

Rapportage

Clïentervaringen Jeugdhulp 2021

Hoe ervaren jongeren en ouders de jeugdhulp in
Hellendoorn?



Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/020

Datum

Januari 2022

Opdrachtgever

Gemeente Hellendoorn

Auteurs

Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve



1 Inleiding



Inleiding

De gemeente Hellendoorn heeft I&O Research opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar jeugdhulpcliënten. De gemeente krijgt daarmee inzicht in de ervaringen van cliënten op de weg naar de ondersteuning en de kwaliteit van de geboden ondersteuning. Met de uitvoering van dit onderzoek voldoet de gemeente Hellendoorn aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze

De doelgroep van het onderzoek zijn de jeugdhulpcliënten die in het kader van de Jeugdwet in 2021 een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van jeugdhulp zijn begeleiding, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.

De gemeente Hellendoorn heeft ervoor gekozen om de ervaringen van cliënten continu te meten. Dit betekent dat cliënten (of hun ouders) die in de afgelopen maand contact hadden met de gemeente, iedere maand benaderd worden. Doordat zij recent contact hadden kunnen zij zich dit nog goed herinneren. Dit komt de betrouwbaarheid van de resultaten ten goede. Jeugdhulpcliënten van 13 jaar of ouder ontvingen zelf een uitnodiging voor het onderzoek, bij cliënten jonger dan 13 jaar ontvingen de ouders de uitnodiging. De uitnodiging ontvingen zij schriftelijk, daarin stond een link naar de online vragenlijst. De cliënten/ouders die na twee weken de vragenlijst nog niet digitaal hadden ingevuld, werden opgebeld en kregen de mogelijkheid om de vragen aan de telefoon te beantwoorden.

De vragenlijsten aan de telefoon zijn afgenomen door interviewers van I&O Research. Zij zijn getraind om zich neutraal op te stellen, zodat cliënten niet beïnvloed worden in het beantwoorden van de vragen.

Respons

In september 2021 was de eerste meting en ontvingen de cliënten/ouders die in januari tot en met augustus contact hadden met de gemeente een uitnodiging voor het onderzoek. Vervolgens zijn in oktober de cliënten die in september contact hadden met de gemeente uitgenodigd, enzovoorts. De periode van het onderzoek beslaat hiermee januari tot en met november 2021. In totaal ontvingen 224 jeugdhulpcliënten of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Tabel 1.1 hiernaast laat de respons zien.

Tabel 1.1 - Responsoverzicht

Doelgroep	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Jongeren	93	27	29%
Ouders	131	40	31%
Totaal	224	67	30%

De nauwkeurigheidsmarge in dit onderzoek bedraagt 10 procent. Met een nauwkeurigheidsmarge van 10 procent zal de werkelijkheid (met een betrouwbaarheid van 95%) bij een uitkomst van 50 procent ergens tussen de 40 en 60 procent liggen. Gezien het kleine aantal jongeren dat de vragenlijst invulde, dienen de resultaten van de vergelijking tussen ouders en jongeren als indicatief te worden gezien.



Inleiding

Vragenlijst

In nauw overleg met de gemeente Hellendoorn is de vragenlijst opgesteld. In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan bod: de toegang tot de hulp, de ervaringen met het contact met de gemeente en de jeugdprofessional, de kwaliteit van de hulp en de (eventuele) effecten van de coronacrisis op de hulp.

De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting te geven over de het contact en de ontvangen ondersteuning. Een aantal van deze toelichtingen zijn geanonimiseerd in het rapport als citaten opgenomen.

Leeswijzer

De resultaten van de vragenlijst worden aan de hand van figuren in dit rapport beschreven. De antwoordcategorie 'niet van toepassing' is, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Tussen haakjes staat per figuur het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=) vermeld. Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een figuur, wordt met (nmin=) het minimale aantal respondenten dat de stellingen beantwoordde aangegeven.



2

Belangrijkste resultaten



Belangrijkste resultaten

- **Eerste contact:** zeven op de tien ouders vonden het makkelijk om contact op te nemen met de gemeente en 64 procent is vervolgens snel geholpen.
- **Contact met medewerkers van de gemeente:** een meerderheid van (ruim) 70 procent is tevreden met het contact dat zij hadden met medewerkers van de gemeente. Zij vinden de medewerkers onder andere vriendelijk, deskundig en begripvol. Een groep van 14 tot 21 procent heeft mindere goede ervaringen met deze aspecten.
- **Jeugdprofessional:** cliënten en hun ouders beoordelen de toegang tot de jeugdhulp via de jeugdprofessional gemiddeld met een 7,3. Zij vinden het prettig dat de jeugdprofessional goed naar hen luisterde en snel handelde. Het meest genoemde verbeterpunt is dat er minder wisseling moet zijn van de betrokken jeugdprofessional en dat de communicatie over eventuele wisselingen beter kan.
- **Kwaliteit van de ontvangen hulp:** de kwaliteit van de ontvangen hulp beoordelen cliënten/hun ouders gemiddeld met een 8,4 en 91 procent geeft aan de hulp te ontvangen die nodig is.
- **Invloed van de coronacrisis:** bij ongeveer de helft van de cliënten heeft de coronacrisis effect (gehad) op de hulp die zij ontvingen. Bij sommigen moest bijvoorbeeld de hulp tijdelijk stopgezet worden, bij anderen werd deze digitaal voortgezet. Een kleine groep heeft deze noodgedwongen veranderingen als zwaar ervaren. Bij de meesten was het effect echter beperkt.



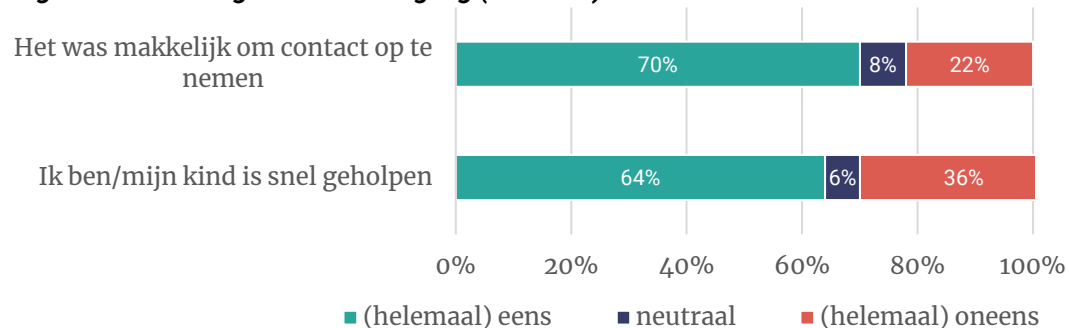
3 Toegang



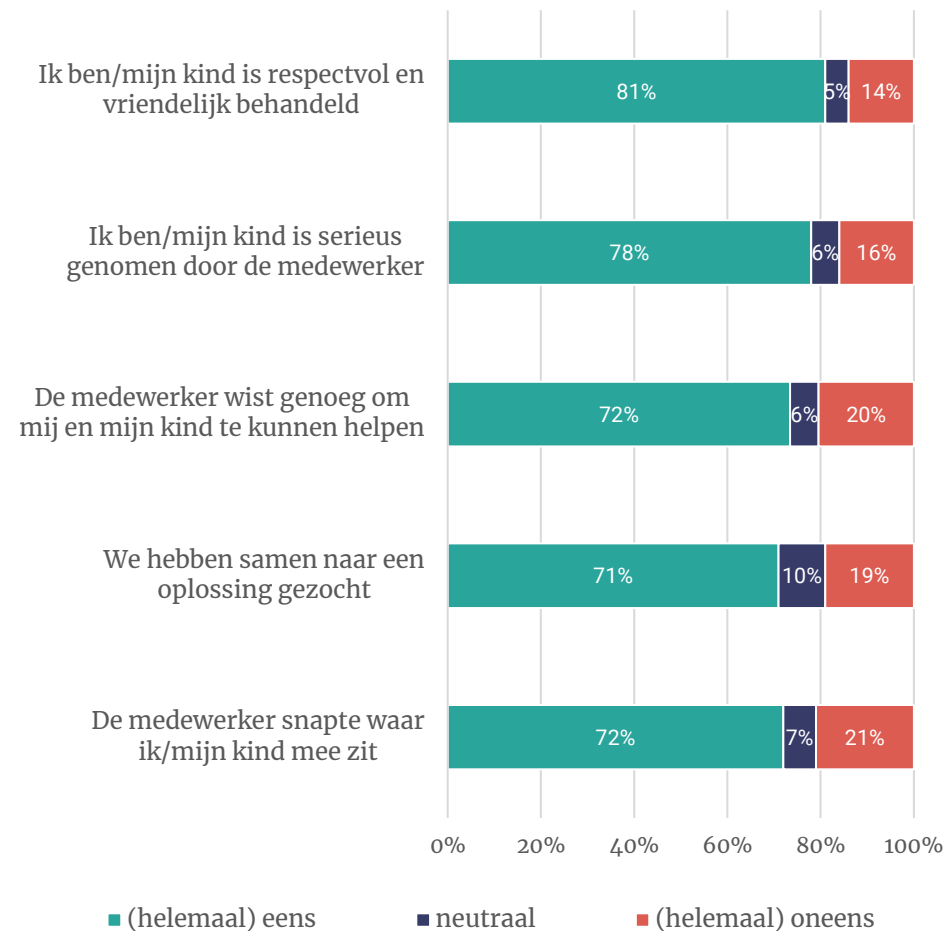
Meerderheid tevreden met contact met gemeente

- Van de ouders vond het grootste deel (70%) het gemakkelijk om contact op te nemen met de gemeente Hellendoorn. Bij een vijfde was dit niet het geval (n=8).
- Tweederde van de ouders en jongeren is van mening vervolgens snel te zijn geholpen. Eenderde vond dat het niet snel ging.
- Over het contact met de medewerkers zijn (ruim) zeven op de tien ouders en jongeren tevreden. Ze vinden dat ze vriendelijk en respectvol zijn behandeld en serieus genomen door de medewerker van de gemeente. Ook vinden zij de medewerker deskundig, hebben zij samen naar een oplossing gezocht en was de medewerker begripvol.
- Een vijfde van de jongeren en ouders is van mening dat de medewerker niet snapte waar zij of hun kind mee zaten. Over de andere aspecten van het contact met de medewerker van de gemeente is 14 tot 20 procent ontevreden (zie figuur 3.2).
- Met name jongeren zijn van mening niet vriendelijk en respectvol te zijn behandeld en niet serieus te zijn genomen.

Figuur 3.1 - Stellingen over de toegang (nmin=37)



Figuur 3.2 - Stellingen over contact met de gemeente (nmin=61)



Voornaamste verbeterpunt wisseling van jeugdprofessionals

- Gemiddeld beoordelen ouders en jongeren de toegang tot de jeugdhulp via de jeugdprofessional met een 7,3.
- Als positieve punten noemen ouders en jongeren dat zij snel zijn geholpen, er goed naar hen geluisterd is en jeugdprofessionals meedenken. Een enkeling noemt als positief punt dat er bij een wisseling van jeugdprofessionals sprake was van een goede overdracht.
- Een aantal ouders en jongeren noemen echter als verbeterpunt dat er veel wisselingen zijn in jeugdprofessionals en dat zij daardoor hun verhaal steeds opnieuw moeten vertellen. Daarnaast vinden sommigen dat zij niet snel genoeg zijn geholpen of er beter geluisterd had kunnen worden.
- In de meeste gevallen (79%) waren er naast de jeugdprofessional nog een of meerdere andere partijen betrokken. Dit zijn voornamelijk de school en/of de zorgaanbieder.
- Zes op de tien ouders (n=19) vinden dat de samenwerking tussen de jeugdprofessional en de andere partij(en) (zeer) goed ging. Bij een aantal ouders ging de samenwerking niet goed (n=4).

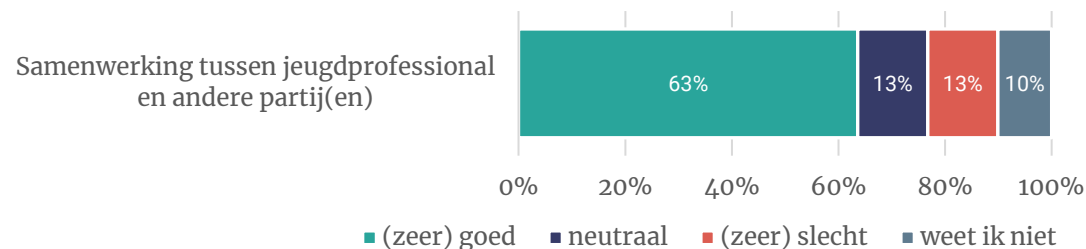
7,3

geven cliënten gemiddeld als rapportcijfer voor de toegang tot jeugdhulp via de jeugdprofessional. Vierenzestig procent geeft een 8 of hoger en dertien procent een onvoldoende (een 5 of lager).

Positieve punten van jeugdprofessional

- “Binnen een week laten weten dat onze dochter geplaatst mocht worden op een zorgboerderij.”
- “De coördinatie verliep goed, ze gaven aan dat er een wisseling gaat komen en de regie werd goed opgepakt. De overdrachten onderling waren goed.”
- “Samen kijken en meedenken naar goede hulp en zorg voor mij.”
- “De jeugdprofessional heeft goed geluisterd. Ze snapte het allemaal. Dit was erg fijn.”

Figuur 3.3 - Tevredenheid samenwerking jeugdprofessional en andere partij(en) (ouders, n=30)¹



¹Wegens het lage aantal respondenten dienen deze resultaten als indicatief te worden gezien

Verbeterpunten voor jeugdprofessional

- “Luisteren naar mensen, niet blindvaren op regels, protocollen. Wij zijn mensen, geen machines.”
- “Vervanger wordt niet doorgegeven, communicatief zeer slecht. Ik moet overal achteraan gaan.”
- “Er waren telkens wisselingen. Ik moest mijn verhaal telkens opnieuw doen. Geen idee meer wie ik op gegeven moment moest benaderen.”
- “Sneller te werk gaan, niet te lang laten wachten.”



4 Hulp



Grote tevredenheid met ontvangen hulp

- Bij de meeste jongeren en ouders (88%) die deelnamen aan het onderzoek, was de hulp op het moment van deelname van start gegaan.
- Van hen is een overgrote meerderheid (91%) van mening dat zij of hun kind de hulp krijgen die zij nodig hebben. Slechts een enkeling geeft aan dat dit niet het geval is.
- Gemiddeld beoordelen jongeren en hun ouders de hulp die zij ontvangen met een 8,4. Niemand geeft een onvoldoende voor de ontvangen hulp.
- In hun toelichtingen geven jongeren aan dat zij zich prettig en veilig voelen bij hulpverleners, dat de hulp goed aansluit bij wat zij nodig hebben en het hen goed doet. Ouders noemen vergelijkbare positieve punten en sommigen noemen ook dat zij als ouders goed worden betrokken. Ook geven enkele ouders aan dat er ruimte is voor opmerkingen of verbeterpunten van hun kant en dat dit door de hulpverleners goed is opgepakt.

91%

... van de cliënten ontvangt de hulp die zij/hij nodig heeft.

8,4

... geven cliënten gemiddeld als rapportcijfer voor de ontvangen kwaliteit van de hulp. Zevenenzeventig procent geeft een 8 of hoger en drieëntwintig procent een voldoende (een 6 of 7).

- *“Ik ben heel tevreden met de hulp en het sluit goed aan.”*
- *“Het is fijn om met leeftijdsgenoten te praten over autisme.”*
- *“In de groep voelde ik me gezien en gehoord terwijl er best veel kinderen waren in het begin.”*
- *“Het is een veilige plek, met mensen die me begrijpen en me geven wat ik nodig heb.”*
- *“Ik ben tevreden over de hulp, we zijn net begonnen en we zien al resultaat.”*
- *“Eerste keer niet gehoord gevoeld, dat heb ik aangegeven en daarna is het wel verbeterd.”*
- *“Er wordt goed gekeken naar het kind en ze zijn actief betrokken en kijken mee in de situatie thuis.”*
- *“We zijn er nog maar een korte periode, maar het lijkt een goede plek.”*

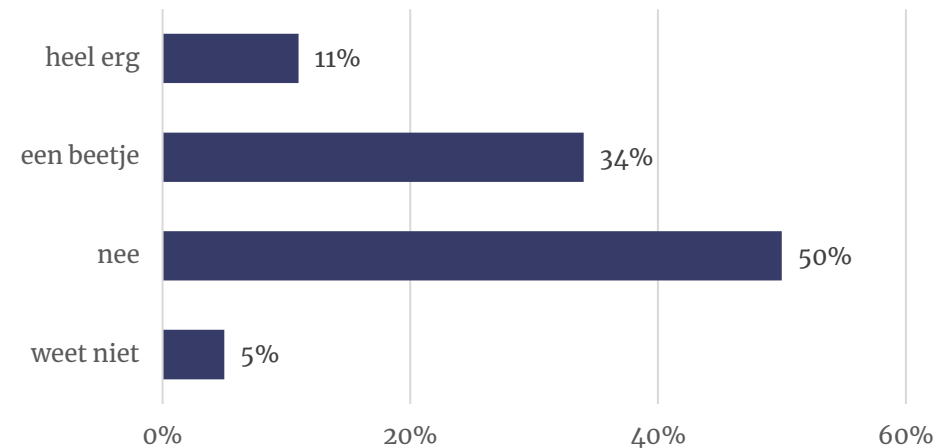


Coronacrisis bij helft cliënten invloed op hulpverlening

- Bij ongeveer de helft van de cliënten heeft de coronacrisis grote of enige invloed gehad op de hulp die zij/hun kind ontvangen.
- Bij een aantal cliënten kwam de hulp tijdelijk stil te liggen ten gevolge van de coronacrisis, dit werd door ouders als zeer zwaar ervaren.
- Ook het opstarten van de hulp verliep moeizamer of duurde in sommige gevallen langer wegens wachtlijsten, die volgens ouders een gevolg zijn van de coronacrisis.
- Ouders en jongeren die aangeven dat de coronacrisis enige invloed heeft gehad, leggen uit dat de hulp er gedeeltelijk anders uitzag. Soms kon de hulp niet doorgaan wegens een coronabesmetting of moest deze online plaatsvinden.

- *“De hulp werd tijdelijk stopgezet waardoor de zorg volledig op ons neer kwam.”*
- *“De wachtlijsten zijn heel lang, vanaf juni al aan het wachten, meer dan 6 maanden.”*
- *“Mijn kind kon niet naar de zorgverleners i.v.m. de leeftijd van de zorgverleners waardoor het thuis erg pittig was.”*
- *“Alleen dat we zelf corona hebben gehad en ze toen niet konden komen. Qua hulpverlening geen verandering.”*
- *“Coronamaatregelen creëren letterlijk een afstand tussen hulpverlener en cliënt. Dat is niet wenselijk en niet prettig.”*
- *“Dat soms de hulpverlener niet kon komen, maar dat was minimaal en hebben we niet als negatief ervaren.”*
- *“Iemand in huis hebben die ons helpt kon niet, het is veel online gegaan door corona.”*
- *“Moeilijker om de hulp op te starten.”*
- *“Veel online contact, niet persoonlijk.”*

Figuur 4.1 - Heeft de coronacrisis invloed (gehad) op de hulp die jij/uw kind krijgt (n=56)



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl