

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM
30 juni 2026

ONS KENMERK
2600016786

BEHANDELD DOOR
C.R. Nijhof

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
06 - 38 68 68 60

ONDERWERP

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2025

Geachte leden van de Raad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd 2025 in de gemeente Enschede. De informatiebladen met de uitkomsten vindt u bijgesloten. Daar in staat een toelichting op de uitvoering en betrouwbaarheid van het onderzoek, de cijfers over de achtergrond van de respondenten. Vervolgens ziet u alle vragen en stellingen met de antwoordgrafieken.

Beide onderzoeken zijn uitgevoerd volgens een landelijk gebruikelijke methodiek en bevatten zowel kwantitatieve vragenlijsten als kwalitatieve verdieping via interviews, wat bijdraagt aan de inhoudelijke validiteit. De respons verschilt sterk. Bij de Wmo is met 40% sprake van een redelijke respons, terwijl de respons bij jeugdhulp met 14% beperkt is, waardoor de representativiteit onder druk kan staan. Dit heeft onze aandacht.

Aanleiding voor de onderzoeken

De gemeente is op grond van de Wmo en de Jeugdwet verplicht jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van inwoners met ondersteuning en jeugdhulp. De resultaten worden aangeleverd aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en dragen bij aan een landelijk beeld van de kwaliteit van ondersteuning.

Belangrijkste uitkomsten

De uitkomsten van beide onderzoeken laten een overwegend positief beeld zien van de ondersteuning in Enschede. Inwoners zijn in de meeste gevallen tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. Zij ervaren dat de ondersteuning passend is en daadwerkelijk bijdraagt aan hun zelfredzaamheid, kwaliteit van leven en dagelijks functioneren.

Dat positieve beeld wordt versterkt door de effecten die cliënten benoemen: ondersteuning helpt inwoners om zelfstandig(er) te leven, sociale contacten te onderhouden en deel te nemen aan de samenleving. In de jeugdhulp ervaren jeugdigen en ouders daarnaast concrete verbeteringen, zoals beter functioneren op school, meer zelfvertrouwen en een stabielere thuissituatie.

Tegelijkertijd zien wij ook aandachtspunten die ons helpen om de ondersteuning verder te verbeteren:

- de helderheid van communicatie en processen kan beter;
- een deel van de cliënten ervaart wachttijden als knelpunt;
- in de jeugdhulp is er variatie in ervaringen met professionals en samenwerking.

Daarnaast blijft de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning beperkt, met name in de jeugdhulp.

Cliëntervaringen in 2025

Wmo

Het beeld bij de Wmo is positief en op onderdelen zelfs versterkt ten opzichte van voorgaande jaren. Inwoners weten de weg naar ondersteuning goed te vinden en voelen zich over het algemeen goed geholpen. De ondersteuning wordt door een grote meerderheid als passend en van goede kwaliteit ervaren: bijna negen op de tien inwoners beoordelen de ondersteuning positief. Bovendien ervaren inwoners duidelijke effecten van de ondersteuning, zoals meer zelfstandigheid, een betere kwaliteit van leven en meer mogelijkheden om te doen wat voor hen belangrijk is. Ook uit de gesprekken blijkt dat inwoners de ondersteuning waarderen en deze als betekenisvol ervaren in hun dagelijks leven.

Jeugd

Ook binnen de jeugdhulp is het beeld overwegend positief. De grote meerderheid van cliënten en ouders is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en de manier waarop zij door hulpverleners worden behandeld. Ouders waarderen met name de deskundigheid van hulpverleners, het respectvolle contact en de betrokkenheid bij het gezin.

De ondersteuning leidt bovendien tot merkbare verbeteringen: jeugdigen functioneren beter, voelen zich beter en er is in veel gevallen sprake van een verbeterde thuissituatie. Ook worden concrete positieve veranderingen genoemd, zoals beter functioneren op school en meer zelfvertrouwen.

Toepassing van de onderzoeken

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken worden gebruikt voor:

- monitoring en verantwoording van beleid en uitvoering;
- de verdere doorontwikkeling van strategische kaders, zoals *“Onze Jeugd, Onze Zorg”* en *“Samen Leven, Samen Zorgen”*;
- het gericht verbeteren van de uitvoering, met aandacht voor communicatie, samenwerking en toegankelijkheid.

De uitkomsten bieden daarbij niet alleen inzicht in verbeterpunten, maar bevestigen ook welke onderdelen van de ondersteuning goed functioneren. Dit maakt het mogelijk om gericht te sturen op zowel verbetering als borging van kwaliteit.

(R.W. Bleker)