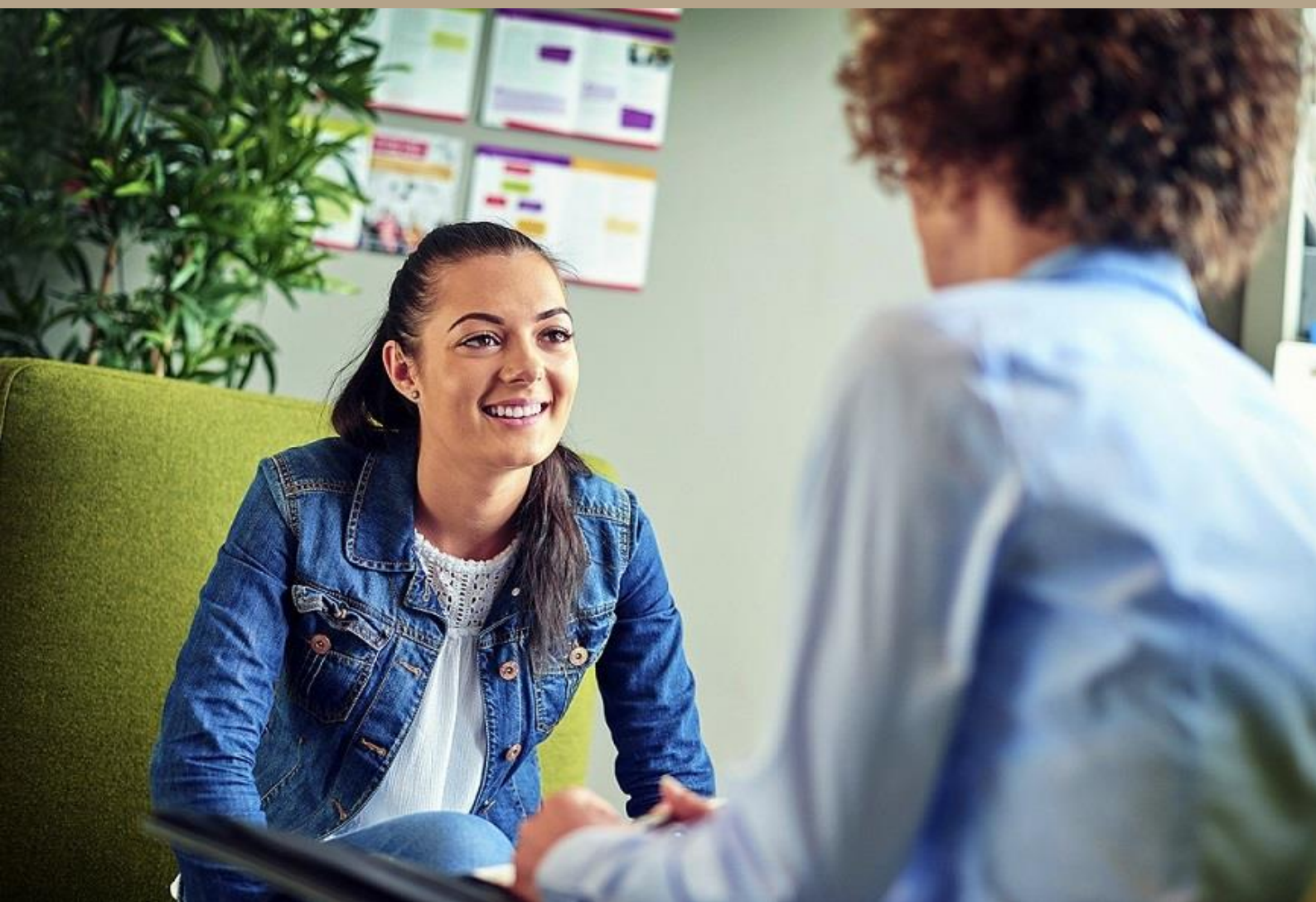


Clïentervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Stede Broec



INHOUD

SAMENVATTING		1	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3	
	1.1	Aanleiding onderzoek	3
	1.2	Doelgroep	3
	1.3	Privacy	4
	1.4	Steekproef en respons	4
	1.5	Referentiegroep	4
	1.6	Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	5	
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	12	
	3.1	De kwaliteit van de zorg	12
	3.2	De kwaliteit van de hulpverleners	14
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	15	
	4.1	Opgroeien	15
	4.2	Voldoet de ondersteuning	16
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	17	
	5.1	Hulp of begeleiding: waar zijn respondenten tevreden over?	17
	5.2	Waar zijn respondenten ontevreden over?	18
	5.3	Opmerkingen over ondersteuning	19
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	20	

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

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij gekozen voor een aangepaste modelvragenlijst en heeft daaraan eigen vragen toegevoegd. De vragenlijst gaat in op thema's als de toegang tot jeugdhulp, de toegankelijkheid van voorzieningen, de uitvoering van de zorg en het effect van de zorg op het opgroeien.

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 in 2015 en 2016 ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren door BMC, kunnen de resultaten met die van 2015 en 2016 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 67% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Dit is hetzelfde als in 2016 en iets lager dan in de referentiegroep (72%).

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 56% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. In de referentiegroep is dit 54%. 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 68%. Dit is lager dan in de referentiegroep, waar dit 74% is. Jongeren (63%) hebben over het algemeen iets minder dan hun ouders (69%) het gevoel dat ze de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. We zien dat ten opzichte van 2016 het aandeel respondenten dat vaak of altijd vindt dat ze de hulp kunnen krijgen die nodig is, is afgenomen.

Toegang tot jeugdhulp

De gemeente Stede Broec heeft extra vragen toegevoegd over de toegang tot hulp. De meeste respondenten nemen contact op met school (37%) of vragen hulp aan familie en bekenden (26%). Aan ouders is vervolgens gevraagd of en waarom men contact heeft gezocht met de jeugdconsulent van de gemeente. 37% van de respondenten heeft contact gezocht, waarvan de meeste aangeven dat ze niet wisten waar of hoe ze de hulp of ondersteuning moesten regelen (31%). 29% van de respondenten is doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener, 23% geeft aan dat de hulp alleen via de gemeente is aan te vragen.

Aan alle jeugdhulpcliënten is gevraagd via welke route ze bij de hulpverlener/zorgaanbieder terecht zijn gekomen. De meeste respondenten (31%) geven aan via de huisarts te zijn doorverwezen.

50% van de respondenten geeft aan dat er een huisbezoek of telefonisch contact heeft plaatsgevonden na de melding. Deze respondenten hebben contact gehad met de jeugdconsulent van de gemeente (45%) of een zorgaanbieder/hulpverlener (41%). 38% van de respondenten geeft aan dat iemand van Welzijn Stede Broec bij het gesprek aanwezig was. Tijdens het gesprek is vooral gesproken over de hulp die nodig was (38%) en de gezinssituatie (27%). 20% van de respondenten geeft aan dat alle onderwerpen die van belang waren, zijn besproken.

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 74% 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 82% 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 54% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Ten opzichte van 2016 is het aandeel respondenten dat antwoordt vaak of altijd goed geholpen te zijn, toegenomen (66% in 2016 ten opzichte van 74% in 2018). Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten minder positief. Met name de samenwerking tussen 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 (69% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (74%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (87%). De verschillen tussen ouders en jongeren zijn op dit vlak miniem. Alleen over de kennis van hulpverleners verschillen de jongeren en ouders: 58% van de jongeren en 72% van de ouders is van mening dat hulpverleners genoeg weten. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente lager: 85% van de respondenten in de referentiegroep is van mening dat hulpverleners genoeg kennis bezitten. Ten opzichte van 2016 is de waardering van de hulpverleners ongeveer gelijk.

Effect van de hulp

Door de hulp voelt de jongere zich beter (78%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (76%) en gaat het thuis beter (73%). Ten opzichte van 2016 zien we een toename in het aandeel respondenten dat vindt dat de hulp een positief effect heeft op het opgroeien.

Op de vraag of de ondersteuning voldoet aan de behoeften van de cliënt, antwoordt 64% dat dit grotendeels of helemaal het geval is. Voor 11% van de respondenten voldoet de ondersteuning helemaal niet.

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.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, toegang tot jeugdhulp, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien. 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.

De gemeente Stede Broec heeft, in samenwerking met de gemeenten Drechterland en Enkhuizen, dit jaar een aangepaste modelvragenlijst uitgezet. Dat betekent dat aan de modelvragenlijst een aantal eigen vragen zijn toegevoegd. Deze vragen gaan over de toegang tot jeugdhulp.

1.2 Doelgroep

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

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'² van de VNG gehanteerd om de volledige privacy van de respondenten te garanderen.

1.4 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente Stede Broec alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 460 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 192 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 129 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 20%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15-18% gangbaar.

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 hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC. De referentiegroep bestaat uit 37 gemeenten. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

1.6 Leeswijzer

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

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

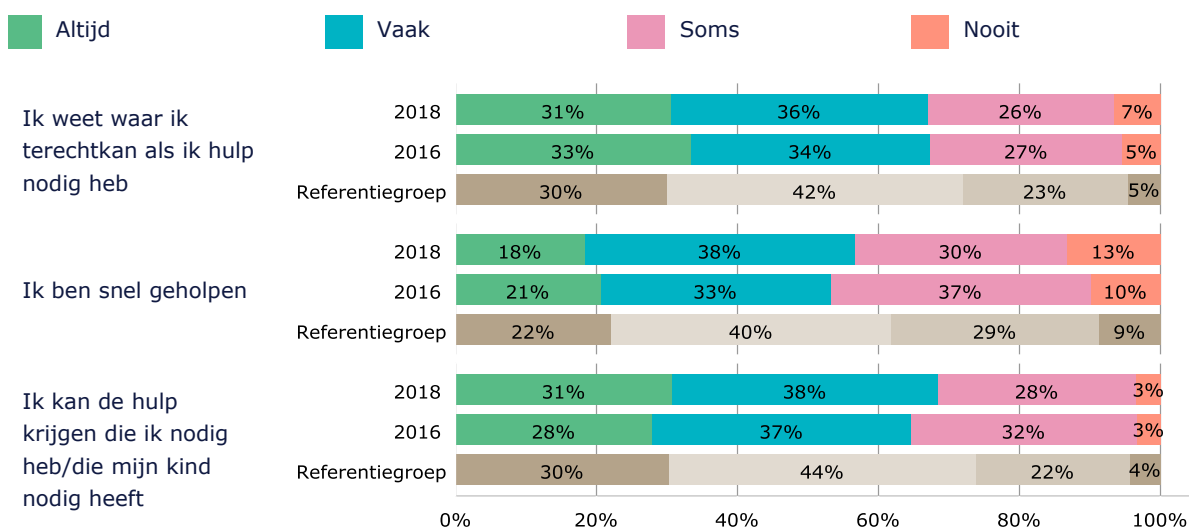
Hoofdstuk 2 Toegankelijkheid van voorzieningen

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).

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 121, 120, 117)



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

67% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 33% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. Hierop scoort de gemeente Stede Broec gelijk aan 2016.

Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren.³ In uw gemeente zien we een klein verschil tussen jongeren en ouders: 70% van de jongeren en 66% van de ouders weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben.

³ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

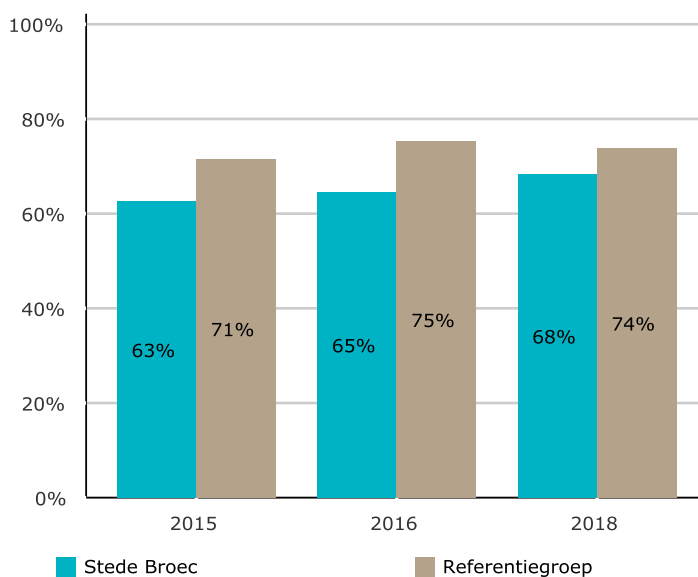
Snelheid van handelen is belangrijk. Door vroegsignalering kan ergere problematiek worden voorkomen. Daarnaast is van belang dat ouders en kinderen zich gehoord voelen en dat ze snel weten waar ze aan toe zijn. Daarom is er gevraagd naar de snelheid waarmee ze geholpen zijn, nadat de jongere of ouder zich met een vraag had gemeld. 56% (vaak/altijd samen nemen) van de kinderen is snel geholpen. In de referentiegroep geeft 62% van de respondenten aan dat zij snel geholpen zijn.

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.

68% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders⁴. In uw gemeente geeft 63% van de jongeren en 69% van de ouders aan dat zij vaak of altijd de hulp kunnen krijgen die nodig is. We zien de afgelopen jaren een licht stijgende trend in het percentage respondenten dat aangeeft dat zij de hulp kunnen krijgen die nodig is (figuur 2).

In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle drie de stellingen lager. Met name over de snelheid zijn respondenten in uw gemeente minder tevreden.

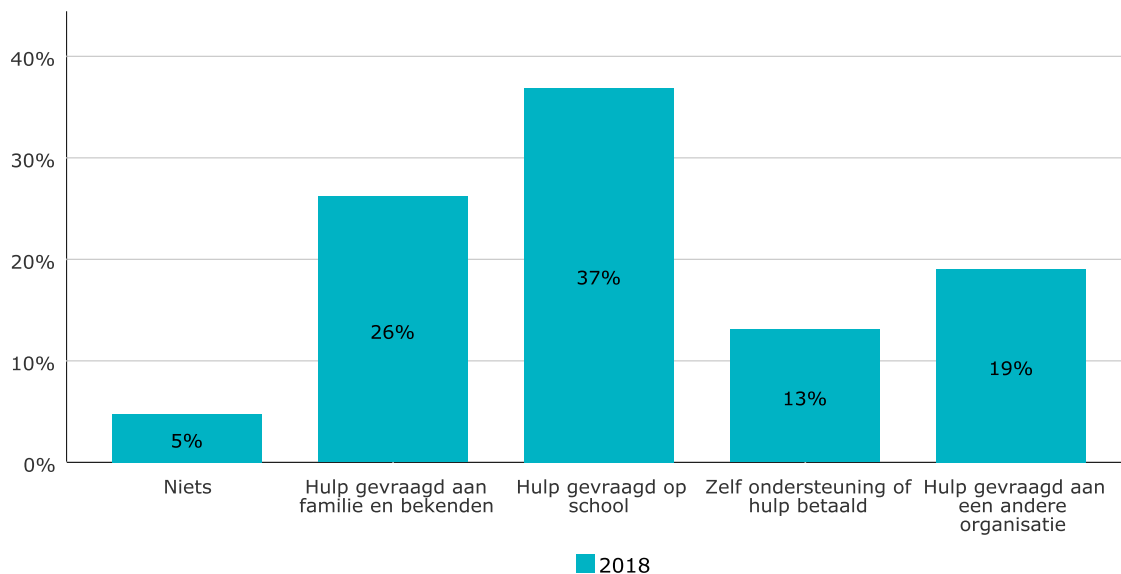
Figuur 2 Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft (% altijd/vaak)



⁴ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

De gemeente Stede Broec heeft extra vragen toegevoegd over de toegang tot hulp. Als eerste is gevraagd wat respondenten hebben gedaan voordat ze bij een hulpverlener of zorgaanbieder terecht kwamen. Uit onderstaande figuur valt op te maken dat de meeste respondenten eerst contact opnemen met school (37%) of hulp vraagt aan familie en bekenden (26%).

Figuur 3 Wat heeft u/heb je zelf gedaan om het probleem of de situatie op te lossen voordat u/je om hulp heeft/hebt gevraagd? (N=84)



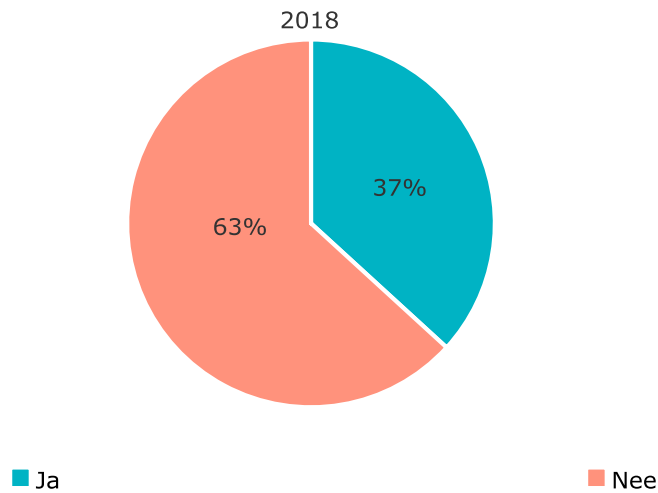
19% van de respondenten heeft hulp gevraagd aan een andere organisatie. In de open antwoorden die men kon geven bij de vraag blijkt dat een aantal mensen met meerdere organisaties tegelijkertijd contact heeft opgenomen.

Tabel 1 Wat heeft u/heb je zelf gedaan om het probleem of de situatie op te lossen voordat u/je om hulp heeft/hebt gevraagd? Anders, namelijk...

Hulp gevraagd aan een andere organisatie, namelijk...	
1	Stichting MEE
2	Parlan en jeugdzorg
3	Huisarts, UWV, overheid, et cetera
4	ADHD-centrum, orthopedagoog op school, sociaal werker op school, huisarts, vrienden en familie en zelf hulp betaald
5	Jeugdarts
6	GGZ, Parlan

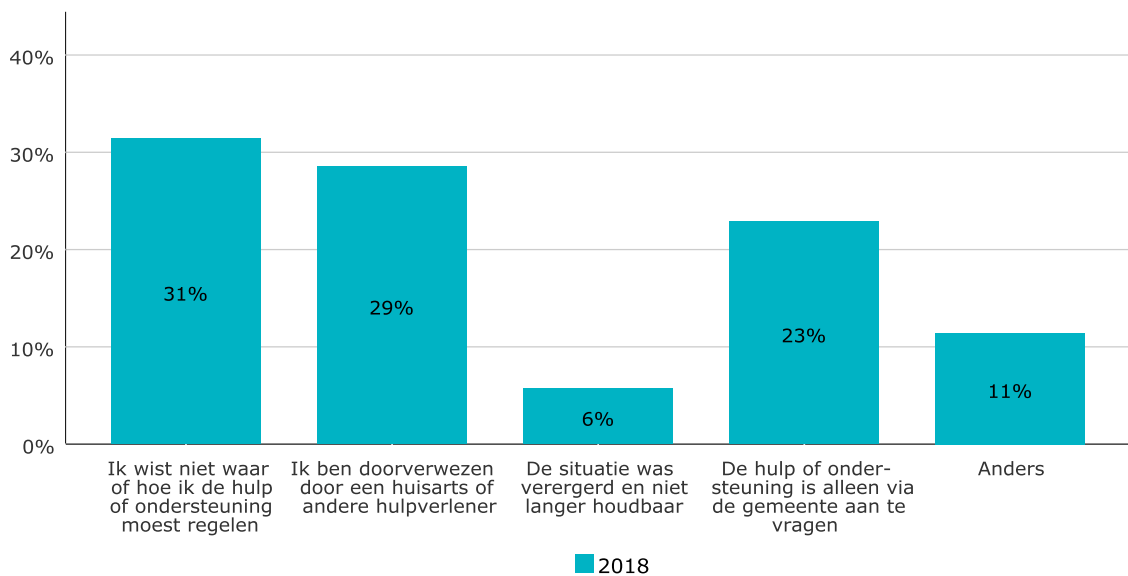
Aan ouders is vervolgens gevraagd of en waarom men contact heeft gezocht met de jeugdconsulent van de gemeente. In figuur 4 zien we dat 37% van de respondenten contact heeft gezocht, 63% heeft dit niet gedaan.

Figuur 4 Heeft u contact gezocht met de jeugdconsulenten van de gemeente? (N=106)



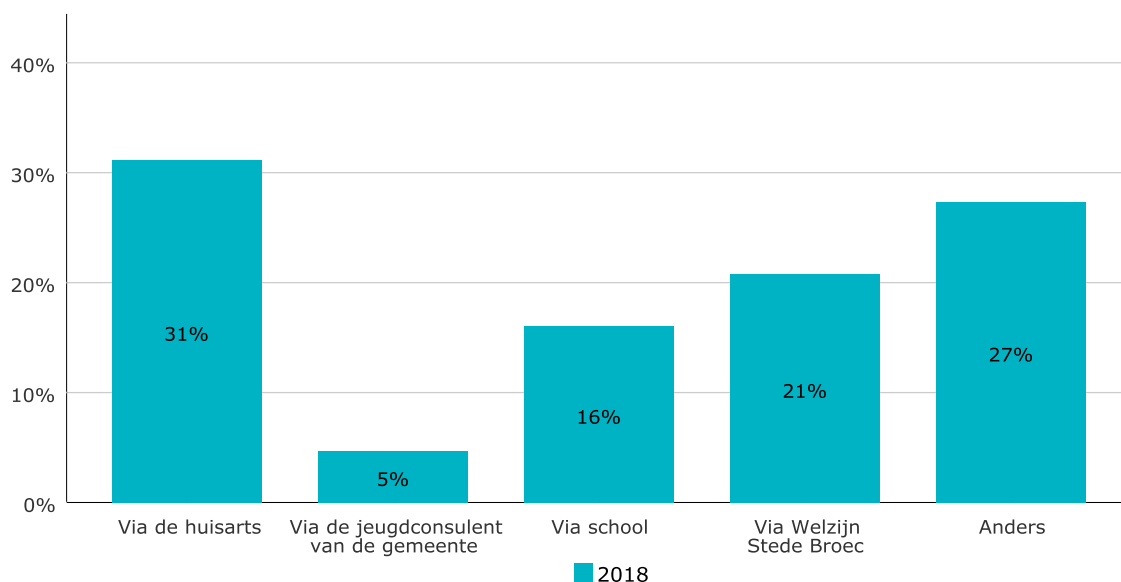
Er zijn verschillende redenen waarom respondenten contact hebben gezocht met de jeugdconsulenten. De meeste respondenten geven aan dat ze niet wisten waar of hoe ze de hulp of ondersteuning moesten regelen (31%). 29% van de respondenten is doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener, 23% geeft aan dat de hulp alleen via de gemeente is aan te vragen.

Figuur 5 Waarom heeft u uiteindelijk contact gezocht met de jeugdconsulenten van de gemeente? (N=35)



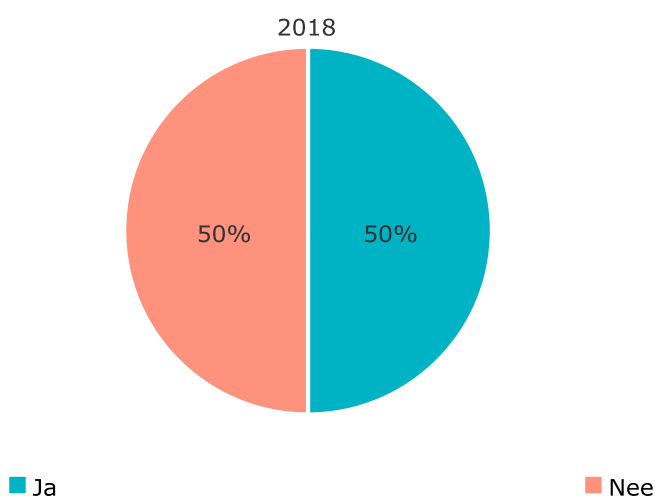
De volgende vragen zijn zowel in de vragenlijst voor jongeren als in de vragenlijst voor ouders opgenomen. Aan de jeugdhulpcliënten is gevraagd via welke route ze bij de hulpverlener/zorgaanbieder terecht zijn gekomen.

Figuur 6 Via welke route bent u/ben je terechtgekomen bij de hulpverlener/zorgaanbieder? (N=106)



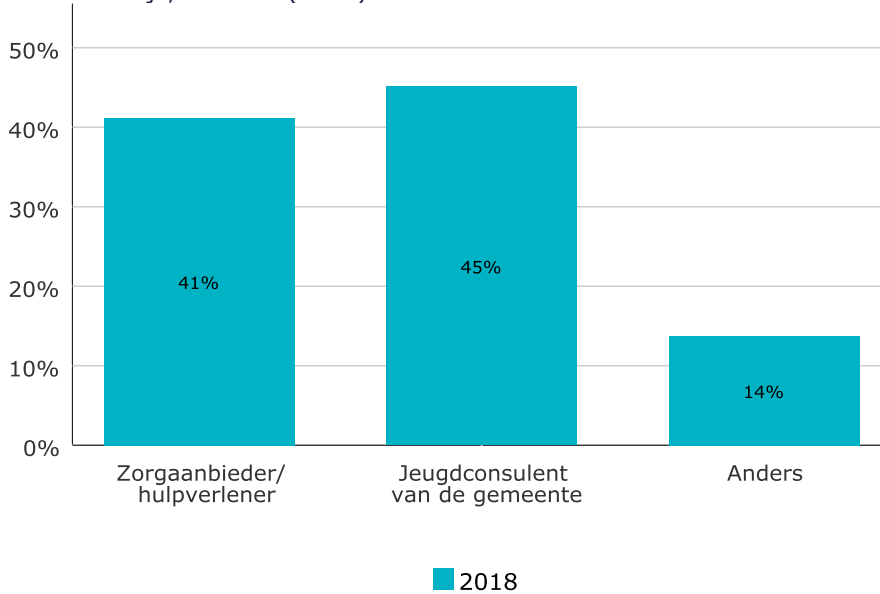
De meeste respondenten (31%) geven aan via de huisarts te zijn doorverwezen. 27% heeft een andere route gevolgd. Deze respondenten geven in de toelichting aan dat zij door de jeugdarts of schoolarts zijn doorverwezen. Een aantal geeft aan via andere zorgaanbieders, zoals GGZ of het ADHD-centrum, te zijn doorverwezen.

