Gemeente Maastricht

> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

ONDERWERP	DATUM	BIJLAGEN
Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2017	24 juli 2017 Verzonden:25 juli 2017	1
BEHANDELD DOOR	TELEFOONNUMMER	ONZE REFERENTIE
GHMM (Gerdie) Haasen	043 350 4948	2017-24045
E-MAILADRES	FAXNUMMER	UW REFERENTIE
gerdie.haasen@maastricht.nl	043 - 350 4141	--

Raadsinformatiebrief

Geachte raadsleden,

Met deze brief stuur ik u het rapport naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd, dat dit jaar is afgenomen bij ouders en jeugdigen die jeugdhulp via de gemeente Maastricht en Valkenburg aan de Geul hebben ontvangen. Het onderzoek is afgenomen door Clic,als onafhankelijke partij in de Jeugdhulp.

Naar aanleiding van de ervaringen vorig jaar met de Modelvragenlijst Cliëntervaringen Jeugd en Ouders is dit jaar voor een andere opzet gekozen, waarbij ruimte was voor meer verdieping. Omdat we via de cliëntervaringen willen werken aan continue verbetering, is dit jaar gekozen voor interviews en daarbij is de focus gelegd op één onderdeel van het proces: de toegang van de jeugdhulp in Maastricht en Valkenburg aan de Geul.

Tijdens het werkbezoek aan Team Jeugd, dat staat gepland voor 21 september zullen de bevindingen van dit rapport verder met u worden besproken. Het voorlopige programma ziet er als volgt uit:
Besloten gedeelte:
- 13.30–15.30: Voor beperkt aantal leden van gemeenteraad en Adviesraad “meelopen” met medewerker team Jeugd: telefoondienst, rondetafel met ouders, huisbezoek etc. (max 6)

Algemeen gedeelte:
- 15.30-16.00 : Interview met “meelopers” naar ervaringen tijdens het programma met medewerkers team Jeugd
- 16.30 - 17.30 Dialoog met Jongeren n.a.v. resultaten CEO Jeugd
- 17.30 - 18.00 : Soep en broodjes
- 18.00 - 19.00: Workshops (2x 30 minuten, Werken met 1G1P, Casus Integrale Aanpak Jongerenteam
- 19.00 - 19.45: Toelichting op recente ontwikkelingen en relatie met draaiknoppen Jeugd.
- 19.45 - 20.00: Afsluiting

U ontvangt nog een definitief programma en uitnodiging voor deze bijeenkomst.

Hoogachtend,

Mieke Damsma,
Wethouder Cultuur, Onderwijs, Jeugdzorg, Gezondheid en Student & Stad

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul

2017

Inhoud

Aanleiding 3
Aanpak van het CEO 3
Resultaten per aangegeven thema. 6
Toegang 6
Bejegening 6
Proces en tempo 7
Ervaren effect 8
Conclusies en aanbevelingen 9
Algemeen 9
Toegang 10
Bejegening 10
Proces en tempo 10
Samenwerking 11
Het ervaren effect 11
Bijlage 1: Gespreksleidraad CEO 12

Aanleiding

Gemeenten zijn verplicht om de ervaringen van cliënten in de jeugdhulp te meten. In 2016 hebben de gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul dit gedaan aan de hand van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders (MCJO). Deze methode heeft onvoldoende informatie blootgelegd over de toegang tot de jeugdzorg en over het functioneren van het Team Jeugd en biedt te weinig aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering vanuit deze toegangsteams Jeugd van de beide gemeenten. In 2017 zijn de toegangsteams van beide gemeenten gebundeld. Om deze reden is voor 2017 gezocht naar een andere methode om de cliëntervaring in kaart te brengen, meteen voor beide gemeenten gezamenlijk.

Medio april 2017 is aan CliC, als onafhankelijke partij, gevraagd het cliëntervaringsonderzoek Jeugd (CEO Jeugd) uit te voeren aan de hand van interviews en gericht op één onderdeel van het proces, de toegang van de jeugdhulp in Maastricht en Valkenburg aan de Geul.

Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek.

Aanpak van het CEO

Er is door Maastricht en Valkenburg aan de Geul gekozen voor een kwalitatief onderzoek op basis van persoonlijke interviews.

Er zijn 4 routes langs welke een cliënt toegang kan krijgen tot de jeugdhulp:

- Team Jeugd
- School
- Huisarts
- Politie

Het was aanvankelijk de bedoeling dat vanuit elke route minimaal 5 en maximaal 10 cliënten geïnterviewd zouden worden, waarvan er per route minimaal 1 uit Valkenburg komt. Potentiële deelnemers aan de interviews worden door Team Jeugd aangereikt. Medewerkers vragen aan cliënten of zij hun gegevens mogen doorgeven aan CliC, zodat CliC contact kan opnemen om een afspraak te maken.

In de praktijk is het moeilijk gebleken om mensen te motiveren mee te doen aan het onderzoek. Binnen Team Jeugd is continue aandacht geweest om deelnemers te werven. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een lijst met 19 cliënten die CliC kon benaderen voor deelname aan het onderzoek. In tabel 1 is te zien bij welke “route” deze 19 mensen horen en in welke gemeente deze cliënten wonen. De tabel laat zien dat 17 cliënten in Maastricht wonen en 2 in Valkenburg aan de Geul. Via Team Jeugd zijn 10 cliënten in jeugdzorg terecht gekomen, 4 via school (bijvoorbeeld schoolmaatschappelijk werk), 2 via de huisarts of praktijkondersteuner en 2 via de politie.

	Team Jeugd	School	Huisarts/POH	Politie	Totaal
Maastricht	9	4	2	2	17
Valkenburg	1	1	0	0	2
Totaal	10	5	2	2	19

Tabel 1

Niet al deze cliënten hebben uiteindelijk meegedaan aan het onderzoek. Ondanks de toezegging niet iedereen mee te willen, of kunnen doen. Redenen zijn:

- Mensen hadden zich bedacht (ondanks aandringen en uitleg over het nut en belang van het onderzoek wilden mensen toch niet meedoen omdat het voor hen zelf niet direct voordeel had)
- Mensen bleken via mail of telefoon onbereikbaar (ondanks pogingen overdag, 's avonds en in het weekend om mensen te bereiken)
- Mensen waren op het afgesproken tijdstip niet thuis (Bij 1 cliënt is de 2^{e} afspraak wel doorgegaan, bij een andere cliënt is na de 2^{e} afspraak geen nieuw contact meer geweest)
- 2 mensen wilden geen afspraak maken, maar hebben telefonisch kort enkele vragen beantwoord.

In totaal is met 14 cliënten gesproken (incl. de telefonische gesprekken):

- Bij 7 cliënten was de jongere 15 jaar of ouder. Van deze 7 cliënten heeft 1 gesprek alleen met de jongere plaats gevonden, bij 3 gesprekken was het gesprek met jongere en ouders samen en 3 gesprekken zijn enkel met één of beide ouders gevoerd.
- 10 cliënten zijn rechtstreeks via Team Jeugd in zorg gekomen, waarvan er 1 uit Valkenburg komt.
- Van de 14 cliënten waarmee gesproken is, ging het in 7 gevallen om een nieuwe cliënt. 7 cliënten hadden contact met Team Jeugd om de zorg te verlengen.
- In 2 gevallen is de toegang via de school gelopen.
- Er hebben geen gesprekken plaatsgevonden met cliënten die via de politie bij Team Jeugd terecht zijn gekomen.
- 2 cliënten zijn via de route huisarts/POH met Team Jeugd in contact gekomen.

Aan deelnemers is volledige privacy toegezegd en hen is beloofd dat de rapportage zodanig geschreven zou zijn dat op geen enkele manier te herleiden is wat specifieke cliënten gezegd hebben. Dit, in combinatie met het lage aantal deelnemers uit Valkenburg aan de Geul, heeft ertoe geleid dat in deze rapportage geen onderscheid wordt gemaakt tussen beide gemeenten en dat niet specifiek over elke toegangsroute iets gezegd kan worden.

Desalniettemin is uit het onderzoek nuttige informatie naar voren gekomen die geleid heeft tot bruikbare aanbevelingen.

Voor de interviews is gebruik gemaakt van een gespreksleidraad (zie bijlage 1). In deze leidraad komen alle, door de gemeenten aangegeven gespreksonderwerpen aan bod. Dit zijn de onderwerpen waarover de gemeenten graag de ervaringen van cliënten vernemen; het zijn onder meer de kwaliteitsaspecten waarop het eigen functioneren kan worden getoetst. Enkele van deze kwaliteitsaspecten zijn: toegang tot de jeugdhulp, bejegening, proces, tempo, samenwerking. Naast de kwaliteitsaspecten is het effect dat cliënten ervaren hebben op het gebied van gezond en veilig opgroeien, toewerken naar zelfstandigheid en maatschappelijke participatie meegenomen in de gesprekken.

Het werken met een leidraad voorkomt dat onderwerpen gemist worden. Er is nadrukkelijk niet gekozen om te werken met een vragenlijst om het een zo natuurlijk mogelijk gesprek te laten zijn, waarin veel ruimte is voor het verhaal van de cliënt.

De resultaten zullen per thema beschreven worden.

Resultaten per aangegeven thema.

Zoals reeds aangegeven heeft het CEO Jeugd betrekking op de toegang van de jeugdhulp via het Team Jeugd van de gemeenten dat in beide gemeenten operationeel is. In de gesprekken is dan ook enkel ingegaan op het onderdeel van het proces dat betrekking heeft op het Team Jeugd en de overdracht of de doorverwijzing naar de zorgaanbieder. De ervaringen van de cliënten bij de zorgaanbieder zijn dus niet meegenomen in dit onderzoek.

Toegang

Twee van de geïnterviewden die rechtstreeks contact opnamen met Team Jeugd gaven aan dat de vindbaarheid van de contactgegevens niet goed was. Bij het zoeken op internet kwam men uit bij een organisatie in Midden-Limburg.

Uiteraard konden de geïnterviewden van wie de ondersteuning verlengd moest worden het team wel eenvoudig vinden.

Uit de gesprekken bleek dat de mensen uit Maastricht voor gesprekken naar het gebouw aan de Randwycksingel moeten. In 6 gesprekken werd aangegeven dat dit als negatief werd ervaren. Het gebouw wordt als groot en onpersoonlijk ervaren en de spreekkamers zijn niet de vertrouwde setting die uitnodigen om open en kwetsbaar het verhaal te vertellen. In een gesprek gaf een ouder aan dat de medewerker van Team Jeugd zich tot 2 keer toe verontschuldigde voor de locatie.

Ongeveer de helft van de geïnterviewden gaf aan een huisbezoek prettiger te vinden en voor de helft maakte het niet uit. Een jongere gaf aan het juist fijner te vinden om naar een locatie toe te gaan. Dit met de opmerkelijke motivatie dat het in zijn beleving dan ook ging om iets belangrijks. (“je gaat namelijk ook naar de huisarts of naar de tandarts toe”).

Bejegening

De geïnterviewden gaven allen aan de bejegening goed te hebben ervaren. Opmerkingen als geïnteresseerd, vriendelijk en respectvol kwamen vaak voorbij.

In het gesprek met de medewerkers van Team Jeugd kwamen veel onderwerpen aan bod, er werd gesproken over thuis, school, vrije tijd, sociale contacten enz. Een jongere gaf nadrukkelijk aan dit onnodig te vinden. Deze jongere had, naar eigen zeggen, enkel contact met Team Jeugd vanwege één klein voorval en vond zelf een breed gesprek en de ondersteuning niet noodzakelijk. In andere gesprekken gaven jongeren aan dit wel prettig te vinden, zeker omdat er rekening mee werd gehouden bij het zoeken naar passende hulp. Wanneer de jongeren iets ouder waren werd zowel de jongere als de ouder goed gehoord. Enkele ouders gaven zelfs aan het mooi te vinden om te zien dat het gesprek vooral met de jongere werd gevoerd en zij enkel hoefden aan te vullen.

In enkele gevallen, waarbij het ging om een verlenging van de ondersteuning, werd een minder breed gesprek gevoerd. Geïnterviewden vonden dit ook prima omdat ze tevreden waren over de ondersteuning en ze deze graag verlengd wilden hebben.

Over het algemeen werd, volgens de mensen waarmee gesproken is, goed gekeken naar welke ondersteuning nodig en passend zou zijn en welke aanbieder(s) hier iets in zouden kunnen betekenen.

Enkele ouders gaven aan dat ze van de medewerker ook tips of informatie hebben gehad over wat ze zelf konden betekenen.

In een aantal gesprekken kwam naar voren dat cliënten niet altijd binnen de afgesproken periode werden terug gebeld. Zeker wanneer afgesproken worden dat binnen een x aantal weken gebeld wordt en dit dan niet gebeurt, roept dat bij mensen de twijfel op of ze “vergeten” zijn. Dit wordt niet als prettig ervaren.

Proces en tempo

De tijd tussen het eerste (telefonische) contact en het daadwerkelijk intakegesprek bij Team Jeugd wordt als lang ervaren. Er waren geïnterviewden die aangaven dat ze wel 5 weken hebben moeten wachten. Het niet terugbellen binnen de afgesproken periode (zoals hierboven al aangegeven) leidt ertoe dat de mensen de wachttijd als langer ervaren. Een reële inschatting van wanneer gebeld wordt, of een tussentijds bericht dat het niet lukt wegens drukte, zou helpen aan het verlagen van de ervaren wachttijd.

