



's-Hertogenbosch

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
t.a.v. Directie Jeugd
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Per email aan CEOjeugd@minvws

Uw brief van :

Uw kenmerk :

Afdeling : MO/SZ

Zaaknummer : 8213009

Datum : 9 augustus 2018

Onderwerp : Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2018 gemeenten regio Noordoost-Brabant

Ref. : P. van der Linden

Tel. : (073) 615 53 90

E-mail : p.vanderlinden@s-hertogenbosch.nl

Geachte Directie,

De gemeenten uit de regio Noordoost-Brabant hebben in 2017 in gezamenlijkheid uitvoering gegeven aan het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek. Het ging om een breed kwantitatief onderzoek onder cliënten die via de gemeenten toegang hadden gekregen tot jeugdhulp. Dit onderzoek doen wij tweejaarlijks. Wij streven naar een optimale mix tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek.

In 2018 hebben de samenwerkende gemeenten in de regio Noordoost-Brabant¹ op de volgende wijze invulling aan het cliëntervaringsonderzoek onderzoek gegeven:

Portefeuillehouders Jeugdhulp zijn in gesprek gegaan met jongeren die deelnemen in cliëntenraden van aanbieders jeugdhulp over hun ervaringen. Hierbij zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2017 besproken. Het gespreksverslag vindt u in de bijlage.

Daarnaast houden wij als gemeenten een vinger aan de pols door de klanttevredenheid te monitoren. Klanttevredenheid is een van de kritische prestatie-indicatoren waarover de aanbieders jaarlijks moeten rapporteren.

Deze tevredenheidscijfers zijn onderling nog niet goed vergelijkbaar als gevolg van verschillen in de vraagstelling door aanbieders jeugdhulp aan de jeugdigen en hun ouders en als gevolg van verschillen in de wijze van rapporteren en in responspercentages die aanbieders rapporteren. Dit maakt het lastig om een compleet beeld van de cliënttevredenheid over de hele jeugdhulp te krijgen. Wij werken aan een gestandaardiseerde rapporteringswijze van deze prestatie-indicator die in navolgende jaren leidt tot beter inzicht en mogelijkheden voor onderlinge vergelijking.

¹ Bernheze, Boekel, Boxmeer, Boxtel, Cuijk, Grave, Haaren, 's-Hertogenbosch, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis, Sint-Michielsgestel, Uden, Vught

Op het moment van samenstellen van deze rapportage hebben 75 van 88 aanbieders gerapporteerd over cliënttevredenheid.

Het gemiddelde cijfer voor cliënttevredenheid dat jeugdigen geven is een 8 en het gemiddeld cijfer dat ouders geven is ook een 8. Het cijfer door jeugdigen is een gemiddelde gebaseerd op gegevens van 46 aanbieders en het cijfer door ouders is een gemiddelde gebaseerd op gegevens van 19 aanbieders².

De drie aanbieders met de hoogste cijfers onder jeugdigen rapporteerden:

Aanbieder	Cijfer	Responspercentage ³
1	9.7	100%
2	9.5	100%
3	9.1	29%

De drie aanbieders met de hoogste cijfers onder ouders rapporteerden:

Aanbieder	Cijfer	Responspercentage
1	9.4	4%
2	8.9	27%
3	8,8	geen percentage gerapporteerd

De drie aanbieders met de laagste cijfers onder jeugdigen rapporteerden:

Aanbieder	Cijfer	Responspercentage
1	7.3	31%
2	7.3	36%
3	7.4	9.6%

De drie aanbieders met de laagste cijfers onder ouders rapporteerden:

Aanbieder	Cijfer	Responspercentage
1	6.4	6,8%
2	6.9	100%
3	7.3	geen percentage gerapporteerd

² De overige aanbieders hebben de cliënttevredenheid niet gerapporteerd in de vorm van een cijfer.

³ De responspercentages betreffen zeer verschillende aantallen cliënten. (Bij een enkele aanbieder was het totaal aantal cliënten bijvoorbeeld slechts twee met in casu een respons van 100%).



