

Aan de leden van de raad

VERZONDEN 16 JUNI 2026

Onderwerp	:	Uitkomsten Clientervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2025	Gieten, 16 juni 2026
No.	:	2026-010228	Behandeld door : E. van der Ree
Bijlagen	:	2	Telefoonnummer : +31592267801
			Uw brief van : 13 mei 2026
			Uw kenmerk :

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugd 2025 dat onderzoeksbureau Zorgfocuz heeft uitgevoerd in de gemeente Aa en Hunze.

Jaarlijks cliëntervaringsonderzoek

De gemeente onderzoekt jaarlijks de ervaringen van de inwoners die gebruik maken van voorzieningen vanuit de Wmo of Jeugdwet. Met de uitkomsten kunnen wij de uitvoering van het beleid verbeteren en ook de beoogde effecten van het beleid volgen. Daarnaast bieden de resultaten waardevolle inzichten voor stichting Attenta. De resultaten worden onderstaand gepresenteerd.

Samenvatting onderzoek Wmo 2025

In het kader van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek zijn 418 van de 721 vragenlijsten ingevuld. Dat is een respons van 58 procent. Dit percentage ligt ruim boven het landelijk gemiddelde, wat in 2024 op 38 procent lag.

Naast de vragen over toegankelijkheid, kwaliteit en effect die worden gebruikt voor publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl, heeft de gemeente aanvullende vragen gesteld om een beter beeld te krijgen.

We zien een consistente lijn ten opzichte van de resultaten van 2024 in de waardering voor de kwaliteit van de ondersteuning en het uiteindelijke resultaat. 82 procent vindt de ondersteuning van goede kwaliteit (2024: 82 procent) en 88 procent vindt de ondersteuning passend bij hun hulpvraag (2024: 85 procent). Daarnaast is er een stijgende lijn te zien in de bekendheid met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning van Zorgbelang Drenthe.

De resultaten zijn positief en tonen een consistente ontwikkeling ten opzichte van 2024, wat als een goede uitkomst kan worden beschouwd. De waardering voor 'snel geholpen worden' blijft in 2025 stabiel ten opzichte van 2024 en is met circa 70% nog steeds hoog. Ten opzichte van 2023 is een lichte daling zichtbaar, wat aanleiding is om de doorlooptijd en wachttijd richting ondersteuning te blijven monitoren. Het verkorten van de wachttijden heeft blijvende aandacht en is een continu proces, waarbij zowel binnen de interne organisatie als in samenwerking met de NMD doorlopend wordt gezocht naar passende en effectieve maatregelen. Vanaf april is in Aa en Hunze de pilot 'Huishouden in eigen hand' gestart, waarbij tien inwoners worden ondersteund door een ergotherapeut. Uit ervaringen in andere gemeenten blijkt dat deze aanpak bijdraagt aan het vergroten van de zelfredzaamheid, waardoor in een deel van de gevallen (voorlopig) geen inzet van huishoudelijke ondersteuning meer nodig is.

Samenvatting onderzoek Jeugd 2024

De respons voor Jeugd is, zoals voorgaande jaren, laag. Er zijn 293 vragenlijsten verstuurd, waarvan er 40 zijn ingevuld. De vragenlijst is door 30 ouders en 10 jongeren ingevuld. Dit is een respons van 9 procent. De resultaten van de ouders en jongeren zijn samengevoegd in één rapport vanwege de lage respons bij de jongeren (n=10), waardoor het vanwege privacy redenen niet mogelijk is om de resultaten te rapporteren. Om de resultaten van jongeren toch mee te nemen zijn de resultaten op vragen die in beide vragenlijsten voorkomen samengevoegd. In 2024 was de respons 15%, echter is dit moeilijk om te vergelijken aangezien de vragenlijst dit jaar naar een bredere doelgroep is gestuurd. In 2024 werd de vragenlijst door 22 ouders en 4 jongeren ingevuld. We zien dus wel dat de vragenlijst in 2025 ten opzichte van 2024 door meer ouders en jongeren is ingevuld, maar door de bredere steekproef is dit procentueel lager uitgevallen.

De resultaten zijn niet representatief waardoor een vergelijking met resultaten van eerdere jaren niet mogelijk en wenselijk is. Waar mogelijk hebben we wel een aantal highlights uit de resultaten gehaald.

Wat betreft contact met Stichting Attenta wisten 43 procent van de ouders en jongeren waar zij moesten zijn en werd 43 procent snel geholpen. Daarnaast was 14 procent van de ouders bekend met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe.

83 procent van de ouders en jongeren zijn tevreden over de kwaliteit van de hulp en in 75 procent van de gevallen past de hulp bij de hulpvraag.

Ouders en jongeren geven aan dat in 65 procent van de gevallen het kind zich beter voelt. Bij 66 procent gaat het beter met het gedrag van het kind en bij 52 procent kan het kind beter problemen oplossen.

Wat gaan we met deze informatie doen

De resultaten worden besproken met Stichting Attenta, met name de doorlooptijd van het proces en de wachttijden. Het signaal van de wachttijden bij zorgaanbieders wordt ook besproken met NMD-samenwerking. Door de lage respons geven de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugd slechts een indicatie en geen representatief beeld van de werkelijkheid. Hierdoor is het lastig om betrouwbare conclusies te trekken en hier concrete acties aan te verbinden.

Doorontwikkeling CEO

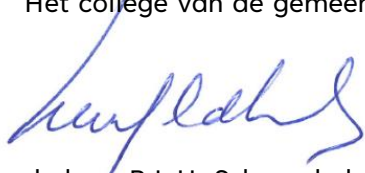
Er wordt gewerkt aan het verder verbeteren van het CEO. Een belangrijk aandachtspunt is het beter laten aansluiten van het onderzoek op de stappen die cliënten daadwerkelijk doorlopen in hun zorgtraject. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de inzet van doorlopende (continu) metingen.

Voor het CEO Jeugd is de jongeradviesraad Drenthe betrokken bij deze verkenning en doorontwikkeling. Op dit moment buigen zij zich over de scenario's die vanuit beleid zijn opgesteld. Daarnaast wordt gewerkt aan het cliëntenportaal van Attenta, waarin het CEO mogelijk geïntegreerd kan worden. We onderzoeken de mogelijkheden van dit systeem voor zowel het CEO Jeugd als het CEO Wmo, met als doel de respons en de bruikbaarheid van de resultaten te vergroten.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Het college van de gemeente Aa en Hunze,



de heer R.L.H. Schoonderbeek
secretaris



de heer A.W. Hiemstra
burgemeester