

Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp en Wmo over 2022

Opsteller	Geerte Meijer, Robbert Moorman	Behandeldatum	30 mei 2023
Programma	Welzijn, Wijkontwikkeling en Zorg	Status	Openbaar
Portefeuillehouder	G. Visser		

Advies

1. De brief aan de raad over de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdhulp en Wmo over 2022 vast te stellen, met als belangrijkste punten:
 - 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.
 - 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.
 - Jeugdhulp:
 - 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-).
 - Het merendeel dat wel contact had met de Buurtteams, is tevreden over het gesprek dat ze hebben gehad met hen.

Aanleiding

Met het overdragen van (meer) Wmo- en Jeugdhulptaken van gemeenten in 2015, zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te doen. Dit onderzoek dient om de cliënttevredenheid te monitoren, signalen op te vangen en de dienstverlening bij te sturen waar nodig. 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.

Beoogde impact

Het cliëntervaringsonderzoek geeft de ervaringen van inwoners die aanspraak doen op jeugdhulp of Wmo weer. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Hiermee is het een middel om te toetsen of we aan de volgende doelen voldoen: “We zorgen dat volwassenen dichtbij en deskundig worden ondersteund als zij problemen ervaren met zelfredzaamheid en participatie in de samenleving. We zorgen dat kinderen en hun ouders dichtbij en deskundig worden ondersteund als zij problemen ervaren met opvoeding, ontwikkeling, zelfredzaamheid en participatie in de samenleving.”

Conclusies cliëntervaringsonderzoek Wmo

De hulp vanuit de Wmo wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,4. 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.

Conclusies 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).

Argumenten

1.1 Het delen van de gegevens over cliëntervaring Wmo en Jeugd met de gemeenteraad geeft hen nuttige informatie om de beleidsmatige kaderstellende rol te kunnen vervullen.

Voor het monitoren van de voortgang binnen de gestelde beleidskaders is het voor de gemeenteraad goed om onder meer te weten hoe cliënten de huidige zorg ervaren. De huidige rapporten laten zien dat de cliënttevredenheid over het algemeen ruim voldoende is.

Kanttekeningen

1.1 Jeugdwet en Wmo zijn brede wettelijke kaders en kennen daarom meerdere cliëntgroepen. Een lagere respons bij het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp kan afdoen aan de representativiteit en diepgang van de bevindingen.

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 steekproef voldoende voor een representatief en betrouwbaar resultaat.

1.2 Het CEO geeft geen inzicht in de ervaringen van de cliënten die door de Buurtteams geholpen worden

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.

Financiën

Dit besluit heeft geen financiële gevolgen voor gemeente Nijmegen.

Vervolg

Vanaf nu wordt de Gemeenteraad elk jaar in het tweede kwartaal geïnformeerd over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (naar aanleiding van Motie: beter meten is beter weten).

We willen graag een hogere respons zien. We hadden verwacht dat de in 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.

Bijlage(n)

- Raadsinformatiebrief
- Cliëntervaringsonderzoek en factsheet Jeugdhulp 2022 (ouderen en jongeren)
- Cliëntervaringsonderzoek en factsheet Wmo 2022
- Bijlagenrapport clientervaringsonderzoek