

Rapport

CLIËNTERVARINGEN JEUGD OVER 2017

Gemeente Enschede

Juni 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/101

Datum

Juni 2018

Opdrachtgever

Gemeente Enschede

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Lieke Folsche, MSc.
Dinah Timmer, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	7
3. Ervaringen met de jeugdhulp.....	10
3.1 Toegang naar jeugdhulp.....	10
3.2 Omgaan met de hulpvraag	11
3.3 De ontvangen hulp	12
3.4 Effecten van de jeugdhulp	14
3.5 Contacten met de wijkteams.....	15



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

De gemeente Enschede voerde in maart 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. In totaal ontvingen 1.441 jeugdhulp cliënten of hun ouders in Enschede een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 208 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld (14%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Cliënten waarderen bejegening bij toegang naar jeugdhulp

Zes op de tien cliënten waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. De cliënten zijn over het algemeen tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Zij zijn met name positief over de bejegening door de medewerker en voelen zich serieus genomen. Minst gewaardeerd is de snelheid waarmee men jeugdhulp krijgt, een op de vijf cliënten is hier ontevreden over. Ongeveer hetzelfde aantal (17%) weet van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen.

Veel waardering voor de bejegening door hulpverleners

Ook gekeken naar de hulpverleners, zijn cliënten vooral positief over de bejegening. Men voelt zich met respect behandeld, wordt serieus genomen en beslissingen worden vaak samen met het kind en de ouders genomen. Het minst is men te spreken over de snelheid van de hulp en de mate waarin organisaties samenwerken om de cliënt te helpen, al is een samenwerking tussen organisaties in één kwart van de gevallen niet aan de orde. Ten opzichte van de resultaten uit 2015 is op bijna alle fronten qua tevredenheid een toename te zien.

Veel positieve effecten door de ontvangen hulp

Negen op de tien cliënten ervaren een of meer effecten van de ontvangen jeugdhulp. Net als vorig jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Ook gaat het beter op school, werk en dagbesteding, wordt er beter naar de cliënt geluisterd en kan de cliënt beter zijn of haar problemen oplossen. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Enschede heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Enschede met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Enschede een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.



In april 2018 ontvingen 1.441 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij kinderen van 12 jaar en jongeren werden de ouder(s)/verzorger(s) aangeschreven, jongeren van 13 jaar en ouder werden persoonlijk aangeschreven. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 208 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 14 procent. Dit is lager dan de respons in de landelijke referentiegroep (22%)¹.

- In totaal vulde 55 procent de vragenlijst schriftelijk in en 45 procent online.

In 2015 nam de gemeente Enschede deel aan de pilot met de MCJO-vragenlijst. Destijds werden 1.549 ouders/verzorgers en 774 jongeren aangeschreven. Hierop reageerden in totaal 123 jongeren en/of ouders/verzorgers, wat toen resulteerde in een respons van 5 procent.

Vragenlijst ceo Jeugd: gekozen voor modelvragenlijst



De gemeente Enschede heeft ervoor gekozen om net als met de pilot de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander² en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts
- uitvoering van de hulp door zorginstellingen
- effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen')


Daarnaast zijn gemeenten vrij om naar eigen inzicht vragen toe te voegen aan de vragenlijst. De gemeente Enschede heeft onder meer (extra) vragen gesteld over ervaringen met de informatievoorziening uit en website van de gemeentelijke wijkteams.

¹ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.

² in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.



Analyse

 De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.

De antwoorden van jongeren en hun ouders zijn geaggregeerd weergegeven. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 (resultaten van de pilot). Deze resultaten zijn aan I&O Research ter beschikking gesteld door de gemeente. Deze resultaten zijn dusdanig bewerkt dat zij net zoals bij de resultaten van 2017 de antwoorden van ouders/verzorgers en jongeren samen weergeven, in de ontvangen rapportages waren deze resultaten nog gescheiden.

We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Enschede worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Jeugd 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 35 gemeenten in 2016 (n=3.773 cliënten) en 55 gemeenten (n=9.691 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Enschede aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de jeugdhulp



3. Ervaringen met de jeugdhulp

3.1 Toegang naar jeugdhulp

De ondervraagde cliënten jeugdhulp in Enschede. Over wie hebben we het?

80 jongeren



- Jongen: 43
- Meisje: 37

142 ouders/verzorgers

- Moeder: 94
- Vader: 17
- Anders: 16



- 0 t/m 3 jaar: 9
- 4 t/m 12 jaar: 133
- 13 t/m 15 jaar: 30
- 16 jaar en ouder: 36

Veel cliënten noemen school als eerste verwijzer

In ongeveer drie op de tien gevallen verwees de huisarts de cliënt door naar de zorgaanbieder. Bij 12 procent deed de gemeente dit. Meer dan de helft van de cliënten (59%) zegt via een andere route dan de huisarts of de gemeente de hulp te hebben geregeld. Uit de toelichtingen blijkt dat het dan met name om een andere hulpverlener gaat of dat ze hiervan hoorden op school. Ook zeggen veel cliënten dat ze via het eigen netwerk richting jeugdhulp zijn geweest.

Verwijzer naar zorgaanbieder:

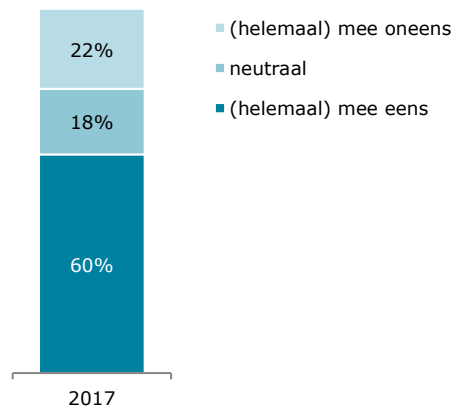
- Huisarts: 29%
- Gemeente: 12%
- Anders: 59%

Bekendheid toegang

Zes op de tien cliënten jeugdhulp uit Enschede wisten voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Een op de vijf heeft hier geen uitgesproken mening over en ongeveer een even groot deel was hier niet mee bekend.

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



In de referentiegroep was in 2016 63 procent op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (60%).



Als cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het intake- of keukentafelgesprek. In Enschede is 17 procent van de jeugdhulpcliënten bekend met deze mogelijkheid.

Zeventien procent van de cliënten in 2016 in de referentiegroep was bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner.





57%

van de cliënten vindt dat ze bij de toegang naar jeugdhulp snel geholpen zijn.

In de referentiegroep geeft 70 procent aan snel te zijn geholpen. Dit is iets toegenomen ten opzichte van 2015 (67%). In 2015 was dit 68 procent.



3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten zijn positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten die in 2017 contact hadden³ met de gemeente zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Bijna negen op de tien (85%) zeggen serieus te worden genomen en 81 procent heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht.

Figuur 3.2

Contact over de hulpvraag (n.v.t. buiten analyse gehouden)



In de referentiegroep zijn (ruim) acht op de tien cliënten positief over het contact over de hulpvraag in 2016: zij voelen zich serieus genomen (88%) en samen werd er naar oplossingen gezocht (81%). Op beide onderdelen is de tevredenheid hoger dan in 2015 (respectievelijk 83% en 74% was hier over te spreken in dat jaar).



³ Cliënten die in 2017 zijn doorverwezen naar jeugdhulp is gevraagd hoe zij de toegang tot de jeugdhulp hebben ervaren. Indien het contact langer dan een jaar geleden is, werd gevraagd 'niet van toepassing' in te vullen. Dit gold voor 60 cliënten (35%).



3.3 De ontvangen hulp

Tevredenheid over ontvangen hulp toegenomen

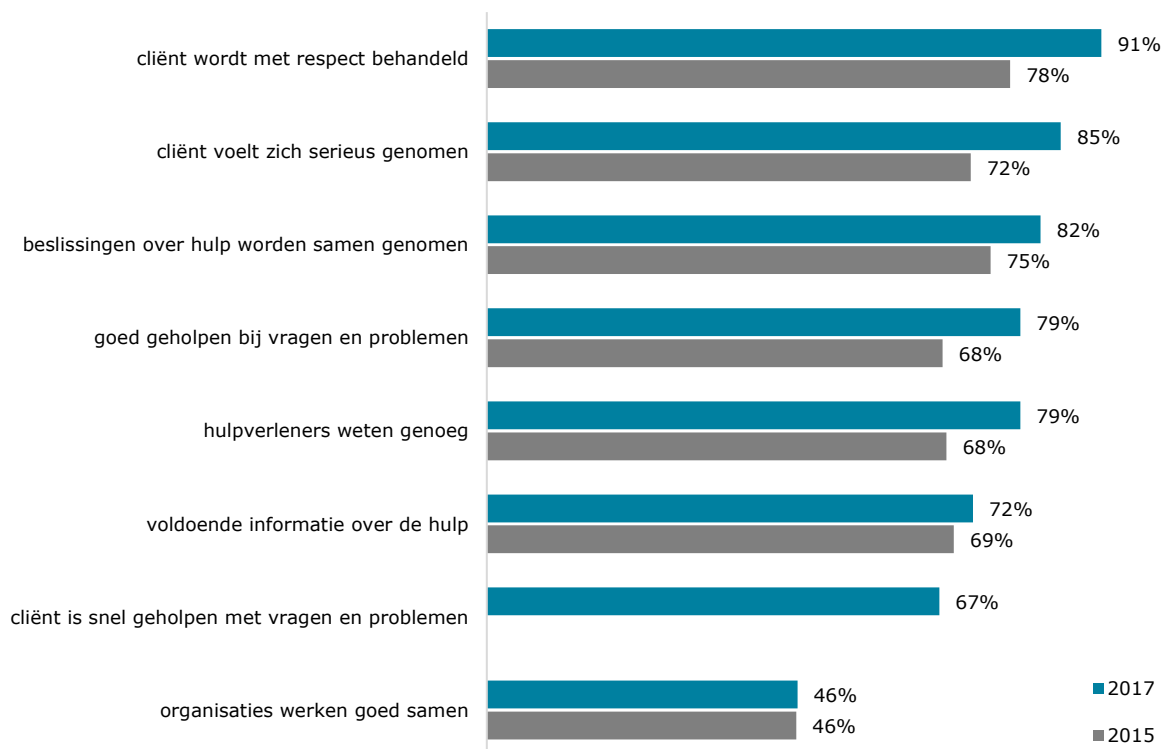
Gekeken naar de uitvoering van de jeugdhulp in 2015 en 2017 dan valt op dat cliënten over de hele linie positiever zijn. Men voelt zich met respect behandeld en serieus genomen. Ook heeft men het gevoel dat beslissingen samen met het kind en de ouders worden genomen. De samenwerking tussen verschillende organisaties scoort het laagst, maar dit is voor bijna 30 procent niet van toepassing. Een kwart vindt dat de organisaties niet goed samenwerken, waarvan 21 procent soms en 3 procent nooit. Twee derde is tevreden met de snelheid waarmee men geholpen is in 2017, deze vraag is in 2015 niet gesteld.

Duur van de jeugdhulp:

- Korter dan 3 maanden: 15%
- Tussen 3 en 6 maanden: 9%
- Tussen 6 en 12 maanden: 18%
- Langer dan een jaar: 58%

Figuur 3.3

De kwaliteit van de jeugdhulp (% altijd/vaak)



Veel cliënten benoemen positieve punten van de hulp of begeleiding. Enkele reacties:

- *"Dat ik mijn verhaal kon vertellen zonder de aanwezigheid van mijn ouders."*
- *"De hulp in dyslexie werd op goed niveau gegeven. Begrijpende uitleg."*
- *"Er werd goed geluisterd. Door deze therapie ben ik veel gelukkiger geworden."*
- *"Goed op maat en uitdagend!"*
- *"Gevoel van veiligheid. Deskundig advies bij terugval. Thuisbezoek is belangrijk. Hulp is aan zet geweest tot meer zelfvertrouwen en grotere sociale omgeving."*
- *"Ik vind het prettig dat ik serieus word genomen en ik merk dat mijn therapeute echt haar best doet om mij te helpen, toch omdat mijn probleem dusdanig taai is zie ik soms door de bomen het bos niet meer en zou ik graag wat intensievere therapie willen. Dit is alleen vaak lastig door de drukke agenda van de therapeute."*
- *"Ik vind het fijn dat wij op de hoogte worden gehouden van de activiteiten die gedaan worden met de kinderen."*
- *"Dat ze zowel mij als mijn kind begeleidde tijdens het traject. Ze gaf mij handvaten, maar ook aan mijn dochter en hoe we het samen het beste konden aanpakken."*
- *"Dat mijn kind wel in het middelpunt wordt gezet en haar klachten serieus worden genomen."*
- *"Dat mijn dochter met sprongen vooruit is gegaan met lezen en spelling."*
- *"Altijd alles goed besproken. Duidelijk en helder voor zowel ouders als mijn kind."*

Ook benoemen cliënten (ondanks zij wel of minder tevreden zijn) aandachts- of verbeterpunten:

- *"Communicatie en niet steeds dezelfde persoon."*
- *"Dat het via het boekje gaat, maar in de praktijk werkt het anders en het ene kind heeft een andere aanpak nodig dat het andere kind."*
- *"De wachtlijsten..."*
- *"Doordat er een complexiteit aan problemen was, was het voor ons erg lastig bij wie we voor de hulp moesten aankloppen. Op school speelden de problemen op dat moment niet, maar thuis kwam alles eruit en liepen we vast."*
- *"De vorige gezinsvoogden namen alleen de ouders in bescherming zonder de kinderen serieus te nemen."*
- *"Geen structurele tijdsbesteding, want de hulp is maar vier uur per week. Eerst was dit twee middagen, gelijk na schooltijd, nu is het maar één middag."*
- *"De communicatie tussen de hulpverleners onderling is erg traag."*
- *"Dat we door bezuinigingen drie verschillende begeleiders hebben gehad, omdat contract niet verlengd werd!"*
- *"Het duurde erg lang voordat school het probleem erkende en de juiste hulp ingezet werd. Toen deze eenmaal ingezet werd is de diagnose snel gesteld en kon de juiste hulp/ begeleiding ingezet worden."*
- *"Het hulpaanbod kwam wat traag op gang. En multidisciplinair lijkt er niet altijd aansluiting te zijn. Plannen van afspraken is moeilijk. Als we dan het een en ander hebben besloten in een gesprek, duurt het best lang voordat er een vervolg op komt. Maar ik ben wel tevreden. Met neemt ons serieus, althans zo voelt het zeker!"*

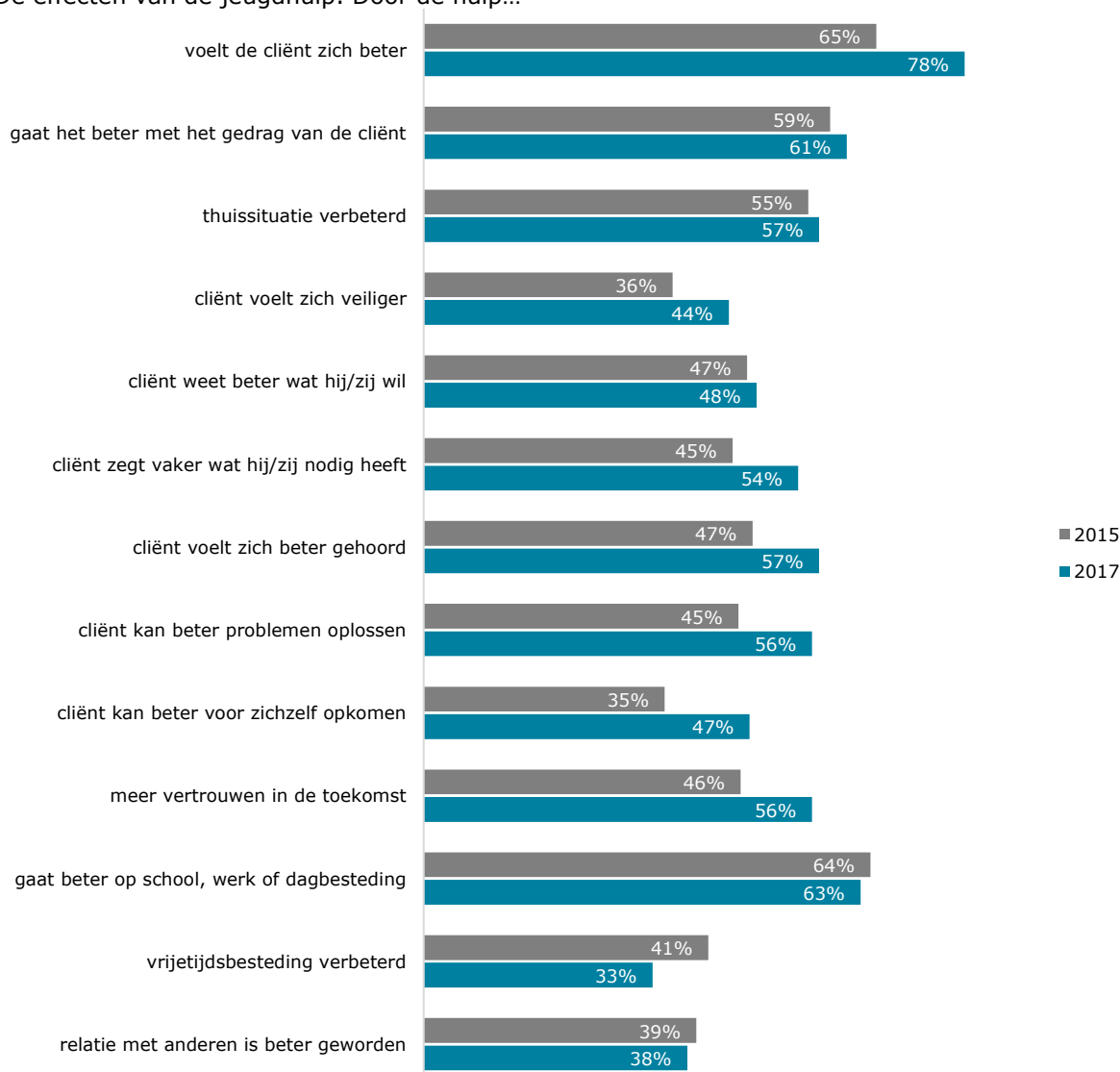
3.4 Effecten van de jeugdhulp

Door de hulp voelen cliënten zich beter

In totaal ervaart 87 procent van de cliënten een of meer positieve effecten van de ontvangen jeugdhulp. Niet iedereen slaagde erin om een effect aan te kunnen wijzen: grofweg tussen de 9 en 30 procent antwoordde 'niet van toepassing'. Net als vorig jaar is het grootste effect dat ze zich beter voelen. Ook wordt er beter naar de cliënt geluisterd, kan de cliënt beter zijn of haar problemen oplossen en heeft deze meer vertrouwen in de toekomst. Bij sommige effecten (zoals de mate waarin het beter gaat met het gedrag van de cliënt) is een kleine afname zichtbaar. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

Figuur 3.4

De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp...



In de referentiegroep merkte 85 procent van de cliënten in 2015 ten minste één effect als gevolg van de hulp en in 2016 was dit 83 procent.



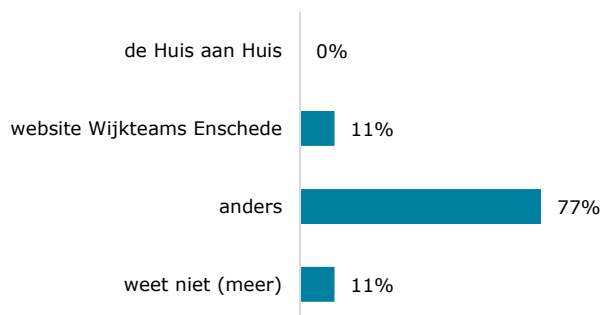
3.5 Contacten met de wijkteams

Meeste cliënten komen via scholen en instellingen in contact met wijkteams

Van alle cliënten heeft 34 procent in het afgelopen jaar (ook) contact gehad met een van de Enschedese wijkteams. Cliënten vinden de wijkteams doorgaans niet via de Huis-aan-Huis, ongeveer een op de tien weet ze wel te vinden via de website. Bijna acht op de tien zeggen op een andere wijze met een wijkteam in contact te zijn gekomen. Zij noemen vooral de school, een hulpverlener of de instelling.

Figuur 3.5

Wijze waarop cliënten Wijkteams Enschede vinden



Weinig cliënten kijken op de website van Wijkteams Enschede

Van alle 208 cliënten konden maar 5 cliënten een oordeel geven over de website van Wijkteams Enschede. Over het algemeen weten cliënten deze website dus niet of maar met mondjesmaat te vinden. Door dit lage aantal is het niet mogelijk om resultaten te presenteren m.b.t. de website. Veel cliënten zeggen het artikel dat in de Huis-aan-Huis staat niet te hebben gelezen, doorgaans omdat zij de Huis-aan-Huis zelf ook niet lezen.

Redenen voor het bezoeken van de website die cliënten noemen zijn:

- "Hoe ze werken en wat ze aanbieden."
- "Ik vernam dat ik via een wijkcoach meer hulp kon krijgen."
- "Om een coach te krijgen die ons kan helpen een goede opvangplek voor onze zoon te vinden."
- "Voor informatie."
- "We zochten naar mogelijkheden om een vergoeding te krijgen voor de al ingezette ondersteuning."

Redenen waarom mensen niet op de website hebben gekeken:

- "Balletje ging rollen via de school."
- "Ik wist niet van het bestaan van een website."
- "Ik lees de Huis-aan-Huis niet."