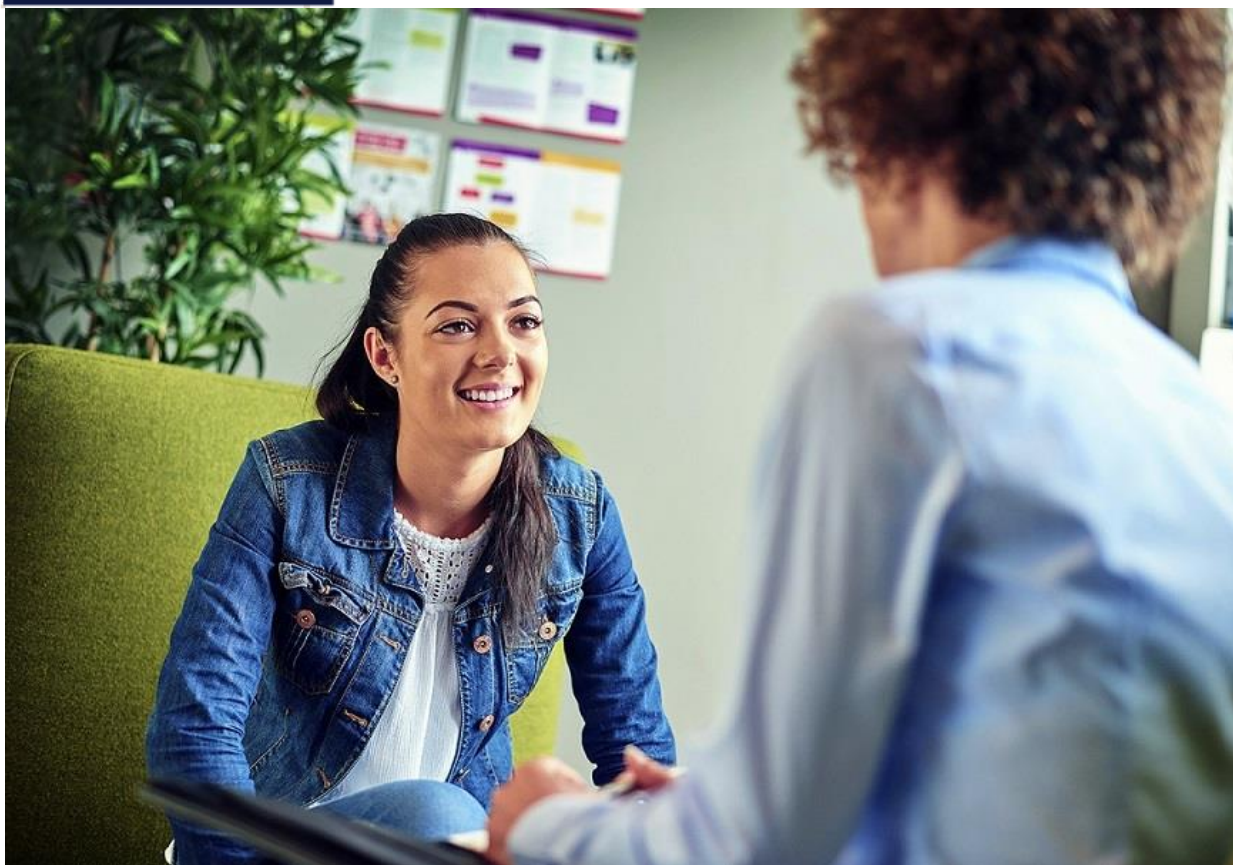




Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp

Gemeente Overbetuwe



Rapport
Juli 2019
Projectnummer: PO006187
Correspondentienummer: DH-0807-0100



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1	Aanleiding onderzoek
	1.2	Doelgroep
	1.3	Privacy
	1.4	Steekproef en respons
	1.5	Referentiegroep
	1.6	Leeswijzer
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	5
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	7
	3.1	De kwaliteit van de zorg
	3.2	De kwaliteit van de hulpverleners
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	14
	4.1	Opgroeien
	4.2	Zelfstandigheid
	4.3	Zelfredzaamheid
	4.4	Meedoen in de eigen omgeving
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	18
	5.1	Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?
	5.2	Opmerkingen over ondersteuning
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	20

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het onderzoek Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp. Een onderzoek naar de ervaringen van deze doelgroep is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij gekozen voor de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO).

Deze 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'.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan jongeren en ouders. Omdat uw gemeente vorig jaar ook het onderzoek Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp 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. Vanwege het beperkte aantal respondenten hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 72% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Van de respondenten geeft 28% aan dat zij niet of zelden weten waar ze voor hulp terecht kunnen. Dit is gelijk aan de referentiegroep.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 77% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. In de referentiegroep is dit 64%. 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 81%. Dit is hoger dan in de referentiegroep waar dit 76% is. Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.¹ In uw gemeente is dit andersom. 73% van de jongeren geeft aan dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben ten opzichte van 84% van de ouders.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft op twee van de drie stellingen is toegenomen. Met name de snelheid wordt dit jaar positiever gewaardeerd. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle drie de stellingen gelijk of 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 82% van de respondenten aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen.

¹ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 79% 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 66% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Over de gehele linie is een terugloop te zien in tevredenheid ten opzichte van vorig jaar. Echter, wanneer de trendgegevens erbij worden gepakt, lijkt er in 2017 een sterke uitschieter te zijn ten opzichte van voorgaande jaren. Wel ligt de tevredenheid over de kwaliteit van de zorg op alle vlakken lager dan in de referentiegroep.

De gemeente Overbetuwe heeft extra vragen toegevoegd aan het onderzoek, waarvan de eerste is of men een (keukentafel)gesprek heeft gehad. Dit is slechts bij 14% het geval. Hiermee is een lichte terugloop te zien ten opzichte van 2017. Van de 22 respondenten die aangeven een gesprek te hebben gehad met de gemeente is 71% tevreden over de snelheid waarmee het gesprek plaatsvond. Een gelijk aandeel geeft aan dat de medewerker hen serieus nam en 61% geeft aan dat de medewerker tijdens het gesprek samen met hen heeft gezocht naar oplossingen.

Het blijkt dat er in 16% van de gevallen ook een ander gezinslid hulp krijgt via de gemeente. Dit kan zowel jeugdhulp als ondersteuning vanuit de Wmo zijn. Van de 25 respondenten waarbij er in het gezin meerdere gezinsleden hulp ontvangen, is er in 55% van die 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 (79% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (87%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (93%). Er is op het vlak van tevredenheid over de kwaliteit van de hulpverleners een lichte daling in tevredenheid zichtbaar. Hiermee scoort de gemeente Overbetuwe ook iets lager 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 (net als in de voorgaande jaren) vooral op het gebied van opgroeien en zelfstandigheid (iets) sterker ervaren te worden dan in de referentiegroep. Op het gebied van zelfredzaamheid en meedoen wordt het effect van de hulp iets minder sterk ervaren in vergelijking met de referentiegroep.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.²

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jeugd of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'. We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering van het beleid.

1.2 Doelgroep

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

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

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

² 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'.

1.3 Privacy

De privacy van jeugdhulpcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek volstrekt anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Bij de uitvoering van het onderzoek is het 'privacyprotocol bij Cliëntervaringsonderzoeken Jongeren en Ouders'³ van de VNG gehanteerd om de volledige privacy van de respondenten te garanderen.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente Overbetuwe heeft alle jeugdhulpcliënten die in 2018 een voorziening hadden aangeschreven. In totaal zijn 568 ouders van kinderen van geboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 233 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 113 ouders en 49 jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 20,2%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 17% gangbaar. Vorig jaar namen in uw gemeente 204 ouders en jongeren deel aan het onderzoek. Toen was de respons 22,8%.

1.5 Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en een 'referentiegroep'. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die ook hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC. De referentiegroep bestaat uit veertien gemeenten. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

MEUNTE	
REFERENTIEGROEP	

1.6 Leeswijzer

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

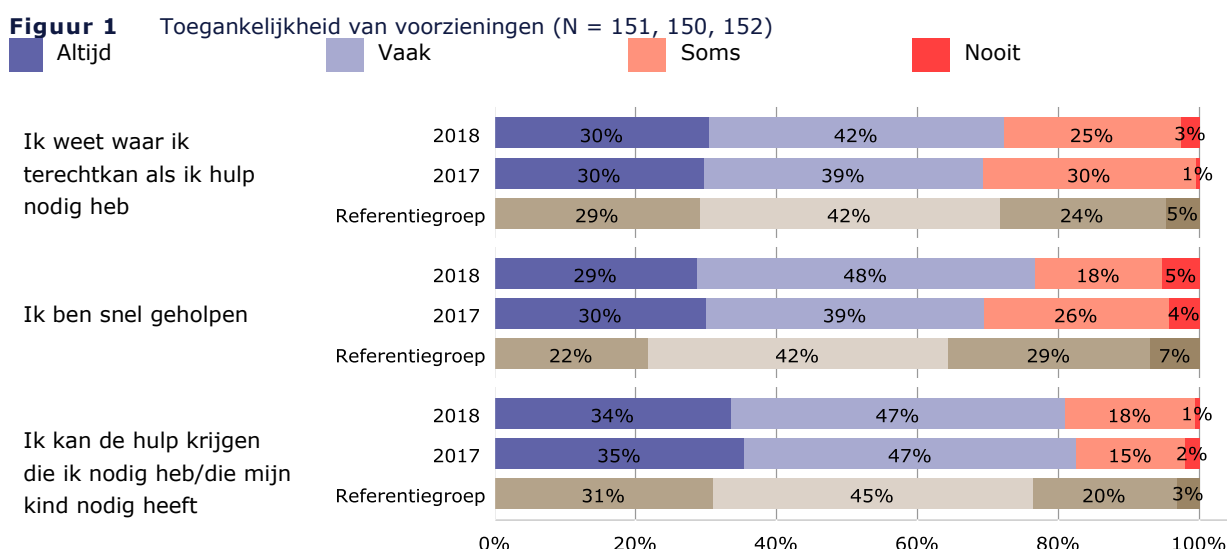
³ https://vng.nl/files/vng/privacyprotocol_20151204.pdf

Hoofdstuk 2 Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terecht kunnen, zijn ze snel geholpen en is passende hulp beschikbaar?

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, gecertificeerde instellingen en gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of 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.

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



De respondenten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben.

72% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen. Van de respondenten weet 28% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren.⁴ In uw gemeente zien we dat dit juist andersom is. 81% van de jongeren weet waar ze terecht kunnen en 68% van de ouders.

Figuur 1 geeft 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. 81% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. Bij 19% van de respondenten is dit soms of nooit het geval.

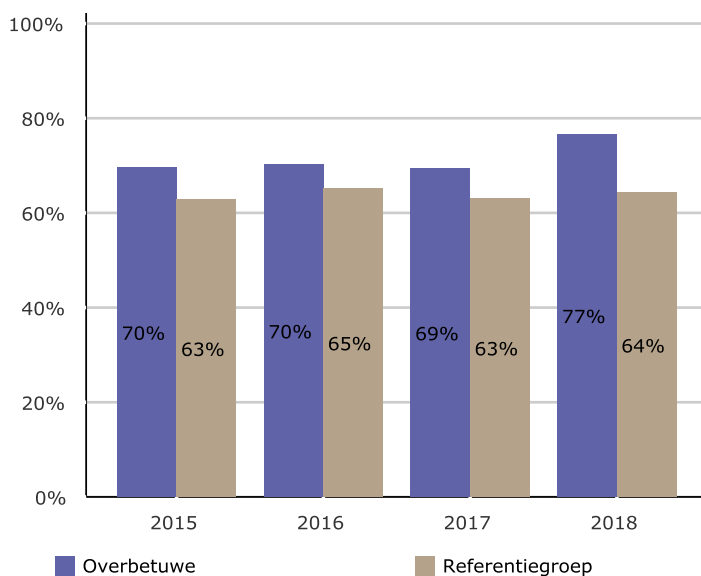
⁴ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.⁵ In uw gemeente is dit wederom andersom. 73% van de jongeren geeft aan dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben ten opzichte van 84% 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.

77% van de jongeren geeft aan snel geholpen te zijn. 23% vindt dat zij soms of nooit snel geholpen zijn. Hiermee is een sterke toename in tevredenheid zichtbaar op dit vlak. In figuur 2 is de trend over de laatste vier jaar inzichtelijk gemaakt.

Figuur 2 Ik ben snel geholpen (% altijd/vaak)



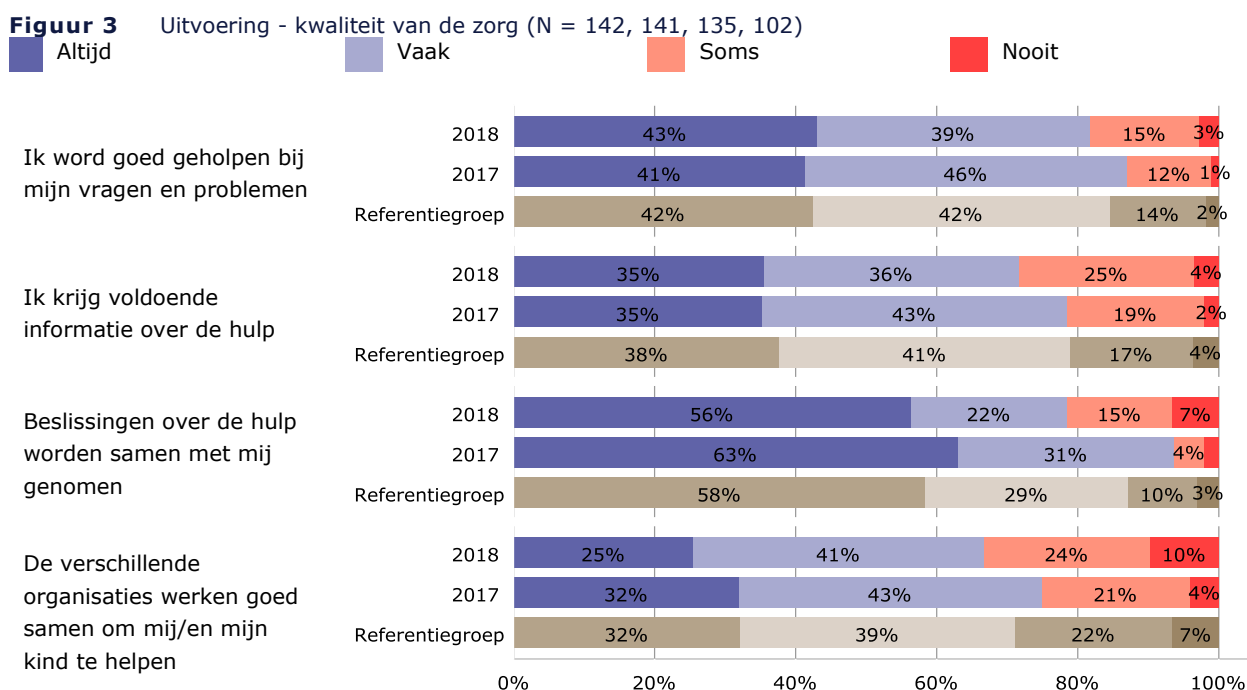
⁵ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

Hoofdstuk 3 Uitvoering van de hulp

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

3.1 De kwaliteit van de zorg

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



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 82% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 18% vindt dit niet (altijd).

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 71% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. 29% krijgt dat soms of niet.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzes.⁶ In 2017 bleek dat ouders vaker van mening zijn dat beslissingen samen met hen genomen worden dan jongeren.⁷

79% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Van de respondenten ervaart 21% dat beslissingen soms of niet in gezamenlijkheid worden genomen.

Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een 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.

66% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. 34% ervaart dat soms of niet.

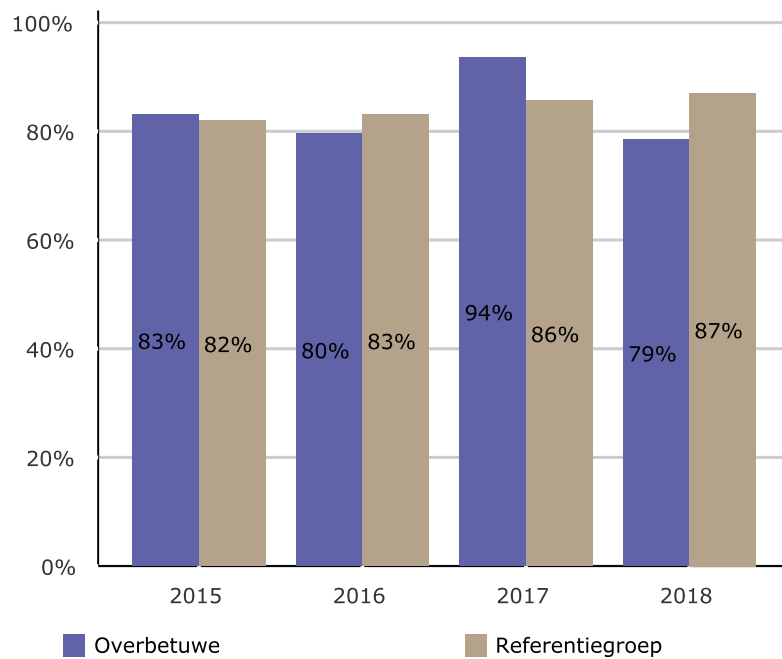
Over de gehele linie is een terugloop te zien in tevredenheid ten opzichte van vorig jaar. Deze is het grootst op de stelling 'beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen'. Echter, wanneer de trendgegevens (zie figuur 4) erbij worden gepakt, lijkt er in 2017 een sterke uitschieter te zijn ten opzichte van voorgaande jaren. Dit geldt ook voor de stellingen 'ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen' en de stelling 'de verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn kind te helpen'.⁸ Alleen op de stelling 'ik krijg voldoende informatie over de hulp' is een daling in tevredenheid zichtbaar, ook in vergelijking met de jaren 2015 en 2016 (zie figuur 5).

⁶ Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

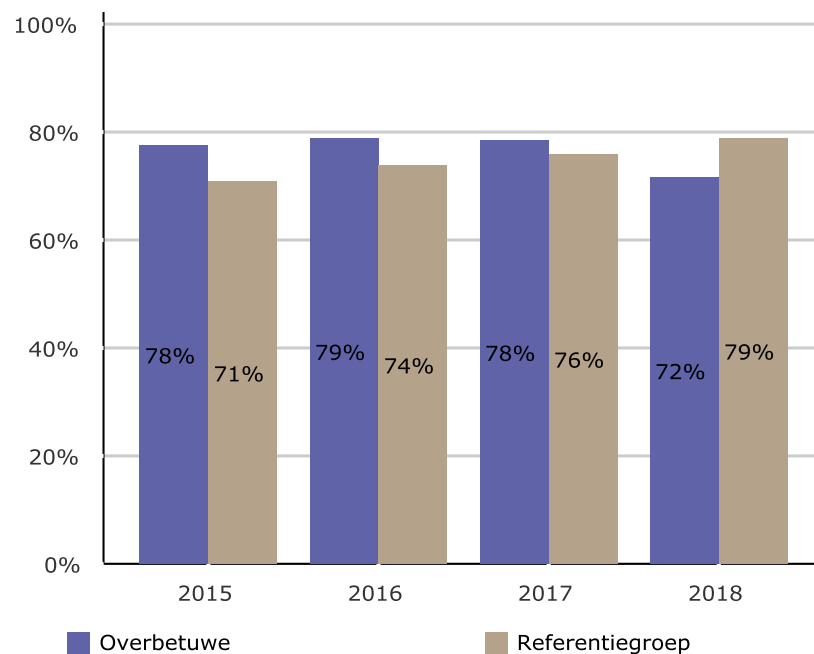
⁷ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

⁸ Zie bijlage voor data over 2016 en 2017

Figuur 4 Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen (% altijd/vaak)

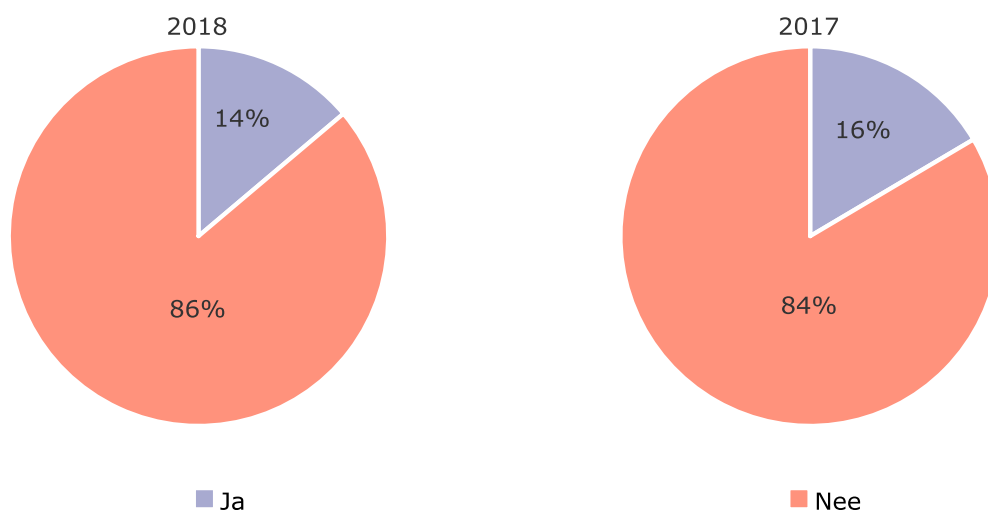


Figuur 5 Ik krijg voldoende informatie over de hulp (% altijd/vaak)



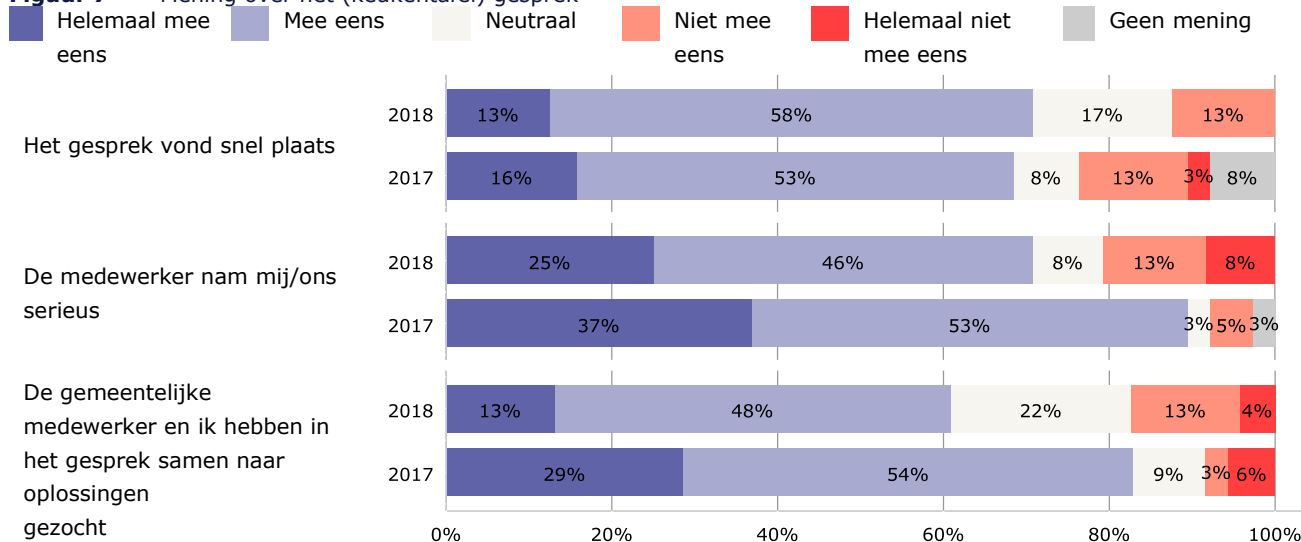
De gemeente Overbetuwe heeft extra vragen toegevoegd aan de vragenlijst, waarvan de eerste is of men een (keukentafel)gesprek heeft gehad. Dit is slechts bij 14% van de respondenten het geval. Hiermee is een lichte terugloop te zien ten opzichte van 2017.

Figuur 6 Heeft u of uw kind een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente?



Van de 22 respondenten die aangeven een gesprek te hebben gehad met de gemeente is 71% tevreden over de snelheid waarmee het gesprek plaatsvond. Een gelijk aandeel geeft aan dat de medewerker hen serieus nam en 61% geeft aan dat de medewerker tijdens het gesprek samen met hen heeft gezocht naar oplossingen.

Figuur 7 Mening over het (keukentafel) gesprek



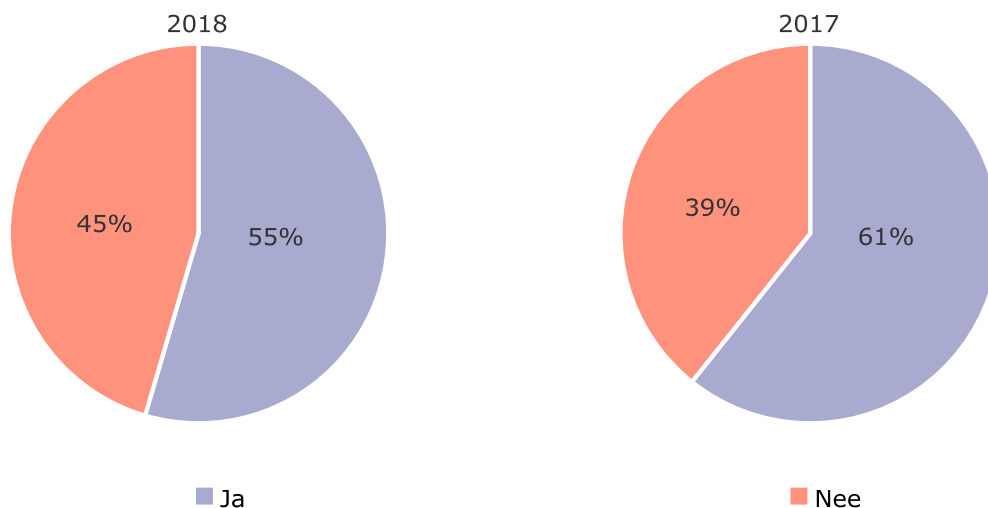
16% van de respondenten geeft aan dat er ook een ander gezinslid hulp krijgt via de gemeente. Dit kan zowel jeugdhulp als ondersteuning vanuit de Wmo zijn.

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

	%	N
Ja	16%	25
Nee	71%	111
Niet van toepassing	13%	21
Totaal	100%	157

Van de 25 respondenten waarbij er in het gezin meerdere gezinsleden hulp ontvangen, is er in 55% van die gevallen een aanspreekpunt/regisseur aangewezen die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken.

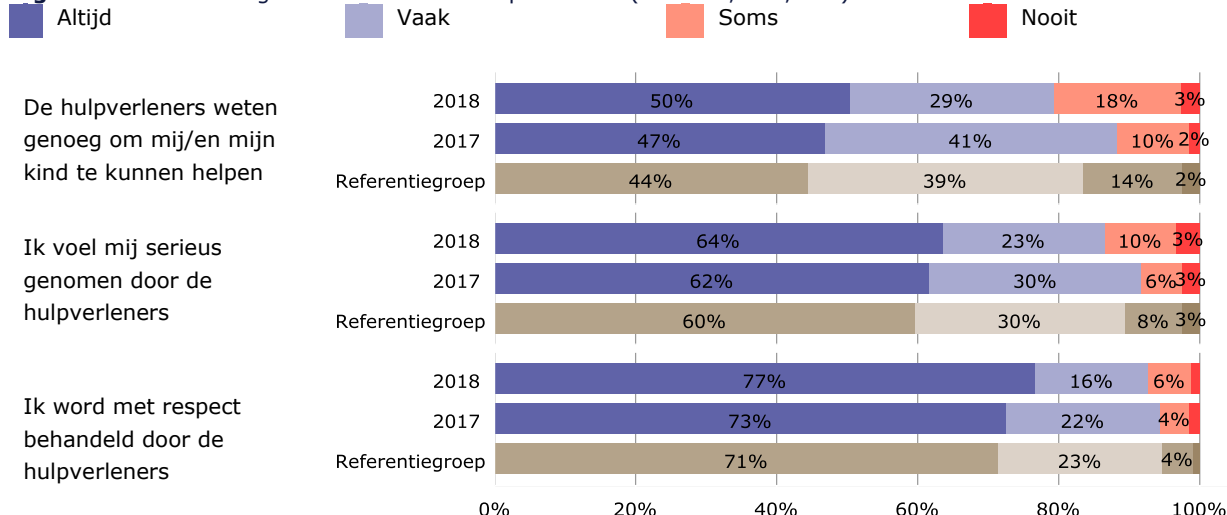
Figuur 8 Is er een hulpverlener (aanspreekpunt/regisseur) die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken?



3.2 De kwaliteit van de hulpverleners

De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

Figuur 9 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 145, 148, 150)



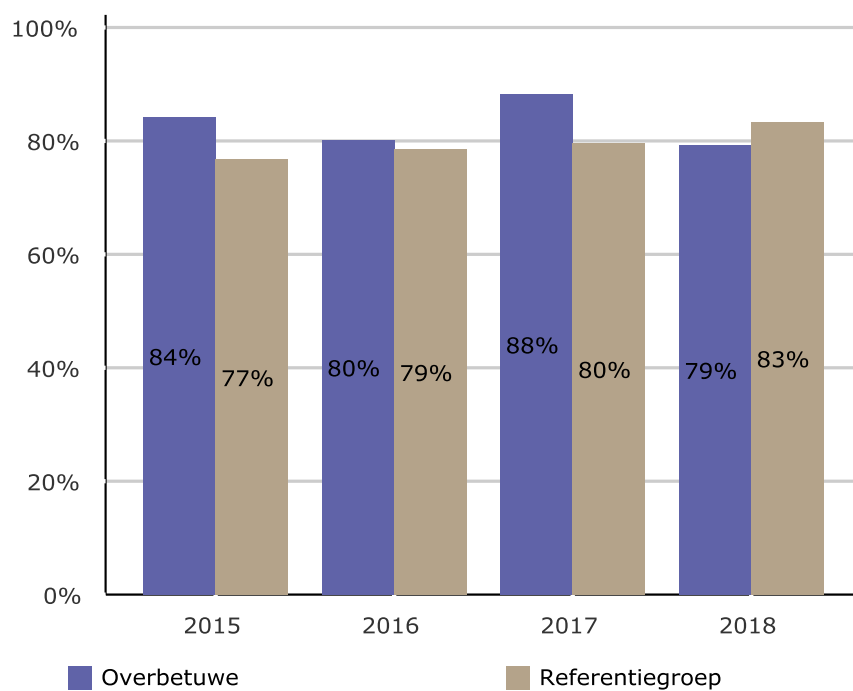
Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 79% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 21% vindt dat niet of soms.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 87% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 13% zich soms of nooit serieus genomen.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 93% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. 7% van de respondenten voelt zich soms of niet respectvol behandeld door de hulpverleners. Er is over de gehele linie een lichte daling in tevredenheid zichtbaar wat betreft de kwaliteit van de hulpverleners. In figuur 10 is te zien dat er hiermee over de afgelopen vier jaar (met uitzondering van 2017) een lichte daling in tevredenheid lijkt te zijn. Hiermee scoort de gemeente Overbetuwe ook iets lager dan de referentiegroep.

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

Figuur 10 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 bij het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten bij de kinderen en jongeren bereikt?

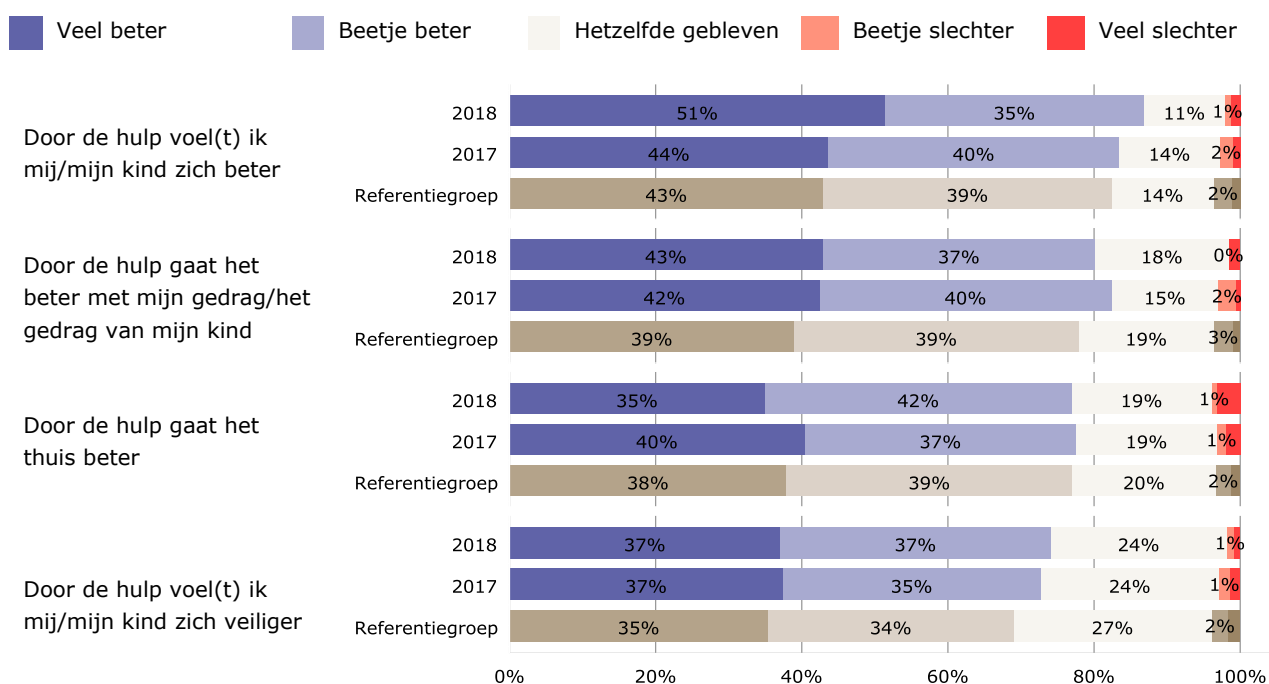
Jongeren merken op dat goede en passende hulp een belangrijke voorwaarde is voor het behalen van hun doelen (bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018).

4.1 Opgroeien

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

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

Figuur 11 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 144, 126, 126, 108)



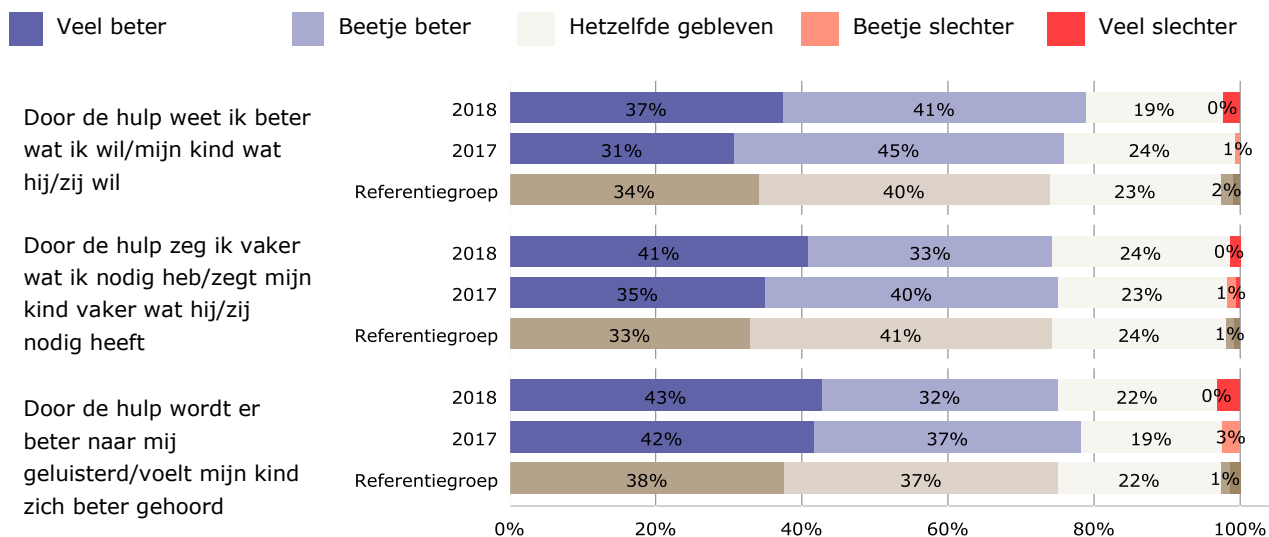
De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn:

- Beter gevoel (86%)
- Beter gedrag (80%)
- Betere thuissituatie (77%)
- Veiliger gevoel (74%)

4.2 Zelfstandigheid

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

Figuur 12 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 123, 132, 124)

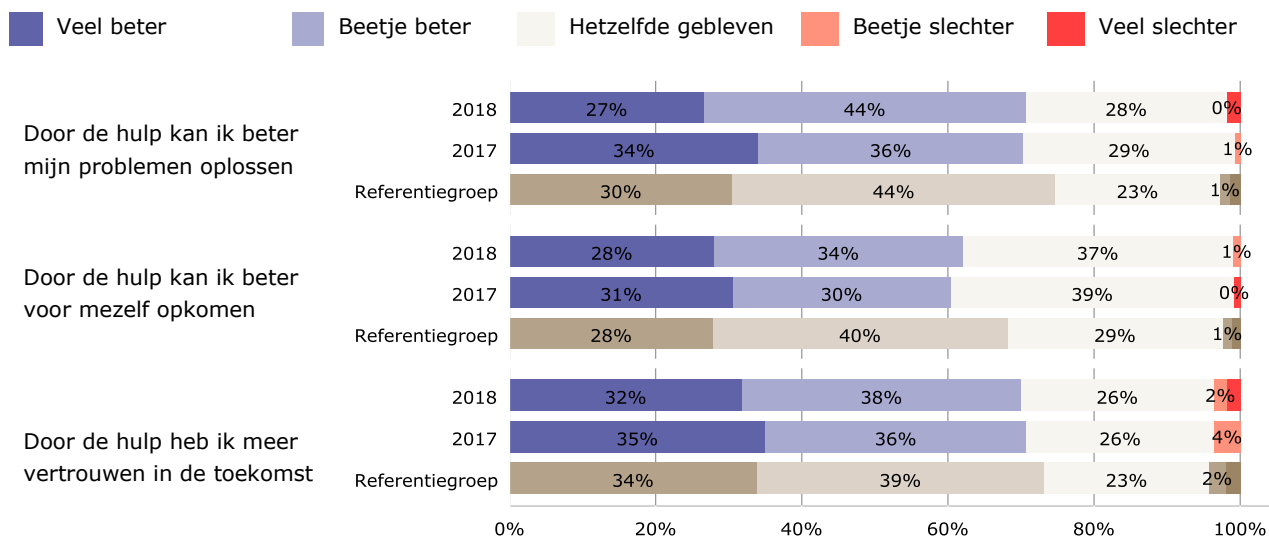


78% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 74% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 75% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

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 13 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 109, 100, 110)



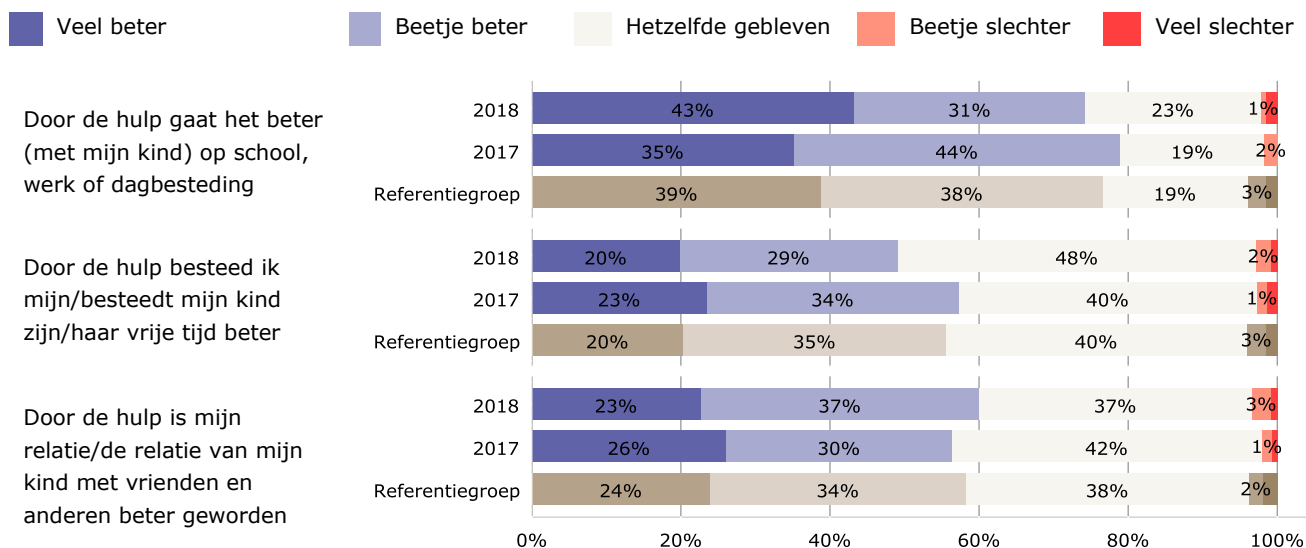
71% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 62% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 60% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

4.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving.

In dit onderzoek is ook naar de effecten van de hulp hierop gevraagd. In onderstaande figuur staan de resultaten van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen meedoen weergegeven.

Figuur 14 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 132, 106, 115)



74% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 49% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 60% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Hoofdstuk 5 Wat gaat goed en wat kan beter?

5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?

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

Tabel 2 Wat gaat goed?

Opmerking	
1	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning
2	Er wordt geluisterd
3	Tevreden over de hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening

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

- 'Dat de psycholoog je goed probeert te helpen en probeert mee te leven met wat je voelt.'*
'Begeleiding bij GGD gehad, was goed. Fijn en duidelijk contact.'
'Het gedegen onderzoek via Marant.'
- 'Het gesprek met het sociaal wijkteam was positief, we werden gehoord.'*
'Er werd goed naar mij geluisterd.'
'Dat ze altijd goed luisteren.'
- 'Fijne meedenkende medewerkers.'*
'Dat je een persoonlijk gesprek krijgt en alle contactgegevens zodat je vragen kan stellen.'
'De persoonlijke aandacht voor onze situatie.'

Tabel 3 Wat kan beter?

Opmerking	
1	De snelheid in het verkrijgen van de hulp
2	De communicatie vanuit de gemeente
3	De kwaliteit van de ondersteuning

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

- 'Het duurde heel lang voordat de mevrouw van de gemeente de hulp goedkeurde. Ik moest toen 3 maanden wachten.'*
'Eerste gesprek met voorschoolse zorgcoördinator duurde even. Terwijl gelet op de situatie de nood erg hoog was. Beslissing duurde vervolgens veel te lang. -- GGZ duurt lang, tot die tijd zit mijn kind thuis. Het duurt erg lang allemaal en ze is er nog lang niet.'
'De wachttijden, ook bij de gemeente lang wachten. Steeds opnieuw de onzekerheid of hulpverlening door mag gaan, steeds opnieuw moeten uitleggen dat je kind nog hulp nodig heeft is niet fijn.'

2. *'Onduidelijkheid over wat er wordt vergoed vanuit gemeente, langer duren dan nodig om hier antwoorden op te krijgen.'*

'Ik vond het jammer dat ik niet duidelijk op de hoogte ben gebracht dat de EED-behandeling mocht starten. Verder prima hoor!'

'Ik vind dat de interactie tussen de consulent en de hulpvrager beter moet.'

3. *'Toen de therapie werd ingezet, werd het vanuit die organisatie snel afgekapt. Dat is jammer.'*

'Mijn kind voelt niet echt een 'klik' met de begeleider. Lijkt mij vrij essentieel. Kind had geen inspraak in plannen afspraken terwijl ze al wist dat er toetsweken waren. Gevolg: afgezegde afspraken.'

'Dat de hulpverlening mij niet serieus nam.'

5.2 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	Mening over het onderzoek
2	Ik ben tevreden
3	Jeugdhulp is niet goed geregeld

De meest genoemde opmerkingen zijn dat men geen opmerkingen heeft, veelal omdat men al bij de vorige punten commentaar heeft gegeven. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven.

1. *'Ik kan dit formulier niet in laten vullen door mijn dochter. Ze is 14 en zit midden in haar herstel.'*

'Ik vind het leuk dat ik dit mocht opschrijven en mijn eigen mening mocht geven.'

'Bedankt dat ik dit mocht doen.'

2. *'Nee, ik ben tevreden.'*

3. *'Bij jeugdhulp word je vaak van het kastje naar de muur gestuurd omdat niet duidelijk is welke taken bij welke instantie horen.'*

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 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Geslacht												
Jongen	39%	49			39%	49	38%	55%	41%		41%	374
Meisje	61%	49			61%	49	62%	45%	59%		59%	374
Moeder			86%	107	86%	107	82%	84%		83%	83%	872
Vader			12%	107	12%	107	16%	16%		14%	14%	872
Anders			2%	107	2%	107	1%	1%		2%	2%	872
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	88%	49			88%	49	88%	100%	84%		84%	376
18 t/m 22 jaar	12%	49			12%	49	12%	0%	16%		16%	376
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			6%	108	6%	108	10%	1%		3%	3%	879
4 t/m 11 jaar			51%	108	51%	108	53%	57%		61%	61%	879
12 t/m 17 jaar			42%	108	42%	108	38%	42%		35%	35%	879
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	17%	46	22%	104	21%	150	23%	13%	12%	14%	13%	1.218
Tussen de 3 en 6 maanden	24%	46	30%	104	28%	150	27%	18%	16%	17%	17%	1.218
Tussen de 6 en 12 maanden	30%	46	35%	104	33%	150	34%	35%	18%	29%	26%	1.218
Langer dan een jaar	28%	46	13%	104	18%	150	16%	33%	54%	40%	44%	1.218

Tabel 6 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	81%	48	68%	103	72%	151	69%	70%	72%	72%	72%	2.103
Ik ben snel geholpen	72%	47	79%	103	77%	150	69%	70%	65%	64%	64%	1.217
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	73%	49	84%	103	81%	152	83%	75%	75%	77%	76%	1.230

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	83%	46	81%	96	82%	142	87%	79%	83%	85%	84%	2.157
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	66%	32	67%	70	67%	102	75%	69%	69%	72%	71%	1.782
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	67%	45	74%	96	72%	141	78%	79%	75%	80%	79%	2.139
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	78%	45	79%	90	79%	135	94%	80%	79%	90%	87%	2.117

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	81%	47	79%	98	79%	145	88%	80%	82%	84%	83%	2.162
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	87%	47	86%	101	86%	148	92%	84%	86%	91%	89%	2.175
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	94%	47	92%	103	93%	150	94%	95%	93%	95%	95%	2.185

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	83%	46	89%	98	87%	144	83%	82%	78%	84%	82%	2.044
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	78%	41	81%	85	80%	126	82%	79%	73%	80%	78%	1.867
Door de hulp gaat het thuis beter	65%	43	83%	83	77%	126	78%	79%	72%	79%	77%	1.823
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	56%	32	82%	76	74%	108	73%	64%	65%	71%	69%	916

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	80%	44	78%	79	79%	123	76%	69%	71%	75%	74%	1.839
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	62%	47	81%	85	74%	132	75%	72%	71%	76%	74%	1.892
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	58%	43	84%	81	75%	124	78%	69%	65%	80%	75%	1.838

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	80%	46	63%	63	71%	109	70%	74%	75%	74%	75%	1.715
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	68%	44	57%	56	62%	100	60%	64%	65%	70%	68%	1.570
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	74%	43	67%	67	70%	110	71%	75%	68%	76%	73%	1.733

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

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2017	Jongeren en ouders 2016	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	70%	43	76%	89	74%	132	79%	83%	71%	79%	77%	1.959
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	39%	38	54%	68	49%	106	57%	50%	51%	58%	56%	1.692
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	49%	41	66%	74	60%	115	56%	58%	52%	61%	58%	1.749

Eigen vragen van de gemeente Overbetuwe

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

	%	N
Ja	14%	22
Nee	86%	137
Totaal	100%	159

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	13%	3	58%	14	17%	4	13%	3	0%	0	0%	0	0%	0	100%	24
De medewerker nam mij/ons serieus	25%	6	46%	11	8%	2	13%	3	8%	2	0%	0	0%	0	100%	24
De gemeentelijke medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	13%	3	46%	11	21%	5	13%	3	4%	1	0%	0	4%	1	100%	24

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

	%	N
Ja	16%	25
Nee	71%	111
Niet van toepassing	13%	21
Totaal	100%	157

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

	%	N
Ja	48%	12
Nee	40%	10
Niet van toepassing	12%	3
Totaal	100%	25

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl

