

Uitvoeringsagenda sterke cliëntpositie *Toegang*
Wmo en Jeugdhulp, 2026 en 2027

Inhoudsopgave

Uitvoeringsagenda sterke cliëntpositie Toegang Wmo en Jeugdhulp, 2026 en 2027	1
Inhoudsopgave	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding en inhoudelijke context	5
1.2 Actielijnen	8
1.3 Leeswijzer	9
Actielijn 1: Duidelijke en complete informatie	10
Actielijn 2: Cliëntondersteuning en netwerk in positie	13
Analyse van het vraagstuk	13
Wat is er al gedaan in 2026 en wat is nodig	15
Doelen en resultaten	17
Actielijn op een rijtje	18
Actielijn 3: Regie op klachten	20
Analyse van het vraagstuk	20
Doelen en resultaten	20
Wat is er al gedaan in 2026	21
Actielijn op een rijtje	21
Actielijn 4: Leren van cliëntperspectief	23
Analyse van het vraagstuk	23
Doelen en resultaten	23
Wat is er al gedaan in 2026	23
Actielijn op een rijtje	24
Bijlage 1: Overzichtstabel besluiten in actielijnen	26

Samenvatting

Een sterke positie van de cliënt in de toegang tot Wmo en Jeugdhulp is een belangrijk onderwerp en heeft daarom al lange tijd de aandacht van het college. Insteek van het college is dat inwoners - zeker diegenen die verkeren in kwetsbare omstandigheden - dienen te beschikken over duidelijke informatie over processen, procedures, rechten en plichten en ondersteuningsmogelijkheden.

In 2019 en 2021 onderzocht de rekenkamer of het Wmo-proces van de melding van een hulpvraag tot en met het besluit van de gemeente in de praktijk loopt zoals op grond van de wet en het gemeentelijk beleid zou moeten. Uit beide onderzoeken bleek onder meer dat zich in het proces rond de hulpvraag van cliënten een aantal knelpunten voordoet en dat de gemeente bij het sturen op het Wmo-proces op onderdelen onvoldoende aandacht heeft voor het cliëntperspectief.

Medio 2021 startten Buurteams Jeugd en Gezin en per 2022 Buurteams Volwassenen, Wmo consulenten en ouderenadviseurs. Vanuit gemeente en deze partners is geïnvesteerd in een lokale toegang waarin hulp laagdrempelig en dichtbij beschikbaar is en cliënten zich optimaal ondersteund weten. Ook zijn de aanbevelingen van de rekenkamer uit 2019 en 2021 meegenomen in de ontwikkelingen van de nieuwe inrichting van de toegang. Er zijn al veel verbeteringen doorgevoerd, maar het borgen van een stevige positie van de inwoner in de toegang is een thema wat continue sturing vraagt om succesvol te blijven. Eind vorig jaar begin dit jaar was het gericht versterken van de positie van cliënten in de toegang tot Jeugdhulp en Wmo onderwerp van gesprek in de gemeenteraad. Met deze uitvoeringsagenda geeft het college opvolging aan adviezen van de lokale ombudsman, de door de raad vastgestelde aanbevelingen uit het tweede nazorgonderzoek van de rekenkamer naar de toegang tot de Wmo, het besluit van de gemeenteraad op de verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp en door de raad vastgestelde moties op dit onderwerp.

Het college streeft naar gerichte verbetering die zichtbaar wordt in de ervaring van cliënten. In de uitvoeringsagenda willen daarom onder andere werken met een monitoringsagenda cliëntperspectief. De actielijnen uit de uitvoeringsagenda zijn:

1. Duidelijke en complete informatie
2. Cliëntondersteuning en netwerk in positie
3. Regie op klachten
4. Leren van de ervaringen van cliënten

1. Inleiding

Met deze uitvoeringsagenda bieden we een gebundelde set aan actielijnen inclusief tijdspad die we aanvullend op de reeds staande beleids- en uitvoeringspraktijk uitzetten. Het onderwerp en doel van de uitvoeringsagenda is het borgen van een sterke van positie van onze inwoners als ze bij de gemeente aankloppen voor hulp in het kader van de Wmo of de Jeugdwet. Een sterke positie betekent wat ons betreft dat onze inwoners niet alleen begrijpen wat de afspraken zijn, maar er ook naar kunnen handelen zodat ze mogelijkheden optimaal kunnen benutten. Inwoners, zeker diegenen die verkeren in kwetsbare omstandigheden, dienen te beschikken over duidelijke informatie over processen, procedures, rechten en plichten en ondersteuningsmogelijkheden. Met deze uitvoeringsagenda geven we opvolging aan adviezen van de lokale ombudsman, de door de raad vastgestelde aanbevelingen van het onderzoeksrapport van de rekenkamer naar de toegang tot de Wmo, het besluit van de gemeenteraad op de verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp en door de raad vastgestelde moties op dit onderwerp.

1.1 Aanleiding en inhoudelijke context

In deze paragraaf bieden we een chronologisch overzicht van de relevante besluitgeschiedenis en van de inhoudelijke context.

Aankondiging actieprogramma:

Eind november 2025 stuurde de lokale ombudsman een brief naar het college met daarin advisering ten behoeve van de behandeling van ‘verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp’ die in december 2025 zou gaan plaatsvinden.

Het college stuurde op 9 december een reactiebrief waarin toegezegd werd een ‘Actieprogramma (informatie)positie cliënten’ op te zetten met daarin de volgende een oplossingsrichtingen:

- Versterken van de toegankelijkheid en afhandeling van klachten ingediend bij de gemeente.
- Versterken van de informatievoorziening rondom mogelijkheden die inwoners hebben bij klachten, bezwaren en andere vormen van onvrede ten aanzien van de dienstverlening vanuit de Buurtteams.
- Verduidelijken van de route waarbij inwoners rechtstreeks een aanvraag voor jeugdhulp kunnen doen bij het college.
- Versterken van de informatievoorziening rondom rechten en plichten die voortvloeien uit de verordening en beleidsregels, bijvoorbeeld rondom de mogelijkheid om een beschikking te verkrijgen.
- Versterken van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

[Document Nijmegen - 20251209 Bestuurlijke reactie 9 dec 2025 op Zorgenbrief Ombudsman Nijmegen - iBabs Publiekspitaal](#)

Dit aangekondigde actieprogramma is de hier voorliggende uitvoeringsagenda. De titel is aangepast zodat deze past bij de geldende organisatierichtlijnen met betrekking tot titulatuur van documenten.

Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp:

Al langere tijd bestond breder de wens om de verordening kritisch door te lichten op inhoud, leesbaarheid en samenhang van de verordening, ook ten opzichte van de beleidsregels en de communicatiemiddelen van de gemeente Nijmegen en door de gemeente aangewezen verwijzers. Met het vaststellen van de herziene 'Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp' door de raad en van bijbehorende beleidsregels door het college is in december 2025 invulling gegeven aan het realiseren van die wens. In navolging op die de besluiten is de doorvertaling naar de communicatie door gemeente en gemeentelijk verwijzers onder de loep genomen. We geven later in dit document een nader beeld van de stand van zaken en de geplande acties op dit onderwerp.

[Document Nijmegen - Raadsvoorstel Verordening en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp, \(herstelbesluit\) - iBabs Publieksporaal](#)

Gelijktijdig met het vaststellen van de verordening, stelde de gemeenteraad ook een vijftal moties van ten behoeve van een sterke cliëntpositie vast. De uitwerking van de deze moties is onderdeel van deze uitvoeringsagenda. Het betreft de volgende moties:

- *Op één lijn beginnen.* Waarin het college ertoe wordt opgeroepen dat inwoners een korte en begrijpelijke schriftelijke weergave ontvangen van het onderzoek en de voorgestelde ondersteuning en te borgen dat dit verslag voor elke inwoner het gelijke, gezamenlijke startpunt van de ondersteuning is.
[Document Nijmegen - M Op een lijn beginnen - iBabs Publieksporaal](#)
- *Duidelijkheid vanaf de start.* Met deze motie wordt het college opgeroepen begrijpelijke informatie te ontwikkelen die inwoners altijd bij de start van een hulpvraag krijgen en de vereisten te borgen in beleid en werkwijzen.
[Document Nijmegen - M Duidelijkheid vanaf de start - iBabs Publieksporaal](#)
- *De fundering op orde, beslispunt 2.* Hierin roept de gemeenteraad het college op actief te onderzoeken welk procedures een te zwaar beroep doen op inwoners en te zorgen dat procedures daadwerkelijk laagdrempelig en inclusief zijn.
[Document Nijmegen - M De fundering op orde - iBabs Publieksporaal](#)
- *Een gemeente die naast je staat.* De gemeenteraad riep met deze motie het college op om regie te pakken op klachten in het kader van uitvoering van de Wmo en Jeugdwet en om gemeentelijk klachtenloket zo in te regelen dat mensen die klachten hebben over de behandeling van verwijzers ook hier op een goede manier terecht kunnen, waarbij de gemeente een bemiddelde rol kan innemen.
Deze motie ging ook in het onderwerp cliëntervaring. Er werd opgeroepen tot het verkrijgen van een compleet beeld op cliëntervaring; mensen zonder voorziening, met een maatwerkvoorziening of met een algemene voorziening. Ook werd opgeroepen het huidige CEO kritisch onder de loep te nemen.
[Document Nijmegen - M Een gemeente die naast je staat - iBabs Publieksporaal](#)
In aanvulling op het bovenstaande wordt bij het onderwerp cliëntervaring gekeken naar de een aankondiging vanuit het vorige college op de motie 'verandering moet je monitoren'. Hierbij zegde het college in een voortgangsbericht aan de raad toe te onderzoeken hoe cliëntervaring gemeten kan worden op doorgevoerde veranderingen in de verordening.
[Document Nijmegen - Motie Verandering moet je monitoren - iBabs Publieksporaal](#)

- *Een nieuwe norm voor cliëntenondersteuning en vertrouwenspersonen.* In deze motie roept de gemeenteraad het college op om iedereen die zich aanmeldt binnen de kaders van de Verordening Wmo en Jeugdhulp standaard een cliëntondersteuner/vertrouwenspersoon beschikbaar is en dat deze in gesprek met de cliënt actief moet worden aangeboden, te onderzoeken op welke wijze deze normwijziging in de praktijk kan worden toegepast en geborgd kan worden in afspraken en regels. Ook werd gevraagd te beschrijven op welke wijze het persoonlijk netwerk van cliënten zoals je JIM, familie of andere mensen uit de persoonlijke kring kan worden ingebracht.
[Document Nijmegen - M Een nieuwe norm voor cliëntenondersteuning en vertrouwenspersonen - iBabs Publieksportaal](#)

Tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo:

In februari van dit jaar behandelde gemeenteraad het tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo. De Rekenkamer doet de aanbeveling aan de raad om drie opdrachten aan het college te geven:

1. Los de geconstateerde knelpunten in het proces op zo kort mogelijke termijn op, zowel binnen de eigen organisatie als bij de verschillende toegangspoorten.
2. Hanteer als uitgangspunt dat elk aanbod voor een maatwerkvoorziening wordt afgesloten met een beschikking.
3. Doe periodiek onderzoek naar het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk.

[Document Nijmegen - Raadsvoorstel Rekenkamer: tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo 2025 - iBabs Publieksportaal](#)

De gemeenteraad heeft bij de vaststelling van het 2e nazorgonderzoek toegang tot de Wmo op 4 februari het amendement 'Buurteams: de voordeur van de zorg' vastgesteld. Met dit amendement zijn de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek overgenomen met een aanvulling op het tweede beslispunt uit het raadsvoorstel: 'met dien verstande dat de aanbeveling om elk aanbod voor een maatwerkvoorziening af te sluiten met een beschikking zo wordt uitgevoerd dat uitsluitend ondersteuning die kwalificeert als een maatwerkvoorziening in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning met een beschikking wordt vastgesteld, en dat basishulp door buurteams niet wordt aangemerkt als maatwerkvoorziening en derhalve niet onder de beschikkingsplicht valt.'

[Document Nijmegen - A Buurteams, de voordeur van zorg - iBabs Publieksportaal](#)

Naar aanleiding van dit rapport van de rekenkamer en de besluiten van de raad heeft het college een plan van aanpak vastgesteld wat in juni gedeeld is met de gemeenteraad opgesteld nam de volgende besluiten die betrokken worden bij de uitwerking van deze uitvoeringsagenda.

[Document Nijmegen - Plan van aanpak Rekenkameronderzoek toegang tot de Wmo - iBabs Publieksportaal](#)

Voor een compleet overzicht van genomen besluiten en in welke actielijn welk besluit wordt opgepakt kunt u bijlage 1 raadplegen.

Beleidskader inrichting toegang

Aanvullend op hierboven weergegeven aanleiding en inhoudelijke context merken we op dat dit actieplan qua wijze waarop de toegang tot de jeugdhulp en Wmo is ingericht, is

opgesteld op basis van kaderstellende besluiten van de gemeenteraad genomen op 18 december 2019 (Volwassenen en Jeugd) en 8 juli 2020 (Volwassenen), waarmee sinds een aantal jaar is ingezet op laagdrempelige, passende hulp en ondersteuning uitgevoerd in de leefomgeving van onze inwoners, zo kort mogelijke wachttijden, ruimte voor professionals en een gelijkwaardige dialoog tussen inwoners en professionals.

[Document Nijmegen - Raadsvoorstel doorontwikkeling toegang en hulp Volwassenen en Jeugd \(beslispunten 1 t/m 4\) - iBabs Publieksporaal](#)

[Document Nijmegen - Raadsvoorstel Brede basisteams Volwassenen - iBabs Publieksporaal](#)

Aanvullend hierop stelde de raad bij de behandeling van de stadsbegroting 2025-2028 leidende principes voor zorg, welzijn en ondersteuning vast.

[Document Nijmegen - Leidende principes voor zorg, welzijn en ondersteuning - iBabs Publieksporaal](#)

1.2 Actielijnen

In de vorige paragraaf hebben we de relevante besluitgeschiedenis en inhoudelijke context chronologisch op een rijtje gezet. Te zien is dat een aantal onderwerpen op verschillende momenten aan de orde is gekomen en dat er besluiten genomen zijn en richtingen bepaald. Om tot een duidelijke en effectieve uitvoering van dit alles te komen, gaan we met een aantal actielijnen werken waarin we de inhoud bundelen en richting geven. Hieronder zetten we de actielijnen kort op rijtje, met daarbij tevens ook de relatie met de hierboven opgesomde besluiten. In de hiernavolgende hoofdstukken geven we een nadere uitwerking per actielijn waarin we verslag doen van hetgeen we dit jaar al op de actielijn gerealiseerd hebben en van de te behalen doelen en resultaten.

- Actielijn 1: ‘Duidelijke en complete informatie’
 - Met deze actielijn beogen we te bereiken dat inwoners beschikken over duidelijke informatie over processen, procedures, rechten en plichten en ondersteuningsmogelijkheden. Dit vereist implementatie zowel bij gemeente als in de uitvoering.
 - Gerelateerde besluiten: reactiebrief college op lokale ombudsman, besluit op verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp, moties op één lijn beginnen, Duidelijkheid vanaf de start motie fundering op orde (beslispunt 2), tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo.
- Actielijn 2: ‘Cliëntondersteuning en netwerk in positie’
 - Met deze actielijn beogen we te bereiken dat iemand met een hulpvraag zich tijdens de vraagverheldering optimaal ondersteund weet door onafhankelijke professionals en het (eigen) netwerk.
 - Gerelateerde besluiten: reactiebrief college op lokale ombudsman, motie een nieuwe norm voor cliëntondersteuning en vertrouwenspersonen, tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo
- Actielijn 3: ‘Regie op klachten’
 - Met deze actielijn beogen we te bereiken dat inwoners soepel en efficiënt klachten kunnen indienen, met daarbij een duidelijk regierol voor het gemeentelijk klachtenloket.
 - Gerelateerde besluiten: reactiebrief college op lokale ombudsman, motie een gemeente die naast je staat.

- Actielijn 4: ‘Leren van de ervaringen van cliënten’
 - Met deze actielijn beogen we te komen tot een gebalanceerde monitoringsagenda waarin we niet alleen kijken naar het bestaande CEO, maar ook kijken naar het breder benutten van ervaringsgegevens zodat een breder en dieper beeld ontstaat. Dit ten behoeve van leren en ontwikkelen in relatie tot onze beleidsdoelen.
 - Gerelateerde besluiten: tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo rekenkamer, motie een gemeente die naast je staat, motie verandering moet je monitoren.

Noties:

- Met betrekking tot het onderwerp rechtspositie van de cliënt in wet- en regelgeving constateren we dat deze uitvoeringsagenda is bedoeld om aanvullend op staande wet- en regelgeving acties te ondernemen ten behoeve van een sterke cliëntpositie.
- In de reactie aan de ombudsman benoemde het college aandacht te besteden aan de implementatie van de kinderrechtentoets. Dit is tevens opgenomen in de motie ‘duidelijkheid vanaf de start’. Dit onderwerp is niet opgenomen in deze uitvoeringsagenda omdat het geen onderdeel is van de hierboven benoemd relevante besluitgeschiedenis in die zin dat het geen logisch onderdeel is van het implementeren van de geformuleerde actielijnen. Dit betekent uiteraard niet dat er op dit onderwerp geen investeringen worden gedaan, in tegendeel. Over de implementatie van de kinderrechtentoets zal separaat gecommuniceerd worden met de gemeenteraad. Onlangs ontving uw raad met betrekking tot de voortgang het technisch memorandum ‘Stand van zaken aandacht voor kinderrechten’.
- Om goed beeld te krijgen of de ondernomen acties het gewenste effect sorteren is het meten van cliëntervaring belangrijk. Hiertoe stellen we de monitoringsagenda cliëntervaring op. Adviescommissies hebben een belangrijke rol in het bepalen van de inhoud monitoringsagenda.

1.3 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op de vier benoemde actielijnen. In ieder actielijn komen de volgende onderdelen aan de orde: analyse van het vraagstuk, te behalen doelen en resultaten, wat er al gedaan is dit jaar en welke acties wanneer opgepakt worden.

