

**Rapport**

# CLIËNTERVARINGEN JEUGD OVER 2017

**Gemeente Koggenland**

Juli 2018

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

**Rapportnummer**

2018/108

**Datum**

Juli 2018

**Opdrachtgever**

Gemeente Koggenland

**Auteur(s)**

Dinah Timmer, MSc.  
Roy van der Hoeve, MSc.

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Belangrijkste resultaten .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Ervaringen met de jeugdhulp.....</b>	<b>11</b>
3.1 Toegang naar jeugdhulp.....	11
3.2 Contact met gemeente.....	13
3.3 De ontvangen hulp .....	14
3.4 Effect van de hulp .....	19



# 1

## HOOFDSTUK

### **Belangrijkste resultaten**



## 1. Belangrijkste resultaten

De gemeente Koggenland voerde in 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Jeugd zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Koggenland een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. In totaal ontvingen 414 jeugdhulp cliënten of hun ouders in Koggenland een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 98 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld (24%). Daarnaast zijn er telefonische interviews uitgevoerd met jeugdhulpcliënten, met jongeren en ouders, waardoor de antwoorden op de vragen in de vragenlijst meer diepgang krijgen. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

### ***Minder cliënten weten waar zij terecht kunnen***

Bijna driekwart van de cliënten in Koggenland was vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. In vergelijking met 2016 is deze bekendheid afgenomen; toen was 83 procent hier bekend mee. In de telefonische interviews noemen enkele ouders hoe de vindbaarheid beter kan: zorg voor meer informatie bij plekken waar ouders en kinderen veel komen zoals het consultatiebureau, school of de huisarts.

### ***Merendeel tevreden met de snelheid; tevredenheid iets hoger***

Een meerderheid van de cliënten is goed te spreken over de snelheid waarmee men is geholpen. De waardering ligt iets hoger dan vorig jaar. Ouders hebben doorgaans begrip voor een (lange) wachttijd en ook spelen de verwachtingen hierin een belangrijke rol. Toch geeft men dat men aan soms (te) lang moest wachten voor de hulp tot stand kwam.

### ***Meer gebruikmaking onafhankelijke cliëntondersteuning tijdens (keukentafel)gesprek***

Meer cliënten dan eerdere jaren hadden een (keukentafel)gesprek met het Zorgteam in Koggenland. De meeste cliënten nemen iemand mee naar dit gesprek, vaak iemand uit hun omgeving. Ook schuift steeds vaker een onafhankelijke cliëntondersteuner aan. Drie op de tien cliënten gaan alleen naar dit gesprek. Men is doorgaans positief over het (keukentafel)gesprek: de manier waarop geluisterd werd, krijgt de hoogste waardering. De tevredenheid hierop is toegenomen sinds 2016.

### ***Positief over ondersteuning door het Zorgteam***

Voor een merendeel van de cliënten (62%) speelt het Zorgteam een rol tijdens de ondersteuning. Zij bieden hoofdzakelijk hulp of begeleiding of verzorgen de doorverwijzing naar een andere zorgaanbieder. Men is positief over de ondersteuning vanuit het Zorgteam: gemiddeld geeft men een 7,6 hiervoor. Cliënten waarderen de persoonlijke en directe aanpak en vinden het fijn dat hen een luisterend oor wordt geboden. Vanuit de interviews komt naar voren dat de onduidelijkheid over (eventuele) vervolgspraken voor verwarring zorgt. Wanneer ouders zijn geholpen/zijn doorverwezen door het Zorgteam, verwachten zij daarna nog een 'check' vanuit het Zorgteam, bijvoorbeeld of alles goed verloopt met het traject en of het kind goed wordt geholpen. Dit blijft nu uit, maar dit zouden de ouders wel fijn vinden.

### ***Ruime voldoende voor de ondersteuning die cliënten ontvangen***

Naast, of in plaats van ondersteuning vanuit het Zorgteam ontvangt driekwart hulp vanuit andere zorgaanbieders. Dit is voornamelijk de geestelijke gezondheidszorg of dyslexietrajecten. Ook hierover is men ruimschoots tevreden; een 7,9 is het gemiddelde rapportcijfer voor deze hulp. Voor negen op de tien voldoet deze ondersteuning (grotendeels) aan de wensen en behoeften die men heeft. Ook gekeken naar de hulpverleners, zijn cliënten vooral positief over de bejegening. Men voelt zich met respect behandeld, wordt serieus genomen en beslissingen worden vaak samen met het kind en de ouders genomen. Het minst is men te spreken over de snelheid van de hulp en de mate waarin organisaties samenwerken om de cliënt te helpen, al is een ruime meerderheid hier positief over. Dit is ook een genoemd aandachtspunt vanuit de telefonische interviews. Ten opzichte van 2016 zijn cliënten in Koggenland over vrijwel alle aspecten beter te spreken.

### ***Minder hulp vanuit omgeving***

Iets meer dan de helft van de cliënten ontvangt hulp uit hun directe omgeving zoals familieleden, burens of vrienden. Dit ligt aanzienlijk lager dan in 2016 (79%). Dat geldt ook voor hulp van een individuele vrijwilliger. Wel hebben meer cliënten het idee dat hun directe omgeving deze hulp goed aan kan.

### ***Veel positieve effecten door de ontvangen hulp***

Negen op de tien cliënten ervaren een of meer effecten van de ontvangen jeugdhulp. Net als vorig jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Ook gaat het beter op school, werk en dagbesteding, wordt er beter naar de cliënt geluisterd en kan de cliënt beter zijn of haar problemen oplossen. Bij sommige effecten (zoals de cliënt weet beter wat hij/zij wil en cliënt geeft aan wat nodig is) is een afname zichtbaar. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

# 2


## HOOFDSTUK

### **Inleiding**




## 2. Inleiding

### Aanleiding en doel van het onderzoek

 De gemeente Koggenland heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het tweejaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Koggenland met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.


### Werkwijze en respons

Doelgroep zijn cliënten die (in 2017 in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Koggenland een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.

 In mei 2018 ontvingen 414 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. De brief aan kinderen tot en met twaalf jaar is gericht aan de ouders. Zij vulden de vragenlijst namens hun kind in. Jongeren van dertien tot en met drieëntwintig jaar kregen de brief op eigen naam. In totaal vulden 98 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 24 procent. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. De respons bij de landelijke referentiegroep is 22 procent<sup>1</sup>.

- In totaal vulde 57 procent de vragenlijst schriftelijk in en 43 procent online.
- De vragenlijst is ingevuld door 37 jongeren en 61 ouders (waarvan 55 moeders en 5 vaders).

### Vragenlijst ceo Jeugd: gekozen voor modelvragenlijst met aanvullende vragen

 De gemeente Koggenland heeft ervoor gekozen om als basis de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander<sup>2</sup> en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten.

De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts
- uitvoering van de hulp door zorginstellingen
- effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen')

Daarnaast zijn aanvullende vragen over het Sociaal Team voorgelegd.


Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 15 jeugdcliënten (zowel jongeren als hun ouders) zijn gevoerd. De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van blauwe kaders waarin deze uitkomsten worden beschreven.

<sup>1</sup> Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.

<sup>2</sup> In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.



## Analyse

 De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

### Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Koggenland worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Jeugd 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 35 gemeenten in 2016 (n=3.773 cliënten) en 55 gemeenten (n=9.691 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Koggenland aangeboden aan het Ministerie van VWS en voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

# 3

## HOOFDSTUK

### **Ervaringen met de jeugdhulp**



### 3. Ervaringen met de jeugdhulp

#### 3.1 Toegang naar jeugdhulp

##### De ondervraagde cliënten jeugdhulp in Koggenland. Over wie hebben we het?

###### Geslacht<sup>3</sup>



- Jongen: 51%
- Meisje: 49%

###### Leeftijd



- 0 t/m 3 jaar: 1%
- 4 t/m 12 jaar: 59%
- 13 t/m 15 jaar: 19%
- 16 jaar en ouder: 20%

##### **Bekendheid toegang gedaald**

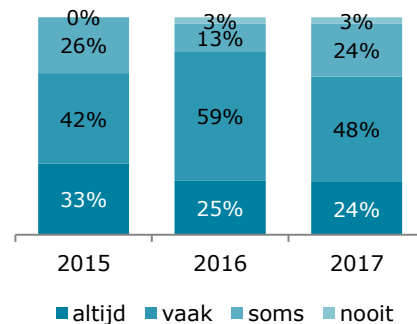
Bijna driekwart van de jeugdhulpcliënten uit Koggenland wist voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag en 24 procent wist dit in sommige gevallen. De bekendheid van de toegang is iets gedaald vergeleken met 2016.

In de referentiegroep in 2016 was 63 procent op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (60%).



**Figuur 3.1**

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



Tijdens de telefonische interviews gaven jongeren aan dat het zoeken naar hulp veelal werd geregeld door hun ouders. In één geval was de jongere zelf benaderd voor hulpverlening door een melding van school. Ouders gaven verschillende voorbeelden van manieren hoe ze de juiste hulp hebben gevonden. Zo zijn zij bijvoorbeeld doorverwezen door of hebben informatie gekregen van de huisarts, zijn er gesprekken geweest met school of met mensen uit hun omgeving. De zoektocht naar hulp werd door de geïnterviewden over het algemeen als gemakkelijk ervaren, "gewoon via de huisarts of school". Twee ouders wisten de juiste hulp direct te vinden via de website van de gemeente of via een folder die met de post binnen was gekomen. Een andere ouder is naar de gemeente gegaan voor hulp, maar werd daar voor haar gevoel niet goed geholpen. Dit betrof een aanvraag voor een weerbaarheidstraining, die eenmalig wordt aangeboden in groep 8. Deze ouder had sterk het gevoel dat haar zoon hier niet op kon wachten. Vervolgens gaf zij aan dat de gemeente onvoldoende handvatten gaf waar zij de training elders kon vinden.

Enkele ouders hebben een suggestie gedaan om de vindbaarheid van de jeugdhulpverlening te verbeteren. Zo verwachten zij informatie (bijvoorbeeld in de vorm van een folder) over jeugdhulpverlening op plekken waar kinderen en jongeren vaak komen, zoals een consultatiebureau, school of bij een huisarts. In de beleving van deze ouders is dat op dit moment niet voldoende zichtbaar.

<sup>3</sup> Geslacht is alleen bij de jongeren (n=37) uitgevraagd en niet bij de ouders. Twee cliënten hebben de vraag niet ingevuld.



# 75%

van de cliënten voelt zich vaak/altijd snel geholpen. Dit zijn meer cliënten dan in 2016 (71%), maar is vergelijkbaar met 2015.

In de referentiegroep geeft 70 procent aan snel te zijn geholpen in 2016. Dit is iets toegenomen ten opzichte van 2015 (67%).



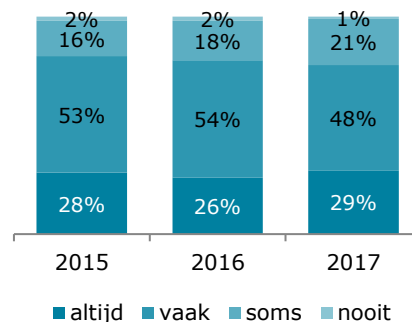
Over de snelheid van de hulp zijn de meningen van de geïnterviewden verdeeld. Zo gaven enkele ouders aan dat de wachttijden lang waren. Soms was hier begrip voor en waren zij hierop voorbereid of hadden er rekening mee gehouden, waardoor zij de wachttijd niet als vervelend ervaren. Andere ouders die de wachttijden lang vonden, gaven aan dat dit kwam door "administratieve rompslomp" of dat er fouten waren gemaakt door de school waardoor de hulp op zich liet wachten. Daarnaast waren er ook ouders en jongeren die het moment waarop de hulp werd aangeboden als snel ervaren.

### **Veel cliënten krijgen de hulp die nodig is**


Ruim driekwart van de cliënten kan vaak/altijd de hulp krijgen die nodig is. Dit is iets lager dan in 2016 en 2015. Twee op de tien krijgen de hulp soms en een enkeling nooit.

**Figuur 3.2**

Kan de hulp krijgen die nodig is



### 3.2 Contact met gemeente

 | **35%**

van de cliënten had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met het Zorgteam. Dit zijn meer cliënten dan in 2016 (21%) en 2015 (27%).

#### **Meerderheid cliënten voert het gesprek met gemeente niet alleen**

Ruim een derde van de jeugdhulpcliënten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met het Zorgteam. Het gesprek werd door 70 procent van de cliënten niet alleen gevoerd. Meestal was er een naaste aanwezig bij dit gesprek, zoals een ouder, partner, kind of vriend. Achttien procent maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner, dit is verdubbeld sinds 2015. Over het algemeen waren cliënten (heel) tevreden over deze cliëntondersteuning, 1 iemand was (heel) ontevreden. Bij ongeveer een op de drie gesprekken was de cliënt alleen.

Aanwezig bij gesprek:

*Meerdere antwoorden mogelijk*

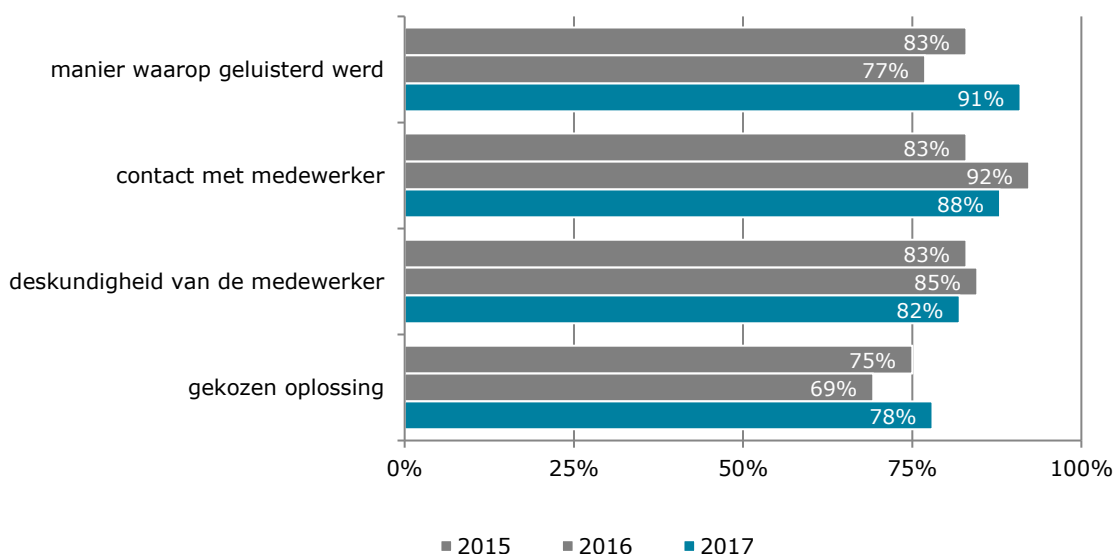
- Naaste: 58%, 2016: 57%, 2015: 58%
- Onafhankelijke cliëntondersteuner: 18%, 2016: 14%, 2015: 8%
- Iemand anders: 9%, 2016: 21%, 2015: 0%
- Niemand: 30%, 2016: 29%, 2015: 33%

#### **Hoge tevredenheid (keukentafel)gesprek**

De meerderheid van de cliënten is positief over het gesprek. Zij waren met name tevreden over de manier waarop geluisterd werd. Deze tevredenheid is gestegen ten opzichte van 2016 en 2015. Ruim acht op de tien waren tevreden met het contact met de medewerker en de deskundigheid van diegene, dit is een lichte daling vergeleken met vorig jaar. Hoewel cliënten in verhouding het minst tevreden zijn met de gekozen oplossing, is de tevredenheid hierover ruim gestegen sinds 2016.

**Figuur 3.3**

Beoordeling keukentafelgesprek



### 3.3 De ontvangen hulp



62%

van de cliënten ontvangt (ook) ondersteuning van het Zorgteam in Koggenland.

#### **Zorgteam biedt voornamelijk hulp en begeleiding en verwijst door**

Zes op de tien jeugdcliënten hebben hulp of begeleiding van het Zorgteam ontvangen in de gemeente Koggenland. Het zorgteam heeft hierbij meerdere malen contact met de cliënt.

Ook spelen zij bij de helft een rol in het vinden van een andere zorgaanbieder. In mindere mate hadden zij eenmalig contact met

jeugdcliënten. Indien zij eenmalig contact hadden, werd informatie of advies gegeven.

#### **Wat heeft Zorgteam gedaan voor cliënt:**

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Hulp en begeleiding (meerdere malen contacten): 62%
- Doorverwijzen naar andere zorgaanbieder: 51%
- Informatie gegeven (eenmalig contact): 18%
- Advies gegeven (eenmalig contact): 15%
- Weet niet meer: 5%



7,6

geven cliënten gemiddeld als rapportcijfer voor de ondersteuning van het Zorgteam.

Cliënten konden aangeven wat zij goed en minder goed vonden aan de hulp en de begeleiding van het Zorgteam. Voorbeelden van positieve opmerkingen:

- *"Een zeer professioneel iemand met een luisterend oor en begrip voor iedere zorg, angst en kijkend naar de toekomst op een zeer correcte en veilige manier."*
- *"Er werd goed geluisterd. Het was om te controleren of de hulp juist was. Het was een gelijkwaardig gesprek."*
- *"Snelle aanpak. Heel gericht hulp, zeer prettig."*
- *"Heel direct. Ze heeft meteen een doorverwijzing geregeld naar de juiste hulp."*
- *"Ik vind het fijn dat ik een gevoel heb om alles te kunnen vertellen, dat ze het daarna ook niet doorvertellen. Als ik bijvoorbeeld niet weet hoe ik met iets om moet gaan krijg ik altijd tips."*
- *"Snel en meedenkend."*
- *"Persoonlijk, nemen de tijd en leggen goed uit."*

Sommige cliënten hebben ook minder positieve ervaringen gehad:

- *"Administratie loopt erg achter."*
- *"Slecht telefonisch bereikbaar."*
- *"Naderhand is er geen contact meer opgenomen hoe het nu loopt."*





Tijdens de telefonische interviews was er de mogelijkheid om door te vragen over de ervaringen van cliënten met het Zorgteam. Degenen die een gesprek hadden met het Zorgteam, ervoeren dit over het algemeen als een goed en gelijkwaardig gesprek waarin goed werd geluisterd naar de situatie. Ook gaven geïnterviewden aan dat zij doorgaans goed zijn geholpen door het Zorgteam.

Sommige ouders hebben te maken met een (mentaal) zware hulpvraag. Zo gaf een ouder aan het gesprek met het Zorgteam als confronterend te hebben ervaren. Zij waren niet voorbereid op de directe vragen van de hulpverlener aan het kind. De ouders ervoeren dit als heftig, het kind daarentegen als fijn omdat hij zich begrepen voelde. Achteraf gezien hadden de ouders hier graag op voorbereid willen worden.

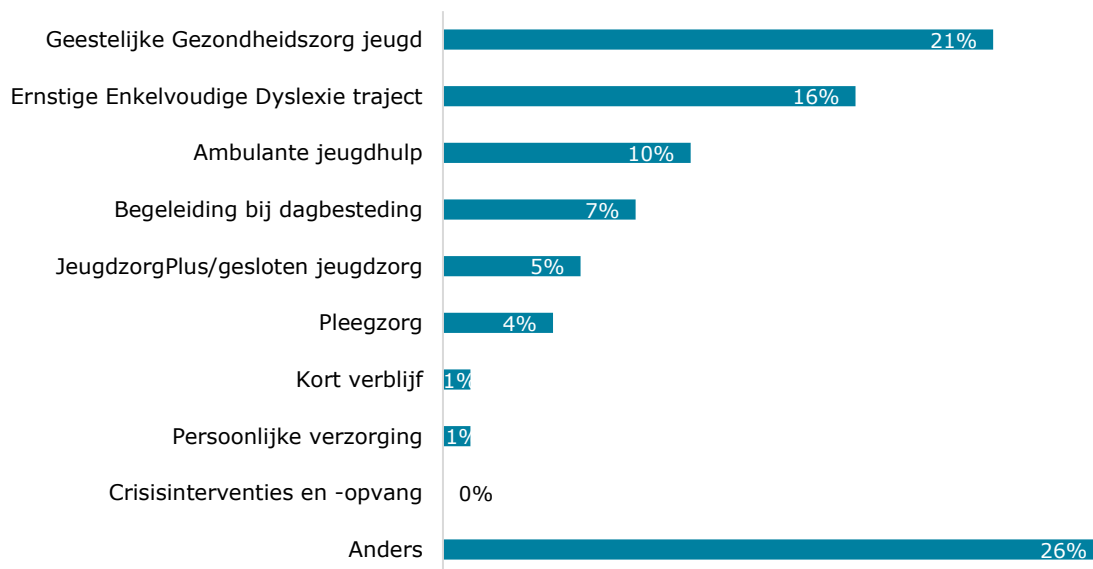
Ook kwam uit de interviews naar voren dat er onder sommige ouders wat verwarring bestaat over het (vervolg)contact. Zo hadden sommige ouders verwacht dat er nog eens contact zou worden opgenomen om te checken of alles goed verliep. Dit bleef uit, maar dit hadden de ouders wel fijn gevonden. Ook is het voor sommigen niet altijd duidelijk of zij nog eens contact mogen opnemen met het Zorgteam wanneer de hulpvraag is afgehandeld. Men zou bijvoorbeeld graag eens bellen om hun ei kwijt te kunnen, of om tips te vragen wanneer zij met hun handen in het haar zitten, maar zij weten niet of ze hiermee aan het goede adres zijn.

### ***Driekwart van cliënten ontvangt hulp van andere zorgaanbieders***

Naast, of in plaats van, begeleiding vanuit het Zorgteam krijgt 76 procent van de cliënten hulp vanuit andere zorgaanbieders. Dit betreft met name geestelijke gezondheidszorg en dyslexie trajecten.

**Figuur 3.4**

Ontvangen hulp van andere zorgaanbieders





90%

van de cliënten vindt dat de ondersteuning grotendeels of helemaal voldoet aan hun wensen en behoeften. Dit is meer dan in 2016 (87%).



7,9

geven cliënten gemiddeld als rapportcijfer voor de ondersteuning vanuit andere zorgaanbieders (jeugdhulp).

Positieve punten die werden benoemd door cliënten (of hun ouders):

- "Er werd goed naar mij geluisterd en ik kan zeggen wat ik wil."
- "Mijn dochter gaat er erg graag heen om te praten en dat is belangrijk voor mij."
- "Persoonlijke benadering, respectvol, goed luisteren zonder vooroordelen, ze hebben het goed met mij voor."

Ook minder goede ervaringen werden benoemd:

- "Dat er vier verschillende begeleiders tijdens het traject aanwezig waren, eerste had burn out, tweede was tijdelijk, derde was tijdelijk en de laatste bleef."
- "Dat ik een ander iemand kreeg."
- "Soms werd niet gecommuniceerd als dingen veranderd werden."

### **Bejegening door hulpverleners meest gewaardeerd**

Gekeken naar de uitvoering van de jeugdhulp<sup>4</sup> valt op dat cliënten - net als in 2016 en 2015 - met name positief zijn over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, serieus genomen en wordt goed geholpen bij vragen en problemen. Het minst positief is men over de samenwerking tussen verschillende organisaties. Evengoed vindt driekwart dat dit vaak of altijd goed geregeld is. Vergeleken met 2016 zijn cliënten over vrijwel alle aspecten positiever.

#### **Duur van de jeugdhulp:**

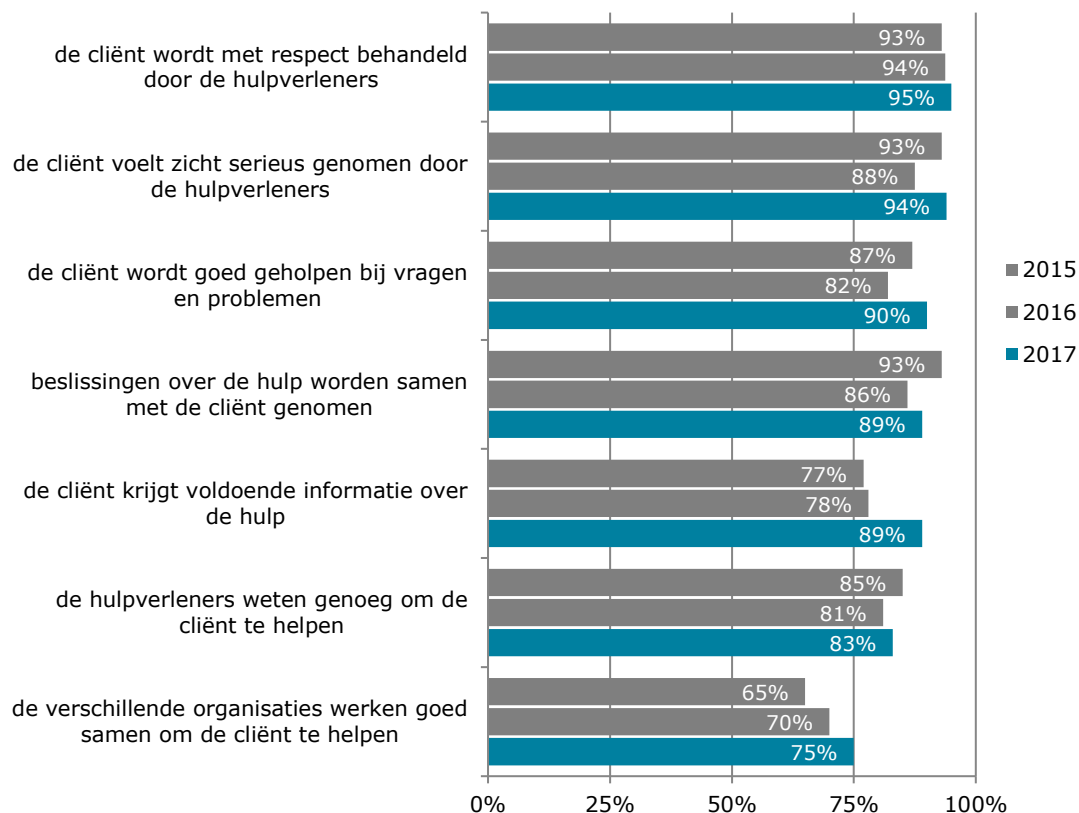
- Korter dan 3 maanden: 12%
- Tussen 3 en 6 maanden: 15%
- Tussen 6 en 12 maanden: 24%
- Langer dan een jaar: 49%

<sup>4</sup> Hier valt de ondersteuning vanuit het Zorgteam niet onder.



**Figuur 3.5**

De kwaliteit van de jeugdhulp (% altijd/vaak)



Sommige ouders lieten tijdens de telefonische interviews blijken dat zij de hulp als een opluchting of verlichting ervaren. Gezinnen verkeren soms in moeilijke situaties en zien het om hulp vragen soms als een drempel, als er dan iemand is die hen serieus neemt en de juiste hulp kan bieden voelt dat als prettig en fijn. Aan de andere kant geven ouders aan dat zij het gevoel hebben vaak zelf het heft in eigen handen te moeten nemen. Zoals het zelf checken bij instanties of iedereen op de hoogte is, zelf betere hulp vinden en veel mailen. Soms worden zij 'van het kastje naar de muur gestuurd'. Enkele ouders vinden dit erg vervelend en dit kost veel tijd, energie en stress. Zij spreken de hoop uit dat instanties beter onderling communiceren en samenwerken.

Meerdere ouders, met name ouders met een zware hulpvraag, gaven tijdens de telefonische interviews aan dat zij het prettig hadden gevonden wanneer de communicatie (bijvoorbeeld beslissingen over de hulp) niet alleen via mail zou gaan. Dat voelt voor hen wat onpersoonlijk aan. Gezien de situatie hebben ze liever dat er telefonisch contact is of een face-to-face-gesprek.

### **Minder hulp uit omgeving**

Cliënten geven aan dat er minder hulp uit de directe omgeving komt. In totaal heeft 13 procent hulp ontvangen van een individuele begeleider, zoals een maatje of coach. Dit is gedaald ten opzichte van 2016 (21%). Ook geven aanzienlijk minder cliënten (55%) aan hulp te ontvangen vanuit de directe omgeving, zoals partner, familie, vrienden of burens vergeleken met 2016 (79%). Indien men hulp ontvangt hebben cliënten het idee dat diegene dit goed aankan (81%), 4 procent zegt van niet en 15 procent weet dit niet. Dit is een positiever beeld dan in 2016 (kan hulp aan: 71%, kan hulp niet aan: 11% en weet ik niet: 18%).



Tijdens de telefonische interviews gaven jongeren aan dat zij terecht kunnen bij hun vrienden of familie, zij helpen mee met huiswerk of bieden een luisterend oor. Dit vinden zij erg prettig en dit geeft hen een goed gevoel.

Ouders krijgen soms hulp vanuit de directe omgeving, zoals uit logeren bij opa en oma, vrienden bieden een luisterend oor of juffen/meesters op school houden rekening met de situatie. In sommige situaties ervaren ouders dat zij geen hulp kunnen krijgen vanuit hun omgeving, zij noemen dat hun kind lastig in de omgang of eenkennig is, of zij hebben het gevoel dat anderen hen niet kunnen begrijpen. Zij weten dan niet goed waar ze terecht kunnen. Dat wordt door sommige ouders als zwaar ervaren, omdat ze het gevoel hebben dat zij 'alles op hun schouders dragen'.

Anderzijds waren er jongeren en ouders die vinden dat hulp uit de directe omgeving niet altijd nodig is, omdat ze het zelf goed aankunnen.

### 3.4 Effect van de hulp

#### Door de hulp voelen cliënten zich beter

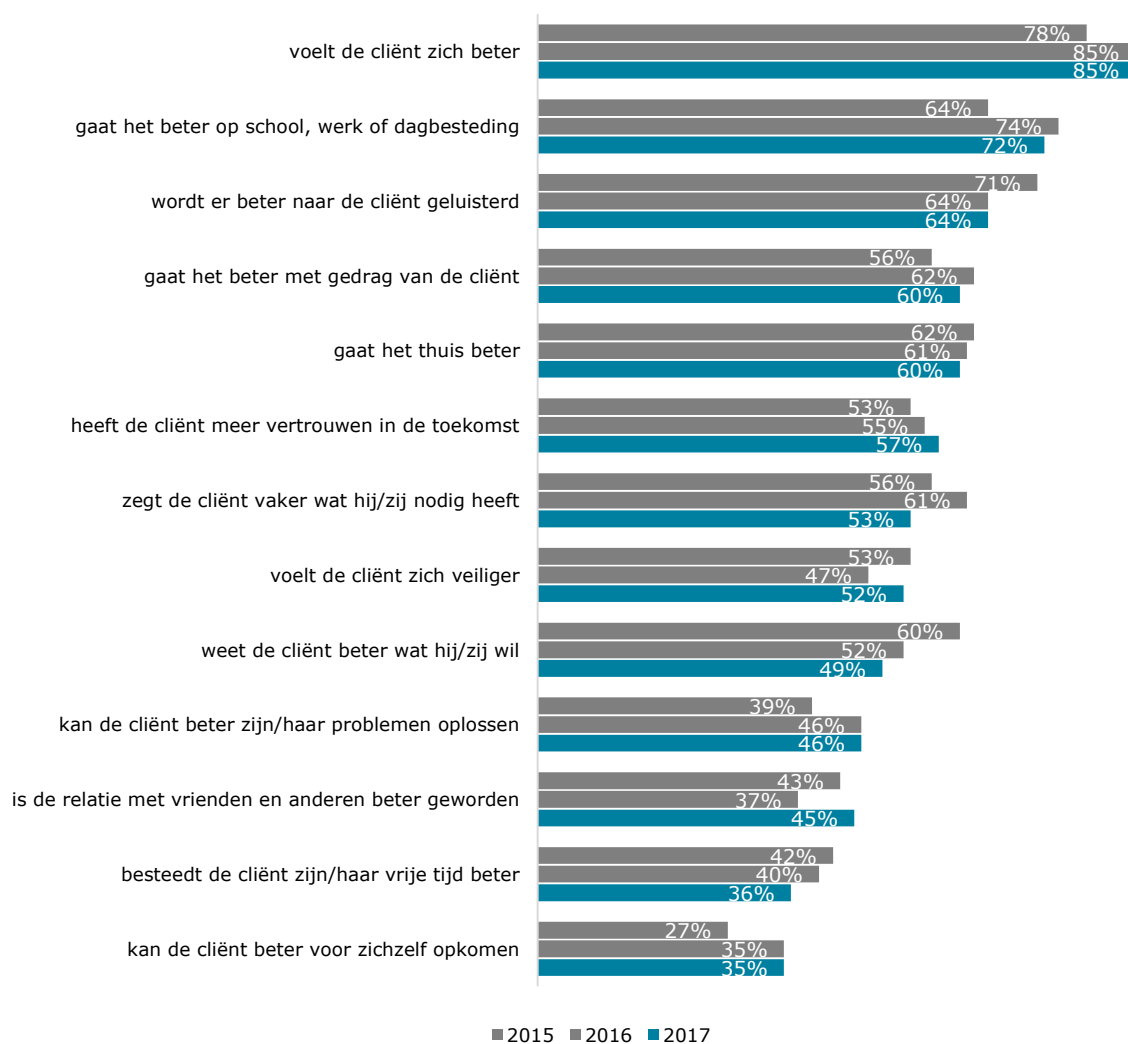
In totaal ervaart 90 procent van de cliënten een of meer positieve effecten van de ontvangen jeugdhulp. In 2016 was dit 95 procent. Net als vorig jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Het effect is vergelijkbaar met 2016, net als enkele andere effecten (zoals de mate waarin er beter wordt geluisterd naar de cliënt). Het effect dat de cliënt vaker zegt wat hij/zij nodig heeft en weet wat hij/zij wil, is ten opzichte van 2016 afgenomen. De ontvangen hulp heeft echter bijgedragen aan de groei van de effecten 'zich veiliger voelen' en 'betere relatie met vrienden en anderen'. Het minste effect wordt gezien bij het voor zichzelf opkomen van de cliënt. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat de situatie gelijk is gebleven, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

In de referentiegroep merkte 85 procent van de cliënten in 2015 ten minste één effect als gevolg van de hulp en in 2016 was dit 83 procent.



**Figuur 3.6**

De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp...





Ook tijdens de telefonische interviews gaven jongeren aan zich beter te voelen na de hulp. Zo was er een cliënt die aangaf het in eerste instantie spannend te vinden om te zeggen hoe hij zich voelde, maar dat hij het gevoel had dat hij bij de hulpverlener open en eerlijk kon zijn. Dit heeft hem goed gedaan. Een andere jongere noemt dat hij erg geholpen is door de gesprekken en dat hij hierdoor meer zelfvertrouwen heeft gekregen.

Eén ouder gaf het voorbeeld van haar dochter; haar rapportcijfers waren na de dyslexietraining aanzienlijk verbeterd.