

Raadsinformatiebrief

Aan de leden van de raad van de
gemeente Kerkrade

Gemeente Kerkrade

Markt 33, 6461 EC Kerkrade
Postbus 600, 6460 AP Kerkrade
www.kerkrade.nl
gemeentehuis@kerkrade.nl
Telefoon 14 045

Datum 26 augustus 2026

Zaaknummer

Uw kenmerk

Ambtenaar

Bijlage(n)

Ons kenmerk

2

26u0007854

Onderwerp: Resultaten Cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo 2015

Geachte leden van de gemeenteraad,

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over het jaar 2025. Beide onderzoeken geven inzicht in hoe inwoners de toegang, ondersteuning en dienstverlening van de gemeente Kerkrade ervaren en bieden aanknopingspunten voor verdere kwaliteitsverbetering.

De waardering voor de ondersteuning binnen de Jeugdwet en de Wmo is overwegend gunstig

De resultaten van beide onderzoeken laten zien dat inwoners overwegend positief zijn over de ondersteuning die zij ontvangen binnen zowel de Jeugdwet als de Wmo. Cliënten waarderen met name de betrokkenheid en deskundigheid van medewerkers, de kwaliteit van de geboden ondersteuning en de duidelijke communicatie tijdens gesprekken en besluitvorming. Tegelijkertijd wijzen de onderzoeken op een aantal aandachtspunten. Deze hebben vooral betrekking op wachttijden, continuïteit van ondersteuning, communicatie gedurende het proces en – binnen de Wmo – de ervaringen rondom sociaal-medische advisering. Deze signalen nemen wij serieus en worden betrokken bij de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening.

Resultaten Jeugdwet over 2025

Toegang en contact

De toegang tot jeugdhulp wordt door cliënten positief beoordeeld. Een ruime meerderheid ervaart het contact met het Team Toegang als deskundig, duidelijk en ondersteunend.

Belangrijkste resultaten:

- 84% vindt de jeugdconsulent deskundig;
- 82% ontvangt duidelijke informatie over vervolgstappen;
- 64% voelt zich snel geholpen;
- Het gesprek met de jeugdconsulent wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8 (2024: 7,2);
- 97% geeft het contact met de jeugdconsulent een voldoende.

Tegelijkertijd geeft 40% van de respondenten aan langer dan één maand te hebben gewacht op een gesprek met een jeugdconsulent. Daarmee blijven wachttijden een belangrijk aandachtspunt. Dit hangt samen met de werkdruk en constante uitdaging om de personeelsbezetting van ons team jeugdhulp op peil te houden (mede als gevolg van de spanning op de arbeidsmarkt). Dit is en blijft een prioriteit.

Ook de ervaringen met verslaglegging, besluitvorming en het plan van aanpak zijn positief:

- 89% vindt het gespreksverslag duidelijk;
- 90% begrijpt de reden van een besluit;
- 87% vindt duidelijk welke hulp wordt ingezet;
- 83% voelt zich eigenaar van het plan van aanpak.

Wel blijkt dat evaluatie van het plan van aanpak niet in alle gevallen tijdig plaatsvindt. Ongeveer één derde van de respondenten geeft aan dat het plan in 2025 niet is geëvalueerd. Periodieke evaluatie is inmiddels onderdeel van de standaard werkprocessen van ons team jeugdhulp.

Kwaliteit en effecten van ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt goed gewaardeerd:

- Zorgaanbieders ontvangen gemiddeld een 7,8;
- 80% beoordeelt de ondersteuning als goed;
- 80% vindt de ondersteuning passend bij de hulpvraag;
- 84% ervaart dat afspraken worden nagekomen.

Ook de effecten van de ondersteuning worden door een meerderheid positief ervaren:

- 71% is tevreden over hetgeen met de hulp is bereikt;
- 66% vindt dat de hulp daadwerkelijk heeft geholpen;
- 65% ervaart verbetering in de thuissituatie;
- 63% ervaart verbetering op school.

Respondenten noemen als verbeterpunten vooral wachttijden, personeelwisselingen, communicatie over vertragingen en het belang van een vast aanspreekpunt gedurende het traject. Deze ervaringen betreffen de ondersteuning van de gecontracteerde jeugdhulpaanbieders. De verbeterpunten zijn herkenbaar en worden ook met de aanbieders besproken. De oorzaken zijn hardnekkig, niet eenvoudig weg te nemen en komen in het hele land voor. De landelijke Hervormingsagenda jeugd moet hier een passend antwoord op geven. In de jeugdhulpregio Zuid-Limburg spelen we hier nadrukkelijk op in. Onder andere door fundamentele veranderingen in het contracteren en bekostigen van aanbieders en door te werken aan een robuust zorglandschap.

Resultaten Wmo over 2025

Toegang en contact

Cliënten zijn overwegend positief over de toegang tot ondersteuning en het contact met de gemeente. Een ruime meerderheid geeft aan dat consultants goed luisteren, duidelijke informatie verstrekken en helder uitleg geven over het proces. Ten opzichte van voorgaand jaar is de tevredenheid over deze onderdelen verder toegenomen. Ook het keukentafelgesprek wordt positief gewaardeerd en draagt bij aan een beter begrip van de ondersteuningsvraag. Tegelijkertijd blijft aandacht nodig voor het vergroten van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) zodat inwoners die behoefte hebben aan ondersteuning bij het aanvragen van hulp deze mogelijkheid beter weten te vinden. Daarom wordt ingezet op verdere verbetering van de communicatie hierover. Een deel van de cliënten maakt al gebruik van OCO via het Meedenkersnetwerk¹. De waardering hiervoor is hoog: 85% van de gebruikers zou opnieuw gebruikmaken van deze ondersteuning.

Belangrijkste resultaten:

- Ongeveer 87% is tevreden over luisteren, informatieverstrekking en duidelijkheid van de consultant;
- Het keukentafelgesprek wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,5;
- Minder cliënten wachten langer dan één maand op afhandeling van hun melding of aanvraag (15% tegenover 24% in 2024).

Deze cijfers laten zien dat de inspanningen om inwoners sneller en beter te ondersteunen zichtbaar resultaat opleveren. De gemeente blijft investeren in kwalitatief goede keukentafelgesprekken en een zorgvuldige beoordeling van ondersteuningsvragen. Daarbij wordt, waar nodig, gebruikgemaakt van sociaal-medische advisering om de ondersteuningsbehoefte goed in beeld te brengen.

Sociaal-medische advisering: ruimte voor verdere optimalisatie

De ervaringen rond sociaal-medische advisering komen naar voren als aandachtspunt:

- 27% vindt dat de adviserende arts onvoldoende luistert;
- 18% is ontevreden over de communicatie;
- 23% begrijpt onvoldoende waarom een medisch onderzoek nodig is.

Deze uitkomsten hangen samen met de intensievere inzet van sociaal-medische advisering in de afgelopen jaren. Door scherper te beoordelen welke ondersteuning noodzakelijk is, vindt vaker medisch advies plaats. Hoewel deze werkwijze juridisch en inhoudelijk zorgvuldig wordt uitgevoerd, blijkt dat cliënten het proces niet altijd als prettig ervaren. Om het begrip voor deze onderzoeken te vergroten, blijven wij investeren in duidelijke uitleg en goede communicatie met de inwoners. En daarnaast in afstemming met de betrokken adviesorganisatie.

Kwaliteit en effecten van ondersteuning

De meeste cliënten ervaren dat de ondersteuning wordt geleverd zoals afgesproken en zijn tevreden over de kwaliteit ervan. Een groot deel van de cliënten geeft aan zich dankzij de ondersteuning beter te kunnen redden in het dagelijks leven en een verbetering van de kwaliteit van leven te ervaren. Tegelijkertijd vraagt de aansluiting van de ondersteuning op de individuele hulpvraag blijvende aandacht. Hoewel de resultaten positief zijn, is een lichte daling zichtbaar in de ervaren effecten van de ondersteuning.

¹ Meedenkers Kerkrade: Impuls, Steunpunt voor Mantelzorgers Parkstad, MEE Zuid Limburg, Cliëntenraad Werk en Inkomen, Senioren Kerkrade (voorheen KBO Kerkrade), Seniorenraad Kerkrade, Geüniformeerden Ontmoetingscentrum (GOC) en Stichting Mentorschap Limburg; [Meedenkers | Gemeente Kerkrade](#)

Daarom blijft de gemeente samen met aanbieders werken aan passende ondersteuning, maatwerk en het betrekken van de ervaringen van cliënten bij de evaluatie en doorontwikkeling van de dienstverlening. De Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning is hierin een belangrijk klankbord.

Belangrijkste resultaten:

- 87% ontvangt ondersteuning zoals afgesproken;
- 86% is tevreden over de geboden hulp;
- 83% geeft aan zich beter te kunnen redden;
- Ongeveer 80% ervaart een verbetering van de kwaliteit van leven.

Deze resultaten bevestigen dat de ondersteuning voor de meeste cliënten bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie.

Vervolg

De uitkomsten van beide onderzoeken bieden waardevolle inzichten voor verdere versterking van onze dienstverlening. We blijven de uitkomsten van de CEO's actief betrekken bij beleidsontwikkeling, kwaliteitsverbetering en doorontwikkeling van de uitvoering binnen het sociaal domein. Daarom blijven we ons inzetten voor:

- het terugdringen van wachttijden;
- het versterken van continuïteit van ondersteuning en begeleiding;
- de kwaliteit van de gesprekken met cliënten en de daarop gebaseerde beoordeling van de ondersteuningsvraag;
- het vergroten van de bekendheid van OCO/ Meedenkersnetwerk;
- het verstevigen van de communicatie rondom sociaal-medische advisering;
- een sluitend aanbod van voorliggende, algemene en maatwerkvoorzieningen (in de wijk).

Conclusie

De CEO's over 2025 laten zien dat inwoners overwegend tevreden zijn over de ondersteuning vanuit zowel de Jeugdwet als de Wmo. Cliënten zijn tevreden over de consultants, de ondersteuning die zij ontvangen en de resultaten die daarmee worden bereikt. Daarnaast zijn op verschillende onderdelen verbeteringen zichtbaar ten opzichte van voorgaande jaren. Tegelijkertijd maken de onderzoeken duidelijk dat blijvende aandacht nodig is voor wachttijden, continuïteit van ondersteuning, communicatie en de beleving van sociaal-medische advisering. Door gericht op deze punten in te zetten, werken wij verder aan een dienstverlening die niet alleen kwalitatief goed is, maar ook aansluit bij de verwachtingen en behoeften van onze inwoners.

Het college van burgemeester en wethouders

Het College,



dr. T.P. Dassen Housen

De secretaris,



R.M.J.S. Stijns

Bijlagen:

- Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet over 2025
- Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2025