

Zaaknummer: 1319388,
Portefeuillehouder: Désiré van Laarhoven – van Abeelen
Team: SO-Sociale Beleidsontwikkeling
Steller: Ekkel, Suzanne
Betrokken medewerker(s): SW, HJ, JvG,

Openbaar

Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoeken jeugd

Samenvatting

Het vertrekpunt binnen de gemeentelijke dienstverlening van het team toegang en de jeugdconsulenten is de ondersteuningsbehoefte van jongeren en ouders. De relevantie van het meten van cliëntervaringen is groot omdat we vanuit de decentralisatie een groter beroep doen op de zelfredzaamheid en betrokkenheid van onze inwoners. Daarnaast trekken we samen op in de aanpak. De verkregen inzichten dienen als input voor het verbeteren van de dienstverlening door Wegwijs aan de jongeren en ouders. De opdracht om cliëntervaringsonderzoeken jeugd te laten uitvoeren door het college is een belangrijke randvoorwaarden.

Voorstel college

1. De overeenkomst met MAGIS te ondertekenen om uitvoering te geven aan de cliëntervaringsonderzoeken jeugd.
2. De adviesraad sociaal domein en raad te informeren over de resultaten.
3. De kosten te dekken uit het lokale jeugdzorg budget.

Inleiding

De gemeentelijke wijkteams bieden integrale dienstverlening middels één centrale toegang zijnde Wegwijs. Dit vraagt om een intensievere samenwerking en integraliteit in de werkprocessen. Vertrekpunt is altijd de hulpvraag van de jongeren en ouders. Het meten van hun ervaring met de gemeentelijke dienstverlening is essentieel temeer omdat de betrokkenheid van jeugd/jongeren en hun ouders/verzorgers cruciaal is bij het stellen van de doelen en de aanpak van het verdere traject. Het meten van de cliëntervaringen is hierom zeer gewenst. De verkregen inzichten dienen als input voor het verbeteren van de dienstverlening door Wegwijs aan de jongeren en ouders.

Het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken van jongeren en ouders met de gemeentelijke dienstverlening door Wegwijs is niet eerder uitgevoerd. Wat we niet meten is de kwaliteit en effectiviteit van dienstverlening door jeugdhulpaanbieders. Dit wordt onderzocht via het RIOZ.

Beoogd resultaat

Metten van de cliëntervaringen jeugdzorg met als doel de dienstverlening te verbeteren aan de jongeren en ouders.

Argumenten

1. We stellen de inwoner centraal.

De betrokkenheid van de inwoner is onontbeerlijk omdat we in eerste instantie een beroep doen op de eigen kracht en eigenverantwoordelijkheid van de inwoner. En daarnaast is de inzet van de inwoner nodig om de hulpvraag te bepalen, doelen te stellen en stappen in het traject te zetten. Dit is gezien vanuit de gedachte achter de decentralisatie waarin gemeenten de zorg en ondersteuning effectiever en efficiënter zouden kunnen verlenen. Middels het aan laten sluiten van de dienstverlening op de cliëntervaringen van jongeren en ouders dragen we hieraan bij.

2. De adviesraad heeft een informatierecht.

In de verordening sociaal domein artikel 3.4. staat benoemd dat we de adviesraad informeren over de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken. Naast het voldoen aan deze bepaling is de toegevoegde waarde dat burgers inspraak hebben bij het bepalen van het gemeentelijk beleid en dat dit voldoende aansluit bij de werkelijke ondersteuningsbehoefte. Tevens wordt de adviesraad vooraf geconsulteerd.

3. Het vereist geen extra budget.

De ervaringen met de dienstverlening jeugdzorg door Wegwijs zijn niet eerder gemeten. Gezien het grote beroep op de zelfredzaamheid en betrokkenheid van jongeren en ouders is aansluiting op de ondersteuningsbehoefte belangrijk om een effectieve en efficiënte dienstverlening te realiseren. Uitvoering is zeer gewenst. De kosten passen binnen het lokale jeugdzorg budget.

Kanttekeningen

1. Nu missen we informatie over de cliëntervaringen met de dienstverlening van Wegwijs.

De jongeren en ouders nemen een cruciale rol in bij het stellen van de doelen en de aanpak waardoor het gewenst is de ervaring met de dienstverlening te meten.

Financiën

De totale uitvoeringskosten a € 11.811,70 over 2022/2023/2024 worden gedekt vanuit de lokale jeugdzorgmiddelen.

Uitvoering

De cliëntervaringsonderzoeken (ceo) bestaan uit:

1. In 2023 een eenmalige ceo over 2022 te verrichten middels fysieke brief met QR-code en doorlink naar de online vragenlijst. Resultaten over 2022 zijn een nulmeting en basis voor vergelijk. Indien ruimte voor verbetering blijkt, kunnen direct maatregelen ter verbetering van de dienstverlening worden getroffen. Het effect hiervan kan getoetst worden via de meting over 2023. De eerste resultaten worden Q3 2023 verwacht.
2. In 2023 + 2024 middels een digitale continumeting ceo uit te voeren.
 - De uitvoering staat beschreven in een beknopt plan van aanpak en uitgebreide planning.
 - Het aanleveren van cliëntgegevens vanuit de gemeente aan MAGIS is conform AVG.
 - Het meten van de cliëntervaringen jeugdzorg zou een opmaat kunnen zijn naar geïntegreerde cliëntervaringsonderzoeken (ceo) voor het sociaal domein en het meten van de resultaten van de dienstverlening. Q4 2023 zal gestart worden met het onderzoeken van de mogelijke doorontwikkelingen.

Communicatie

Na besluit van het college en ondertekening van de overeenkomst met MAGIS start de uitvoering conform planning. Belangrijkste stappen m.b.t. projectcommunicatie zijn:

- a. Interne- en externe afstemming met de adviesraad sociaal domein over de inhoudelijk onderzoeksvragen;
- b. voorlichting van het Toegangsteams en jeugdconsulenten van Wegwijs;
- c. het vooraf informeren van jongeren/ouders over deelname aan het onderzoek;
- d. deelname door jongeren en ouders aan het onderzoek;
- e. het delen van de resultaten met de adviesraad sociaal domein en raad;
- f. het bespreken/evalueren van de resultaten ten behoeve van het optimaliseren van de dienstverlening;
- g. extern communiceren en uitvoeren van eventuele aanpassingen in de dienstverlening.

Dit collegebesluit zal na vaststelling extern gecommuniceerd worden via het persgesprek en een bericht op website en social media van de gemeente.

Bijlagen

1. Overeenkomst MAGIS cliëntervaringsonderzoeken jeugdwet.