

Aan:	De gemeenteraad
Van:	Het college van burgemeester en wethouders
Datum:	6 oktober 2026
Zaaknummer:	00001252514
Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2025

Aanleiding

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugdwet uit te voeren. Het onderzoek richt zich op de toegang, de kwaliteit en de effecten van de ingezette hulp of ondersteuning en geeft de gemeente inzicht in hoe inwoners deze ervaren. Met dit bericht wordt u geïnformeerd over de resultaten van het CEO Wmo en Jeugdwet over 2025.

Kernboodschap

De resultaten over 2025 laten zien dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over het contact met de gemeente en de geboden hulp of ondersteuning. Uit het onderzoek komen ook aandachtspunten naar voren. De inzichten uit het onderzoek worden gebruikt om de dienstverlening en de geboden ondersteuning gericht te verbeteren.

Toelichting

Het CEO over 2025 is, net als voorgaande jaren, uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De volledige rapportages treft u aan in de bijlagen. In de factsheets wordt ook een vergelijking gemaakt met de resultaten over 2024. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten.

Onderzoeksopzet

Voor het CEO 2025 is een willekeurige steekproef getrokken uit inwoners die in 2025 gebruik maakten van een voorziening op grond van de Wmo of Jeugdwet. Deze inwoners zijn uitgenodigd om hun ervaringen te delen via een vragenlijst. Bij kinderen van 0 tot 12 jaar zijn de ouders of verzorgers aangeschreven om de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst kon schriftelijk of digitaal worden ingevuld. Het onderzoek bestond uit één meetmoment in het tweede kwartaal van 2026. Dit wijkt af van de gebruikelijke werkwijze en hangt samen met het doorlopen van het inkooptraject voor de uitvoering van het CEO. Vanaf het CEO 2026 vindt het onderzoek weer op meerdere momenten gedurende het jaar plaats.

Interpretatie van de resultaten

De verschillen in cliënttevredenheid tussen 2025 en 2024 moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd. In tegenstelling tot 2024 zijn inwoners dit jaar eenmalig op een later moment bevraagd. Uit onderzoek naar klant- en cliëntervaringen is bekend dat het meetmoment invloed kan hebben op de beoordeling. Daardoor kan niet worden uitgesloten dat een deel van de verschillen in uitkomst wordt veroorzaakt door de gewijzigde onderzoeksopzet in plaats van een daadwerkelijke verandering in de ervaren kwaliteit van dienstverlening.

Wmo

Van de 750 aangeschreven inwoners hebben 190 inwoners (25%) de vragenlijst ingevuld. Het contact met het Sociaalplein en de Wmo-consulent wordt door de respondenten gemiddeld

beoordeeld met respectievelijk een 7,4 en een 7,7. Ook de ingezette ondersteuning wordt met gemiddeld een 7,7 als ruim voldoende beoordeeld. Inwoners zijn het vaakst (zeer) tevreden over de maatwerkvoorzieningen dagbesteding, individuele begeleiding en thuisondersteuning (huishoudelijke ondersteuning). Daarnaast zijn inwoners vooral tevreden over de manier waarop samen met hen naar een passende oplossing wordt gezocht, de mate waarin de ondersteuning aansluit bij hun hulpvraag, het behaalde resultaat van de ondersteuning en de bijdrage daarvan aan een betere kwaliteit van leven.

Hoewel de resultaten overwegend positief zijn, is op verschillende onderwerpen een lichte daling in tevredenheid zichtbaar ten opzichte van het voorgaande meetjaar (2024). Daarbij valt op dat het aandeel neutrale antwoorden is toegenomen. Bij veel vragen is een verschuiving zichtbaar van positieve naar neutrale beoordelingen. De lagere tevredenheidscijfers wijzen daarom niet automatisch op een groter aandeel inwoners dat ontevreden is. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de uitvraag heeft plaatsgevonden in het tweede kwartaal van 2026, terwijl het contact met het Sociaalplein of de Wmo-consulent voor sommige respondenten al in 2024 heeft plaatsgevonden. Het is aannemelijk dat inwoners zich deze ervaringen minder goed herinneren en daardoor vaker voor een neutraal antwoord hebben gekozen.

