

Informatiememo voor raden

Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Regio Hart van Brabant 2025

Aan: de colleges van burgemeester en wethouders van de samenwerkende gemeenten in Regio Hart van Brabant

T.b.v.: regionale informatieverstrekking aan uw raad, over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2025

Van: Mieke van Riel, namens werkgroep Cliëntervaringsonderzoek Regio Hart van Brabant.

Datum: 07-05-2026

Namens de wethouders van het poho

Namens de wethouders van de Bestuurscommissie Jeugd.

Ter informatie

In 2025 is het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek weer uitgevoerd. Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst die wordt gestuurd naar alle ouders van jeugdigen onder 13 jaar en jeugdigen van 13 t/m 15 jaar in de regio Hart van Brabant. Het onderzoek geeft een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp vanuit de Jeugdwet in de samenwerkende gemeenten in Regio Hart van Brabant

Inleiding

Jaarlijks wordt in de regio Hart van Brabant het cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe jeugdigen en ouders de ontvangen jeugdhulp ervaren. De resultaten over 2025 zijn nu beschikbaar. Deze uitkomsten zijn relevant omdat zij input leveren voor het monitoren van kwaliteit, het verbeteren van dienstverlening en het voeren van het lokale en regionale beleid op jeugdhulp.

In 2025 is de opzet van het onderzoek inhoudelijk gelijk gebleven, maar is het moment van uitnodigen aangepast om meer actuele ervaringen op te halen. Met deze informatienota informeren wij u over de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2025 in de regio Hart van Brabant.

De nadere toelichting en cijfermatige onderbouwing zijn opgenomen in de factsheet *'Resultaten CEO 2025 Regio Hart van Brabant'* (bijlage 1 - factsheet *'Resultaten CEO 2025 Regio Hart van Brabant'*.)

Kernboodschap

De cliëntervaringen met de jeugdhulp in de regio Hart van Brabant blijven in 2025 overwegend positief en zijn grotendeels stabiel ten opzichte van voorgaande jaren. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op 7,3, wat deze positieve waardering onderstreept.

De resultaten laten zien dat de tevredenheid over de uitvoering van de jeugdhulp hoog is en minimaal gelijk blijft aan eerdere jaren. Zo voelt 93% van de jeugdigen zich respectvol behandeld, geeft 86% aan dat beslissingen samen worden genomen en ervaart 81% één vast contactpersoon. Daarnaast blijkt dat 80% van de jeugdigen uiteindelijk bij de juiste hulpverlener is uitgekomen. Ook laten de resultaten zien dat meer dan de helft van de jeugdigen (52%) voorafgaand aan de jeugdhulp geen andere vormen van ondersteuning heeft ontvangen, zoals schoolmaatschappelijk werk, wijkvoorzieningen of ondersteuning vanuit het eigen netwerk. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2024 (48%). Verder geeft 59% van de jeugdigen aan dat zij door de ingezette ondersteuning ervaren dat er beter naar hen wordt geluisterd.

Tot slot laten de resultaten zien dat het aandeel respondenten dat verwacht in de toekomst opnieuw jeugdhulp nodig te hebben, is gedaald van 58% in 2024 naar 52% in 2025. Deze uitkomst biedt echter onvoldoende houvast voor een eenduidige duiding; daarom wordt deze vraag aangescherpt in toekomstige metingen.

Achtergrondinformatie

Binnen Regio Hart van Brabant wordt periodiek een regionaal CEO uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners met de ondersteuning en dienstverlening binnen het sociaal domein. Dit onderzoek sluit aan bij de wettelijke verplichting vanuit de Jeugdwet en de Wmo 2015 en vormt een belangrijk instrument voor kwaliteitsverbetering en beleidsontwikkeling. In 2025 is het meest recente regionale CEO uitgevoerd in samenwerking met de deelnemende gemeenten. De resultaten zijn inmiddels geanalyseerd en besproken in ambtelijk verband en kunnen ter informatie met lokale raden besproken worden.

De gewijzigde aanpak en het achterwege laten van de herinneringsbrief heeft ertoe geleid dat de respons is gedaald van 22% in 2023 naar 17% in 2025. De vragenlijst wordt juist wel korter op de ervaring bij jeugdzorg afgenomen. Het aantal ingevulde enquêtes (557) is nog hoog genoeg om tot betrouwbare uitspraken te komen.

Relatie kernagenda Regio Hart van Brabant

Het regionaal cliëntervaringsonderzoek sluit aan bij de kernagenda '23-'27 van Regio Hart van Brabant, die door de elf gemeenteraden is vastgesteld. Het onderzoek draagt in het bijzonder bij aan de kernagendataak gericht op een toegankelijk, samenhangend en kwalitatief goed sociaal domein, waarbij het perspectief van inwoners centraal staat. De uitkomsten bieden inzicht in hoe de jeugdhulp cliënten worden ervaren en vormen daarmee een belangrijke basis voor het verbeteren van uitvoering en beleid binnen de regionale opgaven op het terrein van Jeugd. Het onderzoek

ondersteunt de afgesproken activiteit om gezamenlijk te leren, te verbeteren en de kwaliteit van regionale samenwerking en dienstverlening te versterken.

Financiën

- Niet van toepassing.

Vervolg

De resultaten van het CEO bieden waardevolle inzichten in de ervaringen en tevredenheid van jeugdigen en ouders. De uitkomsten van het CEO 2025 worden gebruikt als signaal- en gespreksinformatie voor het verbeteren en door ontwikkelen van de jeugdhulp in de regio Hart van Brabant. De resultaten worden in regionaal verband besproken. De uitkomsten van het CEO 2026 worden te zijner tijd vergeleken met die van 2025 en met u gedeeld.

Communicatie

Met het aanbieden van deze informatienota worden het college en de raad geïnformeerd over de belangrijkste uitkomsten. Externe communicatie richting jeugdigen, ouders en aanbieders vindt niet afzonderlijk plaats; de resultaten zijn openbaar beschikbaar via het regionale dashboard en de factsheet. Ook in de toekomst worden de uitkomsten van het CEO op vergelijkbare wijze gedeeld. De communicatie over het CEO vindt plaats via bestuurlijke informatienota's en regionale overleggen. De coördinatie hiervan ligt op regionaal niveau; gemeenten nemen de uitkomsten mee binnen hun reguliere communicatie- en overlegstructuren.