Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Westervoort



Rapport | juni 2023

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 **8**
H4 | Uitvoering van de hulp **10**
4.1 De kwaliteit van de zorg 10
4.2 De kwaliteit van de hulpverleners 12
H5 | Effect van de hulp **14**
5.1 Opgroeien 14
5.2 Zelfstandigheid 15
5.3 Zelfredzaamheid 16
5.4 Meedoen in de eigen omgeving 17
H6 | Wat gaat goed en wat kan beter? **18**
6.1 Wat gaat goed bij de gemeente? 18
6.2 Wat kan beter bij de gemeente? 19
6.3 Wat gaat goed bij de zorgaanbieder? 20
6.4 Wat kan beter bij de zorgaanbieder? 21
Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten **22**
Colofon **29**

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) en 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. 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

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 69% aan dat zij weten waar zij terechtkunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. 31% geeft aan dat zij niet of zelden weten waar ze voor hulp terechtkunnen. Dit is ongeveer gelijk aan de referentiegroep.

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 61%. Dit is lager dan in de referentiegroep waar dit 74% is. Jongeren (40%) hebben in uw gemeente minder dan hun ouders (74%) het gevoel dat ze de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft is afgenomen.

Contact met de gemeente

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt voor jeugdhulp komt hij in contact met een consulent. Dit jaar heeft uw gemeente ervoor gekozen eigen vragen toe te voegen die de tevredenheid over dit contact in beeld brengen.

Over alle stellingen die het contact met de gemeente in kaart brengen is een meerderheid van de respondenten tevreden. Het meest tevreden zijn de respondenten over de manier waarop er door de gemeentelijk medewerker(s) is geluisterd naar de inwoner. In totaal vindt 69% van de respondenten dit (zeer) goed. 22% is het hier niet mee eens. Ook is een meerderheid tevreden over de geboden hulp/ondersteuning vanuit de gemeente (65% tevreden tegenover 24% ontevreden).

Iets lagere scores zien we terug op ‘de deskundigheid van de medewerker van de gemeente’ (56%), ‘tevredenheid over het keukentafelgesprek’ (60%) en ‘het contact met de medewerker van de gemeente’ (53%).

Ten slotte kent 9% van de ondervraagde respondenten het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Uitvoering van de zorg

Cliënten 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 80% van de respondenten aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen.

Een belangrijk thema is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 84% 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 76% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij drie van de vier aspecten toegenomen. De kwaliteit van de zorg wordt op verschillende aspecten dus positiever ingeschat. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op de meeste aspecten (eveneens) positiever.

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 (76% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (81%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (92%). Voor de eerste twee genoemde stellingen is er een groot verschil zichtbaar tussen jongeren en ouders. Jongeren ervaren de kennis en het gevoel serieus genomen te worden in veel mindere mate dan ouders. Dit haalt het gemiddelde naar beneden, waardoor de scores minder hoog liggen dan in de referentiegroep en vorig jaar.

Effect van de hulp

Door de hulp voelt de jongere zich beter (58%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (60%) en gaat het thuis beter (68%). 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 veelal een kleiner aandeel van de respondenten de hulp een positief effect toe op deze gebieden.

Op het gebied van zelfstandigheid weet 58% van de respondenten een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook zegt 50% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 61% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Ten opzichte van vorig jaar en ten opzichte van de referentiegroep valt met name het verschil bij de stelling over het vaker zeggen wat ouders of het kind nodig hebben op. Dit jaar is het aandeel dat deze stelling beaamt kleiner.

63% van de respondenten ziet als effect dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en 56% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 52% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat een verbetering ervaart gemiddeld gelijk gebleven. Ten opzichte van de referentiegroep worden de effecten van de hulp op de zelfredzaamheid in iets mindere mate ervaren.

47% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat (met het kind) op school, werk of dagbesteding. Dit is een flinke daling ten opzichte van vorig jaar. Volgens 54% besteedt het kind de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Volgens 36% 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.

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)[1] en enkele eigen vragen, 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, 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. 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 12-15 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 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. 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 183 ouders van kinderen van ongeboren tot 16 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 124 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 47 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 15%.

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 vier gemeenten, te weten Duiven, Westervoort, Edam-Volendam en Best. 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. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

1.6 Leeswijzer

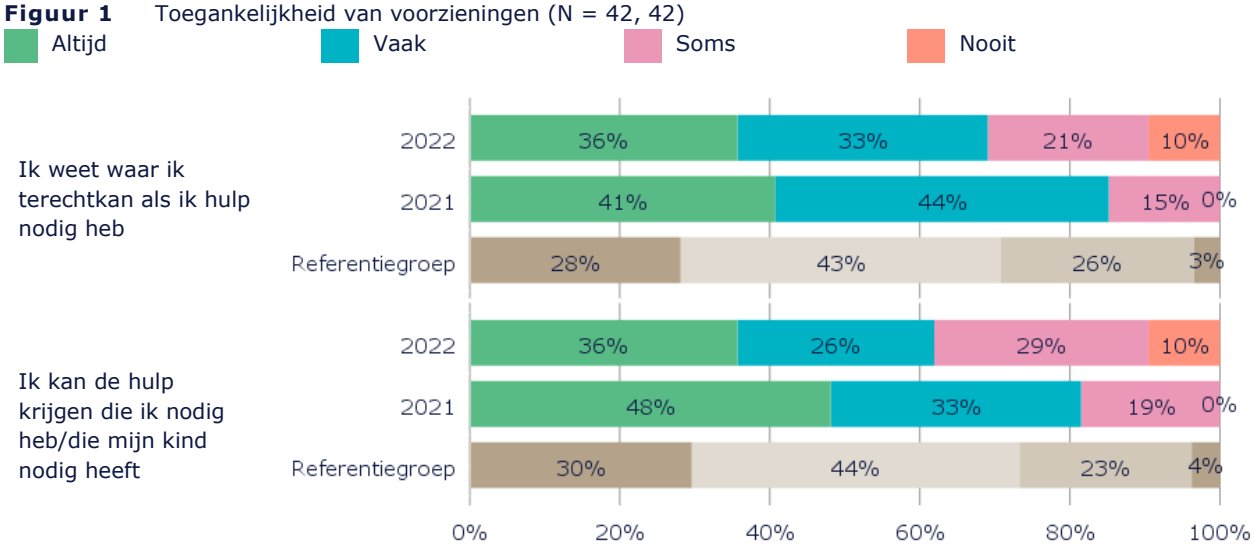
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over het contact met de gemeente. Hoofdstuk 4 gaat in op de uitvoering van de zorg. Hoofdstuk 5 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 6 staat met behulp van open antwoorden 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 = 42, 42)



De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben.

69% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 31% niet (altijd) waar ze terechtkunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren[2]. In uw gemeente zien we dit ook terug. Maar liefst 85% van de ouders weet waar zij terechtkunnen, tegenover 40% van de jongeren. De lagere score dan vorig jaar zit hem daarom voornamelijk in een lage bekendheid bij jongeren.

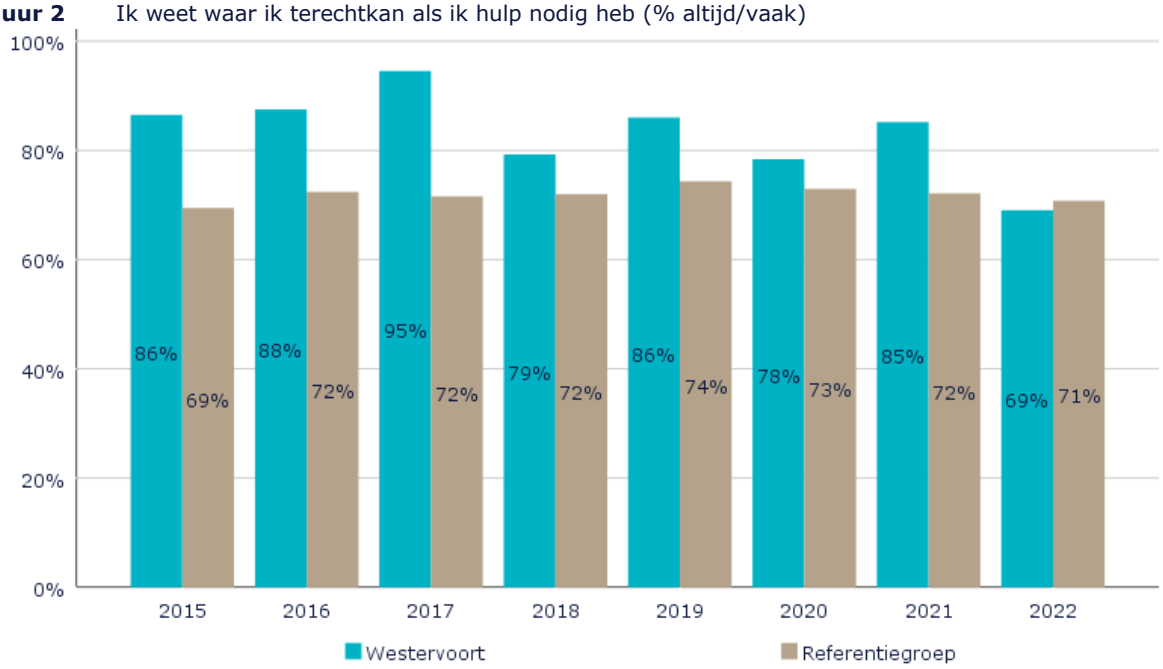
Daarnaast geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

[2] Bron: MCJO-onderzoek BMC

61% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die zij nodig hebben. Bij 39% van de respondenten is dit soms of nooit het geval. Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.[3] Ook hier zien we een verschil tussen ouders en jongeren, waarbij opnieuw ouders veel vaker antwoorden dat zij de hulp krijgen die nodig is (74%) dan jongeren (40%).

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft op de stelling 'ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb' is afgenomen. Maar ondanks de afname scoort uw gemeente in vergelijking met de referentiegroep ongeveer gelijk.

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

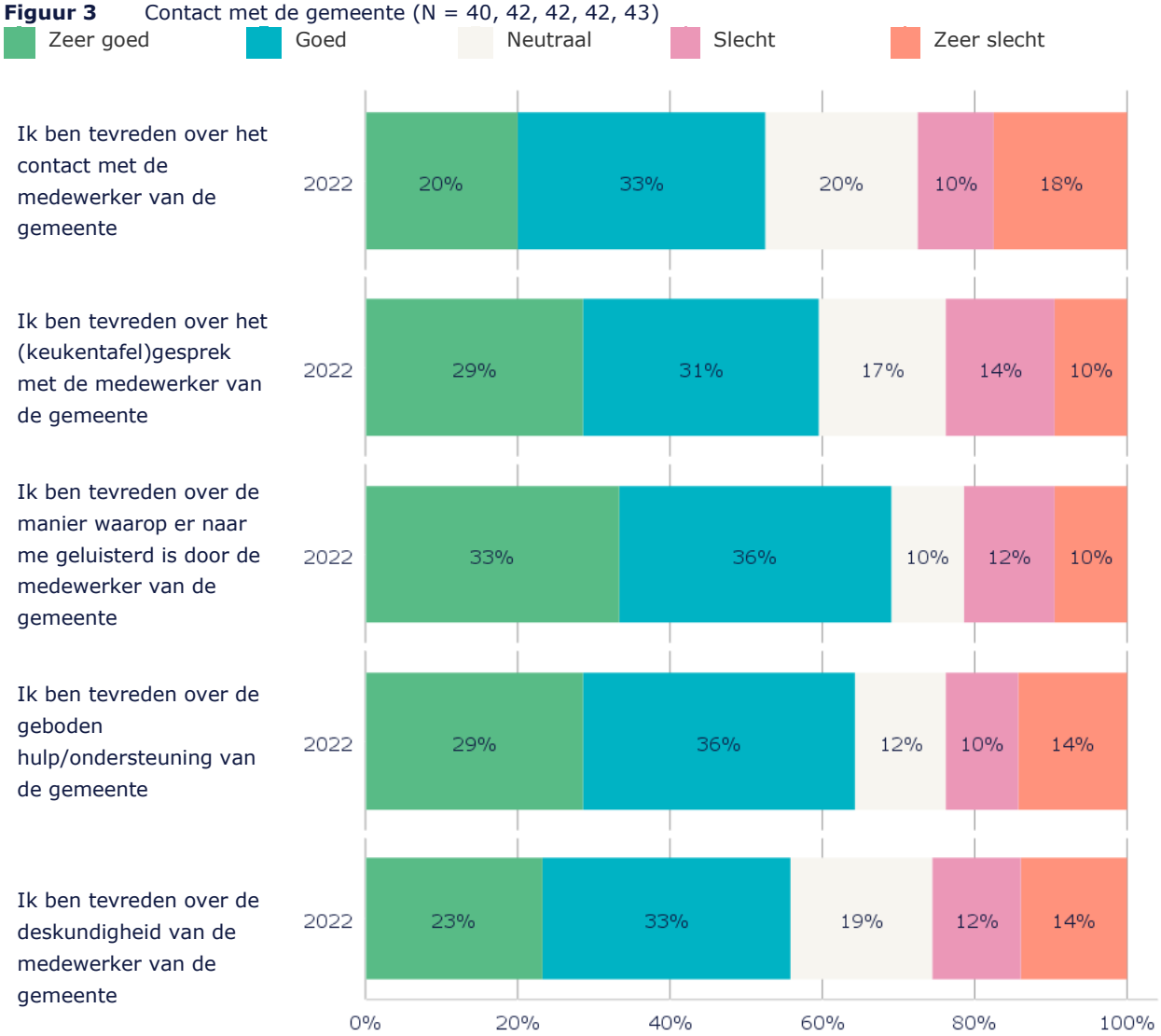


[3] Bron: MCJO-onderzoek BMC

H3 | Contact met de gemeente

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt voor jeugdhulp komt hij in contact met een consulent. Dit jaar heeft uw gemeente ervoor gekozen eigen vragen toe te voegen die de tevredenheid over dit contact in beeld brengen. Doordat deze vragen voor het eerst gesteld zijn is er geen vergelijking met vorig jaar of een referentiegroep mogelijk.

Figuur 3 Contact met de gemeente (N = 40, 42, 42, 42, 43)



Het meest tevreden zijn de cliënten over de manier waarop er door de gemeentelijk medewerker(s) is geluisterd naar de inwoner. In totaal vindt 69% van de respondenten dit (zeer) goed. 22% is het hier niet mee eens. Ook is een meerderheid tevreden over de geboden hulp/ondersteuning vanuit de gemeente (65% tevreden tegenover 24% ontevreden). Over de overige drie stellingen is steeds een aandeel, maar altijd een meerderheid, tevreden. Zo stelt 56% dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente, 60% dat zij tevreden zijn over het keukentafelgesprek en 53% dat zij tevreden zijn over het contact met de medewerker van de gemeente.

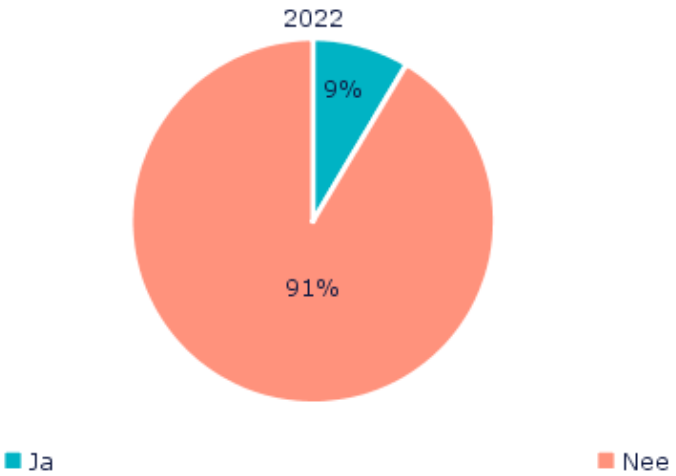
Helaas staat hier een aandeel van 28% tegenover dat het contact met de gemeente uitgesproken (zeer) slecht ervaart. Het contact tussen cliënt en gemeente verdient daarom aandacht.

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.

Er is daarom aan de cliënten gevraagd of zij bekend zijn of waren met de onafhankelijke cliëntondersteuning in uw gemeente.

Figuur 4 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (N = 35)



Figuur 4 laat zien dat de onafhankelijke cliëntondersteuner niet bekend is bij 91% van de respondenten. 9% van de respondenten is hier wel mee bekend.

Interessant is het vervolgens uit te vragen of mensen daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe tevreden zij hierover waren. Beide vragen zijn daarom gesteld, maar in dit respondentbestand heeft geen enkele respondent gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Er is in dit onderzoek derhalve niets te zeggen over de tevredenheid hierover.

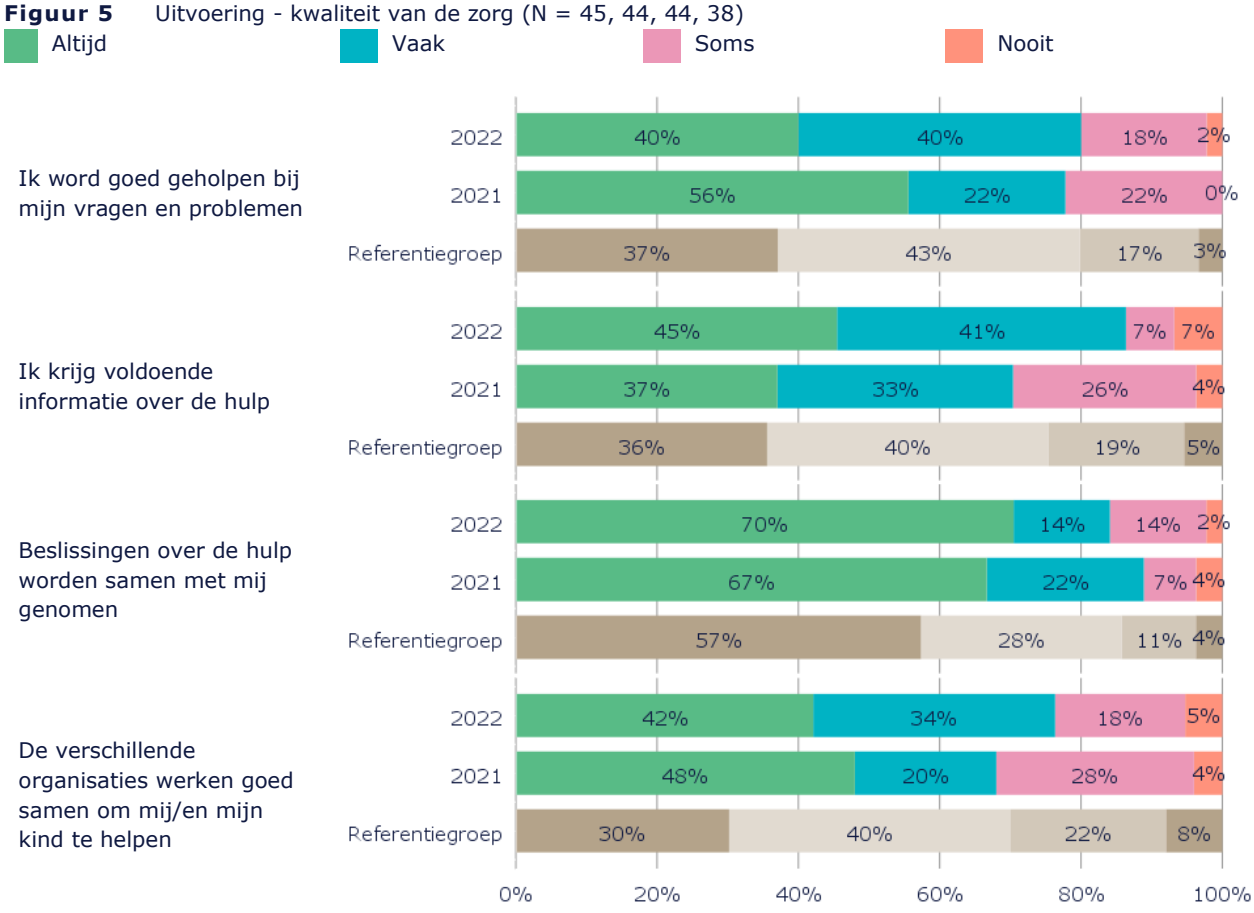
H4 | Uitvoering van de hulp

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 5 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 45, 44, 44, 38)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 80% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 20% vindt dit niet (altijd).

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 86% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp.

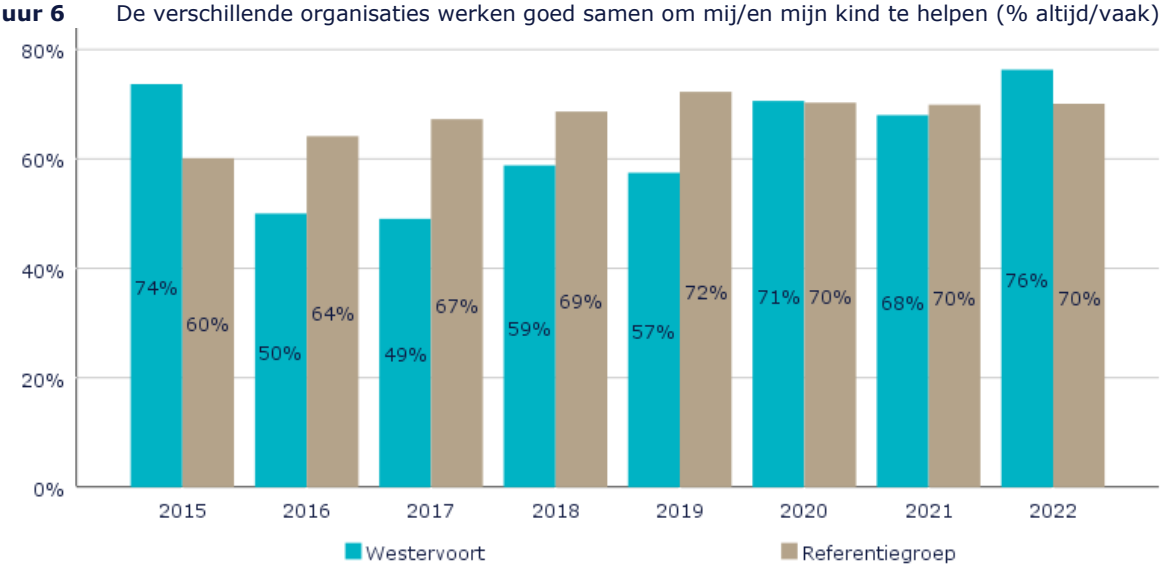
Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Hier is de score bijna net zo positief. 84% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen.

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.

76% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen.

Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft gemiddeld flink toegenomen. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente daardoor ook hoger.

Figuur 6 De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)

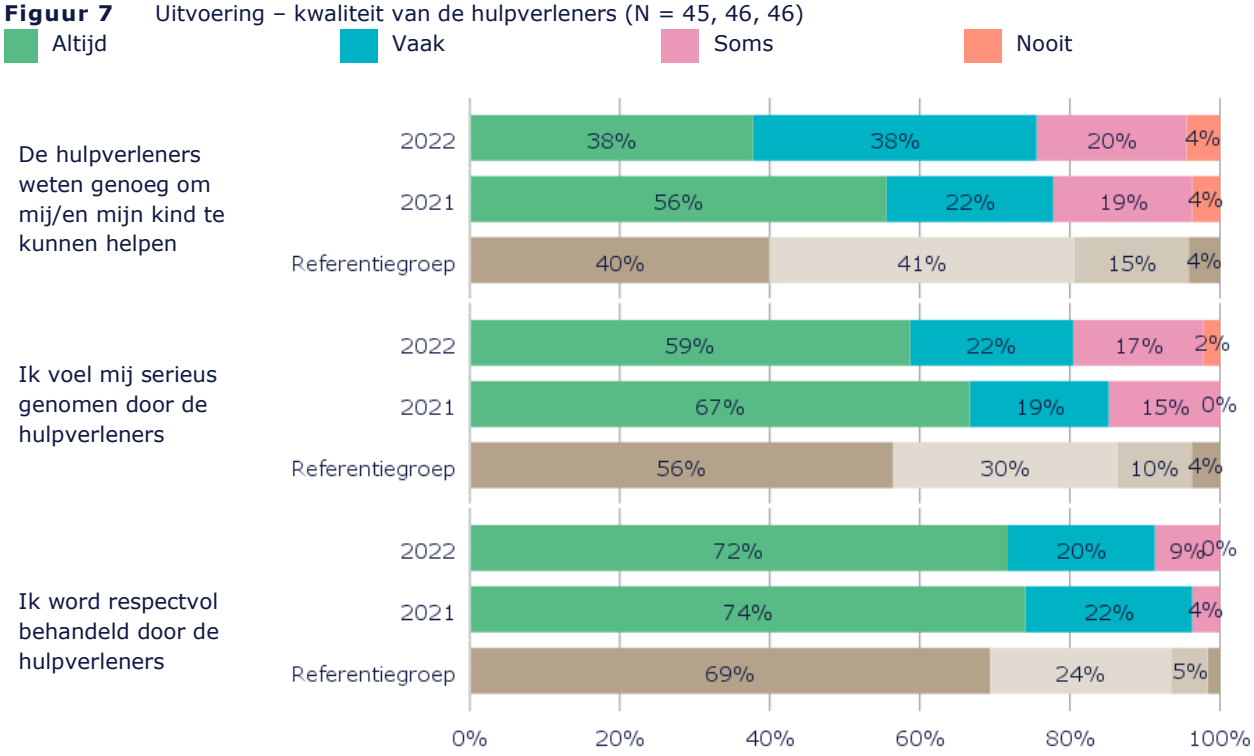


Figuur 6 laat zien dat de tevredenheid over de samenwerking tussen organisaties nog nooit zo hoog werd beoordeeld als dit jaar. Een prestatie van formaat!

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 7 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 45, 46, 46)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 76% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 24% vindt dat niet of soms. We zien hier een flink verschil tussen jongeren (53%) en ouders (89%)

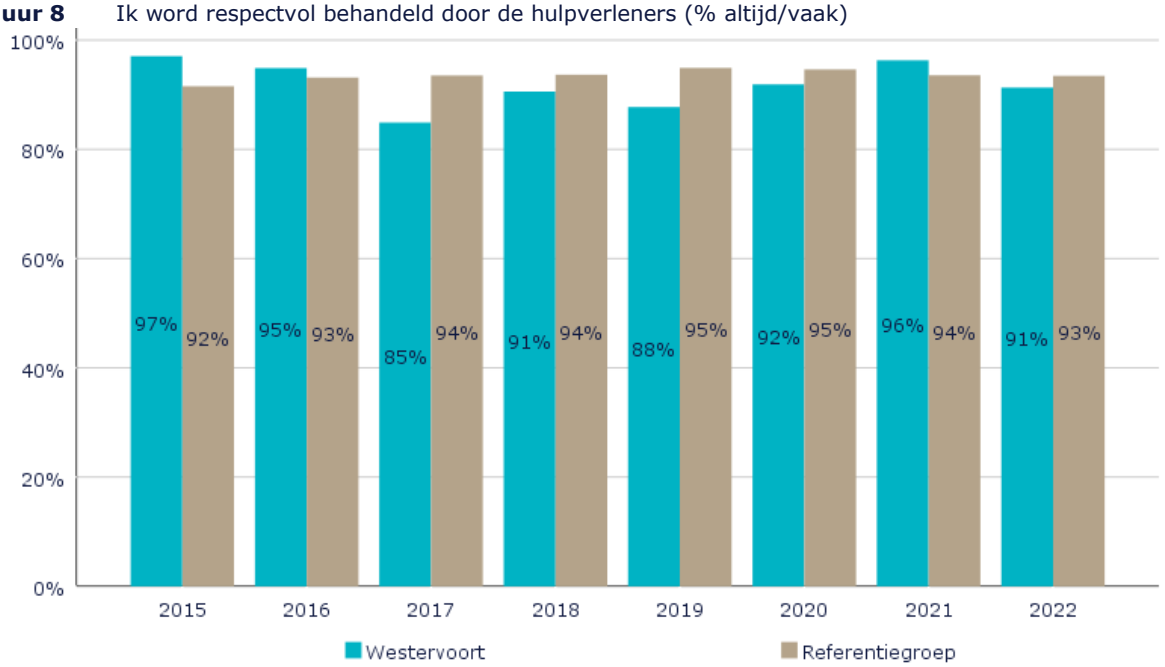
Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 81% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 19% zich soms of nooit serieus genomen. Opnieuw zien we een groot verschil tussen de ervaring van jongeren (65%) en ouders (90%).

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 92% van de respondenten voelt zich vaak of altijd respectvol behandeld door de hulpverleners. Hier zit minder verschil tussen de ervaring van volwassenen (93%) en jongeren (88%).

Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft iets lager. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten minder positief.

Figuur 8 laat zien dat respondenten sinds de start van de meting in groten getale ervaren dat zij respectvol worden behandeld.

Figuur 8 Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners (% altijd/vaak)



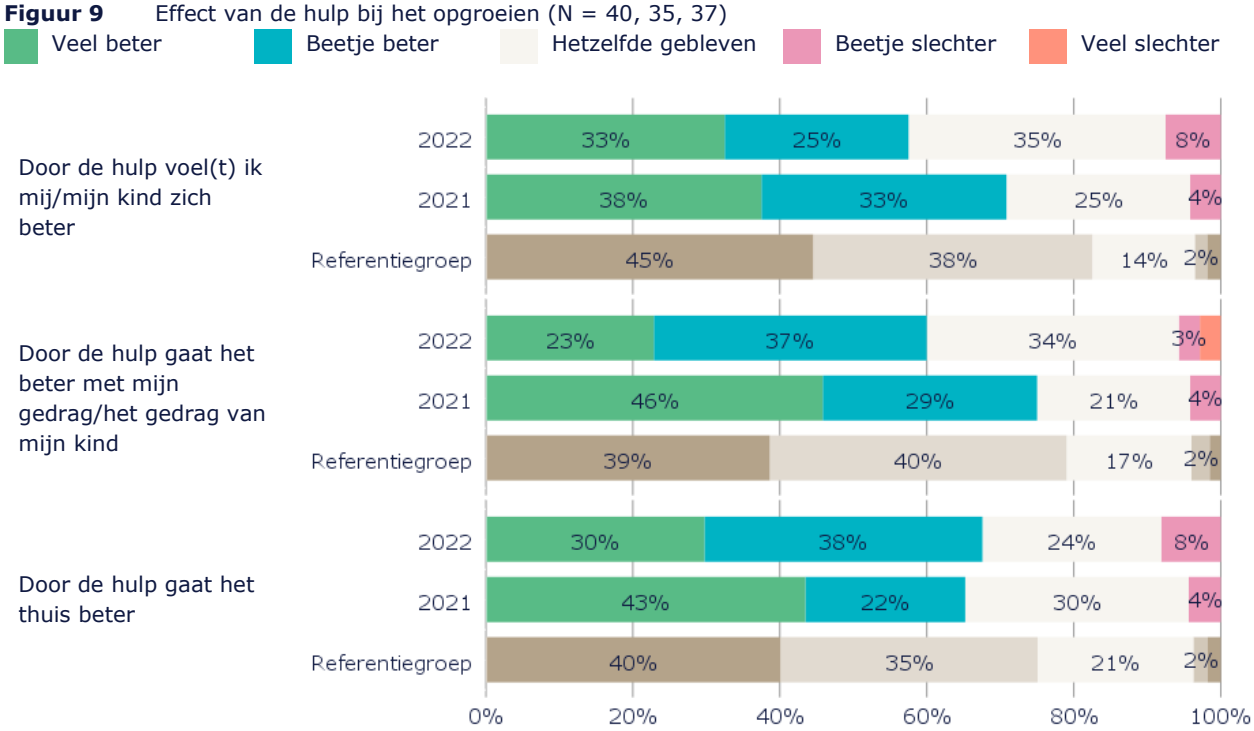
H5 | Effect van de hulp

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. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten bij de kinderen en jongeren bereikt?

5.1 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 9 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 40, 35, 37)



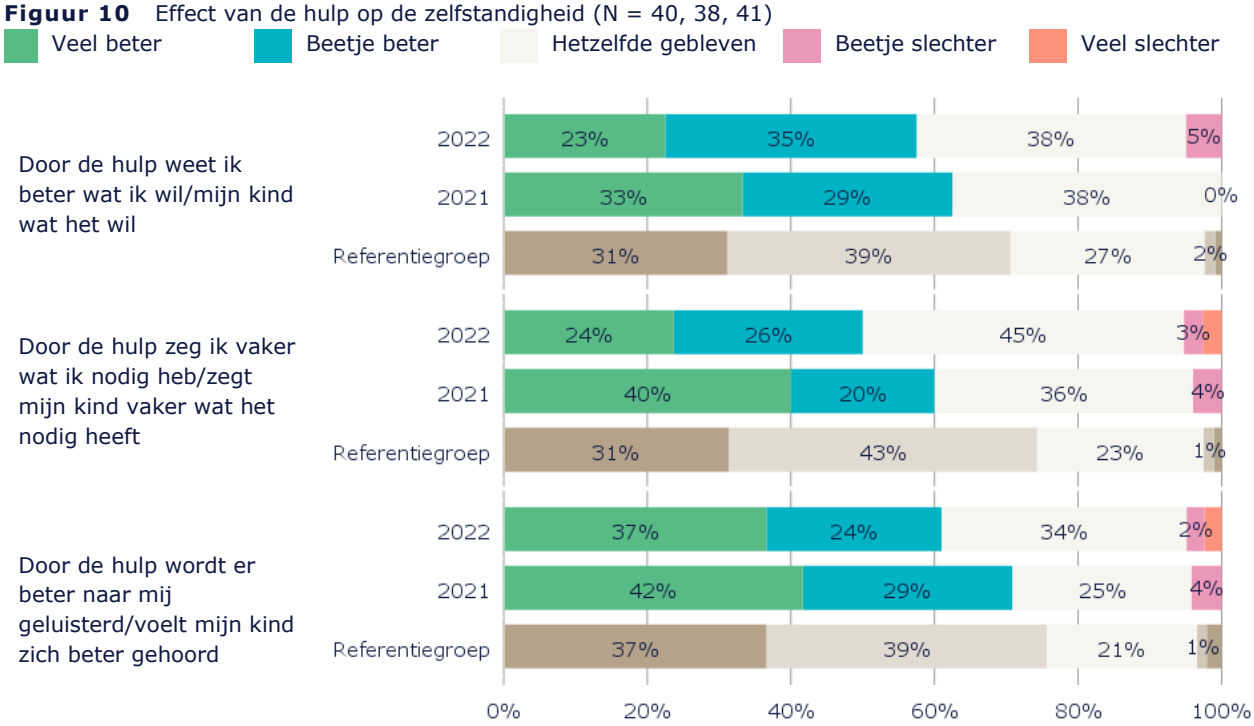
Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is een verbetering in de thuissituatie. 68% ervaart dit effect. Het effect op de verbetering van het gedrag van het kind wordt ook door veel respondenten ervaren (60%).

Ten opzichte van voorgaande meting zien we dat de effecten in mindere mate worden ervaren, behalve rond de thuissituatie. Ditzelfde beeld zien we in vergelijking met de referentiegroep.

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 10 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 40, 38, 41)



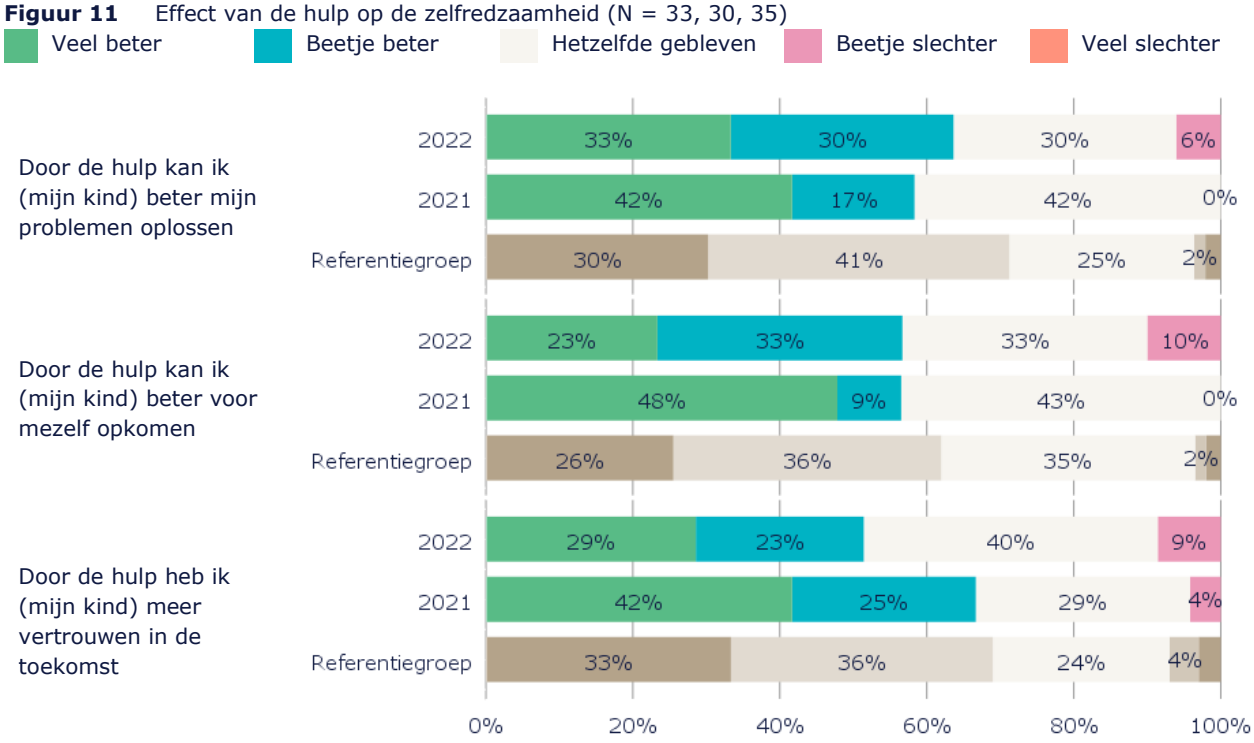
58% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook zegt 51% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 61% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

Ten opzichte van voorgaande meting worden de ervaren effecten van de hulp op de zelfstandigheid minder positief ingeschat. Ook ten opzichte van de referentiegroep zijn de respondenten minder positief gestemd over de effecten van de hulp op de zelfstandigheid.

5.3 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 11 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 33, 30, 35)



63% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 56% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 52% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

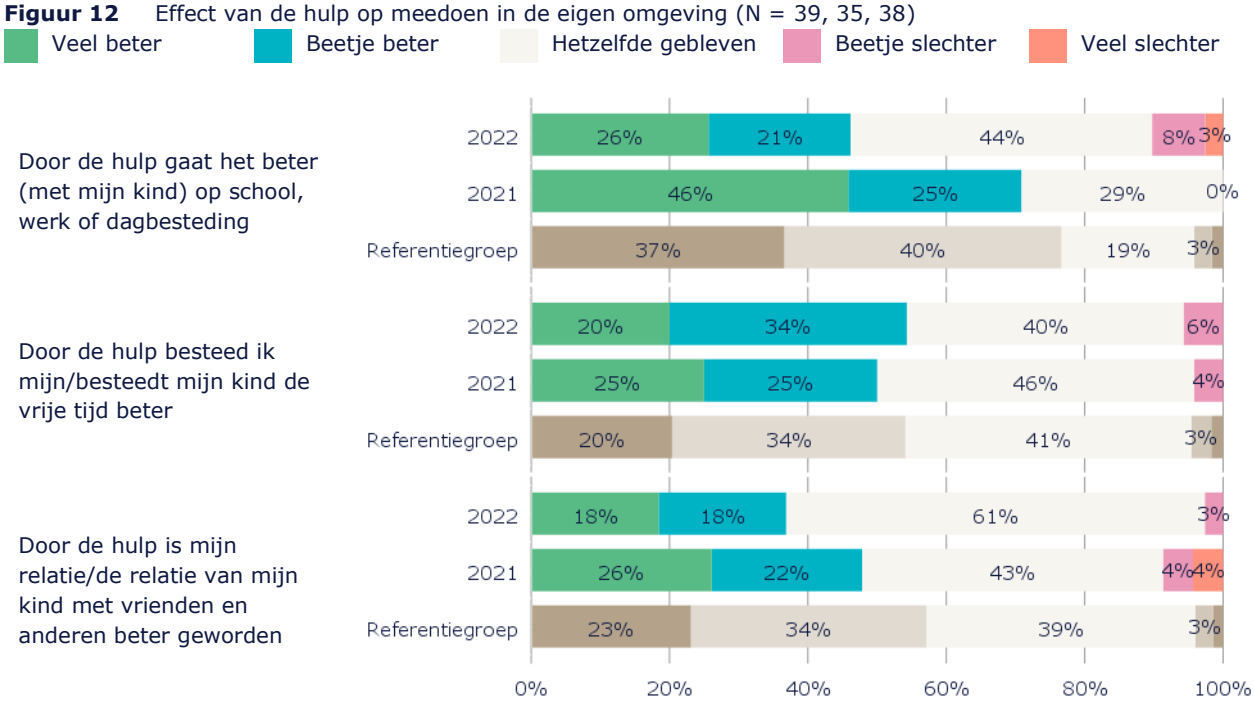
Ten opzichte van voorgaande meting valt op dat de effecten rond zelfredzaamheid in wisselende mate worden ervaren. Wel is het zo dat zelfs waar meer respondenten een effect ervaren ook het aandeel respondenten dat stelt dat de zelfredzaamheid door de ondersteuning juist is verslechterd is toegenomen.

In vergelijking met de referentiegroep worden alle effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid in mindere mate ervaren.

5.4 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 12 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 39, 35, 38)



47% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 54% besteedt de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 36% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

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 hoe het gaat op school, werk of dagbesteding. In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten gemiddeld ook in mindere mate ervaren.

H6 | Wat gaat goed en wat kan beter?

Om dit jaar een duidelijker beeld te krijgen of verbeterpunten die respondenten meegeven gaan over ondersteuning van de gemeente of een aanbieder, is het aantal open vragen verdubbeld naar vier stuks. Eerst wordt gevraagd om in een open tekstvlak aan te geven wat goed en minder goed gaat in het contact met en de ondersteuning van de gemeente, waarna dezelfde twee vragen gesteld worden 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.

'Ze luisteren en denken goed mee.'

'Werd op een juiste respectvolle manier te woord gestaan. Er werd echt geluisterd. Er was een veilige sfeer.'

'De medewerker van het sociaal loket heeft uitgebreid naar ons verhaal geluisterd en het advies van de school gevolgd. Ook nadat er een verlenging nodig was werden de juiste vragen gesteld en is er direct actie ondernomen. Wij hebben deze werkhouding als zeer prettig ervaren.'

'Wij zijn heel blij met de afdeling van jeugdhulp in de gemeente Westervoort, want ons kleine zoontje heeft goede hulp gekregen van de jeugdhulp.'

'Begin was moeizaam, nu positief. Goed overleg.'

'Vaak snelle reactie. Keukentafelgesprekken waren goed. De consulent had verstand van zaken. Start van de cliëntondersteuner was goed, nu geen contact meer.'

'Snelle reactie, fijn gesprek. Ik voel mij gehoord.'

'Het gesprek thuis was erg fijn, we voelden ons gehoord. Onze dochter voelde zich gelijk op haar gemak.'

'Ik heb zelf geen contact gehad. Mijn moeder wel en ik ben blij dat ze haar vragen en verhaal serieus hebben genomen en verdere hulp hebben geregeld.'

'De hulp waar we net mee gestart zijn is wel keurig en wordt goed opgepakt, in ieder geval in het begin. Aangezien het traject net loopt, weten we nog niet hoe dit uitpakt.'

6.2 Wat kan beter bij de gemeente?

Cliënten is vervolgens gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment beter kan aan de hulp en begeleiding *van de gemeente* die ze ontvangen. Ook hier geven we enkele citaten weer die tezamen een ruime meerderheid van het totaal aantal citaten weerspiegelen.

'Wachttijd is vele malen te lang. Wij hebben met een suïcidaal kind maanden moeten wachten op hulpverlening. Daarbij is er veel te veel misgegaan, in de communicatie is er niet goed geluisterd naar 'wat' de aanvraag precies was. Anders waren we namelijk veel sneller geholpen.'

'Graag wat beter bereikbaar worden. Ook in de middag, sneller reageren.'

'Het heeft veel te lang geduurd voordat we geholpen zijn. We zijn van het kastje naar de muur gestuurd. De wachttijd was ook veel te lang.'

'Wat ik zelf als vervelend heb ervaren is het volgende: Ik ben voor mijn kind doorverwezen via mijn huisarts en moest toen bellen. Hierbij is het niet fijn dat je aan de telefoniste al gedeeltelijk moet uitleggen waarom je met iemand een afspraak wil. Ik ga ervan uit dat als je huisarts je doorverwijst die informatie afdoende moet zijn. Het voelt niet veilig om aan de telefoon tegenover iemand je verhaal te moeten doen die niets met het traject van doen heeft.'

'Toen er iemand uitviel duurde het maanden voordat er wat gebeurde.'

'Ze hebben niet per se goed geluisterd.'

'Heel traag. Begin van de lente 2022 gestart met aanmelden. Het is begin lente 2023 en nu gaat de hulp starten.'

'De gemeente was zelf te laat met herbeoordelen waardoor we langer moesten wachten.'

'Onze cliëntondersteuner is veel buiten beeld en dat vind ik nu een gemis. Ik heb begrepen dat alles via de hoofdbalie moet. Dat vind ik heel jammer. Er was goed en laagdrempelig contact. Mogelijk gaat dit nu verloren.'

'Drie keer wisselen van jeugdconsulent…'

'Slechte communicatie, ze houden zich niet aan de afspraak. Slecht te bereiken, laten zorg wachten en veel wisselingen.'

'Ze heeft niet goed geluisterd naar de hulpvraag van mijn kind. Ze vroeg hulp bij een bepaalde instantie en kreeg het advies om iets heel anders te doen. Het advies strookte totaal niet met de hulpvraag.'

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:

'Intake hebben wij als zeer goed ervaren. Het is een fijne organisatie.'

'Aardige mensen maar bij sommigen voelde ik mijn niet op mijn gemak. Bij anderen weer wel.'

'De twee afspraken zijn goed bevallen, maar wel als veel te weinig.'

'De hulp die wij als ouders kregen was zeer goed.'

'Goede communicatie. Ze helpen ons met mogelijkheden voor de zorg van onze zoon.'

'Ze denken goed mee en zijn professioneel.'

'Ze denken mee. Ze helpen mee bij een vraag en luisteren goed. Ze kunnen zich goed verplaatsen in wat er speelt. Geven goed terug wat ze zien.'

'Goede vakkennis, begripvol/invoelend en ze kan goed samenwerken.'

'Duidelijke instructies voor thuis.'

'Hulpverlener was zeer kundig. Ze bood een luisterend oor voor het kind.'

'De hulpverlener heeft korte lijntjes met de school. Je merkt dat ze daardoor makkelijker afstemmen in wat er voor onze zoon belangrijk is. Daarnaast zien we dat zij op een hele goede manier contact maakt en hem op een vakkundige manier tools aanbiedt en hem leert reflecteren op wat er gebeurt. We vinden haar inzet heel erg waardevol.'

'Lieve vrouw, veel van geleerd. Ze kan goed naar me luisteren. Fijn om mee te praten.'

'Ik zit beter in mijn vel en heb meer energie.'

'Zij snapte meteen hoe ik me voelde en ging er goed mee om.'

'Ze hebben mij erg goed geholpen met mijn problemen. Ze denken goed mee.'

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*.

'Er werd niet altijd goed geluisterd of uitgevraagd. Digitale systeem werkte niet optimaal waardoor er miscommunicatie ontstond. Dit gaf een vervelend gevoel.'

'Uiteindelijk zijn de dingen niet verbeterrd door hun toedoen. Tunnelvisie, niet openstaan voor wensen gezin dat er mogelijk ook andere zaken het probleem kunnen zijn, bijvoorbeeld een vorm van autisme in plaats van gedrag als probleem op zichzelf.'

'De psycholoog hield vast aan het afmaken van een traject daar waar we samen dachten dat onderzoek zou kunnen bijdragen aan gerichtere hulp/aanpak.'

'Ik voelde me niet gehoord door haar.'

'Hier waren we niet op onze plek. Durfde dat helaas niet meteen aan te geven. Je bent blij met hulp.'

'Na twee afspraken hield de hulp op. Het was vaak afgezegd wegens weersomstandigheden waar niets aan gedaan kon worden.'

'Het heeft lang geduurd voordat we hulp hebben gekregen. Communicatie met ons was in het begin ver te zoeken.'

'Er was een wachtlijst, dus het duurde vijf maanden voordat ze er terechtkon. De hulp is dus ook nog niet zo lang gestart.'

'Leidinggevende was vergeleken met hulpverleenster zelf wat afstandig.'

'Communicatie tussen gemeente en zorgaanbieder stroef en traag.'

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 2022	N	Ouders 2022	N	Jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022	Jongeren en ouders 2021	Jongeren en ouders 2020	Referentiegroep jongeren 2022	Referentiegroep ouders 2022	Referentiegroep jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022
Geslacht												
Jongen	47%	17			47%	17		0%	41%		46%	219
Meisje	47%	17			47%	17		100%	56%		51%	219
Moeder			83%	24	83%	24	84%	92%		80%	80%	1.578
Vader			12%	24	12%	24	16%	8%		18%	18%	1.578
Anders			4%	24	4%	24	0%	0%		2%	2%	1.578
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	67%	18			67%	18	62%	100%	80%		80%	674
18 t/m 22 jaar	28%	18			28%	18	38%	0%	19%		19%	674
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			0%	28	0%	28	0%	3%		3%	3%	1.451
4 t/m 11 jaar			50%	28	50%	28	79%	72%		49%	50%	1.451
12 t/m 17 jaar			50%	28	50%	28	21%	25%		48%	47%	1.451
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden		0		0		0	8%	3%	10%	10%	10%	2.242
Tussen de 3 en 6 maanden		0		0		0	17%	5%	11%	14%	13%	2.242
Tussen de 6 en 12 maanden		0		0		0	12%	8%	19%	28%	25%	2.242
Langer dan een jaar		0		0		0	62%	84%	60%	49%	52%	2.242

Tabel 2 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2022	N	Ouders 2022	N	Jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022	Jongeren en ouders 2021	Jongeren en ouders 2020	Referentiegroep jongeren 2022	Referentiegroep ouders 2022	Referentiegroep jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022
Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb	40%	15	85%	27	69%	42	85%	78%	71%	70%	72%	2.084
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	40%	15	74%	27	62%	42	81%	62%	75%	71%	74%	1.738

Tabel 3 Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	18%	7
Slecht	10%	4
Neutraal	20%	8
Goed	33%	13
Zeer goed	20%	8
Totaal	100%	40

Tabel 4 Ik ben tevreden over het (keuken)tafelgesprek met de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	10%	4
Slecht	14%	6
Neutraal	17%	7
Goed	31%	13
Zeer goed	29%	12
Totaal	100%	42

Tabel 5 Ik ben tevreden over de manier waarop er naar me geluisterd is door de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	10%	4
Slecht	12%	5
Neutraal	10%	4
Goed	36%	15
Zeer goed	33%	14
Totaal	100%	42

Tabel 6 Ik ben tevreden over de geboden hulp/ondersteuning van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	14%	6
Slecht	10%	4
Neutraal	12%	5
Goed	36%	15
Zeer goed	29%	12
Totaal	100%	42

Tabel 7 Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	14%	6
Slecht	12%	5
Neutraal	19%	8
Goed	33%	14
Zeer goed	23%	10
Totaal	100%	43

Tabel 8 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren 2022	N	Ouders 2022	N	Jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022	Jongeren en ouders 2021	Jongeren en ouders 2020	Referentiegroep jongeren 2022	Referentiegroep ouders 2022	Referentiegroep jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	65%	17	89%	28	80%	45	78%	65%	81%	79%	80%	2.355
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	57%	14	88%	24	76%	38	68%	71%	72%	69%	70%	2.024
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	75%	16	93%	28	86%	44	70%	75%	77%	75%	76%	2.341
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	65%	17	96%	27	84%	44	89%	86%	85%	86%	86%	2.434

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

	Jongeren 2022	N	Ouders 2022	N	Jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022	Jongeren en ouders 2021	Jongeren en ouders 2020	Referentiegroep jongeren 2022	Referentiegroep ouders 2022	Referentiegroep jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	53%	17	89%	28	76%	45	78%	81%	81%	80%	80%	2.324
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	65%	17	90%	29	80%	46	85%	86%	85%	86%	87%	2.366
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	88%	17	93%	29	91%	46	96%	92%	94%	93%	93%	2.365

Tabel 10 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2022	N	Ouders 2022	N	Jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022	Jongeren en ouders 2021	Jongeren en ouders 2020	Referentiegroep jongeren 2022	Referentiegroep ouders 2022	Referentiegroep jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	40%	15	68%	25	58%	40	71%	82%	81%	83%	83%	2.350
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	45%	11	67%	24	60%	35	75%	78%	76%	80%	79%	2.017
Door de hulp gaat het thuis beter	54%	13	75%	24	68%	37	65%	80%	71%	76%	75%	2.054

Tabel 11 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2022	N	Ouders 2022	N	Jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022	Jongeren en ouders 2021	Jongeren en ouders 2020	Referentiegroep jongeren 2022	Referentiegroep ouders 2022	Referentiegroep jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat het wil	40%	15	68%	25	58%	40	62%	62%	68%	72%	70%	1.981
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat het nodig heeft	43%	14	54%	24	50%	38	60%	73%	72%	74%	74%	2.035
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	50%	16	68%	25	61%	41	71%	77%	66%	79%	75%	2.009

Tabel 12 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2022	N	Ouders 2022	N	Jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022	Jongeren en ouders 2021	Jongeren en ouders 2020	Referentiegroep jongeren 2022	Referentiegroep ouders 2022	Referentiegroep jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	53%	15	72%	18	64%	33	58%	78%	75%	69%	71%	1.562
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	57%	14	56%	16	57%	30	57%	67%	67%	58%	62%	1.363
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	56%	16	47%	19	51%	35	67%	72%	67%	70%	69%	1.629

Tabel 13 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2022	N	Ouders 2022	N	Jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022	Jongeren en ouders 2021	Jongeren en ouders 2020	Referentiegroep jongeren 2022	Referentiegroep ouders 2022	Referentiegroep jongeren en ouders 2022	N (samen) 2022
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	36%	14	52%	25	46%	39	71%	81%	71%	78%	76%	2.230
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind de vrije tijd beter	62%	13	50%	22	54%	35	50%	48%	51%	56%	54%	1.859
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	50%	14	29%	24	37%	38	48%	56%	54%	58%	56%	1.959

Tabel 14 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	9%	3
Nee	91%	32
Totaal	100%	35

Tabel 15 Heeft u ergens in het traject gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	0%	0
Nee	82%	23
Weet ik niet	18%	5
Totaal	100%	28

Tabel 16 Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Heel tevreden	0%	0
Tevreden	0%	0
Neutraal	0%	0
Ontevreden	0%	0
Heel ontevreden	0%	0
Totaal	0%	0

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

Juni 2023

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Wouter Witteveen
Kenmerknummer	:	PO032962-2001

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

BMC
YACHT GROUP