

Algemeen	
Onderwerp	Voorstel cliëntervaringsonderzoek 2025 en verder
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Saïd Satyane
Eenheid	Beleid en bestuur
E-mail	s.satyane@regiogv.nl
Kenmerk	DOC-25013709
Datum	13 oktober 2025

Voorstel

1. Instemmen met de huidige opzet Cliënt Ervaringsonderzoek Jeugd (CEO) en de online enquête het gehele jaar open te houden.
2. De uitvoering van het CEO Jeugd beleggen bij Inkoop en Contractbeheer (I&C), net als het clienttevredenheidonderzoek WMO, zodat beide onderzoeken op 'gelijke wijze' worden uitgevoerd.
3. Instemmen met financiering vanuit de bestemmingsreserve voor de kosten van het CEO Jeugd 2025.
4. Bekostigen van het CEO Jeugd vanaf 2026 e.v. door gemeenten, op basis van verdeelsleutel inwoneraantal.

Kernboodschap

Het Client Ervaringsonderzoek Jeugd (hierna: CEO Jeugd) is een wettelijke jaarlijkse verplichting vanuit 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 en 2024 is gefinancierd uit de Bestemmingsreserve Sociaal Domein. Voor de komende jaren is een structurele bekostiging noodzakelijk.

Aanleiding

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:

1. Een online enquête die enkele maanden openstaat
2. 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 e.v. wordt daarom voorgesteld om de online enquête het gehele jaar open te stellen om de respons te verhogen.

Doel

Door de bekostiging en uitvoering van het CEO-Jeugd structureel vast te leggen, krijgen we beter inzicht op hoe jeugdigen en hun (pleeg-)ouders de ondersteuning van gemeenten en maatschappelijke partners ervaren.

Argumenten

1. *Instemmen met de huidige opzet Cliënt Ervaringsonderzoek Jeugd (CEO) en de online enquête het gehele jaar open te houden.*

De huidige werkwijze levert waardevolle, vergelijkbare rapportage op, zowel op regioniveau als per gemeente. 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. *Uitvoering van het CEO Jeugd beleggen bij Inkoop en Contractbeheer (I&C), net als het clienttevredenheidonderzoek WMO.*

Beleid en bestuur heeft in de afgelopen jaren het CEO Jeugd opgezet en uitgevoerd. Voorgesteld wordt om de uitvering van beide client ervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo te beleggen bij I&C. Beleid en bestuur zal op onderdelen de nodige ondersteuning blijven bieden om het CEO Jeugd verder vorm te geven. De groepsgesprekken met groepen ouders en jongeren zal door Beleid en bestuur (Samenkracht) worden uitgevoerd.

3. *Financieren 2025 vanuit de bestemmingsreserve.*

Voor de uitvoering van het cliënt ervaringsonderzoek 2025 zijn er structurele middelen nodig om het CEO Jeugd te blijven uitvoeren. Voor dit jaar is er eenmalig ruimte binnen de begroting van de bestemmingsreserve Sociaal Domein om het CEO Jeugd te financieren.

4. *Structurele bekostigen vanaf 2026 e.v.*

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

Kanttekeningen

Er zijn geen kanttekeningen

Financiën

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

Deze kosten kunnen voor het CEO Jeugd 2025 nog eenmalig betaald worden vanuit de bestemmingsreserve Sociaal Domein.

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
Wijdmeren	10,0	€ 1.343,00
Totaal	100%	€ 13.430,00

Uitvoering

1. Taken en werkzaamheden over te dragen aan I&C:
 - Het opzetten van de enquête gedurende het hele jaar.
 - Eind 2025: een campagne uitzetten om responsie aan te stimuleren.
 - In Q1 2026 een oudergesprek en jongerengesprek organiseren om verdieping te krijgen in de ervaringen.
 - Voor 1 juni 2026: de rapporten opmaken en versturen.

Bijlage(n)

Geen bijlagen