

Raadsinformatiebrief Landsmeer



Ter kennisneming

Datum B&W vergadering	6 januari 2026
Portefeuillehouder	Wethouder B. ten Have
Documentkenmerk	D/2025/167305 behorende bij zaak: Z/2025/042216
Bijlage(n)	B1. Rapportage CEO Wmo Landsmeer 2024 B2. Rapportage CEO Jeugd Landsmeer 2024

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2024 en Jeugd

Aan de raad van Landsmeer,

Jaarlijks voert de gemeente Landsmeer cliëntervaringsonderzoeken (CEO) uit onder inwoners van de gemeente over hulpvragen rond Wmo en de jeugdhulp, zoals wettelijk voorgeschreven. Deze onderzoeken bieden inzicht in hoe inwoners de toegang, kwaliteit en effecten van hulp en ondersteuning ervaren.

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de belangrijkste uitkomsten van het CEO Wmo over 2024 en het CEO Jeugd over 2024.

Het cliëntervaringsonderzoek van zowel de Wmo als Jeugd laat positieve beoordelingen zien, maar ook een aantal terugkerende aandachtspunten die in beide onderzoeken naar voren komen. Zowel in het CEO Wmo als het CEO Jeugd ervaren cliënten over het algemeen tevredenheid over de geleverde zorg en de effecten ervan, maar worden de wachttijden als een belangrijk knelpunt genoemd. In de Wmo zien we dat de tevredenheid over wachttijden en toegang is gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar, terwijl in het Jeugdonderzoek ook wachttijden en het gebrek aan afstemming tussen zorgaanbieders en andere betrokken partijen als verbeterpunten naar voren komen.

Een opvallend verschil is dat de cliënten van het CEO Wmo over het algemeen een hogere tevredenheid rapporteren over de toegankelijkheid van de zorg en de begeleiding bij hun hulpvraag (bijvoorbeeld het keukentafelgesprek), terwijl in het Jeugdonderzoek de toegang voor ouders als meer problematisch worden ervaren. Dit kan te maken hebben met het feit dat de Wmo-gerelateerde zorg vaak met een vast aanspreekpunt en proces plaatsvindt, terwijl jeugdhulp vaak complexer en verspreid is over verschillende zorgaanbieders, school- en gezondheidszorg.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

In opdracht van de gemeente voerde Ipsos I&O in 2025 een cliëntervaringsonderzoek uit onder cliënten die in 2024 een individuele maatwerkvoorziening of herindicatie ontvingen. Van de 230 uitgenodigde cliënten vulde 50% de vragenlijst volledig in.

Belangrijkste bevindingen

Bekendheid met toegang en cliëntondersteuning

Ongeveer acht op de tien Wmo-cliënten (84%) uit de gemeente Landsmeer weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is ook iets toegenomen. Ruim een derde van de cliënten (32%) is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is in lijn met het landelijke beeld.

Wachttijden

De tevredenheid over wachttijden is afgenomen. 76% voelt zich snel geholpen, in 2023 was dit percentage iets hoger, 79%. In vergelijking met vorig jaar is de tevredenheid over de wachttijd tussen aanvraag en goedkeuring fors gedaald. In 2023 was dit 78%, dit jaar 63%. 16% is (heel) ontevreden.

Contact en begeleiding

Van de cliënten voelt 89% zich serieus genomen door de gemeente, 85% geeft aan dat samen naar een oplossing is gezocht. Tijdens keukentafelgesprekken ervaart meer dan 90% een goed contact, goede luistervaardigheid en deskundigheid van de medewerker. Deze cijfers sluiten aan bij eerdere jaren.

Kwaliteit en aansluiting van de ondersteuning

Als het gaat om de kwaliteit beoordeelt 82% de kwaliteit van de ondersteuning als goed. Deze cijfers zijn gelijk aan 2023. De aansluiting bij behoeften verschilt per voorziening: bij woningaanpassingen, vervoer en rolstoelen is dit verbeterd, bij huishoudelijke hulp en dagbesteding is sprake van een (lichte) daling.

Aanvullende ondersteuning

Tweederde van de ondervraagden (65%) ontvangt ook andere vormen van hulp, zoals ondersteuning van naasten (59%) en in toenemende mate van individuele vrijwilligers. Dit percentage (35%) is ten opzichte van 2023 behoorlijk gestegen (11%).

Bekendheid voorzieningen

Ongeveer zes op de tien cliënten maken naast de ondersteuning vanuit de Wmo ook gebruik van andere ondersteuning. Wat betreft de bekendheid en het gebruik van de voorzieningen: SamenMeer heeft nog steeds de grootste bekendheid onder de voorzieningen (85%). Ook WelzijnWonenPlus, De Zoete Inval en Maaltijdvoorzieningen zijn sinds 2020 meer bekend geworden. Daarentegen is de bekendheid en het gebruik van SMD voor het tweede opeenvolgende jaar afgenomen, evenals MEE dit jaar.

Effecten van ondersteuning

Van de ondervraagden ervaart 81% een betere kwaliteit van leven, dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar (2023: 76%). Zelfredzaamheid en zelfstandigheid zijn stabiel ten opzichte van vorig jaar.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2025

Voor het CEO Jeugd zijn in 2025 kwalitatieve interviews gehouden met jongeren en ouders die gebruik maken van jeugdhulp. De gesprekken geven verdiepende inzichten in hun ervaringen met de toegang, kwaliteit en effecten van de hulp. Voor dit onderzoek is gesproken met een groep van tien jeugdhulpcliënten bestaande uit negen ouders en één jongere die verschillende soorten hulp of ondersteuning ontvangen (of ontvingen) vanuit de Jeugdwet. De cliënten hadden verschillende hulpvragen zoals ondersteuning bij autisme, dyslexie, faalangst, zindelijkheid of andere psychologische ondersteuning.

Belangrijkste bevindingen

Over het algemeen zijn de gesproken jeugdhulpcliënten in Landsmeer meer tevreden over de hulp zelf dan over de toegang. In tegenstelling tot vorige jaren wordt niet alleen de rol van de huisarts vaak genoemd, maar ook de rol van school. Enkele cliënten geven aan dat school een grotere rol kan spelen binnen het hulptraject van kinderen. Dat kan gaan over het laten plaatsvinden van de hulp op de schoollocatie (bekende omgeving en makkelijker te organiseren), maar ook over de informatie van de school bij het diagnosticeren en bij het afstemmen van mogelijke extra begeleiding op school.

Toegang tot hulp

De meeste cliënten komen via school bij de huisarts en vervolgens bij de zorgaanbieder. De schoolmaatschappelijk werker speelt hierin een belangrijke rol. Enkele cliënten uiten hun ontevredenheid over het feit dat het volgens hen te lang duurt voordat de school actie onderneemt en de schoolmaatschappelijk werker inschakelt. Ze zouden graag zien dat de school meer proactief handelt en communiceert.

Samenwerking en informatievoorziening

Cliënten hebben behoefte aan meer afstemming tussen betrokken partijen (gemeente, huisarts, zorgaanbieder). Er is behoefte aan overzicht, helderheid en betere begeleiding bij het kiezen van een aanbieder. De gemeente wordt gezien als een logische partij om hierin te voorzien, maar haar rol is nu nog te weinig zichtbaar.

Keuzevrijheid en wachttijden

De keuze in zorgaanbieders wordt voldoende gevonden. Wachttijden variëren van enkele weken tot een halfjaar. Meeste cliënten hebben hier begrip voor, al is er behoefte aan betere terugkoppeling tijdens de wachttijd.

Kwaliteit en effecten van de hulp

De kwaliteit van de jeugdhulp wordt als zeer hoog ervaren. Kinderen voelen zich op hun gemak bij de behandelaar en de hulp wordt als effectief gezien.

Positieve effecten die cliënten noemen zijn onder andere:

- ✓ Betere omgang met stress en emoties
- ✓ Minder faalangst
- ✓ Verbeterde sociale vaardigheden
- ✓ Oplossing van zindelijkheidsproblemen
- ✓ Verbetering in het welzijn van zowel kind als ouder

Aandachtspunten en vervolg

Over het algemeen zijn onze inwoners positief over begeleiding bij de hulpvraag, de ondersteuning en de kwaliteit daarvan. Een aandachtspunt blijft het vergroten van de bekendheid van de cliëntondersteuning, de SMD en de bekendheid van het Middelpunt. De vindbaarheid en de toegankelijkheid van de gemeente zijn niet zozeer het probleem, als wel de bekendheid met de mogelijkheden van het Middelpunt. Dit vraagt om blijvende aandacht vanuit de gemeente.

Wmo

Over het algemeen zijn cliënten positief over hulp bij de hulpvraag, de ondersteuning en de kwaliteit daarvan. Een aandachtspunt is de tevredenheid over de wachttijd, deze is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Een ander aandachtspunt is het vergroten van de bekendheid van MEE en de SMD. Samen met de ketenpartners zijn wij op zoek naar manieren om de dienstverlening van de cliëntondersteuner en maatschappelijk werk nog meer onder de aandacht te brengen van de inwoner.

Jeugd

Hoewel de kwaliteit van jeugdhulp wordt gewaardeerd, vraagt de toegang extra aandacht. Waar voorheen de rol van de huisartsen bij doorverwijzing vaak genoemd werd, worden ook scholen steeds vaker genoemd als doorverwijzer. Met het aanstellen van een vaste schoolmaatschappelijkwerker wil de gemeente bijdragen aan tijdige signalering van zorgen en korte overdracht naar het Middelpunt.

In november 2025 hebben scholen en gemeente om tafel gezeten om de resultaten te bespreken. Eerder is al in overleg met school- en zorgpartners gekeken hoe ouders en professionals binnen school bijgestaan kunnen worden om de beste route bij vragen over zorg en ondersteuning te volgen. Hieruit zijn twee praatplaten ontwikkeld. Deze praatplaten kunnen gebruikt worden in gesprekken met leerlingen en ouders om uit te leggen wat de ondersteuning in en rond school inhoudt.

Wij vertrouwen erop u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd.

namens het college van burgemeester en wethouders van Landsmeer,

L.A. (Léon) de Lange
Burgemeester

M. (Menno) de Haan
gemeentesecretaris