

Aan de gemeenteraad van Waalre

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandelaar

C. van de Spijker

Onderwerp

Uitkomsten

Clientervaringsonderzoek 2024

Ons kenmerk

1049876

Datum

VERZONDEN 11 NOV. 2025

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Hierbij stellen wij u op de hoogte van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor Wmo, Jeugd en Participatie over het jaar 2024.

Onderzoek

Het onderzoek is wederom uitgevoerd door Zorgfocuz. Op basis van de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. Evenals voorgaande jaren, hebben we ook de ervaringen vanuit de Participatiewet gemeten. Daarmee hebben we een compleet beeld van deze wetten in het sociale domein.

Het cliëntervaringsonderzoek kan belangrijke en bruikbare beleidsinformatie opleveren om onze dienstverlening verder te verbeteren.

In alle drie de domeinen staan de volgende vragen in elk geval centraal:

- Hoe ervaren de respondenten de toegang tot de hulp/ondersteuning?
- Hoe ervaren de respondenten de (kwaliteit van de) hulp/ondersteuning die ze ontvangen?
- Ervaren respondenten een effect van de hulp/ondersteuning?

In de bijlagen treft u de volledige rapportages aan van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Ook de bijbehorende factsheets zijn als bijlagen toegevoegd. In deze factsheets wordt in één opslag beknopt en overzichtelijk weergegeven hoe het contact, de kwaliteit en het resultaat van de geboden hulp en ondersteuning door de inwoners worden ervaren. Deze resultaten nemen we mee in de doorontwikkeling van het CMD.

Samenvatting uitkomsten 2024

Wmo

Contact met de gemeente/toegang

De resultaten zijn vergelijkbaar met de cijfers van vorig jaar. 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. Ook geeft een meerderheid aan dat samen naar oplossingen is gezocht; ondanks een lichte daling op dit vlak blijft een score van 76% in 2024 ruim voldoende.

In de snelheid waarmee respondenten zich geholpen voelen zien we een lichte daling van 71% in 2023 naar 64% in 2024. Hoewel dit een daling betreft, blijft het cijfer met 64% ruim voldoende. Uit de analyse blijkt dat de levering en kwaliteit van Hulp bij het Huishouden (HbH) een belangrijke rol spelen in deze daling. Binnen de nieuwe aanbesteding HbH wordt hier actief op ingespeeld. Momenteel worden in overleg met gemeenten (Dommelvallei+) en aanbieders mogelijkheden onderzocht voor een gezamenlijke wachtlijstoplosser met als doel wachtlijsten verkorten, continuïteit verhogen en snelheid van hulpverlening verbeteren.

Kwaliteit en resultaat van zorg/ondersteuning

De meerderheid geeft aan dat de zorg/ondersteuning die ze ontvangen 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.

Mantelzorg en vrijwilligerswerk

Uit de aanvullende vragen blijkt dat 48% van de respondenten mantelzorg ontvangt van een naaste. Van deze mantelzorgers heeft 43% behoefte aan overname van (een deel van) de werkzaamheden. Er is structureel aandacht voor mantelzorgers via het netwerk van vrijwilligers van GoedvoorMekaar Waalre vanuit waar ondersteuning kan worden geboden bij lichte hulpvragen. Dit draagt bij aan het ontlasten van mantelzorgers door praktische hulp te bieden. Daarnaast ontvangen mantelzorgers jaarlijks een mantelzorgwaardering vanuit de gemeente als erkenning en emotionele ondersteuning.

81% van de respondenten geeft aan zelf geen vrijwilligerswerk te doen en wil dit ook niet.

De totale respons op de enquête was 43%.

Jeugd

De respons bij jeugd is omhoog gegaan van 14% naar 17%. In totaal heeft 18% van de bevroegde ouders/verzorgers de enquête ingevuld en 7% van de jongeren. Wel zijn er minder respondenten uitgenodigd dan in 2023, het aantal mensen dat uitgenodigd wordt voor het onderzoek is gelijk aan het aantal cliënten dat op dat moment van meten (meerdere keren per jaar) jeugdhulp heeft ontvangen; hierdoor

kan het aantal respondenten fluctueren. We zien dus dat de respons omhoog is gegaan binnen een afgenomen onderzoekspopulatie. Dit jaar is specifiek gevraagd aan Zorgfocuz of het percentage respondenten van het clientervaringsonderzoek jeugd in Waalre afgezet kan worden tegen andere gemeenten in Nederland. Daaruit komt naar voren 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. Gemiddeld in Nederland vullen tussen 10-15% van de jongeren en tussen de 15-20% van de ouders de vragenlijst in. Dit laat zien dat we in Waalre voor het clientervaringsonderzoek jeugd gemiddeld scoren op de respons vanuit ouders en dat de respons vanuit jongeren gemiddeld in Waalre lager ligt ten opzichte van andere gemeenten in Nederland. Vanwege het geringe responspercentage zullen de resultaten die hierna benoemd worden met voorzichtigheid geïnterpreteerd dienen te worden.

Respondenten geven gemiddeld een 7,5 voor de manier waarop ze geholpen zijn bij het aanvragen van jeugdhulp. De kwaliteit van de hulp wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 7,9. Van de respondenten geeft 67% aan dat het kind zich beter voelt door de hulp en 67% van de ouders/verzorgers voelt zich beter. Zelf geeft 67% van de jongeren aan dat zij zich beter voelen door hulp. Tot slot is 62% tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp.

Participatie

De respondenten geven aan tevreden te zijn over het aanvraagproces voor ondersteuning. De meeste hulpvragen gingen over het aanvragen van een bijstandsuitkering en/of inkomenstoeslag. Over het algemeen zijn respondenten positief over de ontvangen ondersteuning en de oplossingen die zijn aangedragen. Het merendeel is tevreden over de gevonden oplossing voor de hulpvraag. Medewerkers worden als kundig ervaren, en de meerderheid waardeert zowel de omgang met de medewerker als de snelheid van de geboden hulp. Het contact met de gemeente krijgt gemiddeld een 8,0. De ondersteuning wordt beoordeeld met een 8,2. Respondenten geven hiermee blijk van grote tevredenheid over de consulenten in zowel Waalre als Veldhoven. De inzet en betrokkenheid van de consulenten in Veldhoven bij de aanvraag van een bijstandsuitkering wordt zeer gewaardeerd. De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek was 18%.

Respons

Uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor jeugd en Wmo over het jaar 2024 blijkt dat de totale respons (t.o.v. de vorige jaren) vrijwel identiek is. Bij de respons op de participatiewet zien we een lichte daling. In de evaluatie van het CEO van 2025 wordt extra aandacht besteed aan de hoogte van de totale respons. Hoewel het wenselijk is om een hoger percentage respons te verwachten, dient men zich te realiseren dat dit zonder een extra financiële impuls moeilijk te behalen is.

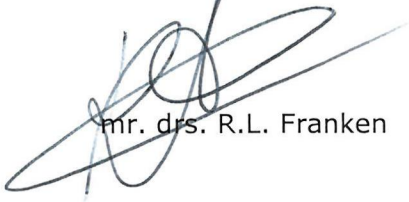
In de bijlagen vindt u de eindrapportages van de drie domeinen voor een verdere verdieping.

Wij hopen u hiermee voldoende te informeren.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Waalre,

gemeentesecretaris,



mr. drs. R.L. Franken

burgemeester,



M.F. Oosterveer