

Beleid

Leden van de gemeenteraad

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

Datum : 23 maart 2017
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : 2017001195
Behandeld door : P. Veldkamp – M. v.d. Lans
Doorkiesnummer : 023-5225637
Onderwerp : Kwalitatieve en kwantitatieve cliënt ervaringsonderzoeken
Jeugd + rapportage evaluatie en doorontwikkeling CJG
Bloemendaal
Verzonden :
Bijlage(n) : Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2015

Geachte heer, mevrouw,

In deze brief verstrekken wij informatie over twee onderwerpen:

1. Client ervaringsonderzoek Jeugd
2. Rapportage evaluatie en doorontwikkeling CJG Bloemendaal

Client ervaringsonderzoek Jeugd

Sinds de invoering van de Jeugdwet is een cliënt ervaringsonderzoek verplicht. Dit is voor de gemeente - in tegenstelling tot het verplichte jaarlijkse cliënt ervaringsonderzoeken WMO - nieuw.

Doel van het cliënt ervaringsonderzoek is inzicht te verkrijgen in de mate van tevredenheid en ervaren kwaliteit van de (toegang tot) jeugdhulp. Het is een belangrijk instrument bij de monitoring van de resultaten van de transformatie Jeugd.

Ondanks een klein aantal respondenten hebben we enig inzicht kunnen verkrijgen in hoe de ondersteuning - inzake de dienstverlening rondom de Jeugdwet- wordt ervaren door de ondervraagde cliënten.

De resultaten van het cliënt ervaringsonderzoek Jeugd op basis van de landelijke modelvragenlijst zijn:

- a. De respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de jeugdhulpverlening;
- b. De respondenten ervaren een positief effect van de ondersteuning door de jeugdhulpverlening;
- c. De toegang tot de Jeugdhulp is nog niet op orde;
- d. De informatievoorziening vanuit de toegang is nog niet op orde.

Ad a en b: De kwaliteit en het effect van de ondersteuning kan gemeten worden door te vragen naar het effect van de ondersteuning op het opgroeien, de zelfredzaamheid, de zelfstandigheid,

en het participeren in de omgeving. Door de respondenten wordt aangegeven dat er sprake is van processie op enkele en soms op alle vlakken van de genoemde aspecten.

De jeugdhulpverlener wordt in veel gevallen aanbevolen en soms geprezen voor zijn/haar professionaliteit. De meeste respondenten zijn (zeer) tevreden over de mate waarin zij serieus worden genomen, de kennis die hulpverleners hebben en de mate van respect waarmee zij worden behandeld.

Ad c en d: Opvallend is dat men het meest ontevreden is over de toegang tot de instanties. Er bestaat met name onduidelijkheid over waar men moet zijn met zijn of haar hulpvraag en een deel van de respondenten is ontevreden over de snelheid waarmee men wordt geholpen. Uit de open antwoorden blijkt onder andere dat men niet weet waar men moet zijn. Ook kent men geen centrale plek waar men informatie kan inwinnen over de mogelijkheden rondom ondersteuning. Daarnaast heeft men problemen met het vele doorverwijzen waardoor men soms langdurig moet wachten op de ondersteuning. Tenslotte valt op dat een deel van de respondenten meerdere malen nodig heeft om de hulpvraag bij de instanties duidelijk te krijgen.

Uit de lokale vragenlijst zijn de volgende gegevens naar voren gekomen:

- a. Het merendeel van de Bloemendaalse respondenten gaat met de hulpvraag naar de huisarts of naar de Jeugd- en Gezinsbeschermers;
- b. De ouders gaven aan meer dan éénmaal nodig te hebben om hun situatie bij de instanties duidelijk te krijgen en men is niet altijd tevreden over de samenwerking tussen de instellingen;
- c. Op de vraag in hoeverre men de jeugdhulpverlener zou aanbevelen geven de meeste respondenten een acht of hoger. Twee ouders gaven een voldoende;
- d. De toegang tot de Jeugdhulp is nog niet op orde.

Inmiddels is er een extern onderzoek gestart naar de toegang tot de Jeugdhulp en zullen er aanbevelingen gedaan worden. Ook is er een intern onderzoek gestart naar het uitvoeren van het vastgestelde beleid inzake de Jeugdhulp.

Afhankelijk van de uitkomsten van deze onderzoeken zullen de nodige maatregelen getroffen worden.

Het rapport is als bijlage bij deze brief gevoegd.

2. Rapportage evaluatie en doorontwikkeling CJG Bloemendaal

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) speelt een belangrijke rol bij de uitvoering van de Jeugdwet. Een externe partij heeft het gemeentelijk toegangsproces, en aanverwante relevante zaken, geëvalueerd. Het onderzoek heeft zich gericht op de volgende probleemstelling en onderzoeksvragen:

- a. Hoe wordt de toegang tot de jeugdhulp nu in de praktijk uitgevoerd?
- b. Hoe zouden we de toegang tot de jeugdhulp willen organiseren?
- c. Welke stappen kunnen er gezet worden om te komen tot een uitvoering van de toegang die beter past bij de gewenste uitvoering en organisatie?

Het rapport is onlangs uitgebracht. Uit het rapport blijkt dat sprake is van een aantal knelpunten. In het rapport wordt aangegeven hoe deze knelpunten kunnen worden aangepakt. In onze vergadering van 20 maart '17 hebben wij besloten uitvoering te geven aan de in het rapport genoemde verbeterpunten.

Uit het rapport komt in grote lijnen het volgende naar voren:

1. De cliënt staat centraal

In alle gesprekken, en op basis van de analyse van de werkwijze, is duidelijk geworden dat voor alle betrokkenen bij de jeugdhulp in Bloemendaal de cliënt centraal staat. De kwaliteit van de uitvoering van de preventieve jeugdhulp staat voorop, voor zowel de medewerkers van de gemeente als voor de aanbieders van jeugdhulp. Gezinnen worden goed geholpen. De voornaamste doelstelling van de Jeugdwet, het bieden van goede ondersteuning aan gezinnen, wordt in de gemeente Bloemendaal gehaald.' (zie pagina 11, eerste alinea)

2. Er is sprake van knelpunten

'Achter de schermen' is echter sprake van een aantal knelpunten en verbetermogelijkheden. De meeste hiervan richten zich op de verhouding tussen de gemeentelijke regie enerzijds en de werkwijze van de jeugdprofessional anderzijds.

Op 22 maart jl. heeft de commissie Samenleving, in een voorafgaand aan de reguliere vergadering gehouden themabijeenkomst, het rapport besproken. Het rapport is op 17 maart jl. per griffiebericht al naar u toegezonden.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

, burgemeester

, secretaris