

Oplegvel

1.	Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Holland Rijnland 2017-2018		
2.	Rol van het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland	Platformtaak volgens gemeente		
3.	Regionaal belang	Het regionaal uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek biedt handvatten om vanuit het perspectief van de doelgroep de kwaliteit van jeugdhulp te verbeteren.		
4.	Behandelschema: DB Colleges PHO DB Gemeenteraad DB AB Gemeenteraad	Datum: Informerend	Datum: Adviserend	Datum: Besluitvormend
				5-9-2018
5.	Advies PHO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2017-2018. 2. De rapportage 'Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2017-2018' naar het ministerie van VWS te sturen. 3. De vervolgacties te verwerken in de werkagenda van het Sturingsplan Jeugdhulp 2018-2019. 4. Het beleidsteam opdracht te geven een pilot voor te bereiden voor continue meting van cliëntervaringen in de Jeugdhulp. 		
6.	Reden afwijking eerdere besluitvorming en wijze afwijken	n.v.t.		

7.	Essentie van het voorstel (annotatie zoals op agenda staat)	<p>De gemeenten hebben een wettelijke verplichting om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de toegankelijkheid, de kwaliteit en het effect van de jeugdhulp en van de uitvoering van kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering ervaren.</p> <p>In het voorjaar van 2018 hebben de gemeenten in Holland Rijnland onderzoek laten uitvoeren naar de ervaringen van kinderen, jongeren en ouders met jeugdhulp. De rapportage geeft de resultaten en de inzichten weer.</p>
8.	Inspraak	Ja. Het rapport is tot stand gekomen na een duidingsbijeenkomst met aanbieders. Het rapport wordt nog besproken met aanbieders.
9.	Financiële gevolgen	Binnen begroting Holland Rijnland: Regionale Samenwerkingsagenda Jeugd 2018
10.	Bestaand Kader	Relevante regelgeving: - Jeugdwet
		Eerdere besluitvorming:
11.	Lokale context (in te vullen door griffier)	

* weghalen wat niet van toepassing is

Adviesnota PHO

Vergadering: PHO Maatschappij
Datum: 5 september 2018
Tijd: 10.00-12.30
Locatie: Gemeentehuis Katwijk
Agendapunt: 04

Organisatie: Regionaal Beleidsteam Jeugd / TWO

Onderwerp:

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Holland Rijnland 2017-2018

Beslispunten:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek jeugd 2017-2018.
2. De rapportage 'Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2017-2018' naar het ministerie van VWS te sturen.
3. Vervolgacties te verwerken in de werkagenda van het Sturingsplan Jeugdhulp 2018-2019.
4. Het beleidsteam opdracht te geven een pilot voor te bereiden voor continue meting van cliëntervaringen in de Jeugdhulp.

Inleiding:

Gemeenten zijn volgens de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Hierin moet gemeten worden hoe cliënten de toegankelijkheid, de kwaliteit en het effect van de jeugdhulp en van de uitvoering van kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering ervaren.

In het voorjaar van 2018 hebben de gemeenten in Holland Rijnland een onderzoek uitgevoerd onder kinderen, jongeren en hun ouders. Het is een verhalend onderzoek dat online is uitgevoerd met een 'Ervaringsmeter', waarin eerdergenoemde doelgroep gevraagd is hun ervaringen met de jeugdhulp te delen. Met dit onderzoek kunnen de gemeenten contextrijke sturingsinformatie halen uit op grote schaal verzamelde kwalitatieve informatie. Dit wordt gebruikt om de jeugdhulp te verbeteren. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van analyse van het zorglandschap.

Samenvatting uitkomsten:

In totaal hebben 301 cliënten (of hun ouders) een ervaring gedeeld, waarvan 59% door de respondenten zelf is beoordeeld als '(zeer) positief', 14% als 'neutraal' en 27% als '(zeer) negatief'. Veel gaat dus goed in de jeugdhulp, maar er is ook ruimte voor verbetering.

Ten aanzien van toegankelijkheid van de jeugdhulp kunnen we vaststellen dat het vinden en krijgen van de juiste hulp door cliënten het lastigst wordt gevonden. Als het lukt om mensen te koppelen aan een deskundige hulpverlener, is men over het algemeen tevreden over de geboden kwaliteit, de bejegening, het effect van de hulp

en de onderlinge samenwerking. Lukt het echter niet om de juiste hulp te vinden, dan is het oordeel op vrijwel alle aspecten negatief.

Dieper ingaand op de ervaringen in het onderzoek zijn de volgende thema's die van invloed zijn op de ervaringen van cliënten benoemd:

1. bureaucratie, organisatie en samenwerking;
2. zorg en onderwijs;
3. wachttijden;
4. contact met de hulpverlener;
5. kwaliteit en resultaat.

Deze thema's bieden een vertrekpunt voor gemeenten en aanbieders om op een dieper niveau na te gaan waar er belemmeringen zijn, waar zaken juist goed gaan en welke handvatten er zijn voor verbeteringen. Bij de aanbieders van jeugdhulp is merkbaar veel energie aanwezig om deze complexe vraagstukken in samenwerking met de gemeenten te lijf te gaan.

Beoogd effect:

Meer inzicht krijgen in de ontwikkelingen binnen de jeugdhulp vanuit cliëntperspectief, zodat gemeenten beter kunnen sturen op de kwaliteit en financiële kaders van de jeugdhulp.

Argumenten:

1.1 Het is belangrijk dat gemeenten inzicht hebben in de ervaringen van cliënten met jeugdhulp, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.

Dit onderzoek geeft informatie over thema's en aspecten die betekenisvol zijn voor de cliënten en hun ouders/verzorgers.

1.2 Het onderzoek geeft inzicht in de patronen, thema's en inzichten die voortkomen uit de ervaringen van cliënten.

Met de ervaringen, positief of negatief, kunnen gemeenten gericht sturen op behouden wat goed gaat en weten waar verbetering van de jeugdhulp mogelijk is.

1.3 De interactieve dataset geeft de mogelijkheid om gericht informatie te zoeken in de ervaringen.

Een belangrijke toegevoegde waarde van de onderzoeksmethode is dat uit de ervaringen nog gericht informatie gedestilleerd kan worden. Deze informatie is input voor het beleidsproces.

2.1 De gemeenten in Holland Rijnland voldoen aan de wettelijke verplichting van het houden van een cliëntervaringsonderzoek jeugd.

De gemeenten in Holland Rijnland hebben er voor gekozen om het onderzoek gezamenlijk uit te voeren. Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem doen alleen mee voor het onderdeel jeugdbescherming, jeugdreclassering en gesloten jeugdhulp.

3.1 Dit zorgt er voor dat de uitkomsten van het onderzoek geborgd zijn.

Na bespreking van de onderzoeksresultaten met het Regionaal Beleidsteam, de TWO Jeugdhulp en de aanbieders, worden de thema's aan de hand van de ervaringen verder inhoudelijk vormgegeven en aangescherpt en worden vervolgacties bepaald. Deze vervolgacties worden opgenomen in de werkagenda jeugd. Sommige thema's die voortkomen uit het cliëntervaringsonderzoek als wachttijden en samenwerking met het onderwijs zijn al opgenomen in de werkagenda jeugd.

4.1 Continue monitoren verbetert het proces van de metingen.

Door sneller te meten krijg je actuelere informatie en kunnen gemeenten sneller inspelen op trends. Een idee is om dit samen met de aanbieders door te ontwikkelen tot een waardevol instrument.

Kanttekeningen/risico's:

1.1 Het is geen representatief onderzoek.

Op grote lijnen zijn kwantitatieve gegevens opgenomen in het rapport. Maar deze onderzoeksmethode is niet geschikt om conclusies te trekken op basis van aantallen. Ook is daardoor vergelijking met vorig jaar alleen op grote lijnen en meer thematisch mogelijk. De gemeenten hebben bewust gekozen voor kwalitatief onderzoek. Het aantal van 300 ervaringen is voldoende om te kunnen duiden welke elementen voor cliënten van belang zijn.

1.2 Factsheets per gemeente zijn niet mogelijk in verband met kleine aantallen.

Het aantal respondenten per gemeente is te laag om per gemeente een factsheet te kunnen maken. Ondanks dat de gegevens volledig geanonimiseerd zijn is het niet ondenkbaar dat een respondent uit een kleine gemeente te herleiden is. De gemeenten vinden privacy van de respondenten erg belangrijk. Met behulp van de interactieve dataset, waarin de ervaringen zijn opgenomen, is het wel mogelijk om thematisch informatie te destilleren om nog gericht de jeugdhulp te kunnen verbeteren. Wanneer de respons hoger wordt bij continue meten, is het in de toekomst wellicht wel mogelijk.

2.1 Het rapport is later dan de deadline van 1 juli 2018 verstuurd.

De onderzoeksperiode is verlengd om de respons te verhogen. Hierdoor was het niet mogelijk om de resultaten van het onderzoek voor 1 juli 2018 aan te leveren. Ook wilde de werkgroep de portefeuillehouders eerst informeren alvorens de resultaten te versturen. De werkgroep heeft het ministerie hierover geïnformeerd.

3.1 Sommige genoemde onderwerpen vallen niet onder de directe invloedssfeer van gemeenten.

Uit het onderzoek komen thema's naar voren die van belang zijn voor de cliënten, maar waar gemeenten minder direct invloed op kunnen uitoefenen. Bijvoorbeeld 'het contact met de hulpverlener'. Waar mogelijk kunnen deze onderwerpen aan de orde komen in gesprekken met aanbieders.

Financiën:

Binnen begroting van Regionaal Samenwerkingsagenda Jeugd.

Planning:

- Bespreken uitkomsten onderzoek met aanbieders tijdens Ontwikkeltafel;
- Acties naar aanleiding van de uitkomsten worden opgenomen in de werkagenda Jeugd;
- Pilot 2018-2019: van september 2018 tot april 2019.

Communicatie:

- De rapportage wordt naar het ministerie van VWS gestuurd.
- De rapportage wordt gepubliceerd op de website van Holland Rijnland.
- De respondenten zijn tijdens het invullen van de Ervaringsmeter geïnformeerd dat de resultaten worden gepubliceerd op de website.
- De aanbieders worden actief geïnformeerd over de publicatie van de rapportage.
- De uitkomsten van het onderzoek worden besproken met de aanbieders tijdens de Ontwikkeltafel van 11 september 2018.

Evaluatie:

- Het proces van het cliëntervaringsonderzoek wordt intern geëvalueerd en met opdrachtnemer besproken.
- Beleidsteam bewaakt de borging van de uitkomsten in de Werkagenda Jeugd.
- Evaluatie van de pilot in februari 2019 en vervolg bepalen.

Bijlagen:

1. Rapportage Ervaringsmeter Jeugd. Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp Holland Rijnland 2017-2018.