

Postadres Postbus 24, 9410 AA Beilen
Telefoon (0593) 53 92 22
Internet www.middendrenthe.nl **E-mail**
gemeente@middendrenthe.nl

Aan de raads- en commissieleden
van de gemeente Midden-Drenthe

Bezoekadres

Beilen Raadhuisplein 1
ma, wo, vr 8.30 – 16.30
di 8.30 – 14.30
do 8.30 – 20.00
Smilde Elzenlaan 10
ma 8.30 – 12.00

Datum: juni 2023
Behandeld door: Marco Korf
Zaaknummer:
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022

Bijlagen:

Geachte raads- en commissieleden,

Hierbij bieden wij u het rapport Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022 van de gemeente Midden-Drenthe aan. Voor de eerste keer is een dergelijk cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. Het cliënttevredenheidsonderzoek biedt inzicht in de ervaringen en meningen van jeugdige cliënten en ouders/verzorgers over de ontvangen jeugdhulp. Door het meten van de cliënttevredenheid kunnen wij onze dienstverlening op het gebied van de uitvoering van de Jeugdwet verbeteren. Als gemeente zijn wij verplicht om verantwoording af te leggen aan het Rijk, maar er zijn geen eisen verbonden aan de wijze waarop het CEO wordt uitgevoerd.

Landelijk gezien ligt de respons voor jongeren rond 10% en voor ouders rond 15%. De respons voor de gemeente Midden-Drenthe ligt voor jongeren rond 16% en voor ouders rond 21% en is daarmee hoger dan het landelijke gemiddelde.

Resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

Het CEO kent drie hoofdthema's namelijk de toegang tot de hulp, de uitvoering van de hulp en het effect van de hulp.

Kijkend naar de toegang van de hulp valt op dat veel respondenten niet goed weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag en dat het Centrum van Jeugd en Gezin onvoldoende bereikbaar is. De respondenten geven gemiddeld het cijfer 6,3 op de vraag "Hoe tevreden ben je over het aanvragen van hulp?". Hierbij geeft een groot deel van de respondenten aan dat ze meerdere keren hun verhaal hebben moeten doen. Landelijk ligt dit rapportcijfer



rond de 7,0. Het cijfer voor de toegang tot de hulp is in Midden-Drenthe dan ook relatief laag.

Wat betreft de uitvoering van de hulp laten de resultaten zien dat slechts enkele respondenten een negatieve ervaring hebben. Landelijk gezien wordt er op dit onderdeel vaak lager gescoord. De rapportcijfers omtrent het effect van de hulp zijn vergelijkbaar met andere gemeenten. Een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2 komt overeen met het beeld van andere gemeenten. Doorgaans zijn de meeste respondenten tevreden, is er een relatief groot deel 'neutraal' en zijn er ook enkelen die (zeer) negatief zijn.

Opvolging van de uitkomsten CEO Jeugdwet 2022

Uit het onderzoek blijkt dat de respondenten het aanvragen van hulp beoordelen met een 6,3, en dat vinden we te laag. Het is cruciaal dat de jeugdzorg binnen onze gemeente voldoende toegankelijk is voor onze inwoners met vragen over de opvoeding of ontwikkeling van hun kind. De focus bij de opvolging van de uitkomsten van deze CEO ligt bij het verbeteren van de toegankelijkheid en het aanvragen van jeugdhulp. Vanaf 1 juni 2023 wordt de telefonisch bereikbaarheid verbeterd door een gewijzigde organisatie van de gemeentelijke dienstverlening. Ook het aanmeldproces is kritisch bekeken en verbeteracties zijn in kaart gebracht. De eerste veranderingen zijn inmiddels doorgevoerd. En daarnaast verwijzen wij u naar de raadsbrief over de ontwikkelingen die spelen in het jeugddomein en de stappen die hierin worden genomen.

Voor het jaar 2023 streven we naar het waarderingscijfer 7 voor het onderdeel toegang tot jeugdhulp. Al zijn we er van bewust dat de verbeteracties recent zijn doorgevoerd en het effect daarvan mogelijk nog niet in het CEO over het jaar 2023 volledig tot uiting komt.

Informatie

Op 31 oktober 2023 wordt de raadsbijeenkomst georganiseerd over de ontwikkelingen in het jeugddomein. U kunt tijdens deze bijeenkomst ook vragen stellen over het CEO. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Manon van der Gouw, beleidsmedewerker jeugd, via telefoonnummer 0593 53 94 98 of Marco Korf, beleidsmedewerker sociaal domein, via telefoonnummer 0593 53 93 11.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

de secretaris, de burgemeester.