

Beleid

Archiefexemplaar
Overeenkomstig orgineel

Leden van de gemeenteraad

Gemeente Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE Overveen
T 14 023
www.bloemendaal.nl

Datum : 9 oktober 2018
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : 2018014144
Behandeld door : Het college
Doorkiesnummer : 023-522555
Onderwerp : Kwalitatief cliënt ervaring onderzoek Jeugd 2018
Verzonden :
Bijlage(n) : Rapportage cliënt ervaring onderzoek Jeugd 2018

Geachte heer, mevrouw,

Middels deze brief verstrekken wij u informatie over het kwalitatieve cliënt ervaring onderzoek Jeugd 2018.

Cliënt ervaring onderzoek Jeugd 2018.

Sinds de invoering van de Jeugdwet is een jaarlijks cliënt ervaring onderzoek verplicht.

Doel van het cliënt ervaring onderzoek is inzicht te verkrijgen in de mate van tevredenheid en ervaren kwaliteit van de Jeugdzorg door ouders en jongeren met betrekking tot vier onderwerpen:

1. Het toegangsproces
2. De gekozen oplossing voor het probleem
3. De uitvoering van de hulp c.q. de ondersteuning en
4. Het effect van de hulp

Ad 1. Veel respondenten gaven aan via school of huisarts de weg te hebben gevonden naar hulp of ondersteuning en waren tevreden met deze weg. Anderen gaven aan dat het een puzzel was om zonder verwijzing van huisarts of school bij de juiste zorgaanbieder aan te komen. Soms sloot het gesprek op het CJG niet aan.

Ad 2. De meeste cliënten krijgen een vorm van individuele begeleiding door een zorgaanbieder. Er zijn tijdens het onderzoek geen oplossingen in de sfeer van algemene of collectieve voorzieningen of oplossingen met hulp van een vrijwilliger gevonden. Bij de doelgroep jeugd is dit ook niet eenvoudig indien er sprake is van complexe problematiek, een crisissituatie of een noodzaak tot specialistische hulp. Preventie wordt wel veelvuldig toegepast bij de jeugdgezondheidszorg, minder bij GGZ instellingen.



De grote meerderheid is tevreden over de geboden ondersteuning door de zorgaanbieder met name over de snelheid van de geboden oplossing. Dit geldt echter vooral als de gekozen oplossing voor de hand ligt of bekend is. Echter, wanneer er maatwerk moet worden geboden voor een probleem waar nog geen oplossing voor is aangedragen, duurt het volgens de respondenten lang voordat er een terugkoppeling wordt ontvangen en er een oplossing komt.

Ad 3 en 4: De meeste respondenten konden het proces los zien van de ondersteuning. De tevredenheid over de ondersteuning door de zorgaanbieders is groot en respondenten geven aan dat deze ondersteuning aantoonbaar effectief is. De professionaliteit van de zorgverleners en een goede communicatie over het resultaat van de zorg hebben bijgedragen aan de positieve ervaring. Wat opvalt is dat wanneer een kind al langere tijd ondersteuning ontvangt er twijfel is over het effect van de geboden hulp.

Over de samenwerking tussen de verschillende organisaties is men minder tevreden.

Hiernaast gaven de respondenten een aantal verbeterpunten aan:

- a. De informatievoorziening op de CJG website is onvoldoende
- b. Er ontbreekt een overzicht van zorgaanbieders en wachtlijsten
- c. Beter informeren van artsen, scholen en zorgaanbieders
- d. Kiezen voor whatsapp in plaats van sms of mail.
- e. Voorzieningen aanbieden in de regio en langere indicaties.

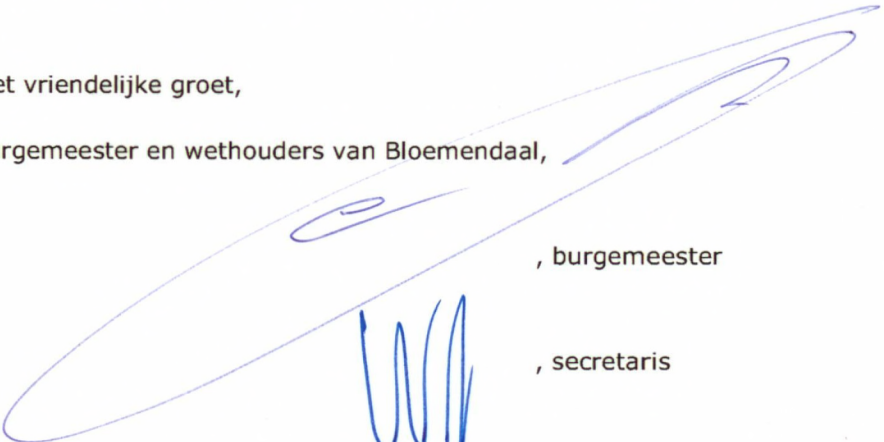
Inmiddels is een aantal genoemde verbeterpunten al gerealiseerd of wordt eraan gewerkt:

- Ad a. Er wordt door communicatie en het CJG gewerkt aan een nieuwe website;
Ad b. Er zijn overzichten van alle ingekochte zorgaanbieders en de vrij gevestigden. Deze overzichten staan op de website en zijn gedeeld met de huisartsen, de directeurs van de scholen en de zorgcoördinatoren. Tevens is er een app in uitvoering die een overzicht geeft van de producten per aanbieder en beschikbare plaatsen;
Ad c. De voorkeur voor whatsapp is gedeeld met het CJG;
Ad d. Van de ingekochte voorzieningen zijn vele gevestigd in de regio. De duur van de indicatie wordt- samen met de cliënt- door de verwijzer en de aanbieder bepaald. Als het nodig is kan de indicatie verlengd worden.

Hiernaast wordt er gewerkt aan een verbeterplan van het CJG.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester



, secretaris