Aandachtspunten die naar voren komen bij de Wmo hebben betrekking op:

- de ervaren snelheid waarmee de inwoner geholpen is;
- de bekendheid met de onafhankelijk cliëntondersteuner (de 'Meedenker');
- de mate waarin tijdens het keukentafelgesprek is gekeken naar ondersteuning vanuit familie, vrienden of kennissen en is gewezen op voorliggende voorzieningen;
- tijdige vervanging van hulpmiddelen bij ziekte of gebreken.

Jeugdwet

Om de ervaringen met jeugdhulp op te halen zijn 500 jongeren (12-18 jaar) en 750 ouders/verzorgers aangeschreven om deel te nemen aan het CEO. 13% van de jongeren heeft de vragenlijst daadwerkelijk ingevuld. Voor ouders/verzorgers lag het responspercentage op 17%. Beide groepen beoordelen de ingezette hulp met gemiddeld een 7,6. Het contact met de jeugd- en gezinscoach wordt door beide groepen met gemiddeld een 7,3 beoordeeld.

Het onderdeel kwaliteit van de ondersteuning wordt, net als in voorgaande jaren, positief beoordeeld door zowel jongeren als ouders/verzorgers. Vooral over het gezamenlijk nemen van beslissingen en de respectvolle wijze waarop zij behandeld worden. Ook over het contact met de jeugd- en gezinscoach en het opgestelde hulpplan zijn jongeren positief. Net als vorig jaar zijn de uitkomsten gematigd positief over de behaalde resultaten van de ondersteuning. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een deel van de respondenten nog relatief kort ondersteuning ontvangt, waardoor de effecten van de hulp op het moment van het onderzoek nog beperkt zijn.

Aandachtspunten die naar voren komen bij Jeugd hebben betrekking op:

- de snelheid waarmee jongeren geholpen;
- de bekendheid met de onafhankelijk cliëntondersteuner (de 'Meedenker');
- de mate waarin jongeren en ouders ervaren dat is gekeken naar passende oplossingen in de eigen omgeving, zoals welzijns- en jongerenwerk.

Vervolg

Hoewel de resultaten overwegend positief zijn, hadden wij op verschillende onderdelen graag een stijging in de tevredenheid gezien. De uitkomsten bevestigen bekende aandachtspunten en laten zien dat verdere verbetering mogelijk is. Op onderdelen zijn inmiddels al maatregelen

ingezet om de dienstverlening te versterken. Deze inzet wordt voortgezet en waar nodig verder ontwikkeld, in lijn met de ambitie uit het coalitieakkoord. Waar relevant worden aandachtspunten ook meegenomen in de contractgesprekken met zorgaanbieders en leveranciers.

Voor de het CEO geldt een verplichte aanlevering bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, die de resultaten bundelt voor een landelijke analyse. Aanvullend worden de resultaten gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl.

De vragenlijsten voor het CEO van 2026 worden aangepast om deze beter aan te laten sluiten bij de verschillende doelgroepen. Ook is de vragenlijst vertaald in het Engels en Arabisch. Daarnaast is het voornemen om het CEO in de toekomst op te splitsen in twee afzonderlijke vragenlijsten: één gericht op het contact met de toegang en één gericht op de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Door deze opzet zit er minder tijd tussen het contactmoment en de uitvraag, waardoor de resultaten betrouwbaarder worden. Ook wordt verwacht dat de respons toeneemt, omdat de vragenlijsten per uitvraag korter en gericht zijn.

Bijlagen

1. Factsheet CEO Wmo 2025
2. Factsheet CEO Jeugd Jongeren 2025
3. Factsheet CEO Jeugd Ouders 2025
4. Rapport CEO Wmo 2025
5. Rapport CEO Jeugd Jongeren 2025
6. Rapport CEO Jeugd Ouders 2025