

Cliëntervaringen jeugdhulp
Gemeente Meierijstad

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 Meierijstad 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 271 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 192 ouders en 79 jongeren. Het responspercentage komt daarmee op 26%.

Aandachtspunt: kwart ouders wist niet waar ze terecht konden met hun hulpvraag

Zo'n 6 op de 10 ouders wisten waar ze met hun hulpvraag moesten zijn. Voor ongeveer een kwart van de ouders (27%) was dit onvoldoende duidelijk. De helft van de ouders vindt dat ze snel zijn geholpen. Echter, ruim een kwart is het hier niet mee eens. Beide zijn aandachtspunten voor verbetering.

Meeste ouders hadden contact met Basisteam jeugd en gezin voor regelen van de hulp

Aan ouders is gevraagd met wie zij contact hebben gehad voor het regelen van de hulp. Zo'n 7 op de 10 ouders hebben contact gehad met het Basisteam jeugd en gezin. Ook de huisarts en school worden relatief veel genoemd. In beide gevallen ongeveer door een derde van de ouders. Ouders geven de organisaties waarmee zij contact hadden voor het regelen van de hulp over het algemeen een ruime voldoende. Zo krijgt het Basisteam jeugd en gezin gemiddeld een 7,2, de huisarts een 7,5 en school een 7,4.

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

De meeste ouders en jongeren geven de snelheid waarmee de zorgaanbieder de hulp heeft gestart een voldoende. Ouders geven hiervoor gemiddeld een 7,1; jongeren een 6,6.

Meeste ouders positief over contact over uitvoering van de hulp

Aan ouders zijn een aantal stellingen voorgelegd over het gesprek waarin met hen afspraken zijn gemaakt over het uitvoeren van de hulp. De meeste ouders vinden dat de medewerker hen in het gesprek serieus heeft genomen (88%). Ook vindt het merendeel dat de medewerker samen met hen heeft gezocht naar oplossingen (84%).

Ook meeste jongeren positief over contact over uitvoering van de hulp

Zo'n drie kwart van de jongeren vindt dat de medewerker samen met hen naar oplossingen heeft gezocht. Ook voelde drie kwart zich altijd/vaak serieus genomen in het gesprek.

Ruim 8 op de 10 ouders en jongeren vinden de kwaliteit van de hulp goed

Het merendeel van de ouders (83%) en het merendeel van de jongeren (81%) beoordeelt de kwaliteit van de hulp als goed. Ook vinden de meeste ouders (83%) en de meeste jongeren (78%) dat de hulp aansluit bij de hulpvraag.

Keuzes over de hulp worden volgens het merendeel van de ouders samen met hen gemaakt

Zo'n 9 op de 10 ouders vinden dat de keuzes over de hulp samen met hen zijn gemaakt. Van de jongeren vinden zo'n 8 op de 10 dat keuzes samen met hen worden gemaakt. Verder geven zo'n 8 op de 10 jongeren aan dat zij door de hulpverleners altijd/vaak goed worden geholpen bij hun vragen en problemen.

Samenwerking en informatievoorziening zijn aandachtspunten

Zo'n 3 op de 10 ouders en 2 op de 10 jongeren vinden dat de verschillende organisaties waar zij mee te maken hebben soms/nooit goed samenwerken om hen te helpen. Daarnaast vinden zo'n 2 op de 10 ouders en evenveel jongeren dat zij onvoldoende informatie krijgen over hoe de hulp verloopt. Dit zijn aandachtspunten voor verbetering.

Ruime voldoende van ouders en jongeren voor 'hoe nuttig is de hulp'

Aan ouders en jongeren is gevraagd of ze met een rapportcijfer kunnen aangeven hoe nuttig de hulp is/was. Ouders geven hiervoor gemiddeld een 8,2; jongeren een 7,8.

Ruim 8 op de 10 ouders merken verbetering in hoe hun kind zich voelt

Ouders geven met name aan dat er verbetering is in hoe het kind zich voelt (83%) en hoe het gaat met hun kind op school of dagbesteding (73%). Ook het gedrag van het kind is volgens de meeste ouders veel of een beetje verbeterd door de hulp.

Drie kwart van de jongeren ervaart verbetering op school, werk of dagbesteding

Zo'n drie kwart van de jongeren vindt dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. 7 op de 10 jongeren geven aan dat hun vertrouwen in de toekomst is verbeterd door de hulp. 6 op de 10 jongeren zijn door de hulp in staat om beter hun problemen op te lossen. 3 op de 10 ervaren hierin geen verandering.

Zo'n 6 op de 10 ouders weten waar ze terecht kunnen bij herhaling van de hulpvraag

Zo'n 6 op de 10 ouders en de helft van de jongeren geven aan dat de zorgaanbieder hen heeft verteld waar ze terecht kunnen als er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag. Bij een herhaling van de hulpvraag zullen zowel ouders als en jongeren vooral naar het Basisteam jeugd en gezin gaan.

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	12
4.	Uitvoering van de hulp	14
4.1	Contact over uitvoering van de hulp	14
4.2	Kwaliteit van de hulp	15
4.3	Contact met hulpverleners	15
4.4	Hoe nuttig is de hulp?	17
5.	Resultaten van de hulp	19
5.1	Ouders	19
5.2	Jongeren	20
5.3	Andere effecten van de hulp	21
6.	Vervolg van de hulp	22

1. Inleiding

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het uitvoeren van de jeugdhulp vanuit de Jeugdwet. De gemeente Meierijstad 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-Brabant¹. 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 Meierijstad 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.

¹ 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 Meierijstad 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 voor het onderzoek aan te schrijven. Daardoor kan 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 ouders² 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 verstuurd.

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 677 ouders aangeschreven en 355 jongeren. 192 ouders en 79 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld. De totale respons is hiermee 26%. Onder de jongeren is de respons 22%, onder de ouders 28%. Iets meer dan de helft 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.

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.

² 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 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 besproken. 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

79 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 jongen (55%). Bijna alle jongeren (87%) wonen thuis bij hun ouder(s). Vier jongeren wonen in een pleeggezin. Drie jongeren wonen in een tehuis of instelling. Twee jongeren wonen zelfstandig.

Ouders

192 ouders hebben de vragenlijst ingevuld. De gemiddelde leeftijd is 41 jaar. De jongste ouder is 30 jaar en de oudste is 67 jaar. De kinderen van deze ouders zijn tussen de 2 en 16 jaar; de gemiddelde leeftijd van de kinderen is 10 jaar. Het merendeel van de respondenten is vrouw (87%). Onder de kinderen zijn er iets meer jongens (62%) dan meisjes. De meeste ouders (81%) hebben een partner en (een) thuiswonend(e) kind(eren). 14% is een alleenstaande ouder met (een) thuiswonend(e) kind(eren). Bijna alle kinderen (92%) wonen bij de ouder die de vragenlijst heeft ingevuld. 4% woont maar een gedeelte van de week bij de ouder die de vragenlijst heeft ingevuld, bijvoorbeeld vanwege co-ouderschap. Eén kind woont in een pleeggezin.

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 te regelen. 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/hebben gekregen. 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=79; N ouders=190)

	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? <i>Meerdere antwoorden mogelijk</i>		
Hulp terwijl kind/jongere thuis woont/woonde	76%	41%
Hulp bij een zorginstelling terwijl kind/jongere thuis woont/woonde	20%	32%
Pleegzorg in een ander gezin	5%	1%
Hulp terwijl kind/jongere in een zorginstelling verblijft/verbleef	4%	0%
Anders	13%	41%
Wanneer is de hulp gestart?		
Vóór 2016	65%	50%
In 2016	26%	41%
In 2017	0%	7%
Weet ik niet (meer)	9%	2%
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%	7%
Tussen de 3 en 6 maanden	6%	15%
Tussen de 6 en 12 maanden	20%	25%
Langer dan 12 maanden	67%	49%
Weet ik niet (meer)	6%	4%
Krijg je/ krijgt uw kind op dit moment nog hulp?		
Ja	71%	59%
Ja, maar de hulp loopt ten einde/wordt afgebouwd	10%	8%
Nee	19%	33%

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 of begeleiding. Drie kwart van de jongeren geeft aan dat zij hulp krijgen/kregen terwijl zij thuis wonen/woonden. 2 op de 10 jongeren krijgen/kregen hulp bij een zorginstelling, terwijl zij thuis wonen/woonden. Vier jongeren krijgen hulp in de vorm van pleegzorg in een ander gezin. Drie jongeren krijgen/kregen hulp terwijl zij in een zorginstelling verblijven/verbleven. 13% van de jongeren heeft gekozen voor de antwoordcategorie 'anders, namelijk:'. Zij noemen onder andere begeleiding op school (3x), crisisopvang, individuele begeleiding, psychologische hulp, leerlingenvervoer en logeerweekenden. Ongeveer twee derde van de jongeren geeft aan dat de hulp vóór 2016 is gestart. Een even grote groep geeft aan dat de hulp langer dan 12 maanden duurt/heeft geduurd. Zo'n 8 op de 10 jongeren ontvangen op dit moment nog hulp.

2.2 Ouders

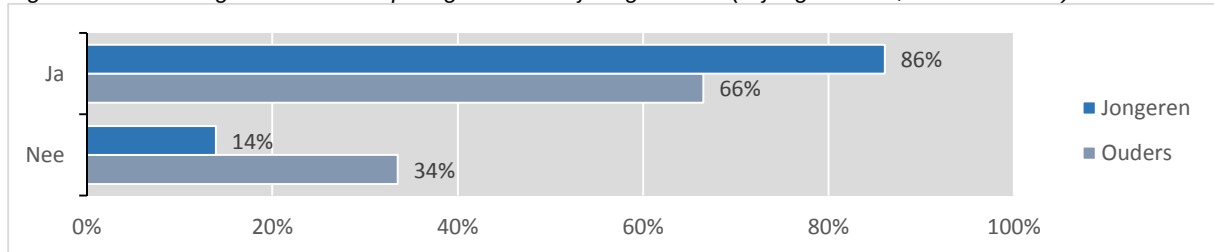
Aan ouders is gevraagd wat voor hulp hun kind op dit moment krijgt of in 2016/2017 heeft gekregen. Zo'n 4 op de 10 ouders geven aan dat hun kind hulp krijgt/kreeg terwijl het kind thuis woont/woonde. Ongeveer een derde van de ouders zegt dat hun kind hulp krijgt/kreeg bij een zorginstelling, terwijl het

kind thuis woont/woonde. Eén kind krijgt/kreeg hulp in de vorm van pleegzorg. Relatief veel ouders hebben gekozen voor de antwoordcategorie 'anders, namelijk'. Zij noemen dan met name hulp voor dyslexie (24x), hulp/begeleiding op school (8x) en onderzoeken/indicatiestelling (4x). Ook noemen ouders verschillende zorgaanbieders en vormen van therapie. De helft van de ouders geeft aan dat de hulp vóór 2016 is gestart; volgens zo'n 4 op de 10 ouders startte de hulp in 2016. In de meeste gevallen duurt/duurde de hulp langer dan 12 maanden. Volgens een derde van de ouders ontvangt hun kind op dit moment geen hulp meer. Voor de rest loopt de hulp nog wel.

3. Het regelen van de hulp

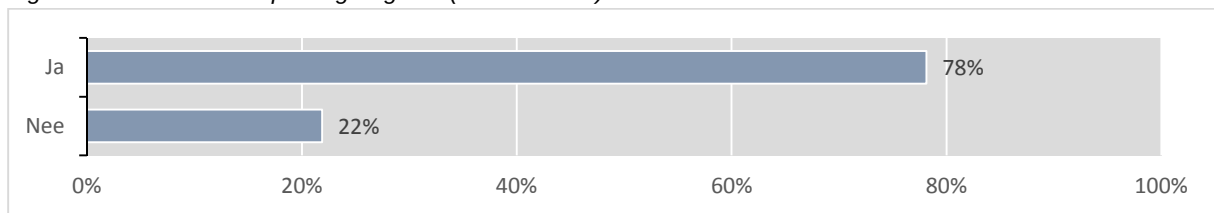
Aan ouders en jongeren is gevraagd of het regelen van de hulp langer dan een jaar geleden is. Uit figuur 3.1 komt naar voren dat dit het geval is voor twee derde van de ouders. Voor de jongeren zien we dat het regelen van de hulp in de meeste gevallen langer dan een jaar geleden is. Voor 14% is de hulp minder dan een jaar geleden geregeld.

Figuur 3.1: Is het regelen van de hulp langer dan een jaar geleden? (N jongeren=79; N ouders=191)



Aan ouders waarbij het regelen van de hulp minder dan een jaar geleden is, is gevraagd of zij de hulp voor hun kind zelf hebben geregeld. In figuur 3.2 is af te lezen dat ongeveer 8 op de 10 ouders de hulp zelf hebben geregeld.

Figuur 3.2: Hebt u de hulp zelf geregeld? (N ouders=64)



Aan jongeren waarbij het regelen van de hulp minder dan een jaar geleden is, is gevraagd hoe de hulp geregeld is (N=11). Negen jongeren geven aan dat hun ouders de hulp voor hun hebben gezocht. Twee jongeren hebben samen met hun ouders hulp gezocht.

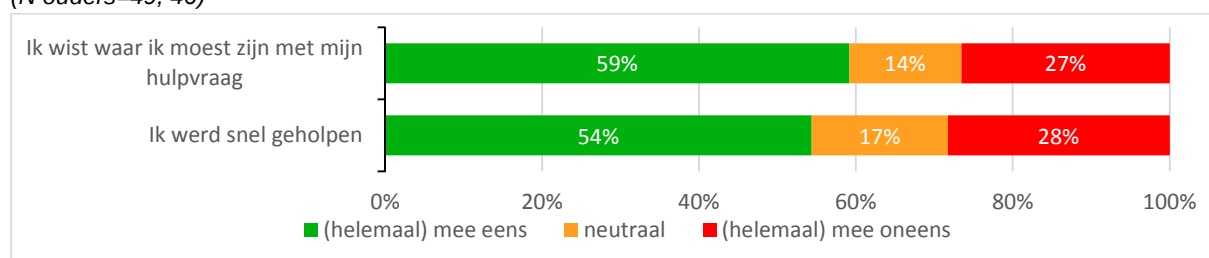
3.1 Contact voor regelen hulp

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.

Aandachtspunt: kwart ouders wist niet waar ze terecht konden met hun hulpvraag

Uit figuur 3.3 is af te lezen dat zo'n 6 op de 10 ouders wisten waar ze met hun hulpvraag moesten zijn. Voor ongeveer een kwart van de ouders was dit onvoldoende duidelijk. Dit is een aandachtspunt voor verbetering. De helft van de ouders vindt dat ze snel zijn geholpen. Echter, ongeveer een kwart van de ouders is het hier niet mee eens. Ook dit is een aandachtspunt voor verbetering.

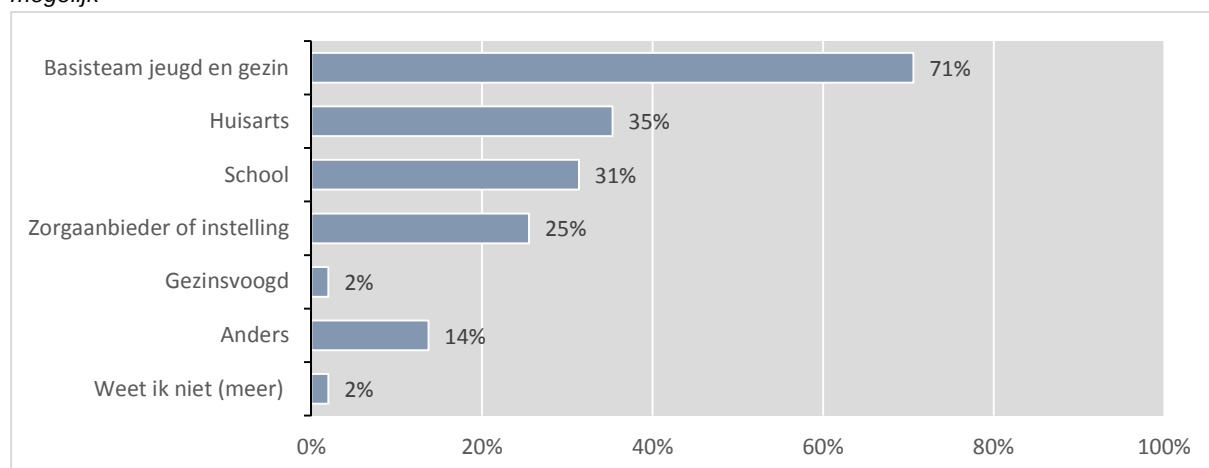
Figuur 3.3: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het regelen van de hulp? (N ouders=49; 46)



Zo'n 7 op de 10 ouders hadden contact met Basisteam jeugd en gezin

Het merendeel van de ouders heeft contact gehad met het Basisteam jeugd en gezin voor het regelen van de hulp voor hun kind. Ook de huisarts en school worden relatief veel genoemd. In beide gevallen ongeveer door een derde van de ouders. Een kwart van de ouders heeft contact gehad met de zorgaanbieder of instelling. Zij noemen dan onder andere De Herlaarhof, Zorgokee, De Borgmolen en maatschappelijk werk. Bij de antwoordcategorie 'anders' noemen ouders Centrum Jeugd en Gezin, de gemeente, kennissen/vrienden, een psycholoog of een kinderdagcentrum. Een enkele ouder noemt gezinsvoogd of weet het niet (meer). Bij deze vraag was het mogelijk om meerdere antwoorden te geven.

Figuur 3.4: Met wie hebt u contact gehad voor het regelen van de hulp? (N ouders=51) – meerdere antwoorden mogelijk



Net als bij de ouders, wordt bij de jongeren het Basisteam jeugd en gezin het vaakst genoemd. Acht jongeren hebben hiermee contact gehad voor het regelen van de hulp. Vijf jongeren noemen de huisarts; de school wordt ook door vijf jongeren genoemd. Een aantal jongeren heeft contact gehad met de zorgaanbieder of instelling.

Meeste ouders 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. In tabel 3.1 zijn de gemiddelde rapportcijfers weergegeven. De zorgaanbieder of instelling wordt door 13 ouders gemiddeld het hoogst beoordeeld met een 7,8. De huisarts krijgt van 18 ouders een 7,5 voor het contact. 15 ouders geven de school gemiddeld een 7,4. Het Basisteam Jeugd en Gezin krijgt gemiddeld het laagste cijfer, namelijk een 7,2. Eén ouder beoordeeld de gezinsvoogd met een rapportcijfer 6.

Tabel 3.1: Welk rapportcijfer geeft u het contact voor het regelen van de hulp?

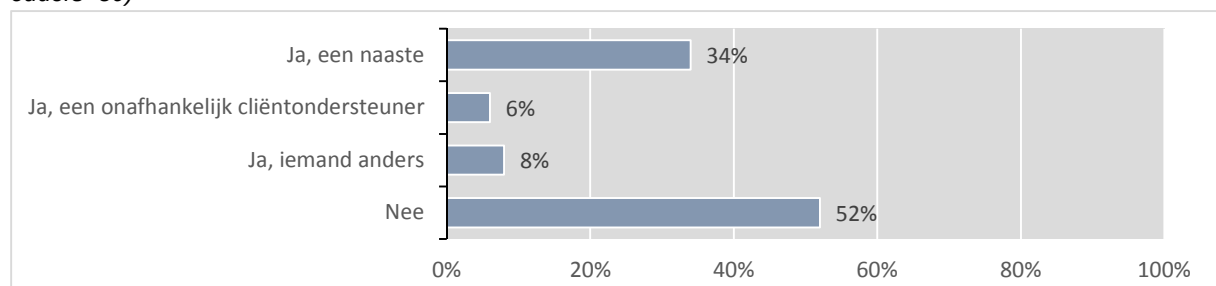
Gemiddeld rapportcijfer	Ouders	N
Zorgaanbieder/instelling	7,8	13
Huisarts	7,5	18
School	7,4	15
Basisteam Jeugd en Gezin	7,2	35

Vier jongeren geven het Basisteam Jeugd en Gezin gemiddeld een 8,8. De huisarts wordt door vijf jongeren met gemiddeld een 6,4 beoordeeld (rapportcijfers: 1;7;8;8;8). De school krijgt gemiddeld een 6,2 (op basis van vijf rapportcijfers: 2;7;7;7;8). Twee jongeren geven de zorgaanbieder of instelling gemiddeld een 7,5.

De helft van de ouders neemt niemand mee naar gesprek voor regelen van de hulp

Aan ouders is gevraagd of zij iemand hebben meegenomen naar het gesprek/de gesprekken voor het regelen van de hulp. Ongeveer de helft van de ouders nam niemand mee. Zo'n een derde neemt een naaste mee, bijvoorbeeld een partner, kind, ouder of vriend. Drie ouders namen een onafhankelijk cliëntondersteuner mee. Andere ouders noemen medewerkers van instanties zoals Buro Maks, vanuit PGB of Stichting Leo Kannerhuis.

Figuur 3.5: Hebt u iemand meegenomen naar het gesprek/de gesprekken voor het regelen van de hulp? (N ouders=50)



3.2 Snelheid opstarten hulp

Jongeren iets minder tevreden over snelheid opstarten hulp dan ouders

Aan ouders en jongeren is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de snelheid waarmee de zorgaanbieder of instelling de hulp heeft gestart. 48 ouders geven hiervoor gemiddeld een 7,1. Zeven ouders geven een onvoldoende. De jongeren beoordelen de snelheid waarmee de hulp is gestart met gemiddeld een 6,6 (N=14). Drie jongeren gaven een onvoldoende.

In de vragenlijst is de mogelijkheid geboden om een onvoldoende rapportcijfer toe te lichten. Elf ouders en drie jongeren hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Ouders geven hierbij met name aan dat het regelen van de hulp een tijdrovend proces was en dat zij zelf veel acties hebben moeten ondernemen. Een aantal ouders geeft aan dat het budget bij de zorgaanbieders op was, waardoor de hulp niet geboden kon worden.

Enkele voorbeelden van antwoorden genoemd door ouders:

- "De aanmelding was gedaan, de juiste papieren lagen er, maar het duurde erg lang voordat de aanmelding was verwerkt en de daadwerkelijke hulp kon gaan plaatsvinden. Ik heb daarvoor regelmatig gebeld, maar ook de gemeente consulent en Herlaarhof hebben hieraan moeten trekken."
- "De zorgaanvraag vanuit ons en school is zo'n 4 maanden blijven liggen bij Basisteam jeugd en gezin. Na herhaaldelijk aandringen van school is onze aanvraag tussen de stapel papieren uitgehaald en behandeld. Eén maand na toekenning van de aanvraag

kregen wij een telefoontje dat ze bezig waren met onze aanvraag en dat er nog vragen waren. Dit terwijl wij de toestemming ondertussen al gekregen hadden."

- *"Duurde allemaal erg lang. Was ons ook niet duidelijk hoe we het proces sneller hadden kunnen laten gaan. Vaak achteraan moeten bellen voor we verder konden."*
- *"Contact met de gemeente voor de ondersteuning was erg goed. Het contact tussen huisarts en patiënt verliep zeer slecht. Slechte communicatie omtrent afspraak. Dit is inmiddels wel weer verbeterd. De school weet niet goed om te gaan met diagnose. Inhoudelijk weinig kennis. Wel veel contact met school om naar een oplossing te zoeken. De Herlaarhof: contact met patiënt verloopt moeizaam. De begeleider zat er helemaal naast tijdens een huisbezoek, wat de relatie niet heeft bevorderd. De tijdsbesteding was mager. Directe hulp bij escalatie was goed. MST Behandeling is voor ouders zeer goed. Wat weer ten goede komt voor patiënt."*
- *"Gemeld in 2016. Geen budget!!wachten tot 2017!"*
- *"Wij vonden het spoed. 3 maanden wachten is lang voor een 12 jarige"*
- *"School heeft geen genuanceerd beeld gegeven. Een aantal feiten waren onjuist. Hulpverlener had geen wachtlijst."*

Antwoorden die door jongeren zijn genoemd:

- *"Bij de MBT training werd ik gehoord en begrepen."*
- *"School heeft alleen maar tegen gewerkt. Die wilde dat we verder gingen, maar boden zelf geen hulp aan. Wij lopen inmiddels al bijna 8 jaar bij de Herlaarhof, toen was er nog een lange wachtlijst voor we voor het eerst terecht konden."*

4. Uitvoering van de hulp

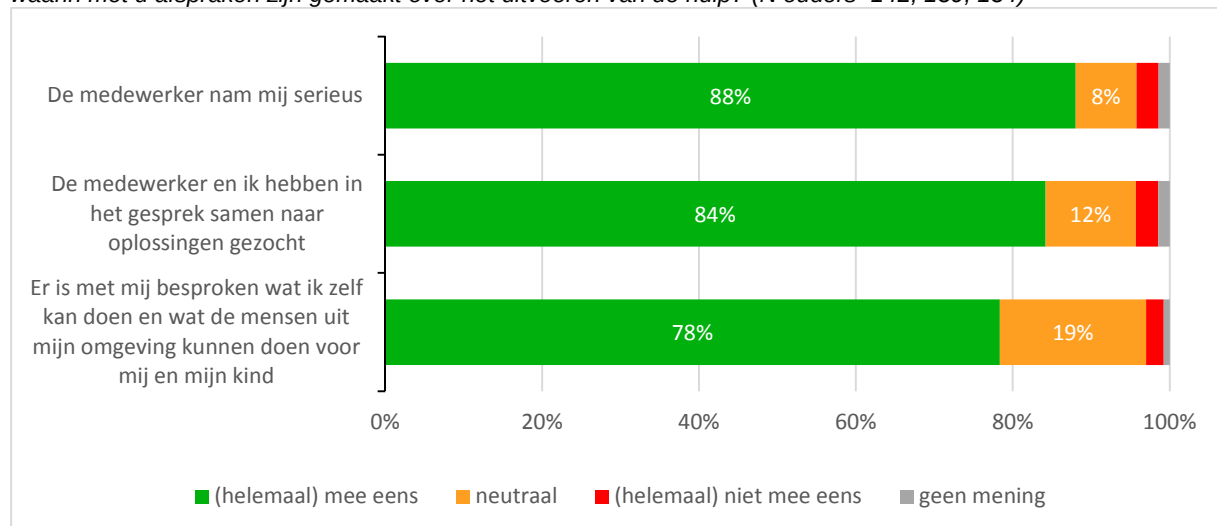
Dit hoofdstuk gaat over het contact dat de ouder/jongere heeft gehad om afspraken te maken over de uitvoering van de hulp. Zijn ouders/jongeren hierover tevreden? Ook gaat het over de mate waarin de hulp aansluit bij de hulpvraag. En hoe beoordelen zij de kwaliteit van de hulp en het contact met de hulpverleners.

4.1 Contact over uitvoering van de hulp

Meeste ouders positief over contact over uitvoering van de hulp

Uit figuur 4.1 komt naar voren dat de meeste ouders vinden dat de medewerker hen in het gesprek serieus heeft genomen. Ook vindt het merendeel dat de medewerker samen met hen heeft gezocht naar oplossingen. Ongeveer drie kwart van de ouders geeft aan dat er met hen is besproken wat zij zelf kunnen doen of wat mensen in hun omgeving kunnen doen om hen en hun kind te helpen. De resultaten in figuur 4.1. gaan over de ouders die in het jaar voorafgaand aan het onderzoek contact hebben gehad om afspraken te maken over de uitvoering van de hulp.

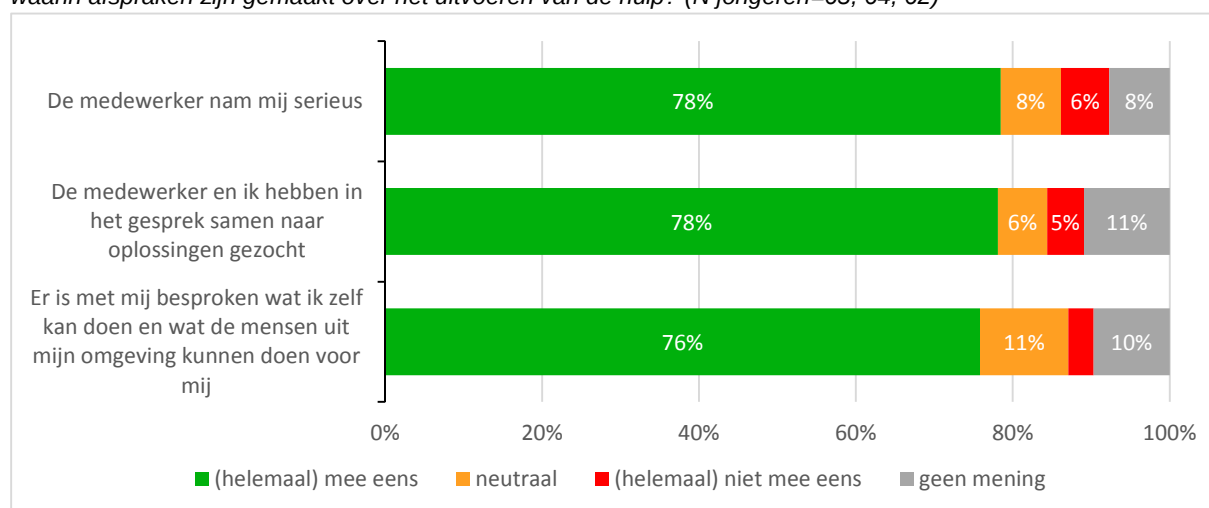
Figuur 4.1: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het gesprek/de gesprekken waarin met u afspraken zijn gemaakt over het uitvoeren van de hulp? (N ouders=142; 139; 134)



Zo'n drie kwart van de jongeren positief over contact over uitvoering van de hulp

Uit figuur 4.2 komt naar voren dat ongeveer drie kwart van de jongeren vindt dat de medewerker in het gesprek samen met hen naar oplossingen heeft gezocht. Een ongeveer even grote groep geeft aan dat er met hen besproken is wat zij zelf kunnen doen of wat de omgeving kan doen voor hun. Ook vindt zo'n drie kwart dat de medewerker hen in het gesprek serieus heeft genomen. Vier jongeren zijn het hier niet mee eens.

