Gemeente Edam-Volendam
Gemeenteraad
Postbus 180
1130 AD VOLENDAM

Datum: 22 October 2026
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek 2025
Zaaknummer: Z26157061
Bijlagen: Rapportage 2025

Geachte leden van de raad

De gemeente heeft de wettelijke taak om uitvoering te geven aan de Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo). Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks de ervaringen van cliënten te meten. De resultaten van de onderzoeken helpen de gemeente meer inzicht te krijgen in (de effecten van) de dienstverlening aan inwoners met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning. Tegelijkertijd bieden de resultaten handvatten om de dienstverlening – via contractpartners – te verbeteren met als doel inwoners tijdig en op een juiste manier te helpen met hun hulpvraag. In opdracht van de gemeente is er door het onderzoeksbureau BMC onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van inwoners met de Wmo. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van de Wmo-voorzieningen. Met deze brief willen wij uw raad informeren over de resultaten van onderzoek.

Resultaten van het onderzoek
Voor het Wmo-onderzoek is gebruik gemaakt van de korte verplichte vragenlijst die jaarlijks door het Rijk wordt aangeboden. De resultaten van dit onderzoek kunnen daardoor één op één vergeleken worden met de resultaten over 2024. Ook de doelgroep is vergelijkbaar. Alle inwoners die in 2025 op basis van een Wmo-indicatie hulp of een voorziening hebben (ontvangen) zijn aangeschreven.

De gestelde vragen zijn gericht op de ervaringen met het contact met de medewerker van het Breed Sociaal loket (BSL), de kwaliteit en zichtbaarheid van de geleverde hulp of ondersteuning en het effect ervan.

Contact:
37% van de respondenten geeft aan dat zij in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek met een medewerker van de gemeente hebben gevoerd, een kleiner aandeel dan vorig jaar (44%). Respondenten zijn het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (89%) (vorig jaar 91%), het contact met degene met wie zij het (keukentafel)gesprek hadden (88%) en de deskundigheid van de medewerker (89%). Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 87%. (vorig jaar 86%)

Clientondersteuning:
De onafhankelijk cliëntondersteuning is steeds beter te vinden binnen de gemeente, de stijgende lijn lijkt zich voort te zetten. Er wordt vanuit het BSL inwoners actief gewezen op de mogelijkheid tot cliëntondersteuning. 34% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. 17% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning (vorig jaar 8%). Van hen was 80% hier tevreden over.

Kwaliteit en effect ondersteuning:
De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn huishoudelijke hulp (63%) en het collectief vervoerspasje (27%) (vorig jaar 26%). Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (87%) en behoeften (86%) (vorig jaar 82%) voldoet.

- Van de respondenten is 81% tevreden over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning. Dit is een toename ten opzichte van de vorige meting (75%). 79% van de respondenten vertelt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is vergeleken met vorig jaar iets toegenomen. Er is nog een andere vormen van ondersteuning. 20% maakt in onze gemeente gebruik van algemene voorzieningen. 17% particuliere hulp en 7% van een vrijwilliger. Het netwerk van de respondenten speelt hierin een belangrijke rol: 83% (vorig jaar 86%) van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk, daarvan heeft 20% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan.
- Effect ondersteuning op het leven van cliënten; 74% (vorig jaar 75%) ervaart beter dingen kunnen doen die zij willen en dat ze zich beter kunnen redden(82%). Van de respondenten is 77% het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Dit is ten opzichte van vorig jaar stabiel gebleven.

De conclusie is dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen. Vergeleken met voorgaande jaren wordt het contact met het BSL steeds beter beoordeeld. Gemiddeld 90% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over het contact met de medewerker van de gemeente. De afgelopen jaren hebben we ingezet op de deskundigheid van de medewerkers van het BSL. Het team bestaat uit vaste medewerkers waarbij er op dit moment weinig verloop is. Dit zien we terug in de cijfers. Voorheen werd er weinig gebruik gemaakt van de cliëntondersteuning. Sinds twee jaar wijzen we in de ontvangstbevestiging op de mogelijkheid om hier gebruik van te maken. Er wordt op dit moment door twee keer meer inwoners gebruik gemaakt van de ondersteuning. De kwaliteit en effecten van de ondersteuning worden steeds positiever beoordeeld. De afgelopen jaren is de inkoop en het contractmanagement van de voorzieningen doorontwikkeld. Er worden steeds strengere eisen gesteld en deze worden in de contractmanagement gesprekken ook beoordeeld en besproken. Een passende conclusie is dat de ondersteuning aansluit bij de behoeften van de cliënten. Voor komend jaar is het doel om deze resultaten te stabiliseren en waar nodig worden de resultaten besproken met contractpartners om de dienstverlening verder te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders van Edam-Volendam,

Gemeente
EDAM
VOLENDAM





de secretaris,
N.A. Hellingman-Kuiper

de burgemeester,
R.J. Beukers.