

Adviescommissie JMG
t.a.v. mevrouw C. Bongers
Postbus 9015
6500 HG NIJMEGEN

Datum 9 april 2019
Betreft Advies cliëntervaringsonderzoek Wmo,
jeugdhulp en SWT's

Geachte mevrouw Bongers,

Met deze brief gaan wij in op uw advies over de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) die betrekking hebben op de Wmo, Jeugdhulp en Sociaal Wijkteams.

Wij willen uw conclusie dat 20 tot 30% van de ondervraagden in het CEO Wmo 2018 ontevreden is, nuanceren. De ontevredenheid varieert per onderdeel van 10 - 20% (regelen ondersteuning), 5 - 15% (contact met organisatie) tot maximaal 10% (kwaliteit ondersteuning); een deel van de respondenten is neutraal. Dit neemt niet weg, dat u terecht vraagt om beter inzicht in de redenen van ontevredenheid bij Wmo- en Jeugdhulpcliënten. Uit het CEO Wmo 2018 blijkt dat vooral bekendheid, snelheid en communicatie minder goed scoren. Om de (kwantitatieve) uitslag uit enquêtes beter te kunnen duiden, doen wij periodiek aanvullend kwalitatief onderzoek. Zo hebben wij eerder in samenwerking met de HAN 'verhalen' opgehaald via interviews met cliënten, zie <https://verhalenkamernijmegen.nl/>. En afgelopen jaar hebben wij specifiek onder migrantenouders interviews gehouden over hun ervaringen met jeugdhulp. Ook zij gaven vooral aan behoefte te hebben aan duidelijke informatie en een zorgvuldige benadering door zorgprofessionals (luisteren, gehoord worden). Daarnaast willen ze dat de familie betrokken wordt bij de hulpverlening.

In het (doorlopende) klantervaringsonderzoek van de sociaal wijkteams zijn ook mensen meegenomen bij wie een keukentafelgesprek niet tot een indicatie heeft geleid. Ter verdieping van het klantervaringsonderzoek organiseert Sterker aanvullend spiegelbijeenkomsten.

Wat betreft uw opmerking over de achterblijvende respons bij bepaalde doelgroepen, deze willen we bij beschermd wonen Wmo in 2019 verhogen door de betrokken zorgorganisatie te vragen hun cliënten te stimuleren de enquête in te vullen. Bij jeugdhulpcliënten tussen de 15 en 18 jaar gaan we de enquête telefonisch en/of per e-mail afnemen om de respons te verhogen.

Postadres

Gemeente Nijmegen
MO10
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Leonie Braks
l.braks@nijmegen.nl
T 024 – 329 24 80

Ons kenmerk

19.0001518

Uw kenmerk

19.0000487

Uw brief van

16 januari 2019

Bij de conclusie over “erkennen van de situatie” uit het onderzoek naar ervaringen met jeugdhulp bij migrantenouders gaat het om bekendheid met en accepteren van de diagnose door ouders en/of familie. Dat hoeft niet altijd te maken te hebben met de afkomst en kan per gezin variëren: één gezin was volledig onbekend met de diagnose ADHD, maar werd hierover goed geïnformeerd; een ander gezin kon zich niet vinden in de diagnose autisme; en één respondent gaf expliciet aan dat de diagnose autisme binnen haar cultuur niet wordt herkend en geaccepteerd. Deze laatste respondent doet de suggestie om ouders te begeleiden bij het uitleggen van de diagnose aan andere familieleden.

Om de wachtlijsten bij de sociaal wijkteams te beperken en terug te dringen, zetten we ook in 2019 extra formatie in. Inmiddels zien we het aantal aanvragen teruglopen. Sterker heeft in 2018 een aantoonbare efficiëntieverbetering doorgevoerd van 15%. Ook is een aantal verbeteringen doorgevoerd in het registratiesysteem die tot beperking van het aantal administratieve handelingen zullen leiden.

De sociaal wijkteams zijn verplicht om bewoners te wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning bij MEE, het Zelfregiecentrum en de Kentering. Zo staan op de website van de sociaal wijkteams de contactgegevens van onafhankelijke cliëntondersteuners bij de betreffende organisaties. We zien de vraag naar onafhankelijke cliëntondersteuning groeien, maar zullen het belang van het bekend maken van onafhankelijke cliëntondersteuning opnieuw onder de aandacht brengen van het management van Sterker.

Tot slot, wij gaan graag (wederom) met een delegatie van uw commissie in gesprek over de opzet en specifieke vormgeving (vraagstelling enquête o.a.) van het CEO Wmo en Jeugdhulp 2019.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester