

RAADSINFORMATIEBRIEF

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 21 oktober 2025
Zaaknummer Z/25/501448/ADV/1271662
Onderwerp Uitkomsten Cliëntervaringsonderzoek 2024
Portefeuillehouder S. Bijl

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Graag delen wij, zoals eveneens toegezegd op 24 september 2025 (nr. 387), hierbij de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp over 2024 van de gemeente Zevenaar. Het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op cliënten die in 2024 gebruik hebben gemaakt van één of meer voorzieningen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) of Jeugdwet. Naast de uitkomsten van het onderzoek en de onderzoeksresultaten, delen wij ook de aanbevelingen aan het management en de vervolgaanpak.

Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Collegeprogramma
- ☒ Motie/amendement/toezegging
- ☒ Anders, namelijk

Inhoudelijke boodschap

Als gemeente Zevenaar zijn wij verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

Het cliëntervaringsonderzoek is voor het tweede jaar uitgevoerd middels een kwalitatief onderzoek, namelijk via focusgroepen en persoonlijke interviews. Dit vanwege het groot aantal teruglopende respondenten eerdere jaren toen er gebruikt werd gemaakt van kwantitatieve data middels vragenlijsten. Zowel voor jeugd als voor Wmo is er een goed beeld verkregen van de ervaringen van onze inwoners over de geboden hulpverlening.

Bevindingen van de WMO:

Voor het cliëntervaringsonderzoek over 2024 is de doelgroep tot 75 jaar met een Wmo-vraag in 2024 benaderd. In totaal hebben 27 inwoners uit Zevenaar meegedaan aan het kwalitatieve onderzoek.

De Wmo-ervaringen zijn gemengd en regelmatig kritisch. Inwoners noemen structureel: lange doorlooptijden (soms maanden), geen vast aanspreekpunt/veel wisselingen, onduidelijkheid over criteria en communicatie, wisselende kwaliteit/continuïteit van huishoudelijke hulp, problemen met hulpmiddelenleveranciers (w.o. verkeerde leveringen, wachttijden), beperkingen in mobiliteit (Regiotaxi/AVAN, scootmobiel-pool) en ontoegankelijke openbare ruimte. De informatievoorziening is onvoldoende bekend of onvoldoende laagdrempelig. Zo is onafhankelijke cliëntenondersteuning (OCO) bij de meerderheid onbekend.

Er zijn ook positieve geluiden te horen. Waar ondersteuning passend en consistent is, ervaren cliënten duidelijke meerwaarde voor zelfstandigheid en welbevinden. Cliënten benoemen dat urgente situaties werden herkend en adequaat zijn opgepakt. Actieve verwijzing (o.a. naar onafhankelijke cliëntenondersteuning) en korte lijnen helpen overbelasting te voorkomen. En eigen regie is voor veel cliënten de kern.

Bevindingen van de Jeugdhulp

Voor het onderzoek hebben 46 jeugdcliënten deelgenomen, waarvan 29 ouders en 15 jongeren. In totaal hebben 20 ouders deelgenomen aan de focusgroepen en 7 jongeren. Aan de telefonische interviews hebben 9 ouders deelgenomen en 8 jongeren. Voor beide onderdelen geldt dat er meer cliënten zijn benaderd en zich hebben aangemeld dan dat er daadwerkelijk hebben deelgenomen. De redenen hiervoor zijn divers: sommigen waren het vergeten, bij anderen kwam er iets tussen en weer een ander reageerde niet meer.



Jongeren die geheim zijn geplaatst, anoniem zijn in zorg of waarvan de ouders niet weten dat zij zorg ontvangen, zijn uitgesloten van deelname omwille van hun privacy en de gevoeligheid van hun situatie.

De ervaringen van de ouders en jongeren zijn kritisch en gemengd positief. Zij noemen lange wachtlijsten, terugkerende/herhalende procedures (denk aan indicaties), wisseling van personeel, spanning tussen de kwaliteit van zorg en de kosten daarvan, en de bejegening van hulpverleners. Verder ervaren ouders dat een school, consultatiebureau of kinderopvang te weinig doen met vroege signalen, waardoor problemen groter kunnen worden. Ook vinden ouders en jongeren dat er meer afstemming nodig is en gezamenlijke verantwoordelijkheid van ouders met partijen, en tussen partijen onderling. Hierbij kan gedacht worden aan scholen, huisartsen, GGZ en gemeente. Als positieve punten zijn genoemd: langere periode een vaste consulent; consulenten die afspraken nakwamen en het goed bereikbaar zijn; proactieve begeleiding bij aanvragen; snel passende hulp of vervoer. Ouders benadrukken voorts het belang van preventief aanbod en samenwerking met organisaties.

Aanbevelingen en vervolgaanpak

Het onderzoeksbureau heeft enkele aanbevelingen opgesteld naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek.

Aanbevelingen voor Wmo zijn:

1. **Versnel en voorspel doorlooptijden:** direct ontvangstbevestiging na melding, indicatieve planning, en vaste statusupdates (bijv. na 2 en 6 weken).
2. **Borg één vast aanspreekpunt:** wijs bij complexe/langdurige trajecten een primaire contactpersoon aan; zorg voor warme overdracht bij afwezigheid.
3. **Maak criteria en besluiten begrijpelijk:** B1-teksten, standaard motiveringskader en voorbeeldbrieven (wat kan wél/niet en waarom).
4. **Versterk informatievoorziening en vindbaarheid:** compacte Wmo-gids (papier + web) met stappenplan/sociale kaart/FAQ; wijkspreekuren en telefonisch vragenuur; wijk/welkomstpakket voor nieuwe cliënten.
5. **Verwijs actief naar OCO:** korte uitleg en contactgegevens standaard opnemen in uitnodigingen, gespreksverslagen en beschikkingen.

