

Algemeen	
Onderwerp	CEO Jeugd
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Roos van Dalen
Eenheid	Sturing
E-mail	r.vandalen@regiogv.nl
Kenmerk	
Datum	17 september 2020

### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Het Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2019 vaststellen.

### Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
08-09-20	ambtelijk overleg	Bespreken	Positief.
24-09-20	Directie-overleg	Vaststellen	Positief advies.
08-10-20	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	

### Toelichting

#### Beknopte toelichting

Regio Gooi en Vechtstreek stelt namens de gemeenten het jaarlijkse Cliënttevredenheidsonderzoek Jeugd op (CEO Jeugd 2019). De rapportage beschrijft hoe gemeenten de ervaringen van ouders en jongeren in 2019 achterhaald hebben en wat er met deze input gedaan is.

De deadline voor het CEO Jeugd van 1 juni 2020 is voor 2020 door het ministerie van VWS opgeheven. Regio's/gemeenten kunnen op ieder gewenst moment een CEO indienen. De Regio stelt voor om in oktober het CEO van de Gooi en Vechtstreek in te sturen op basis van de Samenkracht activiteiten in 2019. Dit heeft het portefeuillehoudersoverleg op 25 juni geaccordeerd.

### Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2019

# Clïentervaringsonderzoek Jeugd 2019

Ons kenmerk:

Versie: Concept

Datum: 27 augustus 2020

Contactpersoon: Roos van Dalen

E-mail: [r.vandalen@regiogv.nl](mailto:r.vandalen@regiogv.nl)

## INHOUD

---

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
Kwalitatief onderzoek	3
Leeswijzer	4

---

<b>Cliëntervaringen</b>	<b>5</b>
Huiselijk geweld en kindermishandeling	5
Pleegzorg	5
Verbinding onderwijs en jeugdhulp	6
Complexe echtscheidingen	7
Inkoop Jeugdhulp (27 februari 2020)	7
Leerlingenvervoer	8

---

<b>Vooruitblik 2020</b>	<b>8</b>
-------------------------	----------

## Inleiding

Gemeenten zijn op basis van de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder ouders en jongeren die gebruik maken van hulp en ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. In 2016 en 2017 hebben de gemeenten Huizen, Weesp, Blaricum, Laren, Gooise Meren, Hilversum en Wijdmeren de Regio Gooi en Vechtstreek gevraagd het CEO via vragenlijsten uit te voeren. De respons is echter laag gebleken en de resultaten leveren niet de gewenste stuurinformatie op. Sinds vorig jaar is besloten om op kwalitatieve wijze de ervaringen van ouders en jongeren te onderzoeken. Deze aanpak is ook gehanteerd voor het CEO 2019.

## Kwalitatief onderzoek

Via de werkwijze getiteld 'Samenkracht!' geven gemeenten sinds een aantal jaren in regionaal verband vorm aan vraaggestuurd werken door het betrekken van ouders en jongeren bij beleid en uitvoering in het jeugddomein. Via onder andere dialoogsessies gaan bestuurders en ambtenaren in gesprek met ouders en jongeren over hun ervaringen.

### Verschillende werkvormen

In 2019 zijn verschillende werkvormen en methoden ingezet om ervaringen van ouders en jongeren te onderzoeken en hen te betrekken bij projecten op het gebied van jeugdhulp: een spiegelbijeenkomst, focusgroep, klankbordsessie, tafelgesprek, evaluatieformulieren en informatiebijeenkomst. Ook is op kwantitatieve wijze bekeken hoe het leerlingenvervoer in de Regio wordt ervaren.

### Nieuwe en bestaande onderwerpen

In 2019 zijn ouders en jongeren bevroegd over hun ervaringen met de volgende onderwerpen (tabel 1).

Tabel 1. Overzicht onderwerpen en deelnemers

Onderwerp	Werkvorm	Deelnemende jongeren/ouders
Huiselijk geweld en kindermishandeling	Focusgroep en klankbordgroep	7 ouders en ervaringsdeskundigen zijn onderdeel van de klankbordgroep
Pleegzorg - pleegouderplatform	Brainstormsessie	11 pleegouders hebben input gegeven over regionaal pleegzorgplatform
Pleegzorg - pleegoudercafé	Tafelgesprek	8 pleegouders hebben ervaringen uitgewisseld met elkaar onder leiding van Youké
Pleegzorg - pleegzorginformatieavond	Informatiebijeenkomst	23 aanwezige ouders met interesse in pleegouderschap
Verbinding tussen onderwijs en jeugdhulp	Evaluatieformulieren	12 ouders en 3 kinderen hebben de pilots op de Donnerschool en de Wijngaard geëvalueerd
Complexe echtscheidingen	Spiegelbijeenkomst	7 ouders namen deel aan het spiegelgesprek
Inkoop Jeugd	Tafelgesprek	7 ouders en 4 jongeren
Leerlingenvervoer	Evaluatieformulieren	316 ouders

De uitkomsten van de sessies met ouders en jongeren zijn gebruikt:

- Om bestuurders te informeren over succesfactoren en knelpunten;
- Als input voor regionale projecten, notities en verbeterplannen.

Voor het CEO 2019 zijn de verslagen gebundeld, geanalyseerd en verwerkt in een rapportage. Dit overzicht levert een nuttig en kwalitatief beeld op van de ervaringen van jongeren en ouders.

## **Leeswijzer**

De rapportage is samengesteld op basis van de verslagen van de diversie sessies en werkvormen met ouders en jongeren. Achtereenvolgens komen aan bod: huiselijk geweld en kindermishandeling, pleegzorg, verbinding tussen onderwijs en jeugdhulp, complexe echtscheidingen, inkoop Jeugd en leerlingenvervoer. Per thema staat beschreven wat de ervaringen van ouders en/of jongeren zijn. Verder worden verbeterpunten en succesfactoren vanuit cliëntperspectief benoemd waar die beschikbaar zijn.

## Clïentervaringen

### Huiselijk geweld en kindermishandeling

In 2019 zijn drie regionale bijeenkomsten georganiseerd rondom het thema Geweld hoort nergens thuis: naast de eerste gespreksbijeenkomst, is een klankbordgroep twee maal bij elkaar gekomen om verder te praten over het thema. Deze klankbordgroep bestaat uit een vaste groep van 7 ervaringsdeskundige inwoners die een paar keer per jaar bij elkaar komen.

#### Belangrijkste conclusies huiselijk geweld

- Inwoners willen actief betrokken worden bij het actieprogramma door mee te denken en feedback te geven.
- De inwoners gaven aan dat het belangrijk is om een goede verbinding te hebben tussen zorg en veiligheid. Hierbij hebben goede informatie en nazorg prioriteit, maar ook het serieus nemen van slachtoffers, hun leefwereld en zorgen. Hulpverleners moeten oog hebben voor veiligheid en geweld.
- Er is behoefte aan meer inzet van ervaringsdeskundigen (slachtoffers en plegers)
- Er moet meer aandacht zijn voor preventie in de voorkoming van huiselijk geweld. Hierbij denken inwoners aan het weerbaar maken van kinderen en het leren signaleren door ouders, middels voorlichting op scholen en behandeling van mensen met een trauma.

#### Wat hebben we gedaan met de resultaten

De uitkomsten van de bijeenkomsten zijn verwerkt in het regionaal actieprogramma Geweld hoort nergens thuis. Daarnaast worden de uitkomsten gebruikt in de uitvoering van het programma en is er een doorlopende uitwisseling gestart tussen de klankbordgroep en de spiegelgroep van het Landelijk Programmteam.

### Pleegzorg

In 2018 zijn mooie stappen gezet in het samenbrengen van pleegouders en de werving van nieuwe pleegouders. In 2019 is de lijn doorgezet en hebben drie regionale activiteiten plaatsgevonden waarbij pleegouders zijn geconsulteerd, samengebracht en geworven: een brainstormsessie voor een pleegzorgplatform, een pleegoudercafé en een pleegzorginformatieavond.

#### Activiteiten en belangrijkste conclusies pleegzorg

##### Brainstorm pleegzorgplatform

Vorig jaar is het pleegzorgplatform Gooi en Vechtstreek opgericht. In de voorbereiding hiervan zijn 11 pleegouders gesproken die gezamenlijk input hebben geleverd over de vorm en inhoud van dit platform. Zij zien het platform als een combinatie van een website en bijeenkomsten en sessies waarin ervaringen gedeeld kunnen worden of kennis vergaard.

- Pleegouders hebben behoefte aan duidelijke en complete informatie vanuit pleegzorgaanbieders en willen meer kennis over bepaalde thema's (rechten en plichten, geldzaken, hechting).
- Zij benoemen dat de vragen die zij hebben over praktische zaken, over bijvoorbeeld leerlingenvervoer, niet altijd beantwoord kunnen worden door de gemeenten en dat er een wens is dat gemeenten beter op de hoogte zijn van wat er speelt rondom pleegzorg en daarin ook naar pleegouders luistert.
- Pleegouders willen graag in contact komen met elkaar, om elkaar beter te kunnen ondersteunen. Hier kunnen zij hulp bij gebruiken.
- Ook stellen de pleegouders voor om een presentatie te geven op (basis)scholen, zodat deze beter op de hoogte zijn van wat pleegzorg inhoudt.

- Pleegouders benadrukken dat gezinshuizen een goede vorm van hulp zijn, waar meer aandacht aan besteed zou moeten worden.

In 2019 is naar aanleiding van de brainstorm een website opgericht, met meer informatie over pleegouderschap in de regio: [www.pleegoudergv.nl](http://www.pleegoudergv.nl). Daarnaast konden pleegouders met elkaar in contact komen tijdens het pleegoudercafé. In 2020 worden de pleegoudercafés wederom georganiseerd, en de website onderhouden en doorontwikkeld.

#### **Pleegoudercafé**

Eind 2019 zijn tijdens het eerste Pleegoudercafé, 8 pleegouders met elkaar in gesprek gegaan over hun ervaringen met pleegzorg. Rondom het thema Samenwerken met ouders, gaven twee medewerkers van Youké daarnaast een introductie, wat richting gaf aan het gesprek. De pleegouders gaven de volgende punten mee:

- Er is behoefte aan uitwisseling van ervaringen met andere pleegouders. Een informele setting helpt hier goed bij.
- De pleegouders hebben suggesties gedaan voor komende thema's.

Naar aanleiding van de positieve ervaringen met het pleegoudercafé, is besloten om deze ook in 2020 te blijven organiseren. De thema-suggesties worden meegenomen bij de organisatie van de pleegoudercafés in 2020.

#### **Pleegzorginformatieavond**

Naast de activiteiten voor en met huidige pleegouders heeft in 2019 een regionale informatieavond plaatsgevonden waar geïnteresseerden kennis konden maken met de verschillende pleegzorgorganisaties middels kleinschalige gesprekken aan een tafel. Hierbij waren 3 pleegzorgaanbieders aanwezig, samen met huidige ervaringsdeskundige pleegouders. De 23 aanwezige geïnteresseerde ouders vonden de avond een succes en gingen met veel nuttige informatie naar huis. De reacties op de informatieavond worden meegenomen bij de organisatie van komende pleegzorginformatieavonden, welke ook in 2020 weer zullen worden georganiseerd.

## **Verbinding onderwijs en jeugdhulp**

In 2019 zijn pilots opgezet gericht op het versterken van de verbinding tussen jeugdhulp en het onderwijs. Twee van deze pilots vinden plaats op scholen die speciaal onderwijs bieden: de Wijngaard en de Donnerschool. Bij de evaluatie van deze pilots is zowel aan de scholen, de consultants als aan ouders gevraagd om hun input. De resultaten van de evaluatie door ouders en leerlingen zijn hieronder samengevat, zij hebben zowel rapportcijfers gegeven als een woordelijke toelichting.

### **Belangrijkste conclusies verbinding onderwijs en jeugdhulp**

#### De Wijngaard

- Ouders zijn erg te spreken over de pilot op de Wijngaard.
- Met name de samenwerking en de inzet van de zorg wordt al positief ervaren. Ook leerlingen vinden de begeleiding prettig.
- De samenwerking met docenten, maar ook de ervaring met de hulp thuis werd als positief ervaren.
- Ouders benoemen echter ook dat het traject geen wezenlijke verandering teweeg heeft gebracht in het probleem.

#### De Donnerschool

- Ouders zijn tevreden over de inzet van de jeugdzorg, de snelheid en communicatie van de pilot.
- Ouders geven aan het nog te vroeg is om conclusies te trekken over betere schoolprestaties en terugdringen van thuiszitters. Zij vrezen voor terugval.
- Ouders geven aan dat wat hen betreft de meeste winst te behalen valt bij de samenwerking

met de gemeentelijke consulent en bij het verminderen van bureaucratische lasten. De variatie in waardering door ouders is groot. Ouders geven aan dat zij eerder terugkoppeling hadden willen krijgen en al eerder in het proces overleg over het traject. Hoewel ouders over het algemeen tevreden zijn over de pilots, zijn nog weinig concrete resultaten te zien bij de kinderen en jongeren.

#### **Wat hebben we gedaan met de resultaten**

De input van ouders is uitgebreid besproken tijdens de werkgroep en meegenomen in de evaluatie van de pilots. De input van ouders nemen we mee om bij de verlenging van de pilots de pilots te verbeteren.

## **Complexe echtscheidingen**

Eind 2019 heeft een spiegelbijeenkomst plaatsgevonden met het thema complexe echtscheidingen. Aan het spiegelgesprek namen 7 ouders deel die ervaring hadden met een complexe echtscheidingssituatie. 21 professionals werkzaam bij gemeenten en jeugdhulporganisaties waren toehoorders.

#### **Belangrijkste conclusies complexe echtscheidingen**

- Ouders verwachten van de hulpverlening dat zij de andere ouder tot de orde roepen of aanspreken als deze afspraken uit bijvoorbeeld het ouderschapsplan niet nakomt. Als dit niet gebeurt wordt dit gezien als gebrek aan daadkracht.
- Ook vinden ouders het belangrijk dat beide ouders aangesproken worden op hun verantwoordelijkheid, en dat zij daarin ook ondersteund worden. Ook ondersteuning in het kijken naar de eigen rol is belangrijk.
- Ouders benoemen dat er onvoldoende geluisterd wordt naar de kinderen door de hulpverlening. Zowel kind als ouders voelen zich dan niet gehoord.
- Ouders zijn positief over het contact met de gemeente en de geboden begeleiding. Zij benoemen wel dat VeiligThuis meer oog moet hebben voor de kinderen.
- Ouders benoemen de mogelijkheid van een casemanager of regisseur.
- Er is behoefte aan duidelijkheid over de inhoud en duur van het traject tussen de hulpvraag en de daadwerkelijke hulp in. Deze wachtperiode wordt als erg stressvol ervaren.
- Er is behoefte aan meer aandacht voor (ondersteuning bij) financiën en huisvesting.

#### **Wat hebben we gedaan met de resultaten**

De resultaten van de bijeenkomst zijn besproken met een afvaardiging van de toehoorders, met de vraag welke lessen zij uit de spiegelbijeenkomst hebben geleerd. Daarnaast zijn de resultaten gedeeld met beleidsmakers en ketenpartners. >> Loes gemaïld verslag/uitkomsten

## **Inkoop Jeugdhulp (27 februari 2020)**

Aan drie gesprekstafels (Jeugdbescherming/jeugdreclassering, pleegzorg, jeugd ggz) deelden 11 ervaringsdeskundige ouders en jongeren hun ervaringen met de jeugdhulp in bijzijn van wethouders en beleidsmedewerkers van de Regio en de verschillende gemeenten.

#### **Belangrijkste conclusies**

- Jongeren en ouders benadrukken het belang van respectvolle benadering door hulpverleners. Een belangrijke randvoorwaarde in het contact is dat zij zich serieus genomen voelen. Dit is nu niet altijd het geval.
- Dit hangt samen met duidelijke en transparante communicatie naar en door alle betrokkenen: wat komt iemand doen? Wat is het plan of doel? Wie doet wat, wanneer en ook waarom. Zo weten betrokkenen waar zij aan toe zijn.



- Pleegouders en jongeren die gebruik maken van jeugd ggz hebben behoefte aan het uitwisselen van ervaringen onderling.

#### **Verbeterpunten**

Aan alle gesprekstafels werden de volgende verbeterpunten genoemd:

- Het belang van een vaste hulpverlener of contactpersoon/Een persoon die coördineert of de regie heeft.
- Afstemming tussen informele netwerk en professionals/Afstemming tussen professionals en gemeente
- Gebrek aan overbruggingszorg bij lange wachttijden
- Gebrek aan ondersteuning op de middelbare school. Geen laagdrempelige voorziening bij overgang van PO naar VO.
- Tekort aan pleegouders met niet-westerse culturele achtergrond en het ontbreken van gerichte informatie over pleegzorg en passende ondersteuning

Deze verbeterpunten zijn meegenomen in de gesprekken over de inkoop van jeugdhulp.

### **Leerlingenvervoer**

In 2019 is middels een reguliere gestandaardiseerde vragenlijst telefonisch aan 316 ouders gevraagd hoe zij het leerlingenvervoer beoordeelden. Hierbij hadden zij ook de mogelijkheid om verdere toelichting te geven.

#### **Belangrijkste conclusies leerlingenvervoer**

Gemiddeld geven de ouders de totale dienstverlening rondom het leerlingenvervoer een 7,8. Ouders zijn tevreden over het voertuig en de veiligheid daarvan, en over de serviceverlening van en communicatie met de chauffeur. Deze worden allen beoordeeld met een goed of voldoende. Van de ouders die wel eens een klacht hebben ingediend over het vervoer is de helft (49 ouders) ontevreden over de klachtafhandeling. Zij hebben niet het gevoel dat hun klacht daadwerkelijk is afgehandeld. De ouders die de klachtafhandeling als slecht beoordelen geven in het algemeen een lager cijfer voor de dienstverlening in z'n geheel: een 6,2. Zij beoordelen het voertuig en de chauffeur wel positief.

### **Vooruitblik 2020**

In 2020 wordt gestart met de uitvoering van het transformatieplan jeugd. Hierbij worden ouders en jongeren betrokken. Per project en actielijn wordt een aanpak gemaakt voor de manier waarop ouders en jongeren betrokken worden, zodat er goed aangesloten kan worden bij thema en doelgroep. Het gaat hierbij ook om voortzetting van de huidige aanpak, met bijvoorbeeld een pleegoudercafé en informatieavonden.

