

Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Burgers die als cliënt te maken hebben gehad met een voorziening in het kader van de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 kunnen als geen ander aangeven hoe die voorziening voor hen heeft uitgedaakt in de praktijk. Het is dan ook belangrijk dat de gemeenten onderzoek doen naar cliëntervaringen. Gemeenten zijn wettelijk verplicht dergelijke cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren. Met de uitkomsten kunnen zij hun beleid op het gebied van zorg waar nodig verbeteren.

De gemeente Heeze-Leende heeft onderzoeksbureau BMC opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek Jeugd voor Heeze-Leende uit te voeren.

Het onderzoek

Voor gemeenten is het verplichte cliëntervaringsonderzoek in het kader van de Jeugdwet nieuw. Daarom is ervoor gekozen om in 2016 eerst ervaring op te doen met een standaard vragenlijst en de bruikbaarheid daarvan te evalueren.

Middels een vragenlijst zijn jeugdigen en ouders die in 2015 gebruik maakten van ondersteuning of hulp op basis van de Jeugdwet, bevroegd naar hun ervaringen. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien. De doelgroep van het onderzoek waren jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet in 2015 gebruik maakten van hulp.

In totaal zijn 220 mensen aangeschreven en hebben 58 personen (26%) deelgenomen aan het onderzoek. Dat is een vrij hoge respons en daarmee zijn de resultaten richtinggevend.

Resultaten

Uit het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de algehele ervaring van de cliënten goed is. De meerderheid heeft positief gereageerd op de stellingen over thema's zoals toegankelijkheid, uitvoering en effecten van de ondersteuning of hulp. Vooral over de bejegening door de medewerkers waren de meeste cliënten heel positief. Knelpunten zijn te zien bij de thema's toegang en informatievoorziening. Dit heeft waarschijnlijk vooral te maken met het feit dat 2015 het eerste jaar van de decentralisatie (de overheveling jeugdzorg van rijk naar gemeenten) was. Duidelijke informatie voor onze inwoners is dan ook een thema dat we meenemen als verbeterpunt.