

Postadres Postbus 24, 9410 AA Beilen
Telefoon (0593) 53 92 22
Internet www.middendrenthe.nl
E-mail gemeente@middendrenthe.nl

Aan de raads- en commissieleden
van de gemeente Midden-Drenthe
Postbus 24
9410 AA BEILEN

Bezoekadres
Beilen Raadhuisplein 1
ma, wo, vr 8.30 – 16.30
di 8.30 – 14.30
do 8.30 – 20.00
Smilde Elzenlaan 10
ma 8.30 – 12.00

Datum: 16 maart 2021
Behandeld door: Gerard Hommels
Zaaknummer: 2029230
Onderwerp: cliëntervaringsonderzoek 2020

Bijlagen:

Geachte raads- en commissieleden,

Middels deze brief informeren wij u over de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) 2020 en de aanvraag die wij onlangs hebben ingediend in het kader van Koplopersproject Cliëntondersteuning van het Ministerie van VWS.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen. Iedere gemeente is wettelijk verplicht hierin te voorzien. Het doel van cliëntondersteuning is om ervoor te zorgen dat de inwoner passende ondersteuning of zorg krijgt. Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een middel om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Cliëntondersteuning is een van de instrumenten om dat doel te bereiken. Uiteindelijk is dit het doel van het gehele aanbod aan voorzieningen en diensten in het sociaal domein. In onze gemeente geeft Welzijnswerk Midden-Drenthe uitvoering aan cliëntondersteuning.

Jaarlijks cliëntervaringsonderzoek (CEO) 2020

Jaarlijks geven we uitvoering aan het verplichte cliëntervaringsonderzoek om te meten wat de kwaliteit en waardering is van onze dienstverlening op het gebied van de Wmo. In het CEO 2020 zijn naast de 10 verplichte vragen 2 extra vragen opgenomen die wij in nauw overleg met de Wmo-raad hebben opgesteld en handelden over de herkenbaarheid en bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning in onze gemeente. Het is fijn te kunnen constateren dat onze Wmo-cliënten in grote getalen en snel hebben gereageerd op de vraag om medewerking te geven aan het cliëntervaringsonderzoek. Wij zien hierin een grote mate van betrokkenheid.



De resultaten zijn over de volle breedte van het onderzoek positief tot erg positief. De waardering van de dienstverlening is wederom hoog. Opmerkelijk is dat in vrijwel alle scores de waardering voor onze gemeente hoger ligt dan het landelijk gemiddelde. In sommige situaties is de waardering zelfs erg hoog. Dit geldt ook voor het gebruik dat onze inwoners kunnen maken van onze onafhankelijke cliëntondersteuning. Meer informatie over de resultaten vindt u in de bijlage bij deze brief.

Hoewel onze inwoners zeer positief zijn over onze dienstverlening willen we dat de cliëntondersteuning nog beter aansluit bij de wens van onze inwoners. Om dit te bereiken is een verbreding en een kwaliteitsimpuls wenselijk. Dat geldt in het bijzonder voor de onafhankelijke cliëntondersteuning, die de afgelopen jaren aan bekendheid heeft gewonnen onder onze inwoners.

Wij hebben zeer recent bericht ontvangen dat wij toegelaten zijn tot het project en binnenkort gaan we aan de slag met het opstellen van een plan van aanpak. Zowel in de eerste fase als in het vervolg wordt nauw samengewerkt met onze Welzijnsorganisatie als uitvoerder van onafhankelijke cliëntondersteuning in onze gemeente.

Deze brief kunt u ook vinden in 'mijn zaak' op www.middendrenthe.nl. Wilt u de voortgang van uw zaak bekijken of er op reageren? Bezoek onze website en ga naar 'mijn zaak' op de startpagina. Met uw zaaknummer 2029230 logt u in. Reageert u niet digitaal maar per brief? Vermeld dan altijd uw zaaknummer.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Gerard Hommels, projectleider, te bereiken op maandag tot en met vrijdag via telefoonnummer (0593) 53 93 48 of 06-23296264 of via het mailadres g.hommels@middendrenthe.nl.

de secretaris, de burgemeester.