

Gemeente Loon op Zand
Gemeenteraad
Postbus 7
5171 CV KAATSHEUVEL



Datum	Verzenddatum	Zaaknummer	uw kenmerk	uw brief / registratienr.
9-jun.-2026		Z260000651		/

Onderwerp
Raadsinformatiebrief uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2025

Geachte gemeenteraads- en commissieleden,

Met deze raadsinformatiebrief willen wij u informeren over de uitkomsten van het in 2025 uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek. U ontvangt hiernaast ook een regionale informatiememo met bijbehorende factsheet. Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst welke wordt afgenomen onder jeugdigen tot en met 12 jaar en van 13 tot en met 15 jaar en hun ouder(s)/verzorger(s). Deze jeugdigen hebben jeugdhulp ontvangen in de regio Hart van Brabant in het jaar 2024. Het is daarbij goed om te vermelden dat het over jeugdhulp gaat van gecontracteerde aanbieders en niet over jeugdhulp vanuit ons voorliggend veld of indicatievrije aanbod.

Respons

In totaal vulden 557 inwoners de vragenlijst in (17%). In 2024 waren dit 1.319 inwoners (26%). Hoewel het onderzoek representatief is opgezet en iedereen werd aangeschreven, is de respons in bepaalde mate selectief. Vanwege de anonimiteit is er geen zicht op wie de vragenlijst terugstuurt. De vragenlijst is lokaal ingevuld door 28 inwoners. Dit is een respons van 18%. Het aantal ingevulde vragenlijsten is nog hoog genoeg om tot betrouwbare uitspraken te komen.

Uitkomsten

De cliëntervaringen zijn overwegend positief. Dit zien wij met name terug in de bejegening van professionals naar jeugdigen toe gedurende het hulpverleningstraject, het werken met een vast contactpersoon ofwel vaste hulpverlener, het nemen van beslissingen in gezamenlijkheid en het gevoel hebben serieus genomen te worden. Het merendeel ervaart bij de juiste hulpverlener terecht

te zijn gekomen. Het hoogst wordt er gescoord op de vraag of de jeugdige respectvol werd behandeld door de hulpverlening (91%).

Wij zien verbetering mogelijk in het effect van de jeugdhulp. Een groot deel onder de jeugdigen geeft aan dat het thuis beter gaat (75%) en dat zij zich veiliger voelen (75%). Ook het gedrag lijkt in de meeste gevallen verbeterd (74%). Bij ongeveer de helft van de jeugdigen zien wij dat het zelf oplossend vermogen is versterkt en dat zij voor zichzelf kunnen opkomen (56%) en dat dit daarmee tegelijkertijd bij de helft niet het geval lijkt. Dat geldt eveneens voor de uitvraag 'De hulp richtte zich ook op wat ik goed kan'. Daar zouden wij in samenspraak met aanbieders en bij de totstandkoming van het plan van aanpak met gestelde resultaten scherper op kunnen zijn en gericht op kunnen sturen, wat een positief effect zal hebben op de uitkomsten. De vragen in dit onderzoek laten echter ruimte voor interpretatie. Wat wij hieruit bijvoorbeeld niet kunnen opmaken is hoe de relatie en samenwerking tussen de jeugdige en/of ouder(s)/verzorger(s) is, of er met het gehele gezinssysteem is samengewerkt en hoe zich dit verhoudt tot het effect van de jeugdhulp in zijn algemeenheid.

Bij het onderwerp 'Ondersteuning via derden' is er specifiek uitgevraagd of er gebruik gemaakt werd van schoolmaatschappelijk werk. De gemeente Loon op Zand heeft deze interventie vast opgenomen na haar onderzoek ten behoeve van het uitvoeringsprogramma. De opdracht voor het schoolmaatschappelijk werk is dan ook reeds uitgebreid. De komende jaren willen wij nog meer inzetten op een duurzame relatie met het onderwijs waar deze vrij toegankelijke vorm van hulp onderdeel van uitmaakt.

Positief is dat nu 48% van de jeugdigen door wie de vragenlijst is ingevuld verwacht in de toekomst nog hulp nodig te hebben ten opzichte van 63% in 2024. Deze vraag wordt in toekomstige metingen aangepast voor meer duiding, maar hiermee kunnen wij zeggen dat meer jeugdigen het gevoel hebben met de geboden hulp voldoende vooruit te kunnen.

In onderstaande tabel leest u alle uitkomsten terug op de vragen die gesteld werden.

Resultaten CEO 2025		
	Regio Hart van Brabant	Loon Op Zand
Algemeen		
Respons	17%	18%
Rapportcijfer	7,3	6,7
Percentage onvoldoende	14%	26%
Ondersteuning via derden (op enig moment)		
Schoolmaatschappelijk werker	18%	14%
Ouders, partner, familie	32%	32%
Geen ondersteuning	52%	61%

Toegang naar hulp						
	(Ze)er mee eens	Neutraal	(Ze)er mee oneens	(Ze)er mee eens	Neutraal	(Ze)er mee oneens
Ik wist waar ik terecht kon met mijn hulpvraag	64%	20%	16%	56%	26%	19%
Ik werd snel geholpen	57%	19%	24%	41%	26%	33%
Ik ben bij de juiste hulpverlener terechtgekomen	80%	11%	9%	69%	19%	12%
Uitvoering						
	(Ze)er mee eens	Neutraal	(Ze)er mee oneens	(Ze)er mee eens	Neutraal	(Ze)er mee oneens
Ik werd goed geholpen bij mijn vragen en problemen	80%	11%	8%	62%	24%	14%
Organisaties werkten goed samen om mij te helpen	68%	17%	15%	50%	35%	15%
Beslissingen over de hulp werden samen met mij genomen	86%	9%	5%	74%	22%	4%
Ik voelde me serieus genomen door de hulpverleners	87%	6%	7%	78%	4%	17%
Ik werd respectvol behandeld door de hulpverleners	93%	4%	3%	91%		9%
Ik kon met mijn vragen terecht bij één vast contactpersoon	81%	11%	9%	80%	9%	11%
De hulp richtte zich ook op wat ik goed kan.	66%	21%	13%	52%	33%	14%
Effect						
	(Ze)er mee eens	Neutraal	(Ze)er mee oneens	(Ze)er mee eens	Neutraal	(Ze)er mee oneens
Door de hulp voel ik mij beter	71%	17%	11%	68%	14%	18%
Door de hulp is mijn gedrag verbeterd	68%	20%	12%	74%	11%	16%
Door de hulp gaat het thuis beter	68%	20%	11%	75%	10%	15%
Door de hulp voel ik me veiliger	67%	22%	11%	75%	5%	20%
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	60%	26%	14%	41%	35%	24%
Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	68%	20%	12%	57%	29%	14%
Door de hulp los ik mijn problemen beter op	62%	27%	14%	56%	22%	22%

Door de hulp kom ik beter voor mezelf op	59%	22%	14%	56%	28%	17%
Door de hulp heb ik meer vertrouwen gekregen	64%	24%	14%	50%	28%	22%

Conclusie en vervolg

Uit dit cliëntervaringsonderzoek kunnen wij een aantal gerichte acties halen. Allereerst het snel op weg helpen van onze inwoners. Daarvoor neemt het Zorgloket nu alle vragen aan van waaruit een brede scan wordt gedaan, de vraag inhoudelijk kritisch wordt beoordeeld en zo snel als mogelijk wordt doorgezet. Zoals eerder in deze brief aangegeven zullen wij daarnaast met aanbieders het gesprek voeren over het effect van de jeugdhulp. Op wachttijden binnen de specialistische jeugdhulp hebben wij geen invloed. Om echter een goed beeld te krijgen van de afgegeven indicaties en voorzieningen voor jeugdhulp zijn wij als gemeente een data-analyse gestart, waarbij in eerste instantie de focus ligt op de meest voorkomende jeugdhulp uit segment 4. De dienstverlening op trede 2 en trede 3 zal hierop worden aangepast met als doel het afvangen van beschikkingen in de specialistische inkoop en het ombuigen naar indicatievrije zorg.

De resultaten worden in regionaal verband besproken alsook of er vraagverheldering zal plaatsvinden voor het cliëntervaringsonderzoek van 2026. Externe communicatie vindt over de huidige uitkomsten niet plaats. Met deze raadsinformatiebrief zijn de belangrijkste uitkomsten gedeeld met alle colleges en gemeenteraden in de regio Hart van Brabant. De uitkomsten zijn eveneens openbaar beschikbaar via het regionale dashboard.

Met vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Het college van burgemeester en wethouders;

de secretaris,

de burgemeester,

drs. C.A. de Haas, MBA

mr. D.S.C. Jansen

Bijlage 1: 3a Informatiememo CEO 2025 voor raden - RegioHvB

Bijlage 2: 3b Factsheet CEO 2024-2025 regio hart van brabant