6. **Verbeter continuïteit en kwaliteit huishoudelijke hulp:** contractafspraken over vervanging/uitval en responstijden; afsprakencheck bij start en na ±6 weken.
7. **Professionaliseer de hulpmiddelenketen:** Afspraken over levertijden en reparaties, pasbezoek vóór levering, en evaluatie na levering
8. **Pak mobiliteit en toegankelijkheid aan:** prestatieafspraken met AVAN (stiptheid/bereikbaarheid) + escalatielijn; maatwerk buiten de scootmobielpool voor veelgebruikers; uitvoeragenda met het fysieke domein voor toegankelijke openbare ruimte/OV.
9. **Ondersteun het bevorderen van zelfredzaamheid en eigen regie:** kortdurende, doelgerichte coaching op (her)leren van vaardigheden; koppeling met passende hulpmiddelen en vervoer; laagdrempelig preventief aanbod.
10. **Versterk deskundigheid en eenduidige dienstverlening:** gerichte scholing/ intervisie voor consulenten (ziektebeelden, hulpmiddelen, communicatie); uniforme termijnen voor terugkoppeling en bereikbaarheid.

Aanbevelingen voor Jeugd zijn:

1. **Snelle eerste reactie:** Zorg dat er binnen vijf werkdagen een eerste telefonisch intakegesprek plaatsvindt na een aanmelding.
2. **Betere samenwerking:** maak duidelijke afspraken over het delen van gegevens tussen huisarts, gemeente, zorgaanbieder en de SVB.
3. **Duidelijke route:** maak per casus een overzicht met belangrijke stappen en tijdlijnen.
4. **Eenvoudigere procedures:** Maak het verlengen van een indicatie of PGB makkelijker.
5. **Doorlooptijden verkorten:** Versnel processen bij acute casuïstiek door parallelle routes mogelijk te maken en gebruik tijdelijke start-indicaties om wachttijden te overbruggen.
6. **Toegankelijke informatie voor jongeren:** Ontwikkel duidelijke uitleg via websites en sociale media. Geef ook op school voorlichting aan jongeren, mentoren. En ontwikkel een actueel overzicht van beschikbare lokale en regionale zorgopties.
7. **Continuïteit waarborgen:** Zorg voor vaste caseloads, een vaste consulent en een goede vervangingsregeling.
8. **Deskundigheid versterken:** Investeer in scholing over veelvoorkomende problematieken zoals autisme, zodat professionals goed toegerust zijn.



9. **Communicatie uniformeren:** introduceer een vast contactpunt per dossier, werk met standaardtermijnen voor terugkoppeling, hanteer eenduidige begrippen.
10. **Eigen kracht respecteren en ondersteunen:** ga in gesprek over wat ouders en jongeren zelf kunnen en willen bijdragen. Bied daarbij concrete ondersteuning en wees respectvol.

Vervolgproces

Het rapport over 2024 is besproken met de teammanagers en beleidsadviseurs. De resultaten zijn herkenbaar en sluiten voor een groot deel aan bij de bevindingen uit het Rekenkameronderzoek. De resultaten verwerken we integraal met de resultaten uit het Rekenkameronderzoek in een verbeterprogramma, verwacht in januari 2026.

We kunnen u al een voorschot geven op verbeteringen die we doorvoeren:

- Vaste consultants, ook als de zorgvraag is gesloten;
- Verkorte en versnelde routes voor herindicaties;
- Een breder en herkenbaar preventief veld die aansluit bij diverse zorgvragen;
- Vereenvoudigde en duidelijke route voor aanmelding;
- Het aanscherpen en versterken van de samenwerking tussen gemeente en instellingen. Onder andere via netwerkoeverleggen;
- Een vast contactpersoon/consulent vanuit de gemeente voor scholen en organisaties, zodat er snel geschakeld kan worden en de samenwerking wordt geoptimaliseerd;
- De consultants worden getraind op ontbrekende kennis en er is een scholingsplan;
- Er is de afgelopen 1,5 jaar geïnvesteerd in een stabiel team van consultants.

We hebben ervoor gekozen het cliëntervaringsonderzoek in 2025 voort te zetten volgens dezelfde kwalitatieve onderzoeksmethode. Zodra het cliëntervaringsonderzoek over 2025 is afgerond en het rapport beschikbaar is zal deze met u worden gedeeld. Naar verwachting zal dit Q3 2026 zijn.

Over de geschetste acties naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek 2024 informeren wij u binnen de P&C cyclus verder. Ook informeren we de Participatieraad hierover.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,

Danielle Jansen
secretaris

Lucien van Riswijk
burgemeester

Digitaal ondertekend door:
Daniëlle Jansen
Datum: 22-10-2025

Digitaal ondertekend door:
Lucien van Riswijk
Datum: 23-10-2025

Bijlagen

1. 1273014 Rapport Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2024
2. 1273013 Rapport cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2024

