gemeente Westervoort

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201517840 Zaaknummer: Z/21/082385

Portefeuillehouder(s): J.P. Breunissen

Voor vragen
Naam: Gertie Verstappen
Telefoon: 088-6953232
E-mail: G.Verstappen@1stroom.nl

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet over het jaar 2020 Westervoort

Aanleiding voor deze kennisgeving

Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Westervoort het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd onder cliënten met een Jeugdwet-voorziening. De toeleiding tot de hulp en ondersteuning is bij deze respondenten verlopen via de lokale toegang, namelijk het Wijkenteam. De factsheet met de betreffende resultaten zijn ter informatie bij dit voorstel gevoegd.

Relevant beleidskader

Jeugdwet

Inhoud van mededeling

Met deze kennisgeving wordt de raad geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet over het jaar 2020. De uitkomsten van het Jeugdwet-onderzoek zijn positief.
In bijgevoegde documenten kunt u meer informatie vinden over de scores, de verschillen ten opzichte van voorgaande jaren en ten opzichte van de referentiegemeenten.
De resultaten worden gedeeld met de teamregisseur en medewerkers van het Wijkenteam, evenals de betrokken beleidsadviseurs van team Sociaal Domein.

Onderzoek Jeugdhulp

1. Opzet jeugdhulponderzoek
Voor het Jeugdhulponderzoek zijn 80 ouders en 36 jongeren, die in 2020 jeugdhulp vanuit de gemeente Westervoort hebben ontvangen, schriftelijk benaderd. Hierbij werden zij verzocht deel te nemen aan de telefonische enquête die werd uitgevoerd door onderzoeksbureau BMC. In totaal hebben 51 ouders en jongeren meegewerkt aan dit telefonische onderzoek, wat een respons van 37% oplevert. Ondanks dat dit percentage een stuk hoger ligt dan onder onderzoek met een vergelijkbare doelgroep (15-18% is gangbaar), hebben de

onderzoeksresultaten een indicatief karakter vanwege het aantal respondenten. Het onderzoek is opgedeeld in vijf thema's: toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effect van de hulp, wat gaat goed en wat beter en het effect van de coronacrisis op de ondersteuning.

2. Resultaten jeugdhulponderzoek

a. Op het thema 'toegankelijkheid van voorzieningen' scoort de gemeente Westervoort op alle stellingen iets minder dan vorig jaar. De meeste mensen (79%) geven aan te weten waar ze terecht kunnen voor hulp, dit is hoger dan de referentiegroep. Een minderheid (48%) geeft aan snel geholpen te worden en 62% vindt dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben, dit is iets lager dan de referentiegroep.

b. Het thema 'uitvoering van de zorg' is gemeten binnen twee subcategorieën, te weten 'kwaliteit van de zorg' en 'kwaliteit van de hulpverlener'. De kwaliteit van de zorg wordt iets positiever beoordeeld dan in 2019. Op twee van de vier stellingen scoort de gemeente Westervoort hoger dan 2019 en bij twee stellingen valt de score dicht bij de referentiegroep. Respondenten lijken minder tevreden over de hulp die ze krijgen bij het oplossen van vragen en problemen (65%). De tevredenheid over de samenwerking tussen instellingen is toegenomen (70%).

Op alle drie de stellingen, betreffende de kwaliteit van de hulpverlener, scoort de gemeente Westervoort beter dan in 2019. De scores bereiken bijna het niveau van de referentiegroep. Veel respondenten (92%) voelen zich altijd of vaak met respect behandeld door hulpverleners.

c. Bij het thema 'effect van de hulp' wordt gevraagd naar de effecten van de hulp op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de eigen omgeving. Op het thema opgroeien is de score van alle vier stellingen hoger dan vorig jaar. Respondenten vinden dat het thuis beter gaat (80%) en voelen kinderen zich veiliger (75%), hierbij scoort de gemeente boven de referentiegroep. In positieve zin valt verder het effect van de hulp op de zelfredzaamheid op, hierbij scoort de gemeente Westervoort op alle stellingen hoger dan 2019 en op of boven de referentiegroep. Van de respondenten geeft 78% aan de problemen beter te kunnen oplossen. Bij de stellingen over de zelfstandigheid valt op dat kinderen in vergelijking met 2019 minder goed weten wat ze willen (61%). Het effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving laat bij twee stellingen een stijging zien ten opzichte van vorig jaar. Het effect op het besteden van vrije tijd (48%) wordt minder beoordeeld dan in 2019. Hierbij kan corona een rol spelen.

d. Bij het thema "wat gaat goed wat kan beter" kunnen mensen hun ervaringen weergeven. Mensen geven aan dat er goed geluisterd wordt en hebben het gevoel dat hun zorgen serieus genomen worden. Men is over het algemeen tevreden over de geboden hulp die afgestemd is op hun situatie. Ook de hulpvaardigheid en inzet van gemeente en hulpverleners wordt op prijs gesteld. Er zijn evenwel verbeterpunten op het gebied van communicatie, snelheid van handelen en bereikbaarheid. Daarnaast wordt de aansluiting van de hulp op de hulpvraag genoemd als aandachtspunt.

e. Bij het thema corona wordt gevraagd naar het effect van de coronamaatregelen op de geboden ondersteuning. Hierbij is uiteraard geen vergelijk met voorgaande jaren

mogelijk. Bij het merendeel van de respondenten is de hulpvraag niet veranderd (57%), door 37 % is aangegeven dat de situatie (beetje) slechter is geworden door de coronacrisis. Van de respondenten geeft 50% aan niet minder hulp te hebben ontvangen. Voor 59% van de respondenten werd de verminderde hulp als zeer of redelijk problematisch ervaren. De meerderheid van de respondenten (76%) vindt niet dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronacrisis is veranderd. De meerderheid van de respondenten (68%) heeft in de coronaperiode contact via beeldbellen gehad met de organisatie die hen ondersteuning biedt. Voor 37% is dit (redelijk) goed bevallen. Voor 22% is dit niet goed bevallen. Van de respondenten is 60% (heel) tevreden over de inzet van het Sociaal Loket om inwoners zo goed mogelijk door de coronaperiode te helpen. Bij hulpverleningsorganisaties was 76% hierover (heel) tevreden. Opmerkingen die aangegeven konden worden betroffen algemene tevredenheid en het continueren van de hulp maar ook het gemis van fysiek contact.

3. Conclusie en vervolg

- De coronacrisis heeft een grote impact gehad op gezinnen en de mogelijkheden die gemeente en hulpverleners hadden om de gezinnen te ondersteunen. Door de lockdowns moesten ouders thuisonderwijs en werk combineren en werden mogelijkheden van hulp door het netwerk beperkt. De sluiting van scholen en de wisselende maatregelen zorgden voor nieuwe vragen over digitale middelen, noodopvang, vervoer, hulpverlening enz. Dit alles zorgde voor spanningen, stress en gevoelens van overbelasting en onmacht bij ouders en kinderen. Er werd een groter beroep gedaan op hulpverlening en er ontstonden situaties waarbij de veiligheid van de kinderen in het gedrang kwam. Dit heeft veel van onze medewerkers en hulpverleners gevraagd die zelf ook vanuit huis moesten werken. Dit zien we terug in de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek. Met name bij de onderdelen snelheid van handelen en de juiste hulp krijgen zien we een daling van de scores.

- Ondanks de coronacrisis zijn inwoners tevreden over de kwaliteit en effecten van de hulpverlening en wordt bij sommige stellingen zelfs hoger gescoord dan in 2019. In het document Samen Sterk wordt de doelstelling “score kwaliteit van zorg bedraagt 75%” genoemd, deze doelstelling is in 2020 gehaald. De doelstelling “score van kwaliteit van hulpverlening blijft gelijk” is gehaald en verbeterd met 13 %.
  Vervolg
  Om het zicht op de kwaliteit van de ingezette hulpverlening te verbeteren, is er aandacht voor monitoring van de ingezette hulp op kwaliteit en zorgvuldige toetsing bij aanvragen voor verlenging. Ouders worden na een aantal maanden na de start van de hulp telefonisch benaderd met vragen over inhoud en effect van de hulpverlening. Hierdoor ontstaat een goed beeld van de geboden hulp door zorgaanbieders en de effecten voor onze inwoners. Deze informatie wordt met zorgaanbieders tijdens contractgesprekken besproken.

- De ervaring van veiligheid is toegenomen en stijgt boven de referentiegroep.
  Vervolg
  Binnen de gemeente is ingezet op het verbeteren van handelen in het kader van de veiligheid door het positioneren van de aandachtsfunctionaris Kindermishandeling en Huiselijk Geweld, de aanstelling van de gedragswetenschapper en scholing voor medewerkers. Intern en extern veiligheidsoverleg zorgt voor borging van kwaliteit en

samenwerking met veiligheidspartners. In 2021 starten we met het opzetten van een Integrale Aanpak ter Voorkoming van Escalatie bij huishoudens met oplopende problematiek.

- De verhuizing van De Nieuwhof naar het gemeentehuis en de transitie naar Sociaal Loket met een andere opzet van bereikbaarheid was wennen voor onze inwoners. Het is mogelijk dat we dit terug zien in de daling van de score van de bekendheid van de toegang tot hulp. Hierbij scoren we nog steeds boven de referentiegroep.
  Vervolg
  De medewerkers van het algemeen maatschappelijk werk worden gehuisvest in de Nieuwhof en hebben daarmee een goede verbinding met het activiteitencentrum. Ze zijn laagdrempelig bereikbaar en hebben korte lijntjes met het Sociaal Loket. Hierdoor wordt de toegankelijkheid verbeterd.

- De samenwerking tussen organisaties is verbeterd.
  Vervolg
  Om de samenwerking tussen instanties te bevorderen is er in 2020 gestart met een sociaal team. Dit is een groep consulenten die zorgen voor de regiefunctie bij complexe casussen. Zij sturen op samenwerking tussen verschillende organisaties die betrokken zijn bij één gezin volgens de methodiek één gezin, één plan. Het team heeft hiervoor in 2021 een opleiding gevolgd. Bij enkelvoudige hulpvragen wordt een brede uitvraag gedaan en passende hulp ingezet.

- Om te zorgen dat de inwoners van Westervoort ervaren dat de gemeente zich inzet om de hulpverlening goed te laten functioneren en bijstuurt waar nodig, hebben consulten een opleiding procesregie gevolgd.

Westervoort, .

Burgemeester en wethouders van Westervoort,

mr. J. Kersten	drs. A.J. van Hout
secretaris	burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. Z/21/082385 /201517843	Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet Westervoort
2. Z/21?082385 /201518032	Samenvatting Cliënttevredenheidsonderzoek over 2020 Westervoort