

Bezoekadres Leudalplein 1, 6093 HE Heythuysen
Postadres Postbus 3008 6093 ZG Heythuysen

Rekenkamer Leudal
Rekenkamer Weert
Rekenkamercommissie Nederweert

Aan de leden van de gemeenteraden en van de commissies
Met jeugdzorg als aandachtsgebied van de gemeenten
Weert, Nederweert en Leudal.

Ons kenmerk JL/2019/1
Uw kenmerk
Behandeld door John Lommen
Telefoonnummer 06 11 60 04 48
e-mail j.lommen@leudal.nl

telefoon 0475- 85 90 22
internet www.leudal.nl

datum 11 januari 2019
verzenddatum 11 januari 2019

Onderwerp Rekenkameronderzoek Jeugdhulp

Dames en heren,

De gezamenlijke rekenkamer(commissie(s) van de gemeenten Weert, Nederweert en Leudal zijn vorig jaar gestart met het opzetten van een onderzoek naar de jeugdhulp in de drie gemeenten, onder de titel "Onderzoek Jeugdhulp: toegang en tevredenheid".

Bij dit onderzoek willen we ook raadsleden en commissieleden die dit onderwerp tot hun specifieke aandachtsgebied rekenen al in een vroegtijdig stadium bij het onderwerp betrekken, vandaar deze brief.

Het rekenkameronderzoek van de Rekenkamer(commissie)s richt zich op het vraagstuk of de inwoner van Weert, Nederweert of Leudal bekend en gekend is bij de invulling van de dagelijkse zorg aan jongeren. Heeft ook iedere jongere toegang tot de zorg die voor hen of haar gewenst is, en hoe kijken de jongeren (en hun ouders) tegen de zorg aan die geleverd is.

Het onderzoeksonderwerp is dus de hulp voor en aan jongeren. Er wordt bekeken hoe deze is beleefd c.q. of de geleverde zorg heeft voldaan aan de hulpvraag – ongeacht of de hulp heeft plaatsgevonden in het voorliggend veld (eerstelijnszorg) of dat er doorverwezen is naar de specialistische, niet vrij toegankelijke, zorg.

Hierbij staan de ervaringen van jeugdigen en ouders zelf centraal. Het betreft vooral een doeltreffendheidsonderzoek op het aspect van tevredenheid dat beoogt de raad te ondersteunen in haar kaderstellende taken op een belangrijk en relatief nieuw terrein.

Of de jeugdhulp echt doeltreffend is, is een zeer moeilijk vraagstuk om dit grootschalig te onderzoeken. Doordat de tevredenheid wordt onderzocht wordt wel gemeten in welke mate de al dan niet geleverde hulp aan de verwachtingen van de betrokkenen heeft voldaan.

Daarnaast - zoals verwacht mag worden van een rekenkameronderzoek - wordt gezien of de implementatie van de jeugdwet door de gemeenten plaats vindt zoals de wetgever dit beoogd heeft en een effectieve uitvoering (doelmatig) mogelijk maakt.

De beoogde verandering, het realiseren van de transformatiedoelen die de overheid voor ogen heeft, zal mede het resultaat zijn van de interactie tussen het veld, gemeenten, landelijke overheid, en jeugdigen en (pleeg)ouders. Voor zowel gemeenten als het werkveld is de situatie nieuw. Tezamen zal men invulling moeten geven aan de samenwerking en tezamen zal men moeten zoeken naar de manier waarop de transformatiedoelen gerealiseerd kunnen worden. Om dit te bereiken wordt in het evaluatierapport Jeugdwet met recht gesteld, dat er sprake moeten zijn van een 'lerend systeem' waarin geleerd wordt van fouten en successen. De vraag is dan ook of er inderdaad sprake is van zo een lerend systeem.

De hoofdvragen van het onderzoek luiden als volgt:

1. In hoeverre zijn jeugdigen en ouders tevreden over de jeugdhulp en de omgang met hun hulpvraag?
2. In hoeverre zijn de randvoorwaarden voorhanden om adequate hulp mogelijk te maken?
3. Wat is er nodig om eventuele knelpunten op te lossen?

In dit Rekenkameronderzoek neemt de stem van jeugdigen en ouders een prominente plaats in, naast die van de andere actoren, beleidsmakers en professionals. Het is een narratief onderzoek, dit wil zeggen dat de verhalen van en door jongeren of ouders het uitgangspunt vormen. Doelstelling van het onderzoek is dus grip te krijgen op de ervaringen in de jeugdhulp van hen voor wie dit bedoeld is in termen van "tevredenheid", een begrip dat door de betrokken zelf ingevuld gaat worden.

Het streven is daarbij om minimaal 200 bruikbare verhalen te krijgen waarbij in ieder verhaal gevraagd wordt naar tevredenheid van de jongeren of ouders. Het betekent dat in de verhalen naar diverse kenmerken gezocht wordt zoals bijvoorbeeld bejegening, toegang tot de jeugdhulp, al dan niet specialistische jeugdhulp, etc.. Deze kenmerken komen voort uit de verhalen zelf en worden niet door de onderzoekers vooraf ingekaderd. Dit zou immers sturend kunnen werken en daarmee zouden mogelijk bepaalde kenmerken/aspecten worden veronachtzaamd. Vervolgens wordt aan de hand van alle kenmerkende woorden uit de verhalen invulling gegeven aan de antwoorden op de drie hoofdvragen van het onderzoek.

Om jeugdigen en ouders actief te horen in het onderzoek, hanteren wij onderzoeksmethoden die hier expliciet ruimte voor bieden. De ervaring leert dat een enquête niet de meest geschikte methode is om onze vragen te beantwoorden. In een enquête zijn de vragen - en dus de antwoorden - erg ingekaderd en bovendien is dit geen interactieve methode. Het betreft complexe vraagstukken en het luisteren naar wat jeugdigen en ouders ervaren is essentieel zoals wij reeds zagen. Het is dus van belang om een andere manier te vinden om jeugdigen en ouders te horen. Alhoewel het afnemen van interviews een optie zou kunnen zijn die tot interessante inzichten kan leiden, is ook dit een beperkte methode. Alleen een klein aantal mensen zou zo kunnen worden gehoord.

We kiezen daarom voor een participatieve onderzoeksmethode waarbij betrokkenen een stem hebben in het onderzoek - van begin tot eind: Werken met Ervaringen.

Werken met ervaringen is een hybride kwalitatieve- kwantitatieve onderzoeksmethode die uitgaat van grote aantallen concrete ervaringen van jongeren en ouders over de door hen al dan niet ontvangen ondersteuning en jeugdhulp. Naast de ervaringen (kwalitatieve data) beantwoorden jongeren en ouders een aantal vragen over de ervaring, de context en de beleving/tevredenheid van de ervaring (kwantitatieve data). Zowel de ervaringen, als de kwantitatieve informatie worden door de cliënten zelf gedeeld. Dit gebeurt:

- a) via het **online Vertelpunt Jeugdhulp** dat hier speciaal voor wordt ingericht. Via jeugdhulpinstanties en andere stakeholders ontvangen alle jeugdigen en ouders die in een bepaalde periode in aanraking zijn gekomen met jeugdhulp, een uitnodiging om hun ervaringen te delen via het vertelpunt. Wat er wordt gedeeld, bepaalt men zelf, ook de duiding hiervan doet men zelf. Zo is er veel ruimte voor eigen ervaringen en beleving daarvan - iets wat bij een enquête maar minimaal het geval is.¹
- b) hiernaast wisselen professionals en beleidsmakers ervaringen uit over over de opgehaalde verhalen tijdens **Inzichtgevende Workshops** die in de drie gemeenten worden gehouden. Tijdens deze workshops worden selecties van verzamelde ervaringen in gezamenlijkheid gedeeld en besproken.

Via de digitale systemen die zijn ontwikkeld, wordt veel informatie verzameld. En kan deze ook makkelijk worden ontsloten voor gebruik en evaluatie ter verbetering van de jeugdhulp voor medewerkers, managers, bestuurders, jeugdigen & ouders en andere stakeholders. De toegevoegde waarde van deze methode voor monitoring is naast het feit dat er zo veel ruimte wordt geschapen voor het delen van ervaringen, dat de methode concrete informatie levert voor het initiëren van concrete en gerichte verbeteracties.

¹ Op deze wijze kan ook op een passende wijze met privacyvraagstukken worden omgegaan, omdat iedereen op basis van vrijwilligheid meewerkt, zijn of haar verhalen centraal stelt en op basis daarvan het onderzoeksteam de verschillende ervaringen en verhalen kan duiden en borgen. Dat laatste bijvoorbeeld in de vorm van een conclusie of aanbeveling.

Het online Vertelpunt Jeugdhulp.

Dit vertelpunt is toegankelijk via de website die hiervoor specifiek is ontwikkeld. De jeugdi-
gen/ouders worden gevraagd hun ervaringen te vertellen op een uitnodiging die via de aanbieders
van jeugdhulp wordt toegezonden. In die uitnodiging zit een link die toegang geeft tot het vertel-
punt.

Zodra de verhalen zijn verzameld worden deze geanalyseerd met daartoe ontworpen software. De
verhalen worden vervolgen "geduid", van betekenis voorzien, in **de inzichtgevende workshops**,
waaraan naast onderzoekers van de rekenkamer(commissie(s)) ook de gemeentelijke beleidsamb-
tenaren, medewerkers van het CJG en jongerenwerkers aan meedoen. Ook enkele aanbieders van
jeugdhulp worden hiertoe uitgenodigd.

Voor de raadsleden en commissieleden, die dit onderwerp tot hun specifiek aandachtgebied
rekenen, houden wij gezamenlijk met de drie gemeenten **ook zo'n inzichtgevende workshop**,
bij dit onderzoek. Op deze wijze willen we de raden al in een vroegtijdig stadium meenemen in het
straks op te leveren eindproduct. Dit is een andere werkwijze dan gebruikelijk, maar dit levert wel
een meerwaarde op voor de juiste interpretatie van de conclusies en aanbevelingen op het einde
van het traject. Voor deze workshop zult u in de loop van maart een uitnodiging ontvangen. Zodra
een datum bekend is zullen wij dit via de griffies met u kortsluiten.

Met vriendelijke groet,

Dr. S. Duindam
Projectleider onderzoeksteam