Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Duiven



Rapport | juni 2023

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Rapport
Gemeente Duiven

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 80% aan dat zij weten waar zij terechtkunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. 20% geeft aan dat zij niet of zelden weten waar ze voor hulp terechtkunnen. Dit is een betere score dan de referentiegroep.

Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben, namelijk 86%. Dit is hoger dan in de referentiegroep waar dit 74% is. We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij beide stellingen iets 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 deskundigheid van de medewerker van de gemeente. In totaal vindt 76% van de respondenten dit (zeer) goed. 7% is het hier niet mee eens. Nog eens 70% is tevreden over de manier waarop er door de gemeentelijk medewerker(s) is geluisterd naar de inwoner.

Iets lagere scores vinden we terug bij de stelling dat respondenten tevreden zijn over de geboden hulp/ondersteuning vanuit de gemeente (61% tevreden tegenover 4% ontevreden), het keukentafelgesprek (66% tevreden tegenover 9% ontevreden) en over het contact met de medewerker van de gemeente (63% tevreden tegenover 16% ontevreden).

Ten slotte kent 29% van de ondervraagde respondenten het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Geen van de respondenten heeft echter gebruikgemaakt van deze dienst.

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 83% 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 86% 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 72% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft wisselend. Op twee stellingen is de tevredenheid toegenomen, op de andere twee afgenomen. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente ongeveer gelijk of iets beter.

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 (88% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (86%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (93%). Voor de eerste twee genoemde stellingen is er een groot verschil zichtbaar tussen jongeren en ouders.

Effect van de hulp

Door de hulp voelt de jongere zich beter (83%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (80%) en gaat het thuis beter (66%). Ten opzichte van vorig jaar zien we een afname bij alle aspecten over de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien. In vergelijking met de referentiegroep dicht ongeveer een gelijk 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 76% 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 en ten opzichte van de referentiegroep valt met name het verschil bij de stelling ‘door de hulp weet ik beter wat ik wil/weet mijn kind beter wat het wil’ op. Dit jaar is het aandeel dat deze stelling beaamt een stuk kleiner.

74% 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. 68% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat een verbetering ervaart gemiddeld gedaald. Ten opzichte van de referentiegroep worden de effecten van de hulp op de zelfredzaamheid in gelijke mate ervaren.

74% 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 53% besteedt het kind de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Volgens 42% 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 Duiven 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 140 ouders van kinderen van ongeboren tot 16 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 137 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 44 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 16%.

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 jegud. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

1.6 Leeswijzer

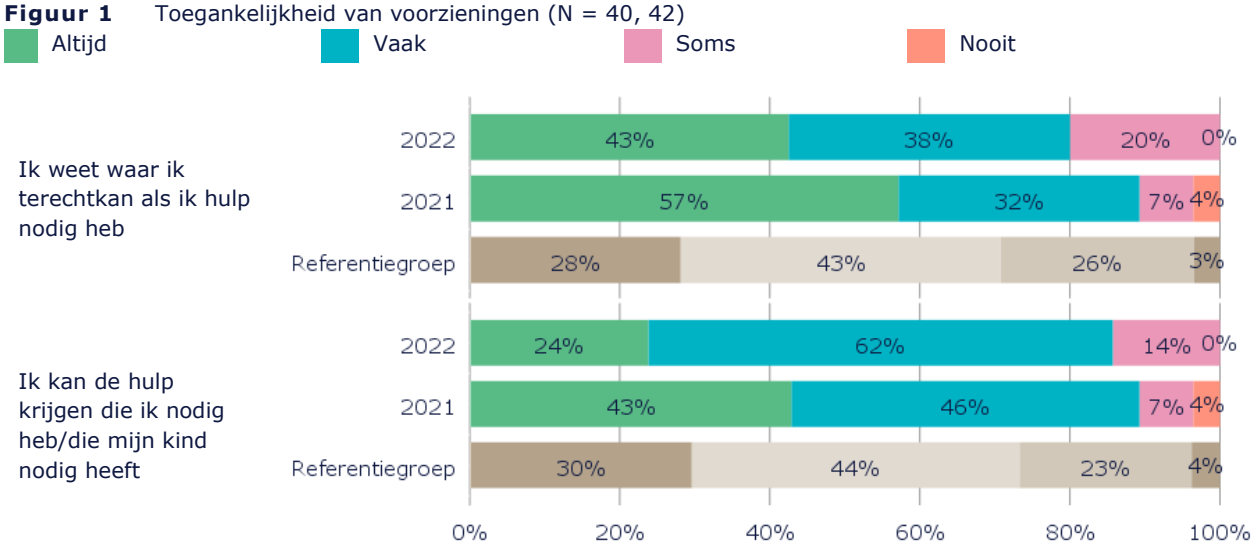
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over het contact met de gemeente. Hoofdstuk 4 gaat in op de uitvoering van de zorg. Hoofdstuk 5 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 6 staat met behulp van open antwoorden 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 = 40, 42)



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

80% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 20% 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 83% van de ouders weet waar zij terechtkunnen, tegenover 76% van de jongeren. De lagere score dan vorig jaar zit hem daarom voornamelijk in een lage bekendheid bij jongeren, al is de score hoger dan de referentiegroep.

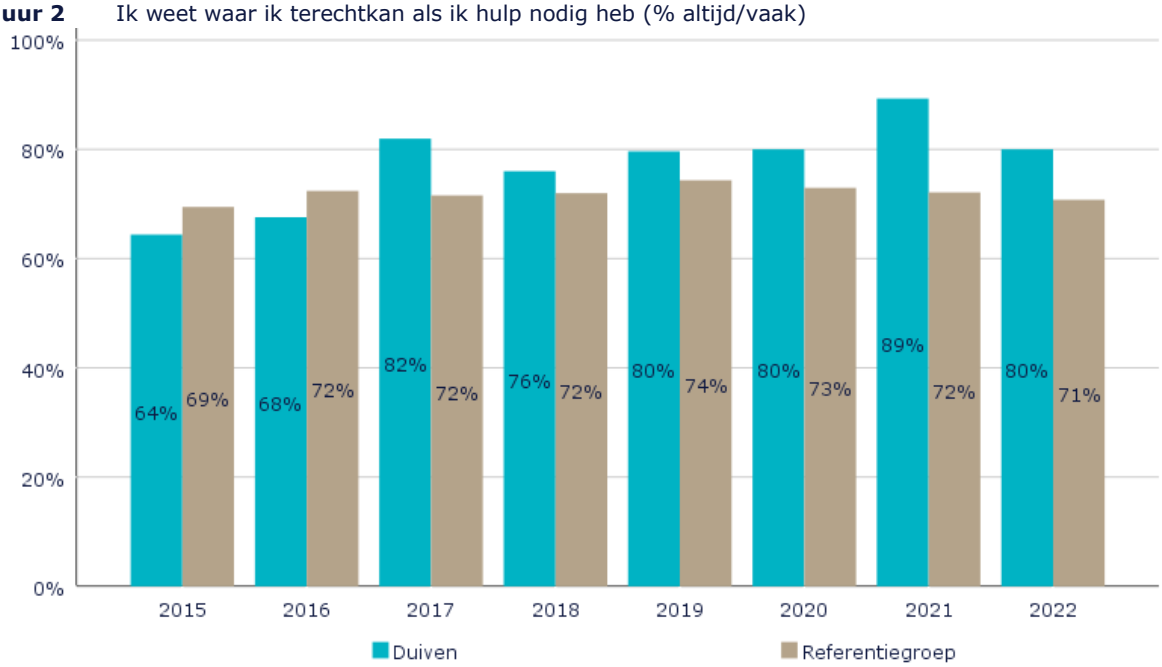
Daarnaast geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

[2] Bron: MCJO-onderzoek BMC

86% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die zij nodig hebben. Bij 14% 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 (92%) dan jongeren (opnieuw 76%).

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. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle twee de stellingen wel een stuk hoger.

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

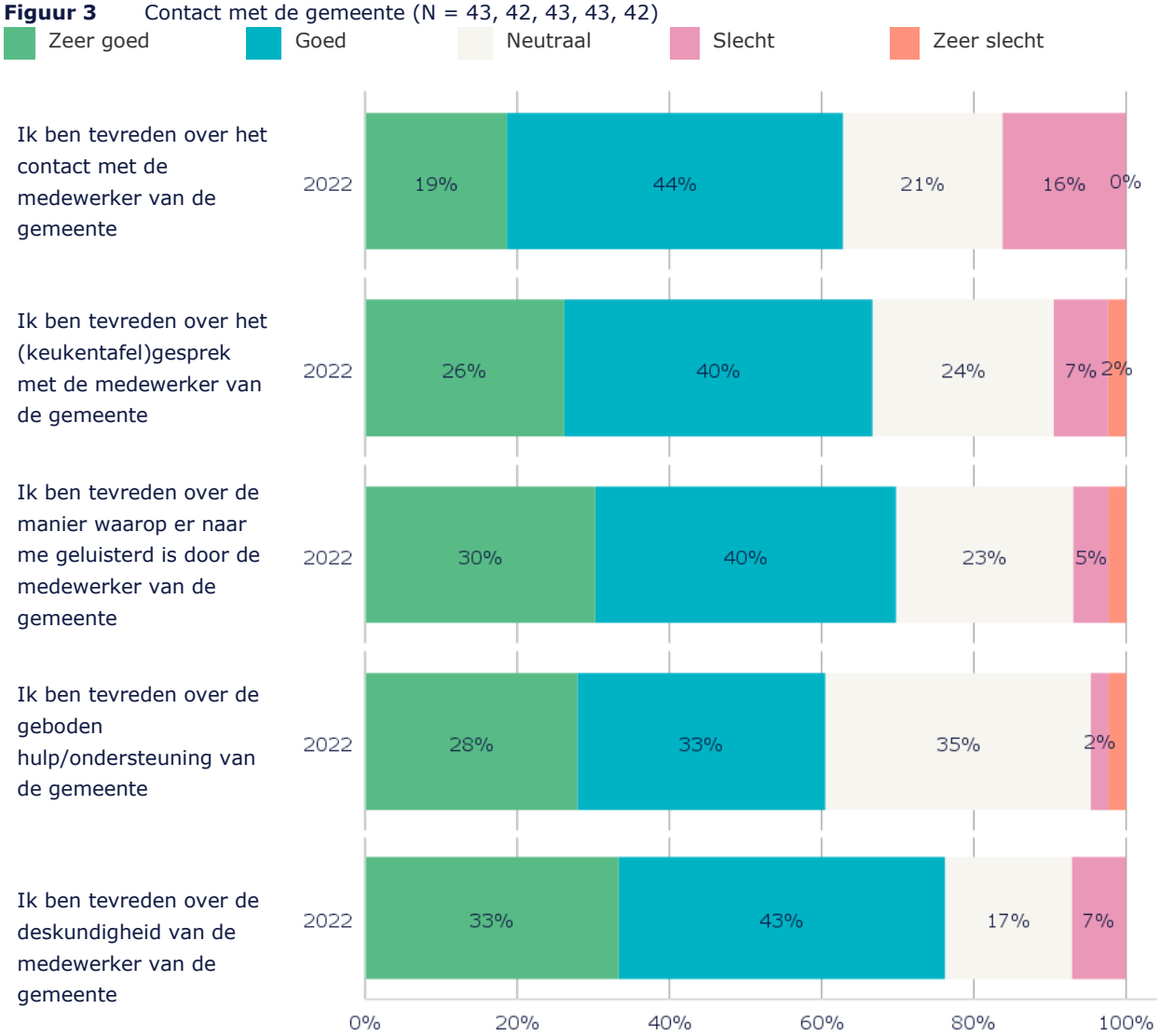


[3] Bron: MCJO-onderzoek BMC

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 = 43, 42, 43, 43, 42)



Het meest tevreden zijn de respondenten over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente. In totaal vindt 76% van de respondenten dit (zeer) goed. 7% is het hier niet mee eens. Nog eens 70% is tevreden over de manier waarop er door de gemeentelijk medewerker(s) is geluisterd naar de respondent.

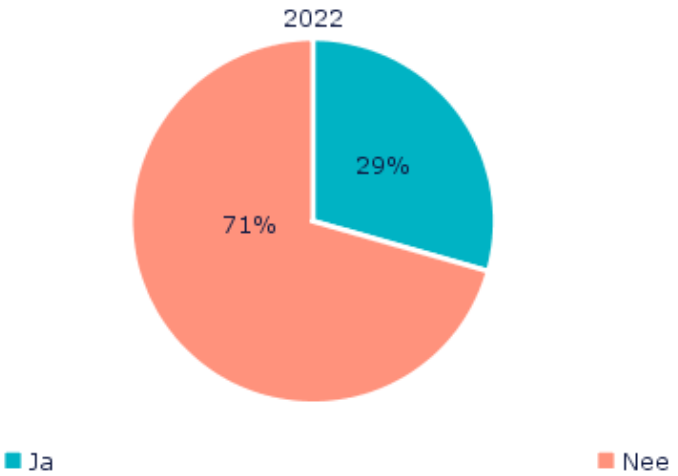
Iets lagere scores, maar nog altijd mooi, vinden we terug bij de stelling dat respondenten tevreden zijn over de geboden hulp/ondersteuning vanuit de gemeente (61% tevreden tegenover 4% ontevreden), het keukentafelgesprek (66% tevreden tegenover 9% ontevreden) en over het contact met de medewerker van de gemeente (63% tevreden tegenover 16% ontevreden). Het contact tussen cliënt en gemeente verdient daarom de meeste 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?



Figuur 4 laat zien dat de onafhankelijke cliëntondersteuner niet bekend is bij 83% van de respondenten. 29% van de respondenten is hier wel mee bekend.

Interessant is het vervolgens uit te vragen of cliënten daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe tevreden zij hierover waren. Voor twee respondenten geldt dat dit zo is. Aan deze twee respondenten is de vraag voorgelegd of zij tevreden waren. Hierop werd bevestigend geantwoord.

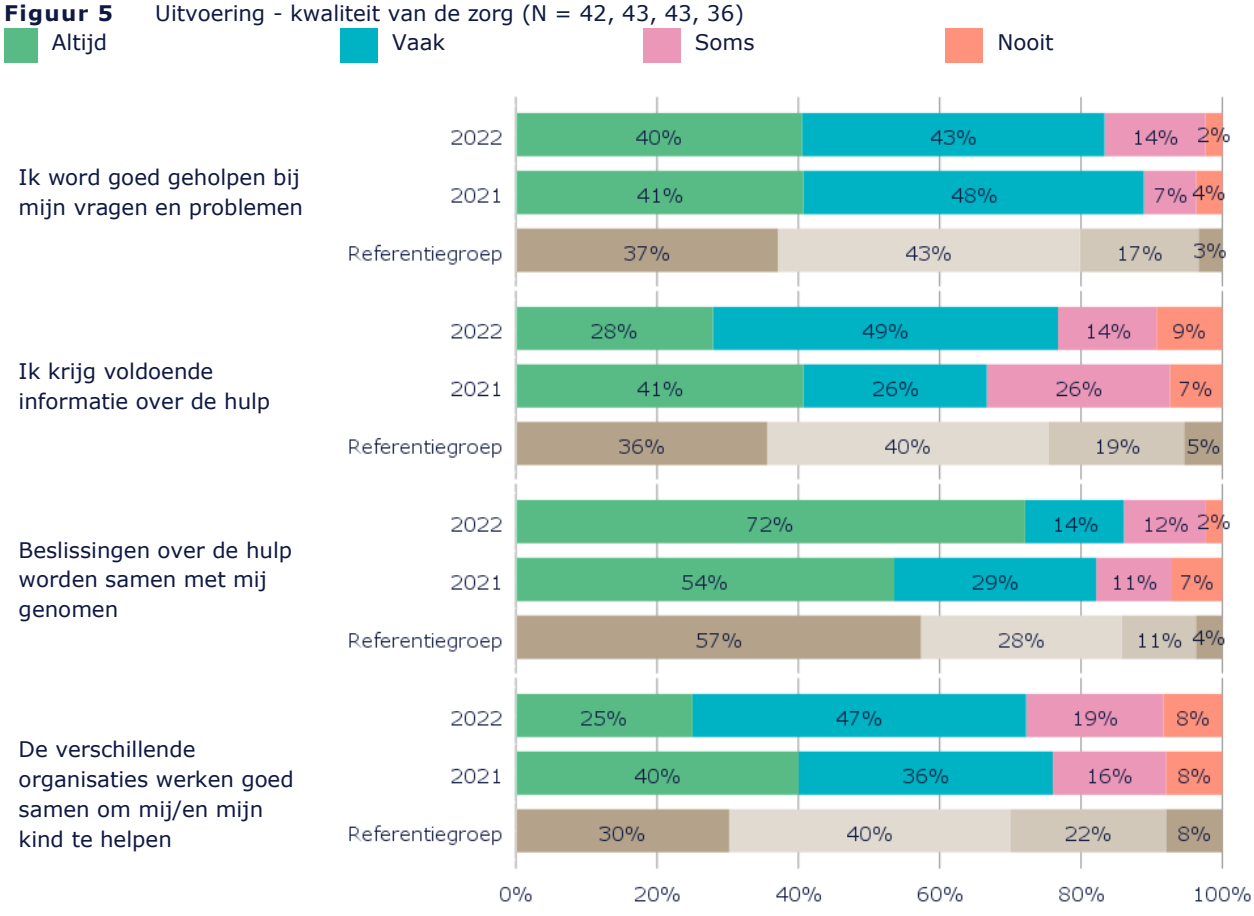
H4 | Uitvoering van de hulp

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 = 42, 43, 43, 36)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 83% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 77% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

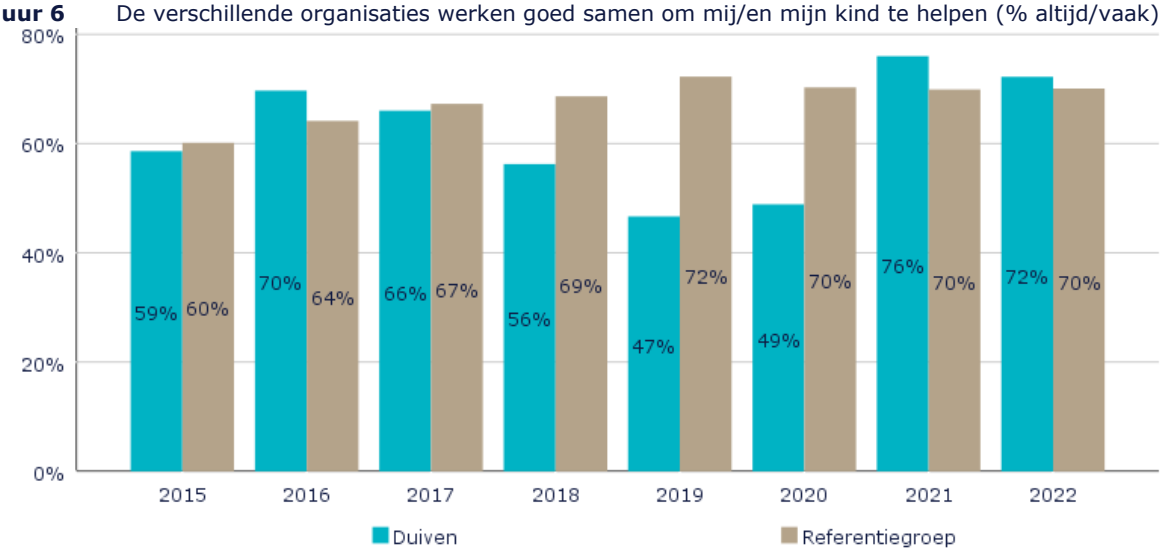
Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Hier is de score van deze set stellingen het hoogst. 86% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen.

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.

72% 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 wisselend. Op twee stellingen is de tevredenheid toegenomen, op de andere twee afgenomen. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente ongeveer gelijk of iets beter.

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

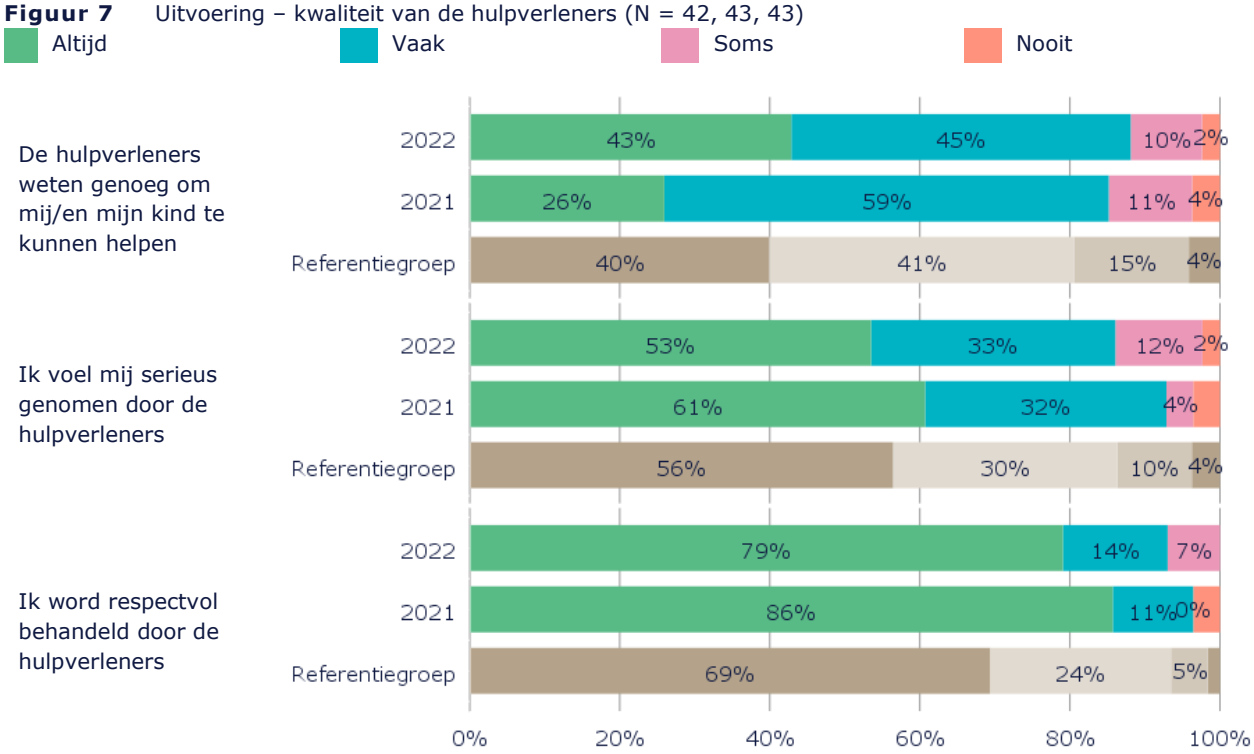


Figuur 6 zet de 'afname in tevredenheid' over de samenwerking tussen verschillende organisaties in perspectief. Op 2021 na is het namelijk de hoogste score sinds de start van de meting.

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 = 42, 43, 43)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 88% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 12% vindt dat niet of soms. We zien hier een verschil tussen jongeren (94%) en ouders (83%).

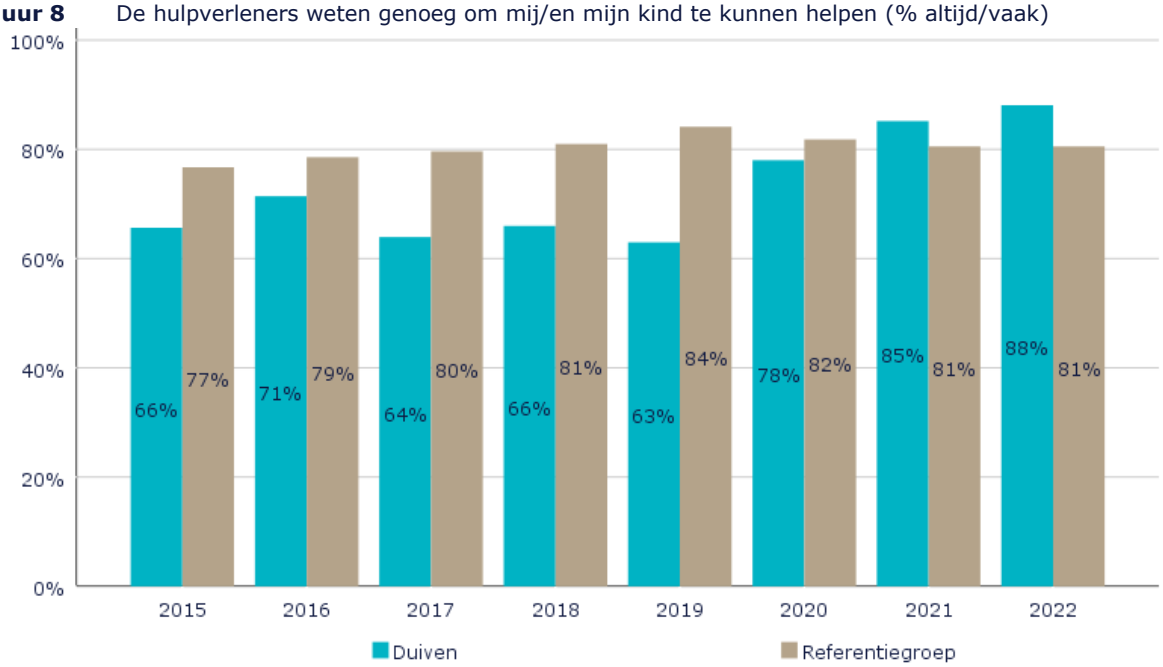
Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 86% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 14% zich soms of nooit serieus genomen. Hier zit minder verschil tussen de ervaring van volwassenen (88%) en jongeren (84%).

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 93% van de respondenten voelt zich vaak of altijd respectvol behandeld door de hulpverleners. Opnieuw zien we een groot verschil tussen de ervaring van jongeren (84%) en ouders (100%), maar nu zijn de ouders meer tevreden.

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

Figuur 8 laat zien dat de kennis van de hulpverleners uitzonderlijk goed is beoordeeld over 2022. Het is de hoogste score in uw gemeente sinds de start in 2015.

Figuur 8 De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen (% altijd/vaak)



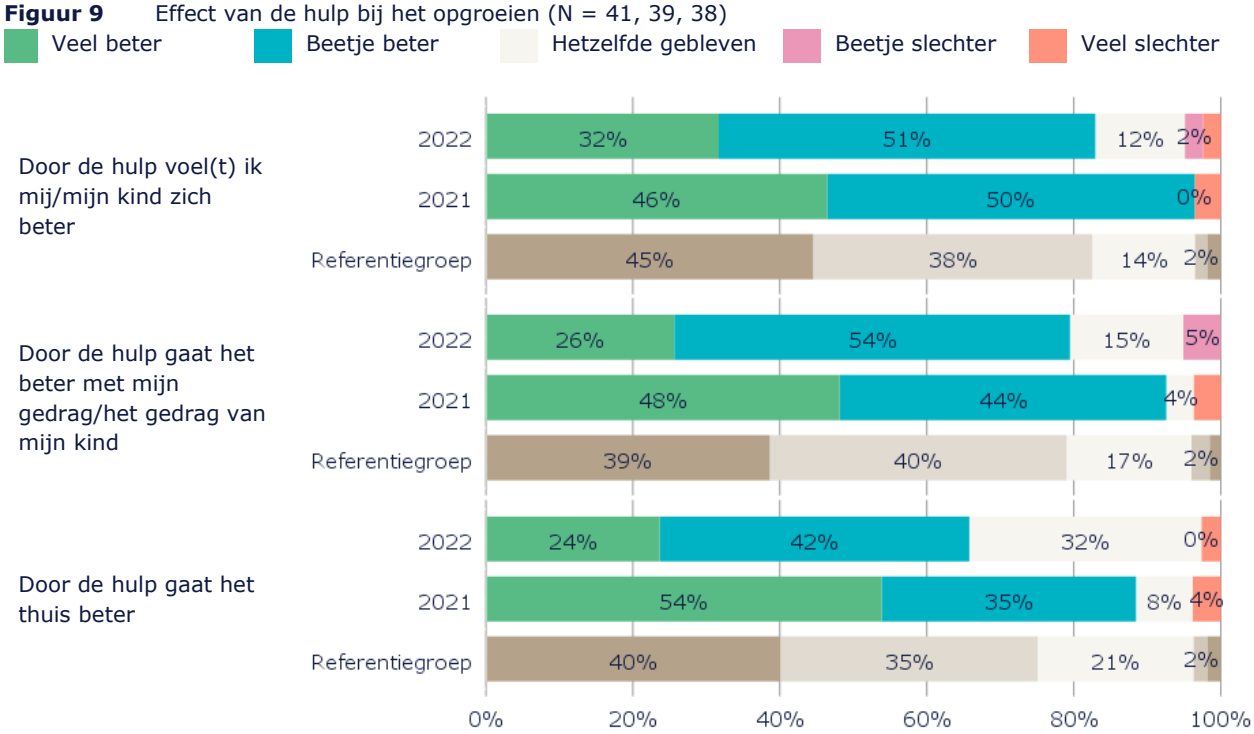
H5 | Effect van de hulp

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 = 41, 39, 38)



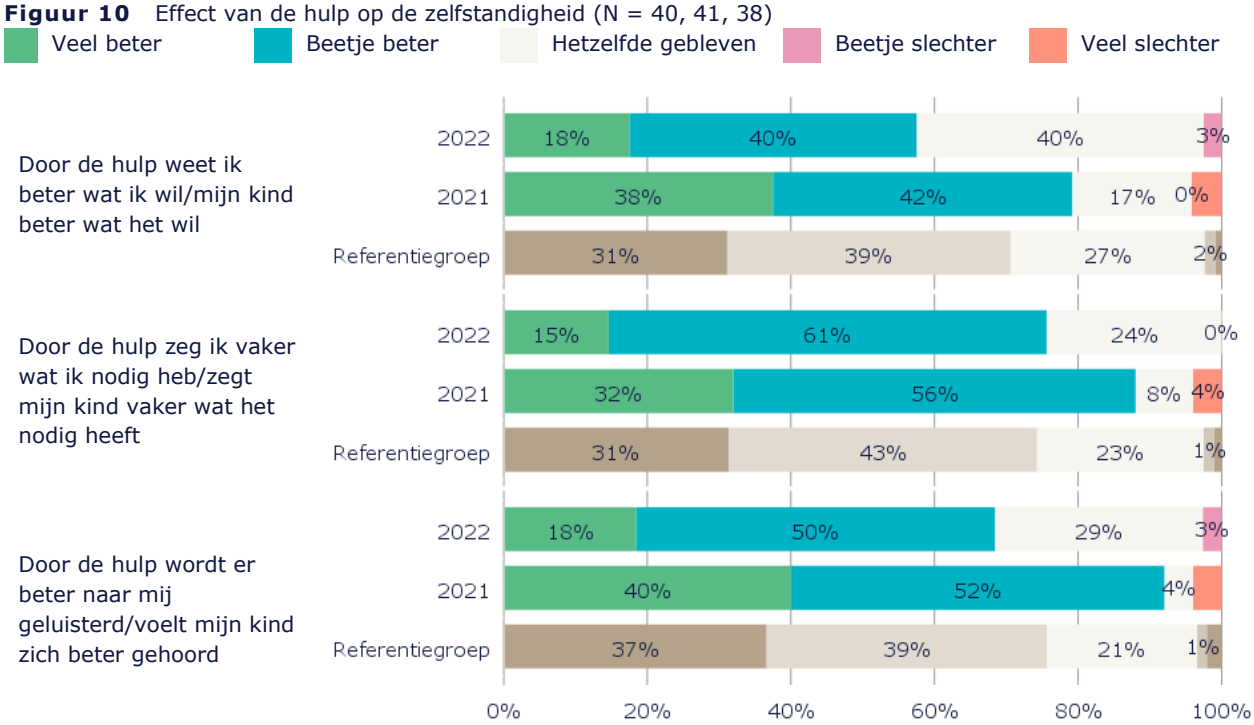
Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is het gevoel van het kind. 83% ervaart dat het kind/zij zichzelf beter voelt/voelen. Het effect op de verbetering van het gedrag wordt ook door veel respondenten ervaren (80%). Een verbetering in de thuissituatie wordt door ‘slechts’ 66% ervaren.

Ten opzichte van voorgaande meting zien we dat de effecten in mindere mate worden ervaren. In vergelijking met de referentiegroep worden de effecten in gelijke mate ervaren.

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, 41, 38)



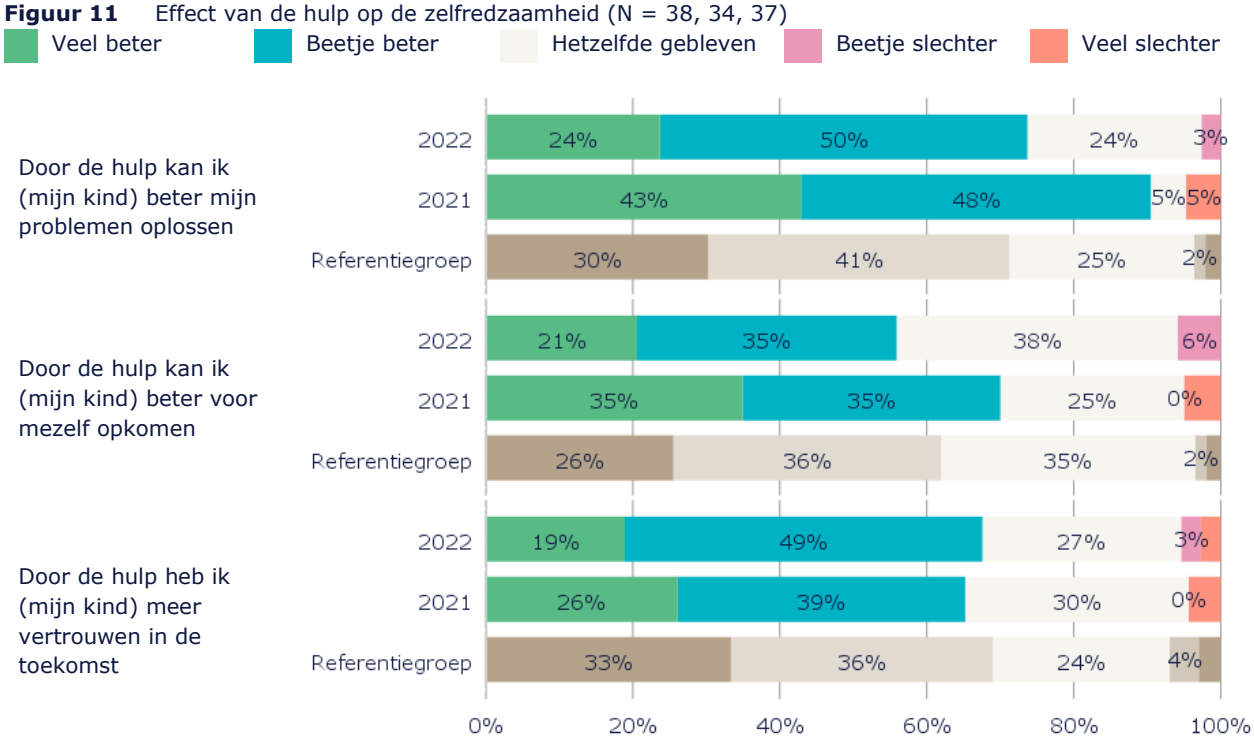
58% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook zegt 76% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 68% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

Ten opzichte van 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 = 38, 34, 37)



74% 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. 68% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

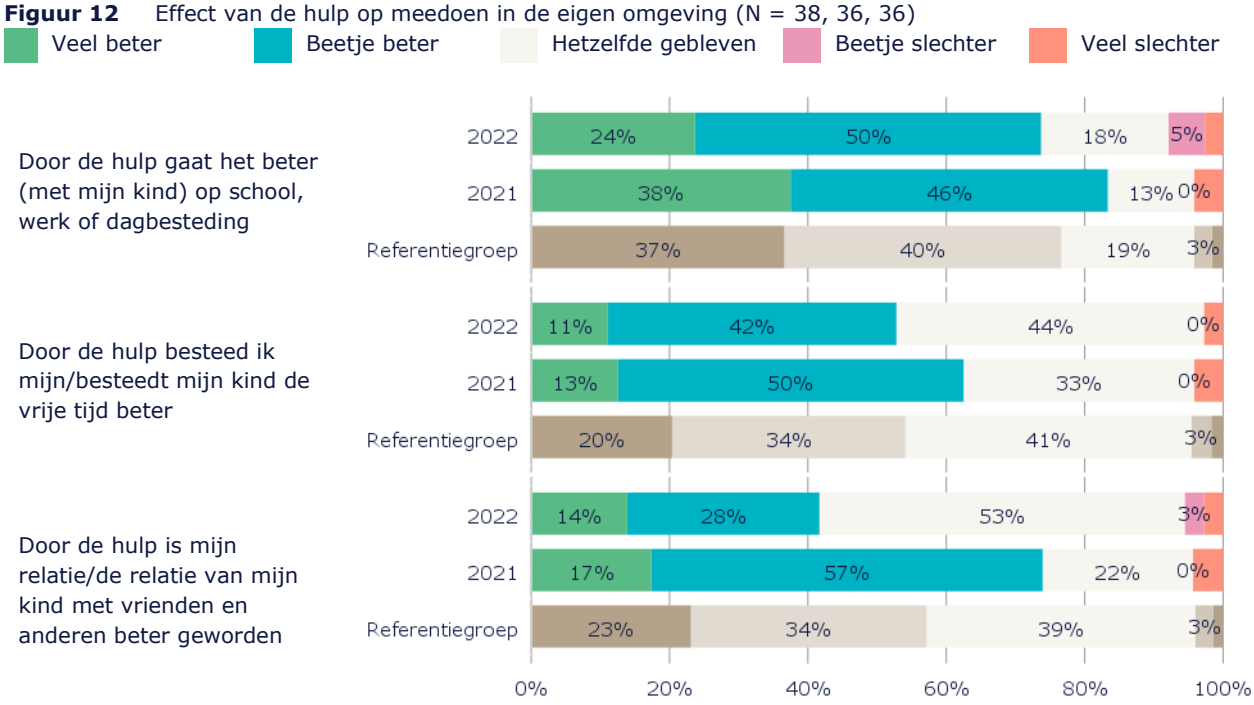
Ten opzichte van voorgaande meting valt op dat de ervaren effecten rond zelfredzaamheid iets minder sterk worden ervaren, terwijl ook het aandeel respondenten dat stelt dat het juist door de ondersteuning veel slechter is geworden is afgenomen.

In vergelijking met de referentiegroep worden de effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid gemiddeld ongeveer in gelijke 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 = 38, 36, 36)



74% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 53% besteedt de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 42% 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 het aangaan van relaties met vrienden of anderen. 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 van verbeterpunten die respondenten meegeven over de 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.

'De medewerker van de gemeente heeft precies de hulp geregeld die wij nodig hadden.'

'Kijken welke voorzieningen er zijn en wat passend zou kunnen zijn.'

'We hebben dankzij de gemeente de route gevonden naar de juiste instantie voor de juiste hulp.'

'Dit is zeker prima, zeer begripvol.'

'Je wordt goed geholpen. Ze doen hun best om het voor elkaar te maken.'

'Tot voor kort goed bereikbaar, snel inzetbaar, snel afhandelen, veel ingangen.'

'Ik voel me begrepen. Ik hoefde niet lang te wachten. Ik heb de juiste hulp gekregen.'

'Redelijk betrokken ondanks wisselingen bij gemeente.'

'Snel geholpen. Geïnventariseerd welke hulp er nodig was.'

'De gemeente steunt ons bij onze hulpvraag.'

'Wij zijn zeer te spreken over het leerlingenvervoer. Top hoe het geregeld is nu. Ook het contact met jeugdconsulente is prettig. Korte lijntjes en snel contact met elkaar.'

'Ik ben dankbaar dat de gemeente toestemming geeft voor hulp van externe partijen voor het welzijn van mijn dochter.'

'Aan het begin had ze goede invloed en ideeën.'

'Ze luisteren goed naar mij en nemen mij serieus.'

'De begeleiding van de gemeente heeft me erg geholpen om een passende hulpverlener te vinden. Er wordt contact met mij opgenomen over kwesties die met mij te maken hebben.'

'Ze waren aardig. Mevrouw denkt goed mee, praat mee.'

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.

'Te veel wisselingen in consulenten.'

'Het voelt veelal primair vanuit financiële overwegingen gestuurd, terwijl de zorgbehoefte bovenaan moet staan.'

'De aanvraag van de nieuwe beschikking verloopt erg stroef. Nu ligt de hulp/begeleiding stil terwijl we midden in een traject zitten. Dat is echt heel vervelend.'

'Ik vraag me af of de keuze van de zorg op beschikbaarheid of kwaliteit genomen is.'

'Er is een grote wachtlijst. De procedure duurt erg lang. Dit is soms frustrerend omdat de hulp erg hard nodig is.'

'Alleen dat ze iets zou opsturen over een jeugdsoos en dat is ze vergeten. Verder niets negatiefs.'

'Jaren werd er gezegd dat er genoeg mogelijkheden waren voor zelfstandig wonen. Pas eind 2022 kreeg ik te horen dat deze mogelijkheid niet van toepassing was. Dat kwam hard aan!'

'Slechte communicatie met de wijkcoach. Overal zelf achteraan moeten gaan.'

'Na inventariseren en toekenning is de rol van evaluatie klein, maar dit is niet negatief.'

'De gemeente traineert de hulp door te weigeren een pgb-aanvraag toe te kennen door steeds te zoeken naar goedkopere hulp waardoor we niet of heel laat de benodigde hulp krijgen.'

'Door vele personele wisselingen is het persoonlijk contact weg en dient telkens het hele dossier opnieuw besproken te worden.'

'Te lange wachttijden!'

'Het traject om een nieuwe beschikking (verlenging) aan te vragen duurt erg lang. Veel wisselende medewerkers.'

'Wie is onze consulent? Veel wisselingen in personeel. Welke deskundige is de consulent? Opleiding, enzovoort.'

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:

'Het was meteen een klik, bij mij maar wat belangrijker is ook bij onze kinderen. Ik heb geleerd van de deskundigheid. Voel me begrepen en op mijn gemak. Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen.'

'Alleen maar positief. Ben heel tevreden met hoe we geholpen worden.'

'Goede communicatie. Meedenkend.'

'Goede opvang doordeweeks voor onze dochter.'

'Zeer deskundig.'

'Hele betrokken zorgaanbieder. Deskundig/vakkundig, meedenkend, oplossingsgericht.'

'De coaching is heel fijn voor onze dochter, ze komt ook op school 2x per week en ggz heeft ze ook nodig, maar is nog pril in behandeling.'

'Ze zijn deskundig. Er is zichtbaar resultaat. Ze staan altijd voor ons klaar. Ze vormen samen een team (2 instanties).'

'Altijd direct en snel geholpen. Voldoende informatie gegeven.'

'Bij [aanbieder] hebben wij de juiste opvangvorm voor onze zoon gevonden. Eindelijk een plek waar hij met plezier naartoe gaat.'

'Ik kan mijn gedachtes kwijt in de gesprekken.'

'Mijn hulpverlener denkt enorm fijn met mij mee. Dankzij mijn hulpverlener kan ik verder groeien en kom ik niet stil te staan.'

'Ik vind [naam hulpverlener] echt een heel aardige vrouw en heel betrouwbaar persoon, je kan altijd naar haar toe en ze kan je altijd helpen!! :)'

'Ze luisteren goed naar mij. Ze helpen mij als ik vragen heb. Ik kan mijn frustraties kwijt als ik die heb.'

'In het begin heeft ze goed geholpen met mijn dwang en angsten.'

'Heel behulpzaam. Fijn dat ze op school komt en fijn om te weten dat er altijd iemand is om op terug te vallen en ik mag altijd alles zeggen wat ik voel en mag altijd appen.'

'Mijn hulpverlener heeft me geholpen om verder met mijn persoonlijke ontwikkeling te gaan, zelfs onder de omstandigheden waar ik me in bevind.'

'Ik voel me gehoord en stukken beter.'

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*.

'Als de medewerker niet komt, wil ik graag een vervanger! Geen negatieve ervaring.'

'Nu luistert ze niet meer naar mijn andere problemen. Ik word niet verder geholpen.'

'Soms was het saai.'

'Het voelde meer als een visite gesprekje.'

'Ik heb nu in het laatste jaar 3x een nieuwe hulpverlener gehad.'

'Meer specifieke kennis en ervaring zou prettig zijn.'

'We hebben nu de tweede gezinsbehandelaar. Helaas voor ons ging de eerste behandelaar op wereldreis. De tweede behandelaar geeft ook goede ondersteuning. Jammer dat de hulp nu stil ligt door de verlenging van de beschikking.'

'Veel te vaak wisselingen qua begeleider. Dit kost echt onnodig tijd en werkt niet mee in het vertrouwen.'

'Door de wisseling van de begeleider moet je eigenlijk opnieuw beginnen. Dit is jammer.'

'Geen duurzame oplossing. Geen opvang mogelijk in weekend en vakantie.'

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	29%	17			29%	17		50%	39%		45%	219
Meisje	53%	17			53%	17		50%	57%		52%	219
Moeder			71%	21	71%	21	75%	76%		80%	80%	1.578
Vader			29%	21	29%	21	19%	24%		19%	18%	1.578
Anders			0%	21	0%	21	6%	0%		2%	2%	1.578
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	32%	19			32%	19	75%	0%	79%		79%	671
18 t/m 22 jaar	26%	19			26%	19	25%	100%	19%		20%	671
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			12%	25	12%	25	0%	0%		3%	3%	1.451
4 t/m 11 jaar			48%	25	48%	25	69%	60%		49%	50%	1.451
12 t/m 17 jaar			40%	25	40%	25	31%	40%		47%	47%	1.451
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden		0		0		0	0%	4%	10%	10%	10%	2.239
Tussen de 3 en 6 maanden		0		0		0	7%	10%	11%	14%	13%	2.239
Tussen de 6 en 12 maanden		0		0		0	15%	14%	19%	28%	25%	2.239
Langer dan een jaar		0		0		0	78%	73%	60%	49%	52%	2.239

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	76%	17	83%	23	80%	40	89%	80%	72%	70%	72%	2.081
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	76%	17	92%	25	86%	42	89%	82%	77%	72%	74%	1.737

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

	%	N
Zeer slecht	0%	0
Slecht	16%	7
Neutraal	21%	9
Goed	44%	19
Zeer goed	19%	8
Totaal	100%	43

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

	%	N
Zeer slecht	2%	1
Slecht	7%	3
Neutraal	24%	10
Goed	40%	17
Zeer goed	26%	11
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	2%	1
Slecht	5%	2
Neutraal	23%	10
Goed	40%	17
Zeer goed	30%	13
Totaal	100%	43

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

	%	N
Zeer slecht	2%	1
Slecht	2%	1
Neutraal	35%	15
Goed	33%	14
Zeer goed	28%	12
Totaal	100%	43

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

	%	N
Zeer slecht	0%	0
Slecht	7%	3
Neutraal	17%	7
Goed	43%	18
Zeer goed	33%	14
Totaal	100%	42

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	83%	18	83%	24	83%	42	89%	84%	81%	79%	80%	2.352
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	73%	15	71%	21	72%	36	76%	49%	73%	69%	70%	2.022
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	84%	19	71%	24	77%	43	67%	90%	77%	75%	75%	2.340
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	84%	19	88%	24	86%	43	82%	82%	86%	86%	86%	2.432

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	94%	18	83%	24	88%	42	85%	78%	82%	80%	81%	2.321
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	84%	19	88%	24	86%	43	93%	88%	86%	86%	87%	2.362
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	84%	19	100%	24	93%	43	96%	96%	94%	93%	94%	2.361

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	84%	19	82%	22	83%	41	96%	78%	82%	83%	83%	2.347
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	76%	17	82%	22	79%	39	93%	80%	76%	80%	79%	2.018
Door de hulp gaat het thuis beter	50%	16	77%	22	66%	38	88%	81%	70%	77%	75%	2.052

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 beter wat het wil	42%	19	71%	21	58%	40	79%	62%	68%	72%	70%	1.981
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat het nodig heeft	74%	19	77%	22	76%	41	88%	72%	73%	75%	74%	2.038
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	67%	18	70%	20	68%	38	92%	73%	67%	79%	75%	2.005

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	72%	18	75%	20	74%	38	90%	81%	75%	69%	71%	1.570
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	50%	18	62%	16	56%	34	70%	55%	67%	58%	62%	1.370
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	61%	18	74%	19	68%	37	65%	70%	67%	71%	70%	1.632

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	75%	16	73%	22	74%	38	83%	72%	72%	79%	76%	2.229
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind de vrije tijd beter	44%	18	61%	18	53%	36	62%	49%	50%	56%	53%	1.860
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	44%	18	39%	18	42%	36	74%	60%	54%	58%	56%	1.957

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

	%	N
Ja	29%	10
Nee	71%	24
Totaal	100%	34

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

	%	N
Ja	8%	2
Nee	71%	17
Weet ik niet	21%	5
Totaal	100%	24

Tabel 16 Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Heel tevreden	33%	1
Tevreden	67%	2
Neutraal	0%	0
Ontevreden	0%	0
Heel ontevreden	0%	0
Totaal	100%	3

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	:	PO032962-2002

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

BMC
YACHT GROUP