Ervaringen jeugdhulp

Cliëntervaringsonderzoek Wijchen 2017

Inhoud

1. Achtergrond van het onderzoek 2

2. Het regelen van ondersteuning 5

3. Kwaliteit van de ondersteuning 7

4. Vergelijking regio 9

5. Conclusie 11

Onderzoek en Statistiek Nijmegen

1. Achtergrond van het onderzoek

Waarom een cliëntervaringsonderzoek?

Met het overdragen van de jeugdhulp van het Rijk naar de gemeenten in 2015, zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te doen. Dit onderzoek dient om de cliënttevredenheid te monitoren, signalen (positief dan wel negatief) op te vangen en de dienstverlening bij te sturen waar nodig.

Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek wordt via een landelijk vastgestelde aanpak uitgevoerd. Onderdeel daarvan is een set van landelijke (niet-verplichte) vragen, over het regelen van de ondersteuning en de kwaliteit/effectiviteit van de ondersteuning. Veel van deze vragen zijn gebruikt, aangevuld met vragen over de toeleiding tot de ondersteuning; met wie is contact geweest en hoe is dat ervaren? Dezelfde vragenlijst is toegepast door de andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (m.u.v. Beuningen). Ook is de enquêtering – uitgevoerd door I&O Research – gezamenlijk gedaan en is op dezelfde wijze gerapporteerd (door bureau Onderzoek en Statistiek van gemeente Nijmegen). Jongeren vanaf 15 jaar zijn zelf aangeschreven, bij jeugdhulpcliënten jonger dan 15 was de uitnodiging aan hun ouders/verzorgers gericht. Cliënten hebben zowel schriftelijk (68% jongeren, 61% ouders) als online (32% jongeren, 39% ouders) gereageerd. Enquêtering vond plaats in mei/juni.

Beschrijving cliëntgroep

Voor het onderzoek zijn alle cliënten aangeschreven met (ten minste) één (jeugdhulp-)indicatie in 2016. Daarbij kan sprake zijn van meerdere indicaties, waaronder indicaties die al vóór 2016 zijn gestart. Cliënten zijn op basis van *alle* indicaties die zij in 2016 hadden, ingedeeld in een groep. Het aantal cliënten per groep en de deelname aan het onderzoek zijn te zien in onderstaande tabel.

cliëntgroepen naar soort hulp	aantal cliënten	aantal uitgenodigd	aantal enquêtes	respons-percentage
jeugdhulp zonder verblijf, 14- (ouders)	460	451	141	31%
jeugdhulp met verblijf, (evt. in combinatie met zonder verblijf) 14- (ouders)	18	18	4	22%
jeugdhulp zonder verblijf, 15+ (jongeren)	175	120	29	24%
jeugdhulp met verblijf, (evt. in combinatie met zonder verblijf) 15+ (jongeren)	8	4	2	50%
totaal	661	593	176	30%

Tabel 1 Cliëntgroepen naar soort hulp; aantallen en deelname aan het onderzoek

In Tabel 1 is te zien dat de responspercentages variëren tussen de cliëntgroepen. Zo is de respons hoger onder jeugdhulpcliënten zonder verblijf. Verder lag het totale responspercentage van ouders op 31%, onder jongeren was dat 25%. Dit is vergelijkbaar met 2016 (resp. 32% en 26%). Vanwege het kleine aantal enquêtes van de cliëntgroepen met verblijf, blijft het onderscheid tussen jeugdhulpcliënten met en zonder verblijf in de rest van de rapportage achterwege. Wel worden de resultaten van jongeren en ouders apart besproken, omdat het om verschillende groepen respondenten gaat. Wanneer het gaat om de resultaten van jongeren moet worden bedacht dat het aantal enquêtes beperkt is, wat afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de resultaten.

Kenmerken hulpvraag

In Tabel is te zien waarvoor cliënten jeugdhulp krijgen (o.b.v. enquêtegegevens). Beide cliëntgroepen – van 15 jaar en ouder en jonger dan 15 – krijgen het vaakst hulp voor ADHD/ADD/een vorm van autisme (resp. 39% en 41%). Dit wordt bij de cliënten van 15 jaar en ouder gevolgd door ongelukkige/angstige gevoelens (19%) en 'andere' redenen (19%). Bij cliënten onder de 15 zijn na ADHD/ADD/een vorm van autisme de belangrijkste redenen voor jeugdhulp dyslexie/andere leerproblemen (19%) en gedragsproblemen (19%). Bij 'anders' gaat het in beide groepen meestal om een verbijzondering van psychische klachten.

Uit de enquête weten we ook dat ruim 40% van de jongeren korter dan één jaar hulp krijgt. Eenzelfde aandeel krijgt langer dan één jaar hulp en zo'n 20% kan deze vraag niet beantwoorden. Van de ouders van jeugdhulpcliënten onder de 15 geeft ongeveer de helft aan dat hun kind korter dan één jaar hulp krijgt. Ongeveer 45% krijgt langer dan één jaar ondersteuning, zo'n 5% weet het niet precies.

Reden jeugdhulp	15+ (jongeren)	14- (ouders)
dyslexie/andere leerproblemen	3%	19%
ongelukkig/angstig	19%	17%
ADHD/ADD/vorm van autisme	39%	41%
gedragsproblemen	7%	19%
drugs- of alcoholgebruik	3%	0%
lichamelijke beperking	13%	7%
overgewicht/ongezonde levensstijl	3%	1%
omgang leeftijdsgenoten	7%	15%
moeilijke thuissituatie	10%	8%
instelling/pleeggezin	3%	2%
anders	19%	18%

Tabel 2 Waarvoor krijgen cliënten jeugdhulp?

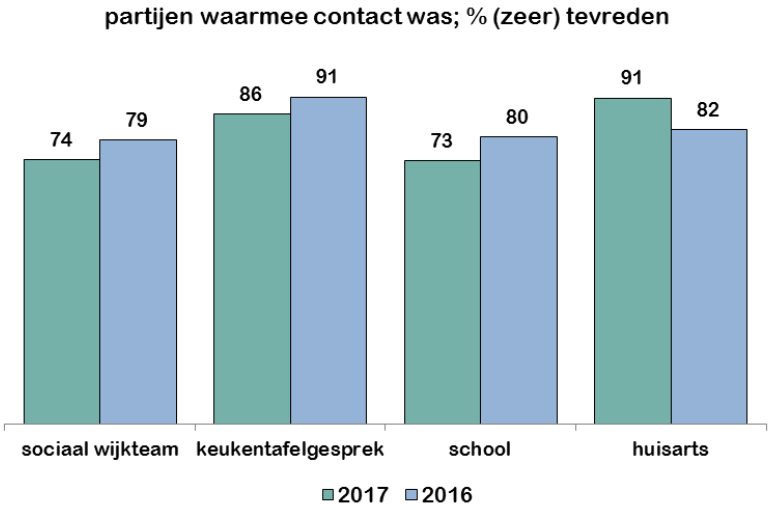
Leeswijzer

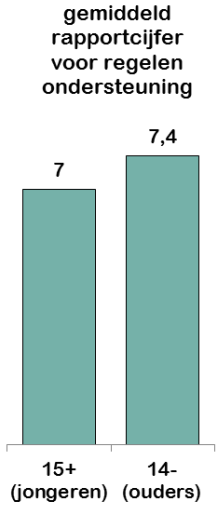
Het vervolg van de rapportage is opgebouwd uit 3 hoofdstukken; over het regelen van ondersteuning (hoofdstuk 2), de ondersteuning zelf (hoofdstuk 3) en een regiovergelijking (hoofdstuk 4). Steeds zijn op de eerste pagina de resultaten visueel weergegeven, daarna volgt tekstuele toelichting. Daarbij zijn ook de bevindingen uit de gesprekken weergegeven. Hoofdstuk 5 bevat de conclusie.

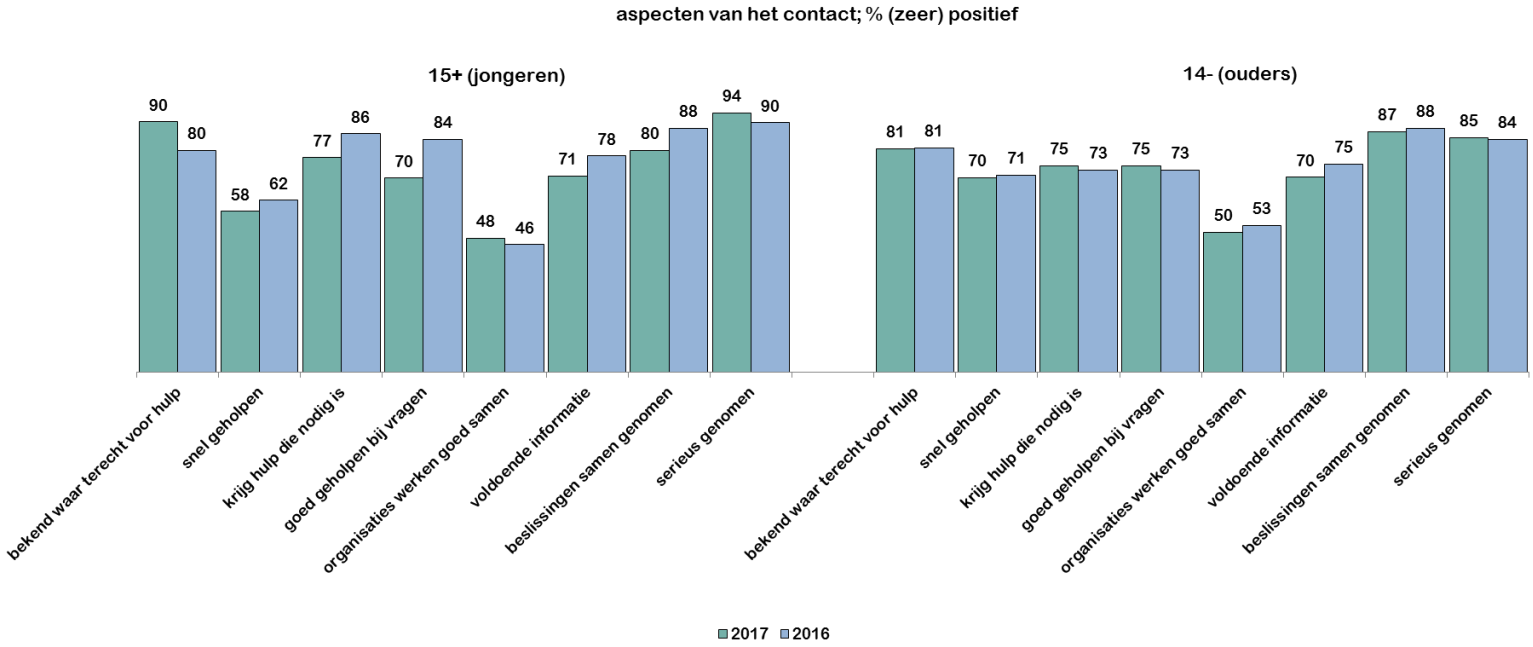
2. Het regelen van ondersteuning

Hoeveel cliënten hadden voor hun hulpvraag contact met de volgende partijen (15+ links, 14- rechts):

Sociaal Wijkteam (swt)	Keukentafelgesprek (met swt)	School	Huisarts
40% ,50%	67%, 43%	80%, 80%	58%, 75%







Toelichtingen van cliënten met enige ontevredenheid rond het regelen van ondersteuning:

- Het regelen van hulp verloopt traag en/of onduidelijk (7 keer)

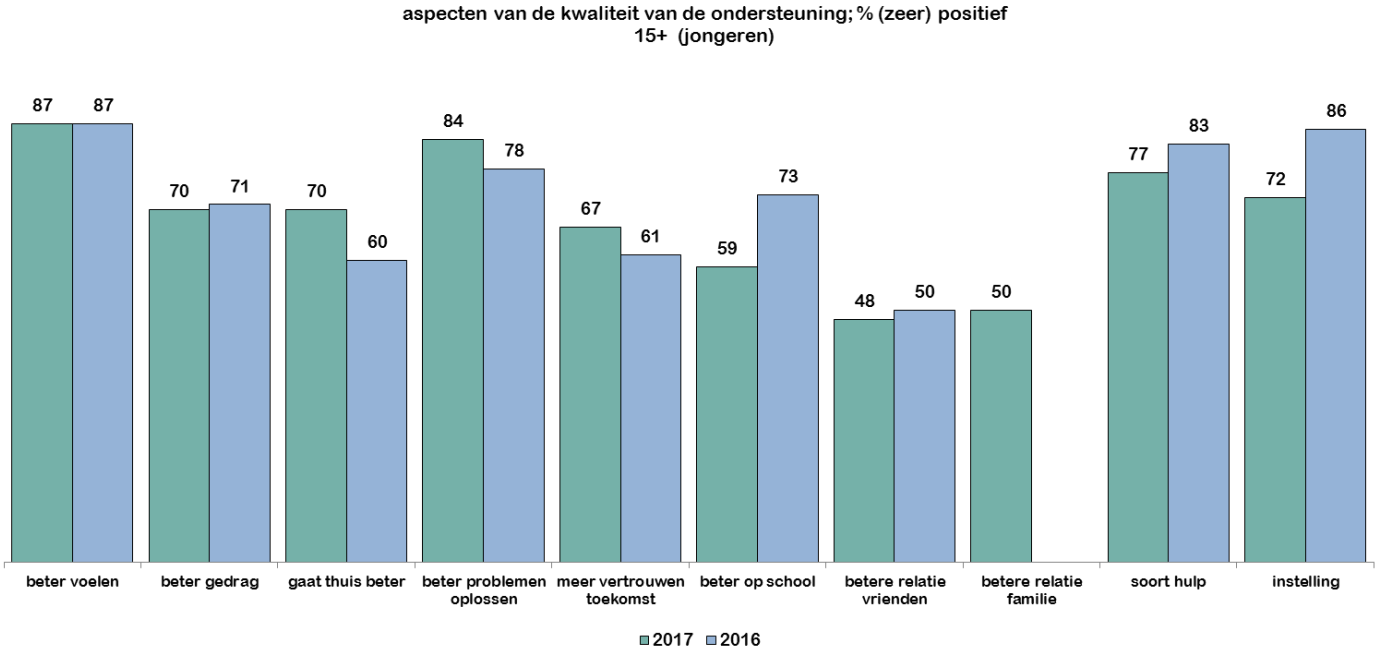
Toelichting figuren: contacten voor het regelen van ondersteuning

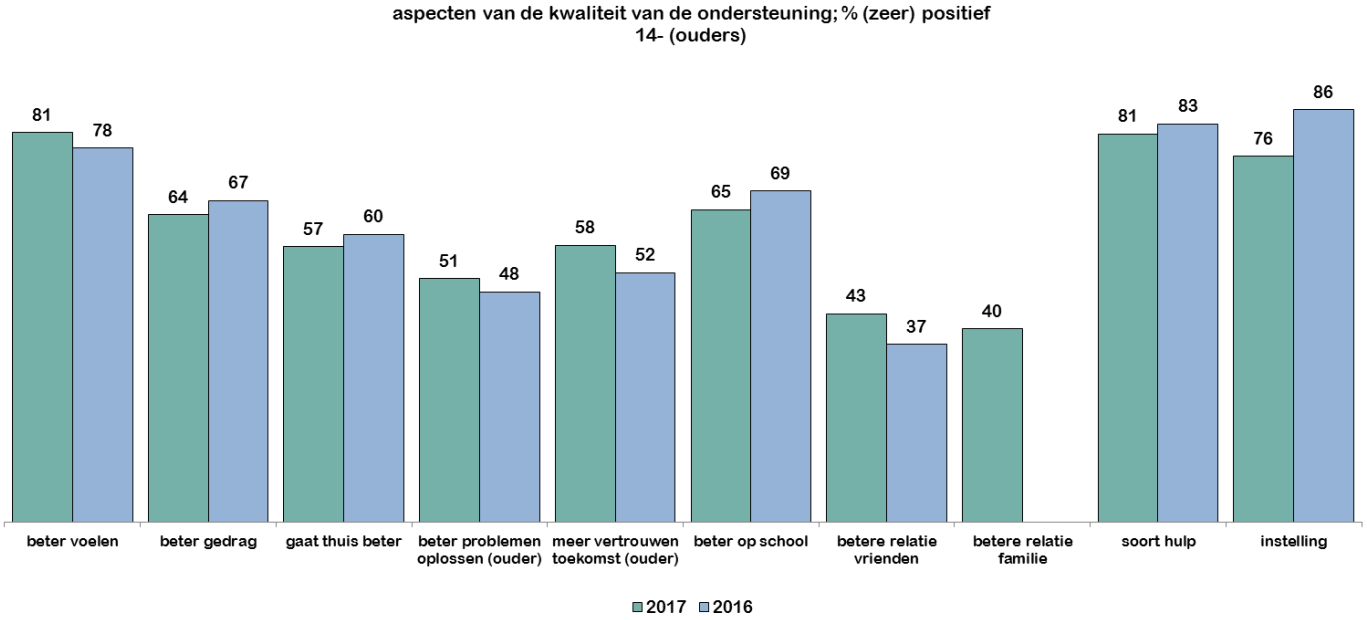
- Als het gaat om de partijen waarmee contact was voor het regelen van jeugdhulp, zijn er een paar opvallende verschillen tussen jongeren boven de 14 en de ouders van jeugdhulpcliënten onder de 15 jaar. Zo geven de jongeren vaker aan dat zij een keukentafelgesprek hebben gehad (67%) dan de ouders (43%), terwijl ouders vaker contact hadden met de huisarts (75%) dan de jongeren (58%). Wat betreft het keukentafelgesprek kan het zijn dat (met name) jongeren niet goed scherp hebben wat dit is; opvallend is namelijk dat een groter aandeel een keukentafelgesprek voerde dan er contact had met het sociaal wijkteam, terwijl het keukentafelgesprek met het sociaal wijkteam wordt gevoerd.
- Ruim 60% van de ouders had iemand aanwezig bij het keukentafelgesprek ter ondersteuning. Dat was meestal een naaste. Van de jongeren zijn niet voldoende enquêtes beschikbaar om hier betrouwbare uitspraken over te doen.

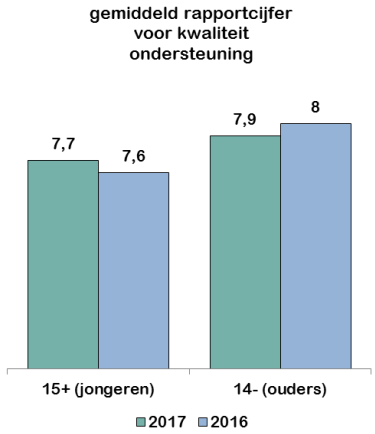
Toelichting figuren: tevredenheid met contacten voor het regelen van ondersteuning

- Van de jongeren is drie kwart tot 90% (zeer) tevreden over de contacten die zij hadden voor jeugdhulp. Nooit is meer dan 15% (zeer) ontevreden. De verschillen ten opzichte van 2016 zijn klein; als het gaat om het sociaal wijkteam, keukentafelgesprek en school iets negatiever, over de huisarts wat positiever. Van de jongeren waren niet voldoende enquêtes beschikbaar om in te gaan op hun tevredenheid over de contacten die zij hadden rond hun hulpvraag.
- Over de verschillende aspecten van het regelen van de hulp is steeds zo'n 70% tot 95% van de jongeren (zeer) positief (stelling is altijd of vaak van toepassing). Doorgaans antwoordt 10% tot 25% (zeer) negatief (stelling is soms of nooit van toepassing), als het gaat om serieus genomen worden is dit slechts 6%. Van de ouders antwoordt steeds 70% tot 85% positief en 10% tot 25% (zeer) negatief. Als het gaat om het gezamenlijk nemen van beslissingen rond de hulp is dit zelfs nog minder (6%). Zowel ouders als jongeren zijn het minst te spreken over de samenwerking tussen verschillende organisaties. Op deze stelling wordt vaker geantwoord met 'niet van toepassing', maar ook wanneer deze categorie buiten beschouwing wordt gelaten blijft de tevredenheid achter. Bij jongeren scoort ook de snelheid waarmee men wordt geholpen relatief laag (39% ontevreden), waarbij moet worden bedacht dat het aantal enquêtes beperkt is. In vergelijking met 2016 hebben ouders vergelijkbaar geantwoord op de stellingen. Bij jongeren zijn de verschillen doorgaans beperkt en een enkele keer positiever, een enkele keer negatiever. Hoewel ouders op de stellingen niet structureel positiever antwoorden dan de jongeren, geven zij wel een hoger rapportcijfer (7,4) dan de jongeren (7). Dat is doorgaans ook het geval bij andere gemeenten in de regio.
- Cliënten die ontevreden waren over enig aspect of partij rond het regelen van ondersteuning, is gevraagd om dit toe te lichten. Dit is te zien op pagina 5.

3. Kwaliteit van de ondersteuning







Opmerkingen:

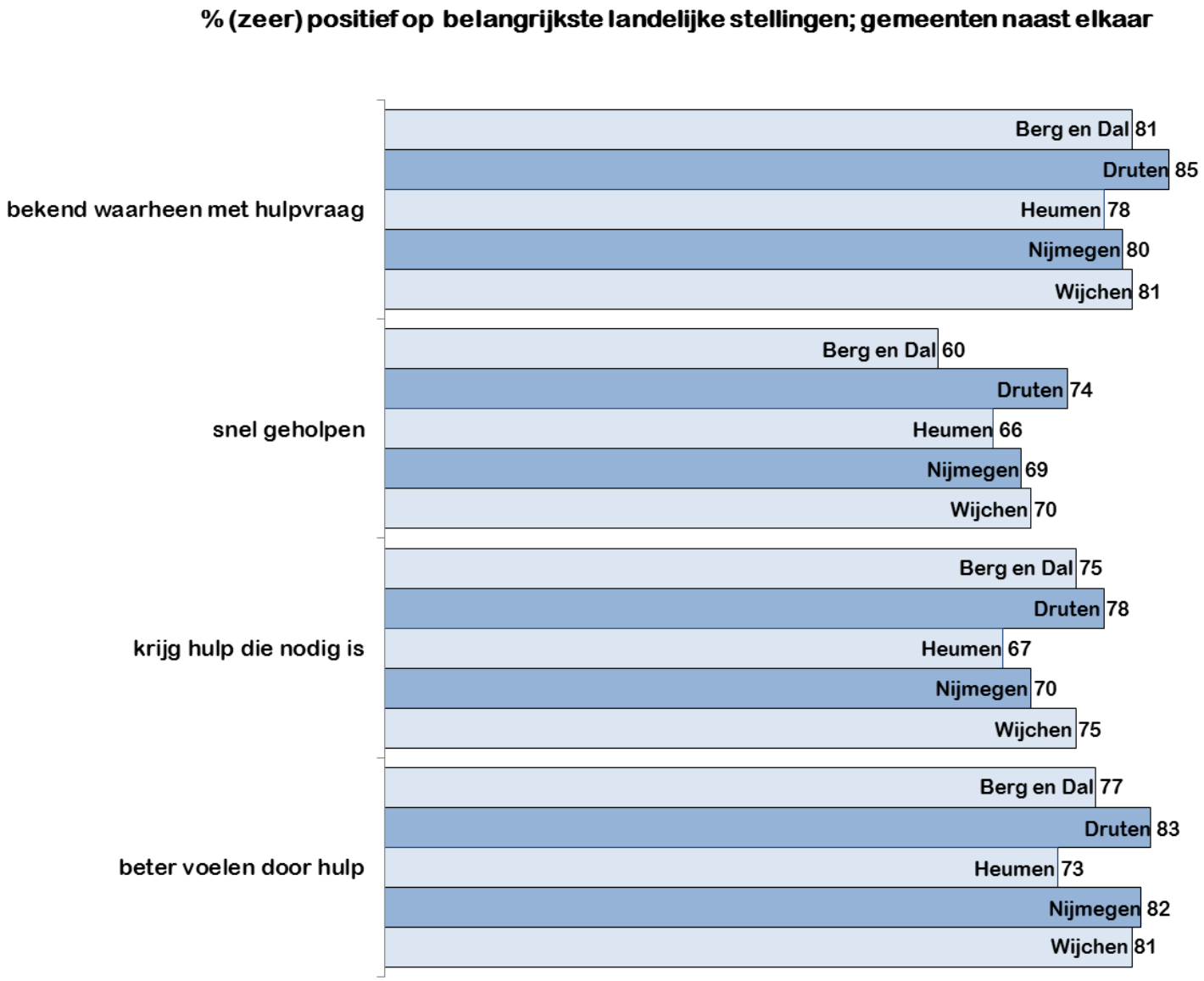
- Tevredenheid over de hulp (20 keer)

Toelichting figuren

- Van de jongeren antwoordt steeds 60% tot 85% (zeer) positief (de situatie is een beetje of sterk verbeterd) op de stellingen over de kwaliteit (en effectiviteit) van de hulp, van de ouders is dat 55% tot 80%. Zowel bij jongeren als ouders ligt het aandeel dat (zeer) negatief antwoordt (situatie is een beetje of sterk verslechterd), rond de 5%. Op een aantal stellingen blijft de waardering achter. Dat zijn in beide groepen de stellingen over de relatie die het kind heeft met familie en vrienden en bij ouders of zij er door de hulp beter in slagen om hun problemen op te lossen. Op deze stellingen is vaker 'niet van toepassing' of 'het is hetzelfde gebleven' geantwoord; het aandeel ontevredenen wijkt niet af van de andere stellingen. Ten opzichte van 2016 zijn bij jongeren de verschillen beperkt en een enkele keer positiever, een enkele keer negatiever. Ouder scoren veelal vergelijkbaar met 2016. De afname in tevredenheid met de instelling die hulp verleent komt door een groter aandeel dat antwoordt met 'geen mening'. Verder valt op dat jongeren wat positiever antwoorden op de stellingen dan ouders.
- Gekeken naar het gemiddelde rapportcijfer voor de hulp, scoren ouders (7,9) en jongeren (7,7) vergelijkbaar ten opzichte van elkaar en van 2016. Zowel ouders als jongeren zijn meer te spreken over de kwaliteit van de hulp dan over het regelen ervan (7,9 tegen een 7,4 voor ouders en 7,2 tegen 6,8 voor jongeren).[1]
- Aan alle cliënten is gevraagd of zij nog iets wilden opmerken. De meeste mensen maken van de mogelijkheid gebruik om zich positief uit te laten over de hulp.

[1] De stellingen over het regelen van de hulp en die over de kwaliteit/effectiviteit daarvan zijn moeilijk onderling te vergelijken, door het gebruik van verschillende antwoordmogelijkheden. Zo ontbrak bij de stellingen over het regelen van de hulp de neutrale antwoordcategorie die wel aanwezig is bij de stellingen over de kwaliteit/effectiviteit van de hulp.

4. Vergelijking regio



Toelichting figuur:

- Om de cliënttevredenheid in het Rijk van Nijmegen (m.u.v. Beuningen) te vergelijken, is gekeken naar de score op de belangrijkste, landelijke stellingen. Hierbij wordt alleen gebruik gemaakt van de enquêtes van de ouders (over jongeren onder de 15 jaar); van de jongeren zelf (van 15 jaar en ouder) waren in bijna alle gemeentes onvoldoende enquêtes beschikbaar. Voor Mook en Middelaar waren er ook van ouders niet voldoende enquêtes. Heumen en Druten zijn wel opgenomen in de figuur, maar bij deze gemeenten moet worden bedacht dat het aantal enquêtes beperkt is, wat afdoet aan de betrouwbaarheid van de resultaten.
- Het aandeel cliënten dat zich positief uitlaat over de vergeleken aspecten van de jeugdhulp, ontloopt elkaar niet veel in de vergeleken gemeenten. Heumen scoort op sommige stellingen wat minder, maar zoals gezegd is het aantal enquêtes beperkt en kunnen hieraan geen conclusies worden verbonden. Wel lijkt Berg en Dal wat achter te blijven als het gaat om de snelheid waarmee cliënten worden geholpen. In Berg en Dal geeft 60% aan dat zij altijd of vaak snel worden geholpen. In de andere gemeenten ligt dit rond de 70%.
- Bij de ouders loopt de respons van 24% (in Nijmegen) tot 31% (in Wijchen en Berg en Dal). In Druten was het 25%, Mook en Middelaar 26% en Heumen 28%. De verschillen tussen gemeenten zijn dus klein.
- De respons onder jongeren ligt lager en loopt van 15% in Heumen tot 25% in Wijchen. In Druten was dat 17%, in Nijmegen 18%. In Berg en Dal zijn jongeren niet aangeschreven. In Mook valt de respons onder jongeren hoog uit met 40% (gereageerd door 14 van de 35 genodigden).

5. Conclusie

Uit de enquêtegegevens ontstaat een vrij positief beeld van de ervaringen die cliënten en hun ouders hebben met jeugdhulp. Het regelen van ondersteuning wordt gewaardeerd met een rapportcijfer 7 (jongeren) tot een 7,4 (ouders), de ondersteuning zelf met een 7,7 (jongeren) tot 7,9 (ouders). Het oordeel over de hulp zelf valt positiever uit dan dat voor het regelen ervan. Ten opzichte van 2016 is het oordeel van ouders onveranderd. Bij jongeren zijn de verschillen doorgaans beperkt en niet eenduidig; soms positiever, soms negatiever. Een verbeterpunt dat uit de enquêtering naar voren komt is de samenwerking tussen verschillende organisaties. Ook in 2016 bleef de tevredenheid op dit punt achter. Om onderling te vergelijken is het onderzoek uitgevoerd in samenwerking met de andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (m.u.v. Beuningen). Ten opzichte van deze gemeenten scoort Wijchen niet opvallend goed of slecht.

Bij de resultaten zijn, gekeken naar de respons, enkele kanttekeningen op hun plek. De respons in Wijchen is, in vergelijking met de regiogemeenten, relatief goed. Toch is de respons wat lager dan doorgaans het geval is bij enquête-onderzoek. In absolute zin is het aantal enquêtes van jongeren bescheiden. Op grote lijnen ontstaat een beeld van de tevredenheid van jongeren, maar harde conclusies kunnen niet worden getrokken. Om meer zicht te krijgen op de cliënttevredenheid, kan kwalitatieve verdieping worden gezocht. Dat kan door te kijken naar registratie van klachten en bezwaren of door het voeren van gesprekken met jongeren en ouders. Ook kan een volgend onderzoek worden ingezet op het vergroten van het responspercentage (bij jongeren), wellicht door samenwerking te zoeken met scholen of zorgverleners.