

Informatie aan de Raad

**Datum**

24-06-2025

Portefeuillehouder

J. H. van der Kolk

Auteur(s)

N. Beckmann

Keten

Sociaal

Commissievergadering**Raadsvergadering****Openbaar**

Ja

Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoeken jeugd en Wmo over 2025

Inleiding

Gemeenten zijn op basis van de Wmo 2015 en de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor beide domeinen geldt dat de onderzoeken vormvrij zijn. Dit betekent dat gemeenten zelf kunnen bepalen hoe zij het onderzoek inrichten, bijvoorbeeld door te kiezen voor een kwantitatieve of kwalitatieve aanpak en door zelf de vragenlijsten samen te stellen. Met de cliëntervaringsonderzoeken wordt inzicht verkregen in hoe cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect deze voorzieningen hebben op hun zelfredzaamheid. De onderzoeken over 2025 zijn uitgevoerd in april en mei 2026. Twee jaar geleden zijn de vragenlijsten aangepast en verbeterd, deze zijn dit jaar opnieuw gebruikt.

Kernboodschap

Jeugd

14 jongeren (12-18 jaar) en 59 ouders hebben deelgenomen aan het onderzoek, daarmee is de respons 16% (ouders 18% en jongeren 9%). De respons op het cliëntervaringsonderzoek over 2024 was 14%. Het percentage van het landelijk gemiddelde is onbekend, omdat de cliëntervaringsonderzoeken vormvrij zijn en hierdoor het door elke gemeente anders wordt ingevuld.

De uitkomsten van het onderzoek laten een positief beeld zien:

- 90% van de respondenten wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag. [NB1.1]We zien dat professionals, zoals de huisarts, leerkrachten of intern begeleiders een grote rol spelen; 53% van de respondenten komt via deze weg bij het CJG terecht. 33% van de respondenten heeft zelf rechtstreeks contact opgenomen met het CJG.
- Over het algemeen zijn respondenten tevreden over het contact met de consulent. 60% van de respondenten geeft aan dat de jeugdconsulent goed naar zijn/haar verhaal heeft geluisterd. 83% van de respondenten geeft aan dat de jeugdconsulent gevraagd heeft of de ouder of het kind voor meerdere zaken hulp nodig heeft en 94% van de respondenten geeft aan dat de jeugdconsulent gevraagd heeft of er binnen het gezin iets speelt wat invloed heeft op de hulpvraag.
- Over het algemeen zijn respondenten positief over het resultaat van het contact met de consulent, ongeveer driekwart van de respondenten geeft het antwoord “helemaal mee eens” of “mee eens” op de vraag of er samen naar een oplossing is gezocht, of het duidelijk was wat er na het gesprek zou gebeuren en dat ze het eens zijn met de vervolgstappen.
- Respondenten zijn over het algemeen, ongeveer 90%, tevreden met de hulp die ze hebben ontvangen, de betrokken hulpverlener zoekt samen met de jongere naar oplossingen, neemt

de jongere serieus en komt afspraken na. Ook zijn respondenten tevreden over de mate waarin de hulpverlener bereikbaar is (86%).

- Ten aanzien van de samenwerking tussen verschillende hulpverleners is 85% van de respondenten positief. Ze ervaren dat de bij hen betrokken hulpverleners onderling goed samenwerken.
- 85% van de respondenten geeft aan dat er iets is verbeterd door de hulp die ze hebben gehad, dat een deel nog neutraal antwoord is mogelijk gerelateerd aan hoelang ze de ondersteuning hebben. 75% verwacht dat ze zich in de toekomst beter zelf kunnen redden na de ontvangen hulp, dit is exclusief de waarde neutraal (dan 100%).

Wmo

In totaal hebben 118 respondenten deelgenomen aan het Wmo-onderzoek. Daarmee is de respons 46%. Hiermee geven de resultaten van het onderzoek een betrouwbaar beeld.

Ook de resultaten van het Wmo-onderzoek laten een overwegend positief beeld zien:

- Respondenten zijn over het algemeen positief over het contact met de Wmo-consulent, ze wisten dat ze bij hun consulent terecht konden (84%), er werd goed geluisterd (88%), de consulent begreep het verhaal (87%), er werd samen naar een oplossing gezocht (86%) en de respondent wat hij/zij kon verwachten na het gesprek (77%). Ongeveer 10 à 15% van de respondenten heeft gekozen voor de neutrale optie, dit kan te maken hebben met hoe lang ze de ondersteuning ontvangen.
- Ten aanzien van dagbesteding/begeleiding, geeft meer dan de helft van de respondenten (57%) aan zichzelf meer te accepteren. 48% van de respondenten ervaart minder stress. Ongeveer de helft geeft aan meer vertrouwen te hebben in de toekomst en zich minder eenzaam te voelen. Ongeveer een derde geeft aan zich gelukkiger te voelen.
- Over de verandering die iemand heeft ervaren door de dagbesteding/begeleiding geeft ongeveer een derde aan minder afhankelijk te zijn van anderen, zich beter zelfstandig te redden, weet hoe de omgeving hem/haar kan ondersteunen en kan langer zelfstandig blijven wonen. Ongeveer 61% heeft meer vertrouwen in zichzelf.[N
- Kijkend naar de veranderingen die iemand door de dagbesteding/begeleiding heeft ervaren en de mate waarin iemand mee kan doen in de samenleving geeft 55% meer dingen te doen die hij/zij leuk vindt en de helft geeft aan meer contact te hebben met anderen.
- Over de kwaliteit van hulp bij het huishouden zijn respondenten tevreden, 85% geeft aan dat de hulp aansluit bij wat nodig is en 82% geeft aan dat het huis schoon en leefbaar is dankzij de hulp. Dit is wederom exclusief neutraal, wat ongeveer 10% heeft aangegeven.
- Over de verandering die iemand heeft ervaren door de hulp bij het huishouden geeft 44% aan minder stress te ervaren, 29% meer leuke dingen te doen en 27% voelt zich gelukkiger. De verandering dankzij deze hulp kijkend naar hoe iemand zich kan redden; 67% geeft aan langer zelfstandig te kunnen blijven wonen en 49% geeft aan minder afhankelijk te zijn van anderen.
- Ten aanzien van de hulpmiddelen zijn respondenten positief over de kwaliteit van het hulpmiddel. De meest gebruikte hulpmiddelen zijn een vervoershulpmiddel (56%), een taxipas (17%) of een woonvoorziening of woningaanpassing (17%). De belangrijkste effecten die door respondenten worden genoemd zijn gerelateerd aan zelfredzaamheid en participatie; 67% geeft aan minder afhankelijk te zijn van anderen door het hulpmiddel, 61% geeft aan meer contact te hebben met anderen en 43% kan weer of meer bijdragen aan de samenleving.

Vervolg

De resultaten van de onderzoeken worden besproken met de verschillende betrokken medewerkers en worden meegenomen in de doorontwikkeling van het loket 0-100. Daarnaast wordt ook de

Adviesraad Sociaal Domein middels een brief ingelicht over deze resultaten en ontvangen zij ook de factsheets.

Bijlagen

1. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2025
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2025