

Informatienota voor de gemeenteraad

Datum 1 september 2026
Team Sociaal Beleid
Portefeuillehouder R.T.H.M. Derksen
Zaaknummer collegevoorstel ZS-1540859

Kennisnemen van

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2025.

Inleiding

Jaarlijks laat gemeente Lingewaard een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO) uitvoeren door ZorgfocuZ voor Wmo en Jeugdwet. Op grond van deze wetten is het verplicht om een CEO uit te voeren en te publiceren. Voor Wmo is het daarnaast verplicht om deze resultaten te verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voorheen werd er ook een CEO uitgevoerd naar de Participatiewet. Door de beperkte reacties waren deze cijfers echter niet representatief. Daarnaast is het binnen de participatiewet geen wettelijke verplichting om een CEO uit te voeren. Om deze redenen is hiermee gestopt. Het CEO wordt uitgevoerd doormiddel van vragenlijsten om inzicht te krijgen hoe de inwoners de dienstverlening ervaren. Een samenvatting van deze resultaten leest u in deze informatienota.

Kernboodschap

Het CEO is uitgevoerd met een eenmalige puntmeting na afloop van het kalenderjaar. Dit betekent dat alle inwoners die een positieve beschikking hebben ontvangen in 2025 op hetzelfde moment de vragenlijst per post hebben ontvangen. Er is ook nog een herinnering verstuurd aan de inwoners aangezien de respons laag was.

Representativiteit van de resultaten

De inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld (hierna: respondenten) vormt mogelijk geen afspiegeling van de totale doelgroep vanwege de lage respons. Hierdoor bestaat het risico dat bepaalde belangen, ervaringen of perspectieven onderbelicht zijn gebleven. Ook is het mogelijk dat de eenmalige puntmeting invloed heeft op de doelgroep. Respondenten nemen vaak deel aan een onderzoek op het moment dat zij ergens ontevreden over zijn of een knelpunt ervaren. Hierdoor kunnen reacties relatief kritisch of negatiever uitvallen. Bij de interpretatie van de resultaten dient hiermee rekening te worden gehouden.

		2023	2024	2025
Respons (%)	Wmo	28	28	26
	Jeugdwet	15	15	11

Cijfer tevredenheid dienstverlening

Ieder jaar wordt de tevredenheid getoetst met een cijfer voor het contact met de consulent van de gemeente en voor de ondersteuning vanuit de gemeente.

		2023	2024	2025
Wmo	Contact met consulent van gemeente	7,8	7,5	7,5
	Ondersteuning vanuit de gemeente	7,7	7,5	7,5
Jeugdwet	Contact met consulent van gemeente	6,5	7,9	7,2
	Ondersteuning vanuit de gemeente	7,2	7,8	8,0

Belangrijkste bevindingen Wmo

Uit de resultaten blijkt dat de respondenten in 2025 kritischer zijn dan in 2024 over de dienstverlening. Vooral de weg naar de juiste ondersteuning lijkt minder vanzelfsprekend te zijn geworden. Minder respondenten geven aan te weten waar zij met een hulpvraag terecht kunnen en ook de website wordt aanzienlijk minder vaak als duidelijk ervaren. Dit wijst erop dat respondenten meer moeite hebben om de juiste informatie en ondersteuning te vinden. Een oorzaak hiervoor kan liggen in het feit dat de vragenlijsten begin 2026 zijn verstuurd en we in januari zijn gestart met Incluzio. In deze overgangsfase is het voor de respondenten soms onduidelijk geweest waar zij hun vraag precies konden stellen. Wij gaan er vanuit dat met de start van Incluzio en bijbehorende communicatie deze resultaten zullen verbeteren. Incluzio wordt daarbij gepositioneerd als de toegang tot hulp en ondersteuning en verwijst door naar de gemeente indien nodig.

Verder valt op dat het persoonlijk contact met de Wmo-consulenten overwegend positief wordt gewaardeerd. Een groot deel van de respondenten voelt zich serieus genomen en het contact met de consulent krijgt gemiddeld een 7,5. Dit suggereert dat, wanneer het contact met de gemeente is gelegd, de kwaliteit van het contact goed wordt beoordeeld.

Ook de ervaren effecten van de ondersteuning blijven positief. Veel respondenten geven aan dat zij zich dankzij de ondersteuning beter kunnen redden, een betere kwaliteit van leven ervaren en in staat zijn om de dingen te doen die voor hen belangrijk zijn. Deze resultaten laten zien dat de geboden ondersteuning voor veel respondenten daadwerkelijk verschil maakt in het dagelijks leven.

De resultaten schetsen daarmee een genuanceerd beeld. De ervaren meerwaarde van de ondersteuning blijft groot, maar er liggen nog kansen in het verbeteren van de toegankelijkheid van de dienstverlening en de communicatie. Met name het bieden van duidelijkheid over waar respondenten met hun hulpvraag terecht kunnen en het onder de aandacht brengen van de cliëntondersteuning, lijken belangrijke aandachtspunten.

Belangrijkste bevindingen Jeugdwet

Uit de resultaten met betrekking tot de Jeugdwet komt een wisselend, maar overwegend positief beeld naar voren. Opvallend is dat de toegang tot jeugdhulp volgens de respondenten duidelijk is verbeterd ten opzichte van 2024. Meer respondenten geven aan te weten waar zij met een hulpvraag terecht kunnen (70% t.o.v. 45% in 2024) en ook de gemeentelijke website wordt aanzienlijk positiever beoordeeld (44% t.o.v. 28% in 2024). Dit suggereert dat de vindbaarheid van informatie en de toegankelijkheid van de jeugdhulp zijn versterkt.

Tegelijkertijd wordt het contact met de gemeente op enkele punten kritischer beoordeeld. Zo geven minder respondenten aan dat zij goed zijn geholpen door gemeentelijke medewerkers en jeugdconsulenten. Ook is het aandeel respondenten dat aangeeft samen met een jeugdconsulent naar een passende oplossing te hebben gezocht, afgenomen. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat 55% van de respondenten aangeeft geen contact te hebben gehad met een jeugdconsulent van de gemeente. Daar staat tegenover dat 15% van de respondenten een planbijeenkomst met een jeugdconsulent heeft gehad. De respondenten geven aan dat deze bijeenkomst heeft bijgedragen aan het vinden van betere oplossingen en zijn bovendien tevreden over de uitkomst daarvan.

Opvallend positief zijn de resultaten over de geboden hulp en de bereikte resultaten daarvan. De respondenten ervaren vaker dat de hulp aansluit bij hun behoefte en zijn duidelijk meer tevreden over de uitvoering van de hulp. Ook de ervaren resultaten zijn sterk verbeterd. Dit duidt erop dat de consultants goed weten welke ondersteuning geboden moet worden om het knelpunt aan te pakken. Meer respondenten geven aan dat het zich beter voelt door de hulp. De kwaliteit en effectiviteit van de ingezette ondersteuning wordt daarmee positief beoordeeld.

Daarnaast blijven enkele aspecten stabiel op een hoog niveau. Vrijwel alle respondenten voelen zich met respect behandeld. Ook de betrokkenheid bij beslissingen en de informatie over de voortgang van de hulp wordt vergelijkbaar beoordeeld als in voorgaand jaar. Dit duidt op een solide basis in de samenwerking tussen gezinnen en jeugdconsultanten.

Consequenties (w.o. financiële)

Het CEO is uitgevoerd binnen de financiële middelen die hiervoor in de begroting beschikbaar zijn gesteld en heeft daarmee geen financiële consequenties.

Vervolgstappen

Vanaf 2026 wordt de dienstverlening waar dit onderzoek over gaat, grotendeels uitgevoerd door Incluzio. De resultaten en aandachtspunten van 2025 worden gedeeld met Incluzio, zodat zij hiervan op de hoogte zijn en deze kunnen meenemen in de verdere ontwikkeling en uitvoering van hun dienstverlening.

In 2026 wordt de vragenlijst voor het CEO volledig herzien, zodat deze aansluit bij de nieuwe wijze van dienstverlening door Incluzio.

Bijlage(n)

1. Rapport Wmo 2025
2. Rapport Jeugdhulp 2025
3. Factsheet Wmo 2025
4. Factsheet Jeugdhulp 2025

burgemeester en wethouders van de gemeente Lingewaard,
de secretaris,

de burgemeester,

drs. I.P. van der Valk

dr. P.T.A.M. Kalfs