



Voorstel college van burgemeester en wethouders

Openbaar	: Ja
Datum vergadering	: 3 maart 2026
Kenmerk	: Z138619/ D003264
Portefeuillehouder	: J.T. Puijk
Onderwerp	: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2024
Speerpunt coalitie	: Dienstbare overheid

Kernboodschap

De cliënten met ondersteuning in het kader van de Wmo 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015) en de JW (Jeugdwet) zijn tevreden over de uitvoering en de dienstverlening in Bronckhorst. In vergelijking met de referentiegemeenten en de Achterhoekse gemeenten scoort Bronckhorst goed.

Voorstel

1. De raad met bijgevoegde actieve informatievoorziening te informeren over de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2024.
2. Bijgevoegde reactie op het advies van de participatieraad aan de participatieraad te versturen.

Inleiding

Gemeenten voeren elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit naar de uitvoering van de Wmo 2015 en de Jeugdwet. Het gaat om de dienstverlening bij de verstrekking van de ondersteuning en de voorzieningen. De onderzoeksrapporten zijn bij dit voorstel gevoegd. Hieruit blijkt dat de respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de uitvoering van de dienstverlening. In vergelijking met de referentiegemeenten en de Achterhoekse gemeenten scoort Bronckhorst goed.

De conclusies voor beide onderzoeken zijn als volgt samen te vatten:

- Cliënten zijn heel tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd tijdens het keukentafelgesprek (91%)

- Cliënten zijn erg tevreden over het contact met de consulent waarmee zij het keukentafelgesprek hebben gehad (90%)
- De meerderheid van cliënten geeft aan altijd of vaak te weten waar ze terecht kunnen voor hulp (73%).
- Cliënten werden snel geholpen (90%)
- Ouders en jongeren voelen zich serieus genomen (92%) en konden hun mening geven tijdens het gesprek (95%)
- Cliënten ervaren dat zij samen tot een oplossing zijn gekomen (90%)
- Over de vriendelijkheid van de medewerker zijn de cliënten positief; 98% is hierover (heel) tevreden.
- De jongeren zijn heel tevreden over dat ze door de ondersteuning beter dingen kunnen doen (80%), dat ze door de ondersteuning zich beter kunnen redden (68%) en dat ze een betere kwaliteit van leven hebben (69%)
- De meerderheid van de jeugdhulp cliënten of hun ouders hebben zelf hulp gezocht (70%).
- Bij de jeugd wordt door 8% gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner
Voor de Wmo wordt door 23% gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Afstemming

Dit voorstel is besproken met wethouder Puijk, de manager van het cluster Participatie, de teamleiders van het cluster Participatie, de beleidsmedewerkers maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp van het cluster Zorgen en leren en de Participatieraad.

Beoogd effect

1. Voldoen aan de wettelijk verplichting de cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren en bestuurders te informeren over de uitkomsten van dit onderzoek.
2. Verbeteren van de uitvoering van de Wmo 2015 en de Jeugdwet en de dienstverlening.
3. Informeren van de raad over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken.

Argumenten

1.1 Het cliëntervaringsonderzoek is wettelijk verplicht

Op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 en artikel 2.10 van de Jeugdwet moet de gemeente elk jaar een cliëntervaringsonderzoek doen naar de uitvoering van deze wetten en naar de dienstverlening bij de verstrekking van de ondersteuning en voorzieningen.

1.2. Het verbeteren van de uitvoering en de dienstverlening

Met de resultaten willen we de uitvoering van de Wmo 2015 en de Jeugdwet en de dienstverlening bij de verstrekking van de ondersteuning en voorzieningen verbeteren. Onderwerpen die extra aandacht krijgen zijn de dubbele vergrijzing, de wachtlijsten en de verminderde budgetten. Ook zal de integrale werkwijze van de sociaal consulenten extra onder de aandacht worden gebracht bij onze inwoners.

1.3. Het informeren van de raad

Het is van belang dat de raad op de hoogte wordt gehouden over de tevredenheid van de cliënten. Dit gebeurt via actieve informatievoorziening. De actieve informatievoorziening is bij dit voorstel gevoegd.

2.1 De participatieraad is voor ons een belangrijk adviesorgaan.

Met bijgevoegde brief geven we een reactie op het advies van de participatieraad en bedanken hen voor hun inbreng en wederom de mooie complimenten die zij aan de sociaal-consulenten en de overige betrokken medewerkers geven.

Kanttekeningen

1.1 De respons bij jeugd is laag en daarmee niet representatief.

In de loop van 2026 gaan wij bekijken of wij hier iets aan kunnen veranderen.

Kosten, baten en dekking

N.v.t.

Uitvoering

In bijgevoegde conceptbrief bedankt u de Participatieraad en reageert u op de adviezen.

Publicatie van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken:

- Artikel op de gemeentepagina in Contact
- Artikel op de website
- Persbericht naar de regionale media
- Publicatie van de resultaten op www.waarstaatjegemeente.nl

Evaluatie

In de loop van 2026 gaan wij de werkwijze evalueren.

Bijlagen

1. Bronckhorst - Factsheet Continu-onderzoek Wmo 2024.
2. Bronckhorst - Factsheet Continu-onderzoek Jeugd 2024
3. Persbericht
4. Actieve informatievoorziening
5. Advies van de participatieraad
6. Reactie aan de participatieraad