INFORMATIENOTA VOOR DE RAAD

Nummer: 235

Portefeuille: : Jeugdzorg
Programma: : 6 Sociaal domein
Taakveld: : 6.2 Wijkteams en 6.72 Maatwerkdienstverlening 18-

Datum : 27-06-2022

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022

DE RAAD NEEMT KENNIS VAN:
De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022.

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 2022 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 (JGT) en Jeugd Lelystad (JEL). De vragenlijst van de VNG gaat in op de onderdelen:
- toegankelijkheid van de voorzieningen;
- uitvoering van de hulp;
- effect van de hulp;
- contact met JGT en JEL.

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

KERNBOODSCHAP
Respons
De betrouwbaarheidsniveau is 94,7% en de foutmarge 5%. Er is sprake van betrouwbare resultaten bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Hoewel de resultaten van dit onderzoek dus indicatief zijn, zitten deze resultaten zeer dicht tegen dit betrouwbaarheidsniveau aan. De respons is dit jaar gezakt naar 12,5%. In 2019, het jaar met de hoogste respons ooit, was dit 16.1%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15-18% gangbaar.

Toegankelijkheid van voorzieningen wordt negatiever beoordeeld.
Een meerderheid van de jongeren en hun ouders weet waar zij terechtkunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben (54% t.o.v. 64% in 2020) en ervaart dat de hulp wordt geboden die nodig

is (58% t.o.v. 64% in 2020). De helft van de respondenten (50%) ervaart dat die hulp er snel is. Dit percentage is lager ten opzichte van 2020 (59%).

Uitvoering van hulp wordt overwegend positief ervaren, maar is 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 78% medezeggenschap, dat wil zeggen dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. In 2020 was dit 84%. De kennis van medewerkers wordt positief beoordeeld (73% is hier tevreden over t.o.v. 71% in 2020). Het aandeel van de respondenten dat ervaart serieus te worden genomen is licht afgenomen (78% t.o.v. 80% in 2020). Hetzelfde geldt voor de samenwerking tussen organisaties (54% t.o.v. 55% in 2020). 64% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij vragen of problemen (t.o.v. 66% in 2020). 66% ervaart voldoende informatie te krijgen over de hulp (t.o.v. 70%). Het aandeel van respondenten dat van mening is dat ze respectvol behandeld zijn door de hulpverleners is ongeveer gelijk gebleven (91%).

Effect van de hulp wordt overwegend positief ervaren, maar is iets negatiever ten opzichte van vorige jaar.
Net als bij het onderzoek over 2020 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 gedrag (70% gelijk gebleven), en op de thuissituatie (62% t.o.v. 74%). Het effect op de veiligheid wordt beter beoordeeld: 63% van de respondenten ervaart een (veel) grotere veiligheid, ten opzichte van 56% vorig jaar.

De Toegang Jeugd wordt in 2021 negatiever beoordeeld.
In juli 2021 is de toegang jeugd in Lelystad van het JGT overgegaan naar JEL. Daarom is in het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021 de cliëntervaring zowel uitgesplitst (JEL en JGT apart) als samengevoegd (Toegang jeugd breed).

De Toegang Jeugd wordt in 2021 negatiever beoordeeld ten opzichte van 2020. De score bij de bereikbaarheid van de toegang is echter gestegen.

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. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten[1] die ook hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC. Ook is de respons lager ten opzichte van vorig jaar. De gemeente is met de Cliëntenraad Sociaal Domein in gesprek om de vragenlijst voor jeugd te verbeteren om de respons, betrouwbaarheid en validiteit verder te verhogen.

De ervaring van cliënten in 2021 wordt negatiever beoordeeld dan vorig jaar. Er zijn een reeks mogelijke verklaringen hiervoor:
- De nieuwe aanbesteding lokale jeugdhulp per 1 juli 2021.
- JEL heeft op 1 juli 2021 de toegangs- en regietaken jeugdhulp van het JGT overgenomen. De ontevredenheid over de wisseling van medewerkers, onder andere van JGT naar JEL. Op de wachtlijsten na, is dit het meest genoemde verbeterpunt. Ook was er sprake van een wachtlijst bij JGT dat door JEL is overgenomen.

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd worden geëvalueerd en bijbehorende acties worden opgesteld.

[1] De gemeenten in de referentiegroep zijn momenteel: Smallingerland, Aalten, Apeldoorn, Duiven, Maasdriel, Voorst, Westervoort, Alkmaar, Edam-Volendam, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Waddinxveen, Best, Valkenswaard, Oost Gelre, Heeze-Leende, Rijssen-Holten, Berkelland, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Montferland.

VERVOLG

Het onderzoeksrapport wordt geplaatst op de gemeentelijke website. De resultaten worden voor 1 juli 2022 aangeleverd bij VWS voor publicatie op Waarstaatjegemeente.nl.

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

BIJLAGEN

- Rapport Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022