

Informatienota



Aan:	De Gemeenteraad
Van:	College van burgemeester en wethouders
Onderwerp:	Uitkomsten Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet 2025
Portefeuillehouder:	J. van Egmond
Datum collegebesluit:	14 juli 2026
Zaak/documentnummer:	2683825
Geheim:	Nee

Kennisnemen van:

- De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet 2025.

1. Inleiding

Gemeenten zijn verplicht een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet uit te voeren. Dit betekent dat we jaarlijks de ervaringen in kaart brengen die inwoners hebben met de kwaliteit van de geboden ondersteuning in het kader van de Wmo en Jeugdwet. Hierover leggen we vervolgens verantwoording af aan het ministerie van VWS. De resultaten van het CEO Wmo en Jeugdwet 2025 zijn inmiddels gedeeld.

Sinds oktober 2024 werken we met een continu onderzoek. Dit betekent dat we meerdere keren per jaar inwoners vragen naar hun ervaringen. Na het doorlopen van het aanvraagproces ontvangen inwoners een eerste vragenlijst. Deze richt zich specifiek op de toegang tot ondersteuning en hun ervaringen met het aanvragen daarvan. Zodra inwoners vervolgens ondersteuning ontvangen, ontvangen zij een tweede vragenlijst. Deze is gericht op de kwaliteit van de geboden ondersteuning en het ervaren effect daarvan. Deze manier van onderzoeken levert meer actuele en gespreide inzichten op dan één jaarlijkse meting.

2. Kernboodschap

De resultaten van de CEO Wmo en Jeugdwet 2025 geven een zeer positief beeld van de ervaringen van inwoners met de ondersteuning vanuit de Wmo en Jeugdwet. De waarderingen zijn hoog, stijgen op meerdere onderdelen en bevestigen dat inwoners zich gehoord en goed geholpen voelen. De factsheets (bijlagen 1 t/m 3) geven een overzichtelijk beeld van deze sterke resultaten.

Samenvatting resultaten

Resultaten Wmo

De toegang tot ondersteuning binnen de Wmo wordt door inwoners gemiddeld beoordeeld met een 8,4. Inwoners voelen zich gehoord en ervaren dat er samen met hen wordt gezocht naar passende oplossingen. De ondersteuning wordt als kwalitatief goed en passend bij de hulpvraag ervaren.

Ten opzichte van voorgaande jaren blijven de resultaten hoog en stabiel. De bekendheid met cliëntondersteuning stijgt van 41% naar 50%, een mooie ontwikkeling.

Het responspercentage binnen het CEO Wmo (kwaliteit) bedraagt 51% (933 ingevulde vragenlijsten). Dit maakt de resultaten betrouwbaar.

Resultaten Jeugd

Binnen de Jeugdwet zijn zowel ouders/verzorgers van kinderen (0–15 jaar) als jongeren (16+) bevraagd. Ouders/verzorgers beoordelen de toegang met een 7,9, een stijging ten opzichte van 2024 (7,7). Zij ervaren voldoende ruimte om vragen te stellen.

Jongeren waarderen de toegang met een 7,5. Alle respondenten geven aan dat er naar hen is geluisterd. De geboden hulp wordt beoordeeld met een 7,6, een mooi resultaat en een duidelijke stijging ten opzichte van 2024 (ouders/verzorgers: 7,0; jongeren: 6,5).

Onder jongeren ligt de respons op 15% (43 van de 286 vragenlijsten). Dit blijft een aandachtspunt, al is dit beeld herkenbaar op landelijk niveau. De inhoudelijke waardering is echter positief, wat een mooi signaal is.

3. Gevolgen

De hoge waarderingen bevestigen dat de ondersteuning binnen de Wmo en Jeugdwet van goede kwaliteit is. Deze resultaten geven dan ook geen aanleiding tot grote wijzigingen in de uitvoering. Tegelijkertijd blijven we alert op signalen die bijdragen aan verdere verbetering.

4. Vervolg

Als er voor uw raad relevante ontwikkelingen zijn naar aanleiding van de CEO dan wordt u daarover op de hoogte gesteld.

Het CEO loopt ook in 2026 door volgens de huidige werkwijze. Vanaf 2027 wordt de uitvoering van het CEO ondergebracht bij een partij die ook voor andere gemeentelijke diensten ervaringsonderzoeken verzorgt. Hiermee ontstaat meer uniformiteit in de manier waarop inwoners hun ervaringen kunnen delen en kunnen we intern gegevens beter koppelen en benutten binnen het programma Excellente Dienstverlening.

Bijlagen

1. Tiel_Factsheet_CEO_Wmo_2025
2. Tiel_Factsheet_CEO_Jongeren_2025
3. Tiel_Factsheet_CEO_Ouders_2025
4. Vergelijking clientervaringsonderzoek Jeugd 2025-2024

5. Vergelijking cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025-2024

Meer informatie:

Team:	Mens en Samenleving – Ontwikkeling