

RAADSINFORMATIEBRIEF

Datum 22 september 2026
Zaaknummer Z/26/518156 /ADV/26/1308986
Onderwerp Uitkomsten Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en WMO 2025
Portefeuillehouder S. Bijl

Aan de gemeenteraad,

Inleiding

Graag delen wij de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp over 2025 van de gemeente Zevenaar. Het cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO) heeft betrekking op cliënten die in 2025 gebruik hebben gemaakt van één of meer voorzieningen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) of de Jeugdwet. Naast de onderzoeksresultaten delen wij ook de aanbevelingen aan het management en de vervolgaanpak.

Uit het cliëntervaringsonderzoek 2025 blijkt dat inwoners overwegend positief zijn over zowel de Wmo-ondersteuning als de jeugdhulp. Zij waarderen met name het persoonlijke contact met consulenten en de bijdrage van ondersteuning aan hun zelfstandigheid en welzijn.

Tegelijkertijd vragen inwoners aandacht voor wachttijden, continuïteit van ondersteuning, vindbaarheid van informatie en samenwerking tussen betrokken partijen. Deze aandachtspunten zijn herkenbaar en sluiten grotendeels aan bij verbeteracties die reeds zijn ingezet binnen het sociaal domein.

De uitkomsten van het onderzoek sluiten nauw aan bij de ambities uit de ontwikkeling van de Sterke Lokale Teams. Met name de behoefte aan continuïteit, korte lijnen, regievoering en betere samenwerking bevestigt de richting die de gemeente momenteel inzet.

Context

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

Inhoudelijke boodschap

De gemeente is wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

Het cliëntervaringsonderzoek is voor het derde jaar uitgevoerd als kwalitatief onderzoek, via focusgroepen en persoonlijke interviews.

Voor Jeugd zijn 1.112 ouders en jongeren aangeschreven en voor Wmo 328 inwoners. Voor Jeugd namen uiteindelijk 32 inwoners deel, waarvan 22 ouders en 10 jongeren. Aan het Wmo-onderzoek namen eveneens 32 inwoners deel.

We hebben actief ingezet op meer deelnemers. Ondanks extra inspanningen om deelnemers te werven bleef het aantal deelnemers beperkt. De resultaten geven daarom vooral verdiepend inzicht in ervaringen van deelnemers en zijn niet één-op-één te generaliseren naar alle cliënten.

De uitkomsten bieden wel waardevolle signalen over wat goed gaat en waar deelnemers verbeterpunten ervaren.

Bevindingen van de WMO:

Deelnemers

Aan het Wmo-onderzoek hebben in totaal 32 inwoners deelgenomen. De doelgroep bestond uit inwoners jonger dan 75 jaar die in 2025 gebruik hebben gemaakt van huishoudelijke ondersteuning en/of een vervoersvoorziening vanuit de Wmo.

Centrale conclusie

De deelnemende inwoners zijn overwegend positief over de ontvangen Wmo-ondersteuning en de bijdrage daarvan aan hun zelfstandigheid en kwaliteit van leven. Ook het persoonlijke contact met Wmo-consulenten wordt veelal positief ervaren. Deelnemers voelen zich doorgaans gehoord en ervaren ruimte om hun persoonlijke situatie toe te lichten en samen naar een oplossing te zoeken.



De belangrijkste aandachtspunten liggen vooral in de organisatie en de continuïteit van de ondersteuning. Bij huishoudelijke ondersteuning gaat het daarbij vooral om het regelen van vervanging bij ziekte, vakantie of vertrek van een medewerker.

Deelnemers zijn positief over de bijdrage van hulpmiddelen en vervoersvoorzieningen aan hun zelfstandigheid. Tegelijkertijd wordt het belang van maatwerk benadrukt, zodat een hulpmiddel of voorziening daadwerkelijk aansluit bij de persoonlijke situatie en het dagelijks leven van de inwoner.

Ook de informatievoorziening kan worden verbeterd. Niet alle deelnemers weten welke ondersteuning en voorzieningen beschikbaar zijn en de onafhankelijke cliëntondersteuning is bij een deel van de deelnemers niet bekend. Daarnaast geven deelnemers aan dat informatie niet alleen digitaal, maar ook via andere lokale kanalen goed vindbaar moet zijn.

Bevindingen van de Jeugdhulp

Deelnemers

Voor het onderzoek hebben in totaal 32 cliënten deelgenomen, waaronder 22 ouders en 10 jongeren. Daarvan deden 17 ouders mee via een telefonisch gesprek en 5 ouders namen deel aan een focusgroep. Van de 10 jongeren namen er 6 deel aan een telefonisch interview en 4 aan een focusgroep.

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.

Centrale conclusie

Ouders en jongeren zijn overwegend positief over de ontvangen jeugdhulp en de resultaten daarvan.

De hulpverlening zou nog beter worden als de hulp beter is georganiseerd: snellere toegang, minder wachttijden, meer continuïteit, betere samenwerking tussen organisaties en een sterke regierol van jeugdconsulenten.

Ouders en jongeren hebben vooral behoefte aan relevante en gemakkelijk vindbare informatie over activiteiten, voorzieningen en ondersteuning. Digitale communicatiekanalen en informele netwerken spelen hierin een belangrijke rol.

Aanbevelingen

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

Aanbevelingen voor Wmo zijn:

1. **Verkort wachttijden** en verbeter de doorlooptijd van Wmo-aanvragen;
2. **Zorg voor meer continuïteit** en herkenbare aanspreekpunten voor inwoners;
3. **Vergroot de bekendheid en vindbaarheid** van onafhankelijke cliëntondersteuning;
4. **Verbeter de continuïteit van ondersteuning** bij aanbieders, waaronder vervanging bij uitval;
5. **Versterk maatwerk en keuzevrijheid** bij hulpmiddelen en vervoersvoorzieningen;
6. **Blijf uitgaan van eigen regie en zelfstandigheid** als uitgangspunt nemen bij het zoeken naar passende ondersteuning;
7. **Houd rekening met de draagkracht** van het sociale netwerk en mantelzorgers;
8. **Maak informatie over Wmo-ondersteuning**, voorzieningen en activiteiten beter vindbaar en toegankelijk via zowel digitale als niet-digitale kanalen;
9. **Versterk de samenhang tussen ondersteuning, mobiliteit, de leefomgeving** en de mogelijkheden van inwoners om maatschappelijk mee te blijven doen.

Aanbevelingen voor Jeugd zijn:

1. **Verkort wachttijden** en versnel de toegang tot passende hulp;
2. **Versterk de regierol** van jeugdconsulenten;
3. **Zorg voor meer continuïteit** in contactpersonen;
4. **Investeer in vroegsignalering** en preventie;
5. **Vergroot de samenwerking** tussen onderwijs, zorg en gemeente;
6. **Blijf investeren** in de relationele vaardigheden van hulpverleners;
7. **Versterk maatwerk** en flexibiliteit binnen de hulpverlening;
8. **Betrek ouders en jongeren** actief bij keuzes over jeugdhulp;
9. **Maak informatie over hulp, voorzieningen, activiteiten en ondersteuning beter vindbaar**;
10. **Benut de kracht van het sociale netwerk** rondom jongeren;



Vervolgproces

De rapporten over 2025 zijn gedeeld met de betrokken teammanagers, kwaliteitsmedewerkers en beleidsadviseurs van Jeugd en Wmo. De resultaten zijn herkenbaar en sluiten voor een groot deel aan bij de bevindingen uit het Rekenkameronderzoek uit 2024. De resultaten en aanbevelingen worden de komende periode verder inhoudelijk besproken. Veel van de aanbevelingen en resultaten zijn in 2025 en 2026 reeds opgepakt, mede in het zogeheten Verbeterprogramma.

We geven u hieronder graag een voorschot op verbeteringen die we doorvoeren of al aan werken:

- Afname van de wachttijden en meer continuïteit binnen de Wmo-toegang;
- Meer bekendheid en zichtbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- Betere continuïteit en vervanging bij aanbieders, in het bijzonder bij huishoudelijke ondersteuning;
- Meer maatwerk bij hulpmiddelen en vervoersvoorzieningen;
- Betere vindbaarheid van informatie over ondersteuning en voorzieningen;
- Betere verbinding met ontwikkelingen binnen de sociale basis en mantelzorgondersteuning.
- Meer continuïteit in contactpersoon door vaste consulenten, ook als de zorgvraag is gesloten;
- Investeren in een vast team van consulenten;
- Investeren in een breed en herkenbaar preventief veld dat aansluit bij diverse zorgvragen;
- Duidelijke regierol voor onze consulenten;
- Benutten van het sociale netwerk rondom het gezin. Onder andere door de opbouw van een Sterk Lokaal Team en het gebruik van de Verklarende Analyse;
- Betrekken van ouders en jongeren bij de keuzes over hulp, onder andere met de inzet van de Verklarende Analyse;
- Betere samenwerking tussen onderwijs, zorg en gemeente. Onder andere door een vast contactpersoon vanuit de gemeente voor scholen en organisaties, zodat er snel geschakeld kan worden en de samenwerking wordt geoptimaliseerd;
- Korte wachttijden en snelle toegang tot passende hulp. Onder andere via de gezinscoaches en een sterk voorliggend veld;
- Trainen van consulenten op ontbrekende kennis, hun relationele vaardigheden en het hebben van een scholingsplan;
- Investeren in een sociale kaart zodat informatie over hulp en voorzieningen beter vindbaar is.

Toekomst

We zien over de jaren een stijging in de tevredenheid van onze inwoners over de ontvangen hulp en de resultaten daarvan. Dat is een positieve ontwikkeling die aansluit bij de inspanningen die de afgelopen jaren zijn geleverd. Tegelijkertijd geven de genoemde aandachtspunten en aanbevelingen concrete aanknopingspunten om de dienstverlening verder te verbeteren.

Kwalitatief vs. kwantitatief onderzoek

Het is het derde jaar dat we het cliëntervaringsonderzoek vormgeven via focusgroepen en interviews. Vanwege het wederom beperkte aantal deelnemers bij deze kwalitatieve onderzoeksmethode hebben wij opnieuw gekeken naar de wijze waarop wij het cliëntervaringsonderzoek willen vormgeven.

Na contact met andere gemeenten, overleg met onze afdeling Dienstverlening en onze eigen bevindingen, is besloten om voor het cliëntervaringsonderzoek over het tweede halfjaar van 2026 een pilot te starten met een kwantitatieve onderzoeksmethode. En dit te doen bij een onderzoeksbureau dat hier ruime ervaring mee heeft en het CEO voor meerdere gemeenten uitvoert.

Het belangrijkste verschil met het eerdere kwantitatieve onderzoek is dat inwoners op twee momenten in het ondersteuningsproces digitaal een korte vragenlijst ontvangen. Door de vragenlijst kort en digitaal aan te bieden, is de verwachting dat deze gemakkelijker wordt ingevuld. Door op twee momenten te meten, krijgen we bovendien actuelere informatie gedurende het jaar en kunnen we gericht sturen, sneller inspelen op signalen van inwoners en onze dienstverlening verder verbeteren.

Een ander voordeel is dat dit onderzoeksbureau ook voor andere onderdelen van onze gemeente onderzoeken uitvoert. Hierdoor kunnen onderzoeken beter met elkaar worden vergeleken en kunnen trends gemakkelijker zichtbaar worden gemaakt. Ook biedt de werkwijze meer mogelijkheden om de resultaten van ons CEO te vergelijken met gemeenten van dezelfde omvang.

Pilot

Zodra de pilot van het cliëntervaringsonderzoek over de tweede halfjaar van 2026 is afgerond en de resultaten beschikbaar zijn, delen wij deze graag met uw raad. Naar verwachting zal dit in het tweede kwartaal van 2027 zijn.



Als de pilot leidt tot een hogere respons en bruikbare resultaten, dan wordt de pilot omgezet in een samenwerkingsovereenkomst.

Over de acties naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek 2025 informeren wij u waar relevant verder via de reguliere P&C-cyclus. Ook wordt de Participatieraad over de uitkomsten geïnformeerd.

Tot slot

We zijn verheugd dat inwoners overwegend positief zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Tegelijkertijd laten de uitkomsten zien waar verdere verbetering mogelijk is. De komende jaren werken wij verder aan een toegankelijke, samenhangende en toekomstbestendige ondersteuning voor onze inwoners. De uitkomsten van dit onderzoek zijn hier een belangrijke bron van informatie voor.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,

Danielle Jansen
secretaris

Digitaal ondertekend door:
Daniëlle Jansen
Datum: 23-09-2026

Lucien van Riswijk
burgemeester

Digitaal ondertekend door:
Lucien van Riswijk
Datum: 23-09-2026

Bijlagen

1. Rapport Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2025 (INT/26/1310864);
2. Rapport Jeugdhulp cliëntervaringsonderzoek over 2025 (INT/26/1310865).



Digitaal verzegeld door Zynyo B.V.
Datum: 23-09-2026 21:49 CEST
Document ID:
573ce537-0be7-430f-ac0b-d730ecdf7bc4