

Algemeen	
Onderwerp	Clientervaringsonderzoek jeugd 2024
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Said Satyane
Eenheid	Beleid en bestuur
E-mail	l.berkelaar@regiogv.nl , s.satyane@regiogv.nl
Kenmerk	DOC-25010453
Datum	13 april 2024

Voorstel

1. Vaststellen van het rapport client ervaringsonderzoek jeugd 2024

Kernboodschap

In 2024 is in de regio Gooi en Vechtstreek het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het cliëntervaringsonderzoek had net als in 2023 zowel een kwantitatief als een kwalitatief karakter. Naast een kwantitatief onderzoek in de vorm van een online vragenlijst, vond er ook een verdiepingsgesprek met ouders¹ plaats over de resultaten.

Deze onderzoeksrapportage geeft een beeld van de meningen en ervaringen van de inwoners omtrent de jeugdhulp en jeugdbescherming in de regio Gooi en Vechtstreek. Het onderzoek vond plaats in de maanden februari-april 2024. Het geeft aan wat, volgens ouders en jongeren, goed gaat en wat beter kan. Het vaststellen van de rapportage is de eerste stap in het verbeterproces. Geadviseerd werd om het onderzoek net als in 2023 te herhalen zodat getoetst kan worden of eventuele verbetermaatregelen en/of andere ontwikkelingen hebben geleid tot verbetering.

Aanleiding

Om de kwaliteit van dienstverlening aan jeugdigen en hun gezinnen te meten, voeren de gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit. Dit rapport presenteert de resultaten rond het CEO Jeugd 2024 in de regio Gooi en Vechtstreek. In het onderzoek staat de vraag centraal of de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek de goede dingen doen rond jeugdhulp, bekeken vanuit het perspectief van de cliënt. Voelden inwoners zich ook écht geholpen? Deze informatie is van belang, omdat we willen volgen of de ingeslagen route voor beleid, inkoop en uitvoering werkt. De inzichten uit deze rapportage helpen om samen met onze maatschappelijke partners invulling te geven aan de wijze waarop hulp en ondersteuning worden aangeboden.

Voor gemeenten zijn, naast deze regionale rapportage, ook rapportages per gemeente beschikbaar.

Doel

Inzicht verkrijgen in de mate waarin jeugdigen en hun (pleeg-) ouders ervaren dat gemeenten en maatschappelijke partners op de juiste wijze invullingen geven aan hulp en ondersteuning.

Argumenten

1. Vaststellen van het rapport cliëntervaringsonderzoek jeugd 2024
 - a. Argument: De colleges dienen jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren en vast te stellen.
 - b. Argument: Het onderzoek is opgebouwd op dezelfde manier als 2023, daardoor kunnen de resultaten vergeleken worden.
 - c. Argument: In totaal hebben 64 ouders en 36 jongeren de enquête daadwerkelijk ingevuld en er is een verdiepend gesprek gevoerd met een kleine groep ouders om de resultaten te toetsen.

Kanttekeningen

Er zijn geen kanttekeningen.

Financiën

¹ Onder ouders worden ouders of verzorgers verstaan. Jongeren zijn ook uitgenodigd maar voor dit gesprek waren er geen aanmeldingen.

Er zijn geen financiële consequenties.

Uitvoering

Na vaststelling door de colleges dient de rapportage verzonden te worden naar het ministerie van VWS op mailadres: CEOjeugd@minvws.nl. De rapportage wordt gepubliceerd op de [site](#) van de Regio Gooi en Vechtstreek.

Vervolgproces:

Dit rapport vormt de start van een gesprek over de jeugdhulp en jeugdbescherming in de regio Gooi en Vechtstreek. Het geeft aan wat, volgens ouders en jongeren, goed gaat en wat beter kan. Het kan voor gemeenten, Regio en aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming een aanleiding zijn voor reflectie (gesprek). Aan de hand van deze reflectie kunnen verbetermaatregelen worden opgesteld.

Er zijn aandachtspunten voor de Regio met betrekking tot sturing op het regionale aanbod om mee te nemen in de werkzaamheden. Is het aanbod passend en breed genoeg en voldoet het aanbod aan de beoogde doelen en gemaakte afspraken?

Voor gemeenten zijn gemeentelijke rapportages beschikbaar. Aanbeveling is om deze rapportages te bespreken in de gemeentelijke uitvoeringsdiensten sociaal domein en in te zetten op de aandachtspunten.

Bijlage(n)

1. Rapport cliëntervaringsonderzoek jeugd 2024 regio Gooi en Vechtstreek