

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Berkelland



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1	Aanleiding onderzoek
	1.2	Doelgroep
	1.3	Privacy
	1.4	Steekproef en respons
	1.5	Referentiegroep
	1.6	Leeswijzer
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	5
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	11
	3.1	De kwaliteit van de zorg
	3.2	De kwaliteit van de hulpverleners
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	15
	4.1	Opgroeien
	4.2	Zelfstandigheid
	4.3	Zelfredzaamheid
	4.4	Meedoen in de eigen omgeving
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	19
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	21
BIJLAGE 2	TABELLEN MET UITSPLITSING ACHTERHOEKSE GEMEENTEN	28

Samenvatting

Cliënten van de gemeente Berkelland hebben deelgenomen aan het onderzoek Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp. Een onderzoek naar de ervaringen van deze doelgroep is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De gemeente Berkelland heeft daarbij samen met de zeven andere Achterhoekse gemeenten (Aalten, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk) gekozen voor de modelvragenlijst aangevuld met eigen vragen. Er zijn in totaal 290 ouders en jongeren die in 2018 jeugdhulp ontvingen en die de vragenlijst (gedeeltelijk) hebben ingevuld. De respons is daarmee 17%.

De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) 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 gemeente Berkelland heeft daarnaast ook een aantal eigen vragen aan de vragenlijst toegevoegd, bijvoorbeeld over de toegankelijkheid van de jeugdhulp en de ervaring met het (keukentafel)gesprek.

Dit onderzoek geeft 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 aan jongeren en ouders. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 64% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Van de respondenten geeft 36% aan dat zij niet weten waar ze voor hulp terecht kunnen. Vorig jaar wist 61% waar ze terecht konden, in de referentiegroep is dit 70%. Op dit vlak ligt dus ruimte voor verbetering.

Van alle respondenten geeft 46% aan het afgelopen jaar een (keukentafel)gesprek te hebben gehad met het Voormekaar team. Opvallend is dat de gemeente Berkelland op alle aspecten die gaan over het (keukentafel)gesprek beter scoort als we dat vergelijken met vorig jaar en met de regio Achterhoek. Het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid van de medewerker (96%) en de deskundigheid van diezelfde medewerker (95%). Dit zijn erg mooie resultaten.

16% van de respondenten weet dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (vorig jaar was dit 11%; het gemiddelde in de regio Achterhoek is ook 16%). Er is dit jaar dus beter gescoord op dit punt, maar er is nog wel ruimte voor verbetering.

Uitvoering van de zorg

Respondenten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Over de gehele linie genomen is de tevredenheid in 2018 toegenomen ten opzichte van 2017. 91% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen en eveneens 91% ervaart dat beslissingen samen worden genomen. Dit zijn mooie cijfers.

Ook is gevraagd naar de kwaliteit van de hulpverleners. Verreweg de meeste respondenten spreken zich positief uit over de hulpverleners. Het is goed te beseffen dat het hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening gaat. De kennis van medewerkers is erg goed (91% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (95%) en de behandeling is volgens nagenoeg alle respondenten respectvol (97%).

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden van opgroeien en zelfstandigheid. Door de hulp voelt de jongere zich beter en is het gedrag volgens zowel jongeren als ouders verbeterd. Het effect van de hulp lijkt in de gemeente Berkelland (net als in 2017) over het algemeen iets sterker ervaren te worden dan in de referentiegroep. Zo heeft 79% van alle jongeren in de gemeente Berkelland meer vertrouwen in de toekomst door de hulp.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. 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 (jeugd 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 het beleid en de uitvoering van het beleid.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van geboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

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

Voor de leeftijdscategorie 12-18 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beide hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De cliëntervaring van ouders en jongeren kan dan ook niet één-op-één vergeleken worden, omdat ze niet uit hetzelfde huishouden hoeven te komen.

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. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek volstrekt anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt.

¹ 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'.

Bij de uitvoering van het onderzoek is het 'privacyprotocol bij Cliëntervaringsonderzoeken Jongeren en Ouders'² van de VNG gehanteerd om de volledige privacy van de respondenten te garanderen. Er is tevens besloten de ouders van jongeren van 16 en 17 jaar anders aan te schrijven, door de volwassenvragenlijst toe te voegen in de envelop gericht aan de jongere zelf. Dit is dus een extra maatregel die de gemeenten treffen om te zorgen dat de privacy van cliënten is gewaarborgd. De jongere heeft hiermee zelf de keuze of hij/zij zijn/haar ouders vraagt iets in te vullen

1.4 Steekproef en respons

In overleg met BMC heeft de gemeente alle jeugdhulpcliënten aangeschreven. In totaal zijn 841 ouders van kinderen van ongeboren tot 16 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 869 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven (16- en 17-jarigen zijn apart aangeschreven). In uw gemeente hebben in totaal 186 ouders en 104 jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 17%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15-18% gangbaar.

1.5 Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en een referentiegroep. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die ook hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC. De referentiegroep bestaat op het moment van schrijven uit veertien gemeenten³, maar wordt gedurende het jaar uitgebreid (waardoor het straks mogelijk is om online te vergelijken met meer gemeenten zodra deze resultaten opgeleverd worden). In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

GEMEENTE



REFERENTIEGROEP



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 onderzoeksresultaten. In bijlage 2 staan de tabellen met uitsplitsingen naar de acht Achterhoekse gemeenten.

² https://vng.nl/files/vng/privacyprotocol_20151204.pdf

³ Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Winterswijk, Best, Lelystad, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Overbetuwe, Geldrop-Mierlo, Berkelland, Bronckhorst, Zuidplas, Montferland.

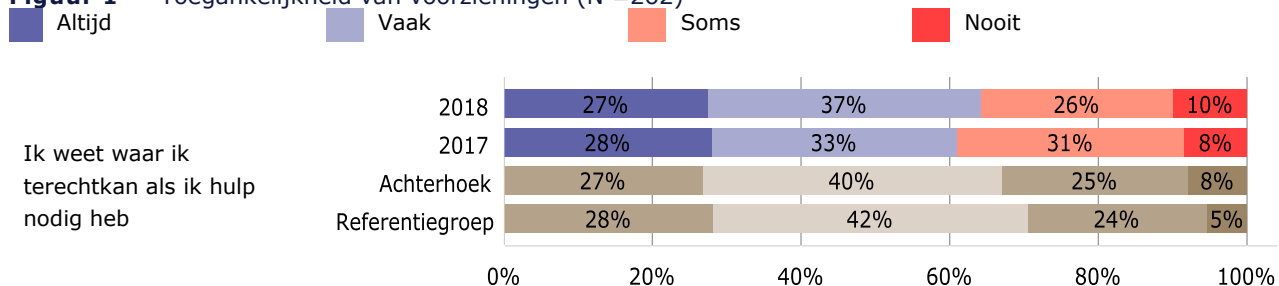
Hoofdstuk 2 Toegankelijkheid van voorzieningen

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 het Voormekaar 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.

Naarmate ouders zich vaker zorgen maken over de ontwikkeling of de opvoeding van hun kind, weten zij minder vaak waar zij terecht zouden kunnen met hun zorgen (bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018).

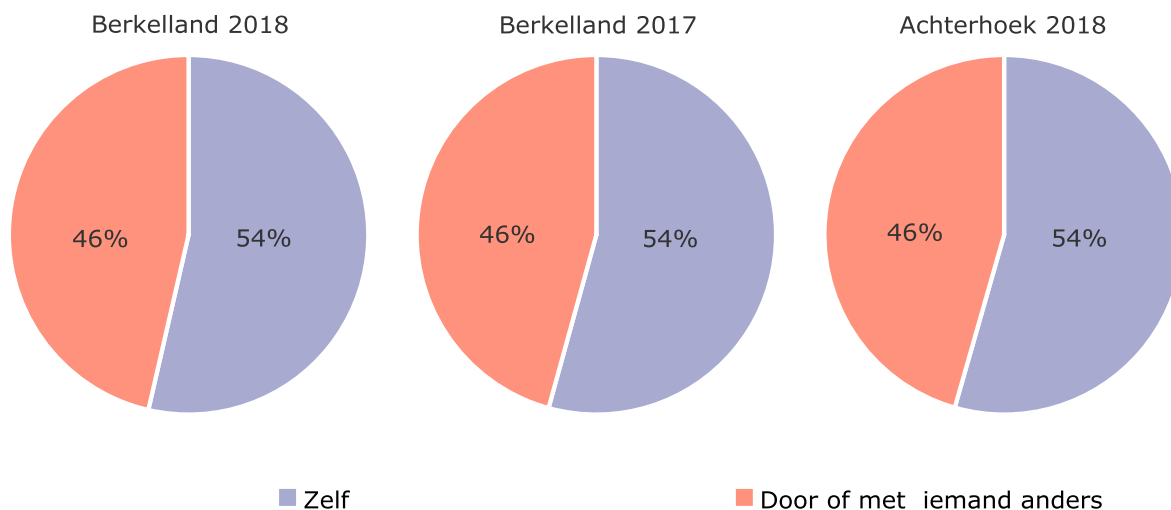
Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N =262)



Jongeren en ouders is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 64% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 36% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren, al zijn de verschillen in de gemeente Berkelland minimaal: 63% van de jongeren weet waar ze terecht kunnen en 65% van de ouders.

De gemeente Berkelland heeft extra vragen toegevoegd aan de modelvragenlijst. De eerste vraag was of de respondenten zelf hulp hadden gezocht of dat iemand anders dit voor ze had gedaan.

Figuur 2 Wie heeft hulp gezocht? (N =278)



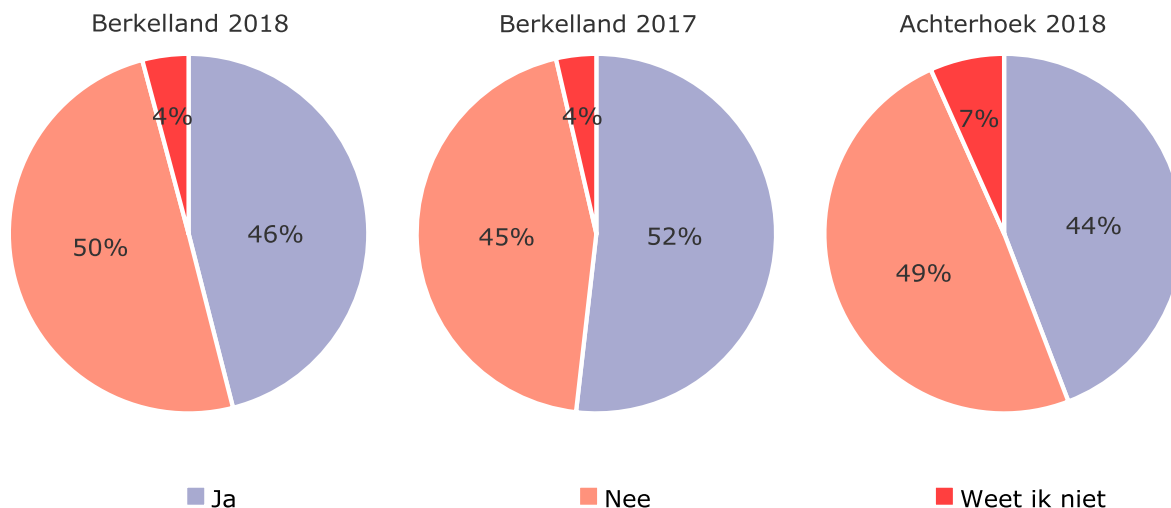
Van alle respondenten hebben de meesten hulp geregeld via het Voormekaar team van de gemeente of via de huisarts. Respondenten konden overigens meer antwoorden aankruisen, waardoor het geheel optelt tot meer dan 100%.

Tabel 1 Hoe is de hulp geregeld?

	%	N
Via het Voormekaar team	39%	61
Via school	15%	23
Via de huisarts	49%	76
Via een jeugdarts	7%	11
Via een medisch specialist	11%	17
Weet ik niet	1%	2
Anders	15%	23
Totaal		156

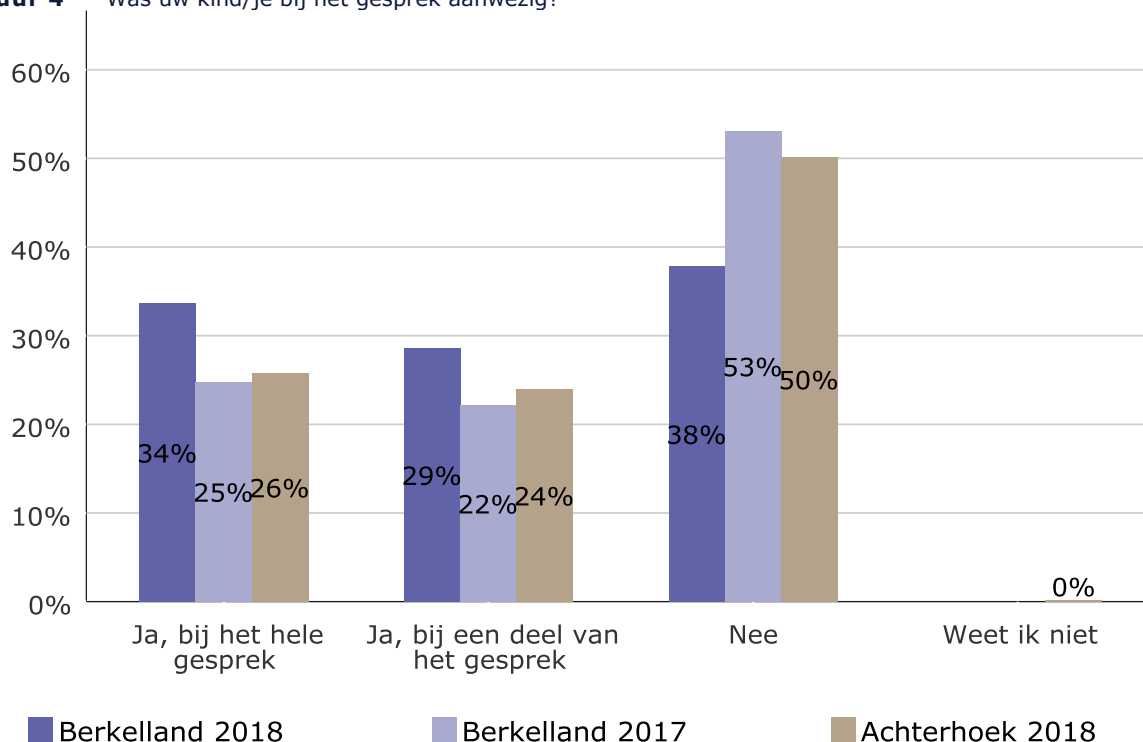
In 46% van de gevallen heeft er een gesprek plaatsgevonden met iemand van het Voormekaar team. In de regio was dit gemiddeld 44%.

Figuur 3 Gesprek met iemand van Voormekaar team? (N =289)



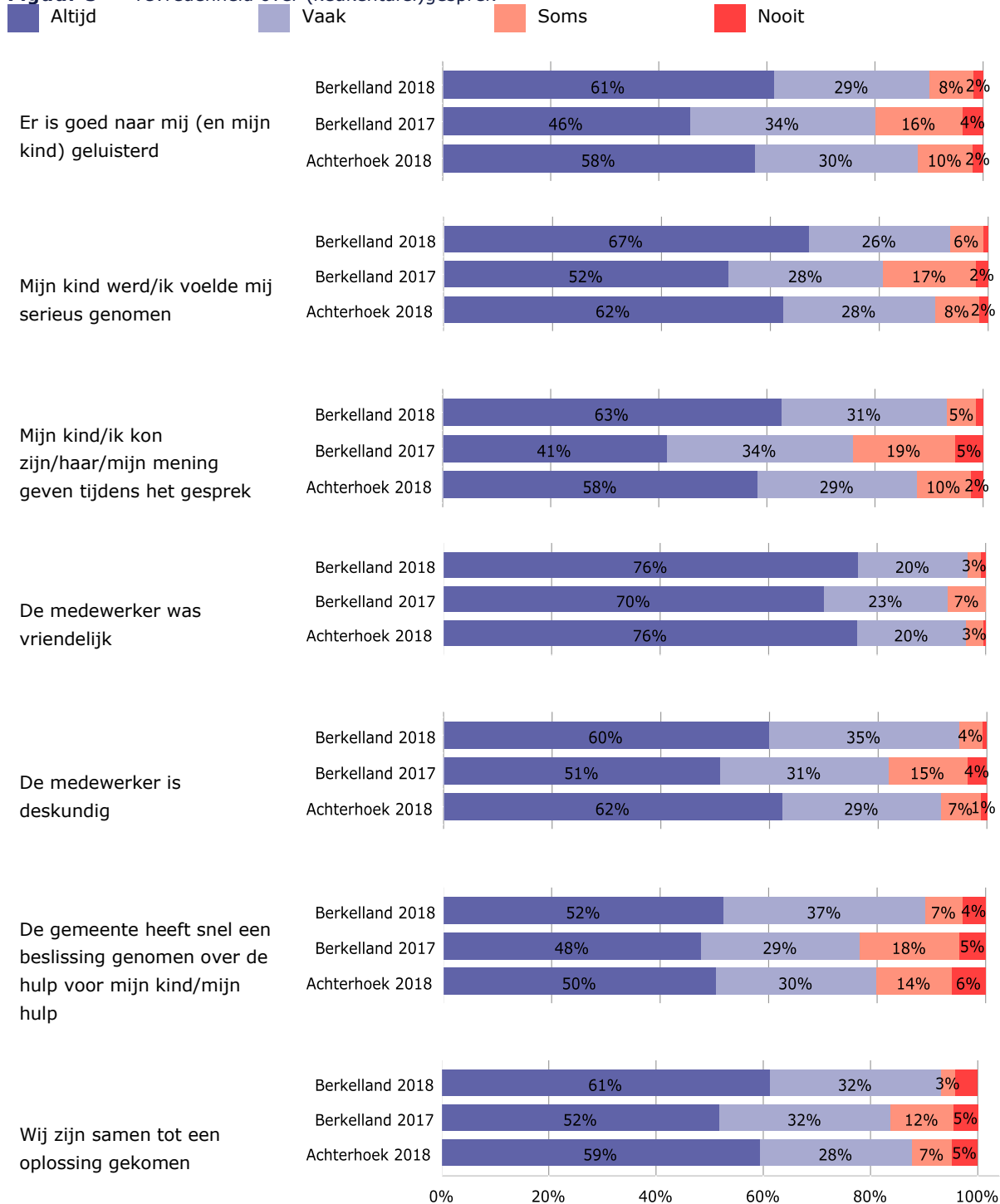
In een extra vraag die is toegevoegd door de gemeente is gevraagd of het kind zelf ook bij het gesprek aanwezig is geweest. Hierbij geeft 34% van de respondenten aan dat het kind aanwezig is geweest bij het gesprek en 29% geeft aan dat het kind een deel van het gesprek heeft bijgewoond.

Figuur 4 Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig?



Opvallend is dat de gemeente Berkelland op alle aspecten die gaan over het (keukentafel)gesprek ten opzichte van vorig jaar beter scoort. Het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid van de medewerker (96%) en de deskundigheid van diezelfde medewerker (95%). Dit zijn erg mooie resultaten.

Figuur 5 Tevredenheid over (keukentafel)gesprek



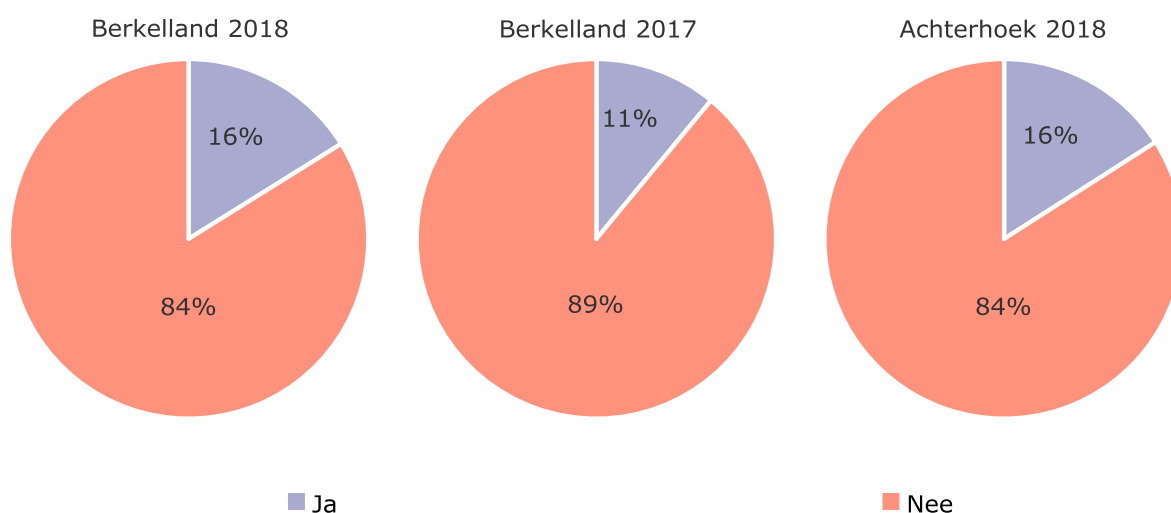
Respondenten konden ook een korte opmerking plaatsen over het (keukentafel)gesprek. Hierna volgt een kleine opsomming van citaten die het geheel illustreren. Het is echter goed te beseffen dat de mensen die een opmerking achterlaten over het algemeen graag hun verhaal delen.

Tabel 2 Opmerkingen over (keukentafel)gesprek

Wilt u nog iets toevoegen over het gesprek?
Na het gesprek niet altijd terugkoppeling gekregen.
Indicatie ZIN was verlengd, maar wij hebben daar geen bericht van gehad. Dit kon degene van het Voormekaar team ook niet inzien.
Zijn erg tevreden over de professionaliteit van de medewerker van het Voormekaar team die ons heeft geholpen.
Fijne keukentafelgesprekken gehad met medewerker die goed wist wat mijn dochter nodig had en goed naar haar luisterde.
Hulpvraag was te leren omgaan met gedrag van vader (psychiatrisch belast). Team was hiertoe niet uitgerust helaas. Hebben wel geluisterd en waren erg steunend, maar hebben de ernst van de situatie niet begrepen. Stelden een 4-gesprek met vader voor. Twee dagen later zijn wij (dochter en ik) uit huis geplaatst vanwege bedreigingen door vader.
Had het prettig gevonden wanneer hulpverlener nog meer tips beschikbaar had gehad of aanwijzingen waar deze te vinden zijn.

Ook is gevraagd of cliënten wisten dat ze gebruik konden maken van een cliëntondersteuner tijdens het gesprek. In de gemeente Berkelland was 16% hiervan op de hoogte. Dat is 5% meer dan vorig jaar.

Figuur 6 Bekend met cliëntondersteuning (N = 285)



Respondenten konden aangeven wie er naast henzelf (of ouders) nog meer betrokken was bij de hulpverlening. 54% van de respondenten geeft aan dat er geen betrokkenheid is van andere personen (vorig jaar was dit 44%). Bij 19% van de respondenten is dit een opa en/of oma. In de categorie 'anders' zijn vooral specifieke hulporganisaties, school of de psycholoog genoemd. De tevredenheid over de hulpverlening komt in het volgende hoofdstuk aan bod.

Tabel 3 Wie is er nog meer betrokken bij de hulpverlening?

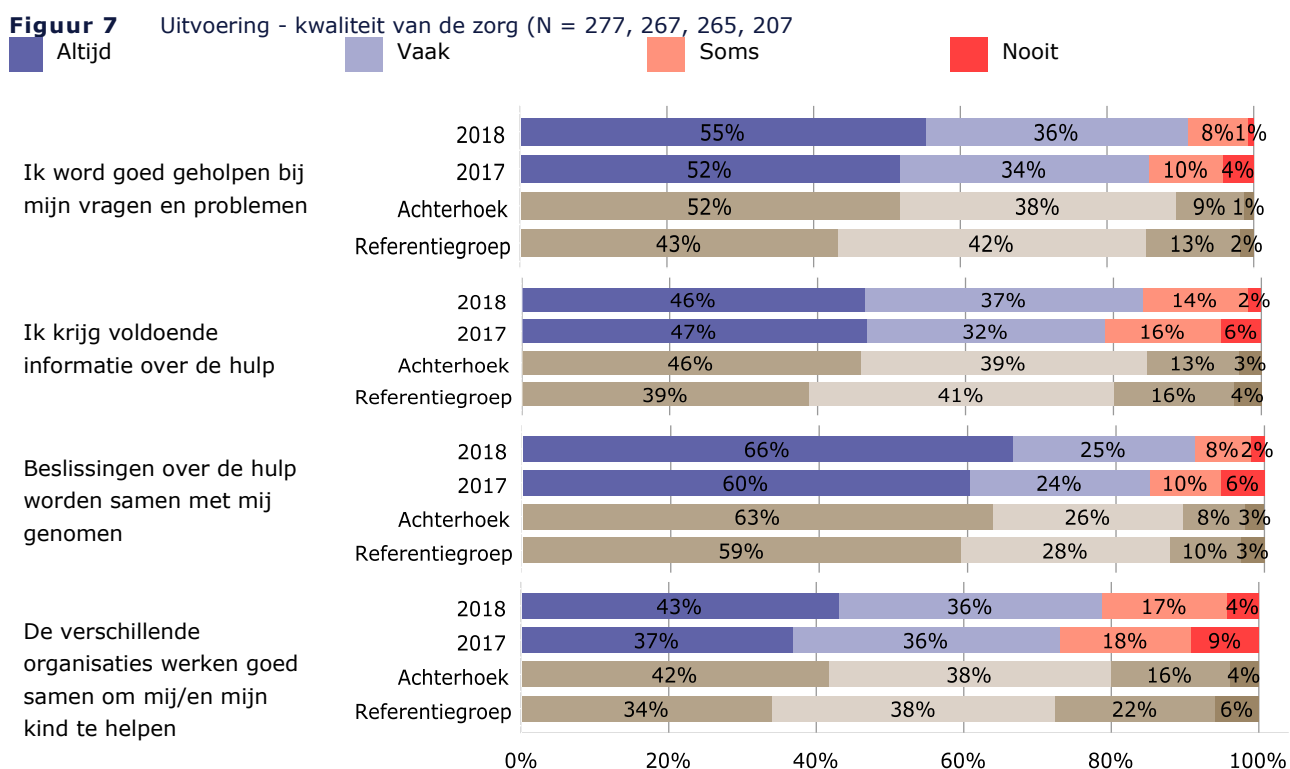
	%	N
Opa/oma	19%	52
Vrienden	8%	21
Oom/tante	7%	18
Buren	2%	5
Niemand	54%	148
Anders	29%	80
Totaal		272

Hoofdstuk 3 Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden respondenten 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?

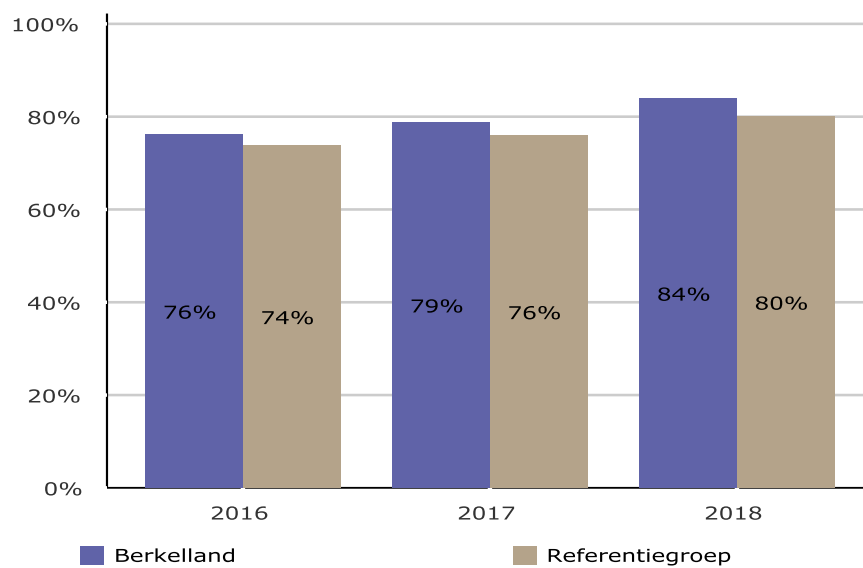
3.1 De kwaliteit van de zorg

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.



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. Over de gehele linie genomen is de tevredenheid in 2018 toegenomen ten opzichte van 2017. 91% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen en eveneens 91% ervaart dat beslissingen samen worden genomen. Ook als het gaat om informatie, is de tevredenheid de afgelopen jaren gestegen, zoals uit figuur 8 blijkt.

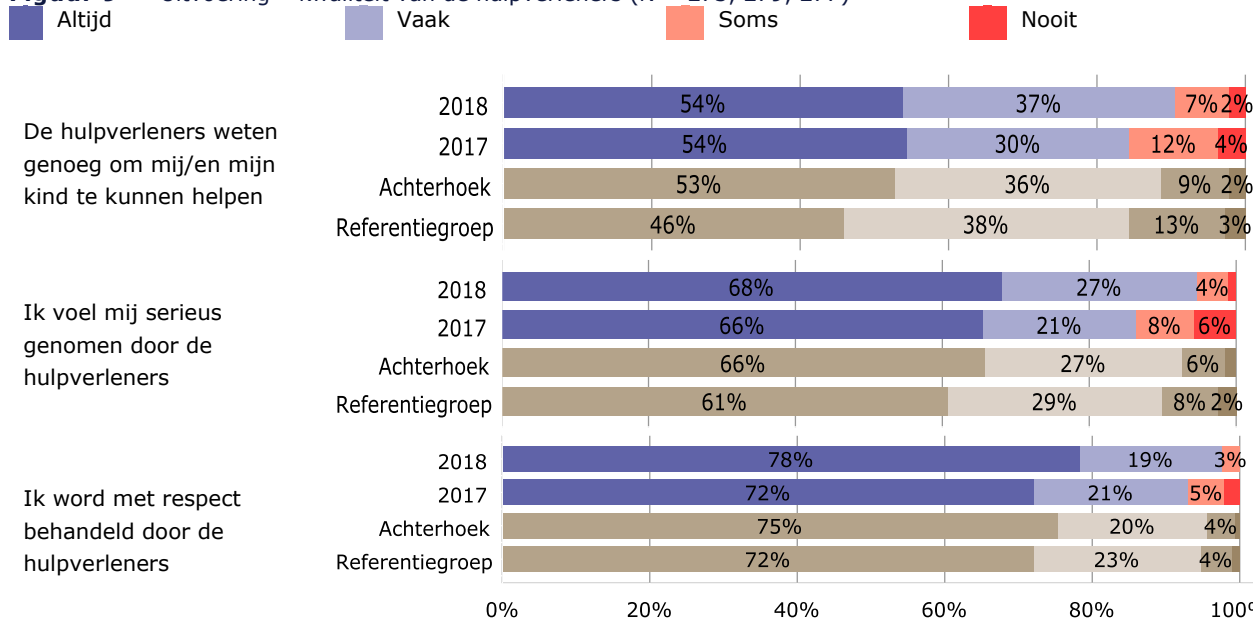
Figuur 8 Ik krijg voldoende informatie over de hulp (% altijd/vaak)



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 9 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 273, 279, 277)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. 91% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen (vorig jaar 84%). In de referentiegroep is dit 84%. Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 95% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Ook meent 97% dat ze met respect zijn behandeld door de hulpverleners. Op dit punt scoort de gemeente Berkelland veel beter ten opzichte van vorig jaar en dan in de regio Achterhoek.

Goede hulpverleners zijn volgens jongeren een moeder-/vaderfiguur, mensen die goed kunnen luisteren, feedback geven en discreet zijn: de informatie binnenshuis houden.
(bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018)

Ten slotte konden de respondenten nog een opmerking maken over de hulpverleners. Hieronder een kleine opsomming van opmerkingen die de tevredenheid illustreren, ook al zijn er hier en daar wel enkele kritische opmerkingen gemaakt. Deze gaan met name over de samenwerking tussen de verschillende organisaties (net als vorig jaar).

Tabel 4 Opmerkingen hulpverleners

Wilt u nog iets toevoegen over de hulp van de zorgaanbieder?
Onze ervaring met de zorgaanbieder is geweldig. Ze zijn heel erg deskundig en de inzet van de medewerkers is enorm. Zij steunen ons als gezin, maar ook onze dochter individueel. Zij betrekken ook de school van onze dochter in het traject, om haar opleiding tot een succes te maken. Wat ons betreft niets dan lof voor de zorgaanbieder en haar bevlogen medewerkers.
De financiële afdeling van zorginstanties stellen ons wel eens voor problemen door ondeskundigheid met pgb's.
Er wordt nog heel veel langs elkaar heen gewerkt door allerlei organisaties, zeker als het over kinderen uit speciaal onderwijs gaat. Ouders zijn degene die hun kind het beste kennen, maar die worden vaak opzij gezet omdat ze te bezorgd zijn, hun kind niet los willen laten, of geen kennis zouden hebben. Begin bij de ouders en wals daar niet over heen!!!
We krijgen hulp van een zorgaanbieder. Daar heb ik alleen goede woorden voor. Ze luisteren goed, sluiten goed aan bij je hulpvraag. Er werken ontzettend lieve dames en zijn bereid een stukje harder voor je te lopen.
Wij krijgen weinig terugkoppeling, moeten daar zelf achteraan gaan.
Ik ben zelf werkzaam in de jeugdzorg en merk dat de contacten tussen verschillende organisaties wel wat korter mogen. Uit ervaring merk ik dat hier soms nog wel eens steken worden laten vallen en sommige hulpverleners, voornamelijk voogden, niet erg betrokken zijn met de meeste kinderen. Hierin zie ik verbeteringspunten.

Hoofdstuk 4 Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp bij 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?

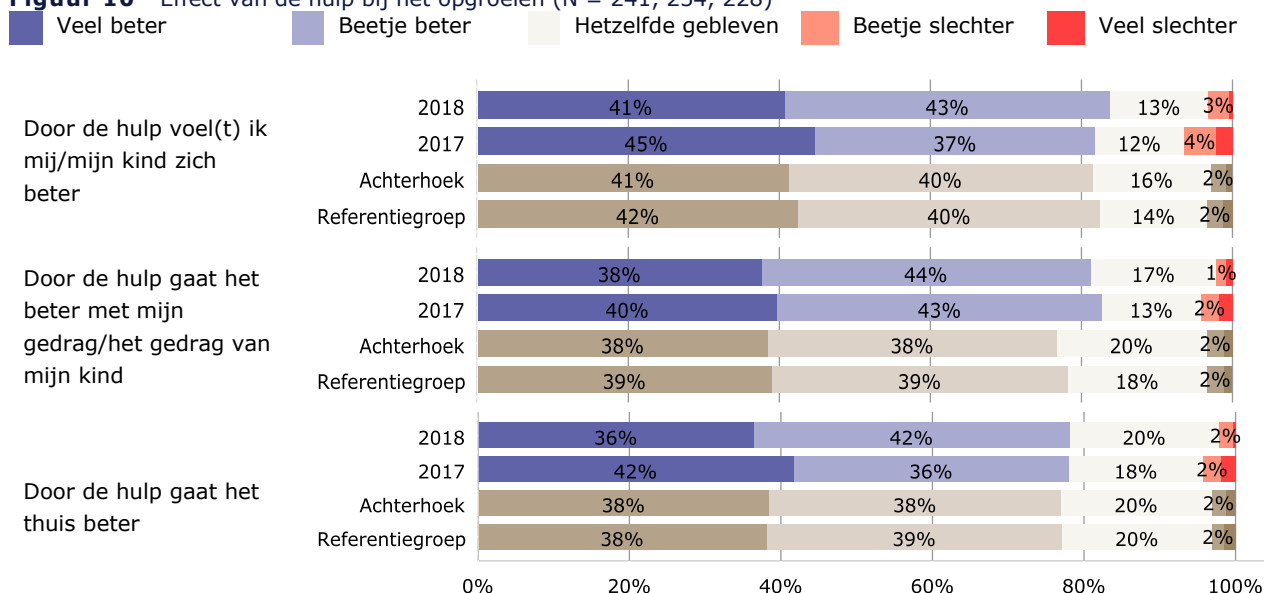
Jongeren merken op dat goede en passende hulp een belangrijke voorwaarde is voor het behalen van hun doelen (bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018).

4.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is bij het opgroeien.

In de modelvragenlijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen. De volgende figuur toont in hoeverre respondenten het effect van de hulp ervaren bij het opgroeien.

Figuur 10 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 241, 234, 228)



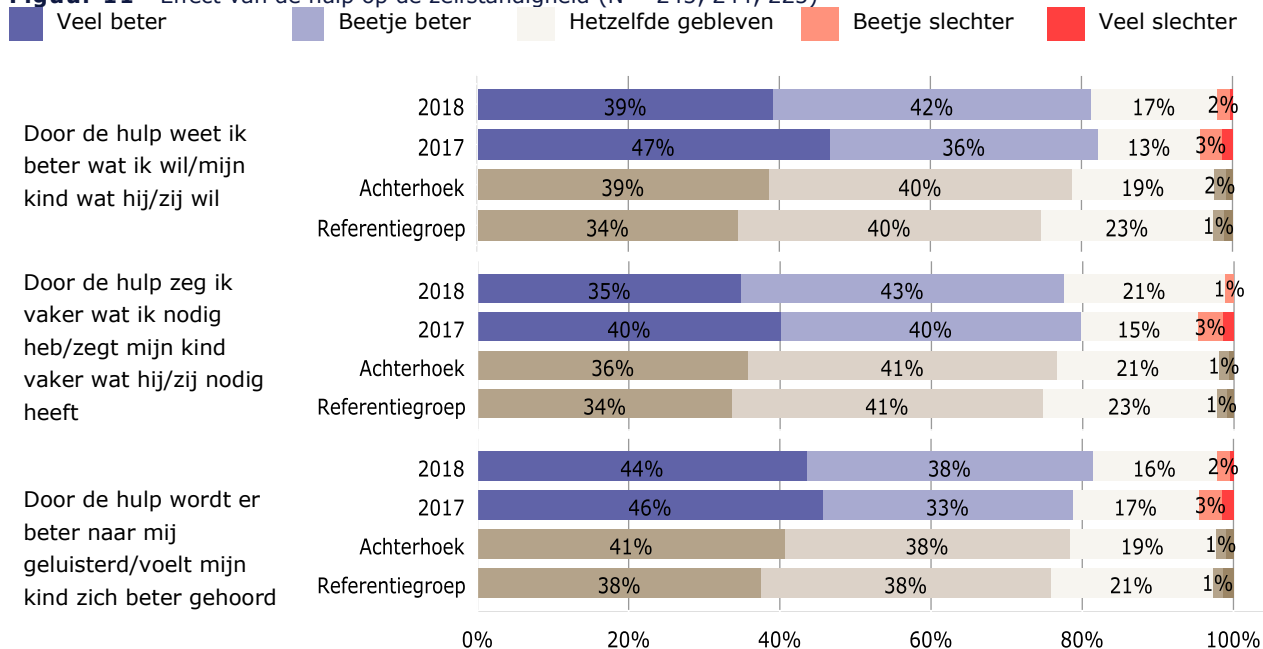
De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn:

- Beter gevoel (84%)
- Beter gedrag (82%)
- Betere thuissituatie (78%)

4.2 Zelfstandigheid

In hoeverre de hulp bijdraagt aan de zelfstandigheid van het kind komt in deze paragraaf aan de orde. De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 11 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 245, 244, 225)

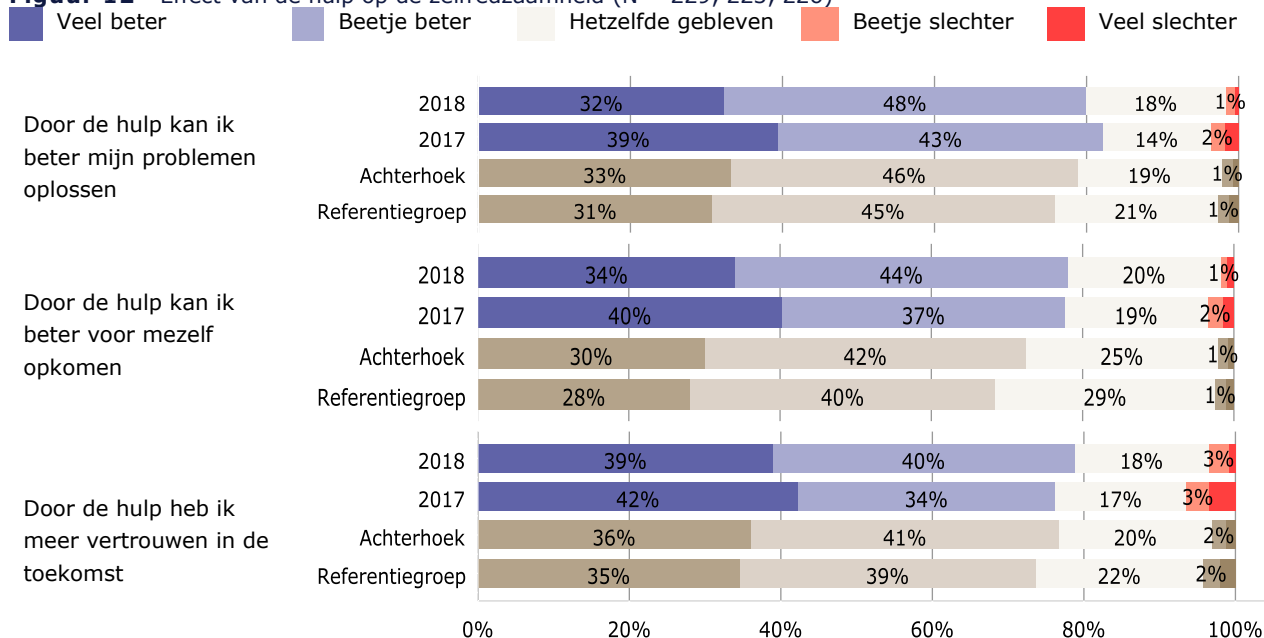


81% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 78% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 82% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

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 12 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 229, 223, 226)



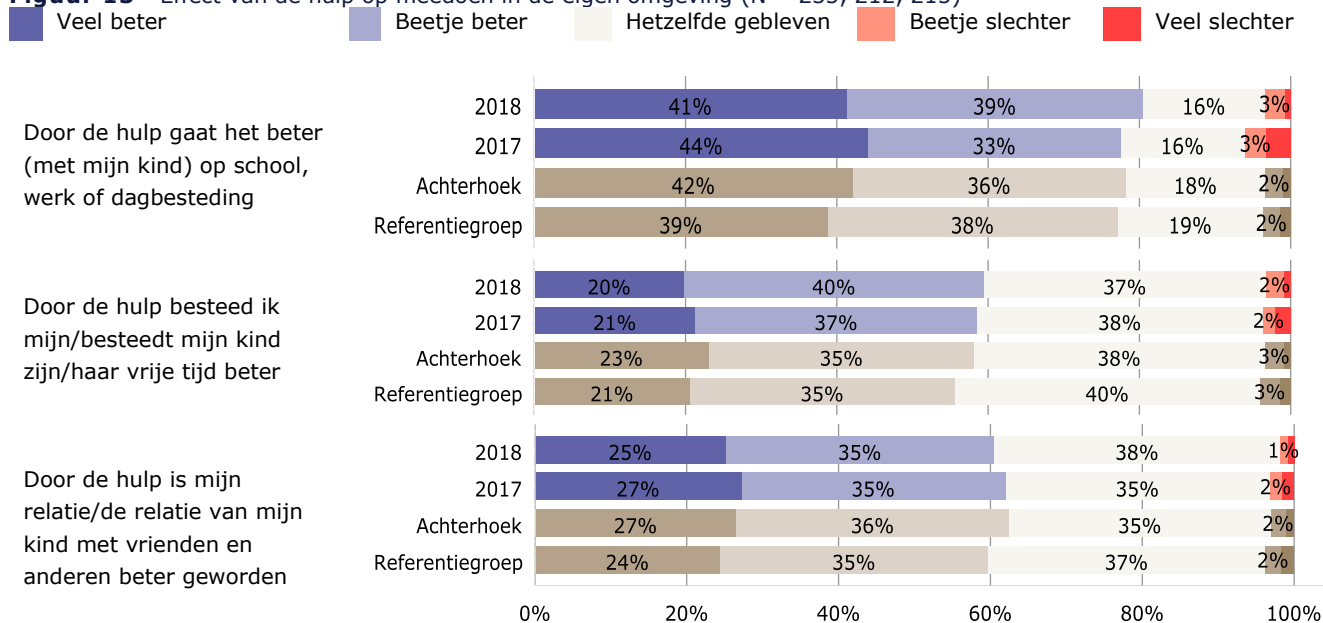
80% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 78% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 79% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

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. In onderstaande figuur staan de resultaten van respondenten op de diverse enquêtevragen weergegeven.

Figuur 13 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 235, 212, 215)



80% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 60% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 60% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Hoofdstuk 5 Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen, maar ook wat zij als minder goed ervaren. We hebben deze opmerkingen per onderdeel in een top 3 gezet.

Tabel 5 Wat gaat goed?

Opmerking	
1	Professionaliteit hulpverleners
2	Het effect van de hulp/begeleiding
3	Luisterend oor/betrokkenheid

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

- 'Deskundige medewerkers, veel kennis.'*

'Ik vind het erg fijn dat ze je helpen aan de hand van de dingen die jij zegt en dat ze niet gelijk hun eigen plan gaan trekken.'

'Er wordt serieus gekeken naar je probleem en dan wordt er naar bijpassende hulp gezocht. Ook is de overstap naar een andere organisatie voor hulpverlening in mijn beleving soepel verlopen.'
- 'PMT werkt goed voor onze zoon. De coaching van de zorgaanbieder heeft voor ons gevoel niet het gewenste resultaat opgeleverd.'*

'De zorgaanbieder kijkt niet alleen naar het kind (waarvoor hulp gevraagd is) maar ook naar gezin en schoolsituatie.'

'Gericht, duidelijk en in overleg met ons en het kind.'
- 'Directe betrokkenheid. Niet alleen aandacht voor het kind, maar ook voor ouders/gezin.'*

'Ik heb een goede klik met mijn begeleider en voel me gehoord.'

'Ze hebben een luisterend oor voor mijn moeder en broertje.'

Tabel 6 Wat kan beter?

Opmerking	
1	Samenwerking
2	Communicatie
3	Wachttijden en overdracht

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

- 'De gemeente heeft haar verantwoordelijkheid in ons geval op verkeerde vlakken genomen, en op de voor ons belangrijke vlakken juist helemaal niet. Duidelijk niet bekwaam in geval van dit soort complexe casuïstiek.'*

'Contact met 2de zorgverlener liep stroef, nu 1 aanspreekpunt.'

'Dossiervastlegging. Na gesprek de volgende afspraak weer herhalen van de vorige keren. Dit vind ik een punt voor efficiëntie, kan beter!'
- 'Als kind word je minder goed op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen, in de vorm van de aanvraag naar hulp. Bovendien is het naar mijn mening een verbetering indien dit proces van de aanvraag naar hulp en het toewijzen van hulp door de gemeente sneller verloopt.'*

'Wij worden niet goed op de hoogte gehouden van de vorderingen van de behandeling, waardoor wij ons afvragen of het wel werkt zoals gehoopt.'

'Wellicht een korte terugkoppeling als mijn kind bij de zorgverlener is geweest om in paar zinnen aan te geven hoe de behandeling van die dag is gegaan.'
- 'Wat lange wachttijden voor of tussen afspraken.'*

'Wacht tijd voor het voor mekaar team duurt veel te lang.'

'Overgang naar 18 jaar mag soepeler verlopen. Gat tussen jeugdhulp en Wajong/WLZ. Ons kind heeft een indicatie voor een begeleide vakantie, maar kan haar pgb niet inzetten, omdat de vakantie na haar 18e verjaardag plaatsvindt.'

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 7 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	63%	92	65%	170	64%	262	61%	73%	69%	71%	70%	2.825

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	89%	100	92%	177	91%	277	86%	85%	83%	86%	85%	2.912
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	77%	69	80%	138	79%	207	73%	75%	71%	73%	72%	2.411
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	82%	93	85%	174	84%	267	79%	76%	77%	81%	80%	2.883
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	86%	94	93%	171	91%	265	85%	85%	79%	91%	87%	2.860

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	89%	96	92%	177	90%	273	84%	84%	83%	85%	84%	2.915
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	92%	99	96%	180	95%	279	86%	91%	88%	91%	90%	2.942
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	98%	98	97%	179	97%	277	93%	96%	94%	95%	95%	2.950

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	79%	89	87%	152	84%	241	82%	86%	79%	84%	82%	2.758
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	77%	84	83%	150	81%	234	83%	82%	73%	80%	78%	2.522
Door de hulp gaat het thuis beter	77%	86	79%	142	78%	228	78%	82%	72%	79%	77%	2.472

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	76%	89	84%	156	81%	245	82%	71%	71%	76%	75%	2.493
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	74%	86	79%	158	77%	244	80%	69%	71%	76%	75%	2.538
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	74%	80	86%	145	81%	225	79%	76%	66%	80%	76%	2.485

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	80%	80	80%	149	80%	229	82%	71%	76%	76%	76%	2.368
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	74%	81	80%	142	78%	223	78%	58%	64%	71%	68%	2.180
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	74%	85	82%	141	79%	226	76%	73%	69%	76%	74%	2.365

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	79%	84	81%	151	80%	235	77%	75%	72%	79%	77%	2.649
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	58%	77	60%	135	59%	212	59%	50%	50%	58%	56%	2.293
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	58%	78	62%	137	60%	215	62%	54%	53%	63%	60%	2.352

Bijlage 2 Tabellen met uitsplitsing Achterhoekse gemeenten

Tabel 14 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	61%	80	64%	262	68%	199	70%	341	68%	133	72%	89	62%	214	71%	104	67%	1.422

Tabel 15 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	90%	87	91%	277	93%	203	90%	374	89%	144	91%	90	84%	232	87%	106	89%	1.513
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn en mijn kind te helpen	75%	63	79%	207	82%	163	81%	307	76%	127	91%	75	76%	183	85%	81	80%	1.206
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	82%	88	84%	267	90%	202	85%	377	79%	143	89%	91	83%	225	83%	108	85%	1.501
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	88%	86	91%	265	92%	198	90%	372	87%	147	90%	87	85%	225	87%	106	89%	1.486

Tabel 16 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	92%	86	90%	273	91%	204	88%	378	87%	145	87%	90	85%	229	89%	112	89%	1.517
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	94%	88	95%	279	95%	210	91%	383	92%	147	97%	92	89%	233	90%	111	93%	1.543
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	94%	87	97%	277	98%	209	95%	382	96%	146	97%	92	92%	233	96%	113	96%	1.539

Tabel 17 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	82%	83	84%	241	82%	192	80%	349	82%	135	80%	89	81%	222	80%	102	81%	1.413
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	76%	76	81%	234	77%	176	74%	323	79%	126	74%	87	77%	195	74%	91	77%	1.308
Door de hulp gaat het thuis beter	79%	76	78%	228	70%	173	77%	318	86%	127	80%	82	73%	195	77%	92	77%	1.291

Tabel 18 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	73%	74	81%	245	82%	178	77%	322	79%	130	80%	83	76%	194	81%	94	79%	1.320
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	80%	75	77%	244	75%	173	77%	328	78%	128	81%	84	73%	188	72%	94	77%	1.314
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	81%	72	81%	225	77%	173	76%	317	79%	128	86%	83	77%	191	73%	94	78%	1.283

Tabel 19 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	78%	76	80%	229	83%	183	80%	332	78%	132	73%	85	76%	205	79%	96	79%	1.338
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	74%	74	78%	223	68%	168	74%	306	72%	123	73%	81	68%	192	70%	88	72%	1.255
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	83%	77	79%	226	78%	174	75%	317	76%	124	75%	84	75%	196	75%	97	77%	1.295

Tabel 20 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	79%	77	80%	235	78%	192	79%	340	83%	128	75%	89	76%	211	70%	101	78%	1.373
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	68%	66	59%	212	55%	166	58%	303	64%	118	49%	75	52%	175	64%	87	58%	1.202
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	55%	67	60%	215	63%	157	64%	301	67%	117	63%	78	63%	177	58%	88	62%	1.200

Tabel 21 Heeft u/heb jij zelf hulp gezocht? Of heeft iemand anders dit voor u gedaan/ hulp voor jou gezocht of met jou gezocht?

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Zelf	54%	94	54%	278	56%	222	55%	398	55%	151	62%	95	51%	241	53%	112	54%	1.591
Door of met iemand anders	46%	94	46%	278	44%	222	45%	398	45%	151	38%	95	49%	241	47%	112	46%	1.591

Tabel 22 Hoe is de hulp die uw kind/je krijgt geregeld?

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Via het ondersteuningsteam/ sociaal team/ Voormekaar team/het buurtplein/ jeugdconsulent van gemeente	40%	50	39%	156	43%	129	36%	218	51%	82	55%	60	22%	128	36%	64	38%	887
Via school	16%	50	15%	156	26%	129	18%	218	16%	82	23%	60	23%	128	16%	64	19%	887
Via de huisarts	50%	50	49%	156	39%	129	45%	218	46%	82	35%	60	59%	128	45%	64	47%	887
Via een jeugdarts	0%	50	7%	156	5%	129	7%	218	4%	82	2%	60	3%	128	2%	64	5%	887
Via een medisch specialist	8%	50	11%	156	4%	129	8%	218	12%	82	12%	60	5%	128	11%	64	8%	887
Weet ik niet	0%	50	1%	156	2%	129	1%	218	1%	82	0%	60	1%	128	2%	64	1%	887
Anders	14%	50	15%	156	13%	129	19%	218	16%	82	23%	60	14%	128	14%	64	16%	887

Tabel 23 Is er een gesprek geweest met iemand van het ondersteuningsteam/sociaal team/Voormekaar team/het Buurtplein/de jeugdconsulent over welke hulp er nodig is geweest/je nodig hebt?

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Ja	43%	92	46%	289	45%	227	40%	396	54%	150	62%	97	33%	247	47%	116	44%	1.614
Nee	48%	92	50%	289	46%	227	55%	396	41%	150	32%	97	58%	247	42%	116	49%	1.614
Weet ik niet	9%	92	4%	289	9%	227	5%	396	5%	150	6%	97	9%	247	10%	116	7%	1.614

Tabel 24 Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig?

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Ja, bij het hele gesprek	27%	37	34%	119	24%	98	19%	149	23%	74	22%	55	26%	73	35%	51	26%	656
Ja, bij een deel van het gesprek	27%	37	29%	119	26%	98	27%	149	18%	74	16%	55	29%	73	10%	51	24%	656
Nee	46%	37	38%	119	49%	98	54%	149	59%	74	62%	55	45%	73	55%	51	50%	656
Weet ik niet	0%	37	0%	119	1%	98	0%	149	0%	74	0%	55	0%	73	0%	51	0%	656

Tabel 25 Hoe tevreden ben(t) u/je over... (% vaak/altijd)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Er is goed naar mij (en mijn kind) geluisterd	80%	36	90%	111	95%	89	85%	139	86%	66	92%	53	87%	69	81%	47	88%	655
Mijn kind werd/ik voelde mij serieus genomen	83%	29	93%	100	94%	81	88%	107	91%	54	95%	44	89%	60	85%	39	90%	514
Mijn kind/ik kon zijn/haar/mijn mening geven tijdens gesprek	81%	16	94%	75	91%	56	85%	79	90%	39	92%	26	85%	40	73%	26	88%	357
De medewerker was vriendelijk	97%	37	96%	119	99%	98	95%	150	97%	74	100%	54	92%	74	94%	49	96%	655
De medewerker is deskundig	91%	37	95%	117	92%	93	89%	148	89%	69	100%	55	91%	73	83%	48	91%	640
De gemeente heeft snel een beslissing genomen over de hulp voor mijn kind/mijn hulp	73%	34	89%	116	91%	95	71%	136	71%	72	86%	55	77%	67	76%	48	80%	623
Wij zijn samen tot een oplossing gekomen	91%	36	93%	116	95%	96	84%	135	81%	69	92%	54	84%	71	78%	50	88%	627

Tabel 26 Wist u/je dat u/je gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N	Achterhoek	N
Ja	16%	94	16%	285	17%	222	17%	389	14%	149	20%	94	13%	243	15%	116	16%	1.592
Nee	84%	94	84%	285	83%	222	83%	389	86%	149	80%	94	87%	243	85%	116	84%	1.592

BMC

YACHT GROUP

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl