Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Jan Bannink
j.bannink@nijmegen.nl
T 024 – 329 96 84

Ons kenmerk
E20.005310

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 24 november 2020
Onderwerp Cliënt-ervaringsonderzoeken 2020

Geachte leden van de raad,

Zoals ieder jaar is ook in 2020 een cliënt-ervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd onder Wmo- en Jeugdhulpcliënten. Voor het onderzoek zijn cliënten aangeschreven met minimaal één Wmo- of Jeugdhulpindicatie die is gestart in 2019. In deze brief lichten we de belangrijkste bevindingen toe en relateren deze aan het rekenkameronderzoek *Toegang tot de Wmo*.

Stijgende lijn in tevredenheid ondersteuning Wmo
Net als voorgaande jaren blijkt uit het CEO 2019 onder Wmo-cliënten blijkt dat de tevredenheid over de ondersteuning of voorzieningen iets hoger is dan over het regelen ervan via de sociaal wijkteams (rapportcijfer respectievelijk 7.5 en 7,2). Met name het lange wachten op een keukentafelgesprek is het meest gehoorde punt van ontevredenheid.

Over het keukentafelgesprek zelf is 81% positief tot zeer positief. Dit is een hogere score dan in 2017 (70%) en 2018 (77%) en daarmee een voortzetting van een stijgende lijn. Daarnaast beoordeelt 83% de kwaliteit van de ingezette hulp of voorzieningen als goed tot zeer goed. Over alle aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning zijn de cliënten tevredener dan voorgaande jaren. Genoemd worden dan zaken als: passend en draagt bij aan kwaliteit van leven, etc.

Van de ondervraagden weet 36% dat gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, wat minder is dan bij de vorige meting (41%). De rekenkamer heeft in haar onderzoek ook gewezen op dit gemis. Inmiddels wordt door de sociale wijkteams een nieuwe informatiefolder verstrekt bij de uitnodiging voor het eerste gesprek, waarin dit goed vermeld staat. In het (keukentafel-) gesprek komt dit meestal niet aan de orde als het gesprek met de inwoner, eventueel samen met iemand vanuit zijn netwerk, goed verloopt.

Lage response op de CEO jeugd
De response op de CEO jeugd was dit jaar laag, wat effect heeft op de representativiteit. We verwachten dat cijfers daardoor negatiever uitgevallen zijn dan ander jaren. Om die reden is besloten om in 2020 elk kwartaal een enquête te doen. Zo ontvangt de cliënt een vragenlijst als het traject en de behandeling nog vers in het geheugen zit.

Bij het CEO jeugd is een knip gemaakt tussen de ouders/verzorgers van kinderen t/m 14 jaar en cliënten van 15 jaar en ouder. Het regelen van jeugdhulp wordt in 2019 gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,1 (15+) en 7,0 (14-). De jeugdhulp zelf krijgt een 7,3 (15+) en 7,4 (14-). Beiden waarderingen zijn vergelijkbaar met eerder jaren.

Het sociaal wijkteam krijgt een lagere score in 2019. We zien een daling van een 7 in 2018 naar een 5,7. We denken dat dit vooral komt door de lange wachttijden. Begin 2020 is mede daarom gestart met het stadsbreed Team Jeugd en is er extra formatie ingezet om dit te verhelpen. Daarnaast geeft Sterker aan dat er soms meer schuring is met ouders in casuïstiek, omdat er naast cliëntgericht ook kritisch en normaliserend gehandeld wordt door het wijkteam. Dit is ook de opdracht vanuit ons college.

Inzet om dienstverlening Stips te verbeteren
Maar 15% van de respondenten heeft contact gehad met een Stip en hun tevredenheid is gedaald. 69% was (zeer) tevreden over het contact met de Stips tegenover 75% in 2018 en 77% in 2017. Hierbij is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat de Stip een veel grotere groep inwoners bedient die geen contact hebben met het sociaal wijkteam en dus niet in dit onderzoek zijn meegenomen.

Extra Werkbegeleiding
Er zijn mede op de aanbevelingen van de rekenkamer verschillende acties uitgezet om de dienstverlening op de Stips te verbeteren. In 2019 is geconstateerd dat een aantal Stips tegen hun grenzen aanlopen door het toenemende aantal vragen en casuscomplexiteit. De uren werkbegeleiding zijn niet meer toereikend om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen. In maart 2019 is de werkbegeleiding in Stip Dukenburg, Hatert en Oud-West tijdelijk uitgebreid. In juli is deze inzet gecontinueerd en is ook de werkbegeleiding bij de Stips in Nieuw-West, Midden, Oost, Noord, Centrum en Lindenholt op geplust. Deze extra inzet wordt voortgezet in 2021.

Oplossen privacy problemen
Bindkracht10 heeft een inventarisatie gemaakt van de privacy problemen die te wijten zijn aan de huisvesting van de Stips. In september is een start gemaakt om de geconstateerde knelpunten in Wijkcentrum Dukenburg, ’t Hert, Hart voor Hatert en het Oude Weeshuis aan te pakken. Hier worden privacy-zitjes geplaatst. In het Wijkatelier in Lindenholt wordt een extra spreekkamer gerealiseerd.

Verbeteren communicatie
Ten slotte wordt er ingezet op het verbeteren van de communicatielijnen met de gemeente, het versterken van de signalerende functie van de Stips en het steviger inzetten van de publieksvoorlichters als linking-pin tussen de Stips en gemeente. Het verwachte resultaat voor 2021 is dat de Stips beter en sneller op de hoogte zijn van belangrijke gemeentelijke brieven en communicatie. De expertise van de medewerkers en vrijwilligers is gebruikt bij aanpassingen in gemeentelijke regelingen, zodat vragen en onwerkbare processen worden voorkomen en de dienstverlening wordt aangepast.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester