

Nieuwegein



2025-032

Contactpersoon Maxine de Jonge
Hilde-Marije Dorresteyn
Reinier Buis

Telefoon (06) 25 44 60 54 (Maxine)
(06) 15 22 39 71 (Hilde-Marije)
(06) 21 92 03 46 (Reinier)

E-mail m.dejonge@nieuwegein.nl
h.dorresteyn@nieuwegein.nl
r.buis@nieuwegein.nl

Gemeenteraad Nieuwegein
Postbus 1
3430 AA NIEUWEGEIN

Datum 30 januari 2025
Uw kenmerk
Kenmerk
Zaaknummer
Berichtnummer
Onderwerp Cliëntervarings-
onderzoek Wmo en
Jeugdhulp 2024

Geachte leden van de raad,

Bijgevoegd vindt u de rapportages cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugdhulp 2024. Het betreft inwoners die in 2023 gebruik maakten van een maatwerkvoorziening. Het CEO is een wettelijk verplicht onderzoek dat gemeenten jaarlijks uitvoeren. De onderzoeken geven gemeenten zicht op de ervaringen van inwoners die vanuit de Wmo of de Jeugdwet ondersteuning hebben ontvangen in het jaar voorafgaand aan het onderzoek.

Respons en uitkomsten

De bevindingen van beide onderzoeken zijn overwegend positief. De respons van het CEO Wmo was 18% en van het CEO Jeugdhulp 14% onder ouders en 11% onder jongeren. De uitkomsten van beide onderzoeken zijn vanwege de lage respons indicatief en niet representatief.

Het CEO Wmo toont aan dat het merendeel van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is over de kwaliteit van de ondersteuning en dat deze goed past bij de hulpvraag. Ook voelt een ruime meerderheid zich serieus genomen door de Geynwijs professional en geeft men aan dat er samen wordt gezocht naar een oplossing. De bekendheid met de onafhankelijk cliëntondersteuner blijft een punt van aandacht.

Uit het rapport blijkt verder dat inwoners vinden dat de ondersteuning hen helpt zich beter te redden (83%) en de dingen te doen die men wil (80%); de percentages hiervan zijn gestegen ten opzichte van vorig jaar – dit was respectievelijk 78% en 77%.

Het CEO Jeugdhulp toont veel tevredenheid onder ouders en jongeren. Ouders en jongeren zijn ten opzichte van 2022 bijvoorbeeld positiever over de uitvoering van zorg, over het effect op hoe de jongere/het kind opgroeit en het effect op zelfstandigheid. De tevredenheid op sommige aspecten, waaronder de zelfredzaamheid van jongeren, lijkt jaarlijks iets af te nemen sinds 2022.

Vervolgprocedure

Voor de uitkomsten van het CEO Wmo geldt een wettelijke rapportageplicht aan het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Door deze gemeentelijke rapportages te bundelen en te analyseren, krijgt de Rijksoverheid een beeld van de landelijke praktijk van cliëntervaring(sonderzoek) op het terrein van de Wmo. De analyses zijn eind 2024 met alle gemeenten gedeeld en voor elke afzonderlijke gemeente gepresenteerd op www.waarstaatjegemeente.nl.

Voor de uitkomsten van het CEO Jeugdhulp geldt geen wettelijke rapportageplicht. Om deze reden, maar ook omdat het CEO Jeugdhulp vanwege de lage respons geen representatief beeld geeft, zien we af van een brede publicatie van de uitkomsten van het CEO Jeugdhulp.

Vanwege de overwegend positieve resultaten en de lage respons, zien we vanuit deze onderzoeken geen aanknopingspunten voor verbetering van de dienstverlening. Echter willen wij dit voorjaar wel verkennen hoe we het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp kunnen herijken om daarmee meer concrete aanbevelingen voor de inzet van onze ondersteuning te verkrijgen en de respons vanuit inwoners te vergroten. Het Rijk heeft in 2021 meer vrijheid aan gemeenten gegeven in de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek. Naast deze twee onderzoeken wordt door Geynwijs tweejaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd specifiek over hun eigen dienstverlening. Hier bent u in november 2023 over geïnformeerd (2023-360 Br. College aan Raad d.d. 02-11-2023 over cliëntervaringsonderzoek Geynwijs). De herijking voor het CEO Wmo en Jeugdhulp nemen we mee in het CEO Geynwijs. Er zal daarbij oog zijn voor de mogelijke effecten van maatregelen uit de taskforces, in de vorm van monitoring. Ook zal aandacht besteed worden aan de inrichting en de bekendheid van cliëntondersteuning. Wij zullen de Raad op de hoogte houden van de ontwikkelingen en de resultaten.

Vragen

Wanneer u een nadere toelichting wenst of vragen heeft over deze brief of de bevindingen van de onderzoeken, kunt u contact opnemen met Hilde-Marije Dorrestein (CEO Wmo) of Maxine de Jonge (CEO Jeugdhulp). Voor vragen over het CEO Geynwijs kunt u terecht bij Reinier Buis. U vindt hun contactgegevens bovenaan deze brief. Wanneer u vragen heeft over de wijze waarop de CEO-onderzoeken Wmo en Jeugdhulp zijn uitgevoerd, kunt u contact opnemen met Francien Wisman. U kunt haar bereiken via het mailadres f.wisman@nieuwegein.nl of telefoonnummer (06) 15 83 33 49.

Met vriendelijke groet,
Namens burgemeester en wethouders,



Ellie Liebregts
secretaris



Marijke van Beukering-Huijbregts
burgemeester

Bijlagen CEO Wmo gemeente Nieuwegein 2024
 CEO Jeugdhulp gemeente Nieuwegein 2024