



GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2018 / 2

MEMO

Aan : de Raads- en burgerleden
Van : College van B&W
Betreft: : Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2017
Datum : 9 januari 2018

Geachte raad- en burgerleden,

Graag informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek (CEO) jeugdhulp 2017.

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten, op grond van de Jeugdwet, verantwoordelijk voor het uitvoeren van de jeugdhulp. Op grond van de Jeugdwet en de Regeling Jeugdwet zijn gemeenten verplicht de cliëntervaringen met jeugdhulp te monitoren en daarover jaarlijks te rapporteren. Randvoorwaarden voor dit cliëntervaringsonderzoek zijn beschreven in de Regeling Jeugdwet.

De regionaal samenwerkende gemeenten kopen de jeugdhulp gezamenlijk in en vinden het belangrijk om de cliëntervaringen dan ook samen te monitoren. Om deze reden wordt het onderzoek uitgevoerd door de centrumgemeente ('s-Hertogenbosch), afdeling Onderzoek en Statistiek.

Beoogd effect

Inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met hulp via de Jeugdwet ten aanzien van a) de toegang tot hulp, b) de kwaliteit van de hulp en c) de resultaten van de hulp. Met dit inzicht kunnen we onze dienstverlening op gebied van de jeugdhulp gericht verbeteren.

Aandachtspunten uit het cliëntervaringsonderzoek van vorig jaar

Uit het cliëntervaringsonderzoek van vorig jaar zijn een drietal aandachtspunten benoemd voor het jaar 2016:

1. Communicatie verbeteren rondom de toegang tot jeugdhulp en meer specifiek rondom het Basisteam Jeugd en Gezin (BJG).
2. De inrichting van de toegang tegen het licht houden; kunnen we het voor de burger simpeler c.q. duidelijker inrichten?

3. De samenwerking tussen de verschillende organisaties rondom een gezin/kind verbeteren.

Uitkomsten van het onderzoek 2017

Voor het Cliëntervaringsonderzoek zijn binnen Boekel in totaal 66 ouders en 35 jongeren aangeschreven. Daarvan hebben 25 ouders (38%) en 11 jongeren (31%) de vragenlijst ingevuld. Deze aantallen liggen lager dan in 2016.

De cliëntervaring van jongeren en ouders over de jeugdhulp is in beeld gebracht voor een drietal aspecten, te weten (1) de toegankelijkheid van de hulp, (2) de kwaliteit van de hulp en (3) de resultaten van de hulp.

Aan de hand van deze drie aspecten zullen we de uitkomsten van het onderzoek kort toelichten en mogelijke verbeterpunten en/of aandachtspunten benoemen. Wanneer van toepassing, worden verschillen tussen 2016 en 2017 weergegeven.

Omdat het aantal respondenten laag is, zijn de resultaten niet significant en dus eerder indicatief dan representatief. De verschillen tussen de gemeenten zijn ook niet significant. Om deze reden worden de cijfers dan ook niet met elkaar vergeleken. Dit is regionaal afgesproken.

1. Vindbaarheid van het BJJ is een aandachtspunt

Inwoners van gemeente Boekel kunnen met een hulpvraag contact opnemen met het Basisteam Jeugd en Gezin (BJG) Boekel/Landerd. Zowel de ouders als de jeugdigen hadden vooral contact met het BJJ. Daarnaast worden de school en de zorgaanbieder/instelling vaak genoemd.

De helft van de ouders (50%) die de vraag hebben beantwoord gaf aan te weten waar zij terecht konden met de hulpvraag. Ongeveer 33% gaf aan dit onvoldoende duidelijk te vinden. Dit resultaat is ten opzichte van vorig jaar gelijk gebleven.

Het overgrote deel van de ouders en jeugdigen (71%) zijn positief over de organisatie/persoon warme contact is geweest voor de hulp.

Aandachtspunt ad 1 uit het vorige onderzoek 'communicatie verbeteren rondom de toegang tot jeugdhulp en meer specifiek rondom het Basisteam Jeugd en Gezin' lijkt nog steeds onze aandacht te vragen. Dit geldt ook voor de inrichting van de toegang (ad 2).

2. De uitvoering van de hulp wordt goed gewaardeerd

Uit het cliëntervaringsonderzoek komt, net als 2016, naar voren dat de ervaringen voor wat betreft de uitvoering van de hulp goed zijn. De meeste ouders en bijna alle jongeren zijn positief over de uitvoering van de hulp. Driekwart van de ouders vindt de kwaliteit van de hulp goed. 18% van hen is echter niet tevreden over de kwaliteit van de hulp. Echter, alle jongeren (100%) geven aan tevreden te zijn met de kwaliteit van de hulp en vinden de hulp aansluiten bij de hulpvraag.

Jongeren voelen zich serieus genomen door de hulpverleners en vinden hen deskundig. Wel geven zij aan dat de keuzes over de hulp niet altijd samen met hen worden gemaakt. Dit is een aandachtspunt.

De ouders gaven aan dat de samenwerking van de verschillende organisaties beter kan. Zes op

de tien ouders is tevreden over de samenwerking. Daarmee blijft aandachtspunt ad 3 'de samenwerking tussen de verschillende organisaties rondom een gezin/kind verbeteren' staan.

3. Effect van de hulp wordt als overwegend positief ervaren

Driekwart geeft aan dat hun kind zich beter voelt door de hulp. Ouders geven met name aan dat het, door de hulp, beter gaat met het kind op school of dagbesteding. Zo'n 60% geeft aan beter om te kunnen gaan met (het gedrag van) hun kind.

Ongeveer 64% van de jongeren geeft aan dat ze door de hulp beter in staat zijn hun eigen probleem op te lossen. 27% van de jongeren zegt dat dit niet veranderd is. Geen een van de jongere geeft aan dat door de hulp een van de gevraagde onderwerpen is verslechterd. Ook het vertrouwen in de toekomst en hoe het op school of dagbesteding gaat, is door de hulp voor ongeveer de helft van de jongeren verbeterd.

Bij herhaling van de hulpvraag gaan de ouders terug naar het BJJ. Daarnaast wordt de huisarts genoemd. Een minderheid van de ouders (n=10) heeft aangegeven dat er niet door de zorgaanbieder(s) is verteld waar zij terecht kunnen wanneer er sprake is van herhaling van de hulpvraag.

Conclusie

Zoals eerder aangegeven zijn de resultaten van het onderzoek eerder indicatief dan representatief. Dit omdat het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld laag is. Om deze reden is het lastig harde conclusies te trekken. Ook in vergelijking met vorig jaar.

Ondanks dat er geen harde conclusies getrokken kunnen worden zijn er toch enkele belangrijke (aandachts-)punten te benoemen.

De uitvoering van de zorg wordt goed gewaardeerd en het effect van de ingezette hulp wordt overwegend als positief ervaren. Toch blijven de aandachtspunten (ad 1 t/m 3) van vorig jaar overeind staan voor 2018 en worden er nog twee punten toegevoegd, te weten:

- Jongeren beter betrekken bij de keuze van de hulp.
- Wanneer er sprake is van herhaling van de hulpvraag, de communicatie verbeteren m.b.t. de toegang.

Ondanks dat men overwegend positief is over de uitvoering en de ingezette hulp willen wij toch een kwaliteitsslag maken binnen het BJJ.

Bijgaand treft u het onderzoek en het advies ten aanzien van het CEO 2017 van de Adviesraad Sociaal Domein Boekel aan. U wordt geadviseerd hier kennis van te nemen. Ook is als bijlage de antwoordbrief namens het college toegevoegd.

Met vriendelijke groet,

College van B&W