

Memo

Aan:	Gemeenteraad
Cc:	
Van:	Het college
Datum	24-06-2025
Kenmerk:	1209569
Onderwerp:	Rapporten Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Jeugdhulp en WMO 2024

Geachte Gemeenteraad,

Jaarlijks voert de gemeente cliëntervaringsonderzoeken (hierna: CEO) uit over de Jeugdhulp en de Wmo. Eind april van dit jaar zijn de rapporten Wmo en Jeugdhulp over 2024 binnengekomen en hier is een analyse op uitgevoerd. De rapporten en factsheets kunt u vinden in de bijlagen van deze memo.

Het onderzoek

De jaarlijkse onderzoeken maken deel uit van een wettelijke verplichting vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Daarnaast wordt de feedback die wij gedurende het jaar ontvangen van inwoners over de uitvoering van de Wmo en Jeugdhulp, regelmatig binnen de teams besproken.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode *continu meten*. Dit houdt in dat gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verzonden. Aan het einde van elk kwartaal zijn inwoners met een Wmo- of Jeugdhulpindicatie uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

ZorgfocuZ heeft namens de gemeente een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop verstuurd. Inwoners hadden de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijk, digitaal via een link, of met behulp van een QR-code in te vullen. Na drie weken ontvingen niet-reagerende deelnemers een herinnering. Inwoners die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld, kregen geen herinnering. Per meting kregen deelnemers vijf weken de tijd om te reageren.

Om het aantal respondenten te verhogen en daarmee de representativiteit van de uitkomsten te verbeteren, zijn in 2024 extra responsverhogende maatregelen ingezet. Zo is aan alle doelgroepen een incentive aangeboden. Daarnaast is in de vragenlijsten extra schrijfruimte toegevoegd voor open antwoorden, waardoor meer kwalitatieve informatie kon worden opgehaald. Deze aanvullende inzichten zijn opgenomen in het geanonimiseerde bijlagerapport.

Uitkomsten Jeugdhulp

Jeugd

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren van de gemeente Oude IJsselstreek, die in 2024 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp. Specifiek gaat het om jongeren vanaf 12 jaar tot en met 21 jaar.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 12% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Resultaten dienen dan ook zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

- Als we kijken naar de respons op de Jeugdhulp vragenlijsten voor jongeren, dan is deze **gestegen** 18% tegenover 16% in 2023.
- 78% van de jongeren voelt zich beter door de hulp (2023: 74%)
- 20% geeft aan weer zonder hulp verder te kunnen (2023: 14%)
- 73% is tevreden met de jeugdprofessional (2023: 80%)
- 61% is tevreden met het resultaat van de hulp (2023: 69%)
- Het algemene rapportcijfer dat onze hulp verdiend, is volgens jongeren een **7,5** (2023: 7,7)

Ouders

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit ouders/verzorgers van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2023 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp. Specifiek gaat het om ouders/verzorgers van kinderen van 0 tot en met 15 jaar. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 9% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%.

• Als we kijken naar de respons op de Jeugdhulp vragenlijsten voor ouders/verzorgers, dan is deze **gestegen** met 21% in 2024 tegenover 16% in 2023.

- 84% van de ouders/verzorgers kon snel afspraak maken voor hulp (2023: 94%)
- 90% van de ouders/verzorgers vond dat er goed naar hen werd geluisterd (2023: 91%)
- 83% van de ouders geeft aan dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (2023: 84%)
- 23% van ouders/verzorgers wist van de mogelijkheid van cliëntondersteuning (2023: 24%)

Ouders/verzorgers geven in 2024 een **7,7** als algemeen cijfer (2023: 8,2)

Uitkomsten WMO

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2024 gebruik hebben gemaakt van ondersteuning op basis van de Wmo. Het betreft inwoners die in dat jaar een ondersteuningsaanvraag hebben ingediend en daarop een beschikking hebben ontvangen. De respons op de Wmo-vragenlijsten is in 2024 **gelijk gebleven** ten opzichte van 2023, namelijk 39%.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Daarmee kunnen we stellen dat deze meting een goede weergave biedt.

