
Samenvatting

Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Dergelijk onderzoek werd gedaan op het niveau van de 14 samenwerkende gemeenten in Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland. Dit is het eerste lokale onderzoek en tevens een 0-meting. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2019 zijn samengevat in dit advies. Het college is wettelijk verplicht deze gegevens voor 1 juli van ieder jaar te publiceren. Vanwege alle perikelen rondom Corona hebben gemeenten de mogelijkheid de uitkomsten later aan te leveren. Uit het onderzoek blijkt dat jeugdigen en ouders over het algemeen tevreden zijn over de toegankelijkheid, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Voorgesteld wordt kennis te nemen van de resultaten en deze resultaten mee te nemen als nulmeting voor het jaarlijks uit te voeren cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp vanaf 2020.

Wat is de voorgeschiedenis?

De gemeente is verantwoordelijk voor ondersteuning aan jeugdigen op grond van de Jeugdwet 2015. In artikel 2.10 van de Jeugdwet is opgenomen dat het college jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitvoert waarbij wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Jeugdwet en welk effect cliënten hebben ondervonden van deze voorzieningen op het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. Het college is verplicht de uitkomsten van dit onderzoek voor 1 juli van ieder jaar te publiceren. Tevens is het college verplicht de resultaten van het onderzoek door te geven aan de "Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein" (www.waarstaatjegemeente.nl).

Wat is er aan de hand?

Ouder-Amstel werkt in het jeugdhulpstelsel samen met 14 gemeenten. Client-ervaringsonderzoek is tot op heden op dit niveau uitgevoerd waarmee Ouder-Amstel voldeed aan de wettelijke verplichting. Onderzoek naar clientervaring op dit niveau levert weinig concrete informatie op over de tevredenheid van Ouder-Amstelse cliënten. Om die reden is ervoor gekozen om op lokaal niveau clientonderzoek te gaan uitvoeren. 2019 is het eerste jaar waarover we dat doen en beschouwen we tevens als 0-meting. Met de informatie kan Ouder-Amstel gericht werken aan kwaliteitsverbetering, waar nodig.

De gemeente moet bij het meten van de cliëntervaringen in ieder geval gebruik maken van 10 verplichte vragen. Doordat iedere gemeente dezelfde 10 vragen gebruikt, kunnen gemeenten hun eigen resultaten vergelijken met andere (groepen) gemeenten en met het landelijk niveau.

Vanwege het coronavirus is het proces van het cliëntervaringsonderzoek iets vertraagd. Het ministerie van VWS biedt daarom flexibiliteit in het aanleveren van de gegevens na 1 juli. Er is geen uiterste datum genoemd waarop deze gegevens alsnog moeten worden aangeleverd. Met de hierbij toegevoegde resultaten heeft Ouder-Amstel aan haar jaarlijkse verplichting voldaan.

Wat gaan we doen?

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jongere of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders van kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van Jeugdhulp.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Voor de leeftijdscategorie 12-18 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beide hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De cliëntervaring van ouders en jongeren kan dan ook niet één-op-één vergeleken worden.

Referentiegroep

De uitkomsten van Ouder-Amstel zijn weergegeven in het bij dit voorstel gevoegd rapport "Cliëntervaring Jeugdhulp Ouder-Amstel". In het rapport worden de uitkomsten van Ouder-Amstel vergeleken met het gemiddelde van de 17 andere deelnemende gemeenten (de zogenaamde referentiegroep). De resultaten van de referentiegroep zijn tussen haakjes gezet ().

Respons

In totaal zijn 233 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar en 114 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In onze gemeente hebben 64 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 18,5% (15%). Het responspercentage ligt hoger dan het gemiddelde van de referentiegemeenten.

Vanwege het beperkte aantal respondenten (lager dan 30%) hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

Resultaten onderzoek

Het rapport geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. De tabellenbijlage bij het rapport toont de resultaten voor jongeren en ouders apart.

Het beeld van cliëntervaringen kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Ook kan het oordeel van een jongere afwijken van die van de ouders. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

Resultaten verplichte vragen

De resultaten op de 10 verplichte vragen zijn hieronder weergegeven. Er is nog geen vergelijking met voorgaande jaren mogelijk omdat het onderzoek over 2019 de eerste meting (nulmeting) is. Vanaf 2020 wordt het onderzoek jaarlijks uitgevoerd.

Verplichte vragen Jeugd	2019 (referentiegroep)
1. Toegankelijkheid voorzieningen	Percentages
• Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	62% (75%)
• Ik ben snel geholpen	71% (64%)
• Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	79% (75%)
2. Uitvoering van de hulp	
• Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	86% (84%)
• Ik krijg voldoende informatie over de hulp	62% (79%)
• Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	78% (88%)
• De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen	72% (72%)
• De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen	81% (84%)
• Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	87% (89%)
• Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	91% (94%)
4. Effect op opgroeien	
• Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	87% (85%)
• Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	79% (79%)

• Door de hulp gaat het thuis beter	80% (78%)
• Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	74% (68%)
5. Effect op zelfstandigheid	67% (72%)
• Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	76% (74%)
• Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	77% (76%)
• Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	
6. Effect op zelfredzaamheid	72% (77%)
• Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	57% (66%)
• Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	68% (72%)
• Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	
7. Effect op meedoen in eigen omgeving	84% (77%)
• Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	
• Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	51% (53%)
• Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	54% (58%)
8. Wat gaat goed?	Absolute aantallen
• Positief over (het effect van) de ondersteuning	18
• Tevreden over kennis en kunde medewerker/specialist	9
• Tevreden over een luisterend oor	8
• Tevreden over aansluiting ondersteuning op het kind/gezin	7
• Tevreden over de snelheid van de hulp	4
9. Wat kan beter?	
• Tevreden over een luisterend oor	8
• Tevreden over aansluiting ondersteuning op het kind/gezin	7
• Tevreden over de snelheid van de hulp	4
10. Opmerkingen over ondersteuning	
• Een laatste dankwoord	3
• Een tip	2

De resultaten van de verplichte vragen kunnen worden verdeeld over drie pijlers:

1. Toegankelijkheid van voorzieningen
2. Uitvoering van de zorg
3. Effect van de zorg

Samenvatting resultaten per pijler:

1. Toegankelijkheid van de voorzieningen

Jeugdigen/ouders hebben toegang tot jeugdhulp via de gemeente¹, het medisch domein (huisarts, jeugdarts, medisch specialist) of de (kinder-)rechter omdat er bijvoorbeeld een jeugdbeschermingsmaatregel opgelegd is. De resultaten hebben betrekking op deze drie onderdelen.

Uit de resultaten van de verplichte vragen blijkt dat in vergelijking met de referentiegroep jeugdigen en ouders aangeven dat zij snel worden geholpen nadat zij zorg of ondersteuning nodig hadden. Ook het gevoel dat zij de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben ligt hoger dan het gemiddelde van de referentiegroep. Jongeren (84%) hebben over het algemeen iets meer dan ouders (76%) het gevoel dat ze de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Over de weg naar ondersteuning (weten waar ze terecht kunnen) zijn de respondenten iets minder tevreden dan de referentiegroep. Dit is een aandachtspunt.

¹ ZorgAdviesPunt, kernteam, ouder-kind coach kinderopvang en basisonderwijs, schoolmaatschappelijk werk op het voortgezet onderwijs.

2. Uitvoering van de zorg

Een ruime meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook: Goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties is een belangrijke voorwaarde voor effectieve jeugdhulp. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook zo. In vergelijking met de referentiegroep scoort onze gemeente op bovenstaande punten die de uitvoering van de zorg meten iets lager. De resultaten liggen net onder de gemiddelde resultaten van de referentiegroep en nog steeds 'goed' te noemen.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. De kennis van medewerkers is goed, men heeft het idee serieus te worden genomen en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol. De antwoorden van de respondenten liggen op deze onderdelen dicht bij elkaar, er zijn geen grote verschillen naar boven of beneden waar te nemen. Bij deze laatste score zit nog wel enig verschil tussen jongeren en ouders: alle jongeren (100%) geven aan dat zij altijd of vaak met respect worden behandeld, tegenover 86% van de ouders. De scores op de verschillende stellingen komen sterk overeen met het gemiddelde in de referentiegroep.

3. Effect van de hulp

De resultaten van het effect van de hulp zijn verdeeld over effect op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen. Het grootste effect van de hulp lijkt te zijn bereikt op het gebied van opgroeien. Door de hulp voelt de jongere zich beter, is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd, gaat het thuis beter en voelt de jongere zich veiliger. In vergelijking met de referentiegroep dicht veelal een iets groter aandeel van de respondenten de hulp een positief effect toe op deze gebieden.

Op het gebied van zelfstandigheid:

- Weet een ruime meerderheid van de respondenten een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp
- Zegt een meerderheid vaker wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp.
- Ervaart een ruime meerderheid dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

In vergelijking met de referentiegroep valt met name het verschil bij de stelling over het beter weten wat het kind wil op. Het aandeel dat deze stelling beaamt, is kleiner dan in de referentiegroep. Dit is een aandachtspunt.

Op het gebied van zelfredzaamheid ziet een ruime meerderheid van de respondenten als effect dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en beter voor zichzelf kunnen opkomen dankzij de hulp. Een meerderheid heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. In vergelijking met de referentiegroep wordt het effect van de hulp op de zelfredzaamheid in iets mindere mate ervaren.

Op het gebied van meedoen geeft een ruime meerderheid aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat (met het kind) op school, werk of dagbesteding. Het kind besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Een meerderheid ervaart dat de relatie van het kind met vrienden en anderen (veel) beter is geworden door de hulp.

In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten in ongeveer vergelijkbare mate ervaren en zijn de verschillen klein.

4. Wat gaat goed en wat kan beter

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen. Deze opmerkingen zijn in een top 5 gezet.

Top 5 Wat gaat goed (absolute aantallen)

- 1 Positief over (het effect van) de ondersteuning (18)
- 2 Tevreden over kennis en kunde medewerker/specialist (9)
- 3 Tevreden over een luisterend oor (8)
- 4 Tevreden over aansluiting ondersteuning op het kind/gezin (7)
- 5 Tevreden over de snelheid van de hulp (4)

Top 5 Wat kan beter (absolute aantallen)

- 1 De communicatie (5)
- 2 Lang zoeken naar juiste hulp (5)
- 3 Wachtlijsten (5)
- 4 Inbreuk privacy (2)
5. -

Deze opmerkingen zijn niet per sé een weerslag van alle respondenten.

Welke argumenten en keuzemogelijkheden zijn er?

Het betreft hier een wettelijke verplichting tot publicatie van de resultaten.

Wat hebben we hiervoor nodig?

N.v.t.

Wie is erbij betrokken en hoe communiceren we?

Via het cliëntervaringsonderzoek legt het college verantwoording af over het Jeugdbeleid aan de gemeenteraad en inwoners (horizontale verantwoording). De gegevens over de cliëntervaringen (10 verplichte vragen) worden aan de Raad toegezonden en tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'cliëntervaringen'. BMC zorgt voor de aanlevering van deze gegevens bij het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) voor publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl.

Het rapport wordt ter informatie naar de Gemeenteraad en de Adviesraad Sociaal Domein gestuurd. Tevens wordt het rapport gepubliceerd op de website en via een persbericht in het Weekblad voor Ouder-Amstel en gemeentelijke website bekend gemaakt.

Wat is het vervolg?

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek worden meegenomen in de verdere ontwikkeling en aanpassing van het Jeugdbeleid. Op korte termijn worden een tweetal volgende vervolgstappen voorgesteld:

1. Meer communicatie over de weg naar Jeugdhulp op gemeentelijke website, lokale media en sociale kaart (www.hulpwijzerouderamstel.nl)
Over de weg naar ondersteuning (weten waar ze terecht kunnen) zijn de respondenten iets minder tevreden dan de referentiegroep.
Opdracht aan Duo+ om de communicatie rondom Jeugdhulp te intensiveren.
2. Meer aandacht voor het kind (wat het kind wil) tijdens het onderzoek. Hierin heeft het de gemeentelijke toegang, waaronder het Zorgadviespunt en het kernteam, een belangrijke rol.
In vergelijking met de referentiegroep valt met name het verschil bij de stelling over het beter weten wat het kind wil op. Het aandeel dat deze stelling beaamt, is kleiner dan in de referentiegroep. Duo+ daarom opdracht te geven om tijdens het onderzoek/indicatiestelling hieraan meer aandacht te besteden.

3. De resultaten van het onderzoek worden ook met de overige verwijzers (huisartsen, GI) gedeeld en vervolgens het gesprek gevoerd hoe ook deze verwijzers bij kunnen dragen aan verbetering van voorgaande punten.
4. In rapportagegesprekken met (een aantal) aanbieders van jeugdhulp agenderen we de resultaten van dit onderzoek.

Vanaf 2020 worden de cliëntervaringen binnen het gehele sociale domein (Wmo, Jeugd en Participatie) gemeten via een zogenaamd continu-onderzoek. Dit betekent dat cliënten kort na een contactmoment met de gemeente, huisartsen of andere verwijzers bevraagd worden over hun ervaringen.