



## College van burgemeester en wethouders

Vergadering van: Zie voorblad

Team: Jeugd en Onderwijs

Opsteller: Mark Jacobs

Telefoonnummer: 14 0575

### Collegevoorstel – Cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2023-2024

Portefeuillehouder: Jasper Bloem  
Openbaar: Openbaar  
Soort punt: Besluitvormend  
Zaaknummer: 911690

### Besluit

1. Het college besluit kennis te nemen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2023-2024.
2. Het college besluit de raad te informeren over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2023-2024 door dit collegebesluit voor de raad ter inzage te leggen (via de lijst Memo's en collegestukken).

### Aanleiding

De Jeugdwet verplicht gemeenten sinds 2016 ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp uit te (laten) voeren. In het coalitieakkoord 2022-2026 heeft het college het goed uitvoeren van de Jeugdwet onderschreven. Het beleidsplan Jeugd 2021-2024 gaat in op een goede hulp- en dienstverlening aan inwoners. Eerder uitgevoerde onderzoeken gaven geen representatief beeld door een lage respons. In november 2023 is daarom het besluit genomen om het cliëntervaringsonderzoek vernieuwd en structureel uit te (laten) voeren. Er is gekozen voor een andere methode, zijnde een 'continu-meting'. Deze aanpak heeft geleid tot een hogere en representatieve respons. De specifieke uitkomsten en resultaten van de continu-meting kunnen vanwege privacytechnische redenen niet gepubliceerd worden. We geven daarom in dit collegevoorstel een samenvatting van de responscijfers en behaalde resultaten.

### Beoogd effect

Het onderzoek biedt inzicht in de ervaringen van jeugdigen en gezinnen die gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp die door de gemeente Zutphen is ingezet. De resultaten vormen een basis voor het verbeteren van de dienstverlening.

## **Argumenten**

### *1.1 Het afnemen van een cliëntervaringsonderzoek is verplicht.*

De Jeugdwet verplicht gemeenten sinds 2016 elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Doelgroep zijn jongeren en ouders van kinderen (van geboren tot 18 jaar). Het kan hierbij gaan, zoals in de Jeugdwet omschreven, om individuele voorzieningen en/of overige voorzieningen die door de gemeentelijke toegang zijn ingezet.

### *1.2 Het cliëntervaringsonderzoek is op een andere wijze uitgevoerd dan voorheen.*

De wijze waarop dit onderzoek gedaan moet worden en de vorm waarin het gegoten wordt, is vrij in te vullen. Er is gekozen voor een continu-meting zodat inwoners op verschillende momenten (in dit geval twee) in het hulpverleningstraject de gelegenheid krijgen om hun ervaringen te delen. Wat hierbij van belang is, is dat de resultaten dan vooral iets zeggen over de ervaring van een inwoner ten opzichte van het hele proces. Wanneer een meting als momentopname uitgevoerd zou worden, zou dat vooral iets zeggen over de tevredenheid over een bepaalde hulpverleningsaanbieder of enkel het contact met de lokale toegang. Bij de start van het onderzoek zijn er 234 inwoners uitgenodigd om deel te nemen. Hiervan hebben 6 inwoners aangegeven niet deel te willen nemen. In totaal zijn er 56 inwoners telefonisch geïnterviewd, verdeeld over twee metingen. Op de eerste uitvraag is een respons van 20% gekomen, op de tweede uitvraag een respons van 25%. De organisatie Moventum, die voor ons het onderzoek heeft uitgevoerd, geeft op basis van hun ervaring aan dat dit een goed responscijfer is.

### *1.3 Het cliëntervaringsonderzoek geeft inzicht in wat de gemeente Zutphen goed doet en wat de verbeterpunten zijn.*

Kijkend naar de resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek kan geconcludeerd worden dat inwoners die met tussenkomst van de gemeente Zutphen gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp, hier positieve ervaringen mee hebben. Zowel het contact met de jeugdconsulent (rapportcijfer: 7,6) als het contact met de gemeente Zutphen zelf (rapportcijfer: 8,0) is als positief ervaren. Ook geven de resultaten een positief beeld van de jeugdhulpaanbieders die door de gemeente Zutphen zijn ingekocht. We hechten waarde aan eigen kracht en ondersteuning vanuit het eigen netwerk. Daarom is dit onderwerp ook opgenomen in de vragenlijst. 92% van de ondervraagden geeft aan dat samen met de jeugdconsulent gekeken is naar mogelijkheden binnen het eigen netwerk.

Bij een hulpverleningstraject is het belangrijk een evaluatie te houden. Van de evaluaties die door inwoners met jeugdconsulenten gehouden zijn, geeft 90% van de deelnemers aan dat zij dit als goed tot heel goed hebben ervaren. Een aandachtspunt is de wijze waarop ouders/gezinnen mee zijn genomen in het vervolgproces van de hulpverlening. Hiervan gaf 21% aan dat zij onvoldoende op de hoogte waren van hoe het vervolg eruit zou zien. Dit nemen we mee als aandachtspunt in de gesprekken die we met inwoners hebben.

### *2.1 We zijn transparant over de kwaliteit van onze dienstverlening aan inwoners.*

We informeren de gemeenteraad actief over de uitkomsten van onze dienstverlening. We noemen onze sterke punten en ook de aandachtspunten die ons helpen om de dienstverlening te verbeteren.

## **Kanttekeningen**

### *1.1 De methode van continu-meten die gebruikt is in dit cliëntervaringsonderzoek gebruiken we voor het eerst.*

Continu-meten is één van de manieren waarop cliëntervaring gemeten kan worden. Op dit moment kunnen we spreken van een representatieve respons. Dit is echter geen garantie voor de toekomst. Daarom zullen we voortdurend evalueren en waar nodig bijstellen.

## **Communicatie**

Het is niet meer verplicht om de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp te publiceren. We vinden het echter belangrijk om transparant te zijn en de resultaten wél te publiceren. De resultaten worden daarom door middel van dit collegevoorstel als een samenvatting gepubliceerd en gedeeld.

## **Uitvoering**

Twee keer per jaar informeert Moventem, de organisatie die het onderzoek afneemt, ons over de resultaten. De positieve resultaten en aandachtspunten nemen we mee in het verder verbeteren van onze dienstverlening.

## **Evaluatie**

In het kader van een lerende organisatie evalueren we de vragenlijsten jaarlijks. De methode van onderzoek en de wijze waarop wij gegevens gebruiken wordt beoordeeld in het kader van privacy.

## **Financiële consequenties**

De continu-meting brengt met ingang van 2025 jaarlijks €4.830,- aan kosten met zich mee. Voor het jaar 2024 bedragen de kosten €5.830,-. In dit bedrag zit een eenmalige investering van €1.000,- voor het 'Dashboard', waarop de resultaten worden gepubliceerd. De kosten voor het cliëntervaringsonderzoek zijn gedekt in de meerjarige begroting onder de kostenplaats monitoring jeugd 6632001.

## **Bijlagen**

911960 - bijlage 1 - cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2023-2024