

Rapport

CLIËNTERVARINGEN JEUGD OVER 2017

Gemeente Nijkerk

November 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/184

Datum

November 2018

Opdrachtgever

Gemeente Nijkerk

Auteur(s)

Lisa Nannes, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.
Nora Löb, 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 Omgaan met de hulpvraag	12
3.3 De ontvangen hulp	13
3.4 Effect van de hulp	15



HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

De gemeente Nijkerk voerde in 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. In totaal ontvingen 702 jeugdhulp cliënten of hun ouders in Nijkerk een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 150 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld (21%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Ouders spelen een belangrijke rol bij het zoeken naar jeugdhulp, het Gebiedsteam verwijst vaak door

In ruim de helft van de gevallen hebben de ouders (samen met de cliënt) naar jeugdhulp gezocht. Meestal omdat de cliënt zelf hulp nodig had. In de meeste gevallen (bij 35% van de cliënten) heeft het Gebiedsteam hen uiteindelijk doorverwezen naar de zorgaanbieder. Een ander veel genoemde doorverwijzer is school.

Meer cliënten weten waar zij terecht kunnen

Bijna zeven op de tien cliënten waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met de hulpvraag. In vergelijking met 2016 is deze bekendheid toegenomen; toen was 61 procent hier bekend mee. De cliënten zijn over het algemeen tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. De medewerker gaat met respect met de cliënt om en er is volgens (een gegroeid aantal) cliënten samen over een oplossing nagedacht. Ook over de snelheid van helpen is de waardering toegenomen. Meer cliënten dan vorig jaar zijn bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner; dit jaar is 54 procent hier bekend mee, terwijl dit vorig jaar nog 17 procent was. Een verandering in de vraagstelling is mogelijk van invloed op deze stijging.

Veel waardering voor de bejegening door hulpverleners

Gekeken naar de kwaliteit van de hulpverlening zijn cliënten vooral positief over de bejegening van de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, wordt betrokken bij beslissingen over de hulp en voelt zich gehoord. Het minst is men te spreken over de mate waarin organisaties samenwerken om de cliënt te helpen, al is een samenwerking tussen organisaties in 27 procent van de gevallen niet aan de orde. Op veel aspecten beoordelen cliënten de kwaliteit van de hulpverlening wat minder goed dan vorig jaar. Evengoed zijn de meesten positief.

Ontvangen hulp met name positief effect op school, werk of dagbesteding

Meer dan de helft van de cliënten krijgt nu nog steeds hulp, met name van het Gebiedsteam. De meerderheid van de cliënten ervaart dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding door de jeugdhulp, met name cliënten die hulp krijgen via het Gebiedsteam lijken dit te ervaren. Dit effect is wel afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Ook besteden minder cliënten hun vrije tijd beter door de ontvangen hulp. 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. Wel gaan meer cliënten dan vorig jaar weer terug naar school door de jeugdhulp; ruim een kwart van de cliënten ervaart dit effect.

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Nijkerk 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 Nijkerk 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 Nijkerk 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 juni 2018 ontvingen 702 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 of QR-code). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 150 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 21 procent. Dit was vorig jaar 16 procent.

- In totaal vulde 60 procent de vragenlijst schriftelijk in en 40 procent online.
- Het ging om 55 jongeren en 195 ouders/verzorgers, waarvan 77 moeders, 13 vaders en vijf andere verzorgers (bijvoorbeeld pleegouders).

Vragenlijst ceo Jeugd: gekozen voor modelvragenlijst



De gemeente Nijkerk heeft ervoor gekozen om net als in 2016 de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander¹ en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts
- de kwaliteit van de ondersteuning
- effecten op maatschappelijke participatie ('meedoen')

Enkele vraagstellingen zijn anders geformuleerd dan vorig jaar. Als dit het geval is, hebben we dit in het rapport vermeld.

¹ 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, mits 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. Verschillen worden beschreven 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 Nijkerk 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 Nijkerk aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.



HOOFDSTUK

Ervaringen met de jeugdhulp

3. Ervaringen met de jeugdhulp

3.1 Toegang naar jeugdhulp

De ondervraagde cliënten jeugdhulp in Nijkerk. Over wie hebben we het?



- t/m 3 jaar: 3%
- 4 t/m 12 jaar: 71%
- 13 t/m 15 jaar: 12%
- 16 jaar en ouder: 15%



- bij allebei de ouders in één huis: 75%
- bij een van de ouders in huis: 13%
- bij allebei de ouders op twee plaatsen: 3%
- anders: 9%



- Het Gebiedsteam: 60%
- Bosman GGZ: 15%
- GGZ Centraal: 11%
- 's Heeren Loo: 9%
- Praktijk de Ziel: 6%
- De Rading: 3%
- Jeugdbescherming Gelderland: 3%
- Lindhout: 3%
- Pactum: 3%
- Psychologenpraktijk Putten: 3%
- Intermetzo: 2%
- Eleos Stichting Gereformeerde Geestelijke Gezondheidszorg: 1%
- (ook) anders: 43%



- alleen andere hulp: 76%
- alleen hulp bij dyslexie: 10%
- hulp bij dyslexie én andere hulp: 4%
- anders: 10%

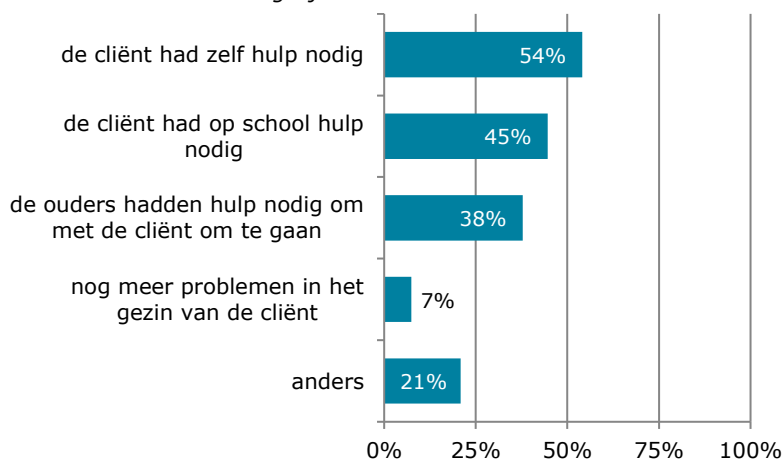
Ouders spelen belangrijke rol bij het zoeken naar jeugdhulp

Meer dan de helft van de cliënten geeft aan dat de ouders (samen met hen) opzoek zijn gegaan naar jeugdhulp. In mindere mate spelen familieleden of vrienden hier een rol. Ook school wordt veel genoemd. De voornaamste reden om hulp te zoeken, is dat de cliënt zelf hulp nodig had. Een andere genoemde reden is onder andere ontlasting van het gezin.

Figuur 3.1

Reden(en) wens tot hulp

meerdere antwoorden mogelijk



Hulp gaan zoeken met...

- (samen) met ouders: 53%
- familieleden: 10%
- vrienden: 1%
- alleen: 1%
- anders: 35%

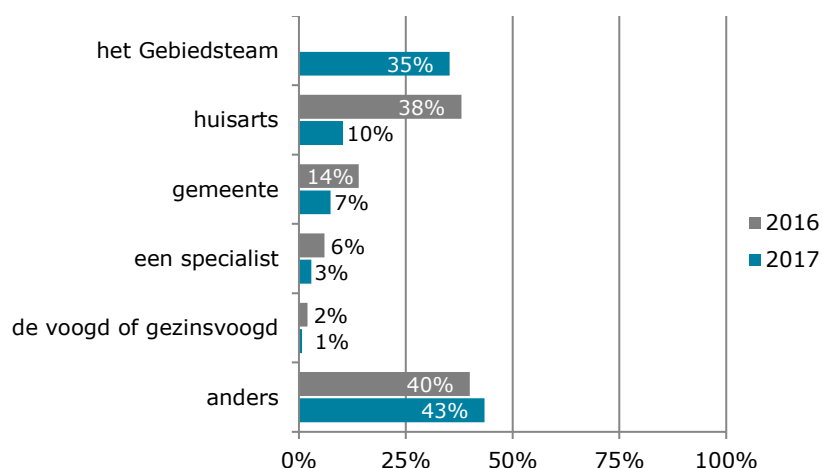


Cliënten komen voornamelijk via het Gebiedsteam bij de zorgaanbieder terecht

In ruim een derde van de gevallen verwees het Gebiedsteam de cliënt door naar de zorgaanbieder. In mindere mate worden cliënten doorverwezen door de huisarts, gemeente of voogd of door een specialist. De voornaamste ander genoemde doorverwijzer is school.

Figuur 3.2

Verwijzer naar zorgaanbieder²



Bekendheid toegang toegenomen

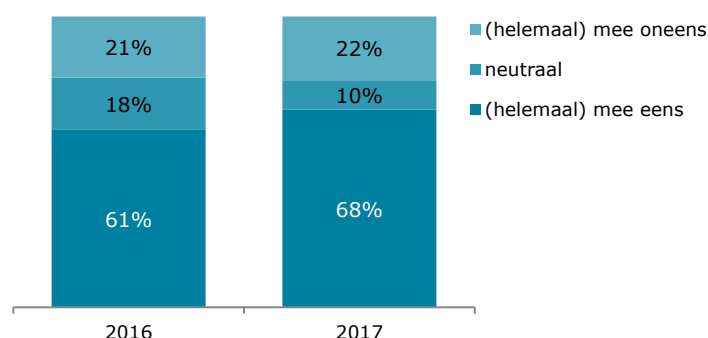
Bijna zeven op de tien cliënten jeugdhulp uit Nijkerk wisten voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Tien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 22 procent was hier niet mee bekend. In vergelijking met vorig jaar is de bekendheid over de toegang gestegen.

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



Figuur 3.3

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



Als cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het intake- of keukentafelgesprek. In Nijkerk is 54 procent van de jeugdhulpcliënten bekend met deze mogelijkheid. Dit is hoger dan vorig jaar (17%). Mogelijk is een verandering in de vraagstelling van invloed op deze stijging in bekendheid. Terwijl vorig jaar werd gevraagd of cliënten wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, spraken we dit jaar in de vragenlijst over 'hulp van iemand die veel weet over zorg en hulp via de gemeente'.

² Het antwoord 'het Gebiedsteam' is dit jaar als optie toegevoegd. Mogelijk is dit van invloed op de resultaten van deze vraag. De vergelijking met 2016 is dan ook indicatief.

Zeventien procent van de cliënten in 2016 in de referentiegroep was bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee op hetzelfde niveau als in 2015 (16%).



 | **73%**

van de cliënten voelt zich snel geholpen. Dit is iets hoger dan in 2016 (69%).

In de referentiegroep geeft 70 procent aan snel te zijn geholpen. Dit is iets toegenomen ten opzichte van 2015 (67%). In 2015 was dit 68 procent.

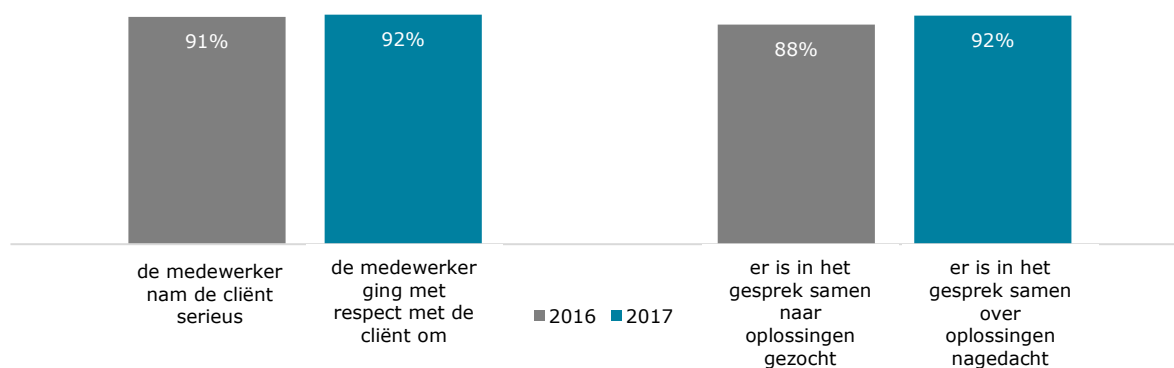


Cliënten zijn positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Ruim negen op de tien zeggen serieus genomen te zijn en hebben samen met de medewerker over een oplossing nagedacht. Dit laatste lijken meer cliënten te vinden dan vorig jaar.

Figuur 3.4

Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)³



In de referentiegroep zijn (ruim) acht op de tien cliënten positief over het contact over de hulpvraag in 2016: zij voelen zich serieus genomen (88%) en samen werd er naar oplossingen gezocht (81%). Op beide onderdelen is de tevredenheid hoger dan in 2015 (respectievelijk 83% en 74% was hier over te spreken in dat jaar).



³ Door een veranderde vraagstelling is de vergelijking met 2016 indicatief.

3.3 De ontvangen hulp

Bejegening door hulpverleners meest gewaardeerd

Gekeken naar de uitvoering van de jeugdhulp dan valt op dat cliënten met name positief zijn over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld. Ook beslissen cliënten mee over de te krijgen hulp en voelen ze zich gehoord. De samenwerking tussen organisaties beoordeelt men het minst positief, maar is ook voor ruim een kwart niet van toepassing. Ten opzichte van vorig jaar lijken cliënten wat minder te spreken te zijn over de kwaliteit van de jeugdhulp; minder cliënten antwoorden 'altijd' of 'vaak' op de stellingen en meer cliënten antwoorden 'soms' of 'nooit'. Toch zijn de meesten (nog steeds) positief.

Duur van de jeugdhulp

- Kortere dan 3 maanden: 13%
- Tussen 3 en 6 maanden: 12%
- Tussen 6 en 12 maanden: 14%
- Langer dan een jaar: 61%

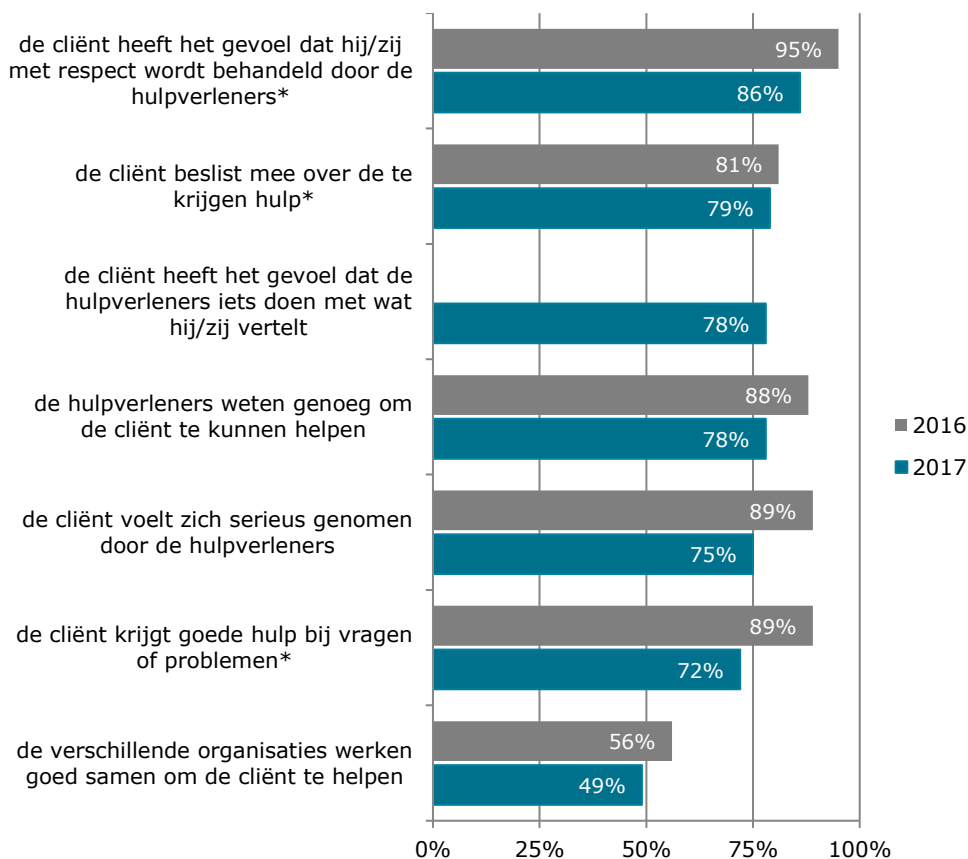
Soort hulp

Meerdere antwoorden mogelijk

- Gesprekken psycholoog/psychiater: 33%
- Gesprekken hulpverlener gemeente: 25%
- Hulp voor dyslexie: 10%
- Hulp van jeugdbeschermer: 5%
- Verblijf/overnachting: 5%
- (ook) anders: 43%

Figuur 3.5

De kwaliteit van de jeugdhulp (% altijd/vaak) (inclusief 'niet van toepassing')⁴



👂 | 36%

van de cliënten vindt dat hulpverleners goed luisterden en dat zij vooral zelf bepaalden wat er ging gebeuren. Twaalf procent vindt dat de hulpverleners bepaalden wat er ging gebeuren en 52 procent zegt dat beide een beetje van toepassing zijn.

⁴ De stellingen met een * erachter zijn iets anders geformuleerd dan vorig jaar. De vergelijking met 2016 is daarom indicatief.

Veel cliënten benoemen positieve punten van de hulp of begeleiding, bijvoorbeeld over het luisterend oor en meedenkende houding van de hulpverleners en de effecten van de hulp. Enkele reacties:

- *"Meedenken. Luisterend oor. Begrip."*
- *"Ze begrepen me goed!"*
- *"Ze denken mee. Komen rustig over en hebben mijn dochter een gevoel gegeven dat ze welkom is."*
- *"Over het algemeen wordt er goed geluisterd. Er is respect."*
- *"Ons als ouders hebben ze op weg geholpen met onze zoon. Zowel thuis als op school! Persoonlijk contact, concrete adviezen, oprecht betrokken."*
- *"Onze zoon leert er veel van. Thuis zien wij positieve veranderingen."*
- *"Luisterend oor. Helder stappenplan."*
- *"Ik vind het goed en ik ben tevreden."*
- *"Het sluit goed bij ons aan. En ze nemen de tijd als een stap wat langer duurt. Ze blijven aangesloten zolang als nodig."*
- *"Gebiedsteam is persoonlijk, betrokken en werkt heel goed mee."*
- *"Er wordt heel goed geluisterd naar ons. Samen kijken we dan naar wat het beste zou zijn voor ons kind en naar wat past bij wie wij zijn."*
- *"Er werd goed naar mij geluisterd en zochten samen altijd naar oplossingen."*
- *"De hulpverlener kon zich goed inleven in mijn kind."*
- *"De hulp heeft geholpen."*
- *"Dat mijn zoon de juiste hulp heeft die hij nodig had om vooruit te kunnen in zijn ontwikkeling."*
- *"Dat ik serieus werd genomen."*
- *"Dat ik ook mag zeggen wat ik graag wil."*
- *"Dat ik weer zelfvertrouwen kreeg."*
- *"Dat het helpt."*
- *"Dat ik mijn verhaal kwijt kan en dat ik handvatten krijg om met mijn problemen om te gaan."*
- *"Dat er werd geluisterd en advies gegeven werd en er de volgende keer werd gekeken hoe het ging. Dit houdt je scherp om het doel te halen."*
- *"Dat er echt geluisterd wordt."*

Ook benoemen cliënten (ondanks dat zij wel of minder tevreden zijn) aandachts- of verbeterpunten, bijvoorbeeld de lange wachttijden en wisseling van hulpverleners:

- *"Wisselende begeleiders."*
- *"Veel verloop van begeleiders."*
- *"Te kort. Probleem nog niet opgelost."*
- *"Soms is de hulp die ik of mijn ouders krijgen nogal dwingend."*
- *"Samenwerking tussen div. partijen. Veel verschillende personen die elk hun eigen stukje regelen."*
- *"Moest altijd lang wachten op juiste hulp."*
- *"Meerwaarde Gebiedsteam volstrekt onduidelijk."*
- *"Het Gebiedsteam zelf niet op de hoogte is van welke mogelijkheden er allemaal zijn, om in te zetten bij een hulpvraag."*
- *"Heeft behoorlijk lang geduurd."*
- *"Had langer door moeten gaan. Ons probleem is niet opgelost."*
- *"Het duurde heel lang voordat ik de hulp kreeg."*
- *"Er was geen samenhang op onze hulp. Alles werkt los van elkaar (huisarts, Pactum, ziekenhuis, school en het Gebiedsteam). Omdat wij prima in staat zijn om de hulp zelf vorm te geven, hier kritisch op te zijn én aan elkaar te koppelen indien nodig is alles goed gegaan. Ik hoop wel dat gezinnen die deze helicopterview missen, wel ondersteund worden."*

- "De wachtlijsten zijn vaak lang. Omdat je op dat moment hulp nodig hebt, is het vervelend. Lastig dat je moet wachten. Na intake volgt een lang procedé, voordat hulp start."
- "De langdurige, tijdrovende gesprekken met Gebiedsteam. Heb meer gesprekken en overlegmomenten gehad met de hulpverlening dan dat mijn zoon effectieve hulp gekregen heeft. Ik heb het gevoel dat de gemeente een anti-beleid voert op vergoede zorg om geld te besparen."
- "Dat het soms best lang geduurd heeft, omdat sommige instanties niet goed samen werken."

3.4 Effect van de hulp

Meerderheid cliënten ontvangt nu nog hulp, met name van het Gebiedsteam

Bijna twee derde van de cliënten ontvangt nu nog hulp of ondersteuning. De meeste cliënten ontvangen deze hulp van het Gebiedsteam. Daarnaast worden veel andere organisaties of instanties genoemd, zoals Youké, 's Heerenloo, Amerpoort, Bosman, dyslexiebegeleiding of de GGZ.

Van alle cliënten ontvangt 65% nu nog hulp of ondersteuning, namelijk van:

Meerdere antwoorden mogelijk

- het Gebiedsteam: 33%
- een hulpverlener op school: 17%
- vrienden of familie: 7%
- (ook) anders: 76%

Door de hulp gaat het bij een meerderheid beter op school, werk of dagbesteding

Het grootste effect van de jeugdhulp is dat het beter gaat bij cliënten op school, werk of dagbesteding. Ruim zes op de tien ervaren dit. Het effect is wel kleiner dan in 2016. Ook besteden minder cliënten hun vrije tijd beter door de ontvangen hulp. 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. Wel gaan meer cliënten dan vorig jaar weer terug naar school door de jeugdhulp.

Figuur 3.6

De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp... (% (veel) beter geworden) (inclusief 'niet van toepassing')

