

Aan de Gemeenteraad

Datum : 8 juli 2025
Zaaknummer : 1321605
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp 2024
Verzonden :
Bijlage(n) : 3

Geachte leden van de raad,

Graag informeren wij u over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) die in 2024 zijn uitgevoerd onder inwoners die gebruik hebben gemaakt van ondersteuning op grond van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze onderzoeken, uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau ZorgfocuZ, bieden ons waardevolle inzichten in hoe inwoners de geboden hulp ervaren en dragen bij aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd onder inwoners die in 2024 ondersteuning hebben ontvangen voor een voorziening vanuit de Wmo of Jeugdwet. De ervaringen zijn onderzocht door middel van een vragenlijst die deelnemers online of schriftelijk konden invullen. Gedurende het jaar hebben vier meetmomenten plaatsgevonden (één meetmoment per kwartaal). Zo konden ervaringen van inwoners recent na de aanvraag van de ondersteuning of hulp opgehaald worden.

De responspercentages zijn in vergelijking met 2023 opvallend stabiel gebleven, zoals in onderstaand overzicht is te zien:

Jaar	Wmo	Ouders	Jongeren
2024	42%	28%	20%
2023	43%	27%	20%

Onderzoeksresultaten Jeugdwet

Voor de Jeugdwet zijn jongeren tussen de 12 en 18 jaar, en ouders/verzorgers van kinderen tot 16 jaar bevestigd. Uit het onderzoek onder jongeren blijkt dat drie op de vier jongeren zich beter voelt als gevolg van de ontvangen hulp. Een derde van de jongeren geeft bovendien aan inmiddels zonder hulp verder te kunnen. De kwaliteit van de hulp werd door hen gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,7. Opvallend is dat een aanzienlijk groter deel dan vorig jaar (79%, een stijging van 27 procentpunten) vindt dat de hulp goed aansluit bij hun behoefte.

Ook de ouders en verzorgers laten zich overwegend positief uit. Zij ervaren dat de ondersteuning niet alleen een positief effect heeft op hun kind – 82% geeft aan dat het kind zich beter voelt – maar ook op henzelf als opvoeder. Ongeveer driekwart van de ouders zegt dat het beter met hen gaat dankzij de geboden hulp. De tevredenheid over de aansluiting van de hulp op de behoeften van hun kind ligt op 80%, en het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 8,0. In de open antwoorden noemen ouders onder andere een betere communicatie, snellere doorlooptijden en maatwerk in de hulpverlening als verbeterpunten.

Onderzoeksresultaten Wmo

De resultaten geven een overwegend positief beeld. De meeste inwoners wisten de weg naar ondersteuning goed te vinden en voelen zich serieus genomen door de gemeente (95%). Ook de snelheid van handelen en het gezamenlijke zoeken naar passende oplossingen worden in het algemeen gewaardeerd, 91% gaf aan dat de ondersteuning hen daadwerkelijk helpt om beter te functioneren in het dagelijks leven. Verder vond 88% van de respondenten dat de ondersteuning goed aansluit bij hun hulpvraag, en 84% ervaarde hierdoor een verbeterde zelfredzaamheid. De algemene tevredenheid met de ondersteuning is hoog, met een gemiddelde beoordeling van een 8,0.

De bekendheid met het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning blijft relatief laag, wat aandacht verdient in onze communicatie en voorlichting.

Conclusie

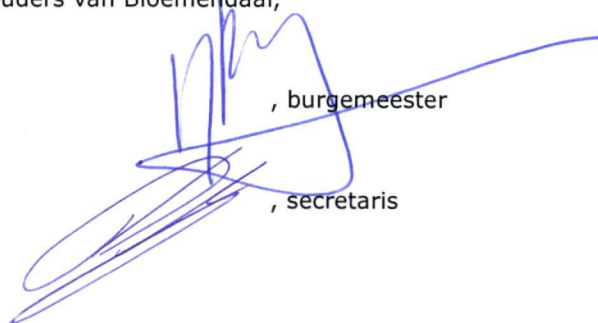
De cliëntervaringsonderzoeken laten zien dat inwoners over het algemeen tevreden zijn met de hulp en ondersteuning die zij van de gemeente ontvangen. Tegelijkertijd worden er waardevolle suggesties gedaan voor verbetering, onder andere op het gebied van snelheid van ondersteuning, betere communicatie en afstemming op individuele behoeften.

De resultaten van de onderzoeken zullen worden meegenomen in de doorontwikkeling van beleid, de gesprekken met zorgaanbieders en de inrichting van toekomstige hulpverleningstrajecten. De volledige rapportages worden gepubliceerd op de gemeentelijke website en zijn voor geïnteresseerden beschikbaar.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester
, secretaris