

COLLEGEVOORSTEL

zaaknummer:	1927028
afdelingsnaam:	Sociaal Domein
steller:	Jorrit Bockting
telefoonnummer	+31356292698
onderwerp:	Voorstel regionaal clientervaringsonderzoek Jeugd 2025 en verder

Voorstel

1. De huidige opzet regionaal Cliënt Ervaringsonderzoek Jeugd (CEO) vast te stellen en de online enquête het gehele jaar open te houden.
2. De jaarlijkse kosten van het CEO Jeugd voor de Gemeente Hilversum à € 5.183,98 vanaf 2026 te dekken uit taakveld 6.92 Coördinatie en beleid Jeugd.

Samenvatting

Het regionaal Client Ervaringsonderzoek Jeugd (hierna: CEO Jeugd) is een wettelijke jaarlijkse verplichting waar gemeenten aan moeten voldoen op grond van de Jeugdwet en heeft tot doel om de kwaliteit van de dienstverlening rond de jeugdzorg te meten. Sinds 2023 wordt in de Regio Gooi en Vechtstreek gewerkt met een uniforme opzet, om meer structuur en vergelijkbaarheid in de resultaten te realiseren. De uitvoering in 2023, 2024 en 2025 is gefinancierd uit de Bestemmingsreserve Sociaal Domein. Voor de komende jaren is een structurele bekostiging noodzakelijk.

Het regionaal portefeuillehoudersoverleg Jeugd & Onderwijs heeft op 11 december 2025 positief geadviseerd op dit voorstel. Het wordt nu ter vaststelling aangeboden aan de colleges van de regiogemeenten Gooi en Vechtstreek.

Inleiding

Het jaarlijkse CEO Jeugd biedt inzicht in de vraag of gemeenten in de regio de juiste dingen doen rondom de jeugdhulp, gezien vanuit het perspectief van de jongeren en ouders. Met andere woorden voelen inwoners zich écht geholpen, hoe ervaren zij de bejegening etc. Het onderzoek helpt te volgen of beleid, inkoop en uitvoering het gewenste effect hebben. De resultaten worden gebruikt om samen met maatschappelijke partners te werken aan verbetering van de (jeugd)hulp en ondersteuning.

Opzet sinds 2023

Sinds 2023 wordt gewerkt met een vernieuwde opzet, bestaande uit een kwantitatief en kwalitatief onderdeel:

- Een online enquête die enkele maanden openstaat.
- Groepsgespreken en verdiepingsgesprekken met jongeren en ouders, aangevuld met de open antwoorden uit de enquête. De combinatie van cijfers en verhalen geeft beter

inzicht in de ervaringen van inwoners die gebruik hebben gemaakt van de jeugdhulp. De resultaten van de online enquêtes en de verdiepingsgesprekken hebben geleid tot het rapport [CEO jeugd 2023](#)

Dezelfde opzet is toegepast in het CEO Jeugd 2024 [rapport CEO jeugd 2024](#), wat vergelijking tussen jaren mogelijk maakt. De onderzoeksresultaten zijn niet bedoeld om instellingen afzonderlijk te beoordelen, maar om ontwikkelpunten binnen de jeugdhulp en jeugdbescherming in beeld te brengen.

2025 e.v.

Na de opzet in 2023 en 2024 heeft het PFHO aangegeven dat er een hogere respons gewenst is. Voor 2025 en daarna wordt daarom voorgesteld om de online enquête het gehele jaar open te stellen om de respons te verhogen.

Probleemstelling/doel

Het structureel vastleggen van de bekostiging en uitvoering van het Client Ervaringsonderzoek Jeugd, waarmee inzicht wordt verkregen in de mate waarop jeugdigen en hun (pleeg-)ouders ervaren dat gemeenten en maatschappelijke partners passende hulp en ondersteuning bieden.

Argumenten

1.1 De voorgestelde opzet van Cliënt Ervaringsonderzoek Jeugd (CEO) levert een eenduidige rapportage op die vergelijking tussen jaren en gemeenten mogelijk maakt

De huidige werkwijze levert een waardevolle, vergelijkbare rapportage op, zowel op regioniveau als per gemeente.

1.2 Het gedurende het hele jaar opstellen van de online enquête verhoogt naar verwachting de respons.

Door de enquête het hele jaar door open te stellen, krijgen jongeren en ouders de gelegenheid om deel te nemen, wat naar verwachting de respons verhoogt.

2.1 Structurele bekostiging is nodig aangezien het een wettelijke verplichting betreft

De Jeugdwet verplicht gemeenten om het jaarlijks het CEO Jeugd uit te voeren. De vorm waarop dit moet gebeuren is echter vormvrij. Voor de uitvoering van het CEO Jeugd en de voortzetting zijn er structurele middelen nodig.

Kanttekeningen

Er zijn geen kanttekeningen

Financiën, middelen & capaciteit

De geschatte jaarlijkse kosten van het CEO Jeugd zijn hieronder gespecificeerd.

Gebruik enquête software	1.250 euro
Bol.com- bon ter incentive	1x 50 euro verloot onder jeugd—respondenten

Drukwerk Folders	300 euro
Verspreiding flyers/folder	100 euro
Personele inzet	Inzet Inkoop en Contractbeheer: 70 uur x 91 euro = 6.370 euro Inzet Beleid en Bestuur: 10 Uur x 111 euro = 1.110 euro
Totaal	13.430 euro

Voor de uitvoering van het clientervaringsonderzoek na 2025 zijn er structurele middelen nodig om het CEO Jeugd te blijven uitvoeren.

Vanaf 2026 zal het CEO Jeugd een andere financieringsvorm van toepassing zijn, omdat de bestemmingsreserve geen toekomstbestendige financiering is. Het is de bedoeling dat de kosten van het CEO Jeugd gedekt worden door gemeenten op basis van verdeelsleutel inwoneraantal. Deze kosten worden verwerkt in de regiobegroting van 2026.

Verdeelsleutel inwoneraantal

Gemeente	Percentage	Verwachte kosten
Blaricum	5,2	€ 698,36
Gooise Meren	24,7	€ 3.317,21
Hilversum	38,6	€ 5.183,98
Huizen	16,8	€ 2.256,24
Laren	4,7	€ 631,21
Wijdemeren	10,0	€ 1.343,00
Totaal	100%	€ 13.430,00

De jaarlijkse kosten van het CEO Jeugd voor de Gemeente Hilversum worden gedekt uit taakveld 6.92 Coördinatie en beleid Jeugd.

Communicatie

Communicatie vindt plaats via de regio. Waar nodig wordt afstemming gezocht met de lokale communicatieadviseurs.

Uitvoering

De uitvoering van het CEO Jeugd wordt belegd bij de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer (I&C), net als het clienttevredenheidonderzoek WMO, zodat beide onderzoeken op 'gelijke wijze' worden uitgevoerd.

De volgende taken en werkzaamheden worden overgedragen aan Inkoop & Contractbeheer:

- Openzetten van de enquête 2025.
- Eind 2025 campagne uitzetten om responsie aan te moedigen
- Q1 2026 een ouder gesprek en jongeren gesprek organiseren om verdieping te krijgen in de ervaringen.
- Rapporten opmaken en versturen voor 1 juni 2026

Bijlage(n)

1. Regionale oplegger cliënt Ervaringsonderzoek Jeugd 2025 en verder