

Raadsmemo

Datum	:	20 november 2025
Onderwerp	:	Clïëntervaringsonderzoek 2024
Behandeld door	:	
Telefoon en e-mail	:	
Portefeuillehouder	:	mevrouw S.D. van der Meer Mevrouw B.H.M. Gardeniers
Zaaknummer	:	Z.861093
Doel memo	:	ter kennisneming

Toelichting

Graag informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek in gemeente De Fryske Marren. Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een onderzoek uit te voeren naar de ervaringen van cliënten. Het onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ voert voor ons het onderzoek uit.

In april 2025 heeft het college in het kader van het cliëntervaringsonderzoek 2023 besloten om het cliëntervaringsonderzoek Participatie niet meer uit te voeren volgens de huidige werkwijze en los te koppelen van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet. Daardoor is er vanaf dit jaar geen rapport meer van de participatiewet.

Deze memo informeert u over de uitkomsten van de rapportages 2024

Het cliëntervaringsonderzoek is één van de instrumenten om cliëntervaringen en de effecten in het sociaal domein te monitoren. De uitkomsten geven ons een beeld van hoe cliënten onze dienstverlening of ondersteuning in 2024 hebben ervaren. In de rapportages staan de uitkomsten van de onderzoeken.

De uitkomsten van de onderzoeken zijn gedeeld met de betrokken teams. De teams binnen het sociaal domein kunnen de dienstverlening aanpassen of verbeteren naar aanleiding van de uitkomsten.

De uitkomsten in deze memo hebben dus betrekking op het jaar 2024

Het rapport van de Wmo biedt een goed beeld van ervaringen binnen deze wet. De respons binnen de Jeugdwet is echter opnieuw te laag en daardoor niet representatief. Dit is al jaren een uitdaging binnen dit onderzoek. Dit is een landelijk probleem.

Wmo:

In totaal hebben 247 inwoners van de 540 genodigden de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een betrouwbare respons van 46% en daarmee zijn de resultaten representatief. De respons ligt hoger dan het landelijk gemiddelde. Net als vorig jaar is het algemene beeld dat men zeer tevreden is over het contact met de gemeente binnen de Wmo. Men is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning, het gesprek en het resultaat van de ondersteuning. De uitkomsten zijn besproken met de teammanager van het cluster Wmo. Zij gaat samen met haar team kijken naar de uitkomsten en waar nodig verbeteracties inzetten. Voor een volledig beeld verwijzen wij u naar het rapport dat toegevoegd is als bijlage.

Jeugdwet:

In totaal zijn er 137 ouders/verzorgers en 75 jongeren uitgenodigd de vragenlijst in te vullen. Daarvan hebben 12 jongeren (16%) en 25 ouders/verzorgers de vragenlijst ingevuld (18%). Dit is een respons van 17% gemiddeld. Door deze lage respons zijn de uitkomsten niet representatief en kunnen er geen objectieve conclusies getrokken worden. De cliënten geven de dienstverlening vanuit de Jeugdwet als rapportcijfer 6,5. Dit was in 2023 een 7,5. De teammanager Jeugd en Gezin kan deze daling niet verklaren en herkent zich niet in de cijfers. Wat voor de teammanager op dit moment geen aanleiding geeft om nader onderzoek te doen. Voor het volledige beeld van de uitkomsten, verwijzen wij u naar de bijlage rapport Jeugdwet. Voor een representatief onderzoek hadden ongeveer 137 jongeren of ouders/verzorgers mee moeten doen om de resultaten representatief te laten zijn. Dit is dan een respons van 65%. Dit percentage lijkt onrealistisch. Het onderzoeksbureau ziet dat het percentage ook bij andere gemeentes niet hoger komt dan 20%. We hebben in 2024 het moment van aanschrijven aangepast. Het is nu nog niet bekend wat voor invloed dit heeft op de respons van 2025.

De rapportages 2024 zijn ter informatie verzonden aan de Adviesraad Sociaal Domein

De Adviesraad sociaal domein (ASD) is in juli 2025 geïnformeerd over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2024. De ASD heeft in een brief aangegeven graag in het algemeen in gesprek te gaan over monitoring en kwaliteit binnen de Wmo en de Jeugdwet. Hiervoor wordt een gesprek gepland.

Vervolgstappen Wmo, Participatie en Jeugd

- Het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo wordt voorgezet;
- Het cliëntervaringsonderzoek van de Jeugdwet wordt voorgezet met de eerder doorgevoerde verbeterpunten en dezen worden geëvalueerd;
- De uitnodigingsbrief en de vragenlijst van de Jeugdwet zijn door verschillende partijen beoordeeld en worden voor het meetjaar 2025 aangepast;
- We houden contact met de onderzoeker van NHL Stenden over de verbetermogelijkheden binnen het cliëntervaringsonderzoek van de Jeugdwet. We gaan in 2025 verder met hen in gesprek en wegen af welke verbeteringen mogelijk en haalbaar zijn. Daarnaast wegen we het moment van aanpassing af met de betrokken partijen.
- De cliëntervaringsonderzoeken 2025 worden nu uitgevoerd en kunnen naar verwachting eind 2025 gedeeld worden.

Digitaal bijgevoegd / ter inzage liggende stukken:

- Rapportage 2024 cliëntervaringsonderzoek Wmo;
- Rapportage 2024 cliëntervaringsonderzoek Jeugd;
- Rapportage 2024 cliëntervaringsonderzoek Participatie;