Gemeente Duiven

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201701932 Zaaknummer: Z/25/133633

Portefeuillehouder(s): M.A. (Marieke) Overduin

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

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Client ervaringsonderzoek Jeugd Duiven 2025 (over 2024)

Aanleiding voor deze kennisgeving
Onderzoeks- en adviesbureau BMC voert in opdracht van de gemeente Duiven het wettelijk verplichte cliënt ervaringsonderzoek uit. Dit onderzoek is gehouden 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 stellen we de deelnemers een aantal basisvragen. De verplichte onderdelen waarover vragen gesteld worden zijn: ‘de toegang’, ‘de kwaliteit van de hulpverlening’ en ‘het effect van de hulpverlening’. Doordat we vorig jaar de vragenlijsten hebben aangepast in de formulering van de vragen, hebben we dit jaar voor het eerste een vergelijking op die (aangepaste) vragen. Tijdens de uitvoering van het onderzoek is zowel vooraf als achteraf contact met de Raad voor Sociaal Domein Duiven (RvSDD). De RvSDD zal tevens over de resultaten van het onderzoek geïnformeerd worden. Naar aanleiding van dit contact zal er voor het aankomende jaar met hen gekeken worden naar de onderzoeksmethodiek en de vragenlijsten.

Respons

In totaal zijn 142 ouders aangeschreven. Daarnaast zijn 83 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In totaal (31) hebben 19 ouders en 12 jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 13,8%. In het vorige onderzoek was de onderzoeksgroep groter en lag de respons op 20%. De aanpak is niet anders geweest dan vorig jaar. Op basis van de aantallen en percentage zijn de uitkomsten net zoals voorgaande jaren beperkt bruikbaar (indicatief).

Resultaten

De toegankelijkheid van de voorzieningen is aan de jongeren en ouders uitgevraagd. Voor beide stellingen over de toegankelijkheid geldt dat de tevredenheid is toegenomen.
Een grote meerderheid (82%) weet altijd of vaak waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. We scoren op deze stelling hoger dan de referentiegroep (72%).
Daarnaast is gevraagd of de cliënten de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Een aandeel van 79% geeft aan dat dit het geval is.
De tevredenheid over het contact met de gemeente is relatief hetzelfde gebleven ten opzichte van voorgaande metingen. De tevredenheid over het contact met de medewerker van de gemeente is wel toegenomen ten opzichte van vorig jaar. In 2024 geeft 58% aan het contact (zeer) goed te vinden, waar dat in 2023 nog 52% was. Opvallend is dat de ontevredenheid over het contact is afgenomen van 20% naar 6% in 2024.
Voor de stellingen over de tevredenheid over het (keukentafel)gesprek en de manier waarop er is geluisterd geldt dat de tevredenheid is toegenomen. Waar in 2023 59% aangaf tevreden te zijn over het gesprek is dat dit jaar 69%, de ontevredenheid over het (keukentafel)gesprek is flink gedaald (van 23% naar 3%). We denken dat de afname van de wachtlijsten in 2024 hieraan heeft bijgedragen. Waar vorig jaar meerdere opmerkingen gemaakt zijn die samenhang vertoonde met de ‘lange wachtlijsten”, zien we dit jaar deze opmerkingen niet terug.

De bekendheid over de mogelijkheden voor de onafhankelijke clientondersteuner is verder toegenomen naar 39%, ten opzichte van 30% vorig jaar. Echter van de inwoners die gereageerd hebben op dit onderzoek is er 1 die er daadwerkelijk gebruik van heeft gemaakt.

De resultaten over de aangesloten hulpverleners zijn met name op kwaliteit stabiel te noemen. De kwaliteit van de zorg en hulpverlening is onverminderd goed te noemen. De resultaten schommelen de afgelopen 5 jaar tussen 78% en 83%. De lagere scores (<80%) van afgelopen jaar zijn verbeterd naar boven de 80%.

Bij de effect van de (aangesloten) hulp(verlening) zien we een (flinke) daling ten opzichte van vorig jaar. Vorig jaar was de eerste keer dat de nieuwe vragen gesteld werden, waarbij meer ingestoken is op het gevoel en minder op ‘het gaat goed of fout’. De resultaten zijn over het algemeen lager dan vorig jaar. Doordat dit nu het tweede jaar is, zijn we benieuwd hoe volgend jaar deze vragen beantwoord worden, zodat we enig referentie kunnen vaststellen. De cijfers waren vorig jaar namelijk heel goed, dit jaar fors lager. Een mogelijke verklaring is dat de hulpverlening specialistischer wordt ingezet en voorliggende voorzieningen zoals praktijk ondersteuner van de huisarts of het maatschappelijk werk bepaalde hulpvragen overnemen. Hierdoor sluiten de vragen over het te verwachten effect wellicht niet meer aan bij de ingezette hulpverlening. Voorbeelden zijn:
Door de hulp heeft mijn kind geleerd hoe hij/zij in elkaar zit. 84% 2023 > 67% 2024.
Door de hulp kan mijn kind goede keuzes maken. 78% 2023 > 67% 2024.
In het algemeen zien we dat het merendeel aangeeft dat de situatie “gelijk is gebleven” of “een beetje beter is geworden”. In een heel enkel geval rapporteert iemand “iets slechter”. Kanttekening hierbij is de lage respons (30), hoe hoger de respons hoe meer deze cijfers ons iets vertellen.

Aandachtspunten en voornemens

Afgelopen jaar hebben we aandacht gegeven aan de ‘toegang van de hulp’ vanwege de lagere beoordeling. We schreven: *“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."
We hebben dat resultaat behaald, de beoordeling is daarin sterk verbeterd.

Wat aandacht blijft vragen is de respons. We hebben dat niet kunnen verhogen en dat maakt dat het onderzoek een beperkte waarde heeft. We zullen met communicatie kijken naar een nog onbenutte manier om de respons te verhogen door inzet van communicatiemiddelen en kanalen.
In de gesprekken met de Raad voor Sociaal Domein Duiven is gesproken over de eerdere suggesties in het ongevraagde advies van maart 2025. In de aanloop naar aankomend onderzoek zal de RvSDD nadrukkelijker gevraagd worden mee te denken.
Daarnaast geven de resultaten die gaan over de effecten van de hulp reden tot nader onderzoek. We gaan daarom de verschillende (grote) organisaties vragen om hun tevredenheidsonderzoeken te delen met ons als gemeente. Op basis daarvan kunnen we eventueel maatregelen nemen.

Duiven, 8 juli 2025.

Burgemeester en wethouders van gemeente Duiven

D.D.J (David) de Vries	J.V. (Joyce) Zwaga-Komen
loco-secretaris	loco-burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. 201702160	Rapport clientervaringsonderzoek Jeugd 2025 (over 2024)
2. 201702161	Factsheet clientervaringsonderzoek Jeugd 2025 (over 2024)

Digitaal verzegeld door Zynyo B.V.
Datum: 10-07-2025 16:30 CEST
Document ID:
00bd47ba-8b84-4343-9411-8571b4d48fb6