

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
Gemeente Montfoort  
Ter attentie van wethouder mevrouw I. Langerak  
Kasteelplein 5  
3417 JG Montfoort

Montfoort, 23 augustus 2016

**Onze referentie:**

ParRaad / U / 016 / 007

**Clïëntervaringsonderzoek Jeugd Gemeente Montfoort 2015**

Geacht college,

Graag voldoen wij aan uw verzoek om advies uit te brengen over de uitkomsten van het door ZorgfocuZ gehouden onderzoek naar de jeugdhulp in onze gemeente, als weergegeven in haar rapportage “Clïëntervaringsonderzoek Jeugd Gemeente Montfoort” van juli 2016.

**Clïëntervaringsonderzoek Jeugd 2015**

**1. Opportunistische wijze van rapporteren door ZorgfocuZ**

Het is opvallend dat de teksten onder de tabellen positief zijn geformuleerd, ook als de uitkomsten negatief zijn. Bijvoorbeeld de tekst onder de tabel “ouders” op bladzijde 7. ZorgfocuZ: “De helft van de ouders vond dat ze snel geholpen waren en iets minder dan de helft geeft aan dat hun kind de hulp kan krijgen die het nodig heeft”. Dit klinkt een stuk positiever dan de werkelijkheid: 50% van de ouders wordt niet snel geholpen en 60% krijgt niet de hulp die het kind nodig heeft.

Verder valt op dat de grootte van “(n)” in het strokendiagram niet aansluit bij de grootte van “(n)” in de gepresenteerde tabellen. De oorzaak hiervan is het meetellen van de kolom “n.v.t.”, wat leidt tot onbetrouwbare percentages in de tabellen, met name als de kolom “n.v.t.” een waarde heeft van  $n > 0$ .

**2. Door de selectie vooraf en de lage response is waarde onderzoek beperkt**

Door de selectie vooraf en de in absolute getallen uiterst lage response is de waarde van dit onderzoek helaas beperkt. Slechts 20% van de ouders en jongeren heeft gereageerd. Hierbij is geen rekening gehouden met mogelijke doublures in de leeftijdscategorie 12 tot 19 jaar, waar zowel de jongeren als hun ouders zijn aangeschreven. Onduidelijk blijft hoe de zwijgende meerderheid, 80% van de jongeren/ouders, de jeugdhulp in Montfoort ervaart. Uw opmerking dat de response valt binnen de ervaringsmarges van VNG (10 a 20%) doet hier niets aan af.

**3. Toegankelijkheid en snelheid hulpverlening is zorgwekkend**

Het is zorgwekkend dat 50% van de geënquêteerde jongeren en 20% van de ouders/verzorgers niet weet waar ze terecht kunnen voor hulp. Dit geldt ook voor de snelheid van hulpverlening. Het baart ons zorgen dat 50% van de ouders en 30% van de jongeren ontevreden is over de snelheid van hulpverlening en dat 60% van de ouders aangeeft dat zij niet de hulp krijgen die hun kind nodig heeft. Dit zijn schokkende cijfers.

- 4. Uitvoering hulp en samenwerking tussen hulpverleners moet aanzienlijk beter**  
De samenwerking tussen zorg verlenende organisaties is volgens 60% van de ouders en 40% van de jongeren slecht. Opvallend zijn ook de negatieve cijfers die ouders geven voor de communicatie/informatieverstrekking, het wel/niet gezamenlijk nemen van beslissingen en de mate van deskundigheid van de hulpverlener(s). Ruim 40% is hier ontevreden over.
- 5. Antwoorden open vragen sluiten aan bij eigen onderzoek Participatieraad**  
De antwoorden op de open vragen, als vermeld op pagina 15, 16 en 17 van het rapport, zijn voor ons herkenbaar en sluiten aan bij de antwoorden die wij van ouders/verzorgers ontvangen tijdens onze eigen onderzoeken. In het algemeen vindt men de hulpverleners vriendelijk en welwillend, maar er is duidelijk onvrede over de toegankelijkheid van de hulp en de uitvoering hiervan.

#### **Conclusie en advies:**

- 6. Onderzoek bevestigt dat jeugdhulp (nog) niet voldoet aan verwachtingen**  
Het onderzoek van ZorgfocuZ is, ondanks de geringe response, een bevestiging van de eerder door ons geconstateerde verbeterpunten, als weergegeven in ons ongevraagd advies van 9 juni 2016 met als titel “Jeugdhulp Montfoort (nog) niet op verwachtingsniveau ouders/verzorgers”.

Gezien deze conclusie verwijzen wij u naar pagina 3 en 4 van dit ongevraagd advies, dat wij u hierbij nogmaals doen toekomen (zie bijlage).

Participatieraad Montfoort  
Kernteam Jeugd en Gezin

Heidi Habben Jansen en Kor Schipper

**Bijlage:** 1 (ongevraagd advies “Jeugdhulp Montfoort (nog) niet op verwachtingsniveau ouders/verzorgers”)