Gemeente Duiven

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201667900 Zaaknummer: Z/23/117632

Portefeuillehouder(s): M.A. Overduin

Voor vragen
Naam: Arthur de Boer
Telefoon: 0625187241
E-mail: a.deboer@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Duiven 2023

Aanleiding voor deze kennisgeving
Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Duiven het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Dit is uitgevoerd onder cliënten met een jeugdwet voorziening. Naast de verplichte vaste onderdelen zijn er eigen vragen gebruikt bij het onderzoek. Op deze manier kan er meer informatie verzameld worden voor de gemeente.

Relevant beleidskader
Sociaal Domein; Jeugdwet

Inhoud van mededeling

Vragenlijsten

Elk jaar laten we deelnemers een paar basisvragen beantwoorden. Daarnaast nemen we een thema die we extra uitvragen. Vorig jaar was het mogelijk opmerkingen te maken over de jeugdhulp en gemeente. Dit jaar was het mogelijk om contactgegevens achter te laten, voor wie dat wilde. Daarmee is het mogelijk om de grootste verschillen tussen de reacties van ouders en jongeren verder uit te zoeken. In de kennisgeving van vorig jaar heeft het college aangegeven om de verschillen beter te willen verklaren.
Dit jaar zijn sommige vragen aangepast. Vorig jaar werden de woorden ‘goed’ of ‘beter’ gebruikt in het onderzoek. Dit jaar worden de woorden ‘prettiger’ en ‘fijner’ gebruikt. Dit heeft een achterliggende reden. We denken dat het vragen naar gevoel minder bijdraagt aan het ‘goed / fout – gevoel’ van de gevoelige en kwetsbare groep jongeren. Het idee is dat als de hulp aanslaat, het ook beter gaat met de jongere. Gevolg is dan dat de jongere zich ook prettiger gaat voelen.

Respons

Een representatieve respons op de vragenlijst is al jaren geen sprake, daarom hebben alle (jonge) inwoners die jeugdhulp ontvangen een brief gekregen. Ook is er een extra verzoek

gedaan om mee te doen. In gemeente Duiven hebben in totaal 50 ouders en jongeren meegedaan aan dit onderzoek. Er zijn 29 reacties gekomen op papier (58%), er zijn 21 reacties gekomen via de online mogelijkheid (42%). Al met al is het responspercentage 20%. Responspercentages tussen de 15% en 20% zijn normaal voor dit soort onderzoek. De reactie in de afgelopen jaren was 16% (2023), 15% (2022), 11,4% (2021) en 11,4% (2020). De resultaten van dit onderzoek geven een indicatie van hoe erover gedacht wordt door de inwoners.

Resultaten

In het algemeen zijn de ervaringen minder positief vergeleken met 2022. In de voorliggende jaren scoren de onderzoeken uit 2021 en 2022 het hoogste. Het college stelt vast dat met name in het contact met de gemeente een afname te zien is en de resultaten passen niet met het ambitieniveau van de gemeente. Het vermoeden bestaat dat de personele uitdagingen hier oorzaak van zijn geweest. Er is in het afgelopen jaar veel met tijdelijke inhuur gewerkt en er was sprake van wachtlijstproblematiek. In de reacties die schriftelijk gedeeld zijn zien we dat terug.

- De tevredenheid over het contact met de medewerker van de gemeente is met 52% laag (vorig jaar 63%) en over het (keukentafel)gesprek is 59% tevreden (vorig jaar 66%). Voor beide stellingen stelt rond de 20% het contact (zeer) slecht te vinden. Opvallend is dat de resultaten in Westervoort een omgekeerd beeld schetsen.
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is met 30% nagenoeg gelijk gebleven. De 3 respondenten (2 respondenten in 2022) die er gebruik van maakte waren zeer tevreden.
- In tegenstelling tot het contact met de gemeente zijn de respondenten in toenemende mate tevreden over de uitvoering van de hulp. Hierbij is de samenwerking tussen de organisaties de laagst scorende met 72% (zeer) tevreden. Andere scores die over de uitvoering gaan liggen tussen de 83% en 92%.
- Over de effecten van de hulp is er geen goed vergelijk mogelijk, aldus BMC. Dat heeft te maken met de aanpassing van de vraagstelling, zoals in het kopje ‘vragenlijsten’ aangegeven. Hieronder een voorbeeld van de aanpassing.

Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter (2023)
Door de hulp voel ik mij/ voelt mijn kind zich prettiger (2024)

of

Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind (2023)
Door de hulp is mijn gedrag/het gedrag van mijn kind veranderd (2024)

- De wijzigingen in de vragen zijn beperkt. De resultaten hiervan zijn positief. Een meerderheid (87%) stelt dat het kind zich prettiger voelt door de hulp. Op de bovenstaande onderstreepte vraag uit 2023 reageerde vorig jaar 83% positief.
- Andere resultaten op de effecten van de hulp liggen tussen de 75% en 87% met één lagere uitschieter op “door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen veranderd” (63%).

Aandachtspunten en voornemens

Het vergelijken van de resultaten door de gewijzigde vraagstelling is een aandachtspunt, volgend jaar zal deze vraagstelling weer gebruikt worden en is vergelijking mogelijk. De

deelname aan dit onderzoek blijft aandacht vragen. De wens blijft om het aantal deelnemers te verhogen en de stijgende lijn door te zetten.
Extra aandacht gaat uit naar het “contact met de gemeente”, daar is een verbetering noodzakelijk. We verwachten dat het terugdringen van de wachtlijsten daaraan kan bijdragen en we kijken met consulenten naar de mogelijkheden om hierin verbetering aan te brengen.
Eind september zullen inwoners gesproken worden. Het verschil in tevredenheid tussen Duiven en Westervoort is een van de onderwerpen die aan de orde komt. De “tevredenheid inwoners met de gemeente” is in Duiven afgenomen en in Westervoort gestegen. Dat is niet vanuit het rapport te verklaren, maar opvallend. De consulenten zullen tevens gevraagd worden naar mogelijke verklaringen om dit beter te onderzoeken.

Verder onderzoeken we de mogelijkheden om het cliëntervaringsonderzoek aan te vullen. Bij voorbeeld door vaker en sneller na het contact een vragenlijst te sturen. Het doel daarvan is sneller te kunnen bijsturen op tussentijdse resultaten.

Duiven, 27 augustus 2024.

Burgemeester en wethouders van gemeente Duiven

A.F. (Anton) van der Gaag	Mr. H.B. Hieltjes
gemeentesecretaris	burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. 201666045	Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Duiven 2023
2. 201666043	Rapport Cliëntervaringsonderzoek Duiven 2023

Digitaal verzegeld door Zynyo B.V.
Datum: 17-09-2024 21:06 CEST
Document ID:
6119873c-d437-4ee2-a66b-0cb12daf20c1