

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
11 november 2025	2500031198	C.R. Nijhof
UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
		06 - 38 68 68 60

ONDERWERP
Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2024

Geachte leden van de Raad,

Het college laat jaarlijks onderzoek doen naar de ervaringen van inwoners met ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet. In deze brief informeren we u over de uitkomsten van beide onderzoeken over 2024. De informatiebladen met de uitkomsten vindt u bijgesloten. Elk begint met een toelichting op de uitvoering en betrouwbaarheid van het onderzoek. Daarna volgen cijfers over de achtergrond van de respondenten. Vervolgens ziet u alle vragen en stellingen met de antwoordgrafieken.

Aanleiding voor de onderzoeken

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om de kwaliteit van de uitvoering van Wmo en Jeugdwet te meten. De uitkomsten worden doorgegeven aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Alle uitkomsten komen in de landelijke gegevensbank www.waarstaatjegemeente.nl.

Cliëntervaringen in 2024

Algemeen

In grote lijnen zien we dat de uitkomsten niet veel afwijken van de onderzoeksresultaten uit eerdere jaren. Het grootste deel van de respondenten heeft de ondersteuning als positief en helpend ervaren. Dat geldt zowel voor de ondersteuning vanuit de Wmo als die vanuit de Jeugdwet.

In 2024 werden inwoners minstens net zo snel geholpen als in 2023. Wel zien we nog steeds uitdagingen in de wacht- en doorlooptijd voor hulp of ondersteuning. Dat komt door het grote aantal aanvragen en de personele krapte. Inwoners moesten gemiddeld langer wachten op een gesprek en op de inzet van ondersteuning. Ook aanbieders van hulp hebben te maken met personele krapte. Dit heeft onze aandacht en monitoren we actief.

De afgelopen jaren hebben we meer bekendheid gegeven aan de onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze kan inwoners in een kwetsbare positie helpen bij het vinden en bereiken van de juiste ondersteuning. In voorgaande jaren zagen we een toename van de bekendheid, maar sinds 2023 neemt deze af. Voor de Wmo zet deze afname in 2024 door, voor Jeugd blijft het percentage nagenoeg gelijk. We kunnen dit niet verklaren, de werkwijze rond de inzet van cliëntondersteuning is niet veranderd ten op zichte van eerdere jaren. Uit de cliëntervaringen blijkt een positief effect van de inzet op een aantal specifieke thema's, zoals vakmanschap, een goede uitvraag, doorlooptijden en zelfredzaamheid van inwoners. Deze thema's staan al volop op de agenda van de wijkteams. Ook als gemeentelijke organisatie blijven we hierop actief inzetten, zodat onze wijkteams voldoende zijn toegerust voor hun taak.

Onderzoek Wmo

Inwoners met een Wmo-voorziening blijken over het algemeen zeer tevreden over de ondersteuning. Ook vinden meer inwoners dat de medewerker hen serieus nam. Verder geven ze aan dat de kwaliteit van leven is toegenomen door de inzet van de ondersteuning. Inwoners wisten in 2024 wat minder goed waar ze terecht konden met hun hulpvraag.

Onderzoek Jeugdwet

De standaardvragen van dit onderzoek zijn aangevuld met specifieke vragen. Deze gingen over de resultaten van al ingezette maatregelen uit de strategienota *Onze jeugd, onze zorg*. De uitkomsten van deze vragen komen terug in de voortgangsrapportage aan de raad.

Jeugdigen en gezinnen zijn over het algemeen tevreden over de jeugdzorg die zij ontvangen. Het meest tevreden zijn ze over de bejegening en over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Dat laatste heeft het afgelopen jaar een stijging laten zien. Uit gesprekken met de onafhankelijke cliëntondersteuning en de jeugdigen zelf blijkt dat het belangrijk is om goed te blijven luisteren naar wat jeugdigen en ouders zeggen. Jeugdigen geven aan dat zij in 2024 minder goed wisten waar zij terecht konden met hun hulpvraag, 64% in 2024 ten op zichte van 68% in 2023.

Toepassing van de onderzoeken

De uitkomsten van de onderzoeken vertellen ons over de invloed van de strategienota's op de uitvoering. Dat verwerken we in de voortgangsrapportages van de betreffende strategienota's aan uw raad. Vooral vertellen de uitkomsten ons hoe inwoners de uitvoering ervaren. We betrekken de uitkomsten dan ook bij onze eigen evaluatie van ons beleid en de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet.

Alle scores gaan we verder analyseren: de lagere scores om de oorzaak te achterhalen; de hogere om te bepalen welke inzet het verschil heeft gemaakt. Elk jaar zien we bepaalde thema's die de uitkomsten van het onderzoek beïnvloeden. Deze thema's bespreken we uitvoerig. Zo benutten we de onderzoeken om bij te sturen en te verbeteren én om het goede te behouden en te versterken.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de loco-Secretaris, de Burgemeester,

(E.A. Smit)

(R.W. Bleker)