Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Westervoort



Rapport | 12 juni 2024

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Rapport
Gemeente Westervoort

Inhoudsopgave

Samenvatting **1**

H1 | Inleiding **4**

1.1 Aanleiding onderzoek 4

1.2 Doelgroep 4

1.3 Privacy 5

1.4 Steekproef en respons 5

1.5 Referentiegroep 5

1.6 Leeswijzer 5

H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen **6**

H3 | Contact met de gemeente **9**

H4 | Uitvoering van de hulp **11**

4.1 De kwaliteit van de zorg 11

4.2 De kwaliteit van de hulpverleners 13

H5 | Effect van de hulp **15**

5.1 Opgroeien 15

5.2 Zelfstandigheid 16

5.3 Zelfredzaamheid 17

5.4 Meedoen in de eigen omgeving 18

H6 | Wat gaat goed en wat kan beter? **19**

6.1 Wat gaat goed bij de gemeente? 19

6.2 Wat kan beter bij de gemeente? 20

6.3 Wat gaat goed bij de zorgaanbieder? 21

6.4 Wat kan beter bij de zorgaanbieder? 22

Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten **23**

Colofon **33**

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij grotendeels gekozen voor de modelvragenlijst (MCJO), waarbij de vragen die de effecten van de ondersteuning meten dit jaar zijn geherformuleerd naar eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, het contact met de gemeente, de uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. Omdat uw gemeente vorig jaar ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren, kunnen de resultaten van sommige vragen tevens met die van vorig jaar vergeleken worden. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen. Vanwege het beperkte aantal respondenten hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

Toegankelijkheid van voorzieningen

De toegankelijkheid van de voorzieningen is aan de jongeren en ouders uitgevraagd. Voor beide stellingen over de toegankelijkheid zijn positieve ontwikkelingen zichtbaar. Bijna driekwart van de respondenten (74%) weet altijd of vaak waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Vorig jaar gaf 69% dit nog aan, door de toename is de score vergelijkbaar met de referentiegroep (73%). De ouders weten in grotere mate waar ze voor hulp moeten zijn (79%) dan de jongeren (64%).

Daarnaast is gevraagd of de cliënten de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Een groeiend aandeel van 72% geeft aan dat dit het geval is (vorig jaar 62%). Deze stijging is met name te danken aan een grotere tevredenheid onder jongeren (van 40% naar 71%). De score is desondanks wat lager dan de referentiegroep (79%).

Contact met de gemeente

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt voor jeugdhulp komt hij in contact met een consulent of medewerker van de gemeente. Uw gemeente heeft een aantal eigen vragen aan de cliënten voorgelegd die de tevredenheid over dit contact inzichtelijk maken.

De tevredenheid over het contact met de gemeente is toegenomen dit jaar. De respondenten zijn in toenemende mate tevreden over het (keukentafel)gesprek (van 60% naar 74%) en over de deskundigheid van de medewerkers (van 56% naar 72%). Dit zijn de grootste stijgingen van rond de 15%.

De grootste tevredenheid is zichtbaar bij de manier waarop er geluisterd werd door de medewerker van de gemeente (79%, vorig jaar 69%). De respondenten zijn daarnaast tevreden over de geboden ondersteuning/hulp die volgde na het contact met de gemeente (74%, vorig jaar 65%).

De laagste tevredenheid is zichtbaar voor de stelling over het contact met de medewerker van de gemeente (60%), toch is dit een stijging ten opzichte van vorig jaar (53%). Het aandeel respondenten dat de stelling met (zeer) slecht beoordeelt, is relatief groot (14%).

Wanneer een inwoner in contact treedt met de gemeente kunnen zij gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning is gestegen naar 17% (vorig jaar 9%). Vier respondenten hebben van deze ondersteuner gebruikgemaakt, deze respondenten zijn tevreden over de cliëntondersteuning.

Uitvoering van de zorg

Cliënten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren, door te vragen naar de kwaliteit van de zorg in het algemeen en naar de kwaliteit van de hulpverleners. De tevredenheid over de kwaliteit van de zorg is toegenomen ten opzichte van vorig jaar, hierdoor scoort uw gemeente gemiddeld beter dan de referentiegroep op dit onderdeel.

Met betrekking tot de medezeggenschap is de tevredenheid het grootst. 89% stelt dat de beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (vorig jaar 84%). De tevredenheid over de informatievoorziening is wat afgenomen (van 86% naar 79%), dit komt vooral door een afnemende tevredenheid onder de ouders (75%). 87% van de jongeren vindt dat ze voldoende informatie kijgen.

Dit jaar geeft 89% aan dat ze altijd of vaak goed geholpen worden bij hun vragen en problemen, dit is een grote verbetering ten opzichte van 2022 (toen 80%). De tevredenheid over de samenwerking tussen de verschillende organisaties is ook toegenomen (van 76% naar 79%). De scores op beide stellingen zijn de hoogste in uw gemeente sinds de start van de meting in 2015.

De tevredenheid over de kwaliteit van de hulpverleners is groot en toegenomen. 79% van de jongeren en ouders vindt dat de hulpverleners ‘altijd’ of ‘vaak’ genoeg weten om te kunnen helpen. De ouders (82%) zijn wel meer tevreden dan de jongeren (73%). Dit beeld is omgedraaid als het gaat om het serieus genomen voelen (gezamenlijk 82%), 80% van de ouders en 87% van de jongeren voelt zich serieus genomen. Deze score is wat minder dan in de referentiegroep (hier 88%). Een hele grote meerderheid van 95% voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners, dit is een betere score dan de afgelopen jaren.

Effect van de hulp

Uw gemeente heeft gekozen om dit jaar de effecten van de hulp door middel van eigen vragen uit te vragen. Alle vraagstellingen zijn aangepast ten opzichte van vorig jaar, vergelijkingen met vorig jaar en met de refentiegroep zijn hierdoor niet mogelijk.

In relatie tot het opgroeien is het effect op het 'prettig voelen' het grootst. Een meerderheid van 83% stelt dat het kind zich prettiger voelt door de hulp. Daarnaast treedt er vaak een gedragsverandering op als gevolg van de hulp. 76% vindt dat door de hulp het gedrag van het kind is veranderd in positieve zin. In 70% van de gevallen is het thuis prettiger.

Met betrekking tot de zelfstandigheid van het kind worden ook positieve effecten ervaren. Het sterkst ervaren effect is het effect op het gehoord en begrepen voelen. Bijna driekwart (74%) van de respondenten geeft aan dat het kind zich beter gehoord en begrepen voelt door de hulp. Tevens kan het kind zich in 65% van de gevallen makkelijker uiten en in 62% van de gevallen is het kind beter in staat goede keuzes maken door de hulp.

Daarnaast merken respondenten positieve effecten van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind. De meeste respondenten ervaren het effect op het leren hoe het kind/je in elkaar zit met betrekking tot dit aspect. 78% vindt dat het kind heeft geleerd hoe hij/zij in elkaar zit. Daarbij kan het kind vaak beter met zijn of haar gevoelens omgaan (72%). Het gaat ook vaak beter met het vertrouwen in de toekomst van het kind, een aandeel van 63% stelt dat dit effect heeft opgetreden.

Ten slotte is het effect op meedoen in de eigen omgeving in kaart gebracht. De effecten die dit meten zijn minder sterk aanwezig dan de andere gevraagde effecten. Twee derde (66%) van de respondenten stelt dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding. Krappe meerderheden geven verder aan dat door de hulp de relatie tussen het kind en vrienden/anderen is veranderd in positief opzicht (54%) en dat het kind de vrije tijd beter besteedt (51%). Respectievelijk 43% en 46% geeft aan dat de situatie ongewijzigd is.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek te (laten) uitvoeren onder jeugdhulpcliënten. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van (een ietwat aangepaste versie van) de *Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders* (MCJO) [1], voldoet u aan deze verplichting.

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, het contact met de gemeente, de uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 16 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Dit rapport geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. De tabellenbijlage toont de resultaten voor jongeren en ouders apart.

Voor de leeftijdscategorie 12-15 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 een-op-een vergeleken worden.

[1] De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) is op verzoek van de VNG ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, met medewerking van de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's-Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht, de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht'.

1.3 Privacy

De privacy van jeugdhulpcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen en te voldoen aan de eisen van de AVG. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Westervoort met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

1.4 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 171 ouders van kinderen van ongeboren tot 16 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 102 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 45 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek. 28 respondenten hebben de vragenlijst op papier ingevuld (62%), 17 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld (38%). Al met al is het responspercentage 16%. Responspercentages tussen de 15% en 20% zijn normaal voor dit soort onderzoek.

De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief.

1.5 Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en de uitkomsten van de referentiegroep. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC.

De referentiegroep bestaat uit drie gemeenten: Westervoort, Best en Duiven. De referentiegroep is dit jaar klein omdat er door andere gemeenten pas later is gestart met de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek voor de doelgroep Jeugd, waardoor nog weinig input is opgehaald. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

1.6 Leeswijzer

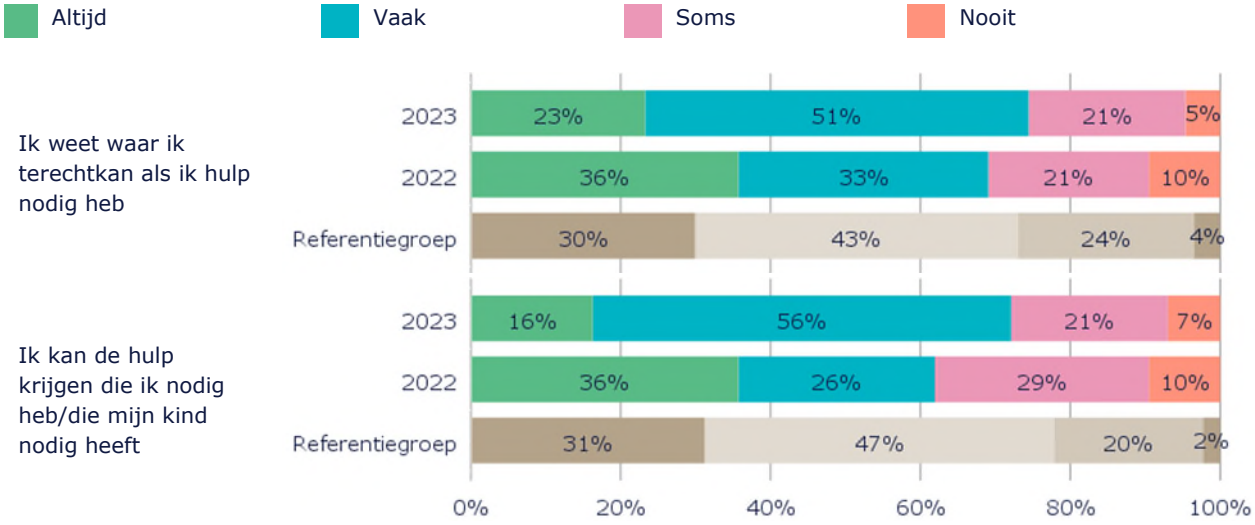
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen. Hoofdstuk 3 geeft de ervaringen met het contact met de gemeente en de onafhankelijke cliëntondersteuner weer. Hoofdstuk 4 gaat in op de uitvoering van de zorg, de ervaringen met de zorg in het algemeen en de hulpverleners worden beschreven. Hoofdstuk 5 laat het effect van de hulp op verschillende aspecten zien. In hoofdstuk 6 staat met behulp van open antwoorden beschreven wat goed gaat en wat beter kan, uitgeplitst naar gemeente en zorgaanbieders. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten.

H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terechtkunnen, zijn ze snel geholpen en is passende hulp beschikbaar?

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, Gecertificeerde Instellingen en gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of een sociaal (wijk)team. Ook hebben maatschappelijke organisaties die ouders en kinderen kunnen verwijzen naar het juiste kanaal hier een belangrijke rol. Denk aan scholen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties en andere zorgprofessionals of aanbieders.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 43, 43)



De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Bijna driekwart van de respondenten (74%) weet altijd of vaak waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Dit percentage is gestegen ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 69% dit aan. Als gevolg van deze stijging is het aandeel respondenten dat nooit weet waar ze terechtkunnen met 5% afgenomen (nu 5%).

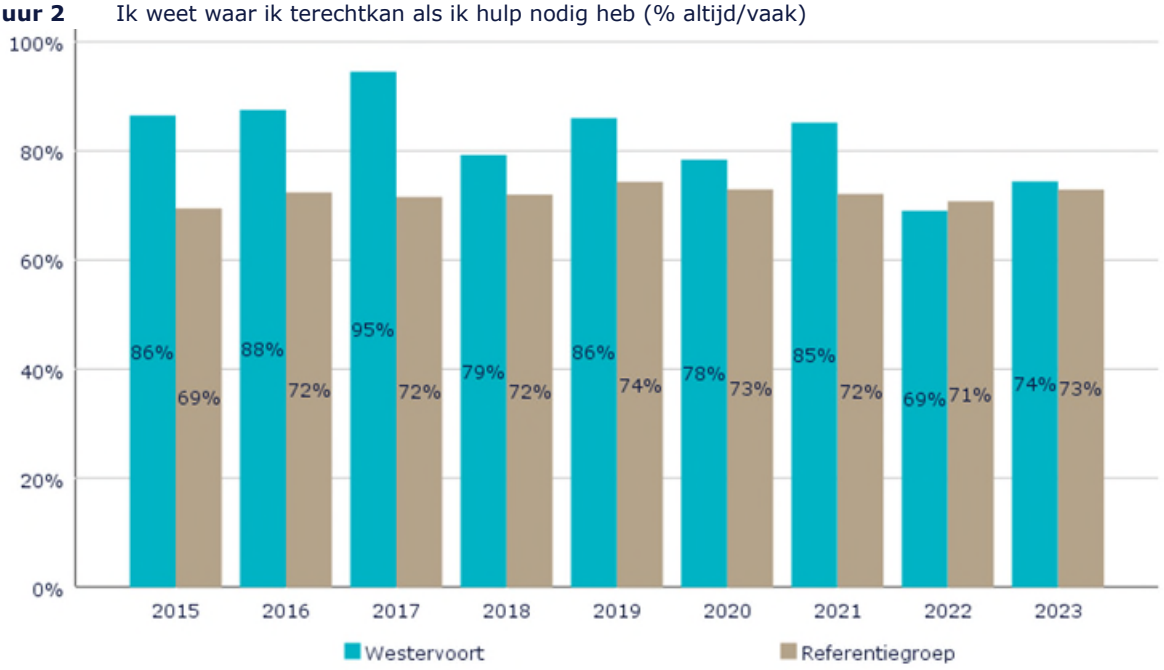
Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren[2]. In uw gemeente zien we ook dit verschil tussen beide groepen ontstaan. 79% van de ouders weet waar ze terectkunnen, terwijl 64% van de jongeren dit aangeeft. Vorig jaar gaf slechts 40% van de jongeren aan te weten waar ze voor hulp moesten zijn, het gat tussen beide groepen is dan ook kleiner geworden. Door de toenemende toegankelijkheid, scoort uw gemeente vergelijkbaar met de referentiegoep (73%).

[2] Bron: MCJO-onderzoek BMC

Figuur 1 geeft ook weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

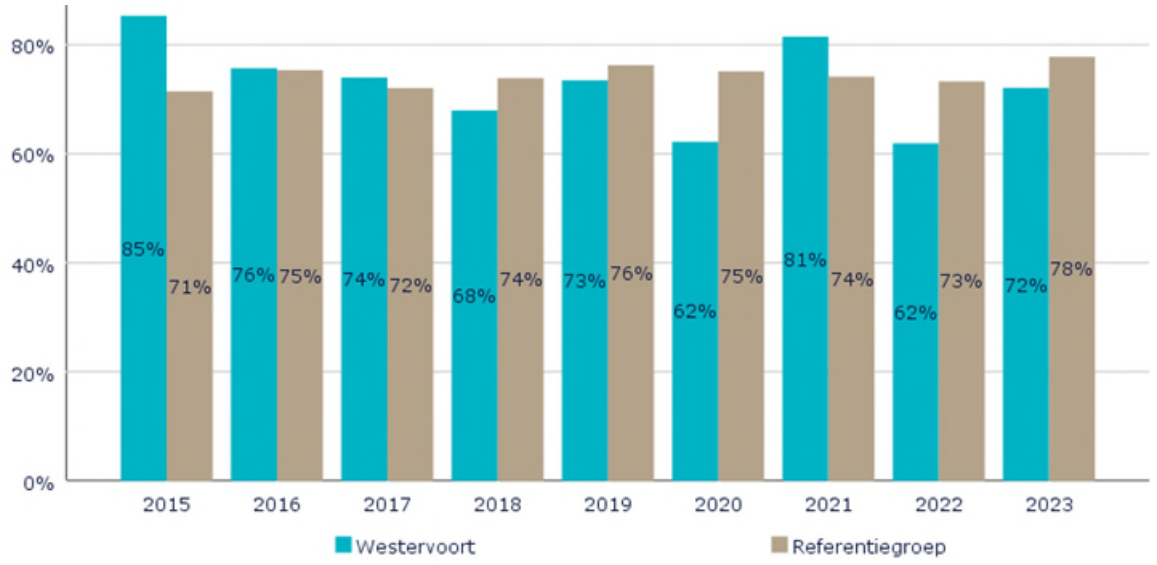
Een groeiend aandeel respondenten geeft aan dat ze vaak of altijd de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben (72%), vorig jaar lag dit percentage op 62%. Binnen deze 'tevreden' groep is het aandeel respondenten dat aangeeft altijd passende hulp te krijgen wel wat gedaald (van 36% naar 16%). Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.[3] In uw gemeente is dit verschil niet zichtbaar, 71% van de jongeren en 72% van de ouders geeft aan passende hulp te krijgen. Ook voor deze stelling is met name het aandeel jongeren dat tevreden is toegenomen, vorig jaar stelde 40% passende hulp te krijgen.

Figuur 2 Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb (% altijd/vaak)



[3] Bron: MCJO-onderzoek BMC

Figuur 3 Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft (% altijd/vaak)

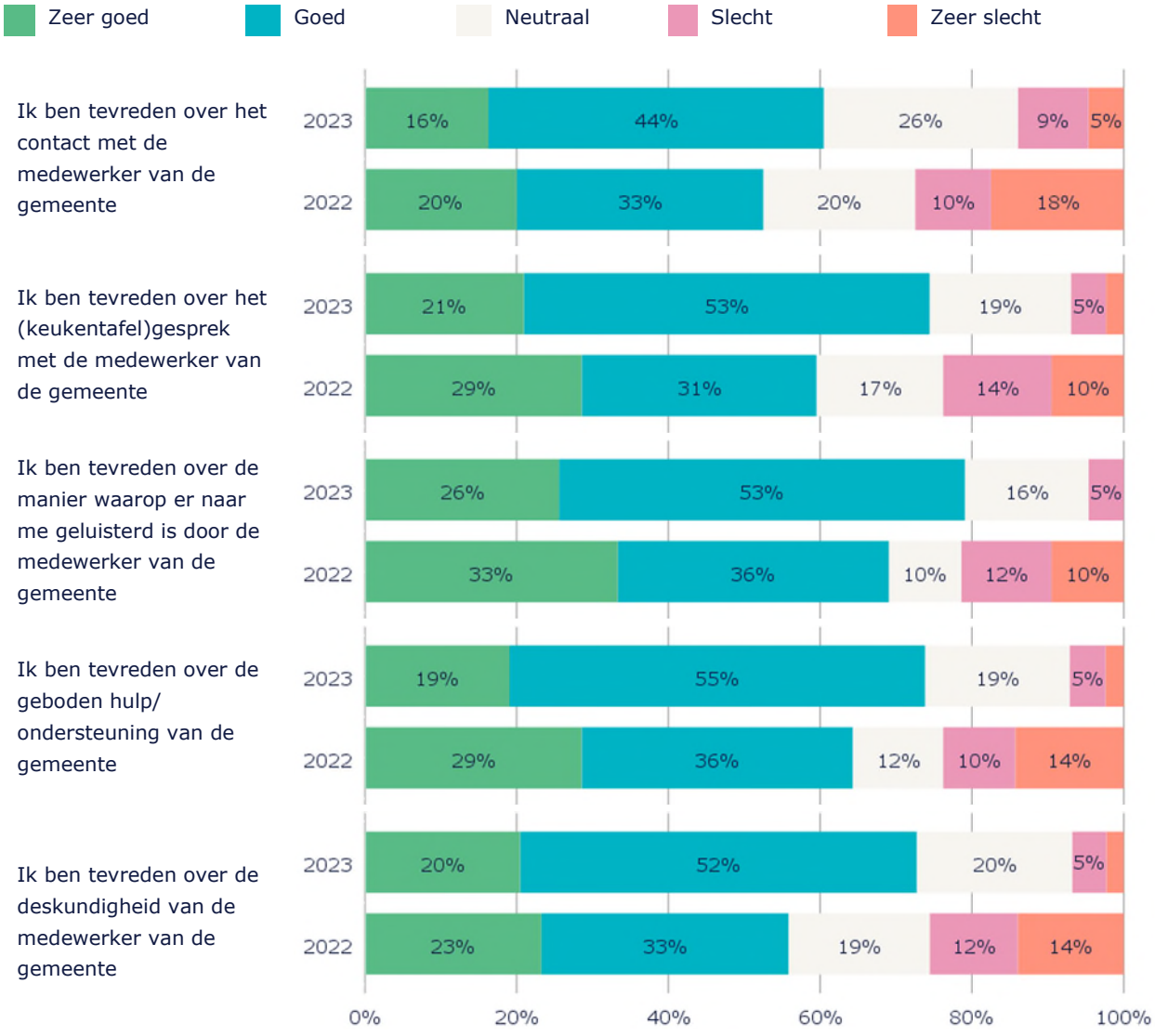


Voor beide stellingen met betrekking tot de toegankelijkheid zijn positieve ontwikkelingen zichtbaar dit jaar. Als we resultaten van de afgelopen jaren bekijken (figuren 2 en 3), dan zien we dat de scores vorig jaar lager dan gemiddeld lagen. Hierdoor zorgen de stijgingen dit jaar er niet voor dat uw gemeente beter scoort dan het gemiddelde van de afgelopen jaren, maar de weg naar het oude niveau is wel ingezet. Voor de eerste stelling, het weten waar men terechtkan, is de score op 2022 na de laagste score sinds de start van de meting. Voor de stelling over passende hulp scoort uw gemeente wat minder dan de referentiegroep (78%), dit komt gedeeltelijk doordat de referentiegroep een relatief hoge score heeft dit jaar.

H3 | Contact met de gemeente

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt voor jeugdhulp komt hij in contact met een consulent of medewerker van de gemeente. Uw gemeente heeft een aantal stellingen aan de cliënten voorgelegd die de tevredenheid over dit contact inzichtelijk maken. Deze vragen zijn vorig jaar voor het eerst gesteld, een vergelijking met afgelopen jaar is hierdoor mogelijk. Een vergelijking met de referentiegroep is voor deze vragen echter niet mogelijk.

Figuur 4 Stellingen over het contact met de gemeente (N = 43, 43, 43, 42, 44)



De tevredenheid over het contact met de gemeente is sterk toegenomen dit jaar, voor elke stelling is een toenemende tevredenheid te zien. Het meest tevreden zijn de respondenten over de manier waarop er geluisterd werd door de medewerker van de gemeente (79%, vorig jaar 69%).

De grootste toename in tevredenheid is zichtbaar voor de stellingen over de deskundigheid van de medewerkers van de gemeente en over het (keukentafel)gesprek. 72% is tevreden over de deskundigheid, dit is een stijging van 16%.
74% beoordeelt het (keukentafel)gesprek (zeer) goed, dit is een toename van 14% ten opzichte van 2022. De respondenten zijn daarnaast tevreden over de geboden ondersteuning/hulp (74%, vorig jaar 65%).

De laagste tevredenheid is zichtbaar voor de stelling over het contact met de medewerker van de gemeente (60%), toch is dit een stijging in vergelijking met 2022 (53%). Het aandeel respondenten dat de stelling met (zeer) slecht beoordeeld is relatief groot (14%), dit aandeel is twee keer zo groot als voor de andere stellingen het geval is (hier maximaal 7%). Dit jaar zijn de respondenten minder uitgesproken in hun beoordeling, het aandeel antwoorden 'zeer slecht' en 'zeer goed' is voor elke stelling afgenomen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wanneer een inwoner in contact treedt met de gemeente of een andere verwijzer, vinden zij het soms prettig te worden bijgestaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze persoon kan als extra luisterend oor helpen te begrijpen wat er wordt afgesproken, en meedenken met de cliënt als deze vragen heeft of zijn belangen niet goed weet te behartigen. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning onder de cliënten in uw gemeente is daarom uitgevraagd.

Figuur 5 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Uit figuur 5 blijkt dat de bekendheid van de cliëntondersteuner is toegenomen. 17% geeft dit jaar aan te weten dat men gebruik kon maken van de cliëntondersteuner, vorig jaar wist 9% van het bestaan af. Het grootste deel (83%) blijft echter onbekend met de cliëntondersteuning.

Naast de bekenheid is het interessant in kaart te brengen of de cliënten ook gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning en wat de ervaringen hiermee waren. In totaal hebben drie respondenten dit jaar gebruikgemaakt van de cliëntondersteuner, vorig jaar gaf niemand expliciet aan hier gebruik van gemaakt te hebben. Alle respondenten die van de ondersteuning gebruik hebben gemaakt stellen (heel) tevreden te zijn.

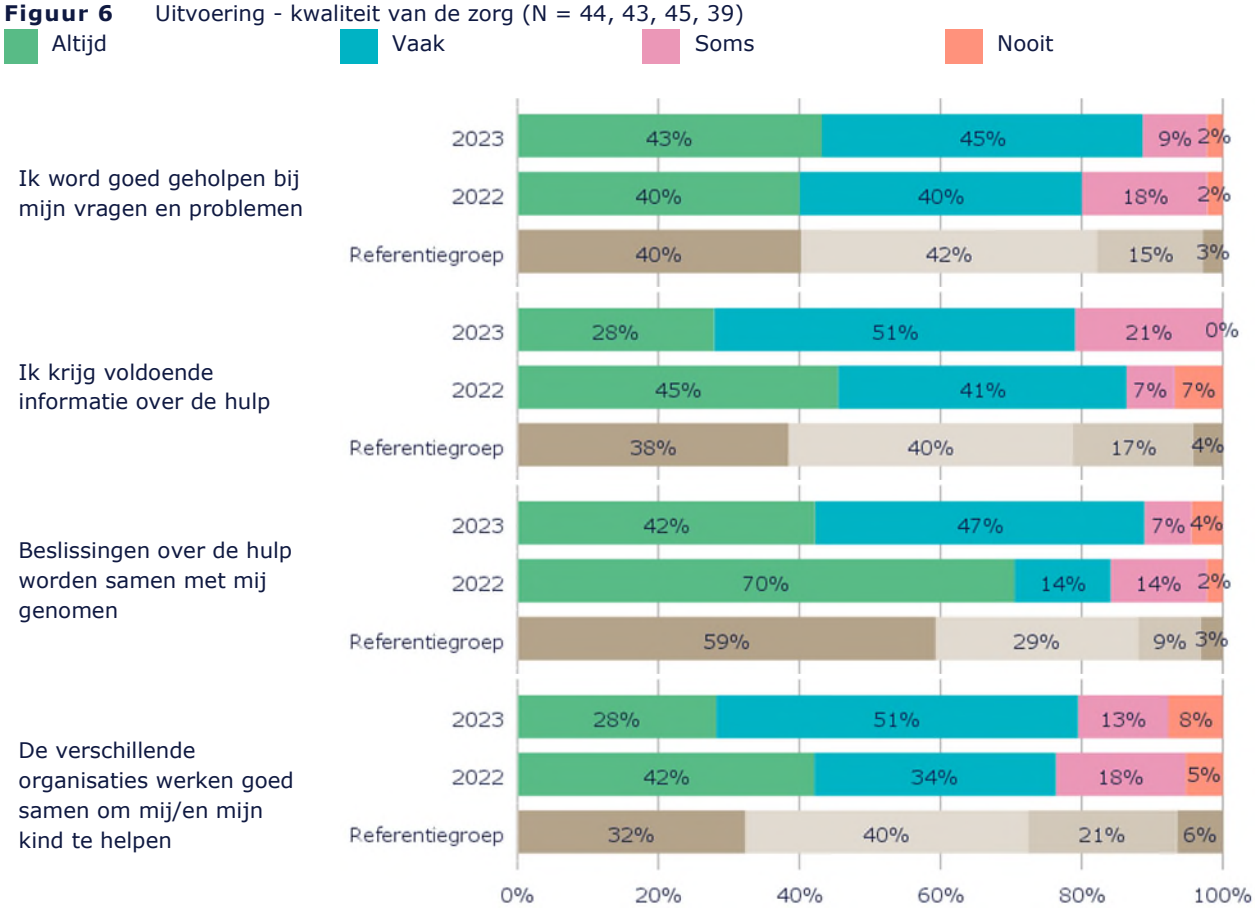
H4 | Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden jeugdhulpcliënten goed geholpen, krijgen ze voldoende informatie over de hulp, worden beslissingen over de hulp in gezamenlijkheid genomen, werken de verschillende organisaties goed samen en wat vinden respondenten van de kwaliteit van de hulpverleners?

4.1 De kwaliteit van de zorg

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over een goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg gaan.

Figuur 6 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 44, 43, 45, 39)



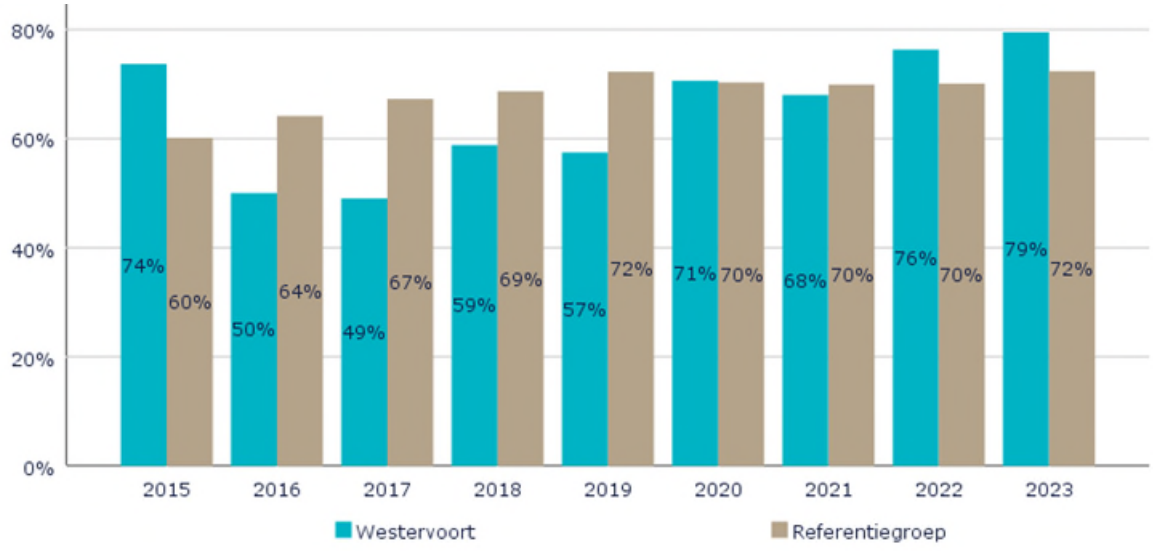
De ervaringen van de respondenten met de hulp die zij krijgen worden weergegeven in figuur 6. De stellingen gaan over de kwaliteit van de zorg in het algemeen. Op drie van de vier stellingen is een toenemende tevredenheid te zien, de uitkomsten zijn dan ook beter dan vorig jaar. Door deze positieve ontwikkelingen scoort uw gemeente gemiddeld beter dan de referentiegroep. De grootste tevredenheid is zichtbaar voor de stelling over het samen nemen van beslissingen over de hulp, 89% stelt dat zij medezeggenschap hebben gehad. Vorig jaar gaf 84% aan dat dit altijd of vaak het geval was.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. De beoordeling over de informatievoorziening is dit jaar wat afgenomen, 79% stelt voldoende informatie over de hulp te krijgen. Vorig jaar gaf 86% dit aan. Ondanks de daling geeft niemand dit jaar aan dat er 'nooit' voldoende informatie wordt gegeven (vorig jaar 7%). De afname in tevredenheid wordt veroorzaakt door de beoordelingen van de ouders. Driekwart van de ouders (75%) is dit jaar tevreden over de informatievoorziening, vorig jaar was 93% tevreden. De tevredenheid onder jongeren (87%) is groter dan onder de ouders en hoger dan vorig jaar (75%).

Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om hem of haar goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar van elkaar van op de hoogte waren. Dat heeft geleid tot onwenselijke situaties waarin niemand de regie had over de situatie. Hulpvragen werden daardoor niet integraal opgepakt, waardoor de effectiviteit soms te wensen overliet. Het doel is nu om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur.

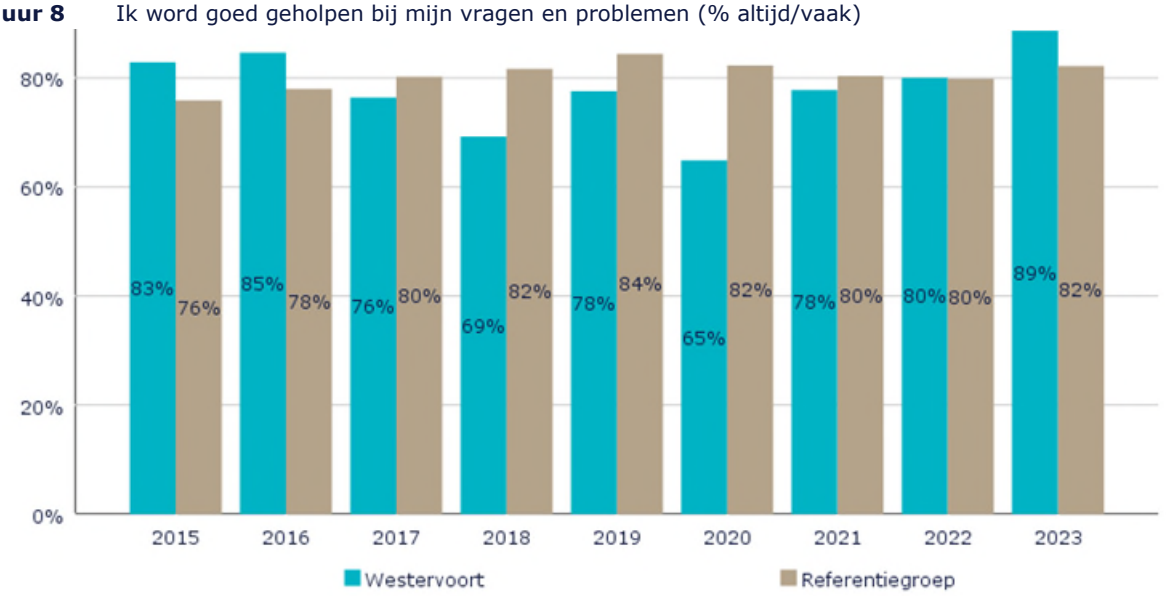
Eveneens 79% stelt dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samenwerken om te helpen (vorig jaar 76%). Dit is de hoogst gemeten score voor uw gemeente tot nu toe (zie figuur 7). Net als bij de vorige stelling is het verschil tussen de ouders (74%) en kinderen (92%) groot.

Figuur 7 De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)



Ten slotte vindt 89% dat ze altijd of vaak goed geholpen worden bij hun vragen en problemen. Dit is een grote verbetering in vergelijking met vorig jaar (80%), een toename van 9%. In figuur 8 staan de resultaten van de afgelopen metingen weergegeven. Door de stijging scoort uw gemeente dit jaar significant beter dan gemiddeld, het is de hoogste score sinds de start van de meting in 2015. Het grote verschil met de referentiegroep (82%) valt ook op, dit is sinds 2016 weer voor het eerst dat uw gemeente beter scoort.

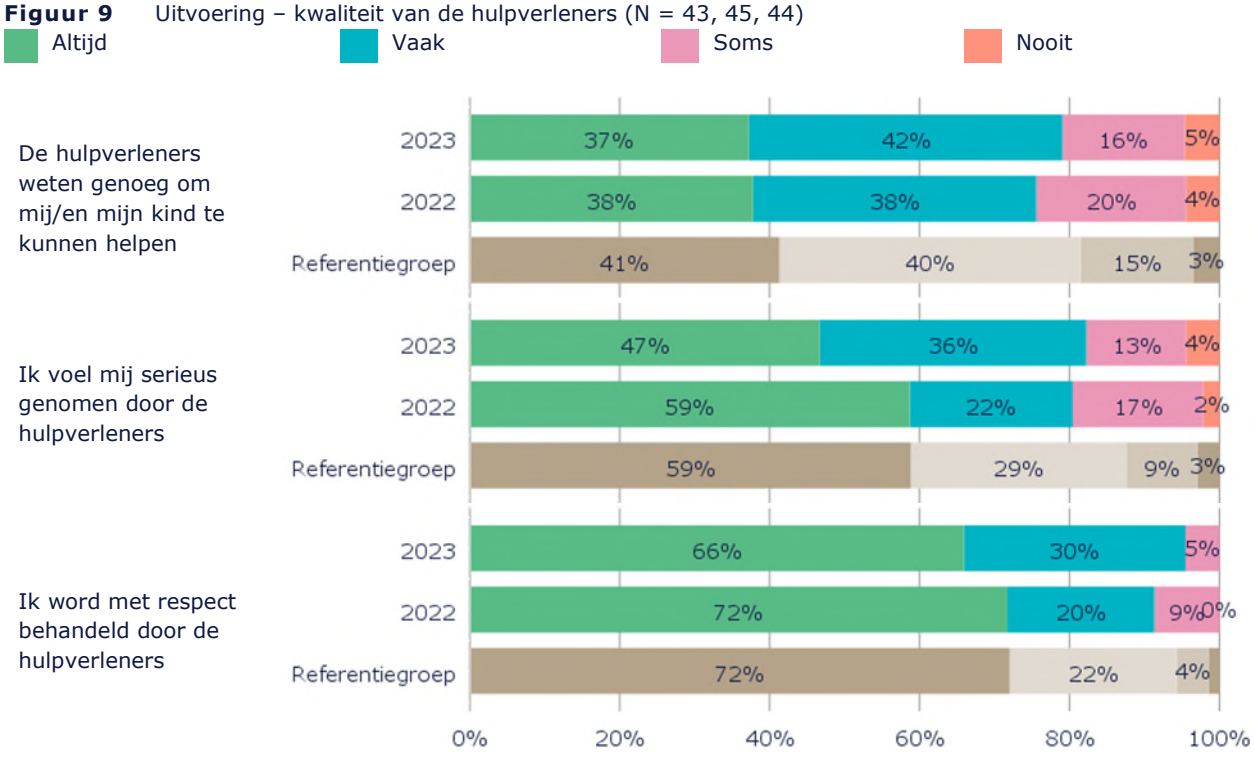
Figuur 8 Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen (% altijd/vaak)



4.2 De kwaliteit van de hulpverleners

De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

Figuur 9 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 43, 45, 44)



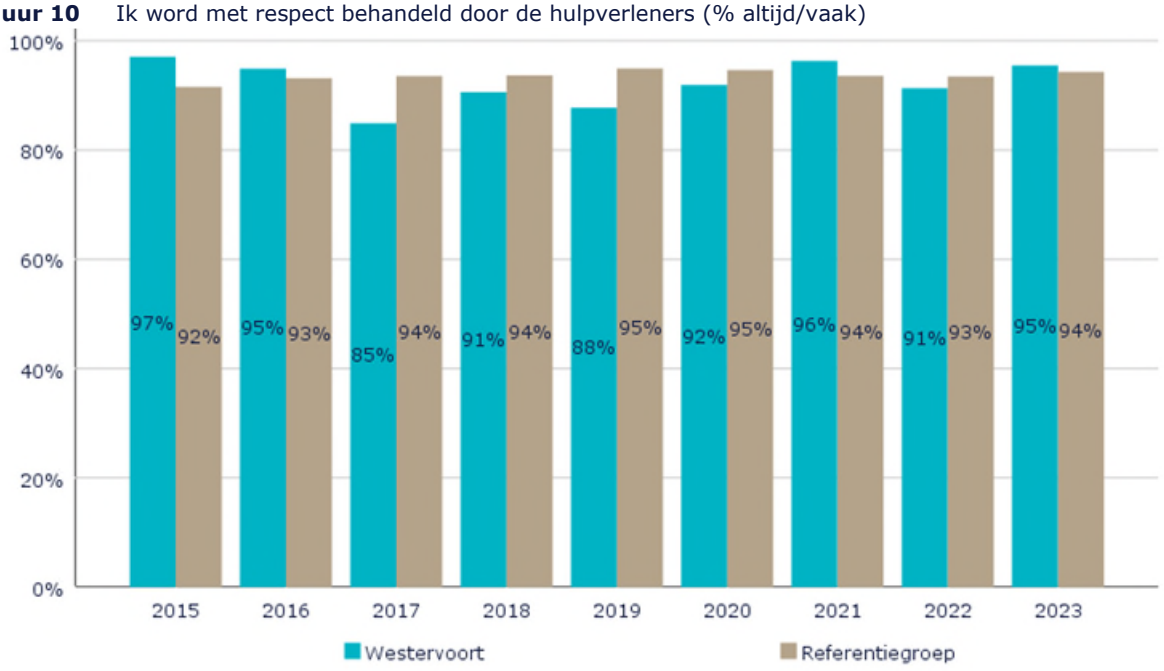
De kwaliteit van de hulpverleners wordt, net als de zorg, goed beoordeeld in uw gemeente, meer dan driekwart geeft voor elke stelling aan dat de stelling altijd of vaak van toepassing is. Bovendien zijn ook hier positieve ontwikkelingen in de tevredenheid zichtbaar, voor elke stelling is het totale aandeel van 'altijd' en 'vaak' toegenomen.

De kennis van de hulpverleners is ten eerste uitgevraagd. Uit de resultaten blijkt dat dit jaar 79% vindt dat de hulpverleners altijd of vaak genoeg weten om te kunnen helpen. Dit is een toename ten opzichte van 2022, toen was 76% tevreden over de kennis van de hulpverleners. Deze stijging komt vooral door een betere beoordeling van de jongeren dit jaar (73%), vorig jaar was 53% positief. Desondanks zijn de ouders meer tevreden over de kennis van de hulpverleners (82%).

Vervolgens is er gevraagd of de jongeren en ouders zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 82% voelt zich vaak of altijd serieus genomen, de overige 18% voelt dit niet zo. Ook voor deze stelling is een verschil tussen de ouders (80%) en jongeren (87%) zichtbaar, de jongeren zijn in dit geval echter positiever. Uw gemeente scoort voor deze stelling wel wat lager dan de referentiegroep (88%), dit is geen uitzondering want dit is vanaf 2016 elk jaar het geval.

Ten slotte is gevraagd of de jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. Een grote meerderheid van 95% stelt dat ze met respect worden behandeld door de hulpverleners. De overige 5% geeft aan dat dit soms het geval is. Deze resultaten zijn beter dan vorig jaar (toen 91% tevreden). In figuur 10 staan de uitkomsten van de afgelopen jaren. Hieruit valt op dat dit jaar beter dan gemiddeld gescoord wordt. Ook de score ten opzichte van de referentiegroep is relatief goed.

Figuur 10 Ik word met respect behandeld door de hulpverleners (% altijd/vaak)



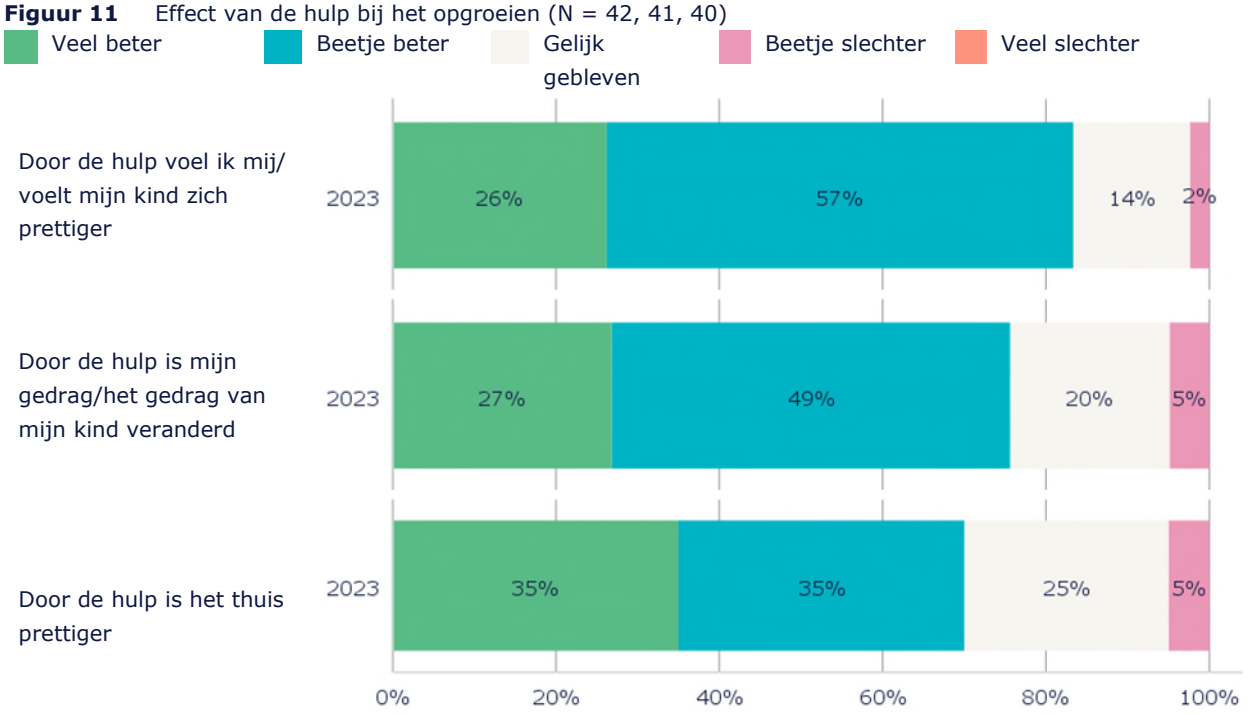
H5 | Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Uw gemeente heeft gekozen om dit jaar met betrekking tot de effecten voor eigen vragen te kiezen. Alle vraagstellingen zijn aangepast ten opzichte van vorig jaar, waardoor een vergelijking met vorig jaar en de referentiegroep niet mogelijk is.

5.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is op het opgroeien. Dit effect is uitgeplitst in drie enquêtevragen.

Figuur 11 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 42, 41, 40)

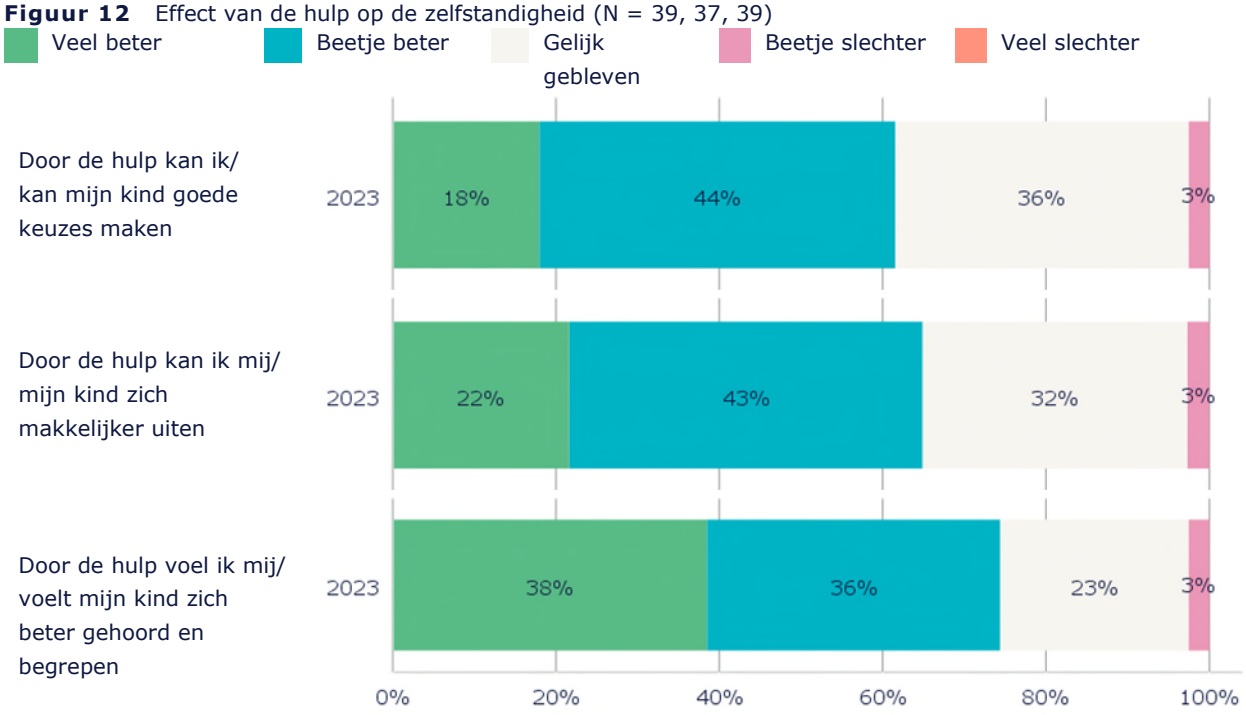


Er zit wel een verschil in de aanwezigheid van de effecten die het effect op het opgroeien meten. Het sterkste effect is het effect op het 'prettiger voelen' van het kind, 83% geeft aan dat het kind zich prettiger voelt door de hulp. Slechts een heel klein aandeel van 2% stelt dat het slechter gaat. Daarnaast treedt er door de hulp vaak een gedragsverandering van het kind op. Meer dan driekwart (76%) stelt dat het gedrag van het kind is veranderd, het gaat in deze gevallen (veel) beter met het gedrag. Bovendien geeft een ruime meerderheid van 70% aan dat het door de hulp thuis prettiger is.

5.2 Zelfstandigheid

De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 12 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 39, 37, 39)

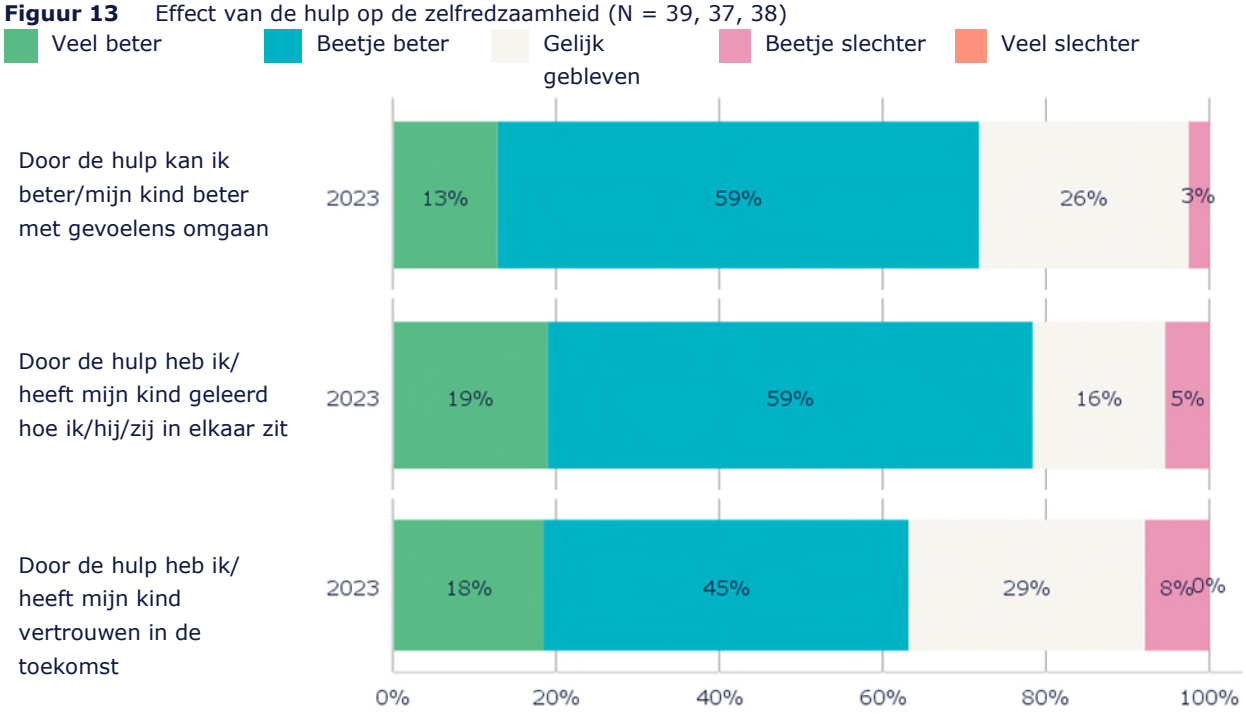


Met betrekking tot zelfstandigheid is het grootste effect zichtbaar op het beter gehoord en begrepen voelen van het kind. 74% geeft aan dat het kind zich beter gehoord en begrepen voelt door de hulp. De overige effecten worden wat minder sterk ervaren. In 65% van de gevallen kan het kind zich makkelijker uiten en in een meerderheid van de gevallen (62%) kan het kind door de hulp goede keuzes maken. Voor elke stelling geeft 3% aan dat de situatie een beetje slechter is geworden.

5.3 Zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid. Figuur 13 toont de ervaringen van respondenten op de diverse enquêtevragen die het concept van zelfredzaamheid meten.

Figuur 13 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 39, 37, 38)

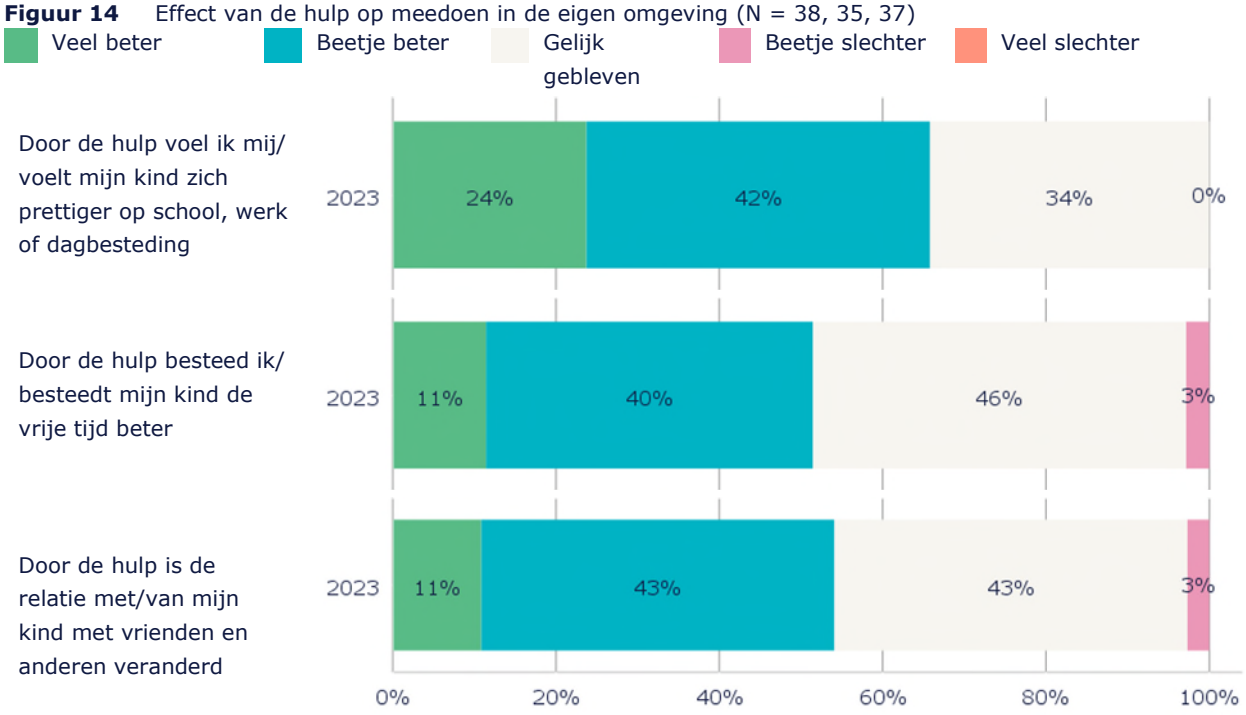


Alle effecten op de zelfredzaamheid worden door meerderheden ervaren. De meeste respondenten stellen dat het kind heeft geleerd hoe hij/zij in elkaar zit door de hulp (78%). Daarnaast geeft een groot aandeel aan dat ze ervaren dat door de hulp het kind beter met de gevoelens kan omgaan (72%). Het effect op het vertrouwen in de toekomst van het kind heeft het minst sterk opgetreden. Toch stelt een meerderheid van 63% dat het beter gaat met het vertrouwen in de toekomst van het kind als gevolg van de hulp. 8% stelt dat het een beetje slechter gaat met het vertrouwen in de toekomst.

5.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. Aan de cliënten is ook naar het optreden van effecten op dit aspect gevraagd.

Figuur 14 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 38, 35, 37)



De effecten op het meedoen in de eigen omgeving worden minder sterk ervaren in vergelijking met de overige aspecten. Toch stelt een (krappe) meerderheid voor elke stelling dat het (veel) beter gaat door de hulp. Twee derde stelt dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding (66%). Niemand geeft aan dat het slechter gaat door de hulp in deze situaties. Verder geeft 54% aan dat door de hulp de relatie tussen het kind en vrienden en anderen is veranderd in positief opzicht, een vergelijkbaar aandeel van 43% stelt dat de situatie gelijk is gebleven. Ongeveer de helft van de respondenten (51%) ervaart dat het kind de vrije tijd beter besteedt door de hulp, een grote aandeel van 46% stelt dat de situatie ongewijzigd is.

H6 | Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de cliënten is gevraagd of zij verbeterpunten konden aangeven voor de ondersteuning van de gemeente en van de zorgaanbieders. De cliënten konden hiervoor gebruikmaken van een open tekstvak. Ze hadden de mogelijkheid aan te geven wat goed gaat, maar ook wat beter kan. De eerste twee vragen gaan over het contact en en de ondersteuning vanuit de gemeente, de daaropvolgende twee vragen zijn gesteld over de zorgaanbieders.

6.1 Wat gaat goed bij de gemeente?

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen van de gemeente. Aangezien het gaat om een relatief klein aantal antwoorden is ervoor gekozen geen top 5 te maken, maar een set aan citaten weer te geven die een beeld geven van het totaal. Hieronder staan enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat er goed gaat.

'Al onze vragen werden serieus genomen en we kregen de hulp waar we om hebben gevraagd.'

'Zij hebben geluisterd en samen gekeken naar het juiste traject.'

'Goed luisteren en deskundigheid medewerker om juiste hulp te bepalen.'

'Begripvol en open.'

'Nieuwe contactpersoon is veel beter bereikbaar en proactiever. Had snel aanvullende begeleiding gevonden.'

'De gemeente heeft onze hulpvraag zeer serieus genomen en ons voorzien van een ruime beschikking zodat de hulp ook echt op zijn plek kon komen.'

'Hoe dan ook komen we samen aan een oplossing.'

'Vriendelijk, denken mee.'

'Snel geschakeld, voldoende hulp aangeboden en geaccepteerd.'

'De medewerker die we uiteindelijk spraken was echt op zoek naar een oplossing, die is er ook gekomen.'

'Ervoor zorgen dat we wisten waar we terechtkonden.'

'De wil is er bij de jeudgconsulenten wel.'

'Hulp op tijd ingezet.'

'Ik vond het zelf heel fijn en ik voel me echt geholpen. Het heeft ook goed geholpen.'

'Ze willen het begrijpen, proberen je zo goed mogelijk te helpen.'

6.2 Wat kan beter bij de gemeente?

Cliënten is vervolgens gevraagd aan te geven hoe volgens hen de hulp en begeleiding van de gemeente verbeterd kan worden. Ook hier geven we enkele citaten weer die gezamenlijk een ruime meerderheid van het totaal aantal citaten representeren.

'Soms duurde het lang voordat antwoord of goedkeuring toegekend werd.'

'Dat er wisseling van personeel heeft plaatsgevonden en wij niet op de hoogte zijn gebracht wie nu onze contactpersoon is.'

'Gemeente wil absolute controle over de aanvraag en de invulling ervan terwijl dat niet verplicht is. Toen we dat ontdekten hebben we uiteindelijk alsnog zelf een hulpverlener gezocht. Al met al hebben we daardoor driekwart jaar verspild met wachten en onnodige verwijzingen.'

'De vorige contactpersoon was slecht bereikbaar en heeft geen aanvullende begeleiding gevonden in een half jaar tijd.'

'Het is lastig dat er een lange wachttijd is, ook als je kind al bekend is en eigenlijk alleen een vervolg nodig heeft.'

'Wisseling van personeel bij de gemeente, daardoor vaker dan nodig alles moeten uitleggen.'

'Nooit contact/keukentafelgesprek gehad na aanmelding (10 weken), bij bellen kreeg ik te horen dat ik geduld moest hebben. Pas toen we zelf (particulier) de juiste zorg hadden ingezet en de factuur naar de gemeente hadden gestuurd kregen we (heel snel) contact.'

'Door strengere regels is de toekenning van hulp bijna onmogelijk geworden.'

'Maatwerkoplossingen komen moeizaam van de grond, gaat veel tijd en geld zitten in het proces in plaats van dat geld rechtsreeks besteed wordt aan mijn kind.'

'Minder mogelijkheden en aanbod voor jonge kinderen.'

'Soms een beetje weinig informatie.'

'Toen we een verlenging aanvroegen werd er in eerste instantie een geheel nieuw dossier aangemaakt, met een verzoek tot een keukentafelgesprek. Na dit aangegeven te hebben is dat moeiteloos opgepakt.'

6.3 Wat gaat goed bij de zorgaanbieder?

Nadat de ervaringen met de gemeente in beeld zijn gebracht zijn dezelfde vragen gesteld, maar dan gericht op de zorgaanbieder(s). Allereerst is ook hier gevraagd naar wat er goed ging. De volgende citaten geven dit beeld weer:

'Ze hebben ons kind goed geholpen. Hulpverlener kon zich goed inleven en daardoor goed helpen.'

'Erg tevreden, deskundig en liefdevol.'

'Ze leest mijn kind goed. Is scherp in de analyse en deskundig.'

'Lieve zorgverlener die de situatie goed inschatte en begreep. Goede klik met mijn zoon.'

'Onze hulpverlener heeft laten zien dat ze onze zoon echt goed ziet en ook weet wat hij nodig heeft. Door haar contact gaat hij beter met negatieve ervaringen om en zit hij beter in zijn vel.'

'Begrijpelijk en vriendelijk.'

'Hebben we veel hulp van en we leren ook echt iets, heb het idee dat we de juiste weg zijn ingeslagen.'

'Snel geholpen.'

'De problemen worden goed (zorgvuldig) aangepakt.'

'Veel contact, transparant, de hulpverlening heeft ons veel gebracht, is doelmatig en zinvol. '

'Sloot aan bij de hulpvraag, gaf goede feedback aan ouders (aan ons), onze zoon ging er graag heen, het effect van de hulp was groot.'

'Er wordt goed geluisterd naar mij en er worden stappen gezet.'

'Betrokken, professioneel.'

'Ik heb veel geleerd en kan het toepassen.'

'Fijn, ze vragen geïnteresseerd door, ze tonen ook interesse naar hoe het gaat en ik vind het fijn om met hen te praten.'

6.4 Wat kan beter bij de zorgaanbieder?

Ten slotte is aan de cliënten gevraagd of zij konden aangeven wat er beter kon bij de zorgaanbieders. Hierop stelden zij het volgende.

'Er gebeurt niks.'

'Niet gedaan wat de hulpvraag was, getest op iets anders dan de hulpvraag.'

'Erg kinderlijk benaderd.'

'Niet alles was precies de hulp die we nodig hadden.'

'Wel weer een tijdje moeten wachten en zelf erachter gegaan.'

'Niet negatief over haar, maar jammer dat de samenwerking met school moeilijk is.'

'Enige gedoe was het punt rondom de vergoeding, heeft ons en hulpverlening teveel tijd en energie gekost.'

'Ouders voelden zich niet serieus genomen.'

'Ze werd ziek en er werd geen vervanger aangewezen.'

'De instantie voor ambulante begeleiding is alweer een half jaar langdurig ziek en vervanging was niet passend.'

'De instantie voor therapie neemt erg veel tijd voor traject. Kind heeft nog weinig geleerd.'

Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten

In de zesde kolom staan de totalen van de uitkomsten van jongeren en ouders gezamenlijk. In de tweede kolom staan de uitkomsten van jongeren apart, gevolgd door de uitkomsten van ouders in de vierde kolom. In de een na laatste kolom is het gemiddelde over alle gemeenten die het onderzoek door BMC hebben laten uitvoeren, weergegeven. In de tabellen zijn de stellingen zoals geformuleerd in de vragenlijst voor jongeren opgenomen. Voor ouders gaan deze stellingen over hun kind.

Tabel 1 Achtergrondgegevens

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Geslacht												
Jongen	80%	15			80%	15	47%		57%		57%	42
Meisje	20%	15			20%	15	47%		43%		43%	42
Moeder			75%	28	75%	28	83%	84%		80%	80%	96
Vader			14%	28	14%	28	12%	16%		16%	16%	96
Anders			11%	28	11%	28	4%	0%		4%	4%	96
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	60%	15			60%	15	67%	62%	69%		69%	42
18 t/m 23 jaar	20%	15			20%	15	28%	38%	24%		24%	42
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			7%	29	7%	29	0%	0%		2%	2%	92
4 t/m 11 jaar			66%	29	66%	29	50%	79%		50%	50%	92
12 t/m 17 jaar			28%	29	28%	29	50%	21%		48%	48%	92
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden		0		0		0		8%	4%	3%	3%	92
Tussen de 3 en 6 maanden		0		0		0		17%	12%	11%	11%	92
Tussen de 6 en 12 maanden		0		0		0		12%	12%	21%	18%	92
Langer dan een jaar		0		0		0		62%	73%	65%	67%	92

Tabel 3 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb	64%	14	79%	29	74%	43	69%	85%	73%	81%	78%	139
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	71%	14	72%	29	72%	43	62%	81%	83%	83%	83%	139

Tabel 4 Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	5%	2
Slecht	9%	4
Neutraal	26%	11
Goed	44%	19
Zeer goed	16%	7
Totaal	100%	43

Tabel 5 Ik ben tevreden over het (keukentafel)gesprek met de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	2%	1
Slecht	5%	2
Neutraal	19%	8
Goed	53%	23
Zeer goed	21%	9
Totaal	100%	43

Tabel 6 Ik ben tevreden over de manier waarop er naar me geluisterd is door de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	0%	0
Slecht	5%	2
Neutraal	16%	7
Goed	53%	23
Zeer goed	26%	11
Totaal	100%	43

Tabel 7 Ik ben tevreden over de geboden hulp/onderseuning van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	2%	1
Slecht	5%	2
Neutraal	19%	8
Goed	55%	23
Zeer goed	19%	8
Totaal	100%	42

Tabel 8 Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	2%	1
Slecht	5%	2
Neutraal	20%	9
Goed	52%	23
Zeer goed	20%	9
Totaal	100%	44

Tabel 9 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	86%	14	90%	30	89%	44	80%	78%	76%	89%	85%	137
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	92%	12	74%	27	79%	39	76%	68%	86%	75%	78%	129
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	87%	15	75%	28	79%	43	86%	70%	90%	81%	84%	138
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	93%	15	87%	30	89%	45	84%	89%	90%	90%	90%	140

Tabel 10 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	73%	15	82%	28	79%	43	76%	78%	81%	83%	82%	137
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	87%	15	80%	30	82%	45	80%	85%	85%	88%	87%	139
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	93%	15	97%	29	95%	44	91%	96%	93%	95%	94%	139

Tabel 11 Door de hulp voelt mijn kind zich prettiger

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	14%	6
Het is een beetje beter geworden	57%	24
Het is veel beter geworden	26%	11
Totaal	100%	42

Tabel 12 Door de hulp is het gedrag van mijn kind veranderd

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	5%	2
Het is hetzelfde gebleven	20%	8
Het is een beetje beter geworden	49%	20
Het is veel beter geworden	27%	11
Totaal	100%	41

Tabel 13 Door de hulp is het thuis prettiger

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	5%	2
Het is hetzelfde gebleven	25%	10
Het is een beetje beter geworden	35%	14
Het is veel beter geworden	35%	14
Totaal	100%	40

Tabel 14 Door de hulp kan mijn kind goede keuzes maken

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	36%	14
Het is een beetje beter geworden	44%	17
Het is veel beter geworden	18%	7
Totaal	100%	39

Tabel 15 Door de hulp kan mijn kind zich makkelijker uiten

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	32%	12
Het is een beetje beter geworden	43%	16
Het is veel beter geworden	22%	8
Totaal	100%	37

Tabel 16 Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord en begrepen

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	23%	9
Het is een beetje beter geworden	36%	14
Het is veel beter geworden	38%	15
Totaal	100%	39

Tabel 17 Door de hulp kan mijn kind beter met gevoelens omgaan

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	26%	10
Het is een beetje beter geworden	59%	23
Het is veel beter geworden	13%	5
Totaal	100%	39

Tabel 18 Door de hulp heeft mijn kind geleerd hoe hij/zij in elkaar zit

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	5%	2
Het is hetzelfde gebleven	16%	6
Het is een beetje beter geworden	59%	22
Het is veel beter geworden	19%	7
Totaal	100%	37

Tabel 19 Door de hulp heeft mijd kind vertrouwen in de toekomst

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	8%	3
Het is hetzelfde gebleven	29%	11
Het is een beetje beter geworden	45%	17
Het is veel beter geworden	18%	7
Totaal	100%	38

Tabel 20 Door de hulp voelt mijn kind zich prettiger op school, werk of dagbesteding

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	34%	13
Het is een beetje beter geworden	42%	16
Het is veel beter geworden	24%	9
Totaal	100%	38

Tabel 21 Door de hulp besteedt mijn kind de vrije tijd beter

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	46%	16
Het is een beetje beter geworden	40%	14
Het is veel beter geworden	11%	4
Totaal	100%	35

Tabel 22 Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen veranderd

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	43%	16
Het is een beetje beter geworden	43%	16
Het is veel beter geworden	11%	4
Totaal	100%	37

Tabel 23 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	17%	6
Nee	83%	29
Totaal	100%	35

Tabel 24 Heeft u ergens in het traject gebruikgemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	10%	3
Nee	76%	22
Weet ik niet	14%	4
Totaal	100%	29

Tabel 25 Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuning?

	%	N
Heel tevreden	25%	1
Tevreden	75%	3
Neutraal	0%	0
Ontevreden	0%	0
Heel ontevreden	0%	0
Totaal	100%	4

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

12 juni 2024

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseurs	:	Wouter Witteveen Ruben van Harn
Kenmerknummer	:	PO040704-2386

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website **www.bmc.nl**

BMC
YACHT GROUP