

Aan : De leden van de gemeenteraad

Van : College van B&W

Datum : 15 september 2025

Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024

Geachte leden van de raad,

Inleiding

Hierbij informeert het college de raad met bijgaande rapportages over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet 2024. Het is wettelijk verplicht conform de Wmo 2015 en Jeugdwet om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Bij het ervaringsonderzoek hoorde een landelijk, verplichte vragenlijst opgesteld door de VNG. Per 2021 is deze verplichte vragenlijst losgelaten en kunnen gemeenten meer naar eigen inzicht een onderzoek verrichten naar de ervaringen van haar inwoners, zolang de vragenlijst in ieder geval ingaat op de ervaringen met:

- De toegankelijkheid van voorzieningen;
- De kwaliteit van de ondersteuning;
- Het effect van de ondersteuning.

Dit jaar heeft de gemeente Bunnik dezelfde vragenlijsten verstuurd als in 2023. De uitkomsten van deze onderzoeken worden gepubliceerd op de landelijke monitor Sociaal Domein "waarstaatjegemeente.nl".

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en jeugd 2024

Voor de inhoudelijke resultaten en nadere beschrijving van de onderzoeksopzet wordt verwezen naar bijgevoegde rapportages. De bijlagen in de rapportages geven een overzicht van de uitkomsten inclusief, daar waar mogelijk, een vergelijking met voorgaande jaren.

Respons Wmo

Er zijn 128 persoonlijke uitnodigingsbrieven verzonden. Hiervan hebben 46 inwoners de vragenlijst afgerond en teruggestuurd (responspercentage van 35%). Dat is lager dan voorgaande jaren (2023: 47% 2022: 51%; 2021: 49%). De verwachting is dat het percentage lager ligt vanwege een andere selectie aan de inwoners. Dit jaar is er gekozen om de inwoners aan te schrijven die in 2024 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

Respons jeugd

Er zijn 96 persoonlijke uitnodigingsbrieven verzonden. 38 brieven aan jongeren vanaf 12 jaar en 58 brieven aan ouders/verzorgers (vanaf hier: ouders) van kinderen jonger dan 12 jaar. Hiervan hebben in totaal 14 jongeren en 12 ouders de vragenlijst ingevuld (totaal responspercentage van 20,7% ouders en 36,8% jongeren). Dat is bij de ouders gelijk gebleven aan vorig jaar (21%) en bij de jongeren hoger dan in 2023 (22%).

Een landelijk gemiddeld responspercentage op het cliëntervaringsonderzoek jeugd is niet bekend. De verwachting is dat het percentage anders ligt dan de voorgaande jaren vanwege een andere selectie aan de jeugdigen/ouders. Dit jaar is er gekozen om de inwoners aan te schrijven die in 2024

een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

Onder de deelnemende jongeren vanaf 12 jaar zijn ook dit jaar drie cadeaubonnen verloot om de respons te verhogen.

Samenvatting resultaten Wmo

Het cliëntervaringsonderzoek naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in de gemeente Bunnik toont een overwegend positief beeld. Inwoners zijn tevreden met de toegang tot en de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning, waarbij het contact met het Centrum voor Elkaar (CvE) gemiddeld een 7,2 scoort. De kwaliteit van de ondersteuning wordt beoordeeld met een 7,3. Wel zijn er aandachtspunten zoals het beter organiseren van tijdige vervanging bij afwezigheid van de vaste hulpverlener door de zorgaanbieder en continuïteit van de medewerkers.

Samenvatting Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2024 in de gemeente Bunnik toont dat zowel jongeren als ouders gemiddeld genomen tevreden zijn met de jeugdhulp. Het contact met het CvE wordt positief gewaardeerd, met een score van 6,9 door jongeren en 7,4 door ouders. De kwaliteit van de ondersteuning scoort respectievelijk een 7,4 en 8,1. Wel zijn er aandachtspunten zoals het bieden van meer ondersteuning voor de ouders en continuïteit van de goed gekwalificeerde medewerkers bij zowel CvE als de zorgaanbieders.

Uitvoering

De uitkomsten worden meegenomen ter verbetering van het huidige beleid en de uitvoering.

Communicatie

Via de website en Bunniks Nieuws worden de inwoners geïnformeerd. De ASD wordt separaat geïnformeerd.

Bijlagen

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024
2. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024