

Raadsinformatiebrief

Zaaknummer: 0000488285
Contactpersoon: C. Mes
Datum: 16 juni 2026
Betreft: Collegevoorstel Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2025
Portefeuillehouder: J. Ploos van Amstel

Aan de gemeenteraad

Beste dames/heren,

Jaarlijks meten we de ervaring van cliënten met de toegang tot zorg en ondersteuning en met de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning met als doel om de zorg en onze dienstverlening - waar nodig - te verbeteren. Inwoners zijn immers degenen die de hulp ontvangen en ervaren.

Sinds 2021 meten we de clientervaring voor Wmo en Jeugd op een continue manier. We volgen hierin de klantreis. Zo krijgen inwoners kort na het gesprek met de consulent een vragenlijst over hoe zij de toegang en dienstverlening hebben ervaren (CEO Toegang). Drie maanden nadat de ondersteuning is gestart, worden zij verzocht een (online) vragenlijst over de ondersteuning (CEO Ondersteuning) in te vullen. Daarbij maken we voor Wmo gebruik van product specifieke vragenlijsten; voor Jeugd maken we gebruik van de modelvragenlijst Clientervaring Jeugd, de MCJO, die meer toegankelijk en aansprekender is voor de doelgroep.

Resultaten

Een cijfermatige beschrijving van de resultaten vindt u in bijgevoegde rapportage CEO totaal 2025.

Doelgroep

Het onderzoek richt zich voor Wmo en Jeugd op inwoners die in 2025 een maatwerkvoorziening hebben ontvangen, waarbij de hulpvraag is behandeld door het Sociaal Team of (voor Jeugd) waarvan de voorziening op directe verwijzing vanuit huisarts of gecertificeerde instelling is gestart. Daarnaast meten we de ervaring met de niet-beschikte ondersteuning die het Sociaal Team biedt aan jeugdigen.

Respons

Opnieuw is de respons voor zowel Jeugd als Wmo afgenomen. Voor Wmo bedraagt het responspercentage op CEO Toegang 29% (in 2024 was dit 37%). Op het CEO Ondersteuning is het responspercentage 36% (40% in 2024).

Voor Jeugd liggen de responspercentages beduidend lager: voor CEO Toegang is dat 8% (vorig jaar 6%) en voor CEO Ondersteuning 8% (6% in 2024). Gezien de lage en daarmee onbetrouwbare respons voor Jeugd, kunnen we geen betrouwbare conclusies trekken over de ervaringen van de inwoners met de toegang en de ondersteuning. Hieronder beschrijven we dan ook alleen de resultaten op het CEO voor Wmo.

Resultaten CEO Toegang Wmo

Contact met de gemeente

De resultaten laten zien dat het grootste deel van de respondenten (77%) weet waar ze moet zijn met een hulpvraag. Dit percentage is nog wat verder gedaald ten opzichte van 2023 (86%). Ook het percentage respondenten dat vindt dat hij snel geholpen is (68%), is na de daling in 2024 nog wat verder gedaald ten opzichte van 2023 (79%). In 2025 heeft 89% van de respondenten het gevoel serieus genomen te zijn door de medewerkers van het Sociaal Team. Dit percentage is vergelijkbaar met 2024 (90%).

Het (keukentafel)gesprek

Het doel van het keukentafelgesprek is om gezamenlijk met de inwoner tot een oplossing van de hulpvraag te komen. Dit is door 84% van de respondenten ook daadwerkelijk zo ervaren (86% in 2024). Vergeleken met 2024 is een grotere meerderheid van de respondenten in 2025 tevreden over het contact met de Wmo-consulent tijdens het gesprek (94%) en de manier waarop er naar hem of haar werd geluisterd (95%). Over de deskundigheid van medewerkers is, vergelijkbaar met 2024, 90% tevreden. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de uiteindelijk gekozen oplossing voor de hulpvraag (91%). Opvallend is het toegenomen percentage keukentafelgesprekken dat telefonisch plaatsvindt (29% in 2025 versus 10% in 2024).

Cliëntondersteuning

Ruim een derde van de respondenten (35%) wist dat hij gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). In eerdere jaren, m.n. toen Cranendonck OCO koplopergemeente was voor de regio Zuidoost Brabant met als doel meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden van cliëntondersteuning, was dit nog ongeveer de helft van de respondenten. Ondanks de eerdere inzet ten

aanzien van de bekendheid, is het percentage respondenten dat op de hoogte is van de OCO dus behoorlijk terug gelopen.