Figuur 4.2: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over het gesprek/de gesprekken waarin afspraken zijn gemaakt over het uitvoeren van de hulp? (N jongeren=65; 64; 62)

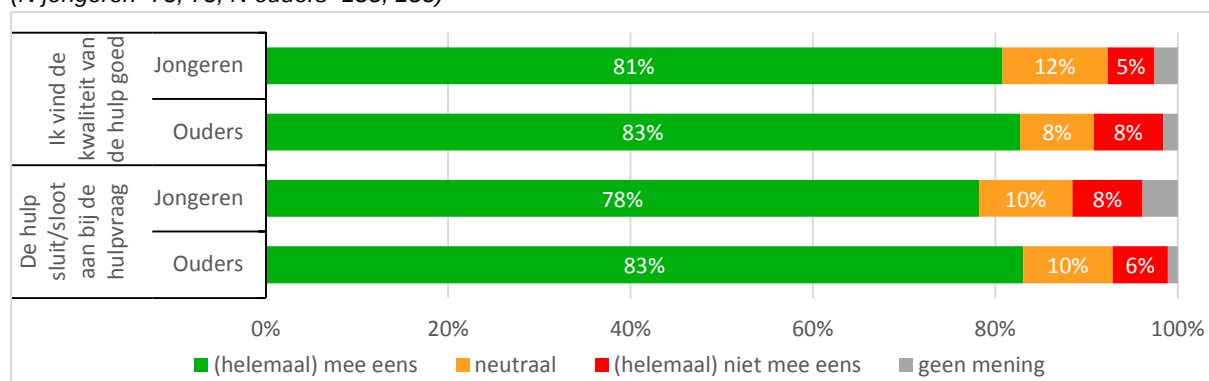


4.2 Kwaliteit van de hulp

Meeste ouders en jongeren positief over kwaliteit van de hulp

Figuur 4.3 gaat over de hulp die men heeft gekregen. Ongeveer 8 op de 10 ouders en evenveel jongeren vinden de kwaliteit van de hulp goed. 8% van de ouders is het hier niet mee eens. Ook vindt het merendeel van de ouders en jongeren dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. 8% van de jongeren vindt dat de hulp in onvoldoende mate aansluit bij de hulpvraag.

Figuur 4.3: In hoeverre bent u/ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over de hulp (voor uw kind)? (N jongeren=78; 78; N ouders=185; 183)



4.3 Contact met hulpverleners

Keuzes over de hulp worden volgens het merendeel van de ouders samen met hen gemaakt

Aan de ouders is gevraagd hoe de hulpverlening voor het kind bij de zorgaanbieder of instelling verloopt.

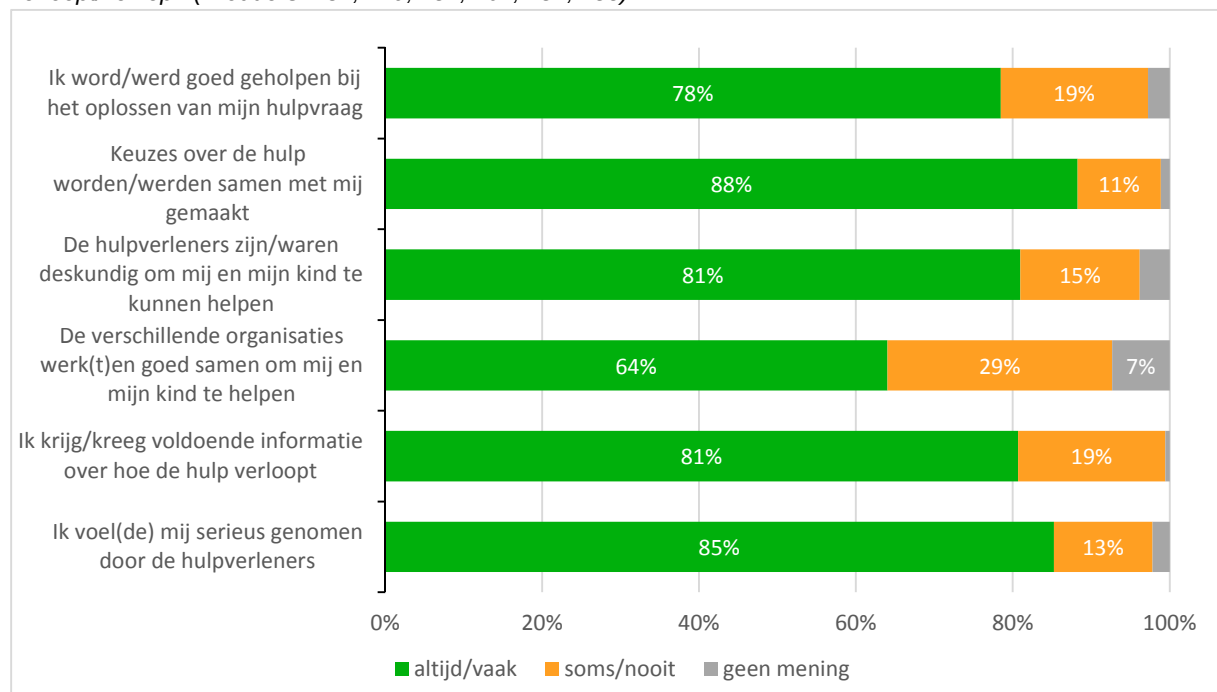
De meeste ouders zijn hier tevreden over. Bijvoorbeeld over de mate waarin keuzes over de hulp bij de zorgaanbieder of instelling samen met hen worden gemaakt. 88% geeft aan dat dit altijd/vaak gebeurt. Ook voelen de meeste ouders zich serieus genomen door de hulpverleners.

Belangrijkste aandachtspunt: samenwerking tussen organisaties

Uit de resultaten komen enkele aandachtspunten naar voren. Het belangrijkste aandachtspunt is de samenwerking tussen verschillende organisaties. Vaak hebben ouders met verschillende organisaties te maken bij het regelen van de hulp voor hun kind. Zo'n 3 op de 10 ouders vinden dat deze organisaties onvoldoende samenwerken om hen en hun kind te helpen. Een ander aandachtspunt is

de informatievoorziening. Ongeveer 8 op de 10 ouders vinden dat ze altijd of vaak voldoende informatie krijgen over hoe de hulpverlening verloopt. 19% vindt de informatievoorziening onvoldoende. Tot slot vinden bijna 2 op de 10 ouders dat zij niet goed worden geholpen bij het oplossen van hun hulpvraag. Ook dit is een aandachtspunt.

Figuur 4.4: De volgende vragen gaan over hoe de hulp voor uw kind bij de zorgaanbieder of instelling verloopt/verliep? (N ouders=181; 179; 184; 164; 181; 183)



In figuur 4.5 is weergegeven in hoeverre jongeren tevreden zijn over de hulp die zij krijgen/kregen bij de zorgaanbieder/instelling.

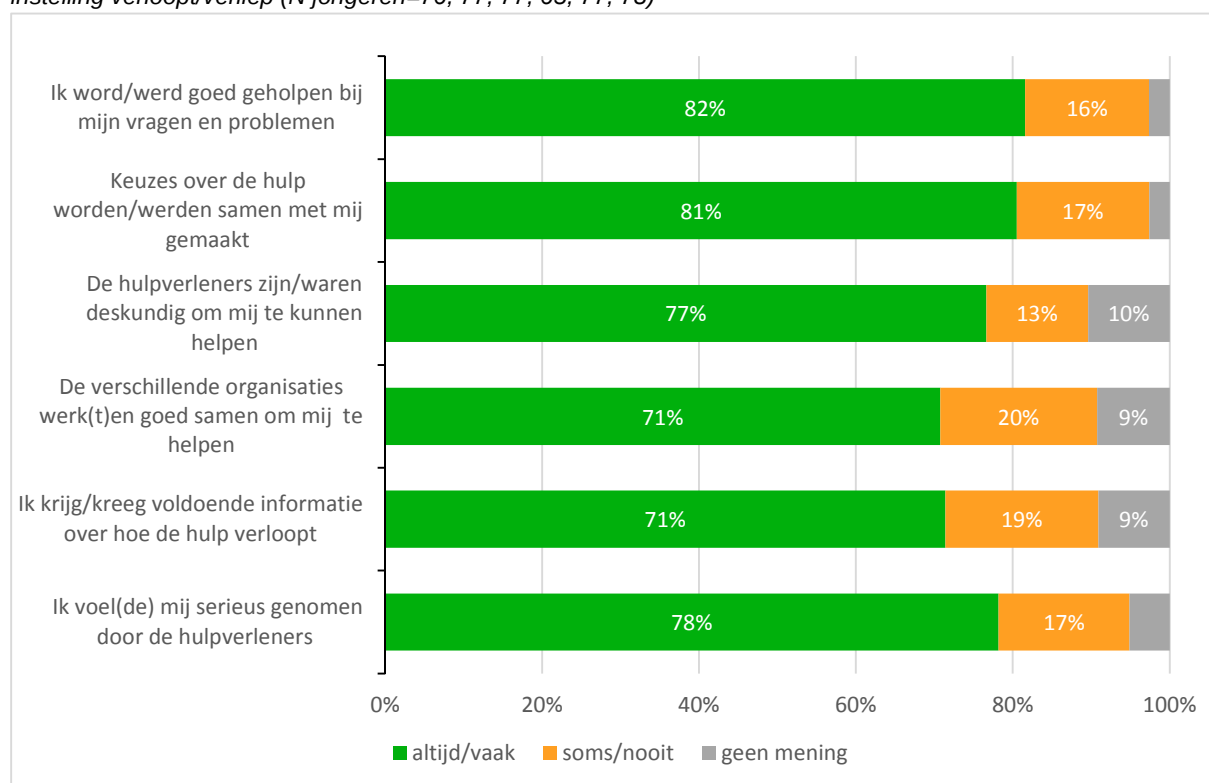
Meeste jongeren vinden dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen

Zo'n 8 op de 10 jongeren vinden dat zij altijd/vaak goed worden geholpen bij hun vragen en problemen. Ongeveer een even grote groep vindt dat de keuzes over de hulp samen met hen worden gemaakt. Zo'n drie kwart van de jongeren vindt de hulpverleners deskundig genoeg om hen te kunnen helpen. Ook voelen de meeste jongeren zich altijd/vaak serieus genomen door de hulpverleners. Ongeveer 1 op de 6 jongeren geeft aan dat zij zich soms/nooit serieus genomen voelen. .

Aandachtspunten: informatievoorziening en samenwerking tussen organisaties

Ongeveer 7 op de 10 jongeren vinden dat verschillende organisaties goed samenwerken om hen te helpen. 2 op de 10 jongeren zijn het daar niet mee eens. Ook vinden 2 op de 10 jongeren dat zij te weinig informatie krijgen over hoe de hulp verloopt. Dit zijn de twee belangrijkste aandachtspunten voor verbetering.

Figuur 4.5: De volgende vragen gaan over hoe de hulp die je krijgt of hebt gekregen bij de zorgaanbieder of instelling verloopt/verliep (N jongeren=76; 77; 77; 65; 77; 78)



4.4 Hoe nuttig is de hulp?

Rapportcijfer 'hoe nuttig is de hulp' volgens ouders: 8,2

Aan ouders en jongeren is gevraagd of ze met een rapportcijfer kunnen aangeven hoe nuttig de hulp is/was. Gemiddeld geven 182 ouders een rapportcijfer 8,2. 15 ouders geven een onvoldoende. Jongeren geven gemiddeld een 7,8 voor 'hoe nuttig de hulp is' (N=75). Zeven jongeren geven hiervoor een onvoldoende.

Aan ouders en jongeren is de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven over de hulp of het regelen daarvan. 91 ouders en 35 jongeren hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Ouders noemen met name het vele regelen, voordat de hulp geboden kan worden. Ook geven ouders aan dat door lange wachtlijsten de beschikking van hun kind verloopt, waardoor de hulp alsnog niet geboden kan worden. Anderen zijn tevreden over de hulp en het verloop van het aanvragen van de hulp.

Enkele voorbeelden van antwoorden die door ouders zijn genoemd:

- "Alles is goed verlopen. Ik was zeer blij met de hulp en de verloop van de behandeling."
- "Bij een hulpvraag een deskundige sturen die de juiste achtergrond heeft. Wij kregen een maatschappelijk werker die met pubers heeft gewerkt, terwijl wij een vraag over het autisme spectrum bij een kleuter hadden."
- "Financiële afhandeling verliep zeer moeizaam."
- "Gelukkig hele goede ervaring met de afdeling leerlingenvervoer van de gemeente Veghel (Meerijstad)."
- "Het directe (mail) contact met onze 'klantmanager' [naam] ervaar ik als heel erg positief."
- "Het heeft lang geduurd, meer dan 8 maanden voordat er juiste en goede hulp was."
- "Ik vind het enorm verwarrend allemaal. Ook erg onlogisch, zoveel verschillende kantoren. We moeten zoveel wegen inslaan. Veel weten we niet, gelukkig heb ik bekenden om mij heen die wel ervaring hebben. Die hebben mij verwezen. Erg omslachtig ook om naar 7 instanties te willen."
- "Ik werd zeer goed geïnformeerd en behandeld."

- *"Mijn zorgaanbieder is super voor mijn kind. Maar al het gedoe eromheen om dat geregeld te krijgen was een ramp. Duurde veel te lang."*
- *"De zorginstelling had eerst gezegd dat ze de therapie konden bieden. Wij hebben 6 maanden moeten wachten waarop zij zeiden dat ze het niet konden aanbieden wegens bezuinigingen. Hierdoor was de beschikking verlopen."*

Enkele voorbeelden van antwoorden die door jongeren zijn genoemd:

- *"Begeleiders moeten meer aandacht hebben voor het kind."*
- *"Bij de tweede zorgstelling was er een bepaalde wachttijd die erg lang duurde. Het duurde lang voordat ik op een afspraak mocht komen."*
- *"Het is fijn om precies te weten wat ze doen en dat ze dus transparant zijn met alles wat ze doen voor jou. Ook vind ik de hulpinstelling Oosterpoort goed. Zij helpen mij met mijn vragen en dingen die ik wil doen."*
- *"Het mag sneller worden geregeld."*
- *"Ik kan ze altijd bellen, als het even niet goed gaat of dingen niet lukken."*
- *"Ik vond het vervelend dat mijn behandelcoördinator steeds veranderde, waardoor ik telkens mijn verhaal opnieuw moest vertellen."*

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 door de hulp is veranderd in de situatie van het kind. De resultaten van deze vraag zijn gepresenteerd in figuur 5.1.

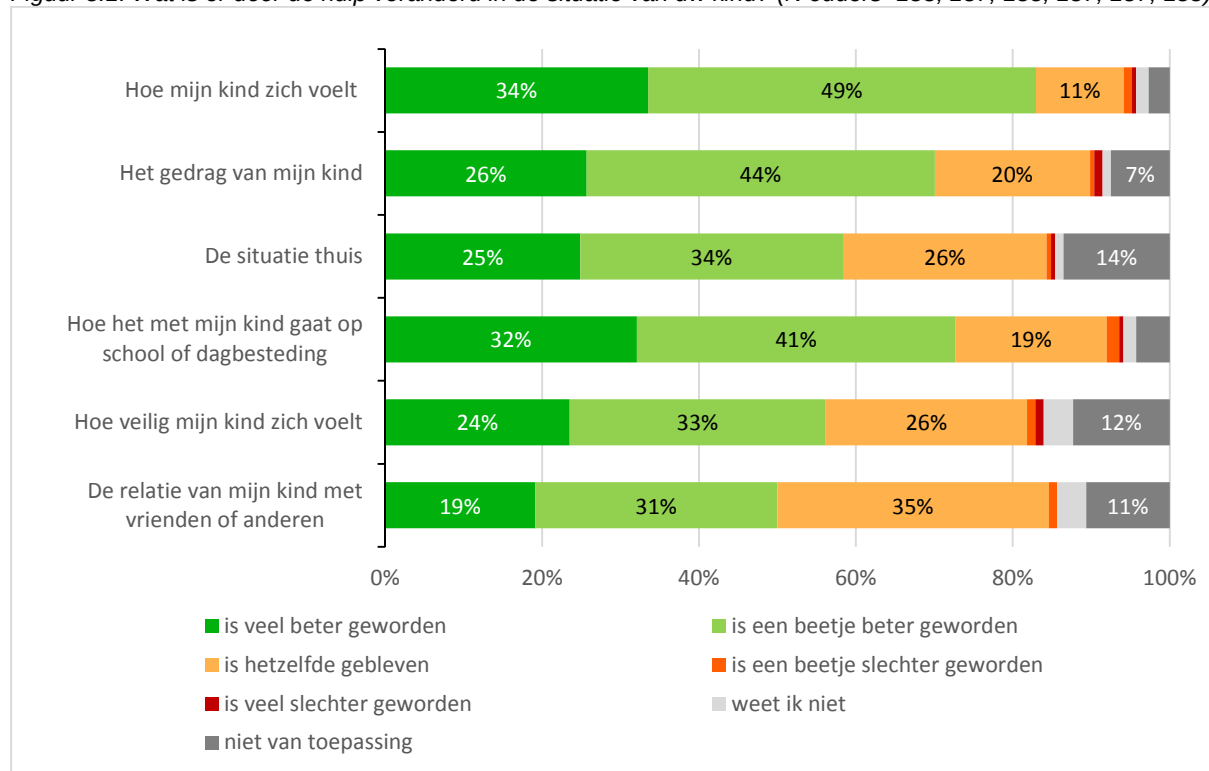
Ruim 8 op de 10 ouders merken verbetering in hoe hun kind zich voelt

