

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Westervoort



Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Rapport
Gemeente Westervoort

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding onderzoek	4
1.2 Doelgroep	4
1.3 Privacy	5
1.4 Steekproef en respons	5
1.5 Referentiegroep	5
1.6 Leeswijzer	5
H2 Toegankelijkheid van voorzieningen	6
H3 Uitvoering van de hulp	9
3.1 De kwaliteit van de zorg	9
3.2 De kwaliteit van de hulpverleners	11
H4 Effect van de hulp	12
4.1 Opgroeien	12
4.2 Zelfstandigheid	13
4.3 Zelfredzaamheid	14
4.4 Meedoen in de eigen omgeving	15
H5 Wat gaat goed en wat kan beter?	16
5.1 Wat gaat goed?	16
5.2 Wat kan beter?	17
5.3 Opmerkingen over ondersteuning	18
Bijlage 1 Tabellen met onderzoeksresultaten	19
Colofon	28

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

Samenvatting

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

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. Omdat uw gemeente 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. 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 85% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Dit is iets hoger dan in de referentiegroep.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken; 67% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. In de referentiegroep is dit 65%. We zien wel verschillen tussen jongeren en ouders: 50% van de jongeren vindt dat zij snel geholpen zijn, ten opzichte van 74% van de ouders. 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 81%. Dit is hoger dan in de referentiegroep waar dit 73% is.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij de stellingen over de toegankelijkheid is toegenomen. Met name de snelheid en de nodige hulp kunnen krijgen, worden dit jaar positiever gewaardeerd.

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 78% 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 89% 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 68% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij de helft van de vragen die deze medezeggenschap meten toegenomen en de andere helft afgenomen. De kwaliteit van de zorg wordt op verschillende aspecten dus wisselend ingeschat. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten vergelijkbaar positief.

De 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 (78% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (85%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (96%). Jongeren zijn relatief vaker van mening dat de hulpverlener genoeg weet (88%) dan ouders (74%). Deze cijfers komen eveneens redelijk overeen met het gemiddelde in de referentiegroep.

Ten opzichte van vorig jaar is de waardering van de kennis van de hulpverleners iets lager. Het door de hulpverleners serieus genomen worden, wordt ook iets minder 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, al antwoordt een kleiner aandeel respondenten positief op de stellingen dan vorig jaar. Door de hulp voelt de jongere zich beter (71%, vorig jaar 81%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (75%), gaat het thuis beter (65%, vorig jaar 80%) en voelt de jongere zich veiliger (57%, ten opzichte van 75% vorig jaar). In vergelijking met de referentiegroep dicht veelal een kleiner aandeel van de respondenten de hulp een positief effect toe op deze gebieden.

Op het gebied van zelfstandigheid weet 62% van de respondenten een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook zegt 60% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 71% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Ten opzichte van vorig jaar en in vergelijking met de referentiegroep valt met name het verschil bij de stelling over het kunnen zeggen wat nodig is op. Dit jaar is het aandeel dat deze stelling beaamt kleiner.

58% van de respondenten ziet als effect dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en 57% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 67% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat een verbetering ervaart afgenomen. Ook in vergelijking met de referentiegroep worden de effecten van de hulp op de zelfredzaamheid in mindere mate ervaren.

71% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat (met het kind) op school, werk of dagbesteding. Opvallend is dat 50% van de jongeren ervaart dat het een beetje of veel beter gaat, terwijl 81% van de ouders vindt dat het een beetje of veel beter gaat. Volgens 50% besteedt het kind de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Volgens 48% is de relatie van het kind met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp. Ten opzichte van vorig jaar worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in mindere mate ervaren. Ook in vergelijking met 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), 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 16 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente.

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

Voor de leeftijdscategorie 12-18 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beiden 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 kunnen worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Westervoort met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

1.4 Steekproef en respons

De afgelopen jaren heeft uw gemeente ervoor gekozen cliënten telefonisch te benaderen. Dit jaar is echter voor een andere methode gekozen. Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen schriftelijk aangeschreven. In totaal zijn 143 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 94 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 27 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 11,4%.

De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Dit betekent dat het een indicatie geeft van de resultaten maar niet representatief is voor de mening van de gehele doelgroep. Omdat een klein aantal respondenten de vragenlijst heeft ingevuld (27 ten opzichte van 37 vorig jaar), zijn er grote verschillen in de antwoorden te zien. Dit is helaas niet te ondervangen op zo'n kleine populatie.

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

1.6 Leeswijzer

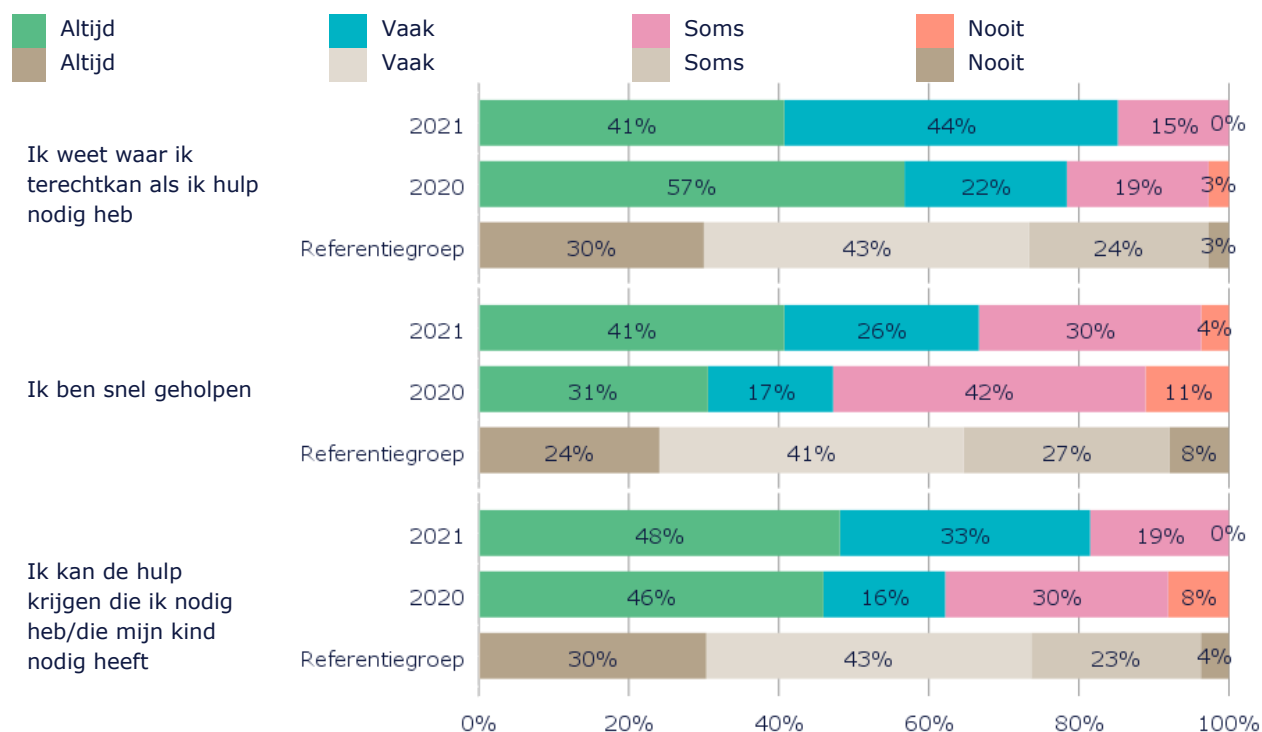
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten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

H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terecht kunnen, 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 = 27, 27, 27)



De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 85% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 15% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren.² Ook in uw gemeente is dat het geval: 89% van de ouders weet waar zij terecht kunnen, 75% van de jongeren.

² 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.

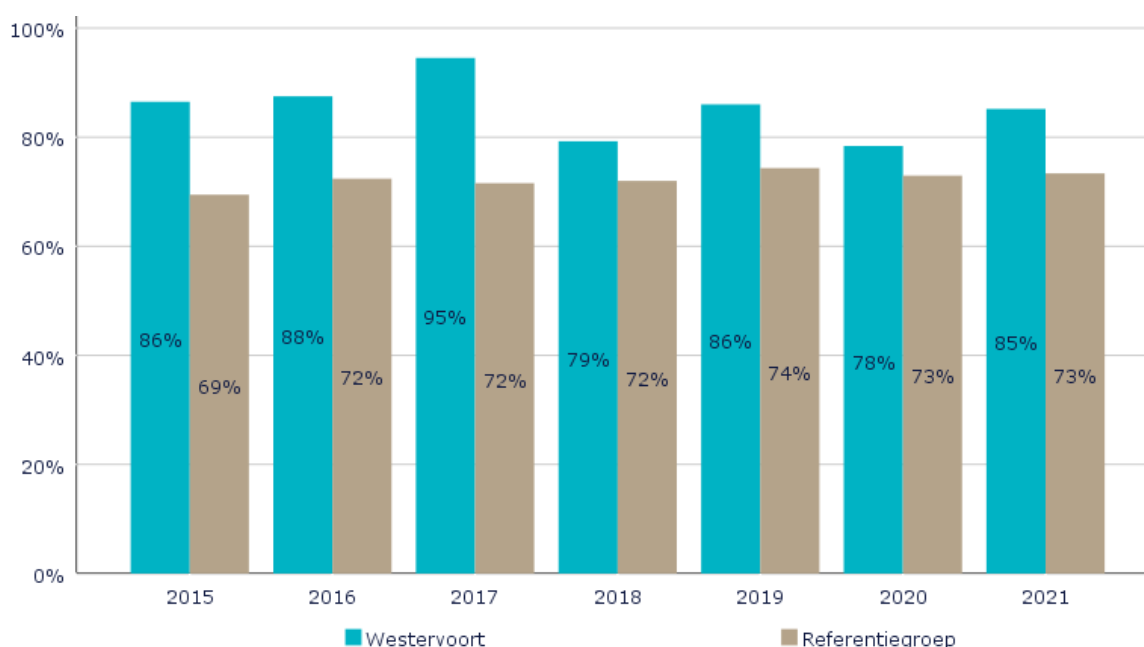
67% van de respondenten vindt dat zij snel geholpen zijn. De waardering voor de snelheid is daarmee toegenomen ten opzichte van vorig jaar (48%) en vergelijkbaar met het gemiddelde in de referentiegroep (65%). We zien wel verschillen tussen jongeren en ouders: 50% van de jongeren vindt dat zij snel geholpen zijn, ten opzichte van 74% van de ouders.

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.

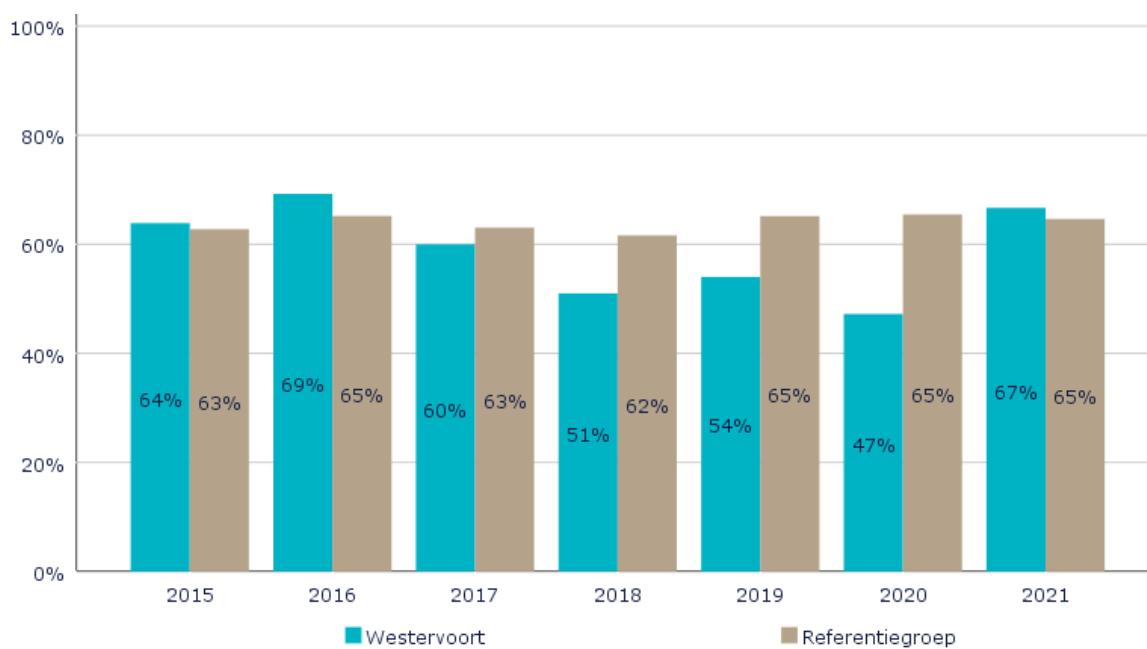
81% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die zij nodig hebben. Bij 19% van de respondenten is dit soms of nooit het geval.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij de toegankelijkheid van voorzieningen is toegenomen. Met name de snelheid wordt dit jaar positiever gewaardeerd. Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op dit aspect positief (figuur 3). We zien eveneens dat de afgelopen jaren relatief meer mensen wisten waar ze terecht konden in de gemeente Westervoort dan in de referentiegroep (figuur 2).

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



Figuur 3 Ik ben snel geholpen (% altijd/vaak)



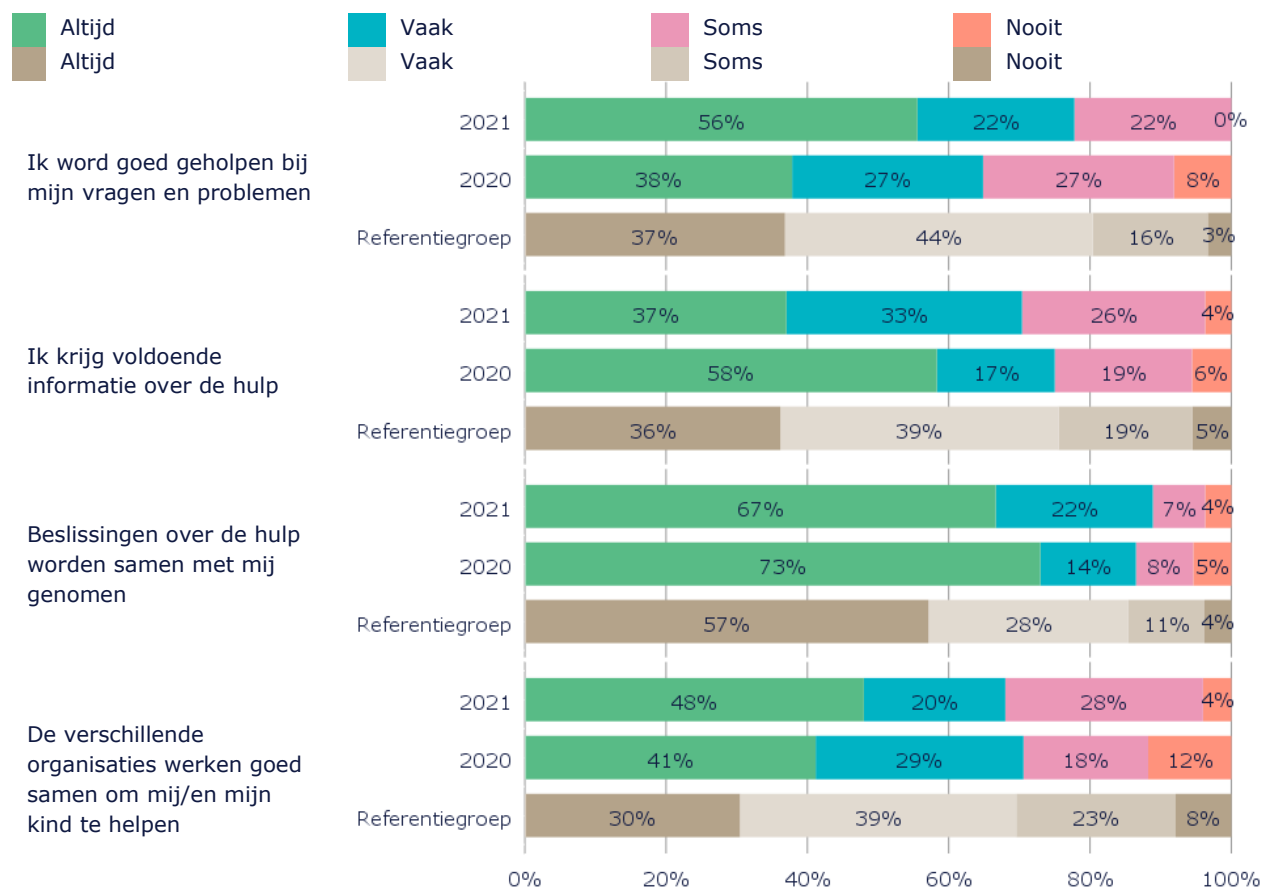
H3 | Uitvoering van de hulp

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 4 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 27, 27, 27, 25)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 78% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 22% vindt dat zij soms goed geholpen zijn. Vorig jaar gaf een kleiner deel van de respondenten aan goed geholpen te zijn (65%).

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 70% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. Dat is gemiddeld een iets kleiner aandeel dan vorig jaar (75%). Jongeren (62%) zijn hierbij minder tevreden dan volwassenen (74%).

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 89% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzen.³ 75% van de jongeren heeft ervaren dat beslissingen samen met hen zijn genomen. 95% van de ouders heeft dit ervaren.

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.

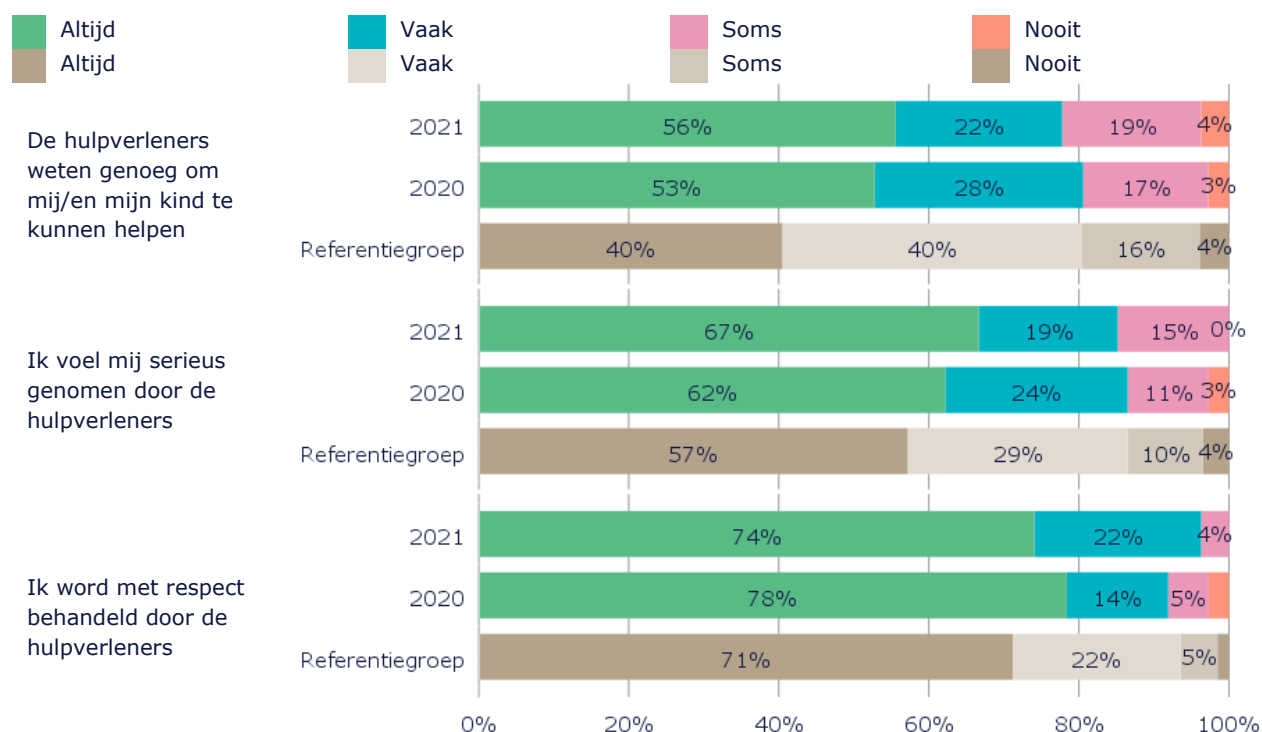
68% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. Dat is een iets kleiner aandeel dan vorig jaar (71%) en iets lager dan het niveau in de referentiegroep (70%).

³ Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

3.2 De kwaliteit van de hulpverleners

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

Figuur 5 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 27, 27, 27)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 78% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 23% vindt dat niet of soms. Jongeren zijn relatief vaker van mening dat de hulpverlener genoeg weet (88%) dan ouders (74%).

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 85% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 15% zich soms serieus genomen. Jongeren voelen zich dit jaar meer serieus genomen (88%) dan hun ouders (84%).

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 96% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. 4% van de respondenten voelt zich soms respectvol behandeld door de hulpverleners.

In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten vergelijkbaar.

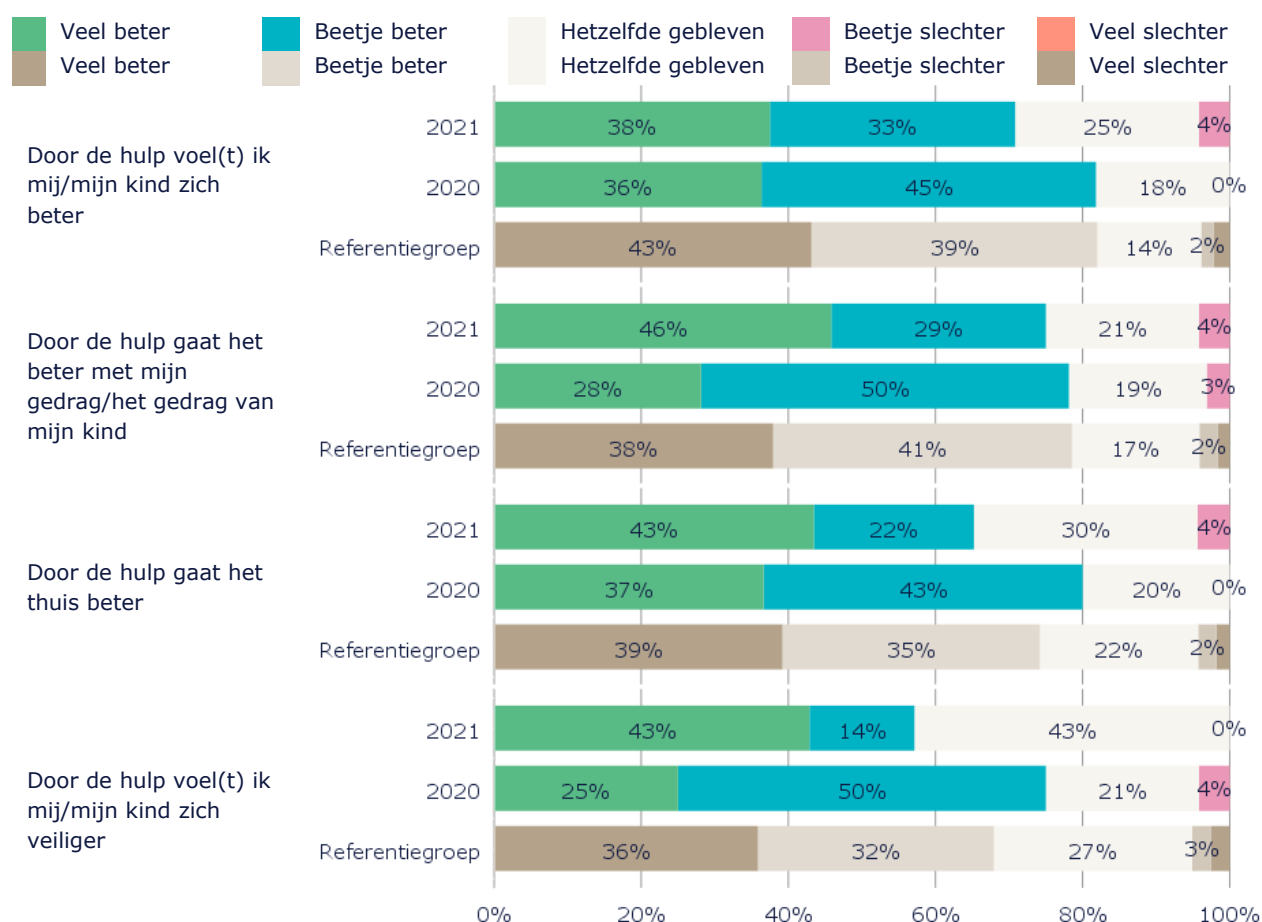
H4 | Effect van de hulp

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 = 24, 24, 23, 21)



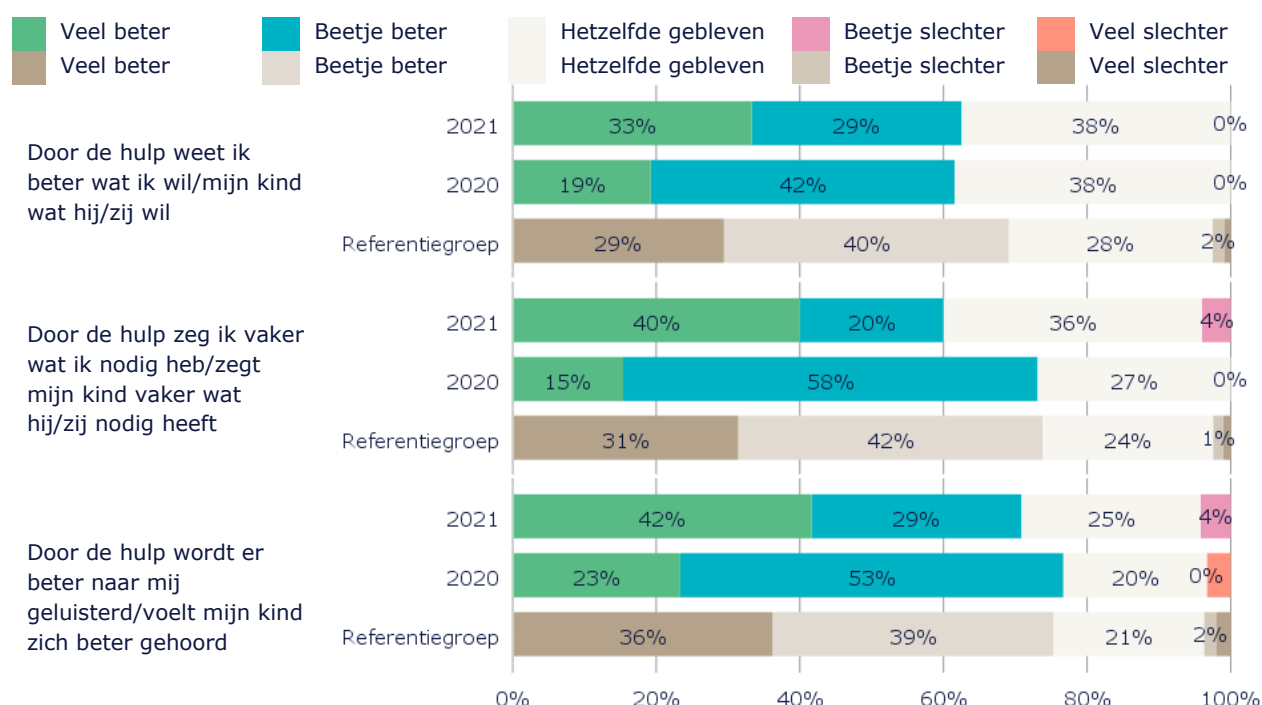
We zien dat een relatief kleiner aandeel van de respondenten aangeeft dat de hulp effect heeft op het opgroeien dan vorig jaar. Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente lager. 71% van de respondenten antwoordt dat hij/zij of hun kind zich beter voelt, vorig jaar was dit 81%. 75% ervaart dat het beter gaat met het gedrag (78% vorig jaar). 65% geeft aan dat het thuis beter gaat (80% vorig jaar) en 57% voelt zich veiliger (75% vorig jaar).

We zien in deze cijfers verschillen tussen jongeren en ouders: 33% van de jongeren antwoordt dat zij zich veiliger voelen, terwijl 67% van de ouders ervaart dat hun kind zich veiliger voelt. Hetzelfde geldt voor het effect van de hulp op het gedrag (62% van de jongeren ervaart een positief effect, 81% van de ouders) en op hoe het thuis gaat (50% van de jongeren vindt dat het thuis beter gaat, 71% van de ouders).

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 = 24, 25, 24)



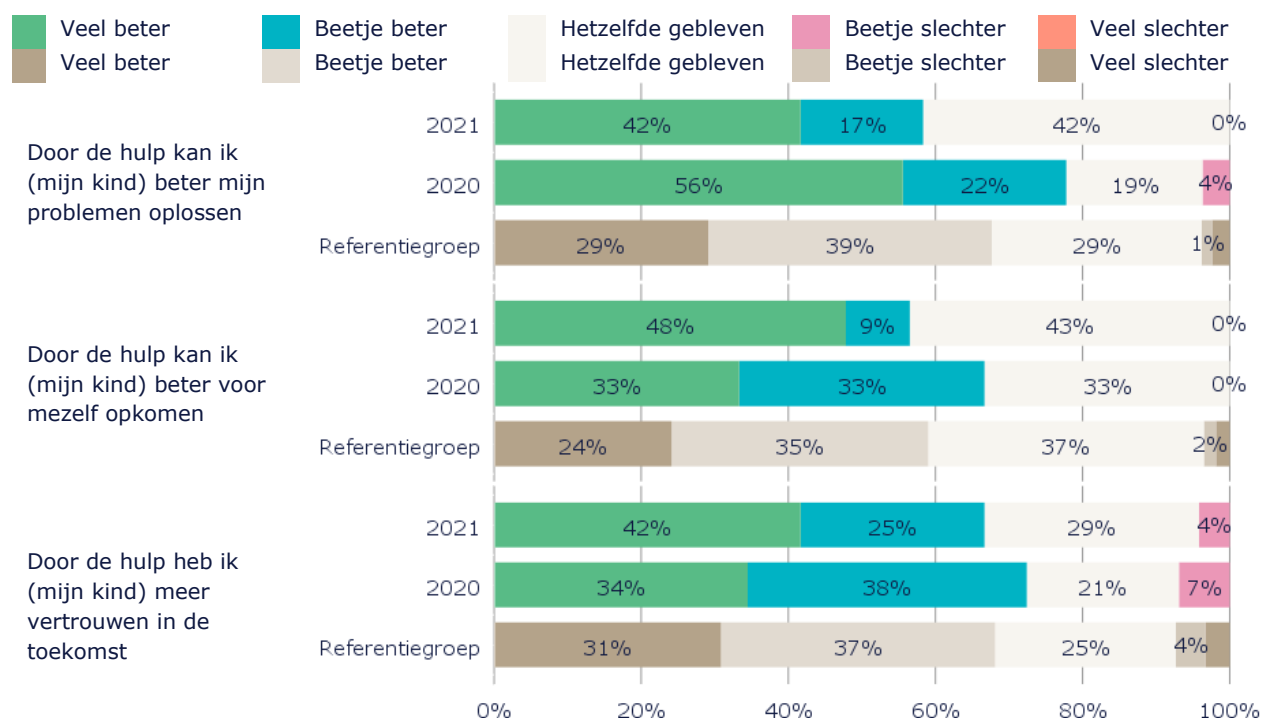
62% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook zegt 60% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 71% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

Ten opzichte van voorgaande meting worden de ervaren effecten van de hulp op de zelfstandigheid (iets) minder positief ingeschat. Ook in vergelijking met de referentiegroep zijn de respondenten minder positief gestemd over de effecten van de hulp op de zelfstandigheid. Echter, er is vrijwel niemand die aangeeft dat het een beetje of veel slechter gaat. Respondenten zijn wellicht minder positief dan vorig jaar, maar oordelen daarnaast dat de situatie hetzelfde is gebleven.

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 = 24, 23, 24)



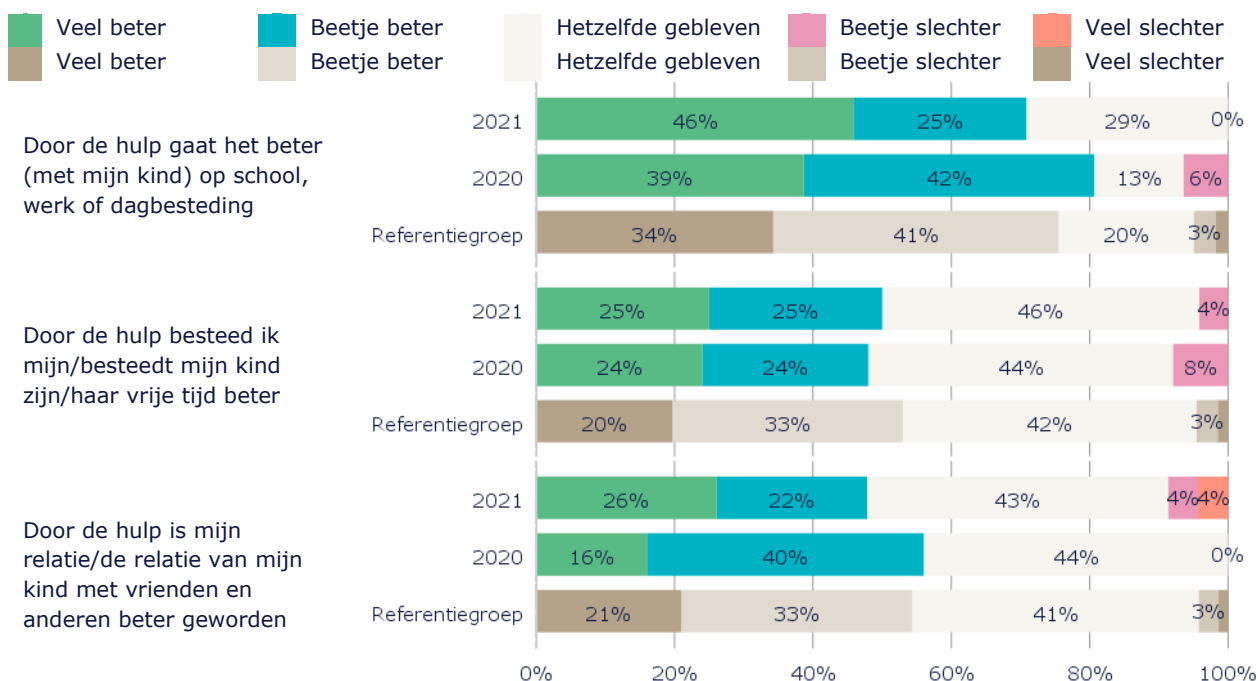
58% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 57% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 67% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

Ten opzichte van de voorgaande meting valt op dat relatief minder respondenten een effect van de hulp op de zelfredzaamheid ervaren dan vorig jaar. Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente lager. Toch geeft geen van de respondenten aan dat het veel slechter gaat door de hulp.

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 = 24, 24, 23)



71% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. Opvallend is dat 50% van de jongeren ervaart dat het een beetje of veel beter gaat, terwijl 81% van de ouders vindt dat het een beetje of veel beter gaat. 50% besteedt de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 48% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in mindere mate ervaren. Dit geldt met name voor hoe het gaat op school/werk/dagbesteding. In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten ook in mindere mate ervaren.

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. Gezien het kleine aantal respondenten hebben we hun opmerkingen opgenomen in dit rapport.

Zowel ouders als jongeren zijn positief over **het effect** van de geboden ondersteuning.

'Je ziet dat mijn kind groeit in alles wat ze doet.'

'De hulp heeft mij ruimte gegeven om te groeien, mezelf te vinden, zelfvertrouwen te krijgen en veel meer. Ik ben binnen een jaar positief gegroeid.'

'Er is meer rust gekomen voor zowel kind als ouders/rest van het gezin. Kind laat hierdoor meer ontwikkeling zien (met name in de schoolse vaardigheden).'

Daarnaast zijn respondenten te spreken over **de toegankelijkheid** van de ondersteuning: het is laagdrempelig en men komt direct in actie. Doordat respondenten een **luisterend oor** hebben ervaren en zich **serieus genomen voelen**, zijn ze ook van mening dat de hulp aansluit.

'Ik kan eigen hulp inkopen, iemand die ik fijn vind.'

'Ze luisterden naar mij.'

'Korte lijntjes, behulpzaam, vriendelijk, makkelijk en snel bereikbaar.'

'Dat je serieus genomen wordt. Er wordt met je meegedacht naar passende oplossingen.'

'Dat ze gelijk in actie komen en ons helpen met het probleem.'

'We staan nog aan het begin van het traject. Fijn dat er goed geluisterd wordt.'

'Duidelijk, denken met je mee. En je mag toch ook zelf dingen aangeven als je net iets anders wil. Ook voor vervolgetraject kijken ze goed mee en bieden extra aan.'

'Toegankelijk en kennis van zaken.'

'Professioneel. Luisterend oor. Duidelijk in communicatie. Laagdrempelig en bereikbaar.'

'Toegankelijk en deskundig.'

'Er werd goed geluisterd waardoor de hulpvraag gelijk helder was. Acties werden vrij snel uitgezet. Samenwerking verliep prettig.'

'Er wordt goed geluisterd en in samenspraak met ouders naar passende hulp gezocht. Ook werden we geholpen om hulp voor elkaar te krijgen (door bijvoorbeeld mee te gaan naar gesprekken en verslagen te schrijven).'

Respondenten zijn ook tevreden over de hulpverlening/zorgaanbieder, de ervaren kennis/kunde en de prettige, respectvolle bejegening.

'Alles sloot goed aan bij mij en mijn tempo.'

'De begeleider heeft ons goed geholpen wat nodig is voor ons kind.'

'Fijne begeleidster. Zij luistert en neemt je als ouder tenminste serieus. Daar zijn er weinig van.'

'Psychotherapiepraktijk: eindelijk inzet op angst.
Duo coaching: alles, heel tevreden.
Zorgboerderij: leuke uitjes.'

'- Er was een hoge mate van deskundigheid.
- Respectvolle bejegening door 1 van de hulpverleners.'

'Ze zijn geduldig. Praten rustig.'

Tot slot zijn er enkele respondenten die aangeven dat de hulp nog niet is gestart of (nog) niet aansluit.

'We zijn nog in het onderzoek gedeelte. Dus er is nog geen daadwerkelijke hulp of behandeling gestart.'

'Begeleiding is na 7 maanden nog steeds niet gestart!'

'Sluit nog niet aan bij behoefte, waarschijnlijk volgt dit jaar nog een wijziging (hopelijk).'

5.2 Wat kan beter?

Clënten is gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment beter kan aan de hulp en begeleiding die ze ontvangen. Gezien het kleine aantal respondenten hebben we hun opmerkingen opgenomen in dit rapport.

Zowel een aantal ouders als een aantal jongeren geven aan dat ze enige tijd moesten **wachten** voordat de hulp werd gestart. Er is een respondent die aangeeft dat een korte wachttijd was beloofd, maar dat het alsnog lang duurde voordat de hulp werd gestart.

'Soms duurde het even voor het geregeld was.'

'Duurde erg lang voordat we verder konden na aanvragen...intake...onderzoek...'

'Begeleiding is na zeven maanden nog steeds niet opgestart!'

'Ondanks dat er korte wachttijd beloofd was, moesten we toch langer wachten. Er is niet gedaan wat er was afgesproken, ze hebben te weinig gedaan met de beschikking die er lag.'

Daarnaast geven respondenten aan dat ze veel **wisselingen** in hulpverleners of casemanagers hebben gekend. Bij één respondent heeft dit tot gevolg gehad dat men niet wist hoe nu verder.

'Te veel wisselende hulpverleners en veel te jonge hulpverleners.'

'In de gehele periode verschillende casemanagers/jeugdconsulenten gehad.'

'Op een gegeven moment werd onze wijkcoach ziek en kregen wij geen vervanger toegewezen waardoor dingen bleven liggen en we niet wisten bij wie we terechtkonden.'

Tot slot is er een klein aantal responden dat zich niet gehoord of serieus genomen voelde.

'Ze zijn het nergens mee eens. Zijn niet altijd even duidelijk.'

'Vaak niet serieus genomen. Ernst van de hulpvraag wordt niet gezien.'

'Vanuit gemeente mag er veel meer druk zijn om sneller te kunnen schakelen en helpen.'

5.3 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Omdat een klein aantal respondenten een opmerking heeft gemaakt, hebben we alle opmerkingen opgenomen in het rapport. De opmerkingen zijn zeer divers van aard. Eén respondent herhaalt dat deelname aan het Cliëntervaringsonderzoek te vroeg komt, omdat de ondersteuning nog niet is gestart. Twee respondenten plaatsen een opmerking richting (de werkwijze van) de gemeente en één jongere geeft aan blij te zijn met het persoonsgebonden budget.

'Ik vind een pgb heel fijn. Ik ben daardoor eigen baas. Ik mag zelf kijken wat het beste bij mij past.'

'Misschien is het handiger voor jullie om deze vragenlijst later te sturen aangezien de onderzoeksfase soms lang duurt, zoals bij ons.'

'Zou fijn zijn als het langer duurt, dat de betrokken persoon van de gemeente contact legt met desbetreffende, dan los je de situatie sneller op.'

'Het kost vaak veel strijd om te krijgen wat nodig is. Dat zou niet mogen kunnen. Zodra ergens hoge kosten aan verbonden zitten, helpen ze liever niet dan wel vanuit gemeente.'

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		Ouders		Jongeren en ouders	N (samen)	Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren 2021	Referentiegroep ouders 2021	Referentiegroep jongeren en ouders 2021	N (samen)
	2021	N	2021	N	2021	2021	2020	2019				2021
Geslacht												
Jongen		0				0	0%	75%	44%		44%	166
Meisje		0				0	100%	25%	54%		54%	166
Moeder			84%	19	84%	19	92%	83%		81%	81%	1.263
Vader			16%	19	16%	19	8%	11%		17%	17%	1.263
Anders			0%	19	0%	19	0%	7%		2%	2%	1.263
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	62%	8			62%	8	100%	25%	82%		82%	517
18 t/m 22 jaar	38%	8			38%	8	0%	75%	18%		18%	517
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			0%	19	0%	19	3%	2%		3%	3%	1.131
4 t/m 11 jaar			79%	19	79%	19	72%	57%		53%	53%	1.131
12 t/m 17 jaar			21%	19	21%	19	25%	41%		44%	44%	1.131
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	0%	8	12%	16	8%	24	3%	6%	10%	12%	11%	1.789
Tussen de 3 en 6 maanden	38%	8	6%	16	17%	24	5%	10%	12%	14%	14%	1.789
Tussen de 6 en 12 maanden	25%	8	6%	16	12%	24	8%	14%	20%	27%	25%	1.789
Langer dan een jaar	38%	8	75%	16	62%	24	84%	70%	58%	47%	50%	1.789

Tabel 2 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders (samen)		Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren	Referentiegroep ouders	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2021	N	2021	N	2021	2021	2020	2019	2021	2021	2021	2021
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	75%	8	89%	19	85%	27	78%	86%	74%	73%	73%	1.529
Ik ben snel geholpen	50%	8	74%	19	67%	27	47%	54%	64%	65%	65%	1.533
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	75%	8	84%	19	81%	27	62%	73%	76%	73%	74%	1.358

Tabel 3 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders (samen)		Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren	Referentiegroep ouders	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2021	N	2021	N	2021	2021	2020	2019	2021	2021	2021	2021
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	62%	8	84%	19	78%	27	65%	78%	81%	80%	80%	1.763
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn en mijn kind te helpen	67%	6	68%	19	68%	25	71%	57%	71%	69%	70%	1.511
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	62%	8	74%	19	70%	27	75%	73%	74%	76%	76%	1.750
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	75%	8	95%	19	89%	27	86%	87%	84%	86%	85%	1.736

Tabel 4 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders (samen)		Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren	Referentiegroep ouders	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2021	N	2021	N	2021	2021	2020	2019	2021	2021	2021	2021
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	88%	8	74%	19	78%	27	81%	77%	80%	81%	80%	1.740
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	88%	8	84%	19	85%	27	86%	84%	86%	87%	86%	1.770
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	100%	8	95%	19	96%	27	92%	88%	95%	93%	94%	1.769

Tabel 5 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders (samen)		Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren	Referentiegroep ouders	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2021	N	2021	N	2021	2021	2020	2019	2021	2021	2021	2021
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	75%	8	69%	16	71%	24	82%	79%	79%	83%	82%	1.673
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	62%	8	81%	16	75%	24	78%	70%	75%	80%	79%	1.505
Door de hulp gaat het thuis beter	50%	6	71%	17	65%	23	80%	76%	68%	76%	74%	1.446
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	33%	6	67%	15	57%	21	75%	68%	59%	71%	68%	1.313

Tabel 6 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders (samen)		Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren	Referentiegroep ouders	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2021	N	2021	N	2021	2021	2020	2019	2021	2021	2021	2021
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	62%	8	62%	16	62%	24	62%	66%	65%	71%	69%	1.465
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	50%	8	65%	17	60%	25	73%	70%	71%	75%	74%	1.510
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	71%	7	71%	17	71%	24	77%	74%	66%	79%	75%	1.506

Tabel 7 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders (samen)		Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep		Referentiegroep jongeren en ouders		N
	2021		2021		2021		2020	2019	jongeren 2021		ouders 2021		(samen) 2021
	2021	N	2021	N	2021	2021	2020	2019	jongeren 2021	ouders 2021	jongeren 2021	ouders 2021	(samen) 2021
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	50%	8	62%	16	58%	24	78%	77%	71%	65%	68%		1.079
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	62%	8	53%	15	57%	23	67%	62%	64%	55%	59%		966
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	62%	8	69%	16	67%	24	72%	71%	63%	71%	68%		1.135

Tabel 8 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders (samen)		Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren	Referentiegroep ouders	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2021	N	2021	N	2021	2021	2020	2019	2021	2021	2021	2021
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	50%	8	81%	16	71%	24	81%	72%	69%	78%	75%	1.577
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	43%	7	53%	17	50%	24	48%	58%	49%	55%	53%	1.370
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	43%	7	50%	16	48%	23	56%	42%	50%	56%	54%	1.351

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 NL91 ABNA 0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Augustus 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseur	:	Wouter Witteveen
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-1008-1603

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