



Buurtteams
Volwassenen
Nijmegen

Klachten en onvrede 2024 en 2025

Indicatievrije dienstverlening
Buurtteams Volwassenen Nijmegen

Inhoud

Inleiding.....	3
Overzicht klachten 2024 en 2025	3
Totaal ontvangen klachten per jaar.....	3
Opgeloste onvrede zonder melding.....	5
Klachten over aantal geleverde uren of kwaliteit van indicatievrije dienstverlening	5
Aantal klachten over uren of kwaliteit 2024 en 2025.....	5
Afhandeling van relevante klachten	6
Negatieve adviezen over inzet van maatwerkvoorzieningen	6
Aantal negatieve adviezen per jaar	6
Bezwarenanalyse	7
Resultaten klanttevredenheidsonderzoek	7
Conclusie.....	7

Inleiding

Dit document is opgesteld naar aanleiding van het verzoek van de gemeente Nijmegen, in het kader van de voorbereiding van het gesprek tussen het college en de gemeenteraad over het rekenkamerrapport en het daarin opgenomen advies om indicatievrije ondersteuning om te zetten naar ondersteuning op basis van een indicatie.

Buurtteams Volwassenen Nijmegen vindt het belangrijk om een transparant en feitelijk beeld te geven van de klachten die in de jaren 2024 en 2025 via de officiële meldroute zijn ontvangen en afgehandeld, voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van onze werkzaamheden binnen de indicatievrije dienstverlening.

Met dit document beantwoorden wij de volgende vragen die de gemeente Nijmegen stelt:

- het aantal ontvangen klachten in 2024 en 2025;
- het aantal klachten dat betrekking heeft op het niet eens zijn over het aantal geleverde uren en/of de kwaliteit van de indicatievrije dienstverlening;
- het aantal keren dat door ons een negatief advies is uitgebracht ten aanzien van het inzetten van een maatwerkvoorziening en dat geleid heeft tot een afwijzingsbeschikking van de gemeente Nijmegen;
- de mate waarin klachten samenhangen met dergelijke afwijzingen;
- de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld en opgelost.

Buurtteams Volwassenen heeft ook te maken met onvrede die niet via de officiële meldroute geuit wordt. Daarom gaan we kort in op een aantal voorbeelden hiervan.

Vervolgens geven we voor het complete beeld een aantal resultaten weer uit het klanttevredenheidsonderzoek van de gemeente Nijmegen, en geven we een globaal beeld van het aantal klanten dat momenteel indicatievrije dienstverlening ontvangt van Buurtteams Volwassenen.

Tot slot benadrukken wij dat dit document is bedoeld ter ondersteuning van de gemeentelijke beleidsvorming en geen betrekking heeft op het trekken van bestuurlijke conclusies, welke zijn voorbehouden aan het college en de raad.

Overzicht klachten 2024 en 2025

Totaal ontvangen klachten per jaar

2024: 8 klachten

Afgehandeld: 5

Niet-ontvankelijk: 3

Er zijn acht meldingen van onvrede, signaal of klacht geregistreerd over het jaar 2024. Hiervan zijn drie meldingen niet-ontvankelijk verklaard. Dit betrof één anonieme melding en twee meldingen bestemd voor Buurtteams Jeugd en Gezin. Van de vijf overblijvende uitingen van onvrede, zijn er twee door Buurtteams Volwassenen als klacht afgehandeld. Deze meldingen

gingen over de uitvoering van de dienstverlening, zoals de onderbouwing en de duur van het Wmo-onderzoek, de bejegening waarbij geen goede match was tussen medewerker en klant, en een situatie waarin iemand zich uitgesloten voelde van het collectieve aanbod. Beide klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Zo is extra uitleg gegeven over het beleid en procedures en er werd er gekeken naar wat wel mogelijk is zoals het verwijzen naar een beter passende collectieve voorziening.

Er is één klacht behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie Quasir. In 2025 is de uitspraak gedaan. De inwoner ontving structureel minder begeleiding dan geïndiceerd. De drie klachtonderdelen zijn (deels) gegrond verklaard, met aanbevelingen over deskundigheid en naleving van afspraken. Hoewel de klachtenprocedure hiermee is afgerond, ervaart de inwoner dat aanbevelingen onvoldoende worden opgevolgd door Buurtteams Volwassenen. De inwoner heeft zich daarom gericht tot de gemeentelijke ombudsman. Samen met de gemeente, de inwoner en Buurtteams Volwassenen wordt gekeken naar een passende oplossing.

