

Raadsinformatiebrief

Aan Raad
Portefeuillehouder Janneke van den Hout
Onderwerp Raadsinformatiebrief
Datum 23-03-2023

Kennisnemen van

de rapportage van het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022.

Inleiding en context

Het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd is een jaarlijks uit te voeren wettelijke verplichting vanuit de Jeugdwet. De uitkomsten van het CEO Jeugd geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Jeugdwet.

In opdracht van de Regio Hart van Brabant, waarbij Goirle is aangesloten, voerde I&O Research in oktober en november 2022 een CEO uit onder cliënten om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp binnen de betrokken gemeenten.

De doelgroep van het CEO Jeugd zijn cliënten (en/of hun ouders, afhankelijk van de leeftijd) die (in 2022 in het kader van de Jeugdwet) van onze gemeenten jeugdhulp hebben ontvangen. De uitkomsten van het CEO Jeugd geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Jeugdwet.

In de regio Hart van Brabant is het CEO Jeugd niet altijd op dezelfde wijze uitgevoerd:

- Over de kalenderjaren 2018 en 2022 is het (kwantitatieve) CEO Jeugd uitgevoerd door een extern bureau (I&O Research). Zij stuurden een vragenlijst aan cliënten (en diens ouders) die in het jaar voorafgaand jeugdhulp hebben ontvangen.
- In 2020 is eenmalig gekozen voor kwalitatief onderzoek (interviews) vanwege de coronapandemie.
- Begin 2021 heeft de Regio Hart van Brabant besloten om aan de slag te gaan met een 'CEO nieuwe stijl': cliënten worden op basis van het berichtenverkeer meteen al bij aanvang (wanneer er een verwijzing jeugdhulp heeft plaatsgevonden) en direct bij afsluiting (nadat de zorgaanbieder het zorgtraject heeft afgerond) van hun ondersteuningsvraag automatisch bevroegd naar hun ervaring. Om tijd en geld te kunnen investeren in de doorontwikkeling van het nieuwe CEO-concept heeft er dat jaar géén CEO Jeugd plaatsgevonden. In maart 2022 bleek dat er technische onvolkomenheden waren in de nieuwe aanpak, waardoor het helaas nog niet mogelijk was deze al te gebruiken om cliënten over 2021 te bevragen. Daarop is medio 2022 besloten nog een laatste keer het CEO in zijn oorspronkelijke vorm uit te (laten) voeren (najaar 2022 over het voorafgaande jaar). Netto is er over het kalenderjaar 2021 geen CEO Jeugd uitgevoerd. Op 1 juli 2022 is onderbouwd om uitstel bij het Ministerie te vragen voor de aanlevering van de resultaten.
- De intentie is om vanaf 2023 te werken met het 'CEO nieuwe stijl'. Om opnieuw onnodige vertraging te voorkomen is op initiatief van Goirle door de regio besloten in april 2023 op basis van de actuele stand van zaken en verwachting een nader besluit te nemen.

Informatie

In 2022 telt de regio Hart van Brabant 4.549 jeugdhulpcliënten. Er hebben 834 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld; een respons van 18 procent. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de cliënten op regionaal niveau.

Voor Goirle geldt dat 318 jeugdigen en/of hun ouders zijn uitgenodigd deel te nemen; 71 cliënten hebben gereageerd (een respons van 22%). Onder de respondenten zijn 20 jongeren en 51 ouders/verzorgers.

Regionaal rapport en lokale factsheet

Als bijlage bij deze raadsinformatiebrief zijn zowel het regionale rapport van dit CEO Jeugd 2022 als een factsheet met de lokale resultaten van Goirle zelf te vinden.

Bij voldoende nauwkeurige gegevens kan niet automatisch verantwoord worden vergeleken

Op lokaal niveau zijn de absolute aantallen respondenten altijd kleiner. Dat is van invloed op de nauwkeurigheidsmarges van die lokale cijfers. Je kunt daardoor lokaal pas verantwoord vergelijken met 2018 als een stijging of daling van een percentage groter is dan de lokale nauwkeurigheidsmarge, die voor Goirle op iets meer dan 10% ligt. Dit betekent dat je trends alleen maar op niveau van de totale regio verantwoord kunt vergelijken.

Resultaat 1: Toegang tot jeugdhulp: cliënt is snel geholpen en ontvangt de hulp die nodig is

Ook in Goirle weten de meeste cliënten waar ze met een hulpvraag terecht kunnen, hebben de hulp die nodig is gekregen en ervaren dit als snel. Dit komt overeen met voorgaande jaren (2016 t/m 2018).

Op regionaal niveau zijn cliënten voornamelijk doorverwezen naar jeugdhulp via een huis-, jeugd- of kinderarts (51%); Goirle zit op 41%. De nieuwe inkoopstructuur per 2023 heeft als uitgangspunt dat het medisch domein jeugdigen en gezinnen naar de gemeentelijke toegang verwijst zodat daar de integrale vraaganalyse en coördinatie kan plaatsvinden. We zitten momenteel pas net in deze nieuwe inkoopstructuur.

Sinds 2020/2021 wordt op de meeste huisartsenpraktijken in Goirle gewerkt met een Praktijkondersteuner (POH) GGZ Jeugd. Een POH GGZ Jeugd ondersteunt huisartsen in hun hulpverlening, waarbij er tevens extra expertise op het gebied van Jeugd GGZ wordt ingebracht in de praktijk. Het is een laagdrempelige hulpverleningsmogelijkheid waardoor het minder vaak noodzakelijk is om door te verwijzen naar specialistische jeugdhulp.

Een kwart van de cliënten (24%) was bekend met de optie om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Van deze groep heeft een kwart (26%) dit ook daadwerkelijk gedaan. Dit zijn niet echt hoge waarden, maar de huidige vorm van het CEO levert geen achterliggende kenmerken of details die hiervoor een verklaring kunnen geven. We nemen dit mee naar het 'CEO nieuwe stijl'. In Goirle leverde het Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2021 indertijd hetzelfde op. We hebben daarna deelgenomen aan het project 'Koploper onafhankelijke cliëntondersteuning'. In september 2022 is dit project afgerond met een centraal meldpunt voor onafhankelijke cliëntondersteuning, inclusief uitgebreide communicatiemiddelen. Hiermee gaan ook jeugdigen en/of hun ouders worden bereikt.

Resultaat 2: Kwaliteit van de jeugdhulp: ruime meerderheid is tevreden

Over het algemeen is in de regio en in Goirle zelf een ruime meerderheid tevreden met de jeugdhulp die zij ontvangen. Het percentage dat positief is over de verschillende aspecten van de hulpverlening zakt niet onder de 73 procent.

Resultaat 3: Effect van jeugdhulp: meeste cliënten positief

Het effect van jeugdhulp is onderzocht aan de hand van stellingen over vier thema's: opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving. Ook hierop zien we weer grotendeels positieve resultaten, zowel voor de regio als voor Goirle.

Wat betreft 'meedoen in de samenleving' ziet minder dan de helft van de cliënten verbetering in de vrijetijdsbesteding (48%) en in de relatie met vrienden en anderen (48%). In 2018 lagen deze scores boven de 60%. De vraag is in welke mate deze ontwikkeling aan jeugdhulp is gerelateerd. Tijdens de afgelopen coronaperiode was het immers niet mogelijk om met vrienden activiteiten te ondernemen. Dit kan tot negatieve ervaringen en dus onderzoekscores leiden, maar is niet geheel hard te maken. Verder geven landelijke onderzoeken aan dat het opbouwen van vriendenkringen niet vanzelf gaat en dus de nodige tijd vraagt.

Resultaat 4: Algemene beoordeling: nut van jeugdhulp wordt beoordeeld met een ruime voldoende

In het rapport zien we dat het cijfer waarmee in de regio en in Goirle cliënten het nut van de jeugdhulp beoordelen een 7,5 is. Dit komt sterk overeen met voorgaande jaren. In 2018 was dit voor Goirle een 7,9.

Een kleine groep (9%) beoordeelt het voor 2022 met een onvoldoende (rapportcijfers 1 t/m 5), wat in 2018 ongeveer gelijk was (8%). De interpretatie van deze indicator is niet eenvoudig. Er is niets bekend over de context van de casussen, wat een goede interpretatie onmogelijk maakt. Indien er in het 'CEO nieuwe stijl' voor wordt gekozen om deze indicator op te nemen, zal hieraan een heldere, niet voor meerdere uitleg vatbare vraagstelling worden gekoppeld.

Vervolg

De Participatieraad Goirle is om een reactie gevraagd op het rapport Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022 en de bijbehorende factsheet voor Goirle. Op 22 maart 2023 heeft de Participatieraad haar reactie gegeven op het CEO Jeugd 2022. Het verheugt hen om te lezen dat het nut van de jeugdhulp in 2022 met een gemiddelde van 7,5 is beoordeeld. Zij nemen de uitkomst van het CEO verder voor kennisgeving aan.

De Participatieraad vraagt zich, net zoals het college, af waarom de tot stand koming van het 'CEO nieuwe stijl' zo moeizaam verloopt. De Participatieraad heeft hierop een reactie van ons ontvangen.

Communicatie

- De resultaten worden intern met de medewerkers gedeeld.
- De 11 gemeenten van de regio Hart van Brabant zullen ongeveer gelijktijdig de resultaten van het CEO Jeugd 2022 indienen bij het Ministerie van VWS.

Bijlagen

- Regionaal Rapport Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022
- Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Goirle 2022