

besluit

onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugd verantwoordingsjaar 2025

datum besluit door college B&W: 23 juli 2026

besluit:

1. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2025 voor kennisgeving aan te nemen.
 2. Opvolging te geven aan de aanbevelingen uit het cliëntervaringsonderzoek.
-

overwegingen college indien besluit afwijkend is van het ambtelijk voorstel:

paraaf secretaris:



B&W-nota

aanleiding:

Gemeenten zijn wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder inwoners die gebruikmaken van ondersteuning vanuit de Wmo of de Jeugdwet. De gemeente Winterswijk heeft dit onderzoek over 2025 laten uitvoeren door ZorgfocuZ. Over de uitkomsten van dit onderzoek gaat dit collegevoorstel. De resultaten van het onderzoek zijn als bijlagen toegevoegd.

De doelgroep voor de Wmo bestaat uit inwoners die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een maatwerkvoorziening, zoals begeleiding, dagbesteding, hulp bij het huishouden of woningaanpassingen. De doelgroep voor de Jeugdwet bestaat uit jongeren van 12 tot en met 23 jaar die zelf jeugdhulp ontvangen, en ouders van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die ondersteuning krijgen bij de opvoeding of andere vormen van jeugdhulp ontvangen, zoals begeleiding, hulp bij dyslexie of gesprekken met een psycholoog.

Sinds enkele jaren wordt gewerkt met een continu onderzoek, waarbij inwoners kort na aanvraag en later gedurende het traject worden bevraagd. Dit zorgt voor actuele en betrouwbare inzichten in hoe inwoners de toegang, de ondersteuning en het effect daarvan ervaren.

voorstel:

1. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2025 voor kennisgeving aan te nemen.
2. Opvolging te geven aan de aanbevelingen uit het cliëntervaringsonderzoek.

beoogd effect:

De resultaten geven inzicht in de kwaliteit van de ondersteuning en vormen een belangrijke basis voor verdere verbetering van de interne processen en dienstverlening en zijn onderwerp van gesprek in de samenwerking met gecontracteerde aanbieders.

Argumenten:

1.1. De resultaten laten zien dat de ondersteuning in de basis naar tevredenheid functioneert.

Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat inwoners *overwegend positief* zijn over de ondersteuning binnen zowel de Wmo als de Jeugdwet. Met name de *inzet en betrokkenheid van professionals* wordt gewaardeerd. Daarnaast ervaren inwoners dat de ondersteuning *bijdraagt aan hun zelfredzaamheid en kwaliteit van leven*. Dit bevestigt dat de huidige inrichting van ondersteuning in de basis passend is.

1.2. Het onderzoek biedt een bruikbaar en zorgvuldig onderbouwd inzicht voor verdere sturing.

De uitkomsten van het onderzoek geven een goed beeld van de ervaringen van inwoners en vormen een waardevolle basis voor beleidsmatige en uitvoeringsgerichte afwegingen.

Voor de Jeugdwet geldt dat de *resultaten indicatief* zijn vanwege een lagere respons en hogere nauwkeurigheidsmarge die voor dit onderzoek vereist is. Dit vraagt om een *zorgvuldige interpretatie*, waarbij de resultaten worden gezien in samenhang met signalen uit de praktijk.

2.1 De resultaten bieden aanleiding om de dienstverlening verder te verbeteren.

Uit het cliëntervaringsonderzoek komen aandachtspunten naar voren die betrekking hebben op de uitvoering van ondersteuning en de manier waarop inwoners deze ervaren. Resultaten laten zien dat *de doorlooptijden binnen de gemeente én de communicatie over deze doorlooptijden richting de inwoner*, belangrijke

aandachtspunten zijn. Deze aandachtspunten spelen binnen zowel de Wmo als de Jeugdwet en vragen om verdere doorontwikkeling van de dienstverlening.

De aandachtspunten hebben betrekking op zowel de toegang tot ondersteuning als de uitvoering daarvan. Vanuit de gemeente kan zowel intern als in de samenwerking met aanbieders, voor wat betreft de aandachtspunten die de aanbieder betreft, gestuurd worden op verbetering van de dienstverlening.

Respons:

Dit jaar hebben we 821 vragenlijsten over de kwaliteit verstuurd binnen de WMO. We hebben 359 vragenlijsten retour ontvangen. Dit is een respons van 44% (ten opzichte van 42% vorig jaar). Net als vorige jaar is de nauwkeurigheidsmarge vastgesteld op 4%. Dit betekent dat we de resultaten als betrouwbare afspiegeling mogen beschouwen.

Vanuit de Jeugdwet hebben we voor het onderzoek onder de jongeren (jongeren en ouders) in totaal 419 vragenlijsten over de kwaliteit verzonden. We hebben 82 vragenlijsten retour ontvangen (57 vanuit ouders en 25 vanuit Jeugd). Dit is een totale respons van 20%. De nauwkeurigheidsmarge van dit onderzoek is 11% (ouders) en 19% Jeugd. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. De marge voor beide doelgroepen liggen buiten deze grens. Omwille van de brede nauwkeurigheidsmarge dient men de resultaten zorgvuldig te interpreteren en voorzichtig te zijn met het trekken van conclusies over de gehele populatie.

Aanbevelingen:

De aanbevelingen sluiten grotendeels aan bij de huidige werkwijze en richten zich op het verder versterken hiervan. Op basis van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1. De toegang tot ondersteuning verder te versterken, met aandacht voor capaciteit, doorlooptijden, communicatie en verwachtingenmanagement richting inwoners.
2. In de samenwerking met zorgaanbieders blijvend te sturen op continuïteit en kwaliteit van ondersteuning, onder andere via contractmanagementgesprekken.

kanttekeningen:

1.1. De resultaten voor de Jeugdwet zijn indicatief.

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet geven een waardevol beeld, **maar** dienen met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd vanwege de lagere respons.

1.2. De uitvoering vindt plaats binnen bestaande capaciteit.

De aanbevelingen worden binnen bestaande middelen en werkwijzen opgepakt, *maar vragen inzet en prioritering binnen de organisatie. Uitvoerbaarheid is mede afhankelijk van de beschikbare capaciteit.*

2.1. De opvolging richting zorgaanbieders vraagt een zorgvuldige en proportionele benadering.

Uit de open antwoorden zijn in sommige gevallen signalen herleidbaar naar specifieke zorgaanbieders, deze zullen we dan ook 1 op 1 bespreken met de aanbieder. Het is echter niet wenselijk en niet proportioneel om de uitkomsten generiek en op dezelfde wijze met alle gecontracteerde aanbieders te bespreken. Daarvoor zijn de onderlinge verschillen tussen aanbieders te groot, en weten we in veel gevallen niet concreet op welke dienst verlenging iemand reflecteert.

De opvolging van signalen richting aanbieders, vindt uitsluitend plaats wanneer de signalen annoniem vanuit een inwoner, maar expliciet en herleidbaar zijn richting de aanbieder of een bepaalde groep aanbieders. Voor een bepaalde groep het gesprek met de aanbieders gevoerd op basis van algemene bevindingen en trends uit het onderzoek.

2.2. De gemeente heeft beperkte invloed op externe factoren.

De gemeente kan sturen op de inrichting van de toegang en de samenwerking met aanbieders, **maar** heeft beperkt invloed op externe factoren zoals arbeidsmarktkrapte en personele capaciteit bij aanbieders.

Deze factoren kunnen van invloed zijn op wachttijden en continuïteit van ondersteuning.

2.3. Verbeteringen vragen tijd en zijn afhankelijk van samenwerking.

De voorgestelde verbeteringen dragen bij aan het verder versterken van de dienstverlening, *maar zijn mede afhankelijk van samenwerking met externe partijen en kunnen niet op korte termijn volledig worden gerealiseerd.*

financiën:

N.v.t.

communicatie:

Externe communicatie middels een persbericht, zie concept in de bijlage.

betrokkenenparagraaf:

Vooraf hebben de beleidsmedewerkers D. de Wit, G. Rauwerdink en R.Hartman meegelezen op de resultaten. Kwaliteitsmedewerkers zijn geïnformeerd en de resultaten worden besproken met de consultants.

relatie met andere besluitvorming/projecten/beleid:

N.v.t.

vervolg:

Na positieve besluitvorming door uw college wordt het persbericht gepubliceerd.

Daarnaast zullen de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo gepubliceerd worden op 'Waar staat je gemeente.nl'. Hiermee wordt invulling gegeven aan de landelijke verantwoordingsverplichting.

bijlagen:

Omschrijving

Openbaar

- | | |
|---|----|
| 1: Factsheet WMO 2025 | Ja |
| 2: Factsheet Jeugdwet Ouders&Jongeren 2025 | Ja |
| 3: Persbericht: Inwoners Winterswijk positief over WMO en Jeugdhulp | Ja |