- De vindbaarheid van hulp scoort in 2024 88% (2023: 89%)
- De snelheid waarmee inwoners geholpen worden scoort 89% (2023: 89%).
- Inwoners voelen zich in 97% van de gevallen ook serieus genomen (2023: 96%)
- Ook hebben inwoners vaker het gevoel dat ze samen met de consulent naar een oplossing zoeken en daarom scoort dit een resp. 92% (2023: 91%)
- De hulp die wij inzetten is volgens 91% passend (2023: 91%).
- Inwoners hebben het gevoel daardoor beter te kunnen doen wat ze willen: 87% (2023: 89%).
- 35% wist van de cliëntondersteuner (2023: 31%). Mensen die gebruik maken van cliëntondersteuning zijn daarover 96% tevreden.
- Het rolstoelgebruik daalt licht van 5% naar 4% in 2024.
- Huishoudelijke hulp daalt van 74% in 2023 naar 68% in 2024.
- Het percentage van de woningaanpassing stijgt licht: 4% (2023: 3%).
- Vervoer via ZOOV werd in 23% van de gevallen ingezet (2023: 17%).
- 64% van de inwoners denkt dat het de (mantel) zorg voor partner/familie/vrienden/buren aankan (dat was 64% in 2023).
- 93% is tevreden over het contact met de gemeente, dit was 92% in 2023.

Het algemene rapportcijfer wat gegeven wordt door de inwoners van Oude IJsselstreek is een **7,9** (2023: 7,9).

Conclusie

In 2024 zijn de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) voor Jeugdhulp en Wmo opnieuw uitgevoerd met als doel inzicht te verkrijgen in de ervaringen van inwoners met de gemeentelijke ondersteuning. Dankzij de methode van continu meten en de inzet van responsverhogende maatregelen, waaronder het aanbieden van incentives, zijn meer en ook inzichten verkregen dan voorgaande jaren.

Jeugdhulp

De respons onder jongeren is licht gestegen. Jongeren geven vaker aan zich beter te voelen door de hulp en een toenemend aantal kan weer zonder hulp verder. Met name dit laatste effect is een positieve ontwikkeling die we als gemeente graag willen zien. Er wordt ingezet op het versterken van eigen kracht en het betrekken van het netwerk wat zorgt voor een langdurige passende oplossing. Jongeren blijven tevreden met de hulp van de jeugdprofessional, al is dit percentage licht gedaald in vergelijking met 2023.

Ouders zijn zeer positief over de deskundigheid van de betrokken medewerker. We zijn blij om te zien dat ouders de gesprekken met Buurtzorg Jong als positief ervaren. Er wordt goed geluisterd en aangesloten bij de persoonlijke situatie en er wordt samen gezocht naar een passende oplossing. Er kon in vergelijking met 2023 minder snel een afspraak gemaakt worden. Dat kan te maken hebben met de toegenomen zwaarte van vragen en eventuele wachttijden bij aanbieders. Deze 2 onderwerpen worden standaard besproken in de kwartaalgesprekken met de gecontracteerde aanbieders. In samenwerking met de zorgaanbieders en Buurtzorg Jong blijven wij zoeken naar mogelijkheden.

Wmo

Voor de Wmo zijn de resultaten overwegend stabiel. Inwoners voelen zich serieus genomen, kunnen hun hulp goed vinden en ervaren dat de geboden hulp passend is. In deze tijd met grote maatschappelijke opgaven, zoals de toenemende vergrijzing, een tekort aan medewerkers en de stijgende zorgkosten, ervaren we de resultaten die stabiel blijven als positief en houden we de ingeslagen weg vast.

De gemeente Oude IJsselstreek zet sterk in op preventie. Dit betekent dat er eerder gesprekken plaatsvinden met inwoners over wat zij op termijn zelf kunnen doen, bijvoorbeeld met ondersteuning van wooncoaches. In het kader van het programma *Samen voor Later* – de opvolger van *Heerlijk Thuis in Huis* – gaan wooncoaches met inwoners in gesprek over hun woontoeekomst: hoe kun je daar nu al over nadenken en je op voorbereiden?

