

Informatienota

Datum raadsvergadering	: 25 november 2025
Registratienummer	: GZDGWB1662904/2240585
Informatienummer	: IN122
Portefeuillehouder	: Jan de Geus
Bijlage(n)	: Bijlage 1 – Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 (2262267) Bijlage 2 - Rapport cliëntervaringsonderzoek Jeugd (2262268)
2024	
Onderwerp	: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024

Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024

Kennisnemen van

De rapporten Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024.

Inleiding

Over het kalenderjaar 2024 hebben we een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO) voor zowel Wmo als Jeugd uitgevoerd. Deze onderzoeken zijn enerzijds een wettelijke verplichting. Anderzijds willen we hiermee vooral inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de dienstverlening van de gemeente rondom de Wmo en Jeugdwet. En op welke wijze we de communicatie, dienstverlening en voorzieningen mogelijk kunnen verbeteren. Onderzoeksbureau KWIZ voerde dit onderzoek voor ons uit. De Adviesraad Sociaal Domein (hierna: ASD) heeft meegedacht over de vragenlijsten en KWIZ sprak met een afvaardiging van de ASD over de resultaten van beide onderzoeken.

Wmo

Het CEO Wmo 2024 bestond uit twee delen:

1. Een vragenlijst onder inwoners die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening.
2. Groepsgesprekken: een groepsgesprek met Wmo cliënten en een gesprek met een afvaardiging van de ASD. Het doel van deze gesprekken was om verdieping aan te brengen aan de resultaten vanuit de vragenlijst.

De vragenlijst is uitgezet onder inwoners die in het jaar 2024 een Wmo-voorziening toegekend kregen. Hiervan heeft 33% de vragenlijst ingevuld. Dit maakt dat de respons voldoende is om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep. Bij het groepsgesprek met de Wmo-cliënten waren zes cliënten aanwezig. Aan het gesprek met de ASD namen vier leden deel.

Het gemiddelde rapportcijfer is ruim voldoende: een 7,7 voor de tevredenheid met de geboden oplossing en een 7,7 voor de kwaliteit van de ondersteuning. Het contact met Team sociaal scoort een 7,2. Dit onderzoek is in 2023 ook uitgevoerd door hetzelfde onderzoeksbureau. We kunnen daarom een vergelijking maken met 2023. Hierbij zien we dat de rapportcijfers gemiddeld gelijk zijn aan die van vorig jaar.

Jeugd

Het CEO Jeugd 2024 bestond uit twee onderdelen:

- 1) Schriftelijke vragenlijsten onder zowel jeugdigen tussen de 12-18 jaar als ouders van jeugdigen (tot 16 jaar) die in 2024 gestart zijn met ondersteuning vanuit de Jeugdwet.
- 2) Individuele interviews met ouders met als doel verdieping op de resultaten van de schriftelijke vragenlijsten

Bij het onderdeel Jeugd geldt de kanttekening dat de respons niet voldoende is om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen. De schriftelijke vragenlijst is uitgezet onder jeugdigen (12 tot 18 jaar) die in 2024 zijn gestart met ondersteuning vanuit de Jeugdwet. Hiervan heeft bijna 8% de vragenlijst ingevuld. Daarnaast zijn vragenlijsten verstuurd aan ouders van jeugdigen (tot 16 jaar) die in 2024 zijn gestart met ondersteuning vanuit de Jeugdwet. In totaal heeft iets meer dan 9% van de respondenten de vragenlijst ingevuld. Deze respons is niet voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. De resultaten zijn daarom indicatief: ze geven een indicatie van de ervaringen van jeugdigen en hun ouders en zijn niet toe te passen op de volledige doelgroep. Naast de schriftelijke vragenlijsten zijn er acht ouders telefonisch geïnterviewd.

De respons onder jeugdigen en hun ouders was dit jaar laag. Dat willen we de komende jaren graag verbeteren. Dit probleem speelt niet alleen bij onze gemeente en er is geen duidelijke oorzaak waarom de respons achterblijft. Dit is dan ook een aandachtspunt bij de uitvoering van de komende cliëntervaringsonderzoeken waarbij het onderzoeksbureau een aantal nog nader uit te werken maatregelen zal nemen om de respons zo hoog mogelijk te krijgen.

Kernboodschap

Over het kalenderjaar 2024 voerde onderzoeksbureau KWIZ een cliëntervaringsonderzoek uit naar Wmo en Jeugd. Het onderzoek bestond uit twee delen: een kwantitatief deel met schriftelijke vragenlijsten en een kwalitatief deel met een groepsgesprek en individuele gesprekken. Bij het onderdeel Wmo is er voldoende respons om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep. Bij Jeugd is de respons niet voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, deze resultaten zijn daarom indicatief en niet toe te passen op de volledige doelgroep.

Consequenties

Met de bevindingen van beide onderzoeken kunnen we de dienstverlening aan onze inwoners verbeteren.

Financiën

Niet van toepassing.

Communicatie en participatie

Beide rapporten zijn ter kennisname gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein. Ook zijn de bevindingen van beide onderzoeken intern gedeeld. Daarnaast delen we de uitkomsten richting onze inwoners via de gemeenterubriek en onze website.

Vervolg

De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de rapporten
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd.

Suggestie ter afhandeling

Voor kennisgeving aannemen

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,
Philip Bosman Servaas Stoop