

Aan de gemeenteraad

Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd 2020 en 2021
Uw kenmerk	-
Ons kenmerk	2021-072865
Dienst	Sociaal Domein
Sector	Beleid en Strategie
Contact	14058, Marianne Slingerland
Bijlagen	Rapportage CEO Jeugd 2020 en 2021
Datum	23 november 2021

Geachte leden van de gemeenteraad,

Als gemeente hebben we een wettelijke verplichting om jaarlijks een onderzoek uit te voeren naar de ervaringen van gebruikers met voorzieningen vanuit de Jeugdwet. Naast de wettelijke verplichting is het voor de gemeente Leeuwarden ook van belang om te weten wat de ervaringen zijn van onze inwoners ten aanzien van de Jeugdhulp die zij ontvangen. Deze ervaringen bieden input om de kwaliteit van beleid en uitvoering te evalueren en te verbeteren.

Gemeente Leeuwarden geeft hier uitvoering aan door het inzetten van een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau voor het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek. Daarnaast leveren jongeren op verschillende momenten en onderwerpen input, zoals voor de inkoopstrategie Jeugdhulp en het (door)ontwikkelen van het toekomstplan met betrekking tot de overgang van minder- naar meerderjarigheid (18-/18+).

In deze brief informeren wij u over de resultaten van het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek over 2020 en 2021. Ook geven we een doorkijk naar het cliëntervaringsonderzoek vanaf 2022.

Dit jaar is tevens een cliëntervaringsonderzoek voor de Wmo uitgevoerd. Op 26 oktober 2021 bent u over de resultaten van dit onderzoek geïnformeerd.

Achtergrond van het onderzoek

Al langere tijd is bekend dat de respons bij het ophalen van cliëntervaringen binnen de Jeugdwet minimaal is. Het gevolg hiervan is dat dit leidt tot te weinig input voor het doorvoeren van concrete verbeteracties.

De vorm van het cliëntervaringsonderzoek staat voor de Jeugdwet vrij. Dit geeft de gemeente Leeuwarden de mogelijkheid om tot en vorm te komen waarbij de respons zo hoog mogelijk is en past bij de werkwijze van de gemeente. Het realiseren van deze nieuwe vorm van het cliëntervaringsonderzoek was voor de jaren 2020 en 2021 nog niet haalbaar. Om deze reden hebben we het onafhankelijke onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ de opdracht gegeven om over deze jaren een eenmalig onderzoek uit te voeren.

Methode, respons en betrouwbaarheid

Voor het cliëntervaringsonderzoek over zowel 2020 als 2021 heeft een steekproef onder de cliënten die Jeugdhulp ontvangen een vooraankondiging gekregen. In deze vooraankondiging is informatie gegeven over het cliëntervaringsonderzoek en wordt de mogelijkheid gegeven om af te melden. Kennis en ervaring leert dat meer inwoners deelnemen aan het cliëntervaringsonderzoek als zij zich niet expliciet hoeven aan te melden. Om de vrijwilligheid van de inwoners te waarborgen, is benadrukt dat zij zich te alle tijde kunnen afmelden indien zij niet willen deelnemen. Daarnaast is gekozen voor een kwalitatief onderzoek middels telefonische interviews. Dit is een proactieve methodiek die bij Jeugdhulp vaak leidt tot een hogere respons ten opzichte van papieren vragenlijsten. De respons was 26,3%. Voor de onderzoeken geldt dat op basis van de steekproef de resultaten voor 95% betrouwbaar zijn.

Privacy

De resultaten van het onderzoek zijn niet terug te herleiden naar individuele cliënten. Dit betekent dat de gemeente geen inzicht heeft welke inwoners hebben deelgenomen en welk antwoord zij hebben gegeven. Hierdoor wordt de privacy van de deelnemers gewaarborgd.

Resultaten onderzoek

De resultaten gaan over zowel 2020 als 2021. De resultaten worden bondig per thema toegelicht.

Toegang tot Jeugdhulp

De deelnemers zijn over het algemeen tevreden over de toegang. 75% wist waar zij moest zijn. 70% vond het contact met de medewerker prettig en 77% vond dat de medewerker goed luisterde. 44% heeft aangegeven binnen 4 weken geholpen te zijn. De tevredenheid hierover is wisselend. Een aantal deelnemers vonden dat de Jeugdhulp redelijk snel in gang wordt gezet. Andere deelnemers vonden de wachttijd echter heel lang. Gemiddeld wordt een 6,3 als rapportcijfer gegeven voor de toegang tot Jeugdhulp.

Kwaliteit van de Jeugdhulp

Ook zijn de deelnemers tevreden over de kwaliteit van de Jeugdhulp 73% geeft aan goed geholpen te worden bij vragen of problemen. 63% vindt dat de hulp past bij de hulpvraag. Gemiddeld wordt een 7 als rapportcijfer gegeven voor de kwaliteit van Jeugdhulp. De reacties van de deelnemers zijn overwegend positief. Vooral met betrekking tot de kundigheid en professionaliteit van de hulpverleners. Ze zijn toegankelijk, goed bereikbaar en beschikken over veel kennis. Een verbeterpunt is de lange tijd tot de juiste hulp wordt gevonden.

Effect van de Jeugdhulp

Voor het effect van de Jeugdhulp wordt gemiddeld een 6,8 als cijfer gegeven. 59% geeft aan dat het kind zich beter voelt en het thuis beter gaat. 35% geeft aan dat het op school, werk of dagbesteding beter gaat en 67% is tevreden over het tot nu toe bereikte resultaat. De veranderingen die worden genoemd door de deelnemers zijn voornamelijk positief. Bijvoorbeeld de verbeterde zelfredzaamheid van het kind en een betere relatie tussen ouder en kind. Een deel van de deelnemers merkt op dat er wel effect is, maar dat het resultaat

nog niet is zoals gewenst. Een aantal deelnemers merkt hier wel bij op dat het hulptraject nog niet zo lang bezig is.

Jeugdhulp tijdens corona

Van de deelnemers heeft 87% Jeugdhulp ontvangen tijdens de coronacrisis. Voor 44% is deze hulp veranderd. Gemiddeld wordt een 7,1 als cijfer gegeven voor de hulp tijdens de coronacrisis. De grootste verandering onder de meeste deelnemers was het omzetten van de hulp naar digitale afspraken. Fysieke afspraken behouden de voorkeur van de deelnemers. Ook waren de afspraken minder frequent. Dit was nadelig voor hun kind. Een positieve verandering is dat de hulp nu thuis werd gegeven en dat de hulpverlener hierdoor een beter beeld heeft van het dagelijks leven van het gezin.

Conclusie en vervolg

Het algemene beeld over de Jeugdhulp is overwegend positief. We zien bij alle thema's echter ook verbeterpunten. Met name de lange wachtlijsten en wachttijden komen bij de verschillende thema's naar voren. Dit is een verbeterpunt die bij de gemeente reeds bekend is en waar actief op is en wordt ingezet. Het college heeft de gemeenteraad in april jl., naar aanleiding van het rapport van de Rekenkamer inzake de wachttijden in de Jeugdhulp, over de voortgang geïnformeerd. Daarnaast is de beschikbaarheidswijzer (regionaal) geïmplementeerd. De beschikbaarheidswijzer geeft verwijzers inzicht in welke gecontracteerde jeugdhulpaanbieder het snelst een passende plek heeft. Door de beschikbaarheidswijzer is de verwachting dat er meer en beter spreiding gaat komen. Hierover bent u geïnformeerd door het college op 30 augustus jl.

Cliëntervaringsonderzoek vanaf 2022

Vanaf 2022 wordt het cliëntervaringsonderzoek op een andere manier ingericht, namelijk in de vorm van een continumeting. Dit houdt in dat alle nieuwe cliënten die Jeugdhulp ontvangen op drie momenten tijdens hun hulpverleningstraject gevraagd worden om hun ervaringen te delen middels het beantwoorden van schriftelijke vragenlijsten (of een telefonisch interview). Deze vragen sluiten aan bij de fase van hulpverlening waar de cliënt zich in bevindt: ca. 1 maand na het eerste gesprek met de gemeente, ca. 4 maanden na de start van de Jeugdhulp en ca. 10 maanden na de start van de Jeugdhulp. Dit geeft een betrouwbaarder beeld, omdat cliënten direct na (afronding van) een fase worden bevraagd op hun ervaringen. Ook wordt gezien dat deze vorm respons verhogend werkt.

Het continumeten zorgt ervoor dat uitvoering en beleid continu feedback ontvangen. In plaats van jaarlijks terugkijken, meten we kort-cyclisch. Dit biedt de mogelijkheid om tijdig en continu bij te kunnen sturen en te verbeteren.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Leeuwarden,

burgemeester.

secretaris.

**Dit document is rechtsgeldig digitaal ondertekend.*