

Ervaringen Jeugdhulp

Cliëntervaringsonderzoek Druten 2019

Inhoud

Achtergrond van het onderzoek	2
Bevindingen cliëntervaring	4
Factsheet regelen van (jeugd)hulp	6
Factsheet kwaliteit van (jeugd)hulp	7

Onderzoek en Statistiek Nijmegen

Achtergrond van het onderzoek

Waarom een cliëntveringsonderzoek?

Met het overdragen van de jeugdhulp van het Rijk naar de gemeenten in 2015, zijn gemeenten sinds 2016 verplicht om jaarlijks een cliëntveringsonderzoek (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. Een 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 eveneens toegepast door de gemeenten Nijmegen en Wijchen in het Rijk van Nijmegen. 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 (62% jongeren, 53% ouders) als online (38% jongeren, 47% ouders) gereageerd. Enquêtering vond plaats in september.

Beschrijving cliëntgroep

Voor het cliëntveringsonderzoek zijn alle cliënten aangeschreven met (ten minste) één (jeugdhulp)indicatie in 2018. Er kan hierbij sprake zijn van meerdere indicaties, waaronder indicaties die al vóór 2018 zijn gestart. Van cliënten onder de 15 jaar zijn de ouders/verzorgers aangeschreven, cliënten vanaf 15 jaar zijn zelf aangeschreven. Het aantal cliënten en ouders/verzorgers dat is aangeschreven en heeft gerepsondeerd is te zien in onderstaande tabel.

Tabel 1. Cliëntengroepen: aantallen en deelname aan het onderzoek

	Aantal cliënten	Aantal uitgenodigd	Aantal enquêtes	Respons %
Jeugdhulp, 14 - (ouders)	340	340	91	27%
Jeugdhulp, 15+ (jongeren)	111	111	24	22%
Totaal	452	452	142	25,5%

Bovenstaande tabel laat zien dat de responspercentages variëren. Het responspercentage van ouders lag op 23%. Onder jongeren was dat 22%. In 2017 waren de responspercentages respectievelijk 25% en 17%. Vanwege het kleine aantal enquêtes van jongeren, worden de resultaten van deze groep beperkt meegenomen in de rapportage; de gemiddelde rapportcijfers die jongeren geven worden (indicatief) besproken, evenals de opmerkingen die zij hebben gemaakt. Tabel 2 laat de verdeling naar leeftijd en geslacht zien van cliënten waarover is gerepsondeerd door ouders/verzorgers.

Tabel 2: Geslacht en leeftijd van cliënten waarover is gerespondeerd door ouders/verzorgers

Geslacht	Leeftijd
Jongen (62%)	Tot en met 3 jaar (3%)
Meisje (38%)	4 tot en met 12 jaar (67%)
	13 en 14 jaar (18%)
	15 jaar en ouder (12%)

Kenmerken hulpvraag

In tabel 3 is te zien waarvoor de cliënten jeugdhulp krijgen (o.b.v. enquêtegegevens). Beide cliëntgroepen krijgen het vaakst hulp voor ADHD / ADD / een vorm van autisme (respectievelijk 42% en 37%). Bij de cliënten van 15 jaar en ouder wordt dit gevolgd door ongelukkig / angstig zijn (39%) en een lastige thuissituatie (21%). Bij de jongere cliëntgroep worden andere redenen (26%) en dyslexie / andere leesproblemen (25%) daarnaast vaak genoemd. Problemen met drugs- of alcoholgebruik komen vrijwel niet voor. Bij 'anders' gaat het in beide groepen meestal om een verbijzondering van psychische klachten.

abel 3: Redenen jeugdhulp van cliënten waarover is gerespondeerd door ouders/verzorgers?

Reden jeugdhulp	
ADHD / ADD / autisme	43%
Dyslexie / andere leerproblemen	34%
Ongelukkig / angstig	26%
Gedragsproblemen	19%
Lastige thuissituatie	10%
Moeite met omgaan leeftijdsgenoten	5%
Lichamelijke beperking	4%
Instelling/pleeggezin	3%

Bevindingen cliëntervaring

Regelen van ondersteuning

Ouders/verzorgers beoordelen het regelen van jeugdhulp met een 7 als gemiddeld rapportcijfer. Bij de laatste meting, in 2017, was dat een 7,5. Ook jongeren geven een 7, tegen een 6,6 bij de meting in 2017. Voor beide jaren geldt echter dat dit geen betrouwbare cijfers zijn, vanwege het kleine aantal jongeren dat heeft gerespondeerd.

69 tot 77% van de respondenten geeft aan dat zij vaak of altijd weten waar ze terecht kunnen voor hulp, snel worden geholpen en de juiste hulp krijgen. 75% is (zeer) tevreden over de soort hulp die is toegewezen.

De tevredenheid over de contacten die men had rond de hulpvraag, varieert per partij¹. De tevredenheid over het sociaal wijkteam lijkt wat achter te blijven (waarbij moet worden bedacht dat het oordeel afkomstig is van een klein aantal cliënten); 55% is (zeer) tevreden, terwijl 29% ontevreden tot zeer ontevreden is. Over het keukentafelgesprek en de school is zo'n 75% (zeer) tevreden, over de huisarts 89%. Het aandeel ontevredenen ligt tussen de 5 en 15%. Meest gehoorde toelichtingen van cliënten die ontevreden zijn over het contact, zijn het zich niet (voldoende) gehoord voelen en de wachttijd tot een (keukentafel)gesprek of tot de hulp van start gaat. Het gaat echter om een klein aantal opmerkingen (resp. 5 en 4).

Een betrouwbare vergelijking tussen de meting van 2019 en 2017 wordt bemoeilijkt door een betrekkelijk klein aantal enquêtes in beide jaren (resp. 91 en 54). In vergelijking met vorige meting zijn dan ook geen statistisch significante verschillen gevonden in de beoordeling van de verschillende aspecten van het regelen van hulp.

Kwaliteit van de (jeugd)hulp

De kwaliteit van de hulp krijgt een 7,8 als gemiddeld rapportcijfer, net als bij de meting in 2017. Onder jongeren zelf is dit (wederom indicatief) een 7,4, tegen een 7 bij de meting in 2017. Met de zorginstelling is 77% van de ouders/verzorgers tevreden tot zeer tevreden. Veel respondenten benutten de mogelijkheid om een opmerking te maken over de zorg/hulp, door hun tevredenheid te uiten. Daarnaast werd het lang moeten wachten op een gesprek of het starten van de hulp, regelmatig genoemd (12 keer).

Op de stellingen over de uitvoering van de jeugdhulp antwoordt doorgaans 75 tot 90% positief. De waardering voor de samenwerking tussen betrokken organisaties/professionals blijft achter; hiervan vindt 50% van de ouders/verzorgers dat vaak of altijd sprake is. Relatief veel respondenten geven aan dat deze stelling op hen niet van toepassing is. Wanneer dit in aanmerking wordt genomen, blijft de score nog altijd achter (61% geeft aan dat de samenwerking vaak of altijd goed is). Het beeld is hetzelfde als bij de eerdere metingen, toen deze stelling ook het laagst gewaardeerd werd.

Er zijn diverse vragen gesteld over de effectiviteit van de hulp. Op de vraag of cliënten zich beter voelen en het beter gaat op school (of werk/dagbesteding), antwoordt respectievelijk 82% tot 72% positief (de situatie is een beetje of sterk verbeterd). Over het effect van de hulp op de thuissituatie, geven relatief veel ouders/verzorgers aan dat dit niet van toepassing is. Daardoor ligt het aandeel dat aangeeft dat de situatie is verbeterd, lager dan op de andere stellingen. Wanneer de cliënten op wie dit niet van toepassing is buiten beschouwing blijven, geeft 78% aan dat de thuissituatie door de hulp is verbeterd. Het beeld is daarmee vergelijkbaar tot positiever dan de meting van 2017. Het aandeel (ouders van) cliënten dat aangeeft dat de situatie hetzelfde is gebleven ligt steeds tussen de 5 en 15%. Het aandeel cliënten dat aangeeft dat sprake is van achteruitgang, is nooit groter dan 5%.

Aan de ouders en verzorgers van jeugdhulpcliënten onder de 15 jaar is gevraagd of zij (als ouder/verzorger) zijn geholpen met de ondersteuning. 76% antwoordt hierop bevestigend. Voor de meeste resterende ouders/verzorgers is de stelling niet van toepassing (18%), 7% aan geeft aan niet met de hulp te zijn geholpen

¹ Voor de GGD waren onvoldoende enquêtes beschikbaar om het oordeel (betrouwbaar) weer te geven.

Omdat het een nieuwe stelling betrof, kan deze niet worden vergeleken met eerdere metingen. Voor de andere stellingen over de kwaliteit van de jeugd geldt dat – net als bij de stellingen over het regelen van jeugdhulp – geen statistisch significante verschillen zijn gevonden ten opzichte van de meting in 2017.

Conclusie

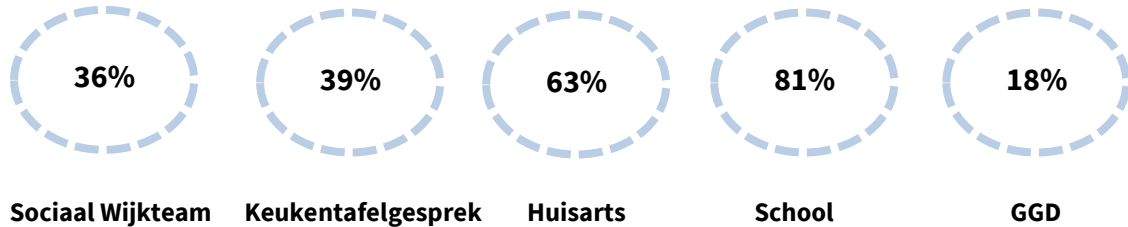
Het gemiddelde beeld dat de enquêtegegevens geven van de ervaringen met jeugdhulp, is vrij positief. Het regelen van jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,0, de jeugdhulp zelf met een 7,8. Daarmee is men positiever over de uitvoering en effectiviteit van de hulp dan over het regelen ervan. Het aandeel ouders/verzorgers van jeugdhulpcliënten dat aangeeft dat de situatie niet verbetert door de hulp, ligt bij de betreffende stellingen steeds tussen de 15 en 25%. Een rechtstreekse vergelijking van de cijfers met de meting uit 2017 is vanwege een bescheiden aantal enquêtes (met name van de meting in 2017) niet goed mogelijk. Daarom kunnen geen betrouwbare uitspraken worden gedaan over de ontwikkeling die de cliënttevredenheid heeft doorgemaakt. Ook geef het onderzoek nauwelijks inzicht in de ervaring van de jeugdhulpcliënten zelf, omdat door deze groep weinig is gerespondeerd.

Uit de cliëntervaringen spreken een aantal punten van aandacht. Wanneer het gaat over de contacten die men had voor het regelen van hulp overheerst tevredenheid, maar is steeds 5 tot 15% ontevreden. Daarbij lijkt de waardering voor het sociaal wijkteam wat lager dan voor de andere partijen waarnaar is gevraagd (hoewel enige voorzichtigheid geboden is bij deze conclusie vanwege het lage enquête-aantal). Als het gaat om de uitvoering van de jeugdhulp is de onderlinge samenwerking tussen verschillende hulpverleners het belangrijkste aandachtspunt. Ook bij vorige metingen bleef de waardering hiervoor achter op de andere aspecten van de uitvoering van jeugdhulp. Tot slot merken respondenten regelmatig op dat zij lang hebben moeten wachten op een gesprek over hulp of tot de hulp van start ging.

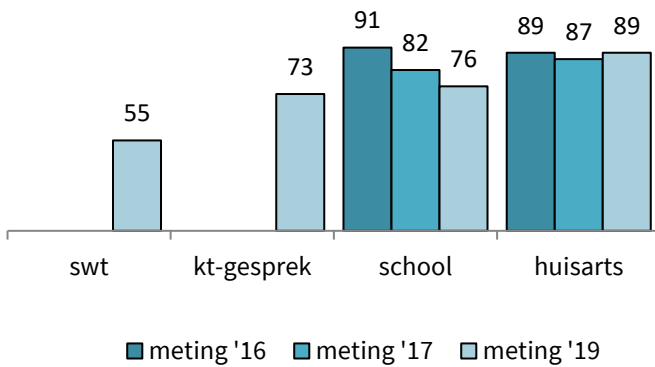
Rond de respons en reikwijdte van het onderzoek zijn enkele kanttekeningen op hun plek. Het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp kent (in vrijwel alle gemeentes) een lagere respons dan doorgaans het geval is bij enquête-onderzoek. Dat heeft te maken met de enquêtebereidheid van jongeren, maar zeker ook met de timing van het onderzoek. Voor sommige (ouders/verzorgers van) jeugdhulpcliënten komt de enquête enige tijd na het ontvangen van de hulp, waardoor de bereidheid afneemt om aan het onderzoek deel te nemen. De lage respons doet af aan de representativiteit van het onderzoek en vertekent mogelijk de resultaten. In welke richting dat is, is moeilijk te zeggen. Daarnaast is gebruik gemaakt van dezelfde vragen voor (ouders/verzorgers van) cliënten met uiteenlopende soorten hulp. Dit gaat ten koste van de diepgang van het onderzoek. Het onderzoek geeft daarom een vrij goed beeld van de ervaring van de ouders/verzorgers, maar alleen op hoofdlijnen.

Het regelen van (jeugd)hulp

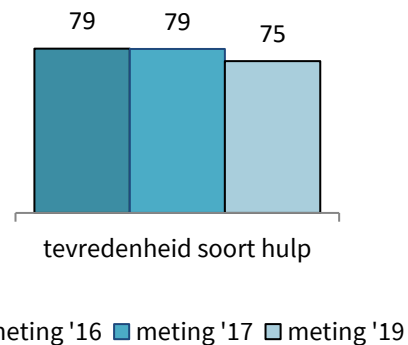
Aandeel ouders/verzorgers (van cliënten jonger dan 15) dat voor hulpvraag contact had met:



Partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



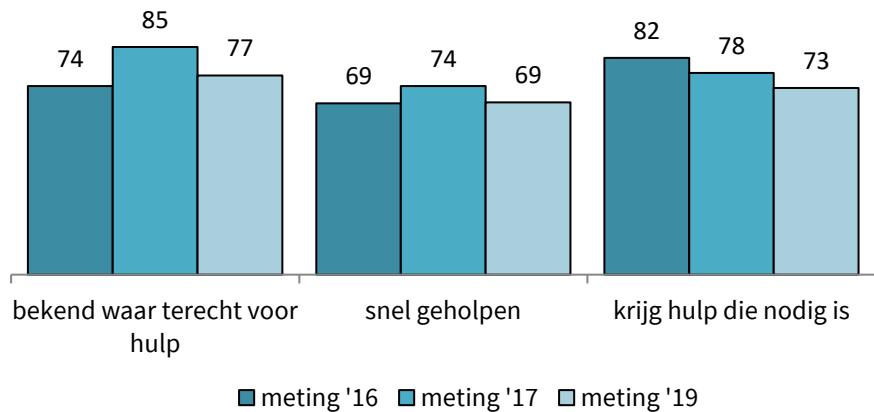
Hulpsoort; % (zeer) tevreden



Cijfer voor het regelen van hulp (14-)



Aspecten regelen hulp; % vaak/altijd



Punten van ontevredenheid:

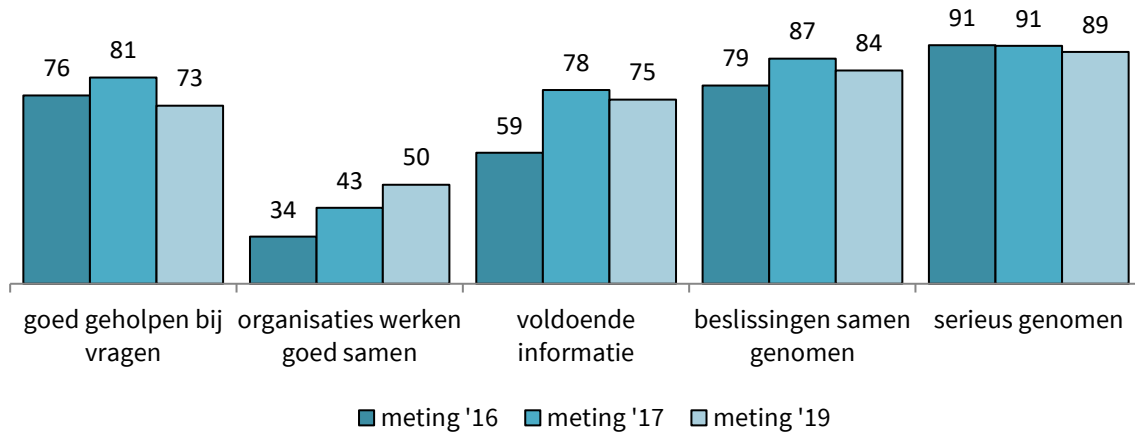
- Ouder/verzorger of jongere zelf voelt zich niet serieus genomen/gehoord (5 keer)
- Het duurt lang tot de (goede) hulp is toegewezen (4 keer)

“Het sociaal wijkteam nam mij voor mijn gevoel niet serieus, en luisterde meer naar mijn ouders dan naar mij.”

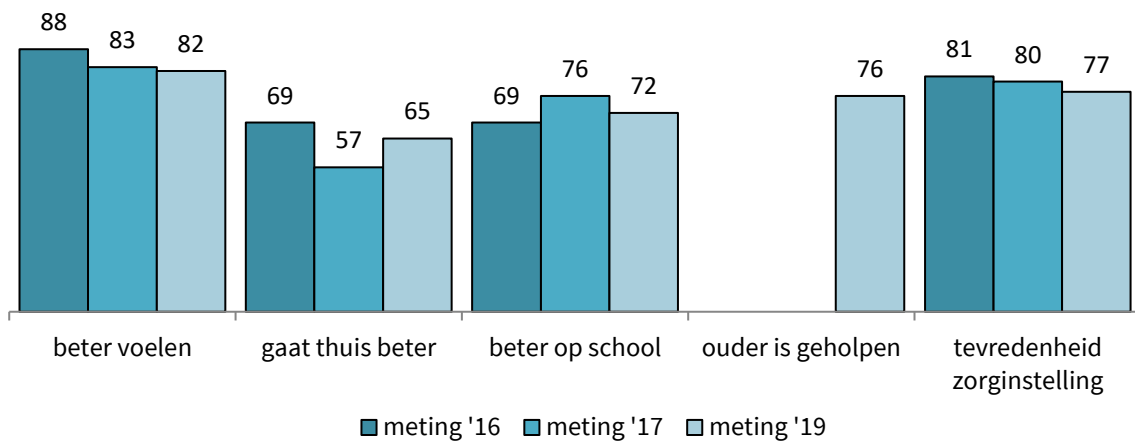
“Ik ben tevreden met de zorg die we gehad hebben, maar voor je de juiste zorg krijgt, moet je lang wachten.”

Kwaliteit van (jeugd)hulp

Aspecten uitvoering jeugdhulp; % vaak/altijd



Aspecten effectiviteit jeugdhulp; % (veel) verbetering of (zeer) tevreden



**Cijfer voor
kwaliteit van
hulp (14-)**

7,8

Opmerkingen over (jeugd)hulp:

- Positief over hulp (14 keer)
- Lang wachten op gesprek/start
- hulp (12 keer)

“De hulp die ik heb gekregen bij de instelling is niks op aan te merken. Ik heb een hele fijne begeleidster gehad.”

“Je moet te lang wachten, voordat je de juiste hulp krijgt. het is af en toe vechten, om hulp te krijgen.”