

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201628683

Zaaknummer: Z/23/113526

Portefeuillehouder(s): J.W. Derksen

Voor vragen

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

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek 2022 Westervoort Jeugd

Aanleiding voor deze kennisgeving

Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Westervoort het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Jeugd uitgevoerd. Dit onderzoek is uitgevoerd onder (ouders van) cliënten met een jeugdvoorziening. De aangeschreven ouder(s) en cliënten zijn via de gemeente naar jeugdhulp verwezen. Met deze kennisgeving stelt het college uw raad van de belangrijkste punten op de hoogte.

Relevant beleidskader

Programma 2; Sociaal Domein, Jeugdhulp

Inhoud van mededeling

Vragenlijsten

Waar de vragenlijsten in het verleden een vast format moesten volgen worden de wijze van afname voor het cliëntervaringsonderzoek nu meer aan de gemeente overgelaten. Daardoor kan het afnemen van het onderzoek meer naar eigen hand gezet worden. Op die manier proberen we informatie op te halen die belangrijk is voor de dienstverlening. We hebben dit jaar onder andere aandacht besteed aan de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Een andere verandering is dat de vragen beter gesplitst zijn in 'hulp van gemeente' en 'hulp van de aanbieder'. Zodat het helderder is waar de ervaringen over gaan. Voor de vergelijking met voorgaande jaren en voor gebruik van het dashboard sociaal domein zijn veel vragen gelijk gebleven.

Respons

Ondanks dat er vorig jaar is aangegeven om dit jaar telefonische vragenlijsten af te gaan nemen na een teleurstellende respons over 2021, is op advies van BMC gekozen om de volledige groep cliënten en hun ouders aan te schrijven. We hebben de respons vergroot door vragen concreter te stellen, gebruik te maken van de online mogelijkheid én door de inzet van afdeling communicatie. Dit heeft geleid tot een respons van 15% (47 reacties). In 2021 waren er 27 reacties (11,4%) en in 2020 37 reacties (11,4%). In 2020 zijn de vragen telefonisch afgenomen en zijn bijna alleen ouders gesproken. Voor de onderzoeken 2021 en 2022 zijn vragenlijsten gebruikt en daardoor significant meer jongeren bereikt. In 2021 hebben 9 jongeren meegedaan en in 2022 18 jongeren. Daardoor zijn de resultaten over 2022 in het rapport wat voor u ligt minder goed te vergelijken met 2020.

Resultaten

Over het algemeen zien we redelijk tot goede resultaten rondom de gevraagde thema's, met een lichte daling over het geheel genomen en in het bijzonder bij de effect van de hulp, paragraaf 5.1 t/m 5.4 in het rapport cliëntervaringsonderzoek jeugd op pagina 14 t/m 17 (zie 201628086).

De lichte daling van de tevredenheid heeft te maken met de wachttijden die er bij het sociaal loket zijn. Hierover bent u in een eerdere kennisgeving geïnformeerd (zie 'verdere informatie onderaan deze kennisgeving'). Omdat dit rapport een terugblik is op voorgaand jaar is dit logischerwijs terug te zien in dit onderzoek.

Aandachtspunten

Sommige vragen vallen meer op, zoals de vraag: "ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb" (85% > 69%). Of bij de vraag: "ik krijg voldoende informatie over de hulp". Daar zien we een flinke verbetering (70% > 86%). In vergelijking met de referentiegroep vallen deze minder op, maar ten opzicht van voorgaand jaar wel degelijk.

Een verklaring van deze veranderingen is er niet helemaal, wel zien we grote verschillen in reactie tussen ouders en jongeren. Omdat de groep jongeren verhoudingsgewijs groter is geworden krijgen de jongeren meer invloed en 'verschuiven' de resultaten.

Door in een tekstblok te vragen naar persoonlijke reacties zien we dat de respondenten wel positief zijn over de wijze waarop het contact met de gemeente is. De opmerkingen die negatiever zijn gaan vooral over de snelheid van handelen.

Tot slot zijn er aandachtspunten rondom de aanbieders. Gecontracteerde aanbieders hebben veelal wachtlijsten en die hebben negatieve effecten, zoals de vrijheid die men heeft om de hulpverlener te kiezen. Een opmerking daarover: "Hier waren we niet op onze plek. Durfde dat helaas niet meteen aan te geven. Je bent blij met hulp"

Doorkijk naar volgend jaar

Met de wijzigingen in de vragenlijst kan de gemeente Westervoort zich specifiek richten op de thema's die belangrijk zijn, bijvoorbeeld de onafhankelijke cliëntondersteuning en wachtlijsten. We verwachten dat de maatregelen om de wachtlijst terug te dringen in 2023 zich gaan vertalen in de resultaten die we volgend jaar ophalen. De animaties over de jeugdwet en WMO kunnen bijdragen aan de informatievoorziening en kunnen daarop effect hebben.

Westervoort, 12 september 2023.

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort

M. (Maureen) Sluiter MA

drs. A.J. (Arend) van Hout

Bijlagen:

Registratienummer:

1. 201628086

2. 201628087

Omschrijving:

Resultaten CEO Jeugd Westervoort 2022

Factsheet resultaten CEO Jeugd Westervoort 2022

Verdere informatie:

201609118

Kennisgeving wachttijden Sociaal Loket Westervoort