

Raadsinformatiebrief

Tabel registratiegegevens

Documentnummer	
Zaaknummer	Z26001233
Datum	23 juni 2026
Onderwerp	Aanlevering gegevens cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2025
Verantwoordelijke portefeuillehouder	Wethouder D. Hagens

Kernboodschap

De gemeente Opmeer is wettelijk verplicht elk jaar een cliëntervaringsonderzoek te houden onder cliënten die gebruik maken van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De wet bepaalt ook dat de uitkomsten voor 1 juli 2026 moeten worden aangeleverd bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Ook heeft de gemeente Opmeer een cliëntervaringsonderzoek gedaan onder cliënten die gebruik maken van de Jeugdhulp. ZorgfocuZ heeft voor de gemeente Opmeer de onderzoeken uitgevoerd. Dit heeft geleid tot bijgevoegde factsheets over respectievelijk Wmo en Jeugdhulp.

Context

Onderzoek Wmo

Er zijn 298 cliënten aangeschreven om de enquête in te vullen. In totaal hebben 143 cliënten de enquête ingevuld. Dit is een respons van 48%. De respons is nagenoeg gelijk aan die van vorig jaar. Een samenvatting van de resultaten staat vermeld in bijgevoegde factsheet, tevens treft u het rapport in de bijlage aan¹. De respondenten zijn positief over de dienstverlening van de consulenten Wmo. De respondenten geven aan dat zij zich serieus genomen voelen, dat de consulent kundig is en dat er samen met de consulent gezocht is naar een oplossing. De respondenten geven ook aan dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Respondenten geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 voor de manier waarop respondenten door de medewerker geholpen zijn.

Voor de consulenten Wmo hebben er meerdere veranderingen in 2025 plaatsgevonden die direct invloed hadden op hun werk;

- Nieuw systeem per 1 januari 2025.
- Nieuwe systematiek om begeleiding en huishoudelijke hulp vast te stellen.
- Verandering van aanbieders door nieuwe aanbesteding.

¹In het rapport wordt verwezen naar bijlages m.b.t. antwoorden van openvragen, deze is niet bijgesloten vanwege mogelijke herleidbaarheid naar personen.

Raadsinformatiebrief

De gemeente richtte zich op het continueren van de positieve feedback over 2024. Dit is deels gelukt. De afhandelen van een aanvraag duurde vaker langer dan 6 weken. Over 2024 gaf 84% van de respondenten aan dat zij binnen 6 weken zijn geholpen. Dit percentage is gedaald naar 72%. De gemeente zet zich in om de aanvragen binnen de behandeltermijn af te handelen, maar de verwachting is dat door onderhanden werk, door verzuim en personele krapte de aanvragen vaker verdaagd worden. Hierdoor ontstaat de kans dat er minder aanvragen binnen 6 weken afgehandeld zullen worden.

De constatering dat het onderhanden werk toeneemt, vraagt om gerichte aandacht. Hoewel dit zich nog niet vertaalt in hogere cliëntaantallen, vormt dit een risico voor zowel de toegankelijkheid als de uitvoeringsdruk.

Acties richten zich op:

- 1. monitoring van de ontwikkeling;
- 2. het prioriteren van meldingen met een hoger risico;
- 3. het verkennen van mogelijkheden om doorlooptijden te verkorten, onder andere via procesoptimalisatie.

Dit moet voorkomen dat vertraging leidt tot zwaardere problematiek en daarmee hogere inzet op een later moment.

Onderzoek jeugdhulp

Er zijn 122 ouders en 94 jongeren aangeschreven om de enquête in te vullen. In totaal hebben 32 ouders en 15 jongeren de enquête ingevuld. Dit is een respons van 24% bij de ouders en een respons van 16% bij de jongeren. De respons is hoger dan in 2024 waardoor de factsheets en rapportages gesplitst zijn. Hierdoor zijn niet in één overzicht te vergelijken met vorig jaar. Een samenvatting van de resultaten staat vermeld in bijgevoegde factsheets een uitgebreidere uitwerking vindt u terug in het rapport².

De gemeente wilde naar aanleiding van het onderzoek over 2024 zich richten op de tevredenheid van de informatie die de medewerkers van het wijkteam geven. In het cliëntervaringsonderzoek over 2024 was 68% hierover tevreden. Dit is gestegen naar 69% in 2025. 89% van de ouders zijn tevreden over de deskundigheid van het Wijkteam. Dit is 7% hoger dan in 2024. De gemeente wil hierin nog een verbeteringslag maken en zal dit meenemen in het traject van de hervormingsagenda. Hiervoor is een projectgroep deskundigheidsbevordering.

De resultaten van de hulpverlening scoorden lager dan voorgaande jaren. Hoe dit komt is niet te herleiden uit het onderzoek. De gemeente gaat de vragenlijst voor jeugd voor 2026 daarom bekijken en vragen aanpassen of extra vragen toevoegen. Om eventuele verbetervoorstellen te doen is het noodzakelijk om meer informatie van ouders en jongeren te krijgen.

² In het rapport wordt verwezen naar bijlages m.b.t. antwoorden van openvragen, deze is niet bijgesloten vanwege mogelijke herleidbaarheid naar personen.



Raadsinformatiebrief

Communicatie

Er wordt een bericht op de website van de gemeente Opmeer geplaatst met daarin een samenvatting van de resultaten. Het ministerie van VWS plaatst de uitkomsten op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Inwoners kunnen op deze website achterhalen hoe de kwaliteit van de dienstverlening is ervaren.

Bijlagen

- Factsheet Jeugdhulp ouders 2025
- Factsheet Jeugdhulp jongeren 2025
- Factsheet Wmo 2025
- Rapportage Wmo 2025
- Rapportage Jeugdhulp 2025

Hoogachtend,
namens Burgemeester en wethouders,

B.J. Göransson – van Kerkwijk
Gemeentesecretaris

H.M. Wiersema
Burgemeester