Actielijn 1: Duidelijke en complete informatie

<i>Interventienaam</i>
Versterken informatievoorziening toegangsprocedures
<i>Wat doen we en waarom?</i>
Het is belangrijk dat inwoners die aankloppen voor jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning door onze verwijzers duidelijk worden geïnformeerd over processen, procedures, keuzemogelijkheden, rechten en plichten en ondersteuningsmogelijkheden. Dit vraagt niet alleen om een complete en duidelijke informatievoorziening, maar ook om laagdrempelige en inclusieve procedures. In deze informatievoorziening en procedures spelen gemeentelijke verwijzers een belangrijke rol. Daarom verbeteren wij samen met de gemeentelijke verwijzers de informatievoorziening en de borging daarvan in de procedures.
<i>Beoogd resultaat</i>
Beoogde resultaten: 1. De informatievoorziening is compleet en duidelijk; 2. Het verstrekken van deze informatie is geborgd in de werkwijzen van verwijzers;
Wat is al gedaan in 2026?
Er is in Q1/Q2 2026 op basis van de klantreis en alle relevante bestuurlijke besluiten een toetsingskader opgesteld om de informatievoorziening en toegangsprocedures te toetsen op de volgende punten: 1. Waar en hoe een inwoner om hulp kan vragen; 2. Wat er na het vragen om hulp gebeurt en binnen welke termijnen; 3. Dat de inwoner de mogelijkheid krijgt geboden om een eigen oplossing voor te stellen, al dan niet via het indienen van een schriftelijk persoonlijk plan of familiegroepsplan. 4. Dat en hoe cliëntondersteuning (Wmo), de vertrouwenspersoon (Jeugd) of iemand uit de persoonlijke kring kan worden meegenomen naar gesprekken met de verwijzer; 5. Hoe de vraag om hulp wordt beoordeeld; 6. Wie na het vragen om hulp de contactpersoon is voor de inwoner voor vragen of knelpunten; 7. Hoe een inwoner onvrede kan uiten; 8. Dat de inwoner altijd een schriftelijke weergave van het onderzoek ontvangt dan wel digitaal kan raadplegen; 9. Dat de inwoner altijd wordt gevraagd of deze zich in deze schriftelijke weergave en de voorgestelde ondersteuning kan vinden; 10. Dat een inwoner een aanvraag kan indienen en bij een aanvraag een formeel besluit (beschikking) ontvangt en bezwaar kan maken; 11. Dat de cliëntondersteuning (Wmo) of de vertrouwenspersoon (Jeugd) kan ondersteunen in het indienen van een klacht of bezwaar; Alle punten worden daarbij getoetst op de volgende uitgangspunten: 1. <u>Volledig</u>: zijn bovengenoemde punten opgenomen in de informatievoorziening? 2. <u>Begrijpelijk</u>: zijn de communicatiemiddelen op de bovengenoemde punten actief getoetst met inwoners? Is in het beleid van de verwijzers geborgd dat communicatie op B1-niveau plaatsvindt? 3. <u>Inclusief en eenvoudig</u>: a. wordt de inwoner die om hulp vraagt <u>actief</u> geïnformeerd over bovengenoemde punten? b. wordt bij schriftelijke verstrekte informatie mondeling door de professional getoetst of deze informatie is begrepen of wordt de informatie ook mondeling toegelicht? c. Is de informatie later na te lezen voor de inwoner (bijv. online of in een ontvangen folder)? d. wordt er rekening gehouden met specifieke beperkingen? (bijv. laaggeletterd)? 4. <u>Geborgd</u>: zijn bovengenoemde punten ingericht in de werkwijzen en processen? O.a. is in de werkinstructies opgenomen dat een verwijzer de inwoner over bepaalde zaken moet informeren op een bepaald moment? Is het proces dusdanig ingericht dat de inwoner niet volledig afhankelijk is van een individuele professional voor informatie? Is er voldoende zicht op de naleving?

In Q3 is het toetsingskader toegepast op de toegangsprocedures Wmo-klassiek (verwijzer: gemeente), Beschermd Wonen (GGD), Jeugd (Buurtteams Jeugd en Gezin) de nieuwe Wmo (Buurtteams Volwassenen). Daarvoor zijn alle gebruikte schriftelijke- en digitale communicatiemiddelen en de daarvoor relevante werkinstructies beoordeeld. Bij communicatiemiddelen kan worden gedacht aan een afspraakbevestiging, een welkomst-/informatiefolder, een begeleidende brief bij het onderzoeksverslag en websites.

Positief is dat in alle procedures duidelijk is hoe een inwoner om hulp kan vragen en dat inwoners vervolgens schriftelijk een bericht ontvangen met informatie. Ook is in alle processen en werkinstructies opgenomen dat de inwoner de mogelijkheid krijgt geboden met een eigen oplossing te komen en dat de inwoner een weergave van het onderzoek ontvangt c.q. digitaal ziet. Verder is bij de GGD bijvoorbeeld sterk geborgd dat elke vraag om hulp in een beschikking resulteert, bij de Buurtteams Jeugd en Gezin dat de communicatiemiddelen grotendeels zijn ontwikkeld met inwoners en bij Wmo-klassiek dat zowel digitaal als schriftelijk wordt gewezen op de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen en iemand mee te nemen naar het gesprek.

De toetsing laat tegelijkertijd zien dat verbetering nodig is om inwoners op alle punten volledig, begrijpelijk, inclusief en eenvoudig te informeren. In alle procedures is onvoldoende duidelijk voor inwoners wanneer en hoe zij 'nee' kunnen zeggen, onvrede kunnen uiten, een beschikking kunnen krijgen en/of een klacht of bezwaar kunnen indienen. Verder is in werkinstructies onvoldoende vastgelegd welke informatie professionals op welk moment moeten bespreken met de inwoner. Verder is bij een aantal verwijzers de begrijpelijkheid van communicatiemiddelen onvoldoende getoetst met inwoners.

In Q3 zijn gesprekken gestart met de verwijzers en de gemeentelijke accounthouders om per toegangsprocedure een plan van aanpak op te stellen. Ook wordt er een plan van aanpak gemaakt voor verwijzer-overstijgende punten, zoals de informatie op de gemeentelijke website over het uiten van onvrede. Een deel van de verbeterpunten kan op relatief korte termijn worden gerealiseerd door bijvoorbeeld schriftelijke communicatiemiddelen of websites aan te vullen met ontbrekende informatie (bijv. rondom cliëntondersteuning of de mogelijkheid om klacht in te dienen). Zodra deze volledig zijn, kunnen met de verwijzers ook trajecten worden vormgegeven om de communicatiemiddelen met inwoners te toetsen op begrijpelijkheid. Andere verbeterpunten vragen tijd, omdat deze ingrijpen op werkprocessen, systemen en sturing op procedures. De realisatie ervan moet zorgvuldig worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Tijdspad

Q4 2026: Plannen van aanpak gereed met tijdspad realisatie

Q4 2026: Realisatie quick wins

Randvoorwaarden

De realisatie van de grotere verbeterpunten heeft impact op de capaciteit bij verwijzers en de gemeente. Er zijn mogelijke aanvullende middelen nodig. Dit wordt nader uitgewerkt in de plannen van aanpak.

Risico's en risicobeheersing

De risico's worden nader uitgewerkt in de plannen van aanpak. Er bestaat een aantal generieke risico's:

- Nieuwe werkwijzen worden onvoldoende toegepast
Dit risico wordt beheerst door de plannen van aanpak gezamenlijk met verwijzers op te stellen, in elk plan van aanpak rekening te houden met de totale uitvoeringslast voor professionals en nadrukkelijk aandacht te besteden aan de implementatie, communicatie, borging en sturing op de naleving. Met het laatste wordt bedoeld dat de sturing op de gerealiseerde verbeteringen structureel wordt geborgd in het reguliere accountmanagementproces van verwijzers.

Stakeholders

- Cliënten/inwoners;
- Wmo-klassiek gemeente Nijmegen;
- Toegang Beschermd Wonen GGD Gelderland-Zuid;
- Buurtteams Jeugd en Gezin;
- Buurtteams Volwassenen;

• Gemeente Nijmegen;
<i>Relevante besluiten, moties en toezeggingen</i>
• Reactiebrief college op lokale ombudsman; • Besluit op verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp; • Motie op één lijn beginnen; • Motie duidelijkheid vanaf de start; • Motie funding op orde (beslispunt 2) • Motie een nieuwe norm voor cliëntondersteuning (informatievoorziening m.b.t. punt 3 en 4); • Tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo.

Actielijn 2: Cliëntondersteuning en netwerk in positie

Analyse van het vraagstuk

Met deze actielijn beogen wij te bereiken dat inwoners met een hulpvraag zich tijdens de vraagverheldering optimaal ondersteund weten door onafhankelijke professionals en het (eigen) netwerk. Dit is van belang omdat inwoners met een hulpvraag te maken kunnen krijgen met een complex aanbod van voorzieningen, regelgeving en organisaties. Om te voorkomen dat inwoners hierin verdwalen, kunnen cliëntondersteuners hen helpen bij het tijdig vinden, regelen en ontvangen van passende ondersteuning. Daarnaast biedt een onafhankelijk cliëntondersteuner een tegenwicht tussen het hebben van een ongelijke positie tussen verwijzer en inwoner. De inwoners kan zo beter opkomen voor diens rechten en wensen.

Uit recente cliënt-ervaringsonderzoeken van gemeente Nijmegen blijkt dat nog steeds een groot deel van de inwoners met een hulpvraag niet bekend is met cliëntondersteuning. En wanneer men er wel mee bekend is, dan kiest een meerderheid ervoor om de aanvraag zelf, of met behulp van naasten in te dienen. Ook is er een flinke groep die wel van cliëntondersteuning gebruik hadden willen maken, als ze van het bestaan af hadden geweten.

In de motie “Een nieuwe norm voor cliëntondersteuning en vertrouwenspersonen” wordt het streven uitgesproken dat voor iedereen die zich aanmeldt binnen de kaders van de Wmo en Jeugdhulp een cliëntondersteuner/vertrouwenspersoon beschikbaar is. En dat deze in gesprek met de cliënt actief moet worden aangeboden en dat de behoefte van de cliënt stevig moet worden onderzocht.

Het college onderschrijft de ambitie van de raad om ervoor te zorgen dat inwoners die ondersteuning nodig hebben, zich goed ondersteund weten en toegang hebben tot onafhankelijke cliëntondersteuning wanneer daar behoefte aan is. In deze actielijn onderzoeken we eerst hoe we de inzet van cliëntondersteuning zo goed mogelijk bereikbaar en behulpzaam kunnen maken voor cliënten. We kijken naar wat is vastgelegd en wat er aanvullend hierop nodig is in de beschrijving in werkwijzen en protocollen en waar nodig in beleidsregels en verordening.

Wettelijk kader

Cliëntondersteuning is wettelijk verankerd in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Het betreft onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die inwoners van alle leeftijden helpt bij het versterken van hun zelfredzaamheid en participatie en bij het vinden van passende ondersteuning op verschillende levensgebieden, zoals zorg, jeugdhulp, wonen, werk en inkomen.

De Memorie van Toelichting bij de Wmo 2015 benadrukt dat cliëntondersteuning voor inwoners beschikbaar, toegankelijk, onafhankelijk en integraal moet zijn, waarbij het belang van de inwoner centraal staat. Een cliëntondersteuner helpt inwoners bij het verhelderen van hun hulpvraag, het vinden van passende ondersteuning en het maken van keuzes die aansluiten bij hun situatie.

In de Nijmeegse lokale verordening Maatschappelijk Ondersteuning en Jeugdhulp staat het volgende in artikel 3 ‘Cliëntondersteuning en vertrouwenspersoon’:

1. Het college zorgt ervoor dat cliënten een beroep kunnen doen op kosteloze en onafhankelijke cliëntondersteuning. Hierbij is het belang van de cliënt het uitgangspunt.
2. Het college zorgt ervoor dat de jeugdige, ouders en pleegouders een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon zoals bedoeld in de Jeugdwet.

3. Het college of de andere organisatie wijst de cliënt en mantelzorger op de mogelijkheid gebruik te maken van de cliëntondersteuning of onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Naast cliëntondersteuning is het belangrijk om inwoners te wijzen op de mogelijkheid van vertrouwenspersonen. Dit attenderen en informeren is een activiteit die de gemeente Nijmegen proactief oppakt. Het verbeteren en uitwerken van de opdracht aan vertrouwenspersonen valt echter buiten de scope van deze Uitvoeringsagenda. Dit is een taak van de Rijksoverheid en niet van de gemeente.

Bekendheid van cliëntondersteuning

Er zijn meerdere cliënt-ervaringsonderzoeken Wmo door gemeente Nijmegen uitgevoerd. Wij hebben de onderzoeken van de jaren 2023, 2024 en 2025 bekeken en de conclusies met betrekking tot de cliëntondersteuning op een rij gezet.

Tabel 1. Bekendheid en gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning (2025)

Situatie	Percentage respondenten
Wist niet van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning	49%
Was wel op de hoogte van onafhankelijke cliëntondersteuning	50%
Heeft gebruik gemaakt van cliëntondersteuning	15%
Was wel op de hoogte, maar heeft geen gebruik gemaakt van cliëntondersteuning	35%

Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 gemeente Nijmegen (n = 674).

Tabel 2. Redenen voor het niet gebruiken van cliëntondersteuning (2025)

Reden / situatie	Percentage
Had achteraf wel gebruik willen maken van cliëntondersteuning	5%
Had gebruik willen maken als men van het bestaan op de hoogte was geweest	9%
Kon de aanvraag zelf regelen	39%
Kon hulp krijgen uit het eigen netwerk	26%
Geen mening/ weet niet	21%

Deze percentages hebben betrekking op respondenten die géén gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Tabel 3. Ontwikkeling bekendheid en gebruik cliëntondersteuning (2023-2025)

Jaar	Op de hoogte van cliëntondersteuning	Niet op de hoogte	Op de hoogte, geen gebruik	Wel gebruik gemaakt
2023	36%	64%	n.g.	n.g.

2024	46% (bij CEO Jeugdwet was dit 23%)	55%	32%	14%
2025	50% (bij CEO Jeugdwet was dit 31%)	49%	35%	15%

n.g. = Niet gemeten in dit onderzoek

Bevinding	Resultaat
Grootste knelpunt	49% van de respondenten wist niet dat onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar is.
Gebruik blijft beperkt	Slechts 15% van alle respondenten maakte daadwerkelijk gebruik van cliëntondersteuning.
Hoge mate van zelf- en samenredzaamheid	65% van de respondenten die geen gebruik maakten van cliëntondersteuning kon de aanvraag zelf regelen (39%) of met hulp van het eigen netwerk (26%).
Mogelijk gemiste kansen	14% (5% + 9%) geeft aan achteraf behoefte te hebben gehad aan cliëntondersteuning of hiervan gebruik te hebben gemaakt als zij op de hoogte waren geweest.
Trend sinds 2023	De bekendheid met cliëntondersteuning stijgt van 36% (2023) naar 50% (2025).
Trend sinds 2024	Het gebruik stijgt licht van 14% (2024) naar 15% (2025).

Conclusie:

De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning neemt toe sinds 2023 van 36% in 2023 naar 50% in 2025. Tegelijkertijd blijft het daadwerkelijke gebruik beperkt, terwijl een deel van de respondenten achteraf aangeeft wél behoefte te hebben gehad aan deze ondersteuning. Daarnaast valt op dat een groot deel van de respondenten zelf of met behulp van eigen netwerk de aanvraag heeft kunnen regelen.

Ook landelijk blijkt dat de onbekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo groot is. (Landelijke rapportage Cliënt-ervaringsonderzoek WMO, IPSOS I&O, november 2024). 68% van de onderzochte gemeenten geeft aan dat hier ruimte voor verbetering is, al wordt er ook al veel op ingezet. Gemeenten geven aan dat de behoefte aan de cliëntondersteuning ook niet altijd groot lijkt. Dit strookt met het beeld uit ons bovengenoemde eigen Nijmeegse cliënt-ervaringsonderzoek, waar het merendeel van de respondenten zelf of met het netwerk de aanvraag heeft kunnen indienen.

Wat is ons streven?

Het streven is dat iedere inwoner die zich meldt met een hulpvraag in het kader van Wmo bekend is met de mogelijkheden van cliëntondersteuning, hier actief op is gewezen door de betrokken verwijzer en de informatie op een laagdrempelige manier kan vinden: in lijn met de bedoeling van de motie.

We zetten onze lopende maatregelen voort om de bekendheid te vergroten én om iedere cliënt bewust te maken van de mogelijkheid voor ondersteuning en de voordelen die dit mogelijk kan hebben. (Wat we daar nu al op inzetten beschrijven we in paragraaf 3.3.)

Wat is er al gedaan in 2026 en wat is nodig

In 2026 zijn verkennende gesprekken gevoerd met de aanbieders van cliëntondersteuning in Nijmegen. Deze gesprekken waren gericht op het verkrijgen van inzicht in de huidige inrichting van cliëntondersteuning, de ervaringen uit de praktijk, de samenwerking tussen betrokken organisaties en mogelijke verbeterpunten. Zo stuurt Sterker Nijmegen sinds maart jl. standaard een informatiebrief over cliëntondersteuning na een aanmelding. Ook

worden aanvragers tijdens de telefonische intake op de mogelijkheid gewezen van onafhankelijke cliëntondersteuning. Zie verder actielijn 1.

Daarnaast zijn landelijke onderzoeken, ontwikkelingen en adviezen rondom cliëntondersteuning bestudeerd. Hierbij is gekeken naar landelijke inzichten over de vindbaarheid, toegankelijkheid en positionering van cliëntondersteuning en naar factoren die bijdragen aan het effectief bereiken en ondersteunen van inwoners.

De opbrengsten uit de gesprekken met aanbieders en de bestudeerde landelijke inzichten gebruiken we voor het verbeteren van de bekendheid, vindbaarheid en toegankelijkheid van cliëntondersteuning bij inwoners met een hulpvraag.

Concrete aanvullende maatregelen, ingezet in 2026:

- Vanuit Sterker Ouderenwerk wordt sinds 1 maart jl. na melding standaard een informatiebrief met betrekking tot de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning gestuurd naar de inwoner;
- Inwoners worden nu al eerder in het proces, tijdens de telefonische intake, gewezen op de mogelijkheid op inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning door de front office van de Wmo-consulenten;
- MEE Plus heeft een aanvullende subsidie gekregen voor de uitbreiding van inzet van cliëntondersteuning voor mensen met (een vermoeden van) een licht verstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel en/of autisme.

Wat is er nog nodig?

Inzicht in wat de cliënt beweegt

We hebben meerjarige cijfers, zowel lokaal als landelijk, over de bekendheid en het gebruik van cliëntondersteuning. Onze ambitie is dat alle Nijmeegse cliënten weten dat ze van cliëntondersteuner gebruik kunnen maken en dat cliëntondersteuning beschikbaar is. We weten welke maatregelen effectief zijn omdat we in 2024 onderzoek gedaan onder de aanbieders van cliëntondersteuning, hoe volgens hen het aanbod en de bekendheid verhoogd kan worden. En welke trends zij zien bij de cliëntgroepen die zij nu ondersteunen. Lacune hierbij is op dit moment wel dat de aanbieders vooral zicht hebben op de groep die zij al bereiken.

We hebben nog weinig zicht op de mensen die geen gebruik maken van de cliëntondersteuning, met name de groep die überhaupt niet op de hoogte is van het aanbod. Hoe kunnen we hen beter bereiken? Wat zijn hun wensen en behoeften ten aanzien van cliëntondersteuning, zowel inhoudelijk als de wijze waarop het wordt aangeboden? Kunnen zij hun eigen netwerk betrekken bij het aanvragen van een Wmo-voorziening? En heeft dit netwerk daarbij dan nog ondersteuning nodig?

We gaan hier in het eerste halfjaar 2027 aanvullend kwalitatief onderzoek naar doen (voorbereiding vindt plaats in het laatste kwartaal 2026). Dit onderzoek moet participatief zijn, met als deelnemers een goede afspiegeling van de verschillende doelgroepen: jongeren, ouderen, dak- en thuisloze mensen, mensen met een migratieachtergrond, mensen met psychische en LVB-problematiek, etc.

Centrale vraag hierbij is:

Hoe richt gemeente Nijmegen de cliëntondersteuning Wmo in, zodanig dat deze bekend, bereikbaar en behulpzaam is voor alle (potentiële) cliënten met verschillende achtergronden voor wie deze onafhankelijke ondersteuning meerwaarde heeft.

Met de bevindingen uit dit onderzoek kunnen we het kwaliteitskader zo nodig aanpassen en in het opdrachtgeverschap richting aanbieders de juiste keuzes maken. Waarbij de opties zijn om de dienstverlening in te kopen, dan wel subsidie te verstrekken aan een of meer aanbieders. We zullen hierbij scenario's uitwerken ten aanzien van de kosten en professionele uitvoerbaarheid (gezien de krappe arbeidsmarkt).

Het onderzoek wordt bekostigd vanuit bestaande programmamiddelen Wmo en Jeugd.

Huidig aanbod

Gemeente Nijmegen subsidieert drie aanbieders, te weten BWN, Stichting cliënten initiatieven De Kentering en Stichting MEE, om cliëntondersteuning aan te bieden. Daarnaast vindt er ook informele cliëntondersteuning plaats, bijvoorbeeld vanuit ouderenbonden en andere maatschappelijke organisaties. De omvang en aard van dit aanbod zijn momenteel echter niet volledig in beeld.

Een divers aanbod heeft als voordeel dat verschillende expertises beschikbaar zijn en dat inwoners kunnen kiezen voor ondersteuning die aansluit bij hun situatie. Tegelijkertijd kan een divers aanbod de herkenbaarheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning voor inwoners complexer maken. Vanuit het perspectief van inwoners kan één duidelijk aanspreekpunt overzichtelijker zijn (Movisie, Handreiking Cliëntondersteuning, 2022). Dit vraagstuk zal worden meegenomen in het vervolgonderzoek zoals hierboven beschreven.

Vertrouwenspersoon Jeugdwet valt buiten de scope van deze uitvoeringsagenda

In de motie “Een nieuwe norm voor cliëntondersteuning en vertrouwenspersonen” wordt ook aandacht gevraagd voor de rol van de vertrouwenspersoon voor inwoners in het proces van melding aan aanvraag. Zowel cliëntondersteuning als de vertrouwenspersoon op basis van de Jeugdwet dragen bij aan het versterken van de positie van inwoners, maar verschillen in wettelijke basis, doelgroep en functie.

De vertrouwenspersoon op basis van de Jeugdwet betreft een andere voorziening dan cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning richt zich op inwoners met een hulp- of ondersteuningsvraag en helpt hen bij het verhelderen van de vraag, het vinden van passende ondersteuning en het maken van keuzes. De cliëntondersteuning voor Jeugd nemen we mee in deze uitvoeringsagenda.

De vertrouwenspersoon Jeugdwet richt zich primair op jeugdigen en ouders die al te maken hebben met jeugdhulp en ondersteunt hen bij vragen, zorgen of klachten over de hulpverlening en bij het benutten van hun rechten. Dit laat onverlet dat een vertrouwenspersoon een cliënt ook kan ondersteunen bij een gesprek met een organisatie, of het vinden van passende hulp.

Het doel van de uitvoeringsagenda is het borgen van een sterke positie van inwoners wanneer zij bij de gemeente aankloppen voor hulp. De verantwoordelijkheid en bekostiging van vertrouwenspersonen ligt echter wettelijk bij de Rijksoverheid en is landelijk geregeld. De vertrouwenspersoon Jeugdwet valt buiten het bestek van deze actielijn. Om die reden is de vertrouwenspersoon Jeugdwet niet meegenomen in deze uitwerking.

Doelen en resultaten

1. Inwoners die aankloppen bij de gemeente voor hulp en ondersteuning vanuit Wmo worden geïnformeerd over de mogelijkheid tot gebruik van cliëntondersteuning (formeel of informeel) en waarmee de cliëntondersteuner kan helpen. Ook is er één duidelijke werkwijze van alle verwijzers tot Wmo.

Inwoners moeten weten dat onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar is en wanneer zij hiervan gebruik kunnen maken. De cliëntondersteuning kan geboden worden door een professionele aanbieder of via het eigen netwerk.

Daarnaast worden consultants en hulpverleners waar nodig ondersteund om cliëntondersteuning structureel mee te nemen in de gespreksvoering met inwoners en samen met hen te verkennen welke ondersteuning passend is, zowel vanuit formele cliëntondersteuning als vanuit het eigen netwerk. Daarnaast ontwikkelen we een stroomschema van het aanvraagproces dat geldt voor alle drie de toegangspoorten, waarin cliëntondersteuning verwerkt wordt.

2. Overeenstemming over de kwaliteit van cliëntondersteuning

- a. De samenwerking tussen organisaties die formele en informele cliëntondersteuning is optimaal, zodat inwoners sneller passende ondersteuning ontvangen die aansluit bij hun situatie en behoefte;
- b. Er is voldoende voor de diversiteit in doelgroepen van de Wmo. Zowel in de communicatie over cliëntondersteuning als in de uitvoering van de cliëntondersteuning.

Deze doelen worden uitgewerkt in samenwerking met inwoners, cliëntenraden, consulenten en hulpverleners. Voor het cliëntperspectief worden de resultaten van het aanvullende participatief onderzoek gebruikt. Deze ervaringen zijn essentieel om cliëntondersteuning beter te laten aansluiten bij de behoeften van inwoners en de bekendheid, vindbaarheid en toegankelijkheid ervan te vergroten.

Planning

In Q4 van 2026 stellen we een gezamenlijk plan van aanpak voor de uitwerking van alle actielijnen op en bereiden we het participatief onderzoek voor. Het onderzoek wordt in Q1 van 2027 uitgevoerd, waarop we in Q2 de resultaten verwerken in een nieuw handelingskader voor Cliëntondersteuning. In Q3 starten we het inkoop-, dan wel het subsidietraject, waarop per 1 januari 2028 de nieuwe opdracht voor cliëntondersteuning verstrekt kan worden aan 1 of meerdere aanbieders.

We kijken naar wat is vastgelegd en wat er aanvullend hierop nodig is in de beschrijving in werkwijzen en protocollen en waar nodig in beleidsregels en verordening.

