

RAADSINFORMATIEBRIEF

VAN HET COLLEGE VAN B&W

VOOR de gemeenteraad

CC Adviesraad en Cliëntenraad Sociaal Domein

DATUM 24 juni 2025

ONDERWERP Rapportages cliëntervaringsonderzoeken 2024

Beste meneer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over de belangrijkste resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo, Jeugdhulp en Participatie over 2024. Het doel van dit cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) is inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning, zodat eventuele verbeteringen kunnen worden aangebracht. Gemeenten zijn verplicht jaarlijks de ervaringen van inwoners die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet hulp krijgen te onderzoeken. De uitkomsten worden ook gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein, Cliëntenraad en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Respons

Sinds 2023 voeren we deze metingen uit met een continue meting. ZorgfocuZ voert de onderzoeken namens de gemeente Krimpenerwaard uit. Ieder kwartaal wordt een steekproef getrokken. In totaal zijn in 2024 310 inwoners benaderd die ondersteuning vanuit de Wmo ontvingen. 93 respondenten (30%) hebben de vragenlijst ingevuld. In totaal zijn 111 jongeren die vanuit de Jeugdwet ondersteuning ontvangen uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. 22 respondenten (20%) hebben de vragenlijst ingevuld. In totaal hebben 208 ouders waarvan hun kind vanuit de Jeugdwet ondersteuning ontvangt een uitnodiging gekregen om de vragenlijst in te vullen. 36 respondenten (17%) hebben de vragenlijst ingevuld. In totaal zijn 586 inwoners benaderd die ondersteuning vanuit de Participatiewet (Pw) ontvangen. 121 respondenten (21%) hebben de vragenlijst ingevuld.

Wanneer we de responspercentages van Wmo vergelijken met landelijke gemiddelden uit 2023 valt op dat de respons bij Wmo landelijk hoger ligt (42%) dan bij onze gemeente (30%). Voor de Jeugdwet is er geen verplichting om gegevens aan te leveren waardoor er geen exact gemiddelde bekend is. Het onderzoeksbureau ZorgFocuZ geeft aan dat ze zien dat bij jeugd (jongeren) de respons meestal tussen 10-15% ligt en bij jeugd (ouders) een respons van 15%. De gemeente Krimpenerwaard scoort dus relatief hoog qua respons (18,5% gemiddeld voor jongeren en ouders) voor de jeugdwet. Voor de doelgroep die valt onder de Participatiewet scoort de gemeente Krimpenerwaard ook hoger met 21% dan het gemiddelde responspercentage van 8% bij vergelijkbare onderzoeken van ZorgfocuZ.

Toch gaat het over een jaar gemeten om redelijk kleine absolute aantallen respondenten (het N-getal is aan de lage kant). Om het N-getal te verhogen, worden sinds maart 2025 in totaal max. 900 extra inwoners benaderd om de vragenlijst in te vullen. Deze 900 zijn verdeeld over de drie wetten (max. 300 bij Wmo, max. 300 bij de Jeugdwet en max. 300 bij de Participatiewet)



Belangrijkste bevindingen

De ervaringen met het contact met de gemeente, keukentafelgesprek en de geboden ondersteuning wordt over het algemeen als positief ervaren door de respondenten. Onder de Wmo respondenten wordt de hulp vanuit de gemeente bij de hulpvraag en het regelen van de ondersteuning met een 8,2 gemiddeld gewaardeerd. In 2023 was dit cijfer 7,7. De kwaliteit van de ondersteuning die de respondenten ontvangen wordt met een 8,3 gemiddeld beoordeeld. In 2023 was dit cijfer net als bij de hulp vanuit de gemeente een 7,7. Dit zijn mooie stijgingen in de tevredenheid voor Wmo.

Onder de respondenten Jeugd (ouders) wordt de hulp vanuit de gemeente bij de hulpvraag en het regelen van de ondersteuning gewaardeerd met een 8,8 gemiddeld. Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2023, toen dit onderwerp een waardering kreeg van 7,3 gemiddeld. De respondenten Jeugd (jongeren) waarderen de hulp die ze ontvangen met een 7,7 gemiddeld, ten opzichte van 2023 is dit cijfer licht gedaald, toen was dit gemiddeld een 8.

De ervaringen onder de respondenten Participatie zijn overwegend positief. Er is geen tevredenheidscijfer gevraagd. Op vragen over het eerste contact met de gemeente antwoordt rond de 75% van de respondenten hierop eens of helemaal mee eens. Deze cijfers kunnen niet vergeleken worden met andere jaren. Het laatste klanttevredenheidsonderzoek dateert uit 2020 met andere vraagstellingen. De uitvoering van de cliëntervaringsonderzoeken zijn vormvrij waardoor we deze cijfers niet met andere gemeenten kunnen vergelijken.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,
de secretaris,

de burgemeester,

J. Hennip

ir. J. Beenakker



RAPPORT

CEO Wmo 2024

Gemeente Krimpenerwaard

Gegenereerd op: 16 juni 2025





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 16 juni 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 19 mei 2025

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





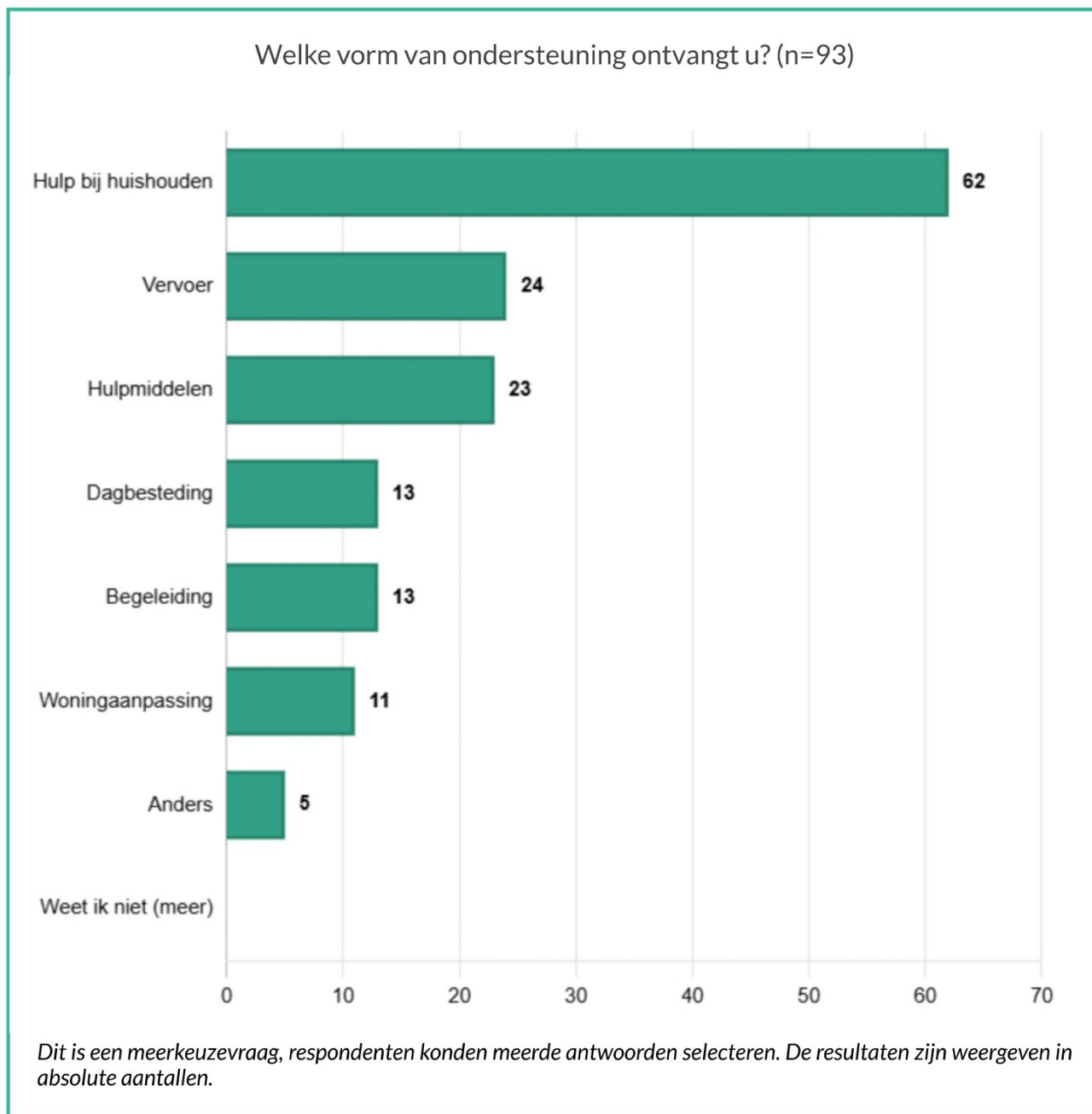
Samenvatting

Respons

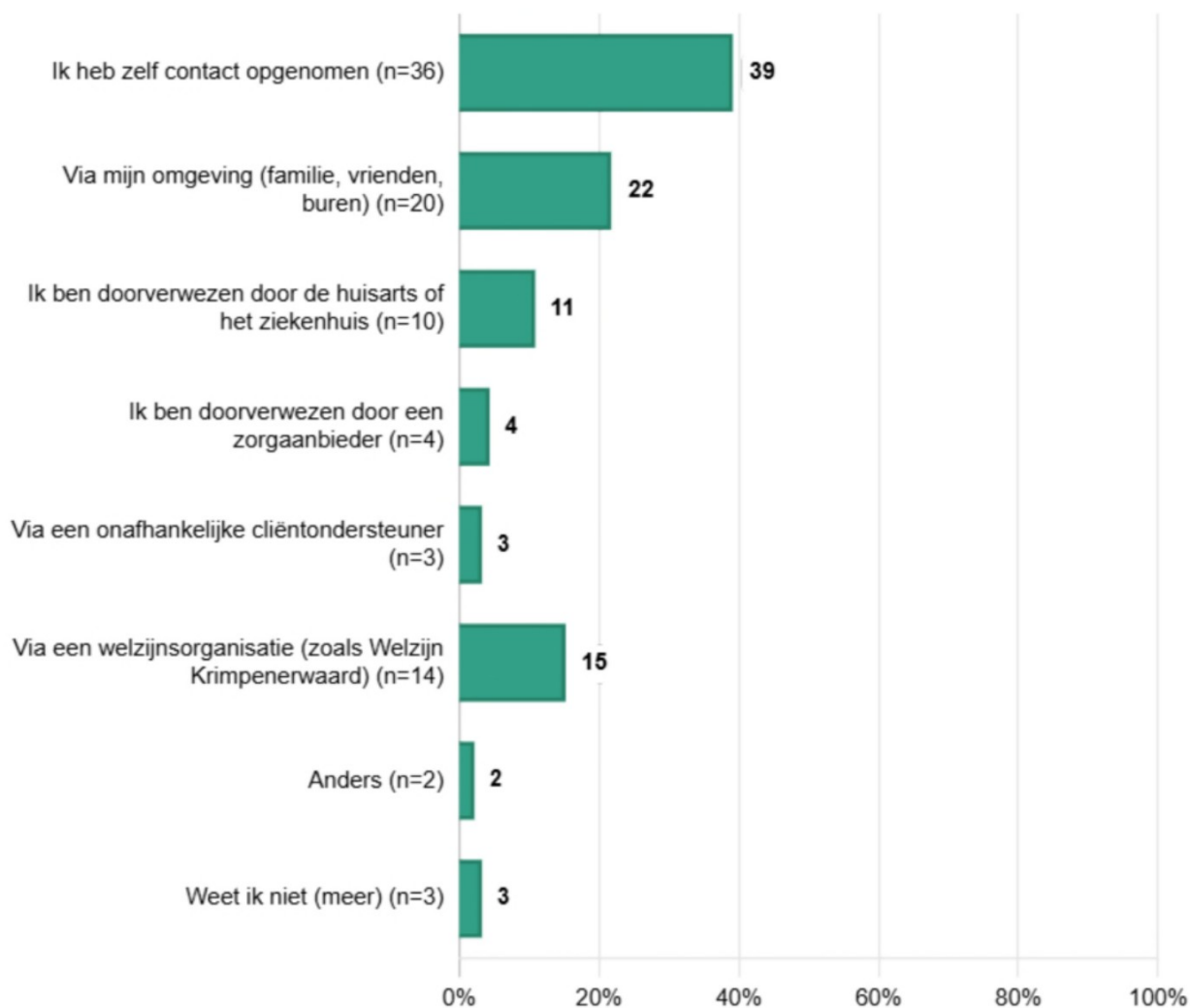
Voor dit onderzoek zijn 310 personen uitgenodigd. 93 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 30% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.

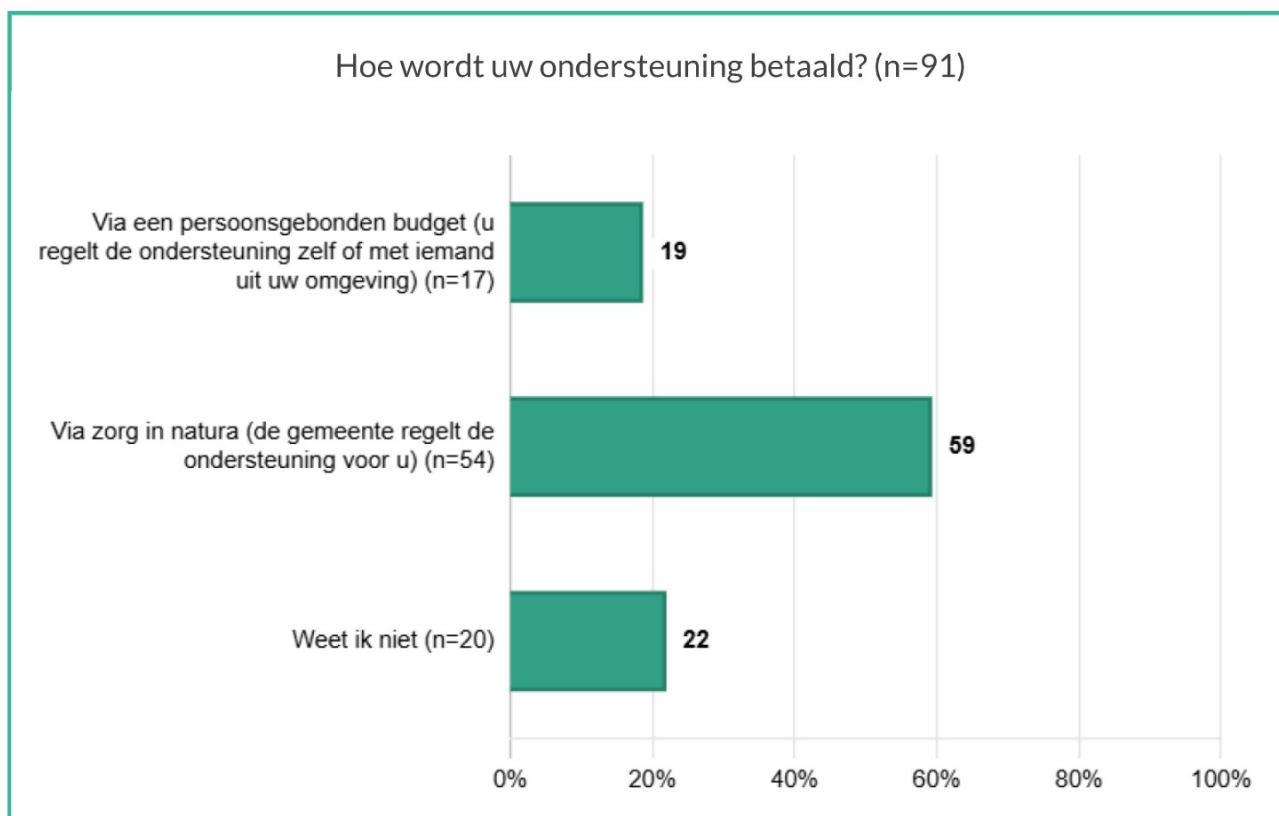


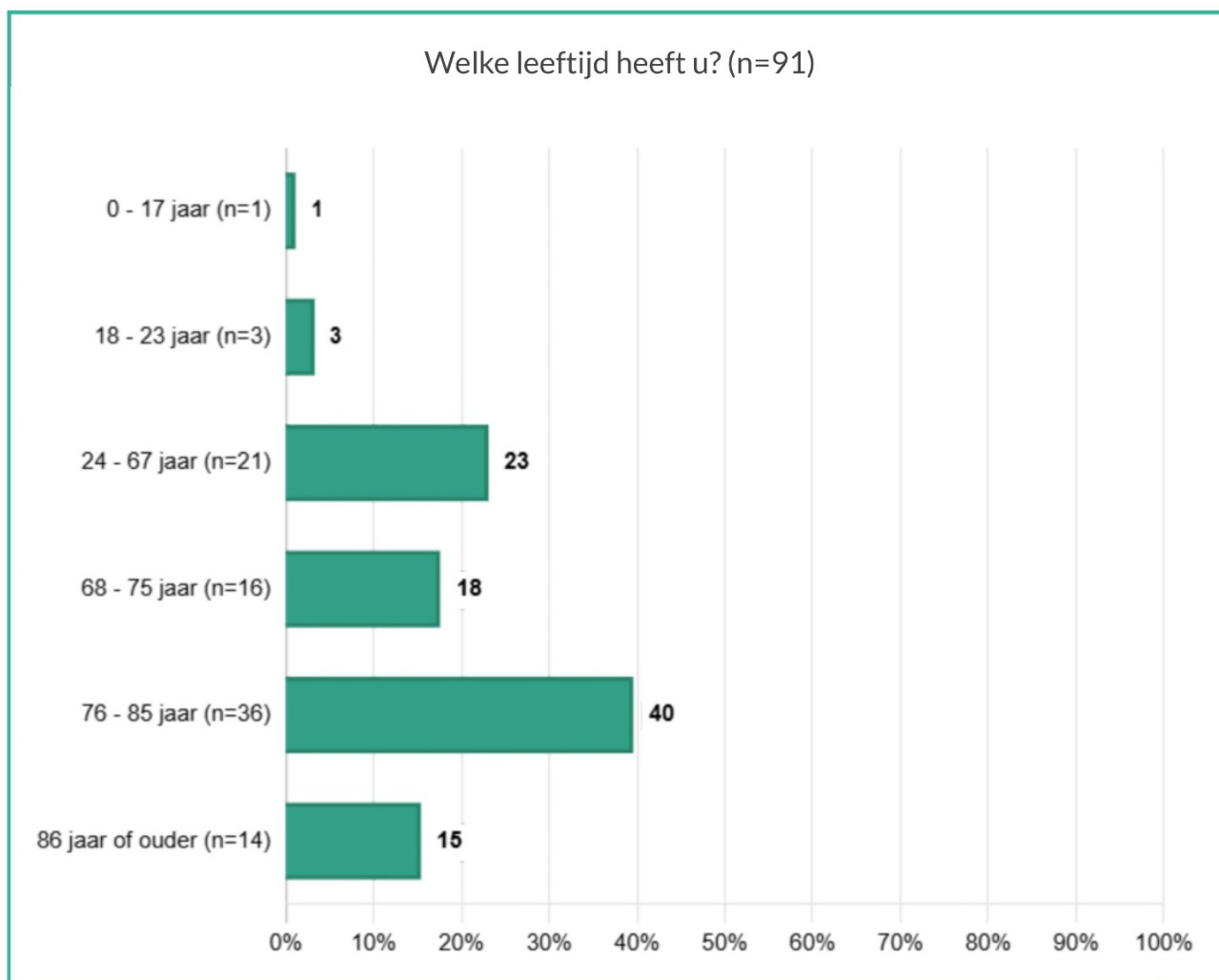
Contact met de gemeente



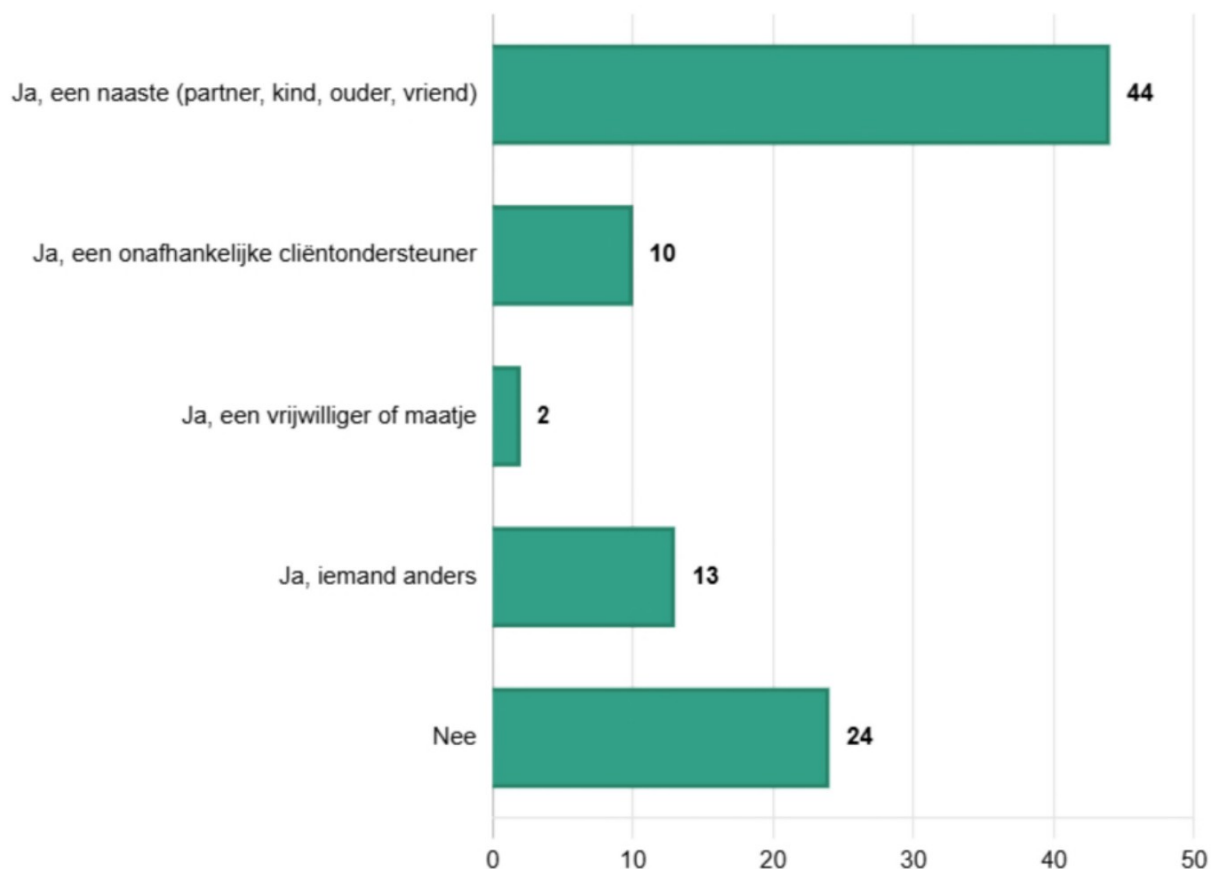
Hoe bent u terecht gekomen bij de gemeente? (n=92)





