

Bijlage 4.2 Toelichting op de resultaten van het Cliënt ervaringsonderzoek Jeugd 2023

Vanuit de Jeugdwet zijn gemeenten verplicht jaarlijks een ervaringsonderzoek uit te voeren onder gebruikers van Jeugdhulp. De gemeente Leeuwarden heeft ervoor gekozen dit onderzoek uit te laten door het onafhankelijke onderzoeksbureau Magis. Het onderzoek wordt uitgevoerd over de toegang tot Jeugdhulp en over de kwaliteit en het effect van de ingezette jeugdhulp.

Opzet onderzoek

Het onderzoek over 2023 is opgedeeld in drie fasen:

Fase 1: vragen aan jeugdigen en/of ouders binnen 6 weken na het eerste gesprek

Fase 2: vragen aan jeugdigen en/of ouders na ongeveer 6 maanden over de start van de ondersteuning

Fase 3: vragen aan jeugdigen en/of na ongeveer 10 maanden over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning

Ervaringen met de drie fasen in relatie tot de respons

We hebben gemerkt dat de respons voor het invullen van de totale vragenlijst na fase 2 fors lager wordt. Zo was de respons bij fase 1: 145, bij fase 2: 184 en bij fase 3: 73 personen. Hiernaast lijken de vragen uit fase 2 en 3 op elkaar. Om deze redenen is besloten fase 2 en 3 samen te voegen en de vragen over kwaliteit en effect na maximaal 8 maanden te stellen. Dit zodat we wel binnen de jaarlijkse cyclus blijven. Vanaf het meetjaar 2024 zijn er daarom nog 2 fasen. Navraag bij andere gemeenten heeft ons geleerd dat ook daar gebruik wordt gemaakt van deze twee fasen.

Dashboard

Alle resultaten worden doorlopend bijgehouden in het online portaal van Magis. Als gemeente hebben we hier onbeperkt toegang toe en kunnen we verschillende aanvullende analyses maken op de ingevulde antwoorden. Resultaten zijn wel alleen zichtbaar als meer dan drie personen binnen de gemaakte selectie vallen. Dit in verband met de eventuele herleidbaarheid naar individuen.

Doelgroep bestaat uit jeugdigen en/of ouders van Jeugdexpertteam

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit alle jeugdigen en of hun ouders die bij de gemeente terechtkomen voor jeugdhulp. Dit omdat we bij deze jeugdigen goed in beeld hebben wanneer het eerste gesprek heeft plaatsgevonden en omdat we van deze jeugdigen de gegevens het meest compleet in het systeem hebben staan. In de praktijk betekent dit dat alleen jeugdigen die via het Jeugdexpertteam worden doorverwezen meegenomen worden in dit onderzoek. Met name de resultaten over de toegang zeggen dus voornamelijk iets over ons eigen Jeugdexpertteam. Als we kijken wie de vragenlijsten hebben ingevuld zijn dit voornamelijk de ouders en in een enkel geval een jeugdige zelf. In fase 1 (n.163) waren dit in 2023 98% t.o.v. 2%. In fase 2 (n.185) en 3 (n.138) 94% en 97% t.o.v. 6% en 3%.

Resultaten

De resultaten in het rapport zijn in verschillende onderdelen verdeeld.

Toegang (p. 12 t/m p.19) (uitkomsten 95% betrouwbaar, richtinggevend)

De resultaten over het Jeugdexpertteam zijn positief te noemen. Men is tevreden over het contact met de Jeugdconsulent en de jeugdconsulent zelf. Ten opzichte van 2022 is dit enkele procenten (niet noemenswaardig maar toch) gestegen. Het gesprek wordt dan ook beoordeeld met een 7,5 (in 2022 was dit een 7,2). De jeugdconsulent zelf krijgt een 7,6 (in 2022 was dit een 7,4).

Hulp/Ondersteuning (p.20 t/m p.21) (uitkomsten 95% betrouwbaar, richtinggevend)

Waar men minder tevreden over is zijn de wachttijden. De helft van alle ondervraagden moest langer dan een maand op hulp wachten. In 9% van de gevallen heeft de wachttijd geleid tot een verslechtering van de situatie thuis. In 2022 was dit overigens 10%.

Kwaliteit (p.22 t/m p.27) (uitkomsten 95% betrouwbaar, richtinggevend)

De hulp die jeugdigen vervolgens krijgen wordt als goed beoordeeld door ongeveer driekwart van de ondervraagden. Ook zijn de gebruikers tevreden over de hulpverlener zelf (rond de 80%) en geven die een 7,5. In 2022 was dit cijfer iets hoger (7,8). Verder vindt 86% dat er een klik is met de hulpverlener en vindt 84% de hulpverlener professioneel. Verbetering is volgens ondervraagden nodig op o.a. communicatie (op de hoogte houden van wijzigingen en beslissingen), vast aanspreekpunt bij de gemeente (vast contactpersoon), wachttijden en de samenwerking tussen de verschillende ketenpartners. Al deze verbeterpunten zijn minimaal vijf keer benoemd.

Effect (p.28 t/m p.32) (uitkomsten niet representatief)

Als we kijken naar het effect van de ondersteuning, dan zijn de resultaten lager dan bij de hierboven genoemde onderdelen. Dit kan te maken hebben met het feit dat de ondersteuning via het Jeugdexpertteam vaker meer complex is en trajecten mogelijk langer duren dan de jaarlijkse cyclus die we in het onderzoek aanhouden. Wel heeft het merendeel het gevoel dat de hulp helpt. Het opvallendste is dat 67% van de deelnemers aan het onderzoek het gevoel heeft niet zonder hulp verder te kunnen. Dit geldt vooral voor de leeftijdscategorieën 4-6 jaar, 7-9 jaar en 16-18 jaar (zie bijlage in het rapport). Verder is men in deze fase iets minder tevreden over het contact met de jeugdconsulent ook al is nog steeds meer dan de helft tevreden hierover. De hulp zelf wordt beoordeeld met een 6,8. Dit was in 2022 een 7,3.

Conclusie en aanbevelingen

De resultaten zijn grotendeels als positief aan te merken. Ook zijn de aanbevelingen op pagina 10 van het rapport herkenbaar vanuit de ontwikkelingen die momenteel bij het Jeugdexpertteam spelen. Onder andere is de afgelopen tijd hard gewerkt aan het terugdringen van de wachttijden bij het Jeugdexpertteam en zijn deze ook daadwerkelijk teruggebracht. Zo was de wachttijd in de eerste helft van dit jaar nog boven de 120 dagen. In september was deze al teruggebracht naar 80 dagen.

De komende tijd worden de werkinstructies rondom de informatievoorziening, privacy en verwijzindex geëvalueerd en aangescherpt. Voor wat betreft klachten is in september 2024 een klachtenbemiddelaar speciaal voor het Jeugdexpertteam aangesteld. Dit gaat helpen bij een eenduidig en adequaat werkende klachtenprocedure.

De uitvoering van en de controle op het ondersteuningsplan is onderdeel van de nieuwe bedrijfsvoering en gaat de jeugdconsulenten helpen scherpere en focus aan te brengen als het gaat om rolduidelijkheid met betrekking tot het bewaken, begeleiden en controleren op het ondersteuningsplan. De aangestelde gedragswetenschappers en de medewerkers controle Kwaliteit en Rechtmatigheid dragen hier ook aan bij.

De lichte stijging in de tevredenheid over het Jeugdexpertteam heeft mogelijk te maken met de acties die vorig jaar al zijn gepleegd rondom het Jeugdexpertteam.

Vervolg

De wens is om de doelgroep van het cliënt ervaringsonderzoek Jeugd uit te breiden met jeugdigen en/of hun ouders die niet via het Jeugdexpertteam jeugdhulp ontvangen, maar bijvoorbeeld via de huisarts of een gecertificeerde instelling. Op die manier kan ook een vergelijking worden gemaakt tussen de ervaringen met de verschillende vormen van toegang. In 2025 worden de mogelijkheden hiertoe onderzocht.