

Memo

Aan:	Gemeenteraad Weststellingwerf
Van:	College van Burgemeester en Wethouders
Team:	Beleid
Datum:	26 januari 2026
Onderwerp:	Clïëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2024
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 2024 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.

Clïëntervaringsonderzoek 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. Dit jaar zijn er 31 inwoners benaderd die toestemming hebben gegeven voor deelname aan het CEO. Daarvan hebben tien inwoners de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 32,3%. Hierdoor zijn de resultaten niet representatief voor de populatie. Desondanks zijn de resultaten wel richtinggevend. Vanwege de lage respons is besloten om het CEO over 2025 continue af te nemen. 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 consultant krijgt gemiddeld een 7,9 van negen respondenten.
- Negen van de tien respondenten wisten voorafgaand aan het gesprek welke onderwerpen er besproken zouden worden.
- Alle tien respondenten hebben een duidelijk besluit ontvangen van de gemeente over welk hulp zij krijgen en voor hoelang.
- Negen van de tien respondenten krijgen de hulp zoals dat is afgesproken en zijn tevreden over de hulp.
- Vier respondenten hadden wel gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner indien zij hiervan op de hoogte waren geweest.
- Zes van de tien respondenten krijgen genoeg hulp om hun aanvraag op te lossen, twee respondenten zijn hierin neutraal en twee van de tien respondenten krijgen niet genoeg hulp.

De resultaten geven een overwegend positief beeld van onze dienstverlening. Wij nemen de aanbeveling over het regelmatig aanleveren van de gegevens mee om zo mogelijk de respons te verhogen.

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd

Dit CEO is ook afgenomen. De vragen gingen over zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet, die in 2024 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 hebben twee personen de vragenlijst ingevuld. 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 (2) is er daarom geen rapportage opgesteld met de resultaten van het CEO, maar een onderzoeksverantwoording.

Bijlagen

1. Rapportage CEO Wmo 2024 Weststellingwerf (nr. 0098775581)
2. Rapportage CEO Jeugdwet 2024 Weststellingwerf (nr. 0098775582)