



Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp

Gemeente Westervoort



Eindrapport
September 2017
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-1407-8599



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Doelgroep	3
	1.3 Steekproef en respons	4
	1.4 Referentiegroep	4
	1.5 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	5
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	7
	3.1 De kwaliteit van de zorg	7
	3.2 De kwaliteit van de hulpverleners	8
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	10
	4.1 Opgroeien	10
	4.2 Zelfstandigheid	11
	4.3 Zelfredzaamheid	12
	4.4 Meedoen in de eigen omgeving	13
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	14
	5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?	14
	5.2 Opmerkingen over ondersteuning	16
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	18

Samenvatting

De gemeente Westervoort 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. In overleg met BMC heeft de gemeente Westervoort alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven dat ze telefonisch benaderd konden worden voor het afnemen van een korte enquête.

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. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 88% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. In de referentiegroep is dit 72%.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken; 69% 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 (76%) geeft aan dit gevoel te hebben; in de referentiegroep is het eveneens 76%. Jongeren (100% = drie respondenten) hebben over het algemeen iets meer dan hun ouders (74% = 37 respondenten) het gevoel dat ze de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

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 85% van de respondenten aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen. In de referentiegroep is dit 77%.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 98% 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 51% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken. Dit was vorig jaar nog 74%.

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 (73% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (85%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (95%).

Op alle punten is de beoordeling net iets minder dan vorig jaar, maar nog wel steeds beter 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. Maar ook het effect van de hulp op zelfstandigheid lijkt in uw gemeente over het algemeen iets sterker ervaren te worden. In de referentiegroep worden deze effecten ook waargenomen, zij het iets minder sterk.

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 Modellijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.¹

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

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, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

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

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

¹ 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'.

Privacy

De privacy van jeugdcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Uit privacyoverwegingen is besloten om geen brieven te versturen aan ouders waarvan de gemeente niet zeker wist dat zij op de hoogte waren van de jeugdzorg van hun kind (jongeren mogen vanaf 16 jaar zonder toestemming van hun ouders zorg ontvangen). Daarnaast is in alle communicatie 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 'privacy-protocol bij Cliëntervaringsonderzoeken Jongeren en Ouders'² van de VNG gehanteerd om de volledige privacy van de respondenten te garanderen.

1.3 Steekproef en respons

In overleg met BMC heeft de gemeente Westervoort alle inwoners die jeugdhulp ontvangen ten minste drie keer telefonisch benaderd. In totaal zijn 101 ouders en kinderen aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 40 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door telefonisch een vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 39,6%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons niet geheel representatief voor de hele populatie maar indicatief.

Voor schriftelijk en onlineonderzoek onder deze doelgroep is een respons van 10%-15% gangbaar. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn daarmee vergelijkbaar met andere gemeenten.

1.4 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 ten tijde van oplevering van deze rapportage hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC Onderzoek. Vanaf het najaar van 2017 zijn op verzoek geüpdatete versies van de tabellenbijlage opvraagbaar. Dat zijn gemiddelden gebaseerd op meer cliënten dan nu het geval is. Het gaat dan om ruim 40 gemeenten en meer dan 6.000 respondenten. Op dit moment bestaat de referentiegroep uit 23 gemeenten en 2.384 respondenten.³

1.5 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 zijn verbeterpunten door de respondenten meegegeven. In de tabellenbijlage zijn de antwoorden per vraag te zien verdeeld naar jongeren en ouders.

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

³ Het Bildt, Franekeradeel, Harlingen, Leeuwarderadeel, Smallingerland, Terschelling, Vlieland, Apeldoorn, Duiven, Brummen, Voorst, Woudenberg, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Waddinxveen, Best, Valkenswaard, Lelystad, Oost Gelre, Heeze-Leende, Menameradiel.