Van de respondenten die bekend waren met de OCO heeft, net als in 2024, ongeveer een vijfde hier daadwerkelijk gebruik van gemaakt en is iedereen tevreden over de hulp van de OCO. De belangrijkste redenen om de OCO in te schakelen is om hulp te krijgen bij het vinden van de weg naar de juiste hulp (22%), uitleg te krijgen over hoe het aanvragen van zorg of specialistische hulp werkt (17%), mee te laten denken en helpen zoeken naar mogelijkheden in de buurt of eigen omgeving om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven en mee te blijven doen in de maatschappij (17%) en mee te helpen zoeken naar de juiste informatie (12%). De belangrijkste reden van respondenten om geen gebruik van een OCO te maken, was omdat ze dit niet nodig hadden (37%) of al hulp of ondersteuning van anderen hadden (18%). De percentages zijn vergelijkbaar met 2024.

Resultaten CEO Ondersteuning Wmo

Het merendeel van de respondenten (87%) is tevreden met de manier van ondersteuning. Dit percentage ligt tussen dat van 2024 (84%) en 2023 (90%) in. Eenzelfde percentage respondenten als in 2024 is tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning (85%); 11 van de 206 respondenten zijn hierover niet tevreden. We zien een duidelijk verschil tussen de productvormen, waarbij respondenten met begeleiding ten opzichte van 2024 over het algemeen meer tevreden zijn en respondenten met huishoudelijke hulp of een hulpmiddel wat minder tevreden.

Vergeleken met eerdere jaren is een daling te zien van de mate waarin de ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid: 73% van de respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning beter kunnen doen wat ze willen, terwijl dit in 2023 en 2024 nog respectievelijk 80% en 78% was. Door de ondersteuning kan 79% zich beter redden. Dit is vergelijkbaar met 2024 (81%), maar lager dan in 2023 (84%). De bijdrage van de ondersteuning aan een betere kwaliteit van leven wordt ook door minder respondenten ervaren (80%) dan in 2024 (84%).

Gezien de beperkte respons van inwoners met een woningaanpassing, beschrijven we alleen de resultaten van inwoners met begeleiding, huishoudelijke hulp of een hulpmiddel. In de bijlage zijn de resultaten van respondenten met een woningaanpassing wel opgenomen.

Begeleiding

Voor begeleiding is 100% van de respondenten tevreden over de manier van ondersteuning (in 2024 was dit 91%). De kwaliteit van de begeleiding wordt door 98% van de respondenten als goed ervaren

(8% meer dan in 2024); alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop ze de begeleiding krijgen (in 2024 was dit 91%). Over de persoon die de begeleiding geeft is 98% van de respondenten tevreden, ook al geeft 69% dat dit niet altijd dezelfde persoon is (in 2024 was dit 78%). Over de manier waarop de begeleider communiceert is 98% tevreden en 93% vindt dat hij of zij voldoende persoonlijk aandacht krijgt tijdens de begeleiding. Ook vindt 79% dat er voldoende aan persoonlijke doelen wordt gewerkt.

Hoewel de begeleiding bij het grootste deel van de respondenten leidt tot een betere kwaliteit van leven (83%), zij zich hierdoor beter kunnen redden (81%) en beter de dingen kunnen doen die ze willen (81%), geeft maar 67% van de respondenten aan dat de doelen van de begeleiding worden behaald. Ook geeft maar de helft van de respondenten aan dat ze door de begeleiding langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Vergelijkbaar met 2024 is voor 64% van de respondenten met de begeleiding de hulpvraag opgelost.

Ondanks de positieve effecten van de begeleiding op kwaliteit van leven en zelfredzaamheid, wordt slecht 64% van de respondenten voldoende ontlast door de begeleiding; voor partner/familie/mantelzorger is dit 45% (in 2024 was dit nog 62%). Daarbij geeft 67% van de respondenten aan dat de begeleider/hulpverlener op tijd komt; 38% ontvangt de afgesproken begeleiding in de vakantieperiode en wanneer een begeleider ziek is, dan geeft 29% aan dat er dan een vervanger is.

