

Oplegvel

1.	Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek Jeugd		
2.	Rol van het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland	† Platformtaak volgens gemeente Namens de deelnemende gemeenten van Holland Rijnland uitvoering geven aan het cliëntervaringsonderzoek.		
3.	Regionaal belang	In het kader van de jeugdwet zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Hiervan is het doel het evalueren en verbeteren van de kwaliteit van jeugdzorg.		
4.	Behandelschema: † DB † Colleges † PHO † DB † Gemeenteraad † DB † AB † Gemeenteraad	Datum: Informerend	Datum: Adviserend	Datum: Besluitvormend
		5 juli 2017		
5.	Advies PHO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis te nemen en bespreken van de rapportage 2. de rapportage in te dienen bij het ministerie BZK. 		
6.	Reden afwijking eerdere besluitvorming en wijze afwijken			
7.	Essentie van het voorstel <i>(annotatie zoals op agenda staat)</i>	De gemeenten hebben een wettelijke verplichting om te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de jeugdhulp ervaren en om de resultaten daarvan jaarlijks te publiceren. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van het onderzoek dat de samenwerkende gemeenten in de regio Holland Rijnland in het voorjaar van 2017 hebben laten uitvoeren naar de ervaringen van kinderen, jongeren en ouders met de jeugdhulp.		
8.	Inspraak	Nee †		

9.	Financiële gevolgen	† Binnen begroting van de Werkagenda Jeugd 2017 Holland Rijnland †
10.	Bestaand Kader	Relevante regelgeving: Jeugdwet
		Eerdere besluitvorming: Werkagenda Jeugd 2017 (PHO 15 feb. 2017)
11.	Lokale context (in te vullen door griffier)	

* weghalen wat niet van toepassing is

Adviesnota PHO

Vergadering: PHO Maatschappij
Datum: 5 juli 2017
Tijd: 9.00 – 12.00 uur
Locatie: Alphen aan den Rijn
Agendapunt: Cliëntervaringsonderzoek
Jeugd
Kenmerk: 08

Auteur: Jorn Massa
Organisatie: HLT gemeenten

Onderwerp: cliëntervaringsonderzoek jeugd

Beslispunten:

1. kennis te nemen van de rapportage;
2. de rapportage in te dienen bij het ministerie BZK.

Inleiding:

De samenwerkende gemeenten in de regio Holland Rijnland hebben het Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2016 laten uitvoeren door middel van een participatieve narratieve methode. Deze methode gaat uit van een groot aantal concrete ervaringen die zijn gekoppeld aan kwantitatieve informatie over deze ervaringen. Zowel de ervaringen als de kwantitatieve informatie worden door de cliënten zelf gedeeld.

Cliënten van de jeugdhulp in Holland Rijnland hebben 534 ervaringen gedeeld over de door hen ontvangen ondersteuning en jeugdhulp via het online Vertelpunt Jeugdhulp. Daarnaast wisselden ouders en jongeren ervaringen uit over de jeugdhulp tijdens Vertel tafels in Leiden, Lisse en Nieuwkoop. De verzamelde ervaringen geven een rijk inzicht in factoren die zorgen dat kinderen, jongeren en hun ouders wel of niet de hulp krijgen waar zij recht op hebben.

Uit de verzamelde ervaringen blijkt dat de respondenten de kwaliteit van de jeugdhulp overwegend positief beoordelen. Het aantal positieve ervaringen verhoudt zich globaal in een ratio van 2:1 tot de negatieve ervaringen. Het aantal negatieve ervaringen is niettemin significant en benadrukt de noodzaak tot continue verbetering van de jeugdhulp.

De respondenten zijn ook tevreden over de toegang tot de jeugdhulp. Ouders én jongeren ervaren de Jeugd- en Gezinsteams (JGT's) als laagdrempelige voorzieningen waar zij snel en makkelijk terecht kunnen voor advies en persoonlijke ondersteuning. Over '1Gezin1Plan' zijn de respondenten positief, maar de aanpak wordt helaas nog niet structureel toegepast voor de complexere hulpvragen.

Het jeugdhulpsysteem kan niet altijd een snelle doorstroming van hulpzoekers naar de juiste specialistische jeugdhulp realiseren. De negatieve beoordelingen van de kwaliteit van jeugdhulp worden vooral door dit probleem veroorzaakt. Onderliggende oorzaken voor de haperende doorstroming zijn lange doorlooptijden voor vervolgspraken, wachtlijsten voor specialistische jeugdhulp, het ontbreken van passend aanbod van specialistische jeugdhulp, onvoldoende regie en samenwerking in complexere trajecten of een combinatie van deze factoren.

De deelnemers aan het onderzoek ervaren het effect van jeugdhulp op de ontwikkeling van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid en de participatie van de jeugdigen in sterke mate positief. Het percentage deelnemers dat negatieve effecten ervaart is klein.

De samenwerking tussen hulpverleners onderling en met andere ketenpartners - met name uit de medische sector en het onderwijs - beoordelen respondenten overwegend positief, maar vooral rondom de samenwerking met het scholen zijn er aanwijzingen dat verbeteringen mogelijk zijn. In de gevallen waar de samenwerking te wensen overlaat heeft dit een grote invloed op de algehele tevredenheid met de jeugdhulp.

Het cliëntervaringsonderzoek benut slechts een deel van de rijkdom aan informatie en inzichten die de verzamelde ervaringen bevatten. Wij zijn dan ook voornemens om de beschikbare narratieve informatie te gebruiken als input voor vervolgonderzoeken en de ontwikkeling van plannen voor specifieke beleidsthema's.

Respondenten geven aan dat zijn het op prijs stellen dat zij de mogelijkheid hebben gehad om hun ervaringen te delen met de gemeenten. Aan deze behoefte kan langdurig tegemoet gekomen worden door het Vertelpunt Jeugdhulp het cliëntervaringsonderzoek continue toegankelijk te houden.

Beoogd effect:

De rapportage geeft inzicht in de kwaliteit van jeugdhulp in Holland Rijnland. De rapportage biedt mogelijkheden tot verbetering in de vorm van aanbevelingen. Desgewenst kan dit resulteren in beleidsaanpassingen. Ambtelijk zal hierover de discussie worden georganiseerd.

Argumenten:

1.1 Het is belangrijk om inzicht in de ervaring van cliënten en ouders/verzorgers te hebben.

Met het kennis nemen van de rapportages worden bestuurders meegenomen in de kwaliteit van jeugdhulp in Holland Rijnland. Deze specifieke onderzoeksmethode geeft inzicht in de verbeterpunten en de beleving van de jeugdhulp door cliënten en ouders/verzorgers.

2.1 De 11 gemeenten in Holland Rijnland laten zien dat zij aan de wettelijke verplichting rondom cliëntervaringsonderzoek voldoen.

In het kader van de jeugdwet zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Door de rapportage in te dienen bij het ministerie laten de 11 gemeenten in Holland Rijnland zien dat zij aan deze verplichting hebben voldaan.

Kanttekeningen/risico's:

- Alphen aan de Rijn en Kaag en Braasem nemen niet deel aan dit onderzoek.
- Voor dit onderzoek zijn alleen cliënten benaderd die in contact zijn geweest met gecontracteerde zorgaanbieders of een van de JGT's. Er is geen volledig zicht op de stroom die via huisartsen wordt doorverwezen. Dit kan voor een vertekend beeld zorgen in de resultaten.

Financiën:

De kosten die gemaakt zijn voor de uitvoering van dit onderzoek vallen binnen de begroting van de Werkaqgenda Jeugd 2017.

Communicatie:

- Het rapport is in het AO behandeld;
- Het rapport wordt ter kennisname verstrekt aan het PHO Maatschappij;
- Gemeenten krijgen ieder afzonderlijk een factsheet per gemeente en de algemene publieke rapportage. Gemeenten kunnen zelf lokaal de publieke rapportage verspreiden naar stakeholders.
- Er zal op de website van Holland Rijnland een publicatie verschijnen.
- De rapportage wordt in het kader van de jeugdwet verstuurd naar het ministerie BZK.

Evaluatie:

Er zal een interne evaluatie worden georganiseerd. Op basis van deze interne organisatie wordt er ook geëvalueerd met de opdrachtnemer.

Bijlage:

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Holland Rijnland.