


BMC

YACHT GROUP



Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp Gemeente Oude IJsselstreek



Rapport
September 2018
Projectnummer: P005099
Correspondentienummer: DH-0509-9369

Partners in verbetering

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	DE WEG NAAR HULP EN/OF ONDERSTEUNING	5
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	11
	3.1 De kwaliteit van de zorg	11
	3.2 De kwaliteit van de hulpverleners	12
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	14
	4.1 Opgroeien	14
	4.2 Zelfstandigheid	15
	4.3 Zelfredzaamheid	16
	4.4 Meedoen in de eigen omgeving	17
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	18
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	20
BIJLAGE 2	TABELLEN UITSPLITSING ACHTERHOEKSE GEMEENTEN	25

Samenvatting

De gemeente Oude IJsselstreek heeft een cliëntervaringsonderzoek onder jongeren en ouders laten uitvoeren over jeugdhulp. Een onderzoek naar de ervaringen van deze doelgroep is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft, in samenwerking met de andere Achterhoekse gemeenten (Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre en Winterswijk) daarbij gekozen voor de modelvragenlijst, aangevuld met eigen vragen. Er zijn in totaal 115 ouders en jongeren in Oude IJsselstreek die in 2017 jeugdhulp ontvingen die de vragenlijst (gedeeltelijk) hebben ingevuld. De respons is daarmee 16,2%. Vorig jaar was de respons 19%.

De modelvragenlijst Jeugd gaat in op thema's als 'de weg naar de hulp en/of ondersteuning', '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 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.

De weg naar de hulp en/of ondersteuning

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 65% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. In de referentiegroep is dit 73%. Van de respondenten geeft 35% aan dat zij niet weten waar ze voor hulp terecht kunnen. Vorig jaar wist 77% waar ze terecht konden.

Van alle respondenten geeft 45% aan het afgelopen jaar een (keukentafel)gesprek te hebben gehad met een consulent. Op alle aspecten die gaan over het (keukentafel)gesprek scoort Oude IJsselstreek net iets minder dan het gemiddelde van de regio, waar de tevredenheid overigens op een erg hoog niveau ligt. Het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid van de medewerker (94%) en het kunnen geven van hun eigen mening (88%).

13% van de respondenten weet dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (het gemiddelde van de Achterhoek is 16%).

Uitvoering van de hulp

Respondenten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Over de gehele linie genomen is de tevredenheid in 2017 iets gedaald ten opzichte van 2016. Toch is het overgrote deel tevreden over de uitvoering. 84% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 83% van de respondenten ervaart dat beslissingen samen worden genomen.

Ook is gevraagd naar de kwaliteit van de hulpverleners. 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 erg goed (79% is hier tevreden over; vorig jaar was dit 87%), men heeft het idee serieus te worden genomen (87%) en de behandeling is volgens nagenoeg alle respondenten respectvol (94%).

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden van opgroeien en zelfredzaamheid. Door de hulp voelt de jongere zich beter en is het gedrag volgens zowel jongeren als ouders verbeterd. Het effect van de hulp lijkt in Oude IJsselstreek in 2017 iets minder te worden ervaren dan in 2016. Met name de effecten bij het opgroeien worden dit jaar iets minder 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, 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 'de weg naar de hulp en/of ondersteuning', '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.

De gemeente Oude IJsselstreek voert het onderzoek uit in samenwerking met de gemeenten in de regio (Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre en Winterswijk). De gemeenten hebben er samen voor gekozen om de Modellijst Jeugd aan te vullen met extra vragen. Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten van deze extra vragen met elkaar vergeleken worden om van elkaar te leren.

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. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen. Met het versturen van het onderzoek is een brief bijgevoegd waarin is uitgelegd dat er een onderzoek uitgevoerd wordt en waarom de betreffende persoon wordt gevraagd hieraan mee te werken. Hierin is ook de mogelijkheid opgenomen om af te melden en hiermee geen herinneringsbrief te ontvangen. Ook 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.

1.3 Steekproef en respons

In overleg met BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 785 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 354 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 136 ouders en 48 jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 16,2%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Door de beperkte respons bieden de resultaten van dit onderzoek een indicatief beeld van hoe de totale groep over het vraagstuk denkt. Indicatief houdt in dat deze resultaten een indicatie bieden van hoe de totale groep over het vraagstuk denkt. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15% gangbaar.

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 24 gemeenten.³ In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijs tinten weergegeven.

GEMEENTE 
REFERENTIEGROEP 

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de weg naar de hulp en/of voorziening inclusief het keukentafelgesprek, 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. Bijlage 2 bevat tabellen met betrekking tot de uitsplitsing van de Achterhoekse gemeenten.

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

³ Harlingen, Terschelling, Vlieland, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Ermelo, Harderwijk, Winterswijk, Woudenberg, Enkhuisen, Alphen aan den Rijn, Drechterland, Krimpen aan den IJssel, Waddinxveen, Best, Oude IJsselstreek, Overbetuwe, Berkelland, Bronckhorst, Kaag en Braassem, Zuidplas, Waadhoeke, Montferland.

Hoofdstuk 2

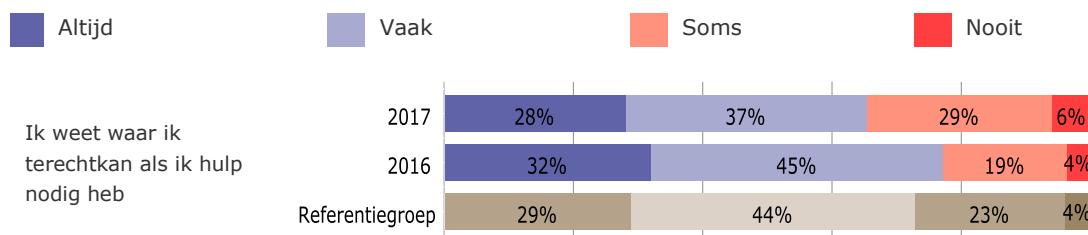
De weg naar hulp en/of ondersteuning

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 en gecertificeerde instellingen en gemeenten. 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 = 150)

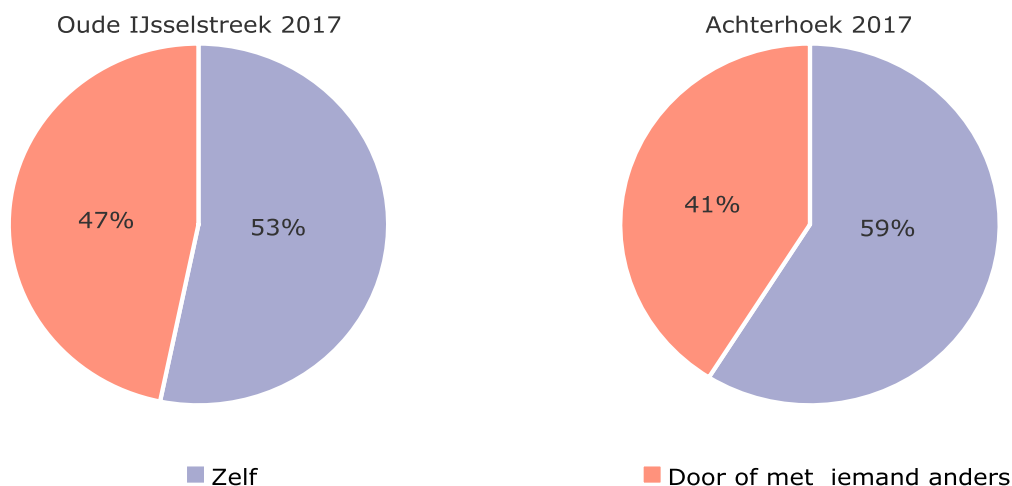


De respondenten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 65% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Vorig jaar was dit 77%. Van de respondenten weet 35% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren⁴. In Oude IJsselstreek liggen de percentages dicht bij elkaar. 68% van de jongeren weet waar ze terecht kunnen en 65% van de ouders weet waar ze terecht kunnen.

⁴ Bron: MCJO-onderzoek BMC over 2017.

De gemeente Oude IJsselstreek heeft extra vragen toegevoegd aan de vragenlijst. De eerste vraag was of de respondenten zelf hulp hadden gezocht of dat iemand anders dit voor ze had gedaan.

Figuur 2 Wie heeft hulp gezocht? (N =154)



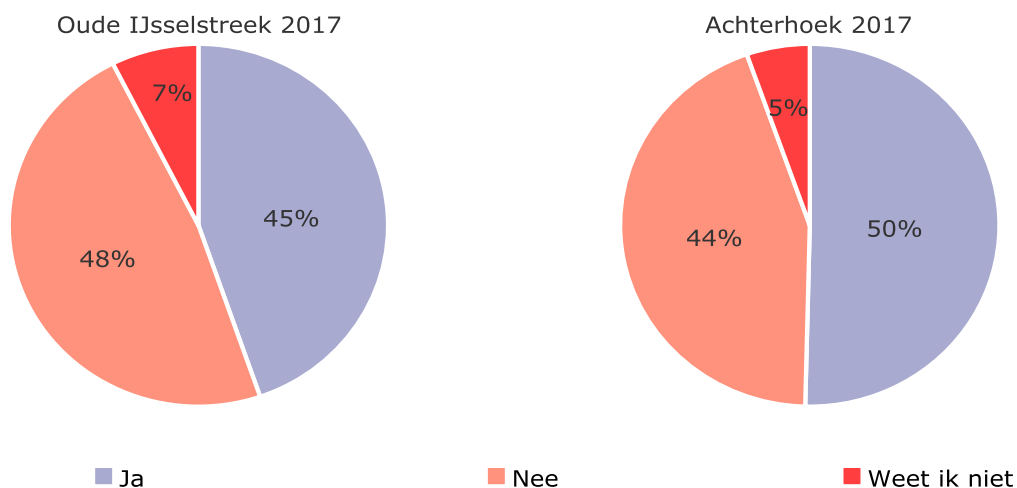
Van degenen die zelf hulp hebben gezocht (53%), hebben de meesten dit gedaan via een consulent van de gemeente of via de huisarts, maar ook school speelt een belangrijke rol als verwijzer. Respondenten konden overigens meer antwoorden aankruisen, waardoor het geheel optelt tot meer dan 100%.

Tabel 1 Hoe is de hulp geregeld?

	%	N
Via een consulent van de gemeente	22%	20
Via school	23%	21
Via de huisarts	40%	36
Via een jeugdarts	4%	4
Via een medisch specialist	1%	1
Weet ik niet	2%	2
Anders	30%	27
Totaal	100%	91

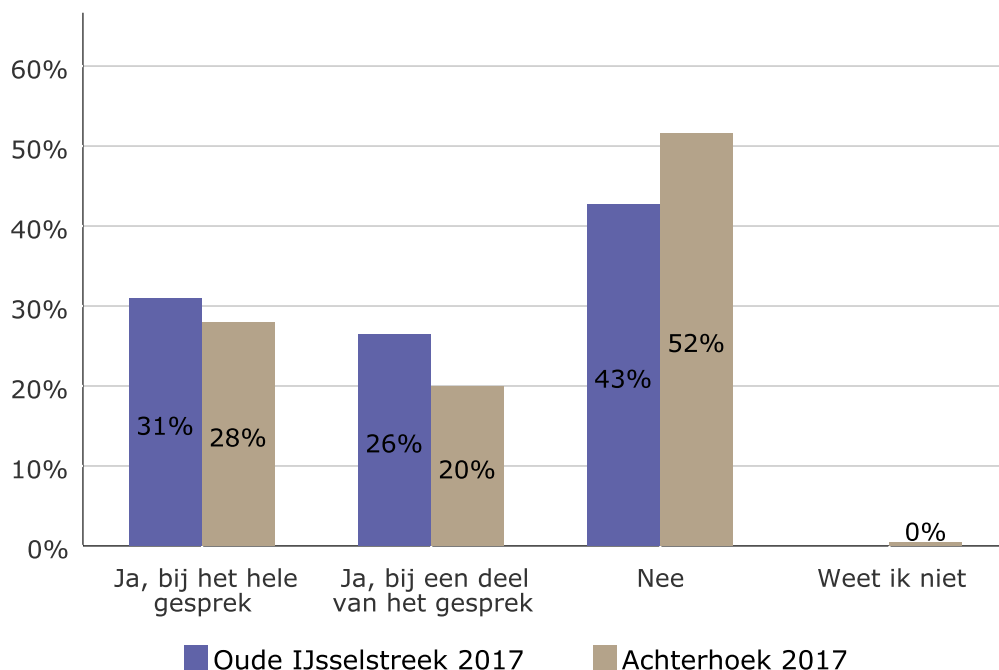
In 45% van de gevallen heeft er een gesprek plaatsgevonden met een consulent van de gemeente. In de regio was dit gemiddeld 50%.

Figuur 3 Gesprek met een consulent van de gemeente? (N =114)



In een extra vraag die is toegevoegd door de gemeente is bevestigd of het kind zelf ook bij het gesprek aanwezig is geweest. Hierbij geeft 31% van de respondenten aan dat het kind aanwezig is geweest bij het gesprek en 26% geeft aan dat het kind een deel van het gesprek heeft meegemaakt.

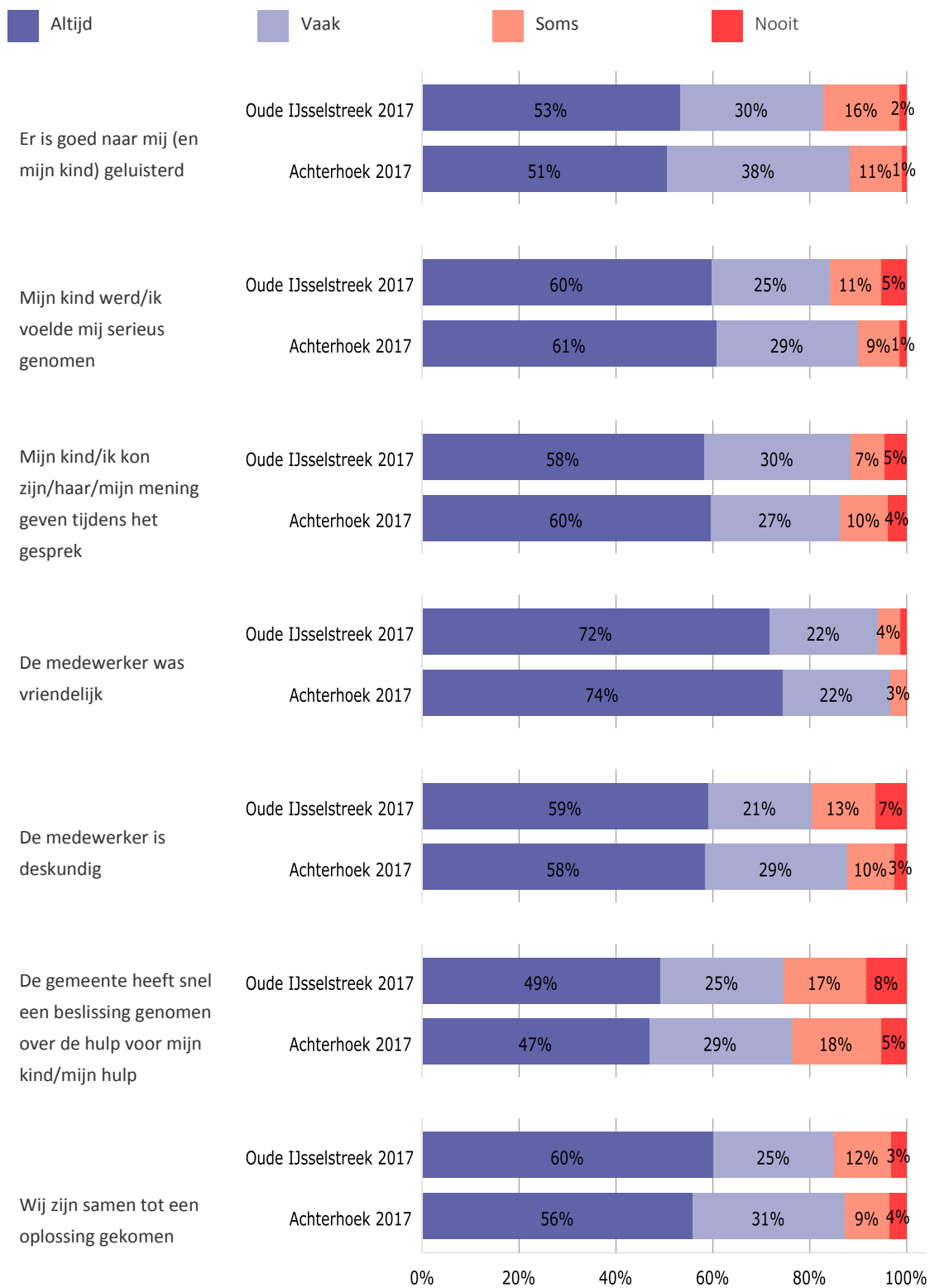
Figuur 4 Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig? (%)



De gemeente Oude IJsselstreek scoort op de meeste aspecten die gaan over het (keukentafel)gesprek net iets minder of gelijk aan het gemiddelde van de regio, een regio waar de tevredenheid overigens op een erg hoog niveau ligt.

Het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid van de medewerker (94%) en het kunnen geven van zijn of haar mening tijdens het gesprek (88% is hier tevreden over).

Figuur 5 Tevredenheid over (keukentafel)gesprek (N = 68)



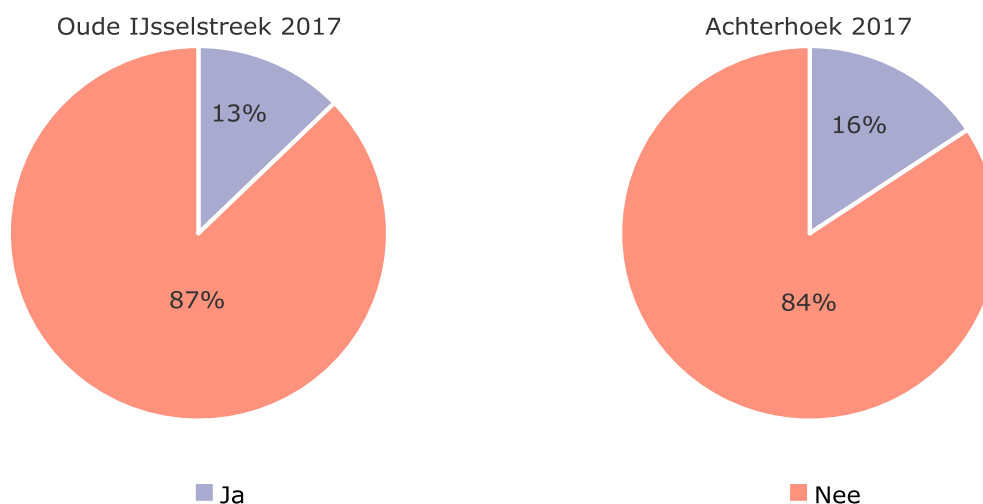
De respondenten konden ook een korte opmerking plaatsen over het (keuken)tafelgesprek. Hieronder een kleine opsomming van citaten die de tevredenheid over het gesprek illustreren, al is er hier en daar ook wel een kritische noot gekraakt.

Tabel 2 Opmerkingen over (keukentafel)gesprek

Wilt u nog iets toevoegen over het gesprek?
'Er werd iemand ziek van de gemeente waardoor je zelf weer contact moest zoeken en er dingen bleven liggen. Ook contact met een nieuwe jeugdconsulent moesten wij zelf regelen. Toen deze er was, verliep het prima.'
'Overdracht van een vertrekkende collega op nieuwe collega (regievoerder) verliep niet helemaal soepel waardoor onze zaak op de plank is blijven liggen. Inmiddels hebben we geen hulp meer. Voor de rest verliep alles goed, zowel keukentafelgesprek als follow-up.'
'Gemeenten moeten beter naar de kinderen luisteren. En ingaan op hun vragen.'
'We hebben een vast aanspreekpunt en zijn heel erg tevreden over zijn inzicht in de problematiek, kundigheid, besluitvaardigheid en aanpak. Professioneel en menselijk; top!'

Ook is gevraagd of mensen wisten dat ze gebruik konden maken van een cliëntondersteuner tijdens het gesprek. In Oude IJsselstreek was 13% hiervan op de hoogte. In de Achterhoek is het gemiddelde 16%. Op dit vlak ligt dus nog wel ruimte voor verbetering.

Figuur 6 Bekend met cliëntondersteuning (N = 157)



Respondenten konden aangeven wie er naast henzelf (of ouders) nog meer betrokken was bij de hulpverlening. In 52% van de gevallen is er geen betrokkenheid van andere personen. Bij 19% van de respondenten is dit een opa en/of oma. In de categorie 'anders' zijn vooral specifieke hulporganisaties, school of de psycholoog genoemd. De tevredenheid over de hulpverlening komt in het volgende hoofdstuk aan bod.

Tabel 3 Wie is er nog meer betrokken bij de hulpverlening?

	%	N
Opa/oma	19%	30
Vrienden	8%	12
Oom/tante	5%	7
Buren	3%	4
Niemand	52%	80
Anders	33%	51
Totaal	100%	155

Hoofdstuk 3

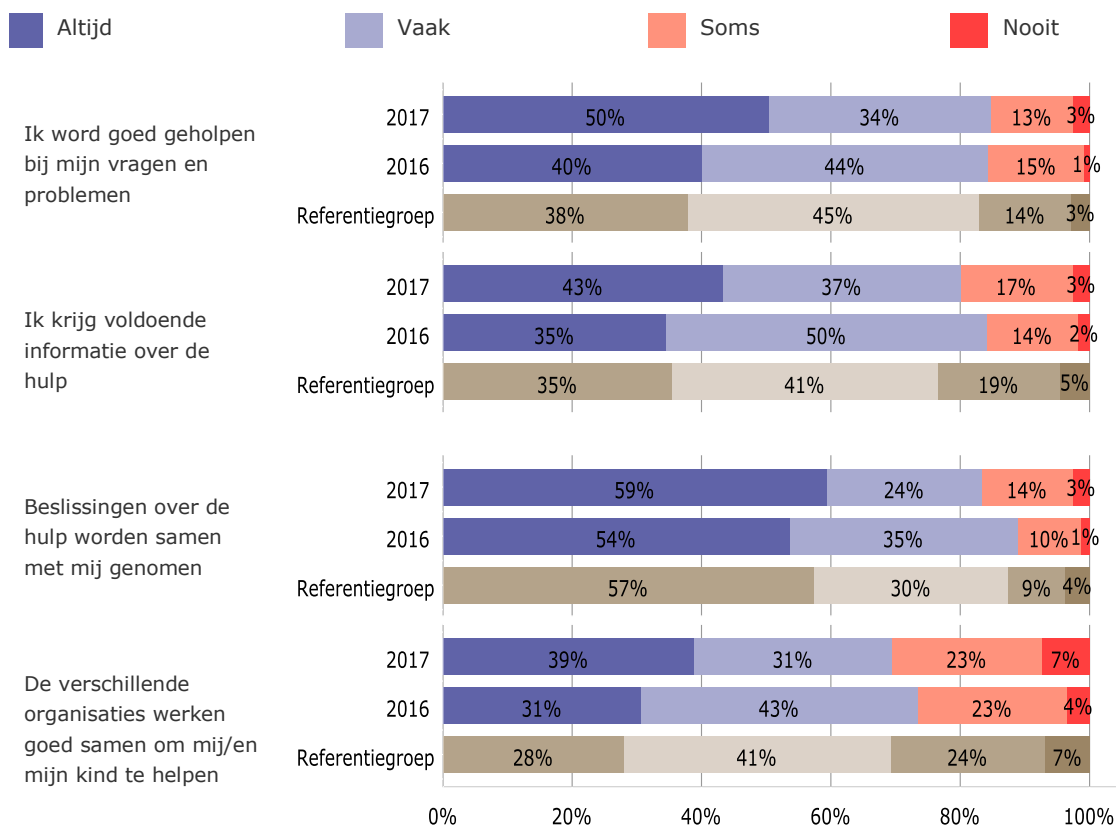
Uitvoering van de hulp

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 7 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 151, 150, 150, 121)

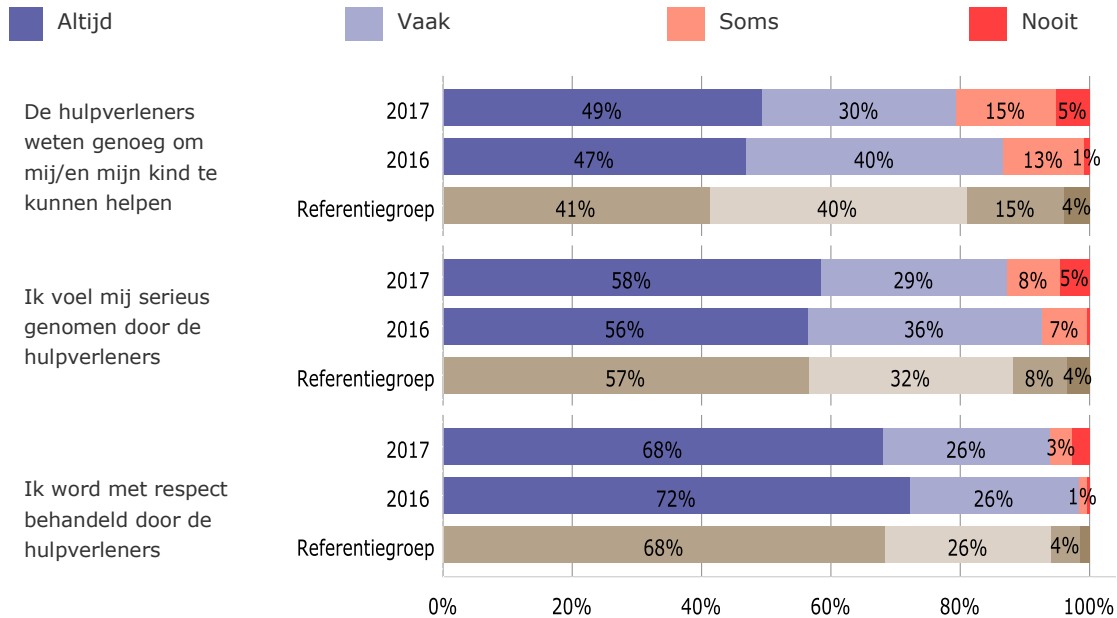


Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. Over de gehele linie genomen is de tevredenheid in 2017 iets gedaald ten opzichte van 2016. Toch is het overgrote deel tevreden over de uitvoering. Zo vindt 84% van de respondenten dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen en 83% ervaart dat beslissingen samen worden genomen.

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 8 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 150, 149, 147)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. 79% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen (vorig jaar was dit 87%). In de referentiegroep is dit eveneens 81%. Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 87% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Ook meent 94% dat ze met respect zijn behandeld door de hulpverleners. Met deze resultaten wordt minder goed gescoord dan in 2016. Wel liggen de resultaten in lijn met die van 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).

Ten slotte konden de respondenten nog een opmerking maken over de hulpverleners. Hieronder een kleine opsomming van opmerkingen die de grote tevredenheid illustreren, ook al zijn er hier en daar wel enkele kritische opmerkingen gemaakt.

Tabel 4 Opmerkingen over hulpverleners

Wilt u nog iets toevoegen over de hulp van de hulpverlener?
'De hulp ligt soms teveel op mijn dochter waardoor ik het idee heb dat er niet altijd even goed wordt gekeken naar mijn zoon.'
'We zitten er nog middenin en wachten op verdere hulp. Het gaat allemaal bijzonder langzaam.'
'Wij ontvangen hulp, hier zijn wij ontzettend tevreden over. Goede begeleiding van ons kind, prettige mensen, prima informatievoorziening en duidelijke communicatie.'
'Wij zijn tevreden over de hulp die onze dochter krijgt, we krijgen goede handvatten waarmee wij verder kunnen.'
'Ik dacht dat de gemeente wel een keer langs zal komen over het probleem te praten ze hebben nog geen plan van aanpak.'
'Hulp/begeleiding Fact Team was goed. Hulp pleeggezin was voldoende. Communicatie en eigen inbreng/overleg in pleeggezin kan beter. Als je niet oppast, heb je zelf niets meer te vertellen over je eigen kind. Het geluk van ons was dat we zelf zoveel mogelijk de regie probeerden in de hand te houden.'
'Mijn kinderen voelen zich heel fijn bij hem.'
'Weet te weinig over het gesprek met de hulpverlener en mijn kind wordt er niet veel bij betrokken.'
'Ook de hulpverleners moeten beter communiceren.'
'Eerst prijzen ze je hoog daarna trappen ze je de grond in en doe je niets goeds of heb je niet goeds gedaan.'
'De hulp v/d psycholoog voldeed niet aan onze verwachtingen. Hier voelden we ons niet deskundig geholpen. De praktijk leert ons dat zij een verkeerde diagnose hebben gesteld. Ze stonden niet open voor feedback.'
'Onze hulpverlener is een heel prettig persoon waarbij onze dochter zich erg op haar gemak voelt.'
'Onze zoon heeft dagbesteding in Doetinchem. De inhoud en begeleiding worden steeds goed afgestemd op de mogelijkheden. Ook wordt ons kind uitgedaagd zich te ontwikkelen en stapjes te nemen in het zelf initiëren van die ontwikkeling. Alles gebeurt steeds in samenspraak met kind en zo nodig met ouders. We zijn heel tevreden over de plaats in de echte maatschappij die ons kind hierdoor krijgt. Er is hierdoor een gevoel van zelfwaarde en betekenisvol werk en er is sprake van ontwikkeling en diversiteit in sociale contacten. De samenwerking tussen gemeente en hulpverlening is erg goed geregeld en precies op maat.'

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?

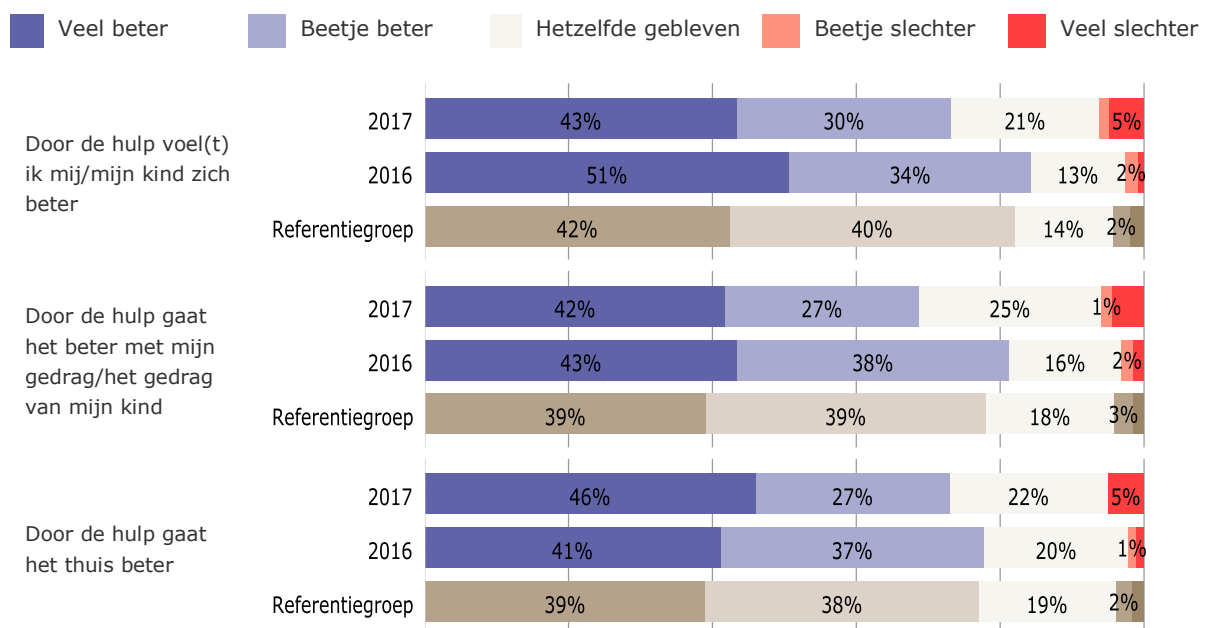
Jongeren merken op dat goede en passende hulp een belangrijke voorwaarde is voor het behalen van hun doelen (bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018).

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 9 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 145, 134, 137)



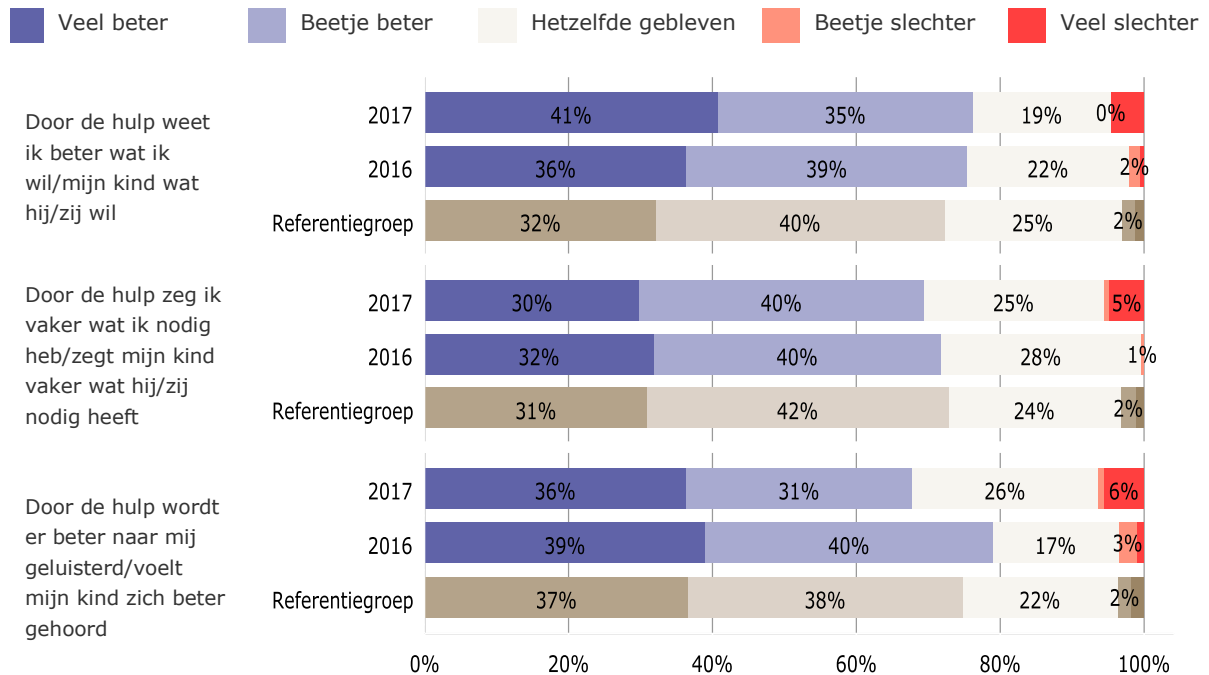
De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn:

- Beter gevoel (73%)
- Betere thuissituatie (73%)
- Beter gedrag (69%)

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 10 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 130, 124, 124)

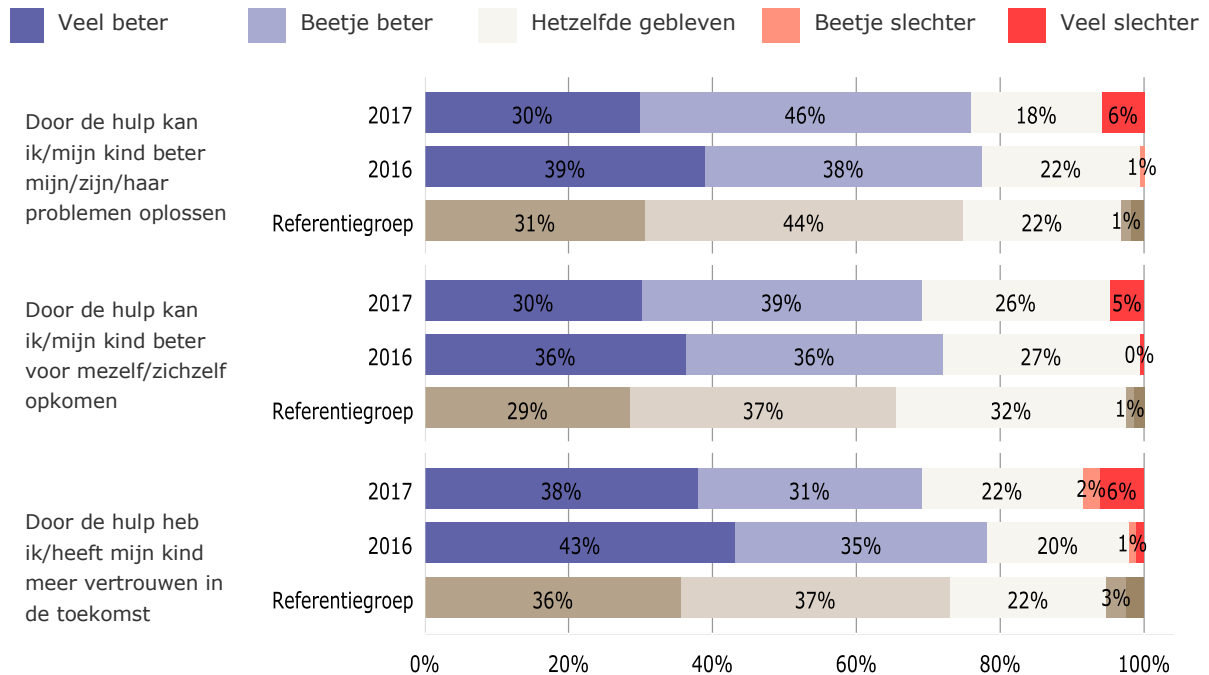


76% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Dit resultaat ligt in lijn met 2016 en hoger dan de referentiegroep. Ook zegt 70% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. Dit aandeel ligt iets lager dan vorig jaar en ook iets lager ten opzichte van de referentiegroep. 67% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Dit aandeel is gedaald ten opzichte van vorig jaar en ligt ook lager dan in 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 11 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 137, 126, 129)



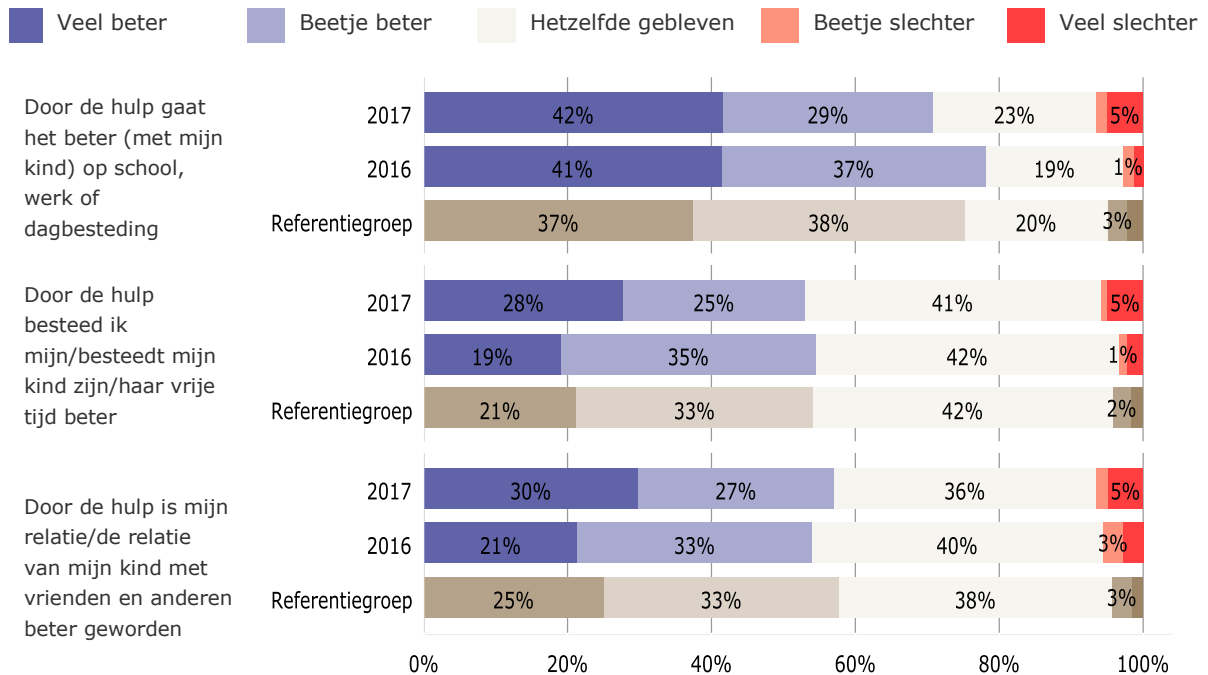
76% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 69% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 69% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

4.4 Meedoen in de eigen omgeving

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

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

Figuur 12 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 137, 119, 121)



71% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 53% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 57% 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?

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 5 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Professionaliteit hulpverleners
2	Het effect van de hulp/begeleiding
3	Luisterend oor

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

- 'Goede samenwerking op gelijk niveau, zonder tutterig contact of kritieken.'*

'De terugkoppeling naar ons als ouders en de integere manier van hulpverlening. Super!'

'Dat ze er altijd zijn als je ze nodig hebt.'
- 'De hulp is in de vorm van begeleiding bij dagbesteding. Er wordt heel goed gekeken naar de mogelijkheden van iedere cliënt. Daarnaast zijn er ontwikkeltrajecten die adaptief worden ingezet en ze zijn gericht op deze werkplek te ontwikkelen. Doordat de omgeving, de inhoud en begeleiding duidelijkheid, veiligheid en vertrouwen geven, is er emotionele ruimte om te groeien en daar wordt goed bij aangesloten.'*

'Mijn kind mag weer kind zijn en krijgt een eerlijke kans zich te ontwikkelen, op weg naar de toekomst.'

'Doelgerichte hulp, fijn voor onze zoon om met iemand over zijn problemen te praten die iets verder van hem af staat, daarom is het makkelijker voor hem om bepaalde dingen te vertellen.'
- 'Ik kan over elk onderwerp beginnen en wordt ook serieus genomen. Als ik problemen heb wordt ernaar geluisterd.'*

'Er werd goed naar ons probleem geluisterd en de benadering en omgang met onze zoon was zeer goed, hij voelde zich meteen op zijn gemak.'

'Er wordt naar je geluisterd en passende hulp geboden.'

Tabel 6 Wat kan beter?

	Opmerking
1	Wachttijden
2	Communicatie
3	Intake en informatie-uitwisseling

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

- 'Vaak duurt overleg binnen de zorginstelling erg lang. Er zijn veel personele verschuivingen/wijzigingen die maken dat inzet lang duurt. Echter proberen ze in de "wachperiode" zoveel mogelijk te doen.'*

'Het duurt heel lang voordat er hulp wordt ingezet.'

'Gaat allemaal erg traag.'
- 'We worden slecht op de hoogte gehouden over eventuele verdere hulp. We weten even niet waar we aan toe zijn.'*

'De communicatie is zeer slecht. De afspraken die gemaakt worden ook nakomen. De hulp moet beter omgaan met jongeren. Niet schreeuwen en alles omdraaien.'

'De communicatie moet echt beter. En ze moeten beter luisteren naar de jongeren. En grote monden niet naar de jeugd doen want dat werkt averechts.'
- 'De hulpverlening is m.i. te veel 'systeemgericht' en blijven dat ook als blijkt dat er vooral een psychiatrische kindfactor speelt. Daar wordt m.i. te weinig op ingestoken en de hulpverlening is daar ook niet op gericht. Op het moment dat er een crisissituatie is, blijft hulp uit. Dus erg op afspraak en qua tijdinspanning op ouders gericht terwijl de hulpverleners zelf aangeven dat ze geen problemen bij ouders zien en ook geen tips of suggesties voor verandering kunnen aanwijzen.'*

'Overdracht van informatie tussen verschillende instellingen.'

'Personen zijn niet goed op de hoogte en het duurt allemaal erg lang.'

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 7 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren	N (samen)	Jongeren	Referentiegroep	Referentiegroep	Referentiegroep	N (samen)
	2017	N	2017	N	en ouders 2017	2017	en ouders 2016	jongeren 2017	ouders 2017	jongeren en ouders 2017	2017
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	68%	37	65%	113	65%	150	77%	73%	73%	73%	3.523

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

	Jongeren		Ouders		Jongeren	N (samen)	Jongeren	Referentiegroep	Referentiegroep	Referentiegroep	N (samen)
	2017	N	2017	N	en ouders 2017	2017	en ouders 2016	jongeren 2017	ouders 2017	jongeren en ouders 2017	2017
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	82%	38	86%	113	85%	151	84%	84%	83%	83%	3.532
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	78%	32	66%	89	69%	121	73%	69%	69%	69%	2.748
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	87%	39	77%	111	80%	150	84%	76%	77%	77%	3.516
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	76%	38	86%	112	83%	150	89%	79%	90%	87%	3.491

Tabel 9 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	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%	38	76%	112	79%	150	87%	82%	81%	81%	3.532
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	92%	39	85%	110	87%	149	93%	89%	88%	88%	3.570
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	95%	38	94%	109	94%	147	98%	94%	94%	94%	3.553

Tabel 10 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	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	76%	38	72%	107	73%	145	84%	79%	83%	82%	3.356
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	66%	35	70%	99	69%	134	81%	73%	80%	78%	3.073
Door de hulp gaat het thuis beter	71%	38	74%	99	73%	137	78%	71%	79%	77%	3.020
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger		0		0		0	77%	61%	71%	69%	1.776

Tabel 11 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	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	79%	34	75%	96	76%	130	75%	69%	73%	72%	2.997
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	70%	33	69%	91	69%	124	72%	72%	73%	73%	3.027
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	55%	31	72%	93	68%	124	79%	67%	77%	75%	2.945

Tabel 12 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/mijn kind beter mijn/zijn/haar problemen oplossen	80%	35	75%	102	76%	137	77%		76%	74%	75%	2.830
Door de hulp kan ik/mijn kind beter voor mezelf/zichzelf opkomen	67%	33	70%	93	69%	126	72%		67%	65%	66%	2.581
Door de hulp heb ik/heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst	71%	35	68%	94	69%	129	78%		70%	74%	73%	2.860

