

Clïentervaringsonderzoek Nijmegen

Jeugdhulp over 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

Achtergrond van het onderzoek

Waarom een cliëntvervalsingsonderzoek?

Met het overdragen van de jeugdhulp van het Rijk naar de gemeenten in 2015, zijn gemeenten sinds 2016 verplicht om jaarlijks een cliëntvervalsingsonderzoek (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. In deze rapportage worden de resultaten van het CEO jeugdhulp over 2020 van Nijmegen weergegeven.

Uitvoering van het onderzoek

Bij het onderzoek wordt een set van landelijke (niet-verplichte) vragen, over het regelen van de ondersteuning en de kwaliteit/effectiviteit van de ondersteuning gebruikt, aangevuld met vragen over de toeleiding tot de ondersteuning; met wie is contact geweest en hoe is dat ervaren? Een vergelijkbare vragenlijst is toegepast door de gemeenten Druten, Heumen, Mook en Middelaar en Wijchen. 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 in 2020 net als vorige meting over 2019 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 (52% jongeren, 81% ouders) als online (48% jongeren, 19% ouders) gereageerd. Enquêtering vond na afloop van ieder kwartaal plaats. Hiermee vergroten we de kans dat cliënten recentelijk contact hebben gehad met de partijen voor het regelen van de ondersteuning.

Beschrijving cliëntgroep

Voor het cliëntvervalsingsonderzoek zijn alle cliënten aangeschreven met (ten minste) één (jeugdhulp)indicatie in 2020. Het aantal cliënten per groep en de deelname aan het onderzoek zijn te zien in tabel 1. De tabel laat zien dat de responspercentages variëren tussen de cliëntgroepen. Van de ouders heeft 22% gerespondeerd, van de jongeren 19%. In 2019 was dat respectievelijk 23% en 22%. Overigens nam de respons alleen toe bij ouders/verzorgers van jongeren met jeugdhulp met verblijf krijgen (van 13% over 2019 naar 15% over 2020). Onder jongeren met jeugdhulp zonder verblijf nam de respons juist af (van 24% over 2019 naar 20% over 2020). Dat was ook het geval zowel onder jongeren met jeugdhulp met verblijf, als ouders/verzorgers van jongeren zonder verblijf (beide -2 procentpunt). 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. De resultaten van jongeren en ouders apart worden besproken. Hierbij gaat het namelijk om verschillende groepen respondenten.

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

	Aantal cliënten	Aantal uitgenodigd	Aantal enquêtes	Respons %
Jeugdhulp zonder verblijf, 14 – (ouders)	2320	1858	409	22%
Jeugdhulp met verblijf, 14- (ouders)	232	130	19	15%
Jeugdhulp zonder verblijf, 15+ (jongeren)	829	662	133	20%
Jeugdhulp met verblijf, 15+ (jongeren)	188	103	9	9%
Totaal	3569	2753	570	21%

Kenmerken hulpvraag

In tabel 2 is te zien waarvoor de cliënten jeugdhulp krijgen (o.b.v. enquêtegegevens). Bij cliënten van 15 jaar en ouder gaat het veelal om ADHD/ADD/autisme (35%), angstig/ongelukkig (20%), dyslexie of andere leerproblemen (19%) en gedragsprobleem (18%). Cliënten onder de 15 geven het vaakst aan dat zij hulp krijgen omdat zij zich ongelukkig of angstig voelen (50%). Daarnaast worden ADHD/ADD/autisme (29%) en lastige thuissituatie (25%) vaak genoemd. 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	35%	29%
Angstig / ongelukkig	20%	50%
Dyslexie/andere leerproblemen	19%	10%
Gedragsprobleem	18%	10%
Instelling/pleeggezin	2%	5%
Lastige thuissituatie	11%	25%
Lichamelijke beperking	3%	2%
Moeite met omgaan leeftijdsgenoten	10%	10%
Overgewicht	2%	5%
Anders	31%	32%

Bevindingen cliëntervaring

Regelen van ondersteuning

Respondenten beoordelen het regelen van ondersteuning met een 7,7 (15+) en 7,3 (14-) als gemiddeld rapportcijfer. Dat is hoger dan de meting vorig jaar (respectievelijk 7,1 en 7,0).

Gekeken naar de verschillende aspecten van regelen van jeugdhulp, valt op dat ouders/verzorgers van cliënten onder de 15 wat vaker aangeven dat ze de hulp kunnen krijgen die hun kind nodig heeft (van 79%, tegen 72% over 2019). De meeste ouders/verzorgers wisten waar ze moesten zijn voor jeugdhulp (81%, tegen 78% over 2019). Deze toename is ook te zien bij de groep van 15 jaar en ouder (84%, tegenover 80% over 2019). 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 partij. Net als vorig jaar, zijn deze vragen 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 85% (zeer) tevreden, over het sociaal wijkteam 63%. 17% is (zeer) ontevreden over contact met het sociaal wijkteam. Ook voorgaande jaren was dit een van de laagst gewaardeerde contacten. Wel is er t.o.v. 2019 sprake van een toename van 5 procentpunt van het aandeel dat (zeer) tevreden is over het sociaal wijkteam (63%, tegenover 57% over 2019). Relatief veel ouders/verzorgers geven geen mening over hun contact met STIP. Dat verklaart de wat lagere score bij STIP. Wanneer geen mening buiten beschouwing blijft, geeft 71% aan dat ze (zeer) tevreden is over hun contact met STIP. Ten opzichte van vorig jaar is men met name over STIP, de GGD en de school vaker tevreden dan voorheen (resp. +9, +6 en +6 procentpunt).

Aan ouders/verzorgers is gevraagd hoe lang zij hebben moeten wachten op een (keukentafel)gesprek en wat zij van deze termijn vonden. Tot 4 weken wachttijd geven cliënten in meerderheid (84%) aan dat dit binnen hun verwachtingspatroon past (zij beoordelen de wachttijd korter dan verwacht, of volgens verwachting). Van de cliënten die 4 tot 6 weken hebben gewacht, geeft 56% aan dat dit langer dan verwacht of te lang is. Voor cliënten die langer dan 6 weken moesten wachten is dit 93%. Van de respondenten werd 58% binnen 4 weken geholpen, 42% niet (14% 4 tot 6 weken, 28% 6+ weken).

Meest genoemd punten van ontevredenheid bij het regelen van hulp is dat dit te lang duurt en de school onvoldoende betrokken 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 ‘verdedigen’. Overigens geven de meeste respondenten aan dat zij wel tevreden zijn over hoe de jeugdhulp werd geregeld.

Aan de ouders/verzorgers is gevraagd wat hun kind had kunnen helpen vóór een professional jeugdhulp nodig was. Meest gehoord is dat dit aan niet aan de orde was of de ouders/verzorgers het niet weet. Wanneer ouders wel iets noemen, wordt eerdere signalering door school vaak genoemd. Ook snellere verwijzing, diagnose en/of start van de hulp wordt door een aantal ouders/verzorgers genoemd.

Kwaliteit van de (jeugd)hulp

Om te beginnen is de ouders/verzorgers van cliënten onder de 15 gevraagd de zorg is ontvangen zoals afgesproken. 80% geeft aan dat dit het geval is. 3% geeft aan dat minder hulp wordt verleend dan is afgesproken. Nog eens 2% geeft aan dat dit het geval is en dat dit komt omdat minder hulp nodig blijkt.

De kwaliteit van de hulp krijgt zowel van de cliënten van 15 jaar en ouder, als van de (ouders/verzorgers van) cliënten tot 15 jaar een 7,7. Dat is een toename in vergelijking met vorige meting (namelijk 7,1). Over de zorgaanbieder oordelen ouders/verzorgers van cliënten tot 15 jaar iets positiever t.o.v. vorige meting (82%

tevreden tot zeer tevreden, 80% in 2019). Jongeren (tot 15 jaar) hebben geen oordeel over de zorgaanbieder gegeven, maar wel over hun hulpverlener(s). Zij beoordelen deze met een 7,9 (7,6 over 2019).

In vergelijking met de vorige meting antwoordden respondenten positiever op de stellingen over de uitvoering van de jeugdhulp. Doorgaans geeft 80% tot 91% van de (ouders/verzorgers van) cliënten een gunstig oordeel over deze stellingen. De waardering voor de samenwerking tussen betrokken organisaties/professionals is, net als voorgaande jaren, het onderdeel waarop het laagst wordt gescoord. 65% van de ouders/verzorgers van cliënten onder de 15 vindt dat hiervan vaak of altijd sprake is van een goede samenwerking. Het oordeel is wel gunstiger dan voorgaande jaren; vorige meting vond 58% dat vaak of altijd sprake is van goede samenwerking tussen verschillende partijen die bij de jeugdhulp zijn betrokken. 87% van de jeugdhulpcliënten (van 15 jaar en ouder) hebt het gevoel dat goed naar hen geluisterd wordt (een toename van +8 procentpunt t.o.v. 2019).

Er zijn diverse vragen gesteld over de effectiviteit van de hulp. Van de (ouders/verzorgers van) cliënten onder de 15, is zo'n 72 tot 82% positief (de situatie erop een beetje of sterk verbeterd). Ten opzichte van vorige meting is het oordeel iets negatiever geworden. Met name als het gaat om of de hulp de situatie op school verbeterd (72% tegen 81% over 2019) en of de ouder/verzorger is geholpen (76% tegen 83% over 2019) is het oordeel ongunstiger 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 71% (66% over 2019) aan dat de thuissituatie is verbeterd en 72% (71% over 2019) dat de situatie op school is verbeterd.

Aan de ouders/verzorgers van cliënten onder de 15 worden 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 (57%) geeft aan 4 weken of langer te hebben gewacht tot de hulp van start ging (52% over 2019). Opvallend is dat 70% (59% over 2019) aangeeft een wachttijd van 4 tot 6 weken acceptabel te vinden, slechts 30% vindt het onacceptabel (41% over 2019). Ter vergelijking; van de cliënten Wmo geeft slechts 53% aan deze termijn acceptabel te vinden. 43% van de respondenten gaf aan binnen 4 weken hulp te hebben ontvangen, 57% niet (15% 4 tot 6 weken, 42% 6+ weken).

Zowel ouders/verzorgers als jongeren is gevraagd naar verbeterpunten voor de hulp die zij hebben gekregen. Ouders/verzorgers benoemen dat ze lang moesten wachten tot de hulp op gang komt nadat een diagnose (bijvoorbeeld bij dyslexie) is gesteld. Soms is het proces vertraagd of een fysieke begeleiding is verminderd vanwege Corona. Ook een betere samenwerking en overeenstemming tussen professionals als meerdere organisaties (waaronder school) betrokken zijn, wordt een aantal keren genoemd. Jongeren maken de meeste opmerkingen over dat ze belangrijk vinden dat er naar hun mening wordt geluisterd. Overigens geven de meeste respondenten aan dat zij wel tevreden zijn over de jeugdhulp die ze krijgen.

Regiovergelijking

Het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp over 2020 is door Druten, Heumen, Mook en Middelaar, Nijmegen en Wijchen gezamenlijk uitgevoerd. 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. Heumen (91% vaak tot altijd) loopt daarvoor op Mook en Middelaar (66%) en Nijmegen (62%). Verder zijn er geen significant verschillende scores. Voor de ouders/verzorgers (van cliënten jonger dan 15) gaat het om 30 respondenten in Druten, 66 in Heumen, 38 in Mook en Middelaar, 428 in Nijmegen en 403 in Wijchen. Voor jeugdhulpcliënten (vanaf 15 jaar) gaat het om 10 respondenten in Druten, 48 in Heumen, 14 in Mook en Middelaar, 142 in Nijmegen en 39 in Wijchen.

Conclusie

Het regelen van jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 (15+) en 7,3 (14-), de jeugdhulp zelf met een 7,7 (15+) en 7,7 (14-). Respondenten zijn daarmee tevredener over de uitvoering 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 alle partijen – STIP, het sociaal wijkteam, het keukentafelgesprek, de GGD - waarvoor contact was om jeugdhulp te krijgen, is het oordeel positiever geworden. Deze vooruitgang is ook zichtbaar bij het totaaloordeel voor het regelen van hulp of de verschillende aspecten daaromheen, zoals de bekendheid waar men met de hulpvraag terecht kan. 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. Er is (naast snelheid waarmee hulp geregeld is) gevraagd naar de snelheid waarmee deze op gang komt. Een aanzienlijk deel van de respondenten (42%) geeft aan langer dan 6 weken te hebben gewacht. Van hen vindt 77% dit langer dan verwacht of te lang.

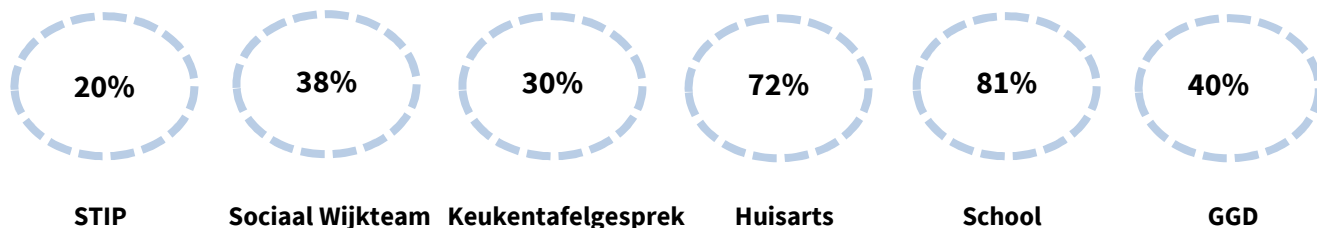
Wat betreft de uitvoering van de hulp zijn de resultaten positiever geworden. Opvallend is een gunstiger oordeel over de samenwerking tussen verschillend partijen die bij de hulp betrokken zijn (65% over 2020 t.o.v. 58% 2019). Wel blijft dit onderwerp punt van aandacht; het blijft het laagst scorende onderwerp en wordt dan ook als verbeterpunt genoemd door ouders/verzorgers. 87% van de jeugdhulpcliënten (van 15 jaar en ouder) hebt het gevoel dat goed naar hen geluisterd wordt (een toename van +8 procentpunt t.o.v. 2019).

Ten opzichte van vorige meting is het oordeel over de effectiviteit van de hulp iets negatiever geworden. Met name als het gaat om de situatie school (-9 procentpunten) en de ouder/verzorger is geholpen (-6 procentpunten) is het oordeel ongunstiger geworden. De jeugdhulpcliënten (van 15 jaar en ouder) zelf oordelen vergelijkbaar met voorgaande jaren.

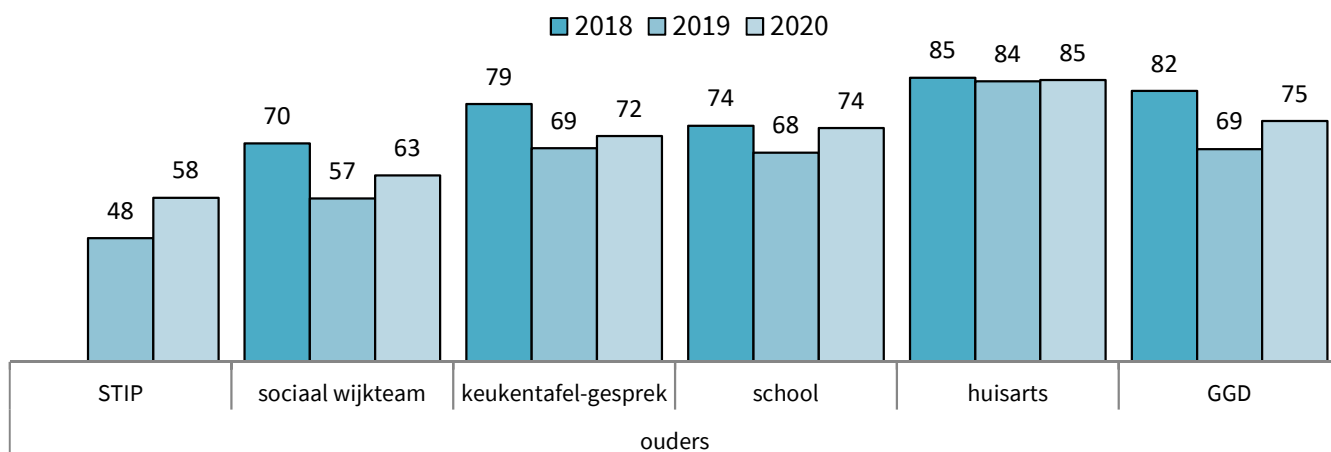
Het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp kent (in vrijwel alle gemeentes) een lagere respons dan doorgaans het geval is bij enquête-onderzoek. Vanaf 2020 wordt de vragenlijst ieder kwartaal uitgestuurd. Helaas is de respons niet toegenomen (21%, tegen 23% over 2019). De lage respons kan afdoen aan de representativiteit van het onderzoek, als de bepaalde cliënten systematisch wel of juist niet meedoen aan het onderzoek.

Het regelen van (jeugd)hulp

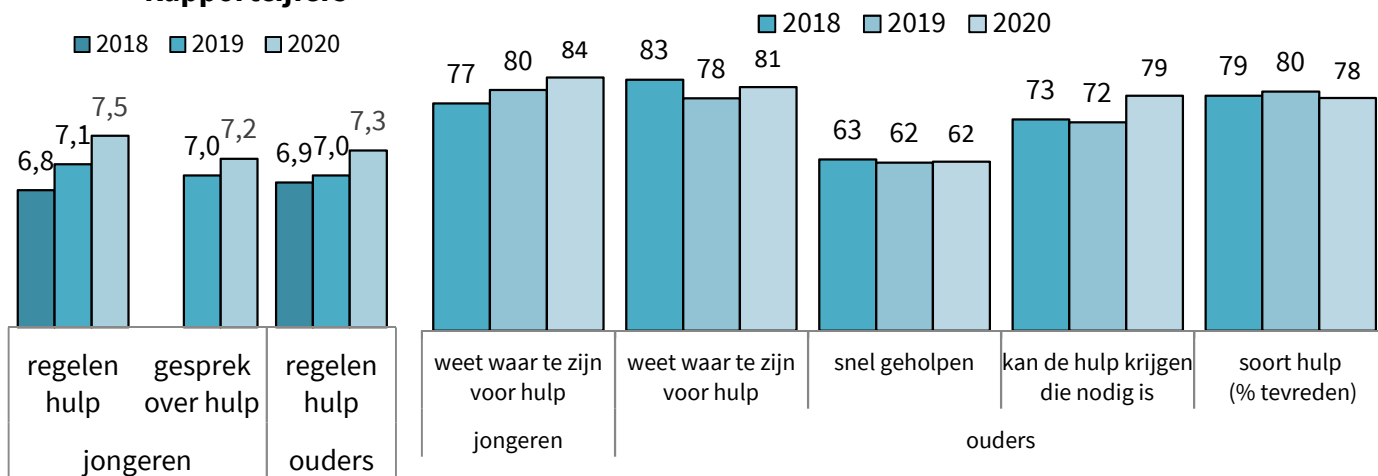
Aandeel (ouders/verzorgers van) cliënten (14-) dat voor hulpvraag contact had met:



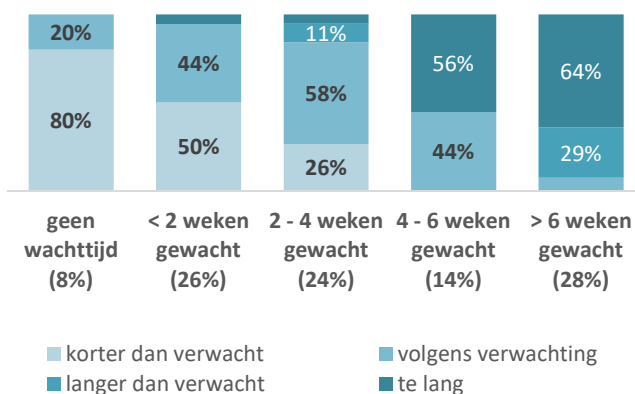
Partijen waarmee contact was; % (zeer) tevreden



Rapportcijfers



Oordeel over wachttijd tot gespreksuitsplitsing naar aantal weken wachttijd



Punten van ontevredenheid bij regelen hulp:

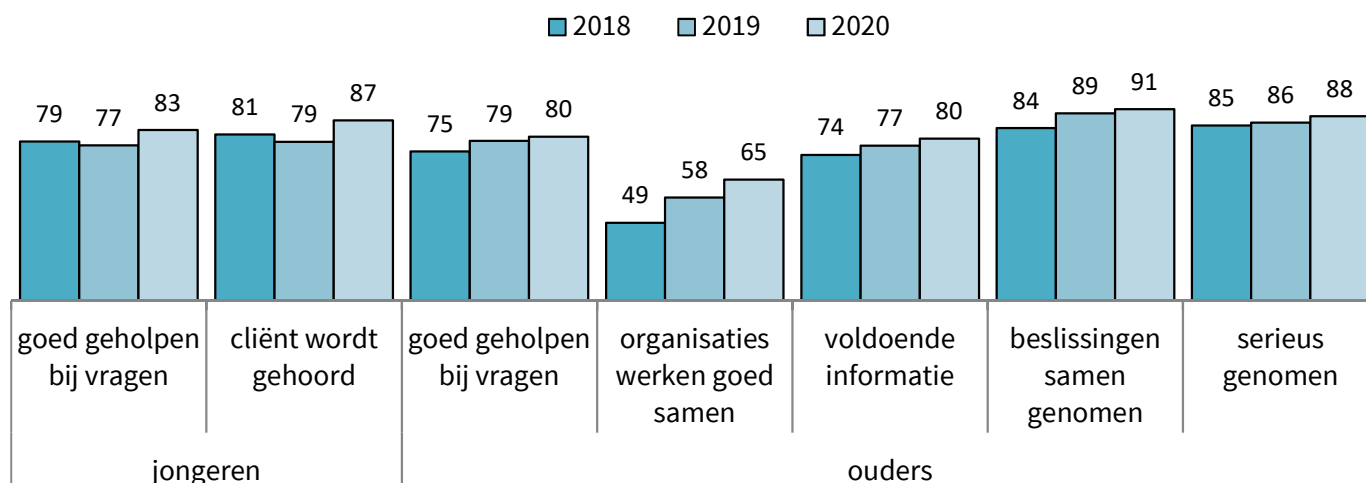
- Duurt lang tot de hulp geregeld is en/of van start gaat;
- Men voelt zich onvoldoende gehoord bij het keukentafelgesprek. Enkele ouders/verzorgers hadden het gevoel de hulpvraag te moeten "verdedigen".

Wat had kunnen helpen vóór een professionele jeugdhulp nodig was:

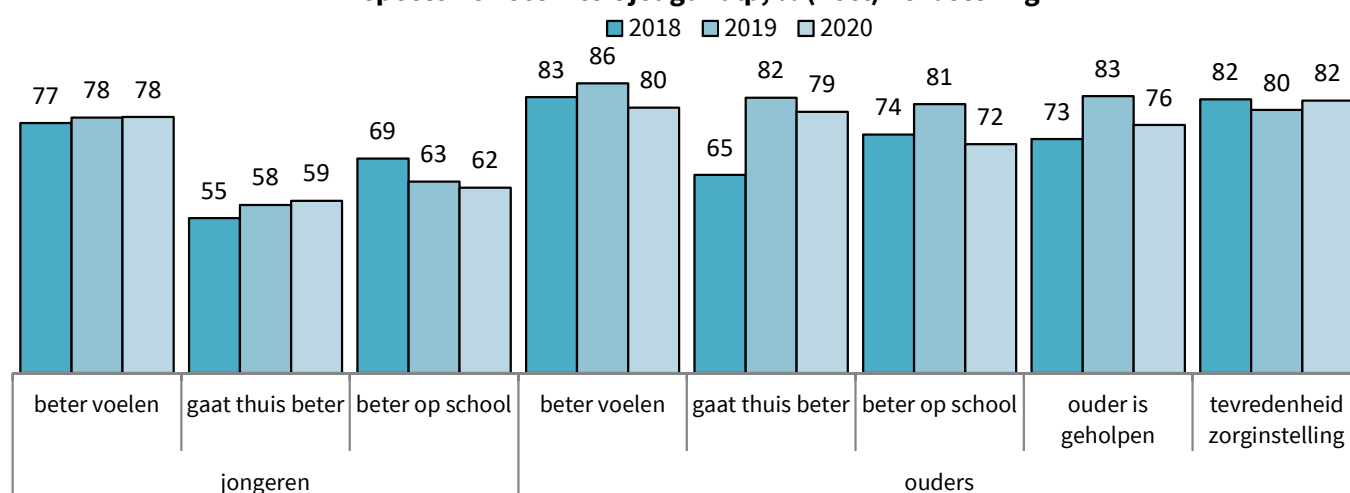
- Meest gegeven antwoord is dat hulp niet te voorkomen was;
- Eerdere signalering door school;
- Een snellere verwijzing, diagnose en/of start van de hulp.

Kwaliteit van (jeugd)hulp

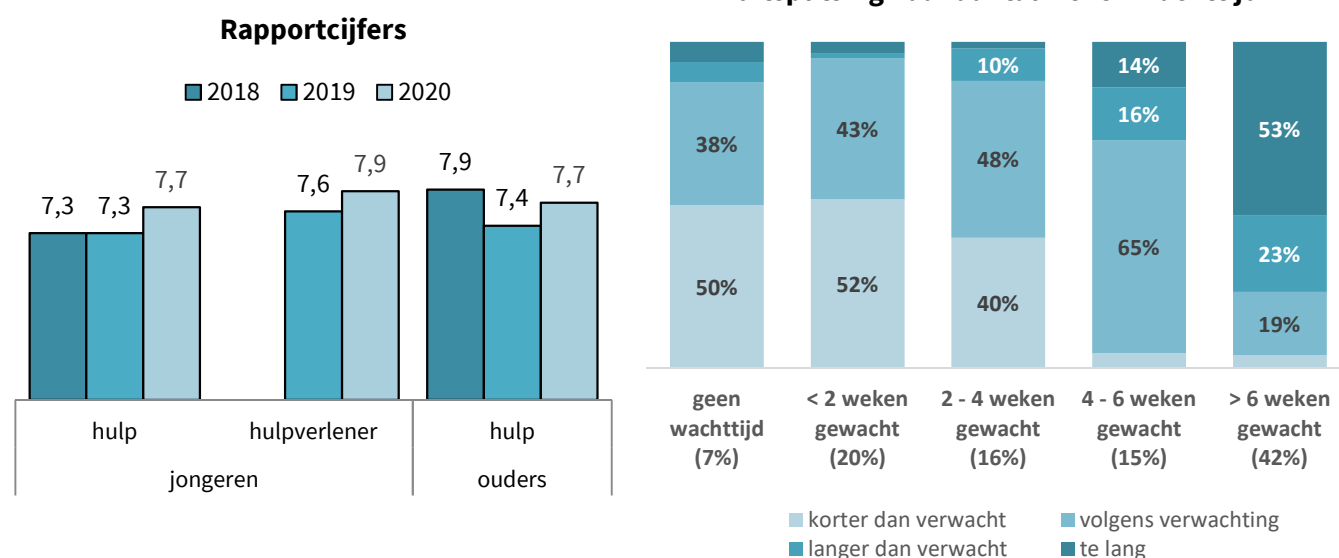
Aspecten uitvoering jeugdhulp; % vaak/altijd



Aspecten effectiviteit jeugdhulp; % (veel) verbetering



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

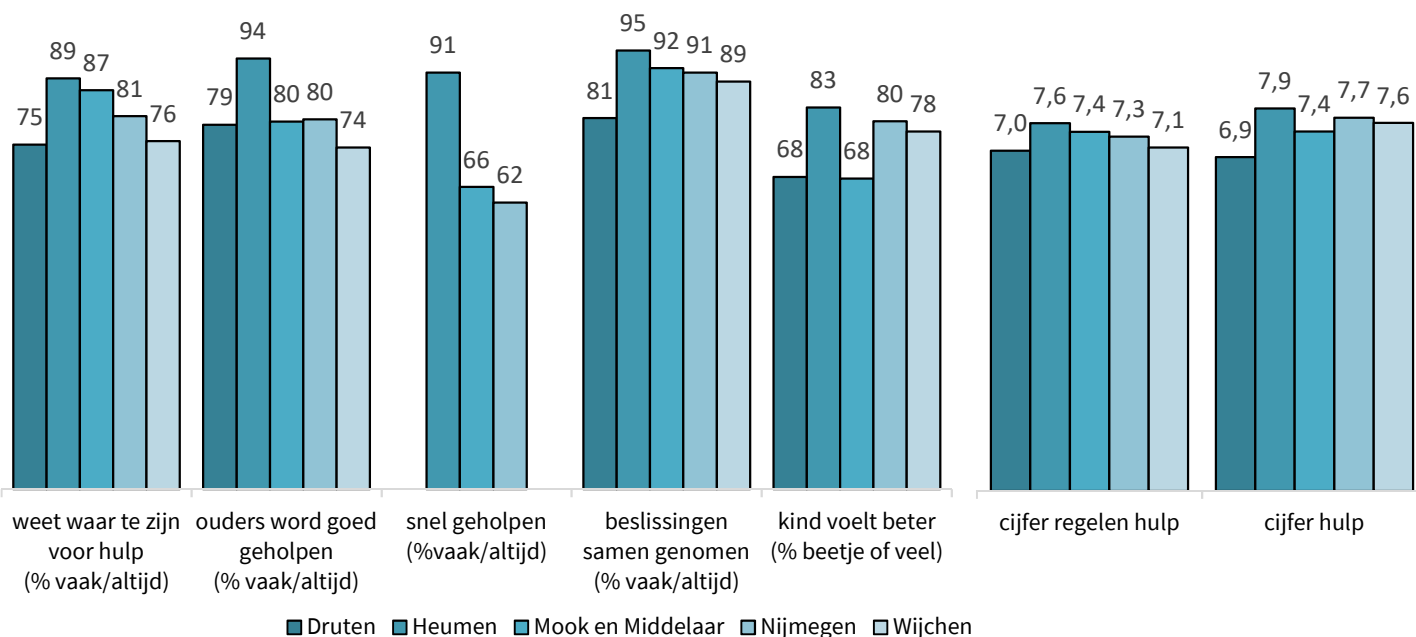


Verbeterpunten hulp:

- Meer overeenstemming en samenwerking tussen professionals als meerdere organisaties (waaronder school) betrokken zijn;
- De hulp komt niet op gang na een diagnose (onder meer bij dyslexie);
- Jongeren maken de meeste opmerkingen over het belang van dat er naar hun mening wordt geluisterd.

Regiovergelijking

Ouders/verzorgers (van cliënten jonger dan 15)



Cliënten jeugdhulp (vanaf 15 jaar)

