

Raadsinformatiebulletin



Valkenburg, 21 augustus 2019

Betreft: Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2018

Registratienummer: 19.43

Geachte leden van de Raad,

Sinds 2016 zijn gemeenten op grond van de Jeugdwet verplicht cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren onder (ouders¹ van) cliënten die Jeugdhulp ontvangen. Deze ervaringen dienen als evaluatie van de processen die betrekking hebben tot de toegang, uitvoering en afronding van de jeugdhulp. Er is een landelijke Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders beschikbaar. De gemeenten zijn echter niet verplicht om deze te hanteren. In onze gemeente is gekozen voor een eigen vragenlijst. Dit biedt de mogelijkheid om vragen beter af te stemmen op onze cliënten en hun ouders. Het team Onderzoek en Statistiek van de gemeente Maastricht heeft het onderzoek voor onze gemeente uitgevoerd. In dit raadsinformatiebulletin informeer ik u over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2018.

Opzet onderzoek

Alle ouders en jongeren vanaf 12 jaar waarmee het team Jeugd contact heeft gehad hebben een vragenlijst met gefrankeerde retourenveloppe ontvangen. Na 14 dagen is een herinneringsbrief gezonden. Het was ook mogelijk om de vragenlijst online in te vullen. Van deze mogelijkheid is geen gebruik gemaakt. In totaal zijn 71 ouders en 32 jongeren vanaf 12 jaar aangeschreven. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek zijn niet vergelijkbaar met 2017 omdat de cliënten uit onze gemeente toen niet apart bevestigd zijn, maar zijn meegenomen in het onderzoek van de gemeente Maastricht. De onderzoeksvragen zijn gericht op de toegankelijkheid en de kwaliteit van dienstverlening van het team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul.

Respons

De landelijk gemiddelde respons op de modelvragenlijst is 5% jongeren versus 15% onder ouders van jeugdcliënten. De landelijk gemiddelde respons op de eigen vragenlijsten van gemeenten is 8% jongeren versus 17% onder ouders van jeugdcliënten. De respons in onze gemeente is in verhouding tot de landelijke responscijfers redelijk met een respons van 13% van de ouders en 19% van de jongeren. Gezien de kleine aantallen cliënten is de respons echter te laag - 9 ouders en 6 jongeren - om betrouwbare uitspraken te doen.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek

Toegankelijkheid team Jeugd

- Alle ouders hebben een gesprek gehad; 1 jongere gaf aan geen gesprek aan tafel gehad te hebben.
- Voor 6 ouders en 5 jongeren hielp het gesprek aanzienlijk om vragen te beantwoorden.
- 1 ouder geeft aan dat het gesprek niet heeft geholpen. Ook vindt 1 ouder het te vroeg om daar een oordeel over te geven. Alle jongeren geven aan dat het gesprek heeft geholpen.

Kwaliteit dienstverlening

- 8 ouders en 5 jongeren vinden dat de medewerker van het team Jeugd goed luistert.
- Voor 7 ouders heeft de begeleiding van het team Jeugd ertoe geleid dat ze de situatie beter zelf aan kunnen; alle jongeren hebben er vertrouwen in dat het voor hem/haar beter wordt.
- 5 jongeren vindt dat het contact met het team Jeugd hen heeft geholpen.

Beoordeling door klant

- 6 ouders vinden dat de medewerker van het team jeugd goed bereikbaar was.

1 Ouders dient gelezen te worden als ouders/verzorgers

- Ouders beoordelen de medewerker van het team Jeugd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,9. Jongeren geven een 7,8.
- 8 ouders en 6 jongeren zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van het team Jeugd.

Informele hulp

- 4 ouders en 3 jongeren geven aan dat zij informele hulp krijgen.
- 2 ouders en 2 jongeren wensen meer informele hulp.
- 1 ouder en 2 jongeren zien een rol voor de gemeente om informele hulp mogelijk te maken. Dat betreft vooral meedenken in oplossingen.

Conclusie

De werkzaamheden van het team Jeugd worden over het algemeen positief beoordeeld door ouders/verzorgers en jongeren die met hen contact hebben gehad. Echter de respons is - evenals vorige jaren - laag.

Landelijk zien we dezelfde tendens. Er wordt gezocht naar efficiëntere manieren van dataverzameling (zoals de anonieme aggregatie van individuele cliëntenfeedback op hulpverleningsniveau naar collectief niveau) en er is behoefte aan meer verdiepende informatie middels kwalitatief onderzoek en dialoog met cliënten. Cliëntenorganisaties worden betrokken bij deze vernieuwing. Wij volgen deze ontwikkelingen op de voet en betrekken deze bij de vormgeving van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019.

Andere onderzoeken

In de periode van 2017-2019 is een aantal onderzoeken uitgevoerd naar klantervaringen op (onder meer) het gebied van jeugdhulp.

Het betreft:

- Doorlopende evaluatie team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul. Vanaf eind 2017 krijgen nieuwe klanten van het team Jeugd een uitnodiging om een korte vragenlijst in te vullen, op het moment dat de gespreksvoering vanuit het team Jeugd is afgerond. Deze vragenlijst wordt verzonden aan ouders van cliënten en jongeren vanaf 12 jaar van het team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul. De resultaten zijn niet uitgesplitst naar gemeente.
- Verdiepend onderzoek sociaal domein Maastricht-Heuvelland. In het voorjaar 2019 is in opdracht van de 6 gemeenten in Maastricht-Heuvelland een verdiepend kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van klanten van Wmo, Jeugdhulp en Participatiewet. In het kader van dit onderzoek is gesproken met 5 individuele klanten en nog eens 5 klanten in een groepsgesprek. Tevens is gesproken met de jongerenraad van de gemeente Maastricht. De uitkomsten van dit onderzoek zijn niet herleidbaar naar een gemeente of een domein.
- Accountantsonderzoek controle rechtmatigheid team jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul. In het najaar 2018 is in een telefonisch onderzoek gedaan bij een aantal klanten van het team Jeugd Maastricht-Valkenburg. Elf klanten van de gemeente Valkenburg aan de Geul zijn gebeld met 2 open vragen:
 1. Heeft u in 2018 zorg ontvangen in het kader van jeugdhulp van aanbieder x?
 2. Bent u tevreden over de geleverde zorg?
 Negen klanten gaven aan dat zij tevreden of heel tevreden zijn over de geleverde zorg van de zorgaanbieder.

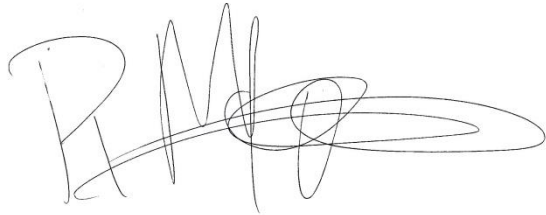
De resultaten van deze onderzoeken treft u als bijlage aan bij het cliëntervaringsonderzoek (beschikbaar in iBabs).

Adviesraad Sociaal Domein

De Adviesraad Sociaal Domein is verzocht om een advies naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Meijers'. The signature is stylized with a large initial 'R' and a long, sweeping horizontal stroke at the end.

drs. R. Meijers
wethouder Sociaal Domein