GEMEENTE WAALRE

Aan de gemeenteraad van Waalre

Uw brief van	Uw kenmerk	Afdeling/Ambtenaar
		SO/Carola van de Spijker
Onderwerp	**Ons kenmerk**	**Datum**
Clientervaringsonderzoek sociaal domein 2025	1120854	VERZONDEN 0 8 OKT. 2026

Geachte raad,

Hierbij stellen wij u op de hoogte van de resultaten van het clientervaringsonderzoek (CEO) voor Wmo, Jeugd en Participatie over het jaar 2025.

Onderzoek

Op basis van de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente verplicht om elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Net als in voorgaande jaren hebben we ook ervaringen vanuit de Participatiewet onderzocht. Hierdoor krijgen we een compleet beeld van deze wetten binnen het sociaal domein. Het cliëntervaringsonderzoek kan belangrijke en bruikbare informatie opleveren om onze dienstverlening verder te verbeteren.

In alledrie de domeinen staan de volgende vragen centraal:

- Hoe ervaren respondenten de toegang tot hulp en ondersteuning?
- Hoe ervaren respondenten de hulp en ondersteuning die zij ontvangen, en de kwaliteit daarvan?
- Ervaren respondenten effect van de hulp en ondersteuning?

Het onderzoek is opnieuw uitgevoerd door Zorgfocuz, een onderzoeksbureau binnen het sociaal domein. Het cliëntervaringsonderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd met één meetmoment. De vragenlijsten over meetjaar 2025 zijn in het eerste kwartaal van 2026 verstuurd. Met deze jaarlijkse meting brengen we de ervaringen van inwoners op een betrouwbare manier in beeld, terwijl de belasting voor inwoners beperkt blijft.

In de bijlagen vindt u de volledige rapportages van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Ook de bijbehorende factsheets zijn toegevoegd. In deze factsheets staat kort en overzichtelijk weergegeven hoe inwoners het contact, de kwaliteit en

Koningin Julianalaan 19, Postbus 10.000, 5580 GA Waalre
T: 040 – 22 82 500, E: gemeente@waalre.nl, W: www.waalre.nl, t: @Waalregemeente

het resultaat van de geboden hulp en ondersteuning ervaren. Deze resultaten nemen we mee in de verdere ontwikkeling van het CMD.

Samenvatting uitkomsten 2025
Hieronder vindt u voor de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet een samenvatting van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2025.

Wmo
Respons:
In totaal hebben 672 inwoners een uitnodiging ontvangen; 327 inwoners hebben deze vragenlijst ingevuld. De totale respons op de enquête was 49%. Dat was vorig jaar 43%.

Contact met de gemeente/toegang
De resultaten zijn vergelijkbaar met de cijfers van voorgaande jaren. Een ruime meerderheid is tevreden over het aanvraagproces van de Wmo en geeft aan goed te weten waar zij terecht konden. Ruim een derde van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het vergroten van de bekendheid van deze gratis ondersteuning blijft een aandachtspunt. Inwoners worden hier momenteel op gewezen via het contact met consulenten en in beschikkingen. Komend jaar wordt extra aandacht besteed aan het vergroten van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hierbij wordt onder andere gekeken hoe de informatie op de gemeentelijke website zichtbaarder en toegankelijker kan worden aangeboden, zodat meer inwoners bekend zijn met deze gratis voorziening.

Ook geeft een meerderheid aan dat samen naar oplossingen is gezocht: 75%. In de snelheid waarmee respondenten zich geholpen voelen zien we een lichte stijging van 64% in 2024 naar 69% in 2024. Daarmee is het percentage weer in lijn met 2023.

Kwaliteit en resultaat van zorg/ondersteuning
De meerderheid geeft aan dat de zorg/ondersteuning die ze ontvangen vanuit de Wmo passend is bij de hulpvraag. Respondenten zijn over het algemeen positief over de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ze ontvangen (80% positief). Ook ervaren ze door de hulp/ondersteuning een betere kwaliteit van leven. De respons voor de Wmo op het onderdeel kwaliteit en resultaat van ondersteuning is door de jaren heen overigens redelijk constant.

Mantelzorg en vrijwilligerswerk
Uit de aanvullende vragen blijkt dat 50% van de respondenten mantelzorg ontvangt van een naaste. Van deze mantelzorgers heeft 34% behoefte aan overname van (een deel van) de werkzaamheden. Dat is een stuk minder dan in 2024 (43%) maar wat meer ten opzichte van 2023 (29%). Er is structureel aandacht voor mantelzorgers via het netwerk van vrijwilligers van GoedvoorMekaar. Dit draagt bij aan het ontlasten van mantelzorgers door praktische hulp te bieden (bij lichte hulpvragen).

Koningin Julianalaan 19, Postbus 10.000, 5580 GA Waalre
T: 040 – 22 82 500, E: gemeente@waalre.nl, W: www.waalre.nl, t: @Waalregemeente

Bij de lancering van de nieuwe aanbesteding Brede Welzijn is er aandacht voor het vergroten van de bekendheid van ondersteuningsmogelijkheden.

Daarnaast ontvangen mantelzorgers jaarlijks een mantelzorgwaardering vanuit de gemeente als erkenning en emotionele ondersteuning. Van de respondenten geeft 82% aan zelf geen vrijwilligerswerk te doen en wil dit ook niet.

Jeugd

Respons

In totaal hebben 325 jongeren en/of ouders van cliënten een uitnodiging ontvangen; 70 van hen hebben deze vragenlijst ingevuld. De totale respons voor Jeugd komt daarmee op22%. Waar de totale respons in 2023 14% was en in 2024 17%, zien we hier een stijgende lijn. De totale respons is onderverdeeld in twee categorieën; ouders en jeugdigen. Het responspercentage onder ouders was in 2025 25%, bij jongeren was dit 7%. Het responspercentage voor ouders ligt hoger dan in 2024 (25% nu t.o.v. 18% in 2024), waarbij het responspercentage onder jongeren gelijk is gebleven.
Gemiddeld in Nederland vullen tussen de 15-20% van de ouders en 10-15% van de jongeren de vragenlijst in. Dit laat zien dat we in Waalre voor het clientervaringsonderzoek jeugd hoger scoren op de respons vanuit ouders en dat de respons vanuit jongeren gemiddeld in Waalre lager ligt ten opzichte van andere gemeenten in Nederland. Van belang is om hierbij te vermelden dat de doelgroep jeugd (jongeren en hun ouders) een lastig te bereiken doelgroep is, waarbij het responspercentage doorgaans aanzienlijk lager is dan bij het clientervaringsonderzoek Wmo. Er wordt wel jaarlijks gekeken hoe de respons gestimuleerd kan worden, bijvoorbeeld door een potloodje toe te voegen in de envelop voor jongeren om hun nieuwsgierigheid te wekken.
Vanwege het geringe responspercentage neemt het nauwkeurigheidsmarge af; dit leidt ertoe dat de resultaten die hierna benoemd worden met voorzichtigheid geïnterpreteerd dienen te worden.

Contact met de gemeente

De manier waarop ouders en jongeren werden geholpen bij het aanvragen van jeugdhulp wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,4[1]. Dit cijfer wijkt af van de score in 2024, waar gemiddeld een 7,5 op dit onderdeel gegeven werd. Een verklaring hiervoor is de onderbezetting binnen team Jeugd van het CMD en de daarmee samenhangende oplopende wachttijden. U bent hier als raad over geïnformeerd door middel van de raadsinformatiebrief in de zomer van 2025. In de uitkomsten van het clientervaringsonderzoek Jeugd 2025 is dan ook terug te zien dat met name de snelheid waarmee inwoners geholpen worden het rapportcijfer lager doet uitkomen.

[1] zie pagina 7 van de rapportage jeugd

Koningin Julianalaan 19, Postbus 10.000, 5580 GA Waalre
T: 040 – 22 82 500, E: gemeente@waalre.nl, W: www.waalre.nl, t: @Waalregemeente

Kwaliteit van de hulp
De kwaliteit van de geboden hulp wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,1. In 2024 was de score hier een 7,9. Er is een grote mate van tevredenheid te zien over de kwaliteit van de ingezette hulp; met name de omgang met de hulpverlener en de manier waarop een kind geholpen wordt door de hulpverlening scoren hoog.

Resultaat/effect van de hulp
In 2025 is het voor het eerst gevraagd of de ingezette hulp ervoor zorgt dat het thuis, op school en/of op werk beter gaat. 72% van de respondenten geeft aan dat dit het geval is. Van de respondenten geeft 79% aan dat hun kind zich beter voelt door de hulp en 77% rapporteert tevredenheid met de (tot nu toe) bereikte resultaten van de ingezette hulp.

Participatiewet

Respons:
In totaal hebben 130 inwoners een uitnodiging ontvangen; 26 inwoners hebben deze vragenlijst ingevuld. De respons bedroeg daarmee 20%, vergelijkbaar met voorgaande jaren. Bij de interpretatie van de resultaten is enige voorzichtigheid geboden. Hoewel de vragenlijst specifiek is gericht op de dienstverlening vanuit de Participatiewet, blijkt uit enkele open antwoorden dat respondenten mogelijk ook ervaringen met andere vormen van ondersteuning, zoals inburgering en huisvesting, hebben meegenomen. Daarnaast ontvangen sommige inwoners meerdere vormen van ondersteuning tegelijkertijd. Daardoor kan niet volledig worden uitgesloten dat ervaringen met verschillende ondersteuningsvormen of organisaties door elkaar lopen.

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek (CEO) Participatiewet 2025 blijkt dat inwoners overwegend tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning, hoewel de waardering op verschillende onderdelen lager ligt dan in 2024. Het contact met de gemeente wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,9 (2024: 8,0) en ook de ondersteuning krijgt met een 7,6 nog steeds een ruime voldoende (2024: 8,2). Respondenten zijn met name positief over de kwaliteit van de ondersteuning door medewerkers. Tegelijkertijd zijn de beoordelingen voor omgang, snelheid van dienstverlening, informatievoorziening en het gezamenlijk zoeken naar oplossingen gedaald ten opzichte van vorig jaar. Hoewel minder respondenten aangeven ondersteuning te hebben ontvangen bij het vinden van werk of dagbesteding, wordt het effect van de ondersteuning juist positiever beoordeeld: 88% vindt dat de begeleiding bijdraagt aan het vinden van werk of dagbesteding en 89% geeft aan zich beter te voelen door de ondersteuning.

Een verklaring voor de lagere tevredenheidsscores is niet eenduidig vast te stellen. Hoewel de gemeente Veldhoven de Participatiewet grotendeels voor ons uitvoert, zijn enkele onderdelen, waaronder de bijzondere bijstand, bij de gemeente Waalre zelf

Koningin Julianalaan 19, Postbus 10.000, 5580 GA Waalre
T: 040 – 22 82 500, E: gemeente@waalre.nl, W: www.waalre.nl, t: @Waalregemeente

belegd. Daarnaast hebben inwoners vaak met meerdere vormen van ondersteuning en verschillende organisaties te maken. Daardoor is niet altijd duidelijk op welke organisatie of ondersteuning de antwoorden betrekking hebben, wat de duiding van de resultaten bemoeilijkt. Wel komen bereikbaarheid, terugbelverzoeken en reactietermijnen als aandachtspunten naar voren. Het aantal bezwaren binnen de Participatiewet bleef laag en vertoonde ten opzichte van 2024 geen noemenswaardige verandering.

De resultaten worden zowel met de gemeente Veldhoven als binnen de eigen organisatie besproken en meegenomen in de verdere verbetering van de dienstverlening. Daarnaast wordt bezien of de opzet van het onderzoek en de vraagstelling voldoende onderscheid maken tussen de verschillende vormen van ondersteuning en uitvoerende organisaties.

Een vergelijking met landelijke resultaten is beperkt mogelijk. Gemeenten zijn niet verplicht een cliënttevredenheidsonderzoek binnen de Participatiewet uit te voeren en bovendien verschillen de gehanteerde doelgroepen en vragenlijsten per gemeente. Volgens de onderzoeksorganisatie sluiten de uitkomsten op hoofdlijnen aan bij een beeld dat ook elders wordt gezien. De resultaten wijken daarom niet opvallend af van ervaringen in andere gemeenten.

Tot slot
Uit de resultaten van alle drie de cliëntervaringsonderzoeken zien we, heel mooi, een lichte stijging qua respons. Hoewel de respons bij Participatiewet kleiner lijkt, zit Waalre met een respons van 20% bij Participatiewet hoger dan veel gemeenten.

In de bijlagen vindt u de eindrapportages van de drie domeinen voor een verdere verdieping.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Waalre,

Gemeentesecretaris,

R.M.M.A.S. van der Wijst

Burgemeester,

M.F. Oosterveer

Koningin Julianalaan 19, Postbus 10.000, 5580 GA Waalre
T: 040 – 22 82 500, E: gemeente@waalre.nl, W: www.waalre.nl, t: @Waalregemeente