

Aan de leden van de raad

Datum : 6 mei 2025
Zaaknummer : 4572635
Contactpersoon : Karen Fierkens
Telefoonnummer : 0651116435

Onderwerp: Stand van zaken ontwikkelingen WMO

Geachte voorzitter en leden,

In Arnhem vinden we het belangrijk dat inwoners die zorg en ondersteuning hard nodig hebben, passende hulp ontvangen. Hulp die hen helpt om een goede basis in hun leven te creëren. Ons doel is dat Arnhemmers zolang als mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen met waar nodig passende ondersteuning en zorg. Deze zorg kan geboden worden vanuit de Jeugdwet of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Vanuit deze kaders werken we aan verschillende ontwikkelingen om de zorg voor Arnhemse inwoners zo passend en nabij mogelijk te maken. Wij stellen u in deze brief graag op de hoogte van de meest recente ontwikkelingen binnen de WMO. Hierbij gaan we in op:

- de doorontwikkeling van het inwonerservaringsonderzoek;
- de beleidsregels huishoudelijke ondersteuning;
- en de pilot voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt.

We informeren u over onze inzet hierop en de voortgang van de ontwikkelingen.

Doorontwikkeling inwonerservaringsonderzoek

We voeren jaarlijks een onderzoek uit om de tevredenheid van zorggebruikers te meten. We gebruiken de kennis en ervaring van de Arnhemse inwoners om de zorg te verbeteren. Bijvoorbeeld: één van de onderwerpen die in het inwonerservaringsonderzoek terugkomt is het keukentafelgesprek met de wijkcoach. Het keukentafelgesprek wordt gevoerd op het moment dat de inwoner ondersteuning nodig heeft om thuis te kunnen wonen en mee te kunnen doen in de samenleving. Uit het inwonerservaringsonderzoek kwam naar voren dat het kunnen inzetten van onafhankelijk cliëntondersteuners te weinig bekend is met als gevolg dat dit weinig wordt ingezet. De onafhankelijk cliëntondersteuners verlenen kwetsbare inwoners (en hun mantelzorgers) onafhankelijke informatie, advies en bijstand bij vragen en klachten over zorg en ondersteuning. Alle inwoners hebben recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Om hier meer bekendheid aan te geven is naar aanleiding van het inwonerservaringsonderzoek een project opgezet om de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuners te vergroten.



Voor het inwonerservaringsonderzoek zelf signaleerden we verbeterpunten in de opzet van het onderzoek. Daarom hebben we het onderzoek doorontwikkeld. Dit heeft geleid tot een nieuwe opzet waar wij in 2024 mee gestart zijn.

Nieuwe opzet Inwonerservaringsonderzoek

Sinds 2024 voeren we het inwonerservaringsonderzoek tweeledig uit. Namelijk:

1) Tweejaarlijks een kwalitatief onderzoek. Dit type onderzoek biedt meer mogelijkheden voor verdieping omdat themagericht wordt uitgevraagd op hoe de inwoner de ondersteuning ervaart. Met name wanneer dit inwoners zijn die misschien minder tevreden zijn. Bij het eerste kwalitatief onderzoek worden bijvoorbeeld specifiek inwoners gesproken bij wie het keukentafelgesprek soms niet tot de gehoopte resultaten hebben geleid. Dit onderzoek wordt afgenomen op een manier die voor alle doelgroepen, ook de meest kwetsbare, geschikt is. De onderzoekers zijn getraind op omgang met een divers publiek en kunnen hier hun benaderingswijze en vraagstelling op aanpassen. De doel- en vraagstelling van het onderzoek voor 2024-2025 is in nauwe samenspraak met de sociale wijkteams en de adviesraad Jeugd & Wmo tot stand gekomen. Dit onderzoek loopt op dit moment nog, en wordt naar verwachting in de tweede helft van 2025 afgerond.

2) Compact vragenlijstonderzoek waarmee we een bredere doelgroep bereiken dan met het kwalitatieve onderzoek. Deze vragenlijst wordt vier keer per jaar verstuurd. Het onderzoek gaat over het zorgjaar dat lopende is, in tegenstelling tot het onderzoek in de oude stijl waarin we de inwoner vroegen terug te kijken op het voorgaande zorgjaar.

De vragenlijsten worden grotendeels digitaal afgenomen. Daarnaast is de vraagstelling verbeterd, specifiek gericht op de zorg die de betreffende inwoner ontvangt. Er zijn aparte vragenlijsten voor volwassenen en jeugdigen. Deze verbeteringen zorgen ervoor dat de vragenlijsten laagdrempeliger en begrijpelijker zijn om in te vullen wat de respons en kwaliteit van het onderzoek vergroot.

Door deze doorontwikkeling hebben we moeten besluiten om over zorgjaar 2023 geen inwonerservaringsonderzoek uit te voeren. Als we dat wel gedaan zouden hebben, dan zouden de inwoners vorig jaar -op hetzelfde moment- benaderd worden voor het onderzoek over zorgjaar van het jaar daarvoor (2023), volgens de oude onderzoeksmethode en tegelijkertijd over zorgjaar 2024 volgens de nieuwe onderzoeksmethode. Het benaderen van inwoners met twee onderzoeken tegelijkertijd, volgens twee verschillende onderzoeksmethodes zou enerzijds verwarrend en anderzijds ook nadelig zijn voor de respons op beide onderzoeken. Het was dus de beste keuze om volledig in te zetten op de nieuwe manier van onderzoeken, ook als een effect daarvan zou zijn dat we geen uitslagen over het jaar 2023 kunnen presenteren.



Resultaten Inwonerservaringsonderzoek 2024

	Sociale Wijkteams	Wmo zorg	Jeugdzorg
Respons	350	1.250	188*
Tevredenheid	72%	84%	80%

* Het is een landelijk verschijnsel dat de respons onder jeugd aanzienlijk lager ligt dan onder Wmo. Daarnaast is het jeugdzorg onderzoek vanaf Q2 2024 afgenomen, waardoor we het eerste kwartaal niet terug zien in de resultaten.

Communicatie

Vanaf heden is het vernieuwde inwonerservaringsonderzoek voor de raad in te zien via de bestuursrapportage in de Power BI portal. Hierin kunt u de volledige resultaten inzien. Ieder kwartaal worden hier nieuwe data aan toegevoegd. Daarnaast zal jaarlijks een PDF-versie gepubliceerd worden via het Ibabs publiekspitaal, voor eenieder om te raadplegen. De rapportage over toegang tot de zorg zal tevens gepubliceerd worden op de [website](#) van de Wijkteams Arnhem.

Vragenlijst 'hoe ervaar jij het keukentafelgesprek' vanuit Bijzonder in Arnhem

We hebben onlangs kennis genomen van een [online publicatie](#) van belangenvereniging Bijzonder in Arnhem. Zij hebben op eigen initiatief onderzoek gedaan met 60 respondenten naar hun ervaringen met de wijkteams. De uitvraag van Bijzonder in Arnhem is specifiek gericht op het keukentafelgesprek met de wijkcoach. In het inwonerservaringsonderzoek wordt een bredere uitvraag gedaan waarin op meerdere vlakken wordt getoetst hoe tevreden inwoners zijn met onze sociale wijkteams. We gaan vanuit de gemeente met zowel Bijzonder in Arnhem als met Wijkteams Arnhem in gesprek om de resultaten en mogelijkheden tot verbetering van dienstverlening in bredere context te bespreken.

Beleidsregels Huishoudelijke Ondersteuning

Op 29 mei 2024 heeft de raad ingestemd met het raadsvoorstel om de Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning (AVHO) te beëindigen en over te gaan op maatwerkvoorzieningen. Deze beleidswijziging vraagt om een herziening van de beleidsregels, zodat deze beter aansluiten op het uitgangspunt van maatwerk en de huidige uitvoeringspraktijk. De actualisatie van de beleidsregels is al eerder aangekondigd bij de overgang naar de individuele voorziening (AVHO). Destijds is ervoor gekozen om de beleidsregels nog niet direct aan te passen, zodat kon worden aangesloten bij het nieuwe normenkader en recente rechterlijke uitspraken. Die basis is nu beschikbaar.

Het meest recente normenkader [Schoon en Leefbaar Huis](#) en recente uitspraken van de Centrale Raad van Beroep maken het mogelijk om de regels concreter en duidelijker te maken. In dit normenkader is bijvoorbeeld opgenomen hoeveel tijd er gemiddeld nodig is voor huishoudelijke taken, en welke extra hulp kan worden toegekend als er bijzondere omstandigheden zijn. Dit voorkomt onduidelijkheid, bijvoorbeeld over taken als wasverzorging, waar eerder regelmatig discussie over was.



Het doel van deze actualisatie is niet om ondersteuning te beperken, maar juist om deze beter te laten aansluiten op wat inwoners nodig hebben. Inwoners krijgen meer duidelijkheid over waar ze recht op hebben, en professionals kunnen aanvragen beter onderbouwen. Dat helpt ook bij een zorgvuldige en consistente afhandeling van eventuele bezwaren.

De vernieuwde beleidsregels dragen zo bij aan meer transparantie, gelijke behandeling en passende ondersteuning.

Pilot doelgroepenvervoer voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt

In de vervoerssector is er al geruime tijd een tekort aan chauffeurs. Dit geldt ook voor het doelgroepenvervoer, voor onder andere ouderen en inwoners met een beperking. Daarom zijn de vervoersmaatschappijen in de regio actief bezig met het werven van nieuwe chauffeurs. In Arnhem hebben we daarnaast gekozen voor extra maatregelen om het chauffeurstekort te verminderen. We zijn een pilot gestart, om chauffeurs te werven onder inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt. Inneractie verzorgt in samenwerking met Taxiwerq en Scalabor een begeleidingstraject voor vijf inwoners. De chauffeurs krijgen een (theoretische) opleiding en gaan als chauffeur aan de slag zodat ze na hun opleiding beter voorbereid zijn op de praktijk. Zij zullen naar verwachting in het derde kwartaal van 2025 hun opleiding afronden. We zijn verheugd te melden dat de eerste berichten tot nu toe positief zijn. Na de eindevaluatie zullen we onderzoeken of deze pilot een structureel onderdeel kan worden van de samenwerking met ketenpartners. Mocht er nieuwe ontwikkelingen zijn, dan wordt u daarover geïnformeerd.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas

A. Marcouch

Bijlagen:

- Bestuursrapportage Q1 2025