



Gemeente
Woudenberg

Collegedadvies Eigen initiatief

Besluitenregistratie:		Postregistratienummer : Z.333462/D.217780	
34	1	Datum inboeken :	
Openbaar	Ja	Internet	Nee
naar RAAD	Ja	OR	Nee
Communicatie	Nee	Europese regelgeving	Nee
via COMMISSIE	Nee		
Anders:			

Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2020

- Advies :**
- Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2020 voor kennisgeving aannemen;
 - De raad middels de ingekomen stukken informeren;
 - Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2020 ter informatie naar de Adviesraad Sociaal Domein sturen;
 - Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2020 ter informatie naar de coöperatie de Kleine Schans sturen;
 - De resultaten en verbeterpunten bespreken met coöperatie de Kleine Schans in het accounthoudersoverleg;
 - De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2020 opsturen naar het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Datum	Ambtenaar	Pho	Griffier	Afdelingshoofd
23-8-2021	L. Baars/M. Meeuwenoord	M. Treep		

Additioneel Advies	Paraaf:
N.V.T.	

	Conform advies	Bespreken	Datum	Opmerkingen
Burgemeester	ym		21/8	
Wethouder	Pdk		20/8	
Wethouder	MT		22/8	
Wethouder	AV		20/8	
Secretaris	BM		19-08	

Datum vergadering B&W:

Agendapunt:

Besluit:

Retour naar afdeling op:

23 AUG. 2021

Ter archivering aangeboden op:

Inleiding

In de Jeugdwet is opgenomen dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten moeten onderzoeken. Daarbij is gewerkt met een door de VNG opgestelde *Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders* (MCJO) voor Jeugd. Hier hebben we nog enkele eigen vragen over ons Sociaal Team aan toegevoegd.

In 2019 hebben we de voorbereidingen getroffen om over te stappen van een jaarlijkse meting die achteraf wordt uitgevoerd, naar een zogeheten continumeting. Hierbij vragen we kort na het afgeven van de beschikking gedurende het jaar de client naar zijn/haar ervaringen. Over het jaar 2019 is een nulmeting gehouden. In 2020 is een continumeting uitgevoerd. De uitkomsten van deze continumeting over 2020 leggen wij bij deze ter kennisneming aan u voor.

De uitkomsten van het CEO Jeugd worden aangeleverd bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tevens wordt het rapport ter kennisname aan de coöperatie de Kleine Schans, Adviesraad Sociaal Domein en de gemeenteraad gestuurd.

Opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 386 ouders van kinderen in de Jeugdwet (1 ouder per jeugdige) en 201 jongeren van 12 jaar en ouder in de gemeente Woudenberg die in 2019 een beschikking voor een Jeugdwet voorziening hebben gekregen. Deze zijn allemaal aangeschreven.

Respons

Van de ouders hebben 41 mensen de vragenlijst ingevuld. Dit is 10,6 procent van de doelgroep van 386 ouders. Van de jongeren hebben 19 van de 201 jongeren de vragenlijst ingevuld, een respons van 9,5 procent.

Voor zowel de doelgroep ouders als de jongeren zelf is de respons te laag om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen. De resultaten kunnen dus niet worden gegeneraliseerd naar de gehele doelgroep. De resultaten dienen daarom als indicatief beschouwd te worden.

Samenvatting

Toegang zorg

Veruit de meeste ouders zijn tevreden over de toegang van de zorg: ze wisten waar ze de hulp konden krijgen (77%), werden snel geholpen (60%) en kunnen de hulp krijgen die hun kind nodig heeft (80%). Ook de meeste jongeren vonden dat ze snel werden geholpen (79%) en 72% geeft aan dat ze in het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht.

In het onderzoek over 2019 gaf 88% van de ouders aan dat ze wisten waar ze de hulp konden krijgen (88%), 82% dat ze snel werden geholpen en 86% dat ze de hulp kunnen krijgen die hun kind nodig heeft. 65% van de jongeren vonden dat ze snel werden geholpen en 76% geeft aan dat ze in het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht.

Uitvoering hulp en hulpverleners

Driekwart van de jongeren vindt dat hij/zij genoeg en de juiste hulp krijgt en bijna 80 procent van de jongeren geeft aan dat de hulp helpt bij het omgaan met/ oplossen van zijn/haar problemen.

Ook 80 procent van de ouders bevestigt dat zijn/haar kind goed geholpen wordt bij zijn of haar problemen en genoeg hulp krijgt. De tevredenheid over de samenwerking tussen de verschillende organisaties 68 procent.

In 2019 vond ook driekwart van de jongeren vindt dat hij/zij genoeg hulp krijgt, maar slechts 59% zei voldoende betrokken te worden bij keuzes over de hulp. De tevredenheid van de ouders was in 2019 vergelijkbaar: 80% vindt dat hij/zij voldoende informatie over de hulp

krijgt en 86% geeft aan dat beslissingen over de hulp samen met hem/haar worden genomen. Ouders waren in 2019 wel positiever over de samenwerking tussen de verschillende organisaties. Dat was toen 81 procent.

Effect van de hulp

De meeste jongeren ervaren positieve effecten van de hulp want het gaat beter (op verschillende vlakken): meer de helft van de jongeren voelt zich beter door de hulp, iets minder dan de helft geeft aan dat het thuis beter gaat en bijna 70 procent kan beter omgaan met zijn/haar problemen. Tegelijkertijd voelt 10 procent zich juist slechter en vindt ook 10 procent vindt dat het thuis niet beter gaat door de hulp.

De ouders zijn iets positiever in hun mening over de effecten van de hulp: tussen de 57 en 76 procent van de ouders vindt dat het (op verschillende vlakken) beter gaat door de hulp. Gemiddeld gezien heeft de hulp (volgens de ouders) het meeste effect op hoe het kind om kan gaan met zijn problemen (volgens 76% gaat dit beter) en op het feit dat het kind zich beter voelt (72,5% zegt dat zijn kind zich beter voelt door de hulp)

In 2019 was de mening van de jongeren over de positieve effecten van de hulp vergelijkbaar met 2020. De helft van de jongeren voelt zich beter door de hulp, 68 procent geeft aan dat het thuis beter gaat en 64 procent kan beter omgaan met zijn/haar problemen. Tegelijkertijd voelt 18 procent zich juist slechter en vindt 13 procent dat het thuis niet beter gaat door de hulp. In 2019 waren de ouders minder positief in hun mening over de effecten van de hulp: ongeveer de helft vond dat het (op verschillende vlakken) beter ging door de hulp, maar zo'n 40% gaf aan dat het hetzelfde is gebleven en de hulp daarop geen effect heeft. Bijvoorbeeld met het gedrag van zijn kind, of thuis in het algemeen.

Wat is er goed aan de hulp

Jongeren geven de hulp gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer, ouders een 7,0. De dienstverlening van De Kleine Schans wordt door ouders gemiddeld met een 6,2 beoordeeld. In 2019 gaven ouders en jongeren de hulp gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer en in 2017 een 7,1. De dienstverlening van De Kleine Schans kreeg in 2019 gemiddeld een 6,7 (2017: 5,8).

Gevraagd naar wat ze goed vinden aan de hulp, geven jongeren en ouders het vaakst aan dat er goed naar ze werd geluisterd en dat ze zich serieus genomen voelen. Ouders zijn daarnaast blij met de reactiesnelheid van de medewerkers van De Kleine Schans.

Wat kan er beter

Gevraagd naar wat er beter kan aan de hulp, noemen zowel jongeren als ouders de wachlijsten en de snelheid waarmee ze hulp krijgen. Een enkele jongeren noemde de verschillende gezichten door de personeelwisselingen als nadeel en gaven ouders aan dat de communicatie niet optimaal is.

Voor een volledige beschrijving van de resultaten verwijzen we u graag naar de rapportage.

Vervolg

Hoewel de rapportage over het algemeen een positief beeld geeft, laten sommige onderdelen ruimte voor verbetering zien. De resultaten zullen besproken worden met coöperatie de Kleine Schans in het accounthoudersoverleg. Daarin zal besproken worden hoe verbetering kan worden bereikt en hoe gestuurd kan worden op een hoger respons. Aangezien het gaat om een continuumeting kan er tijdig bijgestuurd worden naar aanleiding van vervolguitskomsten als dit nodig blijkt te zijn.

Bijlage(n)

- 1) Rapport cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2020