Het doel van dit project is om zoveel mogelijk (oudere) inwoners tijdig te laten nadenken over en stappen te laten zetten richting een toekomstbestendige woonsituatie. Denk aan het verduurzamen van de woning, het voorkomen of verminderen van energiearmoede, het zoeken naar geschiktere woonruimte of het aanpassen van de huidige woning. Zelfstandig, veilig en comfortabel oud worden staat hierbij centraal, met behoud van eigen regie.

De inzet van ZOOV-vervoer is gestegen. De gegevens bevestigen landelijke trends, zoals de toename van Wmo-hulp bij ouderen en de impact van het abonnementstarief. In 2020 heeft Liselotte Bingen, beleidsadviseur MaaS bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, al onderzoek gedaan naar de landelijke ontwikkeling van het WMO-vervoer. Hierbij maakte ze gebruik van data die Publiek Vervoer verzamelt over de verschillende vervoersstromen. De onderzoeksvraag luidde: Wat is de invloed van veranderingen in de leeftijdsopbouw op de vraag naar WMO-vervoer? De verwachting en uitkomst van het onderzoek is dat in gemeenten, vooral in die met een hoog aantal ouderen, de vraag naar Wmo-vervoer zal toenemen richting 2030. In vergelijking met regiogemeenten heeft gemeente Oude IJsselstreek een relatief hoog aantal ouderen.

De gemeente heeft in 2024 extra geïnvesteerd in responsverhoging, het verbeteren van de vragenlijsten en het ophalen van kwalitatieve feedback. Deze inzet werpt vruchten af, maar vraagt blijvende aandacht.

Clïëntondersteuning

Binnen de cliëntondersteuning worden verschillende inspanningen geleverd om inwoners bewust te maken van de beschikbare ondersteuning. Zodra een inwoner contact opneemt met de toegang, wordt actief gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Bij de afspraakbevestiging ontvangen zij bovendien een flyer met aanvullende informatie. In vergelijking met 2023 is in 2024 een lichte toename zichtbaar in de bekendheid onder inwoners binnen de Wmo-doelgroep. Onder ouders en verzorgers blijft de bekendheid nagenoeg gelijk.

Onderzoek

In 2024 heeft gemeente Oude IJsselstreek Produra de opdracht gegeven om te laten onderzoeken wat de best mogelijke inrichting van cliëntondersteuning is voor onze gemeente. Bureau Produra heeft voor dit onderzoek interviews afgenomen bij inwoners met een indicatie, ketenpartners, medewerkers van de gemeente én de huidige uitvoerder van cliëntondersteuning.

Het adviesrapport

Het door Produra opgestelde rapport over onafhankelijke cliëntondersteuning biedt belangrijke inzichten in hoe deze ondersteuning beter kan worden gepositioneerd binnen onze gemeente. Het rapport laat zien dat er onder inwoners, professionals en partners behoefte is aan meer duidelijkheid, zichtbaarheid en samenhang in de inzet van cliëntondersteuning.

Hoewel het rapport waardevolle aanbevelingen bevat, is er op dit moment nog geen direct uitvoeringsplan vastgesteld. De uitkomsten zijn wél meegenomen in de ontwikkeling van de visie op de sociale basis. Deze visie moet uiteindelijk leiden tot een herijking van de opdracht aan het voorliggend veld, waarin cliëntondersteuning een herkenbare en integrale plek krijgt.

Tot die tijd blijft de huidige situatie gehandhaafd en blijft MEE verantwoordelijk voor de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarmee waarborgen we de continuïteit richting onze inwoners, terwijl we tegelijkertijd werken aan een structurele verbetering van de ondersteuning vanuit het bredere sociale domein.

De raad wordt hierover in een later stadium nader geïnformeerd, bij de presentatie van de visie op de sociale basis en de eventuele voorstellen tot wijziging in de uitvoering en opdrachtverlening.

Participatiewet en schuldhulpverlening

Jaarlijks worden – naast de wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) voor Wmo en jeugdhulp – ook CEO's uitgevoerd voor de doelgroepen Participatiewet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De uitkomsten van dit onderzoek zijn op het moment van deze memo nog niet bekend.