



Aan de beleidsadviseur sociaal domein jeugd
t.a.v. Eline Smits

Montfoort, 23 augustus 2021

Betreft: advies rapportages Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2020

Geachte mevrouw Smits, beste Eline,

De Adviesraad Sociaal Domein Montfoort (ASD) is uitgenodigd om de rapportages Clientervaringsonderzoek (CEO) jeugd 2020 samen met de gemeente Montfoort te evalueren. Op 28 mei jl. hebben wij, Antoinette Crawford en Sabine Muller van de Adviesraad samen met de beleidsmedewerker sociaal domein jeugd de rapportages CEO 2020 doorgenomen. Tijdens dit gesprek is gekeken of deze rapportages de gemeente voldoende inzichten geven over het effect van de jeugdhulp. Naar aanleiding van dit gesprek zijn nog een aantal vragen door de beleidsmedewerker schriftelijk beantwoord. Ook zijn we daarna door de beleidsmedewerker meegenomen in de verdere ontwikkelingen met betrekking tot het onderzoek naar cliëntervaringen jeugd van de gemeente in samenwerking met Zorgfocus, zoals aanpassingen van de huidige vragenlijsten en het voornemen om jaarlijkse tien interviews af te nemen.

Met deze reactie willen wij graag onze bevindingen van de rapportage CEO jeugd 2020 onder uw aandacht brengen. Wij verzoeken u om deze punten mee te nemen in uw aanpak van het beleidsplan sociaal domein ten aanzien van het domein jeugd.

Allereerst willen wij graag opmerken dat wij de gekozen werkwijze waarderen: voordat de vragenlijsten CEO jeugd in 2020 zijn afgenomen, zijn wij als ASD vroegtijdig betrokken geweest om een bijdrage te leveren aan de opzet van deze vragenlijsten. Het is een stap in de richting van de werkwijze die twee jaar geleden door de ASD samen met de gemeente is ingeslagen (Op weg naar nieuwe vormen van Inwoner- en cliëntenparticipatie, 2019). Centraal in deze werkwijze staat dat we, met elkaar, de brug bouwen terwijl wij erop lopen. Dat is ook deze keer weer gebeurd.

We willen benadrukken dat de ASD haar bestaansgrond ontleend aan het inbrengen van het cliënt- en inwonersperspectief naar de beleidstafel. We hebben zowel de opzet van de vragenlijsten als de rapportages niet als zodanig met inwoners geëvalueerd. Wel hebben we op basis van onze eigen ervaringen met de nieuwe werkwijze van de ASD geconcludeerd dat ervaringsverhalen van inwoners helpend zijn bij het opstellen en bijsturen van gemeentelijk beleid. We beginnen het advies door terug te kijken naar de adviezen van de Adviesraad uit 2019.

Adviezen CEO jeugd 2019

Halverwege 2019 is de Adviesraad gevraagd om advies te geven over het vertrouwelijke verslag Cliëntervaringsonderzoek 2019. De beleidsadviseurs van de gemeente gaven aan de vorm van het (verplicht gestelde) onderzoek te willen heroverwegen. Graag nemen we u mee in de hoofdlijnen van dit advies (december 2019):

- De frequentie van de onderzoeken te verhogen.
- Transparantie aan te brengen in de wachttijden en dit terug te brengen naar één maand.



- Meer uit te gaan van maatwerk in plaats van standaarden.
- Neem niet alleen de ervaringen met aangewezen partners, zoals Ferm Werk en SWOM, mee maar kijk ook naar hoe de samenwerking met andere betrokken hulpverleners zoals school, huisarts, et cetera, wordt ervaren.
- Draag zorg voor een representatieve rapportage.
- Maak duidelijk of cliënten gebruik maken van PGB en/ of onafhankelijke cliëntadvisering.

Vorbereiding afname CEO jeugd 2020

Naar aanleiding van bovenstaand advies is de frequentie van de vragenlijsten in 2020 opgevoerd en is de Adviesraad begin 2020 gevraagd om mee te kijken met de door de gemeente vernieuwde vragenlijsten CEO jeugd voor zowel de jongeren als de ouders. Deze vragenlijsten zijn gebaseerd op de landelijke modelvragenlijsten en er zijn op basis van inzichten een aantal vragen gewijzigd en toegevoegd.

Evaluatie CEO jeugd 2020

Tijdens ons gesprek in mei 2021 over de opbrengsten van de rapportages kwam naar voren dat de gemeente en de ASD op een lijn zitten wanneer het gaat over de bruikbaarheid van de rapportages voor het verbeteren van de jeugdhulp aan onze burgers binnen de gemeente Montfoort. We hebben geconcludeerd dat de wijze van bevraging leidt tot een opsomming van hoeveelheden maar dat het weinig tot geen inzicht geeft in de werkelijke ervaringen die achter deze rapportages schuilhouden. Daarnaast komt uit de opmerkingen van de respondenten naar voren dat er gemengde ervaringen zijn met de ervaren hulpverlening. Hier wordt de Adviesraad bevestigd in de aanname dat inwoners van Montfoort weinig tot geen gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning terwijl dat juist in moeilijk lopende hulpverleningstrajecten kan bijdragen aan de ervaren kwaliteit van de hulpverlening. Deze aanname is gebaseerd op zowel rapportages van MEE over de afgenomen cliëntondersteuning als onze gesprekken met ervaringsdeskundigen. Daarnaast ondersteunt de Adviesraad het advies van Zorgfocus om de vragenlijsten op de aangegeven punten aan te passen en daarnaast op jaarbasis tien interviews met cliënten af te nemen.

De Adviesraad adviseert:

- De gemeente haar rol te pakken bij het uitrollen van algemene en gerichte communicatie over de cliëntondersteuning. De handreiking 'Onafhankelijke Cliëntondersteuning' van de VNG (2017) biedt diverse aanknopingspunten.
- Jaarlijks een minimaal aantal diepte-interviews af te nemen onder cliënten. Met deze interviews kan specifieke informatie achterhaald worden zoals persoonlijke ervaringen, belevingen, percepties of behoeften. Dit zal leiden tot een beter, dieper inzicht in de ervaren hulpverlening.

De Adviesraad is vanzelfsprekend gaarne bereid bovenstaande toe te lichten.

Namens de volledige Adviesraad,

met vriendelijke groet,
Antoinette Crawford-Smit
Lid Adviesraad Sociaal Domein