Actielijn op een rijtje

<i>Interventienaam</i>
Cliëntondersteuning en netwerk in positie
<i>Wat gaan we doen en waarom?</i>
We gaan aanvullend participatief onderzoek doen, om te achterhalen wat (potentiële) cliënten van de Wmo beweegt om al dan niet gebruik te maken van cliëntondersteuning en hoe we in het aanbod optimaal kunnen inspelen op hun behoeften. Afgelopen jaren hebben we veel ingezet op het verhogen van de bekendheid en toegankelijkheid van de cliëntondersteuning. Dit heeft effect, het percentage cliënten dat bekend is met cliëntondersteuning stijgt al enkele jaren op rij (van 36% in 2023 naar 50% in 2025). Ondanks de stijgende bekendheid blijft het <u>gebruik</u> van cliëntondersteuning relatief laag. We willen weten hoe dit komt en of we dit positief kunnen beïnvloeden door het aanbod aan te passen. Belangrijk hierbij is dat de verschillende doelgroepen van de Wmo bij het onderzoek worden betrokken.
<i>Beoogd resultaat</i>
Beoogde resultaten: 1. We hebben inzicht in de behoefte aan cliëntondersteuning van de diverse doelgroepen binnen de Wmo en we kennen de beweegredenen om al dan niet gebruik te maken van de cliëntondersteuning; 2. Inwoners met een hulpvraag weten dat cliëntondersteuning beschikbaar is en weten waar zij hiervoor terecht kunnen; 3. Consulenten en hulpverleners nemen cliëntondersteuning structureel mee in de gespreksvoering en ondersteuning aan inwoners wanneer zij behoefte hebben aan formele of informele cliëntondersteuning; 4. Aanbieders van cliëntondersteuning werken optimaal samen, waardoor inwoners sneller passende cliëntondersteuning ontvangen;

5. We hebben een aanbod voor cliëntondersteuning dat qua vorm en inhoud past bij de behoefte van de cliënten; 6. Er is borging op de vier niveaus van Cliëntondersteuning: kaders, opdrachten, kwaliteitssturing en uitvoering.
<i>Tijdpad</i>
Q4 2026 Plan van aanpak en voorbereiding van het participatief onderzoek onder de diverse doelgroepen van de Wmo; Q1 2027 Uitvoering participatief onderzoek; Q2 2027 Formuleren nieuw handelingskader Cliëntondersteuning op basis van de onderzoeksbevindingen; Q3 2027 Start inkoop/- subsidietraject op basis van het nieuwe handelingskader; Q1 2028 Inkoop/subsidieverstreking cliëntondersteuning vanaf 1 oktober 2027.
<i>Randvoorwaarden</i>
• Voor het opstellen van het plan van aanpak en het formuleren van een nieuw handelingskader is tijdelijk extra ambtelijke capaciteit nodig binnen MO (ongeveer 200 uur); • Voor de voorbereiding en uitvoering van het participatief onderzoek is methodische kennis nodig (ongeveer 150 uur /ongeveer €21.000) • Dit project vraagt nauwe samenwerking met de afdeling communicatie en met onze uitvoering bij IZL (Wmo-consulenten), de beide buurtteamsorganisaties, ouderenadviseurs en toegang Beschermd Wonen
<i>Risico's en risicobeheersing</i>
• Een grotere bekendheid van cliëntondersteuning kan leiden tot een toename van de vraag. Als het aanbod niet meegroeit, bestaat er een flink risico op capaciteitsproblemen of wachtlijsten. Ook is op basis van het huidige budget geen ruimte voor uitbreiding. Dit dient dan meegewogen te worden in de begroting voor 2028 e.v.
<i>Stakeholders</i>
• Cliëntvertegenwoordigers uit de diverse doelgroepen: (potentiële) cliënten Jeugdhulp, Huishoudelijke Hulp, Begeleiding, Beschermd Wonen, Opvang, (...) • Aanbieders van formele en informele cliëntondersteuning ; • Verwijzers, consulenten.
<i>Relevante besluiten, moties en toezeggingen</i>
• Reactiebrief college op lokale ombudsman; • Motie “Een nieuwe norm voor cliëntondersteuning en vertrouwenspersonen” • PVA 2^e nazorgonderzoek Rekenkamer naar toegang Wmo

Actielijn 3: Regie op klachten

Analyse van het vraagstuk

Het aantal klachten bij de gemeente is in 2025 met 14,6% gestegen naar 439, waarmee een meerjarige stijgende trend wordt voortgezet. Deze groei hangt waarschijnlijk samen met factoren zoals bevolkingsgroei, hogere verwachtingen van inwoners, meer bewustzijn van rechten, betere registratie en een laagdrempelige klachtprocedure. In 2025 nam de aandacht voor formele klachtbehandeling toe, mede door aanbevelingen van de Rekenkamer en de komst van de gemeentelijke ombudsman. Dit leidde tot een hogere workload, achterstanden en een daling van tijdige afhandeling van 94% naar 85%.

Het college wil klachtbehandeling verder professionaliseren, terwijl de succesvolle informele aanpak behouden blijft.

Specifiek in het sociaal domein is een fors aantal taken voor uitvoering extern belegd. Gecontracteerde en/of gesubsidieerde partijen voeren taken uit waarvoor de gemeente de systeemverantwoordelijkheid draagt. Omdat deze partijen in de dagelijkse praktijk het contact met de inwoner hebben, is het logisch dat de organisatie zelf primair verantwoordelijk is voor een adequate afhandeling van eventuele klachten. Om die reden is dat in de opdrachten aan externe partijen meegenomen. Op die manier kan de organisatie leren van signalen en werken aan het herstel van vertrouwen.

Voorgaande brengt twee aspecten met zich mee. In de eerste plaats is het vanuit de systeemverantwoordelijkheid van de gemeente wenselijk als de gemeente zicht houdt op de kwaliteitsborging van de afwikkeling van klachten door deze organisaties. Deze positie willen we versterken. In de tweede plaats moet het voor een inwoner helder zijn waar deze terecht kan voor het indienen van een klacht. Ook hier willen we een doorontwikkeling in gang zetten.

Doelen en resultaten

Doel van de doorontwikkeling van de klachtprocedure is vierledig:

1. Te komen tot een gedragen, goed functionerend en helder proces van klachtbehandeling. Zowel richting inwoners, als richting partners van de gemeente als binnen de gemeente zelf. Dit zal aanpassing van de Richtlijn klachtbehandeling behoeven;
2. Professionalisering van klachtbehandeling;
3. Rolverdeling en borging van opvolging van aanbevelingen (o.a. van de ombudsman);
4. Versterking van het lerend vermogen van de organisatie.

Het eindproduct omvat onder meer vijf kernproducten:

1. Startnotitie raad
2. Visie & kaders klachtbehandeling
3. Ontwerp van de organisatie en governance van klachtbehandeling.
4. Rapportage-, leer- en verbeterkader.
5. Advies en implementatieplan voor professionalisering.

Wat is er al gedaan in 2026

In 2026 is binnen de gemeentelijke klachtprocedure al oog voor klachten die bij een andere organisatie zouden moeten worden ingediend. De inwoner wordt niet meer doorverwezen, maar de klacht wordt warm overgedragen. Daarnaast wordt vinger aan de pols gehouden en wordt geverifieerd of afhandeling van de klacht naar tevredenheid is geweest. Daarmee zijn we per direct gaan werken in de geest van de doorontwikkeling van de klachtprocedure.

Ten behoeve van duidelijke informatie aan de cliënt is gewerkt aan een centrale praatplaat vanuit het perspectief Buurtteams Jeugd en Gezin en gemeente. Bedoeling is om dit te verbreden, zodat een integraal beeld ontstaat over de onderlinge verhouding tussen de verschillende klachtprocedures. Doel is dat daarmee richting de inwoner duidelijk gecommuniceerd kan worden welke wegen kunnen worden bewandeld.

Er is een opdrachtformulering opgesteld voor de doorontwikkeling van de klachtprocedure. Deze opdracht is te omvangrijk gebleken om door de huidige medewerkers, naast de reguliere werkzaamheden, uit te voeren. Om die reden is de opdrachtformulering gebruikt om een externe adviseur te gaan werven die deze doorontwikkeling gaat leiden.

Actielijn op een rijtje

<i>Interventienaam</i>
Doorontwikkeling klachtprocedure
<i>Wat gaan we doen en waarom?</i>
Versterken gemeentelijke klachtprocedure en gemeentelijke regierol. Dit doen we om de rechtsbescherming van de inwoners beter te borgen en als gemeente onze systeemverantwoordelijkheid beter te kunnen waarmaken.
<i>Beoogd resultaat</i>
Doel van de doorontwikkeling van de klachtprocedure is vierledig: 1. Te komen tot een gedragen, goed functionerend en helder proces van klachtbehandeling. Zowel richting inwoners, als richting partners van de gemeente als binnen de gemeente zelf. Dit zal aanpassing van de Richtlijn klachtbehandeling behoeven; 2. Professionalisering van klachtbehandeling; 3. Rolverdeling en borging van opvolging van aanbevelingen (o.a. van de ombudsman); 4. Versterking van het lerend vermogen van de organisatie. Het eindproduct omvat onder meer vijf kernproducten: 1. Startnotitie raad 2. Visie & kaders klachtbehandeling 3. Ontwerp van de organisatie en governance van klachtbehandeling. 4. Rapportage-, leer- en verbeterkader. 5. Advies en implementatieplan voor professionalisering.
<i>Tijdpad</i>
2026 Q3: start project; aanjager geworven/gestart
2027 Q1: richtinggevende startnotitie naar college en raad

2027 Q2: verbeterd klachtproces + rolverdeling in concept - draagvlak GMT en medewerkers 2027 Q2: visie/kaders klachtbehandeling vastgesteld door raad 2027 Q3: oplevering nieuw klachtproces (inclusief afspraken rondom samenwerking tweedelijns klachtafhandeling en gecontracteerde partners met gemeentelijke taken) 2028 Q1: start nieuwe werkwijze
<i>Randvoorwaarden</i>
Financiële middelen voor en tijdige werving van de projectaanjager.
<i>Risico's en risicobeheersing</i>
Mocht een projectaanjager niet (tijdig) gevonden worden, dan loopt de doorontwikkeling vertraging op.
<i>Stakeholders</i>
De doorontwikkeling raakt in beginsel de gehele organisatie, maar slaat voornamelijk neer bij Juridische Zaken (klachtenteam) en de primaire afdelingen waar klachten over binnenkomen.
Daarnaast gemeentelijke ombudsman en secretaris Rekenkamer
<i>Relevante besluiten, moties en toezeggingen</i>
• Reactiebrief college op lokale ombudsman; • Motie duidelijkheid vanaf de start; • Motie een gemeente die naast je staat.

