

postadres Postbus 26, 3400 AA IJsselstein

bezoekadres
Overtoom 1
3401 BK IJsselstein

Platform Samenleving IJsselstein
Libra 9
3402 HA IJSSELSTEIN

t 14 030
f 030 6884350
e info@ijsselstein.nl

betreft Cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2019

uw kenmerk
uw brief van
behandeld door A. Adjoumani - Laverman

zaaknummer 892936

datum 2 februari 2021
blad 1 van 2
bijlagen

Geacht Platform,

Het laatste cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2019 hebben wij u toegezonden, om u de gelegenheid te geven uw reactie en aandachtspunten aan ons door te geven. Bij het onderzoek hadden een aantal mensen aangegeven, dat ze met u contact wilden hebben. U heeft gesprekken met 26 mensen gehad en heeft in uw brief van 3 december jl. een weergave ervan gegeven. In uw brief heeft u enkele aandachtspunten en aanbevelingen opgenomen.

Als eerste willen wij u vast onze waardering uitspreken voor uw input op het CEO Jeugd over 2019. Naar aanleiding van uw opmerkingen geven we puntsgewijs onze reactie.

Eerste aandachtspunt:

Over het algemeen zijn cliënten positief over het jeugdteam. Als er negatieve ervaringen zijn, hebben die meestal betrekking op complexere hulpvragen. Juist in complexere casussen lijkt men meer de behoefte te hebben gehoord te worden.

Reactie college:

Deze conclusie is herkenbaar voor ons. Juist bij complexere casussen zijn soms veiligheidsissues aan de orde. Er is dan soms sprake van hulp, die niet binnen een vrijwillig kader wordt gegeven. De genomen beslissingen zijn niet welkom, en dat kan tot consequentie hebben, dat de jongere of de ouders zich niet gehoord voelen.

In sommige gevallen is er sprake van een complexe hulpvraag waarbij het niet eenvoudig is om passende hulpverlening te organiseren. Ofwel omdat de hulpverlenende instanties niet het juiste aanbod hebben en het tijd kost om hiervoor maatwerk te organiseren, ofwel omdat er voor deze complexere casuïstiek een langere wachttijd is dan gewenst en er sprake is van een overbruggingsperiode waar nog niet de best passende hulp wordt ingezet. Wij kunnen ons voorstellen dat ouders zich dan onvoldoende begrepen en gehoord voelen en het idee hebben te moeten 'vechten' voor hun kind. Het Jeugdteam is zich hiervan bewust en zal zich ervoor inzetten ouders en jongeren goed mee te blijven nemen in het proces.

Daar waar een casus spoedeisend is en er direct ingegrepen moet worden, zal er niet altijd op het moment zelf ruimte zijn om ouders en/of jongeren voldoende te horen en zal hier op een ander moment tijd en aandacht voor moeten zijn.

Tweede aandachtspunt:

datum 2 februari 2021
ons kenmerk 892936
blad 2 van 2

U vraagt aandacht voor de communicatie door zorgverleners, met name de status van wachtlijsten en trajecten werd hierin gemist. U zou het wenselijk vinden om dit punt mee te nemen in de inkoopgesprekken met verschillende zorgaanbieders.

Reactie college:

De behoefte om beter geïnformeerd te worden over wachtlijsten kan inderdaad meegenomen worden in de inkoopgesprekken met de zorgaanbieders. Wij zullen hier aandacht voor vragen.

Aanbeveling PSIJ naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek:

Tot slot kwam het leerlingenvervoer bij meerdere cliënten ter sprake, omdat ze hier ook gebruik van maken. U doet de aanbeveling, om een tevredenheidsonderzoek te (laten) doen naar het leerlingenvervoer.

Reactie college:

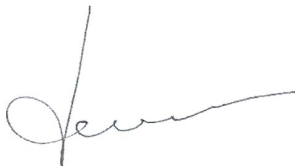
Wij danken u voor de meegegeven suggestie. In 2019 hebben de gemeenten Nieuwegein, Montfoort, Lopik en IJsselstein het leerlingenvervoer en het jeugdhulpvervoer gezamenlijk opnieuw aanbesteed. Vanaf schooljaar 2019/2020 voert taxibedrijf Noot zowel het leerlingenvervoer als het jeugdhulpvervoer uit. Het is belangrijk om periodiek bij ouders te peilen hoe ze het leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer tot nu toe ervaren. We zijn in overleg met Noot Personenvervoer en met de andere gemeenten over het klanttevredenheidsonderzoek. Als alle gemeenten akkoord zijn met het onderzoek, zou het taxibedrijf het onderzoek uit kunnen voeren. Gezien de coronacrisis lijkt het verstandig om dit in de tweede helft van dit jaar te plannen.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN IJSSELSTEIN,

de secretaris,

de burgemeester,



drs. P.C.M. van Elteren



mr. P.J.M. van Domburg