



Regio Midden-Limburg



Clïentervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Leudal

28 november 2017

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING



DATUM 28 november 2017

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

ONDERTITEL Gemeente Leudal

OPDRACHTGEVER Regio Midden-Limburg

AUTEUR(S) Jeroen Lijzenga
Cynthia van der Giessen

PROJECTNUMMER 2957.101/G

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem

Postbus 1174
6801 BD Arnhem

info@companen.nl

www.companen.nl

(026) 351 25 32

@Companen

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291



Inhoud

1	Inleiding	1
2	Samenvatting	3
3	Resultaten toegankelijkheid voorzieningen	6
3.1	Uitkomsten ouders	6
3.2	Uitkomsten jongeren	6
4	Resultaten uitvoering zorg	8
4.1	Uitkomsten ouders	8
4.2	Uitkomsten jongeren	8
5	Resultaten effect op het opgroeien	10
5.1	Uitkomsten ouders	10
5.2	Uitkomsten jongeren	10
6	Resultaten effect op de zelfstandigheid	12
6.1	Uitkomsten ouders	12
6.2	Uitkomsten jongeren	12
7	Resultaten effect op de zelfredzaamheid	14
7.1	Uitkomsten ouders	14
7.2	Uitkomsten jongeren	14
8	Resultaten effect op de participatie	16
8.1	Uitkomsten ouders	16
8.2	Uitkomsten jongeren	16
9	Kwalitatieve verdieping	18
9.1	Ervaringen ouders	18
9.2	Ervaringen jongere	21

1 Inleiding

In de Jeugdwet is opgenomen dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten dienen te onderzoeken. Het doel hiervan is het bieden van inzicht aan de gemeenten in de mate waarin de ondersteuning en/of zorg bijdragen aan de doelen van de Jeugdwet, met name wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de participatie van cliënten.

De zeven gemeenten uit de regio Midden-Limburg (Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert) hebben dit jaar besloten dit onderzoek gezamenlijk op te pakken. Per gemeente is een rapportage opgesteld over de resultaten van het onderzoek.

Vragenlijst

In 2016 is een modelvragenlijst opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) die gemeenten kunnen gebruiken bij het onderzoek. De modelvragenlijst bevordert de vergelijkbaarheid van de resultaten tussen gemeenten. In de vragenlijst komen zes thema's aan bod, ieder onderverdeeld in minimaal drie vragen. De thema's zijn de toegankelijkheid van de voorzieningen, de uitvoering van de zorg en het effect van de hulp op het opgroeien van het kind, de zelfstandigheid van het kind, de zelfredzaamheid van de ouders en het kind en de participatie van het kind.

Doelgroepen van het onderzoek

Het onderzoek heeft betrekking op alle cliënten die in 2016 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere soorten zorg of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2016 zorg toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2016 gebruik maken van ondersteuning. Een deel van deze doelgroep is wettelijk gezien te jong om zelfstandig deel te kunnen nemen aan een enquête. Daarom zijn de ouders van deze jongeren (tevens) benaderd.

De doelgroep van het onderzoek bestaat concreet uit:

- jongeren in de leeftijd van 12 tot 23 jaar;
- ouders van kinderen in de leeftijd tot 18 jaar met inbegrip van ouders die in verwachting zijn van een kind.

De doelgroep is verder onderverdeeld in vijf categorieën: cliënten van het Centrum Jeugd en Gezin (CJG), Jeugd met Beperking, ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ, Opgroe- en opvoedondersteuning en Jeugdbescherming en –reclassering. Niet alle categorieën zijn in elke gemeente vertegenwoordigd. In de gemeente Leudal was sprake van de groepen CJG, Jeugd met Beperking en ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ. In de rapportage worden de resultaten gepresenteerd als totalen van de gehele doelgroep, dus alle categorieën samen. Daarnaast worden opvallende verschillen tussen categorieën beschreven.

Naast het kwantitatief ingestoken enquêteonderzoek, zijn groepsgesprekken georganiseerd met ouders en jongeren die in 2015 te maken hebben gehad met ondersteuning vanuit de Jeugdhulp. Deze gesprekken zijn regionaal ingestoken; de rapportage van de uitkomsten heeft niet specifiek betrekking op deze gemeente maar zijn regio-uitkomsten.

Responsverantwoording

In de gemeente Leudal zijn 977 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Deze groep bestaat uit 413 jongeren en 564 ouders. Alle cliënten die benaderd zijn, hebben vooraf toestemming

gegeven om benaderd te mogen worden voor het onderzoek. Van de jongeren hebben 50 cliënten meegedaan met het onderzoek, wat neerkomt op een respons van 12%. Verder hebben 86 ouders meegedaan; een respons van 15%. Vooraf was op basis van ervaringen in andere gemeenten de verwachting dat een respons van 10% haalbaar was. In de gemeente Leudal is de respons uitgekomen volgens deze verwachting.

Bij enquêteonderzoek is het gebruikelijk uit te gaan van een betrouwbaarheid van 95% en foutmarges van maximaal 5%. Deze norm wordt bij cliëntervaringsonderzoek Jeugd zelden gehaald. Ook in Leudal is het niet gelukt de gewenste aantallen geslaagde enquêtes af te nemen om aan de genoemde norm te voldoen. De uitkomsten van het onderzoek kennen daarom grotere foutmarges, en moeten als indicatief worden beschouwd. Desondanks geeft het onderzoek waardevolle inzichten in de ervaringen van de cliënten van de Jeugdhulp.

Onderzoeksmethode

De vragenlijst is schriftelijk aan de cliënten aangeboden met daarbij een toelichting op het onderzoek, het verzoek om de vragenlijst in te vullen en een portvrije retourenvelop. Verder werd de mogelijkheid geboden om de vragenlijst online in te vullen. In de brief vonden de respondenten daarom ook inloggegevens. Het veldwerk is uitgevoerd van september 2017 tot half oktober 2017. Er is gekozen om geen herinneringsbrieven te versturen. Verder konden de respondenten achteraf nog aangegeven dat ze toch niet wilden dat hun antwoorden werden gebruikt voor het onderzoek. Geen enkele respondent heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van het cliëntervaringsonderzoek en de resultaten voor de gemeente Leudal. In de hoofdstukken 3 tot en met 8 is vervolgens per thema een beschrijving gegeven van de uitkomsten van het onderzoek. Elk hoofdstuk is verdeeld in een paragraaf over de uitkomsten onder de ouders en één over de jongeren. Daarbij zijn in elk hoofdstuk opvallende verschillen tussen de resultaten van de ouders en de jongeren, en die tussen de doelgroepcategorieën beschreven. Het laatste hoofdstuk gaat over de resultaten van de groepsgesprekken met ouders en jongeren.

2 Samenvatting



Vergelijking tussen gemeenten

Naast de analyse van de resultaten per gemeente, zijn de resultaten ook onderling vergeleken. Hieruit is gebleken dat sommige gemeenten beter scoren dan anderen op bepaalde aspecten, maar ook dat er genoeg overeenkomsten zijn.

- Wat betreft de toegankelijkheid van de voorzieningen is het oordeel van de ouders in alle gemeenten redelijk vergelijkbaar.
- De jongeren uit Nederweert zijn het meest positief over de toegankelijkheid en de jongeren uit Echt-Susteren het minst in vergelijking met jongeren in de andere gemeenten.
- Over de uitvoering van de zorg zijn de ouders uit Maasgouw het meest positief, terwijl de jongeren uit de gemeente juist het minst positief zijn.
- Ook in Roerdalen zijn de ouders en jongeren het niet eens: in vergelijking met de andere gemeenten zijn de ouders in deze gemeente het minst positief en de jongeren daarentegen het meest.
- In Roermond geven zowel de ouders als de jongeren het vaakst aan dat ze “nooit” of “soms” tevreden zijn over de zorg.

Ook de verschillen in beoordeling van de effecten van de hulp is vergeleken.

- Ouders uit Maasgouw zijn over het effecten op het opgroeien, de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid het meest tevreden ten opzichte van andere gemeenten.
- In Roermond zijn de ouders juist het minst tevreden over deze punten.
- Het oordeel van de ouders over het effect op de participatie is in alle gemeenten vergelijkbaar.
- De Roerdaalse jongeren zijn het meest positief over het effect op het opgroeien, de zelfstandigheid en de participatie.
- Jongeren in Echt-Susteren en Leudal zijn positiever over hun zelfredzaamheid dan jongeren in andere gemeenten.
- In Roermond zijn de jongeren het minst tevreden over alle genoemde effecten.

Samenvatting (groeps)gesprekken

Naast het kwantitatieve onderzoek zijn (groeps)gesprekken gehouden met drie ouders en een jongere met een breed palet aan ervaringen met de gemeente en het CJG en met de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente.

- De ouders waarmee is gesproken ervaren de hulp die zij ontvangen vanuit het CJG en de zorginstellingen als goed en zijn zeer te spreken over de inzet van het CJG.
- Men geeft aan dat er voor de transitie meer ondersteuning mogelijk was dan nu. De overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente heeft voor de ouders waarmee is gesproken in eerste instantie wel voor de nodige onzekerheid en problemen gezorgd, maar men heeft nu het beeld dat alles is geland en dat zij goed worden ondersteund.
- Een deel van de ouders waarmee is gesproken heeft bij de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente ervaren dat zij ‘opnieuw moesten beginnen’ bij de intake met de gemeente/het CJG.
- Het feit dat specialistische hulp niet bij een specifieke leverancier kan worden afgenomen als de gemeente met deze leverancier geen contract heeft, wordt als problematisch ervaren.
- Ouders wijzen op de situatie rond het moeten opstellen van zorgplannen en budgetplannen voor verschillende instanties en de belasting die dat met zich meebrengt.
- In één specifieke situatie werd door de ouder waarmee is gesproken ervaren dat de ondersteuning rond het aflopen van de behandeling door de gespecialiseerde zorgleverancier te kort schoot. De ouder had meer afstemming tussen zorgaanbieder en CJG gewenst, waardoor voorkomen had kunnen worden dat men in eerste instantie in een belastende situatie terecht kwam.

- Ouders waarmee is gesproken wijzen er op dat wel veel wordt verwacht van het eigen netwerk van cliënten. Dit kan in de ogen van deze ouders met een relatief zware ondersteuningsbehoefte niet gezien worden als structurele hulp.
- De ervaringen met het CJG van de jongere waarmee is gesproken, zijn positief en hij heeft het afgelopen jaar een goede vooruitgang geboekt. Deze conclusie sluit aan bij het beeld over het CJG dat vanuit de gesprekken met de ouders naar voren komt.

3 Resultaten toegankelijkheid voorzieningen

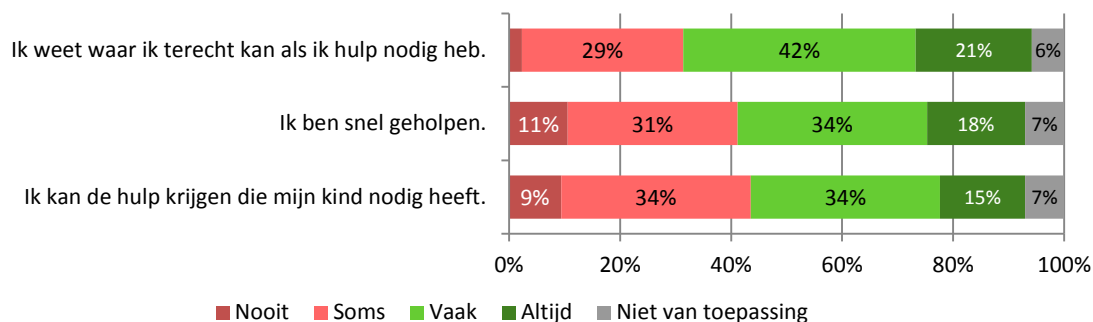
In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de vragen over de toegankelijkheid van de voorzieningen. De respondenten zijn gevraagd een oordeel te geven over of ze weten waar ze terecht kunnen voor hulp, of ze zijn geholpen en of ze de hulp kunnen krijgen die nodig is. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 3.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

3.1 Uitkomsten ouders

Ouders zijn het meest tevreden over de bekendheid waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben. 63% van hen geeft aan dat zij vaak of altijd weten waar zij terecht kunnen. Over de snelheid waarmee zij worden geholpen en de beschikbare hulp zijn zij wat minder tevreden: 42 à 43% van hen geeft ‘nooit’ of ‘soms’ aan op deze stellingen.

Ouders in de categorie Jeugd met Beperking geven meer aan dat ze ‘vaak’ snel worden geholpen en dat ze ‘vaak’ de hulp krijgen die hun kind nodig heeft. Daarentegen geeft een groter deel van deze groep ouders ook aan dat zij vaker ‘soms’ weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben. Ouders in de categorie CJG geven juist vaker aan dat zij ‘vaak’ weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben. Zij geven aan dat zij minder vaak de hulp krijgen die hun kind nodig heeft.

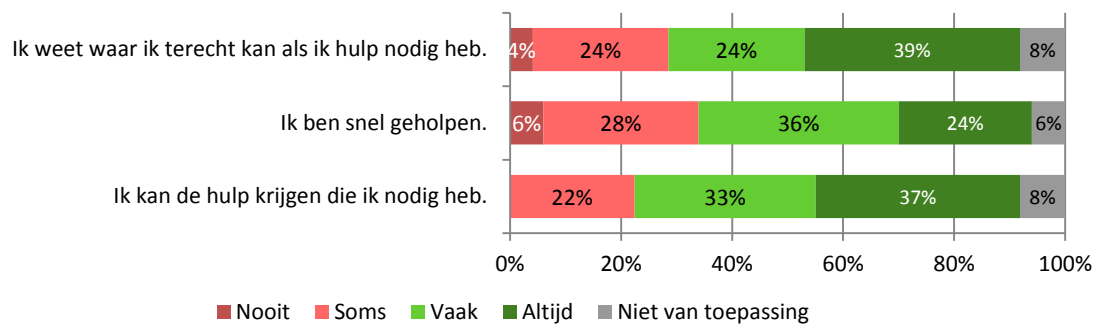
Figuur 3.1: oordeel over de toegankelijkheid van voorzieningen



3.2 Uitkomsten jongeren

De jongeren lijken over het algemeen wat meer tevreden te zijn over de toegankelijkheid van de hulp dan hun ouders. Zeker over de beschikbare hulp zijn de jongeren meer tevreden: 70% geeft aan dat zij de benodigde hulp ‘vaak’ of ‘altijd’ krijgen tegen 49% van de ouders. Ouders en jongeren geven ongeveer even vaak aan dat zij ‘vaak’ of ‘altijd’ weten waar zij terecht kunnen in geval van hulp. Bij de jongeren zien we een andere verdeling: een groter aandeel ‘altijd’ dan de ouders en een kleiner aandeel ‘vaak’. Over de snelheid waarmee zij worden geholpen lijkt de tevredenheid van ouders en jongeren ongeveer hetzelfde te zijn. Cliënten uit de categorie Jeugd met Beperking lijken wat vaker aan te geven dat zij ‘soms’ de hulp krijgen die ze nodig hebben.

Figuur 3.2: oordeel over de toegankelijkheid van voorzieningen



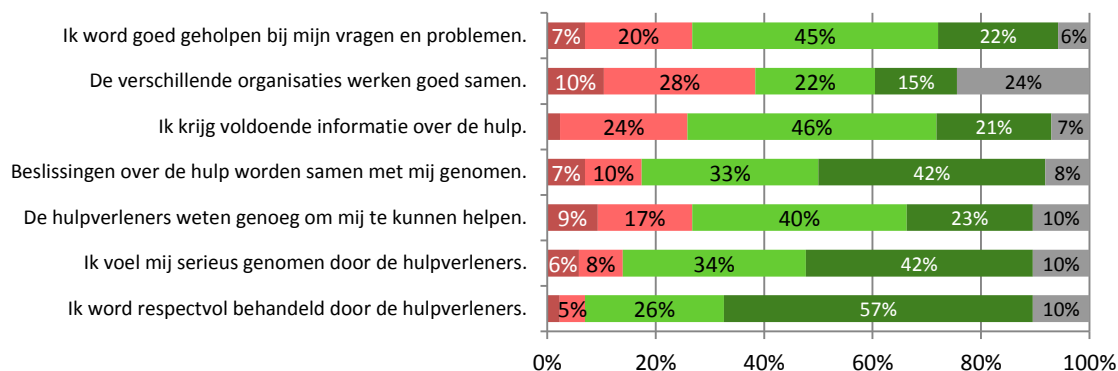
4 Resultaten uitvoering zorg

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de uitkomsten van de vragen over de uitvoering van de zorg. De respondenten hebben een oordeel gegeven over zeven onderwerpen: of ze goed zijn geholpen, de samenwerking tussen verschillende organisatie, of ze voldoende informatie krijgen, of beslissingen samen met hen worden genomen, of de hulpverleners genoeg informatie hebben, of ze serieus worden genomen en of ze respectvol worden behandeld. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 4.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

4.1 Uitkomsten ouders

Opvallend is het hoge aandeel 'niet van toepassing' (24%) bij de stelling 'de verschillende organisaties werken goed samen'. Ook zien we hier een hoog aandeel 'nooit' (10%) en 'soms' (28%). De tevredenheid over de samenwerking tussen de verschillende organisaties is klein in verhouding tot andere onderdelen van de uitvoering van de zorg. De grootste tevredenheid zien we terug bij de manier waarop hulpverleners hen behandelen: 83% van de ouders geeft aan dat zij 'vaak' of 'altijd' respectvol worden behandeld door de hulpverleners, 76% wordt 'vaak' of 'altijd' serieus genomen en 75% geeft aan dat beslissingen over de hulp 'vaak' of 'altijd' samen met hen worden genomen. Iets minder tevreden zijn de ouders over de verstrekte informatie en hulp. We zien dat 67% 'vaak' of 'altijd' goed wordt geholpen bij vragen en problemen en voldoende informatie over de hulp krijgt. Ook geeft 63% van de ouders aan dat de hulpverleners 'vaak' of 'altijd' genoeg weten om hen te kunnen helpen. Over het algemeen zien we dat ouders in de categorie Jeugd met Beperking op de meeste stellingen vaker aangeven dat dit niet op hen van toepassing is. Ook geven deze ouders minder vaak aan dat een stelling 'nooit' of 'soms' van toepassing is. Met uitzondering van de stelling over het samenwerken van de verschillende organisaties. Hier geeft bijna de helft 'soms' aan op deze stelling. Bij de ouders in de categorie CJG zien we dat bijna de helft van hen aangeeft dat deze stelling niet op hen van toepassing is.

Figuur 4.1: oordeel over de uitvoering van de zorg



4.2 Uitkomsten

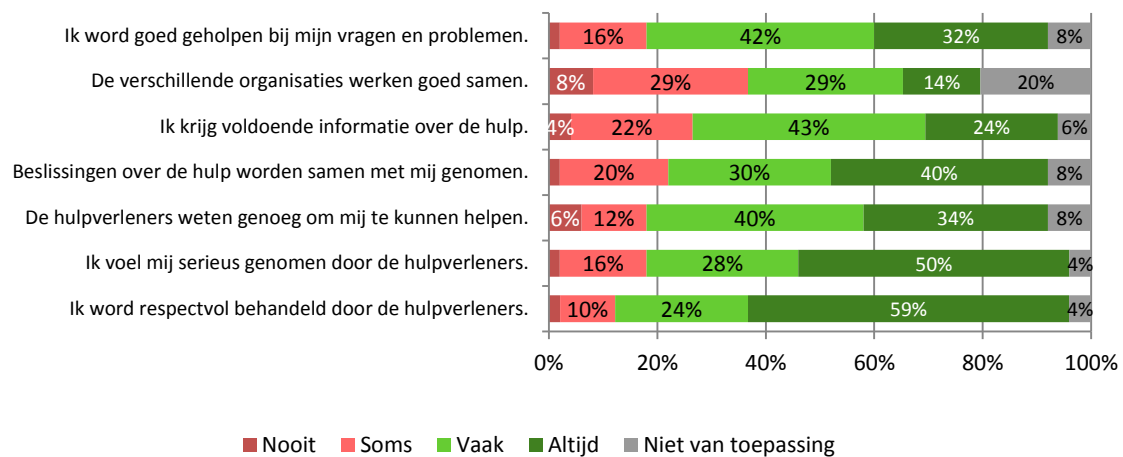
■ Nooit ■ Soms ■ Vaak ■ Altijd ■ Niet van toepassing

jongeren

De jongeren geven over het algemeen vergelijkbare antwoorden, als we dit vergelijken met hun ouders. Jongeren zijn wat meer dan hun ouders tevreden over de kennis van de hulpverleners. Zij geven vaker

op de stelling 'de hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen' aan dat dat veel beter is geworden (34%). De grootste tevredenheid zien we op de stelling 'ik word respectvol behandeld door de hulpverleners': 59% geeft aan dat dit 'altijd' zo is. Het minst tevreden (net als hun ouders) zijn de jongeren over de samenwerking tussen de verschillende organisaties. Bijna 40% van geeft aan dat de verschillende organisaties 'nooit' of 'soms' goed samenwerken. Jongeren in de categorie CJG geven vaker aan dat deze stellingen niet op hen van toepassing zijn. Daarnaast geven ze ook wat minder vaak aan dat een stelling 'nooit' of 'soms' op hen van toepassing is. In de categorie Jeugd met Beperking zien we vooral bij de stelling 'de verschillende organisaties werken goed samen' en 'ik krijg voldoende informatie over de hulp' dat jongeren vaker 'soms' aangeven (meer dan de helft).

Figuur 4.2: oordeel over de uitvoering van de zorg



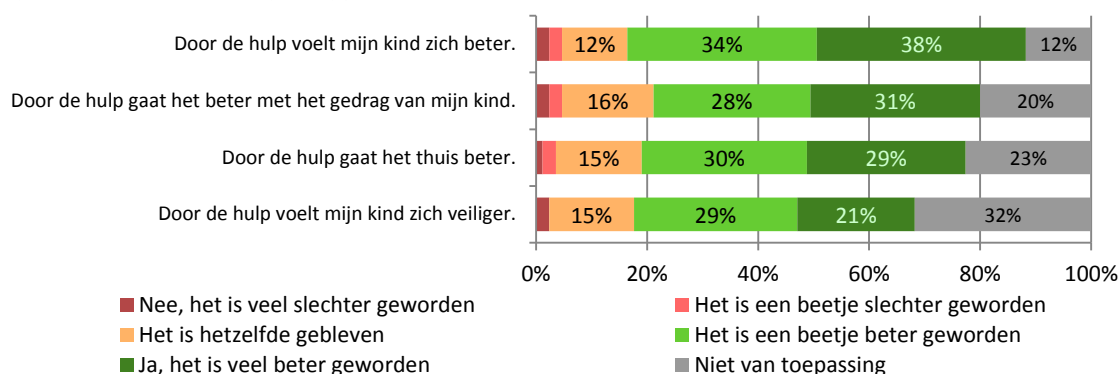
5 Resultaten effect op het opgroeien

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de vragen over het effect op het opgroeien van het kind. De respondenten zijn gevraagd naar het gevoel en het gedrag van het kind, de thuissituatie en het veiligheidsgevoel. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 5.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

5.1 Uitkomsten ouders

Opvallend is het hoge aandeel ouders dat aangeeft dat de stelling ‘niet van toepassing’ op hen van toepassing zijn. Op de stelling ‘door de hulp voelt mijn kind zich veiliger’ geeft zelfs één op de drie ouders aan dat dit ‘niet van toepassing’ op hen is. Op de stelling ‘door de hulp voelt mijn kind zich beter’ wordt door bijna driekwart van de ouders aangegeven dat dit een beetje of veel beter gaat. Zo’n 60% geeft aan dat het een beetje of veel beter gaat met het gedrag van hun kind en de thuissituatie. Ongeveer 50% geeft aan dat het een beetje of veel beter gaat met het veiligheidsgevoel van hun kind. Ouders in de categorie CJG en Jeugd met Beperking zien wat meer vooruitgang in de thuissituatie. Zij geven vaker aan dat het een beetje of veel beter gaat thuis.

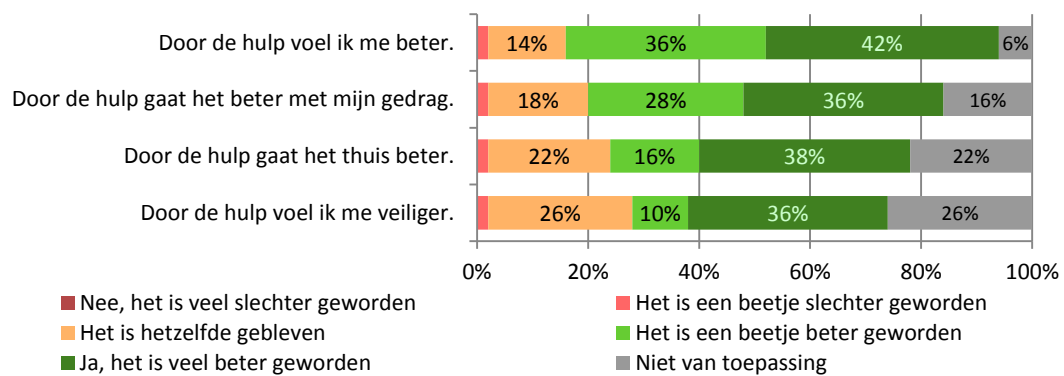
Figuur 5.1: effect van de hulp op het opgroeien van het kind



5.2 Uitkomsten jongeren

Jongeren oordelen anders dan hun ouders over de thuissituatie en hun veiligheidsgevoel. Zij geven vaker dan hun ouders aan dat dit ‘hetzelfde is gebleven’ (22% en 26% tegenover 15% bij de ouders). Aan de andere kant geeft ook een grotere groep jongeren aan dat dit ‘veel beter’ is geworden. Het grootste deel van de jongeren (ruim driekwart) voelt zich door de hulp een beetje of veel beter. Ook geeft 64% aan dat het een beetje of veel beter gaat met hun gedrag. Jongeren in de categorie CJG geven op alle stellingen vaker aan dat dit niet op hen van toepassing is. Het veiligheidsgevoel van deze jongeren is in verhouding tot andere groepen jongeren iets meer verbeterd. Jongeren in de categorie Jeugd met Beperking geven aan dat hun gevoel verbeterd is.

Figuur 5.2: effect van de hulp op het opgroeien van de jongere



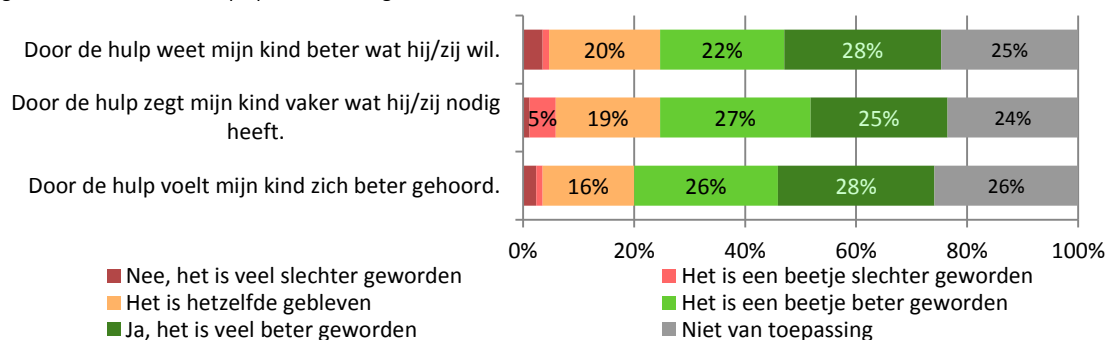
6 Resultaten effect op de zelfstandigheid

Dit hoofdstuk gaat in op de uitkomsten van de vragen over het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind. De vragen gingen in of het kind weet wat hij/zij wil, of het kind aangeeft wat hij/zij nodig heeft en of het kind zich gehoord voelt. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 6.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

6.1 Uitkomsten ouders

Er is weinig verschil te zien tussen de drie stellingen over de zelfstandigheid. Ruim de helft van de ouders (50 à 54%) geeft aan dat het een beetje of veel beter gaat met de zelfstandigheid van hun kind. We zien ook dat ongeveer een kwart van de ouders aangeeft dat deze stellingen niet op hen van toepassing zijn en zo'n 16 à 20% geeft aan dat de zelfstandigheid hetzelfde is gebleven. Ouders in de categorie CJG en Jeugd met Beperking geven vaker aan dat de stellingen niet op hen van toepassing zijn.

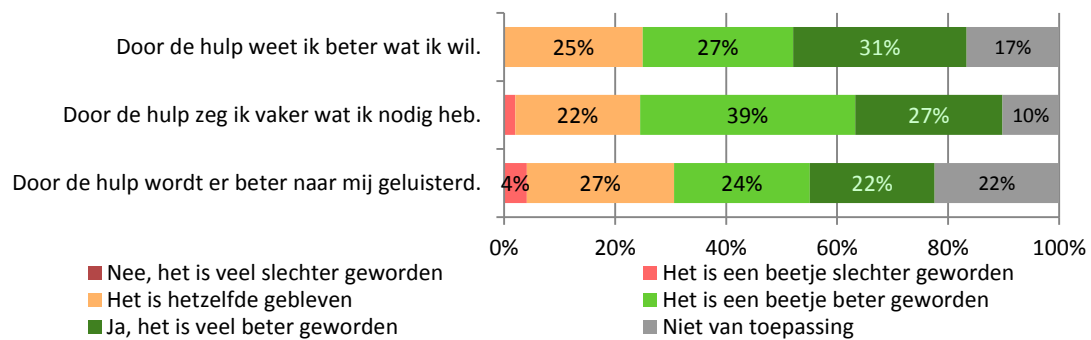
Figuur 6.1: effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind



6.2 Uitkomsten jongeren

Bij de jongeren zien we iets meer variatie bij de beantwoording van deze stellingen. Jongeren geven iets vaker aan dan hun ouders dat zij een beetje of veel beter weten wat zij willen door de hulp. Ook zeggen zij vaker wat ze nodig hebben: twee derde van de jongeren geeft aan dat dit een beetje of veel beter gaat. Volgens de ouders is dit zo'n 52%. Iets minder positief gestemd zijn de jongeren over de stelling 'door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd'. 46% van de jongeren geeft aan dat zij dit een beetje of veel beter vinden gaan. Onder de ouders is dit ruim de helft: 54%. Jongeren geven vaker aan dat de hulp geen effect hierop heeft gehad (27%). Jongeren in de categorie Jeugd met Beperking geven vaker aan dat de hulp geen effect heeft gehad en dat de situatie hetzelfde is gebleven.

Figuur 6.2: effect van de hulp op de zelfstandigheid van de jongere



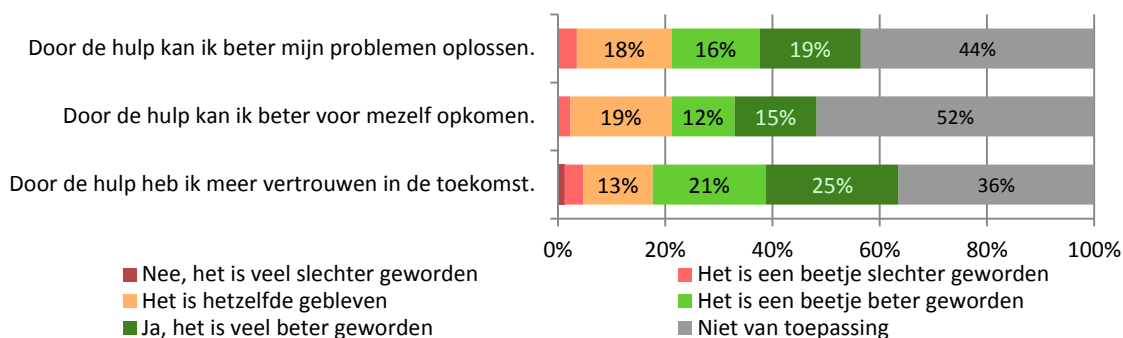
7 Resultaten effect op de zelfredzaamheid

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de vragen over het effect van de hulp op de zelfredzaamheid. De ouders en de jongeren hebben ieder een oordeel gegeven over hun eigen zelfredzaamheid, waarbij is gevraagd naar het probleem oplossend vermogen, of ze goed voor zichzelf kunnen opkomen en het vertrouwen in de toekomst. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 7.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

7.1 Uitkomsten ouders

Ruim de helft van de ouders (52%) geeft aan dat de stelling 'ik kan beter voor mezelf opkomen' niet op hen van toepassing is. Ook op de andere twee stellingen over het probleemoplossend vermogen en het vertrouwen in de toekomst geeft een groot deel aan 'niet van toepassing' (44% en 36%). Het aandeel ouders dat aangeeft dat de situatie hetzelfde is gebleven is bij alle stellingen ongeveer even groot (13 à 19%). Het meest tevreden zijn ouders over het vertrouwen in de toekomst: 46% een beetje of veel beter.

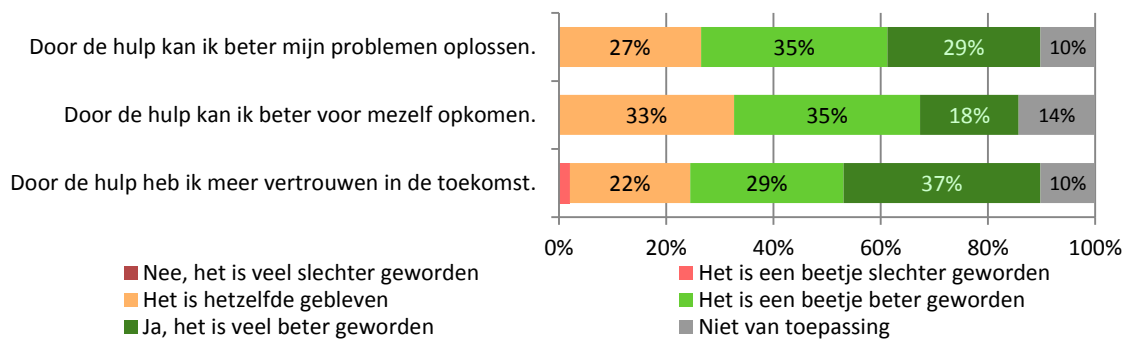
Figuur 7.1: effect van de hulp op de zelfredzaamheid van de ouders



7.2 Uitkomsten jongeren

Jongeren geven minder vaak dan hun ouders aan dat de stellingen over hun zelfredzaamheid niet op hen van toepassing zijn. De groep jongeren die wel een mening geeft over de stellingen lijkt ongeveer hetzelfde verdeeld als de groep ouders die hun mening geeft op deze stellingen. Ook bij de jongeren zien we de grootste vooruitgang bij de stelling 'door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst': 66% van hen geeft aan dat dit een beetje of veel beter is geworden. Maar ook het probleemoplossend vermogen is verbeterd door de hulp: 64% geeft aan dat dit een beetje of veel beter is geworden. Over het voor zichzelf opkomen geeft 53% aan dat dit een beetje of veel beter is geworden. Jongeren in de categorie ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ geven vaker aan dat de situatie hetzelfde is gebleven. In de categorie CJG geven de jongeren wat vaker aan dat er (een beetje) vooruitgang is geboekt, met name bij het opkomen voor zichzelf en het vertrouwen in de toekomst.

Figuur 7.2: effect van de hulp op de zelfredzaamheid van de jongere



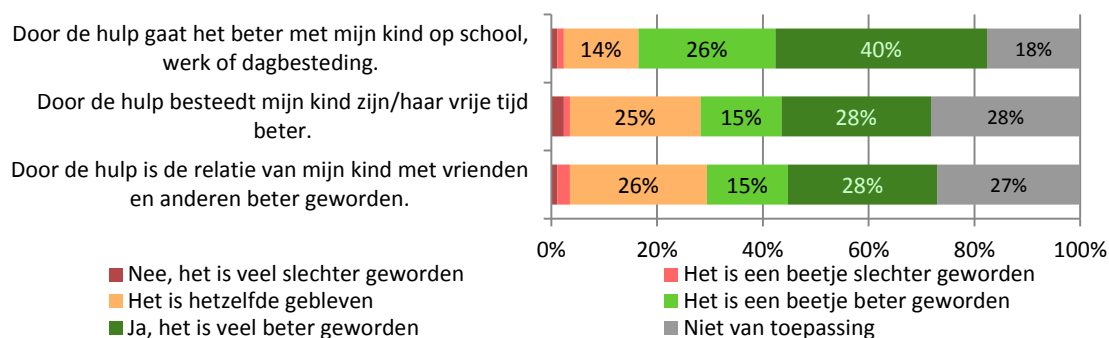
8 Resultaten effect op de participatie

Dit hoofdstuk beschrijft de uitkomsten van de vragen over het effect van de hulp op de participatie van het kind. De vragen gingen over de prestaties van het kind op school, werk, of dagbesteding, de besteding van vrije tijd en de relaties van het kind met vrienden en anderen. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 8.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

8.1 Uitkomsten ouders

Ouders geven aan dat zij de meeste vooruitgang zien bij de prestaties van het kind op school, werk of dagbesteding: twee derde van hen ziet een beetje of veel vooruitgang. 14% van hen geeft aan dat dit hetzelfde is gebleven. Bij de vrijetijdsbesteding en de relatie van hun kind met vrienden of anderen zien we dat een kwart aangeeft dat de hulp geen effect heeft gehad, 15% vindt dat het een beetje beter gaat, 28% geeft aan dat het veel beter gaat en zo'n 27 à 28% geeft aan dat deze twee stellingen niet op hen van toepassing zijn. Ouders in de categorie Jeugd met Beperking geven aan dat ze over het algemeen iets meer vooruitgang zien bij participatie van hun kind.

