Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Geerte Meijer
g2.meijer@nijmegen.nl
T 024 – 329 0655465874

Ons kenmerk
E21.002799

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 23 november 2021
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp en Wmo over 2020

Geachte leden van de raad,

Elk jaar voert de gemeente Nijmegen een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit. Dit onderzoek is belangrijk omdat het ons de mogelijkheid geeft de cliënttevredenheid te monitoren, signalen op te vangen en de dienstverlening bij te sturen waar nodig. Vanaf 2020 zijn we overgaan naar de continumeting, dit betekent dat er elk kwartaal een enquête verstuurd wordt. Bijgevoegd zijn de ceo's die in 2021 zijn uitgevoerd onder cliënten die in 2020 hulp of voorzieningen hebben ontvangen.

Conclusie cliëntervaringsonderzoek Wmo
Cliënten zijn meer tevreden over de ondersteuning zelf dan over het regelen ervan. Het regelen van hulp scoort met een 7,4 hoger dan vorige meting van 7,2. Niettemin is steeds 5% tot 18% van de cliënten negatief over de verschillende aspecten van het regelen van hulp. Een punt van ontevredenheid is de snelheid waarmee men wordt geholpen. De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 7,7 en wordt door 85% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Voor de meeste hulpsoorten geldt dat 80% tot 89% van de cliënten (zeer) tevreden is, terwijl 4% tot 13% (heel) ontevreden is. Over woningaanpassingen/woonvoorziening en bij beschermd wonen blijft de tevredenheid wat achter.

Conclusie cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp
Het regelen van jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 (15+) en 7,3 (14-), de jeugdhulp zelf met een 7,7 (15+ en 14-). Respondenten zijn net als bij Wmo tevredener over de uitvoering van de hulp dan het regelen ervan. We zien dat school vaak betrokken is bij het proces van het aanvragen van hulp, dit benadrukt het belang van goede samenwerking tussen school en gemeentelijke toegang.
Er is vooruitgang zichtbaar bij het totaaloordeel voor het regelen van hulp of de verschillende aspecten daaromheen, zoals de bekendheid waar men met de hulpvraag terecht kan. Desalniettemin is de snelheid waarmee hulp geregeld wordt en de hulp start een terugkerend aandachtspunt. Wat betreft de uitvoering van de hulp zijn de resultaten positiever geworden.

In bovenstaande conclusies zien we nog enkele knelpunten, de verwachting is dat de komst van de Buurtteams (Jeugd en Volwassenen) voor verbetering gaat zorgen.

Respons
Het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp kent lagere respons dan doorgaans het geval is bij enquête-onderzoek. Vanaf 2020 wordt de vragenlijst ieder kwartaal uitgestuurd. Helaas is de respons (nog) niet toegenomen (21%, tegen 23% over 2019). De lage respons kan afdoen aan de representativiteit van het onderzoek, als de bepaalde cliënten systematisch wel of juist niet meedoen aan het onderzoek. Bij Wmo is de respons wat hoger, namelijk 29%. Het grote aantal enquêtes bij Wmo (ruim 898) maakte het wel mogelijk om op een ondervertegenwoordigde groep in te zoomen wanneer deze in absolute zin groot genoeg is. Daarnaast worden in het onderzoek aan alle cliënten dezelfde vragen voorgelegd. Het voorleggen van dezelfde vragen aan verschillende cliëntgroepen gaat ten koste van de diepgang van het onderzoek. Het onderzoek geeft daarmee een vrij goed beeld van de cliëntervaring, maar alleen op hoofdlijnen.

Vervolg
Vanuit de adviescommissies is het verzoek gekomen om kwalitatief onderzoek te doen naar de tevredenheid van inwoners die de hulp middels een PGB regelen. We gaan dit jaar nog starten met het interviewen van inwoners met een PGB. Inzoomen op inwoners met een PGB is een mooie aanvulling op de continumeting (enquête).

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester