

IB 20 015 Kwalitatief Clientervaringsonderzoek Jeugdhulp Haaglanden – beantwoording van de raadvragen

Vraag van D66: In 2016 kwantitatief onderzoek, in 2019 kwalitatief vervolgonderzoek. Volgens de jeugdwet zou je ieder jaar cliënt onderzoek behoren te doen.

Waarom voldoen wij niet aan de jeugdwet door jaarlijks onderzoek te doen?

De jeugdwet is in 2015 ingegaan. Het jaar daarna heeft de regio al direct een kwantitatief onderzoek laten uitvoeren. 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. Dat leverde numerieke informatie op maar riep ook veel vragen op. Een kwalitatief onderzoek past beter bij het ophalen van ervaringen van cliënten. Door zo'n onderzoek uit te laten voeren door studenten, toekomstige social workers, werk je indirect als regio ook mee aan het opleiden van toekomstige social workers. De regio ziet hier grote meerwaarde in. De opstart van het nieuwe lectoraat Jeugdhulp in transformatie van de Haagse hogeschool (HHS) en het inpassen van het onderzoek in het curriculum van de opleidingen heeft de nodige tijd gekost. Na het onderzoek moeten we de resultaten duiden en een nieuw onderzoek voorbereiden voor het volgende schooljaar. Dat is de reden dat het kwalitatieve onderzoek om de twee jaar wordt uitgevoerd.

Vanuit het ministerie van VWS wordt gewerkt aan een aanpassing van de Jeugdwet. Mogelijk komt de jaarlijkse verplichting te vervallen. Dit wordt onderzocht.

Vraag van D66: Het is een kwalitatief onderzoek. Is dit doorgesproken met het Jeugdteam? Herkennen zij dit? Wat gaan we in Rijswijk doen met de aanbevelingen?

Vraag van GroenLinks: Sommige aanbevelingen zijn wel erg open deuren en zouden al onderdeel moeten zijn van de werkwijze. Ik zou daarom graag wat meer uitleg bij de opvolging van de aanbevelingen krijgen.

De conclusies uit dit onderzoek bevestigen inderdaad het belang van de al bestaande richtlijnen voor de uitvoering van de jeugdhulp. Van ons jeugdteam en de aanbieders van jeugdhulp wordt verwacht dat zij werken volgens de landelijke richtlijn 'Samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp'. Vrijwel alle aanbevelingen uit het onderzoek komen terug in die al bestaande richtlijn. De aanbevelingen worden herkend door het jeugdteam als belangrijke aandachtspunten en zijn expliciet doorgenomen met de kwaliteitscoach van het jeugdteam.

Wat betreft de aanbevelingen met betrekking tot samenwerking en regie. De afgelopen jaren is het jeugdteam steeds meer bekwaam geworden in het werken met de methode één gezin één plan waarin gezamenlijk overleg met betrokkenen en ouders/jeugdige centraal staat. Dit gezamenlijk overleg is bij de start van de hulp vaak frequenter nodig dan wanneer de hulp goed loopt. In de meeste gevallen kunnen de ouders de regierol dan zelf prima voeren. En dat is ook waar het jeugdteam op inzet, zoveel mogelijk de regie bij de ouders zelf. Ouders kunnen het altijd aangeven wanneer ze meer overleg wensen of wanneer ze de voorkeur hebben voor een andere casusregisseur wanneer er 'geen klik is'.

Wanneer een professional uit het jeugdteam actief is als casusregisseur voor een gezin, dan gaat deze jeugdprofessional zelf mee naar de intake bij een hulpaanbieder om zo te zorgen voor een warme overdracht. Het komt voor dat het jeugdteam alleen op afstand betrokken is voor enkel de toewijzing naar jeugdhulp. In dat geval kan een jeugdhulpaanbieder opnieuw allerlei informatie aan ouders/jeugdigen vragen dat al eerder bij het jeugdteam is verzameld. Dat is niet wat we willen. Deze signalen bespreken we met de aanbieders. Daarnaast worden daar op regionaal niveau afspraken over gemaakt met de jeugdhulpaanbieders doormiddel van de inkoopprocedures (administratieprotocol, handboek).

Wat betreft de aanbeveling over aansluiting op de hulpvraag, kan ik aangeven dat er sinds de invoering van de Jeugdwet steeds minder overleggen worden gevoerd, zonder aanwezigheid van ouders en jeugdigen. Het onderzoek naar de situatie van het gezin wordt uitgevoerd met behulp van de methodiek Gezamenlijk inschatten zorgbehoeften (GIZ). Deze methode bevat gevalideerde instrumenten die landelijk veel gebruikt worden. De werkwijze is oplossingsgericht en helpt de ouders om voor de drie o's, opvoeding, ontwikkeling en omgeving, zelf aan te geven wat goed gaat, wat ze kunnen aanpakken met het eigen netwerk en waar ze ondersteuning bij nodig hebben. Motiverende gespreksvoering is onderdeel van de methode.

Het scholingsprogramma van het jeugdteam, en dus ook de nieuwe professionals die via aanbesteding in dienst komen na 1 oktober 2020, bevat training in het oplossingsgericht werken met de GIZ en motiverende gespreksvoering.

Naast de verbeterpunten voor samenwerking en regie en aansluiting op de hulpvraag hebben ouders en jongeren nog andere punten genoemd. Ouders van jongeren en adolescenten weten de jeugdgezondheidszorg, het schoolmaatschappelijk werk en de wijkteams nog onvoldoende te vinden. Beleidsmatig en bij de verschillende uitvoerende afdelingen van de gemeente (Jeugdteam, wijkteam, financieel servicepunt, etc.) is er al aandacht voor specifiek de ondersteuning aan jongeren. De beleidsmedewerkers nemen dit signaal mee in de beleidsontwikkeling en vragen de ervaringsdeskundige jongeren (ExPex) om advies hierbij.

Vraag van PvdA: Wat gaat de wethouder doen met de conclusies uit het onderzoek?

Zoals in de eerdere informatiebrief ook geschreven, de 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 regionale contract- en relatiebeheerders, als via de gemeentelijke beleidsafdelingen bij de lokale teams. Tijdens de regionale contractmanagementgesprekken zijn de aanbevelingen besproken en worden de jeugdhulpinstellingen bevraagd op concrete activiteiten die zij uitvoeren om hier verder invulling aan te geven. Ditzelfde is lokaal gedaan door met de kwaliteitscoach van het jeugdteam de aanbevelingen door te nemen zodat zij dit verder kunnen inbedden in hun werkzaamheden.

De uitkomsten worden ook meegenomen in de aanscherping van de beleidskaders met betrekking tot preventie. Daarnaast komen de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek terug in de gesprekken met de adviesraad Sociaal Domein, ExPex en Jong doet mee!.

In het vierde kwartaal van dit jaar wordt er door het lectoraat en de regio een webinar georganiseerd voor gemeenten en instellingen over de aanbevelingen.

PvdA: Het verbaast ons wel, dat de conclusies worden beschreven als een bevestiging van problemen die al bekend waren. Waarom zijn deze niet eerder aangepakt?

Het is waar dat de genoemde verbeterpunten ook landelijk al bekend zijn. Het is niet zo dat die nog niet eerder zijn aangepakt. Er zijn al diverse maatregelen genomen om de werkwijze in de jeugdhulp te verbeteren. Zo zijn er landelijk uitgebreide richtlijnen ontwikkeld voor de jeugdhulp en jeugdbescherming. De professionals moeten zich steeds weer bijscholen om aan de kwaliteitseisen van het SKJ te voldoen. Er is een beroepscode die sturing geeft aan de houding van de professional richting de cliënten. De opleidingen voor toekomstige jeugd- en gezinsprofessionals zijn aangepast aan de huidige tijd en richtlijnen. Daarnaast wordt er ook regionaal en lokaal ingezet op transformatie door training van professionals, een gezamenlijk handboek en het voeren van periodieke gesprekken met de aanbieders. Er gebeurt dus al veel goeds.

