

Gemeenteraad Heerenveen
Postbus 15.000
8550 GA HEERENVEEN

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage(n):	datum:
	D.25.1939511	1	17 april 2025

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Beste raad,

Evenals voorgaande jaren hebben wij ook over 2024 weer een onderzoek laten uitvoeren naar cliëntervaringen met de jeugdhulp in de gemeente Heerenveen. Het daarover uitgebrachte onderzoeksrapport bieden wij u hierbij ter kennisneming aan. Op grond van deze rapportage, en de hieronder genoemde overwegingen, kiezen wij met ingang van 2025 voor een andere onderzoekopzet.

Lage respons vraagt om een andere aanpak

In de jaren 2019/2020 zijn wij gestart met een ambitieuze, doelgroepengerichte opzet voor dit cliëntervaringsonderzoek. Ondanks gebrekkige responsresultaten hebben wij tot dusver vastgehouden aan deze ambitie. Op dit moment moeten wij constateren dat wij (evenals andere gemeenten) er niet in slagen om de respons van dit onderzoek op een zodanig representatief niveau te krijgen dat het voldoet aan de eisen van een volwaardig cliëntervaringsonderzoek. De responsresultaten blijven in kwantitatief opzicht aanhoudend te laag om er relevante beleidsconclusies op te kunnen baseren.

Wij hebben dan ook besloten tot een nieuwe, kleinschaliger opzet waarbij wij ons volledig richten op een kwalitatieve onderzoeksmethode. De voorgenomen werkwijze hebben wij kortgesloten met de participatieraad; deze raad heeft daarop een positief advies uitgebracht.

Vervolgopzet

In deze kwalitatieve benadering van de gemeentelijke dienstverlening, bieden wij nog altijd de volledige cliëntenpopulatie van het gemeentelijke Team Jeugd en Gezin (TJG) de mogelijkheid om via een onafhankelijk onderzoek de cliëntervaringen te delen. Dit onafhankelijke onderzoek, in de vorm van interviews door een gespecialiseerde derde partij, geeft zowel voor de cliënt als voor onze eigen kwaliteitscontrole een welkome aanvulling op de voortgangs- en evaluatiegesprekken die als onderdeel van het zorgtraject zélf door onze TJG-medewerkers worden gevoerd. Door de resultaten op te nemen in onze managementrapportages blijven de resultaten ervan herkenbaar in beeld en beschikbaar als feedback op onze werkwijzen.

Bel gerust als u vragen heeft

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op met Rudi Hofstede door te bellen naar 14 05 13.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Heerenveen.
De gemeentesecretaris, De burgemeester,

T. van Lenthe

M.A. Fokkens-Kelder

Signed By: T. van Lenthe
17/04/2025 12:45:57 CEST
ID: 60be2b6d-4c02-4b96-b10b-85fc0cb788d3
Auth: Scribble



Signed By: M.A. Fokkens-Kelder
19/04/2025 17:41:18 CEST
ID: 60be2b6d-4c02-4b96-b10b-85fc0cb788d3
Auth: Scribble

