

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp
(CEO) Haaglanden 2019

datum
bijlage(n) 1

Met deze brief informeren wij u over het kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 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 periodiek 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.

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 beperkte 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 voelen zich goed gehoord. 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.

We zijn enthousiast over de aanpak en daarom voornemens om een vervolgonderzoek te doen, wederom met het Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie en het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden, waarin aanbevelingen over de opzet van het verdiepende onderzoek worden meegenomen. 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 contract- en relatiebeheerders als via de gemeentelijke beleidsafdelingen bij de lokale teams.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

drs. M. Middendorp MPC

drs. M.J. Bezuijen

Bijlage(n):

- Rapport kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (CEO) Haaglanden 2019– Corsanr. 20.012639