De tijd die mensen vervolgens moeten wachten om bij de aanbieder terecht te kunnen wordt als goed ervaren. In sommige gevallen werd aangegeven dat het ging om slechts enkele dagen. Enkele geïnterviewden gaven aan dat ze de indruk hadden dat er bij het team een wachtlijst was en bij de zorgaanbieder juist niet.

Samenwerking

De samenwerking tussen Team Jeugd en andere partijen wordt als wisselend ervaren. Enerzijds geeft een deel van de geïnterviewden aan het zeer positief te vinden dat de medewerker meegaat naar de intake bij de zorgaanbieder en dat er op die manier een goede afstemming is. Veel mensen hadden de indruk dat hierdoor de medewerker van Team Jeugd goed op de hoogte was van de mogelijkheden van de aanbieder.

Aan de andere kant gaf een deel van de geïnterviewden aan dat naar hun ervaring de samenwerking beter kon. Een cliënt die via een aanbieder naar Team Jeugd werd verwezen, had de indruk dat er geen enkele samenwerking of afstemming was omdat naar ervaring van de cliënt, het hele verhaal opnieuw gedaan moest worden.

De ervaring op het gebied van afstemming en samenwerking met de school was wisselend. De een was redelijk positief en had de indruk dat de school goed contact had met Team Jeugd. De andere geïnterviewde was iets minder positief.

Voor de toegangsroute via de huisarts/POH geldt hetzelfde, de een was positief en had de indruk dat goede informatie was doorgegeven. Een andere cliënt zag de noodzaak niet om met Team Jeugd contact op te nemen en was minder positief.

Ervaren effect

Hierbij moet onderscheid gemaakt worden tussen nieuwe cliënten en cliënten die reeds ondersteuning kregen en waarbij deze verlengd moest worden.

Nieuwe cliënten kunnen uiteraard nog niet aangeven wat het effect van de ondersteuning is op diverse gebieden. Over het algemeen is de verwachting wel dat de geboden ondersteuning kan helpen. De verwachting wordt vooral gewekt door het gesprek met de medewerker van Team Jeugd. De bejegening, het vragen naar meerdere levensgebieden, het serieus luisteren naar de inbreng van zowel jongere als ouders, wekken bij de geïnterviewden de indruk dat de ondersteuning passend is en dus waarschijnlijk effect zal hebben.

Geïnterviewden die reeds ondersteuning ontvingen en vanwege een verlenging contact hadden met het Team Jeugd gaven aan dat de ondersteuning effect had en om die reden werd verlengd.

Een jongere gaf aan dat de ondersteuning geen effect heeft gehad, maar deze jongere vond ook dat de ondersteuning niet nodig was.

Een deel van de geïnterviewden gaf aan de indruk te hebben dat er flexibiliteit mogelijk was. Zij gaven aan dat ze de vrijheid voelden om samen met de zorgaanbieder tijdelijk iets meer of iets minder gebruik te maken van de ondersteuning, of dat gewisseld kon worden van activiteiten. In enkele gesprekken kwam naar voren dat dit ook nadrukkelijk door de medewerker van Team Jeugd en soms ook door de medewerker van de zorgaanbieder, werd aangegeven.

Tijdens de gesprekken is bij het praten over het effect ook gevraagd op welke manier de geïnterviewden dat effect merken, of verwachten te merken indien de ondersteuning nog niet zo lang loopt. Veelal wordt het omschreven in algemene zin: dat het beter gaat op school, of dat het beter gaat thuis. In enkele gevallen waren de antwoorden heel specifiek: Dat er meer sociale contacten komen, dat iemand actiever wordt en niet de hele tijd thuis zit, of dat iemand beter leert omgaan met zijn beperking/aandoening.

De gesprekken die mensen hebben met Team Jeugd, waarbij breed aandacht is voor diverse levensgebieden, in combinatie met de effecten die mensen aangeven te merken of te verwachten én de mogelijkheden om de ondersteuning flexibel in te zetten, wekken de indruk dat gestreefd wordt naar effecten op het gebied van gezond en veilig opgroeien, meer zelfstandigheid en maatschappelijke participatie.

Conclusies en aanbevelingen

De reden van gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul om in 2017 te kiezen voor kwalitatief onderzoek voor het CEO Jeugd is geweest dat het onderzoek van vorig jaar onvoldoende bruikbare informatie heeft opgeleverd. Beide gemeenten wensten meer gerichte input van cliënten te verzamelen waarmee zij concrete aanknopingspunten krijgen om, waar nodig, te komen tot kwaliteitsverbetering van het eigen Team Jeugd.

In dit onderzoek is niet het aantal interviews uitgevoerd dat aanvankelijk gepland en gewenst was. Toch kunnen er enkele conclusies getrokken worden op basis waarvan verbeteracties mogelijk zijn.

Algemeen

Op basis van de interviews ontstaat over het algemeen een positief beeld over het Team Jeugd. Voor de volledigheid moet opgemerkt worden dat dit niet betekent dat de geïnterviewden een positief beeld hebben over de jeugdhulp in het algemeen. Tijdens de gesprekken is nadrukkelijk gefilterd en gestuurd op de toegang en niet op het feitelijke ondersteuningstraject. Hiermee heeft de vorm van het onderzoek, namelijk interviews/gesprekken, zijn meerwaarde bewezen omdat geïnterviewden vaak de medewerker van Team Jeugd verwarden met de medewerker van de organisatie en ook de wachttijden binnen de toegang en tussen toegang en vervolg door elkaar haalden. Wanneer het onderzoek middels een vragenlijst zou hebben plaats gevonden, zou het risico hebben bestaan dat vragen over de medewerker van het Team Jeugd of de wachttijden niet (geheel) correct beantwoord zouden worden.

Een directe verklaring voor het lage aantal deelnemers is niet te geven. Dit is namelijk niet gevraagd aan de mensen die aan de medewerker van Team Jeugd aangaven niet te mee te willen doen. Aannemelijk is dat mensen het vervelend vinden hun verhaal steeds opnieuw te moeten vertellen. Andere mogelijke verklaringen kunnen zijn: schaamte, of angst voor het verbreken van de anonimiteit. Er is immers sprake van een afhankelijkheidsrelatie tussen de cliënt en degene die hen ondersteuning biedt of deze ondersteuning (deels) financiert.

Dat de periode, waarbinnen het onderzoek uitgevoerd moest worden, kort was heeft eveneens niet meegewerkt bij het vinden van voldoende deelnemers.

Algemene aanbevelingen voor toekomstige CEO:

- Blijf werken met interviews of gesprekken. In een gesprek kunnen geïnterviewden, indien nodig, op het juiste spoor worden gehouden
- Combineer eventueel gesprekken met een vragenlijst. Via een vragenlijst kan een groter publiek worden bereikt. De modelvragenlijst MCJO kan hierbij als uitgangspunt worden genomen en eventueel passend gemaakt worden voor de gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul.
- Een suggestie kan zijn om kleine bijeenkomsten te organiseren, waarbij onder leiding van een goede gespreksleider cliënten samen in gesprek gaan over hun ervaringen. Dit biedt voor de deelnemers een veiligere omgeving. Een goede, onafhankelijke, gespreksleider is hierbij een voorwaarde. Dit waarborgt de anonimiteit en voorkomt dat deelnemers elkaar gaan “na praten”.
- De focus heeft nu gelegen op de toegang tot de jeugdhulp via de gemeenten en de ervaringen die mensen daar hebben opgedaan. Een volgend CEO Jeugd zou gehouden

kunnen worden onder mensen die de zorg hebben afgerond of al langere tijd zorg krijgen. De toegang is maar een klein onderdeel en de meeste ervaringen doen mensen erna op. Ook kunnen mensen dan meer zeggen over de effecten van de ondersteuning.
- Een volgend onderzoek bestrijkt bij voorkeur een langere periode. Op die manier neemt de kans toe op een groter aantal deelnemers.

Toegang

Een aandachtspunt is de vindbaarheid van Team Jeugd op internet. Op de een of andere manier kwamen mensen met een andere organisatie in contact.

De locatie in de Randwycksingel wordt door meerdere mensen als bijzonder ongeschikt ervaren. Een prettige omgeving draagt bij aan een open en eerlijk gesprek.

Aanbevelingen:

- Vraag aandacht bij het veld, mogelijke verwijzers, voor de contact gegevens van het Team jeugd.
- Controleer de vindbaarheid op internet. Toets deze eventueel bij een aantal cliënten. Mensen hebben verschillende manieren om iets op internet op te zoeken of gebruiken toch net andere zoektermen en komen daardoor niet altijd bij de juiste informatie uit.
- Creëer een plaats waar gesprekken plaatsvinden die door cliënten als prettiger en vriendelijker worden ervaren. Meer privacy (de gespreksruimtes hebben veel inkijk) en een warme aankleding (de ruimtes komen nogal kil over) komen de kwaliteit van de gesprekken en de beleving ten goede.
- Geef mensen de keuze tussen huisbezoek en een gesprek op een locatie. De voorkeuren zijn verschillend.

Bejegening

Over de bejegening zijn de ondervraagden zeer positief. Medewerkers komen geïnteresseerd over en cliënten hebben de indruk dat er voldoende deskundigheid is en voelen zich serieus genomen.

Dat niet altijd tijdig wordt teruggebeld wordt als negatief ervaren.

Aanbeveling:

- Maak vooraf een reële inschatting wanneer iemand bericht kan ontvangen en neem tussentijds contact op als dit onverhoopt niet mocht lukken.

Proces en tempo

Over het algemeen vinden de geïnterviewden dat de tijd tussen de toegang (contact Team Jeugd) en de zorgaanbieder kort is. Dit wordt als prettig ervaren. Opvallend in deze is dan ook dat uit een aantal gesprekken blijkt dat juist de wachttijd bij het Team Jeugd als lang wordt ervaren.

Aanbeveling:

- Verkort de wachttijd bij het Team Jeugd. Een logische suggestie is dat dit kan gebeuren door de capaciteit te verhogen, maar wellicht zijn er nog andere mogelijkheden om de wachttijd te verkorten.

Samenwerking

De conclusie is dat samenwerking tussen Team Jeugd en aanbieders in de meeste gevallen als positief wordt ervaren. Het meegaan van de toegangsmedewerker naar het gesprek met de aanbieder werd als positief ervaren.

Ook hiervoor geldt dat in de gesprekken enkel is gekeken naar de samenwerking tussen Team Jeugd en andere partijen. In enkele gesprekken kwamen aandachtspunten naar boven over de samenwerking tussen partijen in het vervolgtraject. Deze zijn echter niet meegenomen in dit onderzoek.

Aanbevelingen

- Slechts twee van de geïnterviewden zijn via school bij het Team Jeugd terecht gekomen. In het onderzoek is een positieve en een negatieve ervaring benoemd. Het zou goed zijn om op het gebied van afstemming tussen school en Team Jeugd (en evt zorgaanbieders) te kijken hoe dit loopt en waar verbeterpunten mogelijk zijn.
- Hetzelfde geldt voor de route via de huisarts/POH.

Het ervaren effect

Het onderzoek heeft zich gericht op de toegang tot de jeugdhulp, het begin van het traject. Effecten zijn dan uiteraard niet meetbaar of cliënten ervaren nog geen effect. Een deel van de ondervraagden heeft contact gehad met het team omdat de ondersteuning verlengd moest worden. Zij hebben wel iets kunnen aangeven over het effect.

De mensen waar de gesprekken mee gevoerd zijn, hebben over het algemeen de indruk dat binnen Team Jeugd aandacht is voor het effect van de ondersteuning. Er wordt ook gekeken naar aanbod dat effect kan creëren op diverse gebieden van het dagelijks leven. De beleidsmatige termen van effect op gezond en veilig opgroeien, meer zelfstandigheid en maatschappelijke participatie worden uiteraard door de geïnterviewden niet zo gebruikt. Zij beschreven de effecten in eigen woorden op diverse leefgebieden (denk hierbij aan opmerkingen als: “het gaat beter op school” of “hij komt meer onder de mensen”) die wel aan de genoemde beleidsmatige termen gekoppeld kunnen worden.

Zoals aangegeven is het aantal geïnterviewden te klein om ook daadwerkelijk te concluderen of die effecten gerealiseerd worden. De focus van het onderzoek lag ook op het stuk toegang en op de vervolgstappen in het proces. Op basis van de gesprekken en daarmee de ervaringen van de geïnterviewden kan geconcludeerd worden dat Team Jeugd zich wel inzet om deze effecten te realiseren.

Aanbevelingen

- Om daadwerkelijk het ervaren effect te meten op de hierboven genoemde gebieden zouden cliënten aan het eind van het traject of in ieder geval na een langere tijd, ondervraagd moeten worden. Dit zou meegenomen kunnen worden bij toekomstig CEO Jeugd.

Bijlage 1: Gespreksleidraad CEO

Uitleg:

Gemeente is verantwoordelijk voor de ondersteuning vanuit de jeugdhulp

Wil weten hoe jongeren en ouders het traject ervaren en met name de toegang

Opdracht van Gemeente Maastricht en Valkenburg aan de Geul

CliC is helemaal onafhankelijk

Anoniem, naam en enkele gegevens is enkel bekend bij CliC ivm verwerking en om de afspraak te kunnen maken

Er komt een rapportage met aanbevelingen om zaken te verbeteren

Algemene gegevens:

Naam

Leeftijd

Woonplaats

Jongere/ouder

Ondersteuningsbehoefte:

Omschrijf waarom je met jeugdzorg/team jeugd in contact bent gekomen.

Toetsen route:

Vragen als:

Hoe ben je bij de hulp terecht gekomen?

Met wie heb je gesproken?

Weet je waar die persoon van is?

Ervaringen:

Hierbij moeten alle volgende thema's in willekeurige volgorde aan bod komen:

- Algemene indruk
- Vindbaarheid en toegankelijkheid (indien van toepassing)
- Serieus genomen
- Deskundigheid medewerkers

- Snelheid traject tot nu toe
- Efficiënt, Meer dan 1 keer je verhaal moeten vertellen?
- Bejegening
- Eigen regie
- Afstemming/samenwerking tussen partijen
- Afstemming/samenwerking met cliënt
- Effect (heeft de cliënt indruk dat het ingeslagen traject inderdaad helpt of gaat helpen)
- Bereikbaarheid contactpersonen
- 1G1P1R
- Eigen kracht

Wat zijn voor jou de positieve punten/ervaringen?

Wat zijn voor jou de negatieve punten/ervaringen?

Wat zou volgens jou anders moeten en kunnen om de jeugdhulp beter te laten aansluiten op jouw wensen en situatie?

Afsluiting/vervolg:

Indien nodig nog contact voor een vervolgvraag?

Wil je weten wat uit het onderzoek komt?

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul

2017

Inhoud

Aanleiding 3
Aanpak van het CEO 3
Resultaten per aangegeven thema. 6
Toegang 6
Bejegening 6
Proces en tempo 7
Ervaren effect 8
Conclusies en aanbevelingen 9
Algemeen 9
Toegang 10
Bejegening 10
Proces en tempo 10
Samenwerking 11
Het ervaren effect 11
Bijlage 1: Gespreksleidraad CEO 12

Aanleiding

Gemeenten zijn verplicht om de ervaringen van cliënten in de jeugdhulp te meten. In 2016 hebben de gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul dit gedaan aan de hand van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders (MCJO). Deze methode heeft onvoldoende informatie blootgelegd over de toegang tot de jeugdzorg en over het functioneren van het Team Jeugd en biedt te weinig aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering vanuit deze toegangsteams Jeugd van de beide gemeenten. In 2017 zijn de toegangsteams van beide gemeenten gebundeld. Om deze reden is voor 2017 gezocht naar een andere methode om de cliëntervaring in kaart te brengen, meteen voor beide gemeenten gezamenlijk.

Medio april 2017 is aan CliC, als onafhankelijke partij, gevraagd het cliëntervaringsonderzoek Jeugd (CEO Jeugd) uit te voeren aan de hand van interviews en gericht op één onderdeel van het proces, de toegang van de jeugdhulp in Maastricht en Valkenburg aan de Geul.

Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek.

Aanpak van het CEO

Er is door Maastricht en Valkenburg aan de Geul gekozen voor een kwalitatief onderzoek op basis van persoonlijke interviews.

Er zijn 4 routes langs welke een cliënt toegang kan krijgen tot de jeugdhulp:

- Team Jeugd
- School
- Huisarts
- Politie

Het was aanvankelijk de bedoeling dat vanuit elke route minimaal 5 en maximaal 10 cliënten geïnterviewd zouden worden, waarvan er per route minimaal 1 uit Valkenburg komt. Potentiële deelnemers aan de interviews worden door Team Jeugd aangereikt. Medewerkers vragen aan cliënten of zij hun gegevens mogen doorgeven aan CliC, zodat CliC contact kan opnemen om een afspraak te maken.

In de praktijk is het moeilijk gebleken om mensen te motiveren mee te doen aan het onderzoek. Binnen Team Jeugd is continue aandacht geweest om deelnemers te werven. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een lijst met 19 cliënten die CliC kon benaderen voor deelname aan het onderzoek. In tabel 1 is te zien bij welke “route” deze 19 mensen horen en in welke gemeente deze cliënten wonen. De tabel laat zien dat 17 cliënten in Maastricht wonen en 2 in Valkenburg aan de Geul. Via Team Jeugd zijn 10 cliënten in jeugdzorg terecht gekomen, 4 via school (bijvoorbeeld schoolmaatschappelijk werk), 2 via de huisarts of praktijkondersteuner en 2 via de politie.

	Team Jeugd	School	Huisarts/POH	Politie	Totaal
Maastricht	9	4	2	2	17
Valkenburg	1	1	0	0	2
Totaal	10	5	2	2	19

Tabel 1

Niet al deze cliënten hebben uiteindelijk meegedaan aan het onderzoek. Ondanks de toezegging niet iedereen mee te willen, of kunnen doen. Redenen zijn:

- Mensen hadden zich bedacht (ondanks aandringen en uitleg over het nut en belang van het onderzoek wilden mensen toch niet meedoen omdat het voor hen zelf niet direct voordeel had)
- Mensen bleken via mail of telefoon onbereikbaar (ondanks pogingen overdag, 's avonds en in het weekend om mensen te bereiken)
- Mensen waren op het afgesproken tijdstip niet thuis (Bij 1 cliënt is de 2^{e} afspraak wel doorgegaan, bij een andere cliënt is na de 2^{e} afspraak geen nieuw contact meer geweest)
- 2 mensen wilden geen afspraak maken, maar hebben telefonisch kort enkele vragen beantwoord.

In totaal is met 14 cliënten gesproken (incl. de telefonische gesprekken):

- Bij 7 cliënten was de jongere 15 jaar of ouder. Van deze 7 cliënten heeft 1 gesprek alleen met de jongere plaats gevonden, bij 3 gesprekken was het gesprek met jongere en ouders samen en 3 gesprekken zijn enkel met één of beide ouders gevoerd.
- 10 cliënten zijn rechtstreeks via Team Jeugd in zorg gekomen, waarvan er 1 uit Valkenburg komt.
- Van de 14 cliënten waarmee gesproken is, ging het in 7 gevallen om een nieuwe cliënt. 7 cliënten hadden contact met Team Jeugd om de zorg te verlengen.
- In 2 gevallen is de toegang via de school gelopen.
- Er hebben geen gesprekken plaatsgevonden met cliënten die via de politie bij Team Jeugd terecht zijn gekomen.
- 2 cliënten zijn via de route huisarts/POH met Team Jeugd in contact gekomen.

Aan deelnemers is volledige privacy toegezegd en hen is beloofd dat de rapportage zodanig geschreven zou zijn dat op geen enkele manier te herleiden is wat specifieke cliënten gezegd hebben. Dit, in combinatie met het lage aantal deelnemers uit Valkenburg aan de Geul, heeft ertoe geleid dat in deze rapportage geen onderscheid wordt gemaakt tussen beide gemeenten en dat niet specifiek over elke toegangsroute iets gezegd kan worden.

Desalniettemin is uit het onderzoek nuttige informatie naar voren gekomen die geleid heeft tot bruikbare aanbevelingen.

Voor de interviews is gebruik gemaakt van een gespreksleidraad (zie bijlage 1). In deze leidraad komen alle, door de gemeenten aangegeven gespreksonderwerpen aan bod. Dit zijn de onderwerpen waarover de gemeenten graag de ervaringen van cliënten vernemen; het zijn onder meer de kwaliteitsaspecten waarop het eigen functioneren kan worden getoetst. Enkele van deze kwaliteitsaspecten zijn: toegang tot de jeugdhulp, bejegening, proces, tempo, samenwerking. Naast de kwaliteitsaspecten is het effect dat cliënten ervaren hebben op het gebied van gezond en veilig opgroeien, toewerken naar zelfstandigheid en maatschappelijke participatie meegenomen in de gesprekken.

Het werken met een leidraad voorkomt dat onderwerpen gemist worden. Er is nadrukkelijk niet gekozen om te werken met een vragenlijst om het een zo natuurlijk mogelijk gesprek te laten zijn, waarin veel ruimte is voor het verhaal van de cliënt.

De resultaten zullen per thema beschreven worden.

Resultaten per aangegeven thema.

Zoals reeds aangegeven heeft het CEO Jeugd betrekking op de toegang van de jeugdhulp via het Team Jeugd van de gemeenten dat in beide gemeenten operationeel is. In de gesprekken is dan ook enkel ingegaan op het onderdeel van het proces dat betrekking heeft op het Team Jeugd en de overdracht of de doorverwijzing naar de zorgaanbieder. De ervaringen van de cliënten bij de zorgaanbieder zijn dus niet meegenomen in dit onderzoek.

Toegang

Twee van de geïnterviewden die rechtstreeks contact opnamen met Team Jeugd gaven aan dat de vindbaarheid van de contactgegevens niet goed was. Bij het zoeken op internet kwam men uit bij een organisatie in Midden-Limburg.

Uiteraard konden de geïnterviewden van wie de ondersteuning verlengd moest worden het team wel eenvoudig vinden.

Uit de gesprekken bleek dat de mensen uit Maastricht voor gesprekken naar het gebouw aan de Randwycksingel moeten. In 6 gesprekken werd aangegeven dat dit als negatief werd ervaren. Het gebouw wordt als groot en onpersoonlijk ervaren en de spreekkamers zijn niet de vertrouwde setting die uitnodigen om open en kwetsbaar het verhaal te vertellen. In een gesprek gaf een ouder aan dat de medewerker van Team Jeugd zich tot 2 keer toe verontschuldigde voor de locatie.

Ongeveer de helft van de geïnterviewden gaf aan een huisbezoek prettiger te vinden en voor de helft maakte het niet uit. Een jongere gaf aan het juist fijner te vinden om naar een locatie toe te gaan. Dit met de opmerkelijke motivatie dat het in zijn beleving dan ook ging om iets belangrijks. (“je gaat namelijk ook naar de huisarts of naar de tandarts toe”).

Bejegening

De geïnterviewden gaven allen aan de bejegening goed te hebben ervaren. Opmerkingen als geïnteresseerd, vriendelijk en respectvol kwamen vaak voorbij.

In het gesprek met de medewerkers van Team Jeugd kwamen veel onderwerpen aan bod, er werd gesproken over thuis, school, vrije tijd, sociale contacten enz. Een jongere gaf nadrukkelijk aan dit onnodig te vinden. Deze jongere had, naar eigen zeggen, enkel contact met Team Jeugd vanwege één klein voorval en vond zelf een breed gesprek en de ondersteuning niet noodzakelijk. In andere gesprekken gaven jongeren aan dit wel prettig te vinden, zeker omdat er rekening mee werd gehouden bij het zoeken naar passende hulp. Wanneer de jongeren iets ouder waren werd zowel de jongere als de ouder goed gehoord. Enkele ouders gaven zelfs aan het mooi te vinden om te zien dat het gesprek vooral met de jongere werd gevoerd en zij enkel hoefden aan te vullen.

In enkele gevallen, waarbij het ging om een verlenging van de ondersteuning, werd een minder breed gesprek gevoerd. Geïnterviewden vonden dit ook prima omdat ze tevreden waren over de ondersteuning en ze deze graag verlengd wilden hebben.

Over het algemeen werd, volgens de mensen waarmee gesproken is, goed gekeken naar welke ondersteuning nodig en passend zou zijn en welke aanbieder(s) hier iets in zouden kunnen betekenen.

Enkele ouders gaven aan dat ze van de medewerker ook tips of informatie hebben gehad over wat ze zelf konden betekenen.

In een aantal gesprekken kwam naar voren dat cliënten niet altijd binnen de afgesproken periode werden terug gebeld. Zeker wanneer afgesproken worden dat binnen een x aantal weken gebeld wordt en dit dan niet gebeurt, roept dat bij mensen de twijfel op of ze “vergeten” zijn. Dit wordt niet als prettig ervaren.

Proces en tempo

De tijd tussen het eerste (telefonische) contact en het daadwerkelijk intakegesprek bij Team Jeugd wordt als lang ervaren. Er waren geïnterviewden die aangaven dat ze wel 5 weken hebben moeten wachten. Het niet terugbellen binnen de afgesproken periode (zoals hierboven al aangegeven) leidt ertoe dat de mensen de wachttijd als langer ervaren. Een reële inschatting van wanneer gebeld wordt, of een tussentijds bericht dat het niet lukt wegens drukte, zou helpen aan het verlagen van de ervaren wachttijd.

De tijd die mensen vervolgens moeten wachten om bij de aanbieder terecht te kunnen wordt als goed ervaren. In sommige gevallen werd aangegeven dat het ging om slechts enkele dagen. Enkele geïnterviewden gaven aan dat ze de indruk hadden dat er bij het team een wachtlijst was en bij de zorgaanbieder juist niet.

Samenwerking

De samenwerking tussen Team Jeugd en andere partijen wordt als wisselend ervaren. Enerzijds geeft een deel van de geïnterviewden aan het zeer positief te vinden dat de medewerker meegaat naar de intake bij de zorgaanbieder en dat er op die manier een goede afstemming is. Veel mensen hadden de indruk dat hierdoor de medewerker van Team Jeugd goed op de hoogte was van de mogelijkheden van de aanbieder.

Aan de andere kant gaf een deel van de geïnterviewden aan dat naar hun ervaring de samenwerking beter kon. Een cliënt die via een aanbieder naar Team Jeugd werd verwezen, had de indruk dat er geen enkele samenwerking of afstemming was omdat naar ervaring van de cliënt, het hele verhaal opnieuw gedaan moest worden.

De ervaring op het gebied van afstemming en samenwerking met de school was wisselend. De een was redelijk positief en had de indruk dat de school goed contact had met Team Jeugd. De andere geïnterviewde was iets minder positief.

Voor de toegangsroute via de huisarts/POH geldt hetzelfde, de een was positief en had de indruk dat goede informatie was doorgegeven. Een andere cliënt zag de noodzaak niet om met Team Jeugd contact op te nemen en was minder positief.

Ervaren effect

Hierbij moet onderscheid gemaakt worden tussen nieuwe cliënten en cliënten die reeds ondersteuning kregen en waarbij deze verlengd moest worden.

Nieuwe cliënten kunnen uiteraard nog niet aangeven wat het effect van de ondersteuning is op diverse gebieden. Over het algemeen is de verwachting wel dat de geboden ondersteuning kan helpen. De verwachting wordt vooral gewekt door het gesprek met de medewerker van Team Jeugd. De bejegening, het vragen naar meerdere levensgebieden, het serieus luisteren naar de inbreng van zowel jongere als ouders, wekken bij de geïnterviewden de indruk dat de ondersteuning passend is en dus waarschijnlijk effect zal hebben.

Geïnterviewden die reeds ondersteuning ontvingen en vanwege een verlenging contact hadden met het Team Jeugd gaven aan dat de ondersteuning effect had en om die reden werd verlengd.

Een jongere gaf aan dat de ondersteuning geen effect heeft gehad, maar deze jongere vond ook dat de ondersteuning niet nodig was.

Een deel van de geïnterviewden gaf aan de indruk te hebben dat er flexibiliteit mogelijk was. Zij gaven aan dat ze de vrijheid voelden om samen met de zorgaanbieder tijdelijk iets meer of iets minder gebruik te maken van de ondersteuning, of dat gewisseld kon worden van activiteiten. In enkele gesprekken kwam naar voren dat dit ook nadrukkelijk door de medewerker van Team Jeugd en soms ook door de medewerker van de zorgaanbieder, werd aangegeven.

Tijdens de gesprekken is bij het praten over het effect ook gevraagd op welke manier de geïnterviewden dat effect merken, of verwachten te merken indien de ondersteuning nog niet zo lang loopt. Veelal wordt het omschreven in algemene zin: dat het beter gaat op school, of dat het beter gaat thuis. In enkele gevallen waren de antwoorden heel specifiek: Dat er meer sociale contacten komen, dat iemand actiever wordt en niet de hele tijd thuis zit, of dat iemand beter leert omgaan met zijn beperking/aandoening.

De gesprekken die mensen hebben met Team Jeugd, waarbij breed aandacht is voor diverse levensgebieden, in combinatie met de effecten die mensen aangeven te merken of te verwachten én de mogelijkheden om de ondersteuning flexibel in te zetten, wekken de indruk dat gestreefd wordt naar effecten op het gebied van gezond en veilig opgroeien, meer zelfstandigheid en maatschappelijke participatie.

Conclusies en aanbevelingen

De reden van gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul om in 2017 te kiezen voor kwalitatief onderzoek voor het CEO Jeugd is geweest dat het onderzoek van vorig jaar onvoldoende bruikbare informatie heeft opgeleverd. Beide gemeenten wensten meer gerichte input van cliënten te verzamelen waarmee zij concrete aanknopingspunten krijgen om, waar nodig, te komen tot kwaliteitsverbetering van het eigen Team Jeugd.

In dit onderzoek is niet het aantal interviews uitgevoerd dat aanvankelijk gepland en gewenst was. Toch kunnen er enkele conclusies getrokken worden op basis waarvan verbeteracties mogelijk zijn.

Algemeen

Op basis van de interviews ontstaat over het algemeen een positief beeld over het Team Jeugd. Voor de volledigheid moet opgemerkt worden dat dit niet betekent dat de geïnterviewden een positief beeld hebben over de jeugdhulp in het algemeen. Tijdens de gesprekken is nadrukkelijk gefilterd en gestuurd op de toegang en niet op het feitelijke ondersteuningstraject. Hiermee heeft de vorm van het onderzoek, namelijk interviews/gesprekken, zijn meerwaarde bewezen omdat geïnterviewden vaak de medewerker van Team Jeugd verwarden met de medewerker van de organisatie en ook de wachttijden binnen de toegang en tussen toegang en vervolg door elkaar haalden. Wanneer het onderzoek middels een vragenlijst zou hebben plaats gevonden, zou het risico hebben bestaan dat vragen over de medewerker van het Team Jeugd of de wachttijden niet (geheel) correct beantwoord zouden worden.

Een directe verklaring voor het lage aantal deelnemers is niet te geven. Dit is namelijk niet gevraagd aan de mensen die aan de medewerker van Team Jeugd aangaven niet te mee te willen doen. Aannemelijk is dat mensen het vervelend vinden hun verhaal steeds opnieuw te moeten vertellen. Andere mogelijke verklaringen kunnen zijn: schaamte, of angst voor het verbreken van de anonimiteit. Er is immers sprake van een afhankelijkheidsrelatie tussen de cliënt en degene die hen ondersteuning biedt of deze ondersteuning (deels) financiert.

Dat de periode, waarbinnen het onderzoek uitgevoerd moest worden, kort was heeft eveneens niet meegewerkt bij het vinden van voldoende deelnemers.

Algemene aanbevelingen voor toekomstige CEO:

- Blijf werken met interviews of gesprekken. In een gesprek kunnen geïnterviewden, indien nodig, op het juiste spoor worden gehouden
- Combineer eventueel gesprekken met een vragenlijst. Via een vragenlijst kan een groter publiek worden bereikt. De modelvragenlijst MCJO kan hierbij als uitgangspunt worden genomen en eventueel passend gemaakt worden voor de gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul.
- Een suggestie kan zijn om kleine bijeenkomsten te organiseren, waarbij onder leiding van een goede gespreksleider cliënten samen in gesprek gaan over hun ervaringen. Dit biedt voor de deelnemers een veiligere omgeving. Een goede, onafhankelijke, gespreksleider is hierbij een voorwaarde. Dit waarborgt de anonimiteit en voorkomt dat deelnemers elkaar gaan “na praten”.
- De focus heeft nu gelegen op de toegang tot de jeugdhulp via de gemeenten en de ervaringen die mensen daar hebben opgedaan. Een volgend CEO Jeugd zou gehouden

kunnen worden onder mensen die de zorg hebben afgerond of al langere tijd zorg krijgen. De toegang is maar een klein onderdeel en de meeste ervaringen doen mensen erna op. Ook kunnen mensen dan meer zeggen over de effecten van de ondersteuning.
- Een volgend onderzoek bestrijkt bij voorkeur een langere periode. Op die manier neemt de kans toe op een groter aantal deelnemers.

Toegang

Een aandachtspunt is de vindbaarheid van Team Jeugd op internet. Op de een of andere manier kwamen mensen met een andere organisatie in contact.

De locatie in de Randwycksingel wordt door meerdere mensen als bijzonder ongeschikt ervaren. Een prettige omgeving draagt bij aan een open en eerlijk gesprek.

Aanbevelingen:

- Vraag aandacht bij het veld, mogelijke verwijzers, voor de contact gegevens van het Team jeugd.
- Controleer de vindbaarheid op internet. Toets deze eventueel bij een aantal cliënten. Mensen hebben verschillende manieren om iets op internet op te zoeken of gebruiken toch net andere zoektermen en komen daardoor niet altijd bij de juiste informatie uit.
- Creëer een plaats waar gesprekken plaatsvinden die door cliënten als prettiger en vriendelijker worden ervaren. Meer privacy (de gespreksruimtes hebben veel inkijk) en een warme aankleding (de ruimtes komen nogal kil over) komen de kwaliteit van de gesprekken en de beleving ten goede.
- Geef mensen de keuze tussen huisbezoek en een gesprek op een locatie. De voorkeuren zijn verschillend.

Bejegening

Over de bejegening zijn de ondervraagden zeer positief. Medewerkers komen geïnteresseerd over en cliënten hebben de indruk dat er voldoende deskundigheid is en voelen zich serieus genomen.

Dat niet altijd tijdig wordt teruggebeld wordt als negatief ervaren.

Aanbeveling:

- Maak vooraf een reële inschatting wanneer iemand bericht kan ontvangen en neem tussentijds contact op als dit onverhoopt niet mocht lukken.

Proces en tempo

Over het algemeen vinden de geïnterviewden dat de tijd tussen de toegang (contact Team Jeugd) en de zorgaanbieder kort is. Dit wordt als prettig ervaren. Opvallend in deze is dan ook dat uit een aantal gesprekken blijkt dat juist de wachttijd bij het Team Jeugd als lang wordt ervaren.

Aanbeveling:

- Verkort de wachttijd bij het Team Jeugd. Een logische suggestie is dat dit kan gebeuren door de capaciteit te verhogen, maar wellicht zijn er nog andere mogelijkheden om de wachttijd te verkorten.

Samenwerking

De conclusie is dat samenwerking tussen Team Jeugd en aanbieders in de meeste gevallen als positief wordt ervaren. Het meegaan van de toegangsmedewerker naar het gesprek met de aanbieder werd als positief ervaren.

Ook hiervoor geldt dat in de gesprekken enkel is gekeken naar de samenwerking tussen Team Jeugd en andere partijen. In enkele gesprekken kwamen aandachtspunten naar boven over de samenwerking tussen partijen in het vervolgtraject. Deze zijn echter niet meegenomen in dit onderzoek.

Aanbevelingen

- Slechts twee van de geïnterviewden zijn via school bij het Team Jeugd terecht gekomen. In het onderzoek is een positieve en een negatieve ervaring benoemd. Het zou goed zijn om op het gebied van afstemming tussen school en Team Jeugd (en evt zorgaanbieders) te kijken hoe dit loopt en waar verbeterpunten mogelijk zijn.
- Hetzelfde geldt voor de route via de huisarts/POH.

Het ervaren effect

Het onderzoek heeft zich gericht op de toegang tot de jeugdhulp, het begin van het traject. Effecten zijn dan uiteraard niet meetbaar of cliënten ervaren nog geen effect. Een deel van de ondervraagden heeft contact gehad met het team omdat de ondersteuning verlengd moest worden. Zij hebben wel iets kunnen aangeven over het effect.

De mensen waar de gesprekken mee gevoerd zijn, hebben over het algemeen de indruk dat binnen Team Jeugd aandacht is voor het effect van de ondersteuning. Er wordt ook gekeken naar aanbod dat effect kan creëren op diverse gebieden van het dagelijks leven. De beleidsmatige termen van effect op gezond en veilig opgroeien, meer zelfstandigheid en maatschappelijke participatie worden uiteraard door de geïnterviewden niet zo gebruikt. Zij beschreven de effecten in eigen woorden op diverse leefgebieden (denk hierbij aan opmerkingen als: “het gaat beter op school” of “hij komt meer onder de mensen”) die wel aan de genoemde beleidsmatige termen gekoppeld kunnen worden.

Zoals aangegeven is het aantal geïnterviewden te klein om ook daadwerkelijk te concluderen of die effecten gerealiseerd worden. De focus van het onderzoek lag ook op het stuk toegang en op de vervolgstappen in het proces. Op basis van de gesprekken en daarmee de ervaringen van de geïnterviewden kan geconcludeerd worden dat Team Jeugd zich wel inzet om deze effecten te realiseren.

Aanbevelingen

- Om daadwerkelijk het ervaren effect te meten op de hierboven genoemde gebieden zouden cliënten aan het eind van het traject of in ieder geval na een langere tijd, ondervraagd moeten worden. Dit zou meegenomen kunnen worden bij toekomstig CEO Jeugd.

Bijlage 1: Gespreksleidraad CEO

Uitleg:

Gemeente is verantwoordelijk voor de ondersteuning vanuit de jeugdhulp

Wil weten hoe jongeren en ouders het traject ervaren en met name de toegang

Opdracht van Gemeente Maastricht en Valkenburg aan de Geul

CliC is helemaal onafhankelijk

Anoniem, naam en enkele gegevens is enkel bekend bij CliC ivm verwerking en om de afspraak te kunnen maken

Er komt een rapportage met aanbevelingen om zaken te verbeteren

Algemene gegevens:

Naam

Leeftijd

Woonplaats

Jongere/ouder

Ondersteuningsbehoefte:

Omschrijf waarom je met jeugdzorg/team jeugd in contact bent gekomen.

Toetsen route:

Vragen als:

Hoe ben je bij de hulp terecht gekomen?

Met wie heb je gesproken?

Weet je waar die persoon van is?

Ervaringen:

Hierbij moeten alle volgende thema's in willekeurige volgorde aan bod komen:

- Algemene indruk
- Vindbaarheid en toegankelijkheid (indien van toepassing)
- Serieus genomen
- Deskundigheid medewerkers

- Snelheid traject tot nu toe
- Efficiënt, Meer dan 1 keer je verhaal moeten vertellen?
- Bejegening
- Eigen regie
- Afstemming/samenwerking tussen partijen
- Afstemming/samenwerking met cliënt
- Effect (heeft de cliënt indruk dat het ingeslagen traject inderdaad helpt of gaat helpen)
- Bereikbaarheid contactpersonen
- 1G1P1R
- Eigen kracht

Wat zijn voor jou de positieve punten/ervaringen?

Wat zijn voor jou de negatieve punten/ervaringen?

Wat zou volgens jou anders moeten en kunnen om de jeugdhulp beter te laten aansluiten op jouw wensen en situatie?

Afsluiting/vervolg:

Indien nodig nog contact voor een vervolgvraag?

Wil je weten wat uit het onderzoek komt?