

Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoek Wmo, Jeugdhulp en Sociale Wijkteams

Opsteller	Marjo Scheffer	Behandeldatum	18 december 2018
Programma	Zorg en Welzijn	Status	Openbaar
Portefeuillehouder	G. Visser	Dossiernummer	

Advies

1. Rapportages CEO (Clïëntervaringsonderzoek) 2018 (over 2017) vast te stellen:
 - a. Wmo
 - b. Jeugdhulp
2. Aanbevelingen vervolgproces overnemen
3. De brief aan de raad vast te stellen

Aanleiding

Met het overdragen van de Jeugdhulp en Wmo van het Rijk naar de gemeenten in 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd te doen. In Nijmegen worden cliënt ervaringsonderzoeken uitgevoerd voor zowel WMO, Jeugdhulp, als specifiek voor de toegang: de Sociale Wijkteams. De afgelopen twee jaar is gebruik gemaakt van de landelijk vastgestelde aanpak, een kwantitatieve methode, waarbij een groot aantal cliënten uitgenodigd is om een enquête in te vullen. Voor Wmo is dit een verplichte schriftelijke vragenlijst, voor Jeugd is de vorm vrijgegeven en mag kwantitatief en kwalitatief onderzoek jaarlijks afgewisseld worden.

CEO Jeugdhulp

In 2018 is ervoor gekozen om voor de Jeugdhulp geen enquête te versturen, maar kwalitatieve interviews te houden onder een specifieke doelgroep die in voorgaande jaren ondervetegenwoordigd waren in de groep respondenten, namelijk ouders van migrantenafkomst met kinderen onder de 12 jaar. Binnen de gemeente bestond behoefte om meer inzicht te verkrijgen in de ervaringen, mogelijke knelpunten die migrantenouders ervaren in de toegang tot jeugdhulp en de uitvoering van jeugdhulp van hun kinderen.

Beoogde impact

Dit onderzoek voor de drie verschillende onderdelen dient om de cliënttevredenheid te monitoren, signalen (positief dan wel negatief) op te vangen en de dienstverlening bij te sturen waar nodig.

Argumenten

1. De uitkomsten van de 3 verschillende onderzoeken zijn hieronder kort weergegeven:
 - 1.1. Sociale Wijkteams. De Sociale Wijkteams scoren op basis van de resultaten van het klantervaringsonderzoek goed. Klanten beoordelen het SWT met een 7,6. Het merendeel van de klanten geeft een positieve score op de thema's die zijn voorgelegd. Ondanks dat de resultaten van 2017 relatief gelijk blijven aan de resultaten van 2016, is een lichte stijging waarneembaar op de thema's 'Toeleiding' en 'Effectiviteit'. Klanten zijn het meest kritisch over de snelheid waarmee zij geholpen zijn. Daar zijn inmiddels al verbeteringen op ingezet.

Waar het gaat om persoonlijk contact en bejegening zie je een uiterst positieve score. Klanten ervaren het contact met de sociale professionals van het SWT veelal als begripvol, prettig en bekwaam.

1.2. Wmo

Het beeld dat de enquêtes geven van de cliëntervaring is vrij positief en vergelijkbaar met voorgaande jaren. Cliënten zijn meer tevreden over de ondersteuning zelf dan over het regelen ervan. Desondanks scoort het regelen van hulp met een 7 als rapportcijfer nog altijd een ruime voldoende. Als het gaat om het regelen van hulp blijft de tevredenheid van de Nijmeegse cliënten wat achter op cliënten uit de regio op een tweetal punten; de bekendheid waar men terecht kan voor hulp en de snelheid waarmee men wordt geholpen. Wel onderscheiden (met name) cliënten met beschermd wonen zich van de andere cliëntgroepen; zij zijn wat minder tevreden over het proces van hulp regelen en de kwaliteit van de ondersteuning.

1.3. Jeugd. Uit de verschillende interviews komt een voorzichtig positief beeld naar voren van migrantenouders over de toegang en de uitvoering van de zorg. Zij ervaren zelf geen specifieke hinder door hun niet-westerse achtergrond, maar benoemen wel een aantal aandachtspunten: 1. de vaak belangrijke rol die familie speelt en mogelijke ondersteuning vanuit een verwijzer en/of een zorgaanbieder bij het 'erkennen van de situatie' door familieleden bij diagnostiek 2. aansluiting van professionals bij iemands culturele of geloofsachtergrond (ook in keuze man of vrouw), 3. (extra) duidelijke uitleg en onderbouwing van de te nemen stappen, keuzes, diagnoses en inzet van hulp bij gezinnen waar de Nederlandse taal een barrière vormt.

2. Vervolgproces

Overall komen er geen hele nieuwe thema's uit de enquêtes/interviews. Er liggen echter wel kansen om de opgehaalde signalen meer en beter te vertalen naar de uitvoering. Een aantal aanbevelingen is:

- Verdieping van de opgehaalde thema's en aandachtspunten in 2019, bijvoorbeeld inzoomen op specifieke thema's en hierbij de adviescommissies en jongerenraden (bij Jeugd) betrekken;
- Borging thema's en aandachtspunten bij de inkoop en subsidiëring van Jeugdhulp, Wmo-voorzieningen respectievelijk welzijnsorganisaties en bespreking aandachtspunten in contractgesprekken met aanbieders: wat hebben zij de afgelopen jaren anders of meer gedaan om bovenstaande uitkomsten en aandachtspunten te verbeteren?
- Uitkomsten van bovenstaand punt jaarlijks herhalen om te kijken of er een 'verbetering' zichtbaar is bij organisaties
- Jaarlijks kwantitatief onderzoek in combinatie met een meer kwalitatieve vorm waarbij de laatste vorm kan ondersteunen bij verdieping van thema's.

Kanttekeningen

Er zijn geen kanttekeningen van toepassing.

Financiën

Er zijn geen financiële consequenties.

Vervolg

Met de raadsinformatiebrief bij dit collegebesluit bieden wij de gemeenteraad de cliëntervaringsonderzoeken aan. Daarnaast wordt de pers actief geïnformeerd over de rapportages.

Bijlagen

1. Raadsinformatiebrief
2. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugd
3. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo
4. Klantervaringsrapportage SWT