

Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp Gemeente Westervoort



Rapport
November 2018
Projectnummer: P005099
Correspondentienummer: DH-0611-9612

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	9
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	11
	4.1 Opgroeien	11
	4.2 Zelfstandigheid	12
	4.3 Zelfredzaamheid	13
	4.4 Meedoen in de eigen omgeving	14
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	15
	5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?	15
	5.2 Opmerkingen over ondersteuning	17
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. Uw gemeente heeft daarbij gekozen om de modelvragenlijst telefonisch te laten afnemen door onderzoekers van BMC.

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 95% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Van de respondenten geeft 5% aan dat zij niet of zelden weten waar ze voor hulp terecht kunnen. In vergelijking met vorig jaar (88%) is het aantal respondenten toegenomen dat weet waar ze terecht kunnen voor hulp. Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Westervoort een stuk hoger op dit vlak.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 60% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. Dit aandeel is ten opzichte van vorig jaar afgenomen, toen gaf nog 69% aan snel geholpen te zijn. Ten opzichte van de referentiegroep scoort Westervoort iets lager op het vlak van snelheid. In de referentiegroep geeft 64% aan snel geholpen te zijn. 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 74%. Dit is gelijkwaardig aan de referentiegroep. We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat 'vaak' of 'altijd' als antwoord geeft bij het 'weten waar je terecht kunt als je hulp nodig hebt' is toegenomen.

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 77% 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 80% 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 49% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij het aspect 'ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen' en 'beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen' afgenomen. De kwaliteit van de zorg wordt op deze twee aspecten dus minder positief ingeschat. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten minder positief. Met name het samenwerken van verschillende organisaties wordt kritischer beoordeeld.

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 (72% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (72%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (85%). Deze cijfers liggen lager dan de referentiegroep.

Ten opzichte van vorig jaar is de waardering van de kennis van de hulpverleners iets lager. Het door de hulpverleners serieus genomen worden, wordt vergelijkbaar positief ingeschat. Het aandeel respondenten dat van mening is dat ze respectvol behandeld zijn door de hulpverleners is kleiner dan vorig jaar. In vergelijking met de referentiegroep valt met name de lagere score van uw gemeente op de stelling over het serieus genomen worden door de hulpverleners op.

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op het gebied van opgroeien. Door de hulp voelt de jongere zich beter (73%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (60%), gaat het thuis beter (69%) en voelt de jongere zich veiliger (60%). Ten opzichte van vorig jaar zien we een afname bij alle aspecten over de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien. Ook in vergelijking met de referentiegroep dicht veelal een (iets) kleiner aandeel van de respondenten de hulp een positief effect toe op deze gebieden.

Op het gebied van zelfstandigheid weet 59% van de respondenten een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 54% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 72% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Ten opzichte van vorig jaar en ten opzichte van de referentiegroep valt met name het verschil bij de stelling 'door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord' op. Dit jaar is het aandeel dat deze stelling beaamt kleiner.

78% van de respondenten ziet als effect dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en 64% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 67% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat een verbetering ervaart afgenomen. Ook ten opzichte van de referentiegroep worden de effecten van de hulp op de zelfredzaamheid in iets mindere mate ervaren. Met name het aandeel respondenten dat door de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst is kleiner.

62% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat (met het kind) op school, werk of dagbesteding. Volgens 47% besteedt het kind zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Volgens 47% is de relatie van het kind met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Ten opzichte van vorig jaar worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in mindere mate ervaren. Ook ten opzichte van de referentiegroep worden de positieve effecten in mindere mate ervaren.

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, het telefonisch afnemen 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 16 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 12-16 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.

Privacy

De privacy van jeugdcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen. Allereerst is er een brief verzonden om het onderzoek aan te kondigen. In deze brief is uitgelegd dat er een onderzoek uitgevoerd gaat worden waarbij telefonisch contact wordt opgenomen en waarom de betreffende persoon wordt gevraagd hieraan mee te werken.

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 de brief is ook de mogelijkheid vermeld om zich af te melden indien men niet gebeld wil worden door de onderzoekers van BMC. 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

De gemeente Westervoort heeft in totaal 84 ouders van kinderen van ongeboren tot 16 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 76 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 55 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek, waarbij onderzoekers van BMC telefonisch de vragenlijst hebben afgenomen bij de respondenten. Dat is een respons van 34%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15% gangbaar. Vorig jaar namen in uw gemeente 37 ouders en jongeren deel aan het onderzoek. Toen was de respons 39%.

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 ook hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC Onderzoek. De referentiegroep bestaat uit 36 gemeenten.³ In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijstinten weergegeven.



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 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan.

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

³ De referentiegroep bestaat uit de volgende 35 gemeenten: Zeewolde, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Aalten, Apeldoorn, Brummen, Doetinchem, Duiven, Ermelo, Gouda, Harderwijk, Westervoort, Winterswijk, Woudenberg, Amsterdam, Enkhuisen, Alphen aan den Rijn, Drechterland, Krimpen aan den IJssel, Waddinxveen, Best, Valkenswaard, Lelystad, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Heeze-Leende, Overbetuwe, Rijssen-Holtten, Berkelland, Bronckhorst, Kaag en Braassem, Zuidplas, Nissewaard, Waadhoeke en Montferland.

Hoofdstuk 2

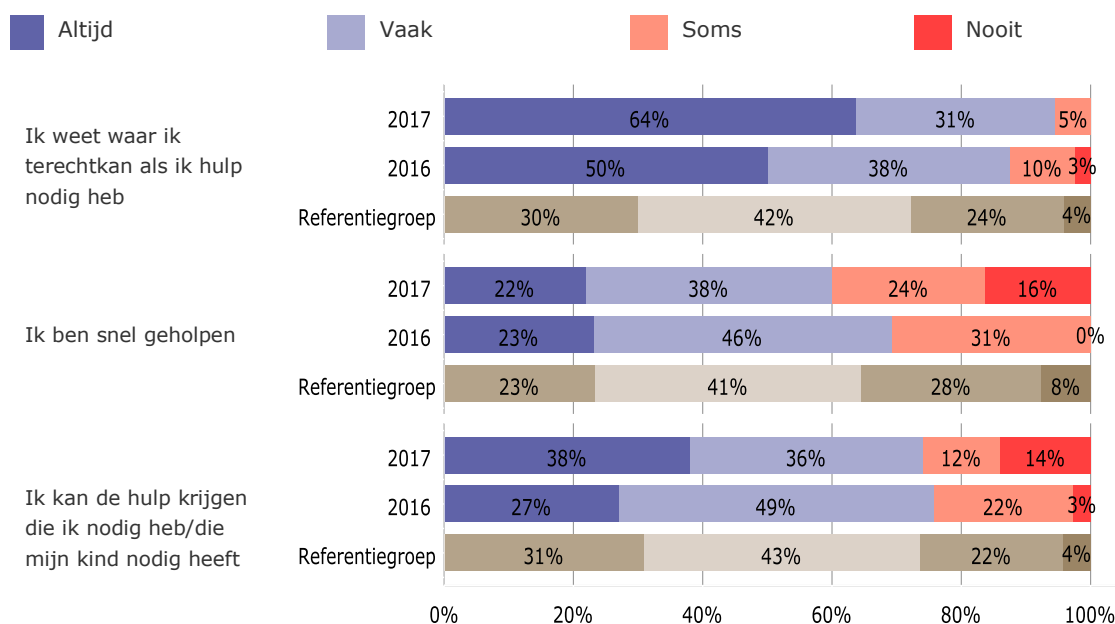
Toegankelijkheid van voorzieningen

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).

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 55, 55, 50)



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

95% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 5% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren.⁴ In vergelijking met vorig jaar (88%) is het aantal respondenten toegenomen dat weet waar ze terecht kunnen voor hulp. Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Westervoort een stuk hoger op dit vlak.

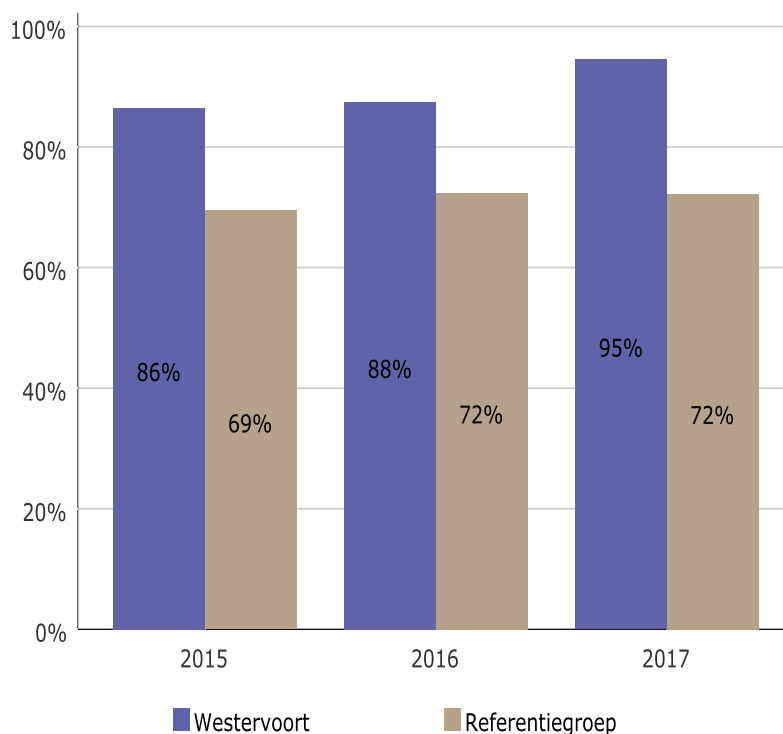
⁴ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

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. 60% van de kinderen is snel geholpen. Dit aandeel is ten opzichte van vorig jaar afgenomen, toen gaf nog 69% aan snel geholpen te zijn. Ten opzichte van de referentiegroep scoort Westervoort iets lager op het vlak van snelheid. In de referentiegroep geeft 64% aan snel geholpen te zijn.

Tot slot geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hadden. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren. 74% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. Ten opzichte van vorig jaar is dit aandeel iets afgenomen (76%). Echter, het aandeel respondenten dat hier met de antwoordoptie 'altijd' heeft geantwoord is sterk toegenomen. Met deze resultaten wordt er gelijkwaardig aan de referentiegroep gescoord.

Met name de stelling 'ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb' wordt dit jaar positiever gewaardeerd.

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



Hoofdstuk 3

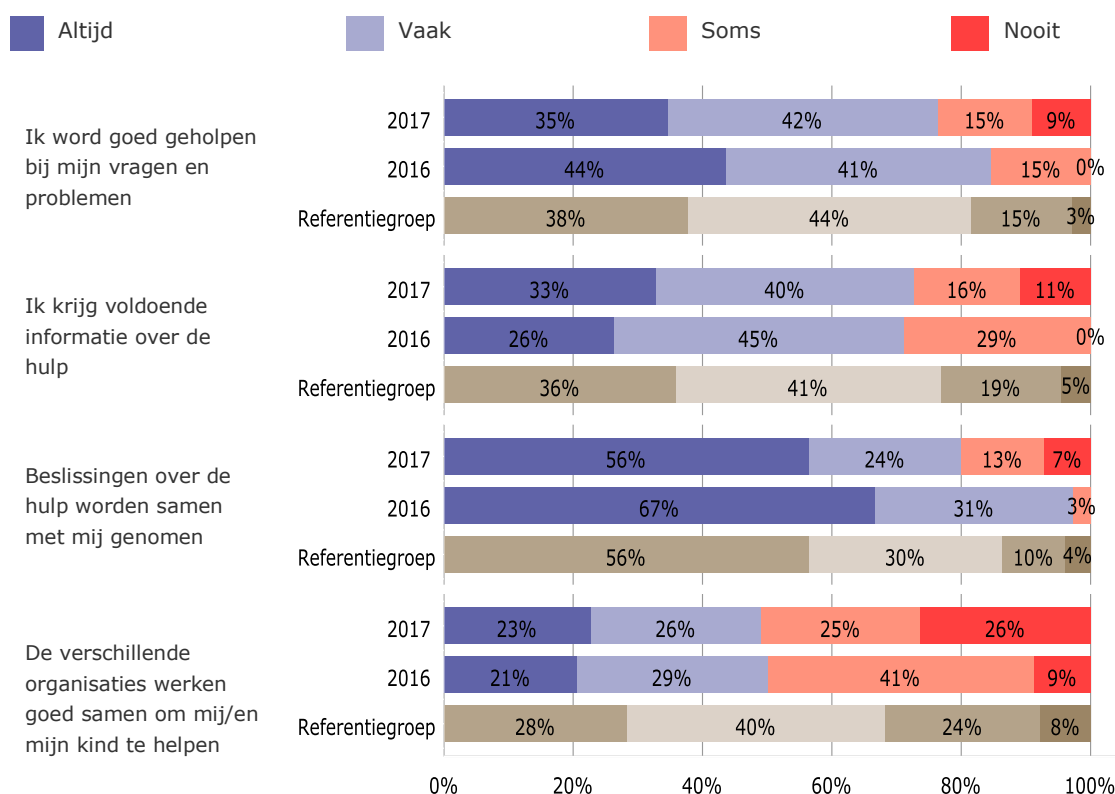
Uitvoering van de hulp

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 3 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 55, 55, 55, 53)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 77% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 24% vindt dit niet (altijd).⁵ Ten opzichte van vorig jaar (85%) is dit aandeel afgenomen. In vergelijking met de referentiegroep ligt het aandeel respondenten dat vindt goed te worden geholpen iets lager (82%).

⁵ Door afronding tellen deze percentages op tot boven de 100%.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 73% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. 27% krijgt dat soms of niet. In vergelijking met 2016 (71%) is dit aandeel iets gestegen, maar het ligt nog onder de referentiegroep (77%).

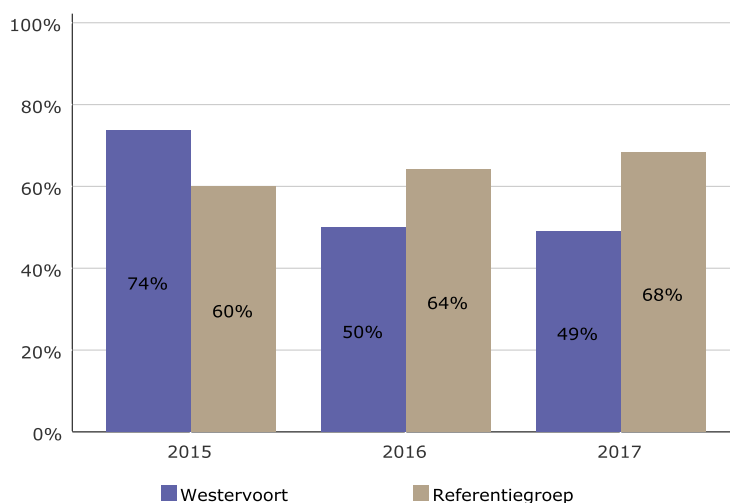
Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzes.⁶ In 2017 bleek dat ouders vaker van mening zijn dat beslissingen samen met hen genomen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

80% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Opvallend is dat ten opzichte van vorig jaar dit aandeel sterk is teruggelopen. In 2016 gaf nog 98% aan dat de beslissing samen met hen is genomen. In vergelijking met de referentiegroep (86%) scoort de gemeente Westervoort op dit vlak iets lager.

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.

Ongeveer de helft van de respondenten (49%) die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. Wat verder opvalt, is dat het aandeel respondenten dat hier antwoordt met 'nooit' sterk is toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Het aandeel dat antwoordt met 'vaak' of 'altijd' is vrijwel gelijk gebleven aan vorig jaar maar is een stuk gedaald ten opzichte van 2015. Hiermee liggen de resultaten lager dan de referentiegroep waar 68% een goede samenwerking ervaart tussen de verschillende organisaties.

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



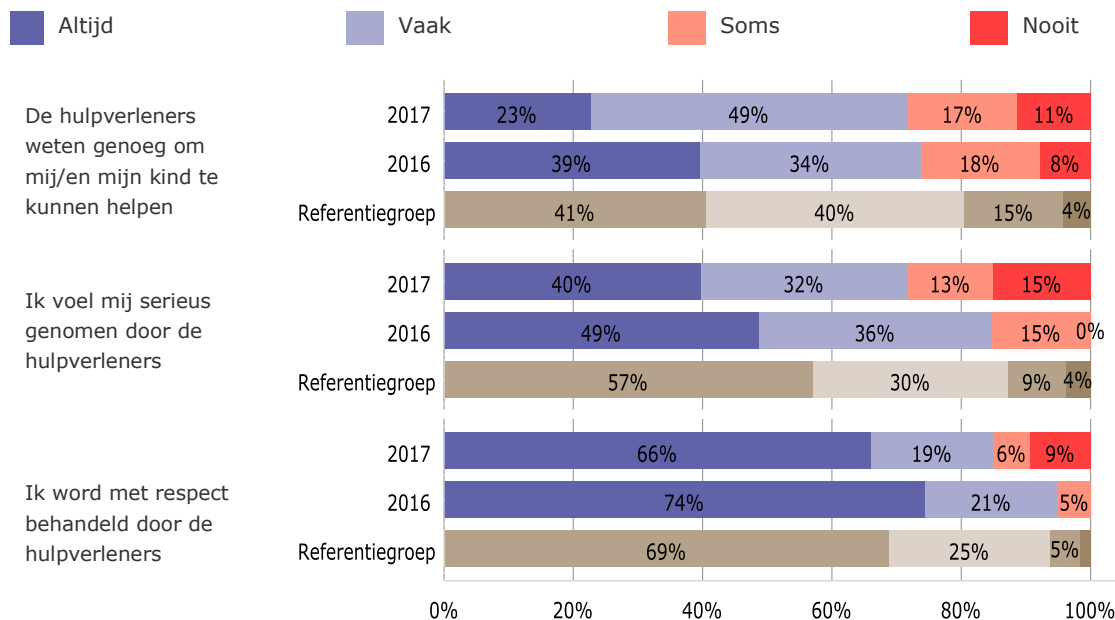
⁶ Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

⁷ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

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 5 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 53, 53, 53)



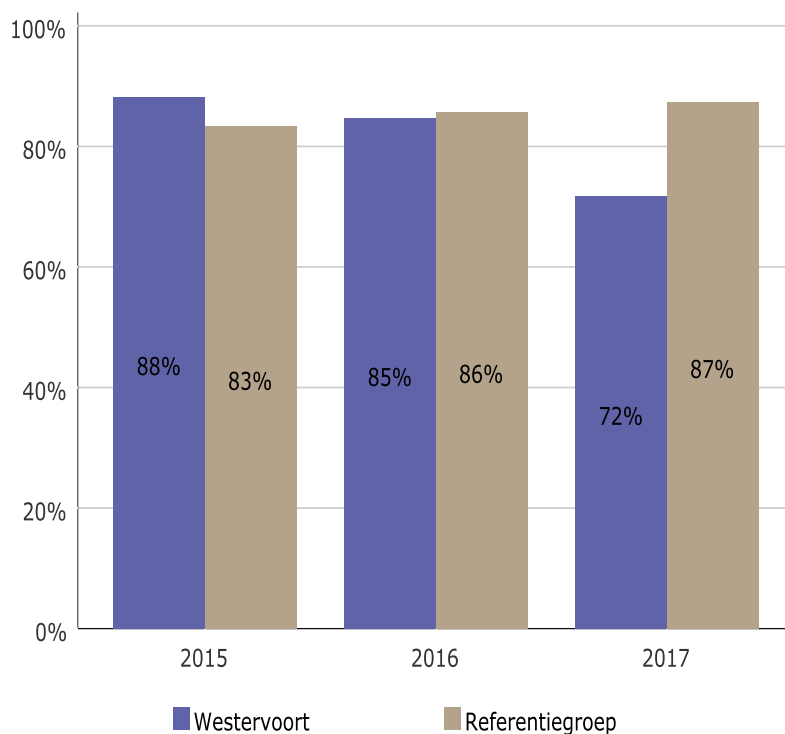
Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 72% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. Dit aandeel is ten opzichte van vorig jaar (73%) vrijwel gelijk gebleven. Wat verder opvalt, is dat het aandeel respondenten dat antwoordt met 'altijd' is afgenomen ten opzichte van vorig jaar. In vergelijking met de referentiegroep (81%) scoort Westervoort lager op dit vlak.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 72% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van vorig jaar, toen 85% aangaf vaak of altijd het gevoel te hebben serieus te worden genomen. Hiermee ligt het percentage lager dan bij de referentiegroep (87%).

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 85% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (95%) en ligt hiermee lager dan de referentiegroep (94%).

