

Raadsmemo

Kenmerk : 3626714
Aan : de leden van de Gemeenteraad
Van : het college van B&W
Datum : 7 juli 2026
Onderwerp : Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wet
maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugd 2025
Afschriften voor : -

De gemeente hecht waarde aan de ervaringen van inwoners met de geboden ondersteuning binnen de Wmo en Jeugdwet. Deze inzichten worden benut om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Daarnaast is de gemeente wettelijk verplicht periodiek onderzoek te doen naar cliëntervaringen. In 2026 zijn daarom cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd onder inwoners die in 2025 ondersteuning vanuit de Wmo of Jeugdwet toegekend hebben gekregen. Wat betreft de Jeugdwet gaat het alleen om de toekenningen waar de aanvraag via de gemeente is gegaan.

Het onderzoek

De onderzoeken zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau MAGIS in de periode maart tot en met april 2026. Inwoners zijn per brief benaderd en konden online of via bijgevoegde schriftelijke vragenlijst deelnemen. In de brief stond een link en QR-code om bij de online vragenlijst te komen.

Voor het Wmo onderzoek zijn 630 uitgenodigd, waarvan 251 respondenten de vragenlijst volledig hebben ingevuld (respons 39,8%). Voor Jeugd zijn 202 cliënten (jongeren en/of ouder(s)/verzorger(s)) uitgenodigd, waarvan 47 respondenten de vragenlijst volledig hebben ingevuld (respons 23,3%). De respons is in beide domeinen in lijn met landelijk beeld, waarbij de respons binnen Jeugd doorgaans lager ligt dan binnen de Wmo.

De vragenlijsten richtten zich onder andere op:

- Het contact met de gemeente en zorgaanbieders;
- De kwaliteit van de ondersteuning;
- Het effect van de ondersteuning bij het dagelijks functioneren.

Resultaten

De resultaten laten zien dat respondenten overwegend positief zijn over de ontvangen Wmo ondersteuning. De kwaliteit en het resultaat worden gemiddeld beoordeeld met een 7,8. Veel respondenten ervaren positieve effecten, bijvoorbeeld op het gebied van zelfredzaamheid en welzijn. Ook het contact met de gemeente en de samenwerking met zorgaanbieders worden overwegend positief beoordeeld.

Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten op het gebied van informatievoorziening (met name over onafhankelijke cliëntondersteuning), communicatie en de mate waarin de ondersteuning aansluit bij de behoeften van cliënten.

Ook binnen het jeugddomein zijn respondenten overwegend positief over de ontvangen ondersteuning. Respondenten ervaren positieve effecten, onder andere op het functioneren van het kind en de situatie binnen het gezin.

Aandachtspunten liggen onder meer op het gebied van wachttijden, informatievoorziening (waaronder onafhankelijke cliëntondersteuning), communicatie en de mate waarin cliënten worden betrokken bij keuzes in de ondersteuning.

De uitkomsten van beide onderzoeken laten een consistent beeld zien: inwoners zijn in het algemeen tevreden over de ondersteuning, terwijl tegelijkertijd

verbeterpunten zichtbaar zijn. Deze resultaten zijn herkenbaar en sluiten aan bij signalen uit de praktijk en bevindingen uit voorgaande jaren.

De resultaten geven een momentopname weer en zijn gebaseerd op ervaringen van cliënten in een specifieke periode. Daarnaast zijn de resultaten indicatief van aard. Hoewel de respons voor de Wmo in lijn is met het landelijk gemiddelde, is niet gegarandeerd dat alle doelgroepen volledig vertegenwoordigd zijn. Voor Jeugd is de respons relatief lager, wat gebruikelijk is binnen dit domein.

Vervolg

De resultaten van de onderzoeken bieden waardevolle inzichten in de ervaringen van inwoners met de ondersteuning. Het beeld dat uit de onderzoeken naar voren komt is grotendeels herkenbaar en sluit aan bij signalen uit de uitvoeringspraktijk en bevindingen uit voorgaande jaren.

Op verschillende onderdelen wordt al ingezet op verbetering, onder andere op het gebied van wachttijden en de bekendheid en rol van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De onderzoeken vormen één van de bronnen van inzicht in de ervaringen van cliënten en worden aangevuld met signalen uit de dagelijkse praktijk, zoals gesprekken met cliënten en signalen vanuit de uitvoering.

Daarnaast worden de resultaten gedeeld met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en gepubliceerd via www.waarstaatjegemeente.nl.

Bijlagen

1. Factsheet resultaten CEO Wmo 2025
2. Factsheet resultaten CEO Jeugd 2025