

Clëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2016



Afdeling: Maatschappelijke ontwikkeling

Auteur: Nick Elshof

Datum: 05-09-2017

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	3
<i>Samenvatting</i>	4
<i>Verantwoording en achtergrond</i>	5
Informatie	5
Steekproef	5
Achtergrond	5
<i>Algemene informatie ondersteuning</i>	6
Algemene informatie	6
<i>Ervaringen met toegang en jeugdhulp</i>	9
Toegang tot jeugdhulpvoorzieningen	9
Toegankelijkheid van voorzieningen	11
Vindt u de uitvoering van de ondersteuning goed?	12
Het effect van de geleverde jeugdhulp	14

Inleiding

Er wordt sinds 2015 onderzoek gedaan naar de ervaringen met jeugdhulp en de toegang tot jeugdhulp. Dit is het tweede onderzoek naar deze ervaringen. Door een vergelijkbare vragenlijst te gebruiken kan er een goede vergelijking tussen de ervaringen in 2015 en 2016 worden gemaakt. In 2015 is ook een vragenlijst voor jongeren uitgezet. De respons was dusdanig laag dat de gemeente Steenwijkerland heeft besloten om deze vragenlijst niet nogmaals uit te zetten.

De gebruikte vragenlijst is de modelvragenlijst voor ouders/verzorgers van de VNG. Deze is in samenwerking met Stichting Alexander, een organisatie gespecialiseerd in het betrekken van de doelgroep bij het opstellen van een vragenlijst, ontwikkeld. Uit de resultaten van de modelvragenlijsten in 2015 bleek een erg lage respons. Mede hierom heeft er een uitgebreide evaluatie van de modelvragenlijsten plaatsgevonden. Helaas was deze in maart 2016 nog niet afgerond. Voor een goed onderzoek naar de ervaringen in 2016 is het belangrijk om niet te lang te wachten in 2017 met het uitzetten van de vragenlijst. Dit betekent dat we de evaluatie niet mee hebben kunnen nemen in dit onderzoek naar de ervaringen met jeugdhulp en de toegang.

De gemeente heeft de mogelijkheid om een aantal eigen vragen aan de vragenlijst toe te voegen. Deze brengen met name algemene informatie en ervaringen met de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp voorzieningen in beeld. Op verzoek van respondenten uit het onderzoek van vorig jaar is het aantal extra vragen verminderd.

Zoals gezegd gaat deze vragenlijst over de ervaringen in 2016. Het is goed te beseffen dat de gemeentelijke toegang in 2016 was ondergebracht bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

Samenvatting

Algemene informatie geleverde ondersteuning

De respondenten in dit onderzoek zijn ouders/verzorgers van kinderen die jeugdhulp hebben ontvangen in 2016. 83% van de kinderen van de respondenten maakt gebruik van geestelijke gezondheidszorg (GGZ), opvoedondersteuning, individuele begeleiding en/of dagbesteding. Uit dit onderzoek blijkt een stijging van 14% in het aantal kinderen dat gebruik maakt van één voorziening. Een stijging van 55% tot 69%. Verder is het aantal respondenten dat zelf of gedeeltelijk zelf heeft gekozen voor een aanbieder gestegen met 9% tot 73%. Tot slot is het aantal respondenten dat aangeeft gebruik te maken van mantelzorgers gestegen van 71% naar 77%.

Toegang tot jeugdhulp voorzieningen

Ruim 50% van de respondenten in dit onderzoek heeft toegang tot jeugdhulp gekregen via het CJG. 89% van deze respondenten geeft aan dat de ondersteuningsvraag goed in beeld is gebracht door de medewerker van het CJG. Dit is een stijging van 13% ten opzichte van 2015. Daarnaast is de afstemming in het gezinsplan over de inzet van de professionals, mantelzorgers en vrijwilligers beter dan vorig jaar. 76% van de respondenten is het (helemaal) eens in plaats van 59% in 2015. Deze positieve ontwikkeling is terug te zien in het rapportcijfer voor de toegang via het CJG dat is gestegen van een 6,7 naar een 7,1.

Uitvoering van ondersteuning

Stellingen over de aspecten van een goede uitvoering van ondersteuning worden door de respondenten meestal beantwoord met 'Vaak' en 'Altijd'. Er is verschuiving zichtbaar van de antwoordcategorie 'Altijd' naar de antwoordcategorie 'Vaak'. Het opgestelde percentage respondenten dat heeft geantwoord met 'Vaak' en 'Altijd' is vergelijkbaar met 2015. 94% van de respondenten geeft 'Vaak' tot 'Altijd' aan respectvol te worden behandeld door de hulpverleners.

Het effect van de geleverde ondersteuning

82% van de respondenten geeft aan dat hun kind zich (veel) beter voelt door de ondersteuning. Verder geeft 59% van de respondenten aan dat hun kind door de ondersteuning (veel) beter weet wat hij of zij wil. Een stijging van 18% ten opzichte van 2015. Daarnaast geeft 67% van de respondenten aan dat hun kind (veel) beter kan aangeven wat hij of zij nodig heeft. In 2015 was dit percentage 52%. En 79% van de respondenten geeft aan dat hun kind zich door de ondersteuning (veel) beter gehoord voelt ten opzichte van 61% in 2015. Op de stellingen over de besteding van vrije tijd of de relatie met anderen / vrienden reageerde bijna de helft van de respondenten met de antwoordcategorie 'Hetzelfde'. Tot slot geeft slechts één ouder in het onderzoek aan dat het vertrouwen in de toekomst door de geleverde jeugdhulp veel slechter is geworden. 66% van de respondenten geeft aan dat het vertrouwen in de toekomst (veel) beter is.

De geleverde jeugdhulp krijgt van de respondenten een 7,3. Het rapportcijfer is iets lager dan in 2015 met een 7,4.

De lange wachttijden voor jeugdhulp is het meest genoemde onderwerp bij de mogelijkheid om de gemeente Steenwijkerland nog iets mee te geven.

Verantwoording en achtergrond

Informatie

Het onderzoek is uitgezet maart 2017. In de figuren en grafieken is ervoor gekozen om percentages af te ronden. Dit kan ervoor zorgen dat het totale percentage afwijkt van 100%. Daarnaast zijn de rapportcijfers afgerond op één decimaal.

Steekproef

Uiteindelijk hebben 118 ouders/verzorgers de vragenlijst teruggestuurd. Er zijn 455 vragenlijsten verstuurd. Hiermee komt de respons op de vragenlijst voor de ouders/verzorgers op bijna 26%. Dit is een daling van 10% ten opzichte van 2015.

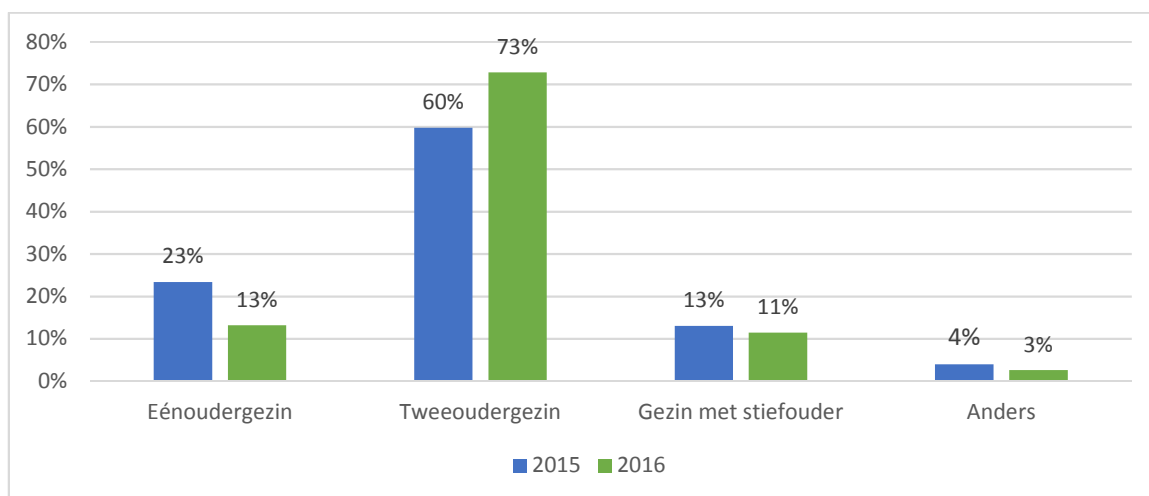
De steekproef is op basis van het cliëntenbestand jeugdhulp op 31-12-2016 berekend. De steekproef is gebaseerd op het aantal unieke cliënten en een uniek adres. In de berekening van de steekproef is de betrouwbaarheid gezet op 90% en de nauwkeurigheid 5%. Een betrouwbaarheid van 95% is gangbaar, maar om overvraging van de cliëntenpoule te voorkomen is betrouwbaarheid voor dit onderzoek op 90% gezet. Dit heeft geleid tot een gewenste respons van 182 ouders/verzorgers.

Er hebben fors minder ouders/verzorgers gereageerd dan de gewenste respons van 182. Door de lage respons kunnen in dit rapport geen uitspraken worden gedaan over de ervaringen van de gehele populatie die gebruikt maakt van jeugdhulp voorzieningen. Het onderzoek blijft een belangrijk signaleringsinstrument.

Achtergrond

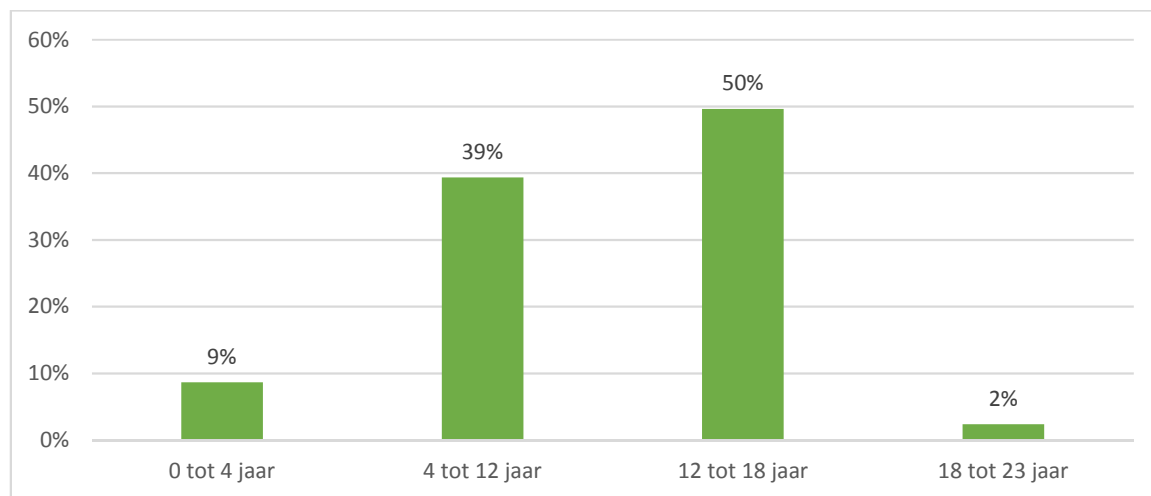
In het onderzoek is een aantal algemene gegevens uitgevraagd om inzicht te krijgen in de achtergrond van de onderzoekspopulatie. De meeste vragenlijsten zijn ingevuld door de vader of moeder van het kind waarvoor hulp is gezocht, ongeveer 91%. Verder is 7% ingevuld door een pleegouder van de kinderen. De gezinnen van de respondenten bestaan voor het grootste gedeelte uit de tweeoudergezinnen (Figuur 1). In deze categorie is een stijging te zien ten opzichte van 2015, terwijl het aantal respondenten in de categorie 'Eénoudergezin' fors daalde.

Figuur 1: Huidige gezinssituatie



De helft van de kinderen waarvoor de respondenten hulp hebben gezocht valt in de leeftijdscategorie 12 tot 18 jaar (Figuur 2). Door een verandering in de leeftijdscategorieën wordt er geen vergelijking met 2015 weergegeven.

Figuur 2: Leeftijd kinderen waarvoor hulp is gezocht

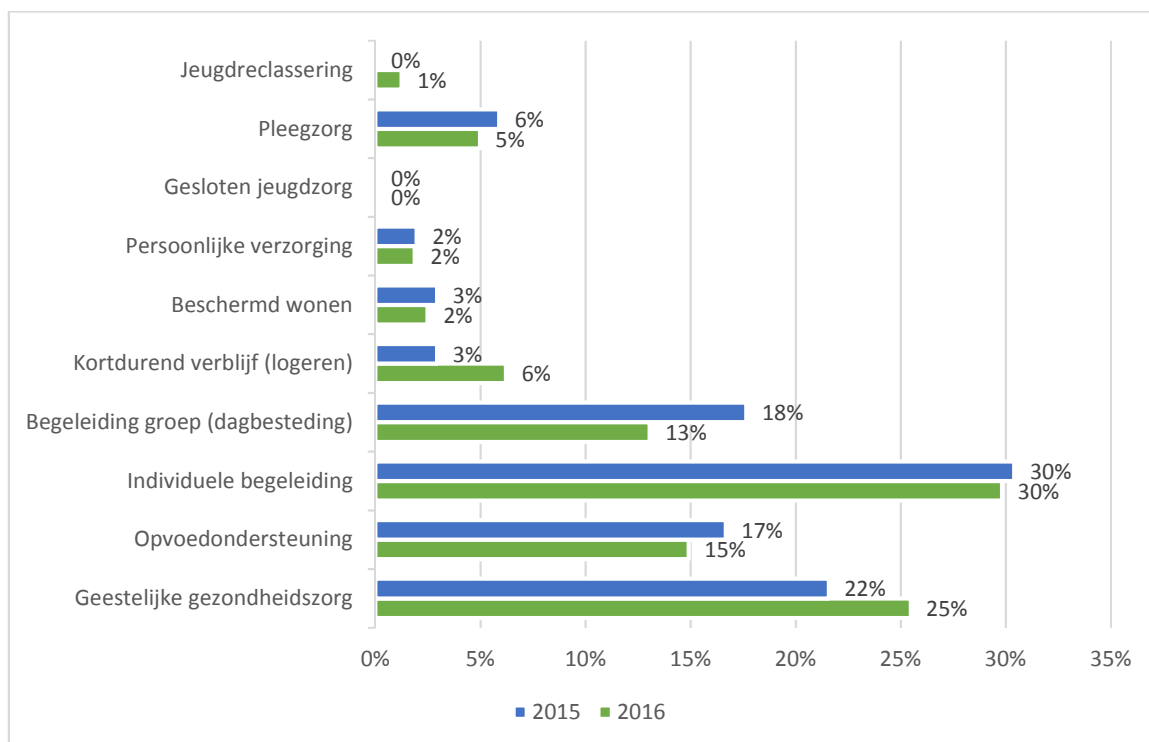


Algemene informatie ondersteuning

Algemene informatie

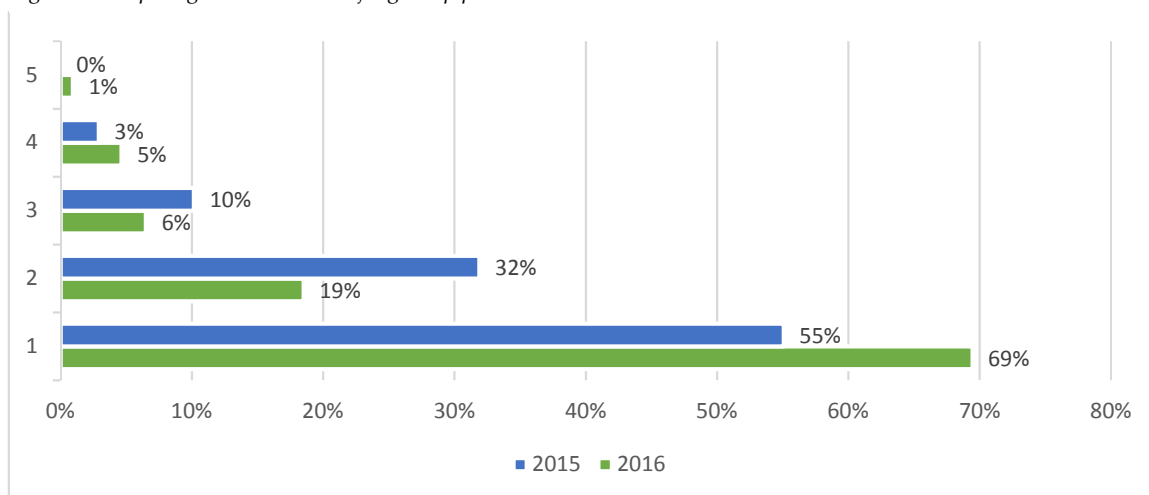
Figuur 3 geeft achtergrond informatie over vormen van jeugdhulp waar de kinderen van de respondenten gebruik van maken. Er wordt gesproken over vormen van jeugdhulp aangezien het mogelijk is om binnen de jeugdhulp gebruik te maken van meerdere voorzieningen. Net als in het jaar 2015 maken de meeste kinderen in dit onderzoek gebruik van individuele begeleiding. Gevolgd door GGZ, opvoedondersteuning en dagbesteding. Jeugdreclassering en gesloten jeugdzorg bevinden zich niet of nauwelijks in de respondentengroep. Dit valt te verklaren door het lage aantal cliënten uit de gemeente Steenwijkerland die gebruik maken van gesloten jeugdzorg. Daarnaast hebben wij de cliënten in de jeugdreclassering niet benaderd.

Figuur 3: Vormen van ontvangen jeugdhulp



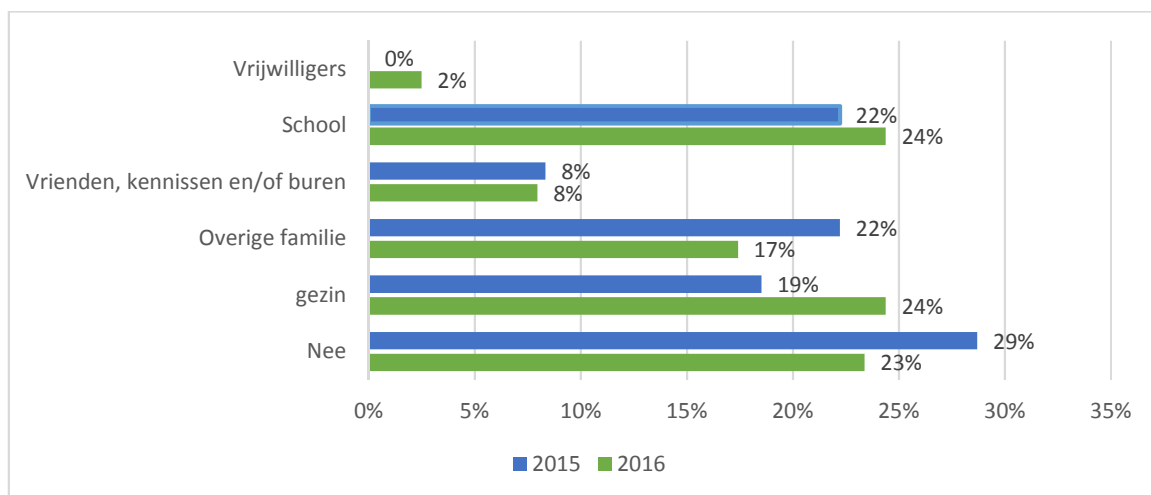
Het is mogelijk dat één cliënt meerdere vormen van jeugdhulp ontvangt. Dit heet stapeling en is te zien in Figuur 4. 69% van de respondenten geeft aan dat zijn of haar kind van één vorm van jeugdhulp gebruik maakt. Dit is 14% meer dan in 2015. Deze komt grotendeels door een afname van het aantal kinderen dat gebruik maakt van twee vormen van jeugdhulp.

Figuur 4: Stapeling (aantal vormen jeugdhulp per cliënt)



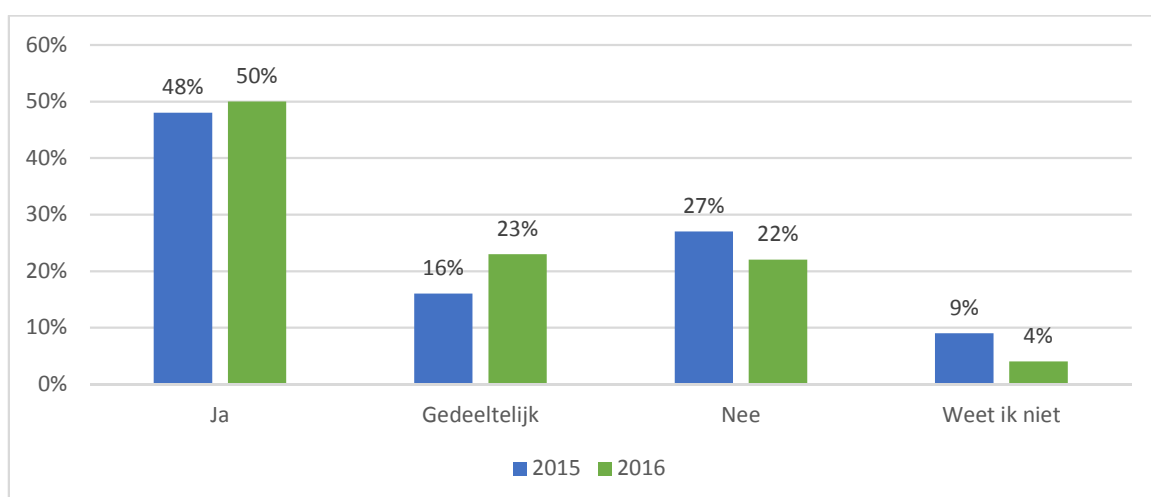
Naast professionele hulpverlening worden de mogelijkheden voor ondersteuning uit het eigen netwerk verkend. Het aantal respondenten dat aangeeft géén gebruik te maken van mantelzorg is gedaald van 29% tot 23%. Ondersteuning uit het eigen gezin of van de school is licht gestegen. Het aantal respondenten dat de antwoordcategorie 'Overige familie' heeft aangevinkt is met 5% gedaald.

Figuur 5: Mantelzorg



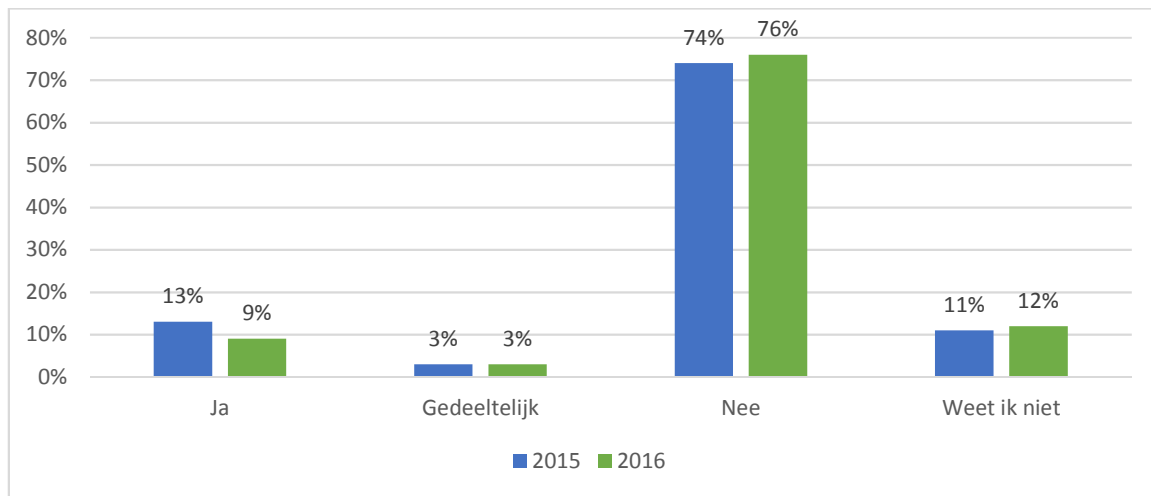
Het aantal respondenten dat aangeeft gedeeltelijk of volledig zelf te hebben gekozen voor aanbieder(s) die ondersteuning zijn gaan leveren aan hun kind is gestegen van 64% naar 73%.

Figuur 6: Keuzevrijheid



Het gebruik van PGB om jeugdhulp in te kopen lijkt op basis van dit onderzoek onveranderd. Ongeveer drie kwart van de respondenten maakt gebruik van zorg in natura. Zorg in natura is door de BVO IJsselland namens o.a. de gemeente Steenwijkerland ingekocht.

Figuur 7: Gebruik van PGB

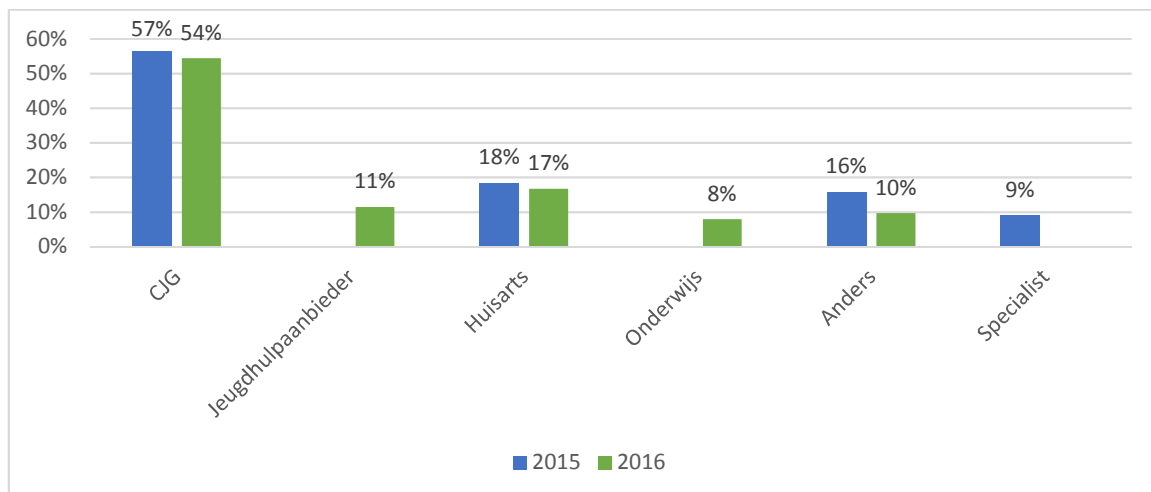


Ervaringen met toegang en jeugdhulp

Toegang tot jeugdhulpvoorzieningen

De eerste vraag van het onderzoek inventariseerde wie het gesprek heeft gevoerd met de inwoner om de ondersteuningsvraag te bepalen. Uit de antwoorden op deze vraag blijkt ruim de helft een gesprek te hebben gehad met het CJG. Dit percentage is vergelijkbaar met het jaar 2015. Door nieuwe antwoordcategorieën is een vergelijking voor de overige antwoordcategorieën lastig te maken.

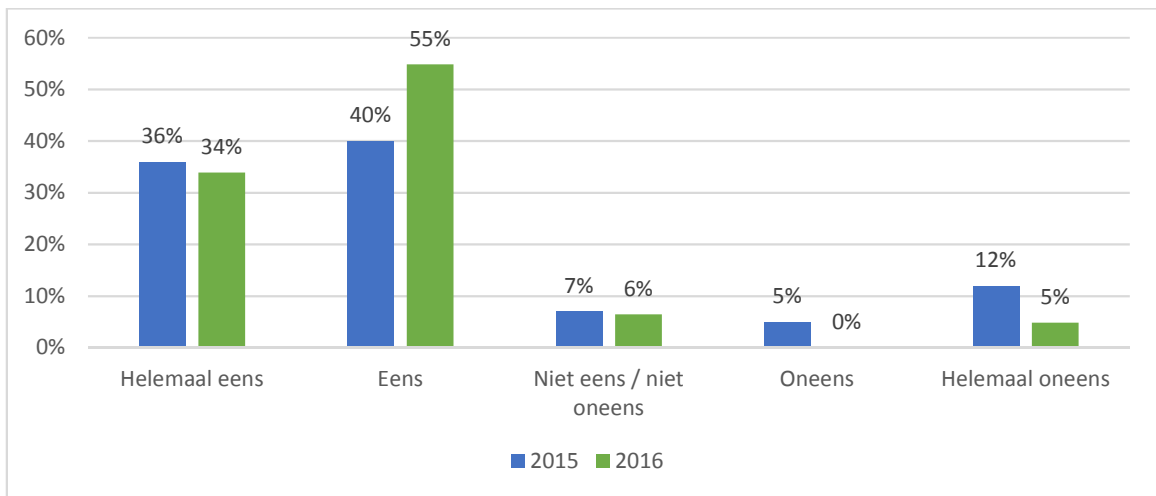
Figuur 8: Toegang tot jeugdhulp



De ervaringen met het onderzoeksgesprek en het CJG zijn in drie stellingen uitgevraagd. Alleen de respondenten die via het CJG jeugdhulp ontvangen zijn meegenomen in deze stellingen. Op elke stelling is er een stijging van het aantal respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling.

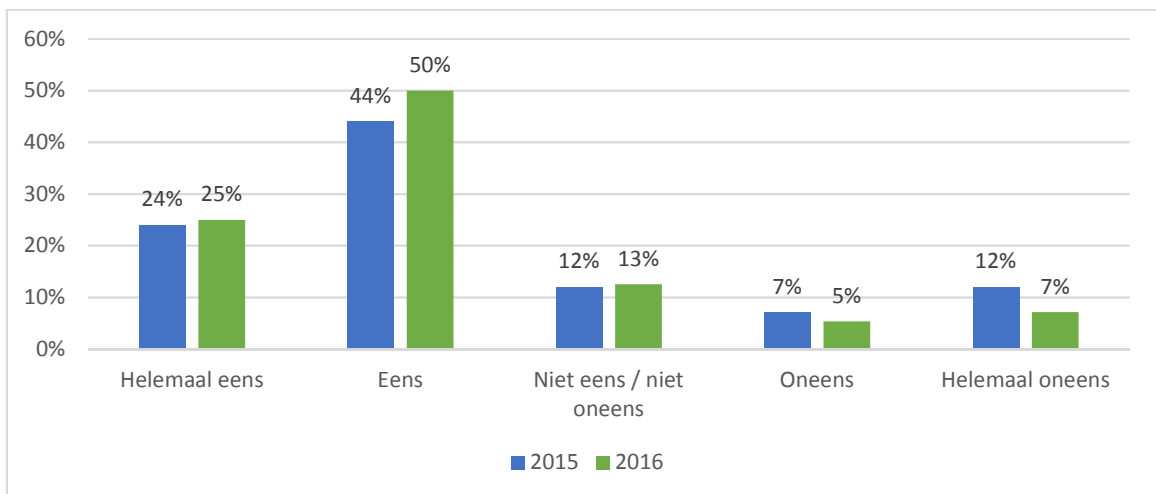
89% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de onderzoeksvraag goed in beeld gebracht (Figuur 9). In 2015 was dit 76% van de respondenten.

Figuur 9: Onderzoeksvraag goed in kaart gebracht



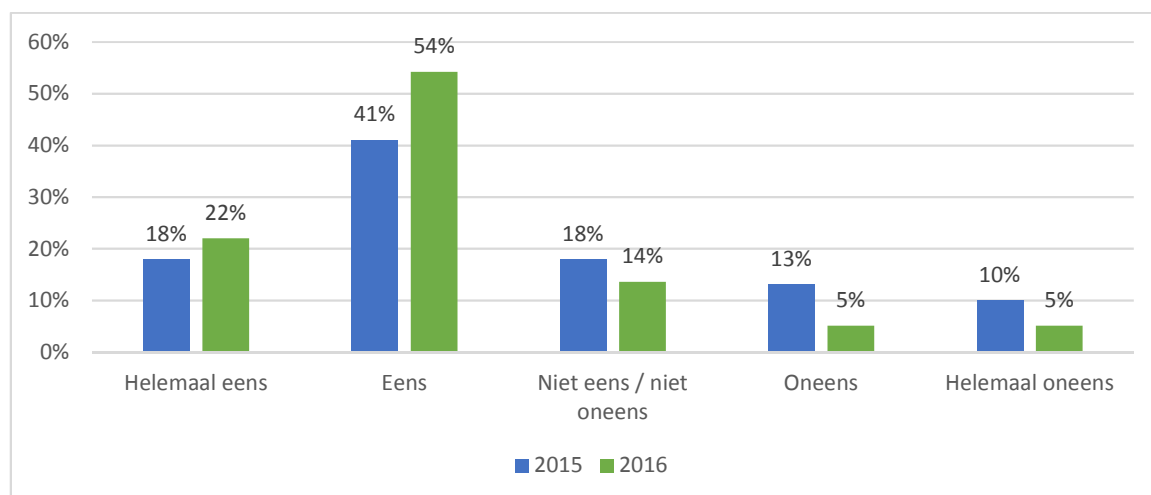
Een lichte stijging van 68% tot 75% van de respondenten vindt dat het ondersteuningsplan samen met de ouders/verzorgers en het kind is opgesteld (Figuur 10).

Figuur 10: Gezinsplan samen met ouder/verzorger en kind opgesteld



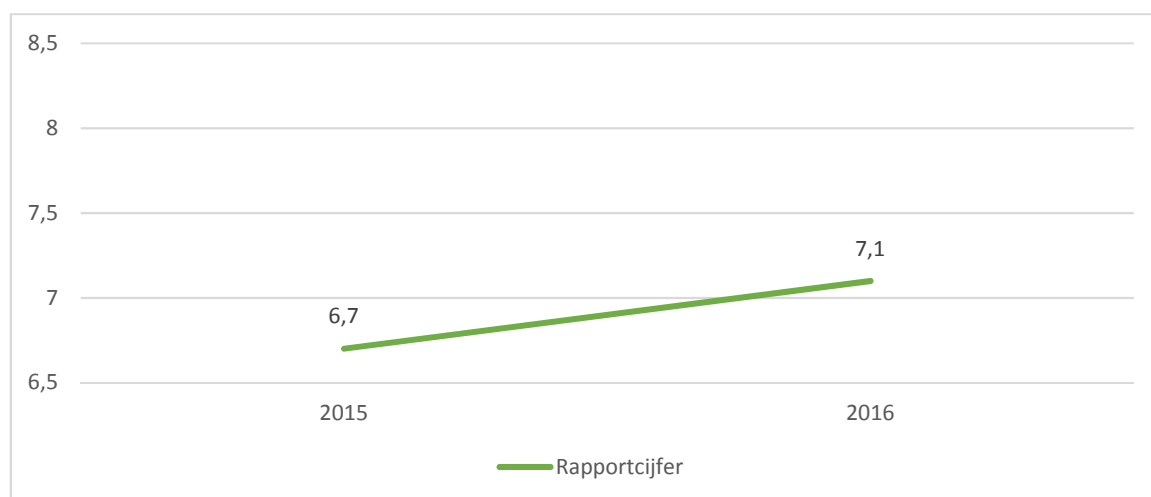
Uit de analyse blijkt een vooruitgang in de afstemming van de ondersteuning in het gezinsplan. 76% van de respondenten is het (helemaal) eens met een goede afstemming in het gezinsplan tussen diverse mensen die ondersteuning leveren (Figuur 11). In 2015 was dit 66% van de respondenten.

Figuur 11: In het gezinsplan is ondersteuning van professionele organisaties, mantelzorgers en/of vrijwilligers goed op elkaar afgestemd



De toegang via het CJG krijgt in 2016 een 7,1. Dit is een vooruitgang ten opzichte van 2015 waar het rapportcijfer voor de toegang via het CJG nog een 6,7 scoorde (Figuur 12).

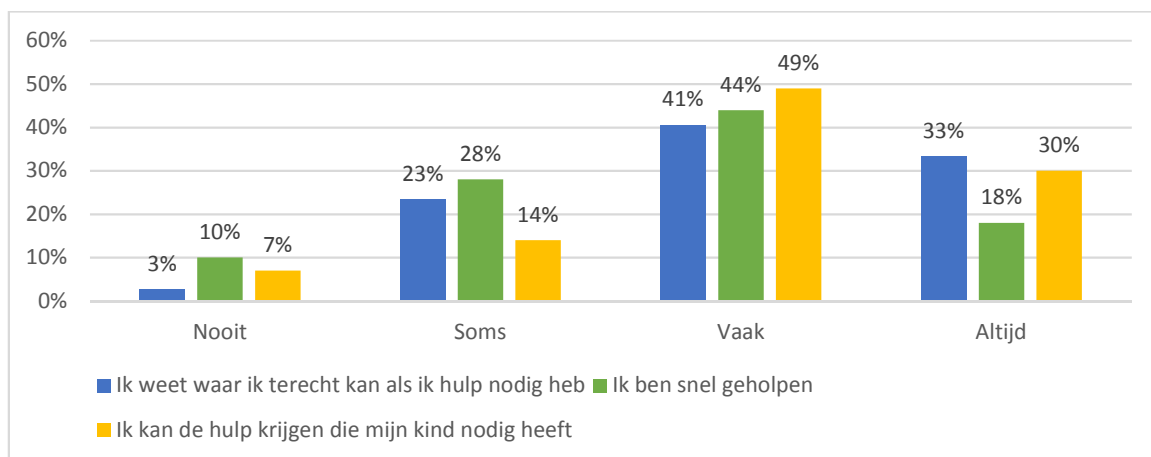
Figuur 12: tevredenheid over de toegang tot jeugdhulpvoorzieningen via het CJG



Toegankelijkheid van voorzieningen

Door een wijziging in antwoordcategorieën valt een vergelijking met de vragen onder dit kopje niet te maken. 73% van de respondenten weet 'Vaak' tot 'Altijd' waar hij / zij terecht kan voor hulp. Daarnaast geeft 62% van de respondenten 'Vaak' tot 'Altijd' snel geholpen te zijn. Verder geeft 79% van de respondenten aan 'Vaak' tot 'Altijd' de hulp te krijgen die zijn / haar kind nodig heeft.

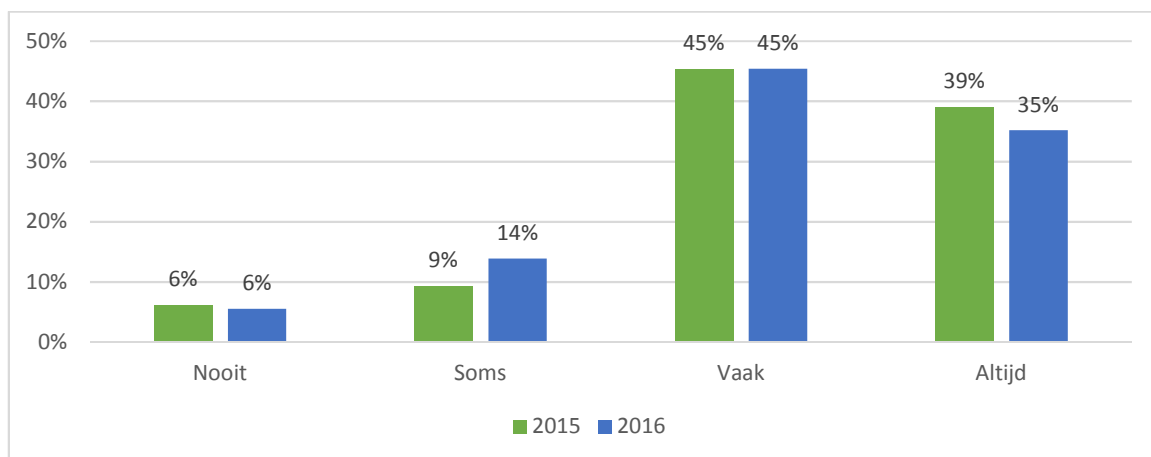
Figuur 13: Toegankelijkheid van voorzieningen



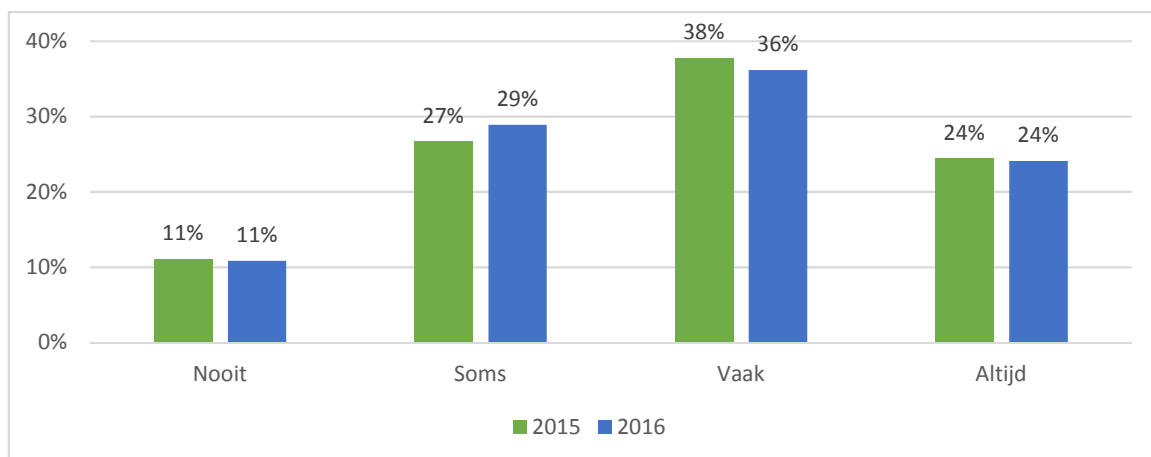
Vindt u de uitvoering van de ondersteuning goed?

Nu volgen zeven stellingen over de ervaringen van respondenten met de geleverde jeugdhulp. Deze stellingen bevatten dezelfde categorieën als in de vragenlijst van 2015. De categorie ‘Niet van toepassing’ is niet opgenomen in de onderstaande grafieken. In de titel van de grafiek staat de stelling weergegeven. De uitkomsten op de eerste drie stellingen zijn vergelijkbaar met de uitkomsten in 2015 (Figuur 14, Figuur 15 & Figuur 16).

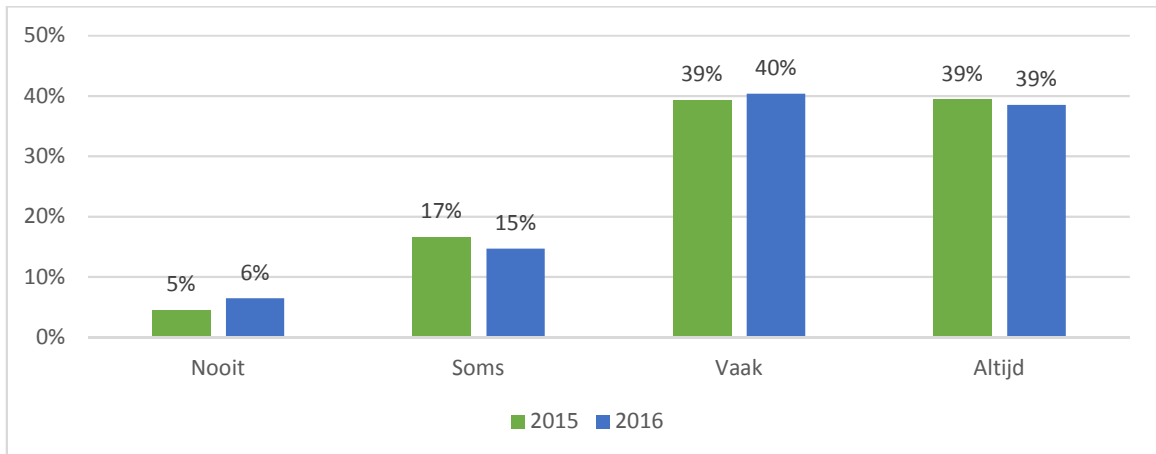
Figuur 14: Ik en mijn kind worden goed geholpen bij mijn vragen en problemen



Figuur 15: De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen

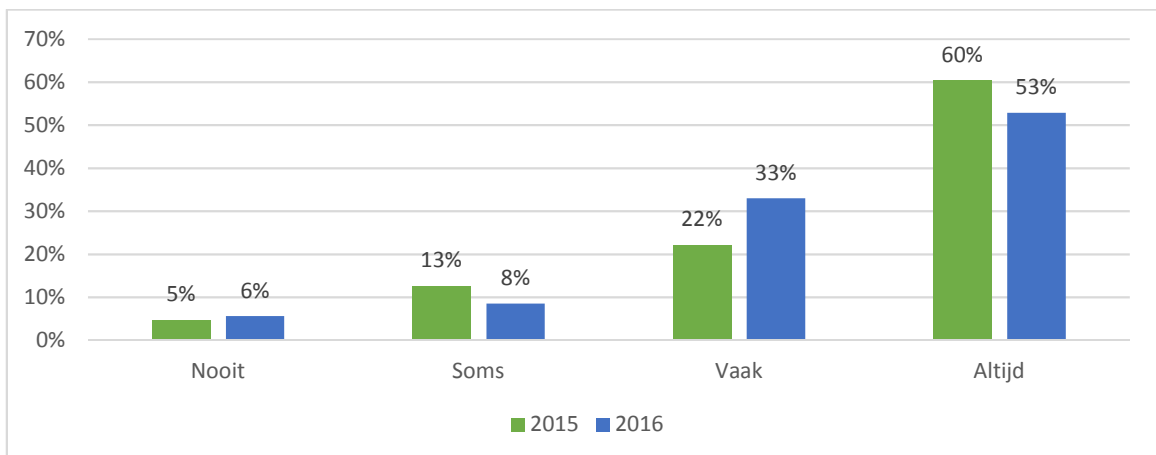


Figuur 16: Ik en mijn kind krijgen voldoende informatie over de ondersteuning

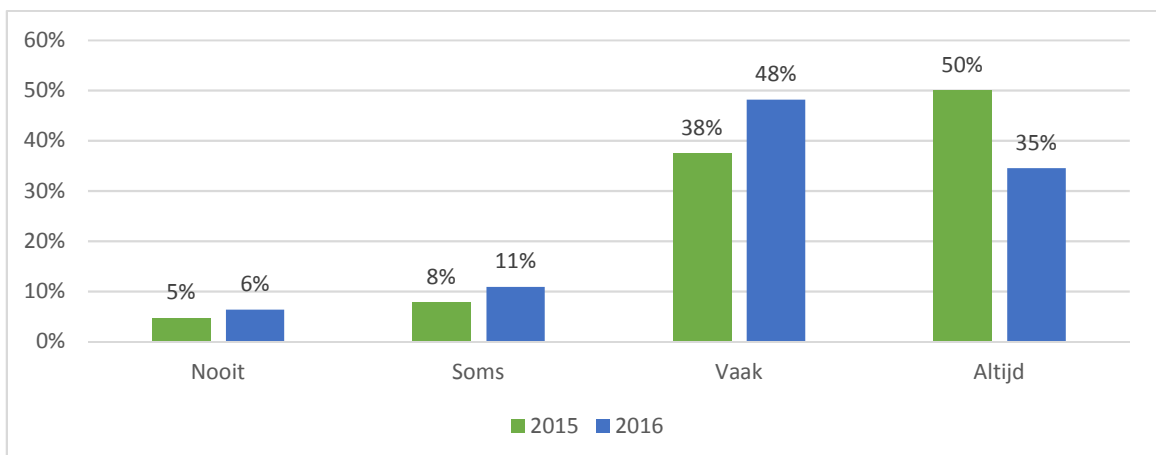


In de volgende vier stellingen over de geleverde jeugdhulp is voor 2016 ten opzichte van 2015 een verschuiving te zien van de antwoordcategorie 'Altijd' naar de antwoordcategorie 'Vaak'. Het aantal respondenten dat deze stellingen met 'Vaak' en 'Altijd' beoordeelde ligt ruim boven de 80% (Figuur 17, Figuur 18 & Figuur 19).

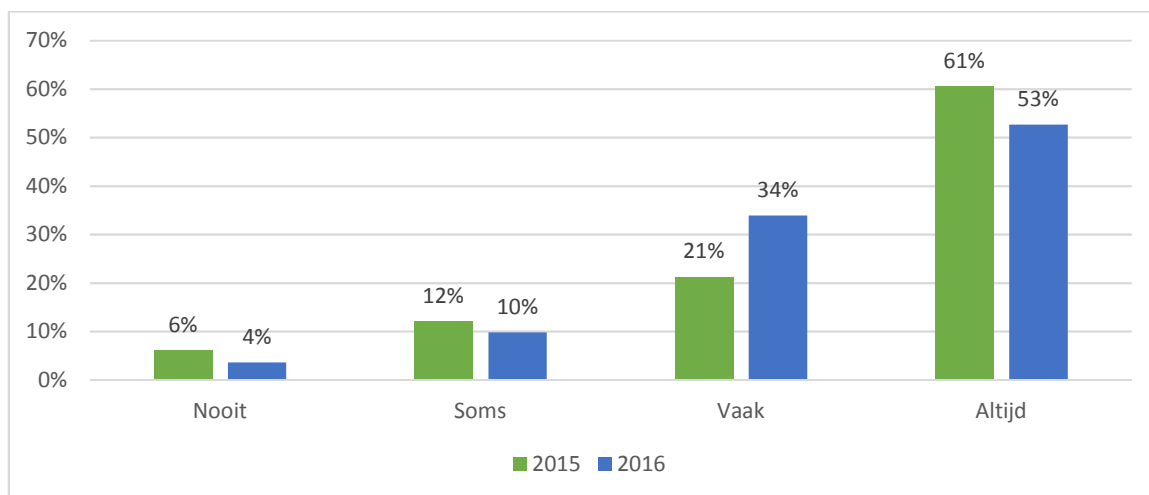
Figuur 17: Beslissingen over de ondersteuning worden samen met mij en mijn kind genomen



Figuur 18: De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen

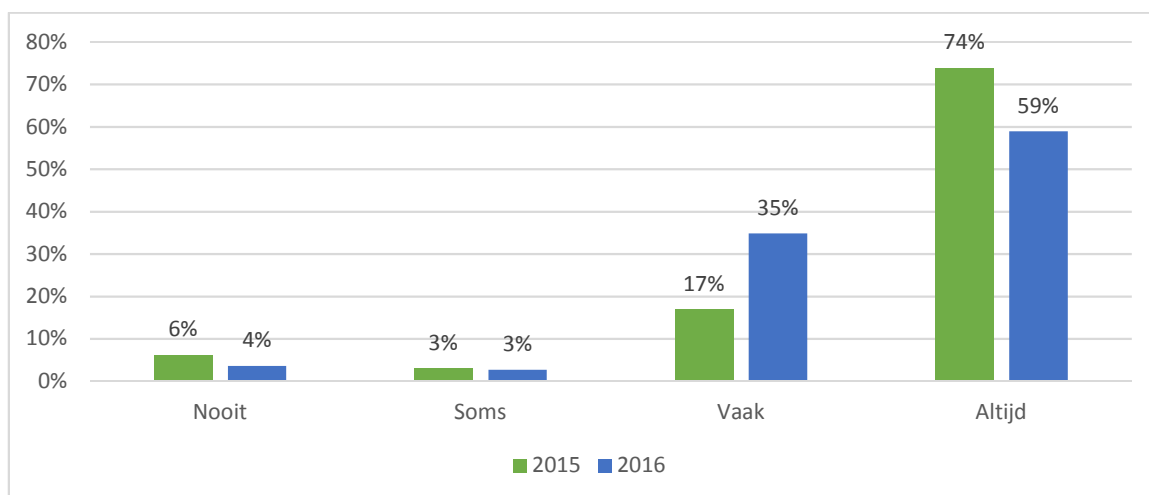


Figuur 19: Ik en mijn kind voelen ons serieus genomen door de hulpverleners



Het aantal respondenten dat zich 'Vaak' tot 'Altijd' respectvol behandeld voelde door de hulpverlener was al hoog in 2015 en is zelfs verder gestegen van 91% naar 94% (Figuur 20).

Figuur 20: Ik en mijn kind worden respectvol behandeld door de hulpverleners



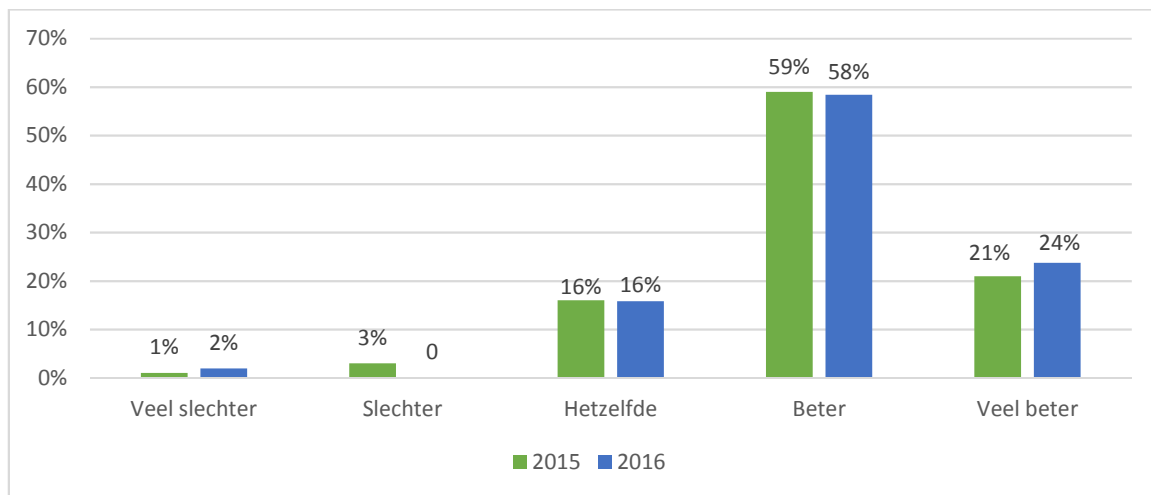
Het effect van de geleverde jeugdhulp

Voor de analyse van de onderstaande stellingen is de antwoordcategorie 'Niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. Daarnaast is het belangrijk om te beseffen dat de antwoordcategorie 'Hetzelfde' niet eenvoudig te interpreteren is. Dit antwoord kan stabilisatie van de problematiek betekenen. Dit kan het beoogde effect van de ondersteuning zijn.

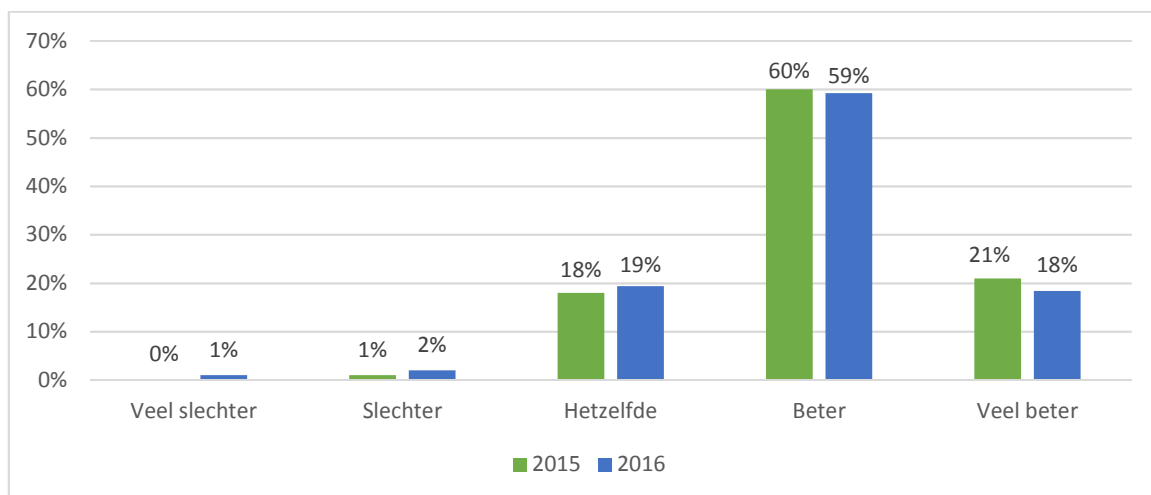
Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?

Het gros van de respondenten vindt dat zijn / haar kind dankzij de geleverde hulp (veel) beter opgroeit. De scores op de stellingen zijn vergelijkbaar met 2015 (Figuur 21, Figuur 22, Figuur 23 & Figuur 24).

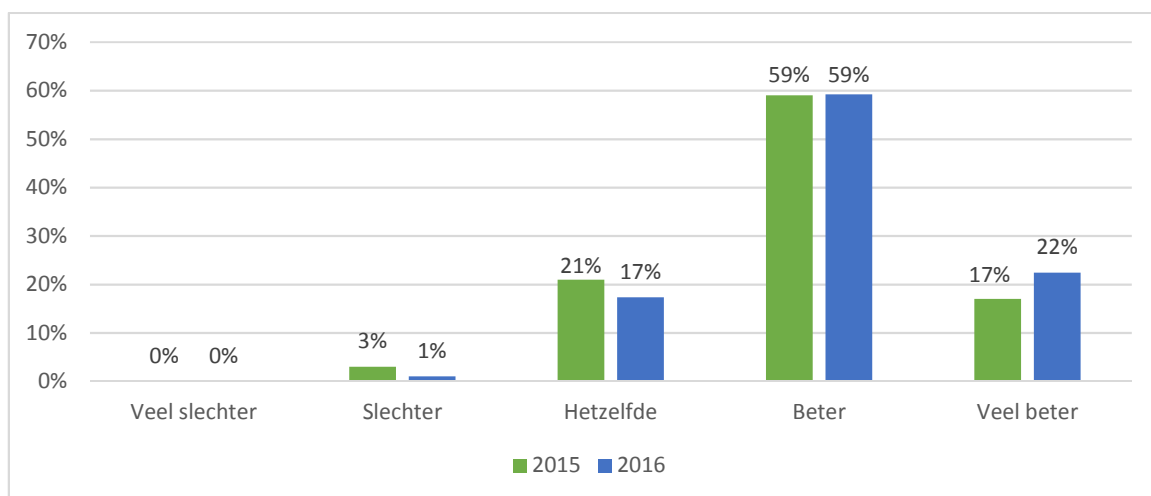
Figuur 21: Door de hulp voelt mijn kind zich...



Figuur 22: Door de hulp gaat het met het gedrag van mijn kind...

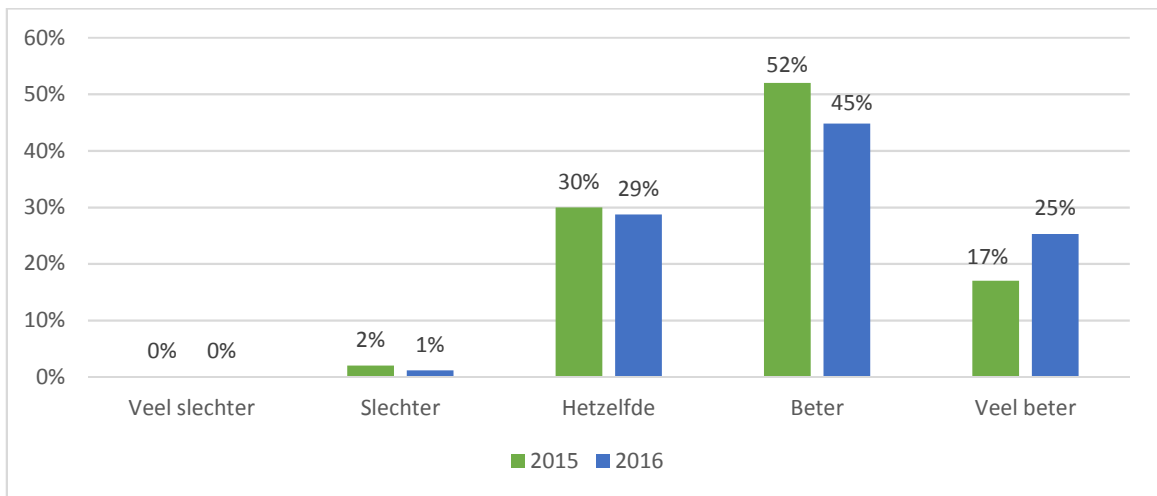


Figuur 23: Door de hulp gaat het thuis...



In Figuur 24 is een verschuiving van het aantal respondenten dat 'Veel beter' heeft geantwoord in plaats van 'Beter'.

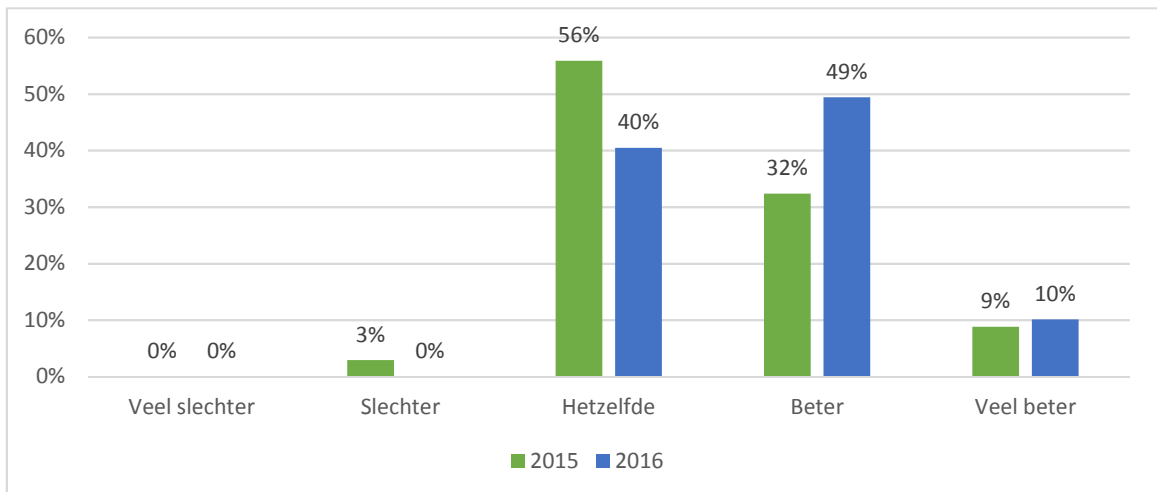
Figuur 24: Door de hulp is het veiligheidsgevoel van mijn kind...



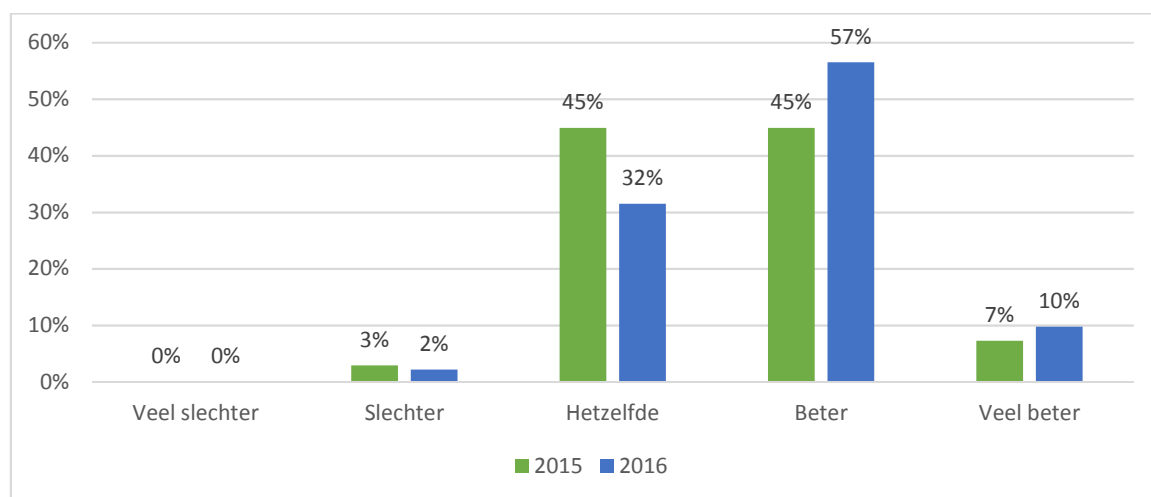
Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?

Op de volgende drie stellingen is een vergelijkbare ontwikkeling zichtbaar (Figuur 25, Figuur 26 & Figuur 27). Meer respondenten hebben aangegeven dat hun kind op zelfstandigheid 'Beter' is geworden door de ondersteuning. Deze verschuiving wordt voornamelijk veroorzaakt door afname van antwoordcategorie 'Hetzelfde'.

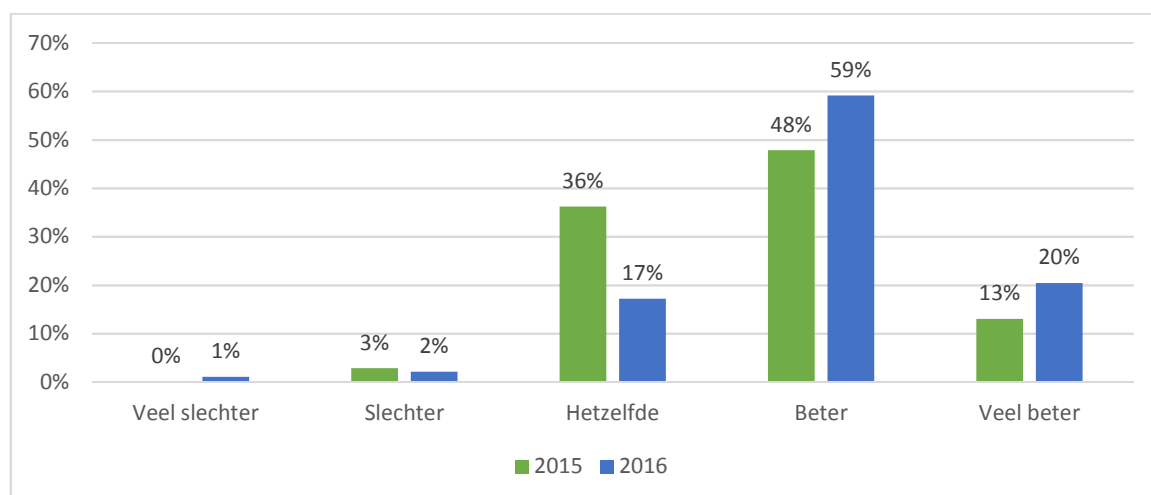
Figuur 25: Door de hulp weet mijn kind wat hij/zij wil



Figuur 26: Door de hulp zegt mijn kind wat hij/zij nodig heeft



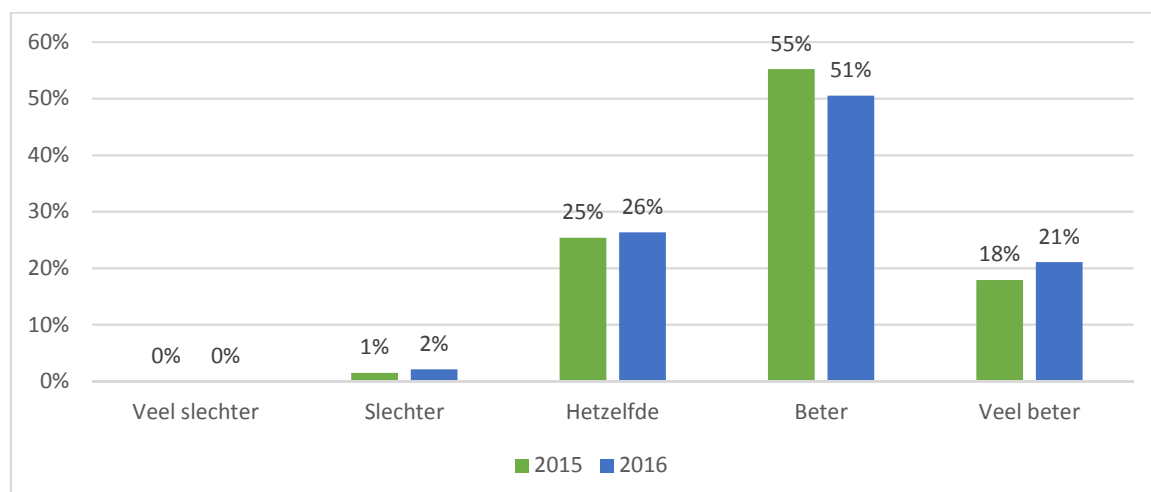
Figuur 27: Door de hulp voelt mijn kind zich gehoord



Wat is het effect van hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?

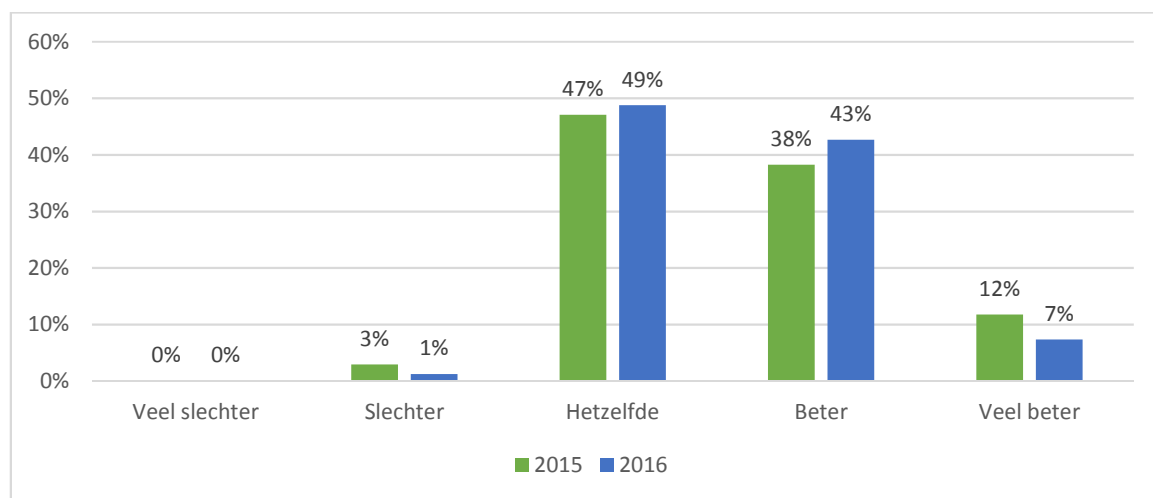
Er zijn kleine verschuivingen zichtbaar in de stellingen over participatie van het kind in zijn of haar omgeving.

Figuur 28: Door de hulp gaat het mijn kind op school, werk of dagbesteding...

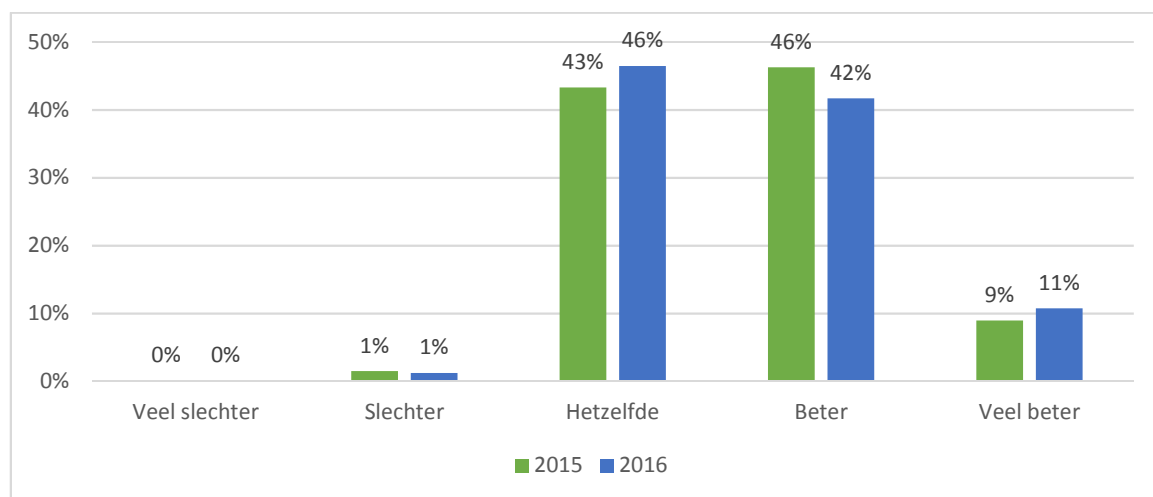


Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat, ondanks de ondersteuning, de besteding van vrije tijd en de relatie met vrienden en anderen 'Hetzelfde' blijft voor hun kind (Figuur 29 & Figuur 30).

Figuur 29: Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd...



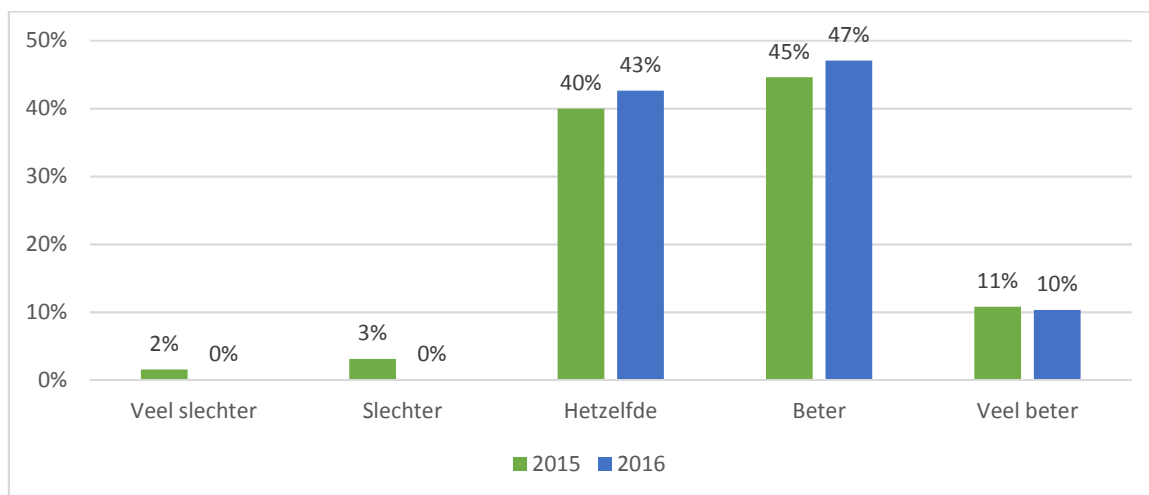
Figuur 30: Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen



Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?

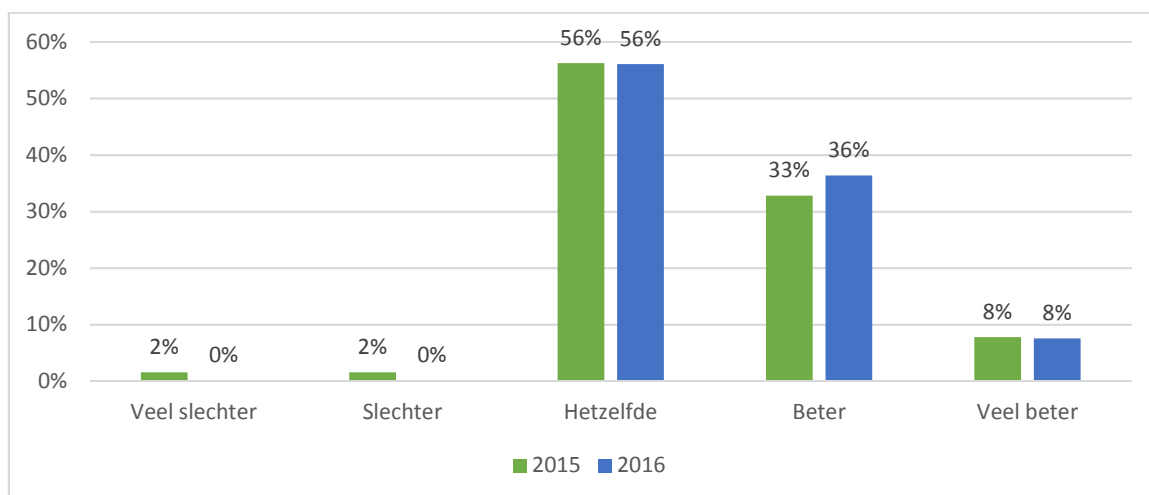
De laatste drie stellingen gaan over de zelfredzaamheid van de respondenten zelf. De zelfredzaamheid van de ouders/verzorgers van de kinderen die jeugdhulp ontvangen.

Figuur 31: Door de hulp kan ik mijn problemen oplossen



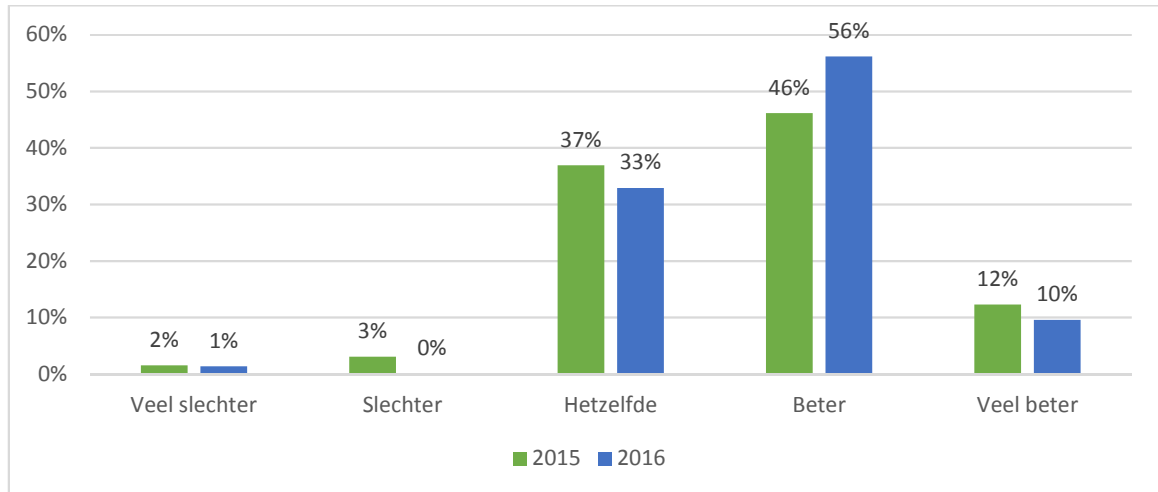
Door de hulp geeft 44% van de respondenten aan dat zij door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen. Deze stijging komt door een daling naar 0% op de antwoordcategorieën 'Veel slechter' en 'Slechter' (Figuur 32).

Figuur 32: Door de hulp kan ik voor mijzelf opkomen



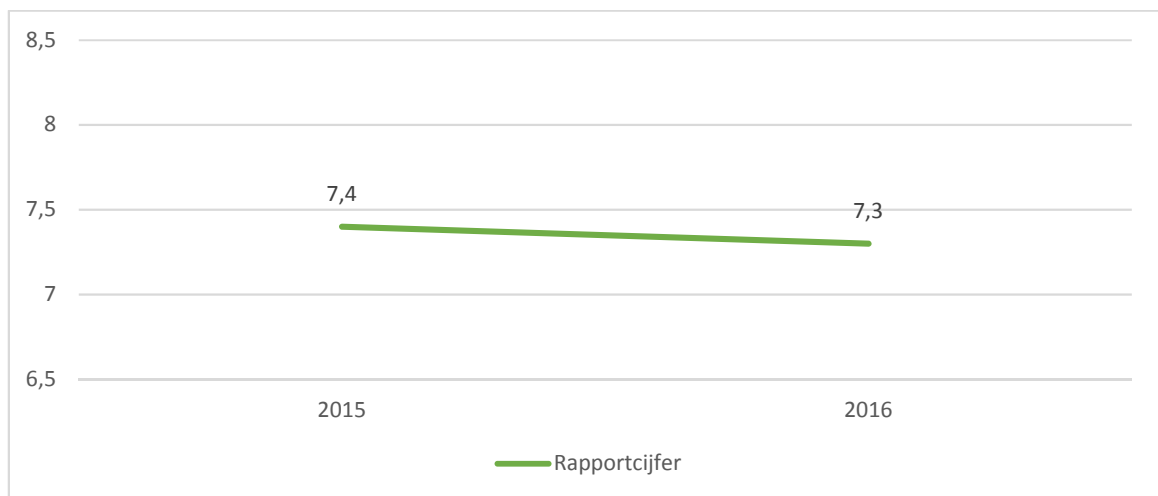
Door de ondersteuning is het vertrouwen in de toekomst (veel) beter geeft 66% van de respondenten aan (Figuur 33). Dit is een stijging van 8%. Door de geleverde hulp is vertrouwen in de toekomst van één van de respondent (veel) slechter geworden.

Figuur 33: Door de hulp is mijn vertrouwen in de toekomst...



Het rapportcijfer van de respondenten voor de jeugdhulp is een 7,3 in 2016. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2015 met 7,4 (Figuur 34).

Figuur 34: Tevredenheid over de geleverde jeugdhulp



Van de mogelijkheid om de gemeente Steenwijkerland nog iets mee te geven, heeft de helft van de respondenten gebruik gemaakt. De voornaamste klacht gaat over de lange wachttijd voordat kinderen jeugdhulp kunnen ontvangen. Dit geeft 18% van de respondenten aan. Daarnaast geven respondenten aan dat de aanvraag tot jeugdhulp ingewikkeld is en sneller kan. Tot slot geeft een kleine 5% van de respondenten aan dat zij het gevoel heeft dat de gemeente besluiten neemt over de inzet van jeugdhulp op basis van financiën.