

Aan de leden van de raad van de gemeente Waalwijk

Ons kenmerk	143884	Behandeld door	
Uw brief		Documentnummer	144052
Uw kenmerk		Datum verzonden	2 juni 2026

Betreft Raadsinformatiebrief Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2025

Geachte leden van de raad,

Inleiding

In 2025 is het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp weer uitgevoerd. Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst die wordt gestuurd naar alle ouders van jeugdigen onder 13 jaar en jeugdigen van 13 t/m 15 jaar in de regio Hart van Brabant. Het onderzoek geeft een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp vanuit de Jeugdwet in de samenwerkende gemeenten in Regio Hart van Brabant.

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de resultaten van dit onderzoek in Waalwijk.

In de bijlages vindt u de regionale resultaten en meer duiding over de uitvoering van het onderzoek.

1. Opzet onderzoek

- Kinderen vanaf 16 jaar kunnen wettelijk gezien zonder medeweten van ouders jeugdhulp aanvragen. Omdat dit gevoelig kan liggen, is ervoor gekozen om deze groep niet aan te schrijven. De onderzoeksresultaten gaan over kinderen en jongeren tot 16 jaar en hun ouders.
- Bij tien of minder respondenten zijn er geen resultaten getoond voor de responsiviteit om herleidbaarheid te voorkomen.
- Dit onderzoek gaat over de geïndiceerde jeugdhulp en niet over de hulp die wij zelf bieden binnen de Stevige Lokale Teams. Ook lokaal zijn wij monitoring aan het inrichten waar wij u op een later moment over informeren.

2. Belangrijkste bevindingen

Algemeen

Waalwijk heeft een gemiddelde respons t.o.v. de regio. In totaal hebben 53 personen de vragenlijst ingevuld, wat resulteert in een score van 16%. Dit is fors lager dan de 150 personen die de vragenlijst vorig jaar invulden. Dit maakt de uitkomsten van de vragenlijst minder representatief. De uitkomsten van de regio zijn gestoeld op grotere aantallen en daarom meer betrouwbaar. Ook hier zien we een fikse daling van respondenten ten opzichte van vorig jaar. Dit lijkt te maken te hebben met een ander

moment van versturen van de vragenlijst. Dit jaar werd dat direct na het beëindigen van de hulpverlening gedaan, vorig jaar op een vast moment in het jaar. Daarnaast zijn er dit jaar geen herinneringsbrieven gestuurd.

Ook zien we helaas een daling in het rapportcijfer en een hoger percentage onvoldoende. Gezien de lage respons kunnen we hier niet te veel conclusies aan verbinden.

	Regio 2024	Waalwijk 2023	Regio 2025	Waalwijk 2025
Respons	26%	25%	17%	16%
Rapportcijfer	7,3	7,2	7,3	6,7
Percentage onvoldoende	13%	14%	14%	21%

Ondersteuning via voorliggende ondersteuning

Door de lage respons ontbreken bij een aantal onderwerpen de cijfers.

Dit onderzoek is gedaan bij cliënten die geïndiceerde jeugdhulp hebben ontvangen. Het is daarom niet verrassend dat zij tijdens deze hulp minder gebruik maken van voorliggende ondersteuning.

Opvallend is dat er dit jaar respondenten aangeven hulp te hebben gehad via een buurthuis/wijkcentrum. Ook zien we dat de ondersteuning door ouders/familie fors toegenomen is. Dit zou een positieve uitkomst kunnen zijn van de Koers Samen Redzaam.

Deze cijfers geven geen duidelijkheid over de mate waarin kinderen in jeugdhulp voldoende preventief bereikt worden, of de mate waarin hulpverlening doorverwijst naar geïndiceerde jeugdhulp.

	Regio 2025	Waalwijk 2024	Waalwijk 2025
Schoolmaatschappelijk werker	18%	18%	13%
Sociaal of wijkteam	5%	5%	
Buurthuis of wijkcentrum	1%		2%
Vrijwilliger	2%	2%	2%
Ouders, partner, familie etc.	32%	27%	47%
Andere ondersteuning	nvt	34%	0%
Geen ondersteuning	52%	50%	43%

Kreeg je die ondersteuning voordat je op zoek ging naar hulp?

	Regio 2025	Waalwijk 2024	Waalwijk 2025
Schoolmaatschappelijk werker	10%	9%	8%
Sociaal of wijkteam	2%	2%	
Buurthuis of wijkcentrum	0%		2%
Vrijwilliger	1%	1%	

Ouders, partner, familie etc.	21%	18%	38%
-------------------------------	-----	-----	-----

Toegang (Team WijZ)

We zien dat meer respondenten aangeven snel geholpen te zijn, maar ook meer respondenten aangeven niet bij de juiste hulpverlener terecht te zijn gekomen. Hier kan een verband zijn met het verkort indiceren wat we in onze toegang proberen.

Dit is een aandachtspunt voor onze interne organisatie. De dienstverlening van onze toegang is een belangrijk speerpunt in de Koers Samen Redzaam.

	Waalwijk 2024			Waalwijk 2025		
	Zeer mee eens	Neutraal	Zeer mee oneens	Zeer mee eens	Neutraal	Zeer mee oneens
Ik wist waar ik terecht kon met mijn hulpvraag	61%	19%	20%	62%	21%	17%
Ik werd snel geholpen	51%	22%	27%	60%	11%	30%
Ik ben bij de juiste hulpverlener terechtgekomen	73%	13%	14%	67%	13%	20%

Uitvoering

Clënten ervaren op alle onderdelen van de uitvoering van de zorg grotendeels positieve effecten. Men voelde zich goed geholpen, serieus genomen en respectvol behandeld. Daarnaast werden beslissingen samen met de cliënt genomen, wat het gevoel van autonomie en invloed laat zien.

In 2025 zijn het aantal tevreden cliënten (licht) gedaald. Het aantal (zeer) ontevreden cliënten laat een stijging zien.

	Waalwijk 2024			Waalwijk 2025		
	Zeer mee eens	Neutraal	Zeer mee oneens	Zeer mee eens	Neutraal	Zeer mee oneens
Ik werd goed geholpen bij mijn vragen en problemen	80%	10%	10%	73%	5%	22%
Beslissingen over de hulp werden samen met mij genomen	77%	12%	11%	85%	8%	8%
Ik voelde me serieus genomen door	84%	8%	8%	81%	5%	14%

de hulpverleners						
Ik werd respectvol behandeld door de hulpverleners	92%	6%	2%	88%	2%	10%

Effectiviteit van de ingezette hulp

Op alle onderdelen ervaren cliënten uit Waalwijk dat het beter gaat dan voordat ze met de hulp gestart zijn. Er zijn kleine schommelingen tussen 2024 en 2025. De scores lijken wat extremer, met zowel hogere positieve als negatieve uitkomsten. Dit lijkt vooral veroorzaakt door de lage responsiviteit. Je ziet dan vaak dat degene die heel positief of heel negatief zijn reageren.

	Waalwijk 2024			Waalwijk 2025		
	Zeer mee eens	Neutraal	Zeer mee oneens	Zeer mee eens	Neutraal	Zeer mee oneens
Door de hulp voel ik mij beter	67%	17%	16%	64%	14%	22%
Door de hulp is mijn gedrag verbeterd	64%	19%	18%	62%	21%	18%
Door de hulp gaat het thuis beter	65%	17%	18%	61%	23%	16%
Door de hulp voel ik me veiliger	62%	23%	16%	55%	23%	23%
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	52%	28%	20%	52%	26%	23%
Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	66%	21%	13%	63%	17%	20%
Door de hulp los ik mijn problemen beter op	54%	28%	18%	63%	17%	20%
Door de hulp kom ik beter voor mezelf op	51%	32%	17%	57%	20%	23%
Door de hulp heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	65%	19%	16%	68%	15%	18%

3. Conclusies en actiepunten

Door de lage responsiviteit is het moeilijk om conclusies te verbinden aan dit CEO. Conclusies zijn in grote lijnen gelijk aan 2024, zeker wanneer je deze in regionaal opzicht bekijkt.

We zien zeker aanleiding tot verbetering. In het proces rondom het CEO gaat het met name om meer aandacht voor moment van verzending en het versturen van een herinnering voor een hogere respons. Daarnaast zou het goed zijn wanneer we meer lokale cijfers hebben, zodat we hiermee een meer totaalbeeld van onze ondersteuning kunnen geven.

Wat betreft de inhoud blijven we sturen op onze eigen dienstverlening binnen Team Wijz als ook binnen de effectiviteit van de geïndiceerde jeugdhulp.

Deze aandachtspunten nemen we mee in de verdere ontwikkeling van de Koers Samen Redzaam.

Hoogachtend,
HET COLLEGE VAN WAALWIJK,
de secretaris,

de burgemeester,

Michel Tromp

Sacha Ausems

Bijlagen:

1. Regionaal Informatiememo CEO 2025 voor raden-regio HvB
2. Factsheet CEO 2024-2025 regio hart van brabant