



gemeente Bronckhorst



PARTICIPATIERAAD

Aan: College van B&W
Van: Participatieraad
Datum: 30 januari 2026
Onderwerp: Cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugd

Geacht College,

De Participatieraad heeft kennisgenomen van het rapport Cliënttevredenheidsonderzoek Wmo en Jeugd over 2024, de presentatie van BMC erover bijgewoond en het rapport in de vergadering van januari besproken. Naar aanleiding daarvan sturen wij deze reactie.

In 2024 heeft de gemeente Bronckhorst wederom positieve resultaten gehaald, vergelijkbaar met de jaren daarvoor. Vooral de scores op de toegangsfase met de keukentafelgesprekken door de sociale teams zijn te waarderen, zowel voor Wmo als voor Jeugdhulp. Mensen zijn ronduit tevreden over die gesprekken. Verder zien we in de algehele trend dat de gemeente Bronckhorst het veelal beter doet dan de referentie gemeenten, maar we zien ook een (lichte) afname van de tevredenheid op veel onderdelen. Dat verschuift overigens meestal naar 'neutraal'. De ontevredenheid stijgt slechts op enkele onderdelen.

Eerder hebben we onze zorg uitgesproken over de geringe aantallen respondenten bij de onderzoeken Jeugd. De respons is nu zo laag, dat we de resultaten van dit tevredenheidsonderzoek als een wassen neus moeten beschouwen. Met deze aantallen respondenten, kan geen goed beeld verkregen worden. Het heeft zo weinig toegevoegde waarde dat de gemeente zich serieus moet afvragen of dit onderzoek op deze manier moet worden voortgezet. Zonde van tijd en geld. Daarom adviseren wij om hier een kwalitatief onderzoek te gaan houden. We denken aan korte evaluatievragen direct aan het eind van het gesprek, aan interviews over de ontvangen hulp bij ouders en jongeren en aan andersoortige vragen over de ontvangen hulp. Naast de te lage respons zijn de redenen hiervoor, dat :

- ouders en jongeren enquête moeheid hebben (gezien veel verzoeken op andere terreinen);
- de problematiek complexer is geworden en de ingezette hulp dus gedifferentieerder is en minder goed met standaardvragen te analyseren;
- en dat ouders, jongeren en hulpverleners verschillen van inzicht OF en WELKE hulp nodig is.

Tot slot valt ons bij de resultaten op dat de ontevredenheid over het starten van de jeugdhulp stijgt. We begrepen mondeling dat de wachttijden gelukkig weer wat afnemen. En dat de tevredenheid daalt over de samenwerking tussen organisaties. Dat lijkt ons van belang om bij de zorgaanbieders in de gaten te houden.

Met vriendelijke groet,

Anneke Voorend
Secretaris