

## **Raadsinformatiebrief**

Aan Raad  
Portefeuillehouder Koos Krook  
Onderwerp Clientervaringsonderzoek (CEO)  
Datum 19-03-2024

---

### **Kennisnemen van**

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) jeugd is uitgevoerd onder cliënten die jeugdhulp ontvingen.

#### **1. Inleiding**

In het najaar van 2023 is het cliëntervaringsonderzoek (CEO) jeugd uitgevoerd onder cliënten die jeugdhulp ontvingen. Het onderzoek is uitgevoerd in de regio Hart van Brabant waarbij elf gemeenten betrokken waren. Dit onderzoek is een wettelijke jaarlijkse verplichting vanuit de Jeugdwet en draagt bij aan de kwaliteitsverbetering van de jeugdhulp. De gastheergemeente Tilburg heeft alle resultaten verwerkt in een dashboard en met deze brief willen wij de resultaten delen.

Cliënten en/of hun ouders zijn uitgenodigd om een digitale vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 1.118 personen deelgenomen aan het onderzoek, een respons van 22%. In het onderzoek zijn alle cliënten aangeschreven waarbij de zorg in het afgelopen jaar is afgerond. De onderzoeksresultaten hebben betrekking op kinderen tot 16 jaar. Omdat kinderen vanaf 16 jaar wettelijk gezien zonder medeweten van ouders jeugdhulp kunnen aanvragen en dit mogelijk gevoelig kan liggen, is ervoor gekozen om deze groep niet aan te schrijven.

In 2022 werd het onderzoek uitgevoerd door I&O research. De vraagstelling en onderwerpen waren anders dan in het onderzoek voor 2023. Dit maakt het niet mogelijk om de onderzoeken van 2022 en 2023 in het geheel met elkaar te vergelijken.

#### **2. Belangrijkste bevindingen**

##### *Algemeen*

Goirle heeft een hogere respons (28%) dan de gehele regio (22%). Het rapportcijfer wat in Goirle gegeven wordt is 7,4 wat gelijk staat aan het regionale gemiddelde.

In 2022 kreeg Goirle een 7,3 als rapportcijfer, we zien dus een kleine stijging.

##### *Ondersteuning*

22% van de respondenten ontvingen hulp via ouders, partners, familie etc.

21% van de respondenten ontvingen hulp via schoolmaatschappelijkwerk.

9% van de respondenten ontvingen hulp via sociaal of wijkteam

1% van de respondenten ontvingen hulp via buurthuis of wijkcentrum

47% van de respondenten hebben aangegeven andere ondersteuning te hebben ontvangen.

De grootste afwijkingen ten opzichte van de regio zijn te zien in de ondersteuning via ouders, partners en familie. De regio scoort hier 27% op en Goirle 22%.

Daarnaast zien we regionaal dat 2% hulp ontving via een vrijwilliger; in Goirle is dit 0%. Vanuit de visie van Goirle Glanst én de hervormingsagenda jeugd willen we juist sturen op het versterken van het eigen netwerk. Komende periode zal dit dan ook een aandachtspunt zijn.

#### *Toegang*

We zien dat de vindbaarheid van hulp (weten waar je met je hulpvraag terecht kan) positiever wordt beoordeeld dan in 2022 (2022: 55% 2023 57%).

Bovendien geven respondenten aan net iets minder snel geholpen te zijn ten opzichte van 2022. (2022: 56% 2023: 54%) Dit percentage is niet heel erg afwijkend van elkaar maar zou te maken kunnen hebben met de wachttijden bij de gemeentelijke toegang en/of zorgaanbieder. Dit vraagt aandacht.

Positief is dat het overgrote deel van de cliënten direct bij de juiste hulpverlener terecht is gekomen.

#### *Uitvoering*

Cliënten ervaren op alle onderdelen van de uitvoering van de zorg grotendeels positieve effecten. Men voelde zich goed geholpen, serieus genomen en respectvol behandeld. Daarnaast werden beslissingen samen met de cliënt genomen, wat een gevoel geeft van autonomie en invloed.

#### *Effect*

Op alle gevraagde onderdelen ervaren cliënten uit Goirle dat het beter gaat dan voordat ze met de hulp gestart waren.

### **3. Opzet onderzoek**

- Kinderen vanaf 16 jaar kunnen wettelijk gezien zonder medeweten van ouders jeugdhulp aanvragen. Omdat dit gevoelig kan liggen, wordt ervoor gekozen om deze groep niet aan te schrijven. De onderzoeksresultaten gaan over kinderen en jeugd tot 16 jaar en hun ouders.
- Er is voor gekozen om bij minder dan tien respondenten geen resultaten te tonen, dit om mogelijke herleidbaarheid te voorkomen.

### **4. Aandachtspunten en vervolg**

Op basis van de resultaten van het CEO 2023 zullen we specifieke aandacht hebben voor een aantal concrete onderzoeksuitkomsten. Dit zijn aanknopingspunten om de zorg binnen de gemeente Goirle verder te verbeteren en beschikbaar te houden voor kinderen en jeugd die het hard nodig hebben.

- **Vrijwillig aanbod**  
Het vrijwillig aanbod blijkt nog erg weinig benut. Dit laat zien dat hier mogelijkheden liggen om het aanbod beter toegankelijk te maken voor jeugd en hun ouders. Hier zijn we inmiddels mee gestart: het Dorpsteam verbindt vrijwilligers aan inwoners.
- **Direct steunnetwerk (ouders, familie)**  
Respondenten geven aan minder vaak steun te ervaren van hun directe netwerk in Goirle. Oorzaak hiervan is onbekend. Vanuit Goirle Glanst én de hervormingsagenda jeugd is het een actiepoint om de sociale basis te versterken. Als gemeente staan we hiervoor samen met onze samenwerkingspartners aan de lat, we hebben hier extra aandacht voor.
- **Snelheid van hulp**  
De snelheid van hulp is een belangrijk aandachtspunt. Dit speelt zowel lokaal als regionaal. Binnen de gemeentelijke toegang Goirle hebben we een wachtlijst (voor een keukentafelgesprek) van ongeveer twee maanden daarnaast zijn er ook een aantal

zorgaanbieders (regionaal) die wachttijden hebben. Voor ouders en hun kinderen kan dit betekenen dat ze enige tijd moeten wachten tot ze hulp ontvangen, dit is niet wenselijk. Lokaal hebben we hier aandacht voor doordat we willen investeren in preventie. Door preventief te werken hopen we dat de druk op de hulpverlening minder wordt en hierdoor uiteindelijk toegankelijk blijft voor degene die het écht nodig hebben. Echter is dit wel een proces wat een langere tijd nodig zal hebben voordat we hiervan effecten zien.

---