

Halfjaarrapportage Wmo – tot eind 2024

1.1 Inleiding

Voor u ligt de halfjaarlijkse rapportage Wmo over tot en met eind 2024. Deze rapportage is opgesteld voor de raadsleden van de gemeente Nijmegen en biedt inzicht aan de hand van de belangrijkste bestuurlijke indicatoren van de Wmo met aanvullend hierbij een korte beleidsmatige toelichting. Met deze halfjaarrapportage stellen we de belangrijkste informatie over de uitvoering gebundeld ter beschikking.

Gekoppeld aan de halfjaarlijkse rapportage is er een technische toelichting over de rapportage. Tijdens deze sessies wordt met raadsleden stilgestaan bij de inhoud en bij het format van de rapportage om deze verder te ontwikkelen.

Deze rapportage is opgesteld om inzicht en overzicht te bieden en is daarom zo beknopt mogelijk. Het is daarmee geen rapportage met het doel om te detailleren.

De Wmo in Nijmegen

Gemeenten ondersteunen mensen die niet zelfredzaam zijn om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Dit staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Qua diensten gaat het onder andere om: Hulp bij het huishouden, bewegen in en rondom huis, en vervoer, begeleiding en dagbesteding, een plaats in een beschermde woonomgeving, opvang in geval van huiselijk geweld en voor mensen die dakloos zijn.

Iedere gemeente organiseert de ondersteuning op zijn eigen manier. De gemeente Nijmegen heeft drie toegangsteams voor Wmo-hulp: de Buurtteams, de GGD Gelderland Zuid en de Wmo-consulenten bij de gemeente. Daarnaast is er een apart team van ouderenadviseurs dat ouderen informatie, advies en lichte ondersteuning biedt. Er zijn ook voorzieningen waar een inwoner zonder indicatie – dus zonder beschikking via één van de toegangspunten - gebruik van kan maken. Voorbeelden zijn dagbesteding voor volwassenen en ouderen. De website Vraaghulp Nijmegen helpt inwoners de juiste plek te vinden.

1.2 Leeswijzer

In deze rapportage behandelen we achtereenvolgens de beleidsterreinen 'Begeleiding en Buurtteams Volwassenen' (paragraaf 2.1), 'Hulpmiddelen, Hulp bij het Huishouden en vraagafhankelijk vervoer' (paragraaf 2.2), 'Beschermd Wonen' (paragraaf 2.3) en 'Maatschappelijke Opvang' (paragraaf 2.4).

2.1 Begeleiding en Buurtteams Volwassenen

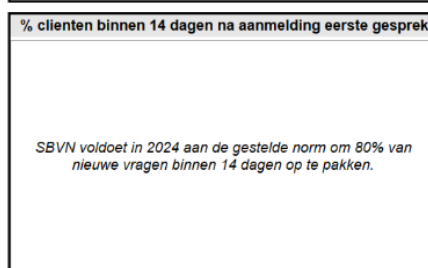
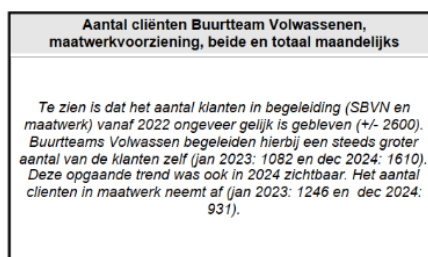
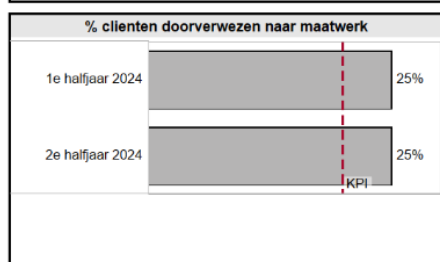
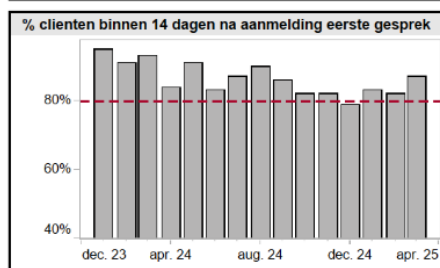
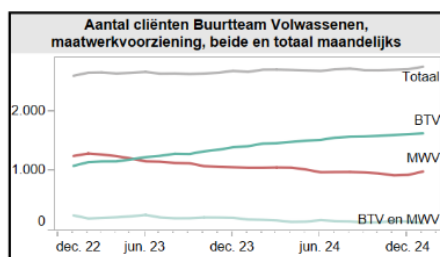
Wat zijn de doelen?

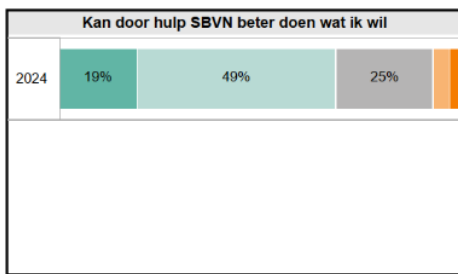
- P&C. Inwoners kunnen zelfstandig hun leven leiden en meedoen doordat ze beschikken over voldoende zelfregie, zelfredzaamheid, veerkracht en samenredzaamheid in de vorm van sociale steun. Wanneer het nodig is, ondersteunen wij hen bij het verkrijgen of herwinnen hiervan.
- Raadsvoorstellen die op 18 december 2019 en 8 juli 2020 zijn vastgesteld (samengevat): Een Breed Basisteam sluit aan bij de leidende principes die de gemeenteraad heeft opgesteld zoals: preventie voor curatie; één gezin-één plan-één regisseur; uitvoering dichtbij leefomgeving; vertrouwen en ruimte voor professionals en veiligheid als ondergrens.

Hoe meten we of we aan de beleidsdoelen voldoen?

- Buurtteams Volwassenen zijn digitaal, telefonisch en fysiek goed bereikbaar. In ieder stadsdeel zijn de Buurtteams Volwassenen vertegenwoordigd.
- Maximaal 2 weken wachttijd voor eerste gesprek met Buurtteams Volwassenen.
- De Buurtteams Volwassenen pakken 80% van de begeleidingsvragen die zij krijgen zelf indicatiefvrij op. Voor de overige 20% wordt verwezen naar een andere aanbieder die aanvullende begeleiding biedt.
- Een inwoner met een hulpvraag ervaart dat de ingezette dienstverlening bijdraagt aan het realiseren van de ontwikkeldoelen van de persoon. Jaarlijks CEO. Gaat zowel over Buurtteams als over geïndiceerde begeleiding.

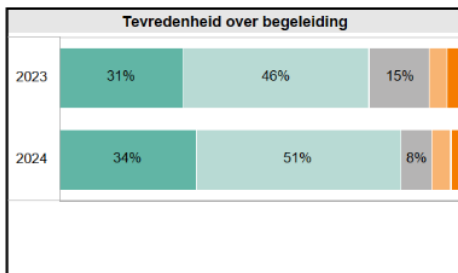
Wat zagen we tot eind 2024 gebeuren?





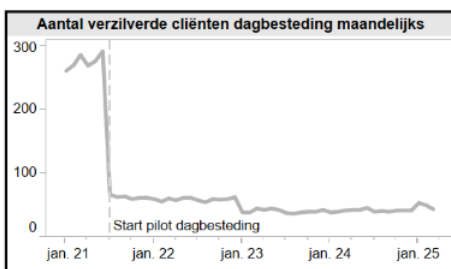
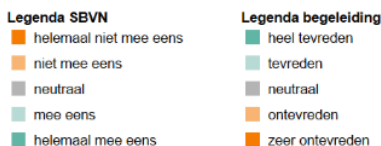
Kan door hulp SBVN beter doen wat ik wil

Veel mensen zijn positief over de hulp die zij hebben gekregen van de Buurtteams Volwassenen. Ongeveer 69% is het (helemaal) eens met de stelling kan door hulp beter doen wat ik wil. Een kwart (25%) is neutraal en 7% geeft aan dat zij niet beter kunnen doen wat zij willen door de hulp van de buurtteams.



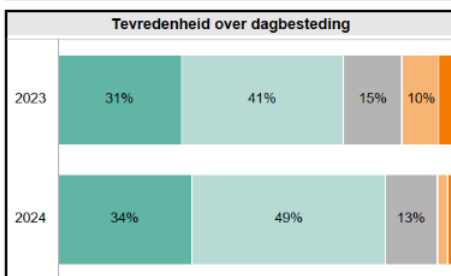
Tevredenheid over begeleiding

De tevredenheid over begeleiding is over 2024 toegenomen t.o.v 2023. 34% scoorde heel tevreden, 51% tevreden, 8% neutraal, 5% ontevreden en 2% zeer ontevreden



Aantal verzilverde cliënten dagbesteding maandelijks

Het aantal cliënten dagbesteding is sinds de start van de pilot (1 juli 2021) afgenomen. Maandelijks zijn er nog ongeveer 40 cliënten die gebruik maken van dagbesteding.



Tevredenheid over dagbesteding

De tevredenheid over dagbesteding is over 2024 toegenomen t.o.v. 2023: 83% is (heel) tevreden, in 2023 ging het nog om (72%)

Aanvullende toelichting

- Sinds de start van de pilot indicatievrije dagbesteding in 2021 zien we een daling in het aantal verzilverde cliënten die dagbesteding met indicatie hebben. Het aantal is stabiel in Q3 en Q4 2025 en ligt rond de 40 cliënten per maand. In de pilot indicatievrije dagbesteding zaten in Q4 457 unieke cliënten. Dit is een stijging van 13 cliënten ten opzichte van het eerste halfjaar van 2024.
- De nieuwe contracten Wmo dagbesteding zouden per 2025 ingaan, maar zijn verlengd tot 2026. Daarom is gekozen om ook de pilot indicatievrije dagbesteding met een jaar te verlengen tot 2026.
- Het contract voor ambulante Wmo begeleiding is per 2025 ingegaan. Eind 2024 is de voorbereidende implementatie gedaan met onder meer het informeren van cliënten, aanbieders en verwijzers. De rapportage over het eerste halfjaar van 2025 zal naar verwachting een afwijking in de trendlijn van het aantal cliënten laten zien vanwege

het stoppen van oude aanbieders en toetreden van nieuwe. Vanaf 2025 is ook praktische begeleiding als nieuw product toegevoegd aan de overeenkomst begeleiding. Dit als aanvulling op het werk van Buurtteams Volwassenen en op geïndiceerde begeleiding en begeleiding plus.

- De wachttijd tot het eerste gesprek bij de ouderenadviseurs is in Q4 van 2024 iets afgenomen ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2024: van 5,6 weken naar 5,1 weken in Q4. Ook de doorlooptijd van de dienstverlening van de ouderenadviseurs was iets in Q4 korter dan de rest van 2024: van 16,3 naar 15,1 in Q4. Na afsluiting door de ouderenadviseur is het bedoeling dat in samenwerking met de persoon met de hulpvraag en het netwerk zorg is ingeregeld, is toegeleid naar de sociale basis of een andere beantwoording van de hulpvraag heeft plaatsgevonden.

2.2 Hulpmiddelen, Hulp bij het Huishouden en vraagafhankelijk vervoer

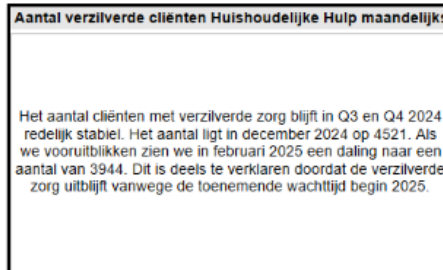
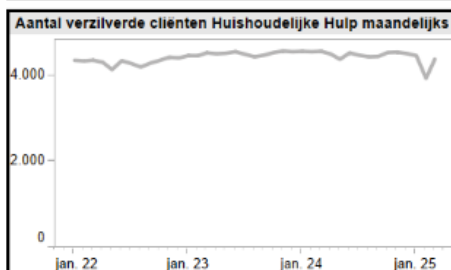
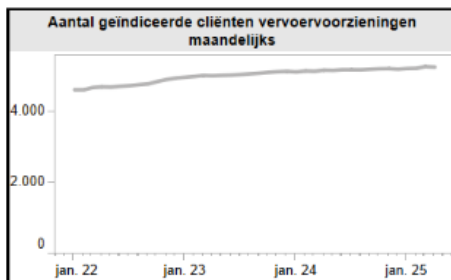
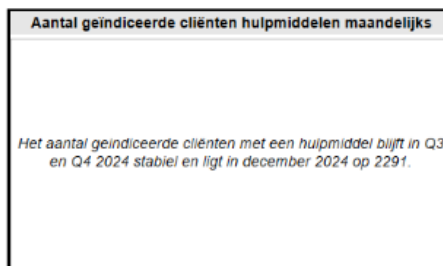
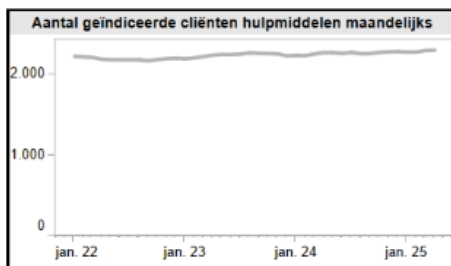
Wat zijn de doelen?

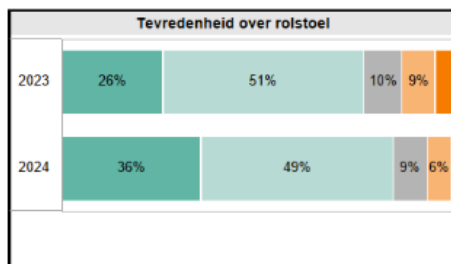
- Betaalbaar en beschikbaar houden van ondersteuning voor mensen die dit echt nodig hebben.
- Inwoners kunnen zelfstandig wonen in een schone en geschikte woning. Ze kunnen zich in en om het huis verplaatsen en daardoor deelnemen aan de samenleving en hun sociale omgeving. Dit doen ze met voldoende eigen kracht, zelfredzaamheid en samenredzaamheid in de vorm van sociale steun. Wanneer het nodig is, ondersteunen wij hen bij het verkrijgen of herwinnen hiervan.
- We zetten in op goede kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente.

Hoe meten we of we aan de beleidsdoelen voldoen?

- Tijdigheid. Wachtlijst, gemiddelde wachttijd en doorlooptijd vanaf het moment van de melding tot aan het onderzoek van de consulent en start zorg.
- Relevante aantallen zoals 'aantal in zorg'.
- Ervaring van de inwoner in het cliëntervaringsonderzoek: Een inwoner met een hulpvraag ervaart dat de ingezette dienstverlening bijdraagt aan het realiseren van de ontwikkeldoelen van de inwoner.
- In structurele overleggen stellen we vast wat opvalt/afwijkt en hierop rapporteren we.

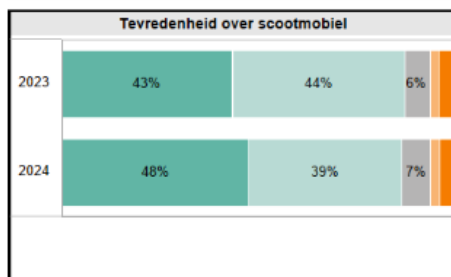
Wat zagen we tot eind 2024 gebeuren?





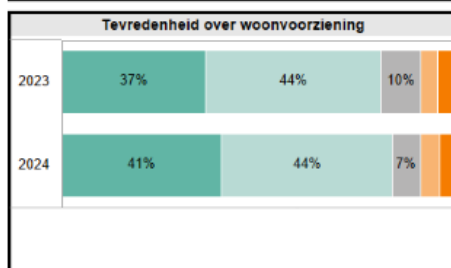
Tevredenheid over rolstoel

Het percentage inwoners dat tevreden of zeer tevreden is over hun rolstoel is in 2024 toegenomen met 8 procentpunt ten opzichte van 2023. Het gaat om 85% in 2024. Het aantal inwoners dat ontevreden of zeer ontevreden was is afgenomen met 7 procentpunt in 2024 ten opzichten van 2023. Het gaat om 7% in 2024. 9% van de inwoners met een rolstoel geeft aan neutraal te zijn wanneer er wordt gevraagd naar tevredenheid.



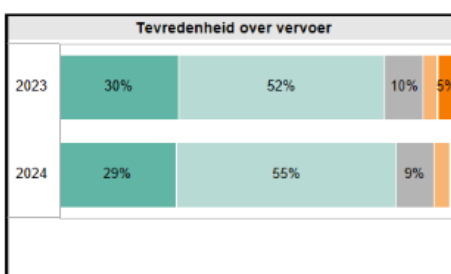
Tevredenheid over scootmobiel

Het percentage inwoners dat tevreden of zeer tevreden is over hun scootmobiel is in 2024 gelijk gebleven ten opzichte van 2023. Het gaat om 87% in 2024. Het aantal inwoners dat ontevreden of zeer ontevreden was is afgenomen met 1 procentpunt in 2024 ten opzichten van 2023. Het gaat om 7% in 2024. 7% van de inwoners met een scootmobiel geeft aan neutraal te zijn wanneer er wordt gevraagd naar tevredenheid.



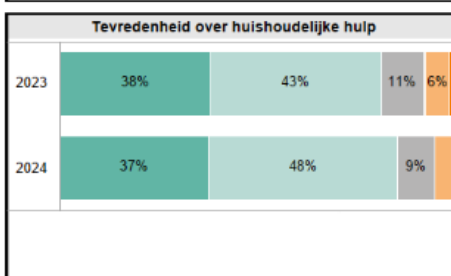
Tevredenheid over woonvoorziening

Het percentage inwoners dat tevreden of zeer tevreden is over hun woonvoorziening is in 2024 gestegen met 4 procentpunt ten opzichte van 2023. Het gaat om 85% in 2024. Het aantal inwoners dat ontevreden of zeer ontevreden was is toegenomen met 1 procentpunt in 2024 ten opzichten van 2023. Het gaat om 9% in 2024. 7% van de inwoners met een woonvoorziening geeft aan neutraal te zijn wanneer er wordt gevraagd naar tevredenheid.



Tevredenheid over vervoer

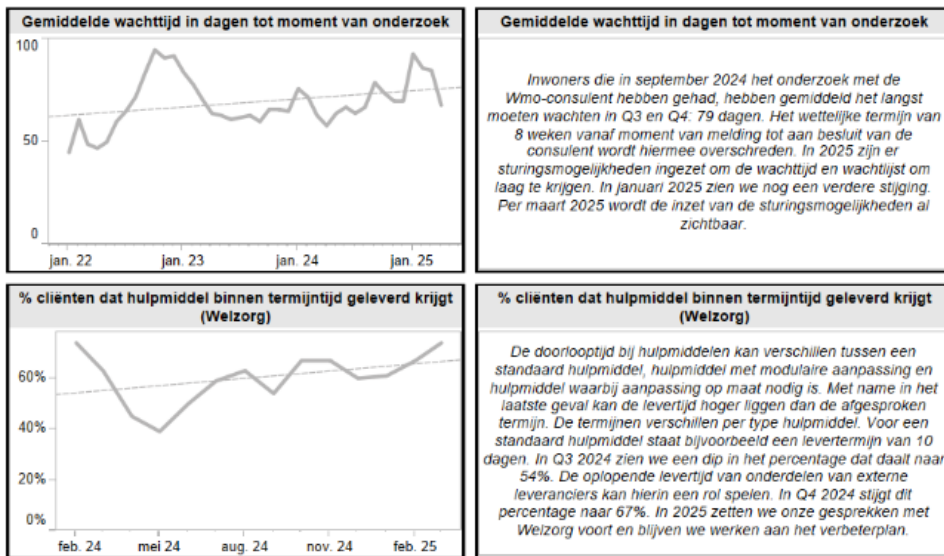
Het percentage inwoners dat tevreden of zeer tevreden is over hun vervoersvoorziening is in 2024 gestegen met 2 procentpunt ten opzichte van 2023. Het gaat om 84% in 2024. Het aantal inwoners dat ontevreden of zeer ontevreden was is afgenomen met 3 procentpunt in 2024 ten opzichten van 2023. Het gaat om 6% in 2024. 9% van de inwoners met een vervoersvoorziening geeft aan neutraal te zijn wanneer er wordt gevraagd naar tevredenheid.



Tevredenheid over huishoudelijke hulp

Het percentage inwoners dat tevreden of zeer tevreden is over huishoudelijke hulp is in 2024 toegenomen met 4 procentpunt ten opzichte van 2023. Het gaat om 85% in 2024. Het aantal inwoners dat ontevreden of zeer ontevreden was is afgenomen met 2 procentpunt in 2024 ten opzichten van 2023. Het gaat om 6% in 2024. 9% van de inwoners met huishoudelijke hulp geeft aan neutraal te zijn wanneer er wordt gevraagd naar tevredenheid.

■ zeer ontevreden
■ ontevreden
■ neutraal
■ tevreden
■ heel tevreden



Aanvullende toelichting

- Er waren 814 wachtenden in oktober 2024. Dit aantal ligt hoger dan 2023: 614 (peildatum 26 september 2023).
- De wettelijke termijn voor het behandelen van een aanvraag door de gemeente, inclusief het besluit, is 8 weken. Dat termijn is in het laatste halfjaar van 2024 in geen van de casussen gehaald, met uitzondering van de spoedprocessen en verkorte werkprocessen zoals enkelvoudige AVAN-aanvragen. De spoedprocessen worden meteen na aanmelding opgepakt.
- Het stabiel blijven van het aantal geïndiceerde cliënten hulpmiddelen en verzilverde cliënten huishoudelijke hulp kan deels komen door de wachttijden en wachtlijsten bij de Wmo-consulenten.
- In Q4 2024 zijn we bezig geweest met dataontwikkeling bij Wmo-consulenten, waardoor niet alle data over Q4 in deze rapportage compleet is. De nieuwe data is per 2025 gereed en zal in de volgende halfjaarrapportage zichtbaar zijn. De data betreft o.a. gemiddelde wachttijd vanaf melding en wachtlijst bij de Wmo-consulenten.
- Voor 2025 zijn er sturingsmogelijkheden ingezet om de wachttijd en wachtlijst te verminderen. Er is 4 Fte extra inhuur voor de duur van een jaar, meer telefonisch onderzoeken waar de kwaliteit geborgd kan blijven en inzetten op verhogen van kwaliteit van de Wmo-consulenten. De uitkomst van deze sturingsinzet zien we in Q2 van 2025 al terug. Op 29 april 2025 staan er namelijk 575 inwoners op de wachtlijst bij de Wmo-consulenten ten opzichte van 814 wachtenden in oktober 2024. Hierover in de volgende halfjaarrapportage meer.
- Door ziekte zijn medewerkers van de Front Office uitgevallen. Wmo-consulenten hebben hierdoor bij de Front Office moeten bijspringen. Hierdoor is er bij de Wmo-consulenten zelf capaciteit verloren gegaan. In Q3 2024 is er geworven voor nieuw personeel. In Q4 2024 is de extra 0,78 fte ingewerkt. De inzet van consulenten op de Front Office is in december 2024 beëindigd.
- Het percentage Wmo-consulenten inhuur was eind 2024 11,9 procent.
- Aanbieders hulp bij het huishouden zijn contractueel verplicht om 2 weken nadat zij van de backoffice de opdracht ontvangen te starten met de hulp. In Q3 en Q4 2024 voldeden aanbieders aan deze eis. Waar er niet binnen 2 weken na ontvangen van de opdracht gestart kan worden met de ondersteuning, is de afspraak dat de aanbieder contact opneemt met de contractmanager om te zoeken naar een passende oplossing.

2.3 Beschermd Wonen

Wat zijn de doelen?

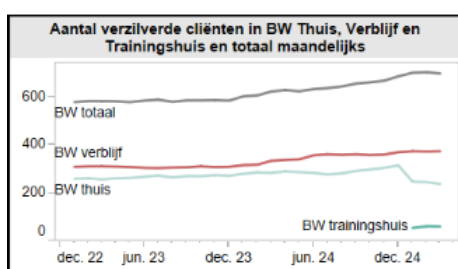
- Inwoners die als gevolg van psychische kwetsbaarheid of jongvolwassenen, die als gevolg van Licht Verstandelijke Beperking, (nog) niet in staat zijn om zelfstandig te wonen kunnen in een beschermde (woon-) omgeving zich ontwikkelen richting zelfstandig wonen en participeren.

Hoe meten we of we aan de beleidsdoelen voldoen?

- De gemiddelde wachttijd voor intramurale zorg is niet langer dan een jaar.
- Alle inwoners met een indicatie Beschermd Wonen die op de wachtlijst staan krijgen Wachtzorg (overbruggingszorg in de vorm van Beschermd Thuis).
- Het aandeel inwoners dat Beschermd Thuis krijgt op het totaal aantal inwoners met een Beschermd Wonen indicatie is minimaal 40%.
- Minimaal 70% van de Beschermd Wonen cliënten geeft in het cliënttevredenheidsonderzoek (CEO) aan heel tevreden of tevreden te zijn.

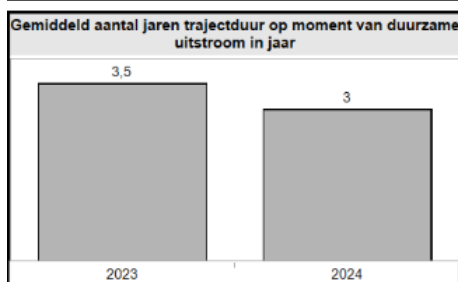
Wat zagen we tot eind 2024 gebeuren?

