

Aan de gemeenteraad

Datum : 18 december 2018
Zaaknummer : 311181
Contactpersoon : Marine Meurs
: Michiel Noordanus
Telefoonnummer : 026 3773346
: 026-3774978

Onderwerp: Jongeren en ouders aan het woord

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van ons besluit van 18 december 2018 om uw raad te informeren over het onderzoek naar de ervaringen van jongeren en ouders in Arnhem met de toegang tot hulp en ondersteuning.

Inleiding

De gemeente Arnhem evalueert als stelselverantwoordelijke het functioneren van de jeugdhulp en als opdrachtgever de dienstverlening van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem (hierna aangeduid als Wijkteams). In november 2018 hebben wij uw raad geïnformeerd over het kwantitatieve onderzoek naar de ervaringen van inwoners die ondersteuning krijgen van de Wijkteams. Met deze brief informeren wij u over de resultaten van het kwalitatief onderzoek.

Doel onderzoek

Doel van het kwalitatieve onderzoek is om verdiepend inzicht te verkrijgen in de ervaringen van jongeren en ouders met de jeugdhulp en de Wijkteams, om de Wijkteams handvatten te bieden om hun dienstverlening daar waar nodig verder te optimaliseren.

Klantreizen in de jeugdhulp

Movisie heeft in opdracht van de gemeente 21 interviews afgenomen in de vorm van klantreizen. Klantreizen is een onderzoeksmethode die nieuw is voor het sociaal domein. Met de klantreizen wordt zichtbaar gemaakt wat de inwoner (klant) meemaakt en ervaart tijdens de verschillende contactmomenten met de Wijkteams. De interviews zijn zoveel mogelijk verspreid over de 8 wijken en geselecteerd aan de hand van verschillende bevolkingskenmerken en zorgvragen.

Voor het onderzoek zijn in de zomer en najaar van 2018 21 jongeren en ouders geïnterviewd. Deze inwoners hadden in 2017 allemaal contact met de Wijkteams. De inwoners zijn gevraagd naar hun ervaringen. De volgende fases kwamen aan bod:



Datum : 18 december 2018
Zaaknummer : 311181
Pagina : 2

- Oriëntatie op hulp
- Het eerste contact
- Het gesprek
- De toewijzing
- De toeleiding naar (jeugd)hulp
- De hulp en ondersteuning zelf
- Het resultaat.

In oktober 2018 hebben 5 van de geïnterviewden meegewerkt aan een eindgesprek, samen met de Wijkteams, de Adviesraad Jeugdhulp, Zorgbelang Gelderland en de gemeente Arnhem om de opbrengsten van de verschillende klantreizen met elkaar te delen en conclusies te trekken.

De conclusies

Uit de rapportage blijkt dat inwoners over het geheel genomen positief zijn over de Wijkteams. De coaches zijn betrokken, nieuwsgierig, gelijkwaardig en zorgen voor een vertrouwensband. Inwoners zijn ook tevreden over de ondersteuning die de Wijkteams bieden.

Voor veel inwoners is de eerste stap richting de Wijkteams wel lastig. 'Sociale Wijkteams' is voor sommige inwoners nog altijd een onbekend begrip. Ze hebben niet of nauwelijks een beeld van wat de Wijkteams kunnen betekenen, voordat ze er mee in aanraking komen. Voor veel inwoners verloopt de eerste stap dan ook vaak via andere kanalen, zoals de huisarts of via het onderwijs. Pas in tweede instantie komt men bij de Wijkteams uit. Vaak zijn er al langere tijd problemen in het gezin, heeft het gezin al lang geprobeerd met de situatie om te gaan en heeft het gezin al hulp/ondersteuning gehad, voordat het gezin bij de Wijkteams terecht komt.

Wanneer het contact eenmaal is gelegd, zijn jongeren en ouders positief over de zelfregie die ze van de Wijkteams krijgen. De coaches leggen geen plan op, maar helpen om het plan (zelf) te maken. Minder positief zijn ze over de informatie die ze krijgen over wat er allemaal wel of niet mogelijk is aan hulp en ondersteuning en hoe het proces verloopt. Daarnaast wordt het Mijn Plan Ons Plan (het digitaal dossier van de inwoner) in zeer beperkte mate actief gebruikt door jongeren en hun ouders. Tot slot kan de afronding en nazorg volgens een deel van de ouders/jongeren beter.

Ondanks de onbekendheid van de Wijkteams en de onzekerheid over de verwachtingen in het gezamenlijke traject, valt het in de klantreizen op dat coaches een goede band weten te creëren met de inwoners en geven veel ouders/jongeren aan bij een nieuwe hulpvraag zeker weer bij de Wijkteams aan te kloppen.

De aanbevelingen

De conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek leiden voor het college tot de volgende verbeterpunten:



Datum : 18 december 2018
Zaaknummer : 311181
Pagina : 3

1. Meer aandacht voor verwachtingsmanagement

Er zijn verbeteringen mogelijk bij het geven van informatie over de stappen die worden gezet in de hulp en ondersteuning vanuit de Wijkteams en door andere organisaties. Jongeren en ouders willen weten wat ze kunnen verwachten tijdens hun reis door de jeugdhulp.

2. Zorg voor soepele afstemming met de aanbieder

Ook zijn verbeteringen wenselijk bij de overdracht van jongeren en ouders van de Wijkteams naar andere organisaties in de hulpverlening. Dit voorkomt miscommunicatie en onnodige bureaucratie in de fase van toewijzing naar toeleiding.

De aanbevelingen over 'eerder en sneller toegang tot de hulp organiseren' en 'investeer in bekendheid en beeld van de Wijkteams' vragen een verdere discussie met de Wijkteams, ook in het kader van toegenomen kosten van de jeugdhulp. De andere aanbevelingen rondom 'vasthouden aan het principe dat inwoners zelf mogen kiezen' en 'blijven in zetten op de kernwaarden' zijn wat ons betreft onverminderd van toepassing.

De conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek sluiten goed aan bij het (kwantitatieve) inwonerservaringsonderzoek 2017 dat in november 2018 aan uw raad is aangeboden. De interviews leveren wel veel extra beelden op hoe de Wijkteams over komen en benadrukken de hierboven genoemde aanbevelingen.

Vervolgstappen

De aanbevelingen uit het onderzoek zullen voor 2019 worden vertaald in de opdracht aan de Wijkteams en de afspraken met andere betrokken partijen.

De nieuwe onderzoeksmethode 'klantreizen' heeft veel informatie opgeleverd en kan in de toekomst op meerdere plekken binnen het sociaal domein worden ingezet.

Hoogachtend

het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris,

de burgemeester,

Bijlagen:

- Rapportage Jongeren en ouders aan het woord; onderzoek naar de ervaringen in Arnhem met de toegang tot hulp en ondersteuning, november 2018
- Reactie op rapport van Adviesraad Jeugdhulp en Stichting Sociale Wijkteams Arnhem