Figuur 7 Heeft er een huisbezoek of telefonisch contact plaatsgevonden na de melding (dan wel herindicatie)? (N=126)



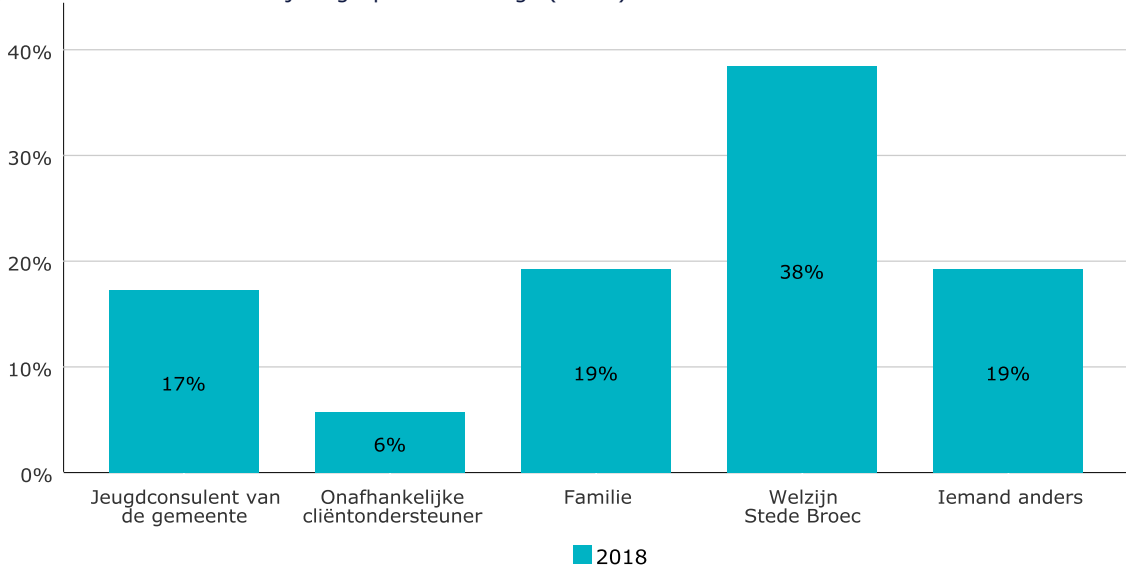
50% van de respondenten geeft aan dat er een huisbezoek of telefonisch contact heeft plaatsgevonden na de melding. Deze respondenten hebben contact gehad met de jeugdconsulent van de gemeente (45%) of een zorgaanbieder/hulpverlener (41%).

Figuur 8 Zo ja, met wie? (N=51)



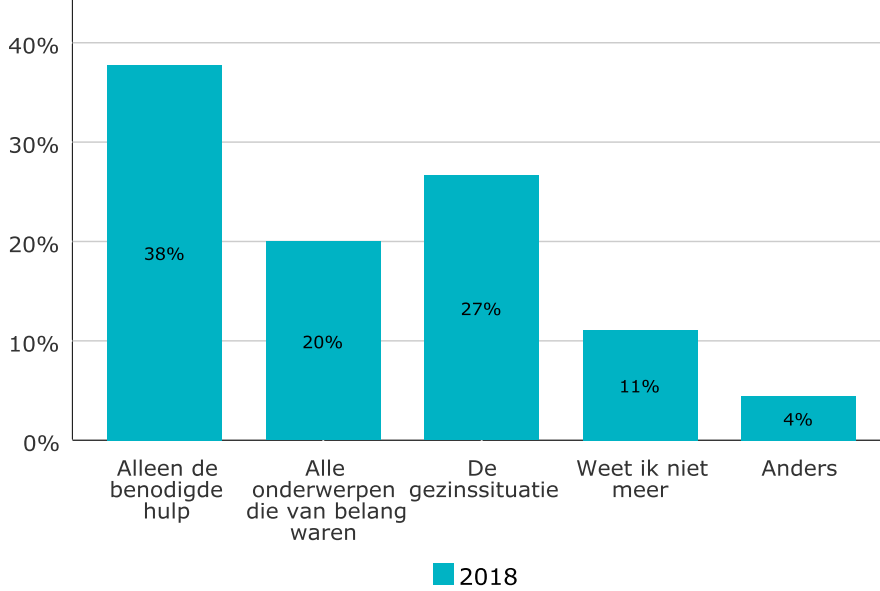
38% van de respondenten geeft aan dat iemand van Welzijn Stede Broec bij het gesprek aanwezig was. In andere gevallen was er een familielid (19%), iemand anders (19%) of een jeugdconsulent van de gemeente (17%) bij het gesprek aanwezig.

Figuur 9 Wie waren er bij dit gesprek aanwezig? (N=52)



Tijdens het gesprek is vooral gesproken over de hulp die nodig was (38%) en de gezinssituatie (27%). 20% van de respondenten geeft aan dat alle onderwerpen die van belang waren, zijn besproken.

Figuur 10 Welke onderwerpen zijn er aan bod gekomen tijdens het gesprek? (N=45)



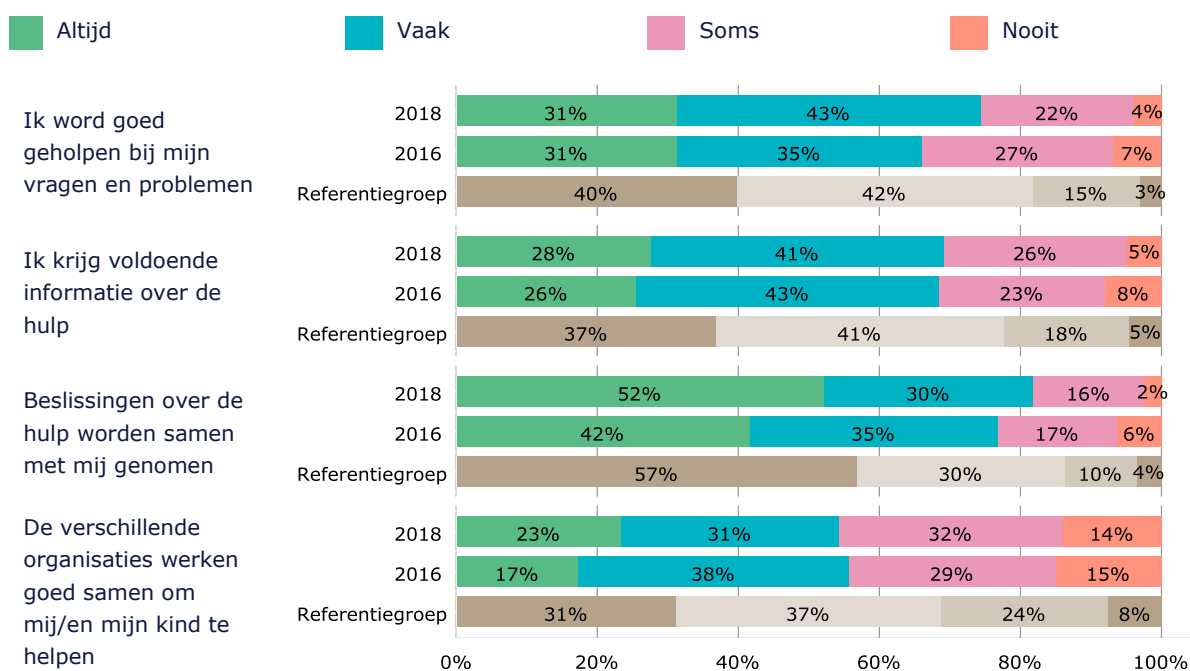
Hoofdstuk 3 Uitvoering van de hulp

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 11 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 125, 123, 121, 107)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 74% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. Dit is een stijging ten opzichte van 2016, toen dit 66% was.

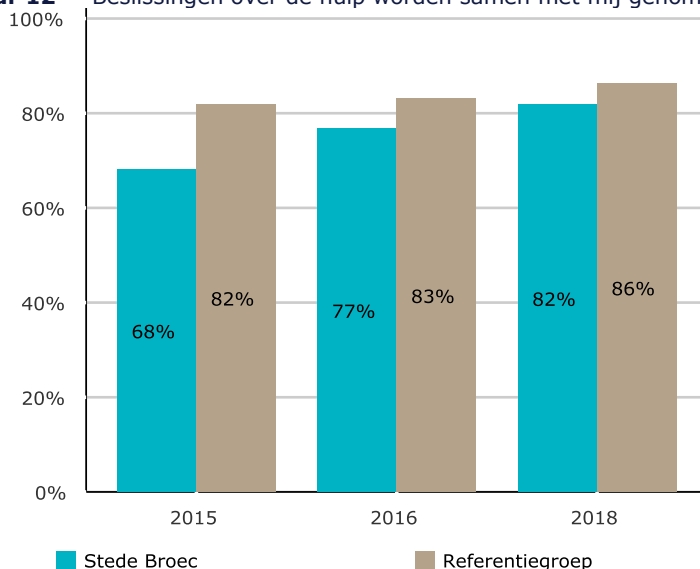
Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 69% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. 31% krijgt dat soms of niet.

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 keuzen.⁵

82% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. In 2017 bleek dat ouders vaker van mening zijn dat beslissingen samen met hen genomen worden dan jongeren.⁶ In de gemeente Stede Broec is dat niet het geval, 85% van de jongeren en 81% van de ouders geven aan dat ze ervaren dat beslissingen vaak of altijd samen worden genomen.

We zien de afgelopen jaren een stijgende trend in het percentage respondenten dat aangeeft dat beslissingen vaak of altijd samen worden genomen: van 68% in 2015 en 77% in 2016 tot 82% in 2018.

Figuur 12 Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen (% altijd/vaak)



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.

54% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. Dat is lager dan in de referentiegroep, waar dit 68% is.

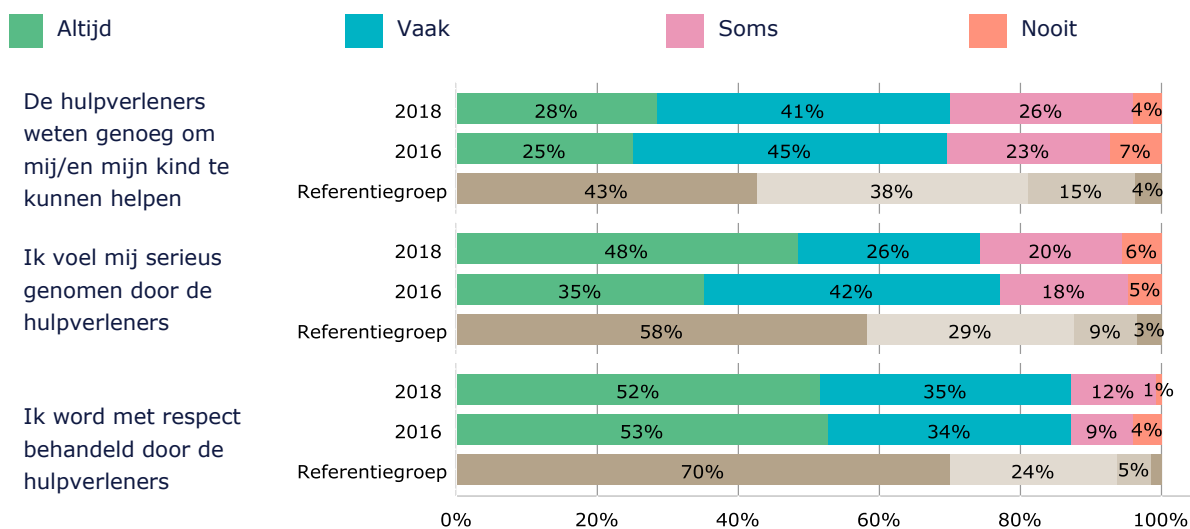
⁵ Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

⁶ Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017

3.2 De kwaliteit van de hulpverleners

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

Figuur 13 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 123, 124, 124)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 70% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. Hierin is een groot verschil te zien tussen jongeren en ouders: 58% van de jongeren en 72% van de ouders zijn van mening dat hulpverleners altijd of vaak genoeg weten om te kunnen helpen.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 74% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 26% zich soms of nooit serieus genomen.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 87% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. 13% van de respondenten voelt zich soms of niet respectvol behandeld door de hulpverleners.

Op alle stellingen scoort de gemeente Stede Broec lager dan gemiddeld in de referentiegroep. Vooral het aandeel respondenten dat aangeeft dat hulpverleners genoeg kennis bezitten, ligt lager (70% ten opzichte van 81% in 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).

Hoofdstuk 4 Effect van de hulp

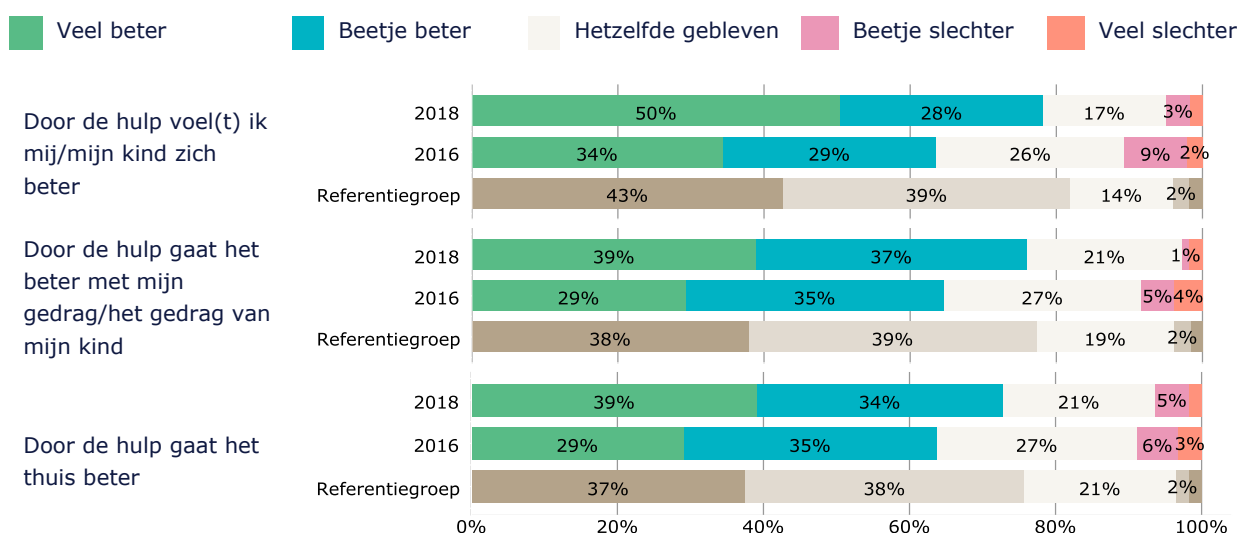
In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp bij het opgroeien aan bod. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten bij de kinderen en jongeren bereikt? Ook behandelen we in dit hoofdstuk de vraag of de ondersteuning volgens respondenten voldoet.

