

Vraag Diederik van der Meide naar de activiteit van de gemeente Groningen op het gebied van cliëntervaringsonderzoek jeugd

Vraag

Ik vroeg me af of er ook cliëntenonderzoek gedaan is in de Jeugdzorg de afgelopen jaren, bij de jongeren zelf. (of eventueel de ouders). Door RIGG of gemeente.

Sowieso een interessante vraag omdat de SER in haar rapport aangeeft dat er te weinig geluisterd is de afgelopen jaren naar de jongeren in de jeugdzorg zelf. En omdat de hele regio ontbreekt in een rapport van de VNG over cliëntervaringen in het jaar 2019.

Ik ben benieuwd hoe wij dat gedaan hebben en als we dat gedaan hebben of ik dat rapport daarover ook kan ontvangen.

Antwoord

In 2016 hebben de Groninger gemeenten een cliëntervaringsonderzoek gedaan door middel van een schriftelijke enquête onder gebruikers van jeugdhulp. De respons was bij alle gemeenten nagenoeg nihil. Dit was in lijn met de landelijke ervaring. In vervolg daarop is in opdracht van het DB PG&Z door de RIGG onderzocht waar en hoe ervaringen van gebruikers van jeugdhulp opgehaald zouden kunnen worden, waarbij een drietal sporen is uitgewerkt:

1. Ervaringen ophalen bij de jeugdhulpaanbieders: in alle inkoopcontracten is opgenomen dat alle gecontracteerde aanbieders hun outcome indicatoren moeten aanleveren bij het CBS. Cliëntervaring is hier onderdeel van. Dit is onderdeel van de contractbesprekingen door de RIGG. Iedere (grotere) aanbieder is tevens contractueel verplicht een cliëntenraad te hebben;
2. Ervaringen ophalen bij de sociale teams (WIJ): dit moet onderdeel zijn van het evaluatie- en regieproces van de sociale teams. Dit wordt in onze regio nog niet structureel opgepakt. In de set van afspraken WIJ en in het focusdocumenten van afgelopen 2 jaar ontwikkelen we dit verder door. WIJ heeft de afgelopen jaren een impactmeting gedaan, gericht op de dienstverlening van WIJ in voornamelijk het voorliggende veld, niet alleen WIJ-breed maar ook gericht op jeugd. Om de daadwerkelijke ervaringen van gebruikers op te halen is een ontwikkelopgave opgenomen in het focusdocument van 2020 en 2021 genaamd Doelrealisatie, waarvoor 2 projectleiders zijn benoemd. Dit verkeert nog in de planfase. We hopen in 2022 deze stap te kunnen zetten;
3. Storytelling: er is een website opgericht om ervaringen van jongeren met de jeugdhulp op te halen en te delen (www.storytellers-online.nl). Er is een advies rapport gemaakt met de lessons learned van deze verhalen. In verband met de dynamiek in de jeugdhulp en de daaruit volgende prioriteiten hebben gemeenten er op dat moment verder geen vervolg aan gegeven.

Het DB besloot, gegeven de ervaringen met de schriftelijke vragenlijst in 2016, geen nieuwe schriftelijke enquête uit te zetten.

Hoe verder?

Cliëntervaring onderzoeken is taaie materie. De belangrijkste vraag bij dit alles is: wat doen we echt met de opgehaalde informatie? Is het nice to know of need to know? Prima dat we investeren en informatie ophalen – maar dan?

Het idee is nu om vanuit de Transformatieagenda hier ook mee aan de slag te gaan, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van handvatten die voor alle Groninger gemeenten bruikbaar zijn. Het thema past binnen de TA en er is budget beschikbaar. Dit is in de onderzoeksfase. Verder zijn we bezig om in het nieuwe registratiesysteem voor WIJ zo in te richten dat via digitale weg cliëntervaringen opgehaald kunnen worden. Het gaat om de indicatoren

Doelrealisatie, uitval en clientervaring. Deze 3 indicatoren worden in de monitoringstool opgenomen als verplichte indicatoren per project (als de inhoud het toelaat).