



Aan de leden van de raad
i.a.a. de commissieleden

Datum
3 juli 2026

Uw kenmerk

Uw brief van

Ons kenmerk
1007497

Bijlagen
2

Onderwerp:
Raadsinformatiebrief cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2025

Geachte leden van de raad,

In deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdhulp. Het onderzoek is uitgevoerd in mei/juni 2026 en heeft betrekking op het jaar 2025.

Aanleiding

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder inwoners die gebruik maken van een Wmo-voorziening of Jeugdhulp. De aanpak van het onderzoek was in grote lijnen hetzelfde als de twee voorgaande jaren: de vragenlijsten voor zowel Jeugdhulp als Wmo zijn als continuumeting uitgezet met behulp van Ervaringwijzer, een online webapplicatie om cliëntervaringen te meten. In de Lekstroomgemeenten werken we samen voor de inzet van Ervaringwijzer.

Kernboodschap

Inwoners zijn over het algemeen tevreden met de hulp en ondersteuning. Kwaliteit van de Wmo-ondersteuning wordt in 2025 gemiddeld beoordeeld met een 8,2 (in 2023 een 8,5 en in 2024 een 8,6). Ouders en jongeren beoordelen de kwaliteit van de Jeugdhulp in 2025 gemiddeld met een 8,7 (in 2023 een 8,9 en in 2024 een 8,2).

Jeugdhulp

Over het geheel genomen laten de resultaten een positief beeld zien. Respondenten waarderen de begeleiding hoog en ervaren deze als passend, betrokken en ondersteunend. Ten opzichte van vorig jaar zijn op enkele punten verbeteringen zichtbaar, zoals de algemene tevredenheid en het gevoel gehoord te worden. Tegelijkertijd geven sommige respondenten aan dat hun zelfredzaamheid niet (sterk) verbeterd is door de hulp.

Wmo

De Wmo-begeleiding wordt overwegend positief beoordeeld. Respondenten ervaren de ondersteuning als passend en voelen zich gehoord. Een ruime meerderheid ervaart verbetering en meer zelfredzaamheid. Ten opzichte van vorig jaar is het rapportcijfer licht gedaald en geven minder respondenten aan zich beter te kunnen redden in het dagelijks leven. Het algemene beeld blijft echter positief.

Representativiteit en betrouwbaarheid



Bij het interpreteren van de resultaten is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat door het kleine aantal respondenten en aanbieders de resultaten beperkt betrouwbaar en mogelijk niet representatief zijn. De respons kan niet worden uitgedrukt als percentage van het aantal inwoners dat in 2025 een traject heeft doorlopen, omdat onbekend is hoeveel cliënten daadwerkelijk een uitnodiging voor de vragenlijst hebben ontvangen. Dit komt doordat zorgaanbieders in meerdere Lekstroomgemeenten actief zijn en e-mailadressen niet aan woonplaatsen zijn gekoppeld. In 2025 is het gebruik van Ervaringswijzer geëvalueerd; de uitkomsten zijn besproken in het Programmaleidersoverleg (PLO) en het Bestuurlijk Platform Sociaal Domein regio Lekstroom (BPSDL) en hebben geleid tot een werkgroep die werkt aan verbeteringen zoals meertalige vragenlijsten en communicatie richting jongeren. In 2026 en 2027 monitort de werkgroep de effecten en koppelt deze terug aan de betrokken gremia. Verwacht wordt dat de respons zal stijgen; zo niet, dan worden in juni 2027 alternatieven voor het cliëntervaringsonderzoek besproken.

Consequentie

Als gemeente Houten zijn we tevreden met de overwegend positieve resultaten. Het is goed om te zien dat er een stijgende lijn is in het aantal respondenten bij de Wmo. Voor Jeugd blijft dat nog wat achter. De Regionale Backoffice Lekstroom en beleidsadviseurs bespreken de resultaten uit dit cliëntervaringsonderzoek tijdens de accountgesprekken met de aanbieders. Het doel van deze gesprekken is om, wanneer nodig, de zorg van de aanbieders te verbeteren. Als tweede is het doel om het aantal respondenten voor het invullen van Ervaringswijzer te vergroten.

Het cliëntervaringsonderzoek is één van de middelen die we inzetten. Het borgen van kwaliteit van geleverde zorg en de ervaring van cliënten is onderdeel van de reguliere werkwijze van het Sociaal Team. Hier is aandacht voor in gesprekken en evaluaties met cliënten inclusief de terugkoppeling naar aanbieders.

Inhoudelijk gezien is een opvallende uitkomst in het Jeugdonderzoek dat de zelfredzaamheid niet altijd toeneemt, al kunnen we dus niet stellen dat dit representatief is voor de gehele doelgroep. Zelfredzaamheid is een thema in de Sociale Koers: vanuit het uitvoeringsprogramma wordt ingezet op het versterken van zelf- en samenredzaamheid. Dit wordt gedaan door o.a. het voeren van een maatschappelijk dialoog met professionals en inwoners. Doel van dat project is het versterken van het 'gewone' leven, waarvoor bijvoorbeeld gesprekken worden gevoerd over het normaliseren van moeilijke periodes als kind, jongere of ouder.

Wat betekent dit voor de raad (procedureel)

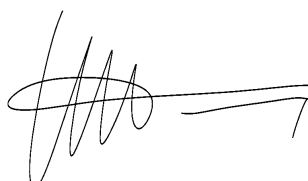
Met de uitvoering van dit onderzoek voldoet de gemeente aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo worden aangeleverd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en zullen vervolgens geplaatst worden op 'Waarstaatjegemeente'. De uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd kunnen sinds vorig jaar niet meer aangeleverd worden bij het ministerie van VWS. Dit komt doordat gemeenten vrij worden gelaten in de inhoudelijke uitvoering van het onderzoek, waardoor resultaten niet goed te vergelijken zijn.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Houten,
de secretaris,



R. van Nieuwen

de burgemeester,



H.C. Meerschop

Bijlage(n): Cliëntervaringsonderzoek Wmo en jeugd