

Gemeenteraad van Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA NIJKERK

Van 't Hoffstraat 24
3863 AX Nijkerk

Postbus 1000
3860 BA Nijkerk

Telefoon 033 - 247 22 22
www.nijkerk.eu

Uw brief van		Ons kenmerk	2186028
Uw kenmerk		Bijlage	4
Datum	1 oktober 2026	Behandeld door	L. de Boer
Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2025	Team	Beleid Sociaal Domein

Geachte heer, mevrouw,

Graag informeren wij u over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet over het jaar 2025. Deze onderzoeken zijn uitgevoerd in samenwerking met onderzoeksbureau Zorgfocuz. Beide onderzoeken zijn wettelijk verplicht en geven inzicht in de wijze waarop inwoners de gemeentelijke ondersteuning en dienstverlening ervaren.

De uitkomsten bieden informatie over wat goed gaat en waar mogelijkheden liggen om de dienstverlening verder te verbeteren. In bijlage 1 t/m 4 treft u de volledige onderzoeksrapportages van Zorgfocuz aan. In deze brief lichten wij de belangrijkste bevindingen, onze toelichting en de voorgenomen vervolgacties toe.

Samenvatting resultaten

Voor de Wmo hebben 352 inwoners deelgenomen aan het onderzoek. Voor de Jeugdwet hebben 204 inwoners deelgenomen.

Jeugdwet

- Het contact met de jeugdconsulent en de ontvangen hulp worden beide positief beoordeeld. Respondenten geven gemiddeld een 7,6 voor de jeugdconsulent en een 8,2 voor de ontvangen hulp.
- Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel tevreden inwoners op verschillende onderdelen van het onderzoek licht gedaald. Dit geldt onder meer voor het contact als prettig ervaren hebben (-8%), het kunnen meebeslissen over de hulp (-5%) en het ervaren effect van de ondersteuning op het kind (-2%) en het gezin (-6%).

- In de open antwoorden worden onder andere opmerkingen gemaakt over communicatie, informatievoorziening, wachttijden, vaste contactpersonen en de afstemming tussen betrokken organisaties.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- De resultaten zijn overwegend positief en liggen grotendeels in lijn met of hoger dan die van vorig jaar.
- Cliënten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning en de bijdrage daarvan aan hun zelfredzaamheid en kwaliteit van leven.
- De bekendheid van 'onafhankelijke cliëntondersteuning' (onafhankelijke hulp bij het regelen van zorg) is gestegen, maar blijft beperkt (34%).
- Een deel van de cliënten geeft aan minder ondersteuning te ontvangen dan in het ondersteuningsplan of de beschikking is vastgelegd.
- In open reacties worden communicatie, duidelijkheid over verwachtingen en vaste contactpersonen als aandachtspunten genoemd.

Toelichting

De onderzoeken laten zien dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen vanuit zowel de Wmo als de Jeugdwet. Met name de ondersteuning zelf en de inzet van zorgaanbieders worden positief beoordeeld.

De verbeterpunten hebben vooral betrekking op de toegang tot ondersteuning en de organisatie daaromheen. Daarbij gaat het onder andere om communicatie, wachttijden, duidelijkheid over processen en de continuïteit van contactpersonen.

Voor de Jeugdwet geldt dat een mogelijke verklaring voor de lichte daling op enkele indicatoren is dat door personele omstandigheden niet altijd dezelfde jeugdconsulent kon worden ingezet. Hierdoor hebben sommige gezinnen vaker hun verhaal opnieuw moeten doen. Daarnaast kunnen verwachtingen van inwoners en de mogelijkheden binnen de kaders van de Jeugdwet niet altijd overeenkomen. Duidelijke communicatie over het proces en de mogelijkheden van ondersteuning blijft daarom een belangrijk aandachtspunt.

Wat gaan we doen?

Wmo

- In de aanbesteding voor onafhankelijke cliëntondersteuning wordt extra aandacht besteed aan de bekendheid en vindbaarheid van deze ondersteuning.
- Het signaal dat cliënten minder ondersteuning ontvangen dan afgesproken wordt nader onderzocht, met specifieke aandacht voor huishoudelijke hulp.
- Standaardbrieven en andere communicatiemiddelen worden waar mogelijk verduidelijkt.

Jeugdwet

- Er wordt onderzocht hoe de informatievoorziening over jeugdhulp via de gemeentelijke website verder kan worden verbeterd.

Overkoepelend

De uitkomsten worden betrokken bij het programma Versterking Sociaal Team. Binnen dit programma werken aan de verdere ontwikkeling van de toegang tot ondersteuning, communicatie met inwoners, samenwerking tussen betrokken partijen, goede aansluiting van begeleiding en ondersteuning en meer samenhang in de hulp aan inwoners. Bij de invoering van het nieuwe softwaresysteem verbeteren we de vastlegging en overdracht van informatie en de dossiervorming. Hierdoor blijft informatie tijdens het ondersteuningsproces beter beschikbaar.

Conclusie

De resultaten laten zien dat inwoners de ondersteuning vanuit de Wmo en Jeugdwet overwegend positief waarderen. Tegelijkertijd bieden de onderzoeken waardevolle inzichten in verbeterpunten op het gebied van communicatie, toegankelijkheid, continuïteit en duidelijke afspraken over wat inwoners kunnen verwachten. Deze aandachtspunten worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening binnen het sociaal domein.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

de secretaris,



de heer drs. J.G. de Jager

de burgemeester,



mevrouw T.T.E. de Jonge-Ruitenbeek