

ADVIESNOTA

Datum	25-10-2024
Onderwerp	Clientervaringsonderzoek 2023-2024
Organisatieonderdeel	Service Organisatie Jeugd
Auteurs	Nienke Verenjans
Afgestemd met verantwoordelijke	Eline Kevenaar
Ten behoeve van	Algemeen Bestuur DG&J

Geachte leden van het algemeen bestuur,

Het dagelijks bestuur DG&J stelt u voor:

Ontwerpbesluit

Kennis te nemen van het huidige rapport CEO 2023/2024 v2.

Kern van de zaak

Op grond van artikel 2.10 van de jeugdwet voert de SOJ jaarlijks namens de 10 gemeenten het cliëntervaringsonderzoek (CEO) jeugdhulp uit. Sinds vorig jaar wordt het CEO uitgevoerd middels een narratieve onderzoeksmethode. De voorliggende rapportage bevat de conclusies naar aanleiding van het onderzoek 2023/2024 (juni tot en met april) voor de regio ZHZ. De rapportage is te vinden in bijlage 1. De rapportage is eerder vastgesteld door het MT SOJ en het directiebestuur. De rapportage is reeds aangeboden aan het Dagelijks Bestuur. Hieruit zijn vragen voortgekomen, waarna de rapportage is aangescherpt.

De tweede (huidige) versie van de rapportage benadrukt nuances in uitspraken beter. De interpretatie van de uitkomsten blijft echter aan discussie onderhevig.

Daarbij komt dat een aantal gemeenten ook hun eigen CEO uitvoert en hun eigen doelstellingen heeft op dit onderwerp.

Reeds genomen besluiten

1. De rapportage is vastgesteld door het MT.
2. Het MT SOJ heeft besloten om de rapportage ter informatie door te geleiden naar het directiebestuur.
3. Het directiebestuur heeft de rapportage ter informatie doorgeleid naar het dagelijks bestuur.

Doorgevoerde wijzigingen

Op basis van gesteld vragen in juli jl. is de rapportage lichtelijk aangescherpt. Lorenz heeft de focus gelegd op het benadrukken wat narratief onderzoek inhoudt, hoe uitspraken tot stand zijn gekomen en zij geven een voorzet op verbeteracties doormiddel van het benoemen van bouwstenen voor verbetering.

Argumenten

Narratief onderzoek

Voor de rapportage is reeds in 2022 gekozen voor een narratief onderzoek. Dit houdt in dat alle resultaten eenzijdig en subjectief zijn. De context waaruit antwoorden worden gegeven, het 'waarom' wordt niet uitgevraagd. De resultaten dienen als algemeen signaal beschouwd te worden die als start voor een dialoog binnen de sociale teams dienen. Het is heel lastig om concrete verbeterlagen te koppelen aan de uitkomsten, omdat alle resultaten gewogen moeten worden tegen werkwijzen en vanuit de context waarin de antwoorden gegeven worden.

Nieuwe ontwikkelingen

De rapportage en resultaten van het cliëntervaringsonderzoek werden jaarlijks voor 1 juli aangeleverd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Deze aanleverplicht is onlangs door het VWS opgeheven. Doordat het onderzoek vormvrij is, zijn de resultaten dusdanig uiteenlopend dat het VWS tot de conclusie is gekomen dat zij geen landelijk rapport kan opstellen. Om deze reden zijn zij overgestapt op het uitvragen van outcome indicatoren, zoals vastgelegd in de jeugdwet, bij jeugdhulpaanbieders en gemeenten die zelf een vorm van jeugdhulp bieden.

Echter blijft het uitvoeren van een vorm van een cliëntervaringsonderzoek verplicht volgens artikel 2.10 uit de jeugdwet.

Daarnaast is de kwaliteit en effectiviteit van het onderzoek in de huidige vorm, zoals door de SOJ en Lorenz uitgevoerd, eerder ter discussie gesteld. Het responsepercentage blijft laag en de resultaten zijn moeilijk door te voeren in de praktijk.

Om deze reden kan in twijfel getrokken worden of de huidige uitvoeringsvariant voor het cliëntervaringsonderzoek nog de juiste is. De SOJ is dan ook een onderzoek gestart en gaat het gesprek aan binnen de regio om te onderzoeken welke vorm van cliëntervaringsonderzoek gewenst is richting de toekomst en wie dit uit zou moeten voeren.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing.

Kosten, baten en dekking

Niet van toepassing.

Communicatie

De rapportage wordt gepubliceerd op de website van de SOJ en gedeeld met SJT.

De resultaten kunnen opgepakt worden binnen de teams van SJT voor doorontwikkeling van de dienstverlening.

Juridische of personele consequenties

Niet van toepassing.

Vervolgprocedure

De SOJ doet onderzoek naar de toekomstige uitvoer van CEO. Hierbij wordt kritisch gekeken naar de toegevoegde waarde van de huidige vorm en de vereisten vanuit de wetgeving.

Op basis hiervan worden scenario's besproken in het AOJ. Het onderwerp wordt in 2025 opnieuw geagendeerd in het DT.

Evaluatie en verantwoording

Niet van toepassing.