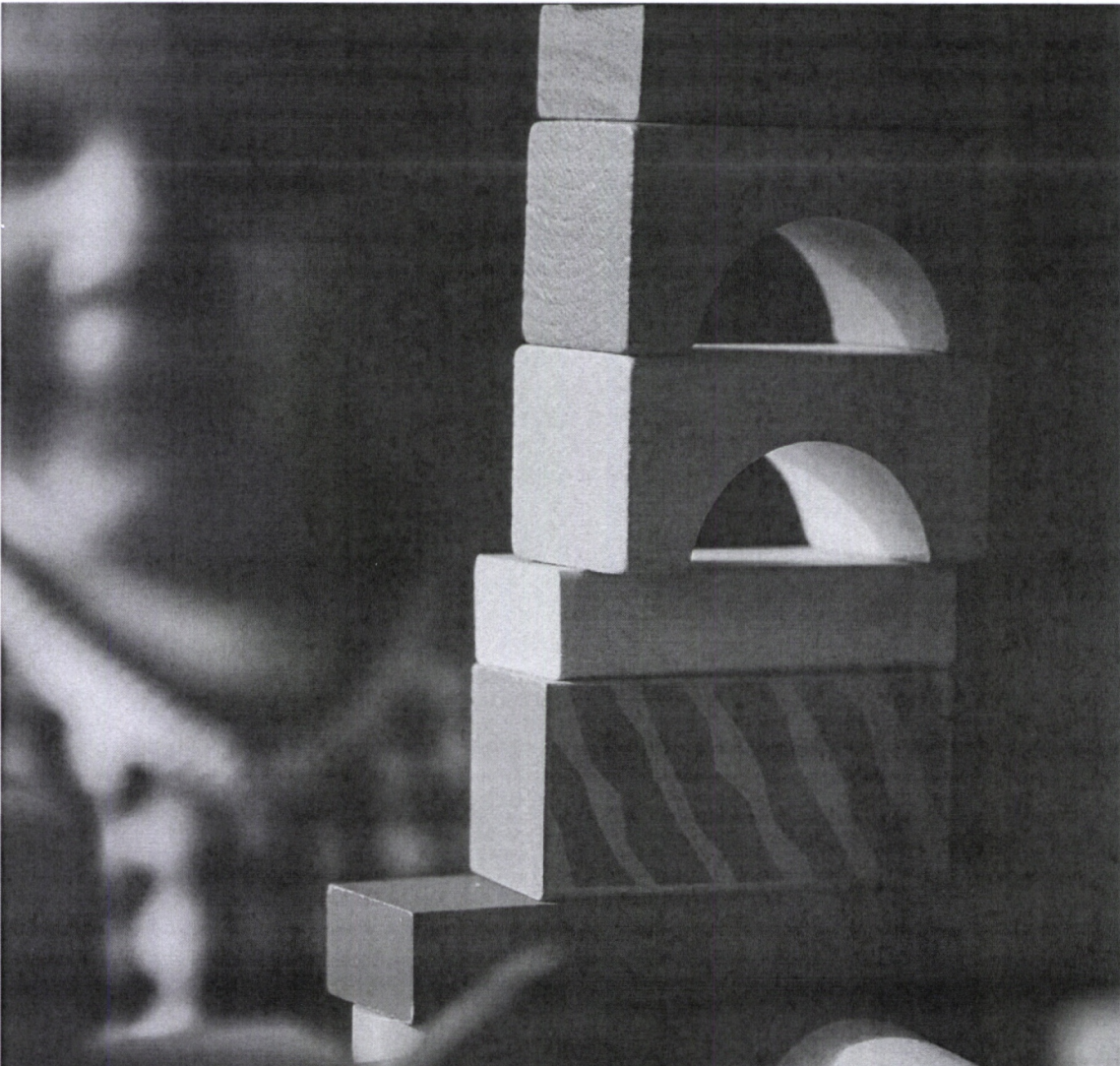


**BMC**

YACHT GROUP



Cliëntervaring jongeren  
en ouders met jeugdhulp  
Gemeente Woudenberg



Rapport  
10 juli 2018  
Projectnummer: P005099  
Correspondentienummer: DH-1007-9320

# INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Doelgroep	3
	1.3 Steekproef en respons	4
	1.4 Referentiegroep	4
	1.5 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	5
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	9
	3.1 De kwaliteit van de zorg	9
	3.2 De kwaliteit van de hulpverleners	13
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	15
	4.1 Opgroeien	15
	4.2 Zelfstandigheid	16
	4.3 Zelfredzaamheid	17
	4.4 Meedoen in de eigen omgeving	18
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	19
	5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?	19
	5.2 Opmerkingen over ondersteuning	20
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	21

## **Samenvatting**

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het onderzoek Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp. Een onderzoek naar de ervaringen van deze doelgroep is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij gekozen voor de modelvragenlijst.

Deze vragenlijst gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan jongeren en ouders. Omdat uw gemeente vorig jaar ook het onderzoek Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp heeft laten uitvoeren, kunnen de resultaten met die van vorig jaar vergeleken worden. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen. Vanwege het beperkte aantal respondenten hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

### **Toegankelijkheid van voorzieningen**

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 70% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Van de respondenten geeft 30% aan dat zij niet of zelden weten waar ze voor hulp terecht kunnen. In de referentiegroep is dit aantal iets kleiner, namelijk 24%.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 54% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. In de referentiegroep is dit 65%. Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid (61%) van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben. Dit is lager dan in de referentiegroep waar dit 74% is. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle drie de stellingen lager.

De gemeente Woudenberg heeft aan de modellijst Jeugd twee eigen vragen laten toevoegen die onderdeel uitmaken van hun kritische prestatie-indicatoren (kpi's). Hoewel het rapportcijfer voldoende is, is alsnog een daling in de tevredenheid over de dienstverlening te zien. De respondenten geven een rapportcijfer van 5,8 voor de dienstverlening van de gemeente en een 7,1 voor de dienstverlening van de aanbieder van de zorg/ondersteuning. Vorig jaar waren de rapportcijfers respectievelijk 6,5 en 7,3.

### **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. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Zo geeft 62% van de respondenten aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen. Dit percentage is wel veel lager dan vorig jaar, toen was het namelijk 75%.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 73% 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 47% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Opvallend is dat de respondenten dit jaar op alle onderdelen veel minder positief zijn ten opzichte van vorig jaar. Ook scoort de gemeente Woudenberg op alle onderdelen veel minder positief dan de referentiegroep.

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 (64% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (74%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (84%). De verschillen tussen ouders en jongeren zijn op dit vlak miniem. Deze cijfers komen eveneens sterk overeen met de referentiegroep.

Ten opzichte van vorig jaar is de waardering van de kennis van de hulpverleners lager. Het aandeel respondenten dat zich door de hulpverleners serieus voelt worden genomen, is eveneens lager dan vorig jaar. Het aandeel respondenten dat van mening is dat ze respectvol behandeld zijn door de hulpverleners is ook kleiner dan vorig jaar.

### **Effect van de hulp**

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op het gebied van opgroeien. Door de hulp voelt de jongere zich beter (65%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (66%), gaat het thuis beter (65%) en voelt de jongere zich veiliger (54%). Ten opzichte van vorig jaar zien we een afname bij alle aspecten over de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien. Ook in vergelijking met de referentiegroep dicht veelal een iets kleiner aandeel van de respondenten de hulp een positief effect toe op deze gebieden.

Op het gebied van zelfstandigheid weet 60% van de respondenten een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 59% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 63% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

63% van de respondenten ziet als effect dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en 49% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 57% heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat een verbetering ervaart afgenomen. Ook ten opzichte van de referentiegroep worden de effecten van de hulp op de zelfredzaamheid in iets mindere mate ervaren.

64% 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 45% besteedt het kind zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Volgens 48% is de relatie van het kind met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

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

# Hoofdstuk 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van de Modellijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.<sup>1</sup>

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

### 1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van 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.

#### Privacy

De privacy van jeugdcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen. Allereerst is er een brief verzonden om het onderzoek aan te kondigen. In deze brief is uitgelegd dat er een onderzoek uitgevoerd gaat worden en waarom de betreffende persoon wordt gevraagd hieraan mee te werken. In de brief is ook de mogelijkheid vermeld om zich af te melden indien men geen vragenlijst wil ontvangen. Daarnaast is in alle communicatie benadrukt dat het onderzoek volstrekt anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen

<sup>1</sup> 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'.

consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Bij de uitvoering van het onderzoek is het 'privacyprotocol bij Cliëntervaringsonderzoeken Jongeren en Ouders'<sup>2</sup> van de VNG gehanteerd om de volledige privacy van de respondenten te garanderen.

### 1.3 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 305 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 138 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 113 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 25,5%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15% gangbaar. Vorig jaar namen in uw gemeente 92 ouders en jongeren deel aan het onderzoek. Toen was de respons 29%.

### 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. De referentiegroep bestaat uit negen gemeenten. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijsstinten weergegeven.

GEMEENTE   
REFERENTIEGROEP 

### 1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan.

---

<sup>2</sup> [https://vng.nl/files/vng/privacyprotocol\\_20151204.pdf](https://vng.nl/files/vng/privacyprotocol_20151204.pdf)

## Hoofdstuk 2

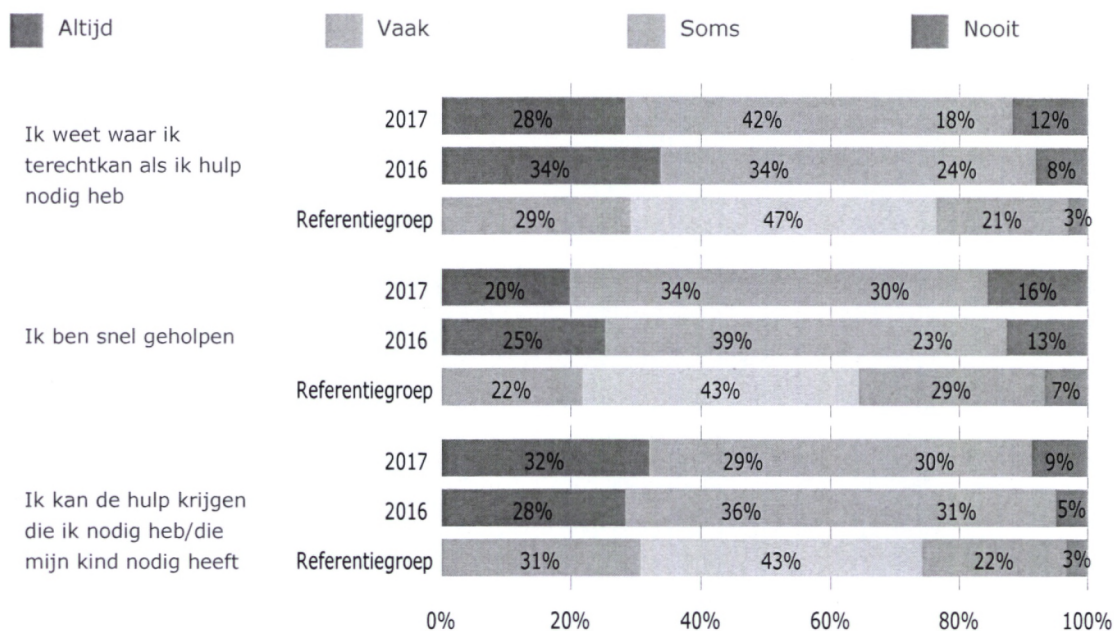
### Toegankelijkheid van voorzieningen

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 = 102, 96, 103)



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

70% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 30% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren<sup>3</sup>. In uw gemeente geeft 80% van de ouders aan dat ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Van de jongeren weet 44% dit.

<sup>3</sup> 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.

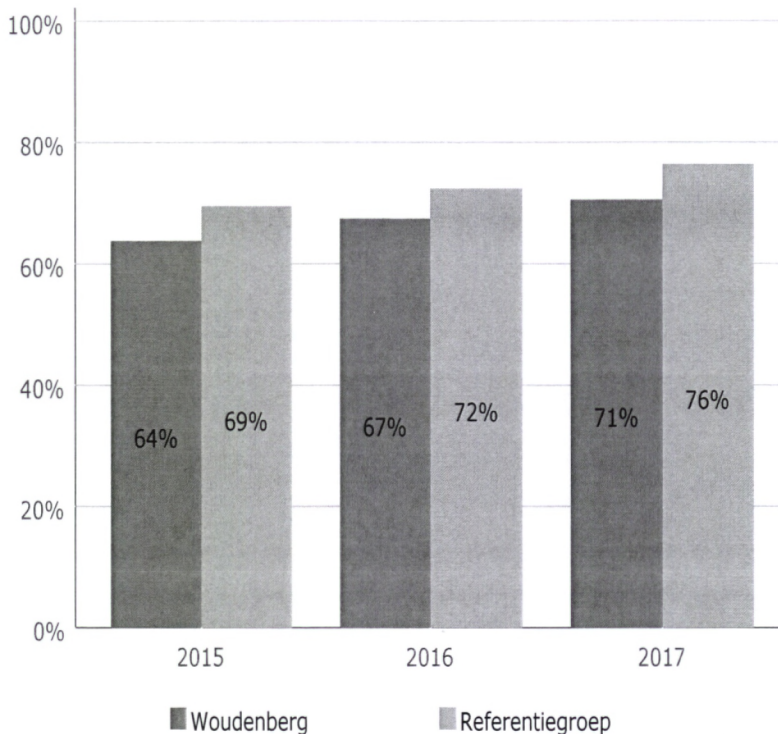
Wat opvalt, is dat minder respondenten aangeven snel geholpen te zijn (54%). Vorig jaar was dit percentage 64%. In de referentiegroep is dit percentage ook hoger, namelijk 65%.

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.

61% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. Ten opzichte van de referentiegroep is dit een veel lager percentage (74%). Bij 39% van de respondenten is dit soms of nooit het geval.

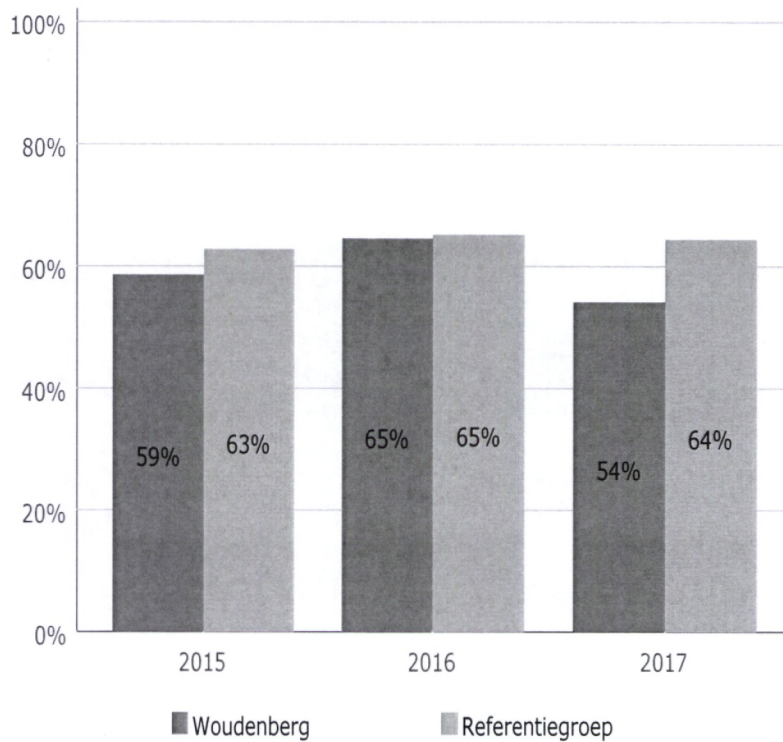
In de figuren 2 tot en met 4 is het verloop over de afgelopen jaren goed te zien, afgezet tegen de referentiegroep. Wat opvalt, is dat de gemeente Woudenberg afgelopen jaren op alle vragen lager scoort dan de referentiegroep.

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

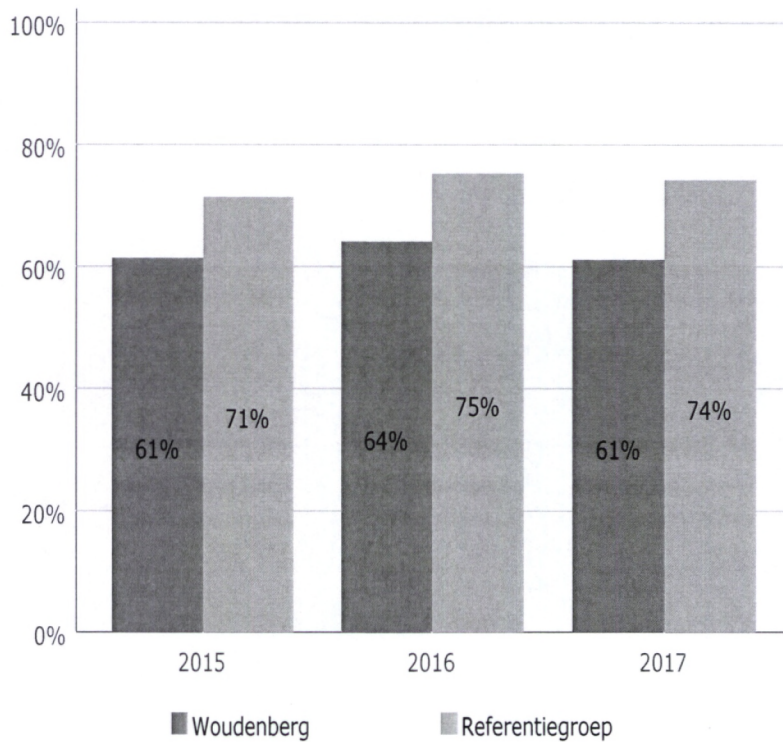




**Figuur 3** Ik ben snel geholpen (% altijd/vaak)



**Figuur 4** Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft (% altijd/vaak)



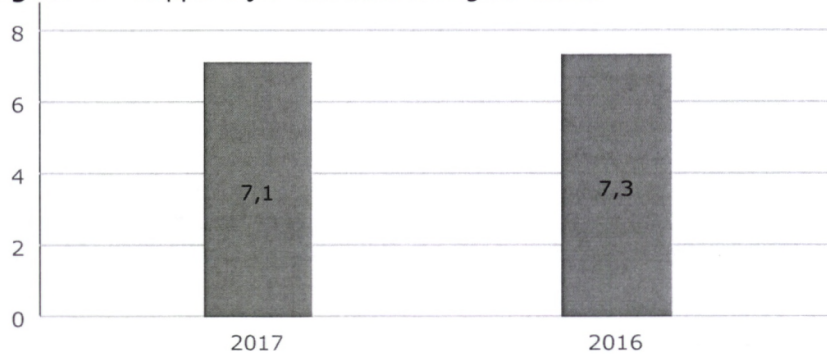
De gemeente Woudenberg heeft aan de modellijst Jeugd twee eigen vragen laten toevoegen die onderdeel uitmaken van hun kritische prestatie-indicatoren (kpi's). Hoewel het rapportcijfer voldoende is, is alsnog een daling in de tevredenheid over de dienstverlening te zien. De respondenten geven een rapportcijfer van 5,8 voor de dienstverlening van de gemeente en een 7,1 voor de dienstverlening van de aanbieder van de zorg/ondersteuning. Vorig jaar waren de rapportcijfers respectievelijk 6,5 en 7,3.

**Figuur 5** Rapportcijfer dienstverlening

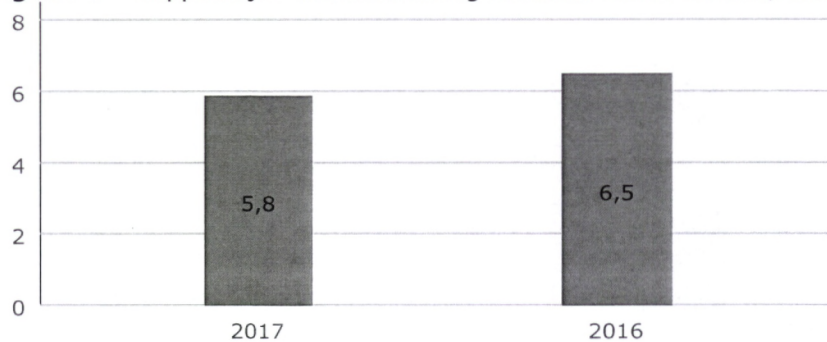
	Gemiddelde	N
De dienstverlening van de aanbieder van uw ondersteuning in het algemeen	7,1	92
De dienstverlening van Loket de Kleine Schans/het Sociaal Team in het algemeen	5,8	79

In de figuren hieronder is het verschil met vorig jaar goed te zien. Beide rapportcijfers zijn dit jaar lager dan vorig jaar.

**Figuur 6** Rapportcijfer dienstverlening aanbieder



**Figuur 7** Rapportcijfer dienstverlening Loket de Kleine Schans/Sociaal Team



## Hoofdstuk 3

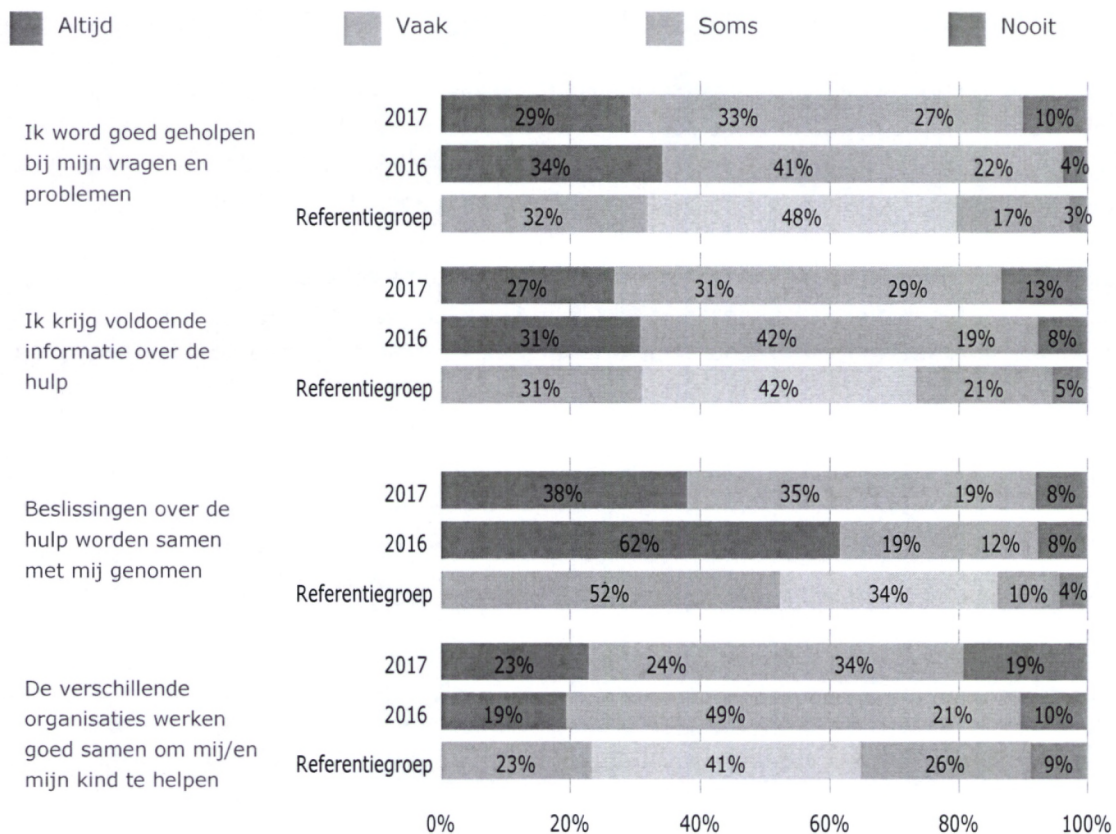
### Uitvoering van de hulp

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 8** Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 99, 97, 100, 83)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen.

62% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. Dit percentage is veel lager dan vorig jaar, toen was het namelijk 75%. 37% vindt dit niet (altijd). In de referentiegroep geeft 80% aan dat ze goed worden geholpen bij vragen en problemen.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 58% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. Vorig jaar was dit percentage 73%. Hier is wederom een daling te zien. 42% geeft aan soms of geen informatie te ontvangen over de hulp.

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<sup>4</sup>. In 2017 bleek dat ouders vaker van mening zijn dat beslissingen samen met hen genomen worden dan jongeren<sup>5</sup>.

73% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Van de respondenten ervaart 27% dat beslissingen soms of niet in gezamenlijkheid worden genomen.

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.

47% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. 53% ervaart dat soms of niet. Deze resultaten schelen veel met die van vorig jaar en de referentiegroep. Vorig jaar gaf 68% aan dat de organisaties goed samenwerkten om hem/haar te helpen. In de referentiegroep is dit percentage 64%.

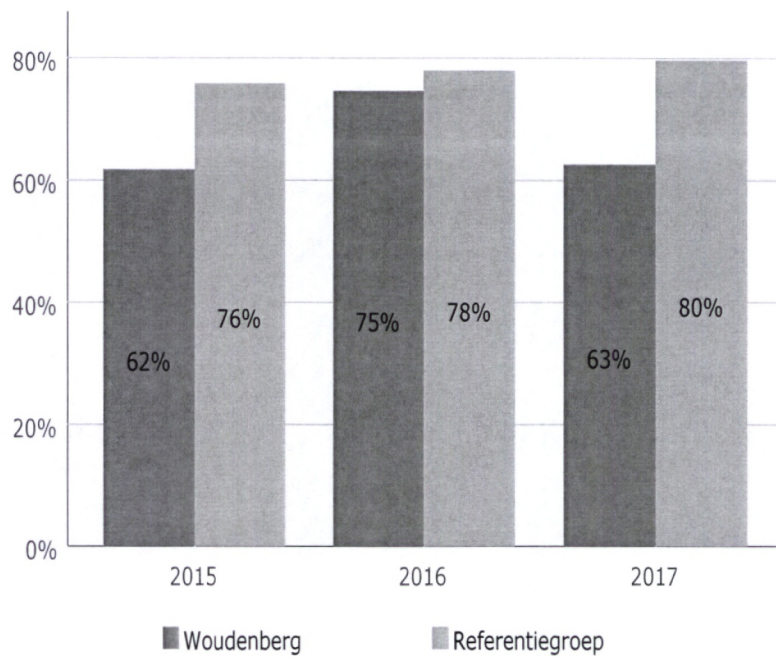
In de figuren 9 tot en met 12 is goed te zien hoe de kwaliteit van zorg is ervaren over de afgelopen jaren, afgezet tegen de referentiegroep. Opvallend is dat de respondenten dit jaar op alle onderdelen veel minder positief zijn ten opzichte van vorig jaar. Ook scoort de gemeente Woudenberg op alle onderdelen veel minder positief dan de referentiegroep.

---

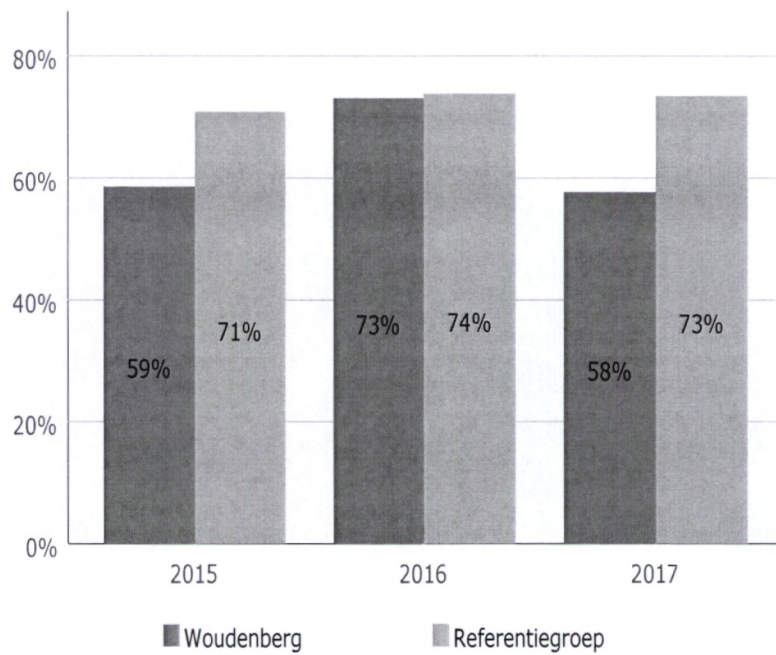
<sup>4</sup> Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018.

<sup>5</sup> Bron: MCJO onderzoek BMC over 2017.

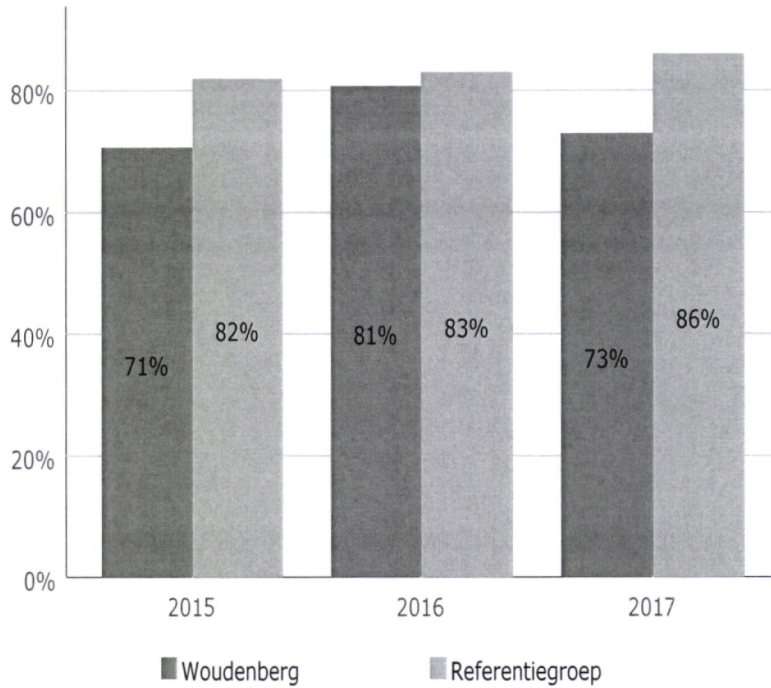
**Figuur 9** Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen (% altijd/vaak)



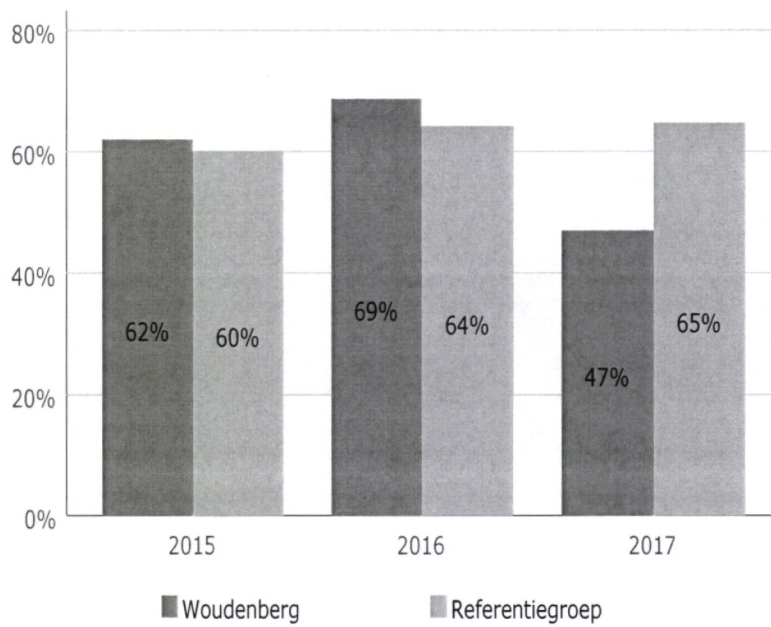
**Figuur 10** Ik krijg voldoende informatie over de hulp (% altijd/vaak)



**Figuur 11** Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen (% altijd/vaak)



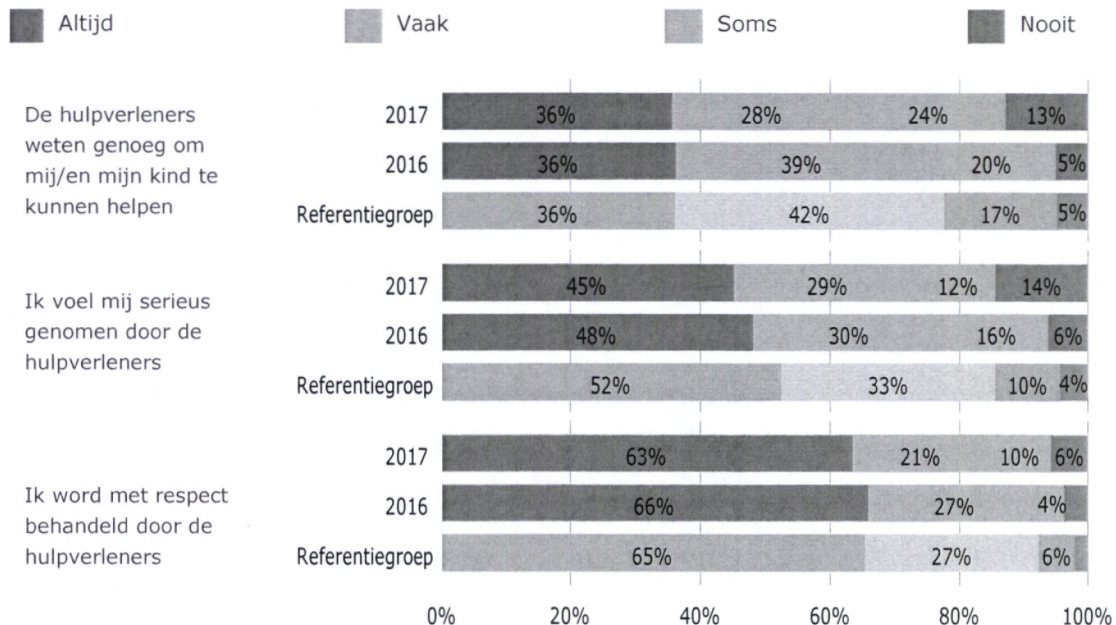
**Figuur 12** De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)



### 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 13** Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 101, 104, 104)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren.

64% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. Vorig jaar was dit percentage 75%. 37% vindt dat niet of soms.

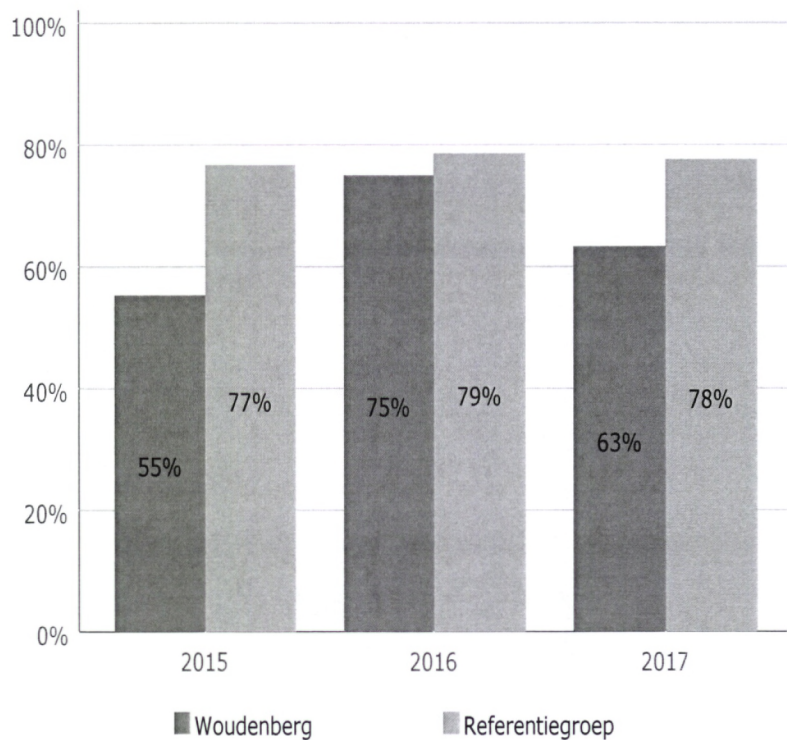
Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners.

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. 84% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. 16% van de respondenten voelt zich soms of niet respectvol behandeld door de hulpverleners.

Goede hulpverleners zijn volgens jongeren een moeder-/vaderfiguur, mensen die goed kunnen luisteren, feedback geven en discreet zijn: de informatie binnenshuis houden (bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018).

**Figuur 14** De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen (% altijd/vaak)



In figuur 14 is goed te zien dat ten opzichte van vorig jaar de respondenten veel minder positief hebben gereageerd op de vraag of hulpverleners voldoende weten om hen of hun kind(eren) goed te kunnen helpen. Ook ten opzichte van de referentiegroep is een verschil te zien.



## 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?

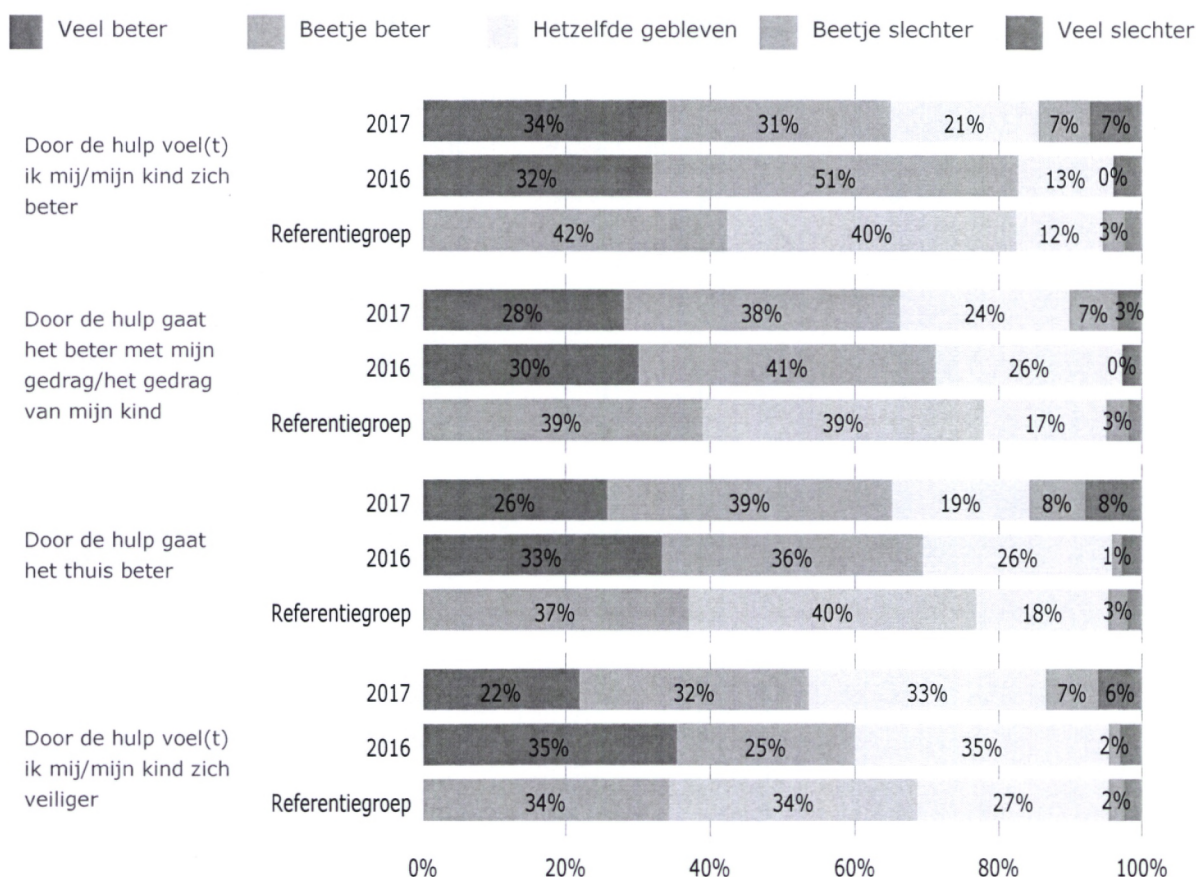
Jongeren merken op dat goede en passende hulp een belangrijke voorwaarde is voor het behalen van hun doelen (bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018).

#### 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 15** Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 97, 89, 89, 82)



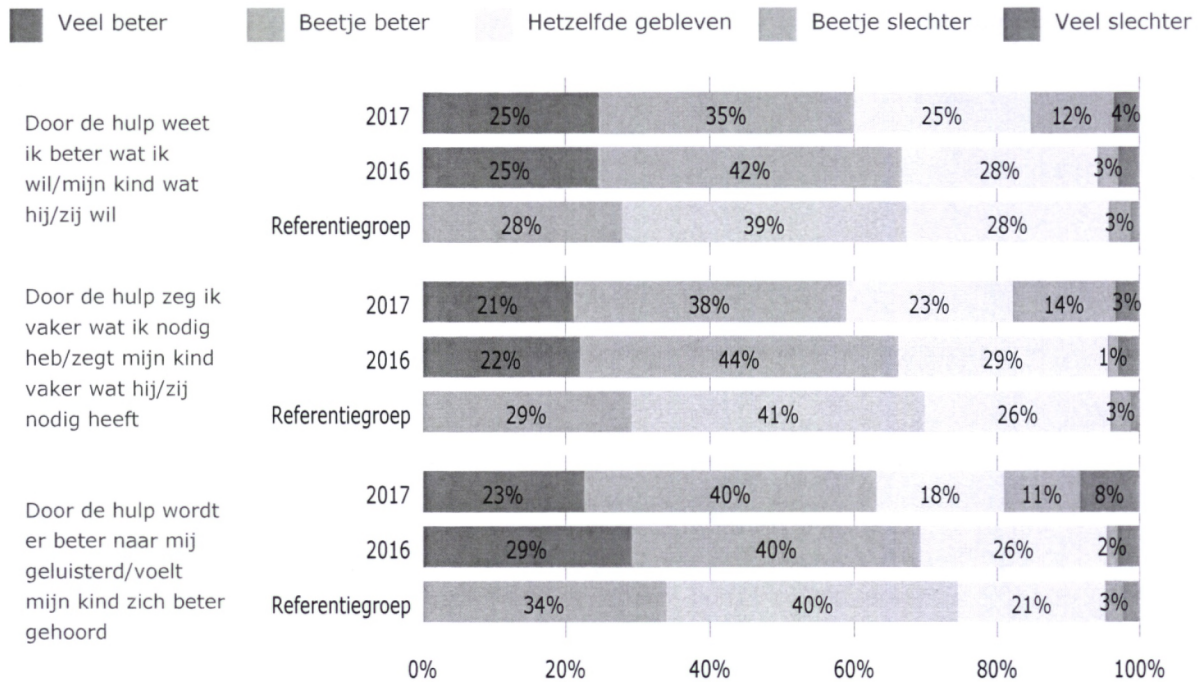
De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien is een beter gedrag (66%). Desondanks is dit een lager percentage dan vorig jaar (71%). Wat opvalt, is dat dit jaar 65% van de respondenten aangeeft dat zij of hun kind(eren) zich door de hulp beter voelen. Vorig jaar was

dit percentage 83%. Hier is een flinke daling te zien. Ook ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op dit aspect veel minder.

## 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 16** Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 85, 90, 84)

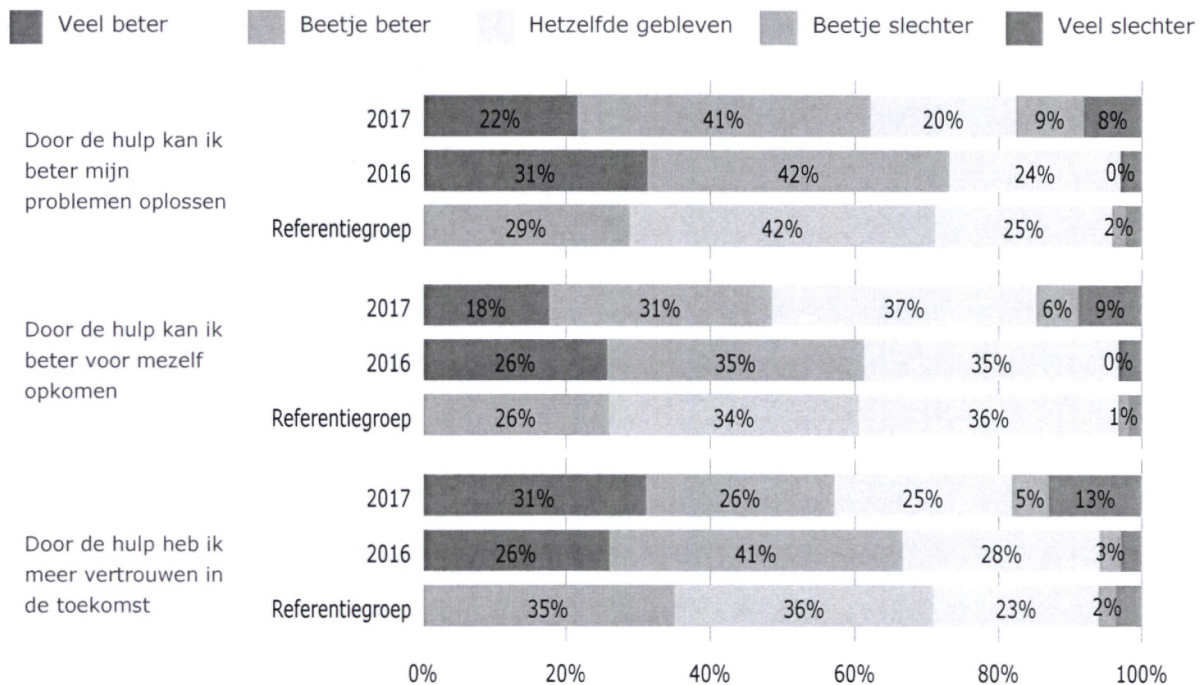


60% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 59% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 63% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

### 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 17** Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 74, 68, 77)



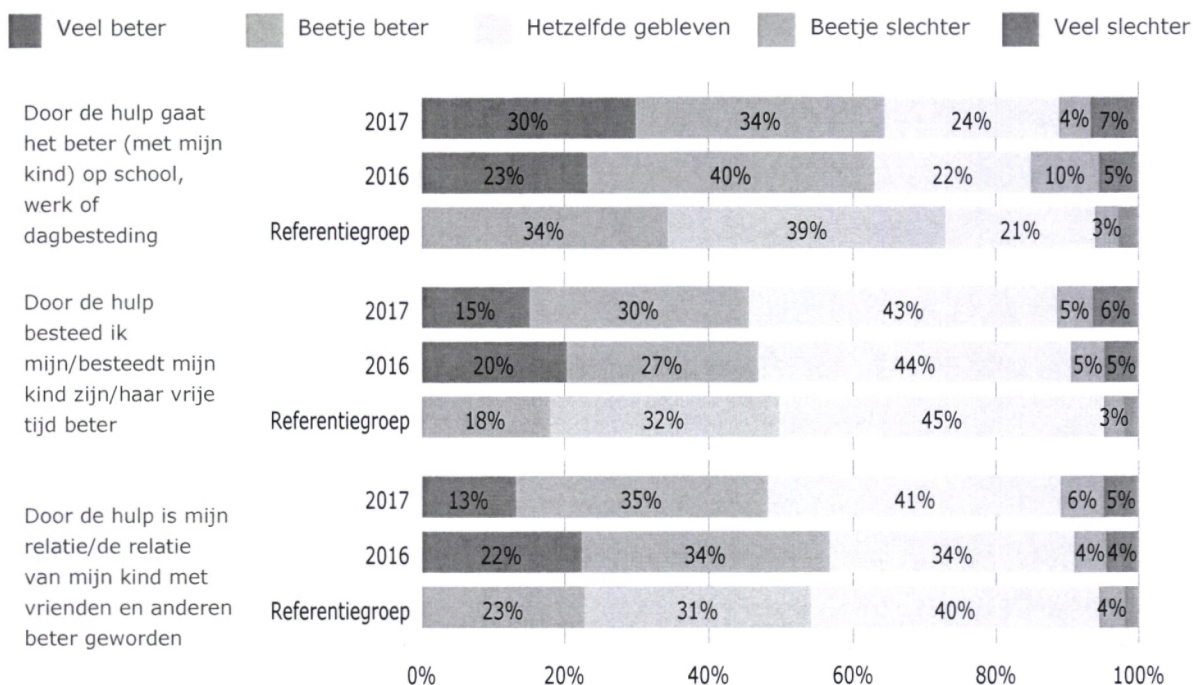
63% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 49% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 57% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp. Deze resultaten zijn lager dan vorig jaar. Toen waren de percentages respectievelijk 73%, 61% en 67%.

#### 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 18** Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 90, 79, 83)



64% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 45% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 48% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

**BMC**

POSTADRES  
Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

TELEFOON  
033 - 496 52 00

INTERNET  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

**Tabel 8** Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	52%	23	69%	67	64%	90	63%	55%	66%	75%	73%	1.320
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	29%	21	52%	58	46%	79	47%	47%	40%	54%	50%	1.107
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	32%	22	54%	61	48%	83	57%	52%	47%	57%	54%	1.161

**Tabel 6** Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	62%	21	59%	64	60%	85	67%	52%	62%	69%	67%	1.214
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	58%	24	59%	66	59%	90	66%	47%	70%	70%	70%	1.232
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	48%	21	68%	63	63%	84	69%	58%	67%	77%	75%	1.220

**Tabel 7** Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	57%	23	65%	51	62%	74	73%	57%	72%	71%	71%	1.062
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	39%	23	53%	45	49%	68	61%	43%	66%	58%	61%	948
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	39%	23	65%	54	57%	77	67%	49%	67%	73%	71%	1.117

**Tabel 4** Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn en mijn kind te kunnen helpen	64%	28	63%	73	63%	101	75%	55%	78%	78%	78%	1.435
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	72%	29	75%	75	74%	104	78%	76%	86%	85%	86%	1.452
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	86%	29	84%	75	85%	104	93%	81%	93%	92%	92%	1.439

**Tabel 5** Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	52%	29	71%	68	65%	97	83%	79%	78%	84%	82%	1.392
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	52%	23	71%	66	66%	89	71%	58%	72%	80%	78%	1.256
Door de hulp gaat het thuis beter	52%	23	70%	66	65%	89	69%	60%	72%	79%	77%	1.211
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	43%	21	57%	61	54%	82	60%	54%	60%	71%	69%	1.095



**Tabel 2** Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	44%	27	80%	75	71%	102	67%	64%	74%	77%	76%	1.461
Ik ben snel geholpen	48%	23	56%	73	54%	96	65%	59%	66%	64%	64%	1.424
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	60%	30	62%	73	61%	103	64%	61%	79%	73%	74%	1.451

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

	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017	Jongeren en ouders 2016	Jongeren en ouders 2015	Referentiegroep jongeren 2017	Referentiegroep ouders 2017	Referentiegroep jongeren en ouders 2017	N (samen) 2017
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	56%	27	65%	72	63%	99	75%	62%	81%	79%	80%	1.441
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	45%	22	48%	61	47%	83	69%	62%	63%	65%	65%	1.250
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	54%	28	59%	69	58%	97	73%	59%	73%	74%	73%	1.432
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	62%	29	77%	71	73%	100	81%	71%	80%	88%	86%	1.420

## 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 1** Achtergrondgegevens

	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
<b>Geslacht</b>												
Jongen	52%	31			52%	31	33%		46%		46%	380
Meisje	48%	31			48%	31	67%		54%		54%	380
Moeder			80%	75	80%	75	67%			82%	82%	1.109
Vader			15%	75	15%	75	24%			15%	15%	1.109
Anders			5%	75	5%	75	10%			4%	4%	1.109
<b>Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)</b>												
12 t/m 17 jaar	90%	31			90%	31	96%		86%		86%	374
18 t/m 22 jaar	10%	31			10%	31	4%		14%		14%	374
<b>Leeftijd kind (vragenlijst ouders)</b>												
0 t/m 3 jaar			1%	78	1%	78	5%			2%	2%	1.115
4 t/m 11 jaar			53%	78	53%	78	45%			51%	51%	1.115
12 t/m 17 jaar			46%	78	46%	78	50%			48%	48%	1.115
<b>Duur hulp</b>												
Korter dan 3 maanden	18%	28	12%	69	13%	97	17%		11%	12%	12%	1.427
Tussen de 3 en 6 maanden	4%	28	12%	69	9%	97	6%		15%	17%	17%	1.427
Tussen de 6 en 12 maanden	25%	28	28%	69	27%	97	21%		22%	20%	21%	1.427
Langer dan een jaar	54%	28	49%	69	51%	97	56%		52%	50%	50%	1.427

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

1. *'Weinig contact over hoe het gaat. Minder goed bereikbaar.'*  
*'Slecht bereikbaar! Duurt lang voordat er iets opgestart wordt.'*  
*'Afspraak vergeten, niet terugbellen of mailen. Na doorverwijzing geen contact meer geweest. Ze zijn niet betrokken.'*
2. *'Gemeente snapt mij niet.'*  
*'Ik kreeg verkeerde hulp. Ik voelde het als tijdverspilling.'*  
*'De geboden hulp was niet passend. Ondanks vraag om gespecialiseerde hulp werden wij niet doorverwezen.'*
3. *'Gebrek aan GGZ-kennis. Gebrek aan daadkracht. Gebrek aan professionaliteit. Trage processen. Ze snappen de echte nood van deze gezinnen niet.'*  
*'Je wordt niet gehoord in de hulpvraag. Gemeente snapt de ernst van de situatie niet.'*  
*'Sociaal Team weet niet wat er te koop is en schatten problematiek verkeerd in en werken vertragend. Door deze vertraging is de boel geëscaleerd.'*

## 5.2 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Onderstaande tabel geeft een top 2 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 2 gelaten.

**Tabel 3** Top 2 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Snelheid van handelen
2	Meer kennis van en inzicht in de situatie

De meest genoemde opmerkingen zijn dat men geen opmerkingen heeft, veelal omdat men al bij de vorige punten commentaar heeft gegeven. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven.

1. *'Afspraken niet nakomen.'*  
*'Niet snel geholpen en nog geen hulp.'*  
*'Wij lopen een jaar achter met de hulpverlening. Daardoor moet mijn kind een jaar blijven zitten op school wat met hulp waarschijnlijk voorkomen had kunnen worden.'*
2. *'Kijk beter naar het kind en de situatie.'*  
*'Als jullie de kennis niet hebben, stuur de gezinnen dan door naar bv GGZ-Centraal. Jullie richten schade aan gezinnen.'*

## Hoofdstuk 5

### Wat gaat goed en wat kan beter?

#### 5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen, maar ook wat zij als minder goed ervaren. Wij hebben deze opmerkingen per onderdeel in een top 3 gezet.

**Tabel 1** Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Effect van de ondersteuning
2	Tevreden over de ontvangen ondersteuning
3	Afspraken nakomen en snelheid van handelen

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

- 'Ik ben niet meer depressief.'*

*'Dat de mensen die hulp geven ook echt luisteren.'*

*'Ze nemen mij serieus.'*

*'Aardige mevrouw die goed kon luisteren en mij goed begreep.'*

*'Aandacht en gezelligheid en ook nog iemand die meedenkt.'*
- 'De Rading luistert goed en zorgt zo voor hulpverlening die past. Ook als het verkeerd dreigt te gaan staan ze echt klaar. Dat is heel fijn.'*

*'Goed aangesloten op wat wij als ouders nodig hadden/vonden, en bij wat onze afzonderlijke kinderen nodig hadden.'*

*'De hulpverleners nemen de aanvraag serieus en doen erg hun best.'*
- 'Afspraken worden altijd nagekomen. Bij wisseling van hulpverlener was er een goede overdracht.'*

*'Er kwam snel hulp toen het nodig was.'*

*'Duidelijk, goede samenwerking, snel contact via mail/telefoon. Goede oplossing/meedenken over de hulp.'*

**Tabel 2** Wat kan beter?

	Opmerking
1	Communicatie
2	Geen passende hulp ontvangen
3	Deskundigheid leden ST en hulpverleners