Gemeente Duiven

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201628733 Zaaknummer: Z/23/113546

Portefeuillehouder(s): J. Goossen

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 Jeugd Duiven

Aanleiding voor deze kennisgeving
Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Duiven 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. Ondanks de verbeterde respons zijn de resultaten indicatief.

Relevant beleidskader
Programma 2; Sociaal Domein, Jeugdwet

Inhoud van mededeling
Vragenlijsten
Waar de vragenlijsten in het verleden een vast format hadden wordt de wijze van afname voor het cliëntervaringsonderzoek nu meer aan de gemeente overgelaten. Daardoor kan het onderzoek meer ten dienste staan van de gemeente. We kunnen informatie ophalen die belangrijk is voor de dienstverlening rondom de thema's die spelen. Om een voorbeeld te geven is er dit jaar 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'.
Voor de vergelijkingen met anderen jaren zijn een groot aantal vragen gelijk gebleven.

Respons
Een representatieve respons is de afgelopen jaren telkens niet gehaald. Op advies van BMC zijn alle cliënten en ouder(s) aangeschreven. Dit heeft ertoe geleid dat de respons is verhoogd naar 44 (+16%). Het onderzoek is daardoor nog altijd indicatief. We denken dat de hogere respons te maken heeft met de vraagstelling, de communicatie en de toegankelijkheid. We hebben vragen concreter en makkelijker gemaakt, communicatiemiddelen ingezet en alle jongeren aangeschreven met een online reactiemogelijkheid. Uiteindelijk hebben in dit onderzoek 19 jeugdige cliënten en 25 ouder(s)

Digitaal ondertekend door Zynyo B.V.
Datum: 14-09-2023 09:21 CEST
Document ID:
50f90534-8563-4e51-986f-9095ab1b

meegedaan. In het voorgaande jaar was de respons slechts 13% (28 reacties; waarvan minder dan de helft jeugdigen). In 2020 was de respons 36% maar met de kanttekening dat voornamelijk ouders gereageerd hebben, namelijk 49 van de 51 reacties.

Onafhankelijk cliëntondersteuner
Er is door uw raad meermaals aandacht gevraagd voor de onafhankelijk cliëntondersteuner. In de opzet van dit jaar is de cliëntondersteuner meegenomen in het onderzoek rondom de jeugdhulp. Onder de respondenten is de ondersteuner bij 29% bekend en zegt 8% van de respondenten de ondersteuner te hebben gebruikt. Los van de antwoorden op deze vraag draagt het stellen van de vraag bij aan de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Om die reden is in de vragenlijst de verwijzing naar de gemeentepagina www.duiven.nl/onafhankelijke-clientondersteuning meegenomen.

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. De paragraven 5.1 t/m 5.4 in het rapport gaan daarover. Grotere verschillen zien we waar de jeugdigen lager scoren dan de referentiegroep en de ouders meestal gelijk of wat hoger. Een voorbeeld is het item: "Door de hulp gaat het thuis beter" waarbij jeugdigen 50% scoren en ouders 70%. De referentiegroep jeugdigen en ouders respectievelijk 70% en 77%.
Naar mate de groep jeugdigen toeneemt in het onderzoek zal dit het cijfer verder beïnvloeden. Het jaar 2020 is daarom geen goede vergelijking binnen de gemeente vanwege de zeer beperkte respons van jeugdigen, namelijk slechts 2.
Dit jaar zijn ook tekstvakken opgenomen om de ervaringen tussen de aanbieders en gemeente te specificeren. In deze open reacties zien we kritiek op de stroperigheid, lange termijnen en wachtlijsten. Dat beeld komt overeen met het beeld wat het college zich eerder gevormd heeft én waar uw raad een kennisgeving over heeft ontvangen (201606140).
Aan de andere kant zien we positieve reacties over de inzet van de gemeente en daar blijkt ook waardering uit.
Over de aanbieders zijn de reacties over het algemeen erg positief en tegelijk zien we hier ook de kritiek terug die ingaat op de continuïteit van de hulpverlening, o.a. door personeelswisselingen.

Aandachtspunten
Doordat het verschil in het effect van de jeugdhulp in de resultaten zo flink schommelt, vraagt de duiding hiervan meer context. Er zijn op verschillende vragen grote verschillen te zien in de antwoorden. Bijvoorbeeld; 50% van de jongeren (n=16) geven aan dat het thuis een (beetje) beter gaat door de hulp tegenover 71% van de ouders (n=22). Dit cijfer was vorig jaar bij jongeren 82% (n=11) en bij ouders 93% (n=15) vele malen hoger. Het verschil tussen hoe ouders en jeugdigen ernaar kijken is ook opvallend. Er zijn ook vragen gesteld die wel iets zeggen over zelfredzaamheid, maar niet alle behandeling zal er op gericht zijn, bijvoorbeeld de vraag: "*Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst."* Of *"Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen.*" Zijn dat effecten die we willen blijven meten? Het college overweegt dergelijke vragen opnieuw tegen het licht te houden en eventueel te vervangen door vragen die meer of andere informatie oplevert.

Vervolg 2024
Het college is van mening dat het cliëntervaringsonderzoek bij kan dragen aan een dialoog die we met elkaar en met partners voeren over de kwaliteit van de hulpverlening. We willen continueren wat we goed doen en het gesprek voeren over de effecten. Het college verwacht in 2024 dat de inspanningen om de wachtlijsten terug te dringen zich gaan vertalen in de cijfers. In het volgende onderzoek wil het college de cliënten uitnodigen nadere gesprekken te voeren. Hiermee kunnen o.a. de verschillen in antwoorden tussen jeugdigen en ouder(s) beter in beeld komen, verbinding gezocht worden met eerdere panelgesprekken etc.

Duiven, 12 september 2023.

Burgemeester en wethouders van gemeente Duiven
G. (Bertus) Brinkman mr. H.B. (Huub) Hieltjes

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. 201628089	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugd Duiven 2023
2. 201628090	Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd Duiven 2023

Verdere informatie:

1. 201606140	Kennisgeving wachtlijst en werkvoorraad sociaal loket