

Factsheet

Cliëntervaringsonderzoek

Jeugdwet 2025



Auteur : SDO Support
Datum : 23-6-2026
Versie : 1.1

Inleiding

In gemeente Borne staat de inwoner centraal in de dienstverlening en ondersteuning die wordt geboden. Jaarlijks vindt er daarom een Cliëntervaringsonderzoek plaats. In deze factsheet staan de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025.

Er is in 2025 op verschillende momenten (fasen) naar de clientervaring gevraagd. Door de vragenlijsten in te richten op de verschillende fasen, is meer aansluiting gerealiseerd bij de inwoner.

Fase 1: Toegang tot ondersteuning: binnen twee maanden nadat een inwoner bij de Toegang is geweest met een hulpvraag is er gevraagd naar **toegankelijkheid** (beschikbaarheid en bereikbaarheid), doorgeleiding, of er sprake was van een brede uitvraag tijdens de intake en het ondersteuningsplan.

Fase 2: Tijdens trajecten: gedurende het jaar is elke inwoner met een maatwerk voorziening gevraagd naar de **kwaliteit van de ondersteuning** zoals contact met de hulpverlener, mate waarin resultaten behaald worden, eigen regie en ervaringen met de aanbieder. In fase 2 zijn aan de inwoner specifieke vragen gesteld, per type ondersteuning. Zo is er onderscheid gemaakt in vragenlijsten voor Begeleiding, groepsbegeleiding en verblijf.

Voor zowel fase 1 als 2 zijn er vragenlijsten opgesteld voor de jeugdigen en voor de ouders/verzorgers van de jeugdigen.

Respons

Van de inwoners die zijn gevraagd om de vragenlijst in te vullen, heeft **5%** dit voor **Fase 1** gedaan. In 2024 was dit nog **15%**. De absolute aantallen liggen in 2025 iets hoger: in totaal hebben 23 inwoners de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd, tegenover 17 inwoners in 2024.

Het gemiddelde responspercentage voor **Fase 2** daalt ook in 2025 ten opzichte van 2024. In 2025 heeft **15%** gereageerd, tegenover **29%** in 2024.

In onderstaande tabel een overzicht van verzonden enquêtes, het absolute aantal respondenten en het responspercentages.

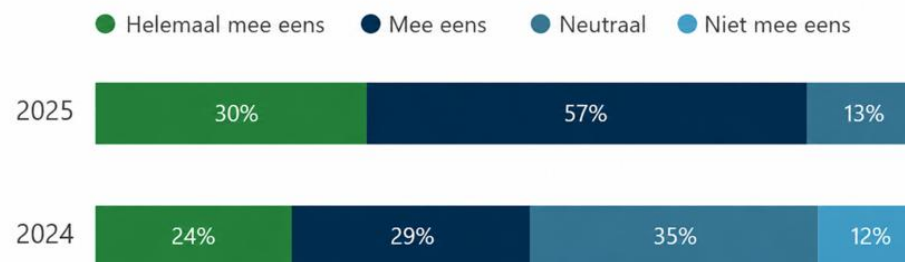
	Verstuurde enquêtes	Aantal respondenten	Respons
Fase 1 Jeugd - Toegang	425	23	5%
Fase 2 Jeugd – Begeleiding (Jeugdige)	78	5	6%
Fase 2 Jeugd – Begeleiding (Ouders/Verzorgers)	517	105	20%
Fase 2 Jeugd – Groepsbegeleiding (Ouders/Verzorgers)	25	7	28%
Fase 2 Jeugd – Groepsbegeleiding (Jeugdige)	11	2	18%
Fase 2 Jeugd – Verblijf/Gezinshuis (Ouders/Verzorgers)	50	2	4%

Fase 1 Toegang tot hulp

In 2025 geven inwoners aan sneller te woord te worden gestaan.

30% is het 'helemaal eens' met de stelling '*ik werd snel genoeg te woord gestaan*' en **57%** 'eens'. De overige **13%** was neutraal tegenover deze stelling. In 2024 was **24%** het 'helemaal eens', **29%** het 'mee eens', **35%** neutraal en **12%** het niet eens met de stelling.

Ik werd snel genoeg te woord gestaan



Het gemiddelde cijfer voor het aanvraagproces van een jeugdvoorziening is **gestegen** van een 7,1 in 2024 naar een 8,3 in 2025.

Wat voor cijfer geeft u alles bij
elkaar voor het aanvraagproces
van een jeugdvoorziening?

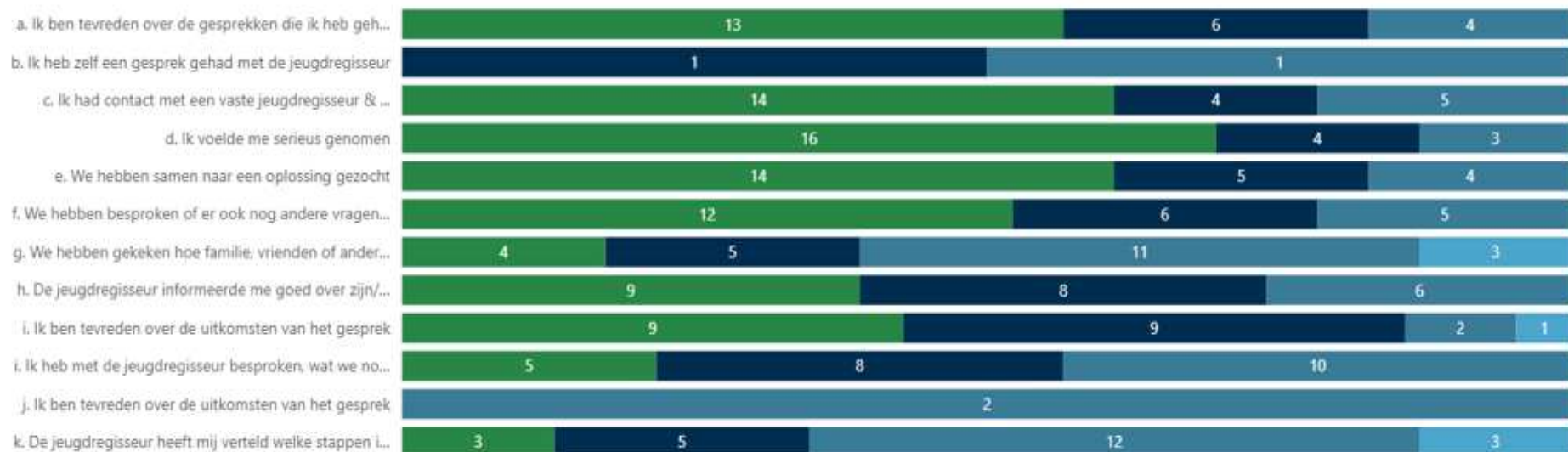
8,3

Gemiddelde cijfer

Er zijn diverse stellingen voorgelegd aan de jeugdigen of diens ouders/verzorgers. In onder staande tabellen de antwoorden in aantallen opgenomen i.p.v. percentages, omdat het response percentage onvoldoende is en daarom niet representatief.

2025

● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal ● Niet mee eens



Op de stellingen 'g: We hebben gekeken hoe familie, vrienden of anderen kunnen helpen', 'i: Ik heb met de jeugdregisseur besproken wat we nodig hebben totdat de hulp kan starten' en 'k: de Jeugdregisseur heeft mij verteld welke stappen ik kan ondernemen als ik het niet eens ben met het besluit' is overwegend neutraal of negatief geantwoord. Opvallend is het hoge aantal respondenten dat met 'neutraal' heeft geantwoord.

In onderstaande tabel de resultaten van deze vragen in 2024.

2024

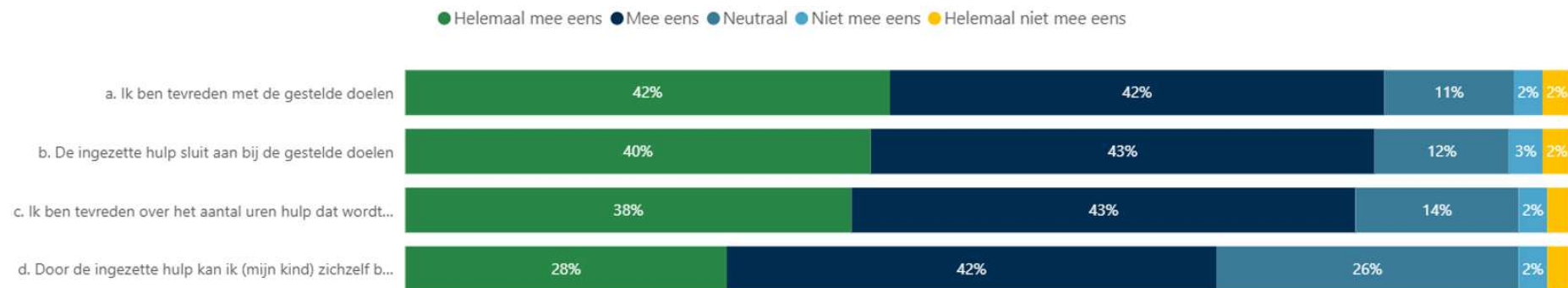


In 2024 waren meer jeugdigen of diens ouders/verzorgers het oneens met deze stellingen. Ook is het aantal 'helemaal mee eens' en 'mee eens' gestegen in 2025.

Fase 2 Kwaliteit Begeleiding

In onderstaande tabel de reacties van inwoners op diverse stellingen over de geleverde voorziening 'Begeleiding'.

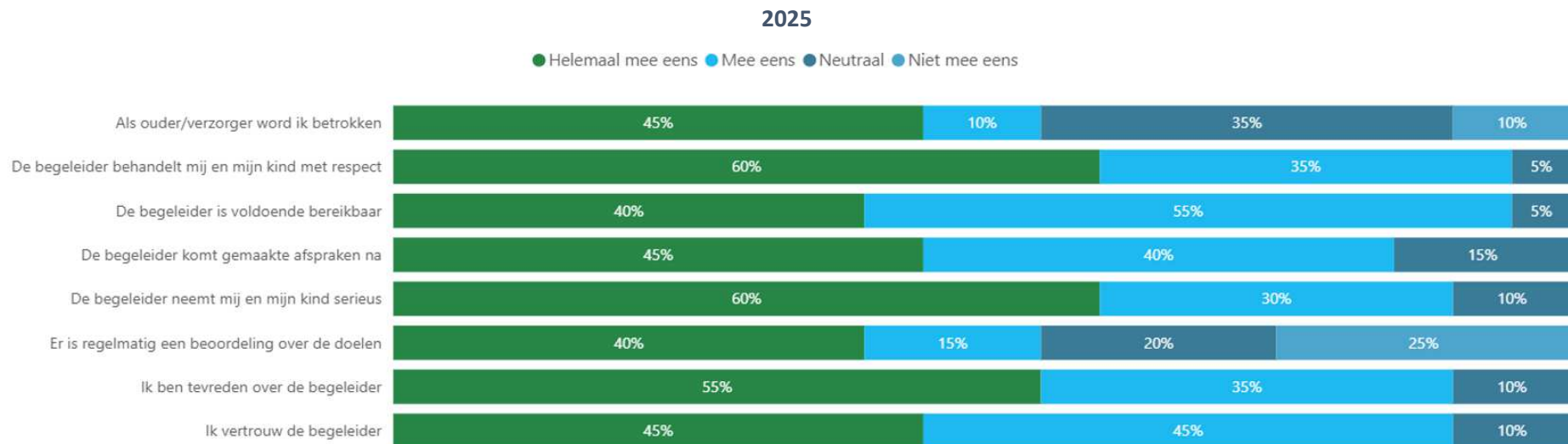
2025



In 2024 gaf **75%** van de inwoners aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling '*door de ingezette hulp kan mijn kind zich beter redden*', **19%** was neutraal tegenover de stelling en de rest was het (helemaal) niet eens. In 2025 is dit gedaald en geeft **70%** aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling, en is **31%** neutraal en de rest het (helemaal) niet eens.

Fase 2 Kwaliteit Groepsbegeleiding

In onderstaande tabel de reacties van inwoners op diverse stellingen over de geleverde begeleider binnen de voorziening 'Groepsbegeleiding'.



In 2024 gaven **45%** van de ouders aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling “*Als ouder/verzorger word ik betrokken*”. **45%** gaf aan neutraal te zijn en **10%** was het oneens. In 2025 is dit verbeterd naar **55%** (helemaal) eens, **35%** is neutraal en **10%** oneens.

In 2024 gaf **45%** van de inwoners aan het ‘*niet eens*’ te zijn met de stelling ‘*Er is regelmatig een beoordeling over de doelen*’. **18%** was neutraal tegenover de stelling. In 2025 is hierin een verbetering zichtbaar en reageert **20%** neutraal en geeft **25%** van de respondenten aan het niet eens te zijn met de stelling.

Het totaal aantal respondenten voor deze stelling is echter wel afgenomen in 2025.

In onderstaande tabel de reacties van inwoners op diverse stellingen over de voorziening 'Groepsbegeleiding' in 2025 en 2024.

2025

● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal



2024

● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal ● Niet mee eens

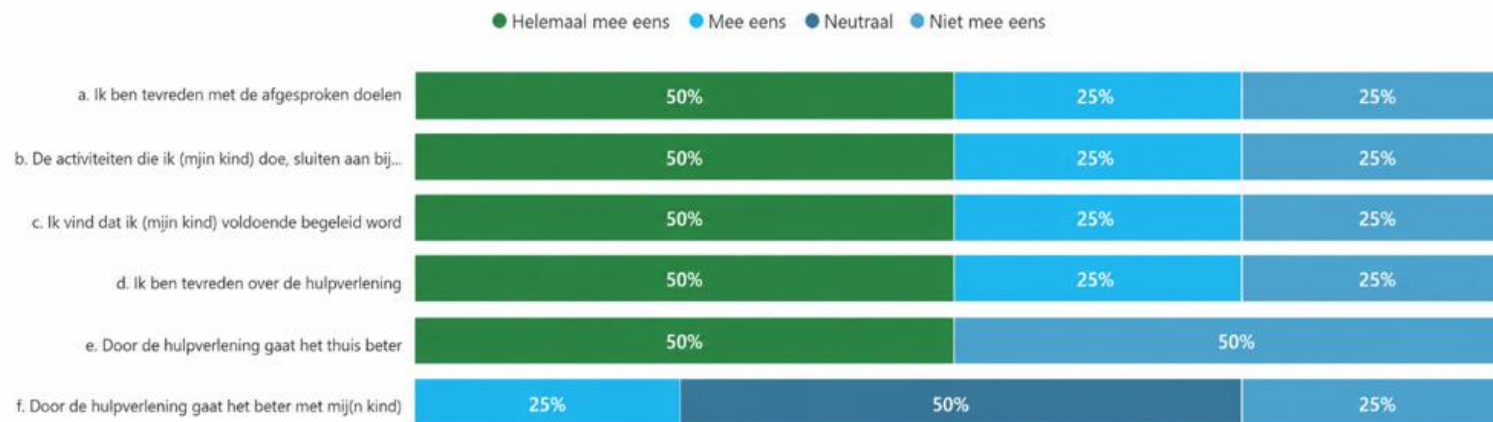


Alle inwoners gaven in 2024 aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de ingezette hulp aansluit bij wat het kind nodig heeft. In 2025 is dit gedaald en geeft **14%** aan neutraal te zijn tegenover de stelling. Het aantal inwoners dat het helemaal eens is met de stelling is wel gestegen van **45%** in 2024 naar **57%** in 2025.

Fase 2 Kwaliteit Jeugdinstelling/gezinshuis

In onderstaande tabel de reacties van inwoners op diverse stellingen over de voorziening voor een 'Jeugdinstelling of gezinshuis'.

2025



In 2024 gaf **86%** van de inwoners aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling '*Ik ben tevreden over de hulpverlening*'. In 2025 is dit percentage gedaald naar **75%**. Het aantal **respondenten is echter gedaald** van 10 in 2024 naar 4 in 2025, wat de daling mogelijk verklaart.

Verder is uitgevraagd hoe lang men heeft moeten wachten op een plek in een **jeugdinstelling of gezinshuis**. De helft geeft aan langer dan 12 maanden te hebben moeten wachten voordat een plek beschikbaar kwam in een jeugdinstelling of gezinshuis. Dit is op hetzelfde niveau als in 2024.

Fase 2 Rechtmatigheid

Bijna alle inwoners geven aan dat ze ondersteuning krijgen zoals afgesproken. Alleen bij individuele begeleiding geeft **6%** (6 respondenten) aan dat dit niet het geval is.

Conclusie

De tevredenheid over de toegang laat ten opzichte van 2024 een positieve ontwikkeling zien. Deze stijging komt zowel naar voren in de resultaten van de deelvragen als in het hogere rapportcijfer dat wordt toegekend aan het aanvraagproces. Hierbij dient echter te worden opgemerkt dat het responspercentage 5% bedraagt. Hierdoor zijn de resultaten niet representatief voor de gehele doelgroep en moeten de uitkomsten met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Voor het onderdeel *Begeleiding* is sprake van een lichte daling in de tevredenheid. Tegelijkertijd zijn de ervaringen met de begeleider binnen de voorziening *Groepsbegeleiding* verbeterd ten opzichte van 2024. Opvallend is dat respondenten vaker een neutraal antwoord geven op de stellingen over deze voorziening. Daar staat tegenover dat het aandeel respondenten dat aangeeft het 'helemaal eens' te zijn met de stellingen eveneens is toegenomen. Dit wijst op een meer uiteenlopend beeld van de ervaringen met de voorziening.

Voor de voorziening *Jeugdinstelling/Gezinshuis* is het aantal respondenten te beperkt om betrouwbare conclusies te kunnen trekken.

Gezien het lage responspercentage wordt geadviseerd om bij een volgende meting aanvullende maatregelen te treffen om de respons te verhogen.