



Ceo Jeugd over 2021 gemeente Koggeland

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/290

Datum

november 2022

Opdrachtgever

Gemeente Koggeland

Auteurs

Naïma van Huizen
Lieselot Vroom
Judith van Werkhoven
Faifoo Spitz

Copyright

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



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1 Achtergrond	7
1.2 Werkwijze en respons	7
1.3 Vragenlijst ceo Jeugd	7
1.4 Analyse	8
1.5 Vergelijking met voorgaande jaren	8
2 Ervaringen met de jeugdhulp	10
2.1 Achtergrondgegevens	10
2.2 Toegang tot jeugdhulp	10
2.3 Contact met de gemeente	12
2.4 De ontvangen hulp	14
2.5 Effect van de hulp	19
2.6 Invloed van de coronacrisis	22



Samenvatting

De gemeente Koggenland voerde in september 2022 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 bestaat uit cliënten die (in 2021 in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 389 jeugdhulpcliënten of hun ouders in de gemeente Koggenland een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 93 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 24 procent. Ter verdieping van het onderzoek zijn tien van deze cliënten geïnterviewd. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Cliënten worden snel geholpen

Driekwart van de cliënten (77%) weet de hulpvoorzieningen te vinden. Dit is een lichte afname ten opzichte van 2020 toen 83 procent altijd of vaak wist waar ze terecht konden met hulpvragen. De meerderheid (79%) geeft aan dat ze de hulp kunnen krijgen die nodig is. Driekwart van de cliënten (76%) geeft aan dat ze zich vaak tot altijd snel geholpen voelen en dit is constant gebleven ten opzichte van 2020.

Grote tevredenheid over de omgang met de medewerkers bij keukentafelgesprek

Het aandeel cliënten dat een keukentafelgesprek voerde met het Zorgteam is gedaald in 2021 (34%) ten opzichte van 2020 (42%). De meerderheid van de cliënten neemt iemand mee naar het gesprek (72%), waarvan de meesten een naaste meenemen (66%). Men is tevreden over de omgang met de medewerkers tijdens het keukentafelgesprek. Het merendeel van de cliënten geeft aan dat ze zowel over de deskundigheid van de medewerkers van het Zorgteam (88%) als het contact (91%), de manier van luisteren (78%), ende gekozen oplossing (69%) tevreden zijn.

Positief over perspectiefplan

Ongeveer de helft van de cliënten geeft aan dat ze een perspectiefplan hebben opgesteld met het Zorgteam. Tijdens de gesprekken kwam naar voren dat niet iedereen wist wat een perspectiefplan is en/of dat de hulpverlener dat voor hen heeft opgesteld. Van de cliënten die een perspectiefplan hebben opgesteld vindt de meerderheid dat de ondersteuning daarop aansluit (79%).

Ondanks afname in hoeveelheid begeleiding van het Zorgteam, wel positief over het Zorgteam

Iets minder dan de helft van de cliënten heeft begeleiding gekregen van het Zorgteam in 2021 (47%) en een ongeveer even grote groep is doorverwezen naar aan andere zorgaanbieder (48%). De ondersteuning die vanuit het Zorgteam wordt gegeven beoordelen cliënten gemiddeld met een 7,6. Voor de ondersteuning van zorgaanbieders geven zij met een 8,2 gemiddeld een iets hoger cijfer. De cliënten geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit van de jeugdhulp: beslissingen worden in overleg genomen (96%) en zij worden met respect behandeld (95%). Wel vinden cliënten minder vaak dan in voorgaande jaren dat er sprake is van een goede samenwerking tussen verschillende betrokken organisaties (2020, 81%; 2021, 71%).

Zelfredzaamheid is toegenomen onder de cliënten

De hulp die cliënten ontvangen zorgt ervoor dat zij zich beter voelen (90%). Ook zorgt de hulp ervoor dat cliënten beter mee kunnen doen op werk, school of dagbesteding (79%), dat hun



gedrag is verbeterd (75%) en dat ze meer vertrouwen hebben in de toekomst (76%). Daarnaast ervaren cliënten ook een zelfredzaamheid en zien we dat dit jaarlijks voor een steeds groter aandeel cliënten geldt.

Coronacrisis bij meerderheid geen effect op de ondersteuning

De meeste cliënten geven aan dat de ondersteuning hetzelfde is gebleven tijdens de coronacrisis (51%). Onder de cliënten bij wie de ondersteuning wel minder of anders was is het aandeel cliënten dat geen alternatieve zorg heeft gekregen gedaald van 31 procent (2020) naar 15 procent (2021). In de meeste gevallen was de alternatieve ondersteuning in de vorm van beeldbellen of telefonisch contact. De jongeren of hun ouders geven aan dat wanneer ze wel alternatieve zorg hebben ontvangen in verband met de coronacrisis, zij dit niet als onprettig hebben ervaren. Er kan gesteld worden dat men in 2021 positiever is over de aansluiting van de jeugdhulp tijdens de coronacrisis dan in 2020.

Inleiding



1 Inleiding

1.1 Achtergrond

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 jaarlijks 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.

1.2 Werkwijze en respons

De doelgroep zijn cliënten die (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 september 2022 ontvingen 398 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. In totaal vulden 93 cliënten en ouders de vragenlijst volledig in, een respons van 24 procent.

- In totaal vulde 46 procent de vragenlijst schriftelijk in en 54 procent online.

Versie	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Jongeren	191	38	20%
Ouders	198	55	28%
Totaal	398	93	24%

1.3 Vragenlijst ceo Jeugd

De gemeente Koggenland heeft ervoor gekozen om de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Stichting Alexander en brengt 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 Zorgteam Koggenland en de gevolgen van corona voorgelegd.



Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 10 jeugdcliënten zijn gevoerd (zowel met een jongere (3) als ouders (7)). De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van kaders waarin deze uitkomsten worden beschreven.

1.4 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.

1.5 Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de resultaten van eerdere jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt 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.

Ervaringen met de jeugdhulp



2 Ervaringen met de jeugdhulp

2.1 Achtergrondgegevens

Tabel 2.1 Jeugdhulpcliënten in Koggenland: over wie hebben we het?

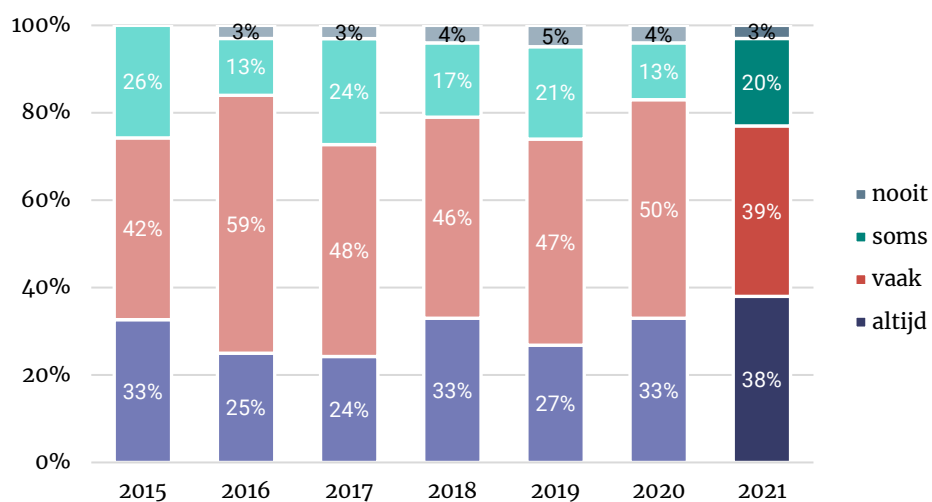
Geslacht	Leeftijd		Duur van de hulp		
Jongen	45%	0 t/m 3 jaar	1%	Korter dan 3 maanden	3%
Meisje	45%	4 t/m 12 jaar	56%	Tussen de 3 en 6 maanden	14%
Anders	11%	13 t/m 15 jaar	20%	Tussen de 6 en 12 maanden	31%
		16 jaar en ouder	23%	Langer dan een jaar	51%

2.2 Toegang tot jeugdhulp

Driekwart van de cliënten weet hulpvoorzieningen goed te vinden

De meerderheid van de cliënten jeugdhulp uit Koggenland wist voorafgaand aan het contact met de gemeente (vaak of altijd) waar zij terechtkonden met de hulpvraag (77%). Dit is een afname ten opzichte van het voorgaande jaar (2020), toen wist 83 procent de hulpvoorzieningen vaak of altijd te vinden. De bekendheid waar men moet zijn met de hulpvraag schommelt over de jaren heen tussen de 72 procent en 84 procent (vaak of altijd). Een aandeel van 20 procent wist de hulpvoorzieningen in sommige gevallen te vinden, 3 procent wist dit helemaal niet (Figuur 2.1).

Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag

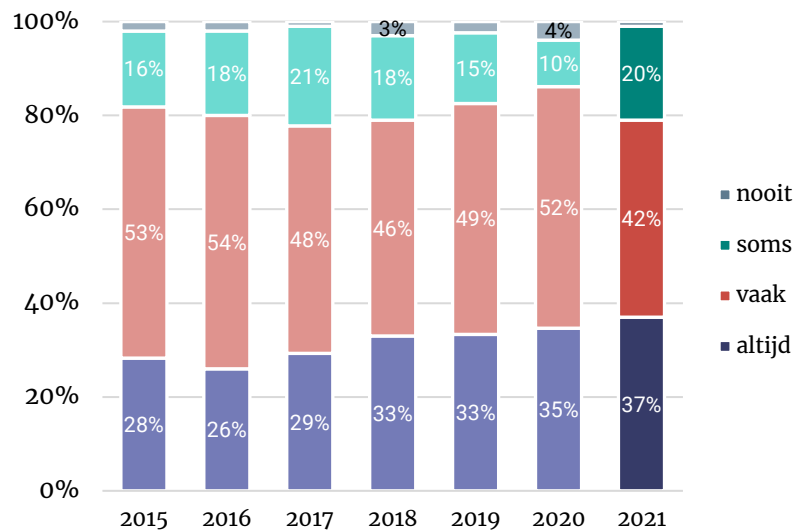


76% van de cliënten voelt zich vaak tot altijd snel geholpen. Dit is even hoog als in 2020 (76%). In 2019 was dit 70%, in 2018 72%, in 2017 75%, in 2016 71% en in 2015 75%.

Meerderheid krijgt hulp die nodig is

Een meerderheid van 79 procent van de cliënten kan (altijd of vaak) de hulp krijgen die ze nodig hebben. Na een stijging van een aantal jaren is dit een daling ten opzichte van 2020. Het percentage dat soms de hulp krijgt die nodig is, verdubbeld ten opzichte van 2020 (20% tegen 10% in 2020). Daarnaast zien we wel over de jaren heen een stijgende lijn in het aandeel dat altijd de hulp krijgt die nodig is.

Figuur 2.2 Kan de hulp krijgen die nodig is



In de interviews geven cliënten aan dat de toegang tot de hulp makkelijk was. De cliënten/ouders die contact hadden met de gemeente geven aan dat ze daarmee goed zijn geholpen. De meeste cliënten zijn niet op eigen initiatief naar de gemeente gegaan, maar zijn doorverwezen door de huisarts, school of een andere zorgverlener. Ook werd een deel van de cliënten door de huisarts of school direct doorverwezen naar een zorgaanbieder

- *“Ging onwijs makkelijk. Wel getroffen met degene die bij de gemeente werkt. Als ze zich ergens aan vastklampt dan gaat ze er voor.”*
- *“Ik ben eigenlijk met dit gedeelte met de gemeente heel blij. Dat alles altijd goedgekeurd wordt. Ik ben juist blij dat ze me die vrijheid geven.”*

De wachttijd die volgde na het aanvragen van de hulp hebben de meeste cliënten niet als vervelend ervaren. Ook is er tijdens de wachttijd in de vakantietijd of tijdens kerst met cliënten contact gehouden. Bij een enkele cliënt duurde het wachten een stuk langer omdat de formulieren niet goed werden verstuurd.

- *“Daarna niet lang hoeven wachten. Dat is waarom ik mijn verhaal wil doen. In de krant lees je dat het lang duurt in de jeugdzorg, maar dat heb ik niet zo ervaren.”*
- *“Was vakantietijd, dus dat snapte ik wel. Dat was prima. Doortussendoor wel contact gehad. We hebben wel al hulp gekregen zonder intake in de vakantie.”*
- *“Het duurde een half jaar voordat we een gesprek hadden, omdat er van alles kwijt was.”*

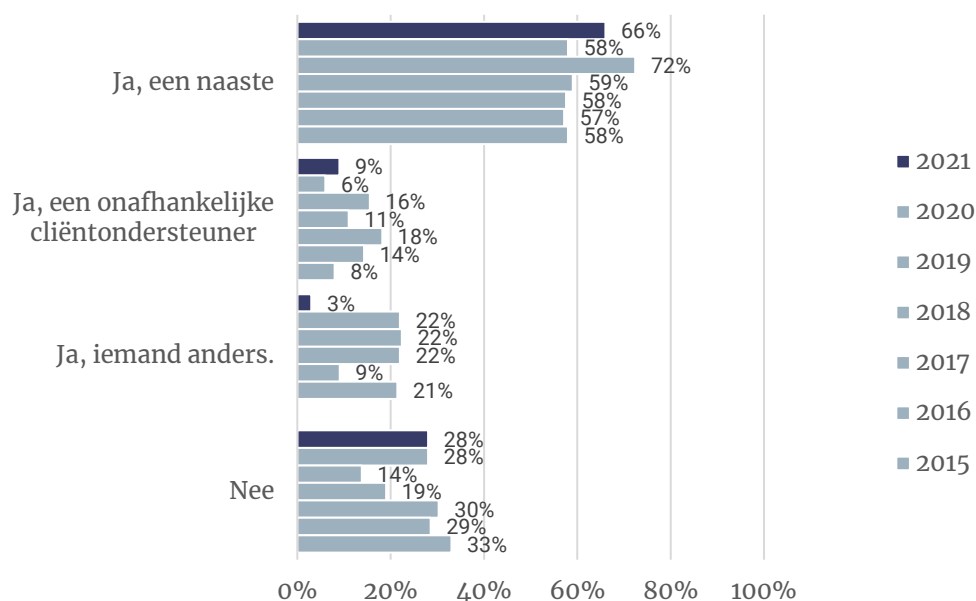
2.3 Contact met de gemeente

34% van de cliënten had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met het Zorgteam. Dit is lager dan in 2020 (42%) en in 2019 (43%) vergelijkbaar met 2018 (36%) en 2017 (35%).

Keukentafelgesprekken worden voornamelijk met een naaste erbij gevoerd, anders alleen

Van de jeugdhulpcliënten en hun ouders heeft 34 procent in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met het Zorgteam van de gemeente Koggenland. In het voorgaande jaar was dit 42 procent. Er is dus een daling in het aantal (keukentafel)gesprekken die plaats hebben gevonden in 2021 ten opzichte van 2020. Van de cliënten die een gesprek hadden nam 72 procent iemand mee. De meeste cliënten namen een naaste mee (66%) naar het gesprek. Het aantal cliënten die een onafhankelijke cliëntondersteuner of een naaste meenamen naar het gesprek is gestegen ten opzichte van 2020. Een groep van 28 procent kwam alleen naar het gesprek.

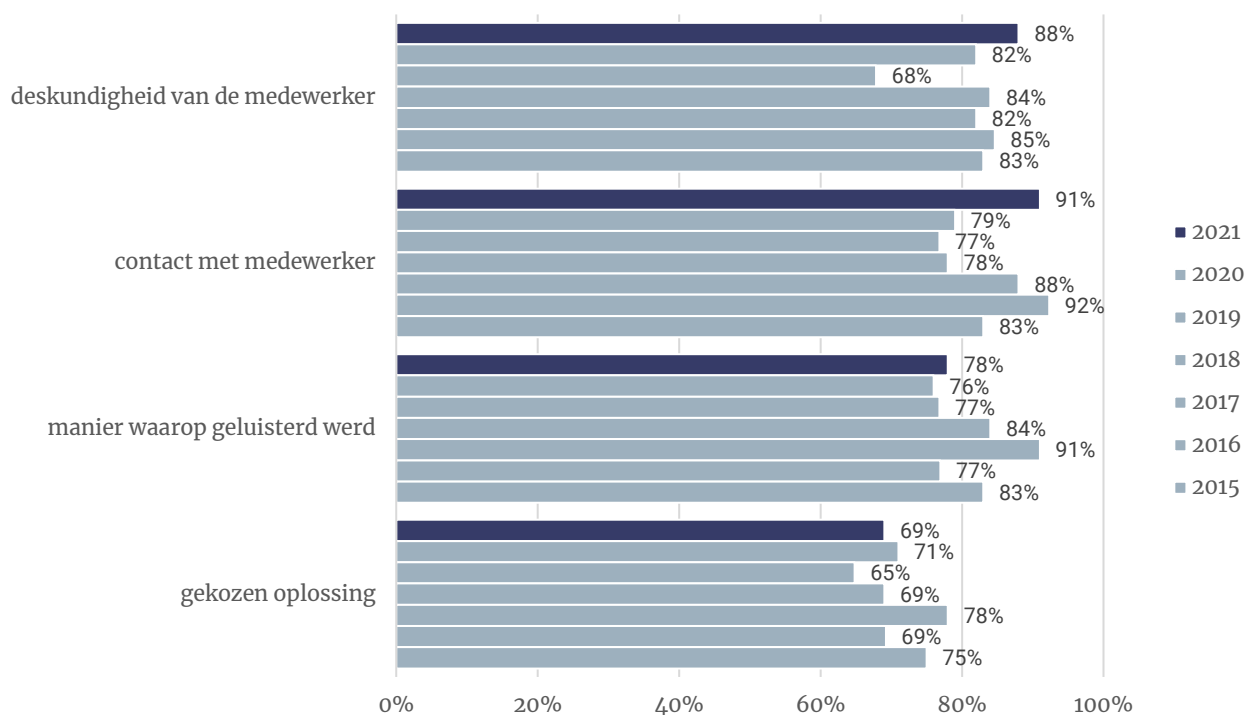
Figuur 2.3 Iemand meegenomen bij gesprek



Toenemende tevredenheid over medewerkers bij keukentafelgesprek

De tevredenheid over de gang van zaken tijdens het keukentafelgesprek is gestegen. De tevredenheid over de deskundigheid van de medewerker (88%), over het contact met de medewerker (91%) en met de manier waarop de medewerker luistert naar de cliënt (78%) is toegenomen in 2021. De tevredenheid met de gekozen oplossing ligt met 69 procent het laagst, maar is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 2.4 Tevredenheid keukentafelgesprek



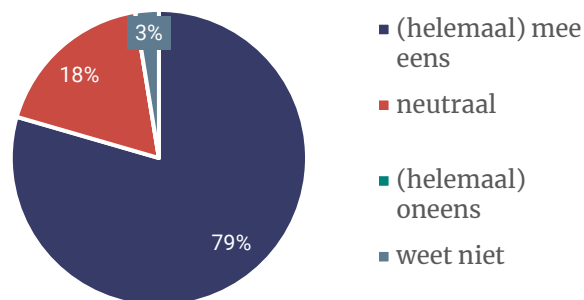
Grote meerderheid positief over aansluiten perspectiefplan op hulpvraag

53% van de jongeren geeft aan dat ze een perspectiefplan hebben opgesteld met het Zorgteam. Een grote meerderheid vindt dat de ondersteuning aansluit op het perspectiefplan. Geen van de cliënten heeft aangegeven dat de ondersteuning niet aansluit op het perspectiefplan.

Tabel 2.2 Perspectiefplan met het Zorgteam ingevuld

Ja	53%
Nee	39%
Weet ik niet meer	8%

Figuur 2.5 ondersteuning sluit aan op perspectiefplan



De cliënten die een gesprek met de gemeente hebben gehad zijn hier positief over. De medewerkers waren betrokken en gaven goede informatie.

- *“Heel informatief en duidelijk. Wist waar ik aan toe was. Niks moest en mocht zelf bepalen wat ik ermee wilde.”*
- *“Gesprek was heel goed, maar heel duidelijk dat het te complex was voor de gemeente. Dat was meteen duidelijk. Dat was wel prettig. Uiteindelijk best veel hulpverleners gehad en dat werd door mijn dochter als vervelend ervaren. Dan is het fijn als mensen je meteen doorsturen.”*
- *“We hadden een aardige en betrokken maatschappelijk werker. Ging goed met ons om.”*

Niet alle cliënten hebben een gesprek met de gemeente gehad. Verschillende cliënten geven aan dat ze dit echter niet erg vonden.

- *“Nee nooit gesprek gehad. Is altijd buiten de gemeente om gegaan. Ik heb ook geen behoefte aan contact met de gemeente. Niks van gemist.”*
- *“Wij hebben geen gesprek gehad met de gemeente. Dat is prima, ik zat niet te wachten op de gemeente maar juist op de stichting.”*

De helft van de gesproken cliënten heeft het perspectiefplan ingevuld. Anderen hebben dit niet gedaan of kunnen het zich niet meer herinneren. Bij de cliënten die wel met het perspectiefplan te maken hebben gehad, ging het invullen goed. Wel geven zij aan dat het veel werk is. Eén cliënt benoemt dat het perspectiefplan haar hielp om alles op een rijtje te zetten. Een andere cliënt vond dat het invullen van veel persoonlijke dingen niet heel comfortabel is.

- *“Je moet wel heel veel invullen, veel informatie. Dat is uiteindelijk wel gelukt.”*
- *“Ging goed, alles op papier en op een rij en duidelijk wat ze bedoelen met thuisbegeleiding voor mezelf en mijn zoon.”*
- *“Het is niet iets wat heel comfortabel is, want je moet best wel veel persoonlijke dingen op papier zetten.”*

Geen van de geïnterviewde cliënten heeft iemand meegenomen naar het gesprek met de gemeente, met uitzondering van het desbetreffende kind. Ze geven aan dat ze dit overbodig vonden.

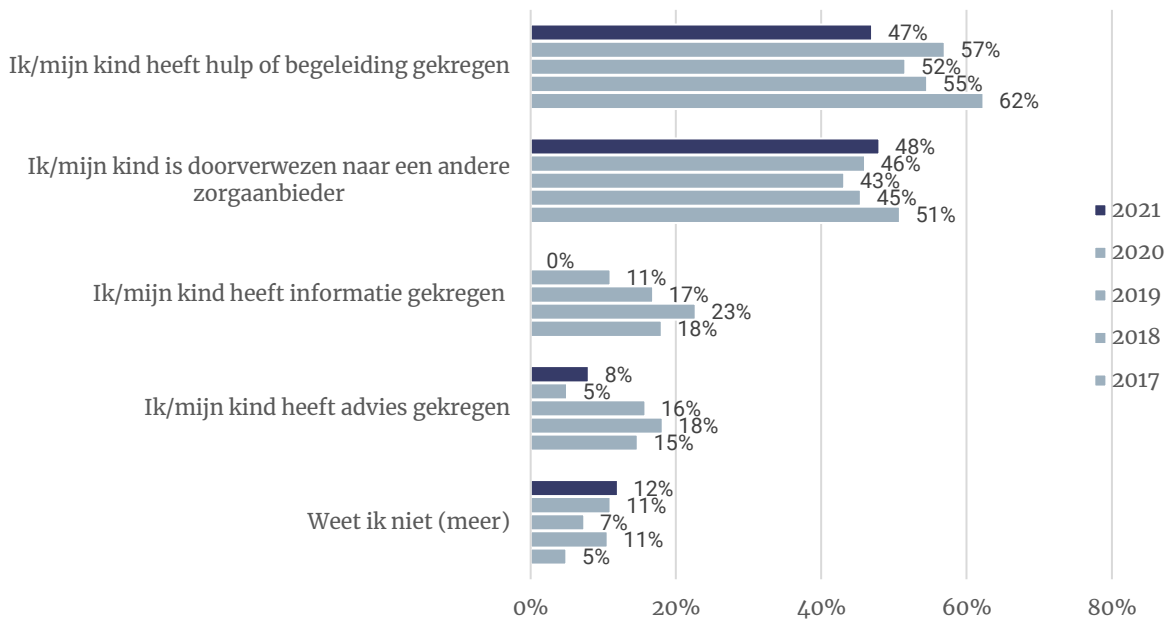
2.4 De ontvangen hulp

Cliënten hebben minder begeleiding van Zorgteam gekregen, helft wordt doorverwezen

Iets minder dan de helft van de jeugdhulpcliënten heeft hulp of begeleiding ontvangen van het Zorgteam. Vergeleken met het voorgaande jaar (2020) heeft men minder vaak begeleiding gekregen (47%), een daling van 10 procent. Daarnaast is ongeveer de helft van de cliënten doorverwezen naar andere zorgaanbieders (48%). Geen van de cliënten heeft in 2021 eenmalig contact gehad met het Zorgteam voor alleen informatie. Verder heeft 8 procent van de cliënten advies gekregen van het Zorgteam, dit is meer dan in 2020 (5%) maar minder dan in de jaren daarvoor.



Figuur 2.6 Wat heeft het Zorgteam gedaan voor de cliënt? (n=66)



7,6 is het gemiddelde cijfer dat cliënten geven voor de ondersteuning van het Zorgteam. Dit is hoger dan het cijfer in 2020 (7,3), 2019 (7,4) en 2018 (7,4). In 2017 gaven cliënten de ondersteuning ook een 7,6.

Aan de hand van het cijfer wat de cliënten geven voor de ondersteuning van het Zorgteam, hebben zij uitgelegd waarom ze het Zorgteam zo beoordelen. Hierbij een aantal citaten met positieve opmerkingen:

- “Dat mijn ouders ook af en toe betrokken waren.”
- “Dat ze altijd voor je klaar stonden, via app/mail.”
- “De communicatie tussen alle partijen en het meedenken.”
- “Duidelijk en menselijk. Veel begrip voor de situatie en goede duidelijke oplossingen.”
- “Goede hulpvraag opgesteld voor de volgende zorgaanbieder.”
- “Ze maakten een op maat gemaakt plan en hebben gezorgd dat dit uitgevoerd werd.”
- “Zij kwamen bij mij thuis in plaats van dat ik elke week naar hun moest reizen. Ook werd er altijd goed naar me geluisterd en kon ik mijn mening uiten.”

Sommige cliënten hebben minder positieve ervaringen gehad:

- “Alle regeltjes en lange wachttijden voor alles.”
- “Dat de hulp niet aansloot op het schoolonderwijs.”
- “Dat we onverwachts stopten met de gesprekken terwijl ik nog helemaal niet klaar was.”
- “Veel werd met ouders besproken, waardoor ik soms niet helemaal eerlijk durfde te zijn. Er werden ook soms aparte opmerkingen gemaakt die niets met mijn hulp te maken hadden.”

- “Uiteindelijk te weinig kennis van de mogelijkheden, te veel zitten op de (financiële) onmogelijkheden, heel veel zelf moeten uitvogelen.”

Tabel 2.3 Ontvangen hulp van andere zorgaanbieders

Type hulp	%
Geestelijke Gezondheidszorg jeugd	28%
Kort verblijf	21%
Ambulante jeugdhulp	15%
Ernstige Enkelvoudige Dyslexie traject	15%
Pleegzorg	4%
Crisisinterventies en –opvang	3%
JeugdzorgPlus/ gesloten jeugdzorg	1%
Begeleiding bij dagbesteding	0%
Persoonlijke verzorging	0%
Anders	27%

Bijna driekwart van de cliënten ontvangt hulp van andere zorgaanbieders

Naast, of in plaats van, begeleiding vanuit het Zorgteam krijgt 73 procent van de cliënten hulp vanuit andere zorgaanbieders. Dit is ongeveer gelijk aan 2020 (72%). Het betreft met name geestelijke gezondheidszorg en kort verblijf. Cliënten benoemden ook een aantal andere hulpaanbieders zoals het ADHD-centrum, psychologen en creatieve therapeuten.

87% van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning grotendeels of helemaal voldoet aan hun behoeften. Dit is ongeveer gelijk aan de afgelopen twee jaar (2021, 87%; 2020, 86%), en ligt iets lager dan 2018 (91%) en 2017 (90%).

Cliënten meer tevreden over kwaliteit van hulp

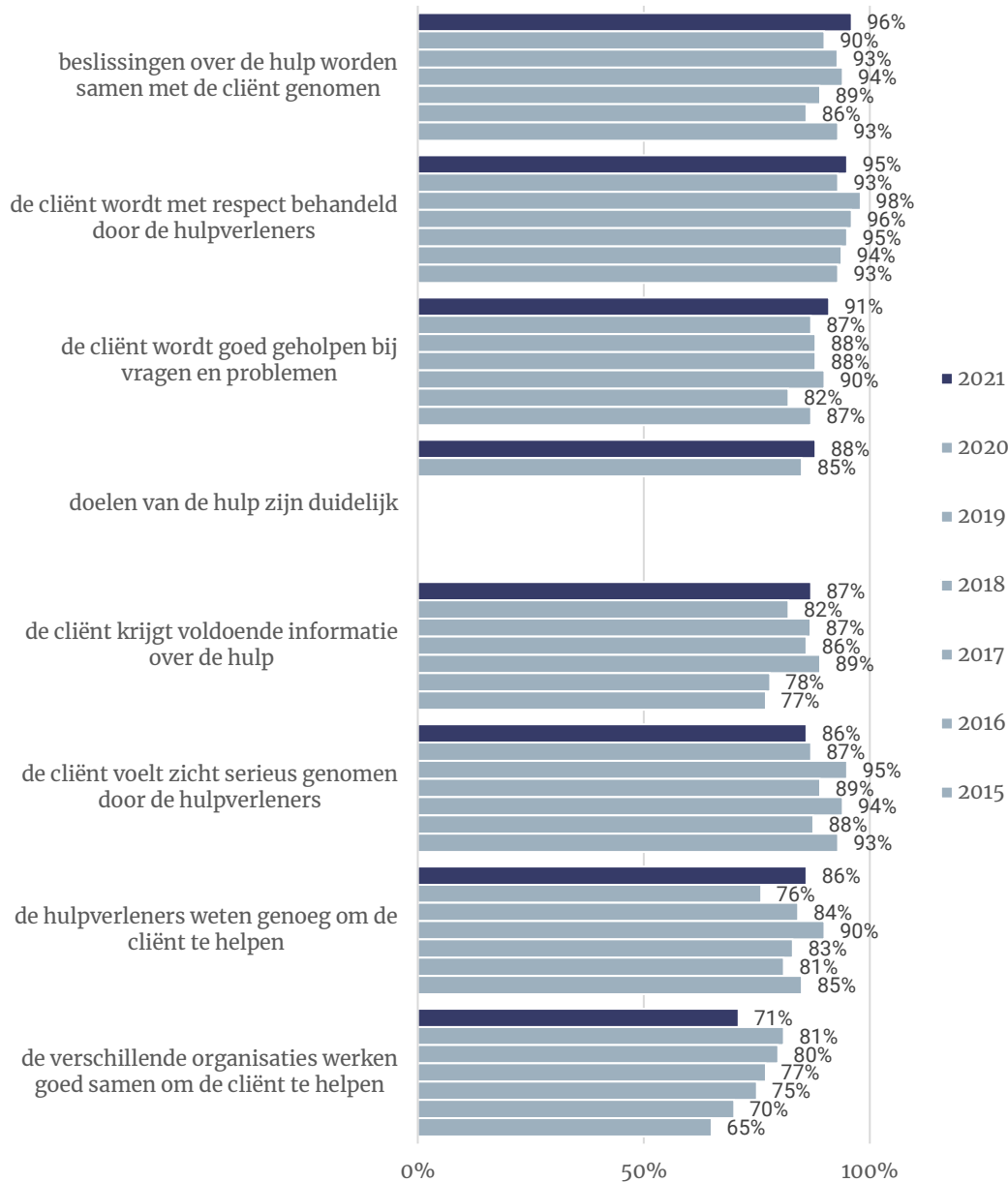
Een overgrote meerderheid van de cliënten is zeer te spreken over de hulp die zij ontvangen. Bijna alle cliënten geven aan dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (96%), zij met respect worden behandeld (95%) en zij goed geholpen worden bij vragen en problemen (91%). Ook vindt een ruime meerderheid van de cliënten dat zij voldoende worden geïnformeerd over de hulp (87%) en dat hulpverleners hen serieus nemen en deskundig zijn (beiden 86%). Voor de meeste van deze aspecten is sprake van een toename in de tevredenheid ten opzichte van 2020.

Duur van de jeugdhulp;

- Korter dan 3 maanden: 3%
- Tussen 3 en 6 maanden: 14%
- Tussen 6 en 12 maanden: 31%
- Langer dan een jaar: 51%

Ook was de afgelopen jaren een stijgende lijn te zien in de tevredenheid met de samenwerking tussen verschillende organisaties om de cliënt te helpen. In 2021 is het aandeel dat vindt dat verschillende organisaties altijd of vaak goed samenwerken echter gedaald van 81 procent in 2020 naar 71 procent in 2021.

