



Aan: College en gemeenteraad gemeente Boekel

Onderwerp: Gevraagd advies cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp Boekel 2017

Datum: 1 december 2017

Geacht college en leden van gemeenteraad Boekel,

Met het aanbieden van het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2017 (hierna te noemen CEO-jeugdhulp 2017) gemeente Boekel is de adviesraad Sociaal Domein Boekel gevraagd haar advies uit te brengen over de resultaten van het CEO-jeugdhulp 2017 Boekel.

Algemeen

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de jeugdhulp vanuit de jeugdwet. De gemeente Boekel vindt het belangrijk en is wettelijk verplicht, onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met de jeugdhulp.

De adviesraad waardeert de samenwerking met de betreffende beleidsambtenaar jeugdzaken gemeente Boekel en het delen van informatie betreffende cliëntervaringen jeugdhulp in de gemeente Boekel. Desalniettemin plaatst de adviesraad ook een aantal kanttekeningen naar aanleiding van dit onderzoek in zijn algemeenheid.

De naam CEO 2017 is verwarrend omdat het feitelijk gegevens betreffen van 2016. In een tijd waarin de jeugdzorg erg onder druk staat door lange wachtlijsten wordt met het CEO een beeld geschetst dat afwijkt van de feitelijke situatie rondom jeugdzorg op dit moment.

Daarnaast zijn onze adviezen, afgegeven na het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2016 allemaal nog relevant. Dit gegeven baart de adviesraad zorgen, vooral met betrekking tot toegankelijkheid van de jeugdhulp.

Analyse van het cliëntervaringsonderzoek-jeugdhulp 2017

Respons en toegang.

De respons van de aangeschreven ouders/ cliënten is laag. We weten niet wie de non-respondenten zijn en waarom zij niet hebben geantwoord. Dit geeft een vertekening van de resultaten.

Wij willen weten wat de ervaringen zijn van:

- Afgewezen cliënten. Hoe hebben zij dit ervaren. Hoe hebben zij de bejegening ervaren.
- Er zijn groepen waarvan bekend is dat zij de CEO niet invullen: laaggeletterden, cliënten uit de GGZ enz.
- Hoeveel mensen vragen geen hulp aan en hebben daarom de CEO niet ingevuld omdat ze bang zijn voor een cumulatie van de (eigen) bijdragen of niet weten waar zij met de hulpvraag terecht moeten?

Advies

Zoek een mogelijkheid om bovenstaande groepen in beeld te brengen. Bekijk of via een alternatieve methode- zoals panelbijeenkomsten, (telefonische) interviews e.d.- duidelijkheid te krijgen is over bij hen levende ervaringen.

Representativiteit

Het rapport CEO jeugdhulp Boekel over het jaar 2017 is niet representatief voor de gehele doelgroep. Er zijn enkel gegevens gebruikt van cliënten die via de gemeente zijn toe geleid naar hulp. Dit is slechts een deel van de totale cliëntengroep. Veel jeugdigen kregen toegang via de huisarts of een gecertificeerde instelling (GI)

We vinden het percentage respondenten veel te laag om inhoudelijke conclusies te kunnen trekken. (38% van de ouders en 31 % van de jongeren)

Ook was een deel van de respondenten al voor 2016 met jeugdhulp gestart. De gegevens over de toegankelijkheid van de jeugdhulp worden vertekend door de periode voor de transitie. Het is de vraag of het dan bruikbare informatie oplevert voor verbeterpunten van de jeugdhulp na de transitie jeugdzorg.

Advies

Om relevante en bruikbare informatie te verkrijgen over cliëntervaringen in de jeugdzorg op dit moment is het noodzakelijk om de respons te verhogen.

- Vragen over de toegankelijkheid van de jeugdhulp zouden direct na de intake gesteld kunnen worden.
- Verkort de tijd tussen afronding van de begeleiding/behandeling en het versturen van een vragenlijst.
- Ook willen wij een citaat opnemen vanuit het advies CEO –jeugdhulp 2017 van de gemeente Oss met betrekking tot het MCJO-eindrapport “Van meten naar verbeteren”

Begin citaat:

In overeenstemming met het WMO-artikel 2.5.1 en artikel 2.10 van de jeugdwet heeft Stichting Alexander in opdracht van de VNG de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en

Ouders (MCJO) ontwikkeld. Met deze MCJO wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van voorzieningen ervaren, welk effect ze ervan hebben ondervonden wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. De VNG heeft volgens de stichting Alexander en het Nederlands Jeugd Instituut de opdracht gegeven tot het uitvoeren van pilots met de MJCO in een tiental gemeenten/regio's. Dit heeft geresulteerd in een eindrapportage 'Van meten naar verbeteren'. In dit eindrapport wordt uitgebreid aangegeven welke knelpunten er zijn en wat de mogelijke oplossingen daar voor kunnen worden ingezet. De rapportage kent onder andere de volgende onderdelen;

- *De resultaten van kwantitatief onderzoek*
- *De vragenlijst*
- *De resultaten van kwalitatief onderzoek*
- *2018 en verder.*

Einde citaat.

Advies

Wij verzoeken u de adviezen van het rapport 'Van meten naar verbeteren' ter harte te nemen en deze waar mogelijk mee te nemen in de opzet voor het cliëntervaringsonderzoek 2018.

Verder willen wij onze eerdere adviezen naar aanleiding van het CEO-jeugdhulp 2016 nogmaals nadrukkelijk onder uw aandacht brengen.

- Communicatie verbeteren rondom de toegang tot jeugdhulp en meer specifiek rond het Basisteam Jeugd en Gezin.
- De inrichting en de toegang tegen het licht houden; kunnen we het voor de burgers simpeler c.q. duidelijker maken?
- De samenwerking tussen de verschillende organisaties rondom een gezin/kind verbeteren.

Wij onderschrijven de aandachtspunten, toegevoegd vanuit de memo cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2017 gemeente Boekel.

- Jongeren beter betrekken bij de keuze van de hulp
- Wanneer er sprake is van herhaling van de hulpvraag, de communicatie verbeteren met betrekking tot de toegang.

Eindconclusie

Op dit moment is de Adviesraad Sociaal Domein Boekel onwetend over de feitelijke situatie van geleverde jeugdhulp in de gemeente Boekel door het ontbreken van accurate gegevens. Het CEO 2017 heeft te weinig respons om een realistisch beeld te vormen met betrekking tot de geleverde jeugdhulp. We vinden het dan ook een onmogelijke taak om een inhoudelijke conclusies te trekken uit de resultaten van het onderzoek.

Er bereiken ons zowel landelijk als lokaal signalen over lange wachtlijsten waardoor dringende zorgvragen niet beantwoord kunnen worden en problemen vergroten.

De Adviesraad Sociaal Domein Boekel verwacht op korte termijn geïnformeerd te worden met accurate gegevens over de geleverde jeugdhulp door de gemeente Boekel in 2017. Dan kan er vanuit een realistisch beeld een gedegen advies gegeven worden over jeugdhulp 2018.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Boekel,

Elly van Gestel

Secretaris Adviesraad Sociaal Domein Boekel