Beschermd Wonen



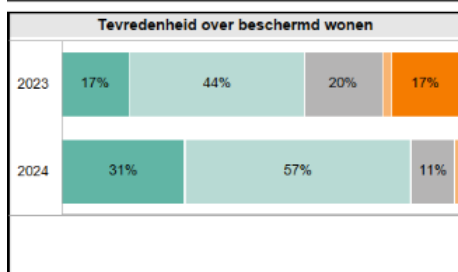
Aantal verzilverde cliënten in BW Thuis, Verblijf en Trainingshuis en totaal maandelijks

Het aantal inwoners met verzilverde zorg in natura Beschermd Wonen stijgt. Dit komt door een combinatie van het volgende: de stijging van het aantal aanmeldingen voor Beschermd Wonen, de nieuwe inkoop Beschermd Wonen vanaf 1-1-2025 met meer gecontracteerd zorgaanbod en door afname van PGB Beschermd Wonen. Het aandeel Beschermd Thuis is m.i.v. 1 januari 2025 gedaald. Dit heeft te maken met het nieuwe product BW trainingshuis dat tot 1-1-2025 nog onder Beschermd Thuis viel.



Gemiddeld aantal jaren trajectduur op moment van duurzame uitstroom in jaar

Het gemiddeld aantal jaren dat cliënten in Beschermd Wonen zitten is in 2024 gedaald naar gemiddeld 3 jaar (t.o.v. 3,5 jaar in 2023). Een positieve ontwikkeling.



Tevredenheid over beschermd wonen

Het is positief dat de respons vanuit Beschermd Wonen cliënten in 2024 t.o.v. 2023 is verdubbeld (mede dankzij inspanningen om m.b.v. zorginstellingen het clientervaringsonderzoek bij cliënten onder de aandacht te brengen). Daarnaast zien we dat 88% (zeer) tevreden is over Beschermd Wonen in 2024 (t.o.v. 61% in 2023).

heel tevreden tevreden neutraal ontevreden zeer ontevreden

Aanvullende toelichting

- Het aantal inwoners met verzilverde zorg in natura Beschermd Wonen stijgt. Dit komt door een combinatie van het volgende: de stijging van het aantal aanmeldingen voor Beschermd Wonen, de nieuwe inkoop Beschermd Wonen vanaf 1-1-2025 met meer gecontracteerd zorgaanbod en door afname van PGB Beschermd Wonen. Het aandeel Beschermd Thuis is m.i.v. 1 januari 2025 gedaald. Dit heeft te maken met het nieuwe product BW trainingshuis dat tot 1-1-2025 nog onder Beschermd Thuis viel. In 2024 had 52% van de cliënten met indicatie Beschermd Wonen (ZIN en PGB samen) Beschermd Thuis. Zie grafiek 1.
- De wachtlijst voor intramurale Beschermd Wonen bestond eind 2024 uit 63 inwoners. Dit aantal is hoger dan in het voorgaande kwartaal drie (46 personen). De groei heeft te maken met de groei van het aantal aanmeldingen voor Beschermd Wonen.
- De wachttijd voor intramurale Beschermd Wonen is in Q4 echter licht gedaald naar 160 dagen. In Q3 was dit nog 176 dagen.
- Het gemiddeld aantal jaren dat cliënten in Beschermd Wonen zitten is in 2024 gedaald naar gemiddeld 3 jaar (t.o.v. 3,5 jaar in 2023). Een positieve ontwikkeling. Zie grafiek 2.
- Een hogere respons (verdubbeling) in het client ervaringsonderzoek voor Beschermd Wonen cliënten en tevens een hogere waardering van de tevredenheid: 88% van de respondenten is (zeer) tevreden. Zie grafiek 3.

Ontwikkelingen

- Vanaf 1-1-2025 zijn de nieuwe contracten voor Beschermd Wonen ingegaan. Hiermee is een groter gecontracteerd aanbod Beschermd Wonen gerealiseerd. Ook is er een nieuw (hybride) product Trainingshuis dat voorheen onder Beschermd Thuis viel. Met dit nieuwe product hebben we nu scherper inzicht wanneer sprake is van Beschermd Thuis, waarin wonen en zorg gescheiden zijn. Daarnaast is de doelgroep LVB 18+ toegevoegd aan Beschermd Wonen.
- Met ingang van 1-7-2025 starten we met een pilot Beschermd Wonen voor inwoners met een zorgvraag Beschermd Wonen (24/7 onplanbare zorg), maar die (nog) niet kunnen beschikken over een diagnose van een ernstige psychiatrische aandoening.

2.4 Maatschappelijke Opvang

Wat zijn de doelen?

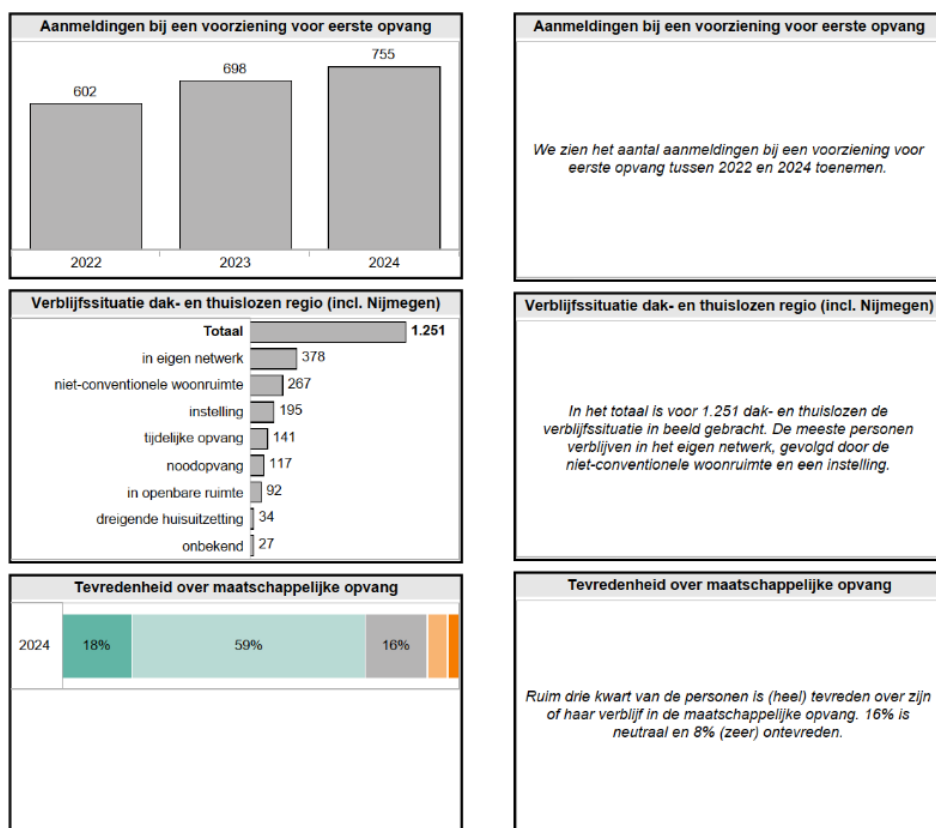
- We voorkomen huisuitzettingen, leiden toe naar zorg, werken aan het perspectief van multi-probleemhuishoudens en beperken de overlast als gevolg van dakloosheid en psychiatrische en/of psychosociale problematiek.
- Dak- en thuisloze mensen krijgen tijdelijk opvang en een perspectief op zelfstandig participeren en (zelfstandig) wonen.

Hoe meten we of we aan de beleidsdoelen voldoen?

- Het aantal opvang plekken is afgestemd op het aantal meldingen bij CTMO.
- Alle opgevangen daklozen krijgen perspectief op herstel aangeboden (begeleiding)

Wat zagen we tot eind 2024 gebeuren?

Maatschappelijke opvang



Aanvullende toelichting

- De tweede tabel geeft, naar aanleiding van de Ethos telling, informatie over de verblijfssituatie van dak- en thuisloze mensen in Nijmegen en in de Regio. Toelichting bij deze tabel: in deze tabel is uitgesplitst in wat voor verblijfssituatie dak- en thuisloze mensen zich bevonden op de dag van de Ethos telling.
- Er is een toename van het aantal dak- en thuisloze mensen dat zich bij CTMO meldt. Daarvan kennen we niet de precieze oorzaak. Het is deels te verklaren uit een toenemend aantal EU migranten.