



## Raadsinformatiebrief

Onderwerp: Resultaten Cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein over het jaar 2024

Van: College van burgemeester en wethouders

Portefeuillehouder: H.J.M. Beex

Datum: 02 september 2025

Zaaknummer: z25001238

---

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks vóór 1 juli te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de dienstverlening op grond van de Wmo en Jeugdwet hebben ervaren in het voorgaand kalenderjaar. Bij Schuldhulpverlening komt deze verplichting voort vanuit het lidmaatschap van de branchevereniging NVVK. Daarnaast heeft Maatschappelijke dienstverlening (MD) ervoor gekozen om ook cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren voor het sociaal raadsliedenwerk.

In de bijlagen treft u de factsheets van de volgende cliëntervaringsonderzoeken over 2024 aan:

- Jeugdwet (Kempengemeenten);
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (Eersel);
- Schuldhulpverlening (Kempengemeenten);
- Sociaal raadslieden werk (Kempengemeenten).

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken bieden een graadmeter voor inzicht in cliëntervaringen en mogelijke aanpassingen in dienstverlening en beleid. De resultaten worden gepubliceerd via de website [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).

Het uitgangspunt is dat voor iedere Kempengemeente een factsheet op gemeenteniveau wordt opgeleverd. Voor de regelingen Schuldhulpverlening, Sociaal Raadsliedenwerk en Jeugdwet was echter de respons te laag en is gekozen voor een factsheet op het niveau van de Kempengemeenten. Daar waar dit mogelijk was, is een vergelijking gemaakt met de resultaten van 2023.

### Samenvatting:

#### - Jeugdwet (Kempengemeenten)

Op basis van het gekozen onderzoek, de omvang van de steekproef onder cliënten en de resultaten kunnen we feitelijk geen uitspraken doen. We kunnen slechts voorzichtig analyseren op basis van de lage respons van 15% onder ouders en slechts 10% onder jongeren. Als we vervolgens de focus leggen op individuele gemeenten wordt dit beeld versterkt. Op basis van de lage respons ligt er een positief beeld, dat op een paar onderdelen negatief beïnvloed wordt. Wat opvalt zijn de relatief hoge scores voor het CJG+ met een score van 87% op 'voelt zich serieus genomen door de jeugd- en gezinswerker' en 89% op 'ervaart dat de samenwerking tussen hulpverleners goed is'. Het gemiddelde cijfers voor hulp van CJG+ de Kempen wordt een 7,6 gegeven.

#### - Wmo (Eersel)

Er is sprake van een lichte stijging in het percentage cliënten dat positief oordeelt over de geboden ondersteuning en over de wijze waarop de consulent heeft geholpen bij de aanvraag. Opvallend is de hoge score van 89%, waarbij cliënten aangeven zich serieus genomen te voelen door de consulent. Het gemiddelde waarderingscijfer voor de ondersteuning bedraagt 7,9. De begeleiding door de consulent bij de aanvraag wordt gewaardeerd met een 7,8. Deze resultaten komen grotendeels overeen met de uitkomsten van voorgaande jaren.

**- Schuldhelpverlening (Kempengemeenten)**

Op basis van de omvang van de steekproef en de lage respons, kunnen er feitelijk geen uitspraken worden gedaan. Er kan slechts voorzichtig geanalyseerd worden op basis van de lage respons van 15%. Wat opvalt is dat schuldhelpverlening in 2024 hoger scoort op toegang en ondersteuning in vergelijking met vorig jaar (2023), namelijk een 6,4 (toegang) en een 6,3 (ondersteuning) in 2024 in vergelijking met een 5,9 (toegang) en 5,9 (ondersteuning) in 2023. Ondanks de stijging in het gemiddelde cijfer, laten andere waarderungen een gemengd beeld zien. Op basis van de kwalitatieve data, kan gesteld worden dat het lage cijfer te wijten is aan de wachtlijst die is ontstaan in 2024. Met de verwachting dat de wachtlijst in het najaar is ingelopen zal dit waarschijnlijk bijdragen aan een hogere waardering in de toekomst.

**- Sociaal raadslieden werk (Kempengemeenten)**

Net als bij schuldhelpverlening was de omvang van de steekproef en de respons op het cliëntonderzoek laag (14%), hierdoor kunnen er feitelijk geen uitspraken worden gedaan. Toch valt op dat inwoners de toegang goed weten te vinden en de ondersteuning hoog waarderen (gem. 8,3 – 8,9). Bovendien valt op dat de inwoners veelal zelf de weg weten te vinden naar de toegang.

**Vervolg**

De resultaten van de onderzoeken worden geanalyseerd. Daar waar dat aan de orde is, worden acties ter verbetering ingezet. Als Kempengemeenten zijn we in beraad over de vormgeving van het cliëntervaringsonderzoek met als doel de respons te verhogen.

**Bijlagen**

|                                                         |                  |
|---------------------------------------------------------|------------------|
| 1.Factsheet Jeugdwet (Kempengemeenten)                  | (corsa 25.15327) |
| 2.Factsheet Wet maatschappelijke ondersteuning (Eersel) | (corsa 25.15322) |
| 3.Factsheet Schuldhelpverlening (Kempengemeenten)       | (corsa 25.15326) |
| 4.Factsheet Sociaal raadslieden werk (Kempengemeenten)  | (corsa 25.15324) |