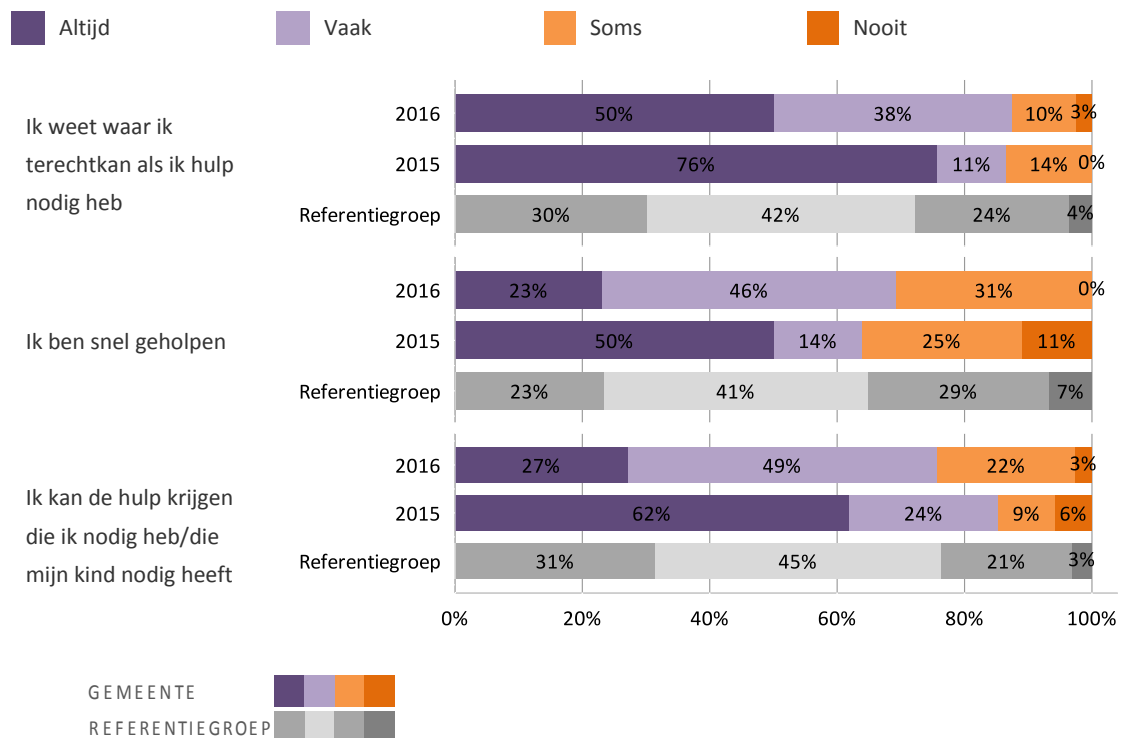
Hoofdstuk 2

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.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 40, 39, 37)



De respondenten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 88% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Dat is meer dan in de referentiegroep, waar 72% dit weet. 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. 69% van de respondenten vindt dat zij snel zijn geholpen, vorig jaar was dit 64%.

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. 76% van de respondenten ervaart dat het kind de hulp krijgt die het nodig heeft; vorig jaar was dit 86%.

Hoofdstuk 3

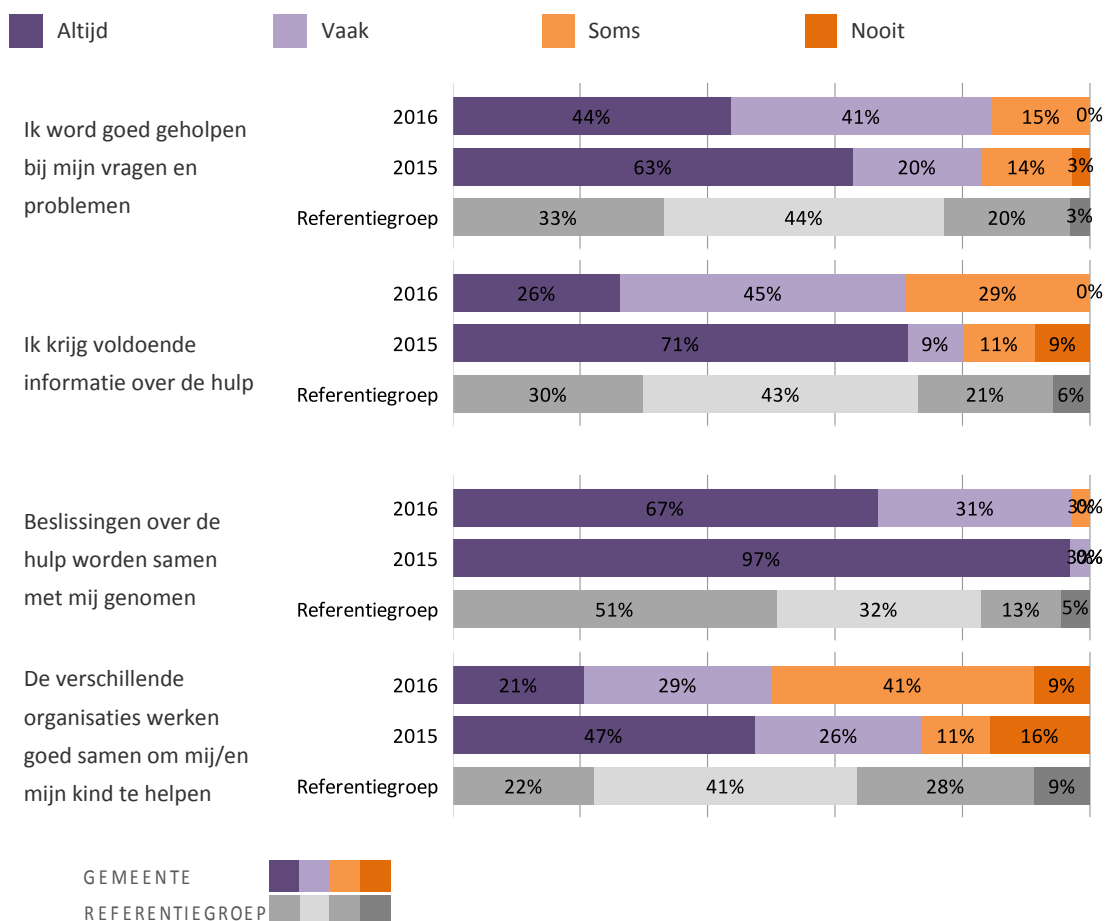
Uitvoering van de hulp

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.

Figuur 2 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 39, 38, 36, 34)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 85% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen; dat is net iets meer dan vorig jaar (83%). 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. Vorig jaar was dit 80%.