's-Hertogenbosch

De gerapporteerde prestatie-indicatoren zijn onderwerp van gesprek in (kwartaal)gesprekken tussen gemeentelijke accountmanagers en gecontracteerde aanbieders jeugdhulp.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Hoogachtend,

Namens de samenwerkende gemeenten in de regio Noordoost-Brabant,

De directeur van Maatschappelijke Ontwikkeling gemeente 's-Hertogenbosch

mw. ir. M.H.J.C. Nienhuis – van Doremaele

Bijlage:

Verslag bijeenkomst van cliëntenraden en bestuurders over de kwaliteit van de jeugdhulp

www.s-hertogenbosch.nl

Correspondentie-adres: Postbus 12345
5200 GZ 's-Hertogenbosch

KvK nr 17278704

Verslag bijeenkomst jongeren van cliëntenraden en bestuurders over de kwaliteit van jeugdhulp

Woensdag 28 februari

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het uitvoeren van de jeugdhulp vanuit de Jeugdwet. De gemeenten uit de regio Noordoost-Brabant bestaan uit 16 gemeenten die gezamenlijk de jeugdhulp inkopen. Hoe we de jeugdhulp vormgeven en inkopen, wordt overlegd in het Regionaal Bestuurlijk Overleg (RBO). Wim Hillenaar (burgemeester van gemeente Cuijk) is voorzitter van dit overleg.

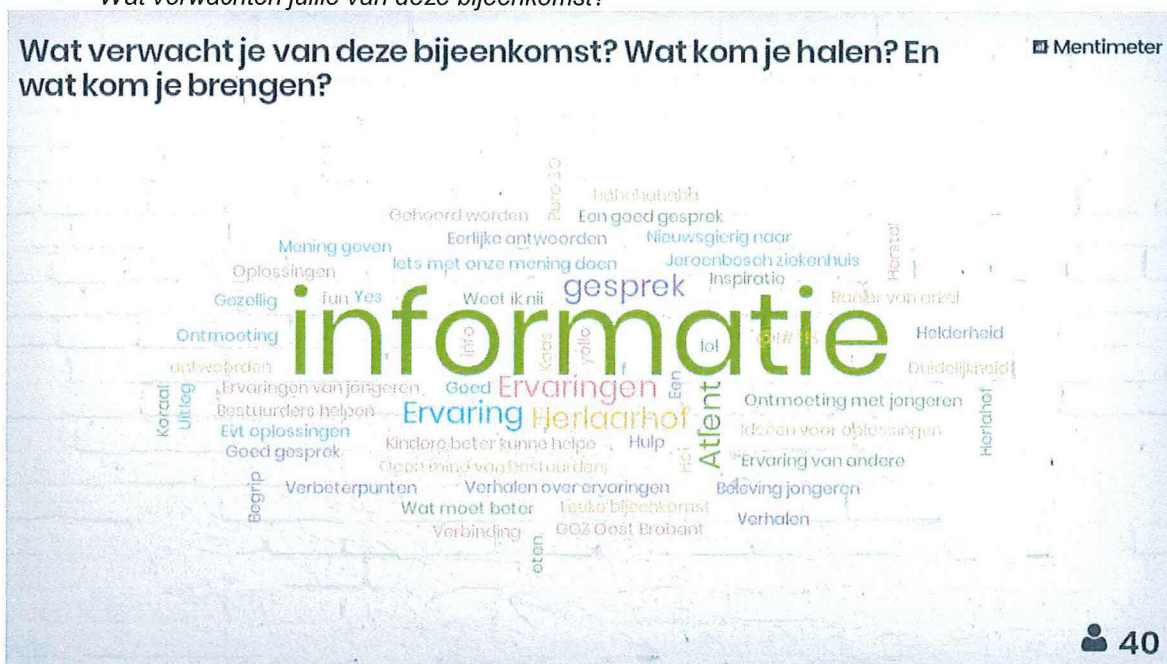
Regio Noordoost-Brabant vindt het belangrijk om onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met jeugdhulp. Uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp van september 2017 bleek o.a. dat jongeren minder positief waren over de kwaliteit van de hulp dan hun ouders en gaven zij aan dat de samenwerking tussen verschillende organisaties en de mate waarin zij worden geïnformeerd over de hulp verbeterd kan worden.

Laten we nou eens een gesprek aangaan met bestuurders én jongeren van cliëntenraden met als doel hierover met elkaar in overleg te gaan, werd er in het RBO vastgesteld. Zodoende vond er op woensdag 28 februari, in de oude raadszaal in 's-Hertogenbosch, een cliëntenbijeenkomst plaats waar 17 jongeren van verschillende cliëntenraden en acht wethouders en één burgemeester aan deelnamen om samen in gesprek te gaan over verbeteringen in de jeugdhulp.

Telefoons paraat: let's start Mentimeter!

Het was natuurlijk wel van belang dat we de jongeren niet zouden opscheppen met saaie en langdurige overlegstructuren. Zij boften want ze mochten de hele bijeenkomst hun smartphone bij de hand houden. Via Mentimeter konden zowel bestuurders als jongeren hun smartphone eenvoudig inzetten als stemkastjes. Hoe vaker het woord is ingevuld des te groter het woord wordt. Hieronder vinden jullie een opsomming van de vragen en antwoorden die jongeren en bestuurders hebben ingevuld.

- *Wat verwachten jullie van deze bijeenkomst?*



Zowel jongeren als bestuurders vulden deze vraag in. Informatie en ervaringen delen door met elkaar in gesprek te gaan, is wat er vooral verwacht wordt van deze bijeenkomst. De jongeren zijn vooral benieuwd hoe zorg en bestuur samen komen en waarom bestuurders bepaalde keuzes maken.

- *Met welke organisatie(s) heb jij het afgelopen jaar te maken gehad?*



Van de aanwezige jongeren geven er tien aan dat zij met meerdere organisaties te maken hebben gehad.

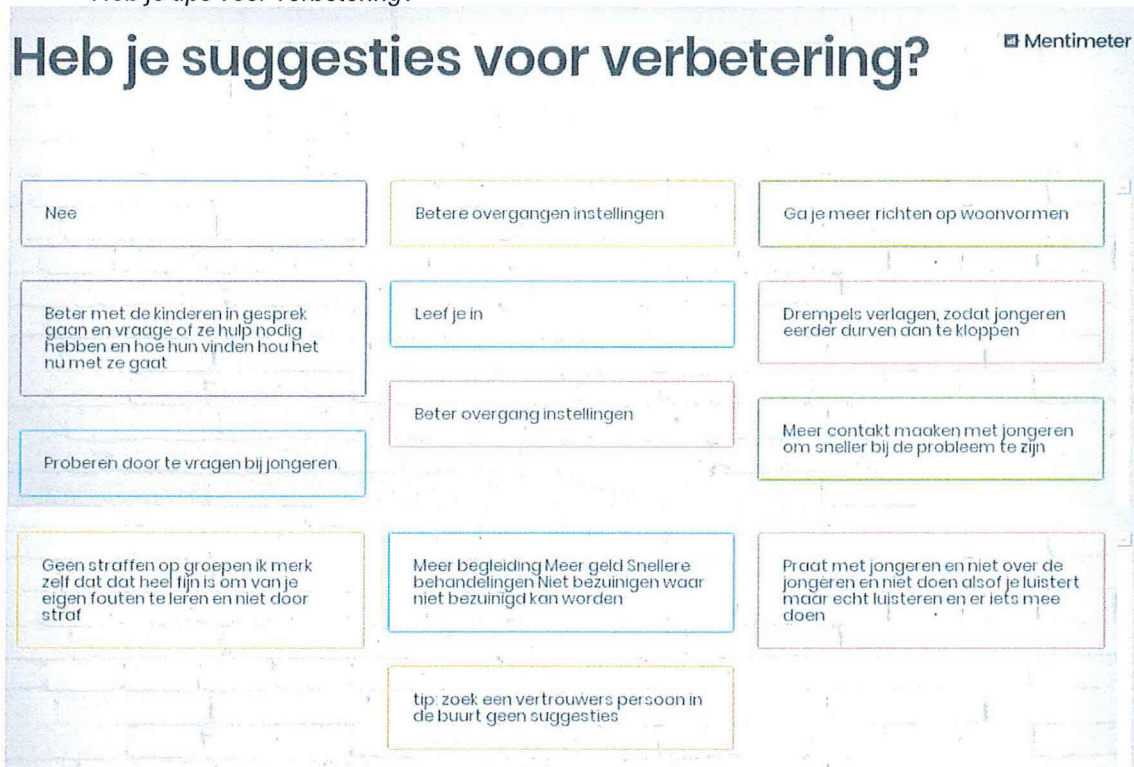
- *Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb?*



Er ontstond discussie over hoe de vraag geïnterpreteerd werd. Wisten de jongeren de weg naar hulp toen ze dit voor het eerst nodig hadden of weten ze nu op dit moment goed de weg te vinden binnen bijvoorbeeld hun eigen woongroepen?

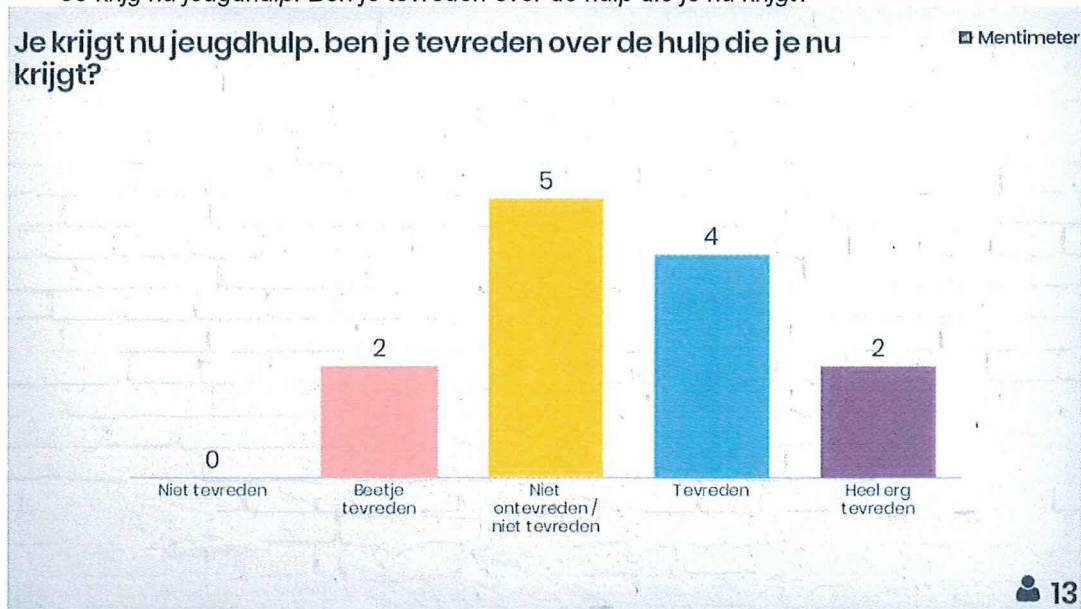
De jongeren geven aan dat ze op een woongroep vaak wel de weg naar hulp weten te vinden. Op het moment dat jongeren voor het eerst hulp kregen, werd deze voornamelijk aangeboden door school of hun persoonlijk netwerk. Het merendeel geeft aan dat zij in het begin niet wisten waar ze hulp moesten en konden zoeken. Daarbij wordt er aangegeven dat jongeren er niet altijd zelf voor kiezen om hulp te vragen of te krijgen, maar er situaties zijn die kinderen kunnen overkomen waardoor zij onverwachts hulp krijgen aangeboden.

- Heb je tips voor verbetering?



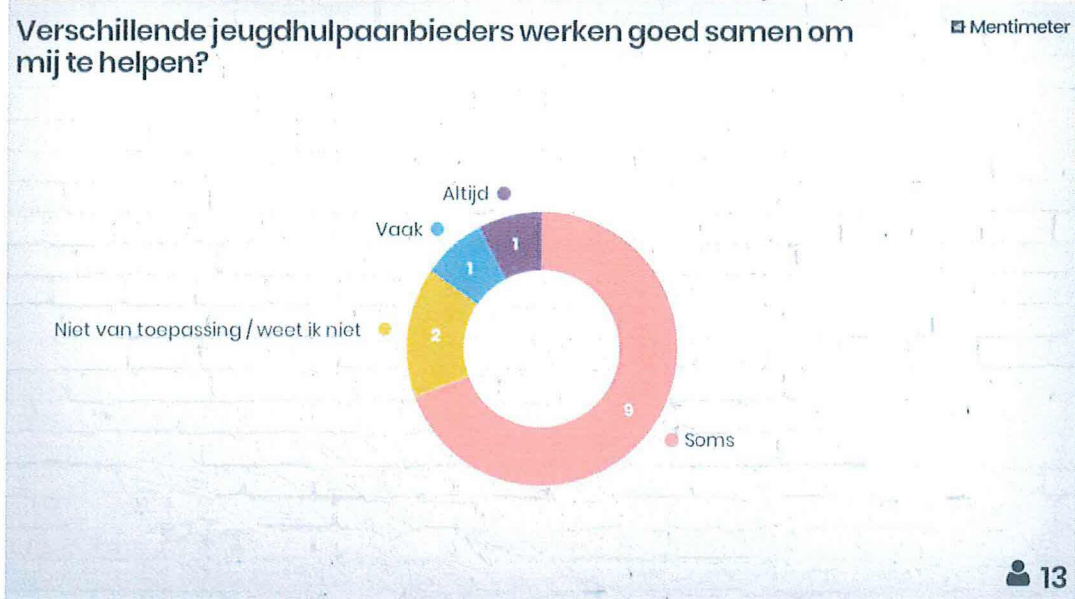
Verlaag drempels voor ons zodat we eerder durven aan te kloppen. Jongeren zitten vaak met een heftige vraag en durven daar niet snel over te praten. Hoe meer en makkelijker er gepraat wordt over problemen en jeugdhulp, hoe eerder zij iets durven te delen met anderen. Het is niet alleen een drempel voor jongeren, maar ook voor andere mensen. Zij durven ook niet altijd een jongere aan te spreken als ze zien dat het niet goed met ze gaat. Wacht niet af, maar ga juist naar ze toe. Het is van belang dat het vragen van hulp wordt genormaliseerd.

- Je krijgt nu jeugdhulp. Ben je tevreden over de hulp die je nu krijgt?



Een goede samenwerking tussen zorginstellingen en andere organisaties, waarbij gekeken wordt naar specifieke zorg op maat en hoe iemand is als persoon in plaats van als groep, wordt als heel belangrijk bevonden. Daarnaast geven jongeren aan dat het belangrijk is dat een jongere en de leiding één team moeten zijn.

- *Verschillende jeugdhulpaanbieders werken goed samen om mij te helpen*



Er werd eerder aangegeven dat een goede samenwerking erg belangrijk is om goede jeugdhulp te kunnen bieden. Een bestuurder geeft aan dat de overgang naar instellingen een cruciaal moment is waarin samenwerking van belang is. Jongeren reageren hierop; "Als je van de ene woongroep naar de andere gaat, loopt de samenwerking stroever" en "De wachtlijsten zijn echt een probleem. Zo heb ik op een crisisgroep gewoond waar ik uiterlijk twee weken mocht zitten, maar een half jaar heb verbleven omdat er gewoon geen plek was".

- *Hoe kun je het voor elkaar krijgen dat jeugdhulpaanbieders met elkaar samenwerken?*



Bovenstaande antwoorden kwamen dit keer van de bestuurders. Veel jongeren hadden vraagtekens bij het woord dwingen. Een bestuurder licht toe; het gaat om dwingen en verleiden, net zoals de wortel en de stok. De wortel staat voor wat je de zorginstellingen geeft voor een goede samenwerking en de stok staat voor straf/consequenties als de zorginstellingen deze niet nakomen.

Een medewerker van een zorginstelling geeft aan dat zij voorheen vaak met presentaties en mooie sheets richting de gemeente zijn gegaan, maar er uiteindelijk voor hebben gekozen de jongeren zelf

mee te nemen richting het gemeentehuis. Hierdoor werden bestuurders pas echt geraakt. We doen dit regelmatig en hebben momenteel een erg goede samenwerking met elkaar binnen onze gemeente.

De bestuurders geven aan dat zij als gemeenten de samenwerking willen versterken, maar willen wel aangeven dat het niet zo is dat een bestuurder alles kan bepalen. Bestuurders zijn erg afhankelijk van jeugdhulpaanbieders. Eén ding is wel zeker en dat is dat het kind altijd voorop staat.

Jongeren willen hier graag op reageren: "Grote mensen denken alleen maar aan geld, geld en nog eens geld. Jongeren voelen dat.". De jongeren zijn het unaniem eens dat ze graag willen zien wat de gemeente doet met hun input en wat er daadwerkelijk mee gedaan is in plaats van continu te moeten horen dat ze gehoord zijn dat ze begrepen worden. Geen woorden, maar daden is de conclusie.

"Grote mensen denken alleen maar aan geld, geld en nog eens geld. Jongeren voelen dat"

- Keuzes over de hulp die wordt ingezet moet samen met de jongeren gemaakt worden?



Het is fijn om samen te kijken naar en te beslissen over welke hulp er ingezet gaat worden. Toch is het soms ook fijn als keuzes voor iemand gemaakt worden. Het kan voorkomen dat je in een situatie terecht komt waarin je zelf geen verstandige beslissingen kunt nemen. Dan is het juist fijn dat er keuzes voor je gemaakt worden, aldus de jongeren.

De inzet van een ervaringsdeskundige kan helpen bij het sneller bespreekbaar maken van problemen waar jongeren mee zitten. Een ervaringsdeskundige begrijpt vaak beter wat een jongere meemaakt. Dit schept vertrouwen bij de jongere, waardoor die sneller zijn verhaal zal vertellen.

Als laatste wordt er nog iets interessants opgemerkt door een jongere: "Ik snap niet dat we altijd maar zoeken naar een oplossing. Waarom wordt het probleem niet aangepakt? Dus niet de jongere meteen uit huis plaatsen, maar focus leggen op het aanpakken van het probleem wat thuis speelt". Het draait hier om het ontlockeren van het systeem. Het is de kunst te achterhalen wat er schuilt achter de hulpvraag die vanuit de ouders of de jongere wordt gesteld. Zo kan problematiek gerichter en effectiever aangepakt worden.

- Wat vind je van deze opzet?



Dagje ruilen verscheen erg groot in beeld na het beantwoorden van deze vraag. Dit antwoord was niet afkomstig van een jongere maar van een bestuurder. De bestuurder geeft aan dat we er pas over mee kunnen praten als we weten hoe het daar is. Alle aanwezige jongeren zijn enthousiast over dit initiatief.

Wanneer je zelf mag beslissen

Na de eetpauze gaan de jongeren en bestuurders uiteen in twee groepen. Bestuurders lichten toe hun rol is binnen jeugdzorg en aan de jongeren werd de volgende vraag voorgelegd: "Stel je hebt het morgen voor het zeggen. Wat ga je dan veranderen? Hoe zou je willen dat de zorg eruit zou zien?".

Veel jongeren hebben hier wel ideeën over. Als eerste wordt er geroepen om betere nazorg voor jongeren die 18 jaar zijn geworden. Zij geven aan dat je met 18 jaar nog erg jong bent en ze liever de leeftijd tot 23 jaar zien. Daarnaast is er voor deze doelgroep een woonprobleem. Er moeten meer woonvoorzieningen voor deze jongeren komen, wonen op maat. Bestuurders beamen dit en geven aan dat bedrijven en woningcorporaties hier voornamelijk actie op moeten ondernemen.

Een andere jongere geeft aan dat jongeren en kinderen veel meer in een 'normale' omgeving moeten opgroeien. Leiding zegt vaak: "Je moet het hier leren om het in de maatschappij te kunnen. Dat is onzin. Problematiek bij ons op de groep gebeurt ook in de maatschappij.". Zo vertelt een jongere dat zij nog nooit in aanraking was geweest met drugs totdat ze op haar woongroep terecht kwam. Juist daar gebruikte ik voor de eerste keer drugs, terwijl ik dat thuis misschien nooit gedaan zou hebben. "We zijn geen probleemjongeren, we zijn gewoon uniek!". Zo vertelt een andere jongere dat zij in een gevangenisbusje werd vervoerd naar een gesloten jeugdzorginstelling, zoiets vergeet je gewoon niet meer.

Er zijn veel verschillende groepen op een woongroep met veel verschillende problematieken. Negen van de tien keer komen jongeren er slechter uit dan dat ze erin kwamen, is de mening die gedeeld wordt door meerdere jongeren.

Een bestuurder reageert hierop dat gemeenten steeds meer hun best doen om hulp aan huis te bieden en waar dit niet kan ervoor te zorgen dat de zorg in een zo'n gewoon mogelijke omgeving geboden kan worden.

*"We zijn geen
probleemjongeren, we
zijn gewoon uniek!"*

Door het probleem van wachtlijsten komt het voor dat jongeren geplaatst worden in andere regio's dan waar zij vandaan komen. Buiten het feit dat zij het vervelend vinden om uit hun bekende en vertrouwde omgeving gehaald te worden, hebben zij ook last van de onderlinge verschillen tussen de regio's. "Ik kan niet geplaatst worden in een groep bij mij in de buurt omdat ze overvol zitten dus sturen ze me heel ver weg van mijn ouders om daar op een woongroep te kunnen wonen" aldus een

jongere. Ook hier zou de focus moeten liggen op een betere samenwerking om de overgang van organisatie op organisatie te versnellen en te vergemakkelijken.



Bestuurders geven aan dat ze niet de indruk willen wekken dat zij alle problemen kunnen oplossen. Zij hebben de ongezelligste rol in dit verhaal. Gemeenten sluiten contracten af met zorginstellingen. Als gemeente hebben we zelf geen verstand van jeugdhulp dus sluiten we contracten af met zorginstellingen die daar wel verstand van hebben. Een bestuurder licht toe: "als gemeente willen we er inhoudelijk niet teveel van vinden, daar hebben we professionals voor. Wij zorgen voor de geldstromen en dat iedereen die hulp nodig heeft ook hulp krijgt". De geldstromen die vanuit het Rijk binnenkomen gaan allemaal naar jeugdhulp. In onze regio doen we er zelfs nog wat geld bij. Het liefste wat we allemaal zouden willen is dat er standaard genoeg geld is.

Helaas loopt de avond ten einde. Iedereen komt weer bijeen in de oude raadszaal en er volgt een plenaire terugkoppeling. Maak onze situatie zo huiselijk mogelijk, zorg voor een betere leefomgeving (goede spullen en normaal eten), praat niet over ons maar met ons, zorg voor directe één op één begeleiding op middelbare scholen en zorg dat we niet nog meer problemen erbij krijgen als we eindelijk om hulp hebben durven vragen, zijn nog een aantal antwoorden op de vraag wat de jongere zou doen als die het morgen voor het zeggen had.

Liefde

Aan het eind van de bijeenkomst is iedereen zichtbaar geraakt. Wat dapper van alle aanwezigen dat zij hun verhaal en emotie met ons hebben willen delen. Een jongere benoemt: "Liefde, geef een kind meer liefde. Alleen al het geven van een knuffel doet ons zo ontzettend veel".

Soms vergeten we dat deze jongeren al zoveel meer hebben meegemaakt dan wij ooit zullen meemaken.

Een jongere sluit mooi af: "Graag wil ik voor iedereen de beste zorg, maar ook voor de groepsleiding want de groepsleiding mag er ook zijn. Zij willen ons helpen en zij staan voor ons klaar dus wij als jongeren mogen er soms ook wat meer voor hen zijn!". Er wordt luidt geapplaudisseerd voor het delen van hun persoonlijke verhalen.

Selfie

Wim Hillenaar, burgemeester van gemeente Cuijk en voorzitter van het RBO, sluit de avond af. Niet alle 16 bestuurders van de regio Noordoost-Brabant waren vandaag aanwezig merkt hij op.

De jongeren geven aan dat ze dit in het vervolg wel graag zouden willen en of het mogelijk is dat de rollen voor een volgende bijeenkomst misschien omgedraaid kunnen worden? De bestuurders worden namelijk door de jongeren uitgenodigd voor een volgende bijeenkomst, geheel georganiseerd door henzelf!

Dit vinden de bestuurders een ontzettend goed idee en wachten graag een volgende uitnodiging af.



Wim ontsnapt er helaas niet aan. Zoals dat bij bekende Nederlanders gaat, wordt ook hij gevraagd voor selfies met de jongeren. Gekke bekken, duimpjes omhoog en een glimlach wordt allemaal vastgelegd op de foto.