

# Clïentervaringsonderzoek Jeugd

## Gemeente Drechterland



# INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1	Aanleiding onderzoek 3
	1.2	Doelgroep 3
	1.3	Privacy 4
	1.4	Steekproef en respons 4
	1.5	Referentiegroep 4
	1.6	Leeswijzer 4
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	5
	2.1	Vindbaarheid en beschikbaarheid voorzieningen 5
	2.2	Eigen inzet 7
	2.3	Contact na de melding 8
	2.4	Reden voor contact (ouders) 10
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	12
	3.1	De kwaliteit van de zorg 12
	3.2	De kwaliteit van de hulpverleners 14
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	16
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	17
	5.1	Hulp of begeleiding: wat gaat goed? 17
	5.2	Waar zijn respondenten ontevreden over? 17
	5.3	Opmerkingen over ondersteuning 18
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	19

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

## Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij gekozen voor een aangepaste versie van de modelvragenlijst (MCJO).

De 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 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. Omdat uw gemeente vorig jaar ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 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 29% aan dat zij niet of zelden weten waar ze voor hulp terecht kunnen.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 66% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben, namelijk 88%.

We zien dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel respondenten dat vaak of altijd snel geholpen is en passende hulp ontvangt hoger is.

### Eigen inzet

In 2019 hebben de meeste respondenten (29%) niets gedaan om het eigen probleem op te lossen, gevolgd door het vragen van hulp bij school (25%) of familie (21%). De meeste respondenten (50%) zijn in contact gekomen met jeugdhulp via de huisarts. Van de respondenten heeft 38% een huisbezoek of telefonisch contact gehad na de melding.

### 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 91% 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 85% 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 82% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

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 (87% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (88%) en de behandeling is volgens alle respondenten respectvol (100%).

### **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 (87%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (78%) en gaat het thuis beter (75%).

# 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.<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 (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 van beleid.

## 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.

---

<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'.

### 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 Drechterland met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

### 1.4 Steekproef en respons

De gemeente Drechterland heeft alle inwoners aangeschreven die in 2019 een nieuwe aanmelding hebben gedaan voor jeugdhulp<sup>2</sup>. In totaal zijn 69 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 143 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 35 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 16%<sup>3</sup>. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15-18% gangbaar.

### 1.5 Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en 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 26 gemeenten. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

### 1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen en het contact na de melding, 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 uitgesplitst naar jongeren en ouders.

---

<sup>2</sup> Cliënten die in 2018 al hulp ontvingen die doorliep in 2019 zijn niet meegenomen in dit onderzoek.

<sup>3</sup> Vorig jaar was het responspercentage 19% en waren de resultaten eveneens indicatief.

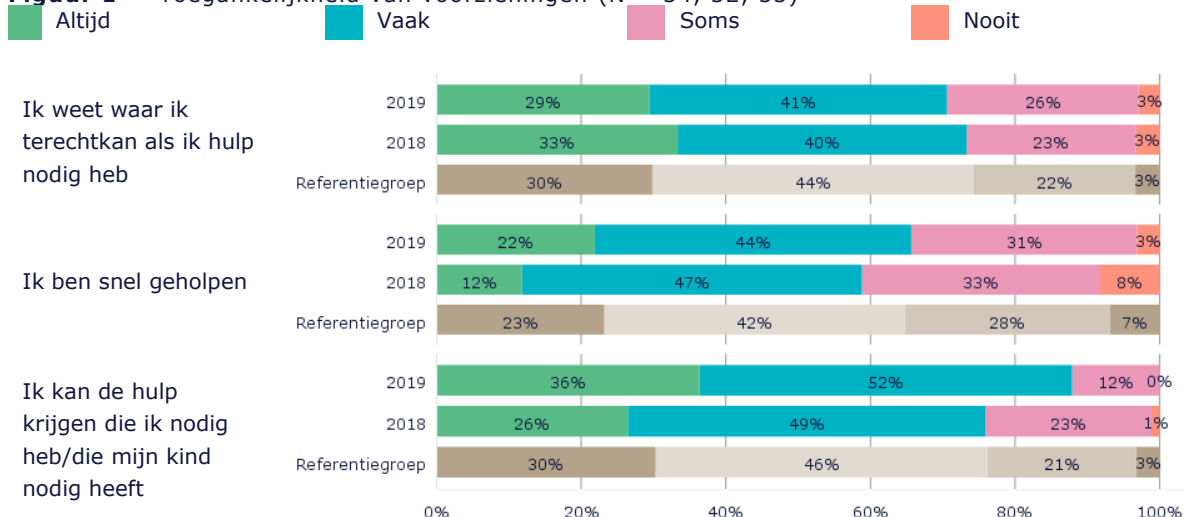
## Hoofdstuk 2 Toegankelijkheid van voorzieningen

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?

### 2.1 Vindbaarheid en beschikbaarheid voorzieningen

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.

**Figuur 1** Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 34, 32, 33)



De cliënten 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 29% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. We zien een lichte afname in vergelijking met vorig jaar, toen 73% van de respondenten wist waar zij terecht konden als ze hulp nodig hadden.

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.

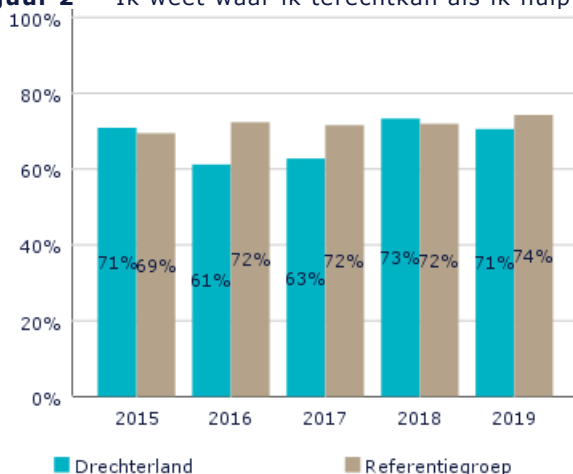
66% van de respondenten geeft aan altijd of vaak snel geholpen te zijn. 34% vindt dat zij soms of nooit snel geholpen zijn. Hierbij is een toename te zien in vergelijking met vorig jaar, toen 59% van de respondenten aangaf vaak of altijd snel geholpen te zijn.

Tot slot geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

88% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. Dit is meer in vergelijking met vorig jaar toen 75% de hulp kreeg die nodig was.

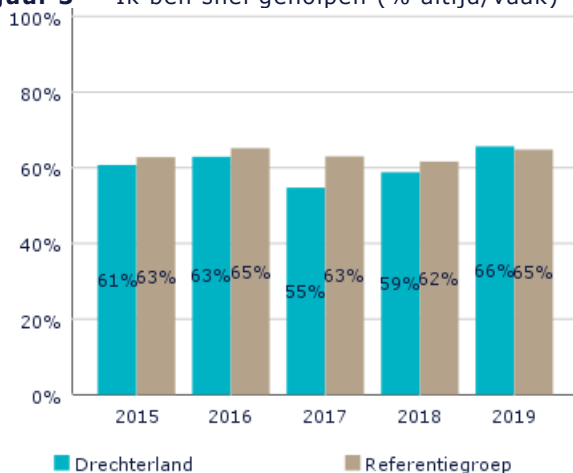
Ten opzichte van eerdere jaren, zien we dat het percentage respondenten dat aangeeft te weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben fluctueert.

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



In onderstaande figuur is te zien dat de mening over de snelheid waarmee men geholpen is, is toegenomen de afgelopen drie jaar.

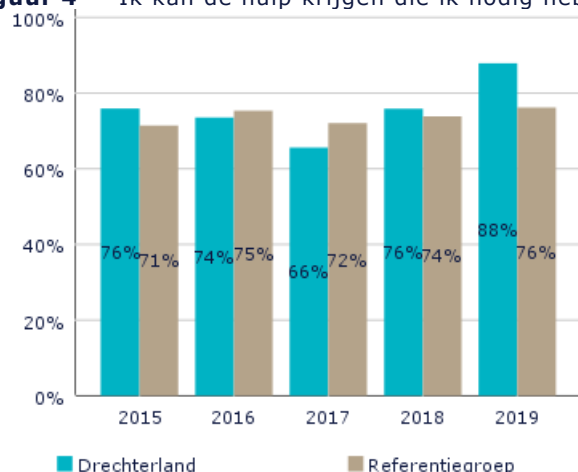
**Figuur 3** Ik ben snel geholpen (% altijd/vaak)



Tot slot, is er een duidelijke stijging te zien bij de respondenten wanneer het gaat om het vinden van passende hulp.



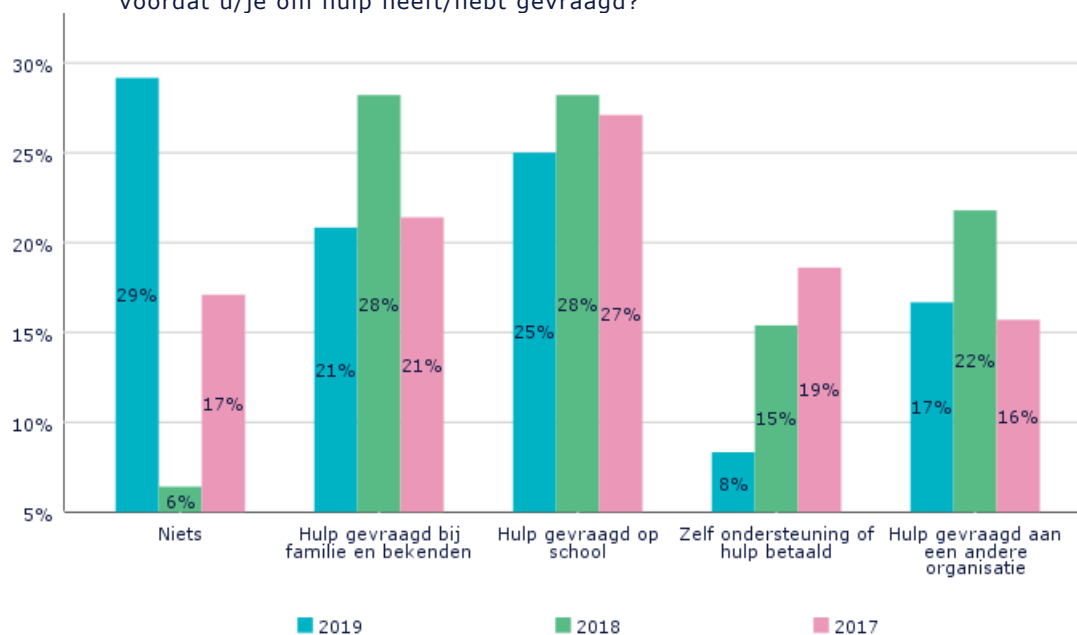
**Figuur 4** Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft (% altijd/vaak)



## 2.2 Eigen inzet

De gemeente Drechterland heeft aan respondenten gevraagd wat ze zelf gedaan hebben om het probleem of de situatie op te lossen voordat ze hulp gevraagd hebben.

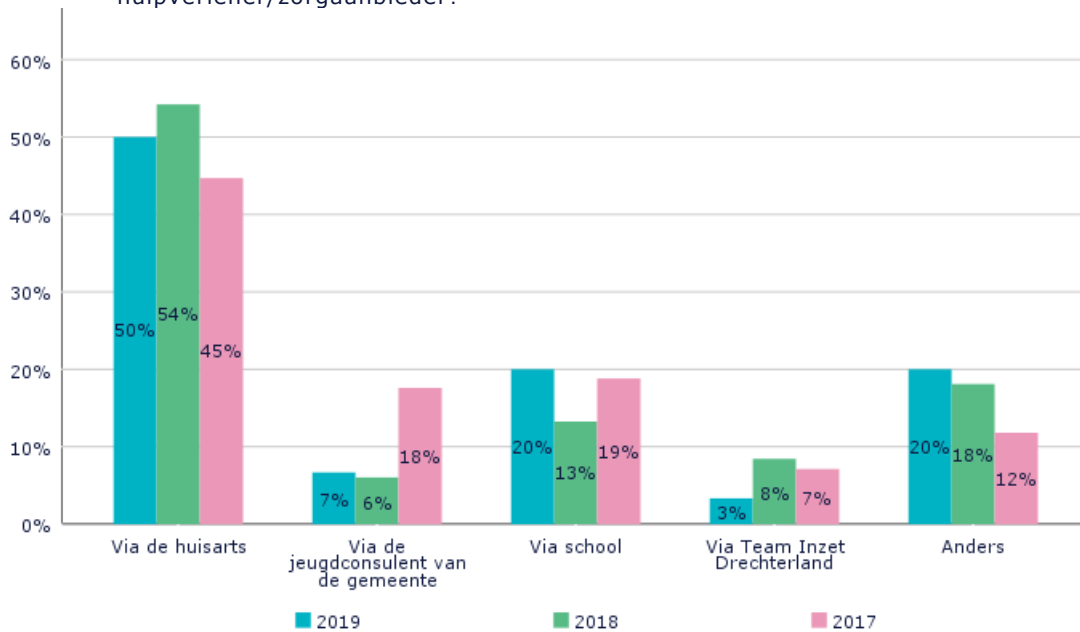
**Figuur 5** Wat heeft u/heb je zelf gedaan om het probleem of de situatie op te lossen voordat u/je om hulp heeft/hebt gevraagd?



In 2019 hebben de meeste respondenten (29%) niets gedaan, gevolgd door hulp vragen op school (25%) en hulp vragen bij familie en bekenden (21%).

Ook is gevraagd via welke route respondenten in aanraking gekomen zijn met jeugdhulp.

**Figuur 6** Via welke route bent u/ben je terecht gekomen bij de hulpverlener/zorgaanbieder?

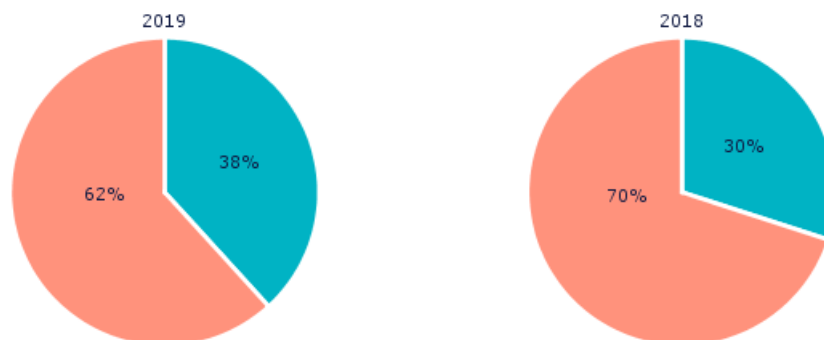


Veruit de meeste respondenten hebben als eerste contact gelegd met de huisarts (50%).

### 2.3 Contact na de melding

Na een melding kan de gemeente contact opnemen met de melder voor vraagverheldering en eventueel het toekennen van een beschikking. In het onderzoek is gevraagd of er een huisbezoek of telefonisch contact heeft plaatsgevonden na de melding (dan wel herindicatie).

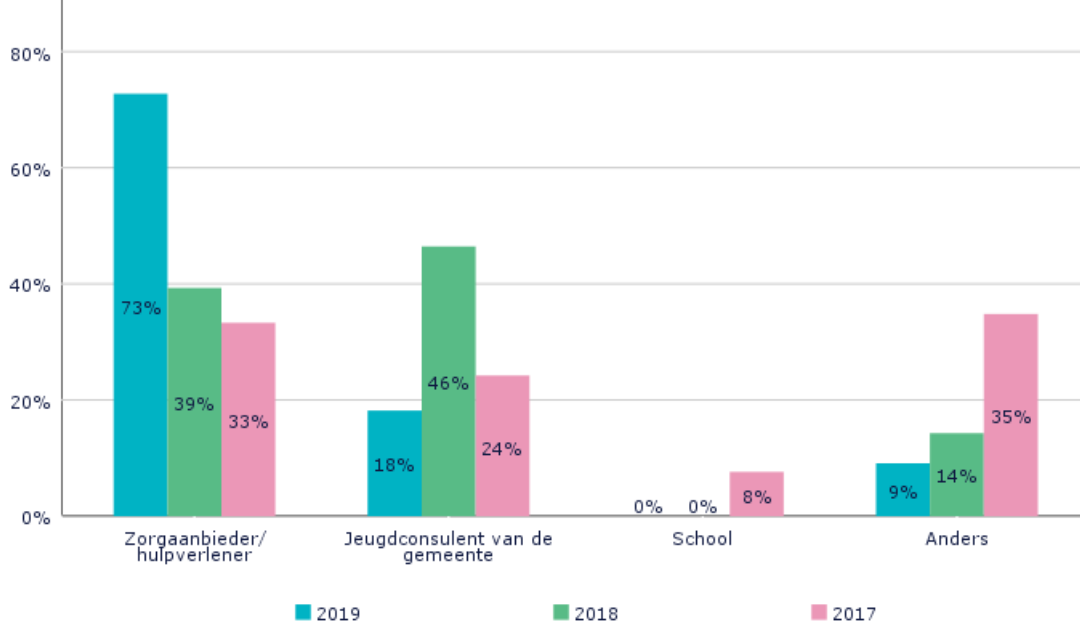
**Figuur 7** Heeft er een huisbezoek of telefonisch contact plaatsgevonden na de melding (dan wel herindicatie)?



62% van de respondenten geeft aan dat er geen huisbezoek of telefonisch contact is geweest na de melding. 38% heeft wel een huisbezoek of telefonisch contact gehad.

Vervolgens is gevraagd met wie er contact is geweest na de melding.

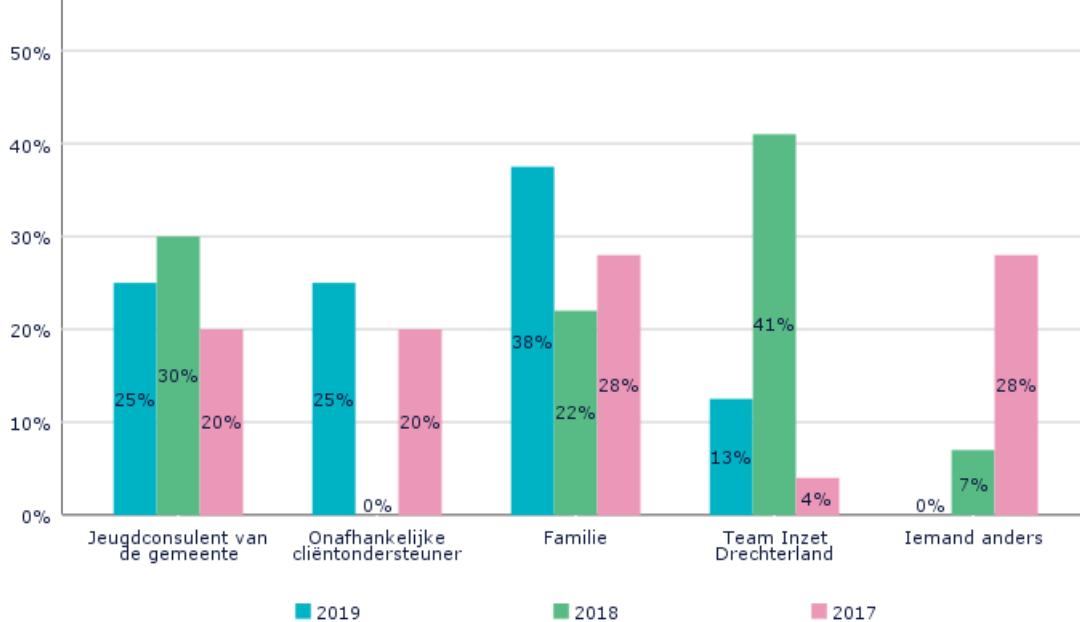
**Figuur 8** Zo ja, met wie?



In 73% van de gevallen was het contact met de zorgaanbieder/hulpverlener en in 18% van de gevallen met de jeugdconsulent.

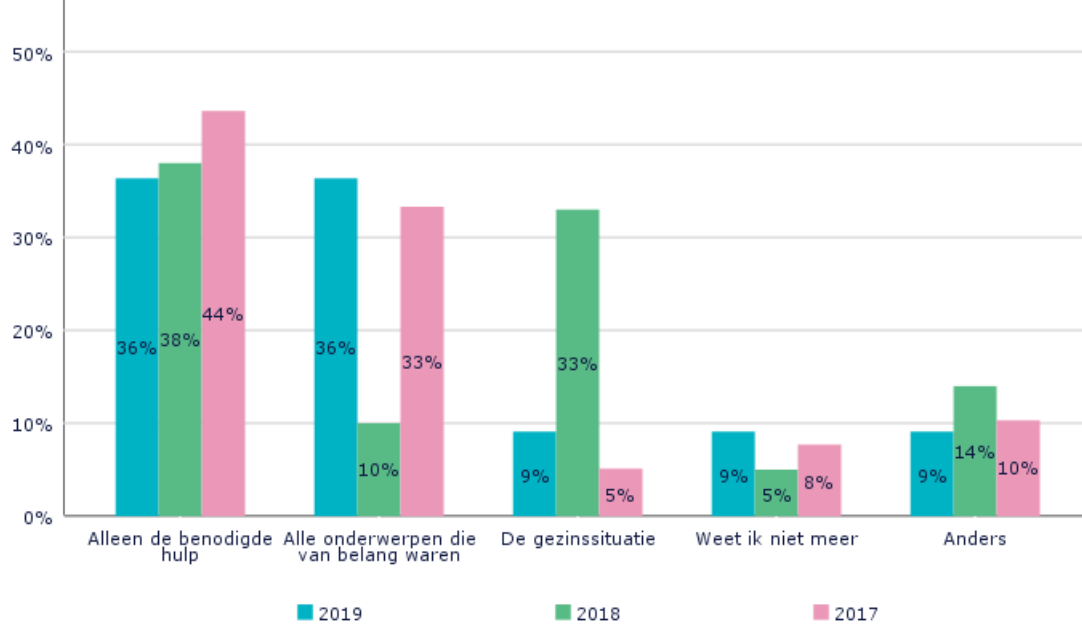
Bij respondenten die een gesprek gehad hebben, is gevraagd wie hierbij aanwezig waren.

**Figuur 9** Wie waren er bij dit gesprek aanwezig?



In 38% van de gevallen was dat familie, bij 25% was dat een jeugdconsulent van de gemeente en eveneens bij 25% een onafhankelijke cliëntondersteuner.

**Figuur 10** Welke onderwerpen zijn er aan bod gekomen tijdens het gesprek?



Tijdens het gesprek is gesproken over de benodigde hulp (36%) en alle andere onderwerpen die van belang waren (36%).

#### 2.4 Reden voor contact (ouders)

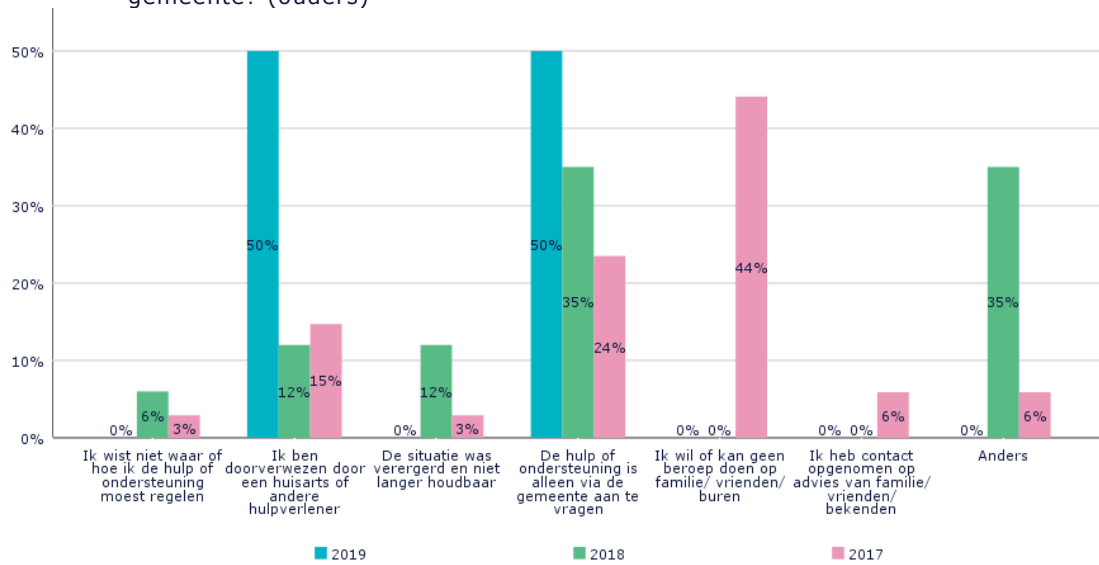
Aan de ouders is gevraagd of zij contact hebben gezocht met jeugdconsulenten van de gemeente en waarom zij contact hebben gezocht.

**Figuur 11** Heeft u contact gezocht met de jeugdconsulenten van de gemeente? (ouders)



Van de ouders geeft 88% aan dat zij geen contact hebben gezocht met jeugdconsulenten, 13% heeft wel contact gezocht.

**Figuur 12** Waarom heeft u uiteindelijk contact gezocht met de jeugdconsulenten van de gemeente? (ouders)



Van de ouders die contact gezocht hebben met de jeugdconsulenten, heeft 50% dat gedaan omdat ze zijn doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener en 50% heeft contact gezocht omdat ze de hulp alleen via de gemeente kunnen aanvragen.

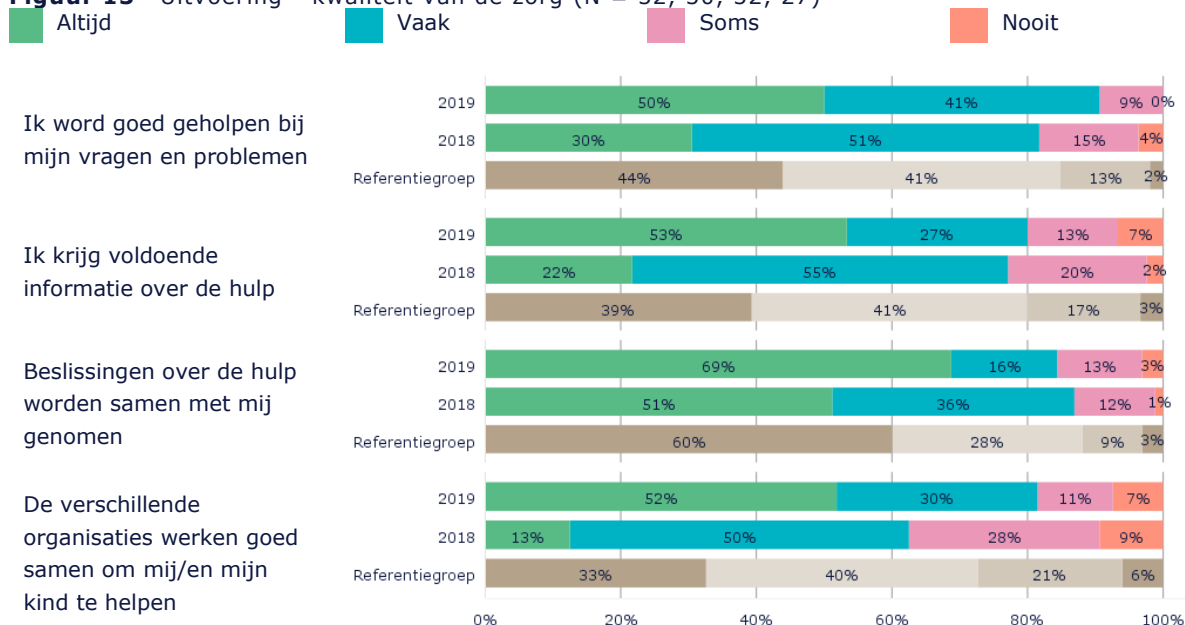
## Hoofdstuk 3      Uitvoering van de hulp

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 13** Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 32, 30, 32, 27)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 91% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. In vergelijking met de referentiegroep (85%) zien we dat het percentage hoger ligt.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 80% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. De gemeente Drechterland scoort gelijk aan de referentiegroep (80%).

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzes.<sup>4</sup>

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

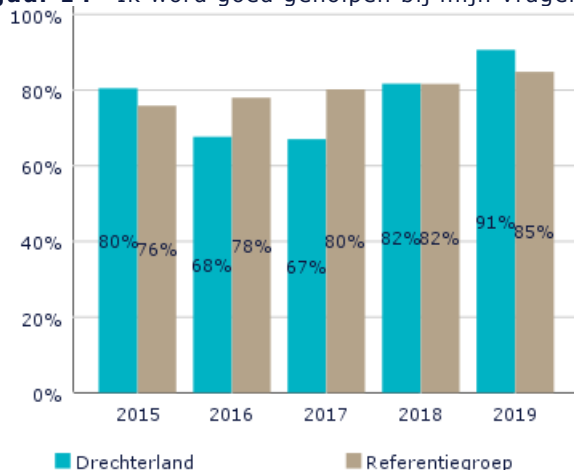
85% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen.

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.

82% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. Dat is een hoger percentage dan vorig jaar, toen 63% van de respondenten aangaf dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

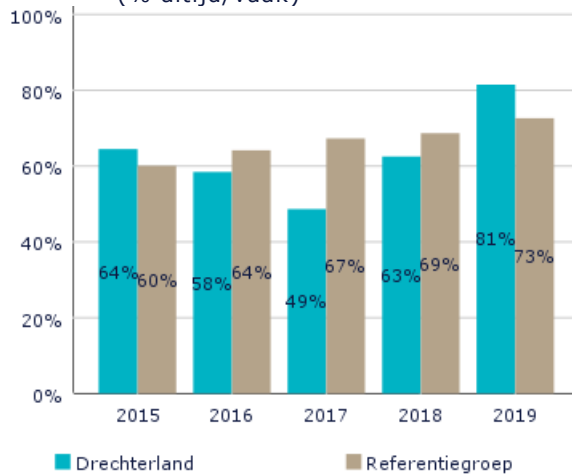
In onderstaande trendfiguur zien we dat er de afgelopen drie jaar een stijgende lijn zichtbaar is van respondenten in Drechterland die aangeven dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen.

**Figuur 14** Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen (% altijd/vaak)



Ook is er de afgelopen drie jaar een stijging zichtbaar van respondenten die van mening zijn dat organisaties goed samenwerken.

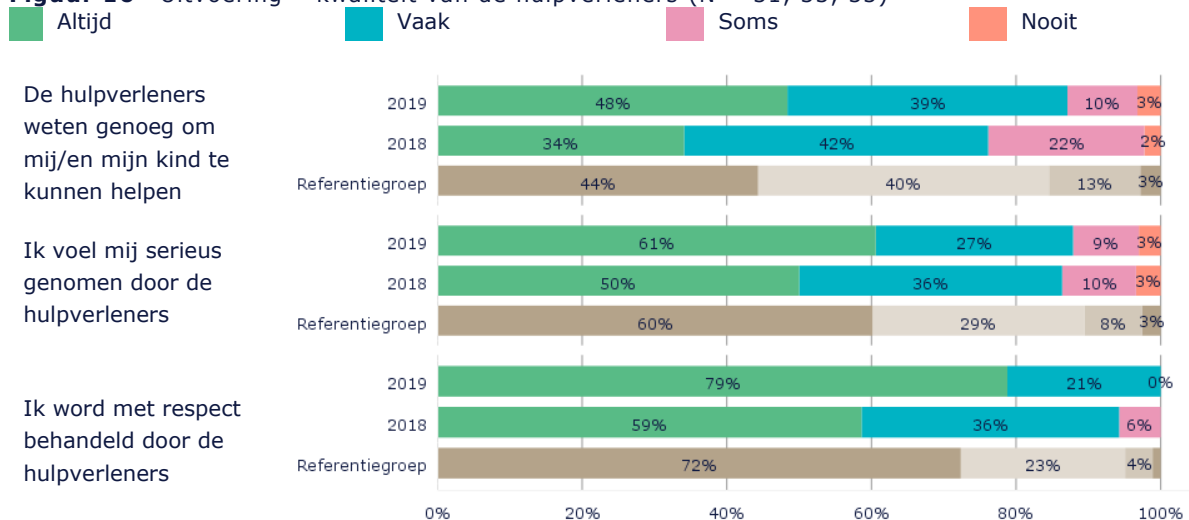
**Figuur 15** De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)



### 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 16** Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 31, 33, 33)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 87% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 13% vindt dat niet of soms.

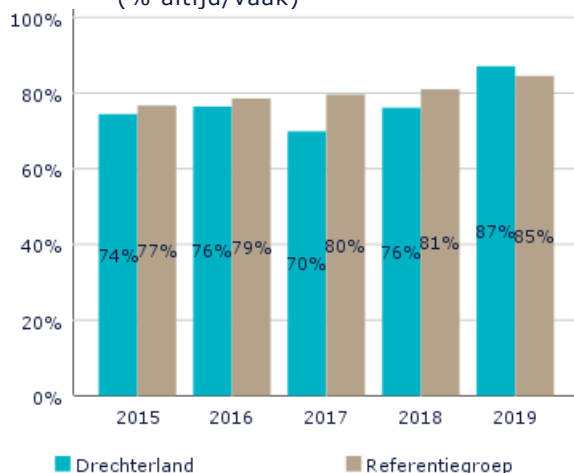
Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 88% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 12% zich soms of nooit serieus genomen.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 100% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners.

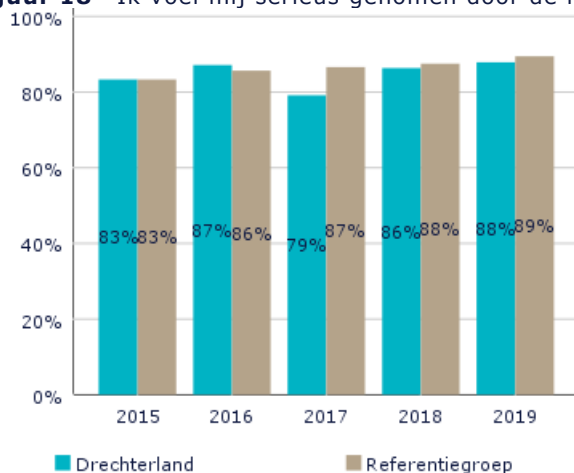


Hieronder zijn de trendgrafieken zichtbaar over de kwaliteit van de hulpverleners.

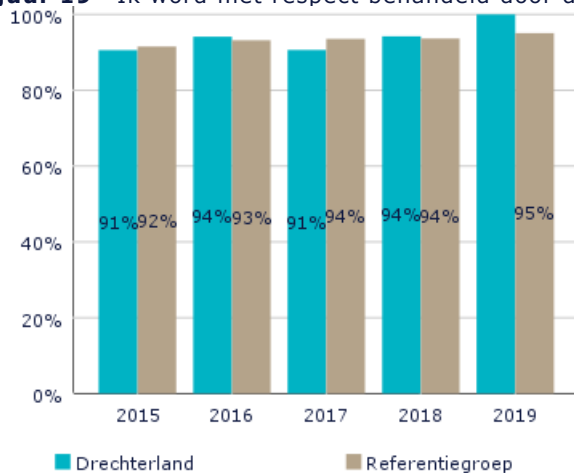
**Figuur 17** De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen (% altijd/vaak)



**Figuur 18** Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (% altijd/vaak)



**Figuur 19** Ik word met respect behandeld door de hulpverleners (% altijd/vaak)



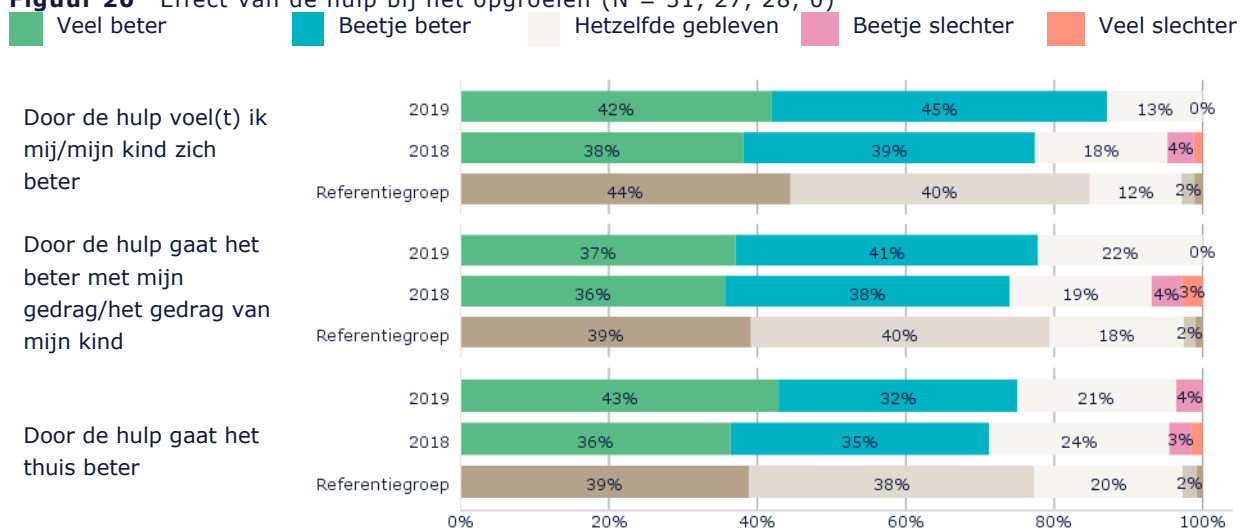
Als we kijken naar bovenstaande trendfiguren zien we dat op alle facetten van de kwaliteit van de hulpverlening de afgelopen drie jaar een stijging zichtbaar is.

## Hoofdstuk 4 Effect van de hulp

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

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.

**Figuur 20** Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 31, 27, 28, 0)



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

- een beter gevoel
- beter gedrag
- een betere thuissituatie

Op alle onderdelen zien we een stijging ten opzichte van 2018 en scoort Drechterland beter dan de referentiegroep.

## 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 waar zij tevreden over zijn. Deze opmerkingen hebben we in een top 3 gezet.

**Tabel 1** Waar bent u/ben jij tevreden over?

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid over de begeleiding/professionaliteit
2	Het proces voorafgaand aan de hulp/snelheid
3	Hulpvaardigheid/professionaliteit/gehoord voelen

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

- 'Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen. Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners.'*

*'Dat ik goed geholpen wordt en dat mijn hulpverleners mij overal mee kunnen helpen.'*

*'Ik was tevreden over degene die mij hielp. Dat ze genoeg tijd voor me had.'*
- 'Het proces dat vooraf ging aan de hulp.'*

*'De snelle afhandeling en vriendelijkheid.'*

*'De aanvraag is gedaan door Bascule Amsterdam, ging zeer soepel.'*
- 'Hele aardige mensen, er wordt goed geluisterd.'*

*'De hulp en dat iedereen mee hielp.'*

*'Dat ik de hulp en advies heb gekregen waar ik wat aan had. Dat er goed naar me geluisterd werd zodat ik een prettig gevoel kreeg.'*

### 5.2 Waar zijn respondenten ontevreden over?

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

**Tabel 2** Waar bent u/ben jij ontevreden over?

Opmerking	
1	Snelheid duur aanvraag/wachttijd/proces voorafgaand aan de hulp
2	Dienstverlening/professionaliteit/contact/wisseling van medewerkers
3	Effect van de ondersteuning

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

1. *'Mijn dochter kon helemaal niets meer van de hoofdpijn/vermoeidheid voor de naar Bascule ging dat liep al vier jaar en kon nergens terecht of werd niet serieus genomen.'*

*'Wachttijd voordat hulpverlening kon starten. Geen vrije keuze, alleen waar de gemeente afspraken mee heeft.'*

*'Dat ik lang moest wachten voor ik aan de beurt was bij Bascule.'*

2. *'Dat de gemeente Drechterland geen contact met mij opneemt. Zowel Kids4care als stichting Tobas stellen mij wel op de hoogte van hun aanvragen bij de gemeente Drechterland. Hoor dan ook niet of het akkoord is.'*

*'Zorg had uiteindelijk niet goed door dat andere/extra zorg nodig was. Dit hebben wij uiteindelijk zelf 'geregeld'.*

*'Het aanbod van hulp of handvatten bij minder zware gevallen.'*

3. *'Dat de hulp niet hiel, maar dat kon niemand weten.'*

*'Dat ik nog niet van mijn klachten af ben.'*

*'Dat er niet echt oplossingen waren.'*

### 5.3 Opmerkingen over ondersteuning

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

Er is weinig gebruikgemaakt van dit open tekstvlak. Enkele mensen geven 'nee' of 'n.v.t.' aan. Hieronder volgen twee citaten.

*'Dat het niet lukt om de situatie bij ons te verbeteren ligt niet aan de hulpverlener. Die heeft nu in 2020 nieuwe stappen ondernomen om ons kind en ons beter te helpen. Dat het niet lukt om de situatie bij ons te verbeteren ligt niet aan de hulpverlener. Het zou fijn zijn als in het voortraject meer mogelijk zou zijn. Hulpvraag komt vaak als je het ook echt nodig hebt, wachtlijsten zijn dan heel vervelend. Iets van hulp vooraf zou dan al fijn zijn.'*

*'Had tijdens de corona ook alsnog graag wat willen horen voor een afspraak of voor hoe het ging.'*

## **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 3** Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders	N (samen)	Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep	Referentiegroep	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2019	N	2019	N	2019	2019	2018	2017	jongeren 2019	ouders 2019	ouders 2019	2019
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	70%	10	71%	24	71%	34	73%	63%	75%	74%	74%	4.006
Ik ben snel geholpen	70%	10	64%	22	66%	32	59%	55%	67%	64%	65%	2.646
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	90%	10	87%	23	88%	33	76%	66%	77%	76%	76%	2.658

**Tabel 4** Wat heeft u/heb je zelf gedaan om het probleem of de situatie op te lossen voordat u/je om hulp heeft/hebt gevraagd?

	%	N
Niets	29%	7
Hulp gevraagd aan familie en bekenden	21%	5
Hulp gevraagd op school	25%	6
Zelf ondersteuning of hulp betaald	8%	2
Hulp gevraagd aan een andere organisatie, namelijk	17%	4
Totaal	100%	24

**Tabel 5** Via welke route bent u/ben je terechtgekomen bij de hulpverlener/zorgaanbieder?

	%	N
Via de huisarts	50%	15
Via de jeugdconsulent van de gemeente	7%	2
Via school	20%	6
Via Team Inzet Drechterland	3%	1
Anders namelijk	20%	6
Totaal	100%	30

**Tabel 6** Heeft er een huisbezoek of telefonisch contact plaatsgevonden na de melding (dan wel herindicatie)?

	%	N
Ja	38%	13
Nee	62%	21
Totaal	100%	34

**Tabel 7** Zo ja, met wie?

	%	N
Zorgaanbieder/hulpverlener	73%	8
Jeugdconsulent van de gemeente	18%	2
School	0%	0
Anders, namelijk	9%	1
Totaal	100%	11

**Tabel 8** Wie waren er bij dit gesprek aanwezig?

	%	N
Jeugdconsulent van de gemeente	25%	2
Onafhankelijke cliëntondersteuner	25%	2
Familie	38%	3
Team Inzet Drechterland	13%	1
Iemand anders, namelijk	0%	0
Totaal	100%	8

**Tabel 9** Welke onderwerpen zijn er aan bod gekomen tijdens het gesprek?

	%	N
Alleen de benodigde hulp	36%	4
Alle onderwerpen die van belang waren, zoals inkomen, vrije tijd, huisvesting, gezondheid, et cetera	36%	4
De gezinssituatie	9%	1
Weet ik niet meer	9%	1
Anders, namelijk	9%	1
Totaal	100%	11

**Tabel 10** Heeft u contact gezocht met de jeugdconsulenten van de gemeente? (ouders)

	%	N
Ja	13%	3
Nee	88%	21
Totaal	100%	24

**Tabel 11** Waarom heeft u uiteindelijk contact gezocht met de jeugdconsulenten van de gemeente? (ouders)

	%	N
Ik wist niet waar of hoe ik de hulp of ondersteuning moest regelen	0%	0
Ik ben doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener	50%	1
De situatie was verergerd en niet langer houdbaar	0%	0
De hulp of ondersteuning is alleen via de gemeente aan te vragen	50%	1
Ik wil of kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren	0%	0
Ik heb contact opgenomen op advies van familie/vrienden/bekenden	0%	0
Andere reden, namelijk	0%	0
Totaal	100%	2



**Tabel 12** Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders	N (samen)	Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren	Referentiegroep ouders	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2019	N	2019	N	2019	2019	2018	2017	2019	2019	2019	2019
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	90%	10	91%	22	91%	32	82%	67%	86%	84%	85%	4.348
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn en mijn kind te helpen	88%	8	79%	19	81%	27	62%	49%	74%	72%	73%	3.702
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	90%	10	75%	20	80%	30	77%	65%	79%	80%	80%	4.334
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	90%	10	82%	22	84%	32	87%	82%	84%	90%	88%	4.352

**Tabel 13** Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders	N (samen)	Jongeren en ouders	Jongeren en ouders	Referentiegroep jongeren	Referentiegroep ouders	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
	2019	N	2019	N	2019	2019	2018	2017	2019	2019	2019	2019
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn en mijn kind te kunnen helpen	100%	9	82%	22	87%	31	76%	70%	84%	85%	85%	4.355
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	100%	10	83%	23	88%	33	86%	79%	90%	89%	89%	4.395
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	100%	10	100%	23	100%	33	94%	91%	96%	95%	95%	4.408

**Tabel 14** Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren		Jongeren	Jongeren	Referentiegroep	Referentiegroep	Referentiegroep	N (samen)
	2019	N	2019	N	en ouders 2019	N (samen) 2019	en ouders 2018	en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	89%	9	86%	22	87%	31	77%	80%	82%	86%	85%	4.218
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	67%	9	83%	18	78%	27	74%	67%	75%	81%	79%	3.788
Door de hulp gaat het thuis beter	60%	10	83%	18	75%	28	71%	68%	71%	80%	77%	3.756

BMC Onderzoek  
Postbus 10242  
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00  
[info@bmc.nl](mailto:info@bmc.nl)

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