

Rapport

CLIËNTERVARINGEN JEUGD OVER 2017

Gemeente Lansingerland

Oktober 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/193

Datum

Oktober 2018

Opdrachtgever

Gemeente Lansingerland

Auteur(s)

Lisa Nannes, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding.....	7
3. Ervaringen met de jeugdhulp.....	10
3.1 Toegang naar jeugdhulp.....	10
3.2 De ontvangen hulp	11
3.3 Effect van de hulp	14



HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

De gemeente Lansingerland voerde in 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente over 2017. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. In totaal ontvingen 1.000 jeugdhulpcliënten of hun ouders in Lansingerland een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 237 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld (24%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

De meeste cliënten weten waar zij terecht kunnen en krijgen de juiste hulp

Zeven op de tien cliënten jeugdhulp uit Lansingerland waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. De bekendheid van de toegang is, na een stijging in 2016, gelijk gebleven. Ook voelen evenveel cliënten zich snel geholpen; zowel in 2016 als 2017 was dit 64 procent. Veel cliënten krijgen de hulp die zij nodig hebben. Dit is wel iets gedaald ten opzichte van 2016, namelijk van 76 procent naar 69 procent.

Kwaliteit van de hulp goed beoordeeld, met name de bejegening door hulpverleners

Jeugdhulpcliënten hebben met verschillende zorgaanbieders te maken, met name met GGZ Delfland en Villa Vip. Gekeken naar de kwaliteit van de jeugdhulp, zijn cliënten vooral positief over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, serieus genomen en beslissingen worden vaak samen met het kind en de ouders genomen. Het minst is men te spreken over de samenwerking tussen verschillende organisaties die hulp bieden aan de cliënt. Dit aspect, het gezamenlijk nemen van beslissingen en de hulp bij vragen en problemen krijgen een iets lagere waardering dan vorig jaar. Daarentegen is men steeds meer te spreken over de respectvolle behandeling. Twee op de tien cliënten delen de mening dat de hulp is verbeterd ten opzichte van een jaar eerder. Bij 49 procent van de cliënten is dit niet aan de orde.

Positieve effecten door de ontvangen hulp

Ruim acht op de tien (84%) cliënten ervaren een of meer positieve effecten van de ontvangen jeugdhulp. Dit zijn evenveel cliënten als in 2016 (85%). Voor veel effecten geldt dat meer cliënten een verbetering zien op dit onderdeel dan een jaar geleden. Net als in dat jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Ook gaat het beter met het gedrag van de cliënt en gaat het beter op school, werk of dagbesteding en thuis. Er is een kleiner effect zichtbaar op de vrijetijdsbesteding van de cliënt. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek

 De gemeente Lansingerland heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Lansingerland met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Lansingerland een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.

 In september 2018 ontvingen 1.000 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na drie weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 237 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 24 procent. Dit was vorig jaar 17 procent. De respons bij de landelijke referentiegroep is 22 procent¹.

- In totaal vulde 65 procent de vragenlijst schriftelijk in en 35 procent online.

Vragenlijst ceo Jeugd: gekozen voor modelvragenlijst met aanvullende vragen

 De gemeente Lansingerland heeft ervoor gekozen om net als in 2017 als basis de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander² en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. De gemeente heeft hier enkele vragen aan toegevoegd over de organisaties waar cliënten contact mee hebben gehad en de verandering van de hulp ten opzichte van een jaar eerder.

De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp
- uitvoering van de hulp door zorginstellingen
- effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen')

¹ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.

² In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.

Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2016 en 2015. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Lansingerland worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Jeugd 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 35 gemeenten in 2016 (n=3.773 cliënten) en 55 gemeenten (n=9.691 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Lansingerland aangeboden aan het Ministerie van VWS en voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.



HOOFDSTUK

Ervaringen met de jeugdhulp

3. Ervaringen met de jeugdhulp

3.1 Toegang naar jeugdhulp

Bekendheid toegang stabiel

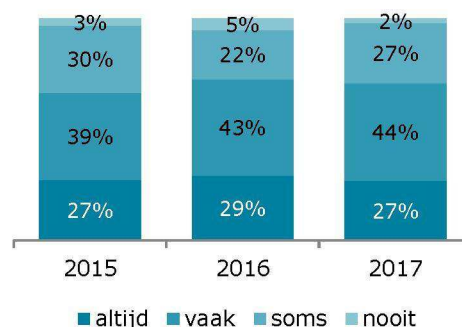
Zeven op de tien cliënten jeugdhulp uit Lansingerland wisten voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag en 27 procent wist dit in sommige gevallen. De bekendheid van de toegang is, na een stijging in 2016, gelijk gebleven.

In de referentiegroep in 2016 was 63 procent op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (60%).



Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



 **64%**

van de cliënten voelt zich vaak/altijd snel geholpen. Dit zijn evenveel cliënten als in 2016 (64%) en meer cliënten dan in 2015 (61%).

In de referentiegroep geeft 70 procent aan snel te zijn geholpen. Dit is iets toegenomen ten opzichte van 2015 (67%).

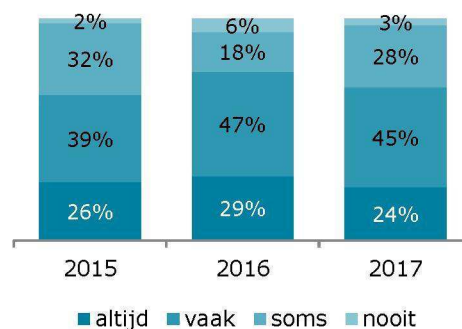


Minder cliënten krijgen de hulp die nodig is

Bijna 70 procent van de cliënten krijgt de hulp die nodig is en 28 procent krijgt dit soms. Hoewel het ontvangen van de juiste hulp in 2016 was gestegen, kregen in 2017 weer minder cliënten altijd of vaak de juiste hulp.

Figuur 3.2

Kan de hulp krijgen die nodig is



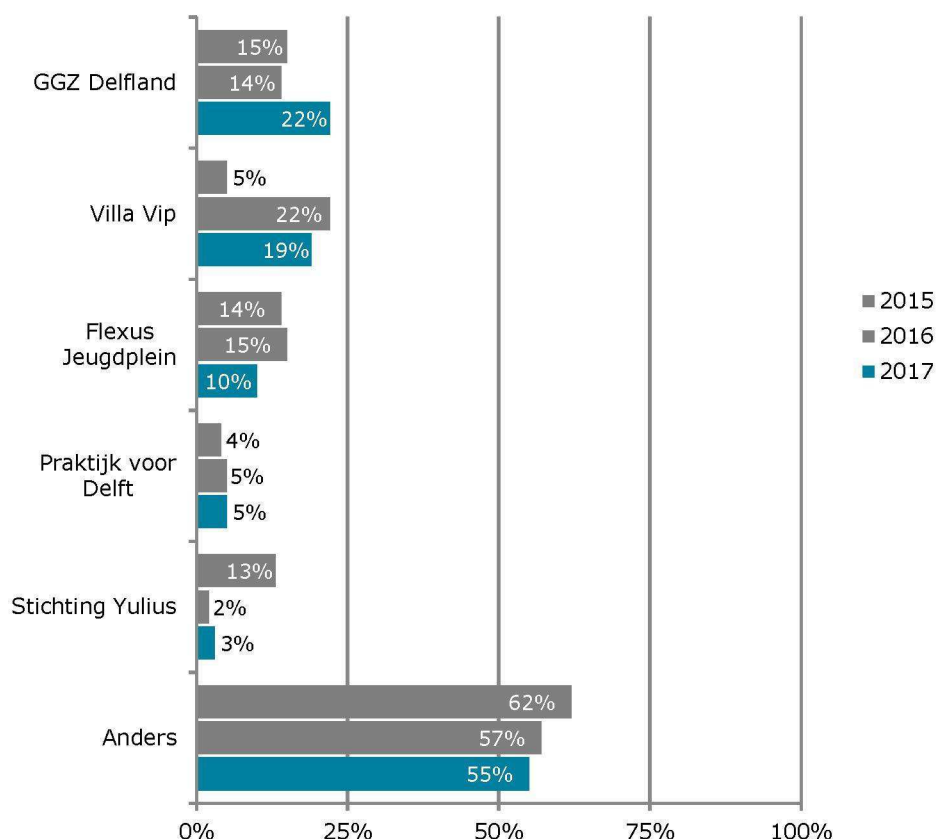
3.2 De ontvangen hulp

Cliënten hadden in 2017 vooral te maken met GGZ Delfland

Bijna een kwart van de jeugdhulp cliënten in Lansingerland hadden in 2017 te maken met GGZ Delfland. Het aantal cliënten dat hulp krijgt van deze organisatie is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Daarentegen krijgen minder cliënten hulp van Villa Vip, Flexus Jeugdplein en Stichting Yulius. Naast de voorlegde organisaties hebben cliënten ook met andere organisaties te maken, zoals Stichting Mee, Stek, RID, Regionaal Instituut, Praktijk Groei, Miseno, Lucertis, Leestalent, Focuz en Coach Point.

Figuur 3.3

Organisaties ontvangen jeugdhulp



Bejegening door hulpverleners meest gewaardeerd

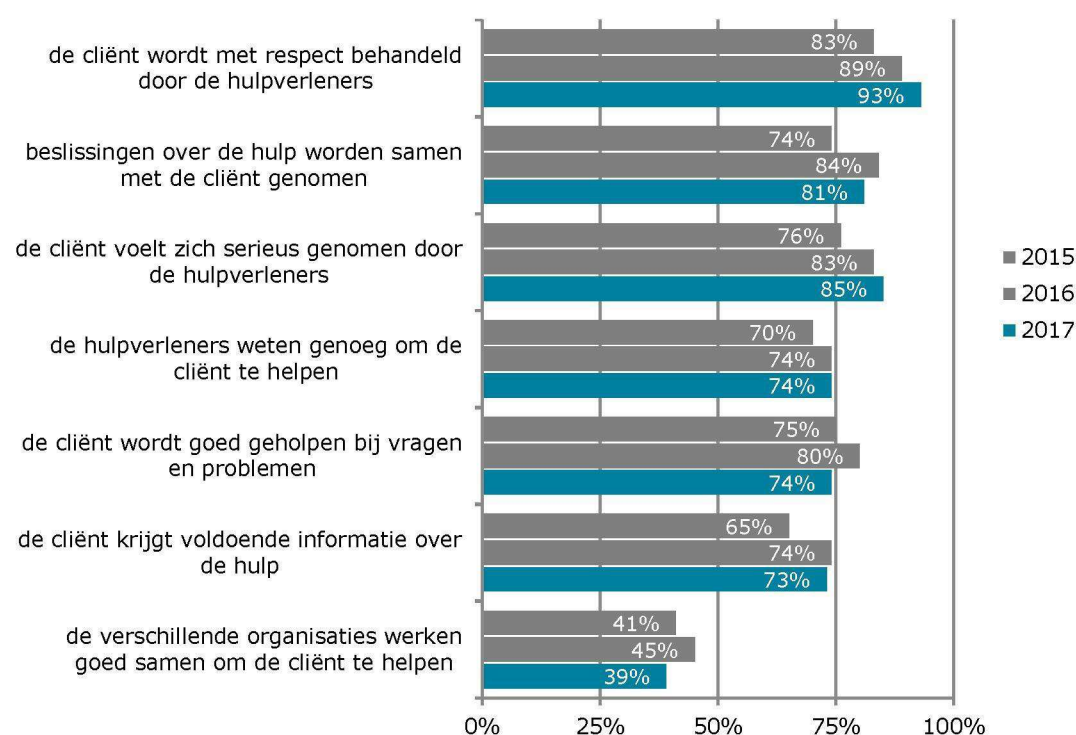
Gekeken naar de uitvoering van de jeugdhulp valt op dat cliënten - net als in eerdere jaren - het meest positief zijn over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, serieus genomen en beslissingen worden samen met de cliënt en/of de ouders genomen. Het minst te spreken is men over de samenwerking tussen verschillende organisaties. Deze samenwerking beoordelen cliënten minder goed dan vorig jaar. Hetzelfde geldt voor het samen nemen van beslissingen en de hulp bij vragen en problemen. Daarentegen zijn steeds meer cliënten positief over de respectvolle behandeling.

Duur van de jeugdhulp:

- Korter dan 3 maanden: 12%
- Tussen 3 en 6 maanden: 24%
- Tussen 6 en 12 maanden: 24%
- Langer dan een jaar: 40%

Figuur 3.4

De kwaliteit van de jeugdhulp (inclusief 'niet van toepassing')



 | 19%

van de cliënten vindt dat de hulp is verbeterd ten opzichte van een jaar eerder. Dit zijn meer cliënten dan in 2016 (16%) en 2015 (14%). Bij 49 procent van de cliënten is dit niet aan de orde.

Veel cliënten benoemen positieve punten van de hulp of begeleiding, met name de bejegening van de hulpverlener, maar ook de goede hulp of begeleiding waardeert men. Enkele reacties:

- *"Ze wist hoe ze mijn kind moest benaderen, waardoor hij zich ook vaak open stelde voor haar."*
- *"Ze was erg vriendelijk en grappig en ze begreep me goed."*
- *"Ze waren lief en maakte niet uit of je een foutje maakte."*
- *"Ze stelde hem op zijn gemak."*
- *"Ze nam de tijd voor hem. Ze hielp hem heel goed. En hij vond erg lief."*
- *"Ze luisteren goed naar me en begrijpen me goed."*
- *"Ze luisterden als ik het ergens niet mee eens was."*
- *"Werd goed betrokken in de behandeling."*
- *"Weet veel en geeft oplossingen en denkt mee."*
- *"We worden serieus genomen en er wordt goed geluisterd."*
- *"Veel kennis, veiligheid, structuur, gedrevenheid. Top!"*
- *"Serieus genomen en begrepen worden!"*
- *"Rustige, prettige benadering voor kind."*
- *"Persoonlijke begeleiding en aantekeningen maken."*
- *"Passend hulp bij hulpvraag."*
- *"Luisterend oor en structuur."*
- *"Er worden meerdere mogelijkheden besproken en iedereen werd erbij betrokken."*
- *"Er werd altijd naar mij geluisterd."*
- *"Aandacht en serieus genomen worden."*

Ook benoemen sommige cliënten (ondanks dat zij wel of minder tevreden zijn) aandachts- of verbeterpunten, onder andere de wachttijd en wisseling van hulpverleners:

- *"Wisseling van begeleiders."*
- *"We moesten veel te lang wachten, +- 3 maanden, waardoor ik het idee had dat de hulp op dat moment niet meer nodig was."*
- *"We hadden het gevoel dat hulpverlening veel vanuit ons moest komen. Communicatie liep voornamelijk via Whatsapp."*
- *"Wachttijden bij de organisaties, kinderarts en daarna de wachttijd voor de testen."*
- *"Wachttijd. Aanvraag was goedgekeurd maar bij de gemeente blijven liggen. Er kwam pas actie toen ik zelf navraag deed!"*
- *"Voor ouders is het zeer onbekend waar je terecht moet en duurt lang voordat je geholpen wordt en serieus genomen wordt."*
- *"Terugkoppeling."*
- *"Slechte begeleiding, we moeten eigenlijk alles zelf doen. Communicatie vanuit de organisatie was veel via Whatsapp."*
- *"Lange wachttijd."*
- *"Klachten zijn nog niet verholpen."*
- *"Ik werd niet goed geholpen, bijna al mijn klachten werden genegeerd, ik voelde me onwelkom, ik moest heel lang wachten."*
- *"Het had doortastender en wat scherper gemogen."*
- *"De wachttijd. Als je aangeeft hulp nodig te hebben, wil je daar niet 3 maanden mee wachten."*
- *"De hulp is beperkt."*
- *"Dat ik in 1,5 jaar 4 therapeuten heb gehad, omdat iedereen naar een andere locatie ging."*
- *"Dat er van hulpverlener wordt/is gewisseld tijdens de behandeling, tot 2x toe. Dat vond mijn zoon heel vervelend."*
- *"Communicatie van de organisatie was voornamelijk via de whatsapp. Weinig tot geen begeleiding gekregen voor ons gezin."*

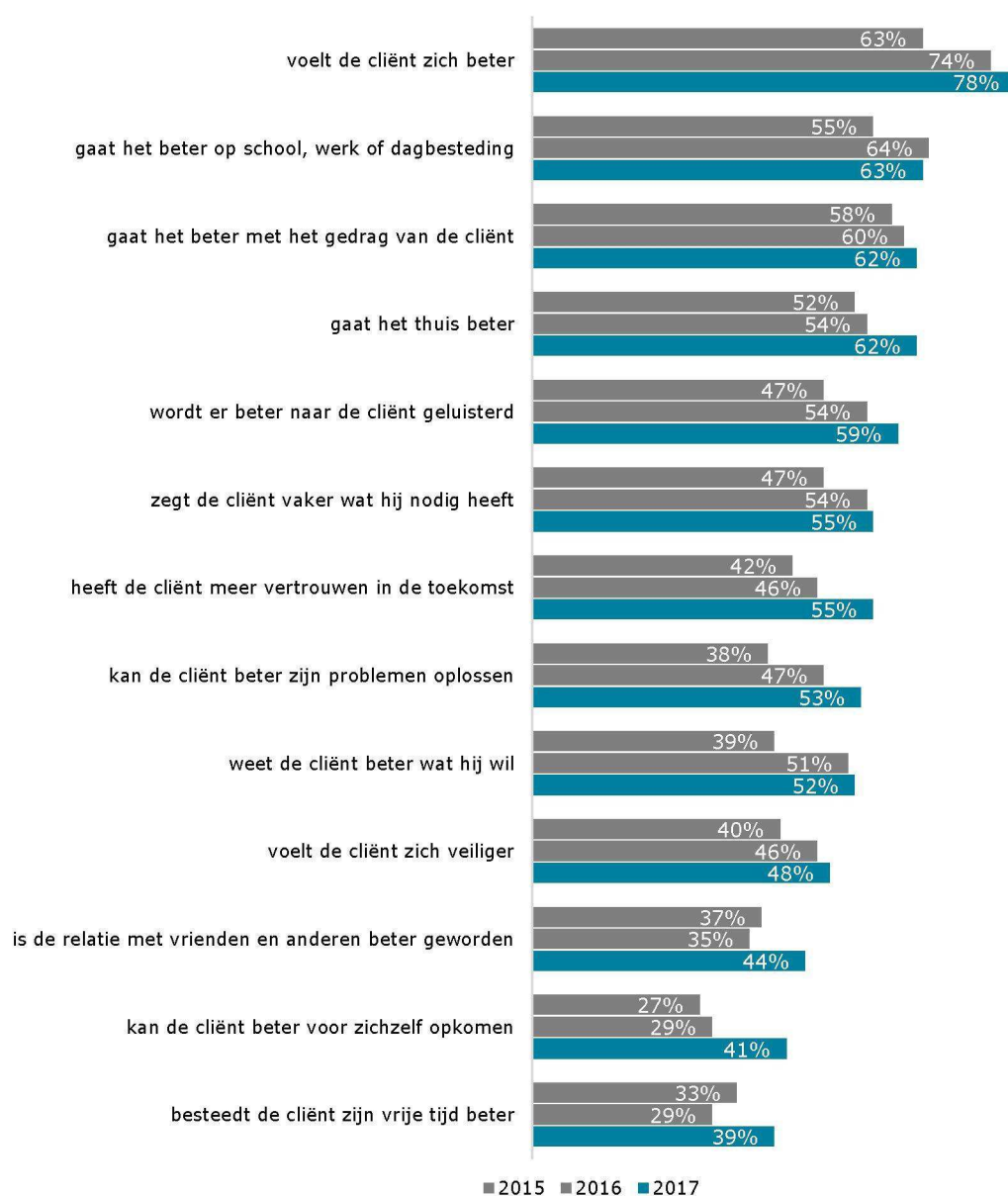
3.3 Effect van de hulp

Door de hulp voelen cliënten zich beter

In totaal ervaart 84 procent van de cliënten een of meer positieve effecten van de ontvangen jeugdhulp. In 2016 was dit 85 procent. Het grootste effect dat cliënten ervaren, is dat zij zich beter voelen. Ook gaat het beter met het gedrag van de cliënt en gaat het beter op school, werk of dagbesteding en thuis. Voor veel effecten geldt dat meer cliënten een verbetering zien ten opzichte van 2016. De ontvangen hulp heeft het minst effect op de vrijetijdsbesteding van de cliënt. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat de situatie gelijk is gebleven, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

Figuur 3.5

De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp... (inclusief 'niet van toepassing')



In de referentiegroep merkte 85 procent van de cliënten in 2015 ten minste één effect als gevolg van de hulp en in 2016 was dit 83 procent.