PvdA: Betreft het tevredenheidsonderzoek vraagt de PvdA zich af hoe in de toekomst meer respondenten gehaald kunnen worden.

VVD: Is men voornemens om het verplichte onderzoek de volgende keer een grote kwaliteitsslag te geven, met name om respons?

Het werven van respondenten is een lastig punt. Bij de werving zijn de onderzoekers aangelopen tegen de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Gegevens van respondenten mogen niet zonder toestemming gedeeld worden met de HHs, omdat deze gegevens niet met dit doel verzameld zijn. In september start de Haagse hogeschool een pilot in Leidschendam-Voorburg waar ze gaan werken met passieve toestemming. Ouders krijgen een brief dat ze benaderd kunnen worden voor een interview met studenten. Indien zij niet akkoord zijn, dan kunnen zij dit aangeven. De onderzoekers hopen dat dit een hogere respons oplevert. Later in het schooljaar 2020-2021 voeren de onderzoekers het cliëntervaringsonderzoek in de H10 opnieuw uit, waar ze verder experimenteren met vormen van werving. Het idee is om cliënten bij aanvang van de begeleiding direct toestemming te vragen om hun contactgegevens te delen met de HHs voor uitvoering van dit onderzoek. In ieder geval zijn de onderzoekers voornemens om het onderzoek dan een grotere kwaliteitsslag te geven.

Helaas is het ook zo dat veel mensen 'onderzoeksmoe' zijn. Ze worden van alle kanten benaderd voor enquêtes en onderzoek (ook door bijvoorbeeld winkels en andere instanties). Het is daarom belangrijk om ook tijdens het samenwerkingsproces tussen jeugdprofessional en cliënt regelmatig de cliëntervaring te evalueren als vast onderdeel van de ondersteuning.

Vraag van VVD: het onderzoek kent een beperkt respondentgrootte, veelal voor kwalitatief onderzoek niet problematisch. Het levert voor de gestelde vragen geen gegeneraliseerd beeld op. Hoe wordt de verdiepende informatie nu geïnterpreteerd?

Nee, het klopt dat nu niet duidelijk is of de ervaringen in dit onderzoek echt overeenkomen met ervaringen met jeugdigen en ouders uit Rijswijk. Wel ontvangen de Rijswijkse ouders en jeugdigen dezelfde soort hulp van vaak dezelfde aanbieders dus kunnen we er wel vanuit gaan dat de resultaten ook voor de Rijswijkse burgers gelden.

We hebben deze ervaringen tot aanbevelingen geleid die we hebben getoetst aan onze werkwijze in Rijswijk. Juist omdat de aanbevelingen overeenkomen met landelijke richtlijnen kan het nooit kwaad om extra aandacht aan de aanbevelingen te geven ondanks de beperkte respondentgrootte.

Vraag van WIJ: p.8: hoe kan het dat men over het algemeen tevreden is, als de mate van aansluiten op de hulpvraag, samenwerking en regie, wisselend ervaren wordt? Dit is toch de basis van de jeugdhulp: probleem duiden door te luisteren en daar adequaat op inspelen??

Gemiddeld geeft men een 7 maar er zit ook een 2 bij. Kortom niet iedereen is tevreden en dat komt o.a. door het niet aansluiten op de hulpvraag en onvoldoende samenwerking/regie. Daarnaast kun je als ouder tevreden zijn over het eindresultaat terwijl je wel kritisch bent over hoe er met je omgegaan wordt. Daarom is er een kwalitatief onderzoek gedaan om verder door te kunnen vragen naar ervaringen.

Vraag van WIJ: p.13: een van de vragen was in hoeverre de doelen zijn behaald. Daar lees ik heel kort iets over terug, nl dat iedereen aangeeft dat alle of enkele van de doelen zijn behaald. Maar in hoeverre verhoudt dit zich tot de bevinding dat de hulp niet aansloot op de hulpvraag?

De vraag of de hulp aansluit op de hulpvraag is breder dan alleen het behalen van de doelen. Het gaat daarbij om drie subvragen : 1. of en in hoeverre zij de hulp als nuttig hebben ervaren; 2. of de gestelde doelen behaald zijn; 3. of zij vonden dat de geboden hulp aansloot bij hun ondersteuningsbehoefte.

Uiteindelijk gaan de cliënten wel met de doelen aan de slag maar soms is er te weinig tijd of kan niet aan alle doelen gewerkt worden. Soms duurt het ook lang voordat de juiste doelen geformuleerd worden. Dan kan geconcludeerd worden dat de hulp onvoldoende aansloot hoewel de doelen uiteindelijk wel behaald zijn.

Daarnaast is het zo dat een groot deel van de respondenten nog in een lopend traject zit en daardoor onvoldoende antwoord kon geven op deze vraag. In vervolgonderzoek met meer respondenten wordt aan de relatie tussen behaalde doelen en aansluiting op de hulpvraag, meer aandacht besteed.

Vraag van CDA: De fractie van het CDA vindt de resultaten van het kwalitatief onderzoek niet vernieuwend. De conclusies die in het rapport getrokken worden, zijn ons inziens al langere tijd bekend. Voor ons gevoel blijven we zo in cirkeltjes draaien. Vragen die er toe doen zoals is de zorg effectief en hoe verhoudt zich het kostenaspect versus de kwaliteit van de geleverde zorg zijn geen onderdeel geweest van het kwalitatief onderzoek. Dat zijn wat de CDA fractie juist de zaken binnen jeugdzorg waar we echt mee aan de slag moeten om zo de nodige verbeterlagen door te voeren. Er moet verandering komen in de opzet van jeugdzorg en de geldkraan moet dicht. Van ad hoc oplossingen naar structurele oplossingen en van pillen naar preventie dat is waar we als gemeente Rijswijk wat het CDA betreft nu echt mee aan de slag moeten. Daar is wat ons betreft niet nog meer vervolgonderzoek voor nodig. Deelt de wethouder dit standpunt?

Dit betreft een overall clientervaringsonderzoek (ervaring over de hele jeugdhulpketen), een verplichte jaarlijkse opdracht aan gemeenten vanuit de Jeugdwet zodat er aandacht wordt besteed aan wat ouders en jeugdigen van de jeugdhulp vinden. Er is voor dit onderzoek gekozen om de samenwerking van de betrokken professionals en de mate waarin de hulp volgens de cliënten aansloot bij hun vraag te onderzoeken. Daarmee wordt gekeken naar de kwaliteit van de hulp. Dit is dus inderdaad geen tevredenheidsonderzoek of effectonderzoek en biedt ook geen kosten- baten analyse. De Wethouder deelt het standpunt van de CDA-fractie dat het inzetten op preventie op lange termijn kan bijdragen aan de kostenbeheersing van de jeugdhulp. Samen met partners in de stad proberen we op allerlei manieren om opvoed- en opgroei problemen te voorkomen. We subsidiëren bijvoorbeeld projecten als Regie op preventie en Happy Fit.

Daarnaast hebben we als gemeente ook de wettelijke plicht op jeugdhulp te bieden waar nodig. Met de nieuwe inkoopstrategie zetten we regionaal in op het meten en beoordelen van de inzet van jeugdhulp. Kostenbewuste toewijzing door het jeugdteam is één van de actiepunten. Daarover is de raad medio juli geïnformeerd met de RIB Stand van zaken kostenontwikkeling jeugdhulp. (Corsa nr. 20.054791)

Vraag van CDA: Is de wethouder bekend met de werkwijze van gemeente Delft waar de financiën en de kwaliteit van jeugdzorg onder controle zijn en er vol ingezet wordt op de aanpak “van pillen naar preventie” ?

Ja, de wethouder is bekend met de werkwijze van gemeente Delft. Gemeente Delft zet met een visietraject samen met haar partners in op normaliseren. De aanpak van Delft wordt bestuurlijk met ons gedeeld en ook gebruikt voor ontwikkeling van de regiovisie.