Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201666686 Zaaknummer: Z/23/117633

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: Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2023 Westervoort

Aanleiding voor deze kennisgeving
Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Westervoort 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. Nu 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 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. In gemeente Westervoort hebben in totaal 45 ouders en jongeren meegedaan aan dit onderzoek. Er zijn 28 reacties gekomen op papier (62%), er zijn 17 reacties gekomen via de online mogelijkheid (38%). Al met al is het responspercentage 16%. Responspercentages tussen de 15% en 20% zijn

normaal voor dit soort onderzoek. De reactie in de afgelopen jaren was 15% (2022), 11,4% (2021) en 11,4% (2020).
De resultaten zijn indicatief, doordat er onvoldoende respons was.

Resultaten

- In het onderzoek is gebleken dat het contact met de gemeente beter is geworden. Zowel het keukentafelgesprek (van 60% naar 74%) en deskundigheid van de medewerkers (van 56% naar 72%) laat een flinke verhoging zien. Ook op andere vragen is er flinke verbetering te zien, zoals ‘de manier waarop geluisterd werd’ (+10%) en ‘tevreden over de geboden hulp’ (+9%)
- Er is een flink verschil te zien in de tevredenheid over de medewerker van de gemeente. Aan de ene kant is 60% (zeer) tevreden en aan de andere kant 14% (zeer) ontevreden. In de reacties die schriftelijk gedeeld zijn wordt duidelijk dat het wachten op de gemeente (besluiten) nog altijd het meest genoemd wordt[1].
- Over de uitvoering van de zorg zijn de resultaten grotendeels positief. Rondom informatievoorziening is een verlaging te zien, maar andere punten zijn hoger of zelf op het hoogste niveau sinds de metingen.
- De tevredenheid over de kwaliteit van de hulpverlening is groot en toegenomen. De resultaten laten zien dat de tevredenheid zo rond de 75% - 85% zit, met uitschieters naar de 95%.
- 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)

Het lijkt een kleine wijziging, maar het gaat hier om het gevoel wat bij de vraagstelling komt kijken. Gaat het goed of fout (beter of slechter) of gaat het over beleving (prettiger en minder prettig)? We denken dat de vraagstelling ertoe doet, zeker ook wanneer ouders dit samen met hun kind invullen en de vragen opleest.

- De wijzigingen in de vragen zijn zeer beperkt. De resultaten zijn erg positief. Een meerderheid (83%) stelt dat het kind zich prettiger voelt door de hulp. Op de dezelfde vraag reageerde vorig jaar slechts 58% positief.

Aandachtspunten en voornemens

Het vergelijken van de resultaten door de gewijzigde vraagstelling is een aandachtspunt. Vooral omdat het een groot verschil gaf (58% > 83%). De deelname aan dit onderzoek blijft een aandachtspunt. De wens blijft om het aantal deelnemers te verhogen en de stijgende lijn door te zetten.

De wens voor data-gedreven werken leeft bij de raad. Het college onderzoekt aankomende periode de mogelijkheden om het clientervaringsonderzoek ‘op te knippen’. Bijvoorbeeld een

[1] In 2023 kende de gemeente Westervoort wachtlijsten voor jeugdhulp én waren wachtlijsten bij de aanbieders.

onderzoek na het keukentafelgesprek én het algemeen onderzoek. Dit zal bijvoorbeeld meer informatie kunnen geven over de aansluiting van de hulp die de gemeente zelf aanbiedt.

Westervoort, 17 september 2024.

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort

drs. R.J.B.H. Willemsen	drs. A.J. van Hout
loco secretaris	burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
201666042	Factsheet clientervaringsonderzoek Jeugd
201666041	Rapport clientervaringsonderzoek Jeugd