Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 377602

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. gemeente.emmen.nl

Gemeente Emmen

Aan de raad van de gemeente Emmen

team
Account, Beleid Sociaal domein

ons kenmerk	zaaknummer	bijlage	behandeld door
224290-2025:403191	224290-2025		I. van der Goot
datum	**telefoon**	**fax**	**e-mail**
4 november 2025	14 0591		gemeente@emmen.nl

onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2015, Jeugdwet en leerlingenvervoer over 2024

Geachte leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken aangaande de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo), de Jeugdwet en leerlingenvervoer die over 2024 zijn uitgevoerd.

De cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd dienen jaarlijks verplicht te worden afgenomen en zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau Insights Zorg. Inwoners zijn gevraagd naar hun ervaring met de ondersteuning of jeugdhulp die zij in 2024 hebben ontvangen. De rapportages met resultaten van deze onderzoeken zijn begin juni 2025 opgeleverd aan de gemeente. De resultaten van het Wmo onderzoek zijn gedeeld met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Ook delen we met u de resultaten die door ZorgfocuZ zijn opgesteld na de gehouden onderzoeken voor het Wmo-vervoer en leerlingenvervoer. Dit wordt jaarlijks in opdracht van Publiek vervoer voor onze gemeente uitgevoerd.

Respondenten
Voor het Wmo onderzoek is een gerandomiseerde steekproef getrokken van 1530 cliënten die in 2024 gebruik hebben gemaakt van Wmo ondersteuning. 395 cliënten hebben een bruikbare vragenlijst ingevuld. Deze 395 respondenten zijn genoeg om een valide en betrouwbaar beeld te geven van de gehele populatie. Voor het Wmo vervoer hebben 262 van de 766 van de uitgenodigde personen aan het onderzoek deelgenomen. Ook dit is genoeg voor een valide en betrouwbaar beeld van deze populatie.

Het onderzoek in het kader van de Jeugdwet is gedaan onder de jeugdige cliënten en hun ouders/verzorgers. In totaal zijn 433 ouders/verzorgers en 284 jongeren aangeschreven. In totaal zijn 30 respondenten meegenomen in het onderzoek, waarvan 11 jongeren en 19 ouders/verzorgers.
Hiermee is de totale respons 4%. De respons is hiermee onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie. Vanwege de lage respons worden geen percentages opgenomen in de bevindingen Jeugd. De uitkomsten geven slechts een indicatie van de ervaringen van de doelgroep in Emmen Opvallend is dat de respons sinds 2021 elk jaar lijkt af te nemen.

Bij jeugd is het aantal aan te schrijven inwoners standaard laag in verband met de jonge leeftijd en privacy. De VNG geeft aan dat de lage respons vergelijkbaar is met het landelijke beeld. In lijn met de aanpak van enkele andere gemeenten willen wij ons oriënteren op mogelijkheden om de respons op de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd te vergroten. Dit doen we door te verkennen hoe een alternatieve inrichting van deze onderzoeken hieraan kan bijdragen. Deze verkenning sluit aan bij de ambities binnen het cluster Jeugd en past binnen de kaders van de Hervormingsagenda Jeugd.

Voor het leerlingenvervoer hebben 62 van de 287 uitgenodigde ouders aan het onderzoek deelgenomen. De respons is 21,6%, wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren.

Bevindingen Wmo
Door onderzoeksbureau Insights Zorg is onderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten met Wmo-ondersteuning in 2024. Over het algemeen zijn deze cliënten erg tevreden. Dit komt overeen met voorgaande jaren. Cliënten zijn vrij positief over het contact dat zij hebben met de gemeente.
Een aandachtspunt is, net als in voorgaande jaren, dat maar 16% van alle respondenten is gewezen op het feit dat zij gratis gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Slechts 27% wist van het bestaan van een zo'n cliëntondersteuner af. Dit is in lijn met voorgaande jaren. Echter blijft de Toegang hier aandacht aan geven en wordt er jaarlijks alsnog in toenemende mate gebruik gemaakt van de cliëntondersteuner.