Verder is één melding afgehandeld waarin de inwoner niet openstond voor overname van de begeleiding van een aanvullende zorgaanbieder. Deze situatie betrof inhoudelijke onvrede en de casus is in de praktijk verder opgepakt. De melding is daarom niet als klacht aangemerkt.

Er is één klacht ingetrokken en één melding betrof een zorgsignaal van een inwoner over een buurtbewoner. Omdat dit signaal geen betrekking had op de uitvoering van de dienstverlening van Buurtteams Volwassenen, is de melder zorgvuldig doorverwezen naar de juiste instanties. Buurtteams Volwassenen heeft de contactroute op de website ter verduidelijking aangepast.

2025 (t/m 5-12-2025): 8 klachten

Afgehandeld: 4

Niet-ontvankelijk: 2

In behandeling: 2

In 2025 zijn tot en met 5 december acht klachten geregistreerd. Daarvan zijn er vier afgehandeld, twee klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard en twee klachten zijn nog in behandeling. Daarnaast zijn vier signalen ontvangen.

In het eerste kwartaal werd één klacht gemeld en betrof onder meer de uitvoering van de procedure indicatiestelling. Er was sprake van een verschil van inzicht over de geschiktheid van de gewenste aanbieder. De melder meldde zich later opnieuw aan bij het Buurtteam, waarna de casus weer in behandeling werd genomen. Momenteel wordt er opnieuw onderzoek naar aanvullende zorg gedaan. In het tweede kwartaal zijn geen nieuwe klachten geregistreerd.

In het derde kwartaal zijn vier klachten geregistreerd. Drie daarvan zijn afgehandeld en één klacht werd niet-ontvankelijk verklaard. Deze klachten vielen onder de categorie *uitvoering dienstverlening* en betroffen onder andere de werkwijze rondom indicatiestelling en een verschil van mening over passende ondersteuning. Daarnaast waren er in deze periode twee andere klachten in behandeling binnen dezelfde categorie. Er vonden gesprekken plaats om samen tot een zorgvuldige oplossing te komen.

Ook werd in deze periode een klacht naar tevredenheid afgerond. Deze klacht ging over onvrede rondom het wisselen van begeleider na een verhuizing. De klager sprak daarbij een compliment uit over de zorgvuldige werkwijze van de voormalig medewerker.

In het vierde kwartaal zijn drie klachten ingediend, waarvan er twee nog in behandeling zijn en één klacht niet-ontvankelijk is verklaard. Eén klacht in dit kwartaal valt in de categorie Bejegening; één klacht is nog onduidelijk.

Naast de klachten zijn in 2025 tot nu toe vier signalen ontvangen. Deze gingen over de uitvoering van de dienstverlening, over een vriend die klant is bij Buurtteams, over een klacht die nog niet was opgepakt en een signaal die bestemd was voor een andere organisatie.

Opgeloste onvrede zonder melding

Buurtteams Volwassenen heeft ook te maken met onvrede die niet via de officiële meldroute geuit worden. Vaak zijn dit situaties die de medewerker informeel kan oplossen met de inwoner.

Ter illustratie volgen hier twee voorbeelden van hoe dit soort onvrede wordt opgelost.

In een casus ontstond onvrede bij een inwoner toen de begeleiding zou worden overgedragen naar een nieuwe medewerker. Tijdens het eerste huisbezoek gaf de inwoner aan geen klik te voelen en dat bepaalde opmerkingen emotioneel raakten. Hierdoor voelde de inwoner zich niet prettig in het contact en ontstond spanning in de samenwerking. De medewerker benoemde en erkende de onvrede direct en sprak af dit anoniem in het teamoverleg te bespreken. In overleg met de inwoner is vervolgens gekozen voor een andere medewerker. Deze overstap bracht rust en normaliseerde het contact.

De onvrede is opgelost door het serieus nemen van de ervaring, open communicatie over de situatie en het inzetten van een medewerker die beter aansloot. De casus kon daardoor zonder escalatie of klacht worden afgesloten.

Mevrouw vroeg om Wmo-begeleiding, bij voorkeur via een pgb uitgevoerd door haar dochter. Tijdens het onderzoek bleek dat een indicatie nodig was, maar dat niet aan de pgb-voorwaarden werd voldaan. Hierdoor was er onvoldoende zicht op veilige en doeltreffende inzet van een pgb. Daarom is geadviseerd geen pgb toe te kennen, maar ZiN via een aanbieder die direct passende begeleiding kon bieden. Dit advies is vastgelegd in het onderzoeksverslag en de gemeente heeft daarop een beschikking voor ZiN afgegeven. De familie was het niet eens met deze keuze, maar heeft geen bezwaar ingediend. De begeleiding in ZiN is gestart.

De casus laat zien dat onvrede over de afwijzing van een voorkeur niet altijd tot formele klachten of bezwaren leidt, maar wel waardevolle signalen geeft voor het verbeteren van de dienstverlening.

Klachten over aantal geleverde uren of kwaliteit van indicatievrije dienstverlening

Aantal klachten over uren of kwaliteit 2024 en 2025

Aantal klachten over het aantal geleverde uren: 2 (betreft alleen 2024)

In 2024 zijn er twee klachten geregistreerd over het aantal geleverde uren. Beide klachten betroffen indirecte onvrede: één betrof het aantal uren geleverd door een aanvullende zorgaanbieder. In het tweede geval had de inwoner aanvankelijk meer uren begeleiding gewenst, maar ging tijdens een gesprek waarbij ook de zoon aanwezig was akkoord met de geadviseerde omvang. Er was in beide gevallen geen sprake van een afwijzingsbeschikking.

Aantal klachten over een te lage kwaliteit van de dienstverlening: 5

Daarnaast zijn er vijf klachten gemeld over de kwaliteit van de dienstverlening. Deze betroffen onder andere situaties waarin een inwoner zich voelde uitgesloten van een groep en daardoor de dienstverlening zelf niet kon ervaren, of waarin de wens bestond om bij een aanvullende zorgaanbieder te blijven en geen begeleiding van Buurtteams Volwassenen te ontvangen. Andere klachten gingen over verwachtingen die niet overeenkwamen met de mogelijkheden van de dienstverlening, bejegening (momenteel in behandeling), en enkele klachten waarvan de aard nog onduidelijk is en eveneens in behandeling is.

Afhandeling van relevante klachten

Van de in totaal zeven relevante klachten zijn er drie informeel opgelost in gesprek met de betrokken leidinggevende en medewerkers. In één geval is een andere medewerker ingezet. In een andere situatie heeft verduidelijking van beleid of werkwijze een oplossing geboden en in één geval heeft Buurtteams Volwassenen de casus zonder eerstelijnsbehandeling geëscaleerd naar de onafhankelijke klachtencommissie Quasir.

In het kader van continue verbetering zijn diverse maatregelen genomen en opgenomen in het verbeterregister. Zo zijn belangrijke processen herzien en aangepast. Daarnaast is de communicatie en informatievoorziening verbeterd, zodat relevante informatie tijdig en duidelijk bij de betrokken partijen terechtkomt. Ook zijn interne kwaliteitsmaatregelen versterkt en is er gerichte scholing aangeboden om de deskundigheid van medewerkers te verhogen. Tot slot worden signalen systematisch teruggekoppeld aan de gemeente Nijmegen, zodat ervaringen uit de praktijk direct bijdragen aan verdere verbeteringen.

Negatieve adviezen over inzet van maatwerkvoorzieningen

Aantal negatieve adviezen per jaar

2024: onbekend

2025 (t/m 5-12-2025): 2

Er is gekeken naar hoe vaak tot en met 5 december 2025 een negatief maatwerkadvies is afgegeven dat heeft geleid tot een formele afwijzingsbeschikking van de gemeente Nijmegen. Betrouwbare aantallen bleken echter niet te achterhalen, omdat binnen de huidige werkprocessen van Buurtteams Volwassenen geen afzonderlijke, herleidbare registratie van afwijzingen wordt bijgehouden. Vanaf 2025 wordt dit handmatig gedaan door de kwaliteitsafdeling van de gemeente. Navraag bij de kwaliteitsafdeling laat zien dat het over dat jaar tot 5 december om een zeer beperkt aantal formele afwijzingen gaat (2).

De 2 afwijzingsgronden betroffen artikel 9 lid 1 onder c *voor zover de cliënt met gebruikmaking van algemene voorzieningen of andere voorzieningen de beperkingen kan verminderen of wegnemen, of in zijn behoefte aan jeugdhulp kan voorzien* en artikel 9 lid 1 onder i *voor zover de voorziening naar objectieve maatstaven niet als goedkoopst adequate voorziening kan worden aangemerkt* (Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2024). In deze casussen zijn geen klachten gemeld. Daarmee is geen relatie te leggen tussen formele afwijzingen en ontvangen klachten.

Bezwarenanalyse

Daarnaast is er gekeken naar de bezwarenanalyse over 2024 en 2025. Er is deze jaren geen samenloop geconstateerd tussen ingediende klachten en ingediende bezwaren. Dit betekent dat de klachten en de bezwaren los van elkaar stonden en niet op de dezelfde gevallen betrekking hadden.

Hoewel in dit document niet wordt ingegaan op de bezwarenanalyse, vindt Buurtteams Volwassenen het belangrijk te vermelden dat inwoners in 2024 en 2025 bezwaar maakten omdat zij niet begrepen hoe een besluit tot stand kwam, niet inzagen waarom een andere inzet dan uit het onderzoek bleek niet passend was, niet herkenden dat hun verhaal meegewogen werd in de uitkomst van het onderzoek, of onvoldoende informatie, uitleg of tijdigheid ervoeren tijdens de uitvoering van het indicatieproces.

Uitkomsten van de bezwaren zijn bij de gemeente Nijmegen bekend.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

De verwachting is dat Buurtteams Volwassenen in 2025 ruim 3600 unieke klanten indicatievrij begeleidt.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek over de periode september 2024 en maart 2025 van de gemeente Nijmegen blijkt dat inwoners de ondersteuning van Buurtteams Volwassenen Nijmegen beoordelen met een gemiddeld rapportcijfer van 8,1. Daarmee scoort de waardering voor Buurtteams Volwassenen hoog. Zo'n 90% van de inwoners is (zeer) tevreden over hoe ze bij Buurtteam Volwassenen zijn ontvangen en hoe de medewerker met hen naar oplossingen heeft gezocht. Ruim driekwart van de inwoners vindt dat zij voldoende hulp krijgen, tegen 5% die vindt dat de hulp onvoldoende is. 80% vindt dat de hulp goed past bij de hulpvraag.

Conclusie

De jaren 2024 en 2025 laten zien dat het aantal formele klachten binnen de indicatievrije dienstverlening van Buurtteams Volwassenen Nijmegen beperkt is. Van de 16 geregistreerde klachten betroffen er 2 klachten het aantal geleverde uren. Het is belangrijk daarbij te benadrukken dat deze klachten gingen over het aantal te leveren of geleverde uren door een aanvullende zorgaanbieder. Vijf klachten gingen over de kwaliteit van de dienstverlening. Afgezet tegen circa 3.000 indicatievrij begeleide inwoners gaat het om een zeer klein percentage, waarmee deze signalen als incidenteel kunnen worden beschouwd.

De klachten die zijn ingediend, hadden vooral betrekking op verschillen in verwachtingen, communicatie of een onvoldoende match tussen inwoner en medewerker. Er is geen relatie gevonden tussen klachten en formele afwijzingen, en ook geen overlap tussen klachten en ingediende bezwaren. Veel vormen van onvrede worden daarnaast informeel opgelost, bijvoorbeeld door aanvullende uitleg, aanpassing van de werkwijze of inzet van een andere medewerker.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat inwoners de ondersteuning van het Buurtteam met een 8,1 waarderen. Een grote meerderheid voelt zich goed ontvangen, ervaart passende ondersteuning en is tevreden over de manier waarop samen naar oplossingen wordt gezocht.

Deze bevindingen laten zien dat de indicatievrije dienstverlening overwegend goed functioneert, met hoge klanttevredenheid, slechts een zeer beperkt aantal klachten op de gevraagde thema's en zonder aanwijzingen voor structurele knelpunten.