gemeente Opsterland

Aan de gemeenteraad

Uw kenmerk:	Uw brief van:	Ons kenmerk:	Behandeld door:	Telefoon:	Bijlagen:
		0086224255	Hedwig Bijkerk	(0512) 386 222	2

Onderwerp:
Cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugdwet 2024

Beetsterzwaag, 9 september 2025
Verzonden op: 11 september 2025

Geachte raad,

Jaarlijks laat het college een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO) uitvoeren onder cliënten die een aanvraag hebben gedaan op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de Jeugdwet. Dit is een wettelijke verplichting. De rapportages van het CEO WMO en Jeugdwet sturen wij hierbij ter informatie toe en lichten wij middels deze brief kort toe.

Resultaten CEO WMO
Het CEO WMO had voldoende respons en de resultaten zijn daarmee representatief. Het merendeel van de respondenten (85%) wist waar zij moesten zijn met de hulpvraag. Het gesprek met het Gebiedsteam krijgt gemiddeld een 7,9. Het merendeel van de respondenten is tevreden met de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Bij 14% van de cliënten heeft het meer dan een maand geduurd voordat de hulp is opgestart. Dit is bekend en heeft voornamelijk te maken met personeelskrapte bij aanbieders. Dit is een gegeven waarop de gemeente weinig invloed kan uitoefenen. We hopen dit door de nieuwe inkoop te kunnen verminderen.

Resultaten CEO Jeugdwet
Net als voorgaande jaren is er te weinig respons op het CEO Jeugdwet en daarmee zijn de resultaten niet representatief. De resultaten kunnen daarmee alleen als richtinggevend worden beschouwd en zullen in de praktijk worden gewogen. Landelijk is het gebrek aan respons op het CEO Jeugdwet herkenbaar. Vanaf 2026 gaat een ander bureau voor Jeugd het onderzoek verrichten. We hopen met een andere insteek meer respons te creëren.

Het CEO Jeugdwet laat over het algemeen een positief beeld zien. De respondenten zijn positief over het eerste gesprek met het Gebiedsteam. Ongeveer een derde van de respondenten wist niet dat er iemand meegenomen mag worden. De ondersteuning die de respondenten ontvangen van zorgaanbieders wordt gemiddeld met een 8,8 beoordeeld. Een vijfde van de respondenten geeft aan dat het te lang heeft geduurd voordat de hulp is opgestart. Dit is wederom herkenbaar en heeft te maken met wachtlijsten bij jeugdzorgaanbieders. De consulenten zullen, waar mogelijk, informatie verstrekken over de wachtlijsten.

Postbus 10.000
9244 ZP Beetsterzwaag
Hoofdstraat 82
9244 CR Beetsterzwaag
T (0512) 386 222
F (0512) 381 875
E gemeente@opsterland.nl
I www.opsterland.nl
IBAN NL82 BNGH 028.50.06.606
BTW NL001950149B01

gemeente Opsterland

Uit het onderzoek komt opnieuw naar voren dat de inwoners te weinig weten over de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat komt niet naar voren uit onze informatie. De inwoners die een hulpvraag stellen krijgen onder andere een folder met informatie en worden gewezen op de mogelijkheid tot ondersteuning. De uitgaven voor de OCO zijn verzesvoudigd.

Hoe nu verder?
De uitkomsten van beide onderzoeken zijn gedeeld met de uitvoering. De verbeteracties worden gewogen en waar nodig en mogelijk worden aanpassingen gedaan ter verbetering van de ingezette hulp.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris,

Sandra van 't Hooge

de burgemeester,

Andries Bouwman

Postbus 10.000
9244 ZP Beetsterzwaag

Hoofdstraat 82
9244 CR Beetsterzwaag

T (0512) 386 222
F (0512) 381 875

E gemeente@opsterland.nl
I www.opsterland.nl

IBAN NL82 BNGH 028.50.06.606
BTW NL001950149B01