Huishoudelijke hulp

Opvallend is dat over de gehele linie de percentages voor huishoudelijke hulp in 2025 lager liggen dan in 2024. Van alle respondenten is 79% tevreden over de manier van ondersteuning (in 2024 was dit 87%). De kwaliteit van de huishoudelijke hulp wordt door de meesten als goed ervaren (82%). Een vergelijkbaar percentage als in 2024 heeft altijd dezelfde huishoudelijke hulp (83%) en is tevreden over de manier waarop ze de hulp krijgen (79%); 93% geeft aan dat de hulp op tijd komt en 87% dat deze de afgesproken werkzaamheden uitvoert. Door de huishoudelijke hulp heeft 78% van de respondenten een betere kwaliteit van leven; 75% kan hierdoor langer zelfstandig blijven wonen en zich beter redden. Het percentage respondenten dat door de hulp beter de dingen kan doen die hij of zij wil ligt wat lager (67%) en bij 63% is met de hulp de hulpvraag opgelost. Ook geeft maar 67% van de respondenten aan door de hulp voldoende te worden ontlast.

De tijd die de huishoudelijke hulp komt is voor 59% van de respondenten voldoende; het percentage dat het aantal keer dat de hulp per maand komt voldoende vindt ligt hoger, namelijk op 76%. Vergelijkbaar met begeleiding wordt ook hier door beduidend minder respondenten aangegeven dat men in de vakantieperiode de afgesproken hulp ontvangt (39%) of dat er een vervanger komt in geval van ziekte (36%). Over de manier waarop de aanbieder communiceert is men wat meer tevreden (63%).

Hulpmiddelen

Van de respondenten met een hulpmiddel is 76% tevreden over de manier waarop dit hulpmiddel is geleverd (in 2024 was dit 79%). Het merendeel is tevreden over de kwaliteit van het hulpmiddel (82%). Het hulpmiddel heeft in de meeste gevallen een positief effect op de kwaliteit van leven (82%). Ook kan 79% zich hierdoor beter redden (87% in 2024) en 82% geeft aan beter de dingen te kunnen doen die men wil. Voor een vergelijkbaar percentage respondenten (82%) is met het hulpmiddel de hulpvraag opgelost. Alleen kan maar 45% hierdoor langer zelfstandig blijven wonen. De tevredenheid met de leverancier van het hulpmiddel is over het algemeen goed; 74% is tevreden over de manier waarop deze met de respondent heeft gecommuniceerd en 76% over de manier waarop het hulpmiddel is geleverd. Ook heeft maar 29% lang op de levering van het hulpmiddel moeten wachten.

Conclusies

Hoewel de respons voor Wmo verder afgenomen is, is deze nog steeds hoger dan wanneer het CEO wordt afgenomen middels een eenmalig retrospectief onderzoek. Echter, de 'vragenlijst moeheid' blijft toenemen. Dit geldt niet alleen voor Cranendonck. Voor bijna elk bezoek, elk gekocht product, elke bijeenkomst, enzovoorts, krijgen we een vragenlijst toegezonden. Mensen zijn dit evalueren beu en daardoor minder bereid om ervaringen te delen. Mogelijk ontbreekt het bij inwoners aan een gevoel van nut en noodzaak om het CEO in te vullen.

In Cranendonck versturen we alleen een brief met QR-code om inwoners uit te nodigen voor deelname aan het onderzoek. Gezien de online responspercentages en het beperkte percentage inwoners dat heeft verzocht om de papieren vragenlijst toe te sturen (7%), mogen we veronderstellen dat we kunnen volstaan met alleen het toesturen van de brief met QR-code.

De toegang tot Wmo ondersteuning wordt over het algemeen door inwoners als positief ervaren; dit is de afgelopen jaren niet of nauwelijks veranderd. De afgelopen periode hebben we erop ingezet dat voor hulpvragen die makkelijk telefonisch beantwoord kunnen worden geen huisbezoek wordt

gepland. We zien in de cijfers terug dat het aantal telefonische keukentafelgesprekken dan ook is toegenomen. Het merendeel van de respondenten is tevreden over het contact met en de begeleiding door de Wmo-consulenten.

Opvallend is het lagere percentage respondenten dat wist waar hij met zijn hulpvraag moest zijn. Hetzelfde geldt voor de bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke clientondersteuning; de daling van ongeveer de helft van de respondenten die hier bekend mee is naar ongeveer een derde lijkt erop te wijzen dat, wanneer men geen behoefte aan onafhankelijke ondersteuning heeft en hier minder bekendheid aan gegeven wordt, dit op de achtergrond verdwijnt. We verwachten met de inzet van stevige lokale teams, waarbij meer gecommuniceerd wordt over de diverse processen en mogelijkheden, deze percentages te kunnen verhogen.

Over het algemeen laten de resultaten een positief beeld zien van de ervaringen van inwoners met de ondersteuning binnen het sociaal domein. Vooral als het gaat om begeleiding en huishoudelijke hulp zijn respondenten positief over het resultaat van ondersteuning, waarbij respondenten met begeleiding opvallend vaker tevreden zijn over de manier van ondersteuning dan respondenten met huishoudelijke hulp. Wat ook opvalt is dat deze tevredenheid voor begeleiding is toegenomen, terwijl die voor huishoudelijke hulp juist is afgenomen ten opzichte van 2024 wat mogelijk veroorzaakt wordt door de langere wachttijden voor huishoudelijke hulp.

Ondanks dat men door de ondersteuning beter de dingen kan doen die hij of zij wil, ligt de mate waarin men hierdoor langer zelfstandig kan blijven wonen of ontlast wordt beduidend lager. Een ruime meerderheid van de respondenten is wel tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en het effect hiervan op de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven, maar we zien een lichte daling hiervan ten opzichte van 2024.

Verbetering voor wat betreft de ervaring met de Wmo ondersteuning lijkt vooral mogelijk voor meer procesmatige factoren, zoals het op tijd komen van hulpverleners en het zorgen voor vervanging in geval van vakantie of ziekte. Krapte op de arbeidsmarkt speelt hierbij een rol. In geval hierover meerdere signalen komen, wordt hierover contact opgenomen met betreffende aanbieder.

Wederom blijft de respons op het CEO Jeugd achter. Ook door andere gemeenten wordt dit probleem ervaren. In het traject 'Anders onderzoeken' van de VNG onderzoekt men de mogelijkheden om dit CEO verder door te ontwikkelen. Afhankelijk van de uitkomsten van dit traject, passen wij het CEO voor Jeugd waar mogelijk verder aan.

Omdat het bij Jeugd vaak gaat om inzet op gedragsverandering en dit langer duurt voordat effecten optreden, hebben we bij cliënten waar de voorziening in de eerste helft van 2025 is gestart de uitnodiging voor het onderzoek een half jaar na deze start gestuurd; bij de andere cliënten hebben we

vastgehouden aan de drie maanden na start. Omdat de respons zo laag is, kunnen we geen goede vergelijking maken en dus geen betrouwbare uitspraak doen of het verlengen van de periode een positief effect op de resultaten heeft.

Net als in 2024 vond in 2025 alle respons voor Jeugd online plaats. Deze manier van beantwoorden heeft dan ook de voorkeur boven het invullen en retourneren van een schriftelijke vragenlijst. Willen we echter zinvolle uitspraken kunnen doen over de dienstverlening en voorzieningen bij Jeugd, dan is het noodzaak om uit te wijken naar een andere manier van meten. Dit onderzoeken we momenteel in overleg met management, kwaliteit, uitvoering en beleid, waarbij we ook afwegen of eventueel meerwerk voor consultants opweegt tegen de opbrengst. Ook is de vraag hoe we de respons kunnen verhogen uitgezet bij het Jongerenwerk en de Zorgadviesraad. Bij voorkeur houden we wel zoveel mogelijk vast aan een manier van meten die het mogelijk maakt om resultaten te koppelen aan persoonsgegevens, product en leverancier.

Tot slot, om de respons voor zowel voor Jeugd als voor Wmo te vergroten, zetten we de komende tijd in op verdere verbetering van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de vragenlijsten om deelname aan het CEO in ieder geval laagdrempeliger te maken.

Bijlagen

1. Cijfermatige resultaten CEO Wmo en Jeugd 2025

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Cranendonck

De secretaris

De burgemeester

E. Jacobs

F.A.P. van Kessel

Gemeente Cranendonck | Capucijnerplein 1, 6021 CA Budel | www.cranendonck.nl | 14 0495 | info@cranendonck.nl