Verder is het grootste deel (75% tot 82%) positief over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. 62% van de bevraagde cliënten geeft aan dat zij verder worden geholpen door de ondersteuning. Deze beelden zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.
Respondenten zijn het meest positief over rolstoel of hulpmiddelen, schoonmaakondersteuning en dagbesteding en begeleiding of beschermd wonen. De tevredenheid is echter wel (licht) afgenomen voor cliënten die gebruik maken van dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen, de Wmo taxi en de woonvoorzieningen/woningaanpassingen.
Net als in voorgaande jaren is er een algehele ruimte voor verbetering op het onderwerp samenwerking tussen organisaties die ondersteuning verlenen. Net iets minder dan de helft van de cliënten was tevreden over deze onderlinge samenwerkingen.

Vanuit onderzoeksbureau ZorgfocuZ is er onderzoek gedaan naar ervaringen met Wmo-vervoer. De klanttevredenheid onder de reizigers met een Wmo-pas scoort een gemiddelde van 8.14/10. Dat is in vergelijking met het voorgaande jaar een iets hogere score en geeft een positief beeld. 65% van de reizigers is 75 jaar of ouder en afhankelijk van dit vervoer. Over het algemeen zijn respondenten vooral tevreden over het contact met de vervoerder om een rit te boeken, de snelheid en het gemak waarmee dit gaat. Ook is men positief over de chauffeur die als vriendelijk en behulpzaam wordt ervaren. Een verbeterpunt is het niet of te laat informeren dat de Wmo-taxi later is dan afgesproken. 99% van de deelnemers aan het onderzoek geeft aan dat het vervoer aansluit bij de persoonlijke behoeften en dat ze zich beter zelfstandig kunnen redden.

Bevindingen Jeugd
In 2024 is de bekendheid met jeugdhulp toegenomen, meer respondenten weten waar zij terecht kunnen. Jongeren en ouders/verzorgers zijn minder tevreden over de toegang naar jeugdhulp. De ervaren wachttijd blijft een belangrijk aandachtspunt.

Respondenten zijn vooral positief over de focus op wat goed gaat binnen de jeugdhulp. Jongeren voelen zich serieus genomen, goed geïnformeerd en vinden dat hulpverleners oog hebben voor hun sterke kanten. Wel geeft slechts de helft aan dat zij betrokken worden bij beslissingen over de hulp.

Ouders zijn het meest tevreden over hun betrokkenheid bij besluitvorming. Daarnaast voelt een meerderheid zich serieus genomen, goed geïnformeerd en geholpen door deskundige professionals. Ook ervaren zij minder problemen dankzij de hulp. Slechts de helft van de ouders vindt dat er passende hulp is geboden, de organisaties goed samenwerken en dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen.

Ten opzichte van 2023 geven meer respondenten aan positieve effecten van jeugdhulp te ervaren. Ze voelen zich beter, vertonen verbeterd gedrag en geven aan dat het thuis beter gaat. Ongeveer de helft voelt zich veiliger. Ook op het gebied van zelfredzaamheid is vooruitgang zichtbaar: circa twee derde voelt zich beter gehoord, weet beter wat nodig is en durft dit ook aan te geven. De effecten op participatie zijn gemengd. Ongeveer de helft ziet verbetering op school, werk of dagbesteding. Minder vaak worden positieve effecten ervaren op sociale relaties en vrijetijdsbesteding.

Vanwege het beperkte aantal respondenten dienen de resultaten met de nodige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Bevindingen leerlingenvervoer
Bij het onderzoek over de tevredenheid van leerlingen die reizen met het leerlingenvervoer, worden de onderzoeken ingevuld door de ouders. Met een 7,97/10 is dit de hoogste score in de afgelopen 3 jaar. Over het algemeen is men tevreden over het vervoersportaal waarin ouders informatie kunnen vinden en informatie delen, bijvoorbeeld als hun kind ziek is en niet meegaat. Ook zijn respondenten tevreden over de chauffeur die vriendelijk en behulpzaam is en over een goede rijvaardigheid bezit. Wat beter kan, of waar de ouder de voorkeur aan geeft, is dat kinderen niet altijd door dezelfde chauffeur worden vervoerd. De vervoerder begrijpt die behoefte maar geeft aan dat dit praktisch gezien niet altijd haalbaar is.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen

de gemeentesecretaris	de burgemeester
N.A. Plantinga	H.F. van Oosterhout