



MEMO

2025-46

Aan : de raad
Van : het college van burgemeester en wethouders
Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en WMO
Datum : 15 juli 2025
Bijlage(n) : 2

Hierbij sturen wij u een korte uitleg bij de uitslagen van de cliëntervaringsonderzoeken voor de jeugdhulp en de WMO.

In de onderzoeken vragen we cliënten wat zij vinden van de hulp en ondersteuning die ze krijgen

Dit is belangrijk, omdat we zo weten wat goed gaat en wat beter kan. Door te luisteren naar de ervaringen van cliënten kunnen we de zorg en ondersteuning verbeteren. De onderzoeken helpen ons om te zien of onze diensten aansluiten bij wat mensen nodig hebben. We gebruiken deze informatie om de dienstverlening nog beter te maken. We willen de resultaten graag meenemen bij het maken van nieuwe plannen en het verbeteren van onze zorg.

De ondersteuning vanuit de gemeente, door de jeugdconsulent, wordt beoordeeld met een 8,1(Jeugd) en een 8,8 (WMO)

Nagenoeg alle ouders (Jeugd) geven aan dat zij tevreden zijn over de kwaliteit en ondersteuning vanuit de gemeente. Slechts een enkeling is niet tevreden. Ook over de WMO zijn inwoners tevreden over verschillende aspecten van de ondersteuning.

Dit jaar zijn er minder onderzoeken afgenomen

Voorgaande jaren namen we elk voorjaar een schriftelijk onderzoek af onder alle inwoners met een beschikking voor WMO en jeugdhulp. Dit hebben we veranderd naar een doorlopende meting, waarbij consulenten een belangrijke rol spelen. Het doel van deze verandering is om een hoger respons te krijgen. Nu geven consulenten de vragenlijst direct na het persoonlijke contact aan de cliënt, vaak via een QR-code. Door deze verandering zijn het aantal uitgedeelde vragenlijsten lager, maar het responspercentage is hoger.

De nieuwe manier van werken heeft meer tijd nodig om goed in te voeren

De consulenten moeten nog bewust worden van het belang van deze manier van uitvragen. We maken daarom een vast agendapunt tijdens overleggen met consulenten, zodat het regelmatig besproken wordt. Hierdoor verwachten we over het jaar 2025 een hogere afname.