

Informatienota raad

Zaaknummer	Z-26-630362
Documentnummer	DOC-26-1236382
Van	College
Datum	
Onderwerp	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2025



Ter informatie

Kennisnemen van:

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugd over het jaar 2025.

Aanleiding

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om elk jaar cliëntervaringsonderzoeken te doen naar hoe inwoners de ondersteuning vanuit Wmo en Jeugd ervaren. Voor beide onderzoeken ligt er nu een rapportage met de resultaten. In deze informatienota leest u wat de belangrijkste uitkomsten zijn van de onderzoeken.

Kernboodschap

Ervaringswijzer heeft in 2026 voor ons het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2025 uitgevoerd. De resultaten staan in twee rapportages beschreven: bijlage 1 (Wmo) en bijlage 2 (Jeugd). Er hebben een klein aantal cliënten mee gedaan met het onderzoek voor Jeugd. Daardoor zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd minder betrouwbaar en kunnen we op basis van deze cijfers geen duidelijke conclusies trekken. De signalen die uit de resultaten komen worden wel meegenomen in de evaluatie van onze dienstverlening.

In beide onderzoeken is onderscheid gemaakt tussen inwoners die ondersteuning ontvingen vóór 1 juli 2025 en inwoners die ondersteuning ontvingen ná 1 juli 2025. Op 1 juli 2025 is de gemeente namelijk overgestapt van het aanbieden van arrangementen naar losse producten voor onze ondersteuning. Door dit onderscheid te maken, kunnen we beter zien welk effect deze verandering heeft gehad op onze inwoners. Hieronder volgt per onderzoeksrapport een korte samenvatting met de belangrijkste uitkomsten.

Wmo

Net zoals voorgaande jaren zijn de resultaten in het cliëntervaringsonderzoek over Wmo positief. Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over het contact met de gemeente en hoe zij vervolgens geholpen worden. De cliënten geven het contact met de gemeente gemiddeld een 7,4. In het onderzoek over het jaar 2024 was dit een 7,5 en over het jaar 2023 was dit een 7,3. Daarnaast geven ze de ondersteuning die zij hebben ontvangen gemiddeld een 7,9. In het onderzoek over het jaar 2024



was dit een 8,1 en over het jaar 2023 was dit een 7,6. Verder is in het rapport te lezen dat inwoners zich gehoord voelen, afspraken nagekomen worden, ze blij zijn met de gekozen oplossing en ze zich met de ondersteuning beter kunnen redden. De respons was 31%. Dit is volgens de normen representatief. Totaal hebben er 375 inwoners meegedaan met het onderzoek, ten opzichte van 267 vorig jaar. De resultaten geven hierdoor een iets beter beeld van onze dienstverlening.

Uit het rapport volgen ook een aantal aanbevelingen. Dit gaat vooral om de informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner die inwoners kunnen gebruiken en hoe er met gegevens om gegaan wordt van inwoners. Dit wordt wel besproken met cliënten en staat ook vermeld in onze brieven. Toch geven inwoners aan dat dit niet duidelijk is. Daarom nemen we het mee als aandachtspunt om te kijken hoe we de informatie goed kunnen delen met inwoners. Een andere aanbeveling die uit de rapportage volgt, is dat de snelheid waarmee inwoners geholpen worden, beter kan.

Jeugd

Voor het onderzoek Jeugd is het al jaren lastig om zowel genoeg inwoners aan te schrijven als een hoge respons te krijgen. Ook dit jaar viel de respons tegen. Het onderzoek is naar 410 cliënten verstuurd en door 34 beantwoord. Dit aantal is ongeveer gelijk aan vorig jaar, maar aangezien de vragenlijst naar 235 meer cliënten is verstuurd, komt het percentage uit op 8%.

De inwoners die mee hebben gedaan met het onderzoek geven het contact met de gemeente gemiddeld een 6,8 en de ondersteuning die zij hebben ontvangen gemiddeld een 7,6. Deze cijfers zijn iets hoger dan vorig jaar. De cliënten geven aan dat ze zich serieus genomen voelen en dat er goed samen gekeken wordt naar een oplossing. Het grootste aandachtspunt zijn de wachttijden.

Het rapport laat ook bij Jeugd zien dat de informatie over gegevensdeling en de onafhankelijke cliëntondersteuner niet voldoende is voor inwoners. Ook bij Jeugd wordt dit wel besproken met de cliënten en zullen we het meenemen als aandachtspunt om te kijken hoe de informatie beter gedeeld kan worden. Een ander aandachtspunt zijn de wachttijden voor de jeugdhulp. Hieraan wordt blijvende aandacht gegeven binnen de gemeente.

Consequenties

Bij het onderzoek Jeugd is de respons laag. Daarom geven de resultaten geen compleet beeld van alle mensen die ondersteuning krijgen van de gemeente. Hierdoor kunnen de resultaten positiever of negatiever zijn dan de werkelijkheid. Om dit beter in zicht te krijgen zal er meer ingezet moeten worden op het verhogen van de respons. Dit kost dan meer tijd en middelen.

Communicatie

De resultaten worden gedeeld met de adviesraad Sociaal Domein.

Vervolg

Jaarlijks blijven we deze cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren, waarbij we rekening houden met de resultaten van het jaar ervoor.



Uit de onderzoeken komen positieve punten en verbeterpunten naar voren. Deze nemen we mee bij de evaluatie van onze dienstverlening van Wmo en Jeugd.

Daarnaast blijven we jaarlijks kijken naar hoe we de respons kunnen verhogen. Om daar goed op in te zetten, zal er meer tijd en middelen gestoken worden in dit onderzoek.

Bijlagen

CEO Rapportage WMO 2025 – DOC-26-1240157

CEO Rapportage Jeugd 2025 – DOC-26-1240155

