein door Movisie.
- Het witboek "Krachtig ouder worden" van de Seniorenraad SV.
- Het door "I&Q research" Landelijk rapportage onderzoek CEO WMO in 2023, i.o.v. het Ministerie van Welzijn en Sport
- Het WMO-advies van de Adviesraad Sociaal Domein van Stichtse Vecht van 25-05 2025. Het interview met onderzoeksbureau Andersson Elffers Felix AEF) i.o.v. de Rekenkamer Stichtse Vecht op 12 januari 2026.
- Uitwerking bestuursopdracht Voorveld definitief van de gemeente Stichtse Vecht 17 april 2024.