

Notitie ter informatie voor commissie / raad

Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek ONS welzijn 2025		
Portefeuillehouder:	wethouder Maarten Everling	Openbaar:	Ja

Heesch, 3 februari 2026

Kennisnemen van:

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek ONS welzijn.

Inleiding

In de zomer van juli 2024 diende de raad een amendement in met als onderwerp "Rekenkameronderzoek subsidieverstrekking aan ONS welzijn". Het besluit in dit amendement luidde:

"Het college opdracht te geven om door een onafhankelijk bureau een anoniem cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder de cliënten van ONS welzijn en de gemeenteraad binnen een jaar te informeren over de uitkomsten van het onderzoek".

Vanwege met name personeelwisselingen zowel bij de ambtelijke organisatie als ook ONS welzijn is het niet gelukt het rapport in de zomer van 2025 op te leveren. Begin januari van dit jaar ontvingen wij de definitieve managementsamenvatting Cliëntervaringsonderzoek van onderzoeksbureau ZorgfocuZ.

Samenvatting/toelichting

Het onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Bernheze, in samenwerking met ONS welzijn. Doel van het onderzoek was inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid van cliënten over de dienstverlening van ONS welzijn en inzicht krijgen in de verbeterpunten. De centrale onderzoeksvraag luidde:

Hoe tevreden zijn cliënten met de diensten van ONS welzijn en welke associaties hebben zij met ONS welzijn?

Onderzoeksopzet

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd onder bij ONS welzijn geregistreerde inwoners die in 2024 en de eerste helft van 2025 individuele ondersteuning ontvingen van ONS welzijn. Er is gebruik gemaakt van een kwantitatieve vragenlijst, opgesteld in samenwerking met ONS welzijn en de gemeente. Waar mogelijk is aansluiting gezocht bij eerder onderzoek uit 2023 om ontwikkelingen op hoofdlijnen te kunnen duiden.

Van de 811 aangeschreven cliënten hebben 109 cliënten de vragenlijst ingevuld: 99 cliënten met individuele ondersteuning en 10 niet-geregistreerde cliënten met ondersteuning van jongeren- en opbouwwerk (hulp, informatie en advies). ONS welzijn heeft geprobeerd om de respons van hulp in de wijken te verhogen, via de Mooi Bernhezer Krant, flyers en socials. Echter deze respons was laag.

Duiding van de resultaten

Bij de duiding van de onderzoeksresultaten dient rekening te worden gehouden met de afbakening van het onderzoek. De 811 uitgezette vragenlijsten bij geregistreerde cliënten die in 2024 en de eerste helft van 2025 individuele begeleiding ontvingen, resulteerde in een respons van 12%. Daarnaast zijn afzonderlijke vragenlijsten verspreid via het wijkwerk. De respons

hierop bleef beperkt tot tien ingevulde vragenlijsten. Deze lijsten zijn meegenomen in de totaalanalyse van het onderzoek. Maar vanwege het beperkte aantal zijn deze reacties niet afzonderlijk geanalyseerd en niet meegenomen in uitsplitsingen naar jeugd en volwassenen. Een aparte analyse zou ook geen representatieve uitspraken opleveren.

Door de lage respons kunnen geen harde conclusies worden getrokken en zijn de resultaten niet representatief. De uitkomsten bieden wel waardevolle signalen over trends en aandachtspunten. In samenwerking met ONS welzijn constateren wij dat deze signalen inzicht geven in de ervaren kwaliteit, toegankelijkheid en effecten van de ondersteuning. Deze inzichten nemen wij serieus en gebruiken wij om de dienstverlening verder te verbeteren.

We zien dat een meerderheid van de respondenten tevreden is, met gemiddelde rapportcijfers van een 7 voor kwaliteit en 6,8 voor het resultaat. Tegelijkertijd geeft een kwart van de respondenten een onvoldoende, wat wijst op een aanzienlijke groep ontevreden cliënten. De ontevredenheid richt zich met name op wachttijden, communicatie en ervaren resultaat.

De lagere scores ten opzichte van de landelijke benchmark en het onderzoek van ONS welzijn in 2023 vragen aandacht, maar moeten worden gezien in het licht van de omstandigheden in de onderzochte periode. 2024 en de eerste helft van 2025 waren voor ONS welzijn een ingewikkelde periode. Er was bij ONS welzijn sprake van verhoogd ziekteverzuim en uitval onder jeugdprofessionals en de teamleider. Daarnaast stond de jeugdzorg landelijk onder druk door lange wachttijden, personeelstekorten en financiële onzekerheid bij aanbieders. Hierdoor konden jongeren, met name bij complexe hulpvragen, minder snel en minder passend worden ondersteund. Deze omstandigheden hebben invloed gehad op de bereikbaarheid, wachttijden en continuïteit van de ondersteuning en daarmee op de ervaren kwaliteit door cliënten en inwoners. Dit beeld komt terug in de resultaten, vooral bij jongeren en bij inwoners die langer moesten wachten op ondersteuning.

De landelijke situatie in de jeugdzorg blijft kwetsbaar. Tegelijkertijd is de situatie bij ONS welzijn verbeterd. Het team jeugd is momenteel stabiel en volledig op sterkte. Er is een nieuwe, vaste teamleider per maart 2025. Dit maakt dat ONS welzijn signalen binnen de jeugdzorg herkent en hier actief op kan handelen. Hoewel wachttijden en continuïteit in de jeugdzorg, met name bij complexe problematiek, landelijk onder druk blijven staan, is bij ONS welzijn sprake van een positieve ontwikkeling. Na de zomer 2025 zijn de wachttijden bij jeugd gedaald en beheersbaar (gemiddeld tien wachtenden per maand per team, er zijn twee teams). Bij volwassenen zijn geen wachttijden. Een plaats op de wachtlijst betekent dat de ondersteuningsvraag is beoordeeld, maar dat de begeleiding nog niet direct kan starten. In reguliere situaties bedraagt de wachttijd gemiddeld enkele weken tot maximaal zes tot acht weken, afhankelijk van de aard en complexiteit van de hulpvraag. Bij urgente situaties wordt direct ondersteuning ingezet. Tijdens de wachttijd blijft ONS welzijn betrokken en wordt waar nodig tijdelijke ondersteuning of overbrugging geboden.

Vervolg

Het rapport met inachtneming van de genoemde duiding, bevestigt dat we met de al ingezette verbeteringen goed op weg zijn. De komende periode blijft in het teken staan van het verder doorzetten van deze verbeteringen:

1. Wachttijden blijven aanpakken. In tegenstelling tot de onderzoeksperiode (2024 en eerste helft 2025) zijn de wachtlijsten bij jeugd nu beheersbaar. Bij volwassenen zijn geen wachttijden.

2. In het onderzoek wordt gesproken over jongeren. Feitelijk zijn dit de ouders van kinderen die aangeschreven zijn. Jongeren onder de 18 jaar zijn niet benaderd omdat zij veelal staan ingeschreven met het email adres van hun ouders. In enkele gevallen, in dit geval 8 van de 376 adressen, was het de jongere zelf. In het onderzoek zien we dat de ouders van jongeren minder tevreden zijn. Dit pakt ONS welzijn op door eerder te signaleren en voor individuele vraagstukken een collectief aanbod aan te bieden waardoor jongeren sneller en beter worden geholpen (preventief).
3. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de respondenten onvoldoende duidelijkheid ervaart over het aanmelden en over wat zij kunnen verwachten na het eerste contact met ONS welzijn. Met de doorontwikkeling van Toegang Wegwijzer willen we gaan zorgen voor een beter vindbare en laagdrempelige toegang tot ondersteuning voor inwoners in de kernen. ONS welzijn sluit hierop aan door de afstemming in de toegang en de eigen rol te verduidelijken. Wij denken dat dit gaat bijdragen aan eenvoudigere aanmeldprocedures, heldere verwachtingen en eenduidige communicatie met partners binnen Wegwijzer. Naar verwachting leidt dit dan vervolgens tot een verbeterde ervaring van inwoners.

Bijlagen:

- Managementsamenvatting Clientervaringsonderzoek ONS welzijn van ZorgfocuZ
- Amendement Rekenkameronderzoek subsidieverstrekking aan ONS welzijn_CDA_VVD