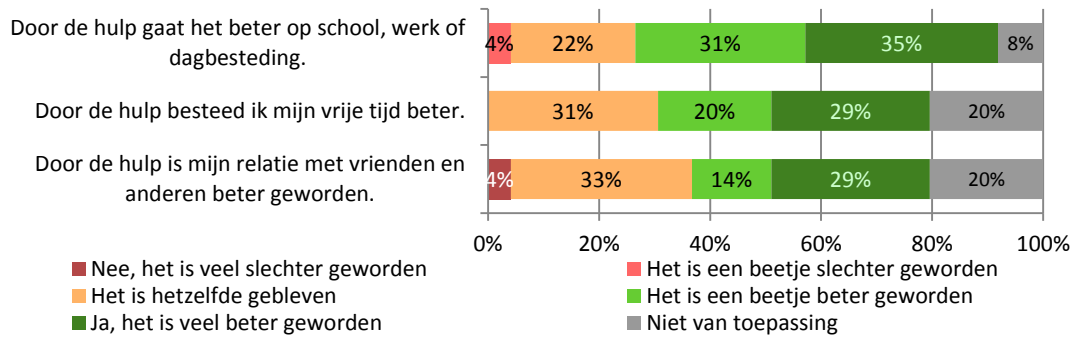
Figuur 8.1: effect van de hulp op de participatie van het kind



8.2 Uitkomsten jongeren

Ook bij de jongeren, net als bij de ouders, zien we dat de stellingen over de vrijetijdsbesteding en de relatie met vrienden en anderen vergelijkbaar worden beantwoord. Over het algemeen is het beeld van de ouders en de jongeren voor wat betreft de participatie min of meer vergelijkbaar. We zien dat de grootste vooruitgang is geboekt op het gebied van schoolprestaties (66% vindt dat het een beetje of veel beter gaat). Iets minder vooruitgang zien we bij de vrijetijdsbesteding: 49% vindt dat het een beetje of veel beter gaat. 43% van de jongeren geeft aan dat de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter is geworden. Jongeren in de categorie Jeugd met Beperking geven vaker aan dat de situatie hetzelfde is gebleven.

Figuur 8.2: effect van de hulp op de participatie van de jongere



9 Kwalitatieve verdieping

Naast het kwantitatieve onderzoek waar in de voorgaande hoofdstukken over is gerapporteerd, zijn regionaal groeps gesprekken georganiseerd met ouders en jongeren die te maken hebben gehad met Jeugdzorg. In dat kader is gesproken met drie ouders en een jongere. De opkomst voor de gesprekken was daarmee kleiner dan waar op was ingezet. Uitgegaan was van gesprekken met 8 à 10 ouders en ongeveer 5 jongeren. Desondanks hebben de ouders en de jongere waarmee is gesproken wel een breed palet aan ervaringen met de gemeente en het CJG en met de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente kunnen voorleggen.

9.1 Ervaringen ouders

Achtergrond van de panelleden

Onder de jeugdzorg kunnen veel verschillende vormen van problematiek vallen. Hierbij is te denken aan zwaardere problematiek zoals een ernstige vorm van autisme, maar ook aan lichtere gevallen zoals een kind dat het tijdelijk slecht doet op school. In alle gevallen kan het Centrum voor Jeugd en Gezin daarbij ondersteuning bieden.

Bij het groeps gesprek hebben wij zoals aangegeven met drie ouders gesproken. Ook zij hebben te maken met hele verschillende hulpvragen:

- Twee van de drie ouders hebben al ruim 10 jaar te maken met Jeugdzorg. De kinderen van beide deelnemers kampen met een stoornis; één heeft een stoornis in het autistisch spectrum en bij de ander is sprake van hechtingsstoornis tussen moeder en kind. Bij de eerstgenoemde is er op later leeftijd door een hersenbloeding ook een niet aangeboren hersenletsel bij gekomen.
- Het derde panellid heeft sinds anderhalf jaar contact met het Centrum voor Jeugd en Gezin, in verband met huiselijk geweld in de voormalige thuissituatie. De kinderen van de panelleden zijn op dit moment allemaal in de leeftijd van 12 tot 18 jaar.

Veranderingen na januari 2015

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de inzet van Jeugdzorg. Van de panelleden hebben er twee al langer dan twee jaar te maken met Jeugdzorg. Zij hebben dus ook de decentralisatie hiervan in 2015 meegemaakt en konden specifieke ervaringen beschrijven:

- Een deelnemer had voor de decentralisaties hele goede ondersteuning voor haar kind (een kind met specifieke problematiek die vraagt om een specialistische behandeling). Bij de overgang van de zorg naar de gemeente kreeg ze ermee te maken dat de tarieven die werden vergoed veel lager werden, waardoor de ondersteuning niet kon worden voortgezet; de tarieven waren niet toereikend om de benodigde gespecialiseerde ondersteuning te kunnen leveren.
- Een van de cliënten waarmee is gesproken was tevreden over de indicering vanuit het CJG, maar liep vervolgens tegen het probleem aan dat de gemeente geen contract had met de instelling die de beste zorg voor haar kind kon leveren. Met ondersteuning door een belangenvereniging voor ouders in deze specifieke situatie en door, met ondersteuning van het CJG, veel zelf uit te zoeken, is het uiteindelijk toch gelukt om een vorm te vinden waarin het mogelijk is om de juiste ondersteuning te krijgen. Die ondersteuning is naar wens. De verantwoording van de uren bij de gemeente wordt echter door de cliënt als erg ingewikkeld en tijdrovend ervaren.
- Bij de decentralisatie van de zorg is de SVB verantwoordelijk geworden voor de uitbatting van de persoonsgebonden budgetten (PGB's). Deze overgang is zoals bekend niet zonder problemen

verlopen. De cliënten waarmee is gesproken hebben deze problemen zelf ook ondervonden. In hun beleving was de overgang naar een volledig digitale omgeving voor de uitwisseling over de PGB's bij de overgang nog niet goed geregeld. Zorgaanbieders werden daardoor niet tijdig betaald. Ook de bereikbaarheid van de SVB voor vragen was in de beleving van de cliënten waarmee is gesproken toen slecht. De afhandeling van de PGB's verloopt nu volgens de cliënten al wel een stuk beter dan vlak na de transitie. Echter, door de aanvankelijke problemen met het PGB heeft een van de ouders waarmee is gesproken toen de problemen zich voordeden een goede begeleidster moeten laten varen. De zorg in natura die nu wordt geleverd, wordt als prettig ervaren, omdat het minder financiële rompslomp voor de ouders met zich meebrengt.

- De andere deelnemer die al langere tijd hulp ontvangt vanuit Jeugdzorg heeft een kind met een hechtingsstoornis. De decentralisatie had bij haar vooral tot gevolg dat een deel van de behandeling die zij voor de transitie kreeg na de overgang naar de gemeente niet meer mogelijk was. Dat leidde tot veel onzekerheid. Uiteindelijk is een oplossing gevonden bij Rubicon, een organisatie die ouders helpt om de regie over opvoeding en gezinsleven weer terug te krijgen. Het kind verbleef daar tijdelijk en heeft daar veel geleerd. Toch was de overgang toen het kind weer thuis kwam moeilijk omdat de moeder er nog niet klaar voor was. De ouder waarmee is gesproken geeft aan dat de problematiek zich juist in de wisselwerking tussen ouder en kind in de thuissituatie afspeelt. De ouder heeft een gebrek aan begeleiding ervaren bij de overgang rond het weer thuis komen van haar kind. Dit wordt door de cliënt ook wel aangemerkt als een 'hiaat in de zorgverlening'. De ouder had meer afstemming tussen zorgaanbieder en CJG gewenst, waardoor voorkomen had kunnen worden dat men in eerste instantie in een belastende situatie terecht kwam.

De hulpvraag bij gemeente en CJG

De ervaringen met de intake bij het CJG zijn over het algemeen goed. De ouders waarmee is gesproken zijn heel tevreden over de wijze waarop het CJG hen heeft geholpen bij de overgang van de Jeugdhulp en bij het aankloppen met de hulpvraag. Wel hebben de ouders waarmee is gesproken bedenkingen bij de nieuwe situatie na de decentralisatie en zijn er wisselende ervaringen met zorgaanbieders:

- Doordat de hulpvraag beoordeeld wordt door mensen die geen specialistische achtergrond hebben, merken de panelleden op dat je als ouder eigenlijk zelf 'expert' moet zijn over de situatie rond je eigen kind, waardoor je zelf in een hulpverlener verandert. De cliënten constateren dat er een kloof is tussen hun eigen kennis van wat hun kind nodig heeft (kennis die voorkomt uit jarenlange eigen ervaring en ervaring met gespecialiseerde hulp) en de meer generalistische kennis van de mensen die bij de gemeente en CJG de indicatiestellingen doen. Ouders hebben het gevoel dat zij door de transitie 'opnieuw moeten beginnen' terwijl zij zelf goed weten welke ondersteuning nodig is.
- Er wordt door de panelleden opgemerkt dat complexe zorg voor complexe problematiek altijd geleverd moet kunnen worden. Dat een gemeente toevallig geen contract heeft met een specifieke instelling, zou niet de zorg voor het kind moeten belemmeren.
- Een deelnemer aan het panel is na een slechte relatie uit huis gevlucht. Het kind reageerde hier niet goed op, waardoor er hulp is gevraagd bij de GGZ. De cliënt geeft aan dat dit proces erg lang heeft geduurd. Pas na ruim een jaar is er een gesprek geweest met de GGZ. Mede door de inzet van het CJG is het gelukt om ondersteuning in gang te zetten. Hoewel de cliënt wel tevreden is over haar eigen begeleiding vanuit de GGZ, is ze duidelijk niet tevreden over dit proces bij haar kind.
- Een van de ouders waarmee is gesproken heeft ervaren dat het zeer moeilijk is leerlingenvervoer te organiseren voor een kind met gedragsproblemen. Nu er een lichamelijke stoornis bij is gekomen, is het opeens geen probleem meer en is alles geregeld. Dit bevreemd haar en leidt bij haar tot het beeld dat als een aandoening zichtbaar is, er sneller ondersteuning wordt geboden dan wanneer het dit niet zichtbaar is.

- Er moeten in de ervaring van de ouders waarmee is gesproken veel verschillende zorgplannen en budgetplannen voor de kinderen worden opgesteld. Dat moet ook vaak opnieuw worden gedaan voor iedere instelling of bij iedere aanpassing. Dit wordt door de ouders waarmee is gesproken als zeer belastend ervaren; voor zichzelf, maar in hun beleving ook voor de zorgverleners. Het beeld van de ouders waarmee is gesproken, is dat dit makkelijker zou moeten kunnen.

Effect van de voorziening

- Bij het opstellen van de zorgplannen worden veelal doelen gesteld. Dit wordt niet in elke situatie door de ouders waarmee is gesproken als nuttig ervaren. Als voorbeeld wordt de situatie aangehaald van het uit huis geplaatste kind met een hechtingsstoornis. Met het kind worden specifieke doelen opgesteld, en het werken daaraan gaat goed, maar de problematiek ligt in de beleving van de ouder veel meer in de wisselwerking tussen gezin en kind, waardoor de doelen waaraan wordt gewerkt eigenlijk niet erg aansluiten bij de problematiek.
- De ouder van het kind met een hechtingsstoornis gaf aan dat het CJG probeert om het gezin actief te ontlasten wanneer het minder goed gaat thuis door de mogelijkheid te bieden om het kind zo nu en dan bij een zorgboerderij onder te brengen. Hierdoor worden de ouders dan tijdelijk ontlast en dit wordt als zeer prettig ervaren.
- Alle panelleden geven aan dat zij tevreden zijn over het CJG. De begeleiders die werkzaam zijn bij het CJG doen goed hun best; er wordt regelmatig een afspraak gepland om bij te praten en de hulpverleners proberen zo goed mogelijk de zorg rondom de gezinnen te organiseren.

Inzet eigen netwerk

De laatste jaren wordt bij de afweging van de professionele ondersteuning die nodig is structureel gekeken welke deel van de ondersteuning kan worden gevonden in het eigen netwerk van cliënten.

- De ouders waarmee is gesproken gaven aan dat zij wel hulp ontvangen van vrienden en familie. Vrienden en familie van de ouders staan klaar om zo nu en dan op het kind te passen. Gezien de problematiek van de kinderen is dit echter niet iets wat de ouders structureel van vrienden en familie willen vragen. De panelleden geven dan ook aan dat de overheid er soms wel heel gemakkelijk vanuit gaat dat het eigen netwerk ingezet kan worden om een deel van de ondersteuningsvraag in te vullen. Vaak is dat niet zo gemakkelijk te regelen.
- Een ouder merkt daarbij op dat in haar geval (ervaring met huiselijk geweld) een verhuizing een oplossing kan bieden omdat dan het contact met de geweldpleger wordt vermeden. Bij een dergelijke situatie heb je dan als ouder echter geen netwerk waarop je terug kan vallen.

1Gezin1Plan

Het CJG werk volgens het principe van 1Gezin1Plan, waarbij als er meerdere hulpverlenende instanties betrokken zijn bij een gezin, er gewerkt wordt vanuit een integraal zorgplan.

- Van de drie ouders waarmee is gesproken, heeft één ouder te maken gehad met meerdere zorgaanbieders die tegelijk betrokken waren bij de ondersteuning van het kind. Dit was niet in het kader van Jeugdzorg, maar in het kader van de veiligheidssituatie waarvoor de politie, het CJG, het veiligheidshuis en Veilig Thuis samenwerkten. De samenwerking verliep destijds goed.
- Een breed beeld van het functioneren van 1Gezin1Plan kan niet worden verkregen op basis van de ervaringen van deze ene cliënt.

Zorgvuldigheid / omgaan met privacy

- Aan de ouders waarmee is gesproken, hebben we gevraagd hoe zij vinden dat de gemeente / het CJG omgaan met hun persoonlijke gegevens. De ouders hadden de indruk dat hier op een goede manier mee wordt omgegaan en kenden geen situaties waarin dit niet het geval zou zijn geweest.
- Men heeft het beeld dat de uitwisseling van gegevens tussen de gemeente, het CJG en de instanties zeer zorgvuldig verloopt.

Tenslotte

- De ouders waarmee is gesproken merken op de zij het beeld hebben dat veel ouders niet weten welke ondersteuning er mogelijk is vanuit het CJG en dat ouders met relatief eenvoudige opvoedvraagstukken niet weten dat zij ook geholpen kunnen worden. Zij pleiten voor een uitgebreidere informatievoorziening over wat het CJG kan bieden.

Samenvattende conclusies

- De ouders in het panel ervaren de hulp die zij ontvangen vanuit het CJG en de zorginstellingen als goed en zijn zeer te spreken over de inzet van het CJG.
- Men geeft aan dat er voor de transitie meer ondersteuning mogelijk was dan nu. De overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente heeft voor de ouders waarmee is gesproken in eerste instantie wel voor de nodige onzekerheid en problemen gezorgd, mede ook door de problemen rond de PGB's, maar men heeft nu het beeld dat alles is geland en dat zij goed worden ondersteund.
- Een deel van de ouders waarmee is gesproken, heeft een jarenlange ervaring met de specifieke problematiek rond hun kind en heeft bij de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente ervaren dat zij 'opnieuw moesten beginnen' bij de intake met de gemeente/het CJG.
- Het feit dat specialistische hulp niet bij een specifieke leverancier kan worden afgenomen als de gemeente met deze leverancier geen contract heeft, wordt als problematisch ervaren.
- Ouders wijzen op de situatie rond het moeten opstellen van zorgplannen en budgetplannen voor verschillende instanties en de belasting die dat met zich meebrengt.
- In één specifieke situatie werd door de ouder waarmee is gesproken ervaren dat de ondersteuning rond het aflopen van de behandeling door de gespecialiseerde zorgleverancier te kort schoot. Het kind was klaar met de behandeling en kwam weer thuis wonen, terwijl de ouder daar in de eigen beleving niet klaar voor was. Het CJG heeft in die situatie gezorgd voor ontlasting van de ouder. De ouder had meer afstemming tussen zorgaanbieder en CJG gewenst, waardoor voorkomen had kunnen worden dat men in eerste instantie in een belastende situatie terecht kwam.
- Ouders waarmee is gesproken wijzen er op dat wel veel wordt verwacht van het eigen netwerk van cliënten. Dit kan in de ogen van deze ouders met een relatief zware ondersteuningsbehoefte niet gezien worden als structurele hulp.
- Er zijn bij de ouders waarmee is gesproken geen zorgen over de wijze waarop wordt omgegaan met persoonlijke/gevoelige informatie.

De cliënten geven aan dat er waarschijnlijk meer mensen geholpen kunnen worden als mensen weten dat je ook met kleinere opvoedvraagstukken bij het CJG terecht kunt.

9.2 Ervaringen jongere

De hulpvraag en intake

- De jongere waarmee wij hebben gesproken is 15 jaar oud en zit in de derde klas van het VMBO in Roermond. In de eerste twee jaar op school ging het heel goed, maar in het derde jaar ging het

minder. In dezelfde periode zijn ook zijn ouders gescheiden. Vanuit de school is toen (samen met de ouders) het initiatief gekomen om contact op te nemen met het CJG voor begeleiding tijdens het aankomende schooljaar.

- Samen met de ouders en de jongere zelf is vervolgens het eerste gesprek met het CJG gevoerd. Dit eerste gesprek was voor de jongere waarmee is gesproken heel spannend, en vlak ervoor had hij er ook niet heel veel zin in. Maar het gesprek ging wel heel goed. Hij voelde zich prettig en op zijn gemak, en had het gevoel dat hij vrijuit kon vertellen. Tijdens het eerste gesprek is besloten dat er periodiek een gesprek plaatsvindt met het CJG waarin er doelen worden gesteld, en geëvalueerd.
- Periodiek worden er ook gesprekken gevoerd waar de ouders bij aanwezig zijn, om steeds de voorliggende periode te evalueren. De gesprekken met het CJG worden door de jongere als heel positief ervaren, er hij gaf aan dat er eigenlijk geen negatieve punten zijn te benoemen. Het wordt als zeer prettig ervaren dat het gesprek steeds plaatsvindt met dezelfde persoon. De jongere waarmee is gesproken verwacht dat deze gesprekken nog zeker de rest van het jaar zullen blijven plaatsvinden.

Effect van de voorziening

- Tijdens de gesprekken tussen de jongere en het CJG worden er doelen gesteld. Deze doelen hebben betrekking op de keuzes die de jongere maakt en hoe de jongere beter met specifieke situaties kan omgaan. Ook wordt er teruggekeken: hoe is het doel aangepakt en hoe is dit ervaren? Een voorbeeld van een dergelijke doel is het minder laten afleiden door de mobiele telefoon.
- Tijdens de vakantie heeft de jongere zichzelf extra doelen gesteld om het aantal uren dat hij besteed aan het spelen van spelletjes op zijn telefoon verder af te bouwen, zodat hij goed aan het nieuwe schooljaar kon beginnen.
- De jongere maakt de ouders wel deelgenoot van de doelen, zodat zij ervan op de hoogte zijn, maar stelt het wel op prijs dat de ouders er niet teveel op letten. Zijn moeder laat hem iets meer vrij, en zijn vader had wel eens de neiging overal op te letten. Hierover is gesproken tijdens de gesprekken met het CJG en de ouders. Het CJG geeft dan ook aanwijzingen aan de ouders. Andere familieleden zoals opa's en oma's of ooms en tantes weten wel van de betrokkenheid van het CJG af, en zijn ook wel eens bezorgd over hoe het met de jongere gaat, maar bemoeien zich er verder niet veel mee.
- De gesprekken met het CJG hebben een goed effect; het gaat nu een stuk beter op school. Op dit moment zijn de doelen vooral gericht op het halen van goede punten en niet meer spijbelen. Hij is ook optimistisch voor het nieuwe jaar, en merkt dat hij nu eigenlijk pas echt aandacht heeft voor de vakken van vorig jaar. Samenvattend geeft de jongere aan dat hij heel goed wordt geholpen door het CJG. Als hij dit alleen met de ouders had moeten oplossen was het in zijn beleving misschien nu nog niet zo goed gegaan.

Zorgvuldigheid en omgang met privacy

- De jongere waarmee is gesproken heeft niet zo'n beeld van hoe het CJG omgaat met zijn privacy en maakt zich er niet zoveel zorgen over. Er zijn wel meer kinderen op school die ook in contact staan met het CJG. Vaak weten de jongeren het wel van elkaar.
- Hij vindt het vooral heel fijn dat het CJG onafhankelijk is en goed luistert. Ook bij de gesprekken samen met de ouders is het fijn dat de contactpersoon van het CJG tussen hem en zijn ouders staat en op die manier goed beide kanten kan uitleggen.

Conclusie

- Helaas was er bij het groepsgesprek maar één jongere aanwezig. Hierdoor is het moeilijk om algemene conclusies te trekken. De ervaringen met het CJG van de jongere waarmee is gesproken, zijn positief en hij heeft het afgelopen jaar een goede vooruitgang geboekt. Deze conclusie sluit aan bij het beeld over het CJG dat wij vanuit het panel met ouders hebben gekregen.