

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

IVA / Analyse en Intelligence

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeenten zijn vanaf 2015 verantwoordelijk voor de jeugdhulp. Deze verantwoordelijkheid brengt tevens de wettelijke verplichting met zich mee om bij de inwoners die gebruik maken van jeugdhulpvoorzieningen te onderzoeken, hoe zij de toegankelijkheid, de kwaliteit en het nut van de voorzieningen ervaren. Jeugdhulp bestaat voornamelijk uit jeugdhulpvoorzieningen en in zeer beperkte mate uit jeugdbescherming en jeugdreclassering.

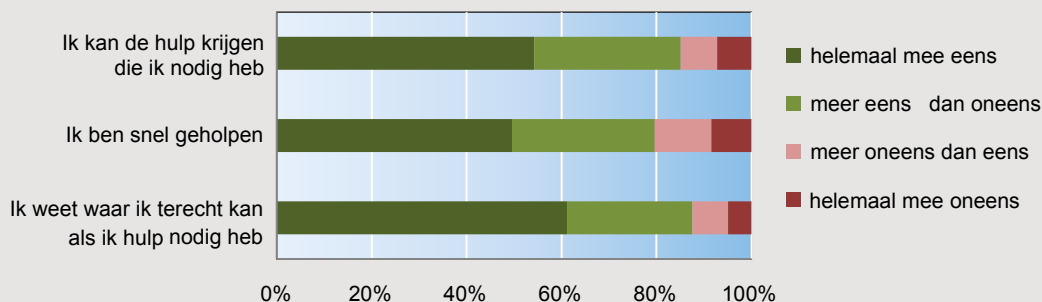
In opdracht van het college van Helmond is onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen die gebruikers van jeugdhulpvoorzieningen hebben met de zorgaanbieders. De jeugdhulp waar dit onderzoek over gaat, omvat een brede variatie aan voorzieningen. Soms gaat het om ondersteuning bij dyslexie, soms om ondersteuning bij bijvoorbeeld autisme, bij gedragsproblemen of een andere vorm van hulp bij (het opvoeden van) de jeugd. In Helmond maakt rond 10% van de jeugd onder de 18 jaar gebruik van een of meer jeugdhulpvoorzieningen. Voor het onderzoek hebben 1000 personen een uitnodiging gekregen via de post. De adressen zijn op toevalsbasis getrokken uit de gemeentelijke administratie van jeugdhulpgebruik (cliënten van geheim te houden adressen, van

jeugdbescherming of van jeugdreclassering vallen buiten dit onderzoek). De uitnodiging is gegaan naar een mix van de jeugd van 12 jaar en ouder en ouder/verzorgers van kinderen vanaf 0 jaar. Van de genodigden hebben 241 personen het enquêteformulier ingevuld (24%).

Ervaring met de toegang

Cliënten die het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van een voorziening voor jeugdhulp hebben zich in het algemeen positief uitgesproken over de toegankelijkheid van de zorgaanbieder(s) met wie ze te maken hebben gehad.

- Het meest positief is men over de informatievoorziening.
- De snelheid waarmee men terecht kon, scoort bij een iets minder grote groep (toch altijd nog 4/5 van de cliënten) goed.



Rapportcijfer

De kwalitatieve oordelen van de jeugd en hun ouder/verzorger kunnen worden omgezet naar een rapportcijfer. Ouders en jongeren tezamen geven de jeugdhulpverleners een 8,7 dat wil zeggen dat een grote groep (zeer) positief is en een kleine minderheid een onvoldoende geeft.

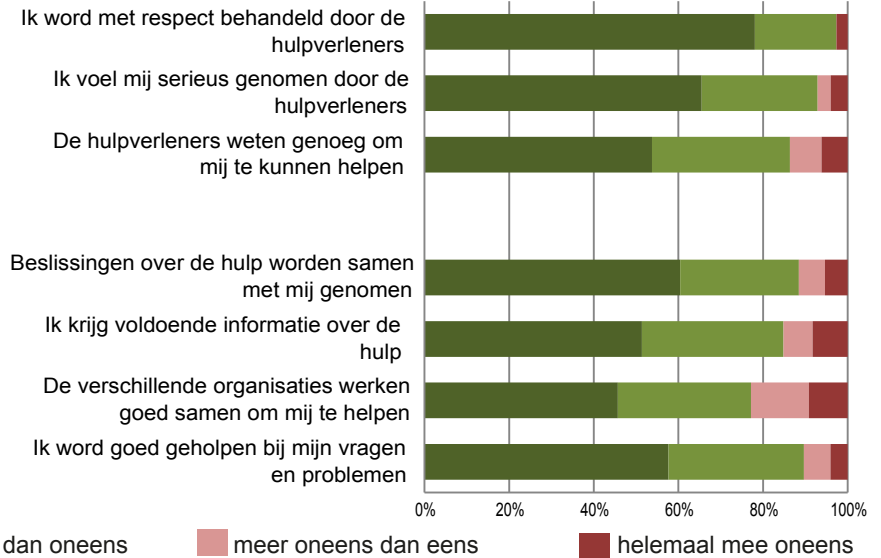
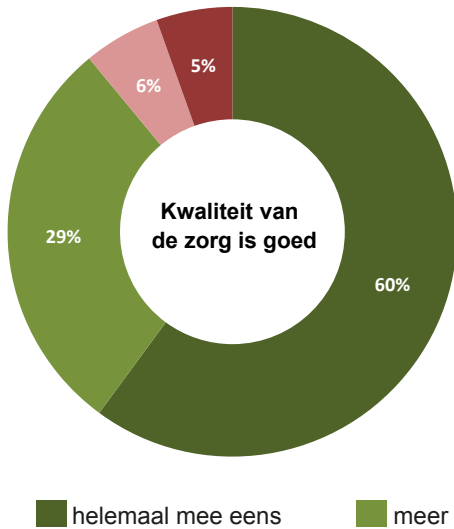
Ruim 80% procent van de jeugd c.q. ouder/verzorgers heeft toegelicht wat zij speciaal goed vonden aan de zorg en 46% heeft toegelicht wat minder goed ging.



Clënt ervaringsonderzoek Jeugd

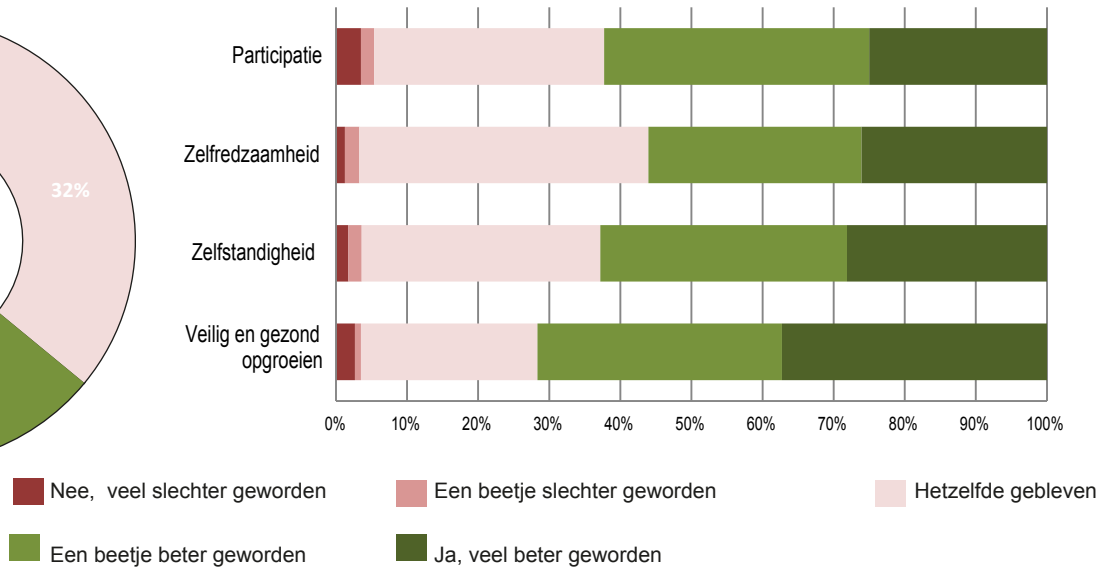
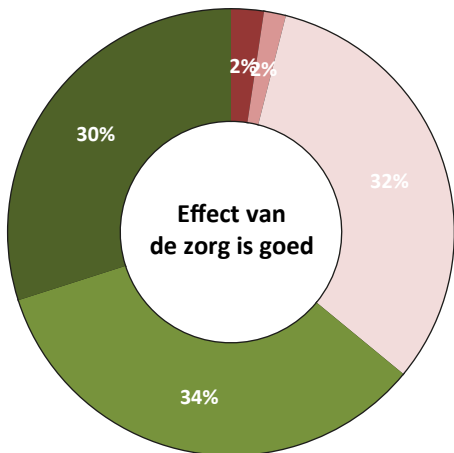
Kwaliteit van de zorg

Ouder/verzorgers en jongeren zeer positief over de wijze waarop de jeugdhulp is uitgevoerd. Uit de onderliggende details blijkt dat de cliënten vrijwel allemaal van mening zijn dat zij in hun waarde zijn gelaten. Een ruime meerderheid van de cliënten is positief over de deskundigheid van de aanpak en als verbeterpunt geldt voor een deel van de cliënten de samenwerking tussen de verschillende organisaties.



Effect van de zorg

Bijna twee op de drie ouder/verzorgers en jongeren is positief over het effect van de jeugdhulp. Bijna een op de drie vindt dat er niet veel is veranderd sinds gestart is met de jeugdhulp. Een heel gering percentage is van mening dat het slechter is geworden.



Uit de onderliggende details blijkt dat cliënten goede resultaten zien van de jeugdhulp, met slechts lichte verschillen tussen de bevraagde thema's.

- Participatie: een redelijk grote groep cliënten geeft aan dat het (veel) beter gaat met het vertrouwen in de toekomst, het voor zichzelf opkomen en het zelf oplossen van problemen
- Zelfredzaamheid: een redelijk grote groep cliënten geeft aan dat het (veel) beter gaat op school; in de besteding van vrije tijd of de relatie met vrienden is veel hetzelfde gebleven
- Zelfstandigheid: een redelijk grote groep cliënten geeft aan dat er (veel) beter naar hun wordt geluisterd en dat ze vaker zeggen wat ze nodig hebben
- Veilig opgroeien: een grote groep cliënten geeft aan dat ze zich beter voelen en dat het thuis ook beter gaat.

Cliënt ervaringsonderzoek Jeugd

Belang van de hulp

Uit de toelichtingen blijkt welke aspecten van de jeugdhulp met name belangrijk zijn voor de ouder/verzorgers en de jongeren. Dit blijkt zowel uit hetgeen goed gegaan is, als uit de toelichting bij hetgeen minder goed gegaan is.

Een grote groep heeft aangegeven wat vooral erg gewaardeerd wordt in de jeugdhulp:

| | | |
|-----------------------|---|-----|
| Erkenning | Iemand die begrijpt wat er speelt; luisterend oor | 18% |
| Veiligheid | Zonder veroordeling; prettige sfeer; kind komt graag | 18% |
| Inzicht en handvatten | Uitleg wat er aan de hand is en hoe er mee om te gaan | 13% |
| Resultaat | Het werkt, het kan echt anders | 12% |
| School | Goede link met school | 5% |
| Alles | Meerdere of alle van bovenstaande | 11% |
| Overig | (N.B. specifieke ervaring verschilt per cliënt) | 12% |

N.B. Veel ouder/verzorgers en jongeren hebben meerdere onderwerpen benoemd.

Bijna een kwart van de ouder/verzorgers en jongeren heeft aspecten benoemd die minder goed zijn gegaan. Benoemde aandachtspunten speelden in de loop van 2015; het is mogelijk dat er sindsdien verbetering is opgetreden.

| | | |
|-------------------|--|-----|
| Slecht geluisterd | Geen vertrouwen in diagnose, in aanpak; vooringenomenheid bij zorgorganisaties (N.B. specifieke ervaring verschilt per cliënt) | 14% |
| Wachlijst | Wachlijsten van maanden tot ruim een jaar | 13% |
| Structuur | Geen / te weinig communicatie bij wisseling van behandelaar; afspraken vaak op het laatst verzet | 8% |
| Intake | Lastig, omslachtig, veel papierwerk | 3% |
| Peel 6.1 | Slechte ervaringen met Peel 6.1 | 1% |
| Tijdverspilling | Ik heb er niets aan gehad | 5% |
| Overig | (N.B. specifieke ervaring verschilt per cliënt) | 13% |

N.B. Veel ouder/verzorgers en jongeren hebben meerdere onderwerpen benoemd.

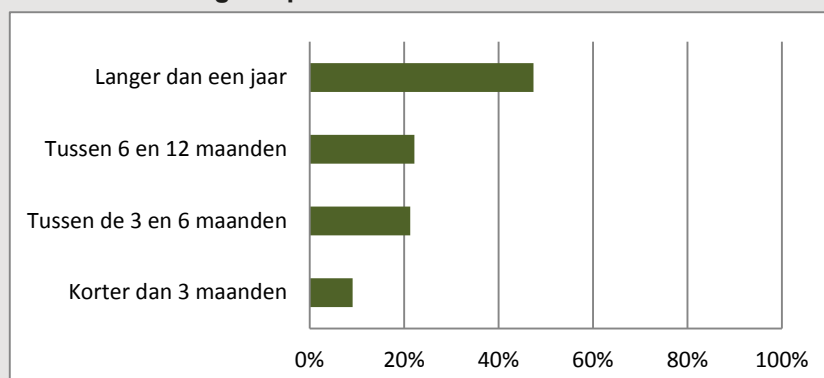
Bij de afsluitende opmerkingen wordt benadrukt dat de regelgeving voor de aanvraag onduidelijk is en traag verloopt en vooral ook veel specifieke aandachtspunten. Kwalitatief zijn ook deze onderwerpen zeer zinvol, bijv. het betrekken van de ouder/verzorgers bij de jeugdhulp c.q. in geval van scheiding ook de ouder waar het kind niet woont in beeld houden. Alle opmerkingen zijn bekend bij de beleidsafdeling; deze zijn echter anoniem dus er kan niet gericht op gereageerd worden naar individuele cliënten in Helmond.

Onderzoeksdeelnemers

Bijna de helft van de onderzoeksdeelnemers heeft langer dan een jaar ervaringen met jeugdhulp.

Van de doelgroep voor dit onderzoek woont de helft in de zorggebieden Oost (31%) en Noord (19%) en de helft in de zorggebieden West (37%) en Binnenstad (13%).

Duur van de Jeugdhulp



Cliënt ervaringsonderzoek Jeugd

Conclusie en Aanbevelingen

De ervaringen van de ouder/verzorgers en de 12+cliënten vallen uiteen in ervaringen met de jeugdzorgorganisaties en ervaringen met de toegang tot deze organisaties.

De jeugdhulp zoals die is aangeboden door de instellingen/organisaties is over het algemeen zeer goed bevallen bij zowel de ouder/verzorgers als bij jeugdigen die zelf hebben meegedaan aan de evaluatie (12+). Het samenvattend eindcijfer dat zij geven aan de instellingen/organisaties is een 8,7.

Wat minder goed ging heeft vooral betrekking op proceskenmerken, zowel bij de toegang tot de jeugdhulp als bij de uitvoerende instellingen. Doordat deze evaluatie na afloop van het kalenderjaar plaatsvindt, is het onduidelijk in welke mate al verbetering is gerealiseerd. De aanbeveling is dan ook om:

- * extra aandacht te geven aan de werkwijze rondom de toegang tot de jeugdhulp. Het verkrijgen van toegang tot jeugdhulp kan een moeizame weg zijn en als de diagnose gesteld is kan het nog maanden duren voor de jeugdhulp daadwerkelijk ter beschikking komt.

- * bekendheid te geven over een contactadres bij de gemeente / Peel 6.1 waar jeugdhulpcliënten of hun ouders terecht kunnen met vragen of klachten rondom de intakeprocedure.

- * extra aandacht te vragen bij instellingen om de structuur zo veel mogelijk intact te laten (afspraken; behandelruimte; vaste behandelaar) en als dit niet mogelijk is ruimte te bieden aan communicatie hierover om de kinderen hierop goed voor te bereiden.

- * extra aandacht te vragen bij instellingen voor een tussentijdse evaluatie met de jeugdhulpcliënten c.q. de ouder/verzorgers naar de beleving van de voortgang en de aanpak van het zorgtraject.

Achtergrondinformatie onderzoek

De vragenlijst voor het cliënt ervaringsonderzoek Jeugd is gebaseerd op de vragenlijst die is ontwikkeld in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Dit is een schriftelijke vragenlijst met mogelijkheid tot beantwoording via het internet.

Representativiteit van de doelgroep

De vragenlijst is verstuurd naar een selectie van de jeugdhulpcliënten (of hun ouders) van wie de adressen bij Peel6.1 bekend zijn. De resultaten van het onderzoek hebben dan ook uitsluitend betrekking op cliënten jeugdhulp en niet op de ervaringen met jeugdreclassering of jeugdbescherming.

Bijna de helft van de jeugdhulpcliënten gaat naar een van de vijf van de jeugdhulporganisaties die de meeste cliënten hebben onder de Helmondse jeugd. De spreiding van jeugdhulpcliënten over

de grote variatie aan organisaties is

voldoende weerspiegeld onder de deelnemers aan de enquête.

Het responspercentage van 24% ligt boven het gemiddelde dat in andere gemeenten behaald is met dit onderzoek. Informatie over vergelijkbaarheid met andere gemeenten komt aan het eind van dit jaar beschikbaar.

Jeugdhulporganisaties naar aantal cliënten uit Helmond (%)



COLOFON

Opdrachtgever:
Gemeente Helmond

Opdrachtnemer:
IVA / Analyse en Intelligence

Informatie:
Truus Ruijs
(tel. 587149)

Bron:
Enquête onder cliënten jeugdhulp en hun ouder / verzorgers (n=241)

Datum:
juli 2016