

## Raadsmemo

Nummer  
26int03776

|                    |                    |             |            |
|--------------------|--------------------|-------------|------------|
| aan                | Van                | Opsteller   | datum      |
| Gemeenteraad Borne | College van B en W | D. ten Cate | 15-09-2026 |

betreft  
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en jeugd over het jaar 2025

**Portefeuillehouder**  
B.A.J. ter Braak

### **Argumentatie voor aanbieding memo aan de gemeenteraad:**

Kennismemen van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over het jaar 2025.

Geachte raadsleden,

Jaarlijks worden cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd voor zowel Wmo als Jeugd. Hierbij ontvangt u de belangrijkste resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2025 ter kennisneming. De resultaten worden tevens gerapporteerd aan het ministerie van VWS. De onderzoeken zijn uitgevoerd via de doorlopende cliëntervaringsmetingen, waarbij inwoners op verschillende momenten in hun ondersteuningsproces worden bevraagd.

### **Wmo**

De respons op het Wmo-onderzoek is hoog. Het gemiddelde responspercentage bedraagt 39% en ligt daarmee boven het landelijke gemiddelde van 38%. Hierdoor kan worden gesproken van een betrouwbaar en representatief onderzoek.

Over het algemeen zijn inwoners zeer tevreden over zowel de toegang als de ontvangen ondersteuning. Het rapportcijfer voor het aanvraagproces is gestegen van een 7,9 in 2024 naar een 8,2 in 2025. Ook geven inwoners aan sneller geholpen te worden en zijn zij positiever over het gesprek met de consulent.

De tevredenheid over de ondersteuning blijft hoog. Gemiddeld geeft 85% van de inwoners aan tevreden te zijn over de ontvangen ondersteuning. Vrijwel alle inwoners ontvangen de ondersteuning zoals afgesproken.

In het Wmo-onderzoek valt op dat het aandeel inwoners dat aangeeft niet te weten waar zij met een hulpvraag terecht kunnen, is gestegen van 5% in 2024 naar 10% in 2025

### **Jeugd**

Bij Jeugd laat de respons een daling zien. In fase 1 bedraagt de respons 5% en in fase 2 gemiddeld 15%. Hierdoor zijn de uitkomsten minder representatief dan in 2024 en moeten deze met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

De ontvangen reacties geven desondanks een overwegend positief beeld van zowel de toegang tot jeugdhulp als de ontvangen ondersteuning. Respondenten waarderen de toegang positiever dan in 2024 en zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen.

Door de beperkte respons kunnen geen harde conclusies worden getrokken over ontwikkelingen binnen de gehele doelgroep. De uitkomsten geven daarmee een indicatief beeld en worden in die context gezien.

### **Conclusie**

De cliëntervaringsonderzoeken laten zien dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning vanuit zowel de Wmo als de Jeugdwet. Bij de Wmo is op meerdere onderdelen sprake van een verbetering ten opzichte van 2024. De ontvangen reacties binnen Jeugd geven eveneens een overwegend positief beeld van de toegang en ondersteuning. Bij Jeugd is vanwege de lage respons terughoudendheid nodig bij het duiden van de uitkomsten.

De resultaten bieden daarmee vooral aanknopingspunten voor verdere reflectie, gesprek met aanbieders en doorontwikkeling van de uitvoering.

Met dit memo wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de belangrijkste uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2025.

### **Bijlagen:**

- Factsheet CEO Wmo Borne 2025
- Factsheet CEO Jeugd Borne 2025