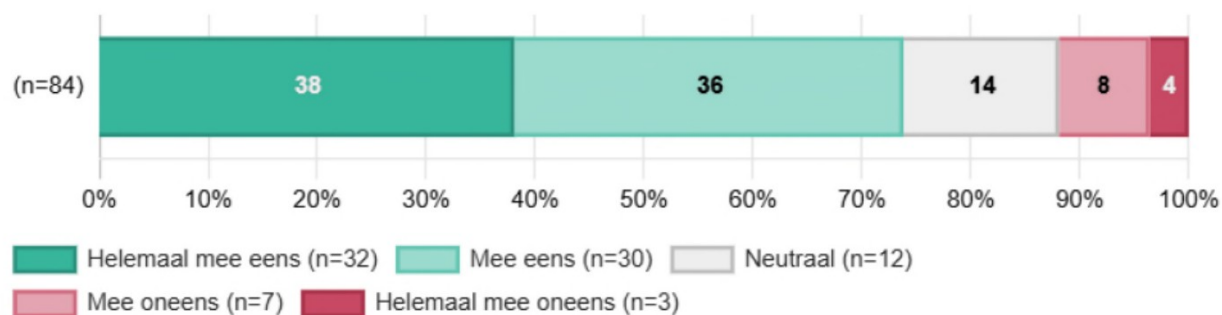


Heeft iemand u geholpen bij het regelen van ondersteuning? (n=93)

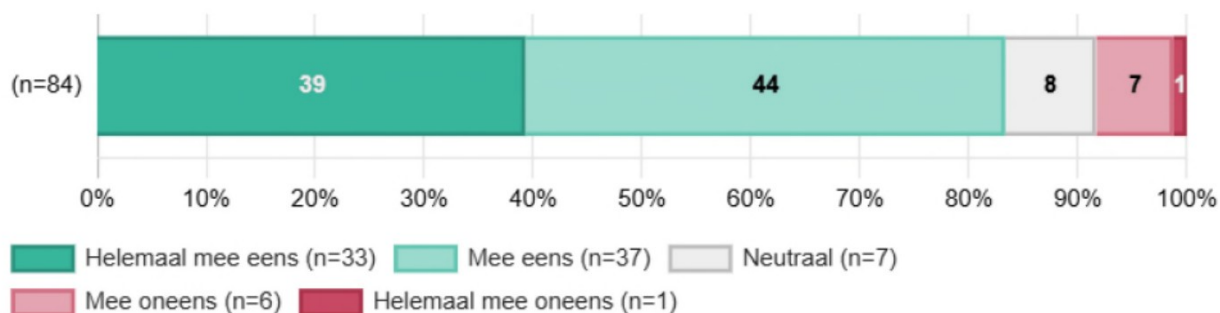


Dit is een meerkeuzevraag, respondenten konden meerde antwoorden selecteren. De resultaten zijn weergegeven in absolute aantallen.

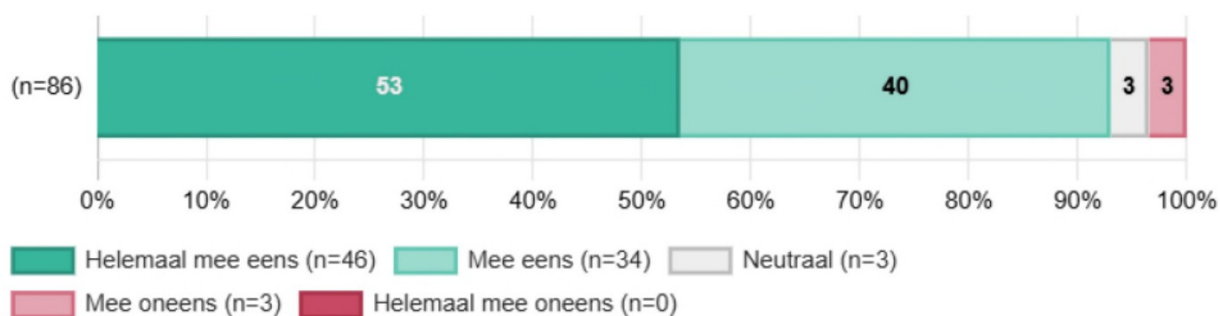
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



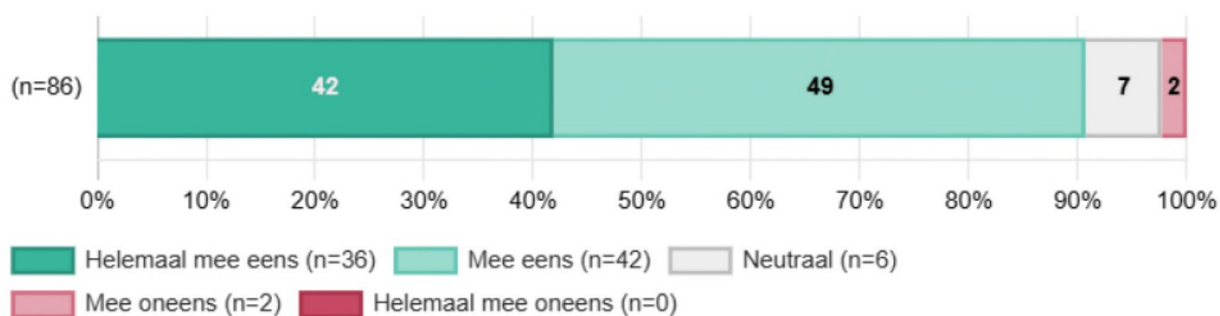
Ik werd snel geholpen



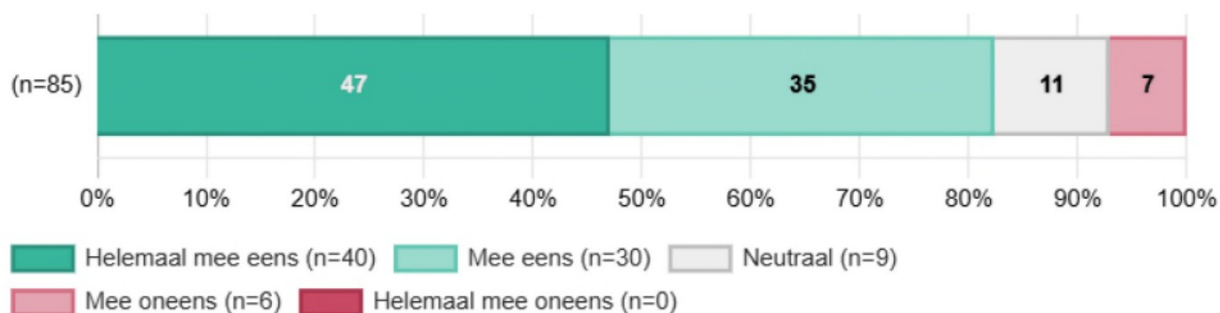
De medewerker nam mij serieus



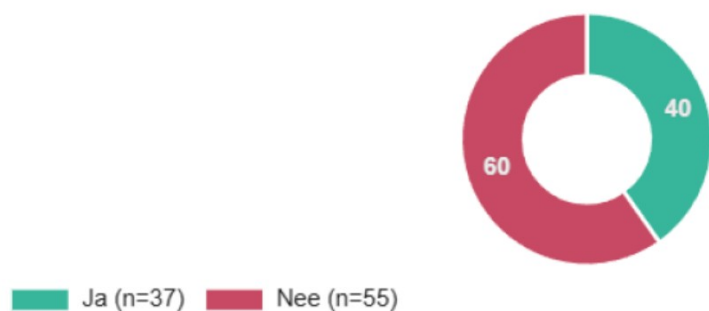
De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht



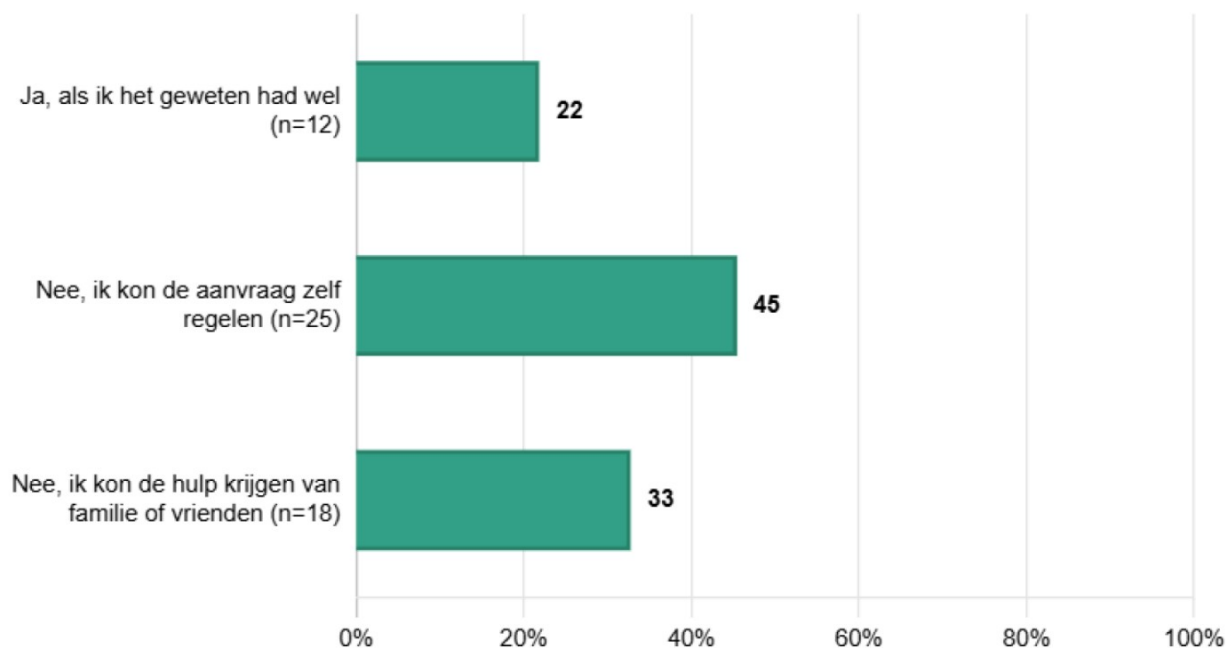
Ik hoefde mijn verhaal niet meerdere keren te vertellen



Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=92)



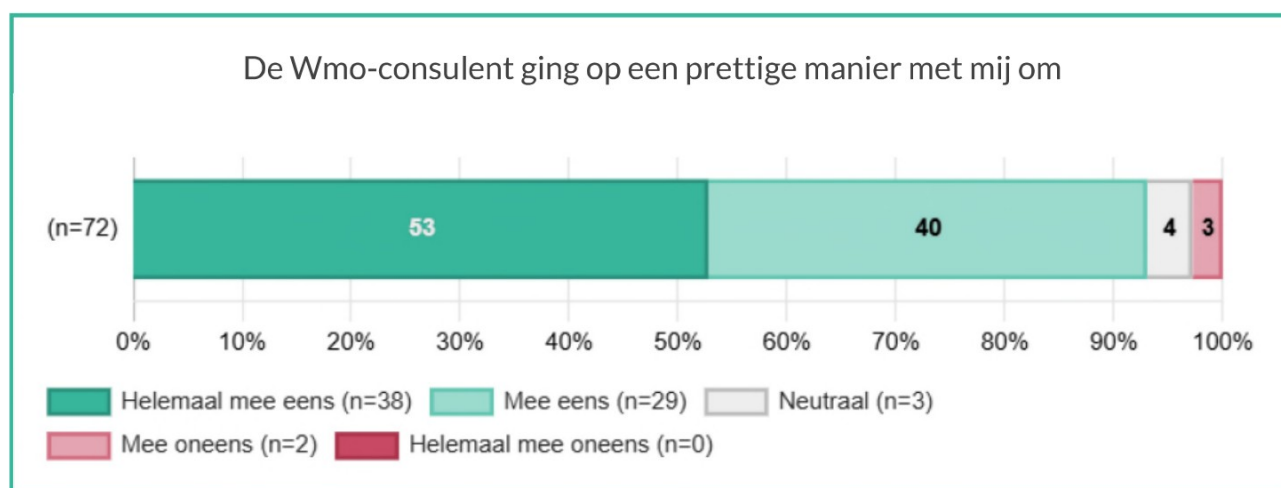
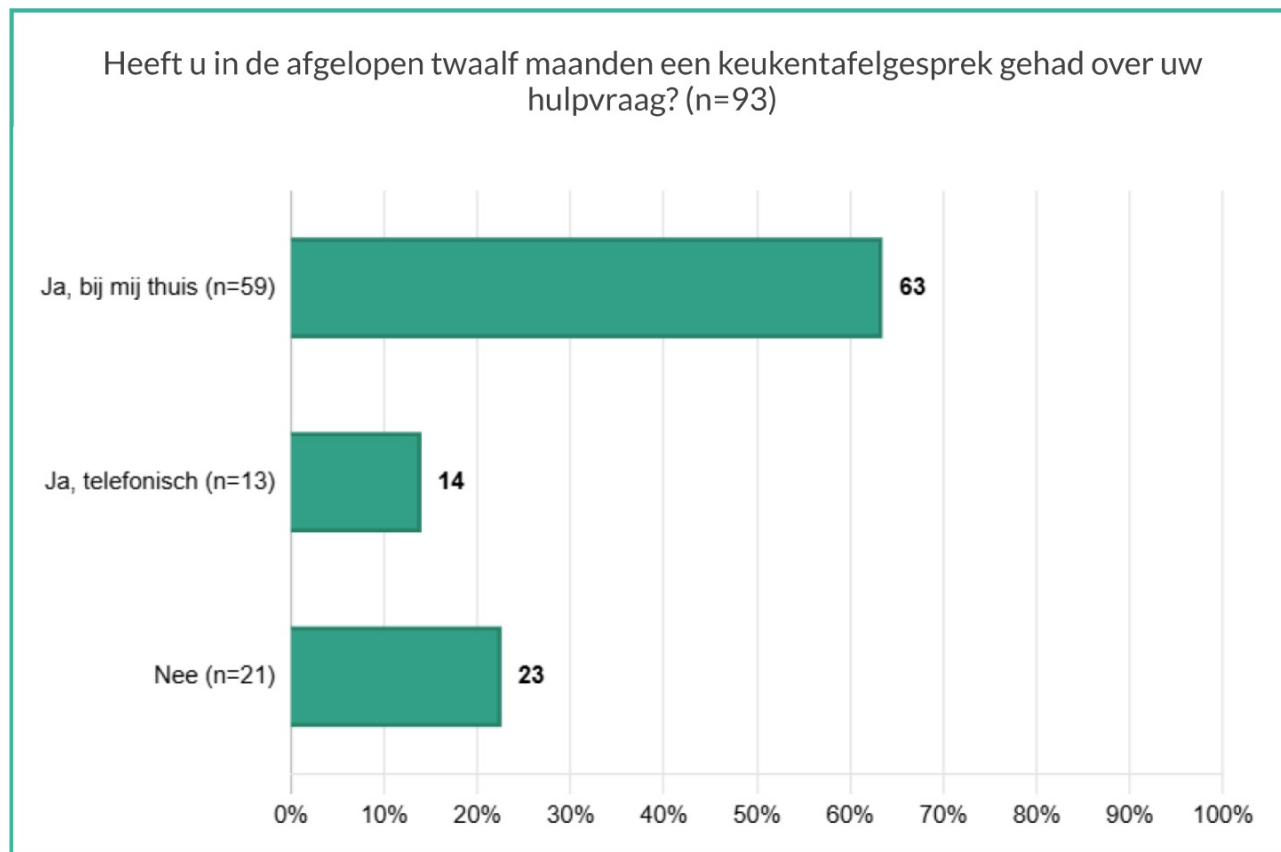
Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=55)



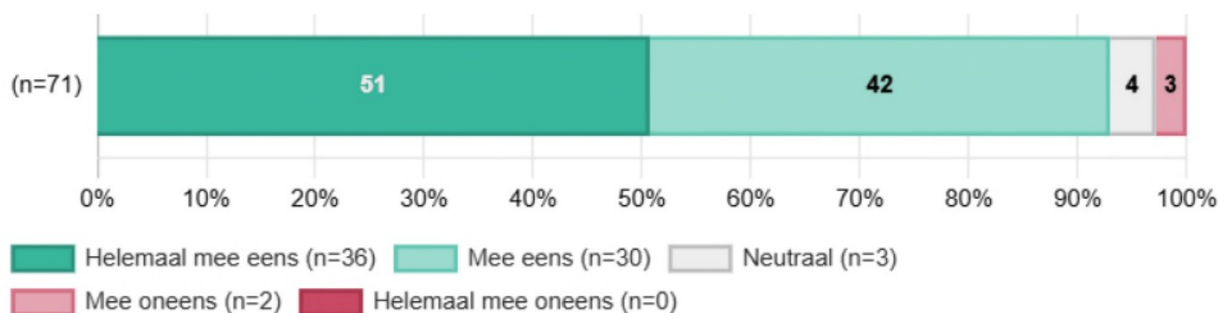
Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die niet wisten dat ze gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Het keukentafelgesprek

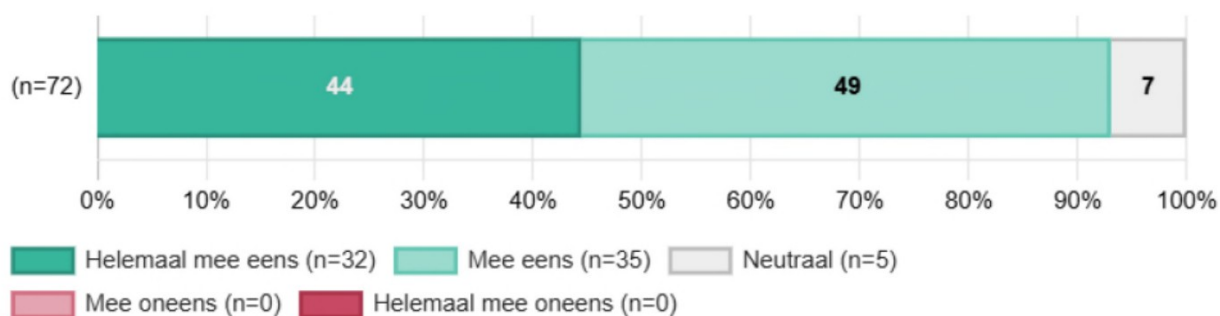
De vragen in dit thema zijn alleen gesteld aan respondenten die in de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek hebben gehad.



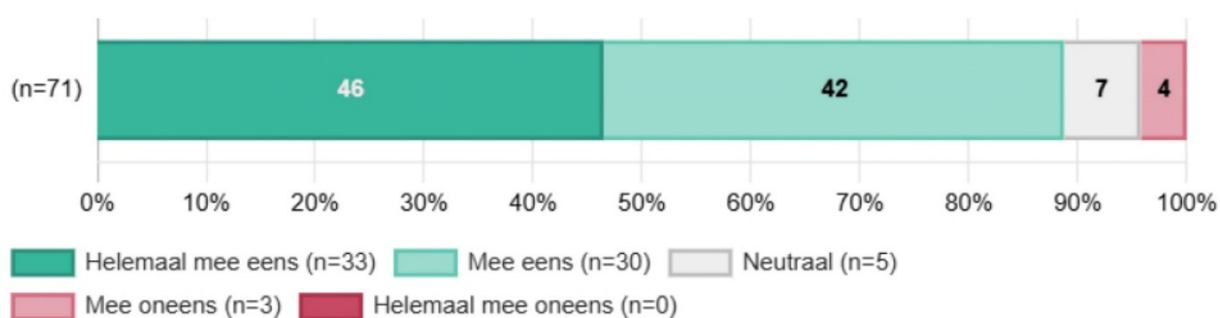
De Wmo-consulent luisterde goed naar mijn verhaal



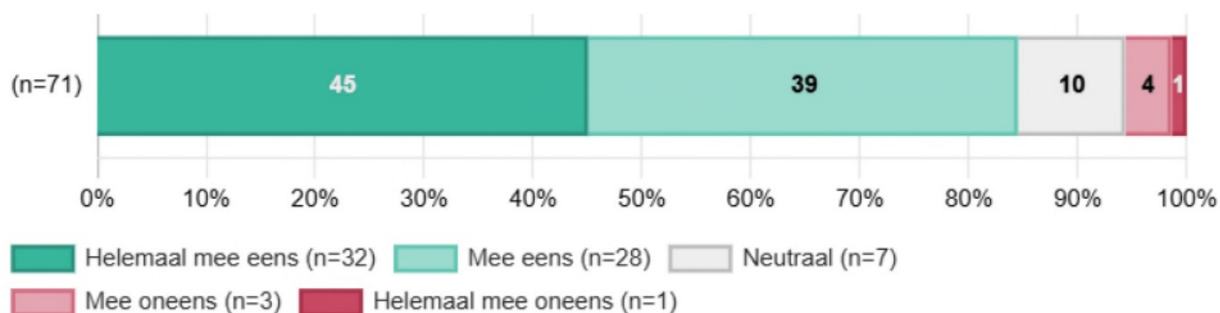
Tijdens het gesprek kon ik alle vragen stellen die ik had



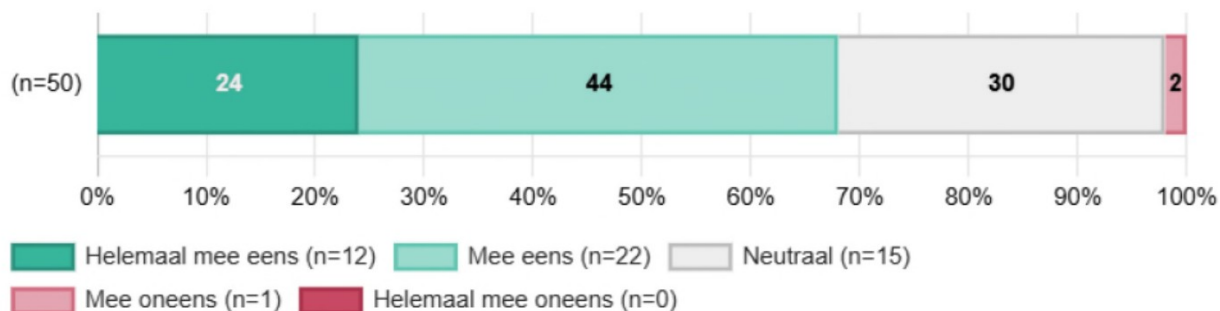
Het verslag dat ik kreeg is een goede weergave van het gesprek met de Wmo-consulent



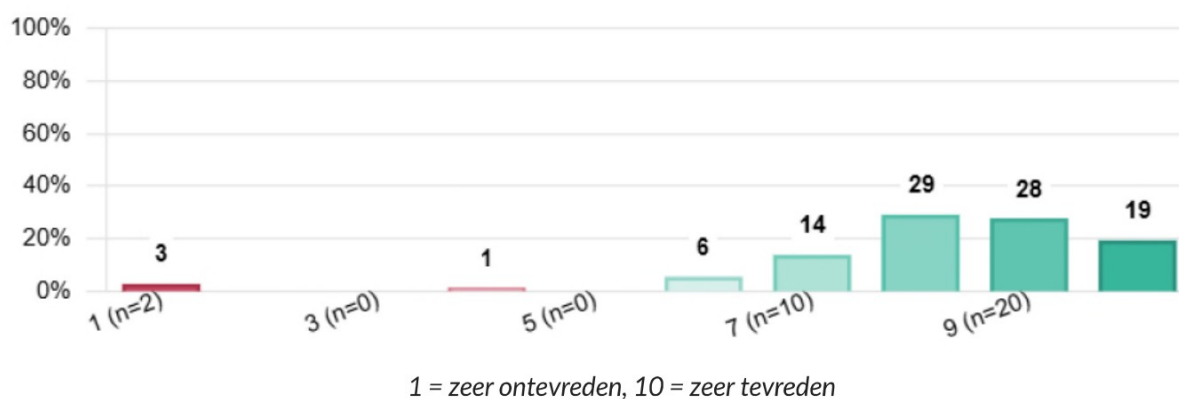
De gekozen oplossing voldoet aan mijn ondersteuningsbehoefte



De Wmo-consulent betrokken indien nodig andere hulpverleners/consulenten bij het onderzoek



Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u geholpen heeft bij uw hulpvraag en het regelen van de ondersteuning? (n=72)





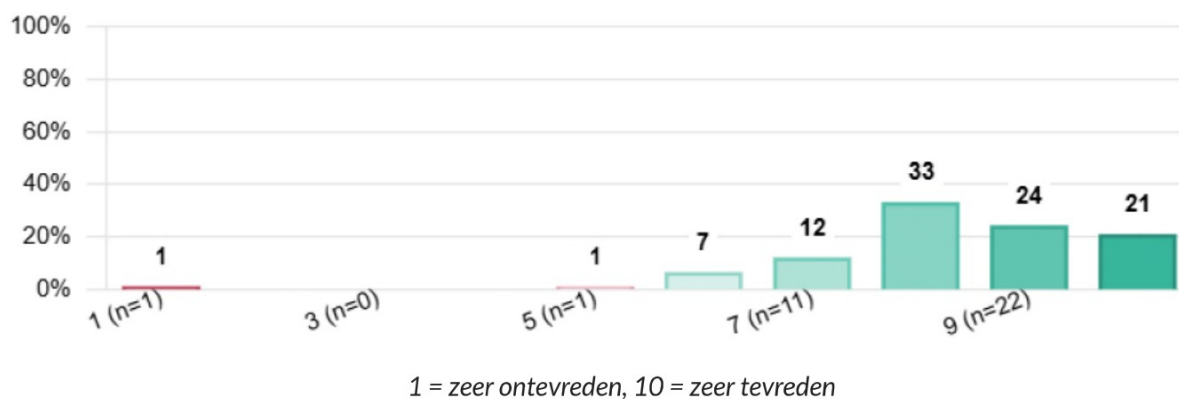
Gemiddelde

8.17



De kwaliteit van de ondersteuning

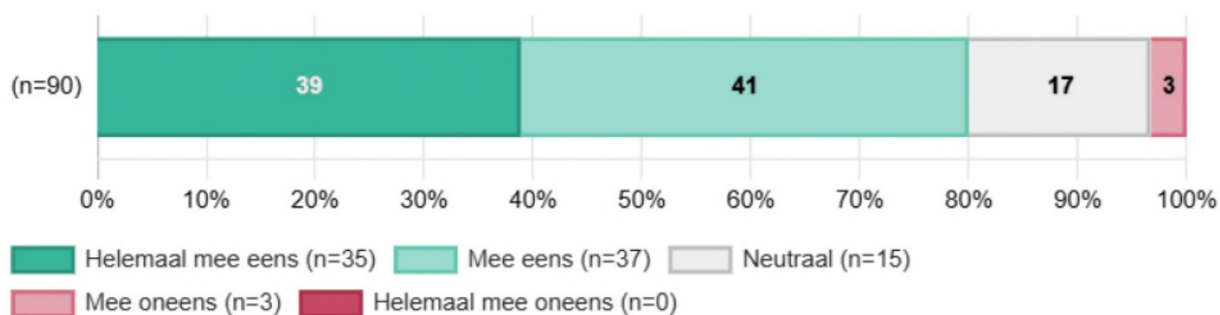
Welk rapportcijfer geeft u de ondersteuning die u ontvangt? (n=90)



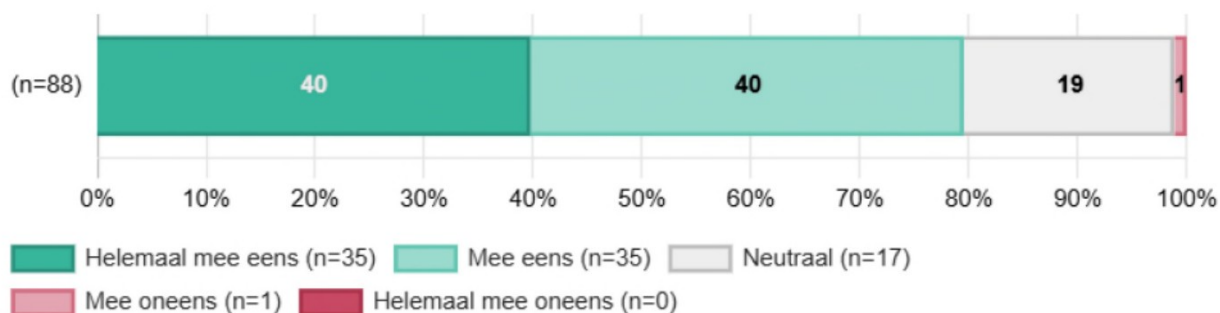
Gemiddelde

8.3

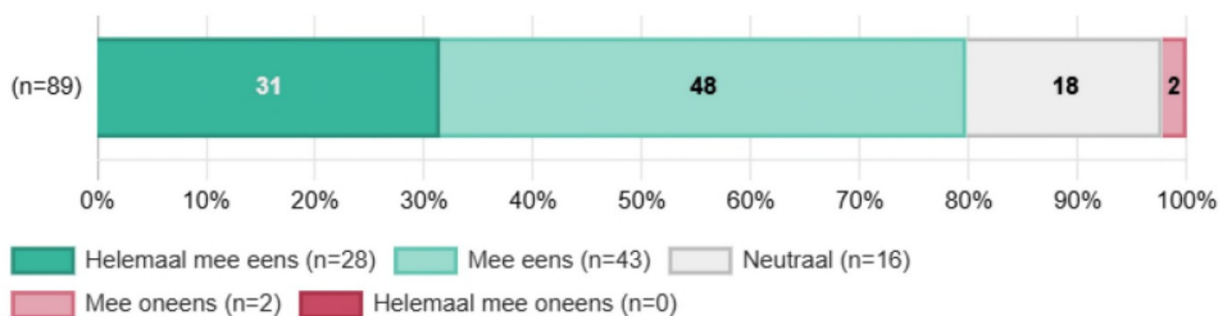
De ondersteuning die ik krijg past goed bij mijn hulpvraag



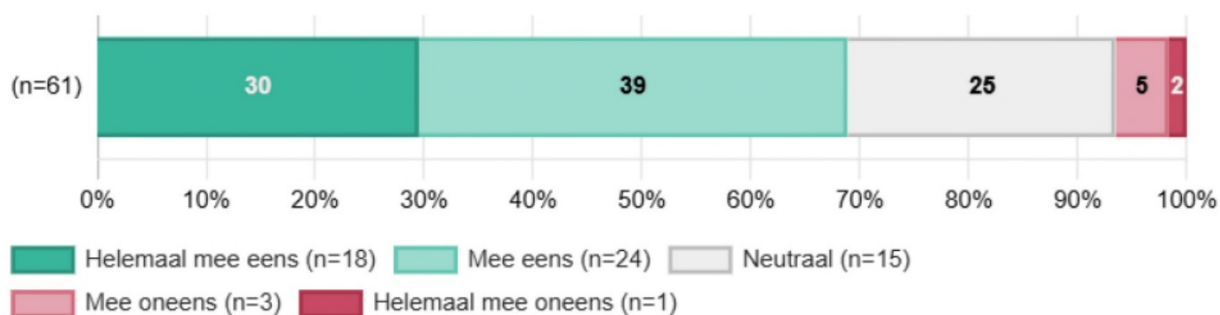
Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning



Ik ben tevreden over de aanbieder

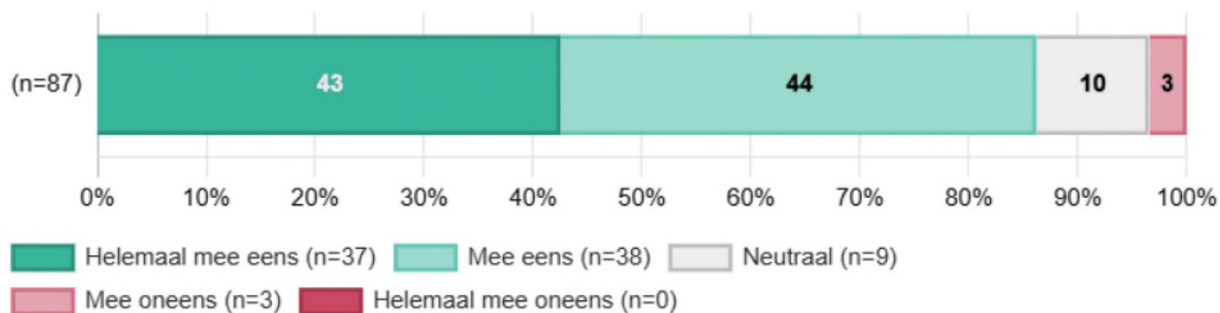


De aanbieder zoekt (indien nodig) de samenwerking met andere betrokken hulpverleners

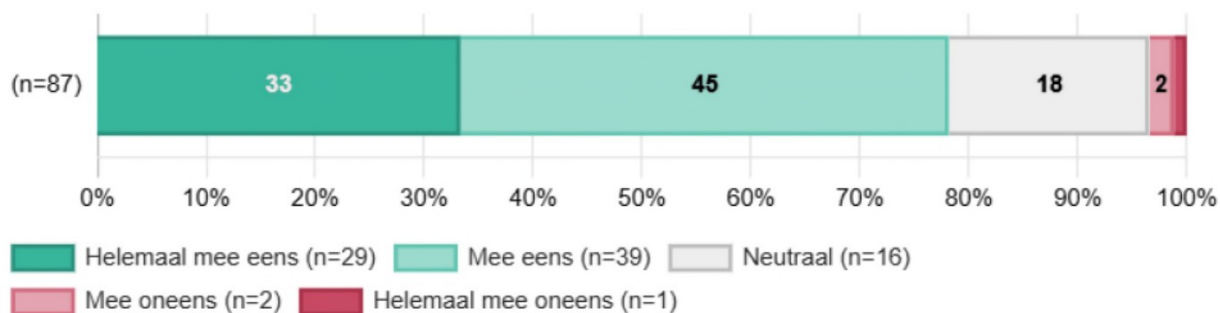


Het resultaat van de ondersteuning

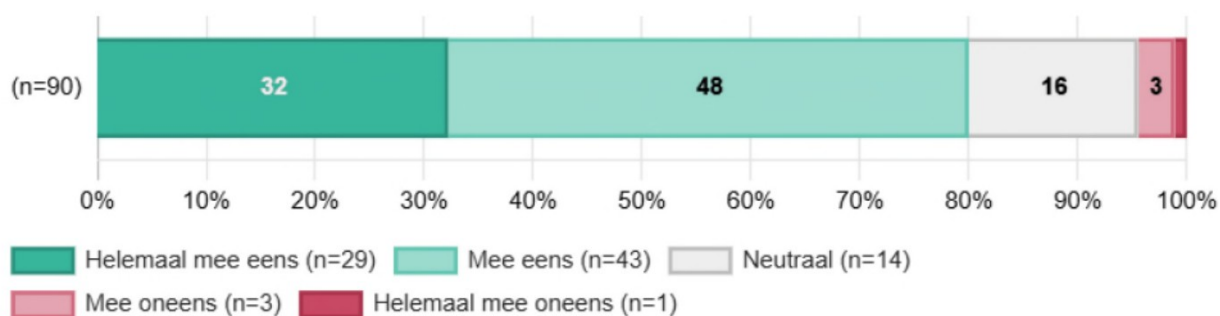
Door de ondersteuning kan ik mij beter zelfstandig redden



Door de ondersteuning voel ik mij beter

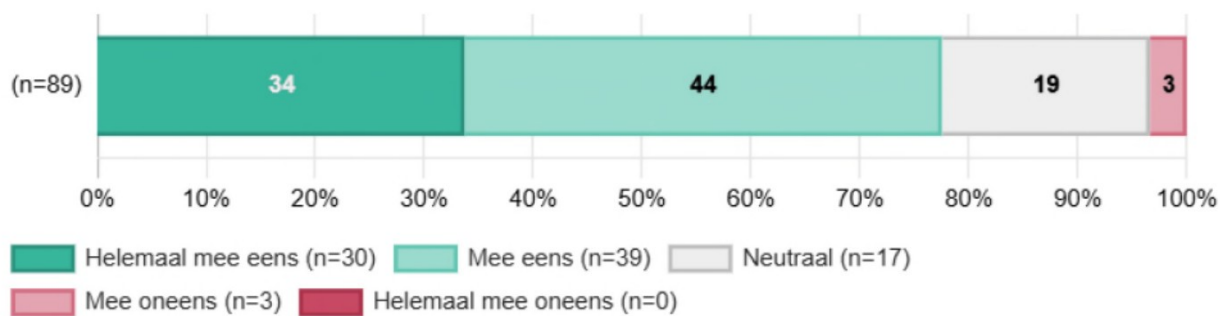


Ik ben tevreden met het resultaat van de ondersteuning





Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven





In opdracht van:



Uw contactpersoon:



Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen





RAPPORT

CEO Jeugdwet Ouders 2024

Gemeente Krimpenerwaard

Gegenereerd op: 16 juni 2025





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 16 juni 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 13 juni 2025

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

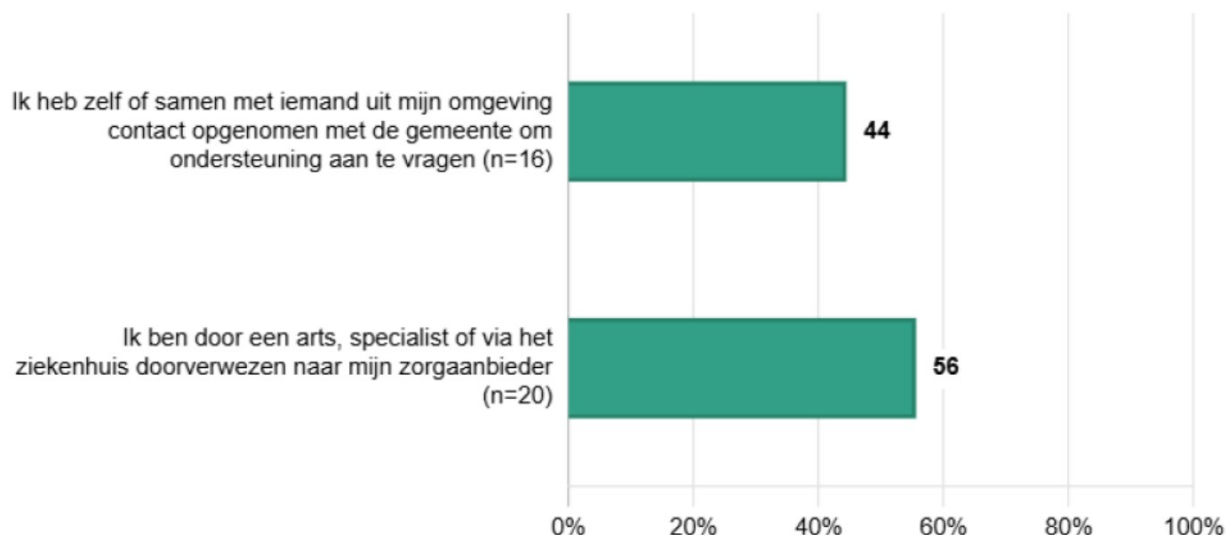
Respons

Voor dit onderzoek zijn 208 personen uitgenodigd. 36 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 17.31% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.



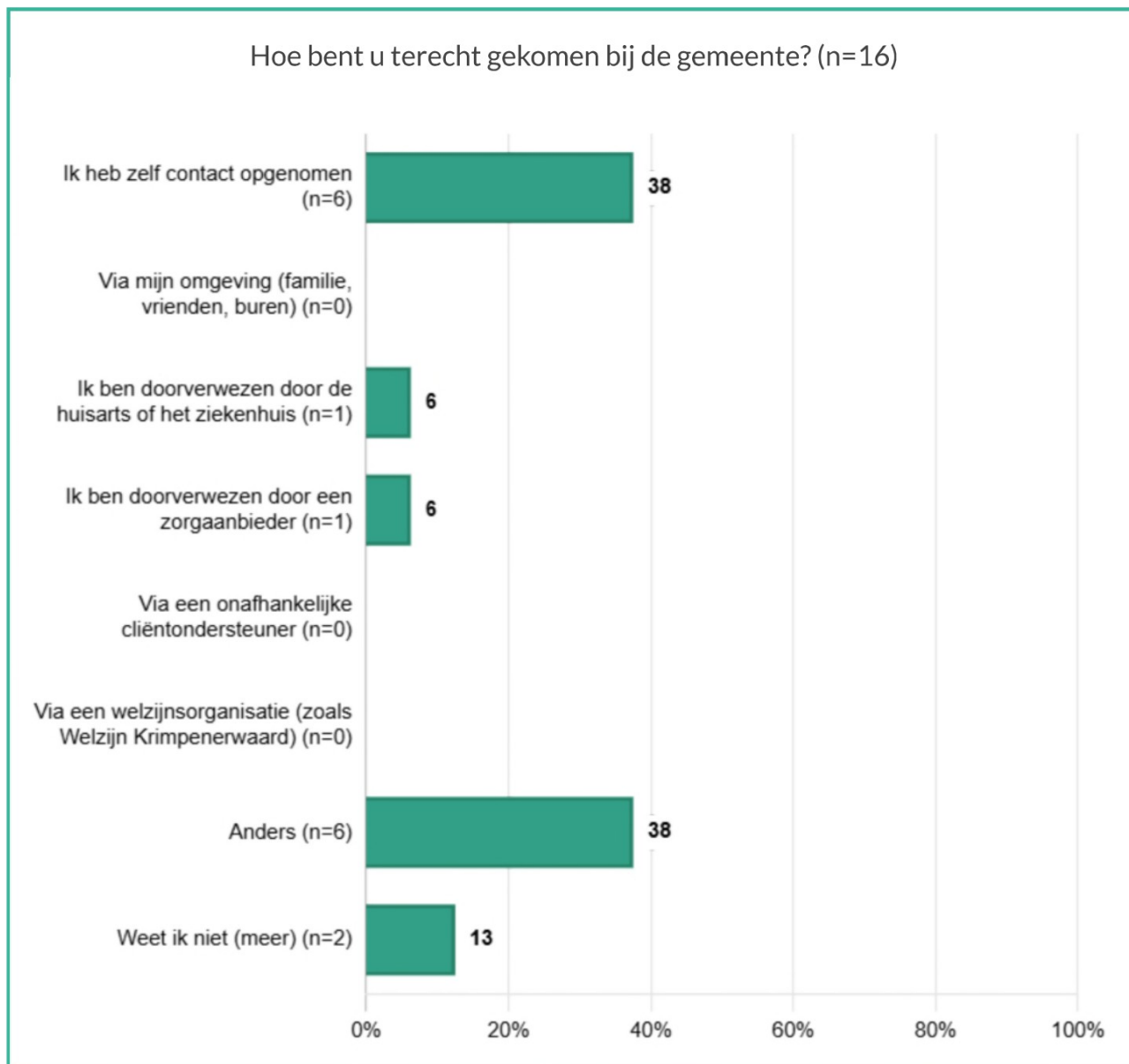
Introductie

Op welke manier bent u in contact gekomen met uw zorgaanbieder? (n=36)

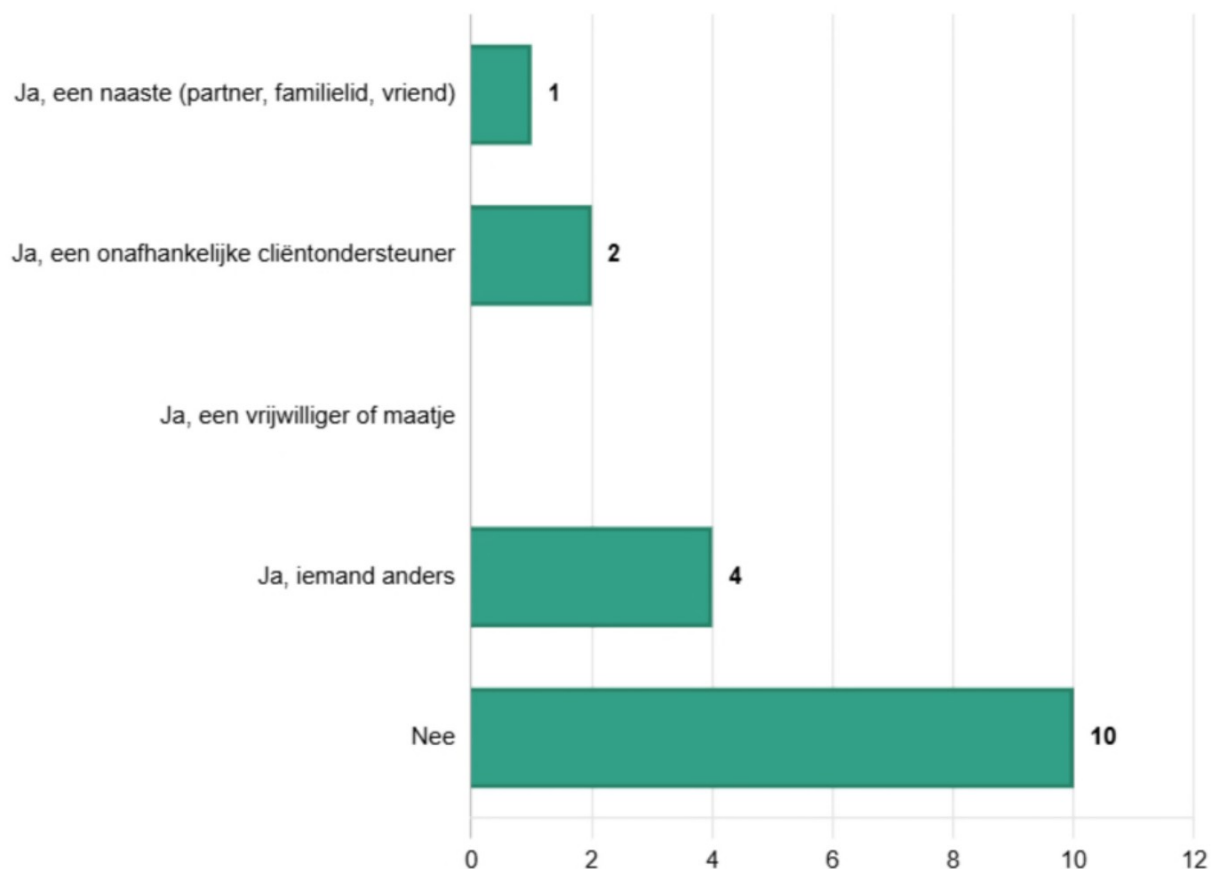


Contact met de gemeente

De vragen in dit thema zijn alleen gesteld aan respondenten die contact hebben opgenomen met de gemeente om ondersteuning aan te vragen.

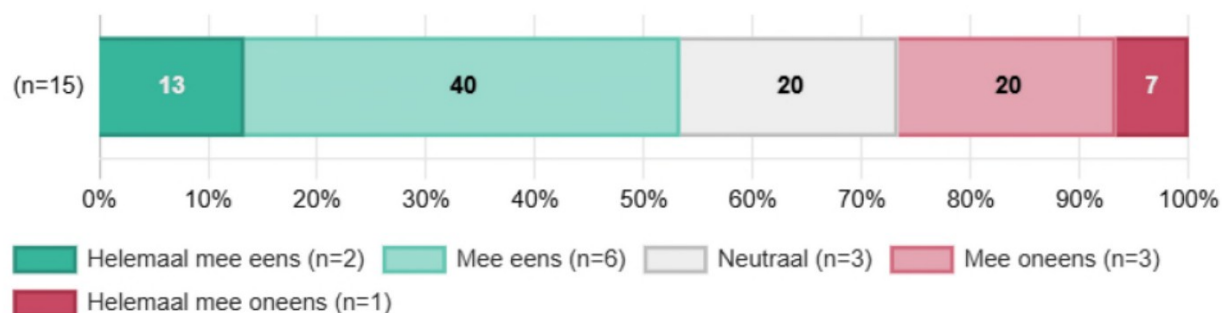


Heeft iemand u geholpen bij het regelen van ondersteuning? (n=36)

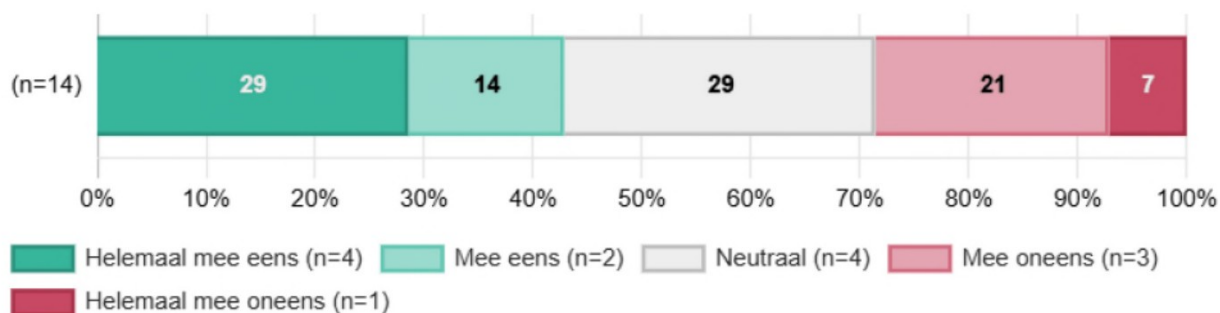


Dit is een meerkeuzevraag, respondenten konden meerde antwoorden selecteren. De resultaten zijn weergegeven in absolute aantallen.

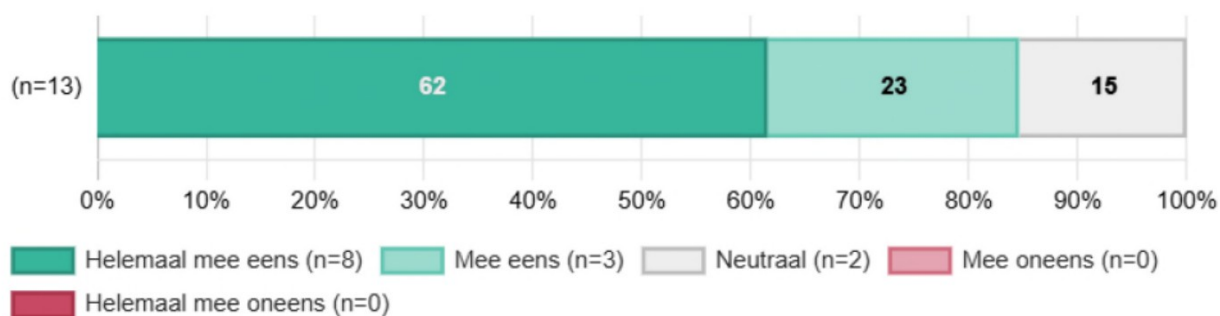
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



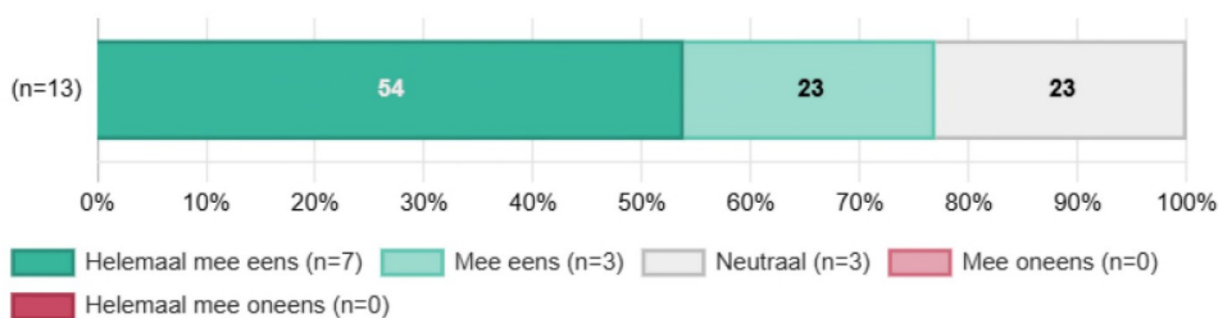
Ik werd snel geholpen



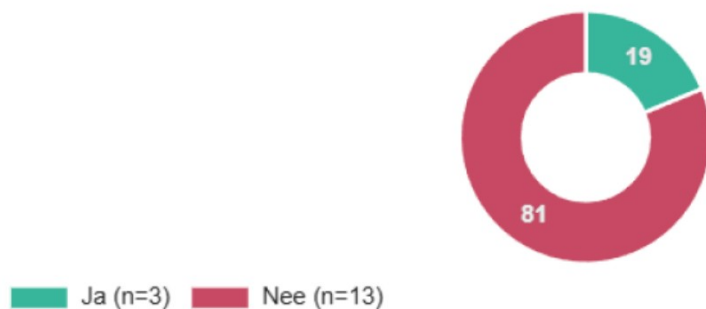
De medewerker nam mij serieus



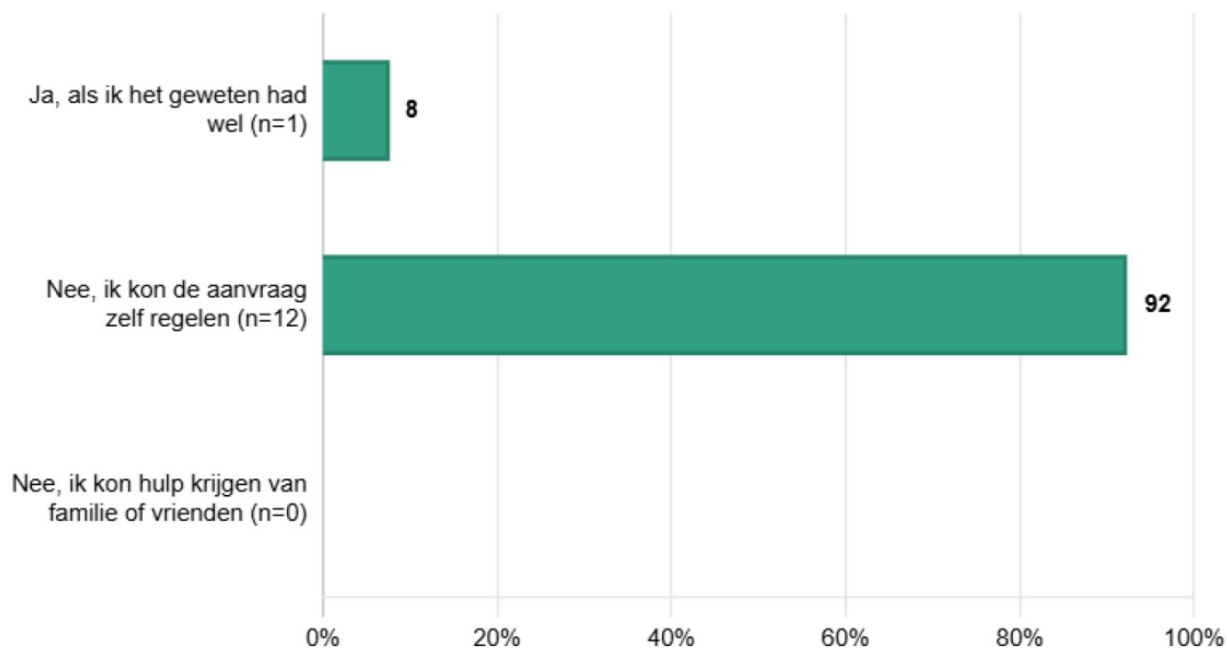
De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht



Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? Dit is een persoon die u (gratis) kan helpen bij het vinden van de juiste hulp. (n=16)



Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=13)

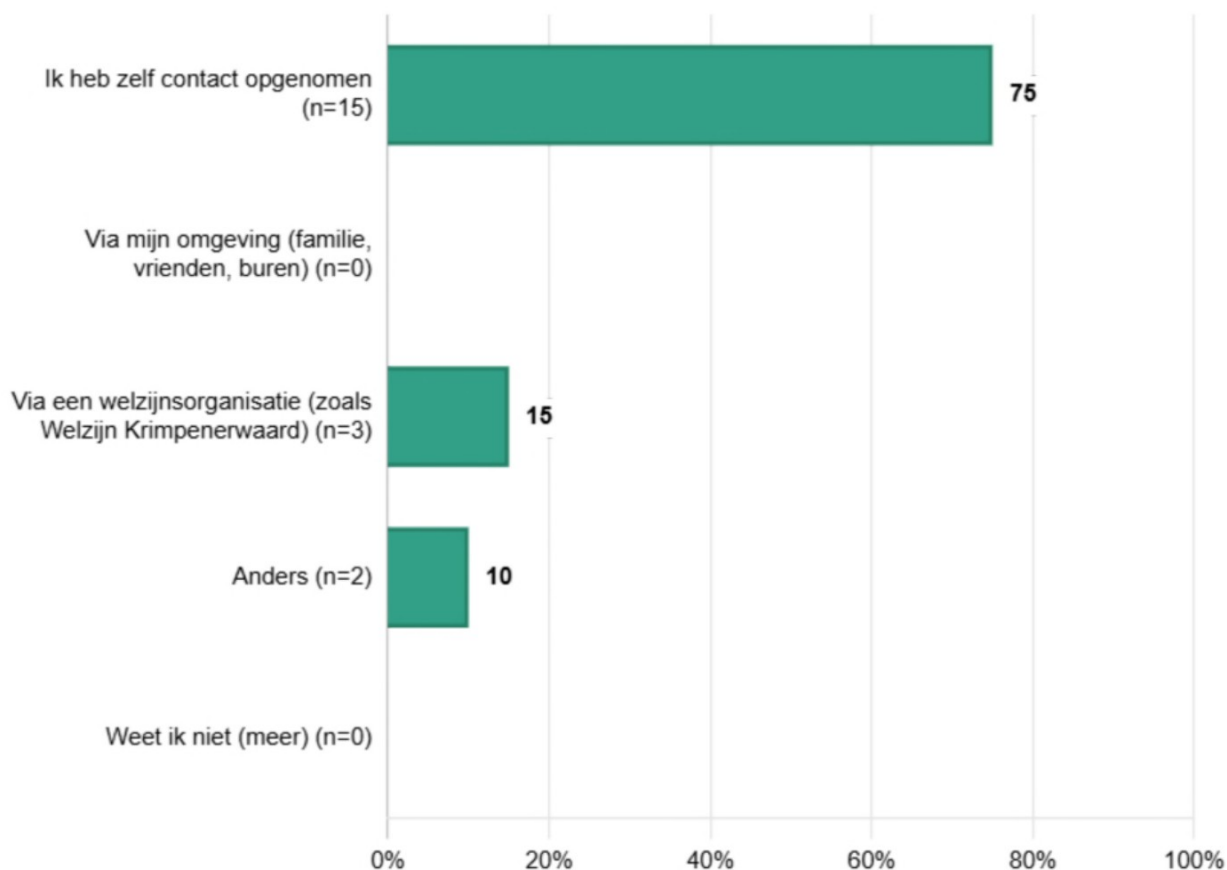


Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die niet wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

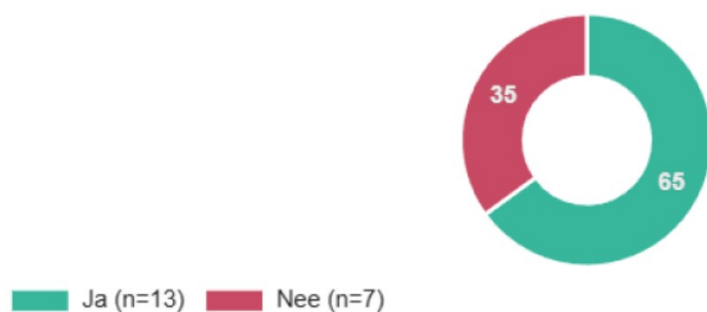
Directe verwijzers

De vragen in dit thema zijn alleen gesteld aan respondenten die jeugdhulp ontvangen via de huisarts of een medisch specialist.

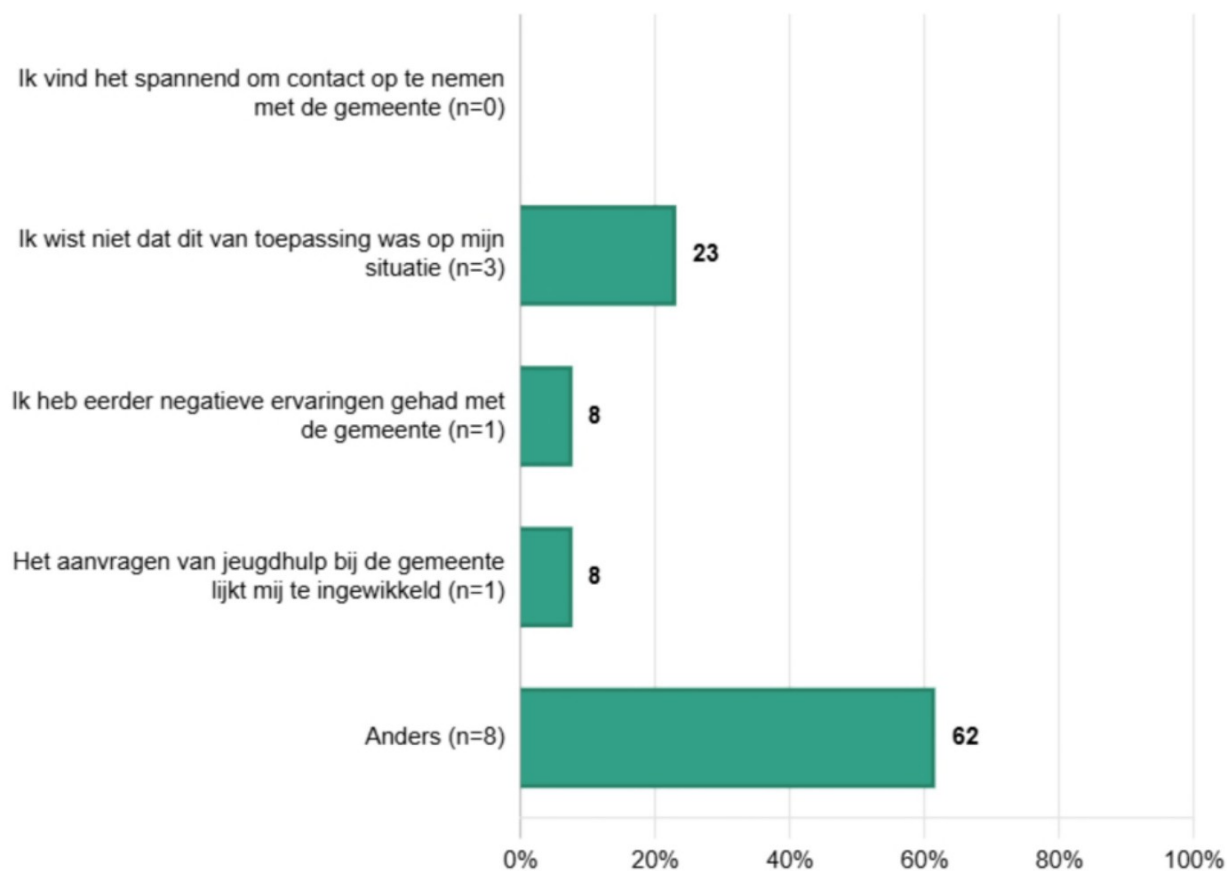
Hoe bent u terecht gekomen bij de huisarts of medisch specialist? (n=20)



Wist u dat u via de gemeente ook jeugdhulp kunt aanvragen? (n=20)

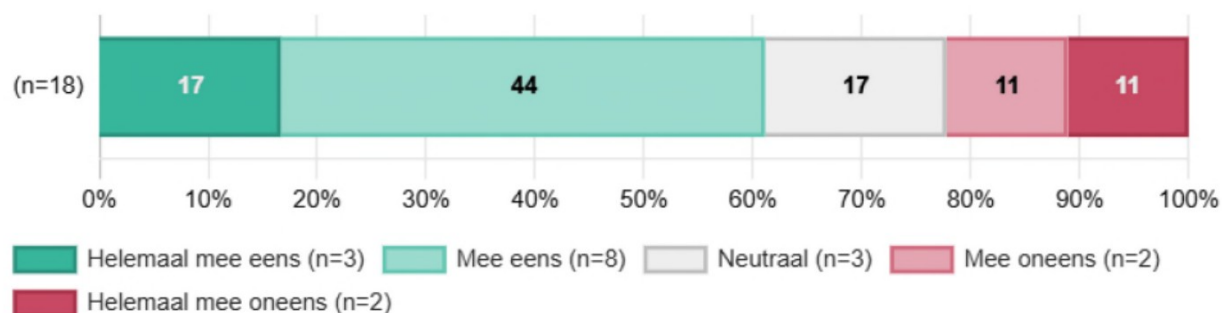


Wat is de reden dat u de jeugdhulp niet via de gemeente heeft aangevraagd? (n=13)

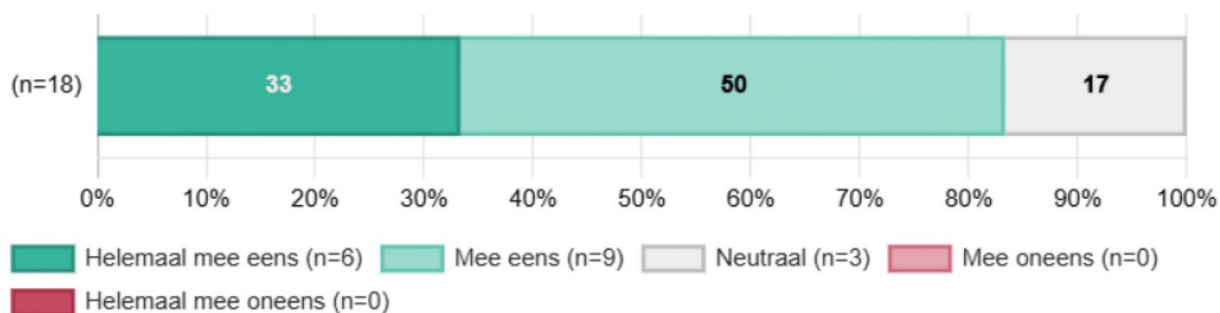


Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die wisten dat ze via de gemeente ook jeugdhulp konden aanvragen.

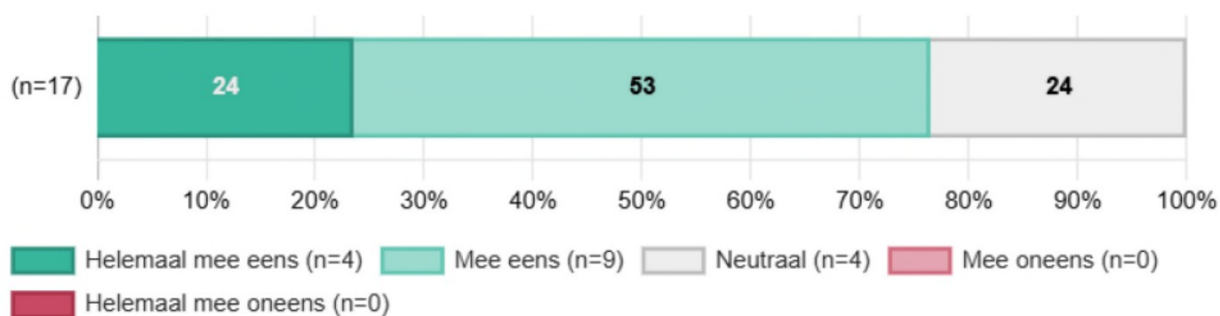
Ik werd snel geholpen



De medewerker nam mij serieus



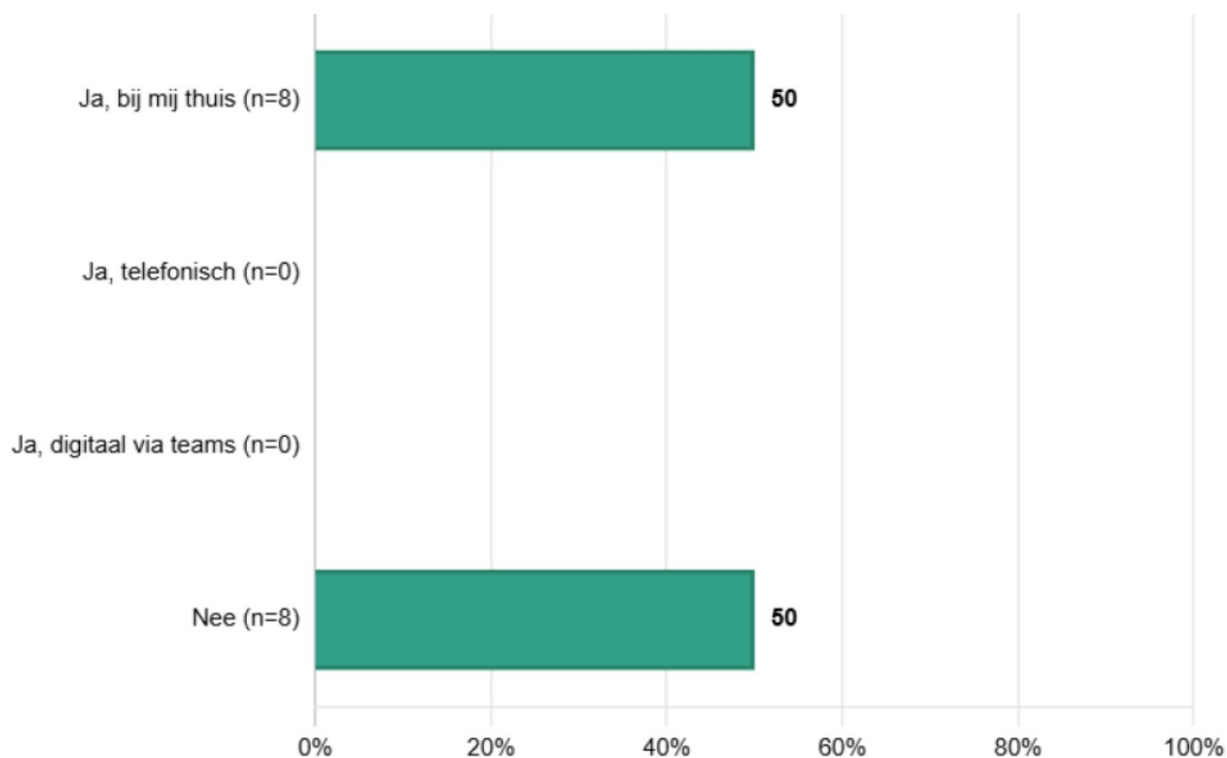
De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht



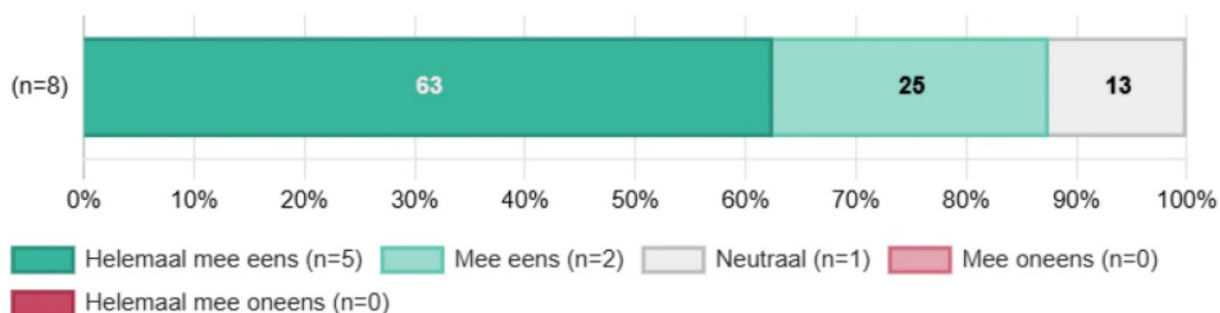
Het keukentafelgesprek

De vragen in dit thema zijn alleen gesteld aan respondenten die jeugdhulp ontvangen via de gemeente.

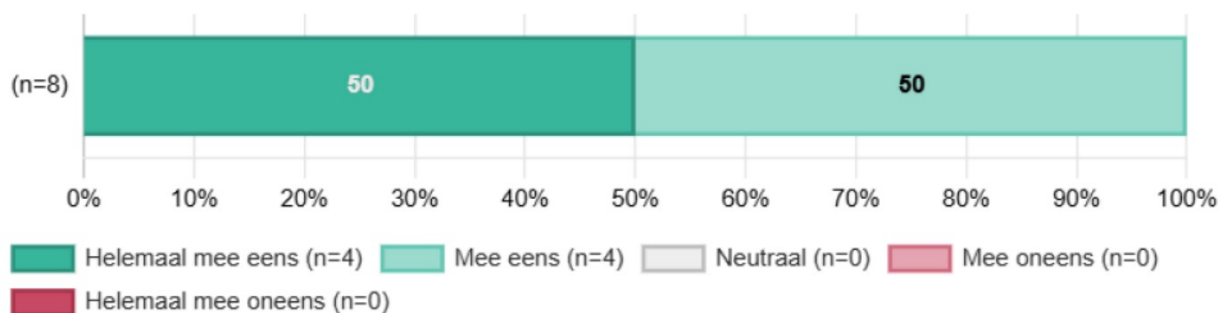
Heeft u in de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek gehad over uw hulpvraag? (n=16)



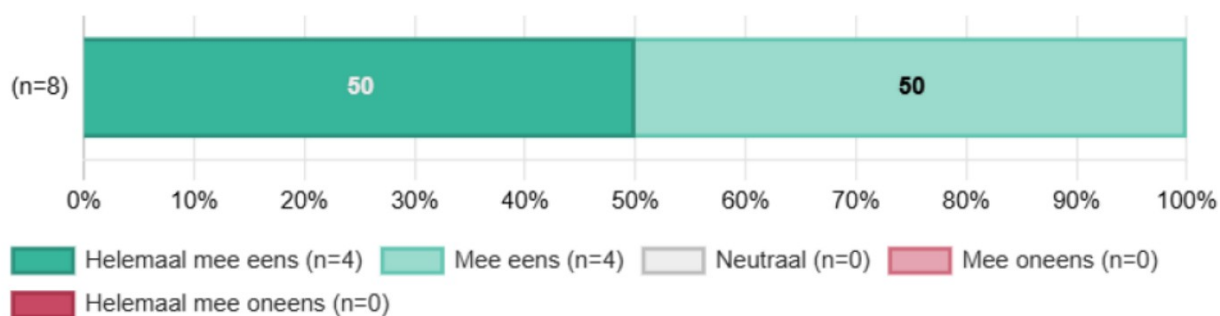
De jeugdconsulent ging op een prettige manier met ons om



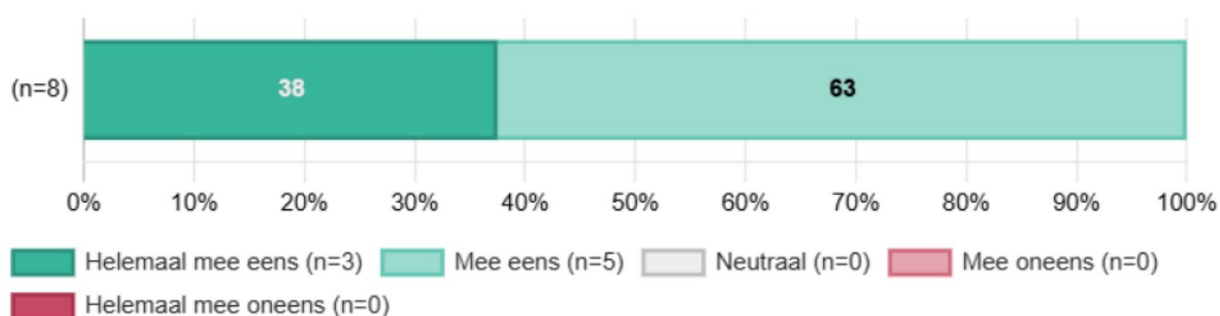
De jeugdconsulent luisterde goed naar ons verhaal



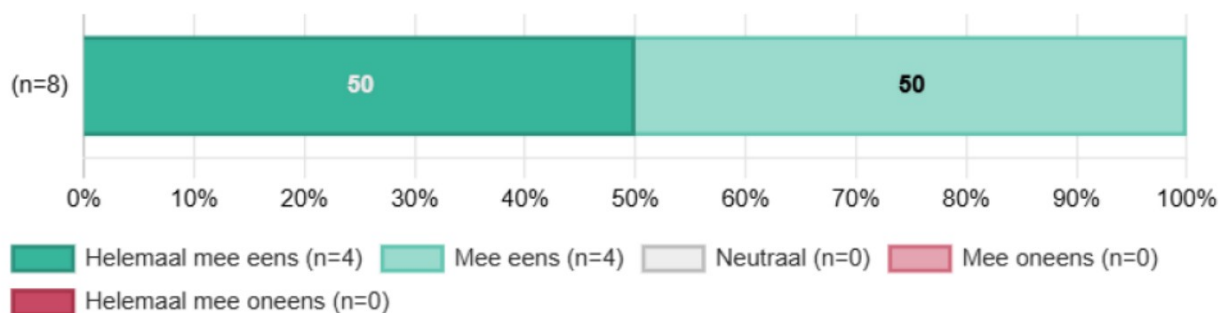
Tijdens het gesprek konden we alle vragen stellen die we hadden



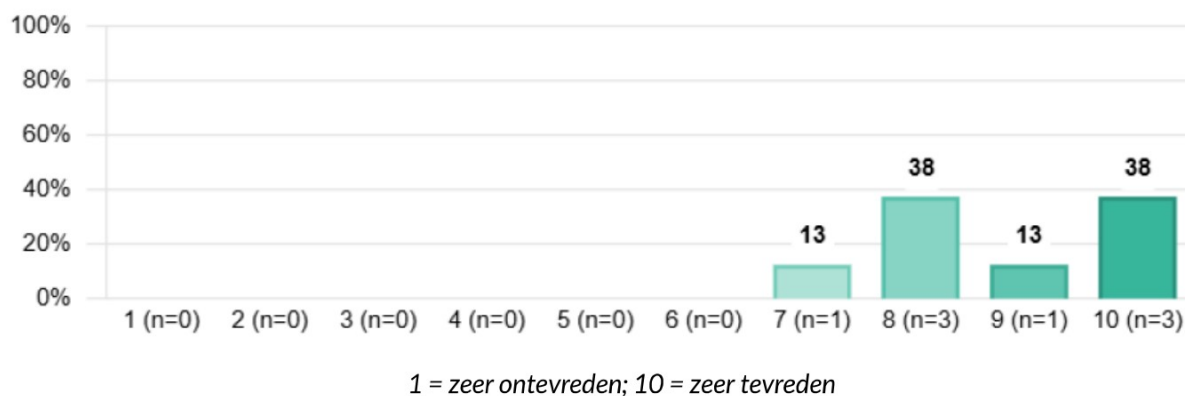
In het verslag staan alle punten die besproken zijn tijdens het gesprek



De gekozen oplossing voldoet aan onze ondersteuningsbehoefte



Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u geholpen heeft bij uw hulpvraag en het regelen van de hulp? (n=8)

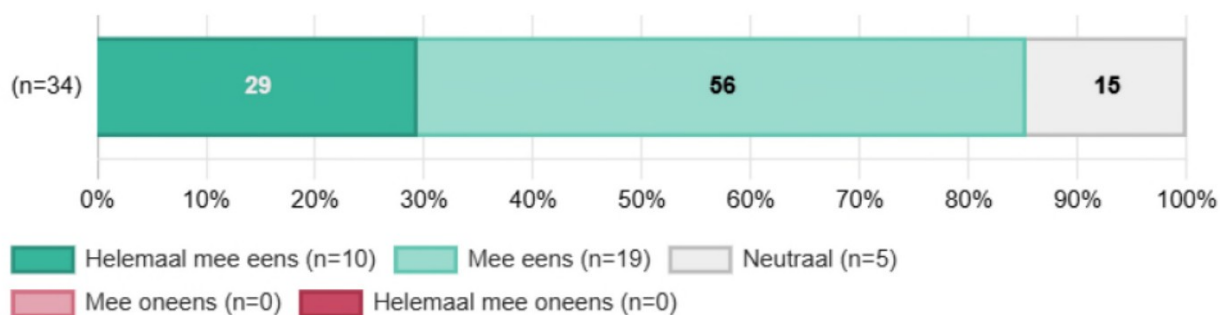


Gemiddelde tevredenheid

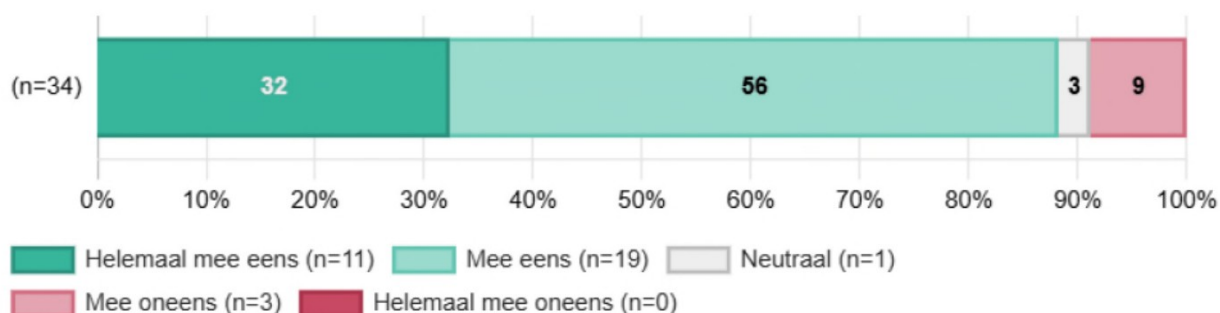
8.75

De kwaliteit van de hulp van de jeugdhulpaanbieder

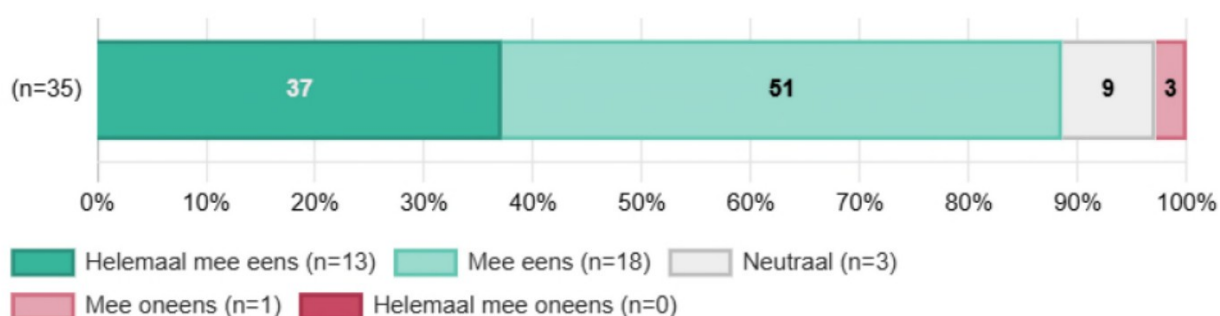
We worden goed geholpen bij vragen of problemen



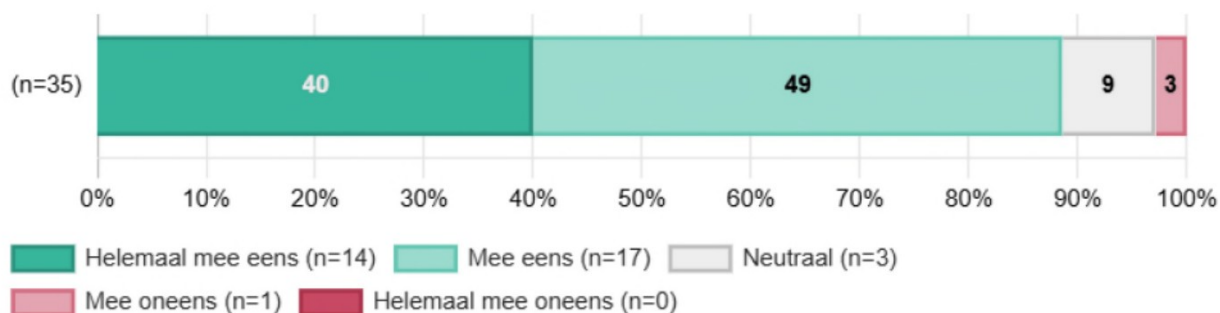
Beslissingen over de hulp worden samen met ons genomen



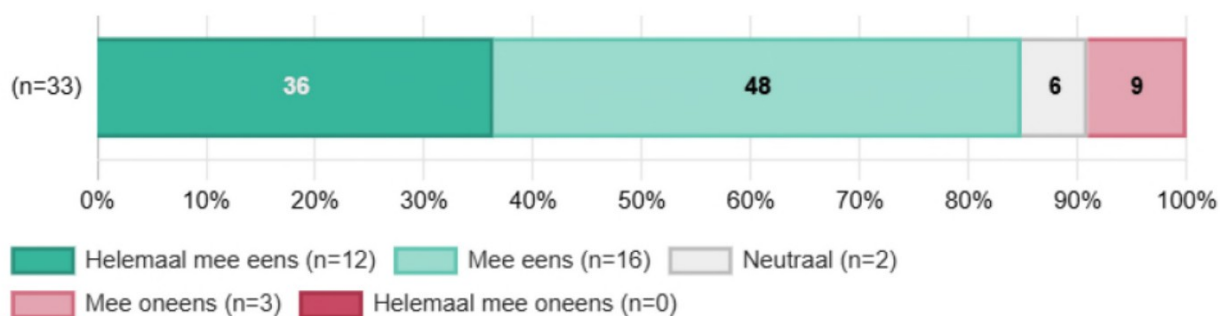
De hulp die mijn kind/gezin krijgt past goed bij onze hulpvraag



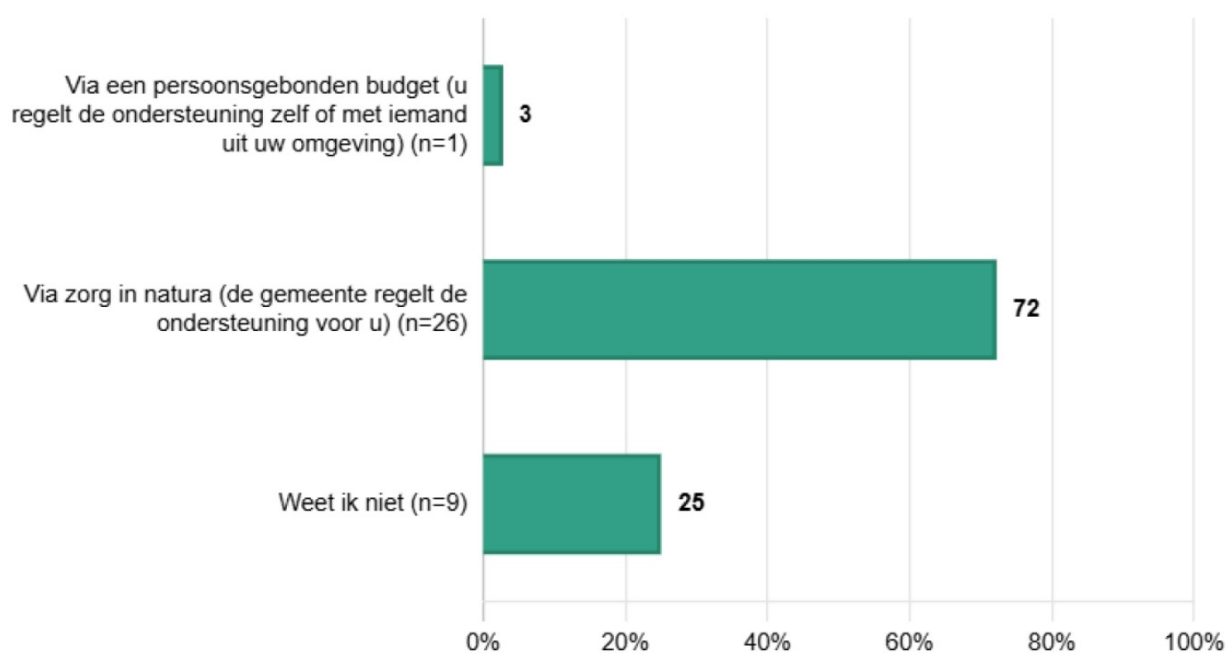
Ik ben tevreden over de jeugdhulpaanbieder



De ondersteuning komt op de afgesproken momenten

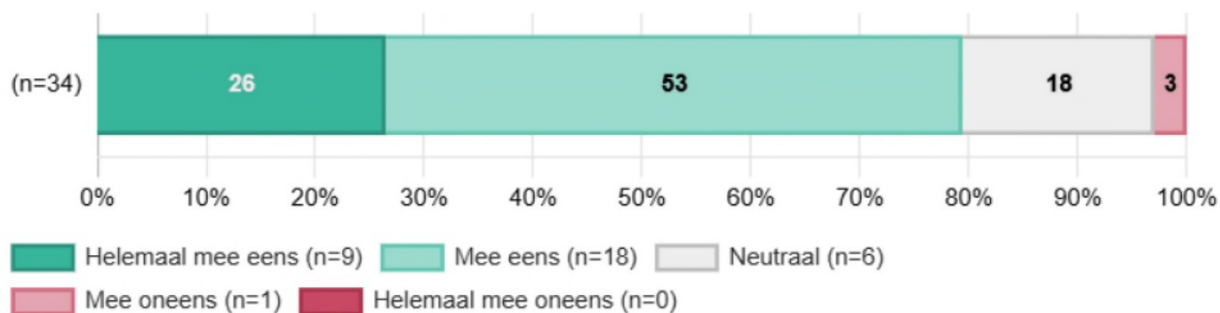


Hoe wordt de ondersteuning betaald? (n=36)

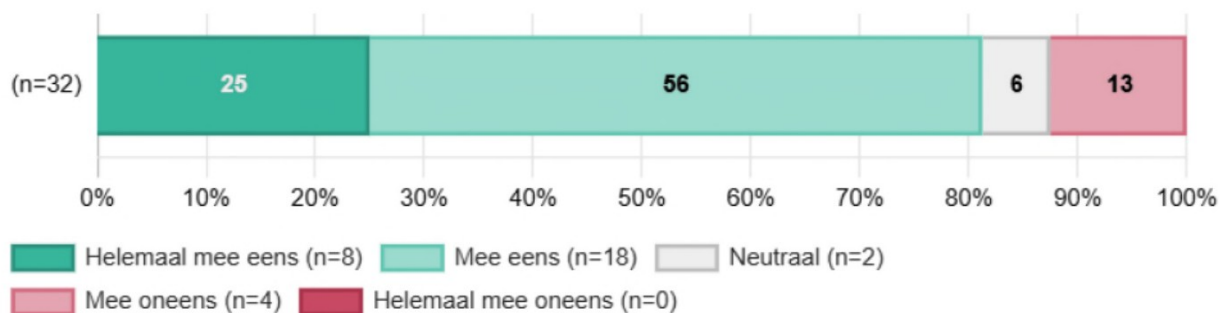


Het resultaat van de hulp

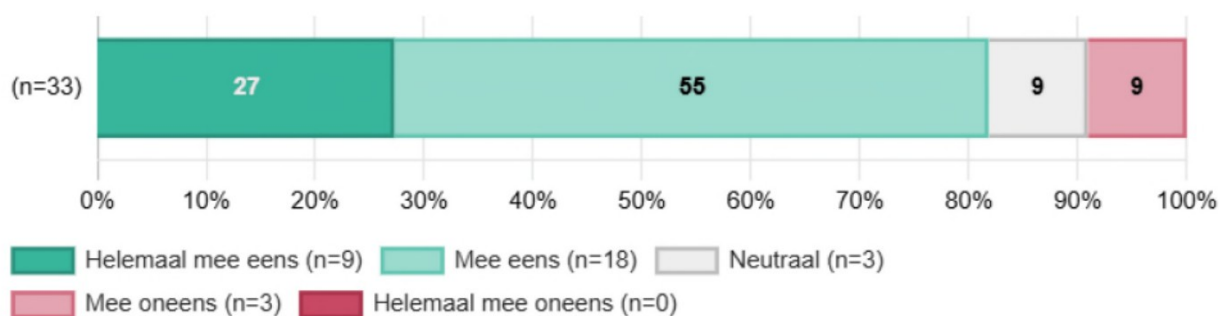
Door de hulp voelt mijn kind zich beter



Door de hulp gaat het thuis beter



Ik ben tevreden over het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp





In opdracht van:



Uw contactpersoon:



Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen





RAPPORT

CEO Jeugdwet Jongeren 2024

Gemeente Krimpenerwaard

Gegenereerd op: 19 mei 2025





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 19 mei 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 19 mei 2025

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





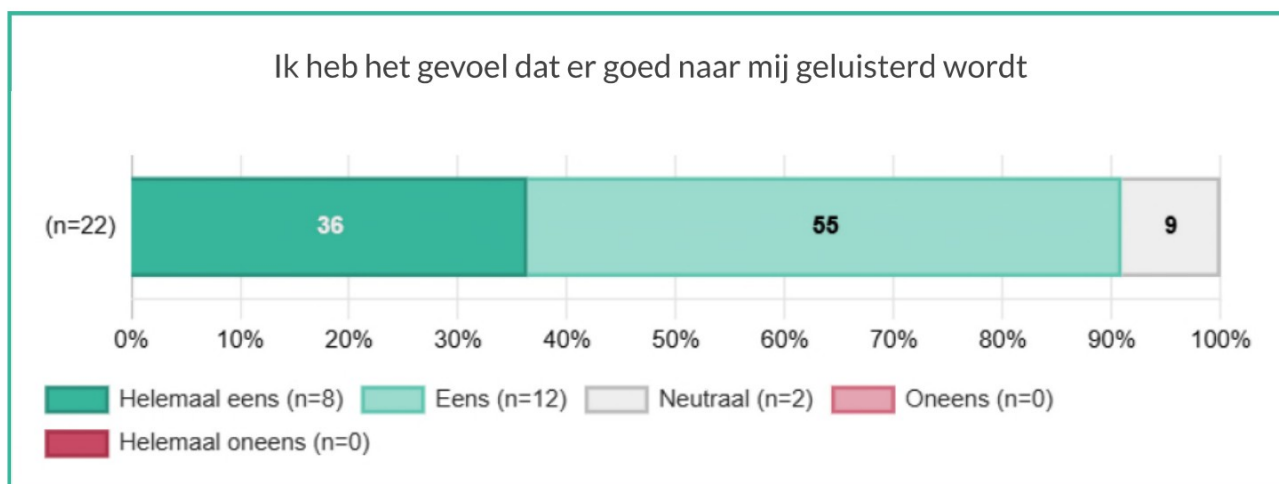
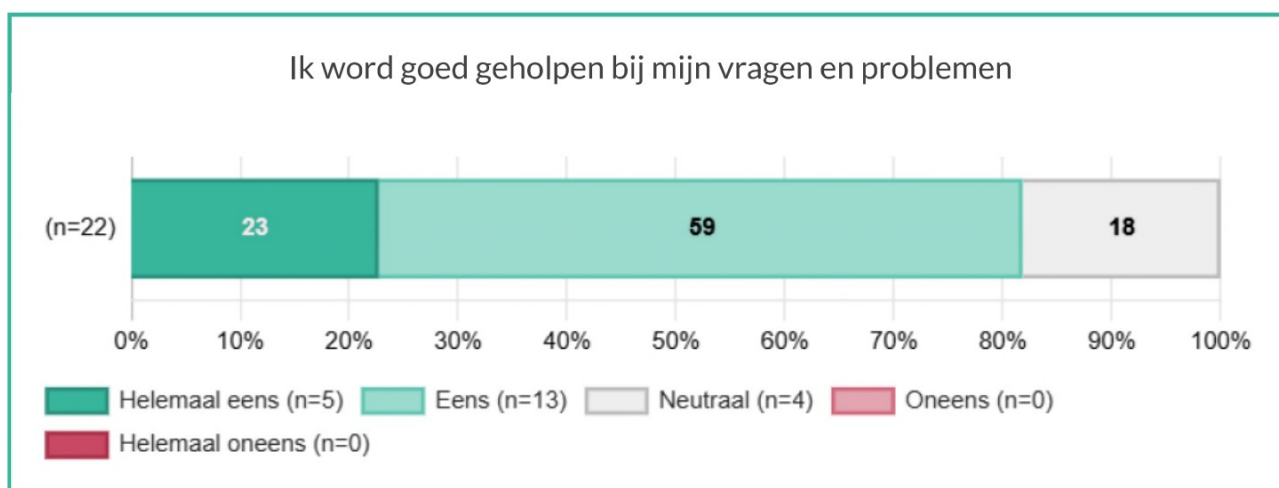
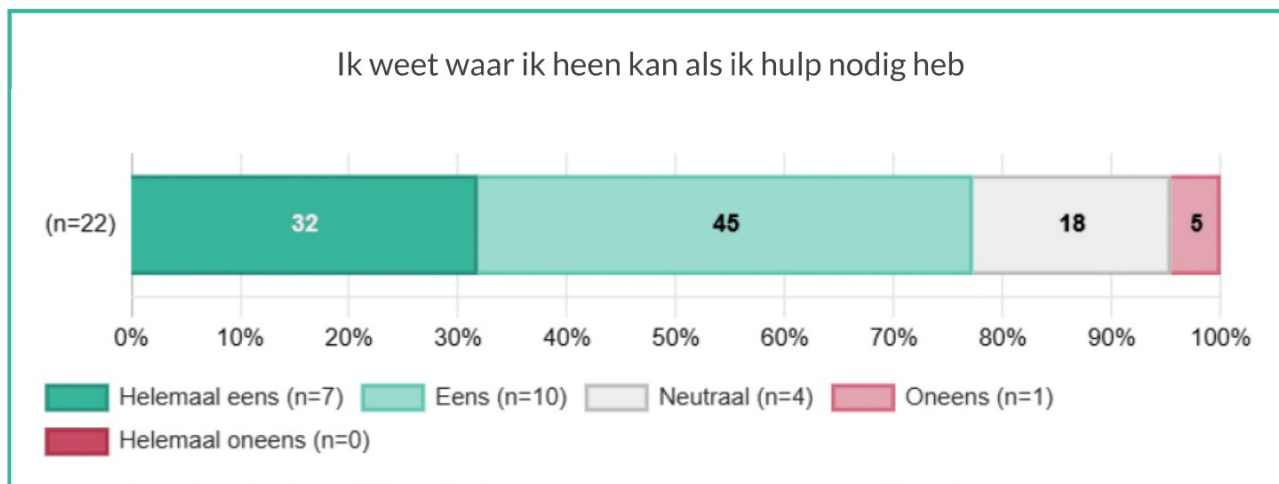
Samenvatting

Respons

Voor dit onderzoek zijn 111 personen uitgenodigd. 22 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 19.82% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.

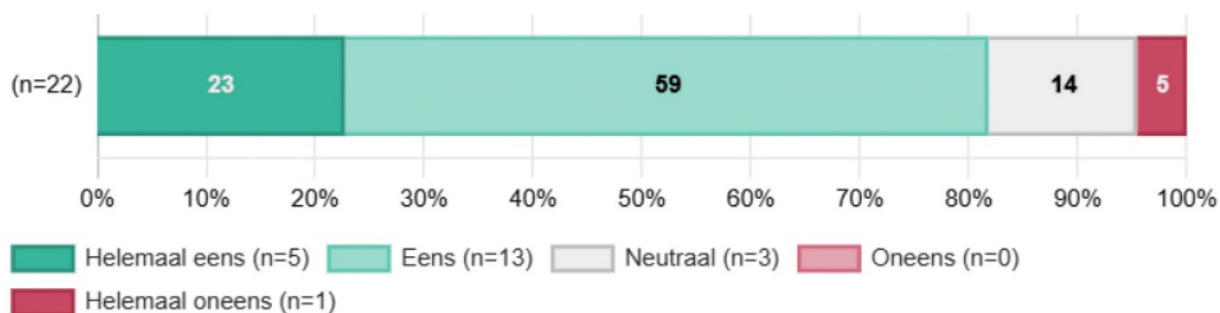


Hoe is je hulp geregeld?



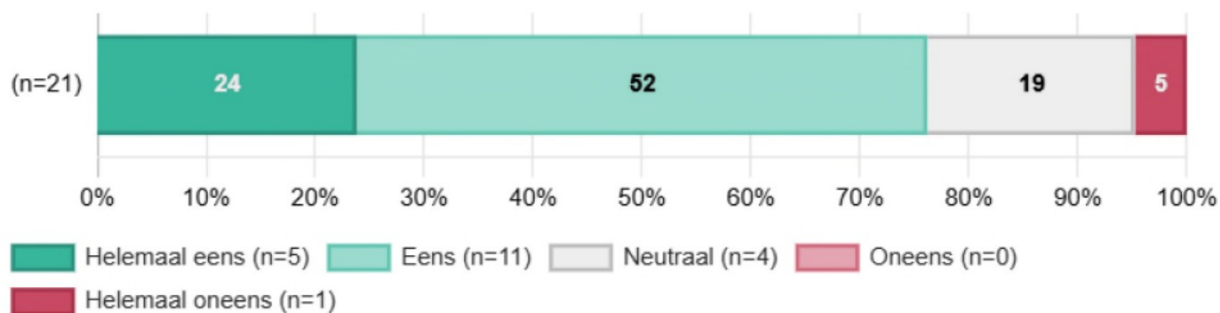


De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht

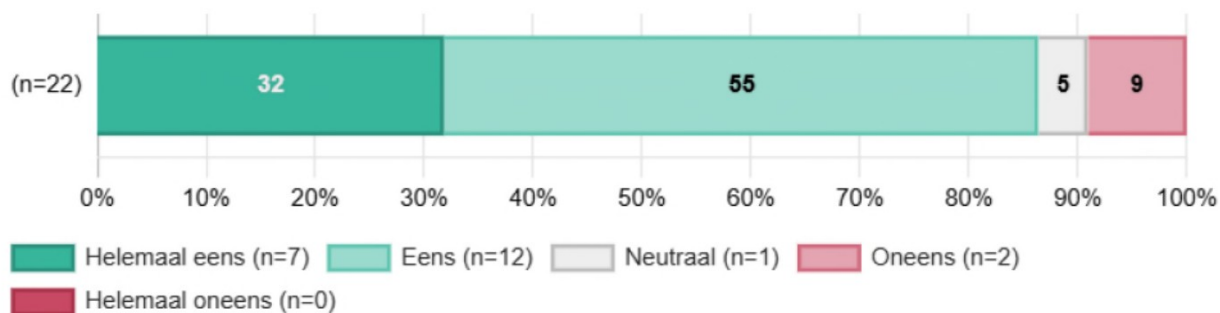


Hoe goed vind je de hulp?