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 14 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 119, 108, 110)

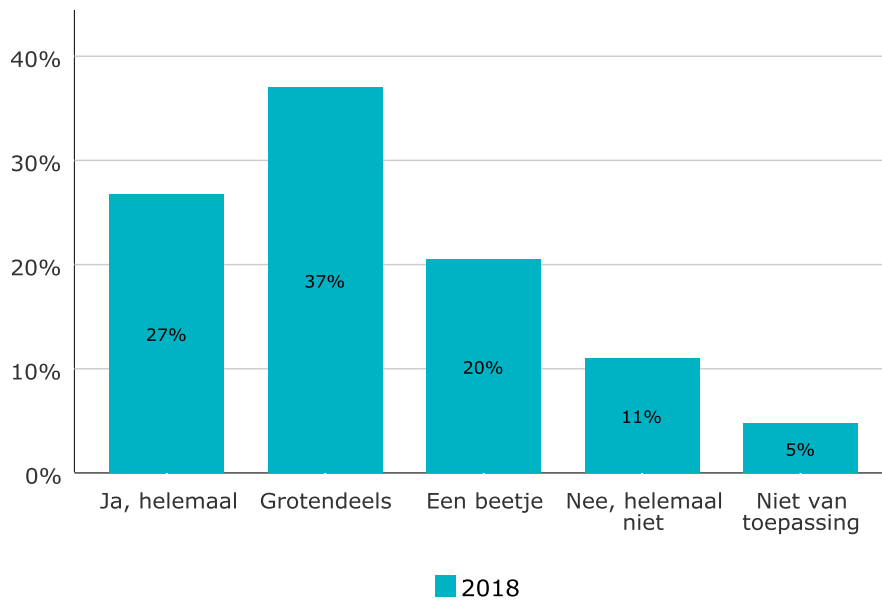


We zien dat op alle stellingen relatief meer respondenten aangeven dat de hulp een positief effect heeft. Zo gaf in 2016 nog 63% van de respondenten aan dat het kind zich beter voelde; dit jaar is dat 78%. Het verschil tussen jongeren en ouders is vrij groot: 72% van de jongeren en 79% van de ouders geven aan dat het kind zich (veel) beter voelt. 76% van de respondenten antwoordt dat het een beetje of veel beter gaat met het gedrag, in 2016 was dit 64%. Eveneens 64% gaf in 2016 nog aan dat het thuis beter ging; dit jaar is dat 73%.

4.2 Voldoet de ondersteuning

Op de vraag of de ondersteuning voldoet aan de behoeften van de cliënt, antwoordt 64% dat dit grotendeels of helemaal het geval is. Voor 11% van de respondenten voldoet de ondersteuning helemaal niet.

Figuur 15 Voldoet de ondersteuning aan uw/jouw behoeften? (N=127)



Hoofdstuk 5 Wat gaat goed en wat kan beter?

5.1 Hulp of begeleiding: waar zijn respondenten tevreden over?

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd waar zij tevreden over zijn. Deze opmerkingen hebben we in een top 4 gezet.

Tabel 2 Waar bent u/ben jij tevreden over?

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid over de begeleiding/hulp
2	Hulpvaardigheid/genomen tijd/inzet
3	Luisteren/serieus genomen/gehoord voelen
4	Effect van de ondersteuning

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

1. *'De hulp die ik gekregen heb.'*

'Fijn dat er hulp gezocht mocht worden.'

'Dat de hulp er is. En dat wij de hulp krijgen.'

'De zorg, de hulp en dat alle ogen gericht zijn op een goede zorg voor mijn dochter.'

2. *'Degene waar ik gesprekken mee heb, staat altijd voor me klaar en geeft me duidelijk advies en ze is erg vriendelijk!'*

'Als wij hulp nodig hebben, zijn ze er voor ons.'

'Ik ben tevreden over onze casemanager. Zij kent ons en de problemen al jaren en weet vaak welke wegen te bewandelen. Ze is vaak ter ondersteuning bij gesprekken op school aanwezig.'

'Het feit dat Welzijn Stede Broec mij de aanvraag grotendeels uit handen kon nemen.'

'Dat ze altijd proberen om je te helpen.'

3. *'Dat er een luisterend oor is en dat ze wel achterhalen wat het probleem is.'*

'Wij voelen ons serieus genomen!!!'

'Dat we serieus genomen worden en er echt geluisterd wordt.'

'Er wordt echt naar me geluisterd.'

'Ik ben goed geholpen en er werd veel naar mij geluisterd. Dat vond ik fijn.'

4. *'Zeer tevreden over de hulp die de zorgaanbieder mijn dochter heeft geboden. Dit heeft haar veel geholpen.'*

'Spelling is veel beter geworden.'

'Mijn kind gaat er graag heen omdat ze het leuk vindt en merkt dat ze er baat bij heeft.'

'Dat we door hulp te vragen erachter zijn gekomen dat onze dochter ADHD/autisme heeft en nu de juiste handvatten heeft gekregen om goed te functioneren.'

5.2 Waar zijn respondenten ontevreden over?

Ook is gevraagd waar respondenten ontevreden over zijn. Daarvan hebben we een top 3 samengesteld.

Tabel 3 Waar bent u/ben jij ontevreden over?

Opmerking	
1	Snelheid/duur aanvraag/wachlijsten
2	Aansluiting hulp op hulpvraag/maatwerk/oplossingsgericht
3	Dienstverlening/professionaliteit/deskundigheid/bereikbaarheid Welzijn Stede Broec

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

1. *'We hebben een jaar op de wachtlijst gestaan. Dat is heel lang als je ziet dat je kind vastloopt.'*

'De lange wachtlijsten als er iets moet gebeuren.'

'De wachtlijsten voor gezinshulp (in mijn omgeving).'

'Lange wachttijden, steeds weer moeten wachten tot het onderling overlegd is en ze terugkoppelen en tot eventuele actie overgaan.'

2. *'Nadat er een conclusie was en een uitslag van de onderzoeken, was er verder niks mogelijk zonder dat ik zelf voor de kosten op zou draaien. Er werd ook niet meegedacht over een oplossing.'*

'Dat we al veel instanties hebben gehad en het resultaat nog niet helemaal is bereikt.'

'Dat ze ons niet verder kunnen helpen en ons vervolgens "aan ons lot overlaten". Het dossier werd gesloten.'

3. *'Het is heel moeilijk om door de muur heen te komen die de gemeente heeft opgeworpen met Welzijn Stede Broec. Voordat je door die barrière heen bent, is de situatie nog verder verslechterd.'*

'Welzijn Stede Broec werkt niet voor mij. Ze horen me niet en ze doen wat de zorgaanbieder vraagt van hen. Ik heb besloten om nooit meer hulp te vragen van Welzijn. Ik had het gevoel ik ben machteloos en kan niks zelf beslissen over de toekomst van mijn kind.'

'Elk jaar weer uitzoeken wie je moet bellen/mailen. Ik heb bijna elk jaar een andere jeugdconsulent die de verlenging moet behandelen.'

'De manier van werken van Welzijn Stede Broec. Ik ben zelf in staat in te schatten wat mijn kind nodig had en heb dit zelf via huisarts geregeld. Als je dit niet kunt, heb je via Welzijn Stede Broec een lange weg te gaan, waarbij ik zorgen heb over de kwaliteit van de medewerkers.'

5.3 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. 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 nemen we niet mee in de resultaten.

De meest genoemde opmerkingen zijn dat men geen opmerkingen heeft, veelal omdat men al bij de vorige punten commentaar heeft gegeven. Verder geven de respondenten veel adviezen over wat zij vinden dat beter zou kunnen, zoals één contactpersoon die helpt bij vragen en problemen en de casusregie neemt.

'Zou fijn zijn als een gezin één persoon krijgt die mee gaat kijken waar behoefte aan is en die weet wat er allemaal mogelijk is. Zoals bijvoorbeeld financiële bijdragen??'

'Ik wil graag één persoon die ons helpt met alle problemen.'

'Koppel een vaste jeugdconsulent aan een gezin, dan is alles in één keer duidelijk en geeft het een vertrouwd/zekerder gevoel aan het gezin en de jeugdige zelf.'

'Zorg voor stabiliteit in medewerkers. Dit scheelt voor ouders heel veel energieverspilling.'

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 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	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	70%	20	66%	101	67%	121	67%	55%	71%	72%	72%	4.608
Ik ben snel geholpen	50%	20	58%	100	57%	120	53%	57%	62%	62%	62%	3.149
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	63%	19	69%	98	68%	117	65%	63%	73%	74%	74%	3.167

Tabel 2 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	70%	20	75%	105	74%	125	66%	63%	81%	82%	82%	4.987
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn en mijn kind te helpen	47%	17	56%	90	54%	107	56%	43%	68%	69%	69%	3.963
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	75%	20	68%	103	69%	123	68%	52%	76%	78%	78%	4.956
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	85%	20	81%	101	82%	121	77%	68%	79%	89%	86%	4.906

Tabel 3 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2018	Referentiegroep ouders 2018	Referentiegroep jongeren en ouders 2018	N (samen) 2018
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn en mijn kind te kunnen helpen	58%	19	72%	104	70%	123	70%	62%	80%	81%	81%	5.001
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	70%	20	75%	104	74%	124	77%	66%	85%	88%	88%	5.050
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	85%	20	88%	104	87%	124	87%	85%	92%	94%	94%	5.051

Tabel 4 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 2016	Jongeren en ouders 2015	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	72%	18	79%	101	78%	119	64%	72%	79%	83%	82%	4.737
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	78%	18	76%	90	76%	108	65%	67%	73%	79%	77%	4.334
Door de hulp gaat het thuis beter	72%	18	73%	92	73%	110	64%	67%	71%	77%	76%	4.225

Eigen vragen

Tabel 5 Wat heeft u/heb je zelf gedaan om het probleem of de situatie op te lossen voordat u/je om hulp heeft/hebt gevraagd?

	%	N
Niets	5%	4
Hulp gevraagd aan familie en bekenden	26%	22
Hulp gevraagd op school	37%	31
Zelf ondersteuning of hulp betaald	13%	11
Hulp gevraagd aan een andere organisatie, namelijk	19%	16
Totaal	100%	84

Tabel 6 Heeft u contact gezocht met de jeugdconsulenten van de gemeente? (ouders)

	%	N
Ja	37%	39
Nee	63%	67
Totaal	100%	106

Tabel 7 Waarom heeft u uiteindelijk contact gezocht met de jeugdconsulenten van de gemeente? (ouders)

	%	N
Ik wist niet waar of hoe ik de hulp of ondersteuning moest regelen	31%	11
Ik ben doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener	29%	10
De situatie was verergerd en niet langer houdbaar	6%	2
De hulp of ondersteuning is alleen via de gemeente aan te vragen	23%	8
Ik wil of kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren	0%	0
Ik heb contact opgenomen op advies van familie/vrienden/bekenden	0%	0
Andere reden, namelijk	11%	4
Totaal	100%	35

Tabel 8 Via welke route bent u/ben je terecht gekomen bij de hulpverlener/zorgaanbieder?

	%	N
Via de huisarts	31%	33
Via de jeugdconsulent van de gemeente	5%	5
Via school	16%	17
Via Welzijn Stede Broec	21%	22
Anders namelijk	27%	29
Totaal	100%	106

Tabel 9 Heeft er een huisbezoek of telefonisch contact plaatsgevonden na de melding (dan wel herindicatie)?

	%	N
Ja	50%	63
Nee	50%	63
Totaal	100%	126

Tabel 10 Zo ja, met wie?

	%	N
Zorgaanbieder/hulpverlener	41%	21
Jeugdconsulent van de gemeente	45%	23
School	0%	0
Anders, namelijk	14%	7
Totaal	100%	51

Tabel 11 Wie waren er bij dit gesprek aanwezig?

	%	N
Jeugdconsulent van de gemeente	17%	9
Onafhankelijke cliëntondersteuner	6%	3
Familie	19%	10
Welzijn Stede Broec	38%	20
Iemand anders, namelijk	19%	10
Totaal	100%	52

Tabel 12 Welke onderwerpen zijn er aan bod gekomen tijdens het gesprek?

	%	N
Alleen de benodigde hulp	38%	17
Alle onderwerpen die van belang waren, zoals inkomen, vrije tijd, huisvesting, gezondheid, et cetera	20%	9
De gezinssituatie	27%	12
Weet ik niet meer	11%	5
Anders, namelijk	4%	2
Totaal	100%	45

Tabel 13 Voldoet de ondersteuning aan uw/jouw behoeften?

	%	N
Ja, helemaal	27%	34
Grotendeels	37%	47
Een beetje	20%	26
Nee, helemaal niet	11%	14
Niet van toepassing	5%	6
Totaal	100%	127

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl