

Raadsinformatiebrief

Datum: 11 maart 2025

Zaaknummer: 1371180

Portefeuillehouder: Désiré van Laarhoven

Onderwerp

Resultaten clientervaringsonderzoeken jeugd 2023 en uitkomst groepsgesprek.

Aanleiding

In navolging op de voorgaande raadsinformatiebrief d.d. 16 april 2024 waarin aan u is toegezegd de resultaten van de clientervaringsonderzoeken over 2023 met u te delen, ontvangt u deze RIB.

Inhoud

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over:

- I. De onderzoeksresultaten over de clientervaringsonderzoeken jeugd 2023;
- II. De uitkomsten van het georganiseerde groepsgesprek;
- III. De aanbeveling aan het management en de vervolgaanpak;
- IV. Voortgang op benoemde acties in voorgaande RIB.

I. Onderzoeksresultaten cliëntervaringsonderzoeken jeugd 2023

In bijlage 1 vindt u de volledige rapportage van MAGIS.

In het rapport zijn de resultaten uit 2023 afgezet ten opzichte van de resultaten in 2022.

Het aantal benodigde respondenten was onvoldoende, waardoor het onderzoek niet representatief is voor de totale populatie. Hierop zijn acties ondernomen, te weten: sinds de zomer 2024 wordt er binnen de gemeente meer op gestuurd om contactgegevens (e-mailadressen en/of telefoonnummers) te registreren. Op die manier kunnen (ouders van) cliënten ook (indien nodig) op meerdere manieren voor het onderzoek worden benaderd. We zien dat er sinds juli 2024 dat er van meer cliënten een e-mailadres en/of een telefoonnummer wordt aangeleverd. De cliënten met een e-mailadres ontvangen per e-mail een uitnodiging met een online link naar de vragenlijst. Na ongeveer 1 week wordt een reminder gestuurd als de vragenlijst dan nog niet is ingevuld. De cliënten die de vragenlijst niet online hebben ingevuld en waarvan één (of meerdere) telefoonnummer(s) bekend zijn, worden vervolgens aanvullend telefonisch benaderd om de vragenlijst telefonisch af te nemen. Cliënten die de eerste keer telefonisch niet bereikbaar zijn worden op een later moment nog een keer gebeld. Er wordt op verschillende dagen en tijdstippen gebeld. De resultaten nemen we echter wel serieus.

De belangrijkste pluspunten zijn:

- Het contact met Wegwijs wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,0 door de respondenten die zelf contact hebben gezocht.
- Bij 72% van de respondenten werd er ook rekening gehouden met andere problematiek aanwezig binnen het gezin.
- 47% van de respondenten wist dat zij een onafhankelijke cliëntondersteuner mee mocht nemen naar het gesprek met de jeugdconsulent.
- Driekwart van de respondenten (75%) heeft het gevoel dat zij alle vragen heeft kunnen stellen tijdens het gesprek met Wegwijs en 70% hiervan is tevreden over de manier waarop bij hen de quickscan is afgenomen.

De belangrijkste aandachtspunten zijn:

- 20% van de respondenten zegt niet snel te zijn geholpen en 17% weet niet hoe de begeleiding er verder uit gaat zien.
- Bijna twee derde (64%) van de respondenten heeft langer dan een maand moeten wachten op contact met de jeugdconsulent naar aanleiding van zijn/haar hulpvraag.
- Het Plan van Aanpak is niet voor alle respondenten duidelijk geschreven.
- 40% van de respondenten is niet tevreden over de snelheid waarmee de beslissing is genomen, 35% krijgt niet voldoende informatie over mogelijke hulp en 33% werd niet goed op de hoogte gehouden tijdens het traject.

Aanbevelingen zijn:

- Verbeter de snelheid van het proces.
- Eerste contact beter afhandelen.
- Verhoog de respons voor representatieve resultaten.
- Plan van Aanpak evalueren.

II. Uitkomsten groepsgesprekken

Geënquêteerde jongeren en ouders konden aangeven of ze interesse hadden om deel te nemen aan een groepsgesprek over de resultaten. Vijftien respondenten hebben zich hiervoor aangemeld. Daadwerkelijk aantal deelnemers was zes. In deze bijeenkomst d.d. 19 september 2024 zijn de resultaten uit het onderzoek gedeeld en zijn er aanvullende vragen gesteld over de ervaringen met de dienstverlening door Wegwijs. De vragen waren:

1. Herkent u het beeld uit de onderzoeken?
2. Heeft u aanvullende ervaringen die we mogen meenemen?
3. Wat is voor u een meerwaarde in de dienstverlening?
4. En hoe zou dat eruitzien?

Wij spreken onze dank uit naar de deelnemers. Het groepsgesprek biedt waardevolle inzichten.

De inhoudelijk besproken zaken hebben we samengevat in de volgende conclusies:

- Alle ouders willen één vast contactpersoon. Tevens zou er dan meer uit het contact gehaald kunnen worden.
- Er zit géén toegevoegde waarde voor ouders in het twee keer houden van je verhaal bij team Toegang en het Wijkteam.
- Focus van de consulenten zou moeten liggen op 'de zorg voor het kind en ontzorgen van de ouders'. Door ook ouders te ondersteunen in hun hulpvraag zet je in op preventie en houd je ouders op de been.
- De meeste stress bij ouders wordt veroorzaakt bij de aanvraag van de halfjaarlijkse beschikkingen, door: het huidige proces, de administratie en uitblijven van beschikkingen i.c.m. met personele wisselingen op de dossiers.
- Ouders ervaren bij verlengingen dat ze het administratieve doorgeefluik zijn tussen de gemeente en aanbieder, door het gebrek aan een vast contactpersoon.
- De snelheid van het proces van aanvraag tot beschikking duurt te lang bij de gemeente en zorgt ervoor dat kinderen/jongeren nog niet op de wachtlijst aangemeld kunnen worden bij zorgaanbieders. Het duurt dubbel zo lang.
- In de praatplaat is de wens stap 3 te verwijderen of in ieder geval de wachttijd te minimaliseren. Kinderen of jongeren staan doorgaans al eerst op de wachtlijst bij een aanbieder alvorens het zorgtraject start.
- De gemeentelijke dienstverlening is te veel op de korte termijn gericht. Bij langdurige zorg willen ouders van kinderen vanaf 15 jaar al weten waar ze naartoe gaan werken bij 18 jaar. Hierdoor wordt de focus verlegd van wat niet goed gaat naar wat wel mogelijk is.

Er zijn aan de hand van dit gesprekverslag aanbevelingen opgesteld. Deze zijn besproken in het managementoverleg.

Aanbevelingen zijn:

1. Toevoegen van een rechtstreeks emailadres aan de website van Wegwijs.
2. Verruimen beltijden Toegang Wegwijs; nu 09:00-13:00 uur.
3. Uitvoering van de quickscan met Toegang bespreken. Indien hulpvraag duidelijk in beeld is niet breder doorvragen; dit komt aan de orde in de intake. Betere voorbereiding door consulent vanuit beschikbare informatie quickscan.
4. Het direct inplannen van een afspraak bij een consulent door Toegang (binnen 2-3 weken) met bevestiging van de afspraak (verbetering snelheid proces).
5. Verbeteren van de informatievastlegging en vindbaarheid van fysieke dossiers.
6. Een vast contactpersoon is zeer gewenst. De hoeveelheid personele wisselen komt niet ten goede aan de kwaliteit.
7. Geen halfjaarlijkse beschikkingen afgeven voor kinderen/jongeren met langdurige zorg.
8. Beknopte Plannen van Aanpak op 1 of 2 A4'tje(s).
9. Meer focus op de zorg aan het kind en het ontzorgen van ouders specifiek bij langdurige zorg.
10. Ouders van kinderen met langdurige zorg willen vanaf 15 jaar naar het toekomstperspectief 18+ kijken. De plannen mogen zich in een vroeger stadium richten op het toekomstperspectief.
11. Huidige praatplaat aanpassen: stap 3 verwijderen (verbetering snelheid proces). Stap 6 toevoegen: tussentijds contact tijdens zorgtraject. Stap 7 nazorg of afsluiting toevoegen.

III. De aanbeveling aan het management en de vervolgaanpak.

Op woensdag 8 januari 2025 is het rapport over 2023 en de uitkomsten van de groepsgesprekken besproken in het MT Sociaal Venster. Daarin is besloten om de aanbevelingen niet mee te nemen bij het opstellen van de klantreizen in 2025 maar direct te onderzoeken wat de gevolgen zijn van een aantal aanbevelingen in personele capaciteit of middelen. En de aanbevelingen die relatief eenvoudig of met weinig extra kosten (los van de benodigde tijd t.b.v. een gedegen voorbereiding) doorgevoerd kunnen worden in 2025, te realiseren.

IV. Voortgang op benoemde acties in RIB d.d. 16 april 2024.

Op basis van het voorgaande onderzoek over 2022 zijn door het onafhankelijk onderzoeksbureau MAGIS drie aanbevelingen gedaan. Waarop door de gemeente de volgende toezeggingen zijn gedaan om op korte termijn op te pakken:

- a) Delen van de uitkomsten met inwoners en medewerkers.
 - Dit is gebeurd op de gemeentepagina in het Brabants Centrum en tijdens interne bespreking met het team Toegang en de jeugdconsulenten. De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2023 en de groepsgesprekken zijn inmiddels ook intern besproken.
- b) Werken met een praatplaat waarin het proces voor de inwoners helder staat benoemd. En het werken met de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO).
 - De praatplaat is ingevoerd. Op basis van de ervaringen in de groepsgesprekken kan de praatplaat worden bijgesteld.
 - De OCO wordt standaard benoemd in het eerste gesprek met Toegang.
- c) Vergroten van de vindbaarheid van Wegwijs met verschillende acties uit het communicatieplan en de doorontwikkeling van Hartjes in de Wijk.
 - Dit loopt en is in ontwikkeling.
- d) Verminderen van de wachtlijsten in beide wijkteams middels de inzet van één extra fte in 2024.
 - Dit is gerealiseerd en broodnodig gebleken om de werklast aan te kunnen. Voor 2025 blijft de formatie noodzakelijk en deze is beschikbaar.

De destijds door MAGIS genoemde tweede aanbeveling betrof 'de verbetering van de snelheid van het proces'. Dit wil de gemeente samen laten vallen met de landelijke doorontwikkeling van de dienstverlening naar 'stevige lokale teams'. Echter, een tweetal acties ter verbetering van de snelheid van het proces worden in 2025 al opgepakt zoals benoemd in het managementoverleg punt 4 (direct inplannen van afspraken en punt 11 (wachtijd vermindering bij wijkteams d.m.v. extra formatie).

Vervolg

Rapportage over 2024

- De clientervaringsonderzoeken jeugd uit 2024 worden afgerond eind Q1 begin Q2 2025, waarna het rapport wederom beschikbaar wordt gesteld aan de raad.

Klantreis 2025

- De klantreizen worden sociaal domein-breed opgesteld zowel voor WMO, Participatie en Jeugdzorg.
- De onderzoeksresultaten uit het clientervaringsonderzoek jeugd 2023 en de uitkomsten met de groepsgesprekken zijn besproken d.d. 16-1-2025 met de Adviesraad Sociaal Domein. De adviesraad wordt betrokken bij de klantreis 2025.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Boxtel,



V.C. Fijneman
secretaris



R.S. van Meygaarden
burgemeester

Bijlage

1. Rapport ceo jeugd 2023 MAGIS
2. Huidige praatplaat met wijzigingsvoorstellen