

Gemeente Heumen
t.a.v. S. Menkehorst
Kerkplein 6
6581AC Malden

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024
Datum: 11 november 2025
Uw brief:
Ons kenmerk: 257581
Bij beantwoording datum en ons kenmerk vermelden
Behandeld door: Sam Menkehorst

Geacht college,

In onze vergadering van 11 november 2025 hebben we gesproken over de Cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) in de regiogemeenten van het Rijk van Nijmegen, uitgevoerd door onderzoeksbureau Zorgfocuz. U vraagt ons niet om advies. We vinden het onderwerp belangrijk genoeg om u toch ongevraagd het volgende advies mee te geven.

De CEO's zijn niet representatief

In het CEO Wmo hebben een beperkt aantal respondenten regionaal deelgenomen, namelijk 173 inwoners. Dit is een responspercentage van 32%, met een nauwkeurigheidsmarge van 6%. Dit responspercentage ligt lager dan het landelijk gemiddelde van 35% en ligt ongeveer op het niveau van 2023. De respons blijft naar ons idee te laag en we vragen ons echt af in hoeverre de getrokken conclusies representatief zijn. Omdat deze lage respons al jaren speelt, pleiten we ervoor om te onderzoeken waarom deze responscijfer zo laag zijn en blijven en in hoeverre en op welke wijze de representativiteit verbeterd kan worden.

In het CEO-jeugd is de representativiteit naar ons idee een nog groter probleem. Van de 85 jongeren die zijn uitgenodigd voor dit onderzoek hebben slechts 20 jongeren van 12 tot en met 18 jaar (25%) deelgenomen. Van de 133 uitgenodigde ouders/verzorgers hebben slechts 23 (18%) deelgenomen aan dit onderzoek, met een nauwkeurigheidsmarge van 19%. Door deze nauwkeurigheidsmarge is het lastig om uitspraken te doen over de gehele onderzoekspopulatie.

Juist ook vanwege deze nauwkeurigheidsmarge vinden wij dat, ondanks dat deze responscijfers hoger liggen dan het landelijk gemiddelde, onderzocht moet worden waarom deze responscijfers zo laag zijn en op welke wijze de representativiteit verbeterd kan worden.

Onafhankelijk cliëntondersteuner (OCO)

Opvallend is dat weliswaar 40% van de respondenten afwist van de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners, maar dat slechts bij 2% van de respondenten (3 van de 124 respondenten) daadwerkelijk een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was. In 2020 was dat nog bij 9% van de respondenten het geval en in 2023 bij 7% van de respondenten. We hebben al in eerdere adviezen over Cliëntervaringsonderzoeken aangegeven dat wij dit onbegrijpelijk vinden. Dus we dringen er nogmaals bij u op aan om juist deze ondersteuningsmogelijkheid extra onder de aandacht te brengen bij hulpvragers en te wijzen op de meerwaarde van de inzet van deze onafhankelijke professionals. Fijn dat er bij meer dan de helft van de keukentafelgesprekken een naaste aanwezig was, maar juist bij complexe aanvragen lijkt ons dat een onafhankelijke cliëntondersteuning naast een informele ondersteuning van wezenlijk belang is.

We vinden het goed dat het project SPUK OCO nu is gestart met als doel om de onafhankelijke cliëntondersteuning in onze gemeente te versterken en beter toegankelijk te maken voor inwoners. Als BAR zijn we graag bereid hieraan mee te werken en op 20 oktober hebben wij een eerste oriënterend gesprek hierover gehad met een projectadviseur van MEE. We hopen van ganser harte op een positieve ontwikkeling opdat meer inwoners op een goede en deskundige wijze bijgestaan worden. Zeker nu in 2025 ons verontrustende signalen bereiken van toegenomen wachtlijsten (enkele maanden!) voor een eerste gesprek en toegenomen wachttijden op daadwerkelijke inzet van hulp.

Hulp/ondersteuning

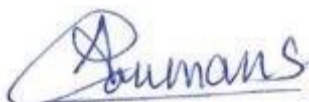
Respondenten zijn, weliswaar iets minder dan voorgaande jaren, tevreden over de verschillende vormen van hulp/ondersteuning die zij (hebben) ontvangen. We hebben in het verleden een aantal keren signalen van ongenoegen doorgespeeld die wij hebben ontvangen betreffend huishoudelijke hulp. De signalen hadden betrekking op inzet, vervanging bij vakantie/ziekte en communicatie met de zorgaanbieder. We hopen dat met de nieuwe aanbesteding concreet verbeteringen te zien zijn. De signalen komen overeen met de opmerkingen van ongenoegen die in dit onderzoek in de bijlagenrapportage staan over de huishoudelijke hulp.

Bij deze vragen we u om dit punt nu daadwerkelijk op te pakken om te voorkomen dat inwoners die deze vorm van ondersteuning nodig hebben in de knel komen en ze in hun zelfstandig functioneren bedreigd worden. We blijven graag op de hoogte van de ontwikkelingen.

Verzoek

We vragen u om dit ongevraagd advies ter informatie voor te leggen aan de leden van de Gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,
Namens de Burgeradviesraad
van de gemeente Heumen



Agnes Coumans
Voorzitter