

Aan het college van B&W van de gemeente Montfoort
T.a.v. de wethouder mevrouw Y. Koster-Dreese
Postbus 41
3417 ZG Montfoort

Montfoort, 9 december 2019

Betreft: Advies Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2019

Geacht College,

De Adviesraad Sociaal Domein heeft in juli 2019 het vertrouwelijk verslag Cliëntervaringsonderzoek Jeugd ontvangen. Tevens hebben wij gesproken met de verantwoordelijke ambtenaren. Graag geven wij hierover ons advies.

Allereerst willen wij graag opmerken dat wij – zoals ook in voorgaande jaren al gemeld – onze bedenkingen hebben bij de uitvoering van dit (verplicht gestelde) onderzoek op deze wijze. Wij zijn verheugd te vernemen dat de beleidsadviseurs sociaal domein de vorm van het cliëntervaringsonderzoek aan het heroverwegen zijn.

Opvallend bij het cliëntervaringsonderzoek jeugd is dat dit een beperkte inzage geeft. Onduidelijk is hoeveel jongeren en in welke leeftijd bekend zijn bij het jeugdteam. Welke jongeren in welke leeftijd zijn er geïnterviewd? Of is alleen met ouders gesproken? Hoeveel mensen zijn benaderd met de brief? Niet duidelijk wordt hoe de informatie in dit rapport zich verhoudt tot het benaderde aantal en totaal aantal cliënten in onze gemeente.

Op basis van de ervaringen van zes respondenten samengevat in een bondig rapport is het lastig adviezen geven. Dat wordt versterkt doordat de relaties tussen hetgeen de respondenten zeggen niet te leggen is. Is een zelfde respondent én ontevreden over de wachttijd én over de samenwerking tussen hulpverleners én de overdracht? Of zijn dat verschillende respondenten? Er is geen rode draad getrokken (en mogelijk ook niet te trekken) uit de resultaten. Toch willen we de mogelijkheid niet voorbij laten gaan om op basis van dit summiere onderzoek enige adviezen mee te geven:

1. Wij adviseren onderzoek uit te voeren dat representatief is om zo meer inzicht te krijgen waarbij – in lijn met het werk dat door de ambtenaren reeds is ingezet – cliëntervaringen op een andere wijze verzameld worden waardoor meer en dieper inzicht ontstaat in frequentie, oorzaken en gevolgen van ervaringen. Het lijkt ons wenselijk dat deze verzameling gedurende het gehele jaar plaatsvindt en niet op een moment X om een jaarlijks rapport te kunnen genereren. Zo komt het moment van ervaringen ophalen vermoedelijk ook dichterbij het moment van het opdoen van de ervaringen te liggen. Dat heeft mogelijk ook een positief effect op de respons (omdat de ervaringen vers in het geheugen liggen).

2. Wij waren verbaasd en verontrust over het gebrek aan transparantie in de wachttijden. Vanzelfsprekend zijn wij op de hoogte van de (landelijke) problematiek in de Jeugdzorg. Wij adviseren om meer transparantie in de wachttijden aan te brengen en hier een maximum van een maand aan te verbinden. Immers; te lang wachten leidt tot meer en complexere zorgvraag.
3. Wij adviseren meer maatwerk bij de persoon betreffende het aantal behandelingen en niet de standaard behandelingen per casuïstiek. Ons is uitgelegd hoe dit veroorzaakt wordt, wij houden een warm pleidooi om ruimte voor regels te laten gaan om verder te werken aan verbetering van de dienstverlening aan onze jeugd. Wellicht dat het organiseren van jeugdzorg lossen van de samenwerkende gemeenten meer ruimte kan creëren.
4. Er wordt gemeld dat er vaak oog was voor het hele gezin. Of dit leidt tot 1 gezin 1 plan voor alle cliënten wordt niet duidelijk. Wordt daarbij zo nodig samengewerkt met de SWOM en Ferm werk? Respondenten geven gemengde ervaringen ook over samenwerking met andere betrokken hulpverleners, school, huisarts. Deze samenwerking lijkt ons van wezenlijk belang om kennis en ervaringen samen te voegen in het belang van kind, gezin en context.
5. Een respondent is erg ontevreden over de verwerking van haar inbreng in het zorgproces en heeft dit met nadruk in meermalen benoemd. Omdat de respons zo laag is, wordt niet inzichtelijk hoe vaak dit voorkomt. Als dit een van de twee respondenten is, die ook ervaren heeft dat regels belemmerend zijn en een van de drie respondenten is die lang heeft moeten wachten, dat ontstaat een heel ander beeld op de cliëntervaring en de mogelijke gevolgen. Dit is echter allemaal niet af te leiden uit het rapport.
6. Niet duidelijk wordt of ook gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van PGB of van onafhankelijke cliëntadvisering.

De Adviesraad is vanzelfsprekend gaarne bereid bovenstaande toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Judy Alkema
namens de Adviesraad Sociaal Domein

Liefhovendijk 38
3461 EX Linschoten
06-54 207 207



Adviesraad Sociaal Domein
Montfoort