Actielijn 4: Leren van cliëntperspectief

Analyse van het vraagstuk

De gemeente voert jaarlijks de wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Wmo en Jeugdwet uit. Deze onderzoeken geven een betrouwbaar algemeen beeld van het cliëntperspectief. De rapportage van deze CEO's leiden echter ook tot vragen over de diepgang van het opgehaalde beeld. Naast het jaarlijks CEO voert de gemeente doorlopend incidentele en structurele 'onderzoeken' uit naar cliëntperspectief. Bijvoorbeeld middels panels bij beleidsevaluaties, uitvragen aan cliëntraden of klanttevredenheidsonderzoeken van de buurtteams.

Het is een kans in de doorontwikkeling om deze onderzoeken naar cliëntperspectief samen in één overzicht te positioneren. Het doel is het beter benutten van cliëntperspectief zodat een breder en dieper beeld ontstaat. Dit ten behoeve van leren en ontwikkelen in relatie tot onze beleidsdoelen.

Zo benoemde de raad behoefte te hebben in inzicht in cliëntervaringen naar aanleiding van verandering in de verordening en gaf de rekenkamer als advies om inzicht te krijgen in de tevredenheid van cliënten die naar de sociale basis zijn verwezen zodat een compleet beeld van de populatie ontstaat. Eén monitoringsagenda cliëntperspectief kan beantwoorden hoe een en ander opgepakt wordt.

Doelen en resultaten

Er is behoefte vanuit de raad, college en adviesraden om vanuit overzicht in het onderzoek naar cliëntperspectief te komen naar inzicht in wat belangrijke ontwikkelpunten zijn, zodat cliëntperspectief betrouwbaar en valide wordt opgehaald en onderdeel is van de ontwikkeling en evaluatie van beleid en uitvoering.

Daartoe kent deze actielijn de volgende doelen:

- Overzicht creëren van onderzoeken naar cliëntperspectief;
- Het gezamenlijk jaarlijks opladen en vaststellen van een onderzoeksagenda;
- Eenduidige communicatie richting raad en adviesraden over deze onderzoeken;
- Beleidsmatige bruikbaarheid cliëntperspectief optimaliseren door middel van gekozen verdiepende onderzoeken.

Concrete resultaten zijn:

- Jaarlijkse raadsbrief met een gebundeld overzicht van de onderzoeken naar cliëntperspectief;
- Een tabel/overzicht van alle onderzoeken naar cliëntperspectief;
- Uitvoeren van een verdiepend onderzoek naar cliëntperspectief naar aanleiding van de uitkomsten CEO's Jeugd en/of Wmo en overige opgehaalde cliëntperspectieven. Invulling aan het verdiepend onderzoek wordt gegeven na consultatie van de adviesraden sociaal domein.

Wat is er al gedaan in 2026

- Gesprekken gevoerd met leden van de adviesraad JMG over de invulling van deze actielijn.
- Inventarisatie naar alle onderzoeken cliëntperspectief uitgevoerd en opgenomen in tabel/overzicht.

- (Standaard) cliëntervaringsonderzoeken 2025 Jeugd en Wmo zijn uitgevoerd en onderzoek 2026 loopt.

Actielijn op een rijtje

<i>Interventienaam</i>
Actielijn 4: Leren van cliëntperspectief
<i>Wat gaan we doen en waarom?</i>
Met deze actielijn beogen we te komen tot een gebalanceerde monitoringsagenda waarin we niet alleen kijken naar het bestaande CEO, maar ook kijken naar het breder benutten van ervaringsgegevens zodat een breder en dieper beeld ontstaat. Dit ten behoeve van leren en ontwikkelen in relatie tot onze beleidsdoelen. Deze actielijn heeft als doel het leren van cliëntperspectief te maximaliseren door: • Overzicht creëren van onderzoeken naar cliëntperspectief; • Het gezamenlijk jaarlijks opladen en vaststellen van een onderzoeksagenda; • Eenduidige communicatie richting raad en adviesraden over deze onderzoeken; • Beleidsmatige bruikbaarheid cliëntperspectief optimaliseren door middel van verdiepende onderzoeken. Deze doelen zijn geformuleerd onder andere naar aanleiding van gesprekken met de adviescommissie JMG over de bruikbaarheid en positionering van het wettelijke verlichte cliëntervaringsonderzoek (ceo's) Wmo en Jeugdwet.
<i>Beoogd resultaat</i>
Beoogde resultaten: • Jaarlijkse raadsbrief met een gebundeld overzicht van de onderzoeken naar cliëntperspectief • Tabel/overzicht van alle onderzoeken naar cliëntperspectief. • Uitvoeren van een verdiepend onderzoek naar cliëntperspectief naar aanleiding van de uitkomsten CEO's jeugd en/of wmo en overige opgehaalde cliëntperspectieven. Invulling aan het verdiepend onderzoek wordt gegeven na consultatie van de adviesraden sociaal domein.
<i>Tijdpad</i>
Om de bovenstaande resultaten realiseren zal jaarlijks een cyclus worden doorlopen. We verwachten dat de onderstaande cyclus passend is voor de behoefte, maar zullen dit na het eerste jaar evalueren. Cyclus Actielijn 4 Leren van cliëntperspectief: Q2 & Q3: 1. Rapportage wettelijk verplicht CEO's gedeeld met gemeenteraad 2. Opladen monitoringsagenda cliëntperspectief Wmo en Jeugd 2027. Q4: 3. Gesprek met adviesraden sociaal domein over concept monitoringsagenda 2027. 4. Verzenden raadsbrief over monitoringsagenda cliëntperspectief 2027. Deze brief bevat: • Procesmatige inlichtingen: welke onderzoek worden uitgevoerd, wanneer deze wordt geagendeerd en de aard van deze agendering (informerend of besluitvormend). • Informatie over de wettelijk verplichte CEO's Wmo en Jeugdwet. • Informatie uit de overige uitgevoerde onderzoek cliëntervaring & perspectief.

- Voornemen tot het uitvoeren van verdiepend onderzoek en planning.

Randvoorwaarden

Er zijn geen aanvullende randvoorwaarden. De aanpak past binnen de huidige capaciteit en organisatie. Wel zijn er mogelijk aanvullende middelen nodig voor het uitvoeren van het verdiepend onderzoek.

Risico's en risicobeheersing

Geen risico's voorzien.

Stakeholders

Adviesraden sociaal domein.

Relevante besluiten, moties en toezeggingen

Motie De funding op orde, beslispoint 2;
Motie Een gemeente die naast je staat;
Motie Verandering moet je monitoren;

Bijlage 1: Overzichtstabel besluiten in actielijnen

De tabel is bedoeld om een overzicht te bieden over welke besluiten er genomen zijn en via welke actielijn deze opgepakt worden.

