

Datum : 9 november 2017
Kenmerk : ASD20170018
Aan : het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft : Advies rapport "Cliëntenervaringen Jeugdhulp gemeente Oss, meeting 2017"

Geacht college,

Op 11 oktober ontving de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) het rapport "Cliëntenervaringen Jeugdhulp gemeente Oss, meeting 2017"(CEO-Jeugdhulp)

Wij ervaren de samenwerking met de gemeente en betrokken ambtenaar jeugd als zeer positief en waarderen het dat de ASD gevraagd wordt om het onderzoek van de ervaringen van cliënten in de jeugdzorg van advies te voorzien.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de jeugdhulp vanuit de Jeugdwet. Gemeente Oss vindt het belangrijk en is wettelijk verplicht onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met de jeugdhulp.

20 oktober heeft de ASD reeds een reactie gegeven op het CEO WMO. Veel van onze bevindingen zijn gelijk met dat advies. Met name de opmerkingen en adviezen betreffende de **respons** en **toegang** kunnen we volledig onderschrijven. Deze komen in het kort neer op het volgende;

Respons en toegang

De respons vertoont een belangrijke lacune: we weten niet wie de non-respondenten zijn en waarom zij niet hebben geantwoord. Dit geeft mogelijk een ontoelaatbare 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: migranten, laaggeletterden, cliënten uit de GGZ enzovoort. Het is interessant te weten hoe zij de zorg en bejegening hebben ervaren.
- Hoeveel mensen vragen geen hulp aan en hebben derhalve de CEO niet ingevuld, omdat men beducht is voor een cumulatie van de (eigen)bijdragen of niet weten waar zij met hun 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 is te krijgen over de bij hen levende ervaringen.

Representativiteit

Het rapport CEO jeugdhulp Oss over het jaar 2016 (meting 2017) heeft (evenals het rapport over het jaar 2015) een heel belangrijk manco en dat is de representativiteit van de respons. Ten tijde van het onderzoek waren bij de gemeente Oss alleen de gegevens bekend van cliënten die via de gemeente zijn toegeleid naar hulp. Dit is slechts een deel van de totale cliëntengroep. Een groot deel van de cliënten (zo'n 60%) krijgt toegang via de huisarts of

een gecertificeerde instelling (GI). Deze cliënten waren bij de uitvoering van het onderzoek nog niet bekend bij de gemeente.

De respons in gemeente Oss is gestegen ten opzichte van het onderzoek van een jaar geleden. De verhoging is wellicht het gevolg van het hanteren van de stelregel: 'voor wat, hoort wat'. (eerder advies van de adviesraad-kenniskring jeugd)

De respons komt nu uit op ongeveer 25% van de hulpvragers waarvan de adressen bekend zijn bij de gemeente Oss. Dit betreft ongeveer 40% van het totaal aantal hulpvragers. Dat betekent dus in werkelijkheid **10%** van het totale aantal cliënten. Wij vinden dat percentage te laag om inhoudelijke conclusies te kunnen trekken uit de resultaten van het onderzoek. Tevens valt op dat van 62% van de respondenten de jeugdhulp al voor 2016 is gestart. Dat was het jaar vlak na de transitie jeugdzorg. Wanneer er gegevens over de toegankelijkheid worden gevraagd kunnen de antwoorden gaan over meerdere jaren. De vraag is of dat gegeven dan bruikbare informatie oplevert voor verbeterpunten voor inhoudelijk jeugdhulpbeleid.

Advies

Onverminderde inzet noodzakelijk om de respons te verhogen met name van de cliënten die nu nog niet zijn aangeschreven en niet worden bereikt.

- Vragen over de toegankelijkheid van jeugdhulp zouden direct na de intake gesteld kunnen worden gezien het feit dat jeugdhulp soms jaren kan duren.
- De tijd tussen de afronding van de begeleiding/behandeling en het opsturen c.q. invullen van de vragenlijst te verkorten, nu kan het in de praktijk zo zijn dat er soms een halfjaar tussen de afronding en het invullen van de vragenlijst zit. Een optie zou kunnen zijn om direct na de afronding een vragenlijst aan de cliënt te "overhandigen" of de vragenlijsten te koppelen aan een mogelijk CEO van de aanbieder
- Ook de periode van afname is een korte en lastige periode (kort voor de en tijdens de zomervakantie) en is niet gunstig voor een goede respons.
- Een serieus probleem is de te grote non-respons. In het MCJO eindrapport "Van meten naar verbeteren" worden voldoende handvatten gegeven om dit probleem aan te pakken.

MCJO eindrapport "Van meten naar verbeteren".

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 de 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 vervolgens Stichting Alexander en het Nederlands Jeugd Instituut de opdracht gegeven tot het uitvoeren van pilots met de MCJO 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 daarvoor zijn. Deze rapportage kent onder andere de volgende onderdelen: 1. De resultaten van kwantitatief onderzoek, 2. De vragenlijst, 3. De resultaten van kwalitatief onderzoek en tenslotte 4. 2018 en verder.

Advies

Neem de adviezen van het Rapport "Van meten naar verbeteren" ter harte en neem dezen mee waar mogelijk in de opzet voor het Cliëntervaringsonderzoek 2018 (over het jaar 2017) Elk hoofdstuk eindigt met een opsomming van knelpunten en mogelijke oplossingen. Het is een gedegen onderzoek met inhoudelijk sterke suggesties voor oplossingen.

Wat echter gemist wordt in het rapport is aandacht voor informatie over de aard van de problematiek waarvoor hulp wordt gevraagd. De aard en de zwaarte van de problematiek zou wel eens een belangrijke indicator kunnen zijn voor de tevredenheid van cliënten. Gaat het over psychosociale problemen, gedragsproblematiek, leerproblemen, gezinsproblemen, schoolproblemen, ziekte, drugs, alcohol, verslaving? En wat is de zwaarte van deze problemen? Bepaalde problemen zijn eenvoudig op te lossen en leiden tot een hoge mate van tevredenheid, andere problemen zijn moeilijk op te lossen, bijvoorbeeld de FACT-jeugd (Flexible Assertive Community Treatment) met ernstige psychiatrische aandoeningen die niet of nauwelijks behandelbaar zijn waardoor de kans op tevredenheid bij deze groep laag zal zijn. Het opnemen van een niet al te grote checklijst met mogelijke problemen en de zwaarte daarvan in de MCJO zal beslist verhelderend werken als verklaring voor ontevredenheid. Dit geldt ook voor hulpverlening onder een kindbeschermingsmaatregel of vrijwillige hulpverlening.

Je zou de huidige MCJO daarvoor kunnen aanpassen, in par. 3.6 van het MCJO-eindrapport wordt al aangegeven dat het construct tevredenheid uiteenvalt in twee constructen: tevredenheid over toegankelijkheid en uitvoering (procesvragen) en tevredenheid over het effect van de hulpverlening. Het moet duidelijk zijn waarover de cliënt tevreden is. FACT-jeugd kan best tevreden zijn over het proces, maar niet over het effect van de hulpverlening.

Advies

Aanvullende vragen /items over het proces en over het effect van de hulpverlening.

De Adviesraad Sociaal Domein ziet uw reactie op onze adviezen met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Jaap Kool
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein



Ellen Roskes
Voorzitter kenniskring Jeugd

