

Zaaknummer: 0098297681
Documentnummer: 0098842479

Memo

Aan:	Gemeenteraad Weststellingwerf
Van:	College van Burgemeester en Wethouders
Team:	Beleid
Datum:	28 juli 2026
Onderwerp:	Verantwoording Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet Weststellingwerf 2025
Bijlage memo:	2
N.a.v. toezegging raad d.d.:	

Inleiding

Onderzoeksbureau MAGIS heeft een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd in opdracht van de gemeente. De doelgroep van dit onderzoek waren inwoners die in 2025 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening. De inwoners maakten gebruik van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) of de Jeugdwet. Magis heeft van beide onderzoeken een rapport opgesteld. In dit memo lichten wij de resultaten van dit onderzoek verder toe.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

In het kader van de Wmo is het voor gemeenten wettelijke verplicht om onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten. De vragen gaan over het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de maatwerkvoorziening. Een deel van de vragen zijn opgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Verder is de vragenlijst aangevuld met vragen die gericht zijn op de eigen lokale informatiebehoefte.

Afgelopen jaar hebben we samen met het onderzoeksbureau bekeken of we de vragenlijsten kunnen inkorten om daarmee mogelijk de respons te verhogen. Er zijn een aantal vragen uitgehaald of samengevoegd, wat maakt dat het is gelukt om de vragenlijst in te korten.

Dit jaar zijn er 158 inwoners benaderd die toestemming hebben gegeven voor deelname aan het CEO. Daarvan hebben 54 inwoners de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 34,2%. Hierdoor zijn de resultaten niet representatief voor de populatie. Desondanks zijn de resultaten wel richtinggevend. Dit jaar is het CEO voor het eerst continu afgenomen. Hierdoor worden cliënten, als zij toestemming hebben gegeven voor het onderzoek, na het contact met de gemeente eerder bevraagd over de ervaringen. In plaats van een halfjaar later.

De resultaten van het CEO laten het volgende zien:

Het gesprek met de consulent krijgt gemiddeld een 7.6. Tijdens het gesprek voelde 78% zich serieus genomen door de consulent. Vooraf wist 85% welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden. Het effect van de ondersteuning wordt positief ervaren: 85% kan zich beter redden door de ondersteuning en 81% ervaart een betere kwaliteit van leven.

Een van de aandachtspunten is dat 20% van de respondenten aangeeft dat het aanvragen van ondersteuning veel moeite heeft gekost. Ongeveer een zesde van de respondenten vond dat zij niet snel werd geholpen door de gemeente. 35% vindt niet of twijfelt of zij genoeg hulp ontvangt om de ondersteuningsvraag goed op te lossen.

Wij nemen de aanbevelingen over het verkorten van de wachttijd en het aanvraagproces mee in het verbeteren van onze kwaliteit.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet

Vanuit de Jeugdwet is er ook een CEO afgenomen. De vragen gingen over zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet, die in 2025 werd ontvangen. Bij jongeren van 15 jaar of jonger hebben de ouders/verzorgers de vragenlijst ingevuld. Jongeren van 16 jaar en ouder worden niet benaderd voor een CEO aangezien zij ook zonder toestemming van de ouders jeugdhulp kunnen aanvragen bij de gemeente. Vanwege privacy kunnen we deze jongeren dan niet uitnodigen voor een CEO.

De vragenlijst heeft een vergelijkbare opbouw als de lijst voor de Wmo. Een deel van de vragen zijn opgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Verder is de vragenlijst aangevuld met vragen gericht op lokale informatiebehoefte. Dit jaar zijn ouders/ jongeren ook telefonisch benaderd. Toch heeft dit niet tot een veel grotere respons geleid. Hierdoor is het CEO niet representatief. Om de anonimiteit van de cliënten te waarborgen heeft Magis het beleid dat resultaten alleen getoond worden bij een respons van drie of hoger. Vanwege de lage respons is er daarom geen rapportage opgesteld met de resultaten van het CEO, maar de resultaten van de verdiepende interviews.

Vanaf 2026 is de samenwerking met Magis voor het uitvoeren van het CEO Jeugdwet beëindigd. Dit onderzoek wordt vanaf nu uitgevoerd door Zorgfokuz, ervan uitgaande dat een andere manier van bevragen een verhoogde respons oplevert.

Bijlagen

Rapportage CEO Wmo 2025 Weststellingwerf 0098839978

Resultaten verdiepende interviews CEO Jeugd 2025 Weststellingwerf 0098839979