1	Bestuurlijke reactie zorgenbrief ombudsman	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
1a	Versterken van de toegankelijkheid en afhandeling van klachten ingediend bij de gemeente.	X		X	
1b	Versterken van de informatievoorz. rondom mogelijkheden die inwoners hebben bij klachten, bezwaren en andere vormen van onvrede ten aanzien van de dienstverlening vanuit de Buurteams.	X		X	
1c	Verduidelijken van de route waarbij inwoners rechtstreeks een aanvraag voor jeugdhulp kunnen doen bij het college.	X			
1d	Versterken van de informatievoorz. rondom rechten en plichten die voortvloeien uit de verordening en beleidsregels, bijvoorbeeld rondom de mogelijkheid om een beschikking te verkrijgen.	X			
1e	Versterken van de onafhankelijke cliëntondersteuning.		X		

2	Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
2a	vanaf Q4 2025, in lijn met de eerdergenoemde motie 'zorg dat je het snapt' gewerkt aan het toegankelijk maken van de verordening en beleidsregels. In samenwerking met de gemeentelijke verwijzers en inwoners worden de communicatiemiddelen van de gemeente Nijmegen (o.a. Vraaghulp) en de gemeentelijk verwijzers op volledigheid gecontroleerd en waar nodig aangevuld en vernieuwd. Dit vanuit het perspectief van de inwoner oftewel met de klantreis als uitgangspunt. Deze werkwijze is ook besproken met de adviescommissies JMG en de Seniorenraad.	X			
3	Motie: Op één lijn beginnen	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
3a	Ervoor te zorgen dat inwoners na het onderzoek, zoals beschreven in de meldingsprocedure, waarbij (voorlopig)	X			

	gekozen wordt voor een oplossing in het voorliggend veld, altijd een korte en begrijpelijke schriftelijke weergave van het onderzoek en de voorgestelde ondersteuning krijgen. Hier wordt alleen van afgezien als de inwoner aangeeft deze weergave niet schriftelijk te willen ontvangen, maar liever digitaal raadpleegt.				
3b	Te borgen dat dit verslag voor elke inwoner het gelijke, gezamenlijke startpunt van de ondersteuning is, waarvan de inwoner kennis kan nemen, waarover die opmerkingen kan maken en van waaruit die, indien nodig, eenvoudig vervolg kan geven in de vorm van aanpassing, of een formele aanvraag.	X			
4	Motie: Duidelijkheid vanaf de start	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
4a	Toegankelijke en vooral begrijpelijke informatievoorziening te ontwikkelen die inwoners altijd bij de start van een hulpvraag krijgen waarin minimaal staat: wat gebeurt er na een melding, wanneer kunnen mensen "nee" zeggen en wat gebeurt	X		X	

	er dan, het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe die betrokken kan worden, wat inwoners kunnen doen als zij het ergens niet mee eens zijn, het recht op een verslag van het keukentafelgesprek, dat inwoners op elk moment kunnen vragen om een formeel besluit, en wat dat voor hen betekent.				
4b	In het beleid op te nemen dat deze informatie actief verstrekt wordt: standaard bij elk eerste contactmoment (buurtteam, consulent, Sterker). Via de website, maar ook in een gemakkelijk te begrijpen folder. Waarbij deze informatie niet alleen wordt verstrekt, maar ook actief wordt toegelicht door de professional en zichtbaar wordt vastgelegd in het verslag.	X			
4c	Te borgen dat deze werkwijze daadwerkelijk wordt toegepast en de raad uiterlijk eind 2026 te informeren over hoe het college zicht houdt op de toepassing hiervan.	X			
4d	Bij toekomstige beleidsontwikkeling en regelgeving die kinderen raakt, de mogelijkheid te onderzoeken om bij	De kinderrechtentoets wordt niet via deze uitvoeringsagenda opgepakt.			

	toekomstige regelgeving die kinderrechten raakt, een kinderrechtentoets toe te passen				
5	Motie De fundering op orde, beslispunt 2	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
5a	Om te onderzoeken welke elementen in de Wmo- en jeugdhulpverordening en in de uitvoering daarvan een zwaar beroep doen op het juridisch doenvermogen van cliënten, en hoe deze zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen zodat de procedures daadwerkelijk laagdrempelig en inclusief zijn.	X			X
6	Motie: Een gemeente die naast je staat.	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
6a	Om regie te pakken op klachten in het kader van uitvoering van de Wmo en Jeugdwet, zodat er een totaaloverzicht is en er goede dossieropbouw mogelijk is teneinde van het adequaat ingrijpen als dat nodig is.			X	
6b	Ons gemeentelijk klachtenloket zo in te regelen dat mensen die klachten hebben over			X	

	de behandeling van verwijzers ook hier op een goede manier terecht kunnen, waarbij de gemeente eventueel actief optreedt als bemiddelaar en zowel de cliënt als de betrokken organisatie ondersteunt bij het vinden van een passende oplossing en in dit kader concepten als 'de Vertelkamer' mee te nemen				
6c	Te zorgen voor een goede en complete monitoring van tevredenheid vanuit zowel cliënten die geen voorziening, een maatwerkvoorziening of een algemene voorziening, zodat er een compleet beeld ontstaat van de tevredenheid van inwoners over de uitvoering van de verordening Wmo/Jeugdwet en hierbij ook het CEO kritisch onder de loep te nemen.				X
6d	De manier waarop aan bovenstaande zaken vorm wordt gegeven terug te koppelen aan de raad in het actieplan 2026.			X	X
7	Motie 'verandering moet je monitoren'	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen

7a	Het college zegde in een voortgangsbericht aan de raad toe te onderzoeken hoe cliëntervaring gemeten kan worden op doorgevoerde veranderingen in de verordening.				X
8	Motie: Een nieuwe norm voor cliëntenondersteuning en vertrouwenspersonen.	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
8a	In het op te stellen actieplan voor 2026 op te nemen dat er voor iedereen die zich aanmeldt binnen de kaders van de Verordening Wmo en Jeugdhulp standaard een cliëntondersteuner/vertrouwenspersoon beschikbaar is en dat deze in gesprek met de cliënt actief moet worden aangeboden en dat de behoefte van de cliënt stevig moet worden onderzocht, zodat de verwijzer altijd in gesprek gaat met de cliënt.	X	X		
8b	Deze normwijziging voor te stellen aan de raad in het raadsvoorstel voor de verordening en de verordening van 2027 en deze ook door te laten klinken in de beleidsregels en de protocollen;		X		
8c	Te onderzoeken op welke wijze deze		X		

	normwijziging in de praktijk kan worden toegepast, zodat voor zowel de cliënt, de verwijzer en de gemeente helder is dat dit gesprek op een goede manier is gevoerd en de manier waarop dit gaat worden gedaan terug te koppelen aan de raad in het actieplan voor 2026.				
8d	In het actieplan te beschrijven op welke wijze het persoonlijk netwerk van cliënten zoals je JIM, familie of andere mensen uit de persoonlijke kring kan worden ingebracht.		X		
9	PvA 2^e nazorgonderzoek Rekenkamer naar toegang Wmo	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
	<i>Informatievoorziening over de toegang tot de Wmo</i>				
9a	Onderzoeken en verbeteren van de informatievoorziening over de toegangsprocedure.	X			
9b	Alle bestaande communicatie-middelen getoetst op volledigheid en toegankelijkheid en verbeteracties/ projecten geformuleerd.	X			
9c	Praktisch deel wordt Q2/Q3 gerealiseerd. B.v. concrete aanbeveling	X			

	vraaghulp m.b.t.: ontvangen van het verslag na het keukentafelgesprek en wat een cliënt kan doen als hij/zij het niet eens is met de genomen beslissing.				
9d	Doorontwikkeling van informatievoorziening Nijmegenaar-gedreven. Ervaring opdoen met inwonerpanel.	X			X
	<i>cliëntondersteuning en onderzoeksverslag</i>	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
9E	Afspraken met drie betrokken verwijzers vastleggen in een standaardwerkwijze. Via informatiefolder, website, interne registratiesysteem, werkinstructies en monitoren naleving.	X			
9f	Werkinstructie voor verwijzers: inwoner ontvangt in alle situaties een korte en begrijpelijke schriftelijke weergave van het onderzoek en de voorgestelde ondersteuning.	X			
9g	Stroomschema aanvraagproces dat geldt voor alle drie de toegangspoorten. Met hierin cliëntondersteuning en het delen van onderzoeksverslag.	X	X		
9h	Plan van aanpak met een verbetervoorstel		X		

	voor het versterken van het aanbod van cliëntondersteuning, als onderdeel uitvoeringsagenda.				
	<i>Informatievoorziening indienen aanvraag</i>	Actielijn 1 Informatie duidelijk en compleet	Actielijn 2 CO en netwerk in positie	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen
9i	Zowel afwijzing als een toekenning van een maatwerkvoorziening moet worden vastgelegd in een beschikking. Voor maatwerkvoorzieningen wordt standaard een beschikking afgegeven.	X			
9j	Buurtteams Volwassenen toetst goed bij de cliënt of deze zich kan vinden in het onderzoek van de Buurtteams. Altijd delen onderzoeksverslag.	X			
9k	In Q2 en Q3 onderzoek met de drie betrokken verwijzers. Verbeterde werkprocessen voor alle drie de toegangspoorten, waarin helder is voor de cliënt hoe aanvraag gedaan kan worden.	X			
9l	Informatievoorziening rondom het doen van een aanvraag wordt opgenomen in uitvoeringsagenda.	X			
	<i>Monitoringsagenda cliëntperspectief</i>	Actielijn 1 Informatie duidelijk	Actielijn 2	Actielijn 3 Regie op klachten	Actielijn 4 Leren van ervaringen

		en compleet	CO en netwerk in positie		
9m	In Q2 en Q3 van 2026 onderzoeken we of we een dieper en scherper beeld kunnen organiseren vanuit de jaarlijkse Monitoringsagenda Cliëntperspectief. Met hierin de aanbevelingen: • In het verplichte CEO ook cliënten te bevragen: die zijn geholpen door de Buurteams zelf; die zijn verwezen naar een algemene voorziening; waarvan de melding niet heeft geleid tot hulp of ondersteuning. • Alle toegangspoorten minimaal één keer per jaar een dossieronderzoek te laten uitvoeren. • Periodiek kwalitatief onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten.				X