Ouders geven met name aan dat er verbetering is in hoe het kind zich voelt en hoe het gaat met hun kind op school of dagbesteding. Ook het gedrag van het kind is volgens de meeste ouders veel of een beetje verbeterd door de hulp.

Volgens meer dan de helft van de ouders is de situatie thuis verbeterd

Zo'n 6 op de 10 ouders geven aan dat de situatie thuis veel of een beetje beter is geworden door de hulp. Ook hoe veilig het kind zich voelt is volgens meer dan de helft van de ouders verbeterd. Een kwart vindt dat dit hetzelfde is gebleven.

Figuur 5.1: Wat is er door de hulp veranderd in de situatie van uw kind? (N ouders=188; 187; 185; 187; 187; 188)

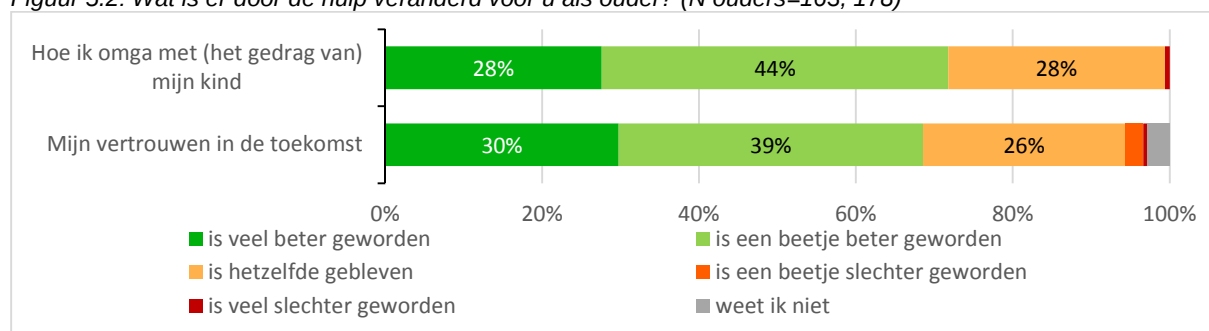


Naast dat er door de hulp dingen veranderen voor het kind, is er ook gevraagd of er voor de ouders zelf iets is veranderd. In figuur 5.2 zijn de cijfers van deze vragen gepresenteerd.

7 op de 10 ouders hebben door de hulp meer vertrouwen in de toekomst

Zo'n 7 op de 10 ouders ervaren verbetering in hoe zij omgaan met (het gedrag van) hun kind en een ongeveer even grote groep heeft meer vertrouwen in de toekomst. Voor 3% is het vertrouwen in de toekomst verslechterd.

Figuur 5.2: Wat is er door de hulp veranderd voor u als ouder? (N ouders=163; 178)



5.2 Jongeren

Aan jongeren zijn iets andere stellingen voorgelegd dan aan de ouders. De resultaten zijn gepresenteerd in figuur 5.3.

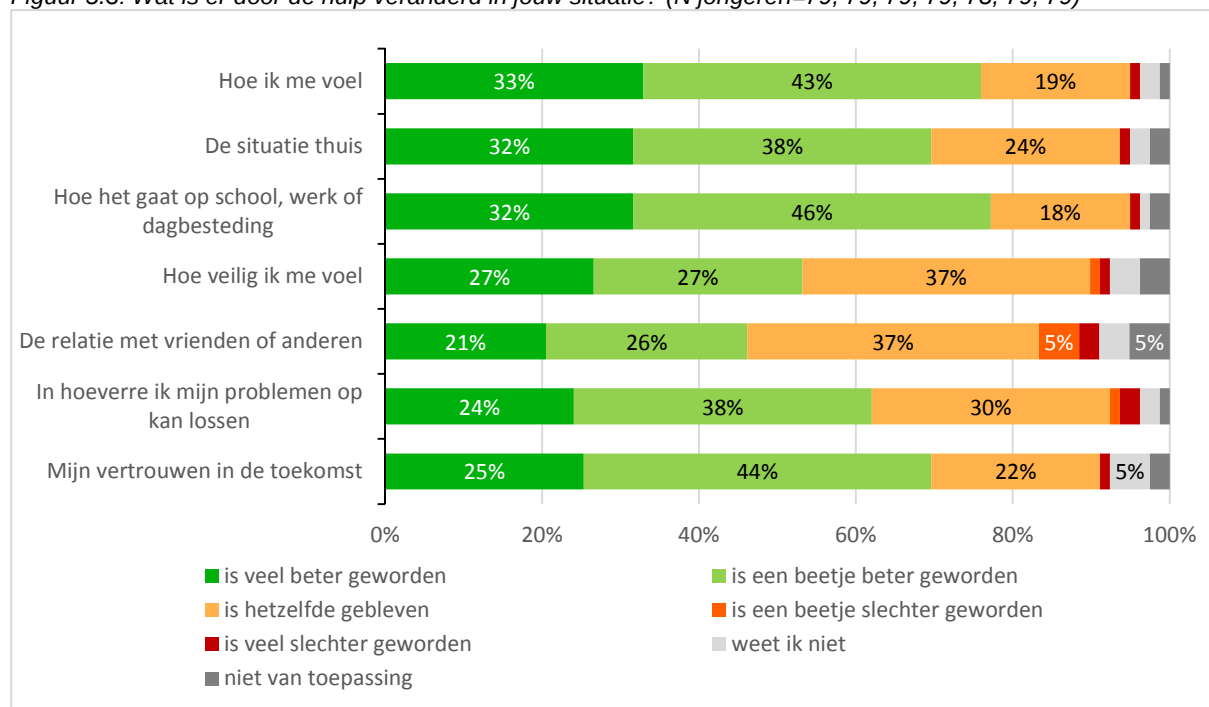
Drie kwart jongeren ervaart verbetering in hoe het gaat op school, werk of dagbesteding

Zo'n drie kwart van de jongeren vinden dat het door de hulp op school, werk of dagbesteding beter gaat. 7 op de 10 jongeren vinden dat de situatie thuis veel of een beetje beter is geworden. Een kwart ervaart hierin geen verandering.

Vertrouwen in de toekomst voor 7 op de 10 jongeren verbeterd

7 op de 10 jongeren geven aan dat hun vertrouwen in de toekomst is verbeterd door de hulp. 6 op de 10 jongeren zijn door de hulp in staat om beter hun problemen op te lossen. 3 op de 10 ervaren hierin geen verandering.

Figuur 5.3: Wat is er door de hulp veranderd in jouw situatie? (N jongeren=79; 79; 79; 79; 78; 79; 79)



5.3 Andere effecten van de hulp

Aan ouders en jongeren is de mogelijkheid geboden om aan te geven of er nog andere zaken zijn veranderd door de hulp. Relatief veel ouders en jongeren benadrukken dat de hulp heel fijn is en dat door de hulp het zelfvertrouwen en/of zelfbeeld is verbeterd. Ook ervaren zij rust bij zichzelf en in het gezin.

Enkele voorbeelden van antwoorden die door ouders zijn genoemd:

- *"Als ouder kom je meer tot rust en kun je er daarna weer beter tegen. Meer geduld enzovoorts."*
- *"De dyslexietraining heeft ons kind veel meer zelfvertrouwen gegeven, een positiever zelfbeeld en verbeterde schoolresultaten."*
- *"Door de samenwerking met school gaat het daar nu ook een stuk beter. Fijn dat de lijntjes kort en duidelijk zijn."*
- *"Er is veel duidelijk geworden en de speltherapie heeft hem veel geholpen. Helaas mocht dit maar 10 keer. We hopen dat hij volgend jaar nog een keer een beschikking krijgt voor speltherapie."*
- *"Er is meer rust gekomen in de thuissituatie wat een positief effect heeft op zowel de andere kinderen als de ouders."*
- *"Het vertrouwen om hulp te vragen. Het is steeds moeilijker om de juiste hulp te krijgen voor mijn kinderen, waardoor het er in de thuissituatie niet beter op wordt. Bij heel veel instanties is aan het begin van het jaar het budgetplafond al bereikt en duurt het erg lang voordat kinderen hulp krijgen, waardoor de hulpvraag naar mijn mening alleen maar groter word. Ik persoonlijk vind het een hele hoge drempel waar we overheen moeten om hulp te krijgen. Je wordt overal van het kastje naar de muur gestuurd. Wij zijn nu ook al weer meer dan een half jaar bezig om de juiste hulp voor onze oudste dochter te krijgen. De formulieren zijn nu allemaal goed gekeurd, nu nog wachten tot ze de hulp ook daadwerkelijk krijgt."*
- *"Mijn dochter is zelfverzekerder geworden, minder angstig (faalangst)."*

Enkele voorbeelden van antwoorden die door jongeren zijn genoemd:

- *"Ik kan meer mijn emoties tonen en ze helpen me mijn verleden te verwerken."*
- *"Door deze hulp hoef ik me minder zorgen te maken over mijn toekomst."*
- *"Mijn manier van denken over problemen is verbeterd. Ik heb minder stress hierdoor."*
- *"Nee, ik val nog steeds terug in mijn negatieve gedrag. Maar door de handvaten die ik heb gekregen en de hulp die ik thuis en op school krijg, lukt het me wel om deze periodes wat korter te houden. Toch zal dit waarschijnlijk altijd een zorgpunt blijven."*

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?

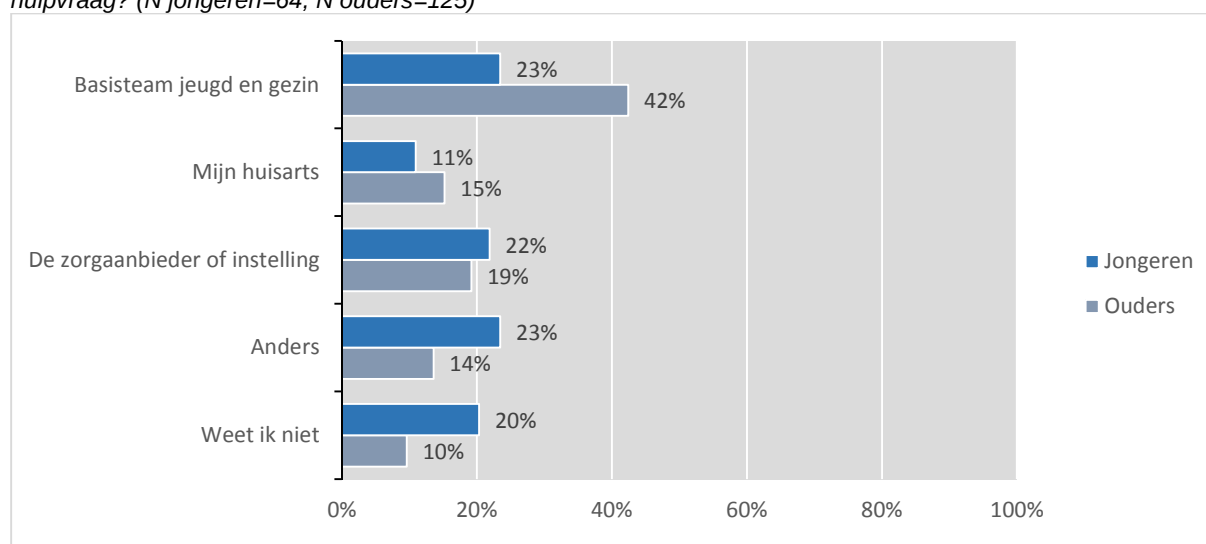
Meeste ouders gaan naar Basisteam jeugd en gezin bij herhaling hulpvraag

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. De meeste ouders zouden dan naar het Basisteam jeugd en gezin gaan. Zo'n 2 op de 10 ouders noemen de zorgaanbieder of instelling. Een kleiner aandeel ouders noemt de huisarts. Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' geven drie ouders aan dat ze contact op zouden nemen met de school van hun kind. Anderen noemen bijvoorbeeld MEE, De Borgmolen, CJG, GGZ en Ons Welzijn.

Kwart van jongeren gaat naar Basisteam jeugd en gezin bij herhaling hulpvraag

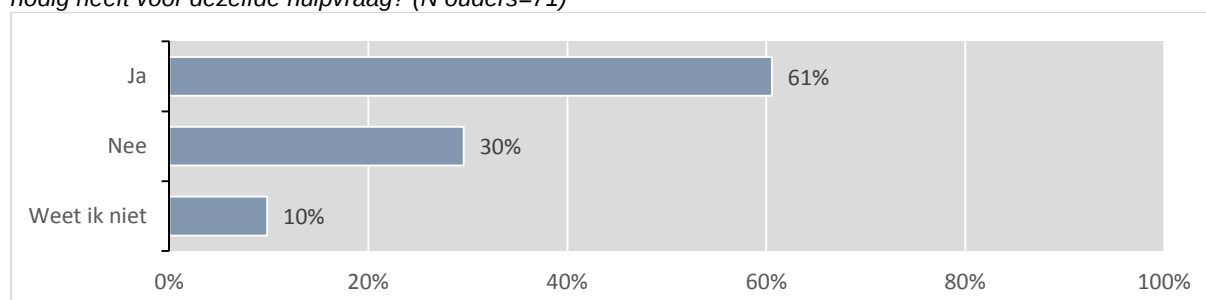
Ongeveer een kwart van de jongeren zou naar het Basisteam jeugd en gezin gaan wanneer zij weer hulp nodig hebben voor dezelfde hulpvraag. Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' noemen zes jongeren dat ze naar hun ouders en/of familie zouden gaan; drie gaan naar dezelfde persoon als waar ze nu hulp krijgen. Andere jongeren noemen Amarant, een autismedeskundige en school.

Figuur 6.1: Stel de hulp is gestopt. Waar ga(at) je/u dan naartoe als er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag? (N jongeren=64; N ouders=125)



Aan ouders en jongeren is gevraagd of de zorgaanbieder heeft verteld waar ze terecht kunnen als de hulp is gestopt en er opnieuw hulp nodig is voor dezelfde hulpvraag. Uit figuur 6.2 komt naar voren dat zo'n 6 op de 10 ouders is verteld waar ze terecht kunnen. 3 op de 10 ouders weten dit niet.

Figuur 6.2: Heeft de zorgaanbieder u verteld waar u terecht kunt als de hulp is gestopt en uw kind opnieuw hulp nodig heeft voor dezelfde hulpvraag? (N ouders=71)



Voor de jongeren zijn er 22 respondenten die deze vraag hebben beantwoord. De helft van deze jongeren geeft aan dat de zorgaanbieder verteld heeft waar ze terecht zouden kunnen bij een herhaling van de hulpvraag. Volgens een aantal jongeren heeft de zorgaanbieder dit niet verteld. De rest weet dit niet meer.