

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Overbetuwe



INHOUD

SAMENVATTING		1	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3	
	1.1	Aanleiding onderzoek	3
	1.2	Doelgroep	3
	1.3	Privacy	3
	1.4	Steekproef en respons	4
	1.5	Referentiegroep	5
	1.6	Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	6	
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	8	
	3.1	De kwaliteit van de zorg	8
	3.2	Keukentafelgesprek	10
	3.3	Meer hulp binnen één gezin	11
	3.4	De kwaliteit van de hulpverleners	12
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	14	
	4.1	Opgroeien	14
	4.2	Zelfstandigheid	15
	4.3	Zelfredzaamheid	16
	4.4	Meedoen in de eigen omgeving	17
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	18	
	5.1	Hulp of begeleiding: wat gaat goed?	18
	5.2	Hulp of begeleiding: wat kan beter?	19
	5.3	Opmerkingen over ondersteuning	20
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	21	

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

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij gekozen voor de modelvragenlijst (MCJO) en heeft eigen vragen toegevoegd.

De vragenlijst gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. Omdat uw gemeente vorig jaar ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren, kunnen de resultaten met die van vorig jaar vergeleken worden. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen. De resultaten van dit onderzoek zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutmarge van 5%.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 76% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Van de respondenten geeft 24% aan dat zij niet of zelden weten waar ze voor hulp terecht kunnen. Dit is gelijk aan de referentiegroep.

78% van de respondenten geeft aan vaak of altijd snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken. In de referentiegroep is dit 65%. Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben, namelijk 85%. Dit is hoger dan in de referentiegroep, waarin dit 75% is.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij alle stellingen is toegenomen. Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle stellingen (iets) hoger.

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. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Zo geeft 86% van de respondenten aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 92% dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden. Ook is goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties een belangrijke voorwaarde voor goede jeugdhulp. Van de respondenten geeft 79% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft op alle stellingen toegenomen. Vorig jaar was er bij alle stellingen een terugloop in tevredenheid zichtbaar ten opzichte van het jaar daarvoor. Wanneer er gekeken wordt naar de langere periode (vanaf 2015) is er over de gehele linie een stijging in tevredenheid te zien. Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort Overbetuwe op alle vlakken hoger.

De gemeente Overbetuwe heeft extra vragen toegevoegd aan het onderzoek, waarvan de eerste vraag is of men een keukentafelgesprek heeft gehad. Dit is bij 21% van de respondenten het geval. Hiermee is een stijging te zien ten opzichte van vorig jaar (14%). Van de 42 respondenten die aangeven een gesprek te hebben gehad met de gemeente is 78% tevreden over de snelheid waarmee het gesprek plaatsvond. 95% geeft aan dat de medewerker hen serieus nam en 88% geeft aan dat de medewerker tijdens het gesprek samen met hen heeft gezocht naar oplossingen.

In 22% van de gevallen krijgt ook een ander gezinslid hulp via de gemeente. Dit kan zowel jeugdhulp als Wmo-hulp zijn. Van de 42 respondenten waarbij er in het gezin meerdere gezinsleden hulp ontvangen, is er in 42% van de gevallen een aanspreekpunt/regisseur betrokken die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening. De kennis van medewerkers is goed (88% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (91%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (97%). Er is op het vlak van tevredenheid over de kwaliteit van de hulpverleners een stijging in tevredenheid zichtbaar. Hiermee scoort de gemeente Overbetuwe ook iets hoger dan de referentiegroep.

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden van opgroeien en zelfredzaamheid. 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 Overbetuwe op alle gebieden (iets) sterker ervaren te worden dan in de referentiegroep.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek te (laten) uitvoeren onder jeugdhulpcliënten. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van de *Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders* (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.¹

Met dit onderzoek wordt de ervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jongere of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 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.

1.3 Privacy

De privacy van jeugdhulpcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen en te voldoen aan de eisen van de AVG.

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'.

In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek 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. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Overbetuwe met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

1.4 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente Overbetuwe alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 459 ouders van kinderen van geboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 164 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 192 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 31%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons betrouwbaar met een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutmarge van 5%. Een betrouwbaarheidsniveau van 90% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 90 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken.

Toelichting onderzoeksaanpak

Tijdens de presentatie van de onderzoeksresultaten werd door wethouder Engels gevraagd of andere gemeenten in de referentiegroep dezelfde onderzoeksaanpak hanteerden als de gemeente Overbetuwe, namelijk het benaderen van cliënten die nieuw zijn in zorg.

Vanuit BMC vragen wij gemeenten bij de start van het onderzoek om de totale populatiegrootte. Zo kunnen wij de eventuele steekproefgrootte bepalen. Als de populatie groot genoeg is om met een steekproef te volstaan, vragen we de gemeenten om in ieder geval zoveel mogelijk cliënten te trekken uit de groep die nieuw in zorg is. Zij kunnen de vragen rond de keukentafelgesprekken immers het best beantwoorden. Hierdoor zijn in alle gemeenten in ieder geval alle nieuwe cliënten, met een keukentafelgesprek in het jaar waarover we onderzoek doen, opgenomen in het aan te schrijven bestand.

Wel is het zo dat voor een deel van de referentiegemeenten geldt dat zij, om te komen tot representatieve resultaten, aanvullend cliënten hebben aangeschreven die al in zorg zaten. In de vragenlijst is hiervoor een verwijzing toegevoegd. Cliënten wordt gevraagd of zij een keukentafelgesprek hebben gevoerd. Indien zij hierop met 'nee' antwoorden, worden zij doorverwezen naar het volgende onderwerp. De ervaringen met het keukentafelgesprek worden derhalve alleen uitgevraagd aan cliënten die een keukentafelgesprek hebben gehad. Hierdoor kunnen de resultaten van de referentiegroep en Overbetuwe vergeleken worden.

1.5 Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en de uitkomsten van de referentiegroep. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC.

De referentiegroep bestaat uit 21 gemeenten. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

1.6 Leeswijzer

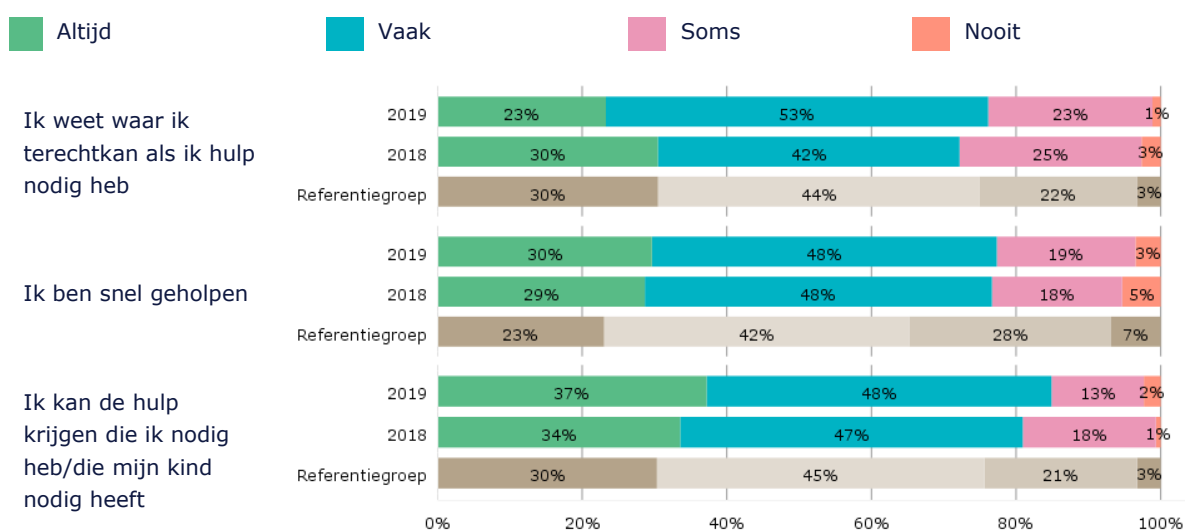
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten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

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 terechtkunnen, zijn ze snel geholpen en is passende hulp beschikbaar?

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, Gecertificeerde Instellingen en gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of een sociaal (wijk)team. Ook hebben maatschappelijke organisaties die ouders en kinderen kunnen verwijzen naar het juiste kanaal hier een belangrijke rol. Denk aan scholen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties en andere zorgprofessionals of aanbieders.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 176, 172, 172)



De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. 76% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 24% niet (altijd) waar ze terechtkunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren.² In uw gemeente zien we dat dit juist andersom is. 82% van de jongeren weet waar ze terechtkunnen en 75% van de ouders.

Snelheid van handelen is belangrijk. Door vroegsignalering kan ergere problematiek worden voorkomen. Daarnaast is van belang dat ouders en kinderen zich gehoord voelen en dat ze snel weten waar ze aan toe zijn. Daarom is er gevraagd naar de snelheid waarmee ze geholpen zijn, nadat de jongere of ouder zich met een vraag had gemeld.

78% van de respondenten vindt dat zij snel geholpen zijn. 22% vindt dat zij soms of nooit snel geholpen zijn.

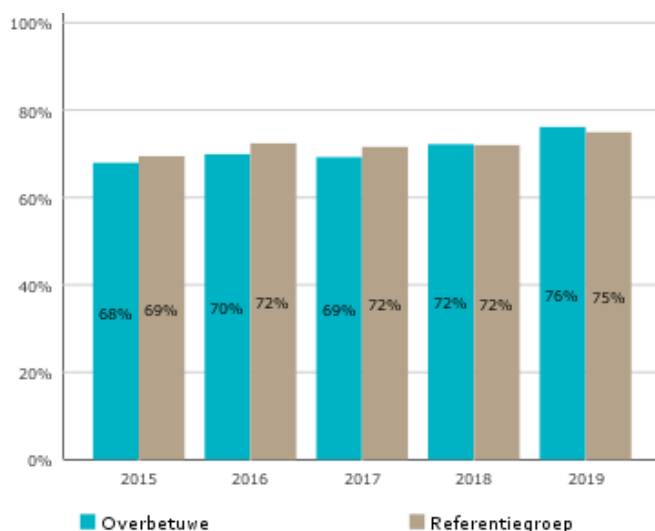
² Bron: MCJO-onderzoek BMC

Tot slot geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

85% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. Bij 15% van de respondenten is dit soms of nooit het geval. Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.³ In uw gemeente is dit wederom omgedraaid: 78% van de jongeren geeft aan de hulp te krijgen die ze nodig hebben ten opzichte van 86% van de ouders.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar en de jaren daarvoor het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij de vraag 'ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb' is toegenomen. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle stellingen (iets) hoger.

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



³ Bron: MCJO-onderzoek BMC

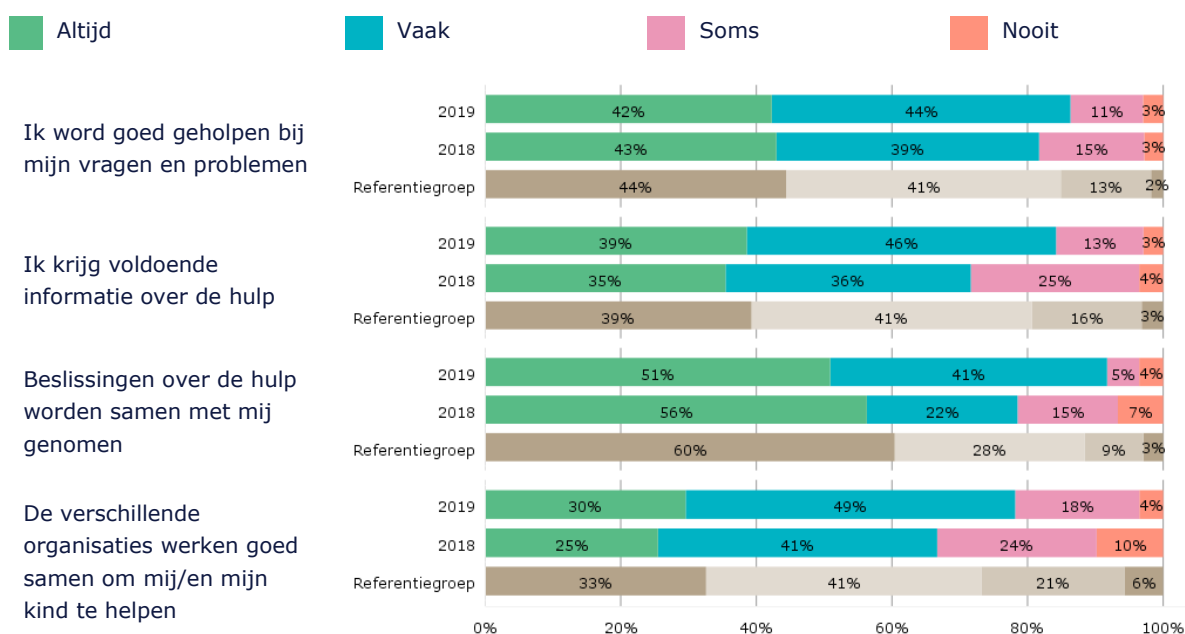
Hoofdstuk 3 Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden jeugdhulpcliënten goed geholpen, krijgen ze voldoende informatie over de hulp, worden beslissingen over de hulp in gezamenlijkheid genomen, werken de verschillende organisaties goed samen en wat vinden respondenten van de kwaliteit van de hulpverleners?

3.1 De kwaliteit van de zorg

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over een goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg gaan.

Figuur 3 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 168, 171, 169, 142)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 86% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 14% vindt dit niet (altijd).

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 85% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. 15% krijgt dat soms of niet.

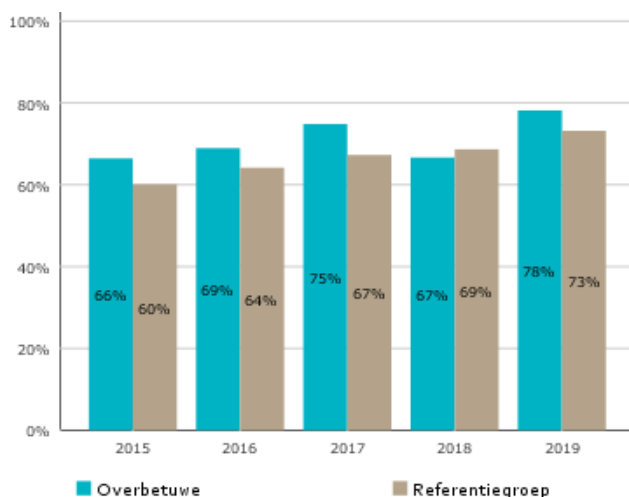
Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 92% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzen.⁴ 90% van de jongeren in uw gemeente ervaart dat.

Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of kind is het van belang dat zij samenwerken om hem of haar goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar van elkaar van op de hoogte waren. Dat heeft geleid tot onwenselijke situaties waarin niemand de regie had over de situatie. Hulpvragen werden daardoor niet integraal opgepakt, waardoor de effectiviteit soms te wensen overliet. Het doel is nu om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur.

79% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. 22% ervaart dat soms of niet.

Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij alle stellingen toegenomen. Vorig jaar was er bij alle stellingen een terugloop in tevredenheid zichtbaar ten opzichte van het jaar daarvoor. In figuur 4 is zichtbaar gemaakt dat wanneer er gekeken wordt naar de langere periode (vanaf 2015) er over de gehele linie een stijging in tevredenheid te zien is. Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort Overbetuwe op alle vlakken hoger.

Figuur 4 De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)

