

Riedsútstel

Lijst Ingekomen Stukken (LIS) : 24 augustus 2026
Agindapunt : -
Status : Informerend/Informatiestuk
Program : 6. Sociaal Domein
Portefúljehâlder : Dhr. T.O. Brinkman
Amtner :
Taheakke : 1. Cliëntervaringsonderzoek Jeugd
2. Cliëntervaringsonderzoek Wmo
Saak- en stiknûmer : 2026042817192/26ZG040506

Underwerp

Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd 2025

Wy stelle jo foar kennis te nimmen fan:

De Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2025.

Koarte gearfetting

In zowel de Jeugdwet als in de Wmo is de verplichting aan gemeenten opgelegd om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De resultaten zijn onlangs bekend geworden.

Ynlieding

Ieder jaar vindt er een cliëntervaringsonderzoek plaats onder de inwoners die een beroep hebben gedaan op de Wmo of Jeugdwet. Het gaat hierbij om inwoners die in 2025 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen én om inwoners die al langere tijd gebruiken maken van een Wmo/ Jeugd voorziening.

Bij de Jeugdwet worden ouders in de gemeente Achtkarspelen aangeschreven wanneer de jeugdige onder de 16 jaar is.

Histoarje

Voor het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd is in 2025 wederom gebruikgemaakt van onderzoeksbureau ZorgfocuZ. Het onderzoek is uitgevoerd met de landelijke standaardvragenlijst van de VNG, aangevuld met extra vragen en thema's die aansluiten bij de informatiebehoefte van de gemeente. Het betrof een eenmalige meting. In februari 2025 ontvingen inwoners een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp. Daarnaast konden zij de vragenlijst digitaal invullen via een link of QR-code.

Binnen het CEO Wmo heeft dit geleid tot een voldoende hoge respons om betrouwbare conclusies te kunnen trekken. Voor het CEO Jeugd was de respons echter onvoldoende om representatieve uitspraken te doen. De lage respons onder jongeren en ouders is een landelijk herkenbaar beeld en wordt ook door andere gemeenten ervaren.

Kearnboadskip

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo zijn positief. Inwoners die gebruik hebben gemaakt van de Wmo zijn over het algemeen tevreden over het contact met de gemeente, de kwaliteit van de hulpverlening en de mate waarin ondersteuning wordt geboden. Door het lage aantal respondenten binnen de jeugdgroep kunnen er geen betrouwbare uitspraken over deze doelgroep worden gedaan.

NB. Aandachtspunten bij de interpretatie van de resultaten

- Wmo-cliënten beoordelen de ontvangen ondersteuning in 2025 gemiddeld met een 8,0. Dit is gelijk aan de score in 2024. De stabiele waardering van de ondersteuning laat zien dat de algemene tevredenheid niet is afgenomen.
- Een lagere score op afzonderlijke onderdelen betekent niet automatisch dat inwoners minder tevreden zijn over de ondersteuning als geheel. Inwoners kunnen op bepaalde aspecten kritischer zijn, terwijl zij de totale ondersteuning nog steeds positief waarderen. Daarom is het belangrijk om zowel de scores op afzonderlijke onderdelen als het totale rapportcijfer in samenhang te bekijken.
- Lagere scores op specifieke onderdelen kunnen wel aanleiding geven om te onderzoeken waar verbeteringen mogelijk zijn. Zo wordt het aanvraagproces in 2025 beoordeeld met een 7,5, tegen 7,8 in 2024. Tegelijkertijd lag deze score in 2023 op 7,3, waardoor sprake lijkt van beperkte schommelingen over de jaren heen en niet van een duidelijke neerwaartse trend.

Konsekwinsjes

De informatie uit de cliëntervaringsonderzoeken biedt waardevolle input voor de evaluatie van het gemeentelijk beleid. De resultaten laten over meerdere jaren een overwegend stabiel beeld zien.

Kommunikaasje

n.v.t.

Ferfolchtrajekt

Het CEO onderzoek vindt jaarlijks plaats.

Buitenpost, 11 augustus 2026

Het college van burgemeester en wethouders van Achtkarspelen,

secretaris,

burgemeester,

dhr. mr. M.P. de Jong

dhr. J.D. de Vries MSc