Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen
T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Robbert Moorman
R1.moorman@nijmegen.nl

Ons kenmerk
E24.002440

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 2 juli 2024
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp en Wmo over 2023

Geachte leden van de raad,

Met deze brief bieden we de clientervaringsonderzoeken (CEO) Wmo en Jeugdhulp over 2023 aan uw raad aan.
Elk jaar voert de gemeente Nijmegen een 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. De gemeente Nijmegen voldoet met deze CEO's aan haar verplichting het CEO Wmo en Jeugd jaarlijks uit te voeren (Wmo, artikel 2.5.1 en Jeugdwet, artikel 2.10)
Vanaf 2020 zijn we overgaan naar continumeting. Dit betekent dat er elk kwartaal een enquête verstuurd wordt. Bijgevoegd zijn de CEO's van cliënten die in 2023 hulp of voorzieningen hebben ontvangen.

Beeld hoofdlijn conclusies cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023
De hulp vanuit de Wmo wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,4 en is daarmee ongeveer gelijk aan voorgaande jaren. 78% van de respondenten geeft aan dat de ingezette hulp de ervaren kwaliteit van leven heeft verbeterd. 82% geeft aan zich door de hulp beter te kunnen redden. En 78% geeft aan een betere kwaliteit van leven te ervaren door de ondersteuning. 64% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn. Op dit punt zijn verbetermaatregelen ingezet zoals de werving van nieuwe Wmo consulenten.

Beeld hoofdlijn conclusies cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp
Het CEO Jeugd omvat twee rapportages: één met de uitkomsten van de jeugdigen zelf (15-21 jaar) en één met de uitkomsten van de ouders/verzorgers over de hulp voor hun kind (jonger dan 15 jaar). Het regelen van de hulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4 (15-21 jaar) en 7,4 (ouders/verzorgers), de Jeugdhulp zelf met een 7,5 (15-21 jaar) en 7,5 (ouders/verzorgers). In 2022 werd het regelen van de hulp gewaardeerd met een 6,9 (15-21 jaar) en een 7,4 (ouders/verzorgers) en de Jeugdhulp zelf met een 7,1 (15-21 jaar) en 7,5 (ouders/verzorgers). 84% van de jongeren geeft aan zich beter te voelen door de hulp. Op de vraag waarom jongeren hulp hebben gekregen antwoordt 50% van de

jongeren omdat ze zich angstig of ongelukkig voelen. We zien bij ouders/verzorgers dat 42% ‘ADHD, ADD of een vorm van autisme’ aankruist.
Ongeveer de helft van de ouders/verzorgers geeft aan geen contact te hebben gehad met de Buurtteams. Dit was ook zo in 2022. Een verklaring kan zijn dat er meer wettelijke verwijzers zijn naar jeugdhulp dan alleen de Buurtteams Jeugd en Gezin.
Het merendeel dat wel contact gehad heeft met de Buurtteams, is tevreden over het gesprek dat ze hebben gehad. Verder geven respondenten aan niet geïnformeerd te zijn over een PGB. Dit is bij Jeugdhulp te verklaren, aangezien Zorg in Natura (ZIN) voorliggend is, tenzij er aantoonbaar geen passend alternatief in ZIN is.

Respons en lezing van het onderzoek
Het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp kende een respons namelijk 18% (15-21 jaar) en 17% (ouders/verzorgers). Landelijk gezien ligt de respons voor ouders/verzorgers rond de 15%. De respons voor de gemeente Nijmegen (16% in 2023 t.o.v. 17% in 2022) is vergelijkbaar met die van de andere gemeenten. Landelijk gezien ligt de respons voor jongeren rond de 10%. De respons voor de gemeente Nijmegen (15% in 2023 t.o.v. 18% in 2022) ligt hoger ten opzichte van andere gemeenten.
Bij Wmo is de respons wat hoger dan bij Jeugdhulp, namelijk 28%. Landelijk gezien ligt de respons voor Wmo-cliënten bij gemeenten met een inwoneraantal echter boven de 100.000 tussen de 30% en 40%. De lagere respons van Nijmegen wordt (deels) veroorzaakt door een afwijkende cliëntgroep in Nijmegen: Nijmegen draagt binnen het Rijk van Nijmegen zorg voor de cliëntgroep Beschermd Wonen. Uit de Nijmeegse cliëntervaringsonderzoeken Wmo is bekend dat de respons bij deze cliëntgroep lager ligt dan andere cliënten met andere Wmo-hulp.
Voor zowel Jeugdhulp als Wmo was de steekproef voldoende groot om betrouwbare en representatieve conclusies te trekken.

In het onderzoek zijn 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.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester