



Raadsinformatiebrief

Onderwerp:	Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2023 (over 2022)		
Portefeuillehouder:	M. Oosterbroek		
Behandelend ambtenaar:	A. Qazaz		
Zaaknummer:	24Z00785		
Documentnummer:	25.0003582		
Datum:	17-02-2025		

Geachte leden van de gemeenteraad,

In opdracht van de gemeente Losser heeft het onderzoeksbureau Insight Zorg in de periode van september tot en met oktober 2024 een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd onder inwoners die in (een deel van) 2023 ondersteuning ontvingen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Dit onderzoek is bedoeld om inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de geboden zorg en ondersteuning. Op basis van deze ervaringen willen we het beleid en de uitvoering van de zorg in Losser verder te verbeteren. In deze brief worden de belangrijkste bevindingen gepresenteerd, gevolgd door de actiepunten die voortkomen uit dit onderzoek.

Terugblik actiepunten Wmo en Jeugdwet vanuit het CEO 2023 (over 2022)

1. Zorgen dat de informatie die naar inwoners gaat duidelijk is:

Het afgelopen jaar heeft de gemeente aanzienlijke stappen gezet om de bekendheid van het toegangsteam werk, inkomen, jeugdhulp en zorg (hierna wijz) te vergroten. De afdeling Communicatie heeft samen met de consultants diverse initiatieven ondernomen om de zichtbaarheid van wijz te verbeteren. Zo is er veel aandacht gegenereerd via lokale en online campagnes. wijz werd actief gepromoot tijdens de Week van Losser, en via social media zijn er berichten geplaatst over de medewerkers en de verschillende diensten van wijz. Ook is de Zorgkrant voor de derde keer uitgebracht, waarin specifiek de diensten van wijz en de toegang tot zorg en ondersteuning werden uitgelicht. Folders van wijz zijn op verschillende strategische plekken in de gemeente verspreid en werden door consultants persoonlijk uitgereikt aan cliënten.

2. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner verder vergroten:

Er is ook het afgelopen jaar opnieuw extra inzet gepleegd om de onafhankelijke cliëntondersteuning verder onder de aandacht te brengen. Zorgbelang Overijssel heeft informatiefolders verspreid op locaties zoals huisartsenpraktijken, het Kulturhus en de bibliotheek, zodat inwoners gemakkelijker toegang hebben tot informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning. Er werden ook regelmatig artikelen gepubliceerd in *De Week van Losser* en de Zorgkrant om de dienstverlening te promoten. De inspanningen lijken vruchten af te werpen, aangezien het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning met 33% is gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Deze stijging brengt Losser gelijk met het landelijke gemiddelde, maar we blijven ons inzetten om de bekendheid verder te vergroten.

3. De wachtlijsten verkorten:

Binnen het toegangsteam van wijz zijn er geen wachtlijsten. Als er sprake is van inzet voor geïndiceerde zorg, en er is hier een wachtlijst voor, dan verlenen de consultants van wijz alternatieve hulp in afwachting tot passende hulp. In de regio Twente wordt via de *Aanpak Wachtlijden Jeugdhulp Twente* hard gewerkt aan het verkorten van de wachttijden voor de geïndiceerde jeugdhulp. De gemeente Losser speelt hierbij een actieve rol, zowel ambtelijk als bestuurlijk. Verschillende projecten zijn opgezet om dit doel te bereiken. Zo wordt er in het project *Complexe Scheidingen* samengewerkt met ouders, scholen en professionals om kinderen in complexe gezinssituaties beter te ondersteunen. Het project *Cliëntperspectief* richt zich op de jeugdigen zelf, waarbij zij actief meedenken over hun eigen hulpbehoeften en de ondersteuning die zij nodig hebben. Een ander belangrijk project is de *Beschikbaarheidswijzer*, die inzicht biedt in wanneer en welke jeugdhulp beschikbaar is, zodat jongeren en hun gezinnen sneller de juiste hulp kunnen vinden. Een innovatief onderdeel van de aanpak is het *Jeugdhuis*, waarin jeugdigen en gezinnen via een gezamenlijke screening direct naar de best passende hulp worden doorverwezen. Dit gebeurt niet alleen door naar jeugdhulp te kijken, maar ook naar ondersteuningsmogelijkheden in het voorliggende veld. Momenteel bevindt het Jeugdhuis zich in een pilotfase in de gemeenten Borne en Losser, waarbij verwijzingen al plaatsvinden via een huisartsenpraktijk in Losser. In het najaar worden de eerste resultaten van de pilot verwacht, waarna de aanpak mogelijk verder wordt uitgebreid.

4. Toekomstige uitvoering cliëntervaringsonderzoek:

In 2024 hebben we gekozen om voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet samen te werken met het bureau Insight Zorg, in plaats van I&O Research die voorgaande jaren is ingezet. Deze verandering was bedoeld om met een frisse blik naar de resultaten te kijken. In het voortraject is de participatieraad actief betrokken bij het ontwikkelen van de inhoud van de vragenlijsten. Hun inzichten en ervaringen hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van een vragenlijst die nauw aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de doelgroep. Hoewel we nieuwe inzichten hebben gekregen door het onderzoek van Insight Zorg, waren we niet volledig tevreden met de diepgang van de verkregen informatie. De verwachte gedetailleerde analyse en concrete aanbevelingen voor verbetering bleven achter. Hierdoor overwegen we voor het komende jaar samen te werken met een ander bureau, zoals KWIZZ, dat meer ervaring heeft met lokale onderzoeken en beter aansluit bij de specifieke context van de gemeente Losser.

Respons en werkwijze van het CEO 2023

Voor het onderzoek naar de Wmo zijn 1.082 uitnodigingen verstuurd naar inwoners die ondersteuning ontvangen, waaronder 510 naar mensen die hulp bij het huishouden krijgen, 294 naar inwoners die gebruikmaken van hulpmiddelen en/of woningaanpassingen, en 278 naar inwoners die begeleiding ontvangen. Van de uitgenodigde inwoners hebben 416 gereageerd, wat resulteerde in een responspercentage van 38%. De meerderheid (76%) koos voor de papieren versie van de vragenlijst. Na twee weken werd er een herinneringsbrief gestuurd naar de niet-respondenten.

Voor het onderzoek naar de Jeugdwet werden 695 uitnodigingen verstuurd, waarvan 450 naar ouders en 245 naar jeugdigen. In totaal reageerden 116 inwoners, wat resulteerde in een responspercentage van 17%. Van deze respondenten vulde 69% de digitale versie van de vragenlijst in. De resultaten van beide onderzoeken zijn niet volledig representatief voor de gehele populatie, maar geven wel belangrijke indicaties van de cliëntervaringen.

Conclusies uit het CEO 2023

Conclusies Wmo:

De meerderheid van de Wmo-respondenten is tevreden over de geboden zorg en ondersteuning, vooral over het eerste contact en de begeleiding die zij ontvangen. Het eerste contact wordt gemiddeld beoordeeld met een 8. Van degenen die gebruikmaken van voorzieningen, weet een groot percentage waar ze terecht kunnen voor hulp (73%). De respondenten die al jaren gebruik

maken van een Wmo-voorziening, en dus al voor een langere tijd geen aanvraag voor nieuwe hulp hebben aangevraagd, beschikken onvoldoende kennis over de route voor het aanvragen van aanvullende hulp (19%).

Er is ruimte om de zichtbaarheid van het toegangsteam wijz verder te vergroten.

Vooraf bij de doelgroep die begeleiding ontvangt.

Respondenten die gebruikmaken van voorzieningen waarderen de consulent gemiddeld met een 8,4. De begeleiding zelf heeft een merkbaar positieve invloed op het welzijn van de cliënten: ze ervaren minder stress, voelen zich gelukkiger en zijn beter in staat om zelfstandig te blijven wonen. Een opvallend punt van aandacht is dat er door hulpverleners bij zorgaanbieders niet voldoende wordt gekeken naar andere ondersteuningsmogelijkheden buiten de geboden zorg, bijvoorbeeld naar de sociale voorzieningen in de omgeving. Dit wordt vooral genoemd door mensen die hulp bij het huishouden ontvangen.

Conclusies Jeugdwet:

Jeugdigen geven de ontvangen hulp een waardering van 7.7, terwijl ouders iets positiever zijn met een 7.9. Dit toont aan dat de meeste gebruikers tevreden zijn. Het is positief dat ouders vaak beter weten waar ze terecht kunnen voor jeugdhulp dan jeugdigen zelf. Toch is er een aandachtspunt: 19% van de jeugdigen weet niet waar ze hulp kunnen vinden, tegenover 15% van de ouders. Ouders schakelen vaker het toegangsteam wijz of het schoolmaatschappelijk werk in, terwijl jeugdigen meestal eerst hun huisarts benaderen. Het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner blijft laag, maar de ervaringen van degenen die hier gebruik van maken zijn overwegend positief.

De meeste respondenten waarderen de tijd en aandacht die ze krijgen van hun consulent. Wel zijn er verbeterpunten, vooral bij het bespreken van problemen en het onderzoeken van ondersteuningsmogelijkheden in de omgeving. Opvallend is dat jeugdigen hun consulent gemiddeld iets hoger waarderen dan ouders. Maar liefst 84% van de respondenten geeft een voldoende. Een belangrijk aandachtspunt is dat jeugdigen relatief vaak geen merkbare verandering ervaren door de hulp, vooral als deze van korte duur is. Dit benadrukt het belang van effectieve en duurzame ondersteuning.

Actiepunten voor 2025

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek stellen we de volgende actiepunten voor het komende jaar voor:

1. Vergroten van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning:

Alles wat we doen, willen we blijven doen. Het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning is met 33% gestegen, een ontwikkeling die laat zien dat steeds meer mensen hun weg weten te vinden naar deze waardevolle ondersteuning. Hoewel dit een positief signaal is, blijft het vergroten van de bekendheid een belangrijk aandachtspunt. Om dit te bereiken zullen consulenten een actieve rol spelen in het informeren van cliënten over deze mogelijkheid. We blijven alles doen wat we al doen, maar gaan consulenten daarnaast vragen om hier meer persoonsgericht op door te vragen. Dit betekent dat zij actief zullen nagaan of een inwoner bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner en indien nodig extra toelichting geven. Daarnaast zullen communicatiekanalen zoals de Zorgkrant worden ingezet om het brede publiek te bereiken. Door gerichte voorlichting en promotie willen we ervoor zorgen dat meer mensen zich bewust worden van deze laagdrempelige en onafhankelijke vorm van ondersteuning.

2. Verbeteren van de bekendheid van het toegangsteam wijz:

Het versterken van de zichtbaarheid en bekendheid van het toegangsteam wijz is essentieel om de doelen voor zowel de Wmo als de Jeugdhulp in 2025 te behalen. We blijven onze huidige aanpak voortzetten, maar richten ons extra op inwoners die al ondersteuning ontvangen, maar niet goed weten waar ze terecht kunnen voor aanvullende of extra hulp, zoals uit onderzoek blijkt.

Dit vraagt om gerichte communicatie en een proactieve houding van consulenten, die

cliënten consequent wijzen op de mogelijkheden en ondersteuning die het team biedt. Door meer aandacht te besteden aan herkenbaarheid en toegankelijkheid van het toegangsteam, hopen we dat meer mensen de stap zetten om ondersteuning te vragen waar nodig.

3. Vergroten van het inzicht in sociale voorzieningen en lokale ondersteuning:

Het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten staat centraal in onze aanpak. Om dit te bereiken, willen we meer aandacht geven aan de zichtbaarheid en toegankelijkheid van lokale voorzieningen en sociale initiatieven. Dit vereist nauwe samenwerking met zorgaanbieders, consultants en lokale partners. Het versterken van de sociale kaart, waarin alle beschikbare voorzieningen en initiatieven overzichtelijk worden gepresenteerd, speelt hierin een sleutelrol. Daarnaast zullen we actief samenwerking stimuleren tussen lokale initiatieven om een sterker en breder netwerk van ondersteuning te creëren.

4. Verdieping van het cliëntervaringsonderzoek:

In 2025 wordt het CEO opnieuw geëvalueerd om het effectiever in te zetten. Er wordt gekeken of samenwerking met KWIZZ biedt. Het doel is een gedetailleerder onderzoek dat gerichtere verbeterpunten oplevert en de dienstverlening verder optimaliseert.

Met de bovenstaande actiepunten willen we ervoor zorgen dat de zorg en ondersteuning voor onze inwoners verder wordt verbeterd, met meer zichtbaarheid en betere toegang tot de juiste diensten en voorzieningen.