Figuur 2.7 De kwaliteit van de jeugdhulp (% altijd/vaak)



8,2 is het gemiddelde cijfer dat cliënten geven als rapportcijfer voor de ondersteuning vanuit andere zorgaanbieders (jeugdhulp). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren (2021, 8,2; 2020, 8,1; 2019, 8,1; 2018, 8,1; 2017, 7,9).



Cliënten (of hun ouders) hebben in een open vraag een toelichting gegeven over wat zij positief vonden aan de hulp of begeleiding van de andere zorgaanbieders. Enkele citaten zijn:

- *“Ze kijken naar het totaalbeeld van het kind. Onderzoeken verlopen vlot. Wat op 1 dag mogelijk is, wordt ook zo gepland, samenwerking.”*
- *“Goede handvatten gekregen voor mijn problemen.”*
- *“Heel snel geholpen, maar ook goed.”*
- *“Heel fijn dat door middel van de dyslexiebegeleiding je kind zo kan groeien!”*
- *“Serieus genomen! Professioneel. Benaderbaar, type sfeer. Met het kind praten i.p.v. alleen met ouders.”*

Ook minder goede ervaringen met andere zorgaanbieders kwamen naar voren. Hierbij een aantal citaten van cliënten of hun ouders:

- *“Afspraken werden vergeten, psychiater langdurig ziek, voor niks gekomen. Geen vervanger, niet terug gebeld.*
- *“Dat je vanaf je 18e weer helemaal opnieuw moet beginnen met een traject.”*
- *“De communicatie kon beter, ook is er geen eind gesprek geweest wat ik heel jammer vind.”*

De meeste geïnterviewde cliënten zijn positief over de ontvangen hulp. Zij geven aan goede handvaten te hebben gekregen en dat het daardoor beter met hen en het gezin gaat. Ook laten cliënten weten dat ze zich gehoord voelen: er wordt goed gekeken naar of de hulp passend en dat deze pas gestopt wordt als het doel behaald is.

- *“Veel meer zelfliefde en zelfreflectie.” (jongere)*
- *“Ze luisteren dus wel echt wat ik zeg. Ze weten het ook als het beter kan door een ander persoon, ik vind het wel positief dat ze dat zelf ook inzien.” (jongere)*
- *“De hulp heeft het gewenste effect gehad. Het was ook altijd overleg of het nog nodig was om nog door te laten gaan. Werd niet door hen afgebroken. De hulp is gestopt toen het doel behaald was.”*

Een cliënt is kritischer. Door het grote verloop van zorgverleners ging het niet goed met het gedrag van de cliënt. Nu de cliënt op een vaste plek zit gaat het beter.

Sinds vorig jaar is de zorgaanbieder vrij in de uitvoering van de hulp voor het te behalen resultaat. Dit betekent dat er niet meer wordt beschikt in vaste uren per week. Het kan daardoor voorkomen dat een cliënt niet elke week hetzelfde aantal uren ondersteuning krijgt. Echter ontvangt de meerderheid van de gesproken cliënten nog een vast aantal uren per week. Het moment waarop de ondersteuning plaatsvindt verschilt soms wel. Sommige cliënten kiezen ervoor om de uren per week aan te passen aan de behoefte.

- *“Ik vind het wel prettig, omdat als je geen vaste momenten hebt en je hebt het wat moeilijker, dan is het voor sommige mensen heel moeilijk om dan een afspraak te maken.” (jongere met vaste uren)*
- *“Dat is in overeenstemming met de coach. Alles gaat in overleg. Er is goede communicatie, ik ben er tevreden over.”*



Minder hulp van familie, vrienden, buren of individuele vrijwilliger

Ten opzichte van 2020 ontvangt een kleiner deel van de cliënten, naast professionele ondersteuning, hulp van naasten of een vrijwilliger. Het aandeel dat hulp ontvangt van een vrijwilliger daalde van 13 procent in 2020 naar 8 procent in 2021. Het aandeel dat ondersteuning krijgt van familie, vrienden of buren daalde van 68 procent in 2020 naar 58 procent. In tabel 2.4 is te zien dat het percentage de cliënten/ouders dat aangeeft dat zij denken dat hun naaste de (mantel)zorg aankan, gelijk is gebleven ten opzichte van vorig jaar (86%).

Tabel 2.4 Andere vormen van ondersteuning

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Individuele vrijwilliger	8%	13%	9%	17%	13%	21%
Familie, vrienden of buren	58%	68%	71%	62%	55%	79%
Naaste kan zorg aan	86%	85%	90%	87%	81%	71%

Een aantal van de geïnterviewde cliënten krijgen hulp van familie, zoals grootouder(s). Deze hulp bestaat bijvoorbeeld uit het oppassen op kinderen als de ouder moet werken. Ook geven sommige cliënten aan dat zij hun hart kunnen luchten bij familie of vrienden.

- “Ik heb een aantal hechte vrienden waar ik altijd terecht kan.” (jongere)

Eén ouder verteld dat zij specifiek in coronatijd hulp heeft gekregen, omdat zij erg ziek was.

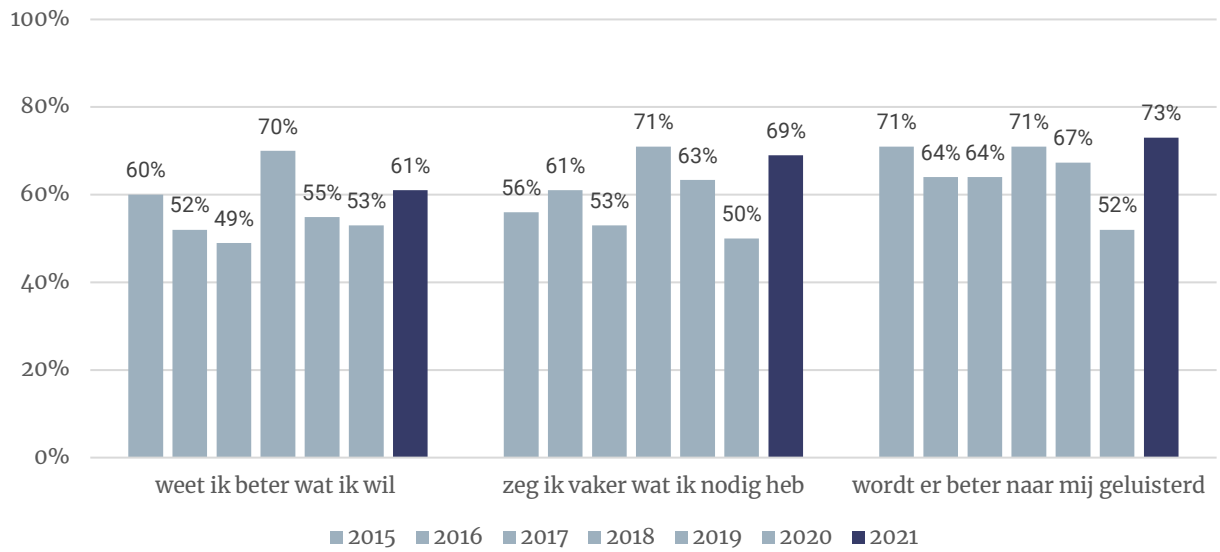
- “Toen heeft hij 1 op 1 les gehad van mijn vader gehad. Dat heeft hem leren leren. Mijn vader had de tijd en het geduld om hem te helpen.”

2.5 Effect van de hulp

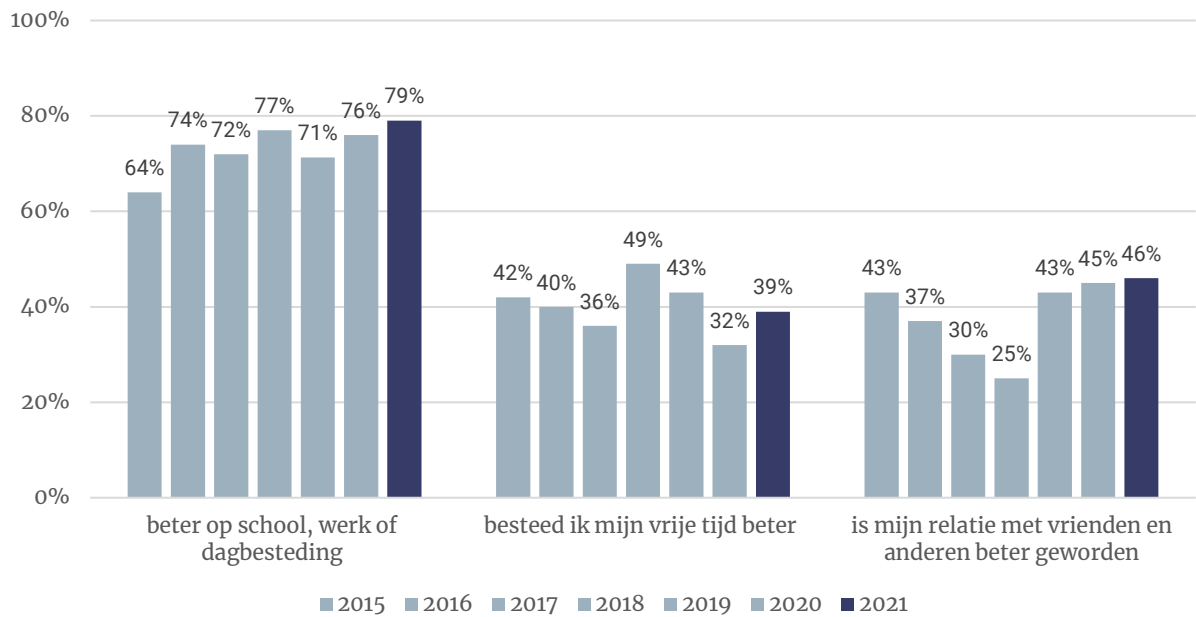
Hulp zorgt ervoor dat de cliënt zich beter voelt

Aan de hand van verschillende aspecten is onderzocht wat het effect van de hulp is op het leven van de cliënten. De vier aspecten die zijn uitgevraagd, zijn zelfstandigheid (Figuur 2.8) meedoen (Figuur 2.9), zelfredzaamheid (Figuur 2.10) en effect op hoe de cliënt opgroeit (Figuur 2.11). Bij zo goed als alle effecten is het aandeel cliënten dat dit positieve effect ervaart van de hulp toegenomen ten opzichte van 2020. Cliënten voelen zich door de hulp vaker meer zelfstandig en zelfredzaam. Verder kunnen cliënten beter meedoen op werk, school of dagbesteding (79%), hebben zij meer vertrouwen in de toekomst (76%), voelen zij zich beter (90%) en is hun gedrag beter (75%). Wanneer er gekeken wordt naar een trend over de afgelopen 7 jaar, is te zien dat er met name voor de zelfredzaamheid van cliënten sprake is van een duidelijke stabiele toename.

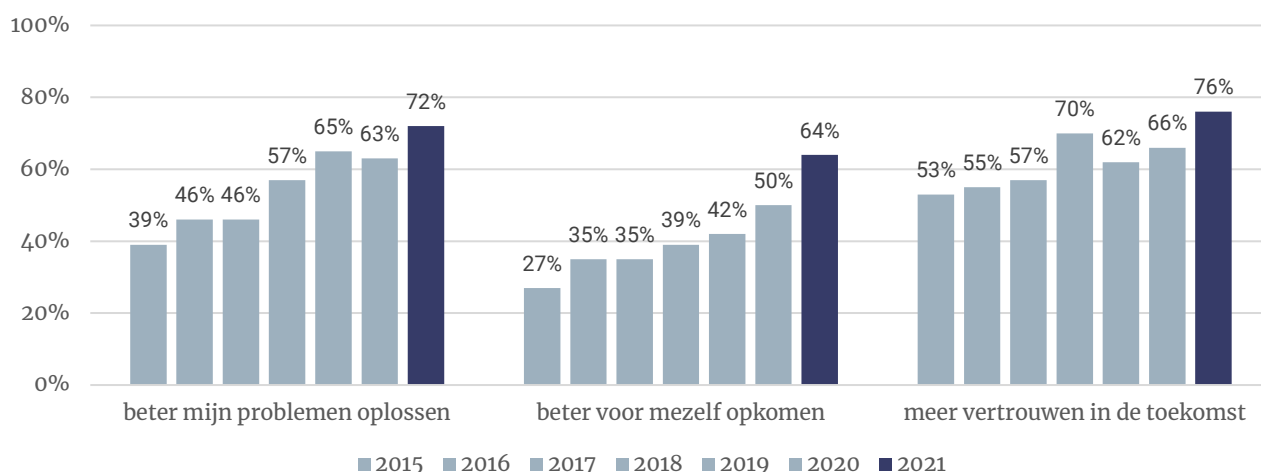
Figuur 2.8 Zelfstandigheid (% (veel) beter geworden)



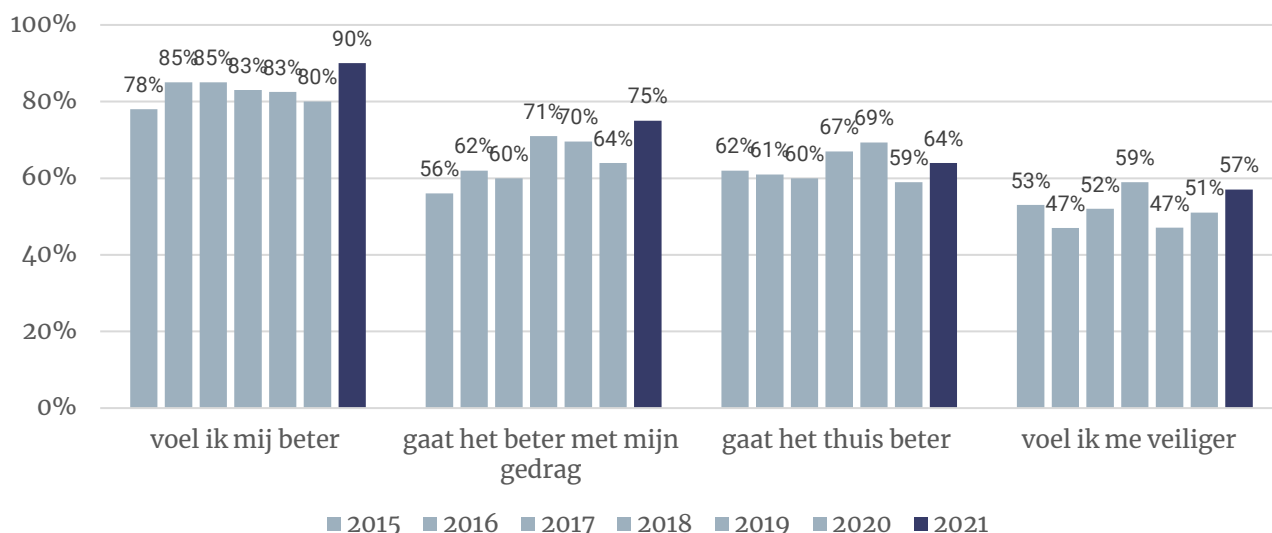
Figuur 2.9 Meedoen (% (veel) beter geworden)



Figuur 2.10 Zelfredzaamheid (% (veel) beter geworden)



Figuur 2.11 Opgroei effect (% (veel) beter geworden)



Ouders hebben meer vertrouwen in de toekomst door de hulp

Naast de effecten van de hulp op het leven van de cliënt zelf, is ook onderzocht wat het effect is op het leven van de ouders van de cliënten. De drie aspecten die zijn uitgevraagd, zijn zich beter voelen, de zorg van het kind beter aan kunnen en vertrouwen in de toekomst. Ook ouders ervaren over het algemeen positieve effecten van de hulp voor hun kind. Een meerderheid van de ouders voelt zich beter door de hulp (59%) en heeft meer vertrouwen in de toekomst (67%). Ongeveer de helft van de ouders kan door de hulp de zorg voor hun kind beter aan. Bij geen enkele ouder heeft de hulp negatieve effecten gehad. Daarnaast geeft een aanzienlijke groep aan dat de effecten niet van toepassing zijn voor hen.

Tabel 2.5 Effecten van de hulp voor ouders

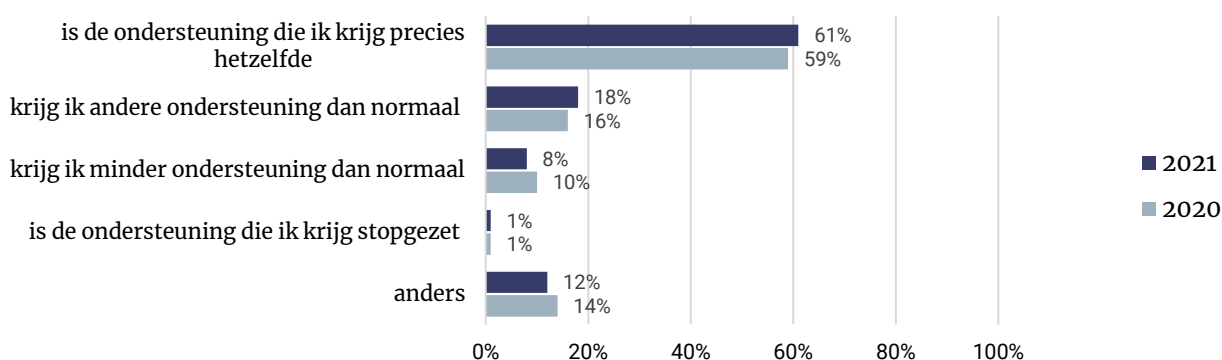
	Door de hulp voel ik mij beter (perspectief ouders)	Door de hulp kan ik de zorg voor mijn kind beter aan (perspectief ouders)	Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst (perspectief ouders)
(veel) beter geworden	59%	49%	67%
hetzelfde gebleven	17%	19%	10%
(veel) slechter geworden	0%	0%	0%
niet van toepassing	24%	33%	24%

2.6 Invloed van de coronacrisis

Ondersteuning is hetzelfde gebleven voor meeste cliënten

Tijdens de coronacrisis heeft 61 procent dezelfde ondersteuning ontvangen als normaal. Ongeveer 1 op de 5 cliënten kreeg andere ondersteuning dan normaal. Er zijn geen grote verschillen tussen 2021 en 2020 wanneer er gekeken wordt naar de invloed van de coronacrisis op de ondersteuning.

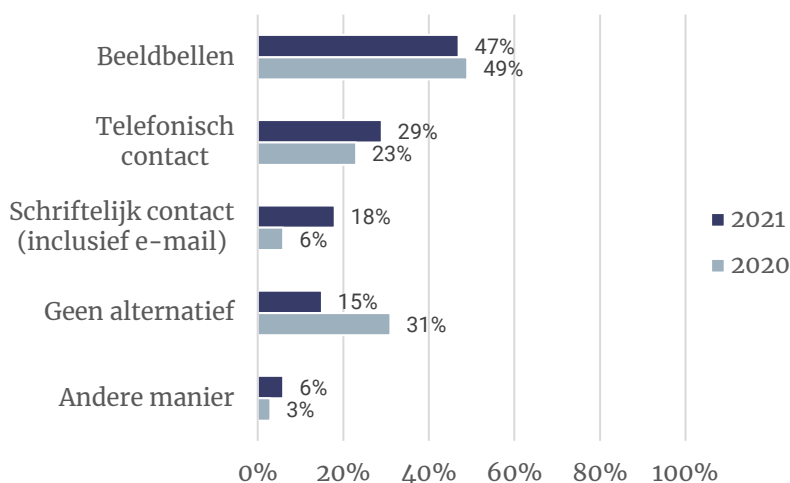
Figuur 2.12 Effect van de coronacrisis. Tijdens de coronacrisis...



Halvering van cliënten die geen alternatieve ondersteuning kregen

Aan een ruime meerderheid van de cliënten (85%) werd tijdens de coronacrisis een alternatief geboden voor niet of minder verleende zorg. Ongeveer de helft van de cliënten hadden als alternatief dat ze gingen beeldbellen met de jeugdhulp. Daarnaast had 29 procent telefonisch contact met de hulpverlener. In 2021 (15%) is het aantal cliënten

Figuur 2.13 Alternatieve ondersteuning tijdens coronacrisis



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl