



MEDEDELING

Nummer : RM26.055

Onderwerp : Resultaten cliëntervaringsonderzoeken afdeling Maatschappelijke Dienstverlening over het jaar 2025

Aan de raad

Samenvatting

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de dienstverlening op grond van de Wmo en Jeugdwet ervaren. Bij Schuldhulpverlening komt deze verplichting voort vanuit het feit dat afdeling Maatschappelijke Dienstverlening van de GRSK lid is van de branchevereniging (NVVK). De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) bieden een graadmeter voor inzicht in cliëntervaringen en mogelijke aanpassingen in dienstverlening en beleid.

De afdeling MD laat deze onderzoeken uitvoeren door een onafhankelijk, extern onderzoeksbureau (ZorgfocuZ). De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken bieden een graadmeter voor inzicht in cliëntervaringen en mogelijke aanpassingen in dienstverlening en beleid. Cliënten van alle Kempengemeenten worden door ZorgfocuZ uitgenodigd om een enquête in te vullen. Het onderzoek over het jaar 2025 is afgerond. De resultaten hiervan zijn opgenomen in factsheets (zie bijlagen). In deze factsheets worden de resultaten van de diverse Kempengemeenten onderling vergeleken waar mogelijk of een Kempenbrede factsheet gedeeld. Er wordt ook een vergelijking gemaakt met de resultaten over voorgaande jaren. Middels deze raadsmededeling informeren we u over de belangrijkste uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken per onderdeel en de aanbevelingen voor het vervolg.

Wmo (gemeente Bladel + Kempengemeenten)

Het cliëntervaringsonderzoek is ingevuld door 266 van de 725 genodigden. Met een respons van 37% hebben we representatieve cijfers over 2025. De resultaten laten over het algemeen positieve cijfers zien; Het aantal tevreden respondenten fluctueert door de jaren heen en per vraag, maar ligt in 2025 op elk onderdeel boven de 75%. De ondersteuning wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8. Er zijn geen grote verschillen te zien met het gemiddelde van de Kempengemeenten, waar de ondersteuning gemiddeld met een 7,9 wordt beoordeeld.

Opvallend is dat er de afgelopen jaren een toename zien was in bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner, maar de bekendheid dit jaar terug daalt van 63% naar 50%. Het blijft belangrijk om inwoners te wijzen op de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner (bijvoorbeeld van stichting MEE, GGzE of een van de seniorenverenigingen) te laten ondersteunen bij het verduidelijken van de hulpvraag, het keukentafelgesprek of het vinden van een geschikte zorgaanbieder na indicatie. Wel steeg het aantal respondenten dat wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag in 2025 van 77% naar 82% en voelde 89% zich serieus genomen door de consulenten.

Er is een daling te zien in aantal respondenten dat zich snel geholpen voelt en meer respondenten dan afgelopen twee jaar vinden de wachttijd van beslissing tot start zorg langer dan verwacht of te lang. In september 2025 wordt de wachtlijstoplosser (WLO) op pilotbasis ingevoerd voor hulp bij de huishouding. De WLO heeft gezorgd dat de gemiddelde wachttijd voor hulp bij de huishouding in 2025 is teruggedrongen naar 68 dagen, waar dit in 2024 nog 88 dagen was. Dit is (nog) niet in de cijfers van het CEO terug te zien.

Team:
WZ

Behandelend ambtenaar:
Loes Beekman

Telefoonnummer:
0497-361636

Jeugdwet (Kempengemeenten)

Voor het onderdeel Jeugdhulp is er een factsheet op niveau van de Kempen beschikbaar gesteld. We kunnen slechts voorzichtig analyseren op basis van de respons van 17%.

De afgelopen jaren zien we steeds dat de respons op het onderdeel jeugdhulp laag is. Daarom hebben de Kempengemeenten i.s.m. de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening GRSK voor de CEO's Jeugd over de jaren 2025 en 2026 gericht verbeteracties in gang gezet met als doel het verhogen van de respons. We hebben er o.a. voor gekozen met kortere vragenlijsten te gaan werken, ansichtkaarten op te sturen, met een incentive te gaan werken en de CEO naar meer inwoners toe te sturen.

We zien nu dat dit voor 2025 nog niet het gewenste effect heeft opgeleverd. Het CEO over het jaar 2026 wordt momenteel al uitgevoerd en we gaan dit jaar ook verder met deze verbeteracties. Ook hebben we middellange- en lange termijn acties bepaald die we kunnen inzetten als deze acties niet het gewenste effect opleveren. Dit blijven we monitoren.

Wat opvalt in de CEO 2025 zijn de relatief hoge scores op de verschillende onderdelen ten opzichte van het jaar 2024. Echter was het respondentenaantal in 2024 dusdanig laag dat cijfers in dit jaar niet representatief waren. Daarnaast is de vragenlijst ook inhoudelijk aangepast. We zien op de meeste onderdelen een toename, ook op het gemiddelde cijfer dat de hulp bij aanvraag heeft gekregen. Enkel op het onderdeel 'wist waar hij of zij moest zijn' zien we een daling van 79% (2024) naar 73% (2025).

Het vergroten van bekendheid met het ondersteuningsaanbod, een duidelijke sociale kaart en optimaliseren toegang zijn dan ook belangrijke speerpunten in zowel het MJBK Jeugd de Kempen 2026-2028 als in de Brede visie Welzijn gemeente Bladel.

Schuldhelpverlening (Kempengemeenten)

Op basis van de omvang van de steekproef en de lage respons (5%), kunnen er feitelijk geen uitspraken worden gedaan. De gemiddelde cijfers zijn geenszins representatief voor de gehele onderzoekspopulatie. Eén extra respondent kan het gemiddelde cijfer sterk beïnvloeden. Daarom kunnen we aan de resultaten niet direct conclusies verbinden. Toch is ervoor gekozen de factsheet op Kempenniveau te presenteren.

Er wordt voor het onderdeel schuldhelpverlening dus ook geen vergelijking gemaakt met het jaar 2024. Wat wel opvalt is dat voorgaande jaren het cijfer sterk werd beïnvloedt door de wachtlijst die er op dat moment was bij de afdeling Schuldhelpverlening. Deze is in 2025 volledig ingelopen. Het contact wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,3 en de ondersteuning wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,7. Ook gaven de respondenten aan dat de ondersteuning aansloot bij hun verwachtingen en dat zij zich door de ondersteuning beter voelden.

Sociaal raadsliedenwerk (Kempengemeenten)

Er is een Kempenbrede factsheet opgeleverd. Voor het onderdeel Sociaal raadsliedenwerk is de respons ten opzichte van 2024 toegenomen: van 14% in 2024 naar 21% in 2025.

Wat opvalt is dat de cijfers voor het onderdeel 'toegang' op sommige onderdelen wat gedaald zijn t.o.v. 2024. Waar meer inwoners aangeven alle vragen te kunnen stellen (92% in 2025 versus 86% in 2024), geven nu minder inwoners aan 'geen drempel te hebben ervaren bij het vragen van hulp' en dat zij 'wisten waar hij of zij moest zijn'. Ook zien we een lichte daling in beoordeling van de bereikbaarheid van SRW. 80% van de respondenten geeft daarnaast in 2025 aan (ten opzichte van 33% in 2024) dat de hulpvraag door de hulp is opgelost. Het vergroten van bekendheid met het ondersteuningsaanbod, een duidelijke sociale kaart en optimaliseren van de toegang tot ondersteuning zijn dan ook belangrijke speerpunten in de Kadernota Geldzorgen en de Brede visie Welzijn gemeente Bladel.

Ook voor de onderdelen SHV en SRW zien we mogelijkheden om deze op andere wijze in te richten. Met als doel het verhogen van het aantal respondenten, om op die manier een realistisch beeld te krijgen van de kwaliteit van dienstverlening en hier, waar mogelijk, op bij te sturen. Tijdens het CEO 2025 is geprobeerd de respons te verhogen door de vragenlijst in te korten en de groep potentiële respondenten te verruimen. Dit heeft helaas niet geleid tot meer ingevulde vragenlijsten. Hier gaan we de komende periode ambtelijk verder over in gesprek, waarbij we kijken naar verbeteracties die we in kunnen zetten en hierover in gesprek gaan met de uitvoerende partij.

Bladel, 6 oktober 2026

Burgemeester en wethouders van Bladel,

de secretaris,

 Valid Signed door Ruud Lathouwers
op 08-10-2026

de burgemeester,

 Valid Signed door Maurits van den Bosch
op 07-10-2026

Bijlage(n):

- 02. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo Bladel over het jaar 2025 (26.16173)
- 03. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo Kempengemeenten over het jaar 2025 (26.16175)
- 04. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet Kempengemeenten over het jaar 2025 (26.16174)
- 05. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Schuldhulpverlening Kempengemeenten over het jaar 2025 (26.16833)
- 06. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek SociaalRaadsliedenwerk Kempengemeenten over het jaar 2025 (26.16832)