BMC
YACHT GROUP

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Lelystad

Rapport | juni 2022

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 Uitsplitsingen JGT en JEL ... 5
1.7 Leeswijzer ... 6
H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen **7**
H3 | Uitvoering van de hulp **10**
3.1 De kwaliteit van de zorg ... 10
3.2 De kwaliteit van de hulpverleners ... 12
H4 | Effect van de hulp **14**
4.1 Opgroeien ... 14
4.2 Zelfstandigheid ... 15
4.3 Zelfredzaamheid ... 16
4.4 Meedoen in de eigen omgeving ... 17
4.5 Contact met Jeugd- en Gezinsteam ... 18
4.6 Financiering en type jeugdhulp ... 22
H5 | Wat gaat goed en wat kan beter? **24**
5.1 Wat gaat goed? ... 24
5.2 Wat kan beter? ... 25
Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten **27**
Bijlage 2 | Tabellen eigen vragen Lelystad **33**
Bijlage 3 | Uitsplitsing JGT/JEL **37**
Colofon **41**

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), aangevuld met eigen vragen. 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 vorig jaar ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren, kunnen de resultaten met die van vorig jaar vergeleken worden. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen. Daarnaast is er, wanneer er een significant verschil is, een uitsplitsing gemaakt tussen respondenten die contact hebben gehad met JGT en respondenten die contact hebben gehad met JEL. 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 54% aan dat zij weten waar zij terechtkunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Vorig jaar was dit percentage 64% en in de referentiegroep is dit gemiddeld 72%.

De helft van de respondenten geeft aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken; 50% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. In de referentiegroep is dit 65%. Respondenten die contact hebben gehad met JGT zijn over het algemeen meer tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen zijn dan respondenten die met JEL contact hebben gehad. 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 58%. Dit is lager dan in de referentiegroep waar dit 74% is.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat tevreden is over de toegankelijkheid van de voorzieningen is afgenomen. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle drie de stellingen lager.

Uitvoering van de zorg

Jongeren en ouders 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 64% 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 78% dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden. Voor medezeggenschap is het ook van belang dat zij voldoende informatie over de hulp ontvangen. Van de respondenten geeft 66% aan dat dit het geval is.

Ook is goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties een belangrijke voorwaarde voor goede jeugdhulp. Van de respondenten geeft 54% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken. Over het algemeen zijn respondenten die contact hebben gehad met JEL hier ontevredener over dan respondenten die contact hebben gehad met het JGT. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij alle aspecten afgenomen. De kwaliteit van de zorg wordt op verschillende aspecten dus minder positief ingeschat. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten eveneens minder positief.

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 (73% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (78%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (91%). Wederom scoort de gemeente Lelystad op deze drie stellingen lager dan de referentiegroep.

Ten opzichte van vorig jaar is de waardering van de kennis van de hulpverleners licht hoger. Het door de hulpverleners serieus genomen worden, wordt iets minder positief ingeschat. Het aandeel respondenten dat van mening is dat ze respectvol behandeld zijn door de hulpverleners is groter dan vorig jaar.

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 (62%) en voelt de jongere zich veiliger (63%). Ten opzichte van vorig jaar zien we dat de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien gemiddeld in ongeveer gelijke mate ervaren wordt. In vergelijking met de referentiegroep dicht een iets kleiner aandeel van de respondenten de hulp een positief effect toe op deze gebieden.

Op het gebied van zelfstandigheid weet 61% van de respondenten een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook zegt 69% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 68% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid over het effect van de ondersteuning op de zelfstandigheid toegenomen. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente wel lager op alle drie de aspecten.

57% van de respondenten ziet als effect dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en 49% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 58% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat een verbetering ervaart afgenomen.

Ook ten opzichte van de referentiegroep worden de effecten van de hulp op de zelfredzaamheid in iets mindere mate ervaren.

68% 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 was bij de vorige meting 70%. Volgens 51% besteedt het kind de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. In de vorige meting was dit nog 43%. Volgens 50% is de relatie van het kind met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp. Dit is een lichte toename ten opzichte van de vorige meting (48%). Ten opzichte van de referentiegroep worden de positieve effecten in mindere mate ervaren.

Contact met Jeugd- en Gezinsteam

Van de respondenten geeft 35% aan via de huisarts naar de jeugdhulp te zijn doorverwezen. 21% van de respondenten is via school doorverwezen. Ook is een deel van de respondenten via het JGT (14%) en JEL (7%) doorverwezen. 23% is op andere wijze bij de jeugdhulp terechtgekomen.

In 2021 hebben evenveel respondenten een gesprek met het JGT en JEL gevoerd (26%). 43% heeft geen gesprek gehad. De overige respondenten weten niet (meer) of ze een (keukentafel)gesprek gevoerd hebben.

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over hun ervaringen met de medewerkers van het JGT en JEL: 68% heeft het contact als (heel) prettig ervaren en 69% vindt dat er (heel) goed naar hen werd geluisterd. 60% van de respondenten is van mening dat de medewerker (heel) deskundig was en 69% van de respondenten geeft aan de medewerker goed te hebben begrepen. Als laatste geeft 69% aan het gevoel te hebben gehad alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medeweker. Respondenten die contact hebben gehad met het JGT geven aan de medeweker over het algemeen beter begrepen te hebben en de medewerker deskundiger te hebben gevonden dan respondenten die contact hebben gehad met JEL. Vergeleken met de vorige meting valt vooral het verschil bij de stelling ‘de medeweker was deskundig’ op. Waar bij deze meting 60% van de respondenten aangaf hierover tevreden te zijn, was dit bij de vorige meting nog 66%.

Van de respondenten geeft 41% aan tevreden te zijn over de geboden oplossing. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar, toen 54% van de respondenten aangaf hierover tevreden te zijn. Respondenten die contact hebben gehad met het JGT zijn over het algemeen meer tevreden over de geboden oplossing dan respondenten die contact hebben gehad met het JEL. 60% van de respondenten geeft aan dat het JGT/JEL telefonisch goed bereikbaar is (tegenover 53% in 2020) en evenals vorig jaar is volgens 52% het JGT/JEL goed vindbaar. Bij een nieuwe vraag of nieuw probleem zal 49% van de respondenten teruggaan naar het Jeugd- en Gezinsteam/Jeugd Lelystad. Tijdens de meting over 2020 gaf 58% van de respondenten aan terug te keren.

Gemiddeld geven respondenten het JGT/JEL het rapportcijfer 5,9. Vorig jaar gaven respondenten het Jeugd- en Gezinsteam gemiddeld een 6,5. Van de respondenten geeft ongeveer driekwart (63%) het JGT/JEL een voldoende. Dit was bij de vorige meting nog 73%.

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.

1.4 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 1.843 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 789 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 329 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 12,5%.

De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief met een betrouwbaarheidsniveau van 94,7% en een foutmarge van 5%. Een betrouwbaarheidsniveau van 94,7% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 94,7 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. We spreken van betrouwbare resultaten bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Hoewel de resultaten van dit onderzoek dus indicatief zijn, zitten deze resultaten zeer dicht tegen dit betrouwbaarheidsniveau van 95% aan.

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 van vorig jaar.[2] In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

1.6 Uitsplitsingen JGT en JEL

De gemeente lelystad is 1 juli 2021 veranderd van Jeugd- en Gezinsteam Lelystad (JGT) naar Jeugd (JEL) als uitvoerende partij. Daarom worden in dit rapport ook uitsplitsingen gemaakt naar de partij waarmee de respondent een (keukentafel)gesprek heeft gevoerd. Deze uitsplitsing wordt in het rapport alleen gemaakt wanneer het verschil in tevredenheid over een vraag tussen de twee verschillende groepen (contact met JGT of contact met JEL) significant is. Hierbij is, zoals besproken met de gemeente, een significantieniveau van p=0,1 aangehouden. In bijlage 3 zijn alle vragen waarbij een significante uitsplitsing gemaakt kon worden nogmaals opgenomen.

---

[2] Smallingerland, Aalten, Apeldoorn, Duiven, Maasdriel, Voorst, Westervoort, Alkmaar, Edam-Volendam, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Waddinxveen, Best, Valkenswaard, Oost Gelre, Heeze-Leende, Rijssen-Holten, Berkelland, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Montferland.

1.7 Leeswijzer

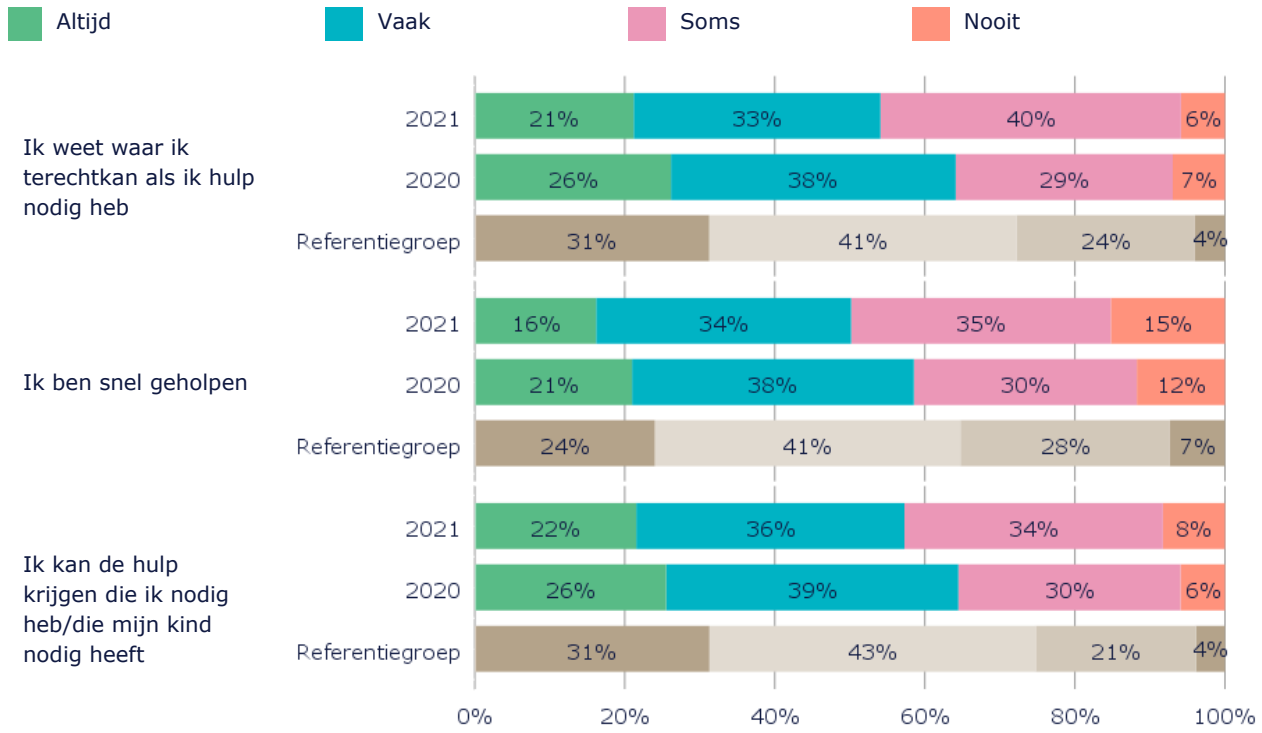
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van de voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten uitgesplitst naar jongeren en ouders. In bijlage 2 vindt u de tabellen met betrekking tot de eigen vragen en in bijlage 3 de uitsplitsing JGT/JEL.

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 = 307, 309, 302)



Aan jeugdhulpcliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Ongeveer de helft van de respondenten (54%) weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 46% niet (altijd) waar ze terechtkunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren[3]. Ook in uw gemeente zien we dat ouders (56%) beter weten waar ze terechtkunnen dan jongeren (49%). Vergeleken met de vorige meting is er een flinke afname zichtbaar; toen gaf 64% van de respondenten aan vaak of altijd te weten waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is.

[3] 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.

50% van de respondenten vindt dat zij snel geholpen zijn. Respondenten die in 2021 contact hebben gehad met JGT geven vaker aan vaak of altijd tevreden te zijn en minder vaak nooit tevreden te zijn over de snelheid waarmee ze geholpen zijn (12% altijd, 36% vaak, 19% nooit) dan respondenten die contact hebben gehad met JEL (4% altijd, 26% vaak, 30% nooit). Bij de vorige meting gaf 59% aan snel geholpen te zijn.

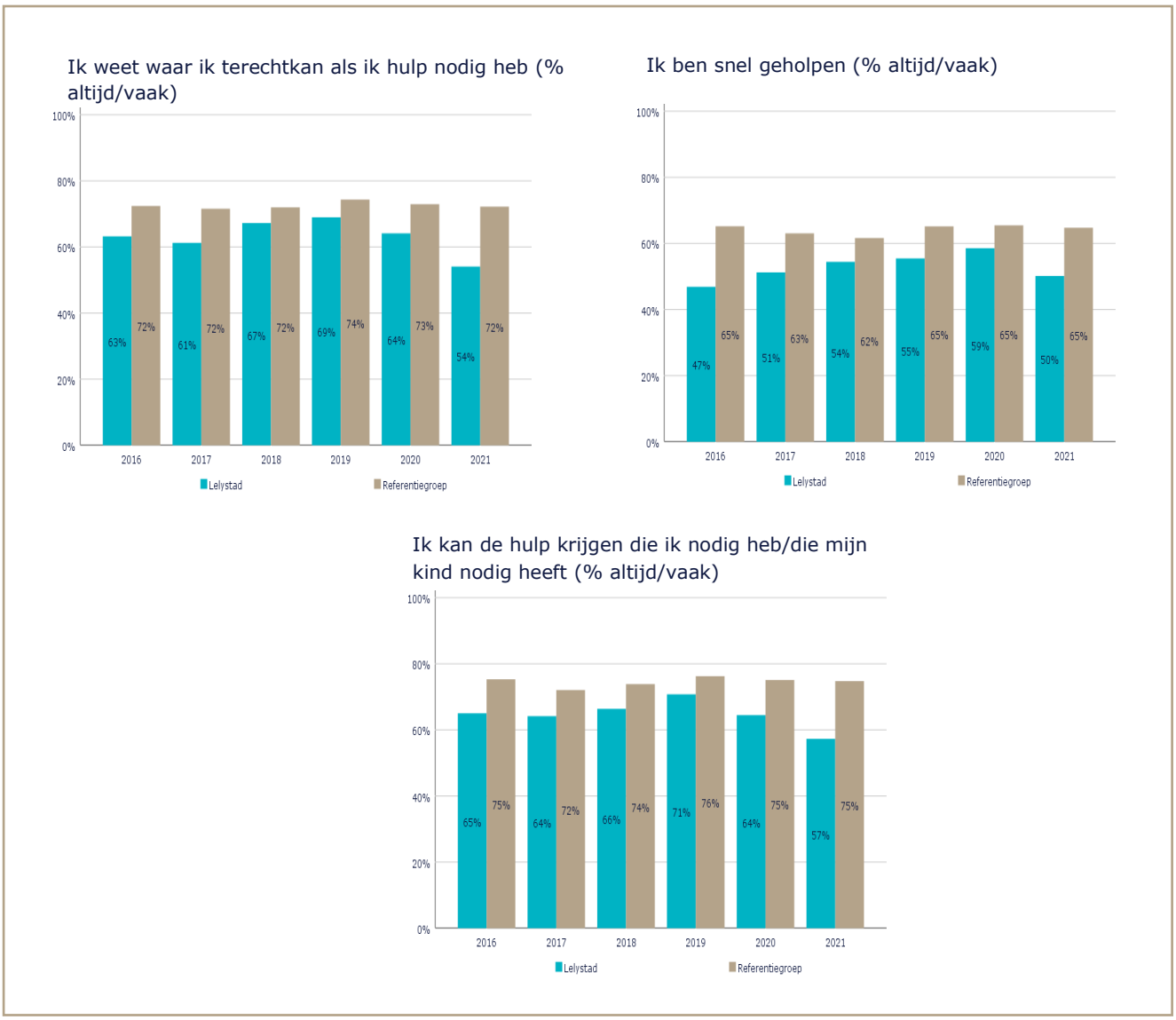
Tot slot geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

58% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die zij nodig hebben. Bij 42% 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.[4] In uw gemeente is hier geen groot verschil zichtbaar; 59% van de jongeren is hier positief over, tegenover 57% van de ouders. Wederom is er een afname ten opzichte van de vorige meting zichtbaar (65%).

Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle drie de stellingen lager. Zoals in figuur 2 te zien is, betekent de meting over 2021 op de drie stellingen die de toegankelijkheid van de voorzieningen meten het begin of een doorzetting van een dalende trend in tevredenheid.

[4] Bron: MCJO-onderzoek BMC.

Figuur 2 Stellingen over toegankelijkheid voorzieningen (% altijd/vaak)



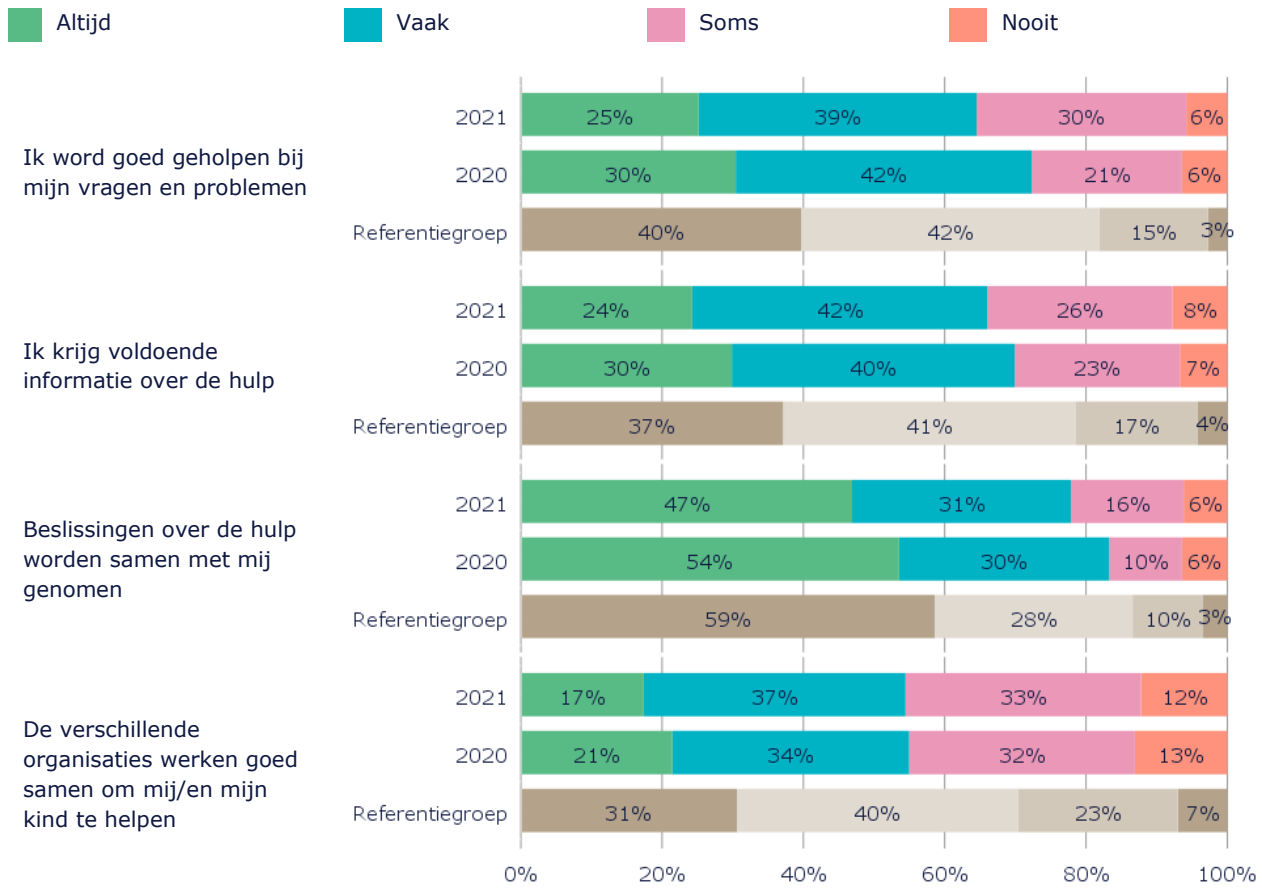
H3 | Uitvoering van de hulp

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 = 310, 309, 307, 270)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 64% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 36% vindt dit niet (altijd). Dit is een afname ten opzichte van zowel de referentiegroep (82%) als de vorige meting (72%).

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 66% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. Ook hier scoort uw gemeente lager dan zowel de referentiegroep (78%) als de vorige meting (70%).

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 78% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Wederom scoort uw gemeente lager dan bij de vorige meting (84%) en de referentiegroep (87%).

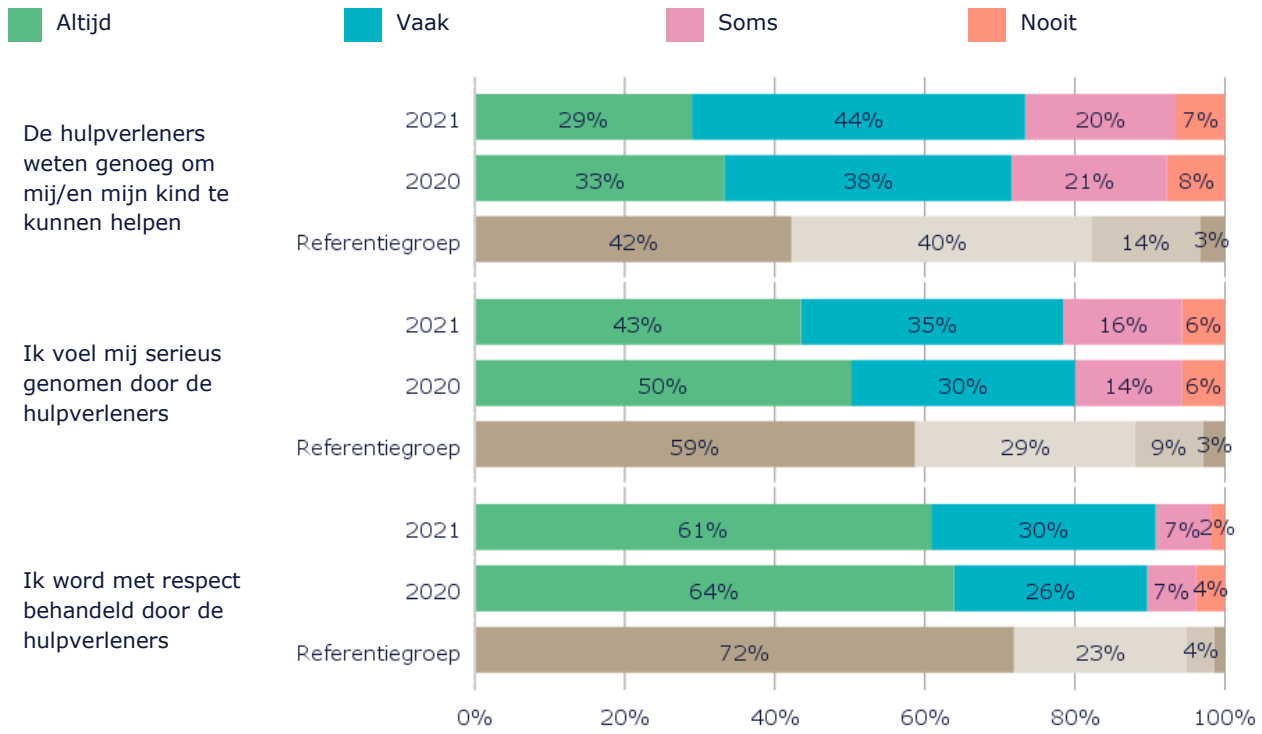
Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om de jongere of het kind goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar 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.

54% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hen te helpen. Dit komt overeen met de vorige meting (55%), maar is wel lager dan bij de referentiegroep (71%). Respondenten die contact hebben gehad met het JGT geven minder vaak aan dat de organisaties nooit goed samenwerken (16%) dan respondenten die contact hebben gehad met JEL (25%).

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?

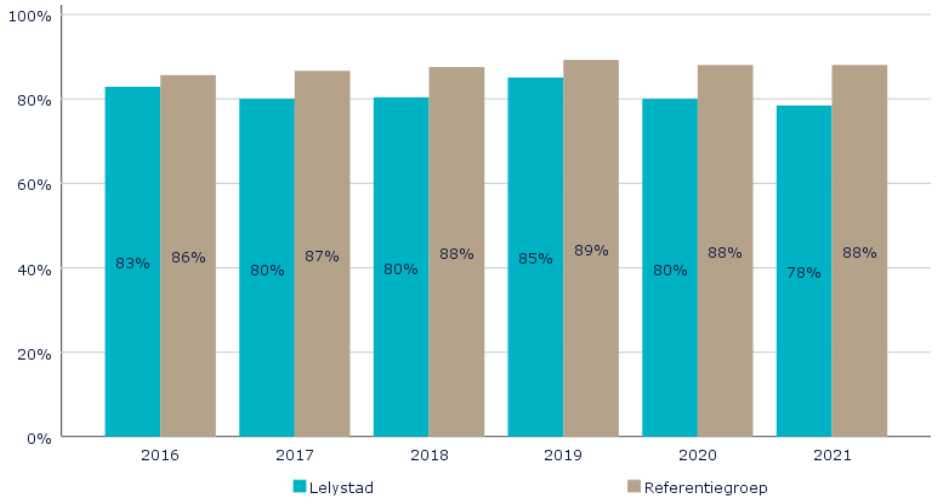
Figuur 4 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 304, 315, 314)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 73% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 78% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Ouders voelen zich vaker serieus genomen door de hulpverleners (81%) dan jongeren (70%). Van de respondenten voelt 22% zich soms of nooit serieus genomen. Dit is een lichte afname ten opzichte van de vorige meting. Zoals in figuur 5 zichtbaar is, wordt de dalende trend die in 2020 is begonnen hiermee doorgezet.

Figuur 5 Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (% altijd/vaak)



Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 91% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. Hier is geen verschil tussen jongeren en ouders zichtbaar: beiden voelen zich in dezelfde mate met respect behandeld.

Ten opzichte van de vorige meting is men in vergelijkbare mate tevreden over de kwaliteit van de hulpverleners. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten minder positief.

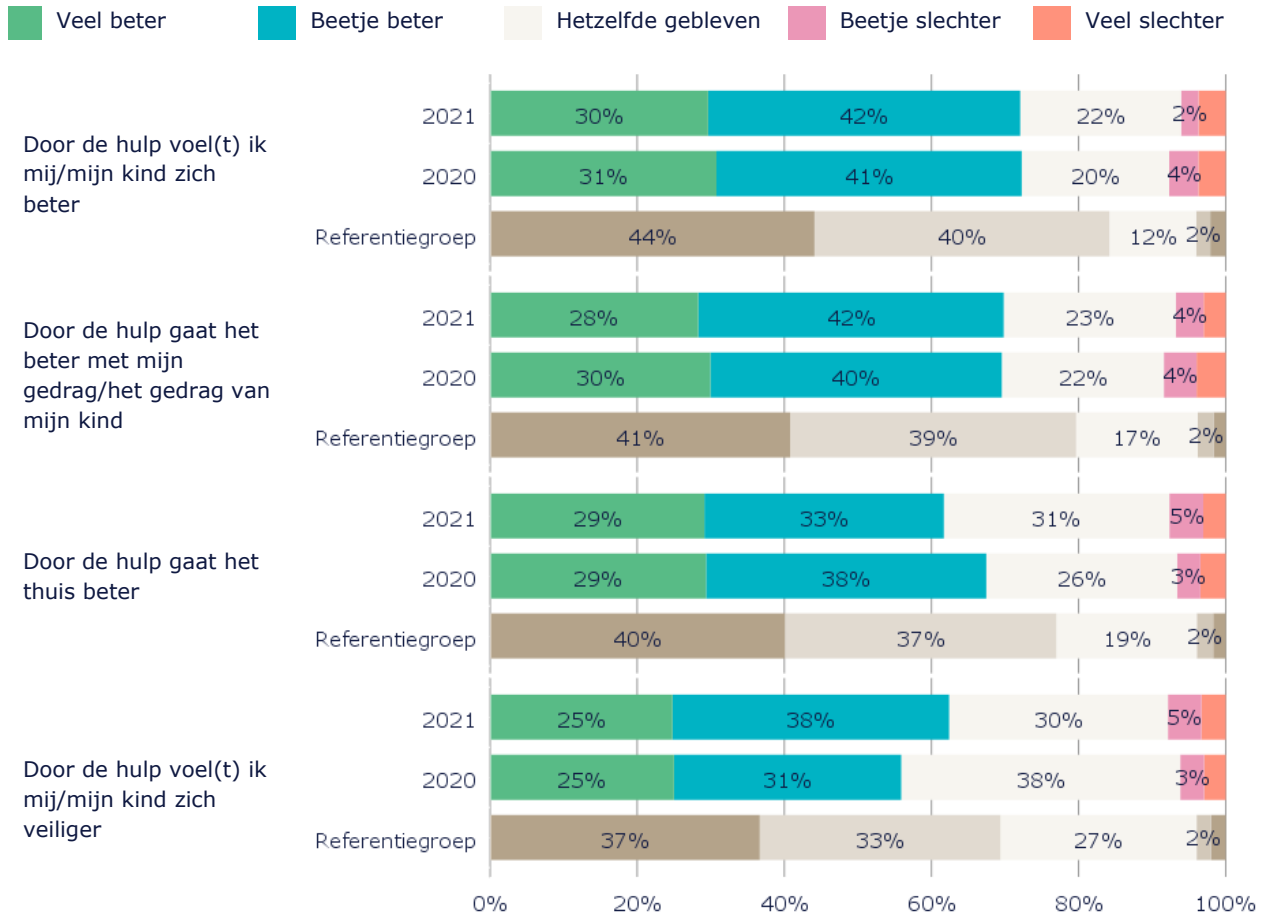
H4 | Effect van de hulp

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?

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 6 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 297, 265, 261, 242)



Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is dat het kind zich door de hulp beter voelt: 72% ervaart dit effect. Van de respondenten die contact hebben gehad met het JGT is er een groter deel dat aangeeft dat het kind zich door de hulp beter voelt (69%) dan van de respondenten die contact hebben gehad met JEL (58%). Het effect op de verbetering van het gedrag van het kind wordt ook door veel respondenten ervaren (70%).

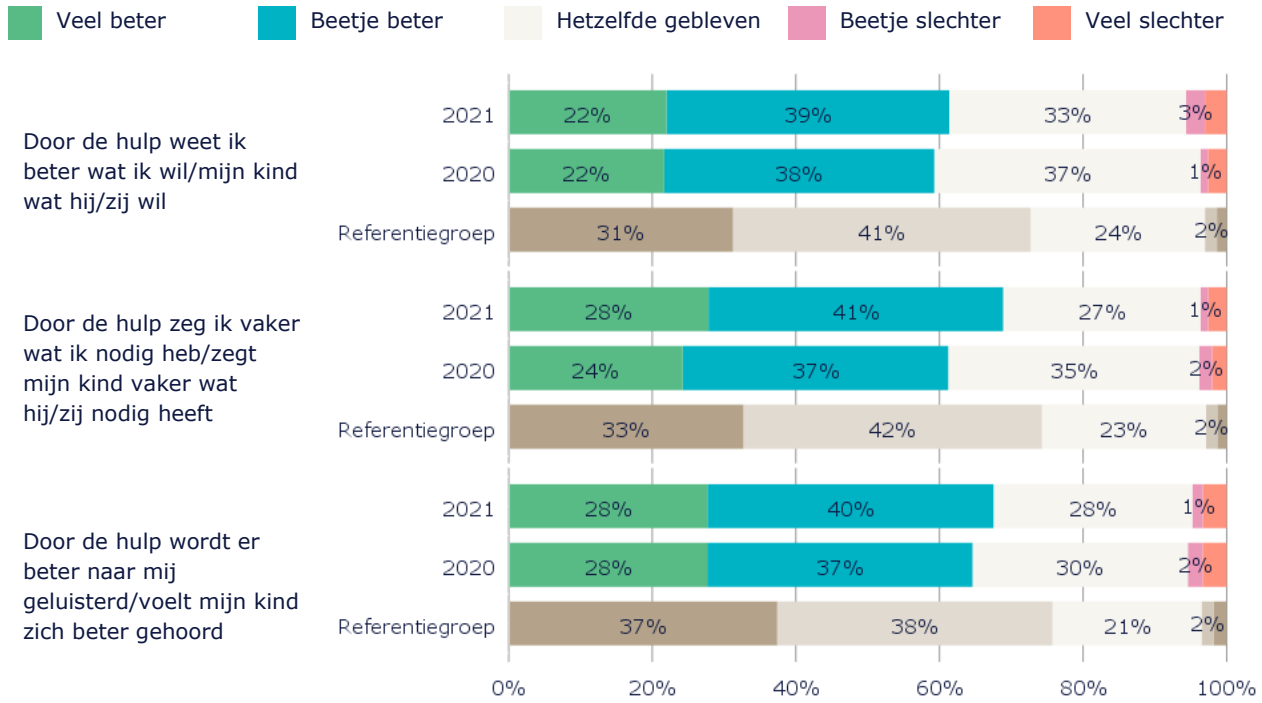
Ten opzichte van de voorgaande meting zien we dat de effecten van deze twee stellingen in ongeveer dezelfde mate ervaren worden als bij de vorige meting.

Ook het effect van de hulp op hoe het thuis gaat (62%) en hoe veilig het kind zich voelt (63%) wordt door meer dan de helft van de respondenten ervaren. Over het effect van de hulp op hoe het thuis gaat was men bij de vorige meting positiever (67%). De tevredenheid over het effect op hoe veilig het kind zich voelt is daarentegen toegenomen ten opzichte van de vorige meting (56%). Ten opzichte van de referentiegroep wordt het effect op de hulp bij het opgroeien op alle vier de 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 7 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 264, 273, 271)



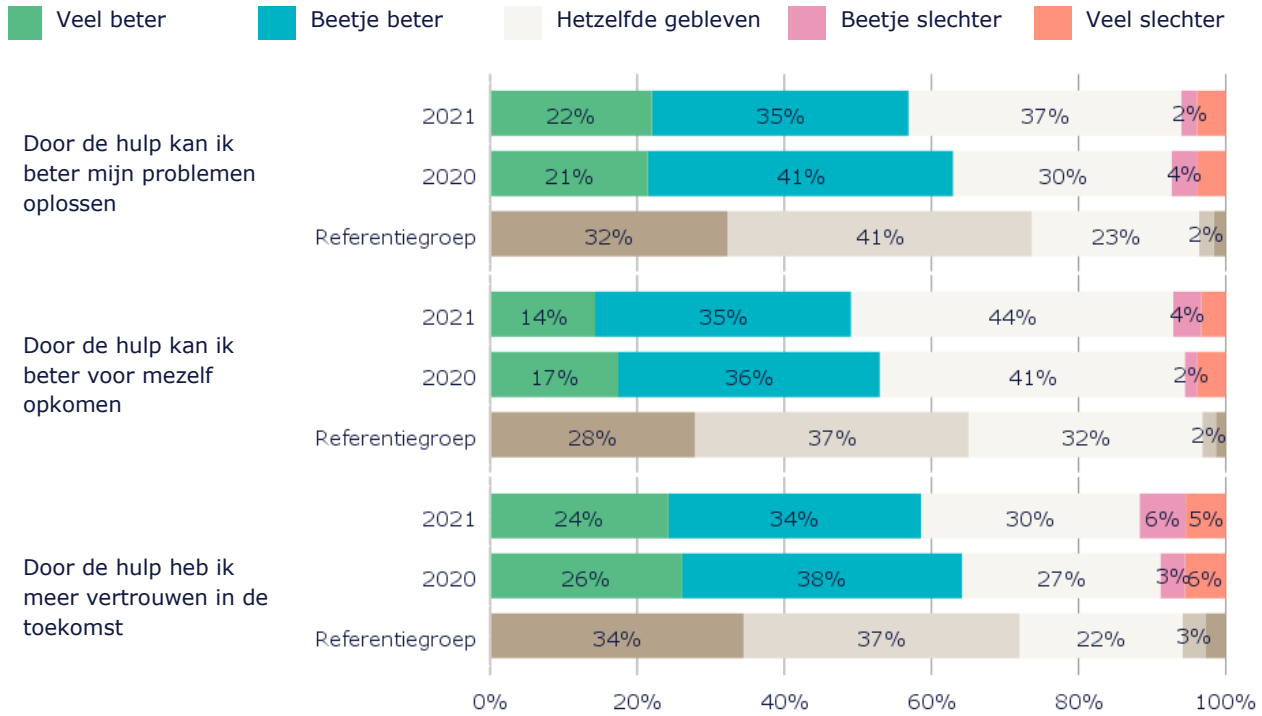
61% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Opvallend is wel dat het aandeel respondenten dat aangeeft dat de hulp een negatief effect heeft gehad op in hoeverre men weet wat men wil (beetje/veel slechter), bij respondenten die contact hebben gehad met het JGT significant lager ligt (9%) dan bij respondenten die contact hebben gehad met JEL (17%). Ook zegt 69% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 68% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

Ten opzichte van de voorgaande meting worden de ervaren effecten van de hulp op de zelfstandigheid positiever ingeschat. Ten opzichte van de referentiegroep zijn de respondenten daarentegen minder positief gestemd over de effecten van de hulp 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 8 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 232, 210, 239)



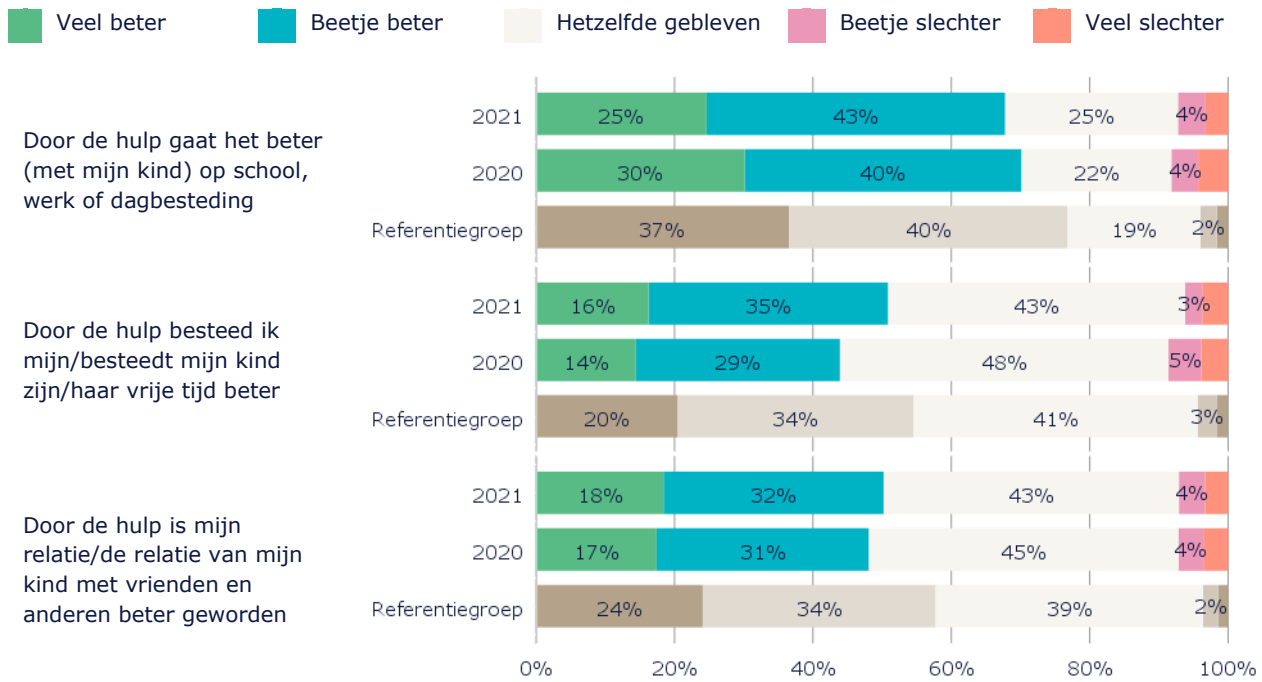
57% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Respondenten die contact hebben gehad met het JGT zijn tevredener over het effect van de hulp op hoe zij problemen kunnen oplossen (9% slechter, 59% beter) dan respondenten die contact hebben gehad met JEL (19% slechter, 47% beter). Ook kan 49% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 58% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

Ten opzichte van de voorgaande meting valt op dat de effecten van de hulp op de zelfredzaamheid van de respodnenten bij alle drie de stellingen gedaald 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 9 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 276, 240, 239)

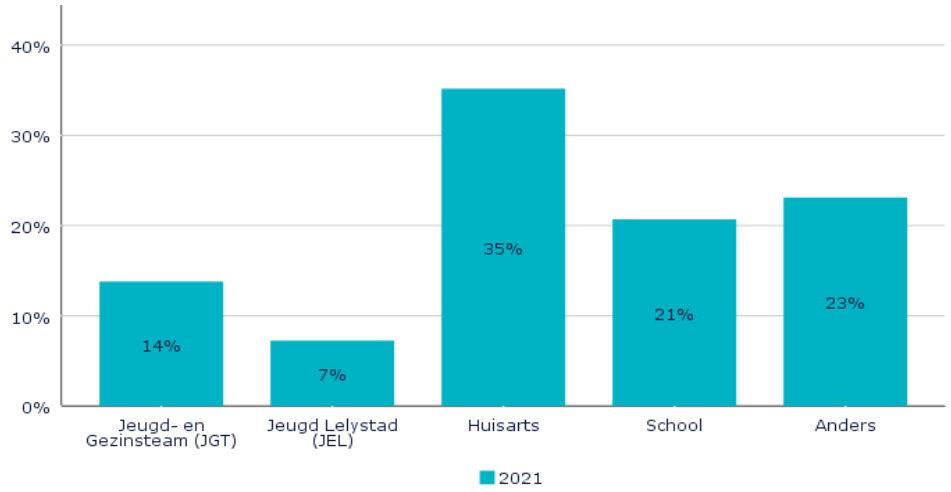


58% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. Dit is een lichte afname ten opzichte van de vorige meting (70%). 51% besteedt de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp, ten opzichte van 43% bij de vorige meting. Voor 50% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp. Bij de vorige meting was dit 48%.

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 10 is te zien wie het kind/de jongere heeft doorverwezen naar jeugdhulp.

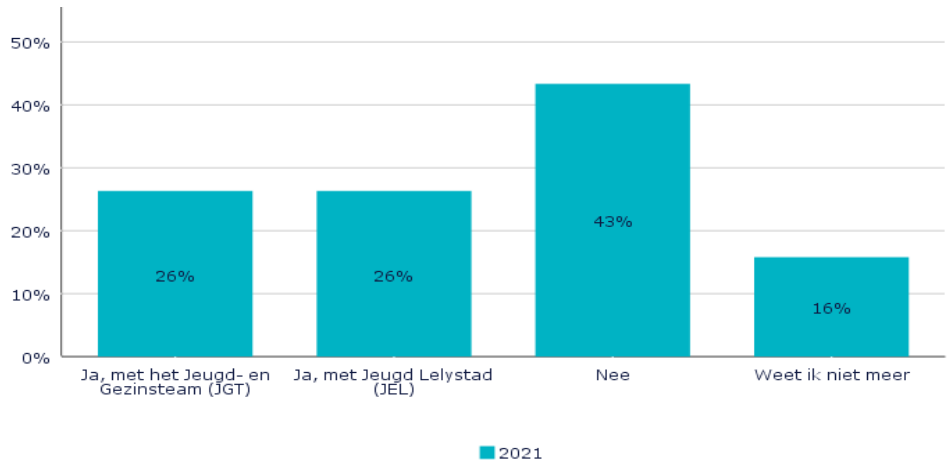
Figuur 10 Wie heeft uw kind/je doorverwezen naar de jeugdhulp? (N = 290)



De meerderheid van de respondenten (35%) geeft aan via de huisarts naar de jeugdhulp te zijn doorverwezen. 21% van de respondenten is via school doorverwezen. Ook is een deel van de respondenten via het JGT (14%) en JEL (7%) doorverwezen. 23% is op andere wijze bij de jeugdhulp terechtgekomen.

Wanneer jeugdigen of hun ouders in de gemeente Lelystad een ondersteuningsvraag of probleem hebben, nemen zij contact op met het Jeugd- en Gezinsteam (voor 1 juli) of Jeugd Lelystad (na 1 juli). 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 of Jeugd Lelystad in de gemeente Lelystad.

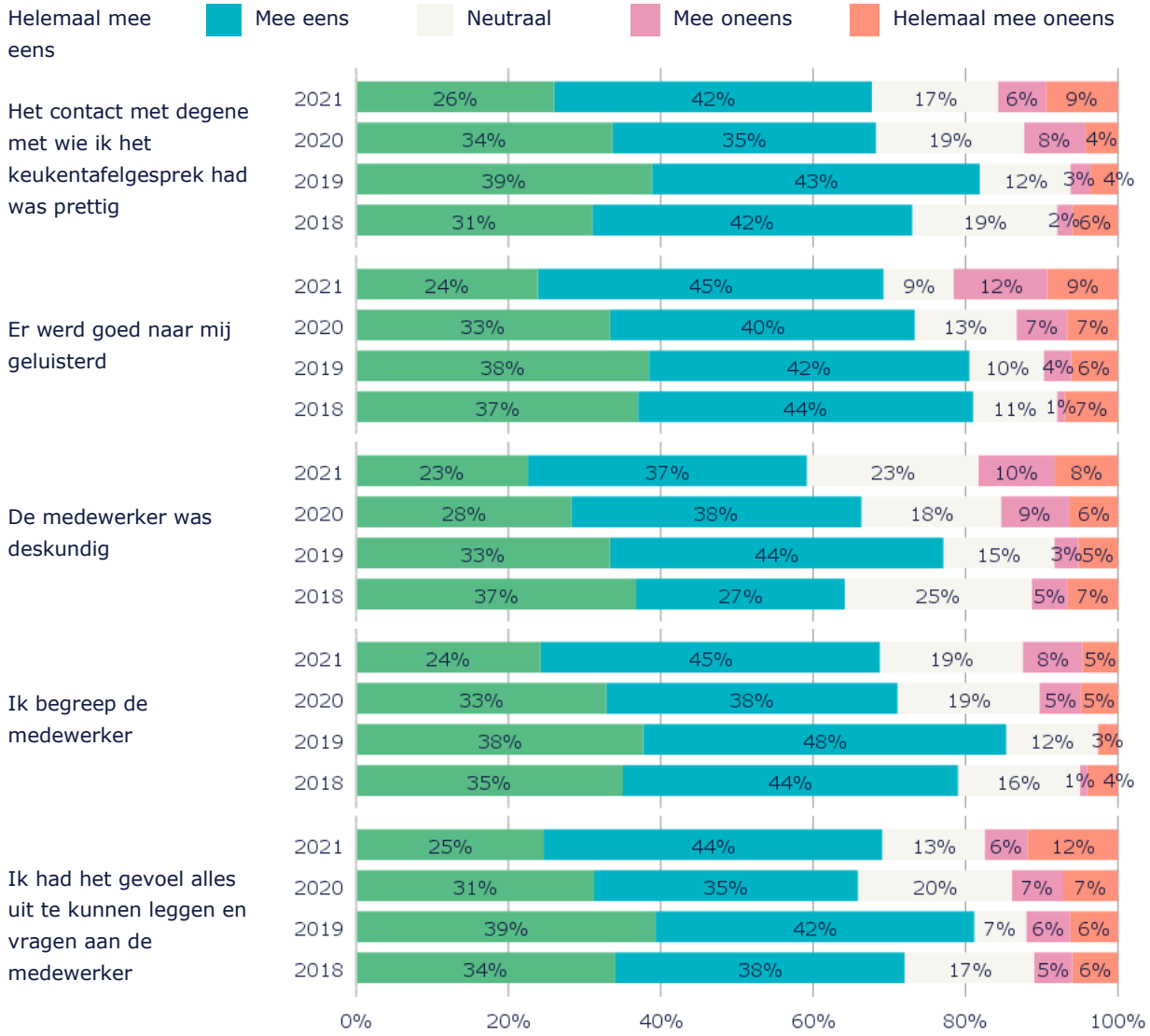
Figuur 11 Heeft u/Heb je in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met een medewerker van Jeugd- en Gezinsteam of Jeugd Lelystad? (N = 361)



In 2021 hebben evenveel respondenten een gesprek met het JGT en JEL gevoerd (26%). 43% heeft geen gesprek gehad. De overige respondenten weten niet (meer) of ze een (keukentafel)gesprek gevoerd hebben.

Vervolgens is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over het contact met het Jeugd- en Gezinsteam en de geboden oplossing. In figuur 12 en 13 geven we de resultaten weer.

Figuur 12 Ervaring met de medewerker van het Jeugd- en Gezinsteam of Jeugd Lelystad (N=127, 130, 120, 128, 126)



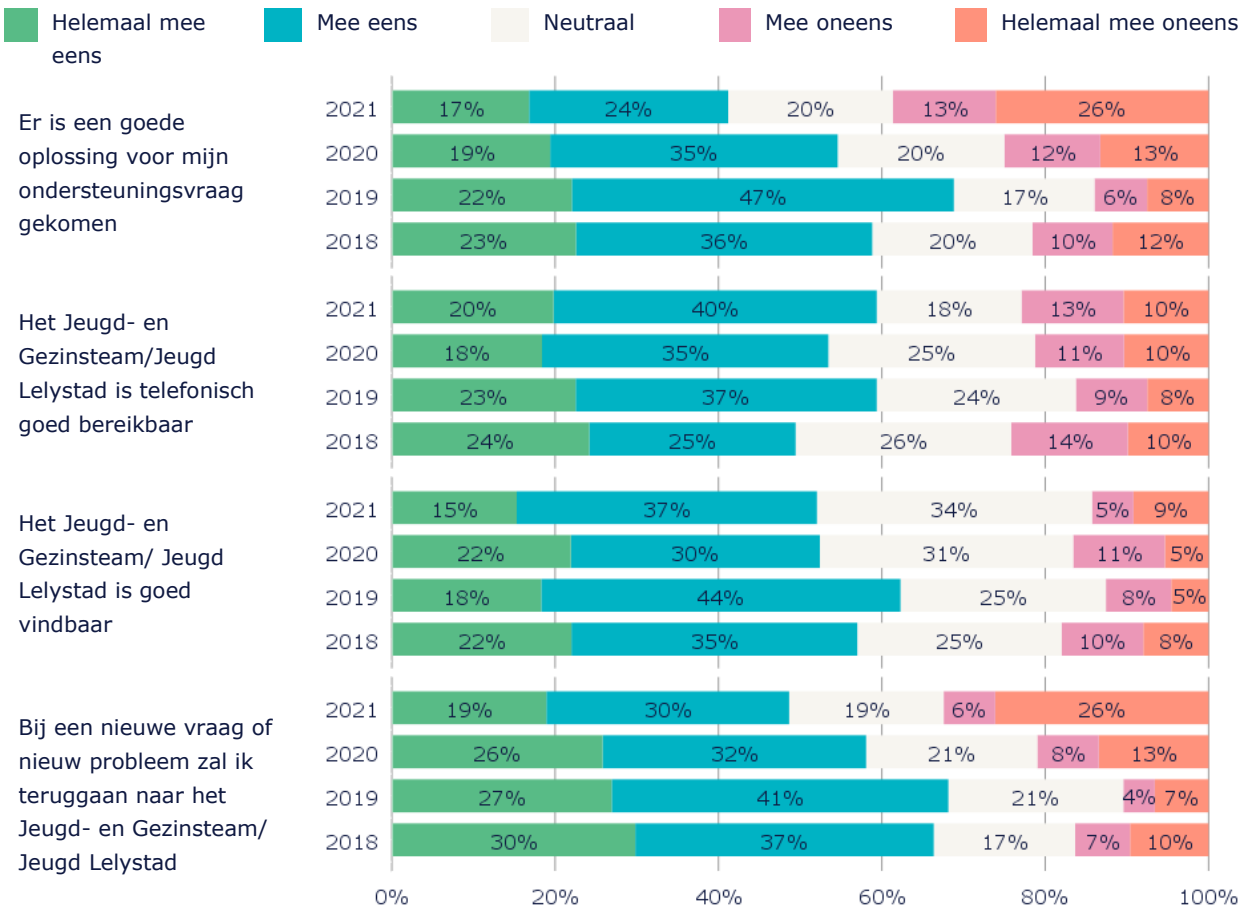
Over het algemeen wordt een positief beeld geschetst over het contact met de medewekers van JGT en JEL. Zo ervaarde 68% het contact als (heel) prettig en vond 69% dat er (heel) goed naar hen werd geluisterd. Vorig jaar vond 69% het contact met degene met wie het keukentafelgesprek werd gevoerd prettig en ervaarde 73% dat er goed werd geluisterd.

Ook de deskundigheid van de medewerker wordt minder positief gewaardeerd dan vorig jaar: 60% van de respondenten is van mening dat de medewerker (heel) deskundig was, ten opzichte van 66% vorig jaar. Respondenten die contact hebben gehad met het JGT (60% (helemaal) mee eens, 17% neutraal) zijn het over het algemeen vaker (helemaal) eens met deze stelling en minder vaak neutraal dan respondenten die contact hebben gehad met JEL (48% (helemaal) mee eens, 26% neutraal).

69% van de respondenten geeft aan de medewerker goed te heben begrepen. Dit is wederom een lichte afname ten opzichte van de vorige meting (71%). Respondenten die contact hebben gehad met het JGT (70% (helemaal) mee eens, 12% neutraal) zijn het over het algemeen vaker (helemaal) eens met deze stelling en minder vaak neutraal dan respondenten die contact hebben gehad met JEL (59% (helemaal) mee eens, 26% neutraal).

Als laatste geeft 69% aan het gevoel te hebben gehad alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medeweker. Dit is een lichte toename ten opzichte van de vorige meting, toen 66% van de respondenten dit aangaf. Wederom zijn respondenten die contact hebben gehad met het JGT het vaker (helemaal) eens met deze stelling (72%) dan respondenten die contact hebben gehad met JEL (62%).

Figuur 13 Tevredenheid oplossing en bereikbaarheid (N=119, 96, 98, 111)



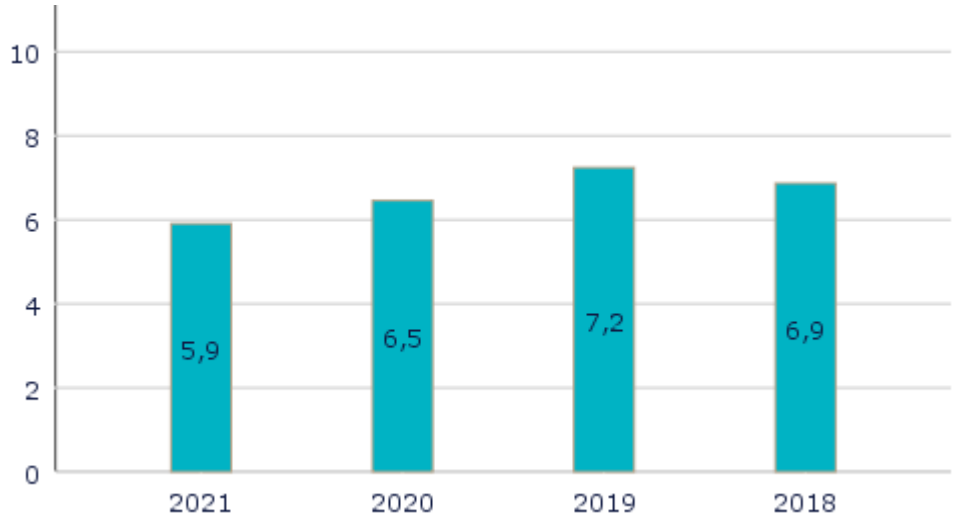
41% van de respondenten is van mening dat er een goede oplossing is gekomen voor de ondersteuningsvraag. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar, toen 54% dat vond. Respondenten die contact hebben gehad met het JGT (47% (helemaal) mee eens, 36% (helemaal) oneens) zijn het over het algemeen vaker (helemaal) eens of (helemaal) oneens dan respondenten die contact hebben gehad met JEL (30% (helemaal) mee eens, 49% neutraal).

Van de respondenten geeft 60% aan tevreden te zijn over de bereikbaarheid van het JGT en JEL. Dit is een toename ten opzichte van de vorige meting, toen 53% het hier (helemaal) mee eens was. Over de vindbaarheid van het JGT en JEL zijn respondenten minder tevreden (52%). De tevredenheid over de vinbaarheid komt overeen met de vorige meting.

Bij een nieuwe vraag of nieuw probleem zal 49% van de respondenten teruggaan naar het Jeugd- en Gezinsteam/Jeugd Lelystad. Tijdens de meting over 2020 gaf 58% van de respondenten aan terug te keren. Het percentage respondenten dat aangeeft niet terug te keren naar het Jeugd- en Gezinsteam is gestegen van 21% in 2020 naar 32%. Dit is het hoogste percentage sinds het begin van de metingen.

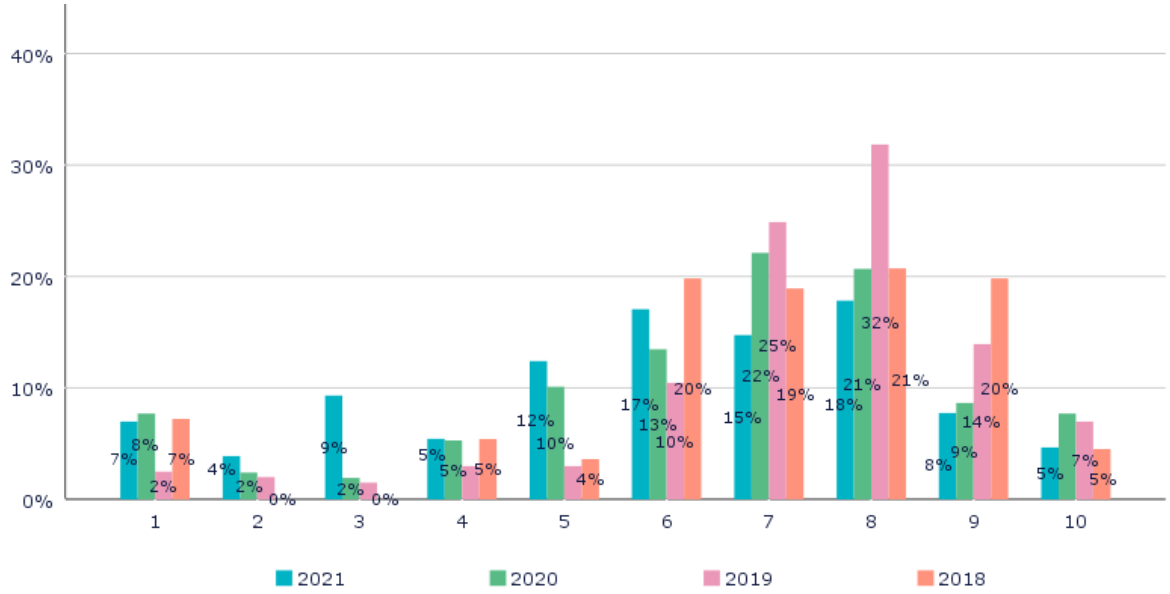
Tot slot is gevraagd een rapportcijfer te geven voor het JGT/JEL. Gemiddeld geven respondenten een 5,9. In figuur 14 is te zien dat het Jeugd- en Gezinsteam gemiddeld een lager cijfer krijgt dan vorig jaar (6,5) en de jaren ervoor (7,2 in 2019, 6,9 in 2018) en dat de dalende trend zich lijkt door te zetten. Respondenten geven het JGT gemiddeld een hoger cijfer (6,1) dan JEL (5,4).

Figuur 14 Gemiddeld rapportcijfer Jeugd- en Gezinsteam/Jeugd Lelystad (N=129)



In onderstaande figuur geven we de spreiding van de gegeven rapportcijfers weer. De meeste respondenten geven een 8 (18%) of een 6 (17%), 15% geeft een 7 en 12% geeft een 5. Ook steeg het aandeel respondenten dat een onvoldoende geeft van 27% in de vorige meting naar 37% in deze meting.

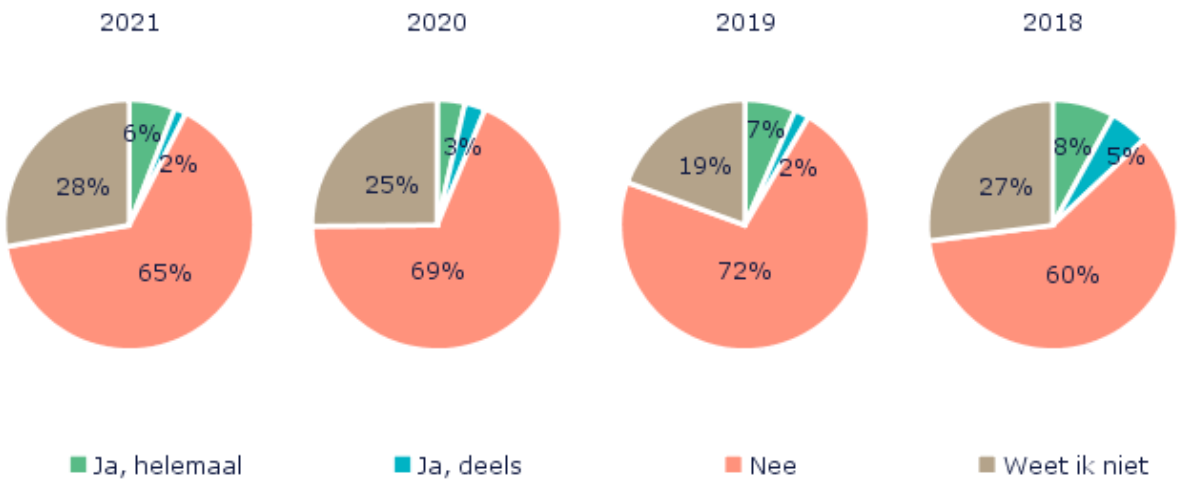
Figuur 15 Rapportcijfer Jeugd- en Gezinsteam (N=129)



4.6 Financiering en type jeugdhulp

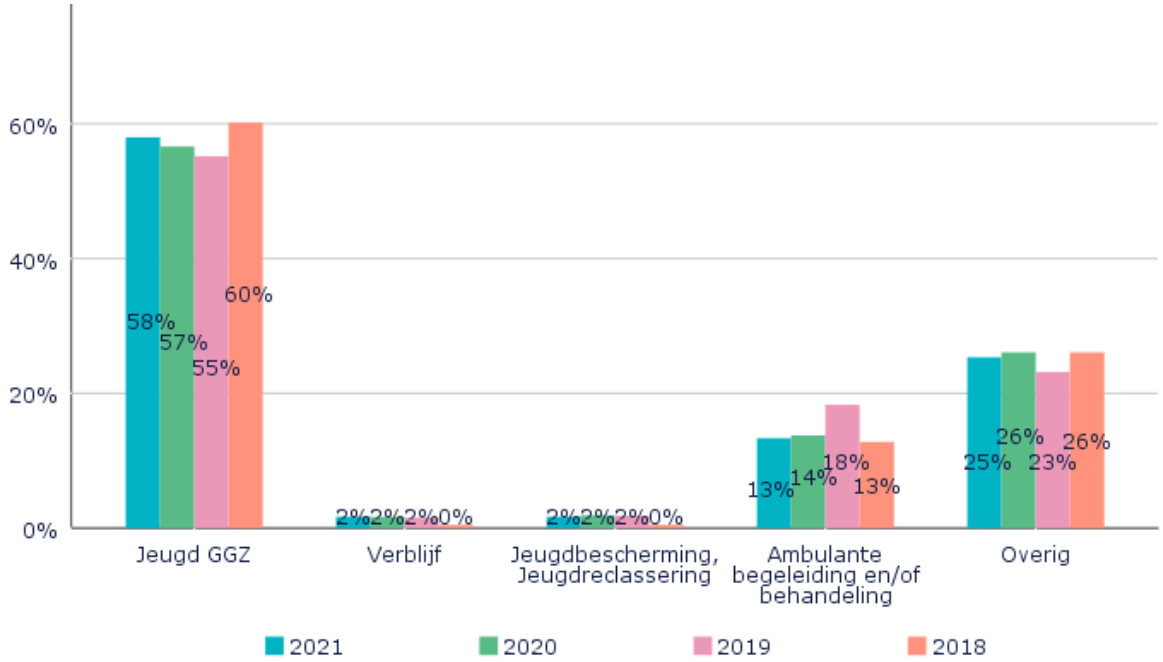
Aan jeugdhulpcliënten is gevraagd om aan te geven of zij de jeugdhulp ontvangen via een persoonsgebonden budget (pgb) en welk type jeugdhulp zij ontvangen. In figuur 16 is te zien dat het grootste deel geen pgb ontvangt (65%). Dat is minder dan vorig jaar, toen 69% antwoordde geen pgb te ontvangen. 28% weet niet of de jeugdhulp wordt gefinancierd door een pgb. Vorig jaar was dit 25%.

Figuur 16 Mijn kind/ik ontvang(t) hulp via een persoonsgebonden budget (pgb) (N=321)



Het grootste aandeel respondenten in de gemeente Lelystad ontvangt, evenals voorgaande metingen, Jeugd GGZ (58%). 13% ontvangt ambulante begeleiding en/of behandeling, 2% verblijf en 2% jeugdbescherming/jeugdreclassering. 25% maakt gebruik van de overige hulp. Deze percentages verschillen weinig ten opzichte van de vorige meting.

Figuur 17 Van welke zorgsoort maakt uw kind of heeft uw kind/maak je of heb je gebruikgemaakt vanuit de jeugdhulp? (N=300)



H5 | Wat gaat goed en wat kan beter?

5.1 Wat gaat goed?

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. We hebben deze opmerkingen in een top 5 gezet.

Tabel 1 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Goed geluisterd/begrip getoond/luisterend oor geboden
2	Hulp heeft een positief effect gehad
3	Positief over de hulpverlener
4	Positief over de hulp in het algemeen/de hulp was kwalitatief goed
5	Aandacht voor hulpvraag/hulp op maat bieden

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

1. *'De hulpverleners gingen serieus om met onze vraag.'*

   'Ons kind en wij als gezin werden gehoord en gezien. N.a.v. diverse gesprekken kregen wij hulp die aansloot bij onze hulpvraag. We hebben de begeleiding als prettig en persoonlijk ervaren.'

   'Onze mening over de benodigde hulp werd goed gehoord. Er werd naar ons geluisterd, dat is prettig.'

2. *'Door de hulp ben ik niet meer bang.'*

   'Mijn zoon heeft zichzelf iets beter kunnen uiten en leren aangeven wanneer hij vol zit door zijn ADD.'

   'De evolutie die mijn zoon heeft gehad in taalontwikkeling, wederzijdse communicatie, enzovoort. Dit alles geeft me een gelukkig en veilig gevoel.'

3. *'De hulpverlener die contact had met mijn zoon sloot goed aan en heeft hem echt geholpen.'*

   'De medewerkers proberen echt hun best te doen om mijn kind te helpen.'

   'De begeleiders luisteren, denken mee en zoeken echt naar oplossingen.'

4. *'De kwaliteit van de toegekende hulp en begeleiding ben ik tevreden over.'*

   'Alles is goed. Ze hebben mij en mijn kinderen heel goed geholpen en ik ben zeer blij met alle hulp. 10+'

   'Mijn zoontje heeft therapie gehad en we zijn heel tevreden. De hulp was goed en voor de professionaliteit geef ik een dikke 10.'

5. *'Ze nemen de aandacht en tijd om uit te zoeken wat het probleem is.'*

   'De hulp sluit aan bij wat mijn kind nodig heeft.'

   'Er is echt intenstief contact, de hulp wordt aangepast en sluit aan op wat onze dochter nodig heeft.'

5.2 Wat kan beter?

Cliënten is gevraagd 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 5 gezet.

Het grootste deel van de opmerkingen gaat over de lange wachttijd tussen de aanmelding en het ontvangen van hulp. Hierbij worden zowel de wachttijden bij de gemeente als de wachttijden bij de hulporganisatie genoemd. Daarnaast spreken de respondenten ook over de vele wisselingen tussen hulpverleners, waardoor zij hun verhaal bijvoorbeeld steeds opnieuw moesten vertellen. Respondenten geven ook aan dat de communicatie niet altijd duidelijk is en dat er veel administratieve handelingen uitgevoerd moeten worden die zij soms als onnodig ervaren. Als laatste geven sommige respondenten aan dat de hulp, zeker in het geval van complexe problematiek, soms te kort is om een effect te kunnen bewerkstelligen.

Tabel 2 Wat kan beter?

	Opmerking
1	Duurt te lang voordat hulp start (wachtrijen of aanvraagproces)
2	Ontevreden over wisselingen hulpverleners (o.a. wisseling van JGT naar JEL)
3	Slechte of onduidelijke communicatie vanuit hulpverleners/gemeente
4	Te veel administratieve handelingen
5	Hulp van te korte duur om effecten te bewerkstelligen

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

1. *'Het is bijna onmogelijk om met alle betrokkenen een rondetafelgesprek te krijgen, erg verdrietig word je daarvan. Door parttime werkdagen van betrokkenen, vakanties en ziekte duurt het een half jaar voor een groot gesprek mogelijk is. Het duurt allemaal te lang. En als ouders zit je dus nog steeds met het probleem.'*

   'Het duurt allemaal te lang en hierdoor is er geen verbetering te zien. Bij problemen moet er meteen geholpen worden en niet na anderhalf jaar. Zo wordt het te lastig en te langdurig om iemand nog te genezen of zelfs adequaat te helpen. Er is al te veel beschadigd.'

   'Bij JEL heb ik een aanvraag staan vanaf september 2021. Op 11 maart 2021 eerst een gesprek gehad. Nu weer acht weken wachten voor verslag en plan. Dan moet het nog aangevraagd worden bij de gemeente en de instanties. Ik ben straks meer dan een jaar verder voordat ik en mijn kind geholpen worden. Ondanks meerdere keren aangegeven dat het escaleert in huis. Daarnaast kunnen ze me niet in alle behoeftes voorzien.'

2. *‘De zeer slechte overdracht naar de nieuwe contractant JEL. Hierdoor kwamen wij onderop de stapel en lag de hulp aan ons kind ruim zeven maanden helemaal stil!!’*

   ‘We hebben steeds opnieuw de situatie moeten uitleggen, wanneer er een wisseling van behandelaar binnen JGT/JEL was; er leek geen goede informatie opgeslagen waaruit nieuwe medewerkers konden putten. Heel erg frustrerend dat je elk half jaar alles opnieuw moet invullen/aanleveren, zonder dat er zorg geleverd werd.’

   ‘Het ‘verhaal’ van mijn kind moet vaak worden herhaald in het geval van collega’s. Ik denk dat dit komt omdat we niet altijd weten waar we terecht moeten.’

3. *‘Er wordt geen uitleg gegeven waarom ze een bepaalde stap in de behandeling doen. Wat zijn de achterliggende gedachten? Als ouder word ik graag onderbouwd in wat ze doen zodat ik mijn kind dezelfde uitleg kan geven.’*

   ‘Ik vond het minder dat je je contactpersoon niet via telefoon kan bereiken.’

   ‘Ik mis een beetje het contact en de betrekking in het proces.’

4. *‘De enorme berg met vragenlijsten die om de paar maanden ingevuld moest worden. De vragenlijsten duurden te lang en de meeste vragen waren algemeen dus die we iedere keer opnieuw moesten beantwoorden terwijl ze al bekend waren.’*

   ‘Naast dat wij ieder half jaar opnieuw dossier moeten maken (er werd niks bewaard) is het aantal dossierhouders niet meer te tellen door personele wisselingen bij JGT en JEL. Dit maakt het aanvragen van verlenging voor de zo noodzakelijke zorg frustrerend en stressvol, ook juist voor ons kind dat behoefte heeft aan duidelijkheid en vaste structuren. Geld/bezuinigingen krijgt voorrang op kwaliteit in Lelystad. Een slechte zaak, en getuigt van weinig visie op de toekomst. Investeren in jeugdzorg betaalt zich later terug.’

   ‘De rompslomp. School wil een verwijzing naar professionele hulp. Wij als ouders ook, maar dan moet daar nog weer een huisarts bij komen. Het kind denkt echt ziek te zijn!’

5. *‘Korte termijn waarbinnen een doel gehaald moet worden is niet altijd realistisch als doelen halen pas lukt bij vertrouwen in de begeleiding die opgebouwd moet worden als iemand een psychisch probleem heeft.’*

   ‘Mijn kind maakt kleine stapjes of zelfs niet omdat hij niet meer kan. Er wordt in de procedure en regelgeving geen rekening gehouden met kinderen die altijd zorg nodig hebben en geen of minimale stapjes vooruit gaan.’

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 2021	N	Ouders 2021	N	Jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021	Jongeren en ouders 2020	Jongeren en ouders 2019	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021
Geslacht												
Jongen		0				0	58%	57%	42%		42%	443
Meisje		0				0	42%	43%	58%		58%	443
Moeder			75%	243	75%	243	73%	75%		78%	78%	1.954
Vader			24%	243	24%	243	26%	25%		19%	19%	1.954
Anders			0%	243	0%	243	1%	0%		3%	3%	1.954
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	89%	80			89%	80	86%	91%	86%		86%	684
18 t/m 22 jaar	11%	80			11%	80	14%	9%	14%		14%	684
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			2%	244	2%	244	3%	2%		3%	3%	1.958
4 t/m 11 jaar			52%	244	52%	244	55%	49%		54%	54%	1.958
12 t/m 17 jaar			46%	244	46%	244	42%	49%		43%	43%	1.958
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	11%	76	14%	233	13%	309	13%	10%	9%	11%	10%	2.777
Tussen de 3 en 6 maanden	16%	76	16%	233	16%	309	18%	14%	12%	13%	13%	2.777
Tussen de 6 en 12 maanden	24%	76	30%	233	29%	309	23%	23%	19%	24%	23%	2.777
Langer dan een jaar	50%	76	40%	233	42%	309	47%	53%	60%	52%	54%	2.777

Tabel 4 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2021	N	Ouders 2021	N	Jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021	Jongeren en ouders 2020	Jongeren en ouders 2019	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021
Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb	49%	74	56%	233	54%	307	64%	69%	72%	72%	72%	3.471
Ik ben snel geholpen	49%	74	51%	235	50%	309	59%	55%	68%	64%	65%	2.858
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	59%	70	57%	232	57%	302	64%	71%	81%	73%	75%	2.865

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

	Jongeren 2021	N	Ouders 2021	N	Jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021	Jongeren en ouders 2020	Jongeren en ouders 2019	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	66%	76	64%	234	65%	310	72%	78%	84%	81%	82%	3.812
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	59%	59	53%	211	54%	270	55%	58%	73%	70%	70%	3.214
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	67%	73	66%	236	66%	309	70%	73%	79%	78%	79%	3.811
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	74%	73	79%	234	78%	307	83%	86%	84%	87%	87%	3.865

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

	Jongeren 2021	N	Ouders 2021	N	Jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021	Jongeren en ouders 2020	Jongeren en ouders 2019	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	68%	72	75%	232	73%	304	72%	79%	82%	82%	82%	3.809
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	70%	74	81%	241	78%	315	80%	85%	89%	88%	88%	3.839
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	91%	75	91%	239	91%	314	90%	91%	96%	94%	95%	3.854

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

	Jongeren 2021	N	Ouders 2021	N	Jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021	Jongeren en ouders 2020	Jongeren en ouders 2019	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	71%	76	72%	221	72%	297	72%	82%	82%	85%	84%	3.747
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	60%	62	73%	203	70%	265	70%	76%	75%	81%	80%	3.298
Door de hulp gaat het thuis beter	55%	60	64%	201	62%	261	67%	74%	71%	79%	77%	3.331
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	51%	57	66%	185	62%	242	56%	66%	59%	73%	69%	2.172

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

	Jongeren 2021	N	Ouders 2021	N	Jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021	Jongeren en ouders 2020	Jongeren en ouders 2019	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	58%	62	62%	202	61%	264	59%	65%	70%	74%	73%	3.003
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	62%	66	71%	207	69%	273	61%	66%	70%	76%	74%	3.096
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	60%	63	70%	208	68%	271	65%	70%	68%	79%	76%	3.046

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

	Jongeren 2021	N	Ouders 2021	N	Jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021	Jongeren en ouders 2020	Jongeren en ouders 2019	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	58%	67	56%	165	57%	232	63%	67%	73%	74%	74%	2.462
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	53%	64	47%	146	49%	210	53%	57%	67%	64%	65%	2.223
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	44%	61	63%	178	59%	239	64%	66%	68%	74%	72%	2.495

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

	Jongeren 2021	N	Ouders 2021	N	Jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021	Jongeren en ouders 2020	Jongeren en ouders 2019	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen) 2021
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	54%	70	72%	206	68%	276	70%	74%	71%	79%	77%	3.302
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	37%	63	56%	177	51%	240	44%	52%	47%	57%	55%	2.840
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	38%	60	54%	179	50%	239	48%	56%	53%	59%	58%	2.882

Bijlage 2 Tabellen eigen vragen Lelystad

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

	%	N
Jeugd- en Gezinsteam (JGT)	14%	40
Jeugd Lelystad (JEL)	7%	21
Huisarts	35%	102
School	21%	60
Anders	23%	67
Totaal	100%	290

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

	%	N
Ja, met het Jeugd- en Gezinsteam (JGT)	26%	85
Ja, met Jeugd Lelystad (JEL)	26%	85
Nee	43%	140
Weet ik niet meer	16%	51

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	26%	33	42%	53	17%	21	6%	8	9%	12	100%	127
Er werd goed naar mij geluisterd	24%	31	45%	59	9%	12	12%	16	9%	12	100%	130
De medewerker was deskundig	23%	27	37%	44	23%	27	10%	12	8%	10	100%	120
Ik begreep de medewerker	24%	31	45%	57	19%	24	8%	10	5%	6	100%	128
Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker	25%	31	44%	56	13%	17	6%	7	12%	15	100%	126
Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen	17%	20	24%	29	20%	24	13%	15	26%	31	100%	119
Het Jeugd en Gezinsteam is telefonisch goed bereikbaar	20%	19	40%	38	18%	17	13%	12	10%	10	100%	96
Het Jeugd en Gezinsteam is goed vindbaar	15%	15	37%	36	34%	33	5%	5	9%	9	100%	98
Bij een nieuwe vraag of nieuw probleem zal ik terug gaan naar het Jeugd en Gezinsteam	19%	21	30%	33	19%	21	6%	7	26%	29	100%	111

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

	%	N
1	7%	9
2	4%	5
3	9%	12
4	5%	7
5	12%	16
6	17%	22
7	15%	19
8	18%	23
9	8%	10
10	5%	6
Totaal	100%	129

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

	%	N
Ja, helemaal	6%	19
Ja, deels	2%	5
Nee	65%	208
Weet ik niet	28%	89
Totaal	100%	321

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)	58%	174
Verblijf (pleegzorg, residentiële jeugdzorg, Jeugdzorgplus)	2%	5
Jeugdbescherming, Jeugdreclassering	2%	5
Ambulante begeleiding en/of behandeling	13%	40
Overig	25%	76
Totaal	100%	300

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

	%	N
Atolwijk (inclusief De Veste, De Schans, De Meent, Buitenhof)	12%	37
Bolder (Gondel, Kogge, Kempenaar, Schouw)	14%	45
Boswijk (Griend, Horst, Kamp, Wold, Archipel, Rozegaard, Zoom, Beukenhof)	13%	41
Havendiep (Botter, Grietenij, Hoven/Ziekenhuis, Landstrekenwijk, Schoener, Tjalk)	14%	44
Kustwijk (inclusief Batavia-Haven e.o., Golfpark, Golfresort, Parkhaven)	12%	37
Lelystad-Haven (inclusief Hollandse Hout, Noordersluis)	8%	25
Stadshart (Centrum-Noord, -Midden, -Station en -Zuid)	3%	9
Waterwijk (inclusief De Landerijen)	14%	45
Warande	6%	19
Zuiderzeewijk (inclusief Groene Velden, Jagersveld)	3%	11
Buitengebied	2%	5
Totaal	100%	318

Bijlage 3 Uitsplitsing JGT/JEL

In deze bijlage staan de vragen met een significant verschil in antwoorden tussen de groep respondenten die een (keukentafel)gesprek heeft gehad met het JGT en de groep respondenten die contact heeft gehad met JEL. Wanneer er een sterretje opgenomen staat in de kolom van het percentage, betekent dit dat er een significant verschil is bij deze antwoordmogelijkheid.

Tabel 18 Ik ben snel geholpen

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
1. Toegankelijkheid van voorzieningen - Ik ben snel geholpen	Nooit	19%*	15	30%*	24
	Soms	33%	27	41%	33
	Vaak	36%*	29	26%*	21
	Altijd	12%*	10	4%*	3
	Total	100%	81	100%	81

Tabel 19 De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
2. Vindt u de uitvoering van de zorg goed? - De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	Nooit	16%*	12	25%*	20
	Soms	40%	30	41%	32
	Vaak	29%	22	24%	19
	Altijd	15%	11	10%	8
	Total	100%	75	100%	79

Tabel 20 Door de hulp voelt mijn kind zich beter

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
3. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit? - Door de hulp voelt mijn kind zich beter	Slechter	9%	7	15%	11
	Hetzelfde	22%	16	26%	19
	Beter	69%*	51	58%*	42
	Total	100%	74	100%	72

Tabel 21 Door de hulp weet mijn kind beter wat het wil

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
4. Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind? - Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil	Slechter	9%*	6	17%*	12
	Hetzelfde	34%	23	32%	23
	Beter	57%	39	51%	36
	Total	100%	68	100%	71

Tabel 22 Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
5. Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid? - Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	Slechter	9%*	6	19%*	12
	Hetzelfde	32%	21	34%	21
	Beter	59%*	39	47%*	29
	Total	100%	66	100%	62

Tabel 23 De medewerker was deskundig

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
Stellingen - De medewerker was deskundig	Eens	60%*	43	48%*	37
	Neutraal	17%*	12	26%*	20
	Niet eens	24%	17	26%	20
	Total	100%	72	100%	77

Tabel 24 Ik begreep de medewerker

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
Stellingen - Ik begreep de medewerker	Eens	70%*	53	59%	47
	Neutraal	12%	9	26%*	21
	Niet eens	18%	14	15%	12
	Total	100%	76	100%	80

Tabel 25 Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
Stellingen - Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker	Eens	72%*	54	62%	49
	Neutraal	11%	8	14%	11
	Niet eens	17%	13	24%	19
	Total	100%	75	100%	79

Tabel 26 Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
Stellingen - Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen	Eens	47%*	35	30%	22
	Neutraal	16%	12	22%	16
	Niet eens	36%	27	49%*	36
	Total	100%	74	100%	74

Tabel 27 Welk rapportcijfer zou u aan het JGT/JEL geven?

	JGT	JEL
	Mean	Mean
10. Rapportcijfer	6,1	5,4

Tabel 28 Welk rapportcijfer zou u aan het JGT/JEL geven?

		JGT		JEL	
		%	N	%	N
10. Rapportcijfer	1	9%	7	10%	8
	2	1%	1	6%*	5
	3	9%	7	13%	10
	4	3%	2	8%*	6
	5	10%	8	13%	10
	6	16%	12	14%	11
	7	23%*	18	8%	6
	8	14%	11	16%	13
	9	9%	7	6%	5
	10	5%	4	6%	5
	Total	100%	77	100%	79

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl

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

Colofon

Juni 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Lonneke van Riele
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-1506-1542

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