

VERZONDEN 03 MAART 2020

Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: Z/20/0404546
Documentnummer: 175781
Datum: Dinsdag 3 maart 2020
Onderwerp: cliëntervaringsonderzoek jeugd Haaglanden 2019
Bijlage(n): Bijlage rapport CEO jeugd Haaglanden 2019

Geachte Raad,

Met deze informatiebrief informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Haaglanden 2019.

Inleiding

Voor de ontwikkeling van goede en effectieve jeugdhulp zijn de ervaringen van ouders en jongeren van groot belang. De Jeugdwet verplicht gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. In de jeugdhulpregio Haaglanden hebben gemeenten en zorgaanbieders besloten dit gezamenlijk aan te pakken, vanuit de wens om regionaal sturingsinformatie over jeugdhulp, waaronder cijfers over het gebruik van jeugdhulp en cliëntervaringsonderzoek, te verzamelen. Dit wordt meegenomen in de inkoop 2021 en is opgenomen in de maatregel investeren en implementeren resultaatgerichte jeugdhulpstelsel lokaal onder thema 2 kwalitatieve en kostenbewuste toegang van het lokaal actieplan jeugd 2019-2021.

Opzet van het kwalitatieve onderzoek

In 2016 deed de regio Haaglanden kwantitatief onderzoek naar de cliëntervaring van jongeren en ouders in de gespecialiseerde jeugdhulp. Conform de landelijke adviezen hebben de H10-gemeenten besloten in 2019 een verdiepend kwalitatief onderzoek uit te voeren. Dit kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd door het Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie (lector en studenten van de Haagse Hogeschool), kennisnetwerk Jeugd Haaglanden (gemeenten Zoetermeer, Den Haag en Delft en jeugdhulpaanbieders Jeugdformaat en Youz), Ipse de Bruggen en Middin in opdracht van de H10 gemeenten.

De volgende vraagstukken zijn op basis van het onderzoek uit 2016 geselecteerd:

1. De samenwerking tussen de verschillende betrokken jeugdhulpprofessionals.
2. De mate waarin de hulp aansluit bij de hulpvraag.

Doelgroep en respons

In totaal hebben 23 ouders en jongeren deelgenomen aan een interview, waarvan 5 jongeren in een focusgroep. De respondenten zijn H10 breed geworven (o.a. via de betrokken jeugdhulpaanbieders en lokale teams, social media en cliëntvertegenwoordigers van Jong doet mee). Vanwege het geringe aantal respondenten is het niet mogelijk generaliseerbare conclusies te trekken. De resultaten van het kwalitatieve onderzoek geven wel verdiepende informatie over ervaren problemen en successen met betrekking tot de twee gekozen vraagstukken.

Resultaten

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de jeugdhulp die ze hebben ontvangen. Ze waarderen de jeugdhulp gemiddeld met een zeven. Twee belangrijke punten die de mate van tevredenheid beïnvloeden, zijn: het goed gehoord worden en het ervaren van een 'klik' met de hulpverlener.

Wisselende ervaringen met betrekking tot aansluiting op de hulpvraag, samenwerking en regie

De mate van aansluiting op de hulpvraag wordt wisselend ervaren. Wanneer een duidelijk probleem wordt vastgesteld, waar vaak een langere periode aan vooraf gaat, en als ouders en jongeren kunnen meepraten over de te stellen doelen en daarin gehoord worden, wordt dit als positief ervaren. Dit leidt ertoe dat ouders en jongeren de hulp als nuttig ervaren. Wanneer wordt ervaren dat er niet geluisterd wordt naar hun wensen en ideeën of er geen duidelijk probleem benoemd wordt dan wordt de aansluiting als negatiever ervaren.

De samenwerking wordt wisselend ervaren. Wanneer regelmatig overleg plaatsvindt met alle betrokken partijen en er een duidelijke regievoerder is, leidt dit tot een grotere tevredenheid bij ouders en jongeren. Zij ervaren dan een groter gevoel van betrokkenheid en goed gehoord worden. De samenwerking wordt als negatief ervaren als er geen goede overdracht is van dossiers, waardoor elke keer opnieuw moet worden begonnen, of als sprake is van conflicterende informatie.

Aanbevelingen (samengevat) en vervolg

- Leg goed aan de ouders en de jongere uit wat er gedurende een traject gaat gebeuren, luister goed naar hun wensen (motiverende gespreksvoering) en neem dit serieus, ook als het gaat om de frequentie van overleggen.
- Zorg voor een goede en volledige analyse en overdraagbare intake. Voorkom hiermee dat ouders en de jongere steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen.
- Besteed meer aandacht aan het begeleiden/instrueren van professionals in het bouwen aan een band met een cliënt.
- Verbeter de nazorg. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een strippenkaart, waarmee de cliënt nog een aantal keer een vraag kan stellen aan de professional. Of een vast moment na de behandeling waarop contact met de ouder(s) of jongere wordt opgenomen.
- Laat de student-onderzoekers zelf zaken uitzoeken, instrueer niet te veel en organiseer een slotbijeenkomst met de gemeenten. Dit werkt motiverend, omdat de studenten zien wat er met de resultaten gebeurt.

Wij zijn enthousiast over de aanpak en alle betrokken gemeenten hebben het voornemen een vervolgonderzoek te doen, weer met het Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie en het kennisnetwerk Jeugd Haaglanden, waarin aanbevelingen over de opzet van het verdiepende onderzoek worden meegenomen. Wij willen graag dat bij het vervolg mogelijkheden van doorlopend kwalitatief meten, worden uitgewerkt. Bijvoorbeeld dat een client bij start van zorg akkoord gaat dat hij wordt bevraagd via de betrokken jeugdhulpaanbieder. Hierdoor wordt respons mogelijk verhoogd en privacy-issues geminimaliseerd. Dit is bij de werkgroep, die hieraan verder werkt, onder de aandacht gebracht.

De meer inhoudelijke aanbevelingen rond samenwerking en betrokkenheid van ouders/jongeren bij de hulp vallen binnen de brede transformatiedoelen jeugd en zijn onder de aandacht gebracht van zowel regionale contract- en relatiebeheerders, als via de gemeentelijke beleidsafdelingen bij de lokale teams. Tijdens de regionale contractmanagementgesprekken zijn de aanbevelingen bijvoorbeeld besproken en worden de jeugdhulpinstellingen bevraagd over concrete activiteiten die zij uitvoeren om hier verder invulling aan te geven. Er is in voorgaande periode ook een regionale leertafel voor jeugdhulporganisaties georganiseerd om ervaringen en aanpak uit te wisselen. Hieraan hebben ook ervaren jeugdigen uit jeugdhulp via het regionale platform 'Jong doet mee', meegedaan.

Voor onze gemeente zijn de uitkomsten gedeeld met de jeugdconsulenten, zodat zij dit verder kunnen inbedden in hun werkzaamheden, natuurlijk voor zover dat nog niet is gebeurd. De uitkomsten worden ook gedeeld met de partners van het Centrum Jeugd en Gezin Wassenaar. Zij worden bevraagd naar de uitkomsten van hun eigen cliëntervaringsonderzoek, in vergelijking tot het regionale cliëntervaringsonderzoek en aangespoord tot verdere gedachtewisseling en uitwisseling van goede ervaringen hierover. Dit wordt geborgd in het kader van de uitvoering van actieplan 2019 CJG Wassenaar, maatregelen onder het thema preventie van het lokaal actieplan jeugd.

Tot slot willen wij meegeven dat wij bij de dialoogtafels van de verlengde marktconsultatie voor het nieuwe resultaatgerichte stelsel hebben meegeven dat de aanbevelingen verder worden uitgewerkt. De kern van het nieuwe resultaatgerichte jeugdhulpstelsel is dat door dialoog tussen client en behandelaar en het werken met arrangementen, meer wordt gestuurd op effectiviteit en efficiëntie.

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek worden meegenomen in de monitor sociaal domein van onze gemeente.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. H.I.P. Oppatja,
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

