

2010WMC4

Memorandum

Datum: 03-12-2009

Aan: Statencommissie Wonen Maatschappij en Cultuur

Van: Gedeputeerde M. Haak Tel: 3637

Onderwerp: Cliënttevredenheid en cliëntenrechten.

Achtergrond

Vanuit de “ontmoeting statenleden met cliënten” in de week van de jeugdzorg 2008, kwamen signalen met betrekking tot casemanagement. Tevens werden er in de interactieve bijeenkomst tijdens de inspraakronde beleidskader 2009 t/m 2012 enkele opmerkingen gemaakt door cliënten met betrekking tot hetzelfde onderwerp. De provincie heeft vervolgens met JIJ Utrecht, Bureau Jeugdzorg en Zorgaanbieders besloten tot het uitvoeren van een nulmeting cliënttevredenheid casemanagement. De Provincie heeft het Utrechtse cliëntenplatform JIJ-Utrecht (Jij In de Jeugdzorg Utrecht) de opdracht gegeven om dit onderzoek uit te voeren. Begin november 2009 hebben zij het onderzoek “Cliënt in contact met Bureau Jeugdzorg” afgerond.

Daarnaast heeft de provincie in 2008 de toezichtwens bij de Inspectie Jeugdzorg ingediend om de kwaliteit van het wettelijke proces van uitvoering van de cliëntenrechten te toetsen. De Inspectie Jeugdzorg heeft gekeken naar het functioneren van de cliëntenraad, het klachtrecht en de vertrouwenspersoon. Dit toezicht is uitgevoerd bij BJU, Joozt en Timon. Begin november 2009 heeft de Inspectie Jeugdzorg het toezicht “Cliëntenrechten” afgerond.

Samenvattingen

Samenvatting onderzoek “Cliënt in contact met Bureau Jeugdzorg” (JIJ-Utrecht)

Om te komen tot een nulmeting over hoe de cliënt het contact met Bureau Jeugdzorg ervaart, is door JIJ-Utrecht een achterbanraadpleging gehouden onder verschillende doelgroepen binnen de jeugdhulpverlening en de jeugdbescherming.

Er zijn 1070 vragenlijsten verstuurd met vragen over een drietal thema's. Er zijn 163 vragenlijsten geretourneerd. Binnen een aantal doelgroepen is de respons (te) laag geweest. JIJ-Utrecht is zich bewust dat voorzichtigheid is geboden omtrent het trekken van conclusies bij lage respons. Met een algehele respons van 15,4 % kan JIJ-Utrecht de volgende indicaties geven over datgene wat de cliënt ervaart:

Jeugdhulpverlening (JHV)

- *Omgang met de casemanager.* Over het algemeen voelen cliënten zich serieus genomen door hun casemanager. Het merendeel geeft echter aan onvoldoende contact te hebben met de casemanager tijdens het hulptraject.
- *Informatievoorziening:* Een groot deel geeft aan dat in het eerste gesprek niet duidelijk is verteld wat men kon verwachten in het hulptraject. Vooral jongeren begrijpen niet goed wat er door casemanagers wordt verteld.
- *Samenwerking casemanager en hulpverlener:* Ongeveer 50% geeft aan in voldoende mate te zien dat de casemanager (is de contactpersoon voor de cliënt binnen BJU) en hulpverlener (is de contactpersoon voor de cliënt binnen zorginstelling) elkaar opzoeken om af te stemmen, een gelijke groep geeft aan het hier niet mee eens te zijn. Een meerderheid geeft aan dat afspraken tussen hen en de casemanager worden vastgelegd.

Jeugdbescherming (JB)

- *Omgang met gezinsvoogd*: De meeste cliënten geven aan dat de gezinsvoogd hen serieus neemt en dat er voldoende tijd voor contact is.
- *Informatievoorziening*: Een meerderheid geeft aan niet duidelijk geïnformeerd te zijn in het eerste gesprek over wat men kon verwachten in het hulptraject.
- *Samenwerking gezinsvoogd en hulpverlener*: Slechts een kleine meerderheid geeft aan de indruk te hebben dat de gezinsvoogd het indicatiebesluit heeft afgestemd op het hulpverleningsplan. Het merendeel geeft aan dat afspraken tussen hen en de casemanager worden vastgelegd.

Samenvatting onderzoek "Cliëntenrechten in beeld" (Inspectie Jeugdzorg)

De centrale vraag in dit onderzoek is of de rechten van cliënten geregeld zijn en ook in de praktijk werken. In de wet op de jeugdzorg zijn bepalingen opgenomen over het klachtrecht, vertrouwenspersoon en cliëntenraden.

De conclusies van dit onderzoek zijn als volgt:

- de kwaliteit van het klachtrecht is voldoende.
- de cliëntondersteuning vanuit de vertrouwenspersoon is nog matig.
- de formele medezeggenschap is nog matig geregeld.

BJU heeft de meeste van de aanbevelingen van de Inspectie Jeugdzorg reeds opgepakt. Met hen zal nog verder gesproken worden over een verbeterplan voor het totale pakket van aanbevelingen. Er zal een concreet plan van aanpak geschreven worden.

Breder Kader

Zowel de nulmeting van JIJ-Utrecht als het onderzoek van de Inspectie Jeugdzorg betreffen cliëntenbelangen. De provincie heeft BJU verzocht om beide onderzoeken in een breder kader op te pakken om een breed proces van verbetering voor cliënten in te zetten.

Vervolg

De nulmeting van JIJ-Utrecht biedt goede aanknopingspunten voor verbetering. Positief is dat cliënten zich voldoende serieus bejegend voelen door de casemanager/gezinsvoogd. Verbeterpunten liggen nog in verduidelijking voor cliënten wat zij in het eerste gesprek van BJU kunnen verwachten en de afstemming tussen de casemanager en hulpverlener (JHV) en de afstemming van het indicatiebesluit op het hulpverleningsplan (JB).

JIJ-Utrecht zal naar aanleiding van de reacties van de provincie en BJU op het onderzoek, concept aanbevelingen opstellen vanuit cliëntperspectief.

Er zal begin 2010 een bijeenkomst georganiseerd worden met BJU, provincie en een vertegenwoordiging van cliënten naar aanleiding van de aanbevelingen dit onderzoek. Doel hiervan is om tot gezamenlijke en haalbare keuzes te komen waarmee Bureau Jeugdzorg aan de slag kan en waarop de provincie kan sturen.

Medio 2011 zal een hertoets gepland worden waarop de achterban van cliënten opnieuw geraadpleegd wordt om te toetsen of cliënten een (positieve) ontwikkeling ervaren.