

RAADSINFORMATIEDOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Raadsnummer	: 106-466
Zaaknummer	: 159101
Onderwerp	: Resultaten Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd en Wmo 2025
Portefeuillehouder	: Victor Pons
Contact via	: Cluster Samenleving
Datum	: 8 september 2026

Kennisnemen van

de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd en Wmo 2025.

Inleiding

Door het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek (CEO) kunnen wij leren van de ervaringen van onze inwoners die hulp krijgen op het gebied van Jeugd en Wmo. Dankzij de resultaten van het CEO weten wij wat er goed gaat en waar wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Gemeentes zijn wettelijk verplicht om inwoners die ondersteuning krijgen op het gebied van Jeugd of Wmo te vragen naar hun ervaringen door middel van een cliëntervaringsonderzoek (CEO). Met het uitvoeren van de onderzoeken voor Wmo en Jeugd voldoet de gemeente Waterland aan haar wettelijke plicht door de resultaten aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan te bieden en de belangrijkste uitkomsten te delen op www.waarstaatjegemeente.nl.

Het cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd onder inwoners die gebruikmaken van Wmo-ondersteuning en onder jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. Het onderzoek richt zich daarmee op de ervaringen van inwoners die daadwerkelijk ondersteuning (hebben) ontvangen en niet op de inwoners die geen ondersteuning of voorziening toegewezen hebben gekregen na een aanvraag.

Al langere tijd wordt dit in Waterland gedaan door middel van een puntmeting. Alle cliënten die in 2025 ondersteuning hebben gekregen vanuit de Wmo of jeugd zijn in mei 2026 gevraagd naar hun ervaringen. Alle inwoners die sinds 2025 ondersteuning krijgen, hebben een “start” vragenlijst gekregen waarbij voornamelijk de nadruk ligt op het onderzoeken van de toegang naar ondersteuning.

Inwoners die al voor 2025 ondersteuning kregen hebben een “tussentijdse” vragenlijst gekregen. Deze vragenlijst richt zich vooral op de tevredenheid van de geboden ondersteuning.

Het onderzoek is uitgevoerd door Ervaringwijzer. Ervaringwijzer heeft de uitkomsten van het onderzoek geanalyseerd en gerapporteerd in factsheets (Bijlage 1 t/m 6).

Uitkomsten Jeugd

Voor jeugd zijn ouders van kinderen tot 16 jaar uitgenodigd om mee te doen aan het CEO. Vanaf 12 jaar zijn ook de kinderen uitgenodigd. Jongeren van 16 jaar en ouder zijn alleen benaderd voor het CEO, hiermee respecteren we de wettelijke grenzen. Er is weinig respons op het CEO voor jeugd. Voor ouders gemiddeld 14% en jongeren gemiddeld 9%.

Deze respons is vergelijkbaar met de afgelopen jaren. Er wordt momenteel onderzocht of er mogelijkheden zijn de respons te vergroten, onder meer door uitnodigingen om mee te doen aan de enquête via andere kanalen en media.

Opvallend weinig cliënten geven aan door de gemeente zelf te zijn geholpen. De jongeren geven allemaal aan via de huisarts, jeugdarts of POH doorverwezen te zijn. Van de ouders is dit 85%. Dit is geen reële afspiegeling van het aantal doorverwijzingen dat in de praktijk gebeurt. Dankzij inzet van het lokale team

en huisartsen is sinds 2022 het aantal doorverwijzingen vanuit huisartsen afgenomen en het aantal doorverwijzen vanuit de gemeente toegenomen. Dit is belangrijk voor onze inwoners omdat medewerkers van de gemeente zicht hebben op de sociale kaart van de gemeente, over het algemeen meer tijd kunnen nemen om met inwoners in gesprek te gaan over hun hulpvraag én zicht hebben op recente wachttijden. Hierdoor hoeven inwoners niet langer dan nodig te wachten op hulp. Het merendeel van de respondenten geeft aan te weten waar zij terecht kunnen voor hulp (jongeren: 67%, ouders 54%).

Van de jongeren geeft 67% aan binnen 4 weken geholpen te zijn. 33% moest langer dan 6 weken wachten. Van de ouders kan 9% direct terecht, 36% werd binnen 2 weken geholpen en 55% moest langer dan 5 weken wachten.

Gemiddeld krijgt de kwaliteit van de hulp een 8,5 als rapportcijfer. Dit is lichte stijging in vergelijking met voorgaande jaren.

De respondenten geven aan dat de beslissing in 90% van de gevallen samen werd genomen. Dit is een Vergelijkbaar resultaat met de laatste meting. Dit is een belangrijke graadmeter omdat het vertrouwen dat een cliënt heeft in de hulpverlening in positieve zin bijdraagt aan het effect van de hulp. Ook werd 82% naar eigen idee snel geholpen door zorgverleners. Dit is een stijging ten opzichte van vorige jaren. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de hulp aansluit bij de behoeften (jongeren 67%, ouders 82%). Bij gemiddeld 67% is besproken hoe anderen (familie, vrienden, burens) kunnen helpen. 83% van de jongeren en 75% van de ouders geeft aan zich beter te kunnen redden door de geboden hulp en 83% is tevreden over het behaalde resultaat.

Uitkomsten Wmo

Bij Wmo is er een responspercentage van 32%. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn met het keukentafelgesprek met de medewerkers van de gemeente. Zo gaf 79% aan snel contact te hebben gehad met de consulent, en 90% is (zeer) tevreden over de mate waarin er goed naar hun hulpvraag is geluisterd en 88% is tevreden over de deskundigheid van de medewerkers. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de vorige meting.

De tevredenheid over het resultaat van de ondersteuning is eveneens hoog: 81% beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning als goed, en bij 94% sluit de geboden ondersteuning aan op hun behoefte.

Daarnaast geeft 83% van de cliënten aan zich beter te kunnen redden door de ontvangen ondersteuning. Ook dit is een lichte stijging ten opzichte van de vorige meting.

Samenvatting

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) biedt de gemeente Waterland inzicht in de ervaringen van inwoners die ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet en de Wmo. Hiermee voldoet de gemeente niet alleen aan haar wettelijke verplichting, maar krijgt zij ook waardevolle informatie om de dienstverlening verder te verbeteren. In mei 2026 zijn inwoners die in 2025 ondersteuning ontvingen bevraagd over hun ervaringen. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen cliënten die sinds 2025 ondersteuning ontvangen (gericht op de toegang tot hulp) en cliënten die al langer ondersteuning krijgen (gericht op de kwaliteit van de ondersteuning).

De resultaten laten zien dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de geboden ondersteuning. Bij Jeugd is de respons laag, waardoor de resultaten met voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd. Desondanks waarderen respondenten de kwaliteit van de hulp met een gemiddeld rapportcijfer van 8,5 en geeft een ruime meerderheid aan dat de hulp aansluit bij hun behoeften en heeft bijgedragen aan een betere zelfredzaamheid. Bij de Wmo is de respons 32% en zijn cliënten positief over het contact met de gemeente, de deskundigheid van medewerkers en het resultaat van de geboden ondersteuning. Ook hier geeft het merendeel van de respondenten aan dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag en helpt om beter zelfstandig te functioneren. Over het geheel genomen laten de uitkomsten een stabiel en positief beeld zien, met op diverse onderdelen een lichte verbetering ten opzichte van voorgaande jaren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur



drs. M.C. van der Weele
burgemeester

Bijlagen:

- Bijlage 1: Factsheet Waterland Jeugd Jongeren - Start
- Bijlage 2: Factsheet Waterland Jeugd Ouders - Start
- Bijlage 3: Factsheet Waterland Jeugd Jongeren - Tussentijds
- Bijlage 4: Factsheet Waterland Jeugd Ouders - Tussentijds
- Bijlage 5: Factsheet Waterland Wmo - Start
- Bijlage 6: Factsheet Waterland Wmo - Tussentijds