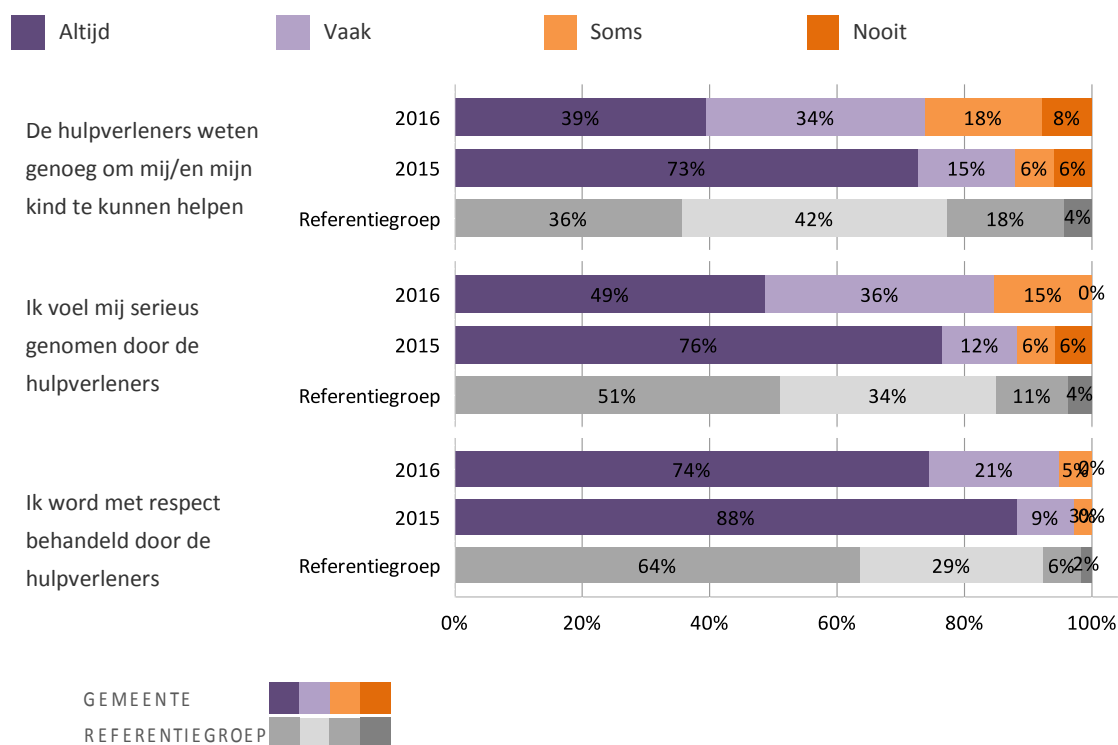
Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 98% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. In de referentiegroep is dit 82%. Op dit vlak scoort Westervoort dus veel beter dan de referentiegroep.

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. Slechts 50% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen; vorig jaar was dit 74% en in de referentiegroep ervaart 63% dit.

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 3 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 38, 39, 39)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. Figuur 3 toont hoe respondenten dit ervaren. 73% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen (dit was vorig jaar 15% meer). Ruim een kwart is het hier dus niet mee eens, wat ook terugkomt in de open antwoorden in hoofdstuk 5.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 85% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 95% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. Op alle punten scoort Westervoort net iets minder vergeleken met 2015 en zit daarmee ongeveer op het niveau van de referentiegroep.

Hoofdstuk 4

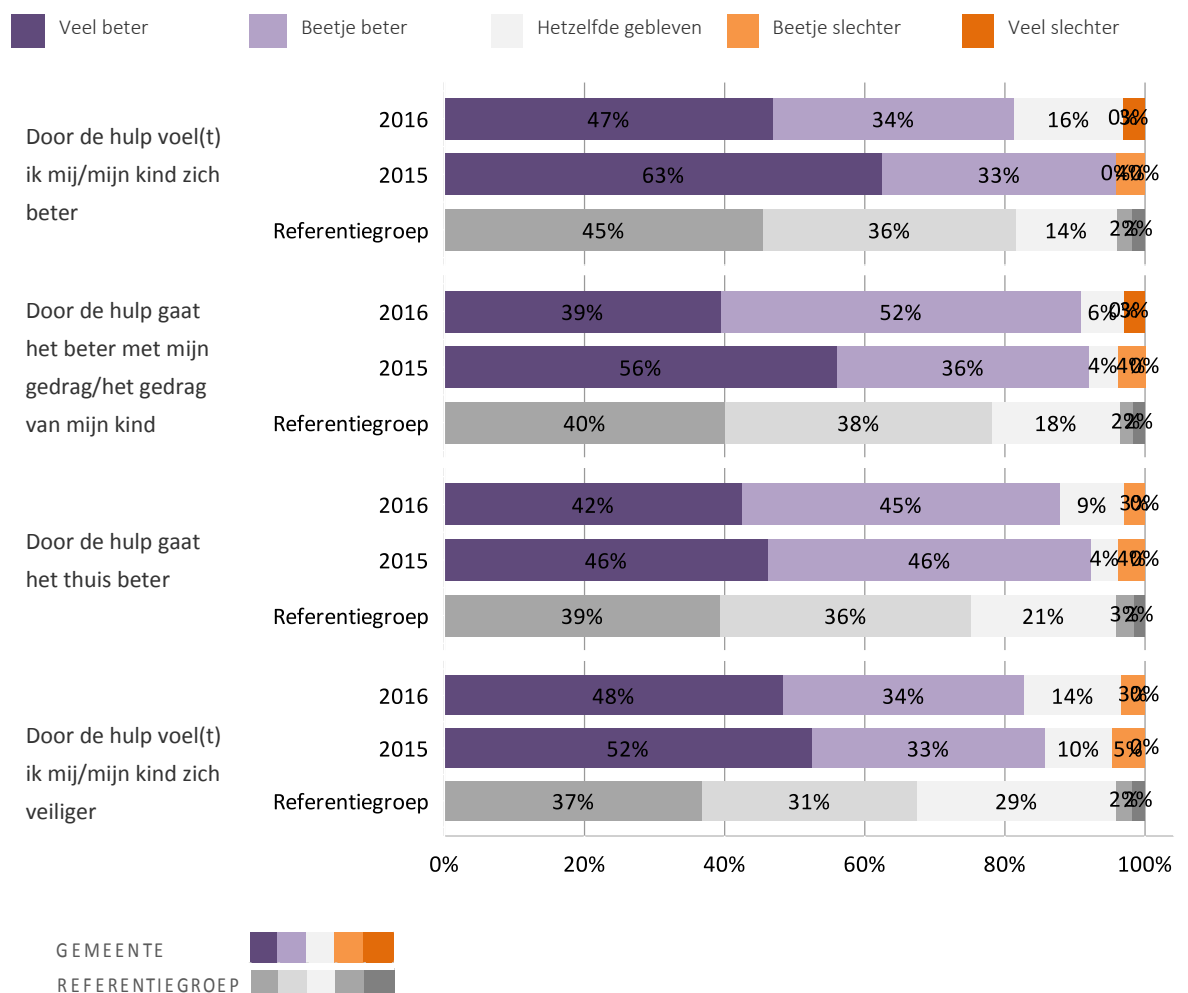
Effect van de hulp

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?

4.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is bij het opgroeien. In de modellijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen. De volgende figuur toont in hoeverre respondenten het effect van de hulp ervaren bij het opgroeien.

Figuur 4 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 32, 33, 33, 29)



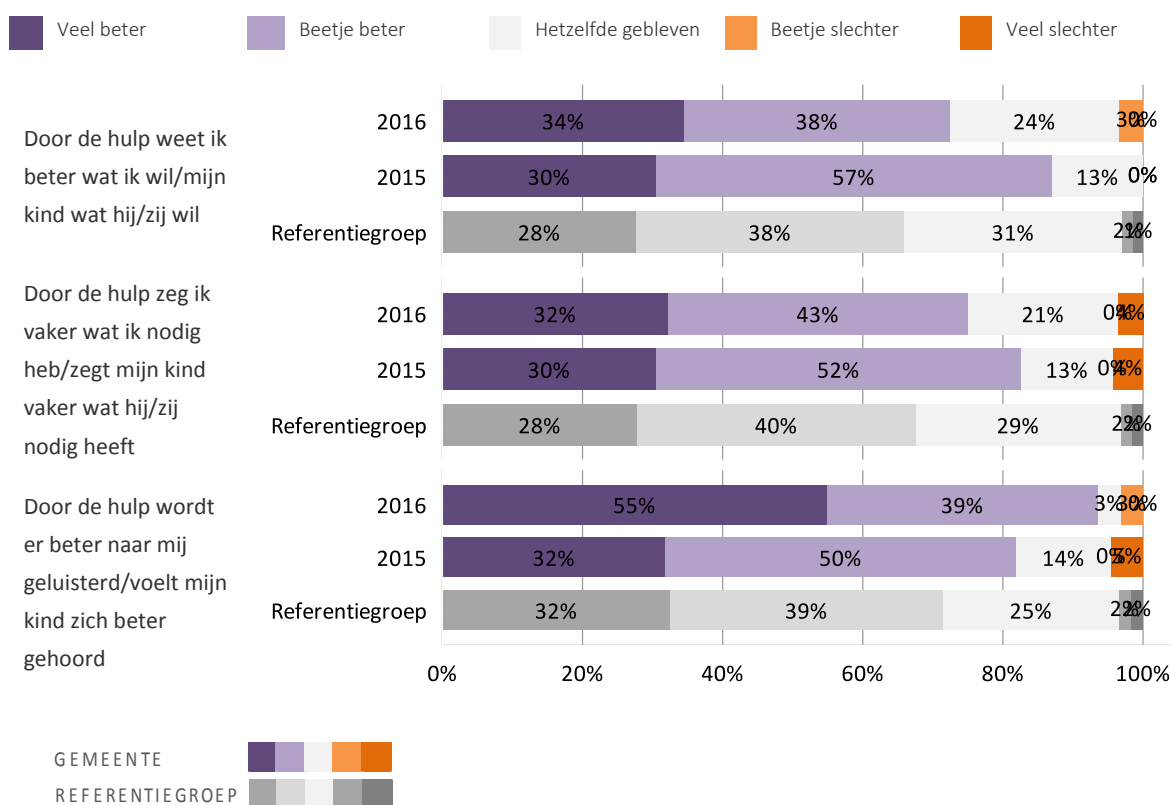
De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn:

1. Beter gedrag (91%)
2. Een betere thuissituatie (87%)
3. Een veiliger gevoel (82%)
4. Een beter gevoel (81%)

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 5 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 29, 28, 31)

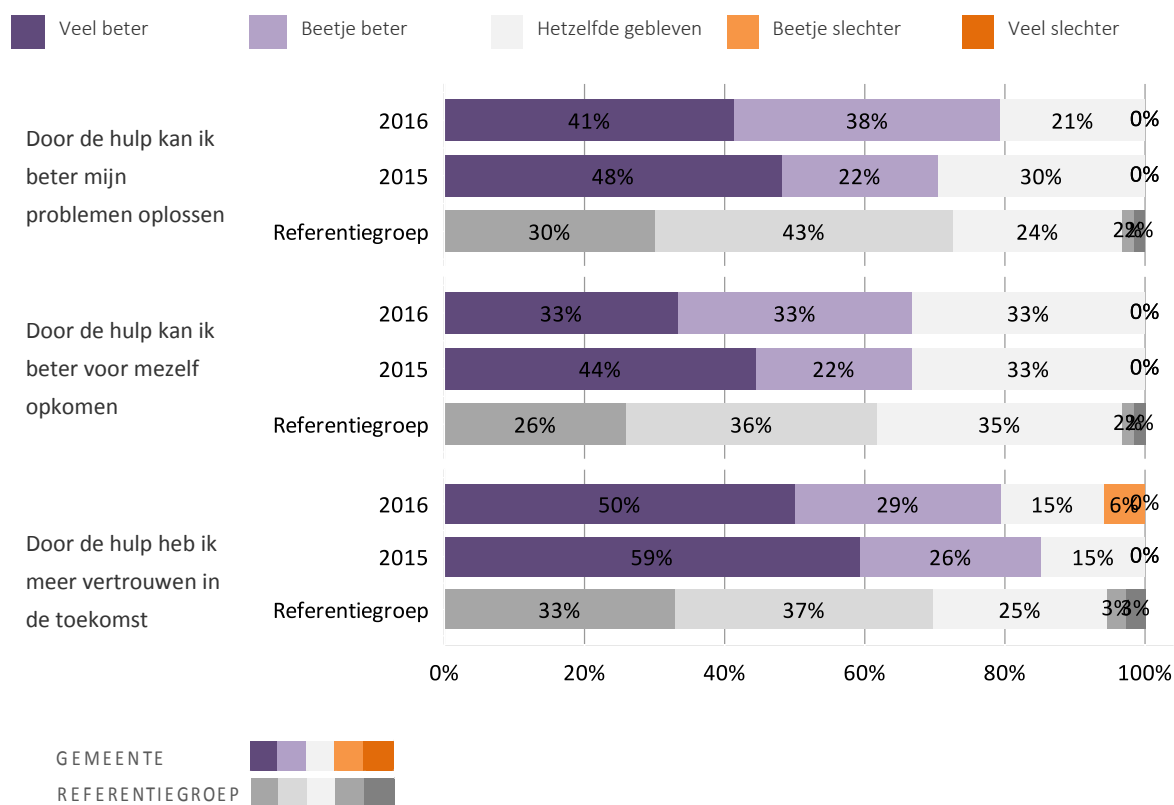


72% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp, in 2015 was dit 87%. Van de respondenten zegt 75% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 94% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp; op dit vlak is het effect ten opzichte van 2015 toegenomen (met 12%).

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 6 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 29, 21, 34)

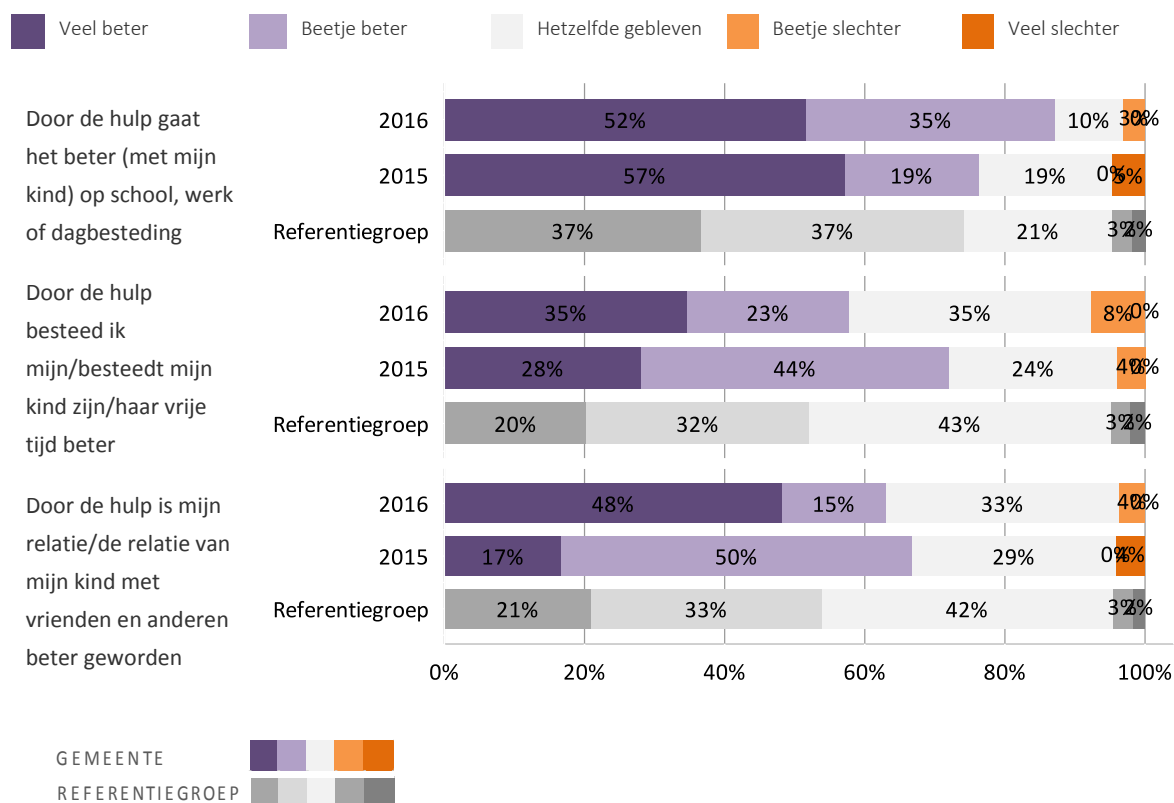


79% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. 66% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 89% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp. Op alle punten wordt het effect in Westervoort meer ervaren dan in de referentiegroep.

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 7 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 31, 26, 27)



87% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 58% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 63% 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. Wij hebben deze opmerkingen per onderdeel in een top 3 gezet.

Tabel 1 Wat kan beter?

	Opmerking
1	Wachttijden
2	Communicatie/contact met gemeente
3	Professionaliteit hulpverleners/gemeente

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

1. *'Voor ons is het goed geregeld eigenlijk. Ik heb weleens te maken met een wachtlijst dus zit op een antwoord te wachten, maar dat ze je niet gelijk te woord kunnen geven ach. Je moet zelf wel achter herindicatie aan.'*

'Er moet nu wat extra hulp komen en er is al hulp en ondersteuning. Ze kennen het dossier en de familie, maar dan toch kom je onderop de lijst. Dat vind ik jammer. Waarom moet ik dan opnieuw beginnen? Dan krijg ik dezelfde vragen opnieuw, komt er weer iemand voor een keukentafelgesprek. Dan denk ik: dat kan veel sneller want de gemeente is al bekend met het gezin. Ik vind het vreemd dat ik dan zo lang moet wachten.'

'Bij de stelling ik weet waar ik terecht kan voor hulp: Ik heb een hulpvraag neergelegd bij het Goed voor Mekaar team, maar daar werd pas een half jaar later op gereageerd. Ik ben al niet snel van hulpvragen neerleggen. Toen heb ik het zelf maar opgelost. Ik wist niet wat voor aanbod er is en daar ging de vraag over. Dat moet ik dan zelf uitzoeken. Ik weet dát er hulp te krijgen is maar niet wát.'

2. *'Het duurde erg lang voordat ik uiteindelijk de hulp kreeg. Veel achteraan moeten bellen en wachten. Maar toen het eenmaal opgestart was ging het snel. Ik geloof dat er iemand ziek was bij het Goed voor Mekaar team, ik werd niet gebeld. Toen moest het weer aan iemand anders toegewezen worden, opnieuw iemand oppakken.'*

'Ik vond het raar dat de hulp zomaar werd opgezegd omdat ik was verhuisd. Eigenlijk kreeg ik alleen maar een brief dat het niet meer wordt betaald, terwijl mijn zoon nog wel hulp kreeg. De overdracht naar de gemeente Arnhem was niet een 'warme overdracht'. Het is dat het geen crisissituatie was, maar ik kan mij voorstellen dat als het plots eindigt dat de crisis dan wel uitbreekt daardoor.'

'In het begin was het veel vechten maar nu is wel redelijk de juiste hulp ingezet. Het was even zoeken wie we nodig hadden. Het is jammer dat wij ouders nog niets hebben gehoord van de therapie die op de groep ingezet zou worden, na een klein half jaar is er nog steeds niets gestart, behalve dat mijn dochter zich aan de regels en structuur moet houden daar. Je moet maar net weten van het Goed voor Mekaar team. Iemand moet jou erop attenderen.'

3. *'Ik ben niet tevreden over uitvoeringsorganisatie Pactum. De organisatie lijkt niet te begrijpen wat autisme precies inhoudt. Ook is ons beloofd om verder de opties te onderzoeken en daar zou Pactum op terugkomen, maar dat is nooit gebeurd. Sinds juni vorig jaar niets meer gehoord. Wij waren het zat en hebben er een punt achter gezet.'*

'Een ander minpunt is dat je vaak weer een stukje uitleg moet geven over de situatie. Het vraagt toch steeds weer toelichting omdat het ook wisselt per persoon hoe autisme zich uit. De ene hulpverlener begrijpt het beter dan de ander. Als je net die ander hebt dan voel je je soms ook minder begrepen daardoor helaas ook wat minder respectvol behandeld.'

'Wij zitten al meer dan 2 jaar bij de gemeente voor mijn zoon en laatst bij een gesprek zeiden ze dat ze geen gegevens van hem hadden. Gegevens over onderzoek en behandeling waren niet opgevraagd bij mij of instanties. Dat vind ik ongeïnteresseerd en onprofessioneel overkomen. Bereid je voor op het gesprek. De informatie is niet voldoende bekend bij de wijkteamleden. Ik heb het idee dat het zowel aan het systeem ligt als de houding van de professional.'

Tabel 2 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Professionaliteit en vriendelijkheid hulpverleners
2	Het effect van de hulp/begeleiding
3	Luisterend oor/empathisch vermogen

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. *'Lindehout gaat inhoudelijk in op de situatie van het gezin. Daar heb ik een coach van en de lijnen zijn kort. Ik ben erg tevreden over die hulp. Zij zetten het kind bovenaan en luisteren naar de behoeften van het kind. Dus Lindehout is zeker een goede partner van de gemeente.'*

'Onze gezinscoach is echt een topper! Ik ben heel blij met haar, kan haar altijd een bericht sturen zelfs in het weekend. Als er nood aan de man is komt zij er altijd op terug. Ze denkt goed mee. Door de hulp heb ik meer overzicht gekregen en voel ik mij beter gehoord. Er wordt gebrainstormd over en meer en Manon die legt de contacten. Dat is erg fijn dat zij het op zich neemt, omdat wij al zo veel aan ons hoofd hebben. Daardoor voelen wij ons meer gesteund en staan er niet alleen voor.'

'Ieder doet wat in de macht ligt. Goede samenwerking. De gesprekken met partijen, we worden goed op de hoogte gehouden en iedereen denkt mee.'

2. *'De hulp die ik heb ingekocht met mijn PGB is fantastisch. Zij zijn mijn steun en toeverlaat. Het Goed voor Mekaar team heeft dat goed begrepen toen wij van Arnhem naar Westervoort verhuisden. Arnhem was nog oude systeem. Het Goed voor Mekaar team heeft dus de situatie goed begrepen, de betekenis van de hulp goed gezien en de indicatie afgegeven. Ik ben heel tevreden over het Goed voor Mekaar team. Ga zo door!'*

'De begeleiding vanuit De Driestroom is goed, ik krijg handvatten voor thuis. Contact met gemeente gaat vanuit De Driestroom. Maar als iemand van de gemeente mij nodig heeft dan weten ze mij te vinden en ik kan hun ook bereiken.'

'Special gym bevalt goed! (Moeder: Dat was ook vanuit de gemeente toch middels subsidie?). Daardoor ook fysiek vooruitgang niet alleen op geestelijk gebied.'

3. *'Het persoonlijke contact, want ze komen bij je thuis en je kunt rustig je verhaal doen. In de thuissituatie zien ze ook meteen hoe het kind leeft. Het geeft een beter beeld. De gesprekken gaan veel opener en socialer, het is een stuk informeler en daardoor makkelijker om dingen aan te dragen.'*

'Wij voelen ons serieus genomen door alle partijen. Keukentafelgesprek ging goed, leuke vrouw. De hulp is heel snel ingeschakeld, daar zijn wij dik tevreden over! Het is fijn dat wanneer de situatie verandert het teamlid weer contact met je opneemt en dat zij dan persoonlijk langskomt (prettiger dan telefoon), geeft het gevoel dat wij serieus genomen worden.'

'Je wordt gehoord. Er wordt kritisch naar de hulpvraag gekeken en allerlei mogelijkheden besproken. Ook al kom je met een hulpverlener die niet ingeschreven stond bij de gemeente, gaan ze toch kijken of er iets te regelen valt voor pgb. Dat heeft goed uitgepakt.'

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 3 Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tips voor de gemeente
2	Contact en wachttijden
3	Samenwerking organisaties

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. *'Volgens mij zijn de teamleden meer breed georiënteerd en dat maakt het lastig om duidelijk te maken wat precies nodig is, want zij hebben niet meer specifieke expertise op een gebied. Dat maakt dat wij ouders goed moeten opletten of de situatie bij hen goed in beeld is of wordt begrepen.'*

'Wat je vaak merkt is dat mensen net buiten de boot vallen. Het is voor de gemeente lastig om mensen te bereiken. Niet iedereen durft hulp te vragen. Het is de vraag hoe de gemeente daarmee om gaat en hoe die mensen dan actief benaderd worden. Het kan wat mij betreft wat actiever. Een van de moeilijkste stappen om te zetten is zeggen dat je het niet meer redt. Het zou fijn zijn als de hulp wat eerder komt: wanneer het water 'aan de lippen staat en niet al boven het hoofd.'

2. *'Het is niet goed en niet slecht. Wij hebben al heel lang hulp vanuit de gemeente, maar sinds de transitie is het oude vertrouwde weg. De leden van het Goed voor Mekaar team kennen mijn zoon niet meer persoonlijk, hij is een nummertje geworden. Wij moeten elke keer opnieuw de situatie uitleggen. Dan denk ik: als je nu de dossiers eens bekijkt, lees je in. Waarom moeten die stappen opnieuw gedaan worden? Het is omslachtig. Men wil het beter maken maar vervolgens moet je*

wachten op je afspraak, omdat de casussen verdeeld moeten worden over de teamleden. Dat is verloren tijd! Uiteindelijk maak je de zorg alleen maar duur, moet je van het ene bureautje naar de andere ...'

'Verder lopen wij veel aan tegen wachttijden. Je staat gewoon 14 weken op een wachtlijst, tenzij je een mooie ingang hebt om binnen te komen. Als je veel hulp nodig hebt dan duurt dat ontzettend lang. En dan wisselt de hulpvraag ook nog, waardoor je eigenlijk opnieuw begint.'

3. *'Er zijn niet veel mogelijkheden om de hulpvraag bij een andere organisatie te leggen dan bovengenoemde. Er is hier verder niet zo veel mogelijk. Ik heb eerst zelf rondgebeld maar dat werkt niet zo goed, als ouder word je niet zo serieus genomen. Toen heeft iemand van het Goed voor Mekaar team het overgenomen en mijn kind anoniem ingebracht. Dat heeft gewerkt. De instanties lijken niet in elkaars vaarwater te willen zitten.'*

'Tot slot hoop ik dat de gemeente wat beter georganiseerd raakt. Het beeld dat ik nu heb is dat het systeem in elkaar klappt als er iemand uitvalt. Ik denk dat daar nog veel in te verbeteren valt. Communicatie tussen gemeente en instanties lijkt wel wat verbeterd, maar ik heb het idee dat het nog beter zou kunnen. Verder heb ik nog niet zo'n goed beeld van gemeente. Ik weet wel van de transitie en hoe ik dingen moet aanvragen. Ik weet de weggetjes, maar vind ze nog niet echt toegankelijk en transparant. Als je durft en je mond open trekt lijkt het wel te lukken, maar anders zou het misschien lastiger zijn. Ik begrijp wat de transitie voor invloed heeft op de processen, maar het gevoel van wantrouwen blijft wel een beetje door negatieve ervaringen in het verleden toen het nog zo'n chaos was. Het heeft gewoon nog tijd nodig, want de principes ben ik het helemaal mee eens en de gemeente staat ook dicht bij de mensen.'

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 Onderzoek 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 4 Achtergrondgegevens

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N (samen)	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
Geslacht												
Jongen	33%	3			33%	3	48%	740			48%	740
Meisje	67%	3			67%	3	52%	740			52%	740
Moeder			81%	37	81%	37			81%	1.784	81%	1.784
Vader			14%	37	14%	37			15%	1.784	15%	1.784
Anders			5%	37	5%	37			4%	1.784	4%	1.784
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	100%	3			100%	3	90%	738			90%	738
18 t/m 22 jaar	0%	3			0%	3	10%	738			10%	738
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			8%	37	8%	37			3%	1.802	3%	1.802
4 t/m 11 jaar			38%	37	38%	37			50%	1.802	50%	1.802
12 t/m 17 jaar			54%	37	54%	37			46%	1.802	46%	1.802

Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	0%	3	0%	37	0%	40	10%	715	13%	1.746	12%	2.461
Tussen de 3 en 6 maanden	0%	3	5%	37	5%	40	15%	715	18%	1.746	17%	2.461
Tussen de 6 en 12 maanden	33%	3	22%	37	22%	40	23%	715	24%	1.746	24%	2.461
Langer dan een jaar	67%	3	73%	37	72%	40	52%	715	45%	1.746	47%	2.461

Tabel 5 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	67%	3	89%	37	88%	40	74%	710	71%	1.787	72%	2.497
Ik ben snel geholpen	100%	3	67%	36	69%	39	65%	697	64%	1.732	65%	2.429
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	100%	3	74%	34	76%	37	79%	706	75%	1.739	76%	2.445

Tabel 6 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	100%	3	83%	36	85%	39	77%	707	77%	1.738	77%	2.445
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	100%	2	47%	32	50%	34	66%	573	62%	1.495	63%	2.068
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	67%	3	71%	35	71%	38	74%	695	73%	1.722	73%	2.417
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	100%	3	97%	33	97%	36	77%	700	85%	1.709	83%	2.409

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

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	100%	3	71%	35	74%	38	78%	711	77%	1.735	77%	2.446
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	100%	3	83%	36	85%	39	86%	708	85%	1.751	85%	2.459
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	100%	3	94%	36	95%	39	93%	710	92%	1.744	92%	2.454

Tabel 8 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren ouders	N
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	100%	3	79%	29	81%	32	80%	689	82%	1.656	82%	2.345
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	100%	3	90%	30	91%	33	75%	632	80%	1.517	78%	2.149
Door de hulp gaat het thuis beter	100%	3	87%	30	88%	33	70%	604	77%	1.459	75%	2.063
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	100%	3	81%	26	83%	29	57%	564	72%	1.355	67%	1.919

Tabel 9 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep Jongeren ouders	N
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	33%	3	77%	26	72%	29	62%	625	68%	1.438	66%	2.063
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	100%	2	73%	26	75%	28	64%	629	69%	1.447	68%	2.076
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	100%	3	93%	28	94%	31	60%	621	76%	1.470	71%	2.091

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

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren ouders	N
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	100%	3	77%	26	79%	29	74%	665	72%	1.184	73%	1.849
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	67%	3	67%	18	67%	21	63%	623	61%	1.018	62%	1.641
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	100%	3	77%	31	79%	34	65%	644	72%	1.272	70%	1.916

Tabel 11 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	100%	2	86%	29	87%	31	70%	686	76%	1.577	74%	2.263
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	100%	2	54%	24	58%	26	51%	612	52%	1.328	52%	1.940
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	50%	2	64%	25	63%	27	48%	610	57%	1.349	54%	1.959

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl