

Clïentervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Montferland



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1	Aanleiding onderzoek 4
	1.2	Doelgroep 4
	1.3	Privacy 5
	1.4	Steekproef en respons 5
	1.5	Referentiegroep 5
	1.6	Leeswijzer 6
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	7
	2.1	Bekendheid met toegang 7
	2.2	Manier waarop hulp is gezocht en geregeld 8
	2.3	Mening over het (keukentafel)gesprek 10
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	14
	3.1	De kwaliteit van de zorg 14
	3.2	De kwaliteit van de hulpverleners 16
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	18
	4.1	Opgroeien 18
	4.2	Zelfstandigheid 19
	4.3	Zelfredzaamheid 20
	4.4	Meedoen in de eigen omgeving 21
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	22
	5.1	Hulp of begeleiding: wat gaat goed? 22
	5.2	Hulp of begeleiding: wat kan beter? 23
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	24

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. De gemeente Montferland heeft daarbij samen met de vijf andere Achterhoekse gemeenten (Aalten, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre en Winterswijk) gekozen voor de modelvragenlijst aangevuld met eigen vragen.

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. De aanvullende vragen gaan dieper in op de ervaringen met de toegang en het (keukentafel)gesprek.

De resultaten van dit onderzoek geven 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. De zes Achterhoekse gemeenten hebben dezelfde vragenlijst gebruikt, waardoor de resultaten onderling met elkaar vergeleken kunnen worden. Omdat uw gemeente vorig jaar ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren door BMC, 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 74% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Vorig jaar was dit 68%. In de referentiegroep en gemiddeld in de Achterhoekse gemeenten is dit 75%.

52% van de respondenten heeft zelf hulp gezocht, 48% heeft dat via of met iemand anders gedaan. Ten opzichte van vorig jaar en het jaar ervoor zien we dat het aandeel respondenten dat zelf hulp heeft gezocht, is gedaald. In vergelijking met de regio zoeken respondenten in Montferland gemiddeld even vaak zelf hulp. Het grootste deel van de respondenten heeft de hulp geregeld via de huisarts (43%), het sociaal team (39%) of via school (23%).

Het keukentafelgesprek

Over de hele linie zijn respondenten heel tevreden over het keukentafelgesprek. Op vrijwel alle aspecten scoort de gemeente Montferland hoger dan vorig jaar. Het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid van de medewerker (100%). Het minst tevreden zijn respondenten over de snelheid waarmee de gemeente een beslissing neemt: 20% is van mening dat dat soms of nooit snel gebeurt.

In de gemeente Montferland is 17% van de respondenten bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning, wat iets lager is dan het gemiddelde in de regio (19%). Respondenten konden aangeven wie er naast henzelf (of ouders) nog meer betrokken was bij de hulpverlening. 54% van de respondenten geeft aan dat er geen betrokkenheid is van andere personen. Dit is meer dan vorig jaar (45%). 36% heeft de optie 'anders' aangekruist. Veelal antwoorden respondenten dat ook de school is betrokken bij de hulp.

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 89% 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 90% dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden. Jongeren en ouders oordelen daar wel verschillend over: 79% van de jongeren is van mening dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen worden genomen, ten opzichte van 95% van de ouders. Goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties is ook een belangrijke voorwaarde voor goede jeugdhulp. Van de respondenten geeft 86% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken. Maar liefst 98% van de jongeren ervaart dat organisaties goed samenwerken, ten opzichte van 80% van de ouders.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich heel positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening. De kennis van medewerkers is goed (88% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (93%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (98%). De resultaten zijn beter dan vorig jaar en het gemiddelde in de referentiegroep en vergelijkbaar met de resultaten van de Achterhoekse gemeenten.

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 (72%). Ten opzichte van vorig jaar zien we een daling bij alle aspecten over de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien. Met name het effect op de thuissituatie wordt minder positief beoordeeld (86% vorig jaar).

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op het gebied van zelfstandigheid. 83% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 76% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 83% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Ten opzichte van vorig jaar zien we een toename bij alle aspecten over de ervaren effecten van de hulp bij de zelfstandigheid. Ook in vergelijking met de referentiegroep zijn de respondenten positiever gestemd over de effecten van de hulp op de zelfstandigheid.

75% van de respondenten ziet als effect dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en 71% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. In de referentiegroep is dit 67%. Hierin verschillen jongeren en ouders van mening: 69% van de jongeren kan (veel) beter voor zichzelf opkomen, ten opzichte van 72% van de ouders. 75% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat een verbetering ervaart gedaald.

75% 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 53% besteedt het kind zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Volgens 60% is de relatie van het kind met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp. Dit was vorig jaar 67%. In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten in iets mindere mate ervaren. Als we de resultaten van de gemeente Montferland vergelijken met het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten, scoort Montferland op twee van de drie aspecten lager. Het effect op de relaties wordt even hoog gewaardeerd.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek te (laten) uitvoeren onder jeugdhulpcliënten. 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 (jongere 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 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, kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

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

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

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 en te voldoen aan de eisen van de AVG. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek 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. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Montferland met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

1.4 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 576 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 326 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven.

	Jongeren	Ouders	Totaal
Verzonden vragenlijsten	326	576	902
Respons papieren vragenlijsten	38	73	111
Respons online vragenlijsten	11	40	51
Totale respons	49	113	162
Responspercentage	15,0%	19,6%	18,0%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	83,9% en 5%		

In uw gemeente hebben in totaal 113 ouders en 49 jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 18%. Vorig jaar was dit 17,3%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief met een betrouwbaarheidsniveau van 83,9% en een foutmarge van 5%. Een betrouwbaarheidsniveau van 83,9% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 83,9 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. We spreken van betrouwbare resultaten bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

1.5 Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en de uitkomsten van de referentiegroep. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC. De referentiegroep bestaat uit veertien gemeenten.² In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven. Daarnaast vergelijken we de resultaten met het gemiddelde van de zes Achterhoekse gemeenten.

² De referentiegemeenten zijn: Smallingerland, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Duiven, Hattem, Westervoort, Winterswijk, Best, Lelystad, Oost Gelre, Bronckhorst, Zuidplas en Montferland.

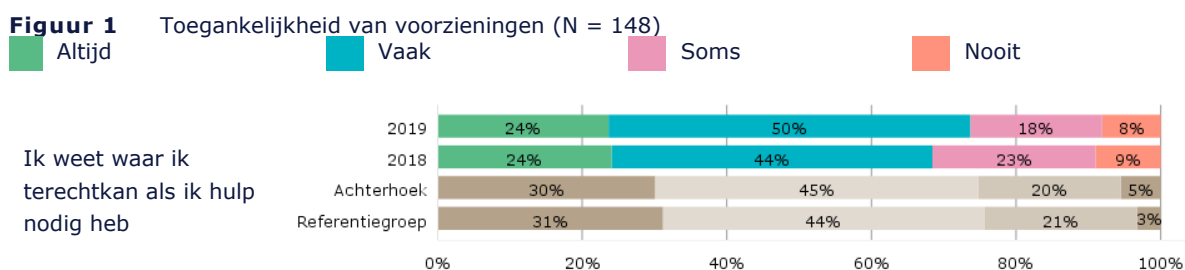
1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten. Een tabellenbijlage met een uitsplitsing van de resultaten van de zes Achterhoekse gemeenten wordt na goedkeuring van alle gemeenten separaat toegestuurd.

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.



2.1 Bekendheid met toegang

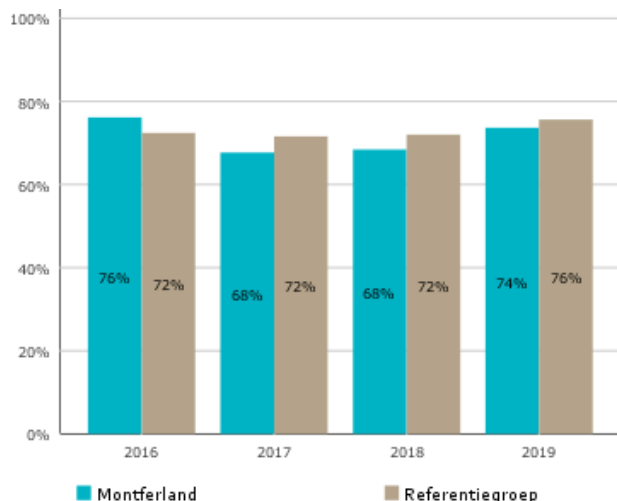
De jeugdhulpcliënten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 74% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. In de referentiegroep en het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten is dit 75%.

Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren.³ In uw gemeente zien we hierin een klein verschil: 75% van de ouders en 71% van de jongeren weet waar zij terecht kunnen.

³ Bron: MCJO-onderzoek BMC

Waar vorig jaar nog werd geconcludeerd dat minder respondenten de toegang konden vinden, zien we dit jaar juist een stijging.

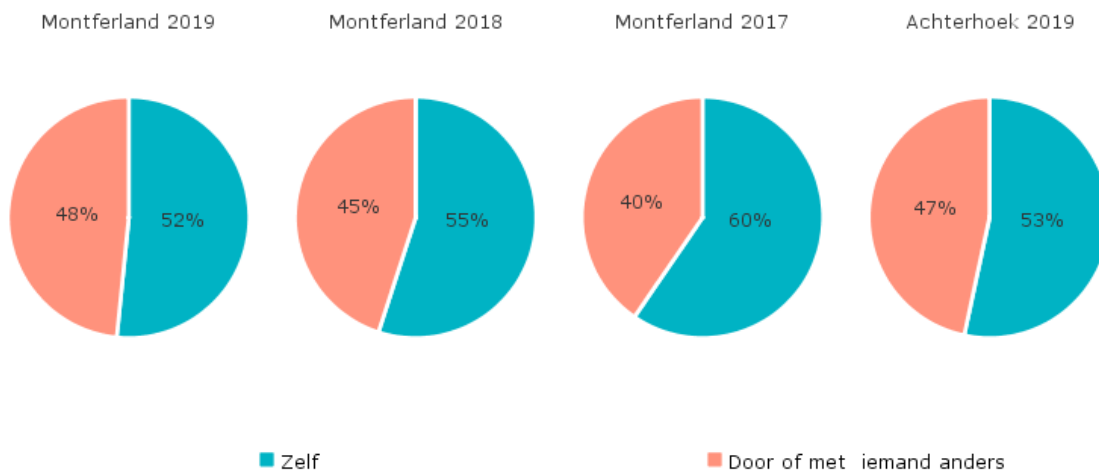
Figuur 2 Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb (% altijd/vaak)



2.2 Manier waarop hulp is gezocht en geregeld

De gemeente Montferland heeft extra vragen toegevoegd aan de modelvragenlijst. De eerste vraag was of de cliënten zelf hulp hadden gezocht of dat iemand anders dit voor ze had gedaan.

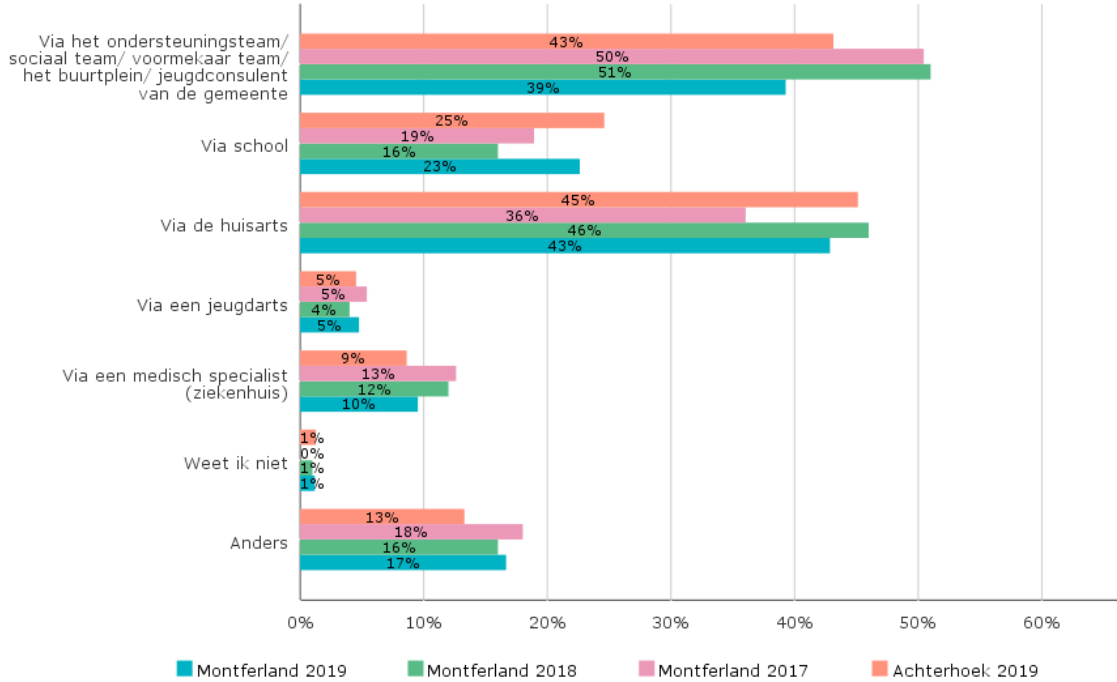
Figuur 3 Heeft u/heb jij zelf hulp gezocht? Of heeft iemand anders dit voor u gedaan/hulp voor jou gezocht of met jou gezocht? (N=157)



52% van de respondenten heeft zelf hulp gezocht, 48% heeft dat via of met iemand anders gedaan. Ten opzichte van vorig jaar en het jaar ervoor zien we dat het aandeel respondenten dat zelf hulp heeft gezocht, is gedaald. In vergelijking met de regio zoeken respondenten in Montferland gemiddeld even vaak zelf hulp.

Het grootste deel van de respondenten heeft de hulp geregeld via de huisarts (43%), het sociaal team (39%) of via school (23%). Relatief minder respondenten regelen de hulp via het sociaal team (51% vorig jaar) of de huisarts (46% vorig jaar). Het percentage respondenten dat hulp regelt via school is daarentegen flink gestegen ten opzichte van vorig jaar (16%).

Figuur 4 Hoe is de hulp die uw kind/je krijgt geregeld? (N=84)⁴

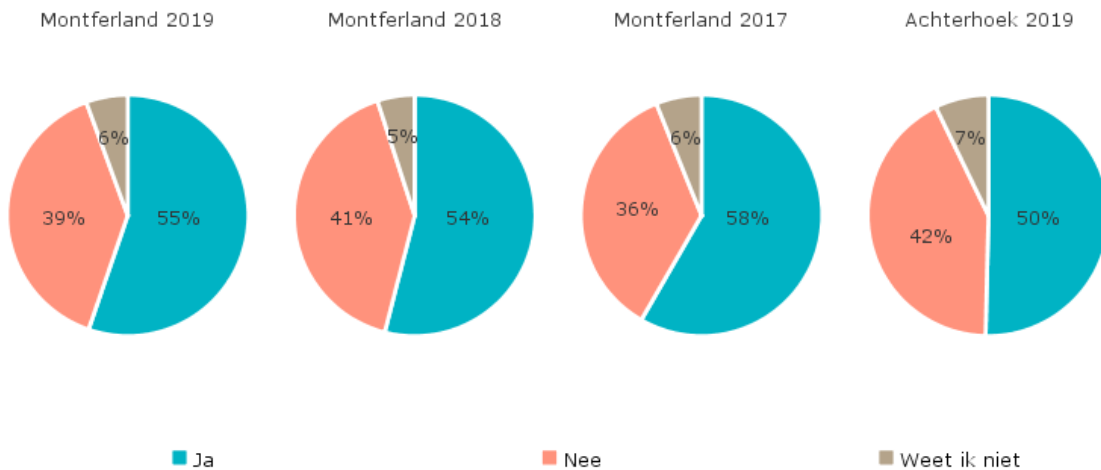


⁴ Respondenten konden meerdere antwoorden aankruisen, waardoor het geheel optelt tot meer dan 100%.

2.3 Mening over het (keukentafel)gesprek

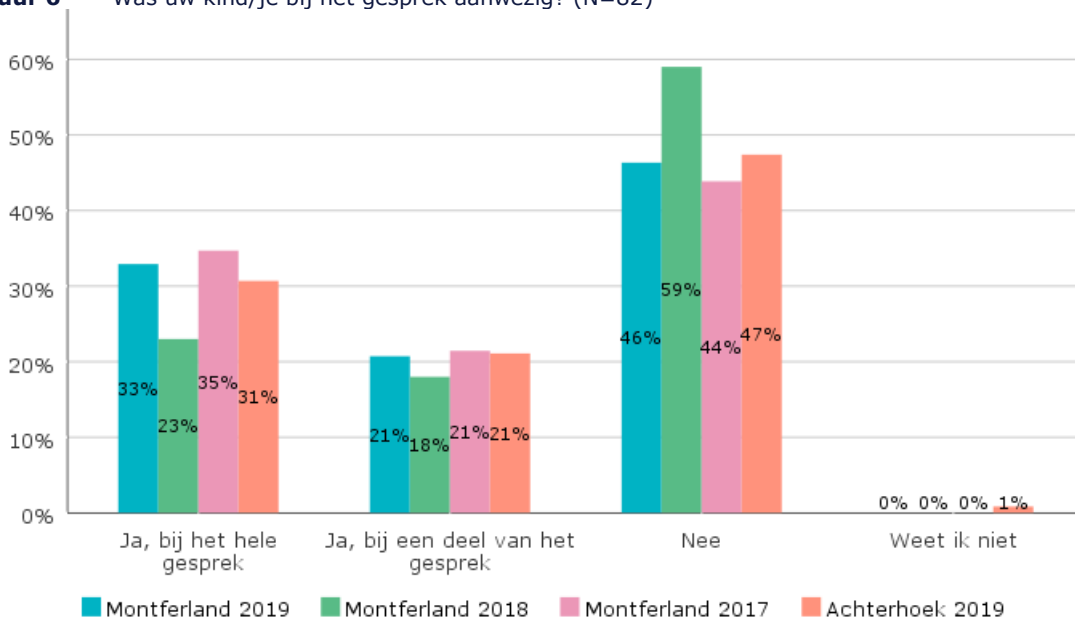
55% van de respondenten heeft een gesprek gevoerd met iemand van het sociaal team. Dat is ongeveer gelijk aan vorig jaar en meer dan het gemiddelde in de Achterhoekse gemeenten (50%).

Figuur 5 Is er een gesprek geweest met iemand van het sociaal team over welke hulp er nodig is geweest/je nodig hebt? (N=161)



33% van de respondenten geeft aan dat het kind aanwezig is geweest bij het hele gesprek. Dat is een stijging ten opzichte van vorig jaar (23%) en iets hoger dan gemiddeld in de Achterhoekse gemeenten (31%). Relatief minder respondenten geven aan dat het kind niet bij het gesprek aanwezig is geweest (46% ten opzichte van 59% vorig jaar). In vergelijking met de regio scoort Montferland vrijwel gelijk.

Figuur 6 Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig? (N=82)

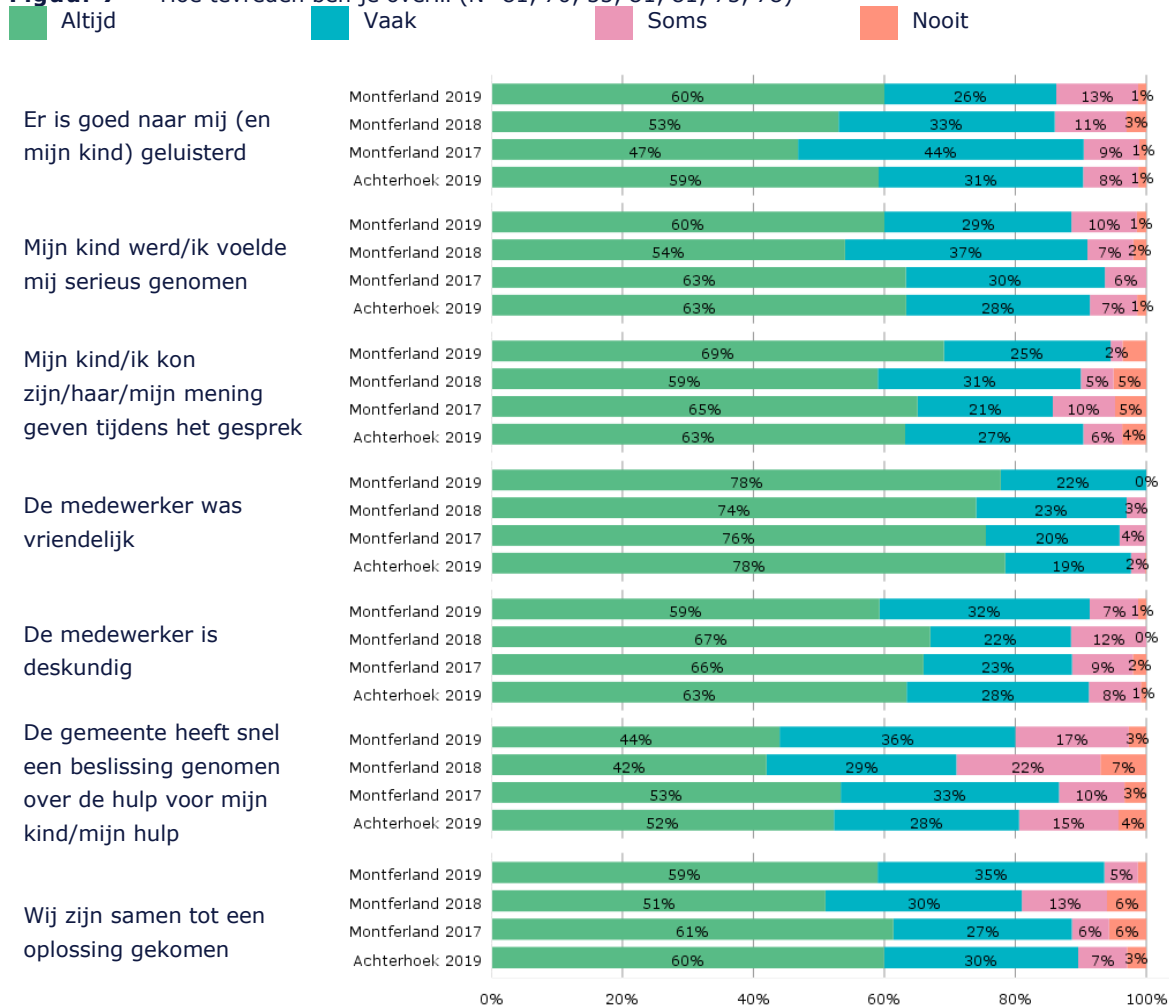


Over de hele linie zijn respondenten heel tevreden over het keukentafelgesprek. Op vrijwel alle aspecten scoort de gemeente Montferland hoger dan vorig jaar. Het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid van de medewerker (100%). Het minst tevreden zijn respondenten over de snelheid waarmee de gemeente een beslissing neemt: 20% is van mening dat dat soms of nooit snel gebeurt.

Ten opzichte van vorig jaar zijn respondenten positiever over vrijwel alle aspecten van het keukentafelgesprek. Steeds meer respondenten konden vaak of altijd hun mening geven tijdens het gesprek (94% ten opzichte van 90% vorig jaar en 86% het jaar ervoor). Ook ervaren respondenten vaker dat de gemeente snel een beslissing heeft genomen (80% opzichte van 71% vorig jaar) en dat zij samen met de gemeente tot een oplossing zijn gekomen (94% ten opzichte van 81% vorig jaar).

In vergelijking met het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten scoort de gemeente Montferland minder positief bij het luisteren naar de cliënt (86% in Montferland in vergelijking met 90% in de regio) en het serieus genomen worden (89% in vergelijking met 90% in de regio). Op de andere aspecten scoort de gemeente Montferland vergelijkbaar, maar bij het in samenspraak een beslissing nemen (94% in Montferland in vergelijking met gemiddeld 90% in de regio) scoort Montferland hoger.

Figuur 7 Hoe tevreden ben je over... (N=81, 70, 55, 81, 81, 75, 78)



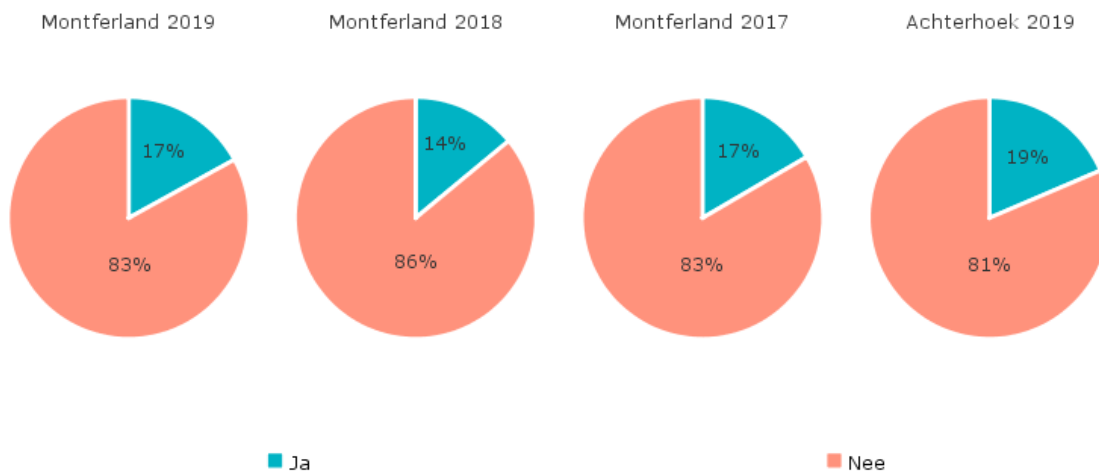
Respondenten konden ook een korte opmerking plaatsen over het (keukentafel)gesprek. Hierna volgt een kleine opsomming van citaten die het geheel illustreren. Het is echter goed te beseffen dat de mensen die een opmerking achterlaten, over het algemeen graag hun verhaal delen.

Tabel 1 Opmerkingen over het (keukentafel)gesprek

Wilt u nog iets toevoegen over het gesprek?
Mijn laatste gesprek was voor het eerst dat er echt naar mij geluisterd werd. Wat ik nodig had, wijkt soms af van de standaard, maar deze dame heeft zich hiervoor ingezet. Dit was de eerste keer dat ik zonder zenuwen in een gesprek zat!!
Prettig gesprek, door door te vragen precies tot de juiste problemen gekomen.
Er is door de coronacrisis nog geen echt gesprek geweest. Het sociaal team heeft mij, als vertegenwoordiger, gevraagd om via de mail te motiveren waarom ze nog de zorg nodig heeft die ze nu krijgt. Dit heb ik gedaan alleen is de mail niet zorgvuldig gelezen door het sociaal team en is er ook niet zorgvuldig onderzoek gedaan naar de behoeftes van mijn dochter. Hierdoor krijgt mijn dochter juist in deze coronacrisis periode niet de zorg die ze nodig heeft.
We voelden ons gehoord en de medewerker van de gemeente dacht met ons mee over mogelijkheden.
Gesprek verliep prettig, we werden gehoord.
Deskundig, vriendelijk, meedenken in oplossingen.

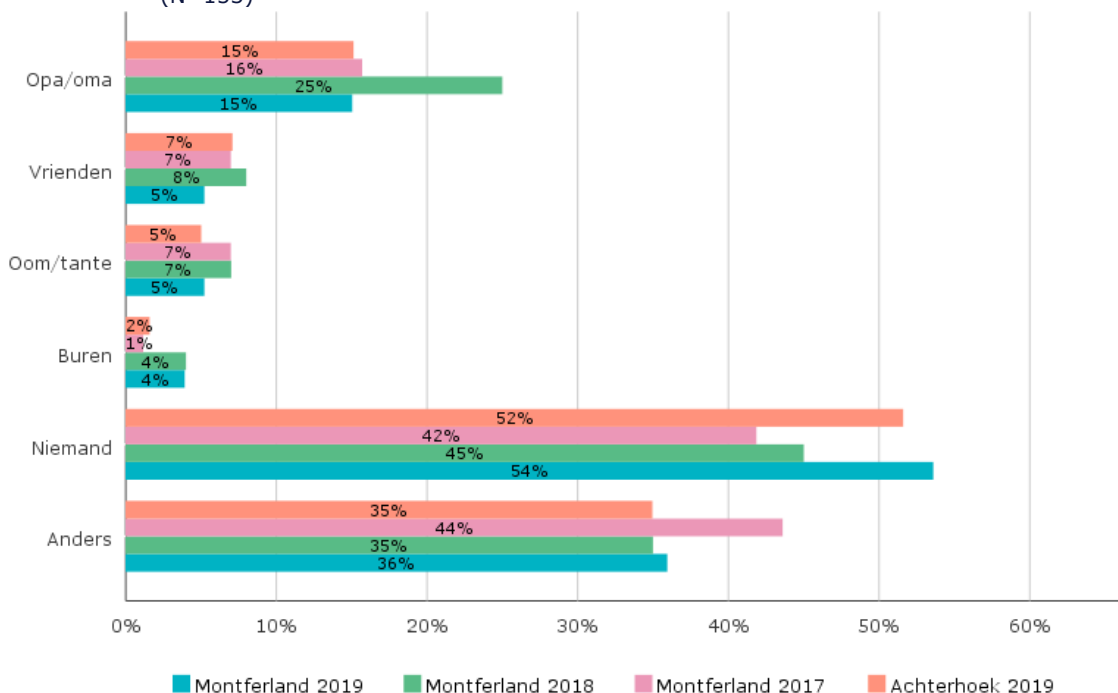
Ook is gevraagd of jeugdhulpcliënten wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens het gesprek. In de gemeente Montferland was 17% hiervan op de hoogte, wat iets lager is dan het gemiddelde in de regio (19%).

Figuur 8 Wist u/je dat u/je gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (N=159)



Cliënten konden aangeven wie er naast henzelf (of ouders) nog meer betrokken was bij de hulpverlening. 54% van de respondenten geeft aan dat er geen betrokkenheid is van andere personen. Dit is meer dan vorig jaar (45%). Bij 15% van de respondenten is een opa en/of oma betrokken bij de hulp. Dat is een kleiner aandeel dan vorig jaar, toen het 25% was. 36% heeft de optie 'anders' aangekruist. Veelal antwoorden respondenten dat ook de school is betrokken bij de hulp.

Figuur 9 Wie zijn er naast de/je ouders nog meer betrokken bij de hulp die uw kind/je krijgt? (N=153)



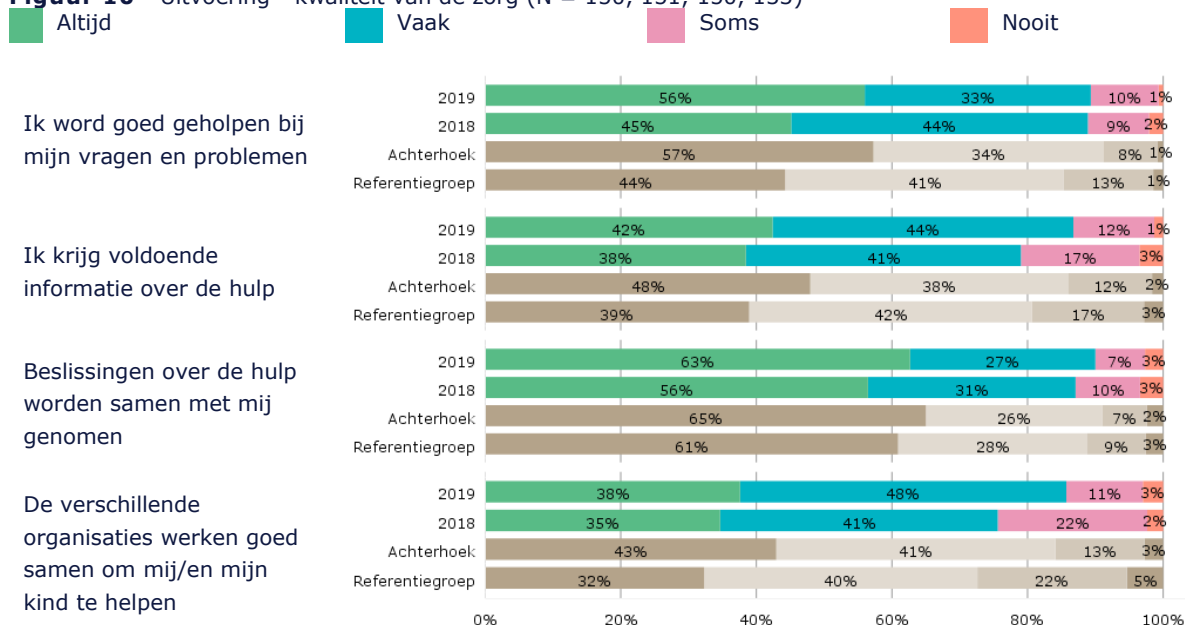
Hoofdstuk 3 Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden jeugdhulpcliënten 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 10 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 150, 151, 150, 133)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 89% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. Dat is gelijk aan het resultaat vorig jaar, iets hoger dan in de referentiegroep (85%) en iets lager dan gemiddeld in de regio (91%).

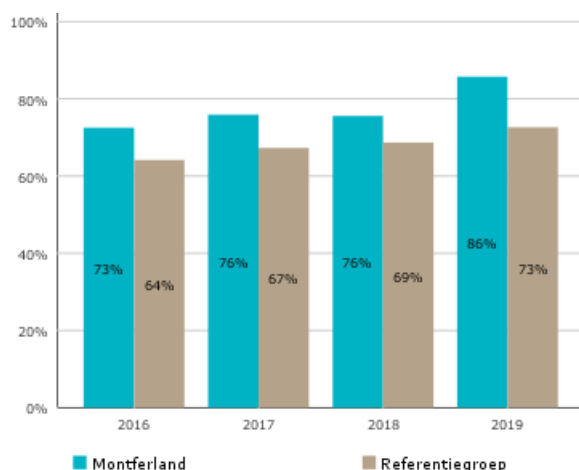
Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 87% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. Dat is meer dan vorig jaar (79%) en meer dan in de referentiegroep (81%). Iets meer jongeren (91%) dan ouders (85%) zijn heel tevreden over de informatievoorziening.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 90% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Dat is een iets hoger percentage dan vorig jaar (87%) en vergelijkbaar met de referentiegroep (89%). Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzen.⁵ Ook in uw gemeente zien we een duidelijk verschil tussen jongeren en ouders: 79% van de jongeren is van mening dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen genomen worden, in vergelijking met 95% van de ouders.

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.

86% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. 14% ervaart dat soms of niet. Jongeren en ouders hebben verschillende ervaringen met de samenwerking tussen organisaties: maar liefst 98% van de jongeren ervaart dat organisaties goed samenwerken, ten opzichte van 80% van de ouders. In onderstaande trendfiguur zien we de afgelopen jaren een toename in het aandeel respondenten dat van mening is dat organisaties vaak of altijd goed samenwerken.

Figuur 11 De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)

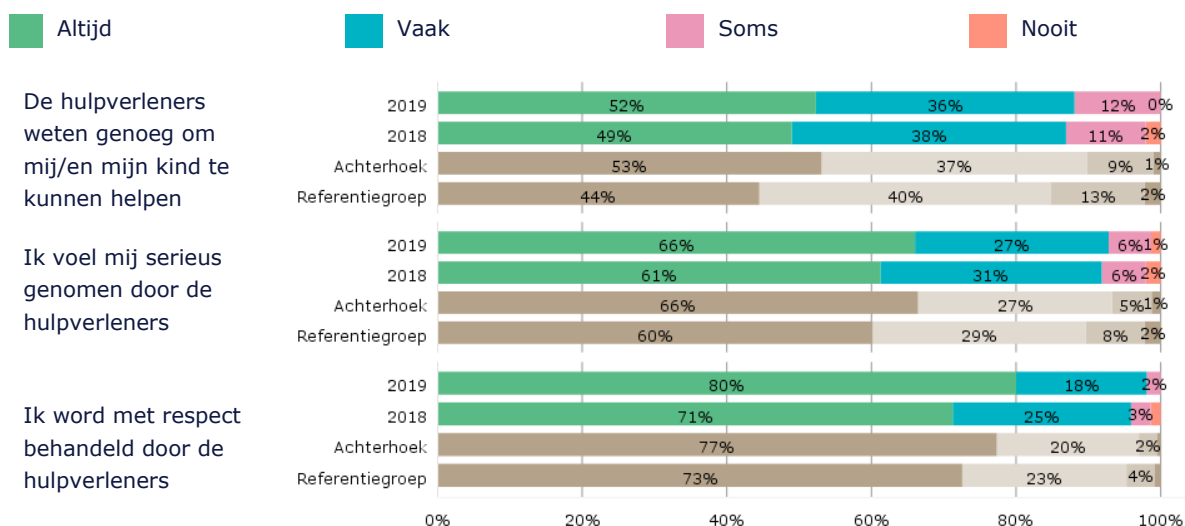


⁵ Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

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 12 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 151, 153, 155)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 88% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. Dat is vergelijkbaar met het resultaat van vorig jaar (87%) en hoger dan in de referentiegroep (85%). In de regio is gemiddeld 90% van mening dat de hulpverlener genoeg weet.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 93% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 98% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. Jongeren en ouders zijn even positief hierover: van zowel jongeren als ouders is 98% van mening dat ze vaak of altijd met respect behandeld worden.

Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft iets hoger. Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten positiever. In vergelijking met de gemeenten in de regio scoort Montferland vergelijkbaar.

Aan de jeugdhulpcliënten is ook gevraagd of zij nog iets toe te voegen hebben over de hulp van de zorgaanbieder. Hieronder een kleine opsomming van opmerkingen die de tevredenheid illustreren.

Tabel 2 Opmerkingen over zorgaanbieder

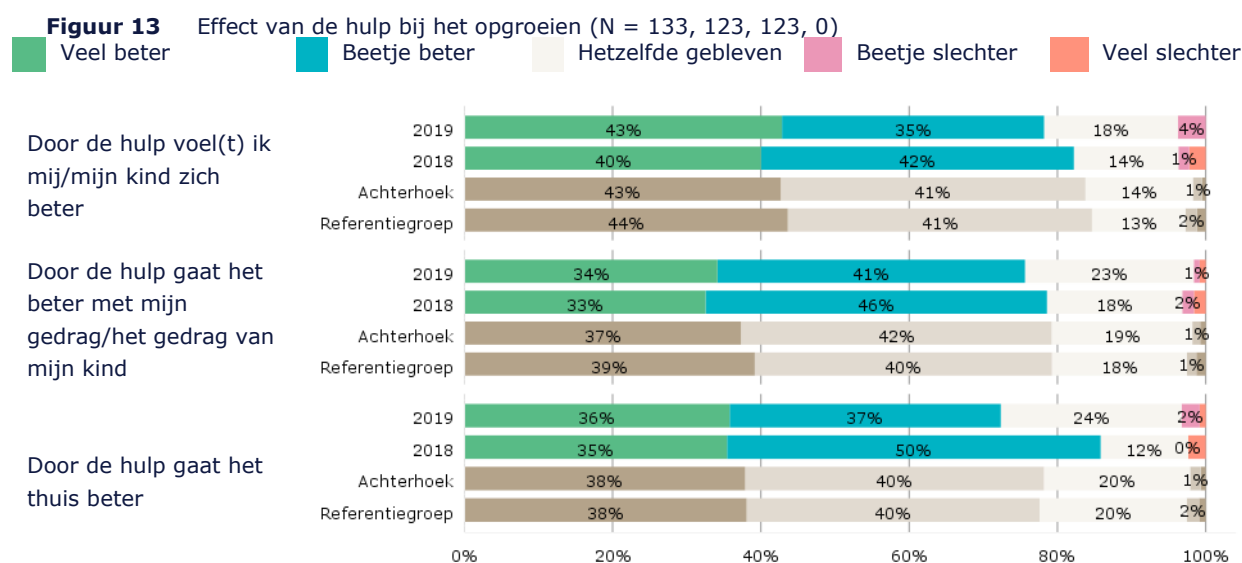
Wilt u nog iets toevoegen over de hulp van de zorgaanbieder?
Ik vind dat zowel de psychiater als de systeemtherapeute van de jongerenkliniek erg goed samen werken met de gemeente.
Hele professionele hulp voor het kind. Fijn!
Zeer tevreden over de dyslexiebegeleiding via de IJsselgroep!!!
Zij helpen mij al heel veel jaren met het zorgen dat mijn dochter straks op eigen benen kan staan en een bijdrage kan leveren aan de maatschappij.
We voelen ons ondersteund en serieus genomen door de hulpverleners. De verschillende hulpverleners werken ook goed samen.
Helaas heb ik in de vier jaar dat ik op de zorgboerderij zat lang niet altijd de juiste hulp en begeleiding gehad. Veel medewerkers waren niet deskundig genoeg.
Prettig en professioneel!
Soms kan de communicatie onderling beter.
Via huisarts terechtgekomen bij hulpverlener. In overleg met school en de hulpverlener is de aanvraag snel in gang gezet. Complimenten!
Bij vragen geeft ze altijd goede uitleg en ze neemt de tijd voor onze gesprekken, zodat wij ook betrokken blijven.

Hoofdstuk 4 Effect van de hulp

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

4.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is op het opgroeien. In de modelvragenlijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen.



Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is een beter gevoel: 78% ervaart dit effect. 76% ervaart dat het (veel) beter gaat met het gedrag en 73% van de respondenten is van mening dat het thuis (veel) beter gaat.

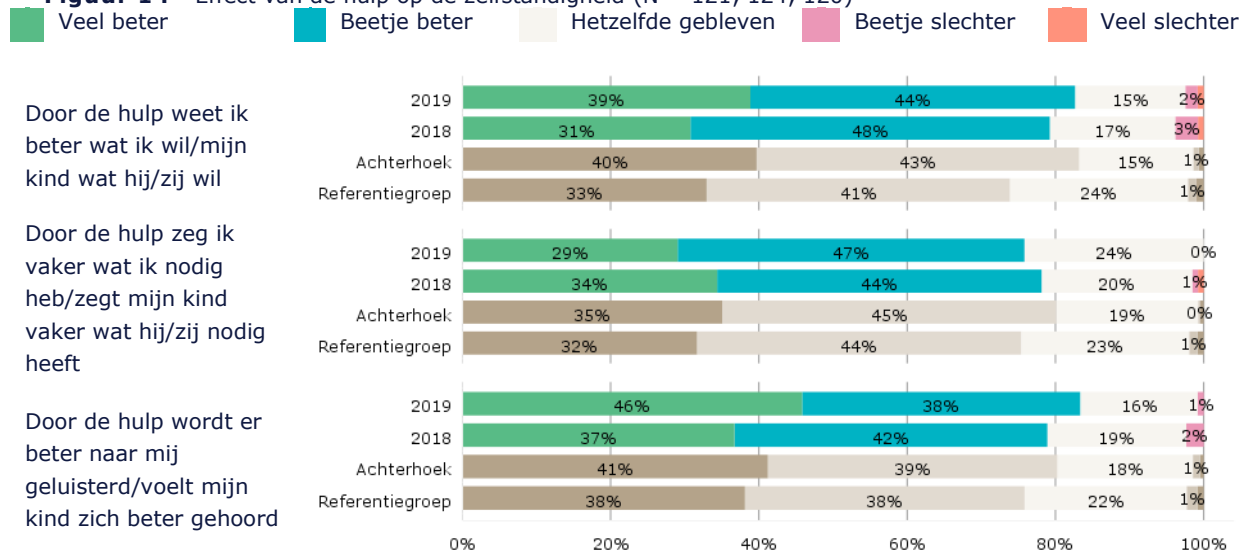
Ten opzichte van vorig jaar zien we dat de effecten in mindere mate worden ervaren. Met name het effect op de thuissituatie wordt door respondenten veel minder positief beoordeeld (73% dit jaar ten opzichte van 85% vorig jaar). Ook in vergelijking met de referentiegroep worden de effecten in mindere mate ervaren. Daar valt het verschil op bij het effect op het zich beter voelen door de hulp: in de referentiegroep voelt 85% zich (veel) beter door de hulp.

Jongeren en ouders ervaren de effecten op het opgroeien in verschillende mate. Zo is 71% van de jongeren van mening dat het beter gaat met het gedrag, ten opzichte van 78% van de ouders. Het grootste verschil zien we bij de beoordeling van het effect op hoe het thuis gaat: 66% van de jongeren vindt dat het thuis (veel) beter gaat door de hulp en 76% van de ouders vindt dat.

4.2 Zelfstandigheid

De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 14 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 121, 124, 120)



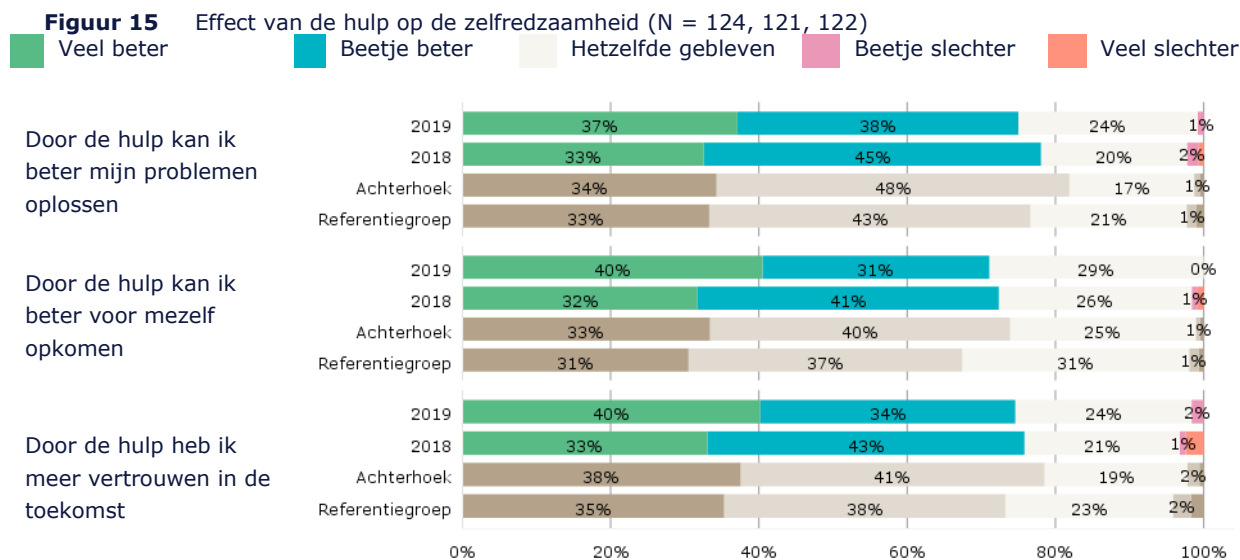
83% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 76% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 83% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Jongeren (79%) ervaren relatief minder vaak dat er beter naar hen geluisterd wordt dan ouders (86%).

Ten opzichte van vorig jaar worden de ervaren effecten van de hulp op de zelfstandigheid positiever ingeschat. In vergelijking met de referentiegroep zijn de respondenten (veel) positiever gestemd over de effecten van de hulp op de zelfstandigheid.

In vergelijking met de gemeenten in de regio zijn relatief meer respondenten van mening dat er (veel) beter naar hen geluisterd wordt (80% in de Achterhoek), maar relatief minder respondenten dat ze vaker zeggen wat ze nodig hebben (80% in de Achterhoek).

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.

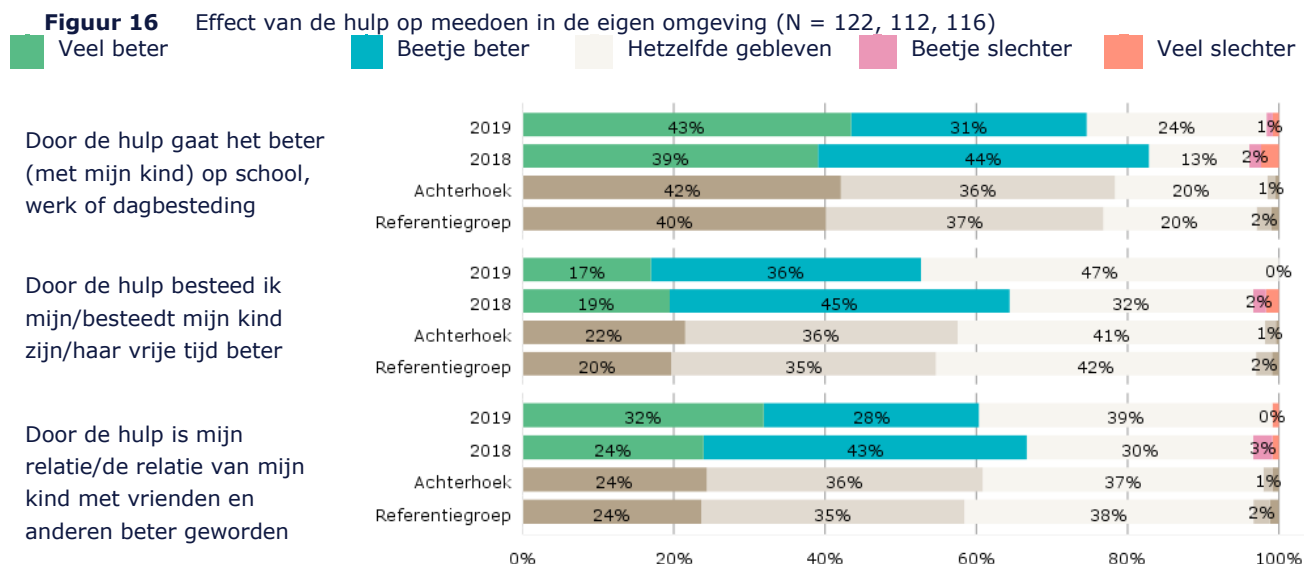


75% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 71% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 75% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

Ten opzichte van vorig jaar valt op dat respondenten iets minder positief zijn over het effect op de zelfredzaamheid. De grootste daling zien we bij het effect op het kunnen oplossen van problemen (vorig jaar 78%). In vergelijking met de referentiegroep worden alle effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid in sterkere mate ervaren, voornamelijk het effect op het kunnen opkomen voor zichzelf (67% in de referentiegroep).

4.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. In dit onderzoek is ook naar de effecten van de hulp hierop gevraagd.



75% 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 60% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in mindere mate ervaren. Dit geldt met name voor het effect op de vrijetijdsbesteding (64% was hierover (heel) tevreden vorig jaar). Jongeren en ouders oordelen ook verschillend over het effect op de vrijetijdsbesteding: 49% van de jongeren en 55% van de ouders is van mening dat zij/hun kind hun vrije tijd (veel) beter besteden/besteedt.

In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten in vergelijkbare mate ervaren. In vergelijking met de gemeenten in de regio zien we dat de effecten in mindere mate worden ervaren. Ook hier zien we het grootste verschil op het ervaren effect op de vrijetijdsbesteding (gemiddeld 58% in de regio).

Hoofdstuk 5 Wat gaat goed en wat kan beter?

5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed?

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. We hebben deze opmerkingen in een top 3 gezet. Daaronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat er goed gaat.

Tabel 3 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Luisteren/serieus genomen/gehoord voelen
2	Kwaliteit en deskundigheid begeleiding/plan van aanpak
3	Hulpvaardigheid/inzet/genomen tijd

- 'Luisteren naar mij, tussentijds vragen hoe het gaat.'*

'Er wordt goed naar mij geluisterd, ik word altijd meegenomen in beslissingen, ik word serieus genomen.'

'Ik kreeg het gevoel dat er de tijd werd genomen en goed geluisterd werd.'

'Dat ze goed naar mij willen luisteren.'
- 'De deskundigheid van de psychiater.'*

'De 1 op 1 hulp is heel goed omdat er dan alle aandacht is voor haar.'

'Gestructureerd, duidelijk, op niveau van mijn kind, uitgebreide begeleiding voor ouders.'

'Goede ondersteuning van de jeugdverpleegkundige.'

'Prettige begeleiding.'

'Ze weten goed waar ze mee bezig zijn.'
- 'De inzet van de desbetreffende instanties.'*

'Niet alleen gesprekken voeren, maar ook opdrachten meegeven die ook in de praktijk uitgevoerd moeten worden. Alles wordt altijd geëvalueerd.'

'Dat ze mij zo goed mogelijk probeerde te helpen als ik ergens mee zat.'

'Dat ik mijn verhaal/probleem kon vertellen en dat er ook echt iets aan gedaan werd. En dus niet dat er alleen over gepraat werd.'

'Ze helpen me goed met mijn problemen. Ik vind het fijn dat ik heb geleerd zelf meer structuur aan te brengen in mijn leven.'

5.2 Hulp of begeleiding: wat kan beter?

Respondenten is gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment beter kan aan de hulp en begeleiding die ze ontvangen. We hebben deze opmerkingen in een top 3 gezet. Veruit de meeste respondenten geven aan geen opmerkingen te hebben, deze hebben we buiten de top 3 gelaten.

Tabel 4 Wat kan beter?

	Opmerking
1	Kwaliteit van de geboden ondersteuning/hulp past niet bij situatie
2	Wachtlijsten
3	Communicatie met zorgaanbieder

1. *'Ze moeten beter naar de situatie kijken, want niet iedereen is en werkt hetzelfde.'*

'Ze werken "volgens het boekje". Dat werkt niet bij alle personen, ze moeten kijken wat bij het individu past.'

'Ze blijft soms een beetje doorzeuren over 1 onderwerp.'

'Dat er geen goede oplossing is gekomen omdat er voor mij geen passende logeervoorziening bestaat.'

'Ze kijken niet naar wat ik nodig heb.'
2. *'De wachtlijsten zijn een drama.'*

'Het duurde vele maanden voordat we voor het eerst terechtkonden.'

'Lange wachttijd voor iets opgestart wordt.'

'Ik vind de wachtlijst veel te lang. Ik weet dat dit overal speelt, maar dat je maandenlang moet wachten op überhaupt een intake is echt triest!'
3. *'Communicatie wat betreft de afspraken kan beter.'*

'Verdere stappen verliepen stroef omdat de communicatie met andere instanties niet soepel liep.'

Bijlage 1 Tabellen met onderzoeksresultaten

In de zesde kolom staan de totalen van de uitkomsten van jongeren en ouders gezamenlijk. In de tweede kolom staan de uitkomsten van jongeren apart, gevolgd door de uitkomsten van ouders in de vierde kolom. In de een na laatste kolom is het gemiddelde over alle gemeenten die het onderzoek door BMC hebben laten uitvoeren, weergegeven. In de tabellen zijn de stellingen zoals geformuleerd in de vragenlijst voor jongeren opgenomen. Voor ouders gaan deze stellingen over hun kind.

Tabel 5 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	71%	48	75%	100	74%	148	68%	68%	76%	76%	76%	2.803

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

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	89%	47	89%	103	89%	150	89%	88%	86%	85%	85%	2.852
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn en mijn kind te helpen	98%	41	80%	92	86%	133	76%	76%	75%	72%	73%	2.452
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	91%	46	85%	105	87%	151	79%	82%	81%	81%	81%	2.838
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	79%	47	95%	103	90%	150	87%	87%	84%	91%	89%	2.829

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

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	85%	48	89%	103	88%	151	87%	88%	85%	85%	85%	2.859
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	91%	47	93%	106	93%	153	92%	91%	90%	89%	90%	2.885
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	98%	48	98%	107	98%	155	96%	95%	96%	95%	95%	2.900

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

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	78%	46	78%	87	78%	133	82%	83%	84%	85%	85%	2.726
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	71%	41	78%	82	76%	123	79%	80%	75%	81%	79%	2.496
Door de hulp gaat het thuis beter	66%	41	76%	82	72%	123	86%	77%	71%	80%	78%	2.450

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

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	86%	44	81%	77	83%	121	79%	80%	70%	75%	74%	2.443
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	75%	44	76%	80	76%	124	78%	77%	72%	77%	75%	2.499
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	79%	43	86%	77	83%	120	79%	76%	66%	80%	76%	2.421

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

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	75%	44	75%	80	75%	124	78%	81%	77%	76%	77%	2.330
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	69%	45	72%	76	71%	121	72%	71%	67%	68%	67%	2.091
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	76%	45	74%	77	75%	122	76%	75%	70%	75%	73%	2.325

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

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	78%	40	73%	82	75%	122	83%	76%	73%	78%	77%	2.629
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	49%	41	55%	71	53%	112	64%	63%	51%	56%	55%	2.284
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	62%	42	59%	74	60%	116	67%	66%	56%	60%	58%	2.320

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl