



Afzender:	Adviesraad Sociaal Domein Druten
Opgesteld door werkgroep:	Jeugd
Bestemd voor:	College burgemeester en wethouders
Vastgesteld in de plenaire vergadering d.d.:	27-02-2019
Verstuurd:	07-03-2019
Titel/onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek Jeugd, december 2018

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Als Adviesraad Sociaal Domein vinden we het positief dat er een Clientervaringsonderzoek gehouden is en dat er via een persoonlijke enquête informatie is opgehaald bij de gebruikers van de jeugdhulp. Helaas valt de respons tegen. (Op de 300 verstuurde brieven 13 reacties). Ofschoon de enquête betrekking had op de gebruikers van de Jeugdhulp in onze gemeente worden er geen gemeente specifieke aanbevelingen gedaan.

Dit wordt wel op regionaal niveau gedaan en daarin wordt een vergelijking gemaakt met andere gemeenten. Hierdoor wordt het onderzoek gemeente specifiek helaas weer wat oppervlakkiger.

Uit de respons halen wij de volgende punten:

- Te vaak wisseling van de contactpersoon, dit komt het proces niet ten goede.
- Rol van de gemeente en het Sociaal Team zijn niet bij alle gebruikers bekend.
- Cliënten ervaren veel papieren rompslomp en bij verandering van de situatie vraagt dit volgens hen opnieuw veel papieren rompslomp.
- Er zijn wachttijden en deze worden wisselend beleefd.

De Adviesraad Sociaal Domein is van mening dat er kijkend naar de toegang tot de jeugdhulp stappen ter verbetering gezet kunnen worden.

Wij denken daarbij aan en adviseren dan ook:

- Het werkproces zo inrichten dat er een vast contactpersoon is voor de cliënt. We verwachten dat dit mogelijkheden biedt om de papieren rompslomp te verminderen doordat een aantal zaken goed in beeld zijn en niet onnodig opnieuw op papier gezet moeten worden.
- De rol van de gemeente en het Sociaal Team in kader van jeugdhulp meer bekendheid te geven. Dit maakt de toegangsweg duidelijker voor eventuele gebruikers van de jeugdhulp.
- Er moet meer bekendheid gegeven worden aan de cliëntondersteuner.
- Het feit dat er wachttijden zijn vinden we als Adviesraad onacceptabel. Dit belemmert de toegang en het preventief werken.

Het zou goed zijn om de wachttijden op gemeentelijk niveau in beeld te brengen en op korte termijn acties te plannen om deze weg te werken.

We begrijpen dat de gemeente geen invloed heeft op de wachttijden bij hulpverleningsorganisaties maar de communicatie over de wachttijden daar en de duur ervan kan zeker meer duidelijkheid geven en waar mogelijk het begrip hiervoor vergroten.

Graag ontvangen wij binnen de daarvoor gestelde termijn een reactie op de geschetste stappen ter verbetering. We lezen graag welke stappen u gaat zetten en waarom.



**Adviesraad
Sociaal Domein
Druten**

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Druten ondertekend door:
Dhr. J. Hendrikse, voorzitter;

Dhr. A. van der Meer, secretaris;