

Gemeente Midden-Drenthe

Postadres

Postbus 24, 9410 AA Beilen

Telefoon

(0593) 53 92 22

*telefonisch bereikbaar van
ma t/m vrij van 8.30 – 16.30 uur*

Internet

www.middendrenthe.nl

E-mail

gemeente@middendrenthe.nl

Bezoekadres

Beilen

Raadhuisplein 1

ma, woe, 8:30 - 16:30

di 8:30 - 14:30

do 8:30 - 20:00

vr 8:30 - 12:00

Aan de Raads- en commissieleden van de Gemeente
Midden-Drenthe

Datum: 1 september 2026

Behandeld door: Marco Korf

Zaaknummer: 5209751

Onderwerp: Raadsbrief

Uw kenmerk:

Bijlagen:

Verzonden op:

Geachte raads- en commissieleden,

Met deze brief bieden wij u de resultaten aan van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugdwet 2025. De uitkomsten van beide onderzoeken laten zien dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Wij zijn daarom tevreden met de resultaten.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Met dit onderzoek krijgen wij inzicht in hoe inwoners de ondersteuning en dienstverlening ervaren. Daarnaast gebruiken wij de resultaten voor de verantwoording van ons Wmo-beleid aan de gemeenteraad en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Om vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken, hebben wij dezelfde vragenlijst gebruikt als in eerdere onderzoeken. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau ZorgfocuZ.

Wmo-cliënten kregen vragen over:

- het contact met de gemeente;
- de kwaliteit van de ondersteuning;
- de resultaten van de ondersteuning;
- de ondersteuning vanuit het eigen netwerk.



Het onderzoek is anoniem uitgevoerd. In totaal hebben 316 van de 1.060 aangeschreven cliënten de vragenlijst ingevuld.

Resultaten

Een belangrijk doel voor 2025 was het behouden van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat doel is behaald. De bekendheid en vindbaarheid zijn vrijwel gelijk gebleven aan vorig jaar. Inmiddels geeft 50% van de respondenten aan de onafhankelijke cliëntondersteuning te kunnen vinden. De afgelopen jaren hebben wij samen met het Wmo-team en Welzijnswerk Midden-Drenthe actief ingezet op het vergroten van de bekendheid van deze ondersteuning. De resultaten laten zien dat deze inzet effect heeft gehad en behouden blijft.

De waardering voor de dienstverlening is stabiel. Het aanvragen van ondersteuning krijgt gemiddeld een **7,6**. In 2024 was dit een **7,7**.

Vervolg op de uitkomsten Wmo

Wij gebruiken de resultaten en aanbevelingen uit het onderzoek om onze dienstverlening verder te verbeteren.

De meeste opmerkingen gaan over de huishoudelijke ondersteuning. Cliënten noemen vooral:

- wachttijden;
- problemen bij vervanging tijdens ziekte of vakantie van een hulp;
- onvoldoende communicatie hierover vanuit zorgaanbieders.

Wanneer inwoners hierover een melding doen, bekijken wij hun situatie individueel. Daarnaast blijven wij hierover in gesprek met de zorgaanbieders. Daarbij hebben de Wmo-consulenten van Midden-Drenthe en de contractmanagers van het Samenwerkingsverband NMD rechtstreeks contact met de aanbieders.

Ook komend jaar blijven wij werken aan verdere verbetering van de dienstverlening.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Met het cliëntervaringsonderzoek Jeugd brengen wij in beeld hoe jeugdigen en hun ouders of verzorgers de jeugdhulp ervaren. De uitkomsten helpen ons om de uitvoering van de Jeugdwet verder te verbeteren. Daarnaast leggen wij hiermee verantwoording af aan het Rijk.

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van de modelvragenlijst van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het onderzoek is anoniem uitgevoerd en kon zowel schriftelijk als online worden ingevuld.

Respondenten kregen vragen over:

- de toegang tot hulp;
- de kwaliteit van de hulp;

- de resultaten van de hulp.

In totaal hebben 123 van de 747 aangeschreven cliënten of ouders/verzorgers de vragenlijst ingevuld.

Resultaten

Bij de toegang tot hulp valt op dat respondenten minder vaak aangeven te weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag. Ook geven meer respondenten aan dat zij hun verhaal meerdere keren moesten vertellen.

Tegelijkertijd beoordelen zij het aanvragen van hulp wel positiever dan vorig jaar. De tevredenheid hierover komt uit op een **7,6**, tegenover een **7,1** in 2024.

Een mogelijke verklaring hiervoor is de verbetering van de telefonische bereikbaarheid vanaf medio 2025. Sindsdien worden telefoontjes eerst ontvangen door het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP). Daarnaast vindt in de frontoffice een eerste beoordeling van hulpvragen plaats, waarna een passende casusverdeling volgt. Het GIP en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) stemmen deze werkwijze regelmatig met elkaar af.

De uitvoering van de jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van **8,0**. In 2024 was dit een **7,9**.

Vervolg op de uitkomsten Jeugd

Ook de resultaten van het jeugdonderzoek gebruiken wij om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Hoewel de totale tevredenheid is gestegen, zijn de scores op het onderdeel toegang en contact achteruitgegaan. Daarom blijven wij inzetten op een goede toegankelijkheid van jeugdhulp en een eenvoudig aanvraagproces. Het is belangrijk dat inwoners met vragen over de opvoeding of ontwikkeling van hun kind snel passende ondersteuning kunnen vinden.

De afgelopen periode zijn hiervoor verschillende organisatorische verbeteringen doorgevoerd. Wij verwachten dat deze maatregelen in de komende onderzoeksperiode beter zichtbaar worden in de resultaten.

Daarnaast blijven wij samen met het team Jeugd en de contractmanagers van het Samenwerkingsverband NMD aandacht besteden aan:

- wachttijden bij jeugdhulpaanbieders;
- communicatie met jeugdigen en ouders;
- samenwerking en afstemming met zorgaanbieders, scholen en huisartsen.

De in 2025 vastgestelde jeugdvisie en vernieuwde verordening stimuleren het gebruik van het voorliggende veld. Hierdoor kunnen inwoners vaker vroegtijdig passende ondersteuning ontvangen, zonder direct door te stromen naar zwaardere vormen van hulp. Dit draagt bij

aan een preventieve en effectieve aanpak. De gevolgen voor de ervaren cliënttevredenheid zijn op dit moment nog niet zichtbaar, maar wij blijven deze ontwikkeling nauwlettend volgen.

Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met **Marco Korf, beleidsmedewerker**, bereikbaar van maandag tot en met vrijdag via **0593 539 311** of **m.w.korf@middendrenthe.nl**.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

de secretaris, de burgemeester.