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 30 mei 2023
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp en Wmo over 2022

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.
Het CEO geeft ons informatie over cliënten die via een indicatie (maatwerkvoorziening) hulp vanuit de Wmo of Jeugdwet hebben gekregen. De huidige rapporten laten zien dat de cliënttevredenheid over het algemeen ruim voldoende is.

Motie 'beter meten is beter weten'
In de motie kwam het verzoek om het CEO eerder met uw raad te delen. Wij zijn in overleg getreden met het betrokken onderzoeksbureau en dankzij aanpassingen in het onderzoeks- en verwerkingsproces bieden we vanaf dit jaar de jaarrapportages over de CEO's Wmo en Jeugdhulp in het tweede kwartaal van het daarop volgende jaar aan uw raad aan.

Conclusie cliëntervaringsonderzoek Wmo
De hulp vanuit de Wmo wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,4 en is daarmee ongeveer gelijk aan voorgaande jaren. 77% van de respondenten geeft aan dat de ingezette hulp de ervaren kwaliteit van leven heeft verbeterd. Het overgrote deel van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van het gesprek waarin de hulpvraag verkend wordt en hulp wordt geregeld. Er is ruimte voor ontwikkeling naar aanleiding van de score voor de ervaren wachttijd tussen melding en eerste gesprek. Op dit punt zijn reeds verbetermaatregelen ingezet zoals de werving van nieuwe Wmo consulenten. Het effect van deze verbetermaatregelen zal in het CEO over 2023 wel zichtbaar kunnen zijn.

Conclusie cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp
Het CEO jeugd kent 2 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 14 jaar).
Het regelen van jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 6,9 (15+) en 7,4 (14-), de jeugdhulp zelf met een 7,1 (15+) en 7,5 (14-).

In vergelijking met voorgaande jaren zijn deze cijfers bij de jongeren iets gedaald, bij de ouders zijn deze juist iets gestegen. Het resultaat van de hulp is ten opzichte van voorgaande jaren wel verbeterd bij de jongeren.
Meer dan helft van de respondenten geeft aan geen contact te hebben gehad met de Buurtteams, dit is natuurlijk mogelijk bij de jeugdhulp aangezien er meer wettelijke verwijzers zijn. Bovendien levert het Buurtteam ook zelf hulp, deze hulp valt niet onder dit CEO.
Het merendeel dat wel contact gehad heeft met de Buurtteams, is tevreden over het gesprek dat ze hebben gehad met hen. Ook geven respondenten aan niet geïnformeerd te zijn over PGB, dit is bij de jeugdhulp ook te verklaren aangezien Zorg in Natura in de jeugdwet voorliggend is (als er een passend alternatief in ZIN is).

Respons
Het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp kent respons namelijk 18% (15+) en 17%(14-). 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 27%.

Diepgang van de bevindingen:
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. Een nauwkeurig beeld per cliëntgroep vraagt om aanvullend onderzoek.

Representativiteit en betrouwbaarheid:
Gezien deze aard en omvang (12.639 unieke Wmo-cliënten in 2022) van onze Wmo-populatie, hebben we een steekproefgrootte van 373 respondenten nodig voor een representatief en betrouwbaar resultaat. Met een respons van 799 personen is de steekproef voldoende groot.
Voor onze jeugd-populatie (3489 unieke jeugd-cliënten in 2022) hebben we een steekproefgrootte van 347 nodig. Met een respons van 369 (ouders/verzorgers en jongeren samen) is de genomen streekproef voldoende voor een representatief en betrouwbaar resultaat.

Vervolg
Een deel van de Nijmegenaren krijgt de (Wmo- of jeugd)ondersteuning rechtstreeks van een buurtteam. Om ook van deze inwoners in beeld te krijgen hoe zij de ondersteuning ervaren, wordt een cliëntonderzoek opgezet. Het gaat om een vragenlijstonderzoek dat aansluit bij de gemeentelijke cliëntervaringsonderzoeken. Gedurende het jaar worden cliënten die onlangs in de zorg zijn ingestroomd, benaderd om een vragenlijst in te vullen over de ervaring met toegang en de kwaliteit van de ondersteuning. Het kan zijn dat cliënten die via het buurtteam naar maatwerk zijn verwezen, worden benaderd voor het klantonderzoek van het buurtteam en het gemeentelijk onderzoek onder cliënten met maatwerk. Dat is geen probleem; een cliënt heeft ervaring met twee vormen van hulp en mag over beide input geven (of ervoor kiezen dat niet te doen). De vragenlijsten zijn ook niet volledig hetzelfde. De resultaten worden meegenomen in de jaarlijkse rapportage die wordt gemaakt over de ervaringen van cliënten met ondersteuning via maatwerk. Voor beide buurtteams vindt de eerste ronde van enquêtering plaats in het voorjaar 2023.

We willen graag een hogere respons zien. We hadden verwacht dat de 2020 ingestelde continumeting voor een hogere respons zou zorgen. Dit zien we echter nog niet terug. We zullen onderzoeken hoe we deze respons kunnen verhogen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester