



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van: -
Uw kenmerk: -
Bijlage(n): 4

Ons kenmerk: 2025-048307
Contact: M. Maaroufi
Doorkiesnummer: 0180-451717
E-mailadres: m.maaroufi@ridderkerk.nl
Datum: 4 juli 2025

Betreft: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugdwet en Participatiewet 2024

Geachte raadsleden,

Over het jaar 2024 zijn cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd voor de drie belangrijkste regelingen binnen het sociaal domein. Voor de Wmo en de Jeugdwet betreft dit wettelijk verplichte onderzoeken. Voor de Participatiewet is dit niet wettelijk verplicht, maar is er wel gekozen om cliëntervaringen op te halen. Het gaat om de volgende onderzoeken:

- Het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo);
- Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet, bestaande uit twee deelonderzoeken: CEO Jeugdhulp Ouders en CEO Jeugdhulp Jongeren;
- Het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet, bestaande uit twee deelonderzoeken: CEO Participatiewet nieuwe cliënten en CEO zittende cliënten.

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de uitkomsten van deze afzonderlijke onderzoeken. Als bijlagen treft u vier factsheets aan waarin de resultaten per onderzoek zijn samengevat.

De vragenlijsten van de onderzoeken richten zich op de ervaringen van cliënten met de gemeentelijke dienstverlening, de mate waarin de toegekende voorziening een passende oplossing biedt en in hoeverre deze bijdraagt aan zelfredzaamheid en een betere kwaliteit van leven.

Voor alle onderzoeken is gebruikgemaakt van het principe van 'continu meten'. Gedurende het meetjaar zijn meerdere meetmomenten gehanteerd. Aan het einde van elk kwartaal ontvingen cliënten die in het voorgaande kwartaal een voorziening, hulp of bijstandsuitkering hadden ontvangen, een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek.

De respons op de onderzoeken binnen het sociaal domein (Participatiewet, Wmo en Jeugd) is relatief laag. Hierdoor moeten de uitkomsten met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. De resultaten geven een indicatief beeld van de ervaringen van inwoners, maar zijn niet zonder meer representatief voor de gehele doelgroep.



Algemene waardering

De algemene waardering (gemiddeld rapportcijfer) die in de onderzoeken naar voren komt is positief:

- CEO Wmo: 7,5
- CEO Jeugdhulp jongeren: 7,4
- CEO Jeugdhulp ouderen: 7,8
- CEO Participatiewet (poort): 8,1
- CEO Participatiewet (zittende) 7,4

Hieronder geven we de belangrijkste resultaten van het onderzoek weer. Voor aanvullende gegevens verwijzen we naar de factsheets in de bijlagen.

CEO Wmo

- De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2024 een aanvraag voor Wmo ondersteuning hebben gedaan en ook een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. De respons in 2024 was 42%.
- Op het gebied van contact zijn cliënten in 2024 overwegend positief. Zo gaf 76% van de cliënten aan te weten waar ze terecht konden – een percentage dat gelijk is gebleven. Daarnaast voelde 60% zich snel geholpen, een lichte stijging ten opzichte van 56% in 2023. Ook voelde 82% zich serieus genomen; dit percentage is nagenoeg gelijk aan dat van 2023 (83%). Wat betreft het samen zoeken naar oplossingen, gaf 71% aan dat dit gebeurde, een daling ten opzichte van 76% in 2023. Tot slot was 25% van de cliënten op de hoogte van de cliëntondersteuner, iets minder dan de 26% in het voorgaande jaar.
- Uit de gegevens over 2024 blijkt dat 83% van de deelnemers de ontvangen ondersteuning als passend bij hun hulpvraag ervaarde. Daarnaast gaf 76% van de respondenten aan beter in staat te zijn activiteiten uit te voeren die zij belangrijk vinden. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan dat van 2023 (77%). Wat betreft zelfredzaamheid rapporteerde 82% van de deelnemers positieve effecten. Op het vlak van ervaren kwaliteit van leven is een daling zichtbaar: 68% in 2024 ten opzichte van 76% in 2023.

CEO Jeugdhulp (jongeren en ouderen)

Toelichting CEO Jeugdhulp (ouders)

- De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouders van kinderen van 0 tot 15 jaar die in 2024 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2024 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan jeugdhulp hebben ontvangen. De respons in 2024 was 16%.
- Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning van het wijkteam. 75% wist waar hij/zij moest zijn met de hulpvraag, 65% gaf aan snel geholpen te zijn, 72% zocht samen met de medewerker naar oplossingen, en 68% is tevreden over de deskundigheid van de medewerker.
- Wat betreft de kwaliteit van het wijkteam geeft 88% van de ouders aan dat zij en hun kind goed geholpen worden met hun hulpvragen. Ook voelt 91% van de ouders zich serieus genomen door de hulpverleners.
- Over de resultaten van de hulpverlening geeft 67% van de ouders aan dat hun kind zich door de hulp beter voelt. Bij 60% van de gezinnen gaat het thuis beter door de hulp. En 45% van de ondervraagde ouders geeft aan dat door de ondersteuning de hulpvraag minder groot is geworden of is opgelost.

Toelichting CEO Jeugdhulp (Jongeren)

- De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit jongeren tussen 12 en 18 jaar die in 2024 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren die in 2024 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan jeugdhulp hebben ontvangen. In totaal zijn 361 jongeren uitgenodigd en 45 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld. De respons in 2024 is daarmee 12%.
- Over het contact met het wijkteam zijn jongeren positief: 73% kreeg makkelijk contact, 73% voelde zich goed gehoord door de medewerker, 82% kon snel in gesprek, en evenzoveel jongeren konden al hun vragen stellen. 75% gaf aan dat er samen naar oplossingen is gezocht.
- Wat betreft de kwaliteit van de hulp geeft 80% aan dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben, 76% voelt zich op een fijne manier geholpen en 75% kan meebeslissen over de hulp.
- Over de resultaten van de hulp geeft 80% aan dat het beter met hen gaat dankzij de hulp, 73% zegt dat het thuis beter gaat, en 56% geeft aan meer zelfvertrouwen te hebben door de hulp.

CEO Participatiewet

- De doelgroep van het onderzoek bestaat uit twee groepen:
 1. Inwoners die in 2024 een aanvraag hebben ingediend voor ondersteuning bij werk en inkomen (nieuwe cliënten);
 2. Inwoners die al geruime tijd gebruikmaken van deze ondersteuning (zittende cliënten).Voor beide groepen is een aparte vragenlijst opgesteld.
- In totaal zijn 63 nieuwe cliënten en 315 zittende cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijst is ingevuld door 10 nieuwe cliënten (respons: 16%) en 44 zittende cliënten (respons: 14%).
- Het gemiddelde waarderingscijfer voor de ondersteuning door klantmanagers Inkomen, gegeven door zittende cliënten, was 7,1 in 2023 en steeg naar 7,2 in 2024.
- Klantmanagers Werk zijn door zittende cliënten beoordeeld met een 7,0 in 2023 en een 7,5 in 2024.
- Wat betreft de informatievoorziening gaf 93% van de nieuwe cliënten in 2023 aan geen informatie te hebben gemist tijdens de aanvraagprocedure; in 2024 was dit 90%.
- Daarnaast vond 62% van de zittende cliënten in 2023 de klantmanager Werk goed bereikbaar; dit percentage steeg naar 73% in 2024.

Cliëntervaring in 2024

De cliëntervaringsonderzoeken worden ieder jaar uitgevoerd. De uitkomsten van het jaar 2025 zijn in het tweede kwartaal van 2026 bekend.

Wij vertrouwen erop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris

mevr. M. Kitselar

de burgemeester,

dhr. C.A. Oosterwijk



Bijlagen:

1. Factsheet CEO Wmo 2024
2. Factsheet CEO Jeugdhulp jongeren 2024
3. Factsheet CEO Jeugdhulp ouderen 2024
4. Factsheet CEO Participatiewet 2024