

Algemeen	
Onderwerp	Clienttevredenheidsonderzoek 2021 en 2022 e.v.
Verspreiden	Nee
Contactpersoon	Afke Jong/ Marielle Stitzinger
Eenheid	Sturing
E-mail	a.jong@regiogv.nl
Kenmerk	22.0001470
Datum	29 maart 2022

### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Vaststellen CEO 2021
Voorstel 2.	Accorderen werkwijze cliënt tevredenheidsonderzoek

### Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
14-03-22	Ambtelijke klankbordgroep	Adviseren	Akkoord om het CEO 2021 zo verder in te routen en om de werkwijze miv 2022 te verbeteren. Dit laatste pakken de gemeenten op i.s.m. de Regio.
07-04-22	Directieoverleg	Adviseren	
21-04-22	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	
Datum	Colleges	Vaststellen	

### Toelichting

#### Beknopte toelichting

#### Voorstel 1

Gemeenten vinden het belangrijk om te weten hoe cliënten de kwaliteit van de hulp en ondersteuning ervaren. Daarom doen zij cliënt ervaringsonderzoek (CEO) onder ouders en jongeren die gebruik maken van hulp en ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Sinds 2018 is besloten om op kwalitatieve wijze de ervaringen van ouders en jongeren te onderzoeken. Deze aanpak is ook gehanteerd voor het CEO 2021. Via de werkwijze getiteld 'Samenkracht!' geven gemeenten sinds een aantal jaren in regionaal verband vorm aan vraag gestuurd werken door het betrekken van ouders en jongeren bij beleid en uitvoering in het jeugddomein. In onder andere dialoogsessies gaan bestuurders en ambtenaren in gesprek met ouders en jongeren over hun ervaringen. De uitkomsten van deze Samenkracht!-bijeenkomsten zijn gebundeld in het CEO 2021.

Na vaststelling moet het rapport opgestuurd worden naar het ministerie van VWS.

#### Voorstel 2

Werkwijze cliënt tevredenheidsonderzoek 2022- 2025:

De aanpak van het CEO voor de nieuwe raadsperiode wordt afgestemd met de portefeuillehouders/ colleges zodat deze aansluit bij de wensen en behoeften van de gemeenten. Dit jaar zal de Regio, samen met de gemeenten, een voorstel uitwerken voor de aanpak 2022 e.v. Daarbij zien we nu al de volgende verbeterpunten:

- Het in kaart brengen van een maatschappelijk effect, zoals:
  1. zijn de gewenste resultaten behaald volgens de cliënten (jeugdigen/ gezinnen);
  2. vinden jeugdigen/ gezinnen dat zij weer meedoen in de samenleving of op school?
- Een uitvraag over passendheid van onze jeugdzorg waaronder ook de keuzevrijheid en de toegang.
- Het CEO zou een mix moeten zijn tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

Het voorstel voor de aanpak 2022- 2025 zal naar verwachting in het najaar geagendeerd worden in het PFHO.

### Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Opzet cliënt tevredenheidsonderzoek (CEO) 2021



# Clïent ervaringsonderzoek Jeugd 2021

Ons kenmerk: | 22.0001469  
Versie: | Concept  
Datum: | 14 maart 2022  
Contactpersoon: | Mariëlle Stitzinger  
E-mail: | [m.stitzinger@regiogv.nl](mailto:m.stitzinger@regiogv.nl)

## INHOUD

---

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

---

<b>Clïëntervaringen</b>	<b>5</b>
Huiselijk geweld en kindermishandeling	5
Pleegzorg	5
Jeugdhulp en verblijf	6

---

<b>Vooruitblik 2022</b>	<b>7</b>
-------------------------	----------

## Inleiding

Gemeenten vinden het belangrijk om te weten hoe cliënten de kwaliteit van de hulp en ondersteuning ervaren. Daarom doen zij cliënt ervaringsonderzoek (CEO) 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 2018 is besloten om op kwalitatieve wijze de ervaringen van ouders en jongeren te onderzoeken. Deze aanpak is ook gehanteerd voor het CEO 2021.

## Kwalitatief onderzoek

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

### *Verschillende werkvormen*

In 2021 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: spiegelbijeenkomst, klankbordgroepen en informatiebijeenkomst. Leerlingenvervoer is op een andere wijze georganiseerd binnen de Regio en loopt in 2022 een jaar. Dan zal er een kwalitatief onderzoek plaatsvinden onder de gebruikers.

### *Nieuwe en bestaande onderwerpen*

In 2021 zijn ouders en jongeren bevraagd over hun ervaringen met de volgende onderwerpen (tabel 1).

Tabel 1. Overzicht onderwerpen en deelnemers

Onderwerp	Werkvorm	Deelnemende jongeren/ouders
Huiselijk geweld en kindermishandeling	Klankbordgroep	7 ouders en ervaringsdeskundigen zijn onderdeel van de klankbordgroep
Pleegzorg - pleegoudercafé	Tafelgesprek	8 pleegouders hebben ervaringen uitgewisseld met elkaar onder leiding van verschillende sprekers.
Pleegzorg - pleegzorginformatieavond	Informatiebijeenkomst	aanwezige ouders met interesse in pleegouderschap
Spiegelbijeenkomst thema bejegening binnen de jeugdbeschermingsketen	Spiegelbijeenkomst	6 ouders
Jeugdhulp en verblijf	klankbordgroepen	1 klankbordgroep met 5 ervaringsdeskundige ouders 1 klankbordgroep met 4 ervaringsdeskundige jongeren
Themasessie verblijf	Brainstormsessies	Cliënten, aanbieders en ambtenaren namen deel

De gespreksonderwerpen zijn o.a. toegang tot de hulp, kwaliteit van de dienstverlening, het effect van de hulp op het leven van jongeren en ouders, samenwerking tussen zorgorganisaties en onderling

uitwisselen van ervaringen. Daarnaast is er in gesprekken en bijeenkomsten veel ruimte voor ouders en jongeren om zelf gesprekspunten in te brengen.

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 2021 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, bejegening binnen de jeugdbeschermingsketen, jeugdhulp en verblijf. 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.

## Cliëntervaringen

### Huiselijk geweld en kindermishandeling

In 2019 is een klankbordgroep opgezet rondom het thema Geweld hoort nergens thuis (GHNT). Deze klankbordgroep heeft de intentie om elk jaar 4 x bij elkaar te komen. In 2021 is dat, ondanks de coronamaatregelen, 3 x gelukt.

#### Belangrijkste conclusies huiselijk geweld

- Inwoners willen actief betrokken worden bij het regionale actieprogramma door mee te denken en feedback te geven.
- Vanuit de landelijke spiegelgroep GHNT wordt het document Samen Deskundig besproken en er wordt meegedacht over inzet van meer ervaringsdeskundigen slachtoffer én plegers.
- De samenwerking met andere regio's waar ervaringsdeskundigheid al wordt ingezet wordt meer gezocht.
- Meer aandacht voor psychisch geweld en intieme terreur.
- Er moet meer aandacht zijn voor preventie in voorkoming van huiselijk geweld. Hierbij denken zij 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 worden gebruikt in de uitvoering van het programma GHNT en is er een doorlopende uitwisseling tussen de klankbordgroep en de spiegelgroep van het Landelijk Programmateam.

### Pleegzorg

In 2018 zijn mooie stappen gezet in het samenbrengen van pleegouders en de werving van nieuwe pleegouders. Deze lijn is doorgezet en in 2021 hebben twee regionale activiteiten plaatsgevonden waarbij pleegouders zijn geconsulteerd, samengebracht en geworven: een pleegoudercafé en een pleegzorginformatieavond.

#### Activiteiten en belangrijkste conclusies pleegzorg

##### Pleegoudercafé

In 2021 heeft het pleegoudercafé 2 x plaatsgevonden, in het voor – en het najaar. In maart 2021 was er een spreker aanwezig van het Leger de Heils over het thema trauma en hechting. Naar aanleiding van de presentatie raakten pleegouders in gesprek hierover met als belangrijkste punten:

- Trauma heeft veel invloed op het functioneren en gedrag van jongeren wat niet altijd zo gezien wordt. Vaak wordt iets bestempeld als lastig gedrag. Hier mag meer aandacht voor zijn in de vorm van voorlichting voor pleegouders, maar ook op scholen.
- Ondersteuning bij het omgaan met trauma is wenselijk en meer kennis erover.

In november 2021 was er een spreker van Jellinek Preventie aanwezig over het thema middelengebruik.

- De pleegouders wisselden uit dat het als pleegouder soms lastig is grip te krijgen op zoiets als middelengebruik omdat in de opvoeding daar misschien andere normen en waarden over zijn meegegeven. Daarvoor is begeleiding nodig
- Het terugdringen van uithuisplaatsingen, zoals in de Regio Gooi en Vechtstreek het doel is, is voor de pleegouders een geruststelling omdat een pleeggezin wel meer beschermende factoren biedt.

##### Pleegzorginformatieavond

Naast de activiteiten voor en met huidige pleegouders heeft ook in 2021 een regionale informatieavond plaatsgevonden waar geïnteresseerden kennis konden maken met de verschillende vormen van pleegzorg; formeel, informeel en gezinshuis. De bijeenkomst vond online plaats en de na

de opening werd de groep opgedeeld in groepjes voor welke vorm interesse was aangegeven. Hierbij waren pleegzorgaanbieders aanwezig, samen met huidige ervaringsdeskundige pleegouder, steunouder en gezinsouder. De 30 aanwezige geïnteresseerde ouders vonden de avond interessant en gingen met veel nuttige informatie naar huis. De reacties op de informatieavond worden meegenomen bij de organisatie van komende pleegzorginformatieavonden, welke ook in 2022 weer zullen worden georganiseerd. Het resultaat van de informatieavond laat zich moeilijk meten omdat het niet zichtbaar is wie vervolgens een informatiepakket opvraagt.

## Spiegelbijeenkomst thema bejegening binnen de jeugdbeschermingsketen

Naar aanleiding van het Actieplan Verbetering Feitenonderzoek 2018-2021 is door de jeugdbeschermingsketen in de Regio Gooi en Vechtstreek, te weten Veilig Thuis, Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde instellingen besloten om eens in het jaar ouders en/of jongeren uit te nodigen om te leren van hun ervaringen aangaande het thema wat in het actieplan naar voren komt. Deze keer is gekozen voor het thema bejegening. 6 Ouders zijn gevraagd te vertellen over hun ervaringen in een spiegelbijeenkomst waarbij de diverse organisaties als toehoorder aanwezig waren.

### Belangrijkste conclusies uit de spiegelbijeenkomst

- Kind mag in de gehele keten meer centraal staan. Waar ligt de behoefte van het kind, wat heeft hij/zij nodig?
- Communicatie over het procesverloop zodat ouders weten waar ze aan toe zijn mag duidelijker en misschien frequenter gedurende het proces omdat door stressfactoren niet alles in één keer beklijft.
- Er zijn professionals die een stapje extra doen middels een telefoontje of appje. Eigenlijk mag dit niet afhangen van met wie je te maken krijgt. Iedere cliënt heeft dat nodig.
- Gelijke behandeling van alle betrokkenen wordt als heel waardevol gezien en ervaren.

### Wat hebben we gedaan met de resultaten

Bovengenoemde punten en de eigen ervaringen van de toehoorders aanwezig bij de bijeenkomst worden meegenomen naar de teams in de verschillende organisaties en besproken. In welke punten herkennen ze zich? En aan welke punten kunnen ze een vervolg geven door te werken aan de genoemde verbeterpunten?

Waar door de organisaties direct mee aan de slag wordt gegaan:

- Meer duidelijke en frequentere procesuitleg.
- Verwachtingen zullen worden uitgesproken, maar vooral ook de mogelijkheden en onmogelijkheden zie er voorliggen.

## Jeugdhulp en verblijf

Naar aanleiding van de doelstelling uithuisplaatsingen (UHP) zoveel mogelijk terug te dringen zijn er 2 klankbordgroepen opgericht. Een klankbordgroep voor ouders die hun ervaringen willen delen en een klankbordgroep voor jongeren die eveneens hun ervaringen inzetten om beleidsadviseurs van input te voorzien. Daarnaast hebben er 3 werksessies plaatsgevonden over verblijf waar cliënten bij betrokken waren.

### Belangrijkste conclusies klankbordgroepen

- Een betere aansluiting met het onderwijs is wenselijk zodat de jongere zich op school gezien en gehoord voelt en uitval voorkomen kan worden.
- Vanuit professionals mag er meer aansluiting zijn op de belevingswereld van jongeren om ze echt verder te kunnen helpen.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevolgen van lange wachttijden zijn niet te overzien voor jongeren.</li> <li>• Meer behoefte aan een systeemaanpak, dan alleen hulp voor de jeugdige. De jongere geeft vaak het signaal, maar is het niet probleem over het algemeen.</li> <li>• Behoeftte aan één duidelijk aanspreekpunt binnen de zorg.</li> </ul>
<p><b>Belangrijkste conclusies werksessies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel momenten voorafgaand aan de UHP zouden benut kunnen worden om andere interventies (zachtere) in te zetten om UHP te voorkomen.</li> <li>• Probleem in het gezin moeten worden aangepakt, niet alleen focus op de jongere en het probleemgedrag. Vaak als de jongere weer terugkomt, is er niets veranderd in de thuissituatie. Geloof ook in de kracht van het gezin .</li> <li>• Er moet meer rekening gehouden worden met de normen en waarden binnen het gezin. Hoe wordt veiligheid door dit specifieke gezin beleefd.</li> <li>• Verbeteren van kennis en kunde van professionals over autisme, stress en trauma. In de ambulante hulpverlening zodat UHP voorkomen kan worden, maar ook op de groepen.</li> <li>• Zet ervaringsdeskundigen in.</li> </ul>
<p><b>Wat hebben we gedaan met de resultaten</b></p> <p>De uitkomsten van de klankbordgroepen en werksessies worden gedeeld en besproken met aanbieders en andere ketenpartners. De beleidsmakers zijn betrokken en nemen de input mee in overleggen en ontwikkeling van beleid.</p>

## Vooruitblik Samenkracht! 2022

In 2022 blijven de klankbordgroepen zoals die tot nog toe zijn georganiseerd bestaan en zullen we de ervaringen en bevindingen van inwoners blijven meenemen. De voortzetting van de huidige aanpak met het pleegoudercafé en informatieavonden voor de pleegzorg is gegarandeerd. Daarnaast zullen er op specifieke thema's spiegelbijeenkomsten of werkgroepen worden georganiseerd zodat goed aangesloten kan worden op dat specifieke thema en de betreffende doelgroep.

Voor leerlingenvervoer zal dit jaar een grote dialoogsessie worden gepland om het eerste jaar dat het leerlingenvervoer door de Regio Gooi en Vechtstreek zelf wordt uitgevoerd te evalueren.