

INFORMATIENOTA VOOR DE RAAD

Nummer: 217

Portefeuille: : WMO, gezondheidszorg en cultuur
Programma: : 6 Sociaal domein
Taakveld: : 6.72 Maatwerkdienstverlening 18-

Datum : 22-06-2021

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2021

DE RAAD NEEMT KENNIS VAN:

De resultaten van het cliënt-ervaringsonderzoek Jeugd 2021.

INLEIDING

De gemeente is op grond van artikel 2.10 van de Jeugdwet verplicht jaarlijks een onderzoek uit te laten voeren naar de ervaringen van jongeren en hun ouders met de jeugdhulp die ze hebben ontvangen en de resultaten daarvan voor 1 juli te publiceren. BMC heeft in de eerste helft van 2021 dit onderzoek uitgevoerd. Het onderzoeksrapport treft u bijgaand aan.

Net als voorgaande jaren heeft BMC de modelvragenlijst van de VNG gebruikt, aangevuld met lokale vragen over het Jeugd- en Gezinsteam. De vragenlijst van de VNG gaat in op de onderdelen:

- toegankelijkheid van de voorzieningen;
- uitvoering van de hulp;
- effect van de hulp.

Net als vorig jaar worden de resultaten met het voorgaande jaar vergeleken.

KERNBOODSCHAP

Respons

De resultaten als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4.18%. Hierdoor is er, net als vorig jaar, een meer representatief beeld geschetst van de cliëntervaring in Lelystad en is er minder sprake van een indicatief beeld. De respons is dit jaar nog nooit zo hoog geweest: 16.1%. In 2019 was dit 14.4%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15-18% gangbaar.

Toegankelijkheid van voorzieningen wordt iets negatiever beoordeeld.

Ten opzichte van het onderzoek over 2019 is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij bijna alle aspecten licht afgenomen. Een meerderheid van de jongeren en hun ouders weet waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben (64% t.o.v. 69% in 2019) en ervaart dat de hulp wordt geboden die nodig is (64% t.o.v. 71% in 2019). Iets meer dan de helft (59%) ervaart dat die hulp er snel is. Dit percentage is hoger ten opzichte van 2019 (55%).

Uitvoering van hulp wordt overwegend positief ervaren, maar iets negatiever ten opzichte van vorig jaar

De uitvoering van de zorg wordt zowel op algemeen niveau als op hulpverlenersniveau overwegend positief ingeschat. Zo ervaart 84% medezeggenschap, dat wil zeggen dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. In 2019 was dit 86%. De kennis van medewerkers wordt positief

beoordeeld (71% is hier tevreden over t.o.v. 79% in 2019). Het aandeel van de respondenten dat ervaart serieus te worden genomen is afgenomen (80% t.o.v. 85% in 2019). Hetzelfde geldt voor de samenwerking tussen organisaties (55% t.o.v. 58% in 2019). 72% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij vragen of problemen (t.o.v. 78% in 2019). 70% ervaart voldoende informatie te krijgen over de hulp (t.o.v. 73%). Het aandeel van respondenten dat van mening is dat ze respectvol behandeld zijn door de hulpverleners is ongeveer gelijk gebleven (90%).

Effect van de hulp, lichte vermindering bij bijna alle aspecten

Ten opzichte van het onderzoek over 2019 is het aandeel van respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij bijna alle aspecten licht afgenomen. Dit geldt ook voor de stelling 'door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen' (53% t.o.v. 57% in 2019). Net als bij het onderzoek over 2019 lijkt het grootste effect van de hulp voor jongeren te zijn bereikt op het gebied van opgroeien. Zo worden door de hulp positieve effecten ervaren op de gemoedstoestand (72% t.o.v. 82%), op de verbetering van het gedrag (70% vs 76%) en op de thuissituatie (67% vs 74%). Het effect op de veiligheid wordt slechter beoordeeld: 56% van de respondenten ervaart een (veel) grotere veiligheid, ten opzichte van 66% vorig jaar.

(Vindbaarheid van) het Jeugd en Gezinsteam wordt negatiever beoordeeld

Eveneens een meerderheid uit zich positief over het contact met een medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam (JGT). De score bij de vindbaarheid van het JGT is echter gedaald van 62% in 2019 naar 52% in 2020. Ook het rapportcijfer voor het JGT is gedaald, van een 7,2 naar een 6,5 in 2020.

Cijfer	2016	2017	2018	2019	2020		Gemiddelde	Mediaan
1	8	6	8	5	16	2016	6,6	7
2	1	5	0	4	5	2017	6,7	7
3	2	4	0	3	4	2018	6,9	7
4	8	11	6	6	11	2019	7,2	8
5	4	4	4	6	21	2020	6,5	7
6	16	14	22	21	28			
7	29	37	21	50	46			
8	27	37	23	64	43			
9	15	16	22	28	18			
10	3	5	5	14	16			
Totaal	113	139	111	201	208			

Als we kijken naar de spreiding van de cijfers, dan beoordeelt 73% van de respondenten het JGT met een voldoende.

Aandachtspunten

Er zijn punten die onze aandacht vragen en verbeterd kunnen worden. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Lelystad, net als vorig jaar, lager. Dit doet zich voor op vrijwel alle onderdelen. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten¹ die ook hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC.

De resultaten in Lelystad zijn grotendeels vergelijkbaar met voorgaande jaren. Toch wordt de ervaring van cliënten in 2020 iets negatiever beoordeeld dan in voorgaande jaren. Er zijn met name twee mogelijke verklaringen hiervoor:

- De impact van de coronamaatregelen. Het negatieve effect van corona op de hulpverlening is het een na meest genoemde (verbeter)punt. Respondenten geven aan door corona vaak bepaalde hulp niet ontvangen te hebben of kwalitatief mindere hulp ontvangen te hebben. In de referentiegroep is een vergelijkbare daling in tevredenheid niet echt te zien.
- De ontwikkelingen in Lelystad op het gebied van de toegang en hulp

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn momenteel: Harlingen, Smallingerland, Terschelling, Vlieland, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Duiven, Hattum, Voorst, Westervoort, Winterswijk, Alkmaar, Diemen, Edam-Volendam, Enkhuizen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Drechterland, Stede Broec, Waddinxveen, Best, Lelystad, Oost Gelre, Overbetuwe, Rijssen-Holten, Berkelland, Bronckhorst, Zuidplas, Waadhoeke, Montferland.

De resultaten van het cliënt-ervaringsonderzoek Jeugd worden geëvalueerd en bijbehorende acties worden opgesteld. De resultaten worden meegenomen in de ontwikkeling van het versterken van de basis en het vormgeven van de nieuwe toegang.

VERVOLG

Het onderzoeksrapport wordt geplaatst op de gemeentelijke website. Verder zullen de resultaten worden gepubliceerd op de landelijke site:
www.waarstaatjegemeente.nl.

Het rapport en de informatienota worden ter kennisname toegezonden aan de Cliëntenraad Sociaal Domein.

BIJLAGEN

- Rapport Cliënt-ervaringsonderzoek Jeugd 2021