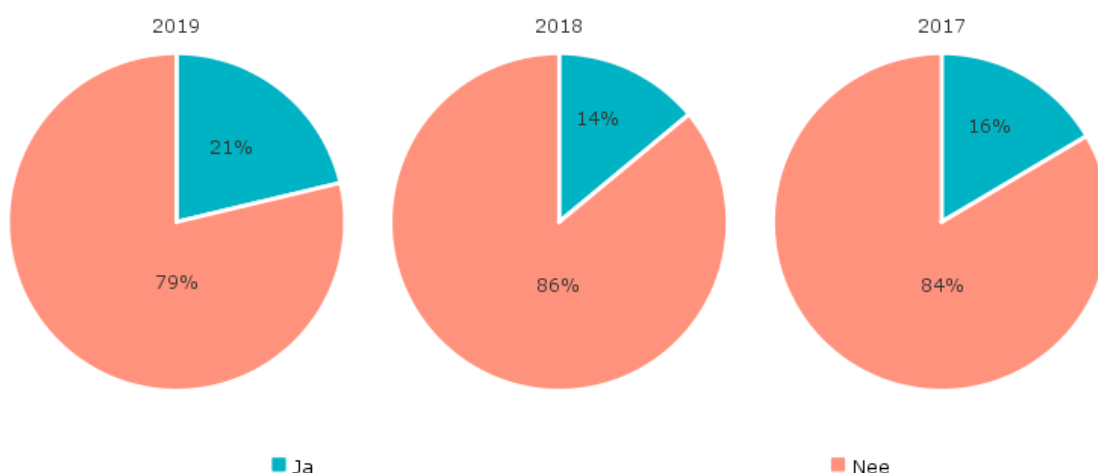


⁴ Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

3.2 Keukentafelgesprek

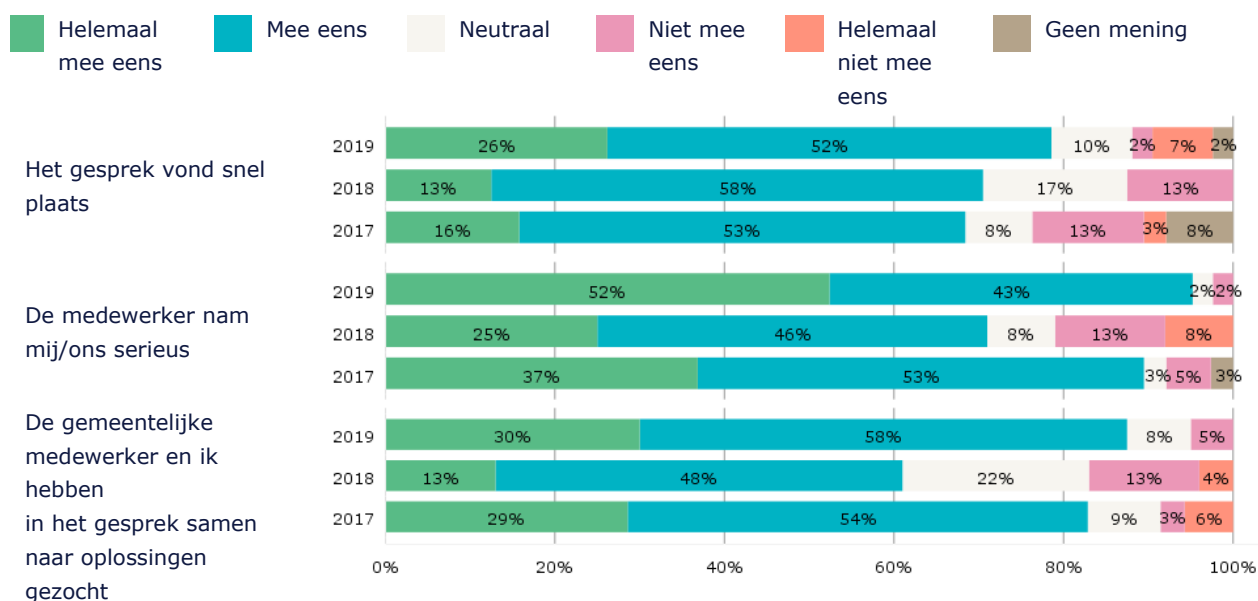
De gemeente Overbetuwe heeft extra vragen toegevoegd aan de vragenlijst, waarvan de eerste vraag is of men een keukentafelgesprek heeft gehad. Dit is bij 21% van de respondenten het geval. Hiermee is een stijging te zien ten opzichte van de voorgaande jaren.

Figuur 5 Heeft u of uw kind een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente?



Van de 42 respondenten die aangeven een gesprek te hebben gehad met de gemeente is 78% tevreden over de snelheid waarmee het gesprek plaatsvond. 95% geeft aan dat de medewerker hen serieus nam en 88% geeft aan dat de medewerker tijdens het gesprek samen met hen heeft gezocht naar oplossingen. Over de gehele linie is een stijging in tevredenheid zichtbaar ten opzichte van de voorgaande jaren.

Figuur 6 Mening over het (keukentafel)gesprek



3.3 Meer hulp binnen één gezin

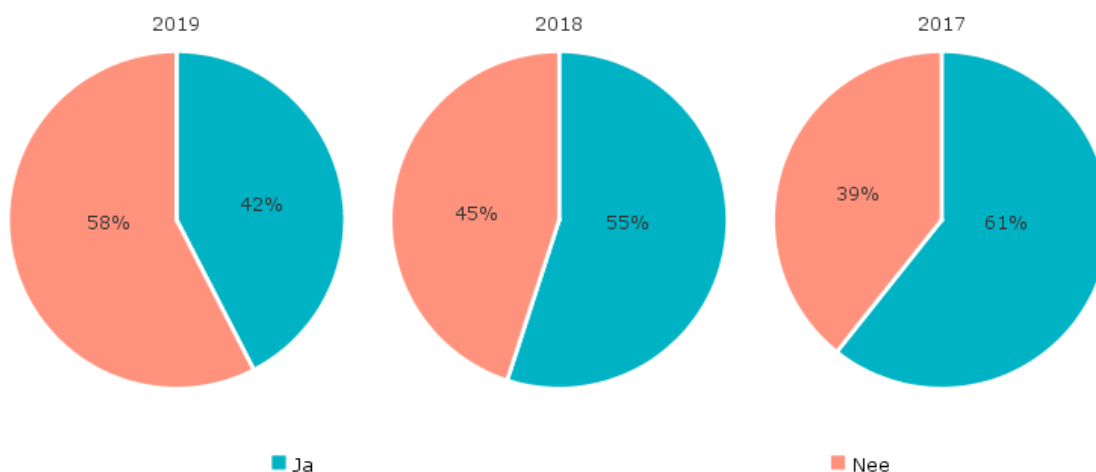
22% van de respondenten geeft aan dat er ook een ander gezinslid hulp krijgt via de gemeente. Dit kan zowel jeugdhulp als hulp vanuit de Wmo zijn.

Tabel 1 Krijgt u of een ander gezinslid/een ander uit jouw gezin ook hulp via de gemeente (jeugdhulp of Wmo)?

	%	N
Ja	22%	42
Nee	66%	125
Niet van toepassing	12%	22
Totaal	100%	189

Van de 42 respondenten waarbij er in het gezin meerdere gezinsleden hulp ontvangen, is er in 42% van de gevallen een aanspreekpunt/regisseur betrokken die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken.

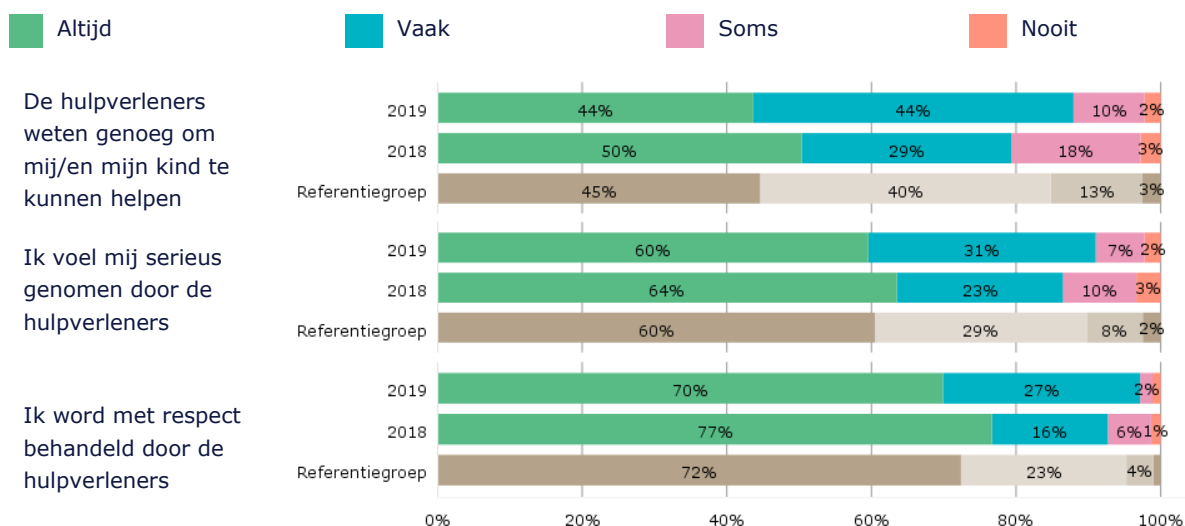
Figuur 7 Is er een hulpverlener (aanspreekpunt/regisseur) die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken?



3.4 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 8 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 174, 178, 176)



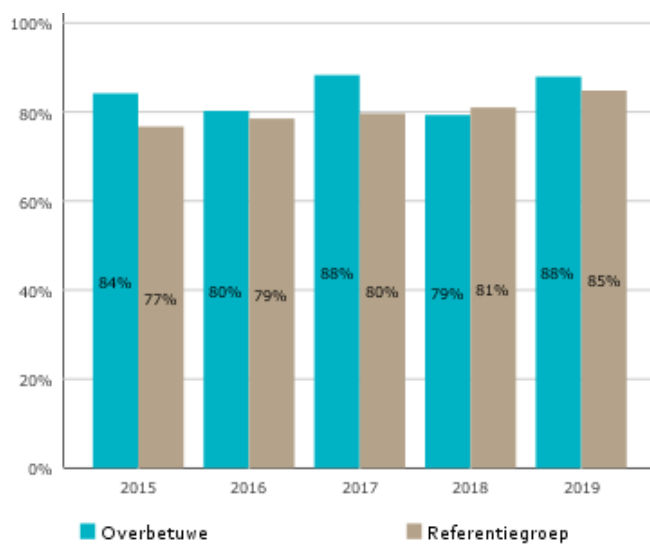
Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 88% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 12% vindt dat niet of soms.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 91% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 9% zich soms of nooit serieus genomen.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 97% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. 3% van de respondenten voelt zich soms of niet respectvol behandeld door de hulpverleners.

Bij alle stellingen is een stijging in tevredenheid zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Overbetuwe gelijk of iets hoger. De ontwikkeling in tevredenheid over de afgelopen vijf jaar is zichtbaar gemaakt in figuur 9.

Figuur 9 De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen (% altijd/vaak)



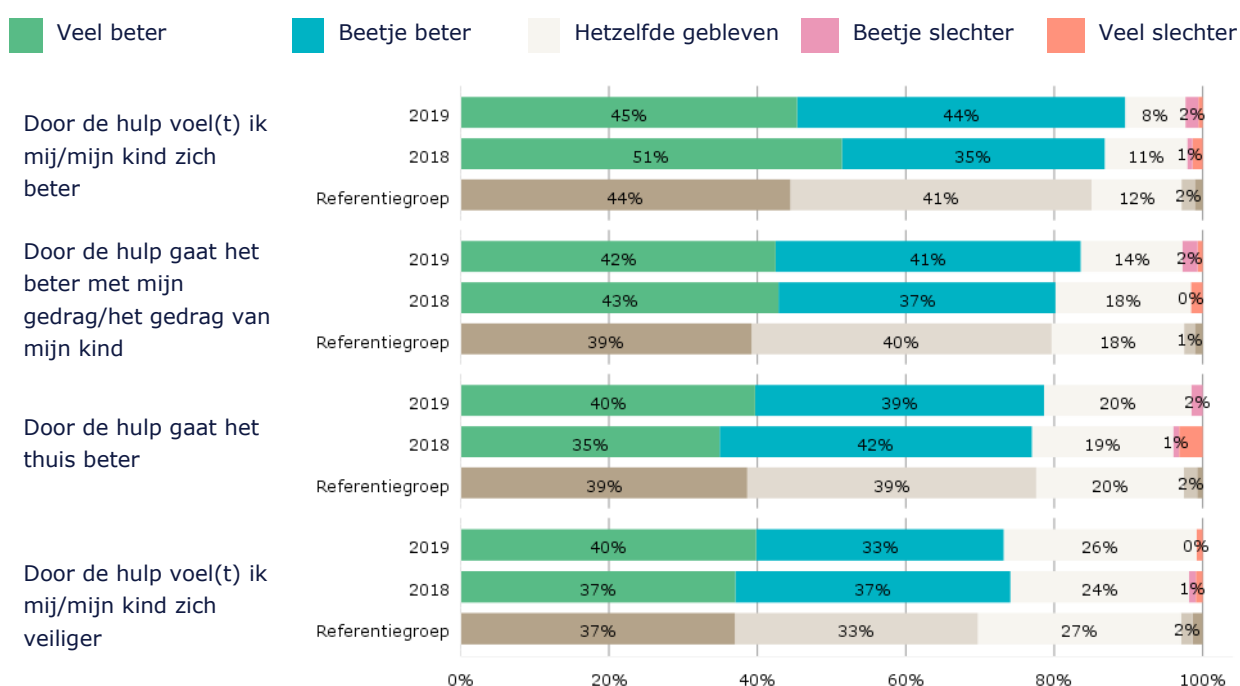
Hoofdstuk 4 Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten bij de kinderen en jongeren bereikt?

4.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is op het opgroeien. In de modelvragenlijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen.

Figuur 10 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 172, 146, 131, 123)



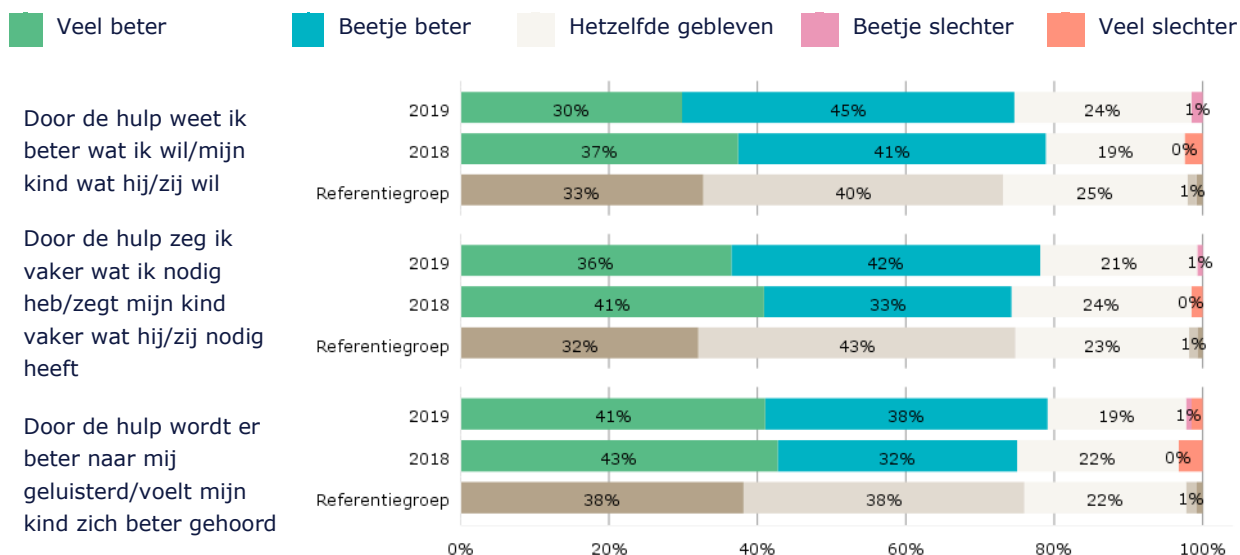
De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn:

- Beter gevoel (89%)
- Beter gedrag (83%)
- Betere thuissituatie (79%)
- Veiliger gevoel (73%)

4.2 Zelfstandigheid

De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 11 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 134, 137, 134)

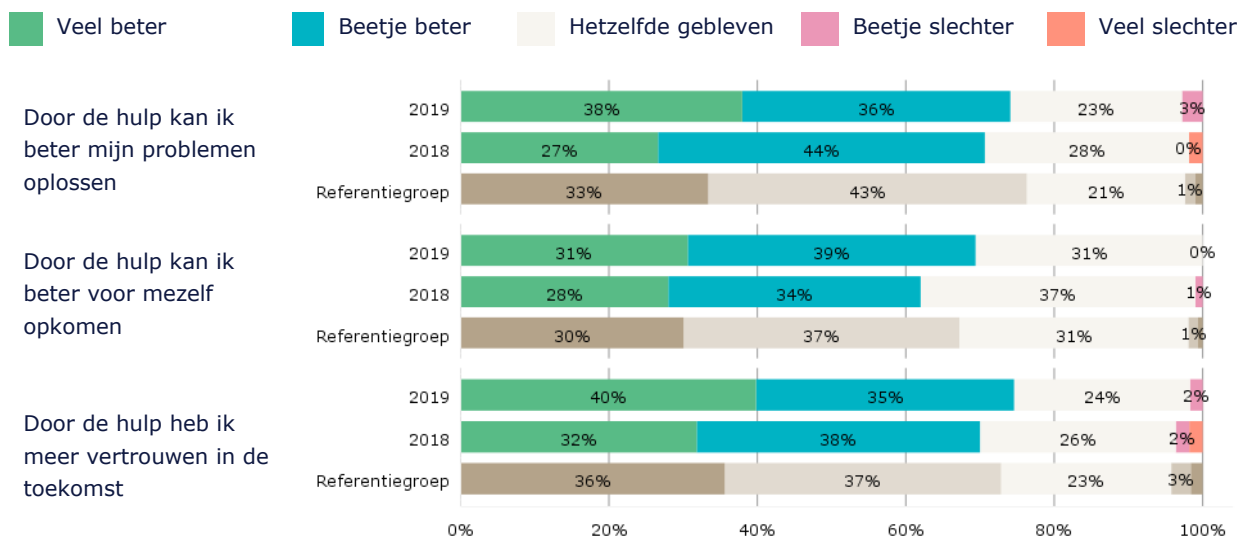


75% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 78% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 79% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

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 = 108, 98, 118)

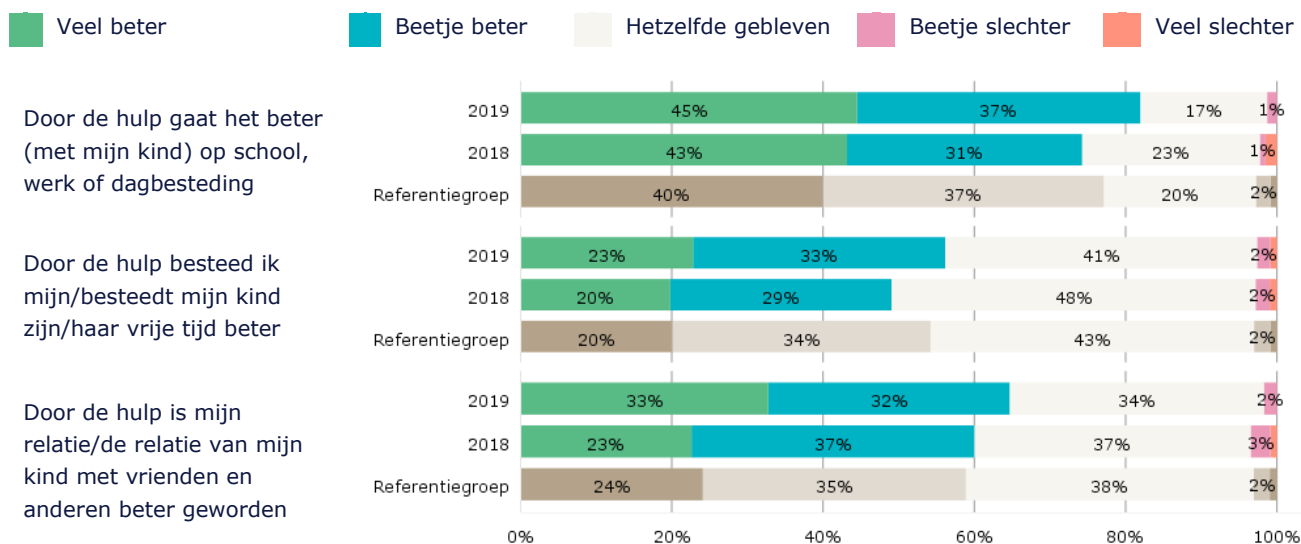


74% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 70% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 75% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

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.

Figuur 13 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 155, 114, 116)



82% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 56% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 65% 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?

5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed?

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. We hebben deze opmerkingen in een top 3 gezet.

Tabel 2 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	De hulp sluit goed aan bij de hulpvraag
2	De vriendelijkheid van de professionals
3	De hulp werd snel geboden

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

- 'Oog voor het kind, voor het probleem; wat heeft ons kind nodig, wat kan hij aan. Hierbij vindt er veel overleg plaats.'*

'Situatie goed in kaart gebracht en ze dachten mee in oplossingen en mogelijkheden.'

'Waren deskundig, en hielpen ons goed verder. Dit heeft uiteindelijk tot een diagnose geleid.'
- 'Betrokken, vriendelijk, goede kennis, denkt mee en nemen de tijd.'*

'Dat er goed naar ons geluisterd werd.'

'Ze luisteren naar mij en nemen me ook serieus. Als er wat is helpen ze je gelijk.'
- 'De hulp werd sneller in gang gezet omdat wij het eerder nodig hadden. Ze stuurden de juiste persoon met wie ons kind goed overweg kon. Er werd goed naar ons geluisterd en in overleg werden er stappen ondernomen die nodig waren.'*

'Dat ons kind snel geholpen kon worden.'

'Er werd snel actie ondernomen.'

5.2 Hulp of begeleiding: wat kan beter?

Respondenten is gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment beter kan aan de hulp en begeleiding die ze ontvangen. We hebben deze opmerkingen in een top 3 gezet.

Tabel 3 Wat kan beter?

	Opmerking
1	De wachttijd
2	Communicatie met de hulpverlener
3	De hulp is niet wat ik ervan verwacht had

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

- 'Het duurde even voordat we konden starten.'*

'Voordat het traject van start ging, dus begin aanmelding + start hulpverlening kind zat 6 maanden!! Dit kwam door allerlei onduidelijke vertragingen.'

'De wachttijd tot keukentafelgesprek, terwijl de wachttijd bij de hulp kort was. Verloren tijd, en dubbel je verhaal doen.'
- 'Soms ging het nog wel eens mis met de communicatie tussen ons en de hulpverlener.'*

'Het eerste contact met de hulpverlener ging niet goed. Eén algemeen gesprek gehad en verder aan ons lot overgelaten. Daarna nam iemand anders het over en die heeft ons heel goed geholpen.'

'Communicatie via het beveiligde portaal is niet fijn. Je moet dan zelf inloggen om te kijken of er berichten zijn.'
- 'De creatieve-therapiesessies hebben nauwelijks geholpen.'*

'Er werd te weinig doorgevraagd en verder doorgaan op haar probleem.'

'Eigenlijk moesten we zelf dingen bedenken om haar problemen op te lossen. Had hier meer van verwacht.'

5.3 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Onderstaande tabel geeft een top 3 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 3 gelaten.

Tabel 4 Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Ben tevreden
2	Vragenlijst sluit niet aan bij (dyslexie) hulp
3	Wist niet dat je hulp kon vragen aan de gemeente

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven.

1. *'Bedankt voor de vooruitgang van mijn kind.'*
'Ik ben heel blij met de ondersteuning.'
'Super zo snel er hulp geboden werd! Bedankt daarvoor.'
2. *'Deze vragenlijst is niet zo van toepassing op dyslexiehulp.'*
'Vragen niet van toepassing op de hulpvraag, beetje overdone.'
'Vragenlijst is matig toegepast op de vorm van hulpverlening die wij ontvingen namelijk onderzoek en behandeling van dyslexie.'
3. *'We zijn verrast door deze enquête, omdat we niet via de gemeente hulp hebben gezocht voor ons kind. We wisten niet dat dit mogelijk was/is, terwijl we nu al 5 jaar de hulpvraag bij verschillende instanties hebben neergelegd.'*

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 5 Achtergrondgegevens

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Geslacht												
Jongen	33%	33			33%	33	39%	38%	44%		44%	669
Meisje	67%	33			67%	33	61%	62%	56%		56%	669
Moeder			87%	149	87%	149	86%	82%		79%	79%	1.968
Vader			12%	149	12%	149	12%	16%		18%	18%	1.968
Anders			1%	149	1%	149	2%	1%		3%	3%	1.968
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	97%	34			97%	34	88%	88%	86%		86%	684
18 t/m 22 jaar	3%	34			3%	34	12%	12%	14%		14%	684
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			4%	155	4%	155	6%	10%		3%	3%	1.738
4 t/m 11 jaar			62%	155	62%	155	51%	53%		55%	55%	1.738
12 t/m 17 jaar			34%	155	34%	155	42%	38%		43%	43%	1.738
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	9%	32	14%	143	13%	175	21%	23%	7%	12%	11%	2.578
Tussen de 3 en 6 maanden	22%	32	22%	143	22%	175	28%	27%	13%	16%	15%	2.578
Tussen de 6 en 12 maanden	47%	32	45%	143	46%	175	33%	34%	20%	27%	25%	2.578
Langer dan een jaar	22%	32	18%	143	19%	175	18%	16%	60%	45%	49%	2.578

Tabel 6 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	82%	33	75%	143	76%	176	72%	69%	76%	75%	75%	3.388
Ik ben snel geholpen	77%	31	77%	141	77%	172	77%	69%	68%	64%	65%	2.189
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	78%	32	86%	140	85%	172	81%	83%	76%	75%	76%	2.203

Tabel 7 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	84%	31	87%	137	86%	168	82%	87%	86%	85%	85%	3.727
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	68%	25	80%	117	78%	142	67%	75%	74%	73%	73%	3.202
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	75%	32	86%	139	84%	171	72%	78%	79%	81%	81%	3.712
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	90%	31	92%	138	92%	169	79%	94%	84%	90%	88%	3.741

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

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	81%	31	90%	143	88%	174	79%	88%	85%	85%	85%	3.735
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	84%	32	92%	146	91%	178	86%	92%	90%	90%	90%	3.772
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	94%	31	98%	145	97%	176	93%	94%	96%	95%	95%	3.784

Tabel 9 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	84%	31	91%	141	90%	172	87%	83%	83%	86%	85%	3.627
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	85%	26	83%	120	84%	146	80%	82%	76%	81%	80%	3.246
Door de hulp gaat het thuis beter	68%	25	81%	106	79%	131	77%	78%	71%	80%	78%	3.227
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	59%	22	76%	101	73%	123	74%	73%	57%	74%	70%	1.921

Tabel 10 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	71%	28	75%	106	75%	134	79%	76%	69%	75%	73%	3.182
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	79%	29	78%	108	78%	137	74%	75%	72%	76%	75%	3.248
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	73%	26	81%	108	79%	134	75%	78%	66%	80%	76%	3.163

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

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	68%	28	76%	80	74%	108	71%	70%	77%	76%	76%	2.813
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	67%	27	70%	71	69%	98	62%	60%	67%	67%	67%	2.529
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	63%	27	78%	91	75%	118	70%	71%	68%	75%	73%	2.831

Tabel 12 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	69%	26	84%	129	82%	155	74%	79%	73%	79%	77%	3.473
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	56%	27	56%	87	56%	114	49%	57%	50%	56%	54%	2.946
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	70%	23	63%	93	65%	116	60%	56%	56%	60%	59%	3.032

Eigen vragen van de gemeente Overbetuwe**Tabel 13** Heeft u of uw kind/Heb je een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente?

	%	N
Ja	21%	40
Nee	79%	148
Totaal	100%	188

Tabel 14 Mening over het (keukentafel)gesprek

	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing		Totaal	
Het gesprek vond snel plaats	26%	11	52%	22	10%	4	2%	1	7%	3	2%	1	0%	0	100%	42
De medewerker nam mij/ons serieus	52%	22	43%	18	2%	1	2%	1	0%	0	0%	0	0%	0	100%	42
De gemeentelijke medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	29%	12	56%	23	7%	3	5%	2	0%	0	0%	0	2%	1	100%	41

Tabel 15 Krijgt u of een ander gezinslid/een ander uit jouw gezin ook hulp via de gemeente (jeugdhulp of Wmo)?

	%	N
Ja	22%	42
Nee	66%	125
Niet van toepassing	12%	22
Totaal	100%	189

Tabel 16 Is er een hulpverlener (aanspreekpunt/regisseur) die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken?

	%	N
Ja	34%	14
Nee	46%	19
Niet van toepassing	20%	8
Totaal	100%	41

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl