

MEMO

ZAAKNUMMER: 2019065292

AAN : Commissie Burgers

VAN : College van B&W, portefeuillehouder wethouder J.P. Spoor
NAMENS DEZE : Team Sociaal Domein, L.R.E. Grubben en P.G.M. van de Kruijs

DATUM : 28 oktober 2019

ONDERWERP : Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2018 en Speak & Eat met jongeren over jeugdhulp.

Samenvatting

De Wmo 2015 verplicht gemeenten vanaf 2016 om jaarlijks te meten hoe cliënten de kwaliteit van de Wmo ervaren. De gemeente Asten heeft de GGD Brabant-Zuidoost gevraagd onderzoek te doen naar deze cliëntervaring. Hiertoe is gebruik gemaakt van de verplicht gestelde vragenlijst.

In voorgaande jaren is voor zowel Wmo als Jeugdhulp een CEO uitgevoerd. Voor Jeugdhulp is het wettelijk niet verplicht een CEO uit te voeren. Toch vinden we het van belang de ervaringen van jongeren weldegelijk mee te nemen bij het opstellen van beleid.

Vanwege de lage responscijfers is er dit jaar echter voor gekozen de ervaringen van cliënten niet meer te meten door middel van een vragenlijst.

In oktober 2019 is daarom een 'Speak & Eat sessie' gehouden met jongeren om te praten over hun ervaringen binnen de jeugdhulp.

CEO Wmo 2018

De vragenlijst met betrekking tot Wmo is aan 908 cliënten verstuurd. Uiteindelijk hebben 490 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons 54%). In de rapportage (zie bijlage) worden de belangrijkste resultaten beschreven, waarbij onderscheid gemaakt is tussen vragen over het contact met Sociaal Team Asten, onafhankelijke cliëntondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning, en mantelzorg. De vragen over mantelzorg zijn op verzoek van de Commissie Burgers toegevoegd naar aanleiding van het cliënt ervaringsonderzoek 2017.

Speak & Eat

In totaal is met 16 jongeren gesproken. De verhalen en achtergronden van deze jongeren waren heel divers.

Deze avond is georganiseerd in samenwerking met het jongerenwerk van Onis.

Er is voor gekozen om samen pizza te gaan maken, zodat de jongeren tijdens de gesprekken bezig waren en de gesprekken minder beladen waren.

Aandachtspunten die naar voren kwamen uit deze gesprekken:

- Er is behoefte aan meer prullenbakken op hangplekken;
- Het is belangrijk dat hulpverleners echt luisteren naar de jongeren. Ouders willen soms echt iets anders dan de jongeren zelf;
- Wat als ouders geen hulpverlening willen, maar de jongere vindt het wel nodig?
- De hulpverleners moeten aandacht hebben voor alle kinderen binnen het gezin en niet alleen voor het kind waar op dat moment de hulpverlening voor ingezet is;

- Hulpverlening doe activiteiten met jongeren, liever niet te vaak een gesprek aan tafel;
- De meidengroep van Onis is voor een aantal meiden echt belangrijk. Vaak zijn ze geen lid van een vereniging (sport, muziek) maar wel lid van de meidengroep. Het zorgt voor sociale contacten, vriendinnen;
- In gesprek gaan met jongerenwerkers vinden de jongeren fijn, dit wordt als laagdrempeliger ervaren dan in gesprek gaan met hulpverleners;
- Mentoren van school zijn erg belangrijk voor jongeren. Jongeren hebben gesprekken met de mentor, ze vertrouwen de mentor en de mentor kan ze eventueel doorverwijzen richting hulpverlening. Goede mentoren op de scholen zijn dus van groot belang.
- Toekomst perspectief is belangrijk voor jongeren. Schoolkeuze en werk zijn belangrijke thema's die jongeren bezighouden.

De jongeren gaven aan dat ze het leuk vonden om op deze manier in gesprek te gaan en dat ze het fijn vonden dat er aandacht was voor de ervaringen die zij opgedaan hebben. Deze vorm van in gesprek gaan met jongeren is zeker voor herhaling vatbaar.

Aandachtspunten

De aandachtspunten uit het CEO Wmo en de 'Speak & Eat sessie' worden besproken met verschillende partners, zoals de professionals van het sociaal team Asten en leden van het sociaal netwerk Asten.

Waar mogelijk worden de punten ook meegenomen bij het opstellen van nieuw beleid.

Bijlagen:

1. Rapportage klantervaring Wmo Asten 2018
2. Tabellenboek klantervaring Wmo Asten 2018