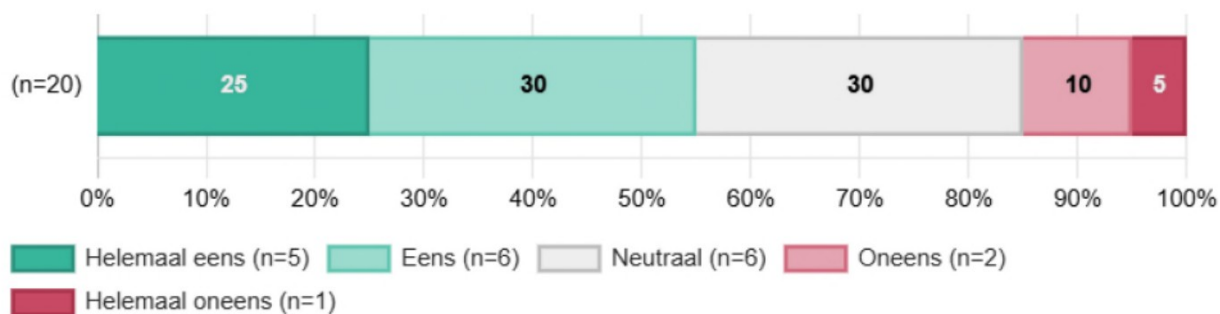
De hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag



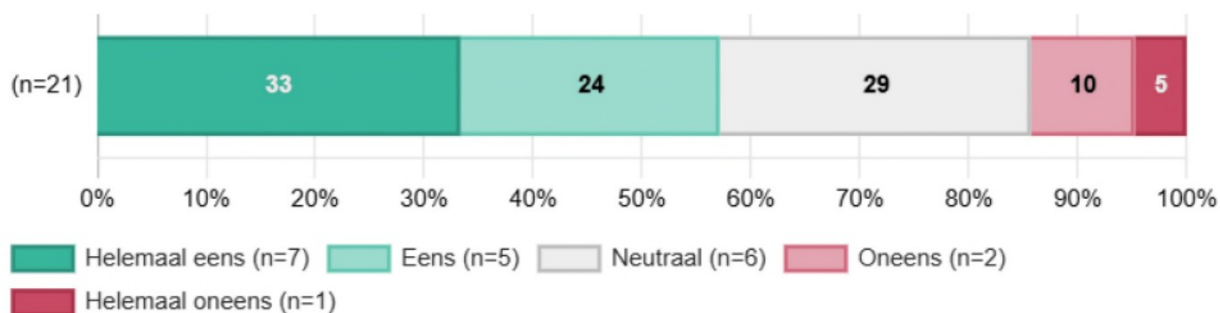
De hulp die ik krijg is goed



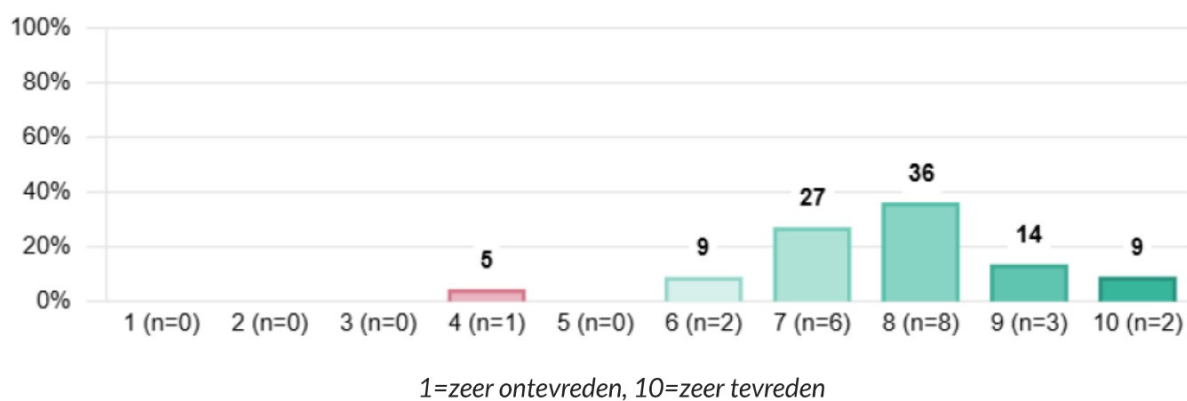
Door de hulp voel ik mij beter



Door de hulp gaat het thuis beter



Hoe tevreden ben je over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?

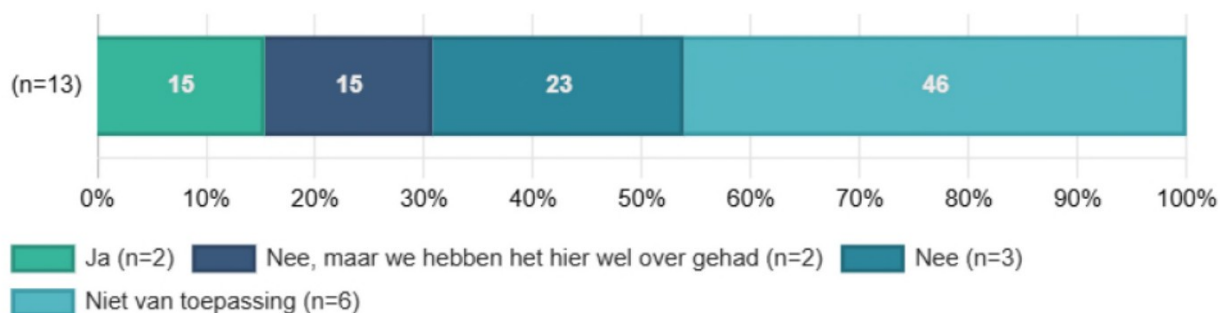


Gemiddelde tevredenheid

7.68



Heb je samen met jouw hulpverlener een toekomstplan opgesteld?



Deze vraag is gesteld aan jongeren van 16 jaar en ouder.



In opdracht van:



Uw contactpersoon:



Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen





RAPPORT

CEO Participatiewet 2024

Gemeente Krimpenerwaard

Gegenereerd op: 19 mei 2025





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 19 mei 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 19 mei 2025

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

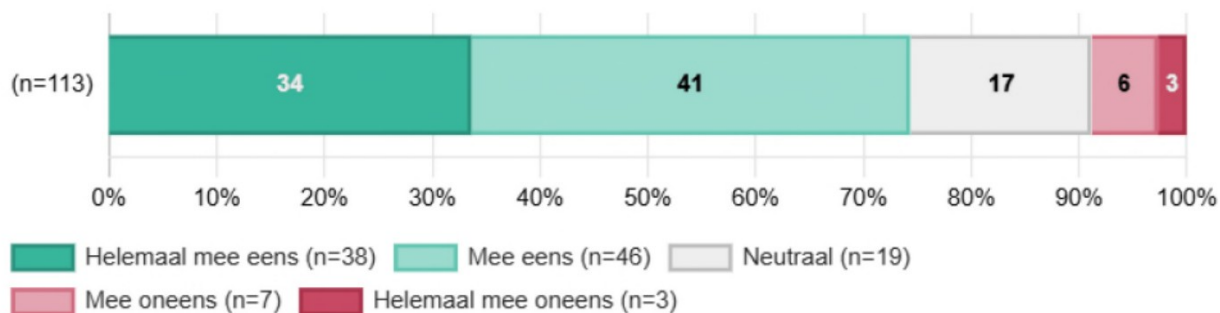
Respons

Voor dit onderzoek zijn 586 personen uitgenodigd. 121 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 20.65% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.

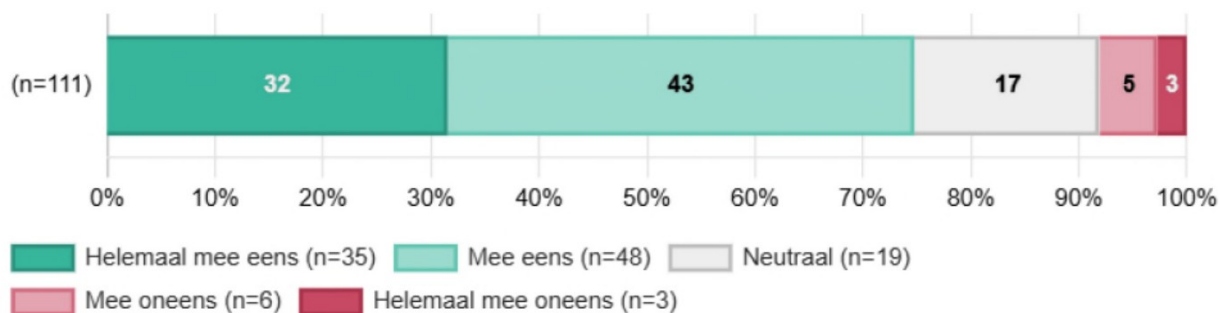


Het eerste contact met de gemeente

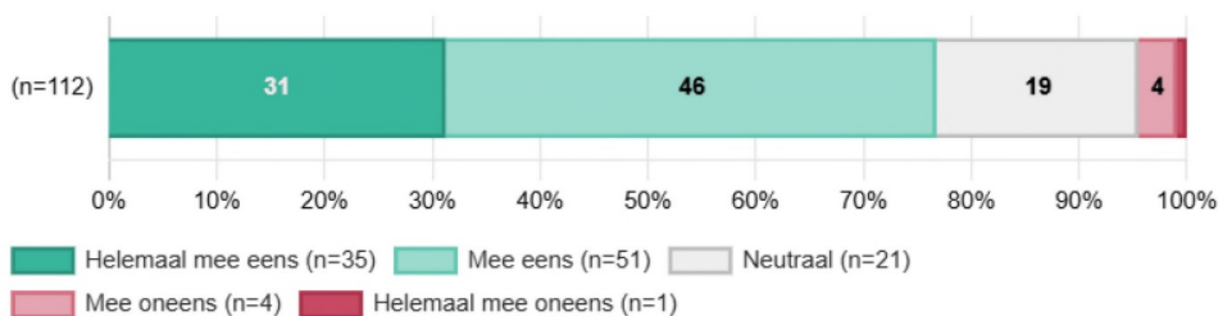
Het is makkelijk om contact op te nemen met Sociale Zaken



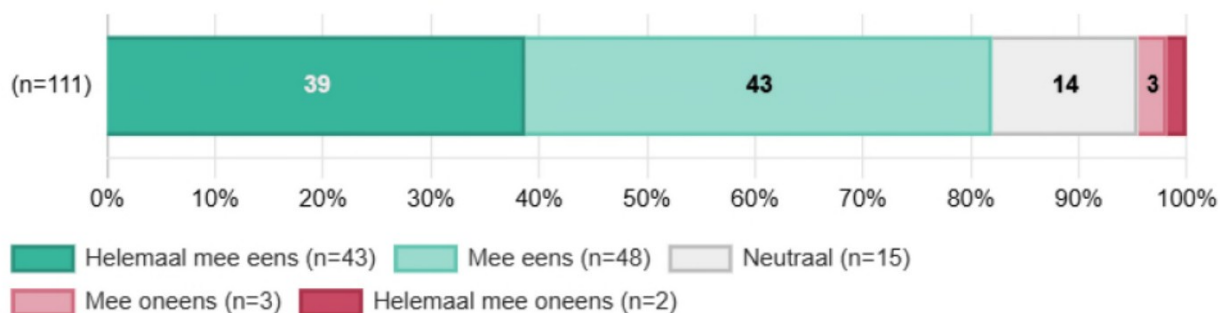
De medewerker legde alles duidelijk uit



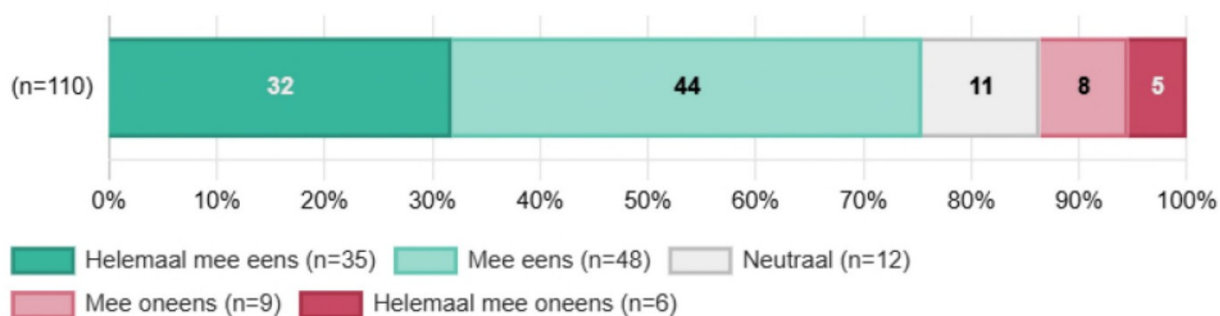
Ik kon alle vragen stellen die ik had



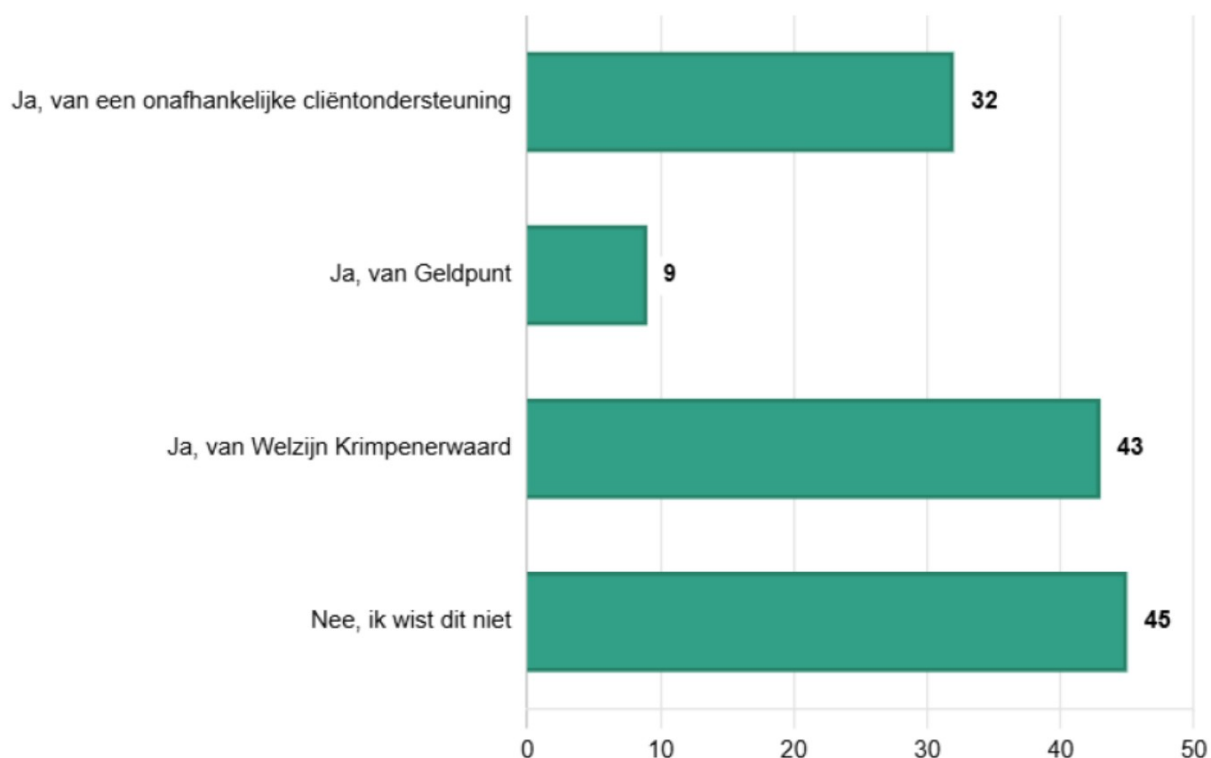
De medewerker ging op een prettige manier met mij om



De medewerker die mijn aanvraag behandelde was goed bereikbaar

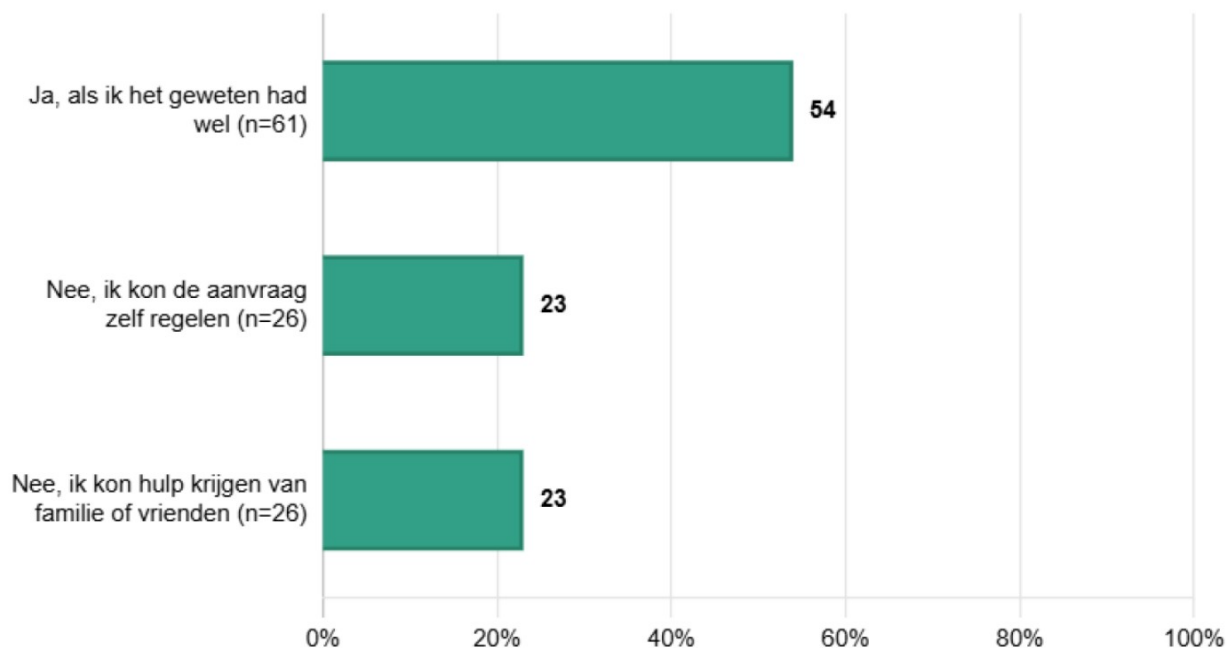


Wist u dat u gebruik kon maken van ondersteuning bij het vinden van de juiste hulp?
(Meerkeuze) (n=121)

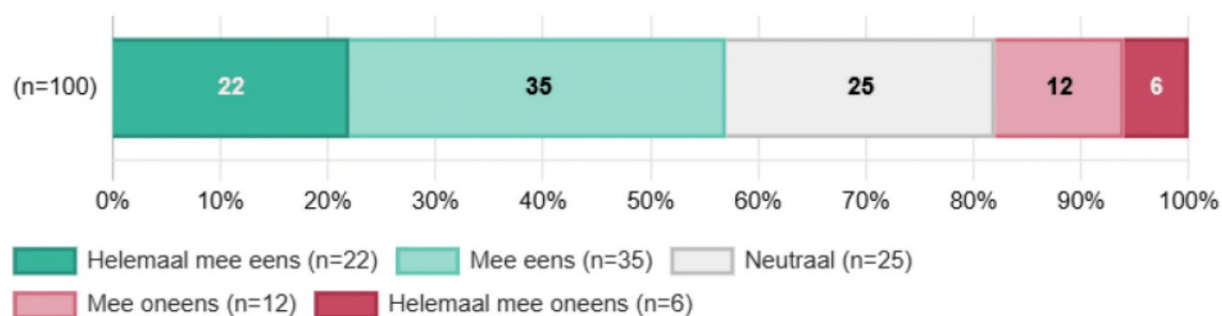


Respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoordopties selecteren. De grafiek toont daarom absolute aantallen.

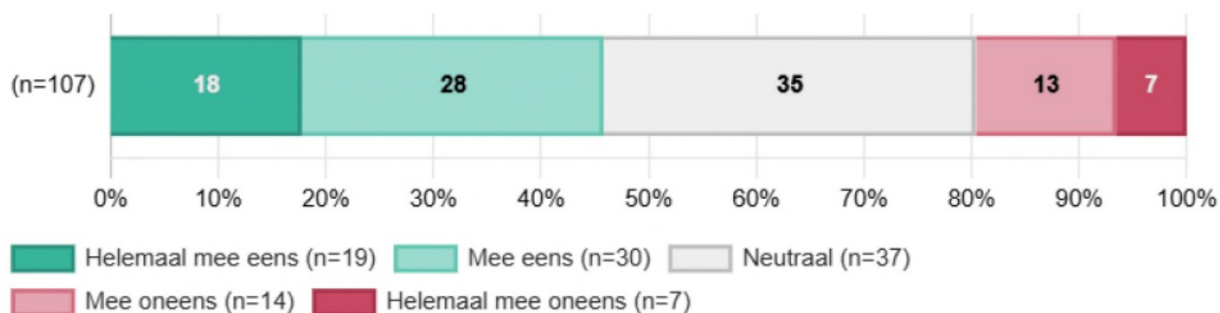
Had u gebruik willen maken van ondersteuning bij het vinden van de juiste hulp? (n=113)



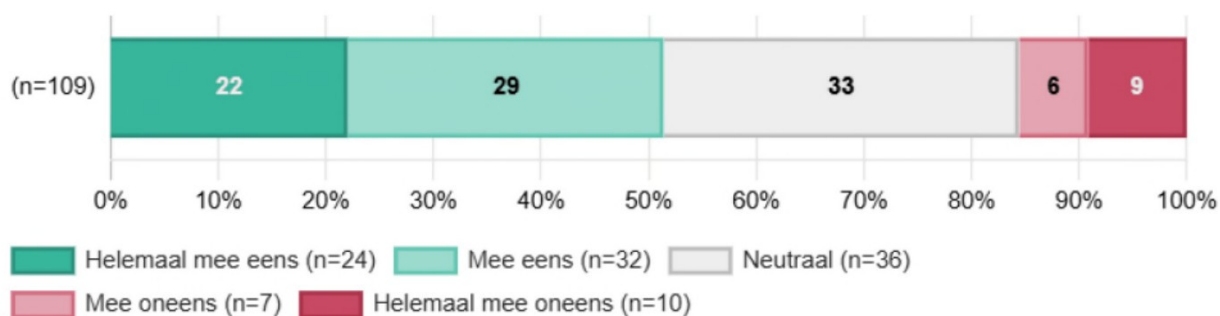
Ik wist hoe ik de bijstandsuitkering aan moest vragen



Ik wist hoe ik de minimaregeling aan moest vragen

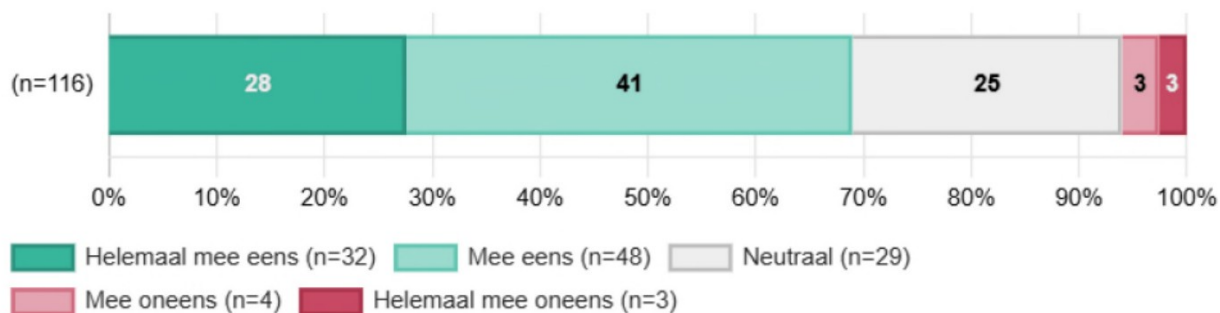


Ik heb voldoende informatie gekregen over welke minimaregelingen er zijn

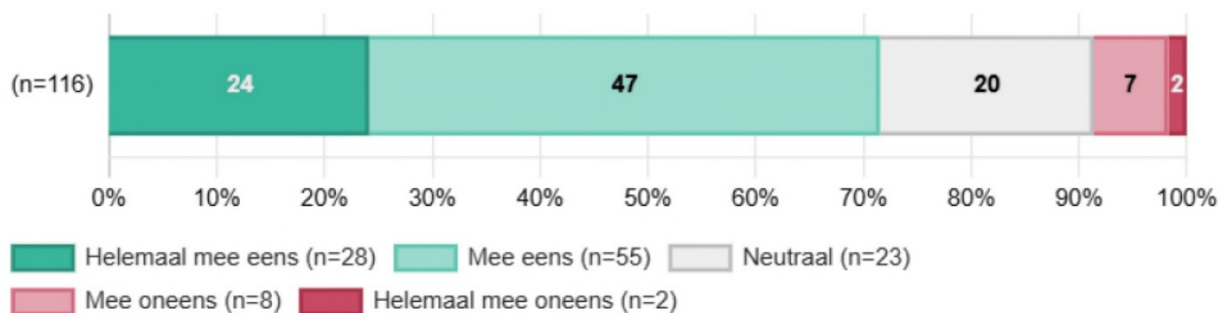


Brieven van de gemeente

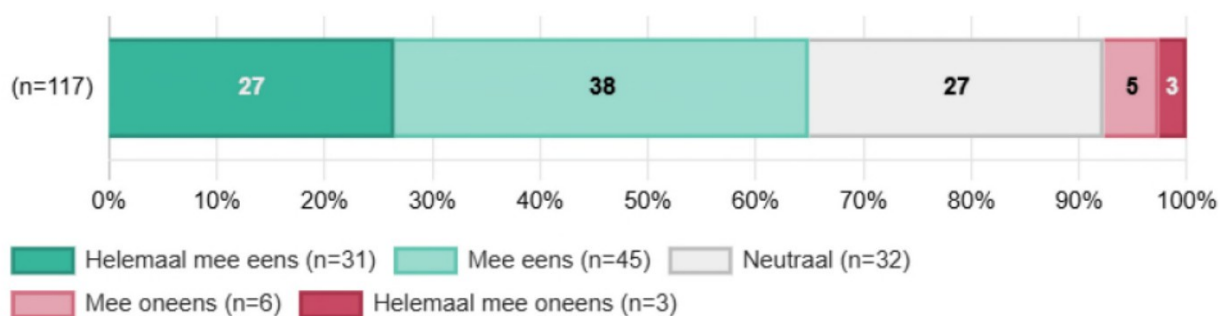
De brieven over de afhandeling van mijn aanvraag waren duidelijk



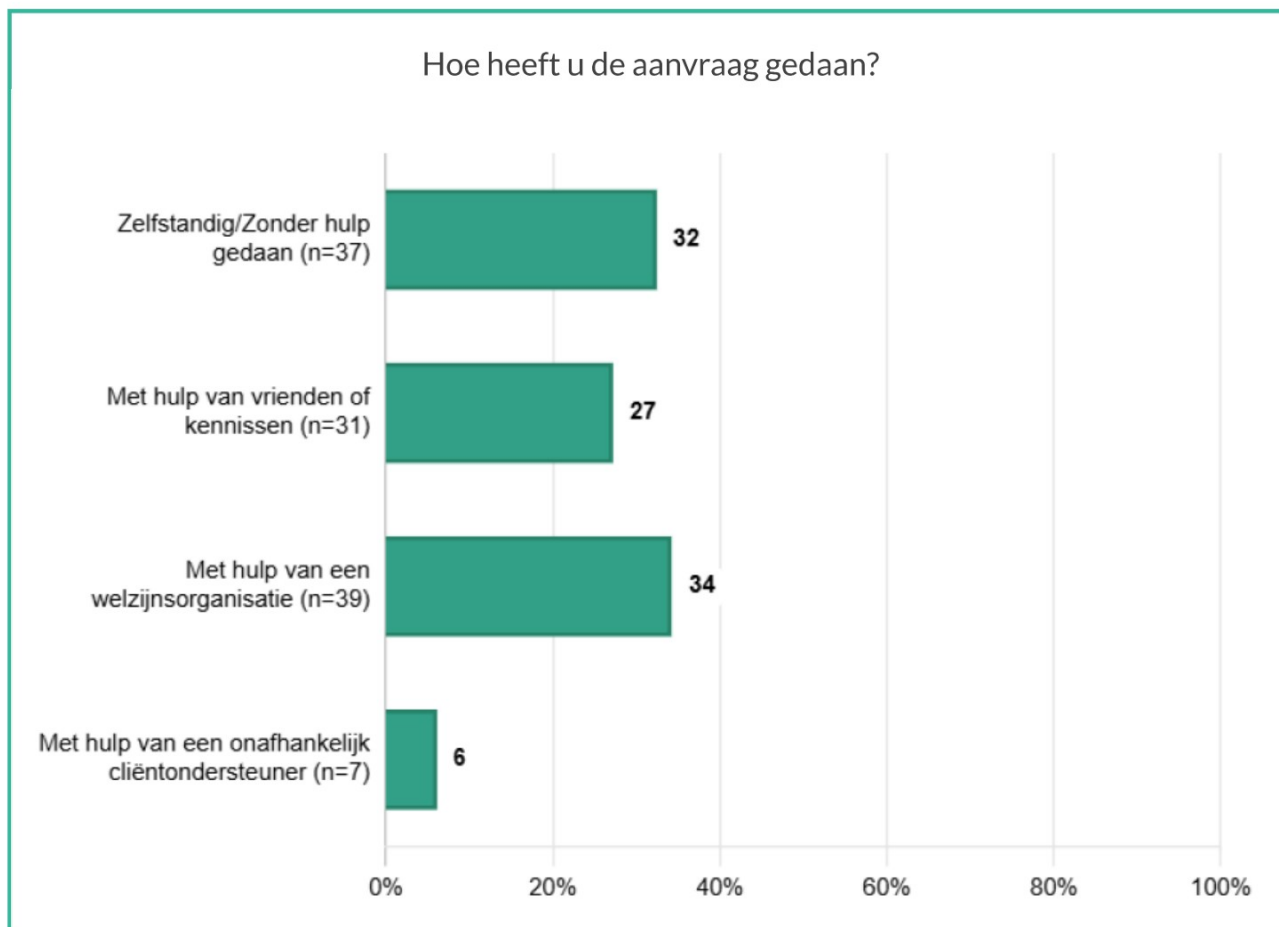
Het was duidelijk wanneer ik een besluit over mijn aanvraag kon verwachten



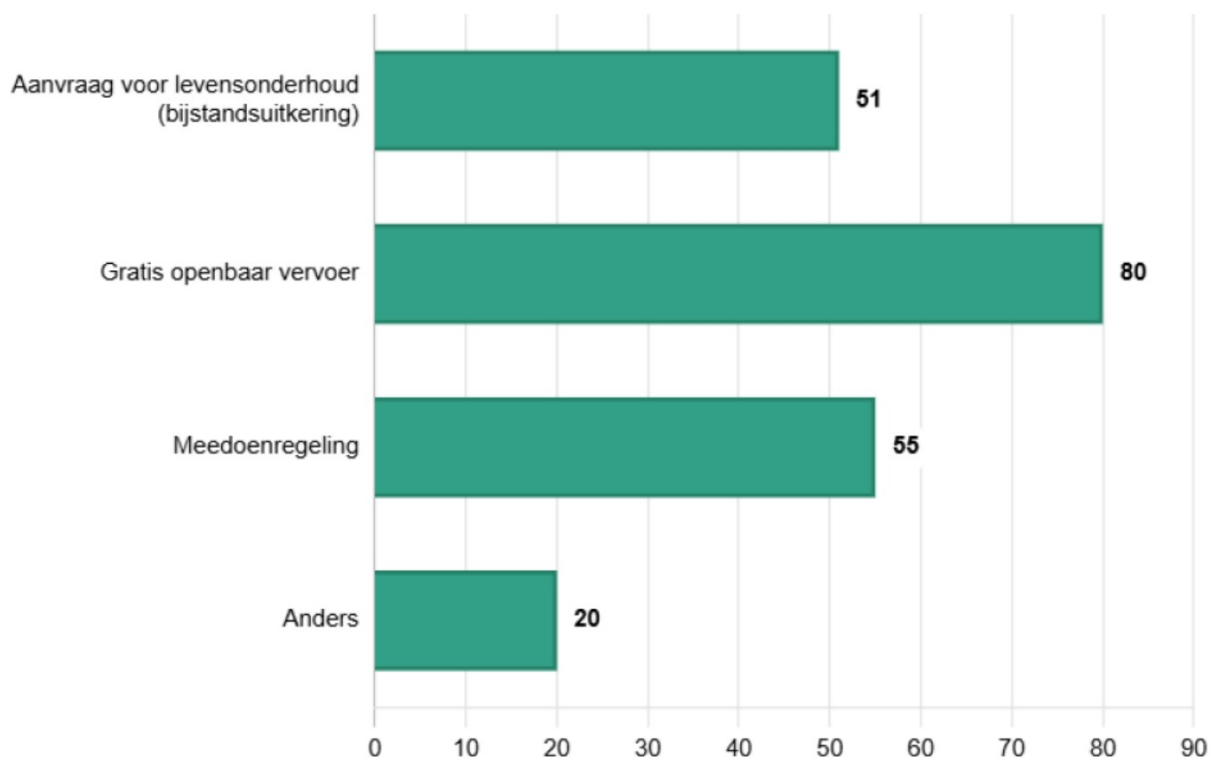
Ik ben tevreden over hoe snel mijn aanvraag is beoordeeld



Aanvragen van ondersteuning



Welke aanvraag heeft u bij de gemeente gedaan? (Meerkeuze)

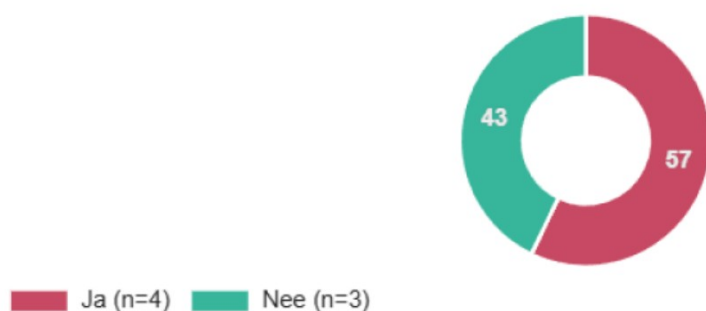


Respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoordopties selecteren. De grafiek toont daarom absolute aantallen.

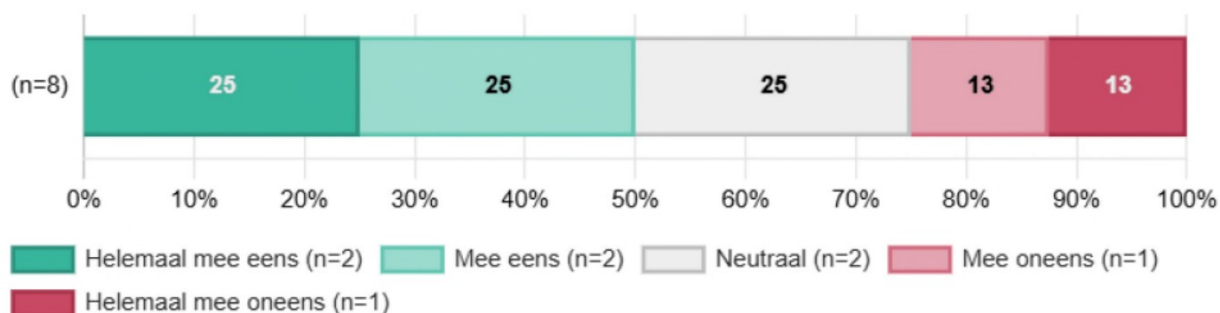
Afwijzing van uw aanvraag

De vragen in dit thema zijn alleen gesteld aan de mensen van wie de aanvraag is afgewezen.

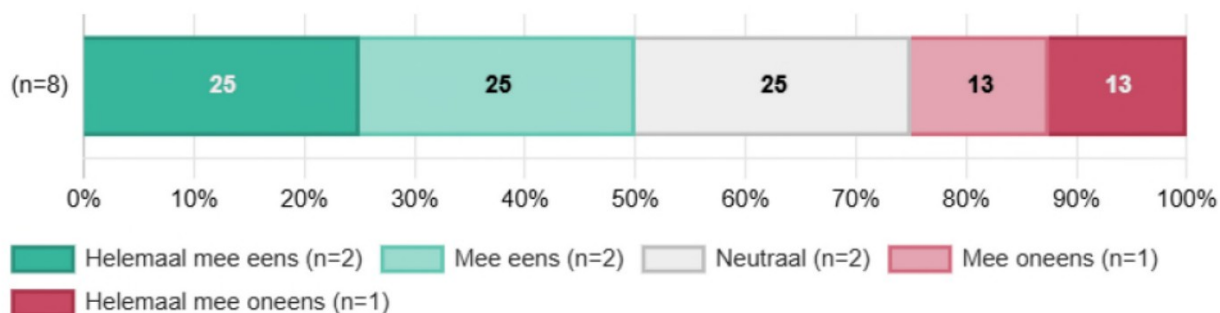
Ik ben door een consulent telefonisch op de hoogte gebracht voordat ik de afwijzing via de post ontvingen. (n=7)



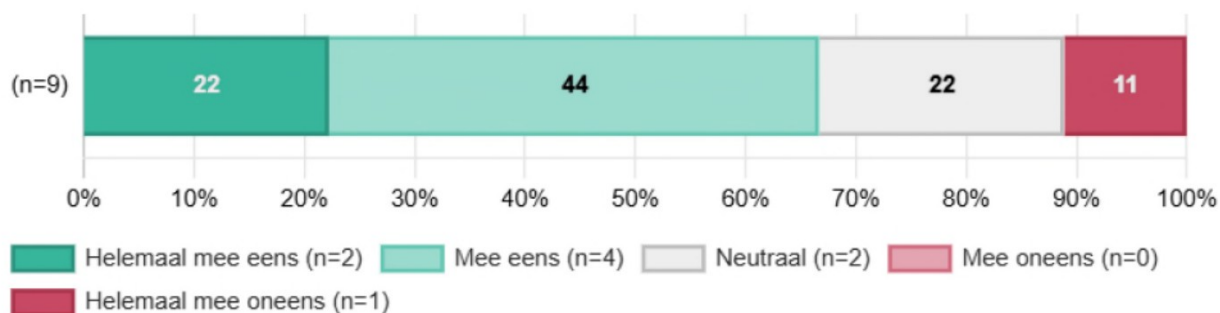
Ik begrijp waarom mijn aanvraag is afgewezen



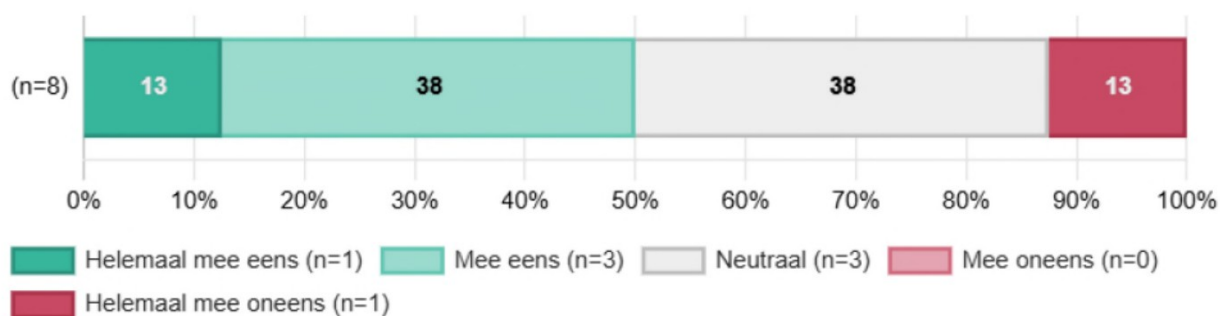
Ik kon aan de telefoon alle vragen stellen die ik had



De medewerker ging op een prettige manier met mij om



Ik heb voldoende informatie gekregen over andere mogelijkheden om hulp te krijgen





In opdracht van:



Uw contactpersoon:



Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

