

Cliëntervaringen jeugdhulp
Gemeente Boekel

Meting 2017

September 2017
Afdeling Onderzoek & Statistiek
Gemeente 's-Hertogenbosch

Samenvatting

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het uitvoeren van de jeugdhulp vanuit de Jeugdwet. De gemeente Boekel vindt het belangrijk om regelmatig onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met jeugdhulp. In dit rapport staan de resultaten van de eerste meting.

Het doel van het onderzoek is:

Inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met hulp via de Jeugdwet ten aanzien van a) de toegang tot de hulp, b) de kwaliteit van de hulp en c) de resultaten van de hulp.

Doelgroep van het onderzoek zijn cliënten die in 2016 hulp ontvingen op basis van de Jeugdwet en daarvoor zijn toegeleid door de gemeente. Voor het onderzoek zijn twee groepen aangeschreven:

- a) (pleeg)ouders/verzorgers van kinderen in de leeftijd 0 t/m 15 jaar die in 2016 hulp kregen via de Jeugdwet;
- b) jongeren ouder dan 13 jaar die in 2016 hulp kregen via de Jeugdwet.

Deze mensen is gevraagd een vragenlijst in te vullen. Dat kon schriftelijk of via internet. In totaal hebben 36 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 25 ouders¹ en 11 jongeren². De respons komt daarmee op 36%.

Meeste ouders positief over gesprek waarin afspraken zijn gemaakt over uitvoering hulp

8 op de 10 ouders vinden dat zij serieus zijn genomen door de medewerker tijdens het gesprek waarin afspraken zijn gemaakt over de uitvoering van de hulp. Ongeveer 7 op de 10 ouders vinden dat er in het gesprek samen met hen naar oplossingen is gezocht.

Meeste ouders en jongeren tevreden over kwaliteit van de hulp; ruim 1 op de 6 ouders ontevreden

Bijna drie kwart van de ouders vindt de kwaliteit van de hulp goed. Eenzelfde groep vindt dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. Ook de jongeren zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de hulp en vinden de hulp aansluiten bij de hulpvraag.

Meeste ouders en jongeren positief over hoe de hulp bij de zorgaanbieder/instelling verloopt

Zo'n 8 op de 10 ouders vinden dat zij goed worden geholpen bij het oplossen van hun hulpvraag. Ook vinden de meeste ouders dat de keuzes over de hulp samen met hen worden gemaakt. Zij voelen zich over het algemeen serieus genomen door de hulpverleners. Ook de jongeren voelen zich veelal serieus genomen en vinden dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen. Volgens een aantal jongeren worden de keuzes over de hulp niet altijd samen met hen gemaakt.

Samenwerking verschillende organisaties kan beter

Vaak hebben ouders met meerdere organisaties te maken bij het regelen van de hulp voor hun kind. Ouders zijn over het algemeen niet zo positief over de samenwerking van deze organisaties. 6 op de 10 ouders vinden dat de organisaties altijd/vaak goed samenwerken om hen te helpen. Ongeveer 4 op de 10 vinden dat de organisaties soms/nooit goed samenwerken.

Rapportcijfer ouders 'hoe nuttig is de hulp': 7,7

Aan ouders en jongeren is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hoe nuttig zij de hulp vinden. Zowel de ouders als de jongeren geven hiervoor een ruime voldoende. De ouders geven gemiddeld een 7,7; de jongeren een 8,3.

¹ Door het lage aantal ouders, zijn de resultaten voor de ouders eerder indicatief dan representatief.

² Door het lage aantal jongeren, zijn de resultaten voor de jongeren eerder indicatief dan representatief.

Ouders zien door de hulp met name verbetering in hoe het met hun kind gaat op school of dagbesteding

Aan de ouders en jongeren is gevraagd naar de resultaten van de hulp. Ouders geven met name aan dat het door de hulp met hun kind beter gaat op school of dagbesteding. Zo'n drie kwart merkt dat hun kind zich beter voelt door de hulp. Ook zien relatief veel ouders verbetering in het gedrag van hun kind. De minste verbeteringen zien ouders in de relatie van het kind met vrienden of anderen.

Meeste jongeren zelfredzamer door de hulp

De meeste jongeren geven aan dat zij door de hulp beter in staat zijn om hun eigen problemen op te lossen. Ook het vertrouwen in de toekomst en hoe het gaat op school of dagbesteding is door de hulp voor ongeveer de helft van de jongeren verbeterd.

Ouders gaan vooral naar Basisteam jeugd en gezin bij herhaling hulpvraag

Aan de ouders is gevraagd waar zij naartoe zouden gaan als ze opnieuw hulp nodig hebben voor dezelfde hulpvraag. Daarbij noemen ze vooral het Basisteam jeugd en gezin. Ook de huisarts wordt genoemd. Een minderheid van de ouders geeft aan dat de zorgaanbieder hen heeft verteld waar ze terecht kunnen als ze opnieuw hulp nodig hebben voor dezelfde hulpvraag.

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Wat gebeurt er met de resultaten?	5
1.2	Doel en vraagstelling	5
1.3	Doelgroep	5
1.4	Onderzoeksaanpak	6
1.5	Aangeschreven cliënten en respons	6
1.6	Vragenlijsten	6
1.7	Analyse	7
1.8	Achtergrondkenmerken respondenten	7
1.9	Opbouw rapport	7
2.	De hulp	8
2.1	Jongeren	8
2.2	Ouders	8
3.	Het regelen van de hulp	10
3.1	Contact voor regelen hulp	10
3.2	Snelheid opstarten hulp	11
4.	Uitvoering van de hulp	12
4.1	Contact over uitvoering van de hulp	12
4.2	Kwaliteit van de hulp	12
4.3	Contact met hulpverleners	12
4.4	Hoe nuttig is de hulp?	13
5.	Resultaten van de hulp	15
5.1	Ouders	15
5.2	Jongeren	16
5.3	Andere effecten van de hulp	16
6.	Vervolg van de hulp	17

1. Inleiding

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het uitvoeren van de jeugdhulp vanuit de Jeugdwet. De gemeente Boekel vindt het belangrijk om ervaringen van cliënten met jeugdhulp periodiek te monitoren. In dit rapport staan de resultaten van de eerste meting.

Dit onderzoek is ook uitgevoerd door de andere gemeenten van de regio Noordoost-Brabant³. Daarmee zijn de resultaten tussen deze gemeenten vergelijkbaar en konden er ook regionale cijfers berekend worden. Naast rapporten met resultaten van de individuele gemeenten is er ook een rapport met resultaten op het niveau van de hele regio. De afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente 's-Hertogenbosch heeft het onderzoek voor de regio gecoördineerd en de rapporten geschreven.

1.1 Wat gebeurt er met de resultaten?

In de Jeugdwet 2015 is de verplichting opgenomen voor gemeenten om de ervaringen van cliënten met jeugdhulp te monitoren en daarover te rapporteren aan de minister. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt voor verantwoording aan het ministerie.

Omdat de 16 gemeenten uit de regio Noordoost-Brabant de jeugdhulp gezamenlijk inkopen, vinden deze gemeenten het belangrijk om de cliëntervaringen gezamenlijk te monitoren. Het cliëntervaringsonderzoek is daarom door de 16 gemeenten gezamenlijk uitgevoerd. De resultaten worden gebruikt om inzicht te krijgen in de kwaliteit en effecten van de jeugdhulp voor de totale regio. Omdat de toegang tot de hulp op lokaal niveau is geregeld, worden de resultaten over de toegang met name gebruikt voor de individuele gemeenten om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

1.2 Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is:

Inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met hulp via de Jeugdwet ten aanzien van a) de toegang tot de hulp, b) de kwaliteit van de hulp en c) de resultaten van de hulp.

De doelgroep van het onderzoek zijn alle cliënten die in 2016 gebruik maakten van één of meerdere vormen van hulp vanuit de Jeugdwet. Het gaat zowel om jeugdhulp als om kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.

Hoofdvragen die met het onderzoek beantwoord worden, zijn:

- Hoe ervaren cliënten en hun (pleeg)ouders/verzorgers de toegang tot de hulp?
- Hoe ervaren cliënten en hun (pleeg)ouders/verzorgers de kwaliteit van de hulp?
- Hoe ervaren cliënten en hun (pleeg)ouders/verzorgers de resultaten van de hulp?

1.3 Doelgroep

De populatie bestaat uit cliënten die hulp ontvangen op basis van de Jeugdwet en daarvoor zijn toegeleid door de gemeente. In de gemeente Boekel regelt het Basisteam Jeugd en Gezin de toegang namens de gemeente. Het onderzoek was gericht op cliënten die in 2016 één of meerdere vormen van jeugdhulp ontvingen. De hulp kan gestart zijn vóór 1 januari 2016, maar liep in ieder geval door tot na 1 januari 2016. Ook cliënten met een persoonsgebonden budget (PGB) zijn meegenomen in het onderzoek.

³ De regio Noordoost-Brabant bestaat uit Bernheze, Boekel, Boxmeer, Boxtel, Cuijk, Grave, Haaren, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, 's-Hertogenbosch, Sint Anthonis, Sint-Michielsgestel, Uden en Vught.

Voor het onderzoek zijn twee doelgroepen aangeschreven:

- a) (pleeg)ouders/verzorgers van kinderen in de leeftijd 0 t/m 15 jaar die in 2016 hulp kregen via de Jeugdwet;
- b) jongeren ouder dan 13 jaar die in 2016 hulp kregen via de Jeugdwet.

Ten tijde van het onderzoek waren bij de gemeente Boekel alleen de gegevens bekend van cliënten die via de gemeente zijn toegeleid naar hulp. Dit is slechts een deel van de totale cliëntgroep. Een groot deel van de cliënten (zo'n 60%) krijgt toegang via de huisarts of een gecertificeerde instelling (GI). Deze cliënten waren bij de uitvoering van het onderzoek nog niet bekend bij de gemeente.

Dit gaat in de toekomst veranderen. Net als veel gemeenten in Nederland gaan ook de gemeenten uit de regio Noordoost-Brabant werken met het berichtenverkeer van het GGK. Via dit beveiligde berichtenverkeer ontvangen gemeenten in de toekomst de NAW-gegevens van cliënten met jeugdhulp via de jeugdhulpaanbieders. Voor het onderzoek van 2018 wordt gekeken of deze gegevens gebruikt kunnen worden om de cliënten aan te schrijven voor het onderzoek. Daarvoor kan er een meer representatief beeld worden gegeven van de ervaringen van de totale cliëntgroep.

1.4 Onderzoeksaanpak

Voor het cliëntervaringsonderzoek is een vragenlijst uitgezet onder de doelgroep (zie 1.3.). De vragenlijst kon digitaal of schriftelijk worden ingevuld.

Voor de cliënten van 13 t/m 15 jaar hebben zowel de ouders⁴ als de cliënten zelf een uitnodiging voor het onderzoek ontvangen.

Per cliënt is maximaal één brief aan de ouders gestuurd. In geval van gescheiden ouders met verschillende woonadressen, is slechts één adres aangeschreven. Wanneer er meerdere kinderen op één adres jeugdhulp ontvangen, is slechts voor één kind een brief gestuurd aan de ouders. Dit om de invullast voor de ouders te beperken. Het kind waarvoor de brief is verstuurd is willekeurig gekozen. Ouders konden eventuele opmerkingen over de jeugdhulp voor een ander kind in het gezin noteren aan het einde van de vragenlijst.

De jongeren vanaf 13 jaar zijn wel allemaal aangeschreven. Ook als het ging om meerdere brieven naar hetzelfde adres. Ook voor cliënten die verblijven in een instelling zijn eventueel meerdere brieven naar hetzelfde instellingsadres gestuurd.

De vragenlijsten zijn gestuurd aan de ouders die het bevoegd gezag hebben over het kind. In geval van pleegzorg is de vragenlijst gestuurd aan de pleegouder(s).

1.5 Aangeschreven cliënten en respons

In totaal zijn 66 ouders aangeschreven en 35 jongeren. 25 ouders en 11 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld. De totale respons is hiermee 36%. Onder de jongeren is de respons 31%, onder de ouders 38%. Doordat het aantal ouders en jongeren dat de vragenlijst heeft ingevuld vrij laag is, zijn de resultaten eerder indicatief dan representatief. Zo'n twee derde van de respondenten vulde de vragenlijst schriftelijk in; de rest digitaal.

1.6 Vragenlijsten

VNG heeft samen met Stichting Alexander en de UvA twee modelvragenlijsten ontwikkeld, voor ouders en voor jongeren. Het gebruik van de modelvragenlijsten is niet verplicht. Maar deze vragenlijsten zijn wel als voorbeeld gebruikt voor het onderzoek in Noordoost-Brabant.

⁴ Waar in het vervolg van dit rapport staat 'ouders', bedoelen we 'ouders, verzorgers of pleegouders'. Dit is gedaan voor de leesbaarheid van het rapport.

De vragenlijsten gaan in op hoe cliënten en hun ouders:

- a) De toegankelijkheid van de hulp ervaren;
- b) De kwaliteit van de hulp ervaren;
- c) De hulp en de uitvoering ervan vinden bijdragen aan het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

De vragenlijsten aan de ouders en jongeren zijn inhoudelijk nagenoeg gelijk. Het belangrijkste verschil is dat de jongeren worden aangesproken met *je/jij* en de ouders met *u*. Ook waren een aantal stellingen over de resultaten van de hulp anders.

1.7 Analyse

In het rapport wordt bij iedere figuur met *N* aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord. Indien een vraag door minder dan 25 respondenten is beantwoord, wordt voor deze vraag geen figuur gepresenteerd. In dat geval worden de resultaten kwalitatief beschreven. De resultaten zijn in die gevallen eerder indicatief dan representatief.

De antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn meegenomen in de analyses als dit bijdraagt aan de interpretatie van de vraag. Indien de percentages in de figuren niet optellen tot 100% is dat het gevolg van afrondingsverschillen.

1.8 Achtergrondkenmerken respondenten

Jongeren

11 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld. De jongste respondent is 13 jaar en de oudste 19 jaar. De gemiddelde leeftijd van de jongeren is 16 jaar. Onder de jongeren is iets meer dan de helft van de respondenten jongen (55%). Alle jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld, wonen thuis bij hun ouder(s).

Ouders

25 ouders hebben de vragenlijst ingevuld. De gemiddelde leeftijd van de ouders is 42 jaar. De jongste ouder is 35 jaar en de oudste is 49 jaar. De kinderen van deze ouders zijn tussen de 7 en 14 jaar oud. De gemiddelde leeftijd van de kinderen is 11 jaar. Bijna alle ouders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn vrouw. Van de kinderen is 76% jongen en 24% meisje. Aan de ouders is gevraagd welke huishoudenssituatie het meest op hen van toepassing is. Veelal is dat een (echt)paar met thuiswonend(e) kinderen. Bijna alle kinderen wonen bij de ouder die de vragenlijst heeft ingevuld.

1.9 Opbouw rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de soort hulp, wanneer deze is gestart en of deze nu nog loopt. Hoofdstuk 3 beschrijft de toegang tot de hulp en met wie er contact is geweest om de hulp tot stand te laten komen. Hoofdstuk 4 gaat over de gesprekken waarin afspraken zijn gemaakt over het uitvoeren van de hulp. Ook wordt besproken in hoeverre de hulp nuttig is en aansluit bij de hulpvraag. Hoofdstuk 5 gaat over de resultaten van de hulp voor de ouders en de jongeren. In hoofdstuk 6 wordt het vervolg van de hulp besproken. Is bekend waar men terecht kan als er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag?

2. De hulp

Dit hoofdstuk gaat over de hulp die de cliënten krijgen/kregen. Om wat voor hulp gaat het? Wanneer is de hulp gestart? Hoe lang wordt de hulp geboden of heeft de hulp geduurd?

De gegevens zijn in tabel 2.1 weergegeven.

Tabel 2.1: Kenmerken van de hulp (N jongeren=11; N ouders=25)

	Vragenlijst jongeren	Vragenlijst ouders
Wat voor hulp krijg je/krijgt uw kind op dit moment of heb je/heeft uw kind in 2016/2017 gekregen? – meerdere antwoorden mogelijk		
Hulp terwijl kind/jongere thuis woont/woonde	73%	32%
Hulp bij een zorginstelling terwijl kind/jongere thuis woont/woonde	18%	24%
Pleegzorg in een ander gezin	0%	0%
Hulp terwijl kind/jongere in een zorginstelling verblijft/verbleef	0%	4%
Anders	18%	52%
Wanneer is de hulp gestart?		
Vóór 2016	52%	52%
In 2016	44%	44%
In 2017	4%	4%
Weet ik niet (meer)	0%	0%
Hoe lang krijg je/krijgt uw kind al hulp? Of als de hulp is afgelopen: hoe lang heeft de hulp geduurd?		
Korter dan 3 maanden	0%	8%
Tussen de 3 en 6 maanden	9%	8%
Tussen de 6 en 12 maanden	18%	16%
Langer dan 12 maanden	73%	64%
Weet ik niet (meer)	0%	4%
Krijg je/ krijgt uw kind op dit moment nog hulp?		
Ja	55%	56%
Ja, maar de hulp loopt ten einde/wordt afgebouwd	0%	8%
Nee	45%	36%

2.1 Jongeren

Aan de jongeren is gevraagd wat voor hulp zij op dit moment krijgen of in 2016/2017 hebben gekregen. Met hulp bedoelen we hulp, zorg en begeleiding. De meeste jongeren geven aan dat zij hulp krijgen/kregen terwijl zij thuis wonen/woonden. Pleegzorg in een ander gezin en hulp terwijl de jongere in een zorginstelling verblijft/verbleef wordt niet genoemd. De hulp is in de meeste gevallen vóór 2016 gestart. Zo'n drie kwart van de jongeren geeft aan dat de hulp langer dan 12 maanden duurt/heeft geduurd. Op de vraag of de jongeren op dit moment nog hulp krijgen, geeft meer dan de helft aan dat dit het geval is.

2.2 Ouders

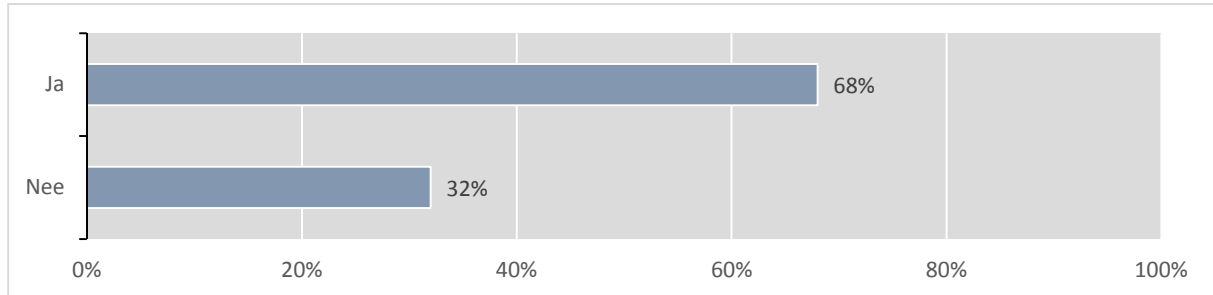
Aan de ouders is gevraagd wat voor hulp hun kind op dit moment krijgt of in 2016/2017 heeft gekregen. Een derde geeft aan dat hun kind hulp heeft gekregen terwijl het kind thuis woont/woonde. Ongeveer een kwart geeft aan dat hun kind hulp krijgt/heeft gekregen bij een zorginstelling terwijl het kind thuis woont/woonde. Pleegzorg in een ander gezin wordt niet genoemd. Iets meer dan de helft

van de ouders heeft gekozen voor de antwoordcategorie 'anders'. Zij noemen dan met name hulp voor dyslexie (7x) en hulp op school (3x). De hulp is veelal gestart vóór 2016 en duurt/duurde in veel gevallen langer dan 12 maanden. Zo'n twee derde van de ouders geeft aan dat hun kind op dit moment nog steeds hulp krijgt.

3. Het regelen van de hulp

Aan ouders en jongeren is gevraagd of het regelen van de hulp langer dan een jaar geleden is. Uit figuur 3.1 komt naar voren dat dit het geval is voor ongeveer twee derde van de ouders. Van de elf jongeren, geven acht jongeren aan dat het regelen van de hulp langer dan een jaar geleden is. In de andere gevallen is dit minder dan een jaar geleden.

Figuur 3.1: Is het regelen van de hulp voor uw kind langer dan een jaar geleden? (N ouders=25)



Aan ouders waarbij het regelen van de hulp korter dan een jaar geleden is, is gevraagd of zij de hulp voor hun kind zelf geregeld hebben (N=8). Zes ouders hebben de hulp zelf geregeld.

Aan jongeren waarbij het regelen van de hulp korter dan een jaar geleden is, is gevraagd hoe de hulp geregeld is (N=3). Eén jongere heeft de hulp zelf geregeld. Voor de andere twee jongeren is de hulp door hun ouder(s) geregeld.

3.1 Contact voor regelen hulp

Aan ouders en jongeren zijn stellingen voorgelegd over de toegang tot de hulp. Deze stellingen zijn voorgelegd als het regelen van de hulp minder dan een jaar geleden is en als zij de hulp zelf (of samen met hun ouders) hebben geregeld. Voor de ouders gaat het hierbij om zes respondenten, voor de jongeren om één respondent. Drie ouders wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Twee ouders vonden dit onvoldoende duidelijk. Eén ouder antwoordde 'neutraal'. Vier ouders vinden dat zij snel zijn geholpen met hun hulpvraag. Twee ouders zijn het hier niet mee eens.

Merendeel ouders had contact met Basisteam jeugd en gezin

Vier ouders hebben contact gehad met het Basisteam jeugd en gezin voor het regelen van de hulp voor hun kind (N=6). Twee ouders noemen school en een zorgaanbieder of instelling. Bijvoorbeeld de Heerevelden of Stichting Delhorst. De huisarts wordt door één ouder genoemd. Bij deze vraag was het mogelijk om meerdere antwoorden te geven.

Ook de drie jongeren noemen het Basisteam jeugd en gezin, de huisarts, school en een zorgaanbieder of instelling.

De helft van de ouders nam iemand mee naar het gesprek voor het regelen van de hulp. In de meeste gevallen was dat een naaste, bijvoorbeeld partner, kind, ouder of vriend.

Meeste ouders en jongeren positief over organisatie/persoon waarmee contact is geweest voor de hulp

In de vragenlijst is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de organisatie of persoon met wie er contact is geweest voor het regelen van de hulp. Het Basisteam jeugd en gezin is door één jongere beoordeeld met een 8. Vier ouders beoordelen het Basisteam jeugd en gezin met een 1, 6, 7 en 9. Eén jongere beoordeeld de huisarts met een 10; één ouder met een 7. Eén jongere geeft de school een 7; twee ouders een 7 en een 8. De zorgaanbieder of instelling wordt door één jongere met een 9 beoordeeld. Twee ouders geven hiervoor een 8 en een 9.

3.2 Snelheid opstarten hulp

Meeste ouders en jongeren geven de snelheid waarmee de hulp is gestart een voldoende

Aan ouders en jongeren is gevraagd om de snelheid waarmee de zorgaanbieder/instelling de hulp heeft gestart te beoordelen met een rapportcijfer. Zes ouders geven gemiddeld een 5,5 (rapportcijfers: 1; 2; 6; 7; 8; 9). Twee jongeren geven allebei een 8 voor de snelheid waarmee de zorgaanbieder de hulp heeft gestart.

In de vragenlijst is een mogelijkheid geboden om een onvoldoende rapportcijfer toe te lichten. Twee ouders hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt:

- *“6 weken daarvoor aangemeld, maar ik hoorde maar niets.”*
- *“Slechte communicatie, komen afspraken niet na.”*

4. Uitvoering van de hulp

Dit hoofdstuk gaat over het contact dat de ouder/jongere heeft gehad om afspraken te maken over de uitvoering van de hulp. Zijn ouders/jongeren hierover tevreden? Ook gaat het over de mate waarin de hulp aansluit bij de hulpvraag. En hoe beoordelen zij de kwaliteit van de hulp en contact met de hulpverleners?

4.1 Contact over uitvoering van de hulp

Meeste ouders positief over het contact over uitvoering van de hulp

Aan ouders zijn vragen gesteld over het gesprek dat zij hebben gehad om afspraken te maken over de uitvoering van de hulp. Deze vragen zijn gesteld aan ouders die in het jaar voorafgaand aan het onderzoek contact hebben gehad hierover. 16 ouders hebben aangegeven in hoeverre zij het eens of oneens zijn stellingen over het gesprek waarin afspraken zijn gemaakt over het uitvoeren van de hulp. 8 op de 10 ouders vinden dat de medewerker hen in het gesprek serieus heeft genomen. Ongeveer 7 op de 10 geven aan dat er met hen besproken is wat zij zelf kunnen doen en wat mensen uit hun omgeving kunnen doen. Zo'n 6 op de 10 ouders vinden dat er in het gesprek samen met hen naar oplossingen is gezocht. Een aantal ouders zijn het hier niet mee eens.

Bijna alle jongeren positief over contact over uitvoering van de hulp

Van de jongeren hebben negen respondenten de stellingen over het gesprek beoordeeld. Alle jongeren vinden dat de medewerker hen in het gesprek serieus heeft genomen. Twee derde van de jongeren vindt dat er door de medewerker samen naar oplossingen is gezocht. Een even grote groep geeft aan dat tijdens het gesprek met hen besproken is wat zij zelf kunnen doen om de hulpvraag op te lossen en wat mensen uit hun omgeving kunnen doen.

4.2 Kwaliteit van de hulp

Ongeveer drie kwart van de ouders tevreden over kwaliteit van de hulp

Aan ouders zijn stellingen voorgelegd over de hulp voor hun kind (N=22). Ongeveer drie kwart van de ouders vindt de kwaliteit van de hulp goed. Een even grote groep vindt dat de hulp aansluit/aansloot bij de hulpvraag. Vier van de 22 ouders zijn niet tevreden over de kwaliteit van de hulp. Drie ouders vinden dat de hulp onvoldoende aansluit/aansloot bij de hulpvraag.

Jongeren vinden de kwaliteit van de hulp goed

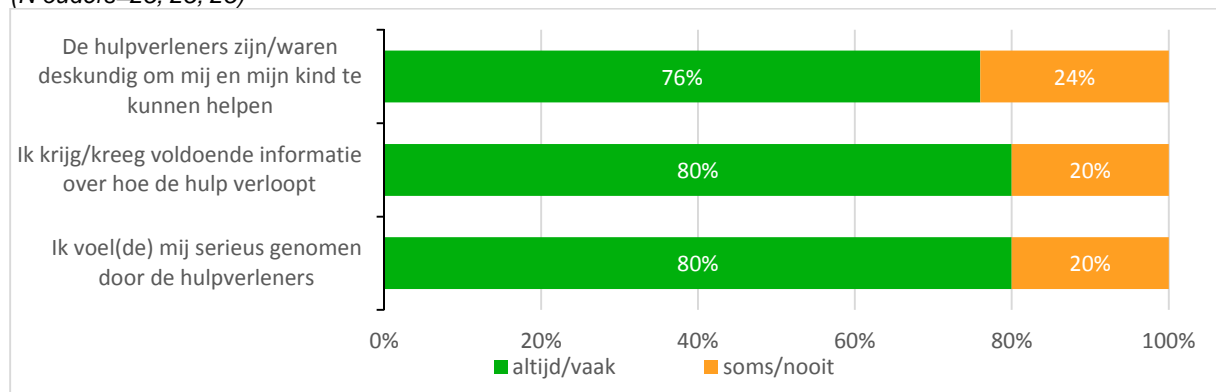
11 jongeren hebben de stellingen over de hulp beoordeeld. Zij zijn allemaal tevreden over de kwaliteit van de hulp. Ook vinden zij bijna allemaal dat de hulp aansluit/aansloot bij hun hulpvraag.

4.3 Contact met hulpverleners

Meeste ouders voelen zich serieus genomen door de hulpverleners; deskundigheid hulpverleners kan soms beter

Uit figuur 4.1 komt naar voren dat 8 op de 10 ouders zich altijd of vaak serieus genomen voelen door de hulpverleners. Ook krijgen de meeste ouders voldoende informatie over hoe de hulp verloopt. In beide gevallen geeft 1 op de 5 ouders aan dat zij soms of nooit voldoende informatie krijgen. Zo'n drie kwart van de ouders vindt dat de hulpverleners deskundig zijn om hen te kunnen helpen. Daarentegen vindt ongeveer een kwart dat dit soms of nooit het geval is.

Figuur 4.1: Vragen over hoe de hulp voor het kind bij de zorgaanbieder/instelling verloopt/verliep (N ouders=25; 25; 25)



Meeste ouders vinden dat zij goed worden geholpen bij oplossen hulpvraag

Aan de ouders is gevraagd hoe de hulpverlening voor hun kind bij de zorgaanbieder of instelling verloopt. In figuur 4.1 zijn voor drie van deze zes vragen de cijfers gepresenteerd. Dit zijn de vragen waarvoor minimaal 25 respondenten de vraag hebben beantwoord.

Samenwerking van verschillende organisaties kan beter

Ongeveer 8 op de 10 ouders vinden dat zij altijd/vaak goed worden geholpen bij het oplossen van de hulpvraag (N=24). Vijf ouders vinden dat zij soms/nooit goed worden geholpen. Zo'n 8 op de 10 ouders vinden dat de keuzes over de hulp samen met hen worden gemaakt (N=24).

Ouders zijn het minst positief over de samenwerking van verschillende organisaties (N=23). 6 op de 10 ouders vinden dat verschillende organisaties altijd of vaak goed samenwerken om hen en hun kind te helpen. Echter, zo'n 4 op de 10 ouders vinden dat de verschillende organisaties soms/nooit goed samenwerken.

Jongeren voelen zich serieus genomen door de hulpverleners

Bijna alle jongeren vinden dat de hulpverlener hen serieus neemt (N=11). De meeste jongeren vinden dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen. Ook over de deskundigheid van de hulpverleners zijn de meeste jongeren positief (N=11). Acht jongeren vinden dat zij voldoende informatie krijgen over hoe de hulp verloopt/verliep (N=10). Twee jongeren vinden dat zij soms voldoende geïnformeerd worden.

Keuzes over de hulp worden niet altijd samen met de jongere gemaakt

Vijf jongeren geven aan dat de keuzes over de hulp altijd of vaak samen met hen worden gemaakt. Echter, vijf jongeren vinden dat de keuzes soms of nooit samen met hen worden gemaakt. Drie jongeren vinden dat verschillende organisaties soms of nooit goed samenwerken om hen te helpen. Vier jongeren vinden dat dit altijd of vaak gebeurt.

4.4 Hoe nuttig is de hulp?

Ruime voldoende voor 'hoe nuttig is de hulp'

Aan ouders en jongeren is gevraagd of ze met een rapportcijfer kunnen aangeven hoe nuttig de hulp is. Zowel ouders als jongeren geven hier gemiddeld een ruime voldoende voor. Ouders geven gemiddeld een 7,7 (N=24) en jongeren een 8,3 (N=11). Drie ouders geven hiervoor een onvoldoende. Bij de jongeren is een 7 het laagste rapportcijfer dat is gegeven.

Aan ouders en jongeren is de mogelijkheid geboden om in een open antwoord een toelichting te geven over de hulp of het regelen daarvan. Vijf ouders hebben hier gebruik van gemaakt. Een aantal ouders is positief. Bijvoorbeeld over het effect van de hulp of de betrokkenheid van de hulpverleners. Eén ouder is niet tevreden.

Open antwoorden die door de ouders zijn genoemd:

- *“Betrokken hulpverleners, alleen merkten wij dat de kennis met betrekking tot het vinden van een geschikte instelling nog heel beperkt is.”*
- *“Mijn kind kan veel beter lezen nu, de hulp helpt dus echt. Het enige nadeel was dat we de zorgverlener een beetje moesten stimuleren om de communicatie met school te zoeken. Dit gebeurde niet vanzelf, maar is wel heel goed gegaan. We zijn dus erg tevreden. [naam kind] leert door het dagelijks oefenen, dat oefenen en doorzettingsvermogen iets opleveren. Bedankt voor alle hulp die we hierbij hebben gekregen.”*
- *“We hadden niet het gevoel dat het veel heeft opgeleverd.”*
- *“Dit naar aanleiding van bovenstaande vraag: Mijn zoontje zit nog in het traject en is nog niet afgerond. Er is wel een tussenmeting geweest, waarbij er wat vooruitgang is geboekt. Het eindresultaat is nog niet bekend.”*
- *“Helaas voor mijn zoontje hoort hij bij de 1% die zeer ernstige dyslexie heeft. Dus van de 10% die maakt dat hij ernstige dyslexie heeft, valt hij bij de allerlaagste score. Hierdoor heeft de behandeling minimaal effect gehad. Hij is weinig vooruit gegaan. Desalniettemin is hij leerbaar, heeft hij kleine sprongetjes gemaakt en het belangrijkste is dat hij wil! Hij wil nog steeds vooruit! Wat hieraan verbeterd moet worden, is dat hij dan ook de kans krijgt! Maar nee, ook na diverse mailtjes over en weer met gemeente en zorginstantie krijgt hij geen hulp meer. Waardoor ik nu zelf moet opdraaien voor de kosten van een remedial teacher en software voor dyslexie.”*

5. Resultaten van de hulp

Dit hoofdstuk gaat over de resultaten van de hulp. Wat is er veranderd in de situatie van de ouder/jongere door de hulp? Bijvoorbeeld in het gedrag van het kind, in de situatie thuis of hoe het met het kind gaat op school of dagbesteding.

5.1 Ouders

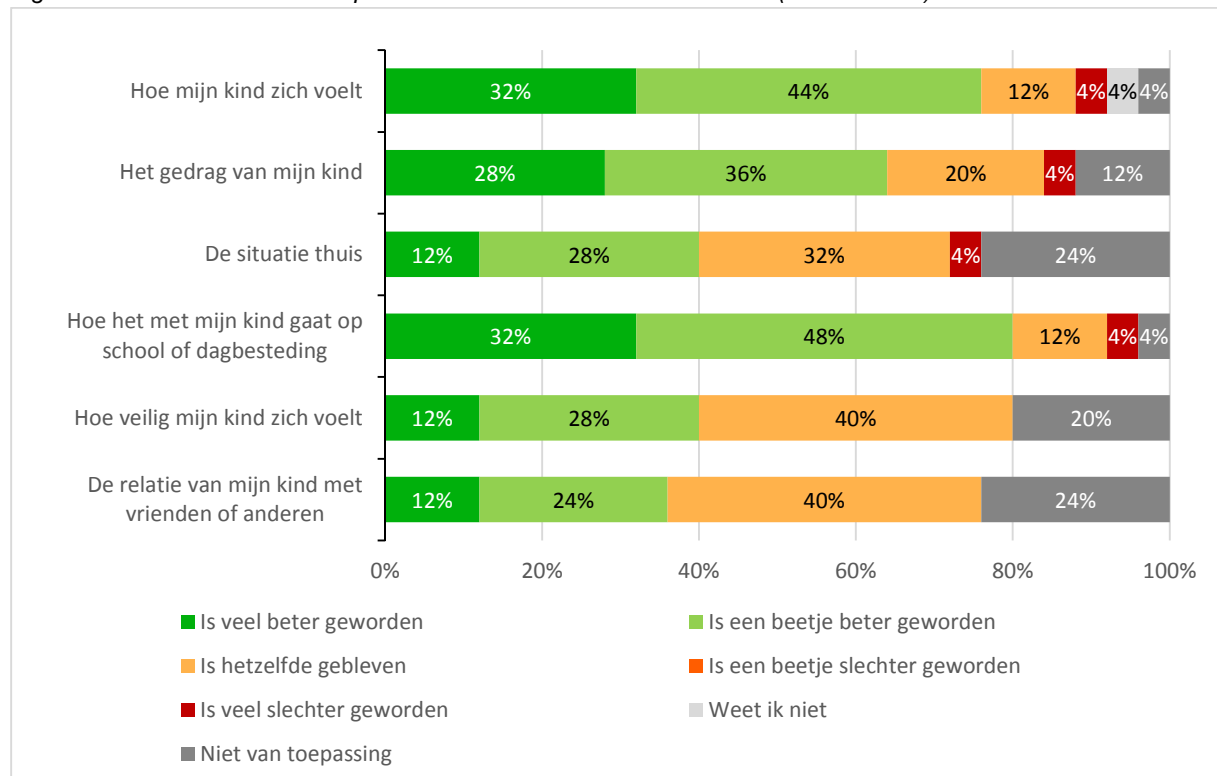
Aan ouders is gevraagd wat er veranderd is door de hulp in de situatie van het kind. De resultaten van deze vraag zijn gepresenteerd in figuur 5.1.

Meeste ouders ervaren door de hulp verbetering bij hun kind op school of dagbesteding

Ouders geven met name aan dat het door de hulp beter gaat met het kind op school of dagbesteding. Ook geeft drie kwart van de ouders aan dat het kind zich beter voelt door de hulp. Zo'n twee derde vindt dat het gedrag van hun kind is verbeterd door de hulp. 4 op de 10 ouders geven aan dat de hulp ervoor heeft gezorgd dat het kind zich veiliger voelt. Een even grote groep geeft aan dat de situatie thuis is verbeterd.

De relatie met vrienden of anderen is volgens 4 op de 10 ouders hetzelfde gebleven. Ditzelfde geldt voor hoe veilig het kind zich voelt. Ook de situatie thuis is volgens relatief veel ouders hetzelfde gebleven.

Figuur 5.1: Wat is er door de hulp veranderd in de situatie van uw kind? (N ouders=25)



Zo'n 6 op de 10 ouders gaan door de hulp beter om met (het gedrag van) hun kind

Naast dat door de hulp dingen veranderen voor het kind zelf, kan het ook zijn dat er voor de ouder iets is veranderd. Door het lage aantal respondenten voor deze vraag (N=19; 21), worden de resultaten kwalitatief besproken en niet in een figuur gepresenteerd.

Zo'n 6 op de 10 ouders vinden dat ze door de hulp beter omgaan met (het gedrag van) hun kind. Ongeveer een derde vindt dat dit hetzelfde is gebleven. Het vertrouwen van ouders in de toekomst is voor zo'n 2 op de 10 ouders veel beter geworden. Voor zo'n 4 op de 10 ouders is het een beetje

verbeterd. 1 op de 10 ouders geeft aan dat het vertrouwen in de toekomst is verslechterd door de hulp.

5.2 Jongeren

Aan de jongeren zijn iets andere stellingen voorgelegd dan aan de ouders. Elf jongeren hebben de stellingen beantwoord.

Hulp heeft veelal positieve effecten voor de jongeren

Zeven jongeren geven aan dat ze door de hulp beter in staat zijn om hun eigen problemen op te lossen; voor drie jongeren is dit hetzelfde gebleven. Het vertrouwen in de toekomst en hoe het gaat op school of dagbesteding is voor vijf jongeren verbeterd; vijf jongeren vinden dat dit hetzelfde zijn gebleven.

De situatie thuis is voor vier jongeren verbeterd. Hoe jongeren zichzelf voelen en de relatie met vrienden of anderen is voor drie jongeren verbeterd door de hulp. Een relatief grote groep geeft bij deze vragen aan dat de situatie hetzelfde is gebleven. De veiligheid is voor één jongere verbeterd. Voor negen jongeren is dit hetzelfde gebleven. Geen enkele jongere geeft aan dat door de hulp één van de bovenstaande onderwerpen is verslechterd.

5.3 Andere effecten van de hulp

Aan ouders en jongeren is de mogelijkheid geboden om in een open antwoord aan te geven of er nog andere dingen zijn veranderd door de hulp. Drie ouders hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De antwoorden zijn hieronder weergegeven:

- *“Alleen dat hij zich veiliger voelt en dat het dus beter met hem gaat. Zie vorige vraag. Dat is mooi meegenomen.”*
- *“Alles gaat nu goed. Dat komt niet door de hulp, maar door verandering van school.”*
- *“Het vertrouwen dat je met dyslexie toch nog veel kunt in je opleiding, in je baan in de toekomst. Dat is een heel fijn gevoel en vertrouwen.”*

6. Vervolg van de hulp

Dit hoofdstuk gaat over het vervolg van de hulp. Waar gaan ouders/jongeren naartoe als er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag? Heeft de zorgaanbieder verteld waar ouders/jongeren terecht kunnen bij een herhaling van de hulpvraag?

Ouders gaan vooral naar Basisteam jeugd en gezin bij herhaling hulpvraag

Aan ouders waarbij het kind op dit moment nog hulp krijgt, is gevraagd waar zij naartoe zouden gaan als er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag. Zij geven met name aan dat zij bij een herhaling van de hulpvraag naar het Basisteam jeugd en gezin gaan (N=14). Daarnaast wordt de huisarts genoemd. De zorgaanbieder/instelling wordt het minst genoemd. Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' noemen twee ouders dat ze naar school zouden gaan en één ouder zou naar LeerRijkBoekel gaan. Zo'n 1 op de 5 ouders weet niet waar ze naartoe zouden gaan wanneer zij opnieuw hulp nodig hebben.

Relatief weinig ouders is verteld waar ze terecht kunnen bij herhaling van de hulpvraag

Aan ouders is gevraagd of de zorgaanbieder heeft verteld waar ze terecht kunnen als de hulp is gestopt en ze opnieuw hulp nodig hebben voor dezelfde hulpvraag (N=10). Van deze ouders geeft een minderheid aan dat hen verteld is waar ze terecht kunnen bij herhaling van de hulpvraag.