Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Lelystad



Rapport | mei 2021

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Rapport
Gemeente Lelystad

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 6

H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen **7**

H3 | Uitvoering van de hulp **9**

3.1 De kwaliteit van de zorg 9
3.2 De kwaliteit van de hulpverleners 11

H4 | Effect van de hulp **13**

4.1 Opgroeien 13
4.2 Zelfstandigheid 14
4.3 Zelfredzaamheid 15
4.4 Meedoen in de eigen omgeving 16
4.5 Contact met Jeugd- en Gezinsteam 17
4.6 Financiering en type jeugdhulp 21

H5 | Wat gaat goed en wat kan beter? **22**

5.1 Wat gaat goed? 22
5.2 Wat kan beter? 23

Bijlage 1 Tabellen met onderzoeksresultaten **24**

Bijlage 2 Tabellen eigen vragen Lelystad **29**

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 gekozen voor de modelvragenlijst (MCJO).
De vragenlijst 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 resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. Omdat uw gemeente de voorgaande jaren ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren door BMC, kunnen de resultaten hiermee vergeleken worden. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,19%.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 64% aan dat zij weten waar zij terechtkunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Vorig jaar was dit percentage 69% en in de referentiegroep is dit gemiddeld 74%.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken: 59% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. Vorig jaar was dit percentage 55% en in de referentiegroep is dit gemiddeld 65%. Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben, namelijk 64%. Dit is lager dan in de referentiegroep waar dit 75% is. Jongeren (70%) hebben over het algemeen iets meer dan hun ouders (63%) het gevoel dat ze de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten is afgenomen dat vaak of altijd als antwoord geeft bij de stelling over de toegankelijkheid van voorzieningen en de hulp kunnen krijgen die nodig is. Met name de hulp kunnen krijgen die nodig is, wordt dit jaar minder positief gewaardeerd. Daarentegen zien we wel een toename in het aandeel respondenten dat aangeeft vaak of altijd snel geholpen te worden. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle drie de stellingen lager.

Uitvoering van de zorg

De jeugdhulpcliënten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Zo geeft 72% van de respondenten aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 83% dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden. Ook is goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties een belangrijke voorwaarde voor goede jeugdhulp. Van de respondenten geeft 55% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij alle aspecten licht afgenomen. De kwaliteit van de zorg wordt op de verschillende aspecten dus minder positief ingeschat. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten eveneens minder positief. Met name de samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties wordt kritischer beoordeeld.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening. De kennis van medewerkers is goed (72% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (80%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (90%). Deze cijfers komen grotendeels overeen met de referentiegroep, al scoort uw gemeente in vergelijking met de referentiegroep iets minder positief op de kennis van de medewerkers. De verschillen tussen ouders en jongeren zijn op dit vlak klein, al scoren jongeren op de drie stellingen over het algemeen iets lager dan ouders.

Ten opzichte van vorig jaar is de waardering voor de kennis van de hulpverleners en het idee serieus genomen te worden lager. Het door de hulpverleners met respect behandeld worden, wordt vergelijkbaar positief ingeschat. Het aandeel respondenten dat van mening is dat ze respectvol behandeld zijn door de hulpverleners (90%) is vergelijkbaar met vorig jaar (91%).

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op het gebied van opgroeien. Door de hulp voelt de jongere zich beter (72%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (70%), gaat het thuis beter (67%) en voelt de jongere zich veiliger (56%). Ten opzichte van vorig jaar zien we een afname bij alle aspecten over de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien. Ook in vergelijking met de referentiegroep dicht een kleiner aandeel van de respondenten de hulp een positief effect toe op deze gebieden.

Op het gebied van zelfstandigheid weet 59% van de respondenten een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 61% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 65% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Opvallend is dat alle effecten op het gebied van zelfstandigheid vergeleken met vorig jaar en de referentiegroep in mindere mate ervaren worden.

63% van de respondenten ziet als effect dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en 53% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 64% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat een verbetering ervaart afgenomen. Ook in vergelijking met de referentiegroep worden de effecten van de hulp op de zelfredzaamheid in iets mindere mate ervaren. Met name het aandeel respondenten dat aangeeft problemen beter te kunnen oplossen (62%) en beter voor zichzelf op te kunnen komen (53%) is kleiner dan in de referentiegroep, waar 77% van

de respondenten aangeeft problemen beter op te kunnen lossen en 67% aangeeft beter voor zichzelf op te kunnen komen.

70% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat (met het kind) op school, werk of dagbesteding. Volgens 44% besteedt het kind zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Volgens 48% is de relatie van het kind met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Ten opzichte van vorig jaar worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in mindere mate ervaren. Ook ten opzichte van de referentiegroep worden de positieve effecten in mindere mate ervaren.

Contact met Jeugd- en Gezinsteam

De manieren waarop men is doorverwezen naar de jeugdhulp komen grotendeels overeen met vorig jaar. Evenals in 2019 zijn de meeste kinderen of jongeren doorverwezen door de huisarts (33% ten opzichte van 30% in 2019) en het Jeugd- en Gezinsteam (24% ten opzichte van 25% in 2019).

Het aandeel respondenten dat in de afgelopen twaalf maanden een gesprek gehad heeft met een medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam (48%) is gedaald ten opzichte van vorig jaar (54%). Er is een lichte stijging in het aandeel respondenten dat aangeeft geen gesprek te hebben gehad (42% ten opzichte van 38% vorig jaar) en het aandeel respondenten dat niet (meer) weet of ze een gesprek hebben gevoerd (11% ten opzichte van 8% vorig jaar).

Ten opzichte van vorig jaar wordt het contact met de medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam op alle aspecten minder positief gewaardeerd. Vooral het begrijpen van de medewerker (71% ten opzichte van 86% vorig jaar) en het gevoel alles te kunnen uitleggen en vragen aan de medewerker (66% ten opzichte van 81% vorig jaar) werden minder positief beoordeeld dan bij de vorige meting. Hoewel de respondenten minder positief zijn over het contact met de medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam dan vorig jaar, wordt er toch een algemeen positief beeld geschetst.

Van de respondenten geeft 54% aan tevreden te zijn over de geboden oplossing. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar, toen 69% van de respondenten aangaf hierover tevreden te zijn. Ook wordt ten opzichte van vorig jaar de bereikbaarheid en vindbaarheid van het Jeugd- en Gezinsteam minder positief beoordeeld. Bij een nieuwe vraag of nieuw probleem geeft 58% van de respondenten aan terug te gaan naar het Jeugd- en Gezinsteam, ten opzichte van 68% vorig jaar.

Gemiddeld geven respondenten het Jeugd- en Gezinsteam het rapportcijfer 6,5. Vorig jaar scoorden respondenten het Jeugd- en Gezinsteam gemiddeld een 7,2. Van de respondenten geeft ongeveer driekwart (73%) het Jeugd- en Gezinsteam een voldoende.

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 de *Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders* (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.[1]

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.

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 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

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 12-18 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.

[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.

Om de privacy van de cliënten te waarborgen en te voldoen aan de eisen van de AVG heeft BMC de volgende maatregelen genomen:

- BMC heeft een voorstel gedaan voor de communicatie aan de cliënten die geselecteerd zijn voor het onderzoek. De verantwoordelijkheid voor de inhoud lag bij de gemeente als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.
- BMC heeft de gegevens bij voorkeur geanonimiseerd, maar in ieder geval gepseudonimiseerd verwerkt, tenzij respondenten zelf contactgegevens invullen. In dat geval zijn deze indien mogelijk voor de analyse gescheiden van de overige gegevens. Wanneer gegevens door respondenten achtergelaten zijn omdat zij contact zoeken met de gemeente, heeft BMC deze gegevens aangeleverd, tenzij met de gemeente anders is afgesproken.
- BMC heeft alleen geaggregeerde gegevens aan de opdrachtgever geleverd, tenzij vooraf anders is afgesproken en dit ook in de communicatie naar cliënten is opgenomen.
- BMC maakt gebruik van leveranciers, bijvoorbeeld voor het verzenden van enquêtes per post, het scannen van papieren vragenlijsten en het online invullen van vragenlijsten. BMC heeft met deze leveranciers (sub)verwerkersovereenkomsten afgesloten.
- Zowel BMC als haar (sub)verwerkers slaan gegevens uitsluitend binnen de EU op.

1.4 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 1.988 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 875 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 460 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 16,1%. Het responspercentage is toegenomen ten opzichte van vorig jaar, toen dit percentage op 14.4% lag.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,19%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95% met een foutmarge van 4,19% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 4,19% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

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 de gemeenten[2] van vorig jaar en de gemeenten uit de eerste en tweede ronde van dit jaar.[3] 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, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten uitgesplitst naar jongeren en ouders.

[2] Referentiegemeenten: Harlingen, Smallingerland, Terschelling, Vlieland, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Duiven, Hattem, Voorst, Westervoort, Winterswijk, Alkmaar, Diemen, Edam-Volendam, Enkhuizen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Drechterland, Stede Broec, Waddinxveen, Best, Lelystad, Oost Gelre, Overbetuwe, Rijssen-Holten, Berkelland, Bronckhorst, Zuidplas, Waadhoeke, Montferland.

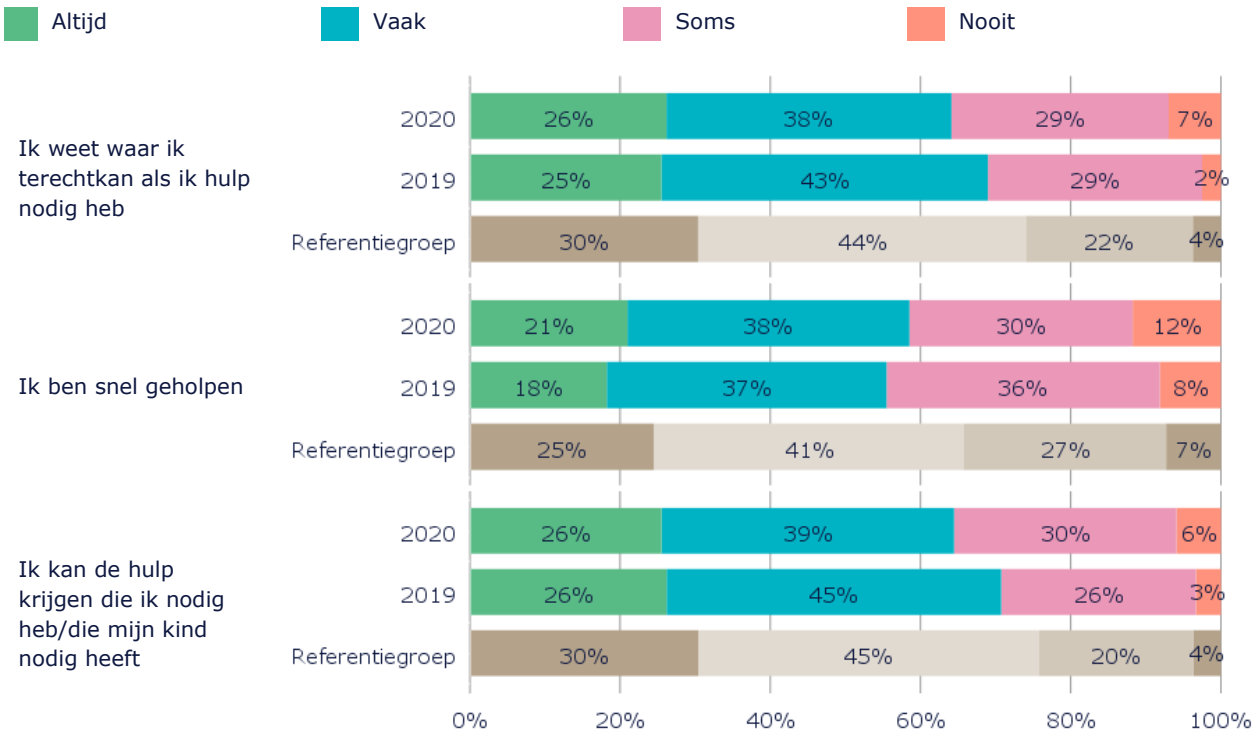
[3] Op het moment van analyseren van de onderzoeksresultaten voor de gemeente Lelystad had slechts één andere gemeente het onderzoek uitgevoerd. Om tot een noemenswaardige referentiegroep te komen is ervoor gekozen om de gemeenten die vorig jaar het onderzoek Jeugd hebben afgenomen, ook mee te nemen in de referentiegroep in dit rapport. De gemeente Lelystad ontvangt rond de zomerperiode een nieuwe tabellenbijlage met enkel de resultaten van gemeenten die het onderzoek over 2020 hebben afgenomen.

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 = 432, 434, 439)



Aan jeugdhulpcliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. 64% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 36% niet (altijd) waar ze terechtkunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren[4]. In uw gemeente zien we het tegenovergestelde, jongeren (67%) geven vaker aan te weten waar zij terechtkunnen voor hulp dan ouders (63%).

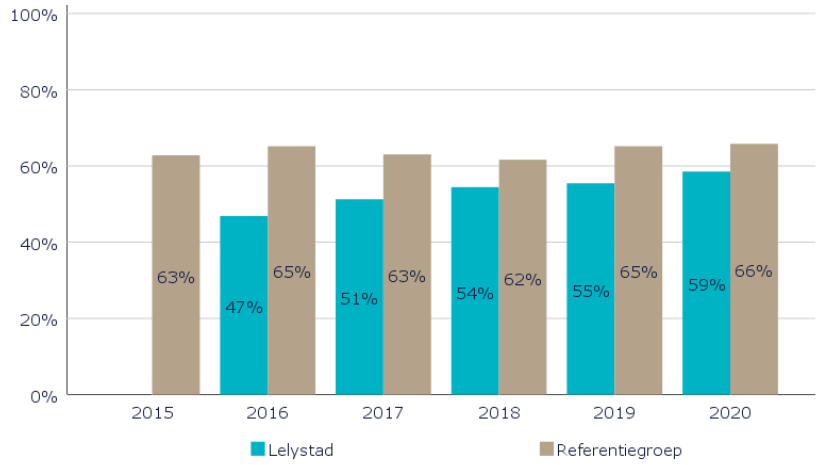
[4] Bron: MCJO-onderzoek BMC

Snelheid van handelen is belangrijk. Door vroegsignalering kan ergere problematiek worden voorkomen. Daarnaast is van belang dat ouders en kinderen zich gehoord voelen en dat ze snel weten waar ze aan toe zijn. Daarom is er gevraagd naar de snelheid waarmee ze geholpen zijn, nadat de jongere of ouder zich met een vraag had gemeld.

59% van de respondenten vindt dat zij snel geholpen zijn. Zoals te zien in figuur 2 is er sprake een stijgende lijn in het aantal respondenten dat aangeeft snel geholpen te zijn. Vorig jaar gaf 55% van de respondenten aan dat zij snel geholpen waren, in 2018 54%, in 2017 51% en in 2016 47%.

Echter ligt het percentage respondenten dat vindt dat zij snel geholpen zijn in de referentiegroep hoger (66%). 42% van de respondenten in de gemeente Lelystad vindt dat zij in 2020 soms of nooit snel geholpen zijn.

Figuur 2 Ik ben snel geholpen (% altijd/vaak)



Tot slot geeft figuur 1 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.

65% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.[5] In uw gemeente is dat eveneens het geval. Waar 70% van de jongeren aangeeft de hulp te kunnen krijgen die ze nodig hebben, is dat bij ouders 63%. Deze percentages lagen vorig jaar beide hoger (77% voor jongeren, 68% voor ouders), maar wel verder uit elkaar dan dit jaar.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat aangeeft vaak of altijd te weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben en vaak of altijd de nodige hulp te kunnen krijgen is afgenomen.

[5] Bron: MCJO-onderzoek BMC

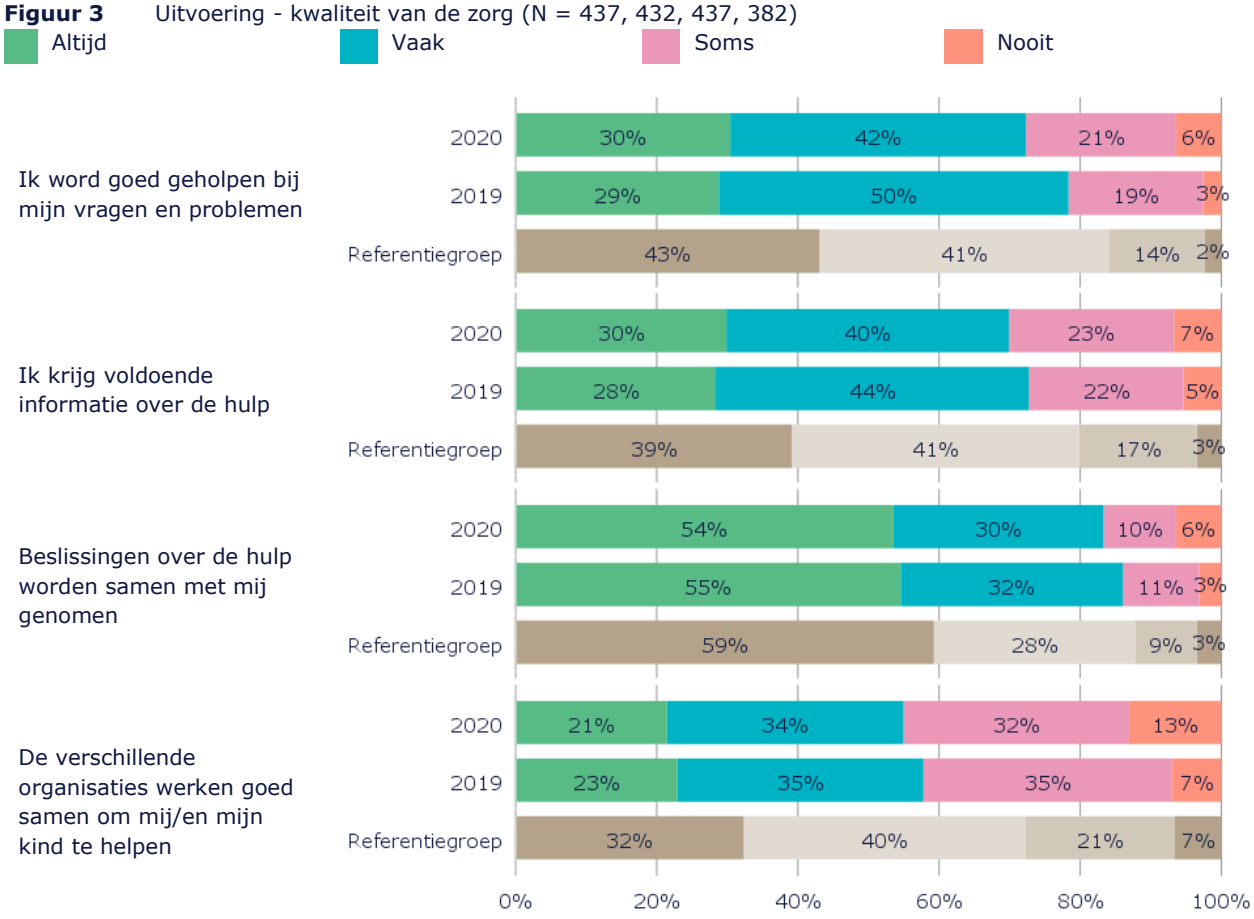
H3 | Uitvoering van de hulp

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?

3.1 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.

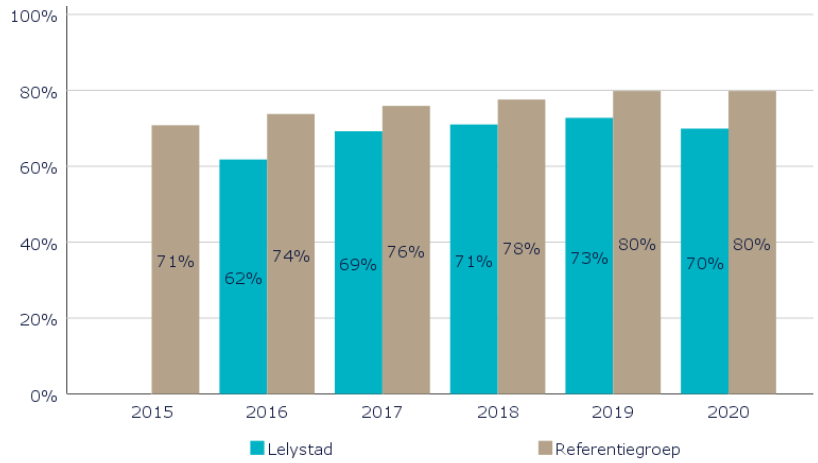
Figuur 3 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 437, 432, 437, 382)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 72% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. Vorig jaar was 79% van de respondenten van mening vaak of altijd goed geholpen te worden met hun vragen of problemen. Het percentage ligt fors lager dan het gemiddelde van de referentiegroep (84%).

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 70% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. 30% krijgt dat soms of niet. Zoals te zien in figuur 3 was er tussen 2016 tot 2019 sprake van een stijgende lijn in respondenten die aangeven voldoende informatie over de hulp te ontvangen. Waar dit in 2016 nog 62% was, steeg dit in 2017 naar 69%, in 2018 naar 71% en gaf in 2019 73% van de respondenten aan voldoende informatie over de hulp te ontvangen. Opvallend is dat het percentage van dit jaar met een lichte daling ten opzichte van 2019 afwijkt van deze stijgende trend.

Figuur 4 Ik krijg voldoende informatie over de hulp (% altijd/vaak)



Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 84% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Dit komt overeen met de referentiegroep (88%) en het percentage van vorig jaar (86%). Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzen.[6] In uw gemeente ervaren ouders vaker dat beslissingen over de hulp in samenspraak met hen genomen worden (87%) dan de jongeren (71%).

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. Het doel isom te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur.

55% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. 45% ervaart dat soms of niet. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat positief antwoordt op deze stelling licht gedaald (58% in 2019).

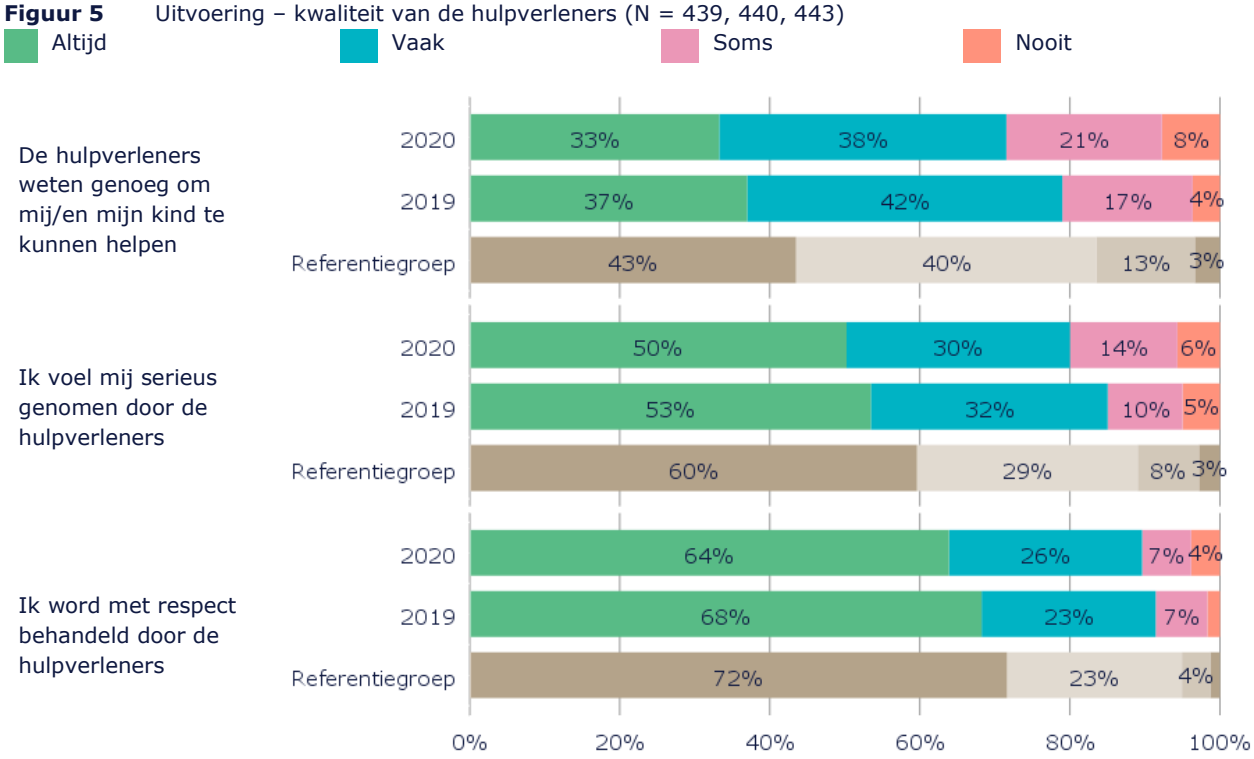
[6] Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij alle aspecten licht afgenomen. Respondenten uit de gemeente Lelystad geven vooral aan minder goed geholpen te worden bij vragen en problemen (72% in Lelystad, 84% in referentiegroep) en dat verschillende organisaties minder goed samenwerken (55% in Lelystad, 72% in referentiegroep).

3.2 De kwaliteit van de hulpverleners

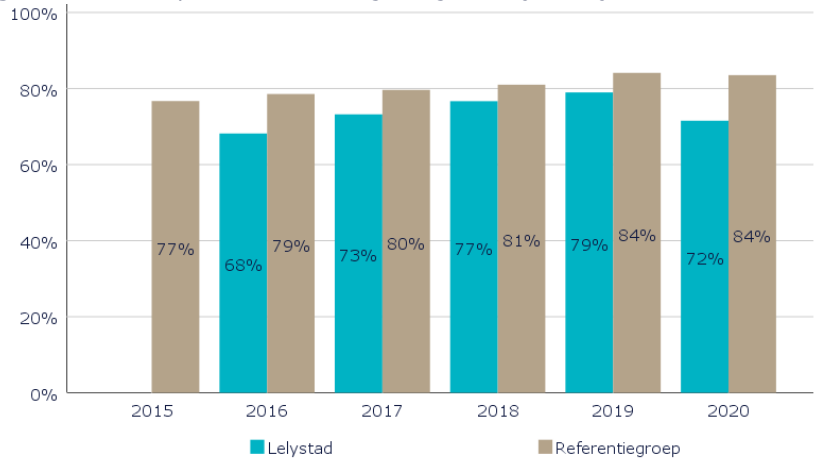
De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

Figuur 5 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 439, 440, 443)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. Figuur 5 toont hoe respondenten dit hebben ervaren. 71% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 29% vindt dat niet of soms. Zoals in figuur 5 te zien is, liet de gemeente Lelystad over de afgelopen jaren (2016-2019) een stijgende trend in het aandeel respondenten dat van mening is dat hulpverleners voldoende kennis hebben zien, waarbij de gemeente steeds dichter bij de referentiegroep scoorde. Echter zien we ook hier dat de score over 2020 een daling ten opzichte van 2019 laat zien, wat afwijkt van deze stijgende trend.

Figuur 6 De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen (% altijd/vaak)



Vervolgens is gevraagd of de cliënten zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 80% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Hierin is een klein verschil tussen jongeren en ouders: jongeren (75%) voelen zich minder vaak serieus genomen dan ouders (82%). Van de respondenten voelt 20% zich soms of nooit serieus genomen.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 90% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. Dit komt overeen met vorig jaar, toen 91% van de respondenten aangaf zich met respect behandeld te voelen en is iets lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (95%).

Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft iets lager voor alle drie de aspecten. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten minder positief. Respondenten uit de gemeente Lelystad geven vooral minder vaak aan dat hulpverleners genoeg kennis hebben (72%) dan in de referentiegroep (83%) en dat ze zich minder vaak serieus genomen voelen door de hulpverleners (80%) dan in de referentiegroep (89%).

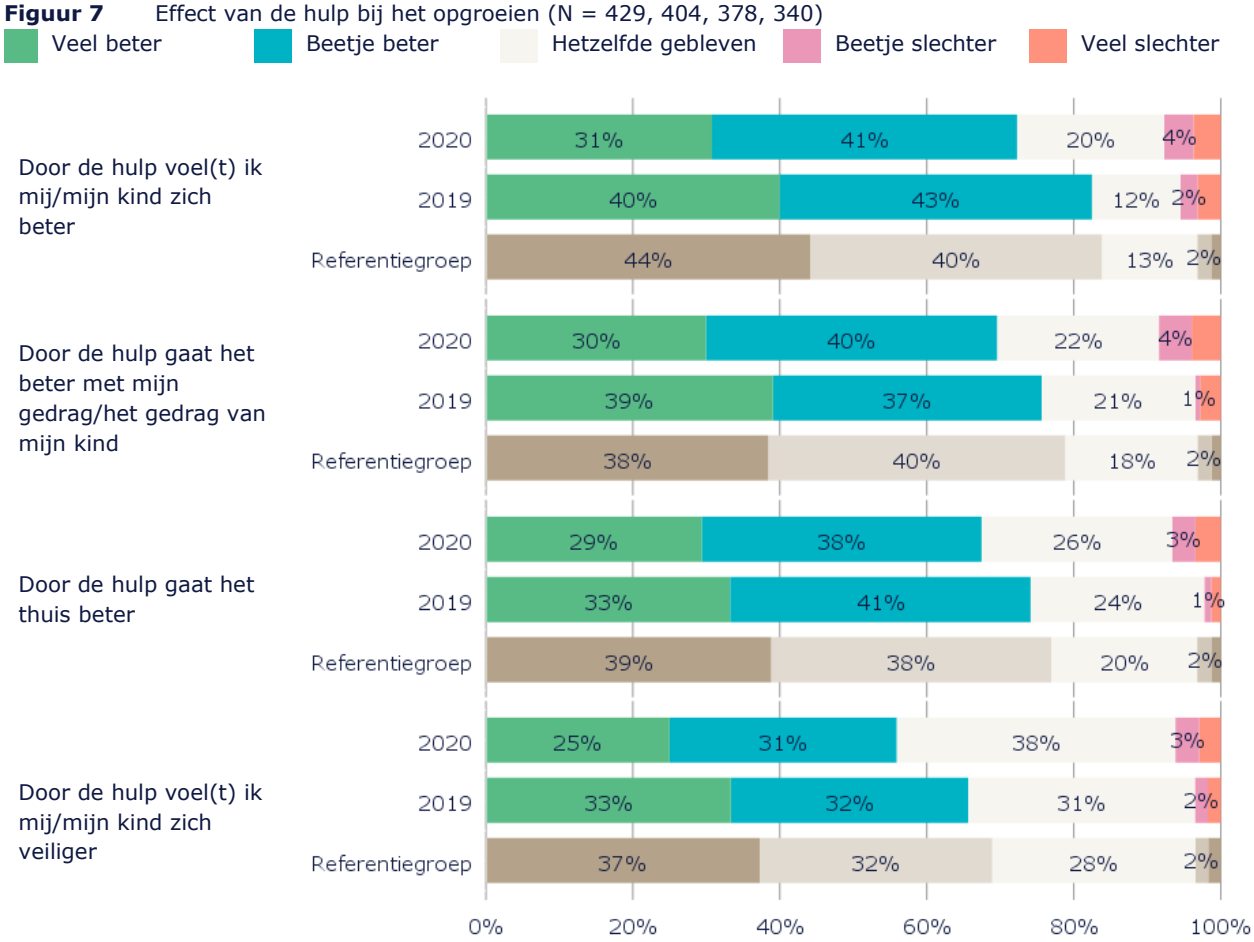
H4 | Effect van de hulp

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 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is op het opgroeien. In de modelvragenlijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen.

Figuur 7 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 429, 404, 378, 340)

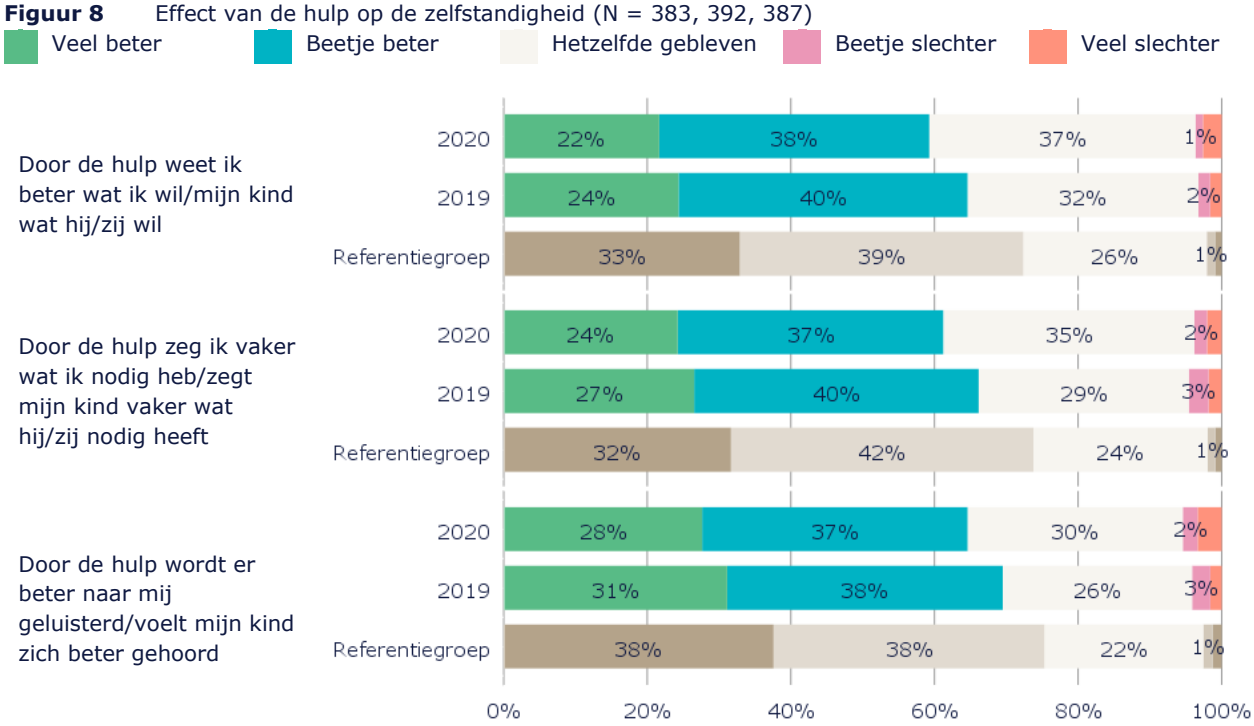


Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is een beter gevoel: 72% ervaart dit effect. Het effect op de verbetering van gedrag (70%) en het effect op hoe het thuis gaat (67%) worden ook door veel respondenten ervaren. Ten opzichte van de voorgaande meting zien we dat de effecten op alle aspecten in mindere mate worden ervaren. Vooral het effect op een beter gevoel (72% ten opzichte van 82% vorig jaar) en het effect op veiligheid (56% ten opzichte van 66% vorig jaar) zijn afgenomen.
In vergelijking met de referentiegroep worden de effecten op alle aspecten in mindere mate ervaren.

4.2 Zelfstandigheid

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

Figuur 8 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 383, 392, 387)



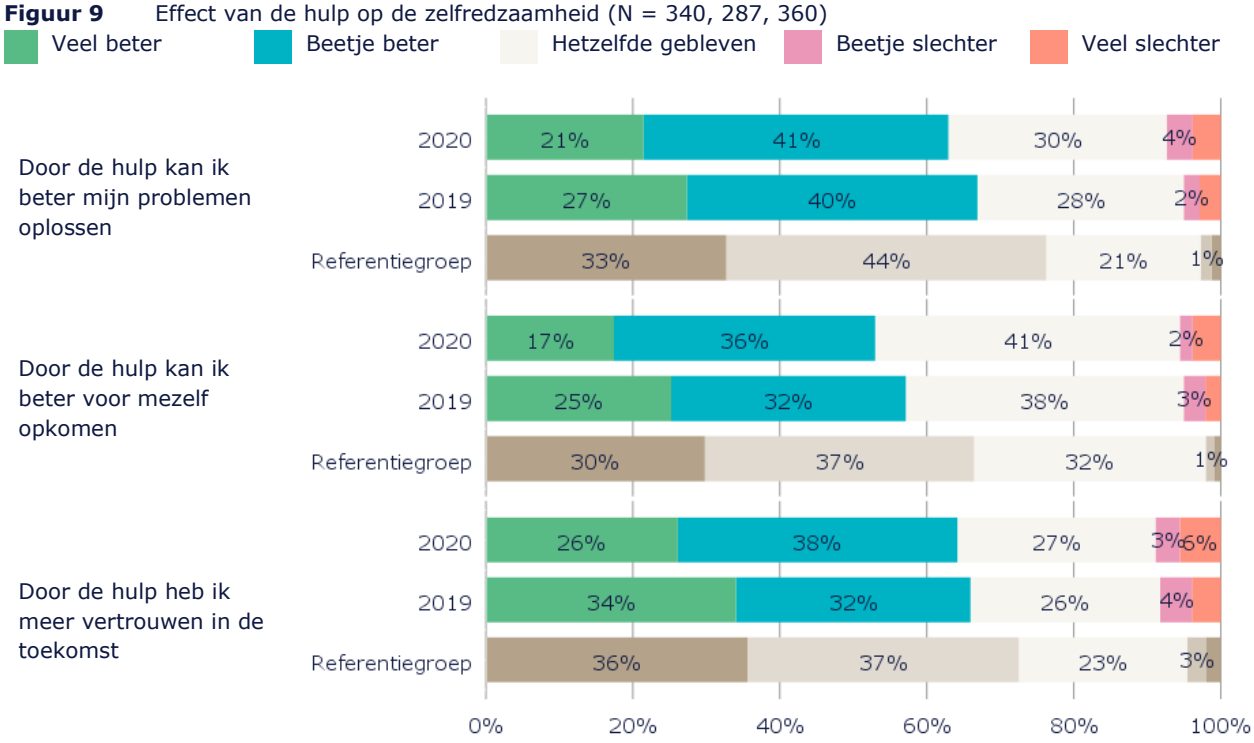
60% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 61% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 65% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Opvallend is hier dat ouders vaker aangeven (69%) dat het kind zich beter gehoord voelt dan de jongeren zelf (51%).

Ten opzichte van de voorgaande meting worden de ervaren effecten van de hulp op de zelfstandigheid op alle aspecten iets minder positief ingeschat. In vergelijking met de referentiegroep zijn de respondenten op alle aspecten minder positief gestemd over het effect op de hulp en op de zelfstandigheid.

4.3 Zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid. De volgende figuur toont de ervaringen van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen zelfredzaamheid meten.

Figuur 9 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 340, 287, 360)



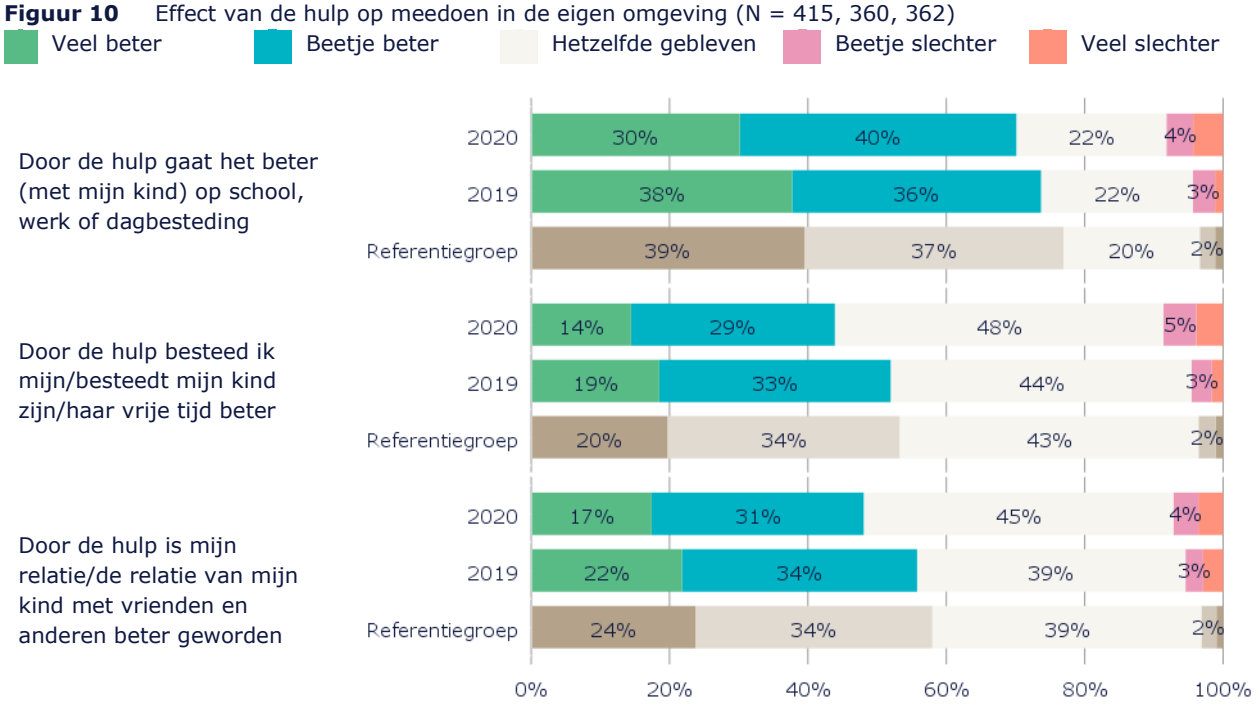
62% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 53% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. Jongeren geven vaker aan dat zij door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen (60%) dan ouders (50%). 64% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp. Ouders geven vaker aan meer vertrouwen in de toekomst te hebben door de hulp dan jongeren; 67% van de ouders geeft dit aan tegenover 55% van de jongeren.

Ten opzichte van de voorgaande meting valt op dat het effect van de hulp op zelfredzaamheid op alle drie de aspecten in iets mindere mate ervaren wordt, hoewel het verschil voor geen van de drie aspecten groot is. In vergelijking met de referentiegroep worden alle effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid in mindere mate ervaren.

4.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. In dit onderzoek is ook naar de effecten van de hulp hierop gevraagd.

Figuur 10 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 415, 360, 362)



70% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 43% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Jongeren geven minder vaak aan dat zij door de hulp beter hun vrije tijd besteden (35%) dan ouders (47%). Voor 48% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp. Ook hier zijn ouders positiever over het effect van de hulp op relaties met anderen (51%) dan jongeren (38%).

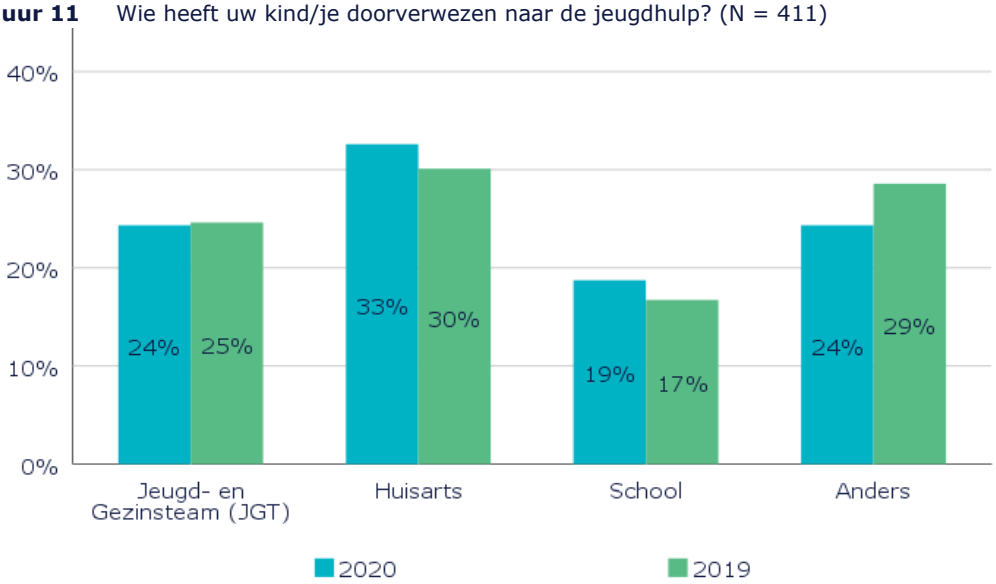
Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in mindere mate ervaren. Dit geldt met name voor het effect van de hulp op vrije tijd (44% ten opzichte van 52% vorig jaar) en het effect van de hulp op relaties met anderen (48% ten opzichte van 56% vorig jaar). In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten ook in mindere mate ervaren.

4.5 Contact met Jeugd- en Gezinsteam

Evenals vorig jaar heeft de gemeente Lelystad een aantal vragen toegevoegd over de toegang tot jeugdhulp en het contact met het Jeugd- en Gezinsteam.

In figuur 11 is te zien wie het kind/de jongere heeft doorverwezen naar jeugdhulp.

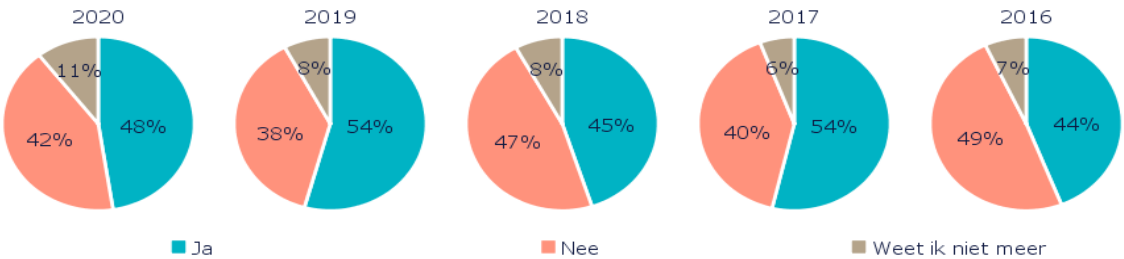
Figuur 11 Wie heeft uw kind/je doorverwezen naar de jeugdhulp? (N = 411)



De manieren waarop men is doorverwezen naar de jeugdhulp komt grotendeels overeen met vorig jaar. Evenals in 2019 zijn de meeste kinderen of jongeren doorverwezen door de huisarts (33%) en het Jeugd- en Gezinsteam (24%). 24% van de respondenten antwoordt 'anders'. Slechts 19% van de respondenten is via school doorverwezen.

Wanneer jeugdigen of hun ouders in de gemeente Lelystad een ondersteuningsvraag of probleem hebben, nemen zij contact op met het Jeugd- en Gezinsteam. In onderstaande figuur is te zien of er in de afgelopen twaalf maanden een gesprek is geweest met een medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam in de gemeente Lelystad.

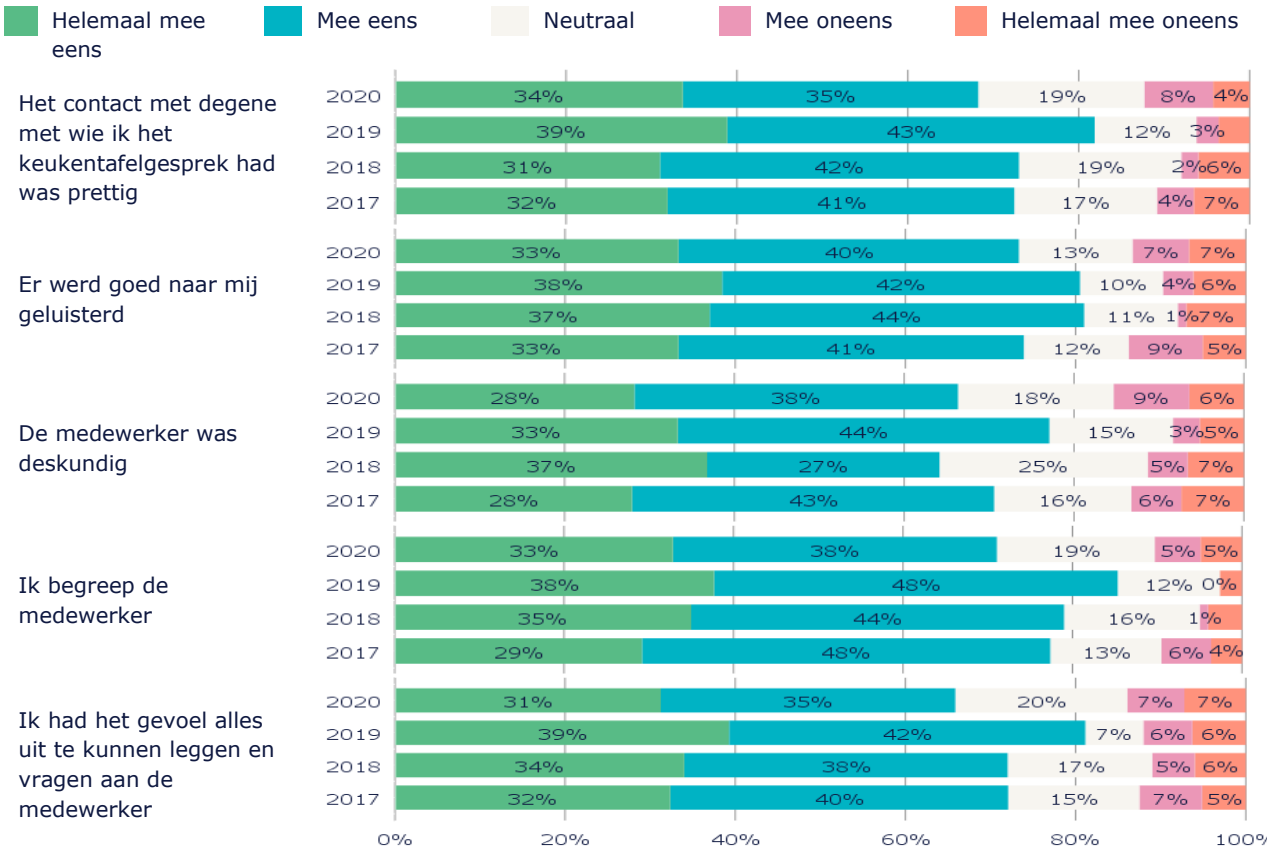
Figuur 12 Heeft u/Heb je in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met een medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam? (N = 446)



In 2020 heeft 48% van de respondenten in de afgelopen twaalf maanden een gesprek gehad met een medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam. Vorig jaar was dit 54% en in 2018 45%. 42% heeft geen gesprek gehad. Het percentage respondenten dat niet (meer) weet of ze een gesprek hebben gevoerd, is dit jaar licht gestegen.

Vervolgens is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over het contact met het Jeugd- en Gezinsteam en de geboden oplossing. In figuur 13 en 14 geven we de resultaten weer.

Figuur 13 Ervaring met de medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam (N=211, 210, 202, 204, 208)

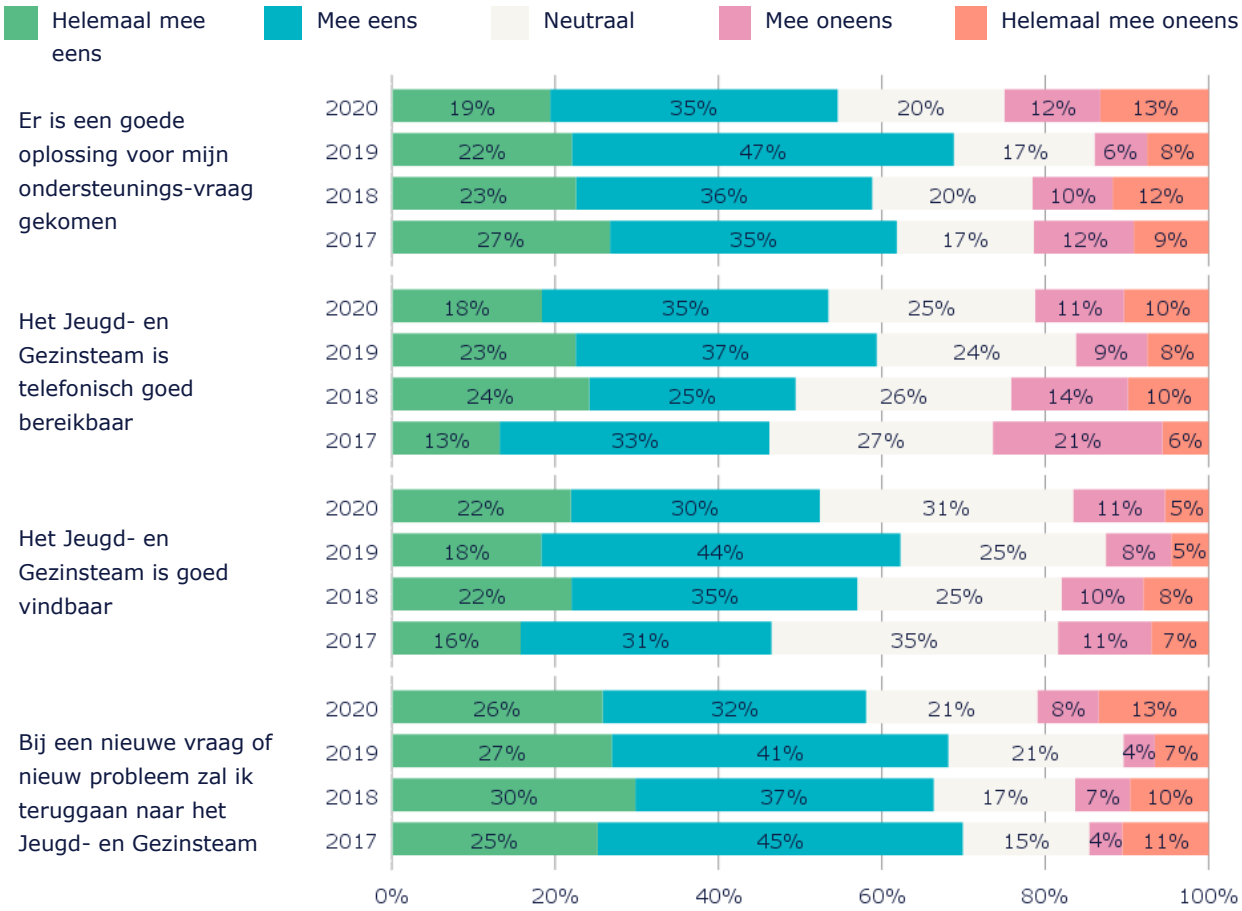


Hoewel de respondenten minder positief zijn over het contact met de medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam dan vorig jaar, wordt er toch een algemeen positief beeld geschetst. Zo ervaarde 69% het contact als (heel) prettig en vond 73% dat er (heel) goed naar hen werd geluisterd. Vorig jaar vond 82% het contact met degene met wie het keukentafelgesprek werd gevoerd prettig en ervaarde 80% dat er goed werd geluisterd.

Ook de deskundigheid van de medewerker wordt minder positief gewaardeerd dan vorig jaar: 66% van de respondenten is van mening dat de medewerker (heel) deskundig was, ten opzichte van 77% vorig jaar. Het aandeel neutrale respondenten is licht gestegen, van 15% vorig jaar naar 18% dit jaar. 71% van de respondenten begreep de medewerker, ten opzichte van 86% vorig jaar. 66% van de respondenten had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen. Vorig jaar was dit 81%. Het aandeel neutrale respondenten is hier sterk gestegen van 7% vorig jaar naar 20% dit jaar.

Opvallend is dat bij alle stellingen over het contact met de medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam relatief minder respondenten positief zijn en meer respondenten negatief zijn ((helemaal) mee oneens). Vooral het begrijpen van de medewerker werd minder positief beoordeeld: 71% is het daar (helemaal) mee eens, vorig jaar was dit 86%. Eveneens 66% had het gevoel alles te kunnen uitleggen en vragen aan de medewerker, vorig jaar was dit 81%.

Figuur 14 Tevredenheid oplossing en bereikbaarheid (N=186, 160, 175, 182)

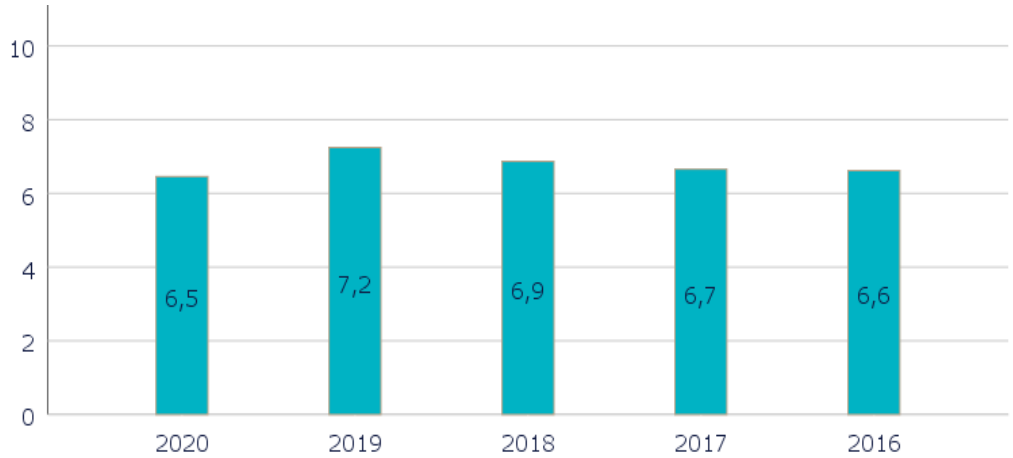


54% van de respondenten is van mening dat er een goede oplossing is gekomen voor de ondersteuningsvraag. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar, toen 69% dat vond. Voornamelijk het aandeel respondenten dat het eens is met deze stelling is gedaald: van 47% naar 35%.

Ook over de bereikbaarheid en vindbaarheid van het Jeugd- en Gezinsteam zijn respondenten minder positief dan vorig jaar. 53% is van mening dat het team telefonisch goed bereikbaar is, vorig jaar was dit 60%. Dit percentage ligt wel hoger dan in 2018, toen 49% dit vond. 52% vindt dat het team goed vindbaar is. Tijdens de vorige meting over 2019 was dit 62% en tijdens de meting over 2018 was dit 57%.
Bij een nieuwe vraag of nieuw probleem zal 58% van de respondenten teruggaan naar het Jeugd- en Gezinsteam. Tijdens de meting over 2019 gaf 68% van de respondenten aan terug te keren naar het Jeugd- en Gezinsteam. Het percentage respondenten dat aangeeft niet terug te keren naar het Jeugd- en Gezinsteam is gestegen van 11% in 2019 naar 21%.

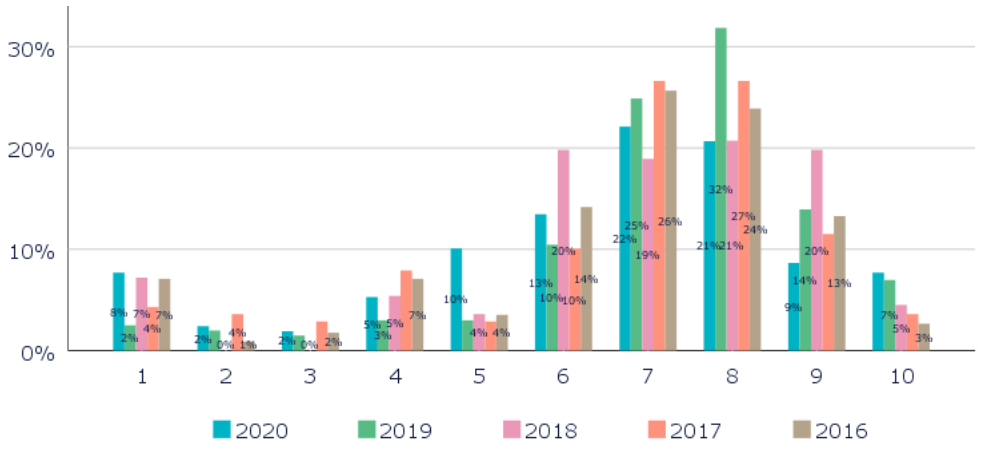
Tot slot is aan respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor het Jeugd- en Gezinsteam. Gemiddeld geven respondenten een 6,5. In figuur 15 is te zien dat het Jeugd- en Gezinsteam gemiddeld een lager cijfer krijgt dan vorig jaar (7,2) en de jaren ervoor (6,9 in 2018, 6,7 in 2017 en 6,6 in 2016).

Figuur 15 Gemiddeld rapportcijfer Jeugd- en Gezinsteam



In onderstaande figuur geven we de spreiding van de gegeven rapportcijfers weer. De meeste respondenten geven een 7 (22%) of een 8 (21%), 13% geeft een 6 en 10% geeft een 5. Opvallend is dat er ook een stijging is in het aandeel respondenten dat een 10 geeft: in 2019 was dit nog 7%, in 2018 5% en dit jaar is dat 8%. Daarentegen steeg het aandeel respondenten dat een onvoldoende geeft. Waar dit percentage de afgelopen jaren daalde van 22% in 2017 naar 16% in 2018 en 11% in 2019, steeg dit percentage dit jaar weer naar 27%.

Figuur 16 Rapportcijfer Jeugd- en Gezinsteam (N=208)

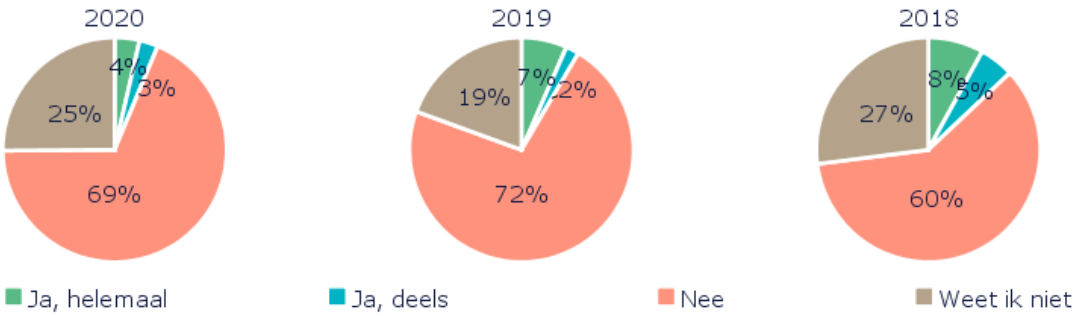


4.6 Financiering en type jeugdhulp

Aan respondenten is gevraagd om aan te geven of zij de jeugdhulp ontvangen via een persoonsgebonden budget (pgb) en welk type jeugdhulp zij ontvangen.

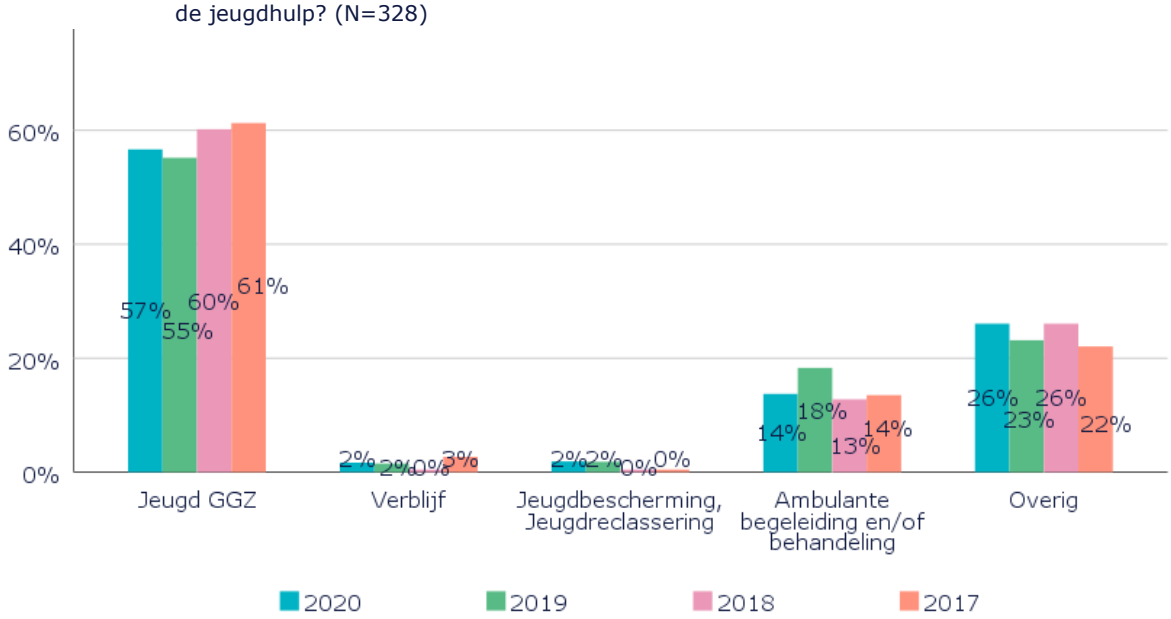
In figuur 17 is te zien dat het grootste deel geen pgb ontvangt (69%). Dat is minder dan vorig jaar, toen 72% antwoordde geen pgb te ontvangen. 25% weet niet of de jeugdhulp wordt gefinancierd door een pgb. Vorig jaar was dit 19%.

Figuur 17 Mijn kind/ik ontvang(t) hulp via een persoonsgebonden budget (pgb) (N=446)



Het grootste aandeel respondenten in de gemeente Lelystad ontvangt Jeugd GGZ (57%). Vorig jaar was dit 55%. 14% ontvangt ambulante begeleiding en/of behandeling, 2% verblijf en 2% jeugdbescherming/jeugdreclassering. 26% maakt gebruik van de overige hulp.

Figuur 18 Van welke zorgsoort maakt uw kind of heeft uw kind/maak je of heb je gebruikgemaakt vanuit de jeugdhulp? (N=328)



H5 | Wat gaat goed en wat kan beter?

5.1 Wat gaat goed?

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. We hebben deze opmerkingen in een top 3 gezet.

Het grootste deel van de opmerkingen die jongeren en ouders hebben gemaakt, gaat over het luisterend oor dat hen geboden is. Ze voelen zich serieus genomen. Veel ouders en jongeren zijn ook positief over de passende, geboden oplossing. Dat de oplossing zo goed bij het kind en de hulpvraag paste is volgens veel ouders en jongeren te danken aan de hoge mate van deskundigheid van de hulpverleners. Verder waren respondenten positief over de vriendelijke en prettige bejegening door medewerkers van het Jeugd- en Gezinsteam. Buiten de top 3, maar wel een veel genoemde opmerking gaat over het prettige contact. Ouders benoemen dat het contact met de hulpverlener prettig, duidelijk en met een kort lijntje verliep.

Tabel 1 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Begrepen en gehoord voelen, luisterend oor
2	Passende hulp door professionaliteit en deskundigheid hulpverleners
3	Op gemak voelen door prettige, vriendelijke bejegening Jeugd- en Gezinsteam

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat er goed gaat.

1. *'Ze nemen echt de tijd voor ons om te luisteren en tips aan te leveren hoe om te gaan met mijn dochter.'*

   'Ik heb het gevoel dat ze echt naar mij luistert.'

   'Tijdens het startgesprek namen ze de tijd voor ons. Dat voelde goed.'

2. *'Ik had contact met iemand die veel ervaring met gezinnen en kinderen heeft. Zij herkende veel van mijn kind als ADHD. Uit onderzoek bleek dat het kind inderdaad ADHD heeft. Ze krijgt nu passende hulp. Kortom hele goede ervaring met de deskundigheid van de medewerker.'*

   'Juiste aandacht voor en het aanreiken van hulp voor mijn kind. Kind zit nu beter in haar vel.'

   'Specialistische kennis en de juiste hulp bij de hulpvraag. Ons kind wordt serieus genomen en geholpen in haar eigen vooruitgang.'

3. *'Dat we gingen praten over van alles en nog wat en dat ik me op mijn gemak voelde.'*

   'Het was niet alleen maar informatie maar ook een band opbouwen waardoor ze mij een veiliger gevoel gaven om over problemen te kunnen praten.'

   'De hulpverleners staan voor 100 procent achter het kind. Zijn zeer toegankelijk en ontzettend lief.'

5.2 Wat kan beter?

Aan respondenten is gevraagd om aan te geven wat zij vinden dat op dit moment beter kan aan de hulp en begeleiding die ze ontvangen. We hebben deze opmerkingen in een top 3 gezet.

Zowel ouders als jongeren benoemen de lange wachtlijsten voordat ze hulp konden krijgen als vervelend. Sommigen noemen ook dat ze lang moesten wachten voor hulp van het Jeugd- en Gezinsteam of dat het lang duurde voordat de beschikking rond was. Ten tweede zijn er opmerkingen gemaakt over het negatieve effect dat corona heeft gehad op de hulpverlening. Respondenten geven aan door corona vaak bepaalde hulp niet ontvangen te hebben of kwalitatief mindere hulp ontvangen te hebben. Daarnaast zijn er opmerkingen gemaakt over de wisseling van medewerkers, zowel bij het Jeugd- en Gezinsteam als bij de hulpverleners. Respondenten ervaren dit niet alleen als vervelend, maar verliezen daardoor ook het vertrouwen in de hulpverlening.

Tabel 2 Wat kan beter?

	Opmerking
1	Lange wachttijden voor de hulp
2	Negatief effect van corona op hulpverlening
3	Wisseling medewerkers Jeugd- en Gezinsteam en hulpverlening

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat beter zou kunnen.

1. *'Ik vond het erg lang duren voor we daadwerkelijk hulp kregen. Mei 2020 aangevraagd. In februari konden we eindelijk starten.'*

   'Het duurde heel erg lang voordat ik de juiste hulp kreeg.'

   'Het heeft veel te lang geduurd, ze weten van elkaar niet wie wat doet.'

2. *'Dat de afspraken meestal online hebben plaatsgevonden door corona.'*

   'Internetbegeleiding door corona heeft absoluut niet hetzelfde resultaat als face-to-face. Een paar extra lessen face-to-face was wel wezenlijk geweest.'

   'Door de coronacrisis is hulp niet altijd mogelijk en staat alles op een lager pitje.'

3. *'Door de bezuinigingen heb ik afgelopen jaar 7 verschillende medewerkers gezien. Dit is niet heel bevorderlijk. Gezien de vele medewerkers werken ze vaak langs elkaar heen en hebben niet goed in kaart wat er allemaal speelt. Dit vind ik echt heel slecht.'*

   'De overgang van begeleidsters. Daardoor lag de behandeling dik een maand stil en mijn dochter zakte weer terug.'

   'Elk jaar komt er weer een ander en dat is erg vervelend voor mijn autistische zoon. Hopelijk mag deze blijven.'

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 3 Achtergrondgegevens

	Jongeren 2020	N	Ouders 2020	N	Jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020	Jongeren en ouders 2019	Jongeren en ouders 2018	Referen-tiegroep jongeren 2020	Referen-tiegroep ouders 2020	Referen-tiegroep jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020
Geslacht												
Jongen	58%	101			58%	101	57%	42%	44%		44%	871
Meisje	42%	101			42%	101	43%	58%	56%		56%	871
Moeder			73%	346	73%	346	75%	83%		80%	80%	2.611
Vader			26%	346	26%	346	25%	15%		18%	17%	2.611
Anders			1%	346	1%	346	0%	2%		3%	3%	2.611
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	86%	104			86%	104	91%	85%	84%		84%	892
18 t/m 22 jaar	14%	104			14%	104	9%	15%	16%		16%	892
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			3%	350	3%	350	2%	2%		3%	3%	2.391
4 t/m 11 jaar			55%	350	55%	350	49%	52%		56%	56%	2.391
12 t/m 17 jaar			42%	350	42%	350	49%	46%		42%	41%	2.391
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	10%	99	13%	337	13%	436	10%	14%	7%	12%	11%	3.415
Tussen de 3 en 6 maanden	15%	99	18%	337	18%	436	14%	13%	13%	15%	15%	3.415
Tussen de 6 en 12 maanden	24%	99	23%	337	23%	436	23%	28%	22%	26%	25%	3.415
Langer dan een jaar	51%	99	45%	337	47%	436	53%	44%	58%	47%	50%	3.415

Tabel 4 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2020	N	Ouders 2020	N	Jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020	Jongeren en ouders 2019	Jongeren en ouders 2018	Referen-tiegroep jongeren 2020	Referen-tiegroep ouders 2020	Referen-tiegroep jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020
Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb	67%	96	63%	336	64%	432	69%	67%	75%	73%	74%	4.489
Ik ben snel geholpen	68%	96	56%	338	59%	434	55%	54%	68%	64%	65%	3.139
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	70%	97	63%	342	64%	439	71%	66%	77%	75%	75%	3.156

Tabel 5 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren 2020	N	Ouders 2020	N	Jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020	Jongeren en ouders 2019	Jongeren en ouders 2018	Referen-tiegroep jongeren 2020	Referen-tiegroep ouders 2020	Referen-tiegroep jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	72%	98	72%	339	72%	437	78%	70%	85%	84%	84%	4.856
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	50%	80	56%	302	55%	382	58%	54%	73%	72%	72%	4.126
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	65%	95	71%	337	70%	432	73%	71%	78%	80%	79%	4.822
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	71%	99	87%	338	83%	437	86%	84%	83%	89%	88%	4.851

Tabel 6 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren 2020	N	Ouders 2020	N	Jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020	Jongeren en ouders 2019	Jongeren en ouders 2018	Referen-tiegroep jongeren 2020	Referen-tiegroep ouders 2020	Referen-tiegroep jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	67%	100	73%	339	72%	439	79%	77%	83%	84%	83%	4.863
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	75%	99	82%	341	80%	440	85%	80%	88%	89%	89%	4.903
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	86%	100	91%	343	90%	443	91%	91%	95%	95%	95%	4.920

Tabel 7 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2020	N	Ouders 2020	N	Jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020	Jongeren en ouders 2019	Jongeren en ouders 2018	Referen-tiegroep jongeren 2020	Referen-tiegroep ouders 2020	Referen-tiegroep jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	68%	97	73%	332	72%	429	82%	78%	81%	85%	84%	4.710
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	65%	93	71%	311	70%	404	76%	74%	75%	80%	79%	4.226
Door de hulp gaat het thuis beter	56%	88	71%	290	67%	378	74%	73%	71%	79%	77%	4.169
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	45%	82	59%	258	56%	340	66%	58%	59%	72%	69%	2.577

Tabel 8 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2020	N	Ouders 2020	N	Jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020	Jongeren en ouders 2019	Jongeren en ouders 2018	Referen-tiegroep jongeren 2020	Referen-tiegroep ouders 2020	Referen-tiegroep jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	56%	89	60%	294	59%	383	65%	61%	70%	74%	72%	4.060
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	53%	89	64%	303	61%	392	66%	65%	72%	75%	74%	4.122
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	51%	93	69%	294	65%	387	70%	64%	65%	79%	75%	4.044

Tabel 9 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2020	N	Ouders 2020	N	Jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020	Jongeren en ouders 2019	Jongeren en ouders 2018	Referen-tiegroep jongeren 2020	Referen-tiegroep ouders 2020	Referen-tiegroep jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	65%	95	62%	245	63%	340	67%	66%	77%	76%	76%	3.590
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	60%	92	50%	195	53%	287	57%	59%	67%	67%	66%	3.226
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	55%	93	67%	267	64%	360	66%	61%	68%	75%	72%	3.632

Tabel 10 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2020	N	Ouders 2020	N	Jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020	Jongeren en ouders 2019	Jongeren en ouders 2018	Referen-tiegroep jongeren 2020	Referen-tiegroep ouders 2020	Referen-tiegroep jongeren en ouders 2020	N (samen) 2020
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	69%	97	70%	318	70%	415	74%	65%	74%	79%	77%	4.395
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	35%	85	47%	275	44%	360	52%	49%	50%	55%	53%	3.701
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	38%	86	51%	276	48%	362	56%	47%	55%	60%	59%	3.796

Bijlage 2 Tabellen eigen vragen Lelystad

Tabel 11 Wie heeft uw kind/je doorverwezen naar de jeugdhulp?

	%	N
Jeugd- en Gezinsteam (JGT)	24%	100
Huisarts	33%	134
School	19%	77
Anders	24%	100
Totaal	100%	411

Tabel 12 Heeft u/Heb je in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met een medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam?

	%	N
Ja	48%	212
Nee	42%	187
Weet ik niet meer	11%	47
Totaal	100%	446

Tabel 13 Ben(t) u/je het eens de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Totaal	
Het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig	34%	71	35%	73	19%	41	8%	17	4%	9	100%	211
Er werd goed naar mij geluisterd	33%	70	40%	84	13%	28	7%	14	7%	14	100%	210
De medewerker was deskundig	28%	57	38%	77	18%	37	9%	18	6%	13	100%	202
Ik begreep de medewerker	33%	67	38%	78	19%	38	5%	11	5%	10	100%	204
Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker	31%	65	35%	72	20%	42	7%	14	7%	15	100%	208
Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen	19%	38	35%	69	20%	40	12%	23	13%	26	100%	196
Het Jeugd- en Gezinsteam is telefonisch goed bereikbaar	18%	32	35%	61	25%	44	11%	19	10%	18	100%	174
Het Jeugd- en Gezinsteam is goed vindbaar	22%	41	30%	57	31%	58	11%	21	5%	10	100%	187
Bij een nieuwe vraag of nieuw probleem zal ik terug gaan naar het Jeugd- en Gezinsteam	26%	48	32%	60	21%	39	8%	14	13%	25	100%	186

Tabel 14 Welk rapportcijfer geef je/geeft u, alles bij elkaar, aan het Jeugd- en Gezinsteam?

	%	N
1	8%	16
2	2%	5
3	2%	4
4	5%	11
5	10%	21
6	13%	28
7	22%	46
8	21%	43
9	9%	18
10	8%	16
Totaal	100%	208

Tabel 15 Mijn kind/ik ontvang(t) hulp via een persoonsgebonden budget (pgb)

	%	N
Ja, helemaal	4%	16
Ja, deels	3%	12
Nee	69%	306
Weet ik niet	25%	112
Totaal	100%	446

Tabel 16 Van welke zorgsoort maakt uw kind of heeft uw kind/maak je of heb je gebruikgemaakt vanuit de jeugdhulp?

	%	N
Jeugd GGZ (geestelijke gezondheidszorg; basis en specialistische GGZ en/of ernstige enkelvoudige dyslexie)	57%	239
Verblijf (pleegzorg, residentiële jeugdzorg, Jeugdzorgplus)	2%	7
Jeugdbescherming, Jeugdreclassering	2%	8
Ambulante begeleiding en/of behandeling	14%	58
Overig	26%	110
Totaal	100%	422

Tabel 17 In welke wijk woon(t) u/je?

	%	N
Atolwijk (inclusief De Veste, De Schans, De Meent, Buitenhof)	11%	50
Bolder (Gondel, Kogge, Kempenaar, Schouw)	10%	46
Boswijk (Griend, Horst, Kamp, Wold, Archipel, Rozegaard, Zoom, Berkenhof)	14%	60
Havendiep (Botter, Grietenij, Hoven/Ziekenhuis, Landstrekenwijk, Schoener, Tjalk)	14%	62
Kustwijk (inclusief Batavia-Haven e.o., Golfpark, Golfresort, Parkhaven)	16%	69
Lelystad-Haven (inclusief Hollandse Hout, Noordersluis)	4%	18
Stadshart (Centrum-Noord, -Midden, -Station en –Zuid)	4%	16
Waterwijk (inclusief De Landerijen)	18%	81
Warande	3%	13
Zuiderzeewijk (inclusief Groene Velden, Jagersveld)	4%	16
Buitengebied	2%	9
Totaal	100%	440

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

P.O. box 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

Mei 2021

Classificatie : Vertrouwelijk

Naam adviseurs : L.A. Kirchner MSc
L. van Riele

Projectnummer : PO018990

Correspondentienummer : DH-2505-1051

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