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 6 Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (% altijd/vaak)



Hoofdstuk 4

Effect van de hulp

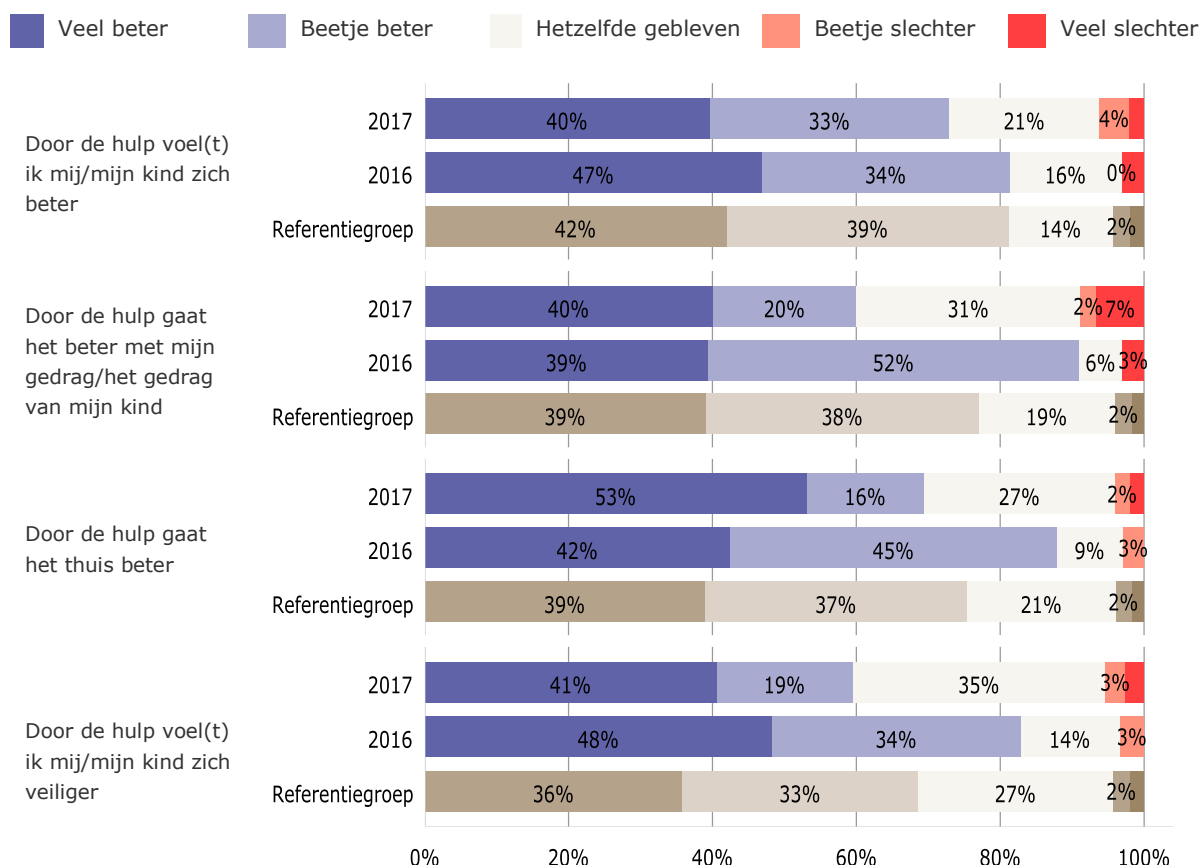
In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp bij het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten 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 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 7 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 48, 45, 49, 37)



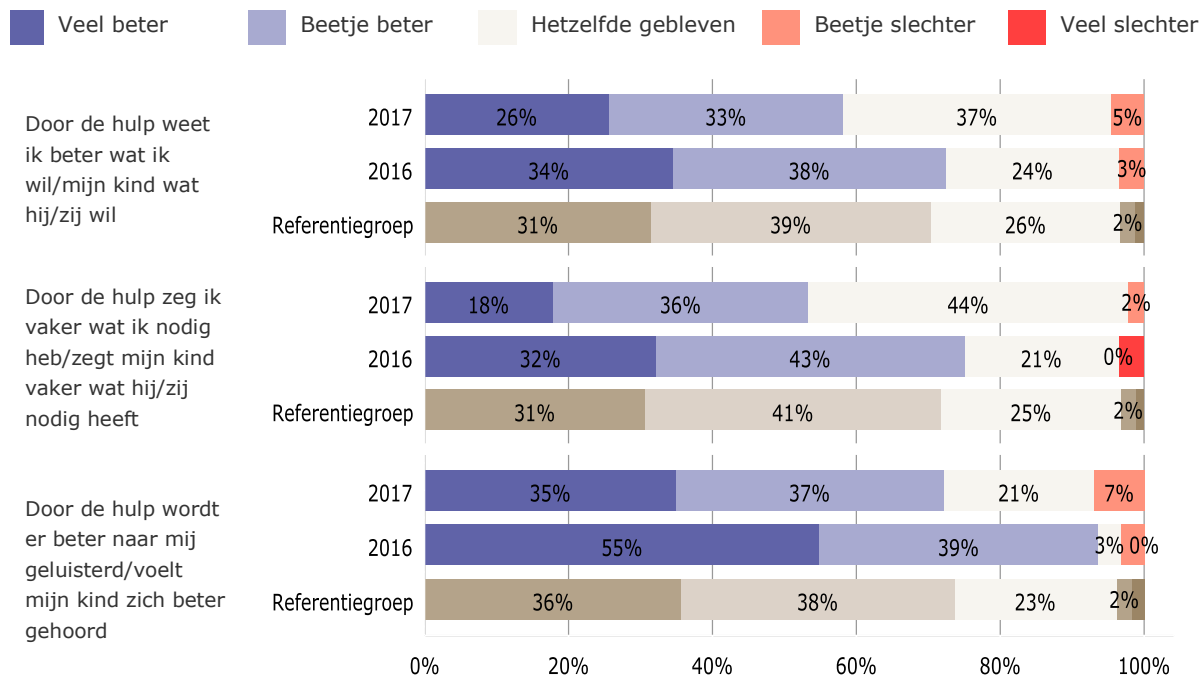
De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn:

- een beter gevoel
- een betere thuissituatie

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 8 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 43, 45, 43)

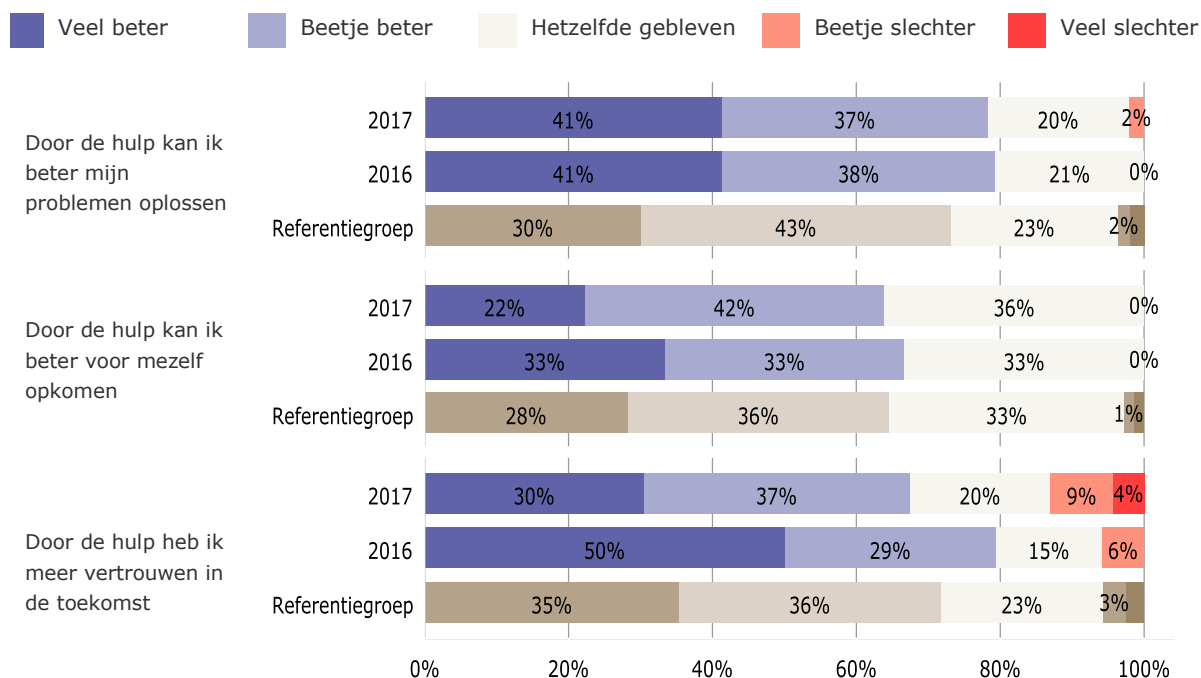


59% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Dit aandeel ligt lager dan vorig jaar (72%) en lager dan de referentiegroep (70%). Ook zegt 54% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. Dit aandeel is sterk afgenomen ten opzichte van vorig jaar (75%) en ligt hiermee lager dan de referentiegroep. 72% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Dit aandeel is ook sterk gedaald ten opzichte van vorig jaar (94%) maar ligt hiermee wel gelijk aan de referentiegroep.

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 9 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 46, 36, 46)

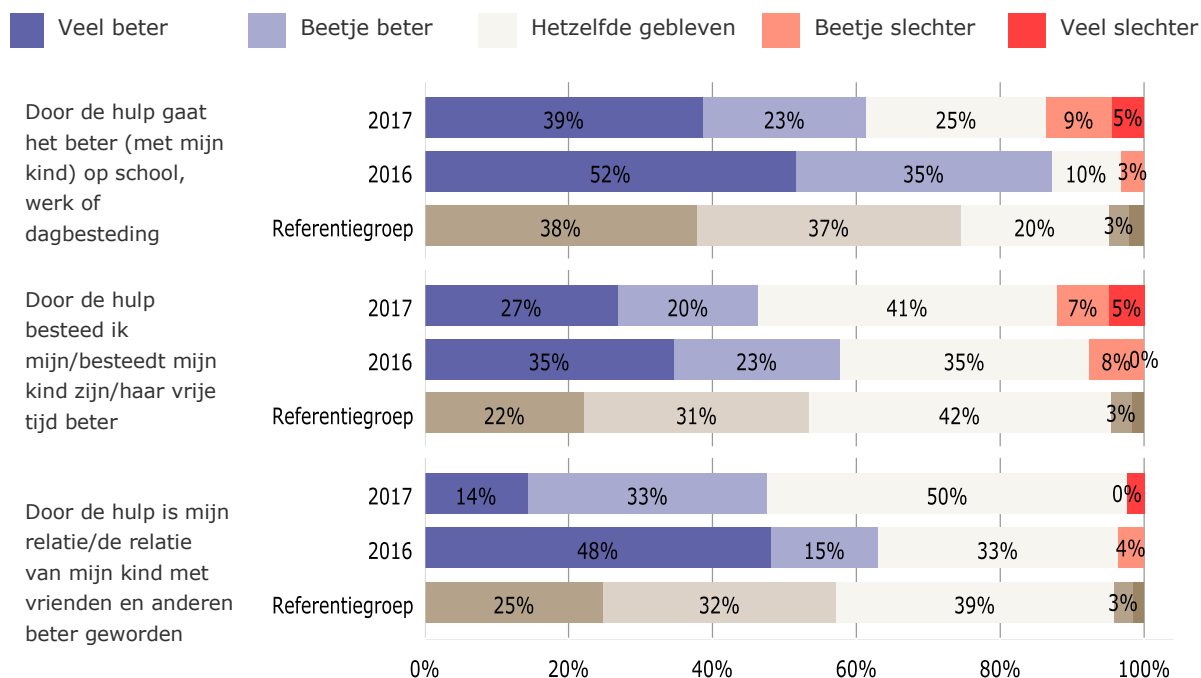


78% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Dit aandeel ligt vrijwel gelijk aan vorig jaar en ligt hiermee hoger dan de referentiegroep (73%). Ook kan 64% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. Dit aandeel is iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar (66%) maar ligt gelijk aan de referentiegroep. 67% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp. Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (79%) en ligt hiermee iets lager dan 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 10 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 44, 41, 42)



62% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 47% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 47% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp. In vergelijking met vorig jaar zijn deze effecten afgenomen en hiermee scoort Westervoort minder goed dan de referentiegroep.

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 gaat goed?

	Opmerking	Aantal
1	Ik word snel geholpen	10
2	Ik word goed geholpen en er wordt meegedacht over de oplossing	9
3	De hulp heeft effect	8

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

- 'Er wordt goed geluisterd naar je verhaal en er wordt snel actie ondernomen.'*

'De hulp kwam snel op gang. Serieus aangepakt. Gesprekken met alleen kind, alleen ouders en allemaal samen. Dat was goed.'

'Hulpvraag werd vrij snel opgepakt. Dat was prettig.'
- 'Ze denken echt met je mee. Het ging om vrijetijdsbesteding en daarbij werd echt 'out of the box' gedacht. Dit heeft ons erg geholpen.'*

'Als je op het juiste spoor zit, dan gaat het goed. Er wordt goed meegedacht met mij en er worden verschillende oplossingen aangedragen.'

'We krijgen goede ondersteuning vanuit de hulpverlening vanuit de gemeente. Zij werkt voor het 'goed voor elkaar'-team. Wij kunnen echt op haar terugvallen.'
- 'Het was een hele zoektocht aan het begin om de juiste organisatie en ondersteuning te vinden. Uiteindelijk een zelf samengesteld team gevonden en dat werkte heel erg fijn. De resultaten waren boven verwachting.'*

'Ik merk dat mijn kind rustiger wordt door de begeleiding.'

'De gekozen therapie was zeer prettig en bracht snel resultaat.'

Tabel 2 Wat kan beter?

	Opmerking	Aantal
1	Ontevreden over de snelheid/duur aanvraag	8
2	De kwaliteit van de ondersteuning kan beter	7
3	De communicatie vanuit de gemeente kan beter	7

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

- 'De communicatie gaat niet goed. Ik moet heel lang wachten op antwoorden op e-mails/telefoontjes. Na mijn noodkreet duurde het ook vrij lang. Ook voor mijn tweede kind is ondersteuning nodig en wij hebben vorige week pas onze intake gehad, terwijl dit al ver voor de zomer was aangevraagd. Dat vind ik eigenlijk niet kunnen.'*

'De wachttijden zijn lastig. Na 6 of 8 weken kan je pas een reactie verwachten. Dat is vaak te laat, want als mensen om hulp vragen begint de emmer vaak al over te lopen. Ik snap dat er een procedure is, maar je bent zo 2 of 3 maanden verder voordat er ondersteuning is. Het vraagt moed van mensen om hulp te vragen en dan is de lange wachttijd frustrerend.'

'Begeleidster zelf is helemaal positief. Maar bij de aanvraag daarvan duurde het twee of drie maanden voor ik geholpen werd. Dat is voor mijn gevoel erg lang. Ik vroeg het aan toen het heel urgent was.'
- 'Het schort aan de begeleiding. Ze geven veel informatie, maar dan ontbreekt het in de uitvoering. Ik moet er dan steeds zelf achteraan gaan. Ze zijn moeilijk bereikbaar en daardoor verloopt de begeleiding niet soepel.'*

'JBG Gelderland was echt dramatisch. Bureau Jeugdzorg is echt slecht. Dat heb ik meerdere malen aangegeven daar. De persoon die daar ons ondersteunde snapte niets van onze situatie, de communicatie was slecht. JBG heeft de situatie toen eigenlijk alleen maar verslechterd. Het traject is daar nu ook gestopt.'

'Ik dacht dat mijn dochter goed zat bij crisisopvang. Dat was niet zo, zonder dat wij weet hebben, zijn er beslissingen genomen.'
- 'De terugkoppeling is soms slecht. Ik krijg bijvoorbeeld geen reactie op een e-mail voor een beschikking. Daar moet ik dan zelf weer achteraan komen. Dan is mijn e-mail niet behandeld of niet gelezen. Dan bel ik, maar dan is de desbetreffende persoon niet aanwezig. Dan wordt mij verteld dat ik word teruggebeld. Dan kan dat terugbellen soms twee weken duren. Dat vind ik echt niet kunnen.'*

'Bij Goed voor Elkaar Team gaat alles erg langs elkaar heen. Het duurt lang. Er zijn te lange wachtlijsten. Ze moeten zich ook beter inlezen. Sommige dingen die ze zeiden klopten niet. Moeizame opstartperiode.'

'Er komt niks vanuit de gemeente. Moeten overal zelf achteraan. Alles zelf bekostigen. Ons kind heeft een progressieve ziekte. Wordt gezegd dat het om het geld is dat de gemeente niet helpt. Met 'Goed voor Elkaar' in gesprek gegaan. Zeiden dat ze aanpassing in het huis gingen doen. En vervolgens deden ze het toch niet. Is veel beterschap beloofd, maar er verandert niks. Ik ben moe en eigenlijk helemaal klaar met gemeente Westervoort.'

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	Hulp is pas recent gestart
2	Communiceer beter met ons als ouders
3	Positief over de hulp

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. *'We zijn 1,5 jaar van kastje naar de muur gestuurd, we hebben nu pas sinds 2 weken de juiste hulp, we zijn nu bij de juiste zorgpartner.'*
2. *'Er zijn ouders die wel betrokken willen zijn, laat meebeslissen en communiceer over wat er gebeurt tijdens de hulp. Vertel helder de huisregels, en houdt dit zoveel mogelijk hetzelfde. Communiceer veranderingen.'*
3. *'Nee alles is echt goed gegaan.'*

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 2017	N N	Ouders 2017	N N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Geslacht												
Jongen							33%		46%		46%	937
Meisje							67%		54%		54%	937
Moeder			77%	44	77%	44	81%	77%		82%	82%	2.914
Vader			20%	44	20%	44	14%	20%		15%	15%	2.914
Anders			2%	44	2%	44	5%	3%		3%	3%	2.914
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar							100%		84%		84%	937
18 t/m 22 jaar							0%		16%		16%	937
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			7%	46	7%	46	8%			3%	3%	2.773
4 t/m 11 jaar			50%	46	50%	46	38%			51%	51%	2.773
12 t/m 17 jaar			43%	46	43%	46	54%			46%	46%	2.773
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	0%	9	4%	46	4%	55	0%	25%	9%	13%	12%	3.695
Tussen de 3 en 6 maanden	0%	9	7%	46	5%	55	5%	8%	13%	16%	16%	3.695
Tussen de 6 en 12 maanden	33%	9	15%	46	18%	55	22%	14%	22%	22%	22%	3.695
Langer dan een jaar	67%	9	74%	46	73%	55	72%	53%	56%	49%	51%	3.695

Tabel 5 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	100%	9	93%	46	95%	55	88%	86%	72%	72%	72%	4.718
Ik ben snel geholpen	78%	9	57%	46	60%	55	69%	64%	66%	64%	65%	3.484
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	62%	8	76%	42	74%	50	76%	85%	78%	72%	74%	3.507

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

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	67%	9	78%	46	76%	55	85%	83%	82%	81%	82%	5.170
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	67%	9	45%	44	49%	53	50%	74%	68%	68%	68%	4.150
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	89%	9	70%	46	73%	55	71%	80%	75%	77%	77%	5.124
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	56%	9	85%	46	80%	55	97%	100%	79%	89%	86%	5.082

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

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	89%	9	68%	44	72%	53	74%	88%	81%	80%	80%	5.147
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	67%	9	73%	44	72%	53	85%	88%	87%	87%	87%	5.216
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	78%	9	86%	44	85%	53	95%	97%	93%	94%	94%	5.189

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

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	62%	8	75%	40	73%	48	81%	96%	77%	82%	81%	4.924
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	43%	7	63%	38	60%	45	91%	92%	72%	79%	77%	4.513
Door de hulp gaat het thuis beter	56%	9	72%	40	69%	49	88%	92%	70%	77%	75%	4.444
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	33%	6	65%	31	59%	37	83%	86%	60%	71%	69%	2.860

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

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	67%	9	56%	34	58%	43	72%	87%	67%	71%	70%	4.398
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	44%	9	56%	36	53%	45	75%	83%	70%	72%	72%	4.455
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	56%	9	76%	34	72%	43	94%	82%	64%	77%	74%	4.358

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

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	62%	8	82%	38	78%	46	79%	70%	74%	73%	73%	3.623
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	43%	7	69%	29	64%	36	67%	67%	65%	64%	65%	3.297
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	57%	7	69%	39	67%	46	79%	85%	69%	73%	72%	3.690

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

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	62%	8	61%	36	61%	44	87%	76%	69%	76%	75%	4.715
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	38%	8	48%	33	46%	41	58%	72%	46%	55%	53%	4.064
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	22%	9	55%	33	48%	42	63%	67%	50%	60%	57%	4.190

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl

