

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp

Nijmegen 2020

Inhoud

Achtergrond van het onderzoek	2
Bevindingen cliëntervaring	4
Factsheet regelen van (jeugd)hulp	7
Factsheet kwaliteit van (jeugd)hulp	8
Factsheet regiovergelijking	9

Onderzoek en Statistiek Nijmegen

Achtergrond van het onderzoek

Waarom een cliëntervaringsonderzoek?

Met het overdragen van de jeugdhulp van het Rijk naar de gemeenten in 2015, zijn gemeenten sinds 2016 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. 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 toegepast door de gemeenten Beuningen, Heumen en Mook en Middelaar. Ook is de enquêtering – uitgevoerd door ZorgFocuz – gezamenlijk gedaan. Jongeren vanaf 15 jaar zijn zelf aangeschreven. Om de (traditioneel lage) respons in deze groep te verhogen, is dit jaar een verkorte vragenlijst gebruikt voor de jongeren. Bij jeugdhulpcliënten jonger dan 15 was de uitnodiging aan hun ouders/verzorgers gericht en was de vragenlijst meer uitgebreid. Cliënten hebben zowel schriftelijk (63% jongeren, 51% ouders) als online (49% jongeren, 37% ouders) gereageerd. Enquêtering vond plaats in juni/juli.

Beschrijving cliëntgroep

Voor het cliëntervaringsonderzoek zijn alle cliënten aangeschreven met (ten minste) één (jeugdhulp)indicatie in 2019. Voor jeugdhulp is dit geen landelijke richtlijn (zoals dat bij Wmo-cliënten wel het geval is), maar vergroot de kans dat er contact is geweest voor het organiseren van de jeugdhulp (waarover een substantieel deel van de vragen gaat). Er kan hierbij sprake zijn van meerdere indicaties, waaronder indicaties die al vóór 2019 zijn gestart. Cliënten zijn op basis van alle indicaties die zij in 2019 hadden, ingedeeld in een groep. Het aantal cliënten per groep en de deelname aan het onderzoek is te zien in onderstaande tabel.

Tabel 1. Cliëntengroepen naar soort hulp: aantallen en deelname aan het onderzoek

	Aantal cliënten	Aantal uitgenodigd	Aantal enquêtes	Respons %
Jeugdhulp zonder verblijf, 14 – (ouders)	1966	1221	290	24%
Jeugdhulp met verblijf, 14- (ouders)	154	84	11	13%
Jeugdhulp zonder verblijf, 15+ (jongeren)	698	698	164	24%
Jeugdhulp met verblijf, 15+ (jongeren)	112	112	12	11%
Totaal	2930	2115	477	23%

Bovenstaande tabel laat zien dat de responspercentages variëren tussen de cliëntgroepen. Van de ouders heeft 23% gerespondeerd, van de jongeren 22%. In 2019 was dat respectievelijk 23% en 16%. Het hogere responspercentage onder jongeren komt mogelijk omdat een kortere vragenlijst dan voorheen is gebruikt. Overigens nam de respons alleen toe onder jongeren die jeugdhulp zonder verblijf krijgen (van 16% in 2019 naar 24% in 2020). Onder jongeren met jeugdhulp met verblijf nam de respons juist af (van 17% in 2020 naar 11% in 2020). Dat was ook het geval bij ouders/verzorgers van jongeren met jeugdhulp met verblijf (van 20% in 2019 naar

13% in 2020). 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 is gebruik gemaakt van een weging, zodat de verhoudingen tussen de cliëntgroepen overeenkomen met de werkelijkheid. De resultaten van jongeren en ouders apart worden besproken. Hierbij gaat het namelijk om verschillende groepen respondenten.

Kenmerken hulpvraag

In tabel 2 is te zien waarvoor de cliënten jeugdhulp krijgen (o.b.v. enquêtegegevens). Cliënten van 15 jaar en ouder geven het vaakst aan dat zij hulp krijgen omdat zij zich ongelukkig of angstig voelen (45%). Daarnaast worden adhd/add/asd veel genoemd (38%). Bij cliënten onder de 15 gaat het veelal om adhd/add/autisme (33%), dyslexie of andere leerproblemen (23%) en angst- of stemmingsproblematiek (23%). Bij 'anders' gaat het in beide groepen meestal om een verbijzondering van (psychische) klachten.

Tabel 2: Waarvoor krijgen cliënten jeugdhulp?

	15 jaar en ouder (jongeren)	14 jaar en jonger (ouders)
ADHD / ADD / autisme	38%	33%
Dyslexie/ander leerprobleem	12%	23%
Ongelukkig / angstig	45%	23%
Gedragsprobleem	11%	19%
Lastige thuissituatie	17%	10%
Moeite met omgaan leeftijdsgenoten	9%	9%
Overgewicht	2%	3%
Lichamelijke beperking	1%	3%
Instelling/pleeggezin	7%	1%
Anders	16%	24%

Bevindingen cliëntervaring

Regelen van ondersteuning

Respondenten beoordelen het regelen van ondersteuning met een 7,1 (15+) en 7 (14-) als gemiddeld rapportcijfer. Dat is vergelijkbaar tot iets hoger dan de meting vorig jaar (respectievelijk 6,8 en 6,9).

Gekeken naar de verschillende aspecten van regelen van jeugdhulp, valt op dat ouders/verzorgers (van cliënten onder de 15) wat minder vaak aangeven dat zij wisten waar ze moesten zijn voor jeugdhulp (78%, tegen 83% bij de meting in 2019). Van deze afname is geen sprake bij de groep van 15 jaar en ouder. Op de andere stellingen wordt vergelijkbaar gescoord als voorgaande jaren. Net als voorgaande jaren wordt het laagst gescoord op de snelheid waarmee men is geholpen; 62% (van de groep onder de 15) geeft aan dat zij vaak of altijd snel worden geholpen.

De tevredenheid over de contacten die men had rond de hulpvraag, varieert per partij¹. Deze vragen zijn dit jaar alleen gesteld aan ouders/verzorgers van cliënten onder de 15, niet aan de cliënten (van 15 jaar en ouder) zelf. De waardering voor contact verschilt fors per partij. Over de huisarts is 84% (zeer) tevreden, over het sociaal wijkteam 57%. 21% is (zeer) ontevreden over contact met het sociaal wijkteam. Ook voorgaande jaren was dit het laagst gewaardeerde contact. Ten opzichte van vorig jaar is men met name over het sociaal wijkteam, de GGD en het keukentafelgesprek minder vaak tevreden dan voorheen (resp. -13, -13 en -10 procentpunt).

Meest genoemd punten van ontevredenheid bij het regelen van hulp is dat dit te lang duurt en de school onvoldoende betrokken is. Verder wordt genoemd dat veel zelf moet worden uitgezocht en nabellen vaak nodig is. Over het keukentafelgesprek merken sommige ouders/verzorgers dat zij zich onvoldoende “gehoord” voelden. Sommigen noemen daarbij dat zij het gevoel hadden dat zij hun hulpvraag moesten verantwoorden. Overigens geven de meeste respondenten aan dat zij geen verbeterpunten hebben voor hoe de jeugdhulp werd geregeld.

Bij deze meting is voor het eerst (aan de ouders/verzorgers) gevraagd wat hun kind had kunnen helpen vóór jeugdhulp nodig was. Meest gehoord is dat dit niet aan de orde was. Wanneer ouders wel iets noemen, gaat dat vaak over school. Een andere (vaak; rustigere) omgeving was helpend geweest, evenals de aanwezigheid van remedial teachers en/of (ortho)pedagogen. Ook eerdere signalering door school wordt genoemd. Tot slot noemen veel ouders/verzorgers een snellere verwijzing, diagnose en/of start van de hulp.

Kwaliteit van de (jeugd)hulp

Om te beginnen is de ouders/verzorgers van cliënten onder de 15 gevraagd de zorg is ontvangen zoals afgesproken. 4% geeft aan dat minder hulp wordt verleend dan is afgesproken. Nog eens 4% geeft aan dat dit het geval is en dat dit komt omdat minder hulp nodig blijkt.

De kwaliteit van de hulp krijgt van de cliënten van 15 jaar en ouder en van de (ouders/verzorgers van) cliënten tot 15 jaar een vergelijkbaar cijfer; respectievelijk een 7,3 en een 7,4. De groep van 15 jaar en ouder scoort daarmee vergelijkbaar als de meting van 2019. Voor de groep tot 15 jaar (ouders/verzorgers) is het oordeel wat lager dan bij de meting in 2019 (7,9). Over de zorgaanbieder oordeelt deze groep vergelijkbaar met vorige meting (80% tevreden tot zeer tevreden). Jongeren (tot 15 jaar) hebben geen oordeel over de zorgaanbieder gegeven, maar wel over hun hulpverlener(s). Zij beoordelen deze met een 7,6.

In vergelijking met de vorige meting (2019) antwoordden respondenten vergelijkbaar op de stellingen over de uitvoering van de jeugdhulp. Doorgaans geeft 70% tot 85% van de (ouders/verzorgers van) cliënten een gunstig oordeel over deze stellingen, 10 à 20% een ongunstig beeld. De waardering voor de samenwerking tussen betrokken organisaties/professionals is, net als voorgaande jaren, het onderdeel waarop het laagst wordt gescoord. 58% van de ouders/verzorgers van cliënten onder de 15 vindt dat hiervan vaak of altijd sprake is. Het

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

oordeel is wel gunstiger dan voorgaande jaren; vorige meting vond 49% dat vaak of altijd sprake is van goede samenwerking tussen verschillende partijen die bij de jeugdhulp zijn betrokken.

Er zijn diverse vragen gesteld over de effectiviteit van de hulp. Van de (ouders/verzorgers van) cliënten onder de 15, is steeds zo'n 80 tot 85% positief (de situatie is een beetje of sterk verbeterd). 5 à 10% oordeelt negatief (de situatie is erop achteruit gegaan). Ten opzichte van vorige meting is het oordeel positiever geworden. Met name als het gaat om de situatie thuis (82% in 2020 tegen 65% in 2019) en de ouder/verzorger zelf (83% in 2020 tegen 73% in 2019) is het oordeel gunstiger geworden. De jeugdhulpcliënten (van 15 jaar en ouder) zelf oordelen vergelijkbaar met vorig jaar. Relatief veel jongeren vinden de vraag over het effect op hun thuis- en schoolsituatie niet van toepassing. Dat verklaart de wat lagere score op deze onderdelen. Wanneer niet van toepassing buiten beschouwing blijft, geeft 66% aan dat de thuissituatie is verbeterd en 71% dat de situatie op school is verbeterd.

Deze meting is de (ouders/verzorgers) van cliënten onder de 15 gevraagd hoe lang zij moesten wachten tot de hulp (nadat deze was geregeld) van start ging en wat zij van deze wachttijd vonden. Meer dan de helft (52%) geeft aan 4 weken of langer te hebben gewacht tot de hulp van start ging. Opvallend is dat 59% aangeeft een wachttijd van 4 tot 6 weken acceptabel te vinden. Ter vergelijking; van de cliënten Wmo geeft 60% aan deze termijn langer dan verwacht of te lang te vinden.

Zowel ouders/verzorgers als jongeren is gevraagd naar verbeterpunten voor de hulp die zij hebben gekregen. Ouders/verzorgers benoemen samenwerking en overeenstemming tussen professionals als meerdere organisaties (waaronder school) betrokken zijn. Een ander punt is het krijgen van voldoende hulp; de hulp stopt bijvoorbeeld te vroeg of komt niet opgang nadat een diagnose is gesteld (bijvoorbeeld bij dyslexie). Jongeren maken de meeste opmerkingen over het belang van een "klik" met de hulpverlener om de hulp effectief te laten zijn. Situaties die jongeren daarbij beschrijven zijn dat hun voorkeuren onvoldoende worden meegenomen, de professional "onervaren" is of een prettige hulpverlener elders gaat werken.

Regiovergelijking

Het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp over 2019 is door Beuningen, Heumen, Mook en Middelaar en Nijmegen gezamenlijk uitgevoerd². De resultaten van deze gemeenten kunnen daarom worden vergeleken. Een vergelijking op een aantal belangrijke stellingen is te zien op pagina 9. Het enige onderdeel waarop een statistisch significant verschil is tussen gemeenten, is de snelheid waarmee ouders/verzorgers aangeven dat zij werden geholpen. Nijmegen (62% vaak tot altijd) blijft daar achter op Heumen (79%) en Beuningen (82%). Verder zijn er geen significant verschillende scores. Daarbij moet worden bedacht dat in sommige gevallen kleine respondent aantallen worden vergeleken; ogenschijnlijk ruime verschillen zijn daarom niet statistisch significant. Voor de ouders/verzorgers (van cliënten jonger dan 15) gaat het om 116 respondenten in Beuningen, 85 in Heumen, 38 in Mook en Middelaar en 301 in Nijmegen. Voor jeugdhulpcliënten (vanaf 15 jaar) gaat het om 84 respondenten in Beuningen, 42 in Heumen, 27 in Mook en Middelaar en 176 in Nijmegen.

Conclusie

Het regelen van jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,1 (15+) en 7,0 (14-), de jeugdhulp zelf met een 7,3 (15+) en 7,4 (14-). Respondenten zijn daarmee tevredener over de uitvoering en effectiviteit van de hulp dan het regelen ervan. Dit is ook zichtbaar bij de andere stellingen die rond deze thema's zijn opgenomen.

Uit de cliëntervaringen spreken een aantal punten van aandacht. Over verschillende partijen – het sociaal wijkteam, het keukentafelgesprek, de GGD - waarvoor contact was om jeugdhulp te krijgen, is het oordeel negatiever geworden. Deze teruggang is niet zichtbaar bij het totaaloordeel voor het regelen van hulp of de

² Druten en Wijchen hebben vanwege de overstap naar een continuummeting in 2020, geen meting over 2019 uitgevoerd. Berg en Dal werkte voor de meting over 2019 al met een continuummeting en is qua opzet daarom niet vergelijkbaar.

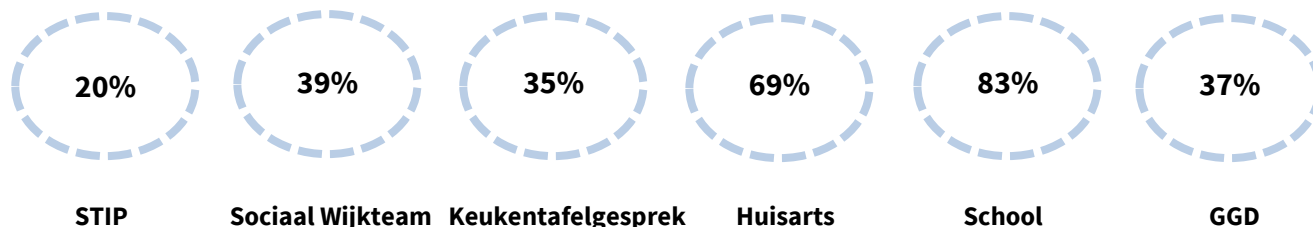
verschillende aspecten daaromheen, zoals of het krijgen van passend hulp en de snelheid waarmee deze geregeld wordt. Desalniettemin is de snelheid waarmee hulp geregeld wordt een aandachtspunt. Net als voorgaand jaren is dit het onderdeel (van het regelen van hulp) waarop het laagst wordt gescoord en respondenten benoemen dit vaak als aandachtspunt. Nijmegen blijft op dit punt ook wat achter op Wijchen en Heumen. Er is (naast snelheid waarmee hulp geregeld is) gevraagd naar de snelheid waarmee deze op gang komt. Een aanzienlijk deel van de respondenten (38%) geeft aan langer dan 6 weken te hebben gewacht. Van hen vindt 80% dit langer dan verwacht of te lang.

Wat betreft de uitvoering en effectiviteit van de hulp zijn de resultaten veelal vergelijkbaar, op een aantal punten positiever (oordelen van ouders/verzorgers) over de effectiviteit van de hulp en op enkele punten negatiever (het rapportcijfers dat ouders/verzorgers geven voor de hulp). Opvallend is een gunstiger oordeel over de samenwerking tussen verschillende partijen die bij de hulp betrokken zijn. Wel blijft dit onderwerp punt van aandacht; het blijft het laagst scorende onderwerp en wordt dan ook als verbeterpunt genoemd door ouders/verzorgers. Daarnaast is het krijgen van voldoende hulp genoemd; voorbeelden zijn dat respondenten aangeven dat hulp te vroeg stopt. Desgevraagd geeft overigens 4% van de ouders/verzorgers aan dat zij minder hulp kregen dan was afgesproken.

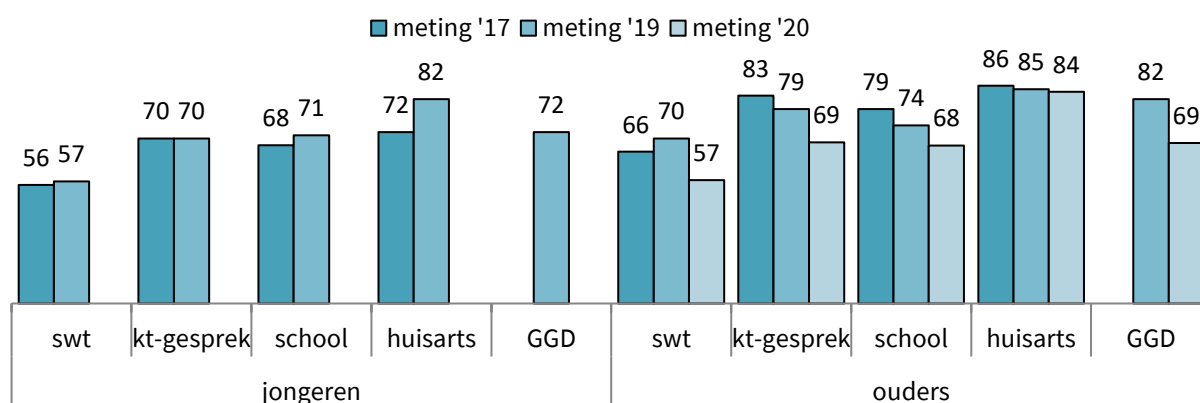
Het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp kent (in vrijwel alle gemeentes) een lagere respons dan doorgaans het geval is bij enquête-onderzoek. Hoewel de respons onder jongeren dit jaar is verbeterd (+6 procentpunten, waarschijnlijk door het inkorten van de vragenlijst), is de respons nog altijd relatief laag voor enquêteonderzoek. 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 om deel te nemen waarschijnlijk afneemt. Vanaf 2020 wordt de vragenlijst daarom ieder kwartaal uitgestuurd. 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 kosten van de diepgang van het onderzoek. Het onderzoek geeft daarom een vrij goed beeld van de cliëntervaring, maar alleen op hoofdlijnen.

Het regelen van (jeugd)hulp

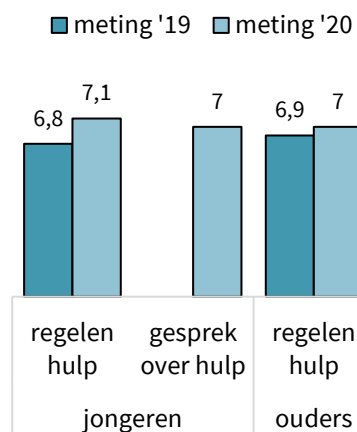
Aandeel (ouders/verzorgers van) cliënten (14-) dat voor hulpvraag contact had met:



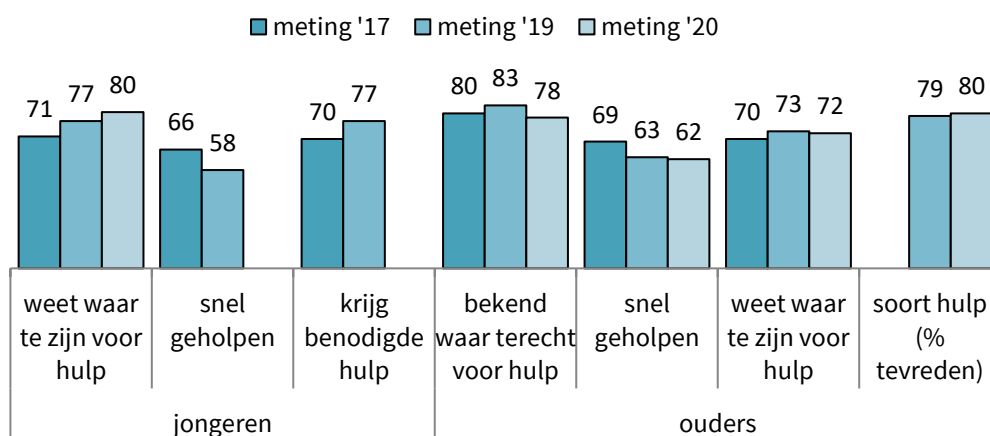
Partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



Rapportcijfers



Aspecten regelen hulp; % vaak/altijd



Punten van ontevredenheid bij regelen hulp:

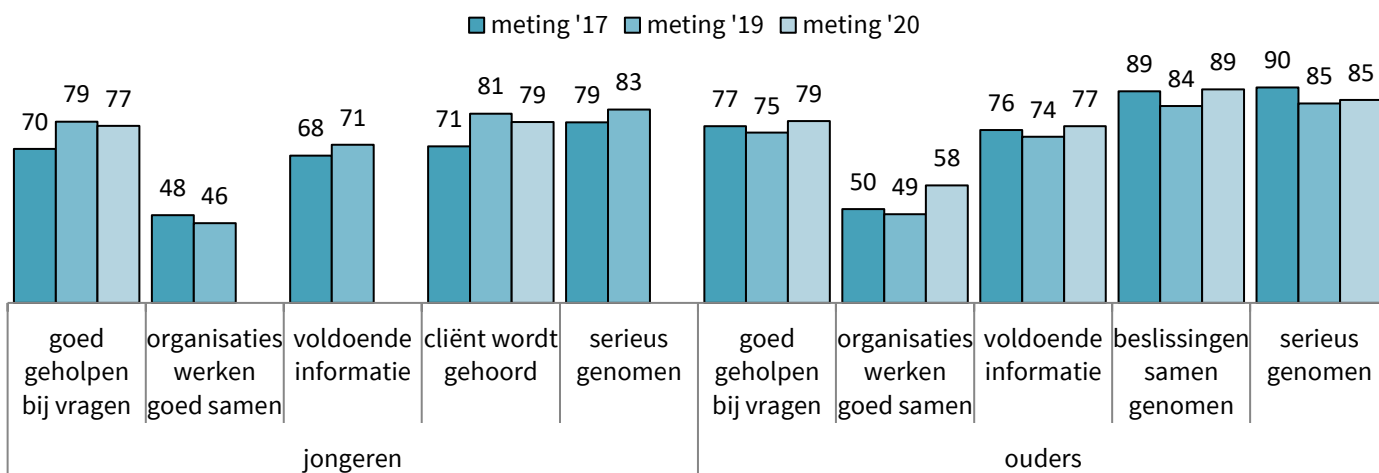
- Duurt lang tot de hulp geregeld is en/of van start gaat;
- De betrokkenheid vanuit school is onvoldoende;
- Men moet veel zelf uitzoeken/nabellen (bijv. bij sociaal wijkteam);
- Men voelt zich onvoldoende gehoord bij het keukentafelgesprek. Enkele ouders/verzorgers hadden het gevoel de hulpvraag te moeten "verantwoorden".

Wat had kunnen helpen vóór jeugdhulp nodig was:

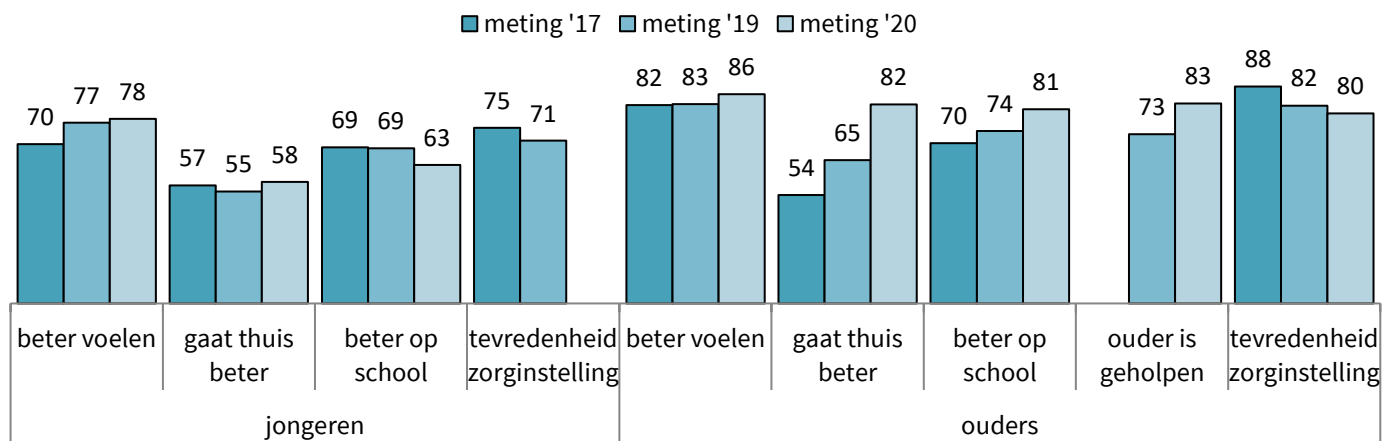
- Meest gegeven antwoord is dat hulp niet te voorkomen was;
- Een andere schoolomgeving. Veel genoemd is minder prikkels, de aanwezigheid van remedial teachers en (ortho)pedagogen;
- Eerdere signalering door school;
- Een snellere verwijzing, diagnose en/of start van de hulp.

Kwaliteit van (jeugd)hulp

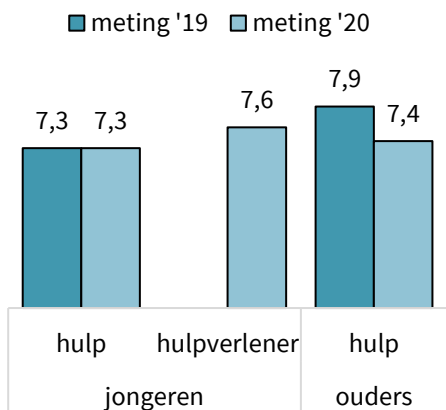
Aspecten uitvoering jeugdhulp; % vaak/altijd



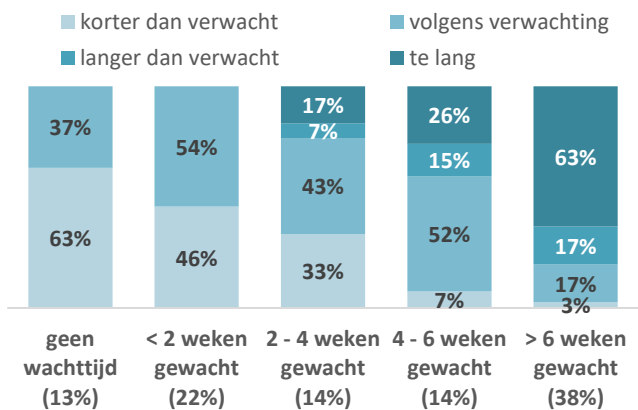
Aspecten effectiviteit jeugdhulp; % (veel) verbetering



Rapportcijfers



Oordeel over wachttijd tot start hulp - uitsplitsing naar aantal weken wachttijd

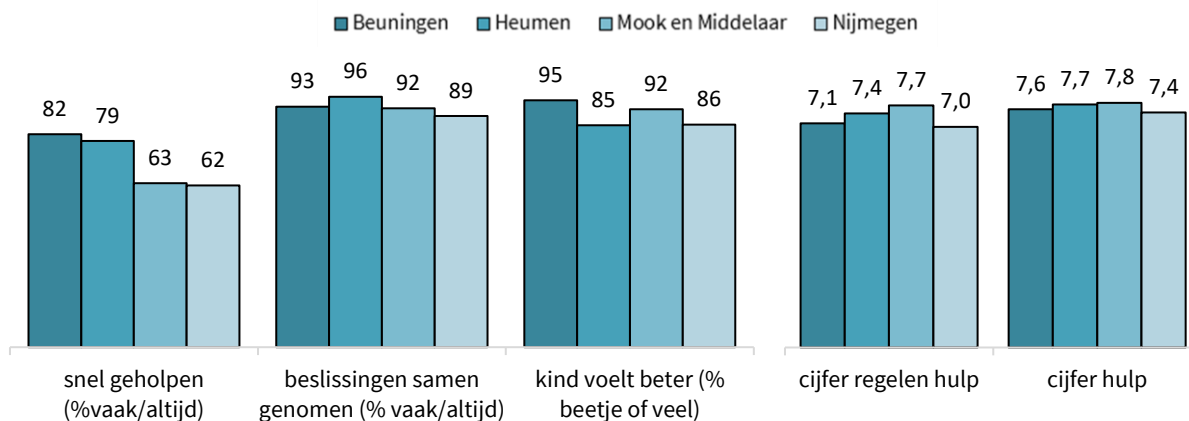


Verbeterpunten hulp:

- Meer overeenstemming tussen professionals als meerdere organisaties (waaronder school) betrokken zijn;
- De hulp is onvoldoende (stopt bijvoorbeeld te vroeg) of komt niet op gang na een diagnose (onder meer bij dyslexie);
- Jongeren maken de meeste opmerkingen over het belang van een “klik” met de hulpverlener om de hulp effectief te laten zijn. Situaties die jongeren beschrijven zijn dat hun voorkeuren onvoldoende worden meegenomen, de professional “onervaren” is of een prettige hulpverlener elders gaat werken.

Regiovergelijking

Ouders/verzorgers (van cliënten jonger dan 15)



Cliënten jeugdhulp (vanaf 15 jaar)