Tabel 13 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	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	72%	36	70%	101	71%	137	78%	70%	77%	75%	3.219
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	44%	34	56%	85	53%	119	54%	48%	56%	54%	2.762
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	47%	34	61%	87	57%	121	54%	50%	60%	58%	2.858

Bijlage 2 Tabellen uitsplitsing Achterhoekse gemeenten

Tabel 14 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	60%	55	61%	225	73%	165	65%	313	68%	164	81%	107	65%	150	70%	105

Tabel 15 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	92%	59	86%	238	93%	168	91%	326	88%	168	83%	108	85%	151	90%	105
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	91%	47	73%	185	85%	125	78%	255	76%	141	78%	90	69%	121	82%	92
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	88%	59	79%	236	88%	167	84%	330	82%	163	82%	110	80%	150	84%	108
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	95%	59	85%	239	89%	166	92%	327	87%	160	90%	109	83%	150	91%	106

Tabel 16 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	89%	61	84%	243	91%	171	90%	332	88%	169	82%	110	79%	150	81%	106
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	97%	60	86%	241	94%	174	95%	335	91%	169	91%	113	87%	149	90%	105
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	100%	61	93%	240	98%	175	97%	338	95%	169	96%	112	94%	147	96%	108

Tabel 17 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	82%	55	82%	219	81%	160	87%	307	83%	151	87%	110	73%	145	82%	101
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	67%	45	83%	214	74%	149	82%	284	80%	141	83%	104	69%	134	84%	91
Door de hulp gaat het thuis beter	72%	47	78%	209	80%	153	81%	279	77%	143	80%	103	73%	137	80%	93

Tabel 18 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	81%	47	82%	208	77%	146	84%	286	80%	146	73%	100	76%	130	84%	94
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	79%	52	80%	207	78%	149	81%	286	77%	147	73%	99	69%	124	79%	92
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	81%	48	79%	197	76%	138	79%	266	76%	144	72%	100	68%	124	75%	91

Tabel 19 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	76%	50	82%	213	79%	150	85%	301	81%	150	75%	88	76%	137	79%	92
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	73%	45	78%	201	70%	145	78%	281	71%	146	76%	83	69%	126	79%	89
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	65%	48	76%	201	77%	151	80%	288	75%	145	78%	97	69%	129	75%	93

Tabel 20 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	79%	57	77%	213	77%	155	81%	305	76%	149	81%	108	71%	137	81%	98
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	57%	42	59%	188	55%	137	61%	261	63%	135	60%	96	53%	119	75%	89
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	65%	46	62%	184	65%	138	65%	274	66%	138	62%	100	57%	121	75%	91

Tabel 21 Heeft u/heb jij zelf hulp gezocht? Of heeft iemand anders dit voor u gedaan/ hulp voor jou gezocht of met jou gezocht?

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Zelf	54%	63	54%	245	60%	178	64%	342	60%	183			53%	154	62%	109
Door of met iemand anders	46%	63	46%	245	40%	178	36%	342	40%	183			47%	154	38%	109

Tabel 22 Hoe is de hulp die uw kind/je krijgt geregeld?

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Via het ondersteuningsteam/ jeugdconsulent van gemeente	36%	33	42%	136	43%	109	35%	226	50%	111			22%	91	38%	73
Via school	24%	33	16%	136	18%	109	19%	226	19%	111			23%	91	30%	73
Via de huisarts	55%	33	49%	136	40%	109	50%	226	36%	111			40%	91	45%	73
Via een jeugdarts	18%	33	5%	136	4%	109	4%	226	5%	111			4%	91	8%	73
Via een medisch specialist	15%	33	8%	136	7%	109	11%	226	13%	111			1%	91	18%	73
Weet ik niet	0%	33	1%	136	0%	109	0%	226	0%	111			2%	91	0%	73
Anders	15%	33	18%	136	21%	109	15%	226	18%	111			30%	91	11%	73

Tabel 23 Is er een gesprek geweest met iemand van het ondersteuningsteam/jeugdconsulent over welke hulp er nodig is geweest/je nodig hebt?

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Ja	46%	63	52%	249	55%	180	43%	351	58%	180			45%	161	61%	114
Nee	49%	63	45%	249	37%	180	54%	351	36%	180			48%	161	32%	114
Weet ik niet	5%	63	4%	249	8%	180	3%	351	6%	180			7%	161	8%	114

Tabel 24 Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig?

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Ja, bij het hele gesprek	34%	29	25%	113	33%	86	26%	143	35%	98			31%	68	16%	64
Ja, bij een deel van het gesprek	14%	29	22%	113	20%	86	18%	143	21%	98			26%	68	14%	64
Nee	52%	29	53%	113	48%	86	56%	143	44%	98			43%	68	66%	64
Weet ik niet	0%	29	0%	113	0%	86	0%	143	0%	98			0%	68	5%	64

Tabel 25 Hoe tevreden ben(t) u/je over... (% vaak/altijd)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Er is goed naar mij (en mijn kind) geluisterd	90%	29	80%	105	96%	84	90%	135	91%	94			83%	64	92%	59
Mijn kind werd/ik voelde mij serieus genomen	100%	24	80%	88	94%	72	90%	110	93%	79			85%	57	94%	54
Mijn kind/ik kon zijn/haar/mijn mening geven tijdens gesprek	94%	15	75%	58	88%	52	85%	68	86%	63			88%	43	100%	27
De medewerker was vriendelijk	100%	29	93%	114	98%	87	99%	140	96%	98			94%	67	100%	65
De medewerker is deskundig	83%	29	82%	110	95%	86	88%	137	89%	97			80%	61	95%	65
De gemeente heeft snel een beslissing genomen over de hulp voor mijn kind/mijn hulp	77%	26	77%	103	86%	78	64%	130	86%	90			74%	59	79%	56
Wij zijn samen tot een oplossing gekomen	88%	26	84%	110	88%	85	86%	135	88%	88			85%	60	93%	62

Tabel 26 Wist u/je dat u/je gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Ja	15%	61	11%	245	20%	181	16%	352	17%	181			13%	157	22%	113
Nee	85%	61	89%	245	80%	181	84%	352	83%	181			87%	157	78%	113

Tabel 27 Wie zijn er naast de/je ouders nog meer betrokken bij de hulp die uw kind/je krijgt?

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Opa/oma	5%	62	20%	232	14%	167	15%	336	16%	172			19%	155	27%	110
Vrienden	8%	62	9%	232	7%	167	4%	336	7%	172			8%	155	13%	110
Oom/tante	2%	62	6%	232	4%	167	3%	336	7%	172			5%	155	11%	110
Buren	2%	62	2%	232	6%	167	2%	336	1%	172			3%	155	4%	110
Niemand	56%	62	44%	232	47%	167	54%	336	42%	172			52%	155	41%	110
Anders	37%	62	42%	232	43%	167	33%	336	44%	172			33%	155	37%	110

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl