



Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp

Gemeente Doetinchem



Rapport
Augustus 2017
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-2908-8712



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	7
	3.1 De kwaliteit van de zorg	7
	3.2 De kwaliteit van de hulpverleners	8
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	10
	4.1 Opgroeien	10
	4.2 Zelfstandigheid	11
	4.3 Zelfredzaamheid	12
	4.4 Meedoen in de eigen omgeving	13
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	14
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	16
BIJLAGE 2	VERGELIJKING MET ANDERE GEMEENTEN IN DE ACHTERHOEK	23

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.

In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samen genomen.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 75% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Dit is iets hoger dan in de referentiegroep.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken; 57% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. In de referentiegroep is dit 66%. 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 72%. Dit is lager dan in de referentiegroep waar dit 77% is. Jongeren (73%) hebben over het algemeen iets meer dan hun ouders (71%) het gevoel dat ze de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

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 74% 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 79% 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 57% 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 (74% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (80%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (90%). Ouders (90%) vinden iets vaker dan jongeren (87%) dat zij met respect behandeld worden.

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden van opgroeien en zelfredzaamheid. De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn een beter gevoel bij het kind en verbetering van het gedrag van het kind. Het effect van de hulp lijkt in de gemeente Doetinchem over het algemeen minder sterk ervaren te worden dan in de referentiegroep.

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.¹

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (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.

¹ De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) is op verzoek van de VNG ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, met medewerking van de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's-Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht, de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht'.

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 consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Bij de uitvoering van het onderzoek is het 'privacyprotocol bij Cliëntervaringsonderzoeken Jongeren en Ouders'² 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 1.205 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 875 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 356 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 17%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons betrouwbaar (bij een betrouwbaarheidspercentage van 95%). Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15% gangbaar.

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 hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC. De referentiegroep bestaat uit 37 gemeenten.

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 komen de goede punten en de verbeterpunten aan bod die door de respondenten zijn meegegeven. Bijlage 2 bevat een vergelijking met de andere gemeenten in de Achterhoek.

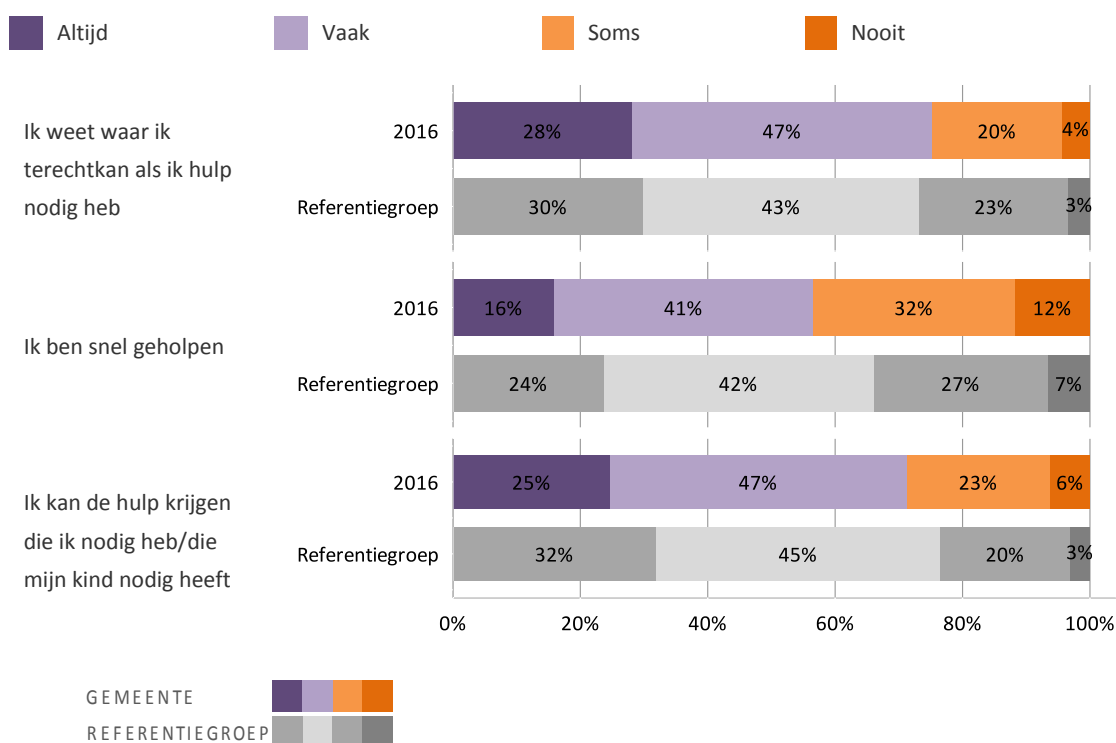
² https://vng.nl/files/vng/privacyprotocol_20151204.pdf

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.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 335, 329, 333)



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

75% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Doetinchem scoort hiermee hoger dan de referentiegroep (73%).

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.

57% van de kinderen in Doetinchem is snel geholpen. In de referentiegroep vindt 66% dat zij snel geholpen 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.

72% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. De gemeente Doetinchem scoort hiermee lager dan de referentiegroep, waarin 77% van de respondenten vindt dat zij hulp krijgen die nodig is.

Hoofdstuk 3

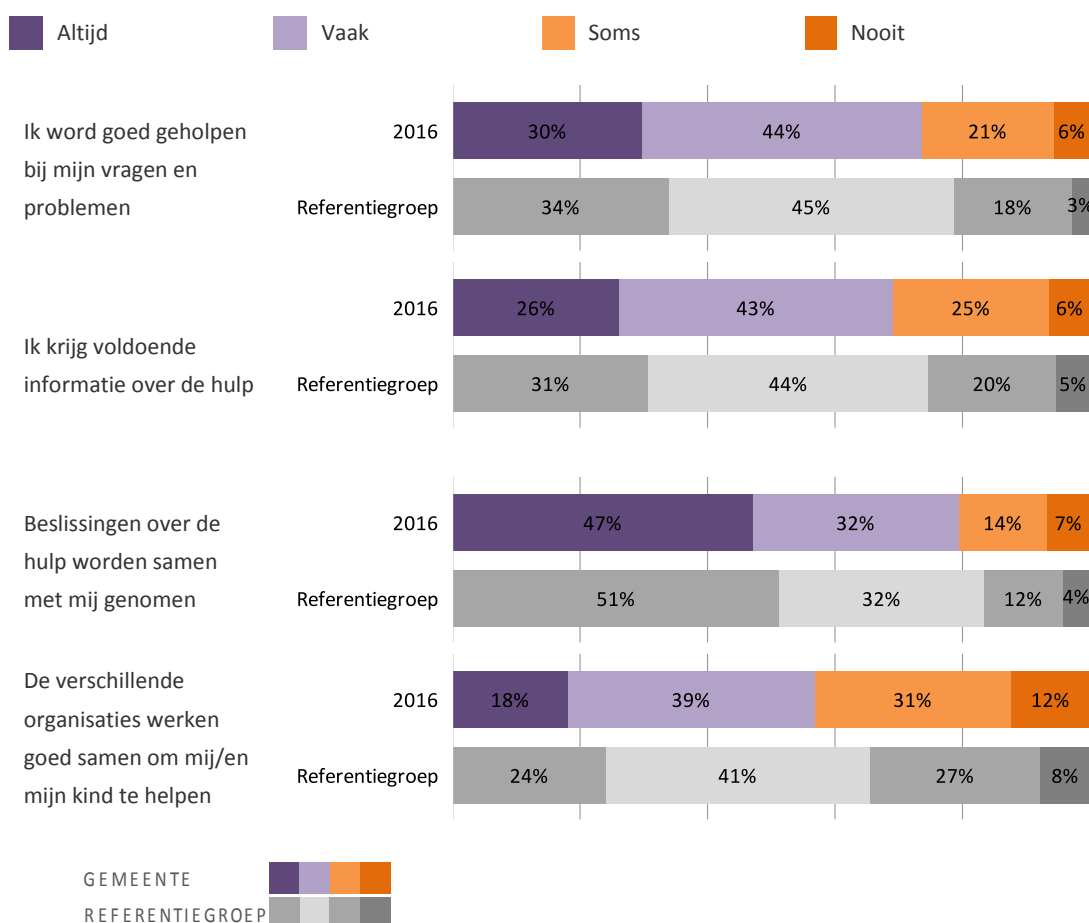
Uitvoering van de hulp

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 2 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 333, 329, 325, 266)



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

74% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. In de referentiegroep is dit percentage hoger; daar is 79% van mening dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 69% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. In de referentiegroep is dit aandeel hoger, namelijk 75%.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen.

79% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. In de referentiegroep vindt 83% dat beslissingen in gezamenlijkheid genomen worden.

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.

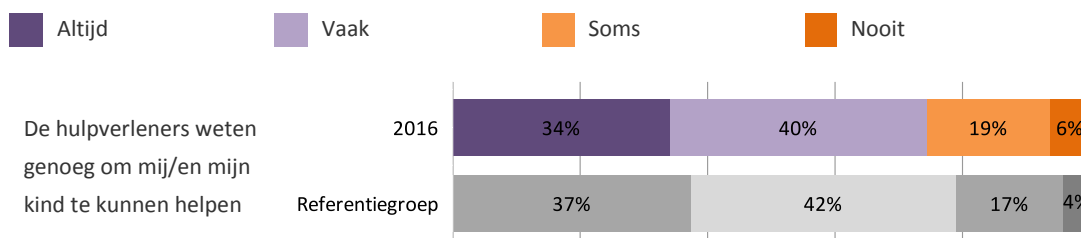
57% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. In de referentiegroep ervaren meer respondenten dat de hulporganisaties goed samenwerken (65%).

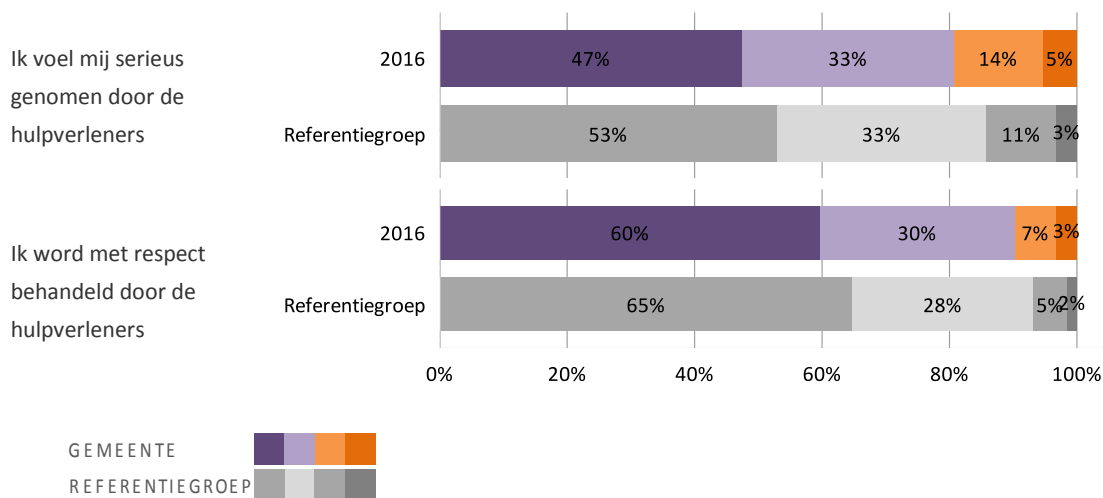
Op de stellingen over de kwaliteit van zorg scoort de gemeente Doetinchem op alle stellingen lager dan de referentiegroep. Respondenten zijn vooral kritisch over de samenwerking tussen de verschillende organisaties.

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 3 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 332, 331, 335)





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

74% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. In de referentiegroep vindt 79% dat de hulpverleners voldoende kennis hebben.

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

80% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. In de referentiegroep is dit aandeel hoger, namelijk 86%.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 90% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. In de referentiegroep vinden iets meer respondenten dat zij respectvol behandeld worden (93%).

De kwaliteit van de hulpverleners wordt door respondenten in Doetinchem als positief ervaren. Wel scoort de gemeente op alle aspecten lager dan de referentiegroep.

Hoofdstuk 4

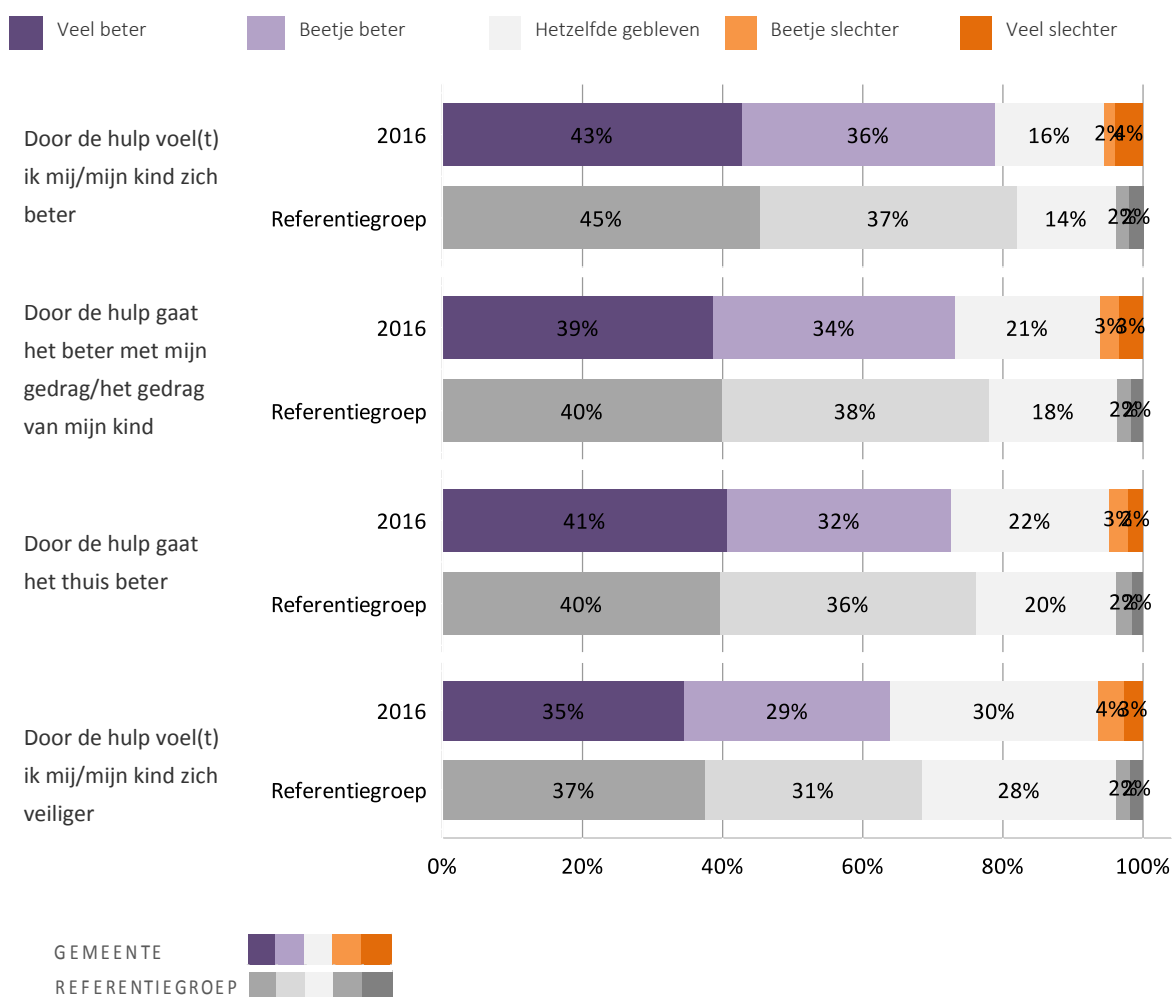
Effect van de hulp

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?

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 4 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 321, 290, 281, 249)

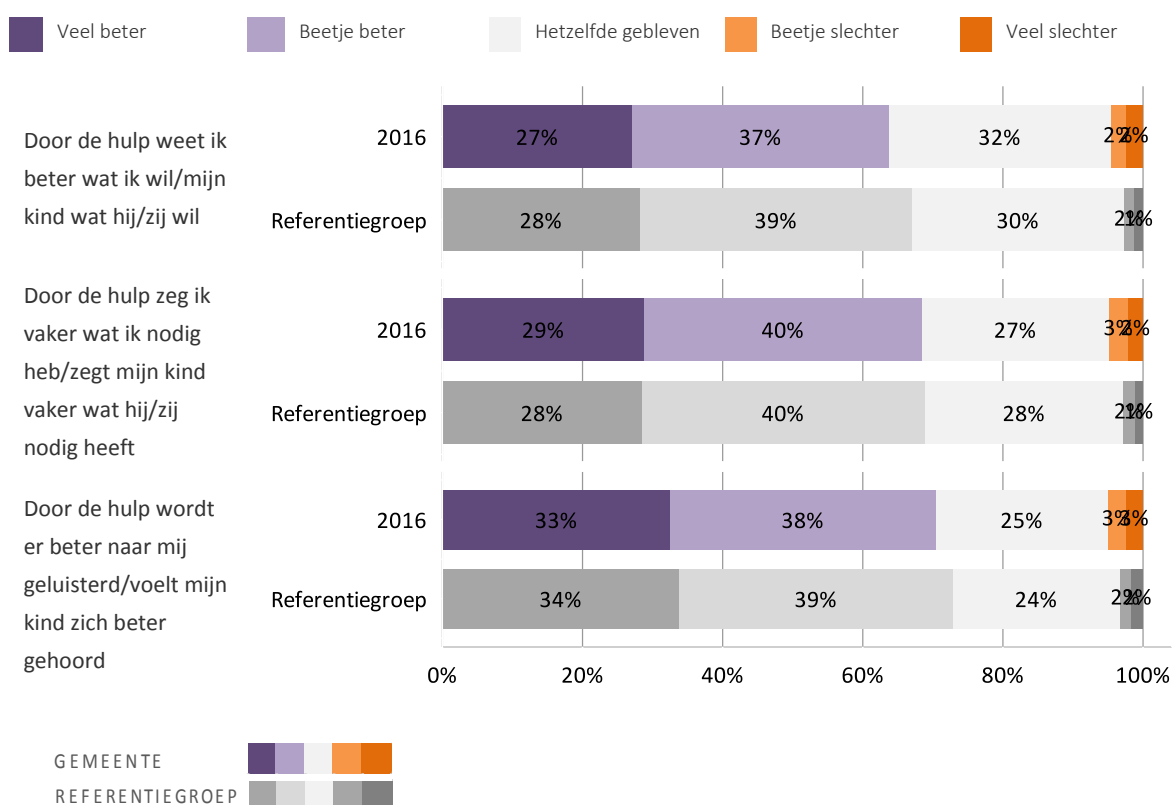


Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is dat het kind zich beter voelt. 79% ervaart dit effect. Ook ervaren veel respondenten dat het gedrag van het kind verbetert (73%). In vergelijking met de referentiegroep voelen kinderen in Doetinchem zich minder vaak veilig dan in de referentiegroep (64% versus 68%).

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 5 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 281, 285, 280)

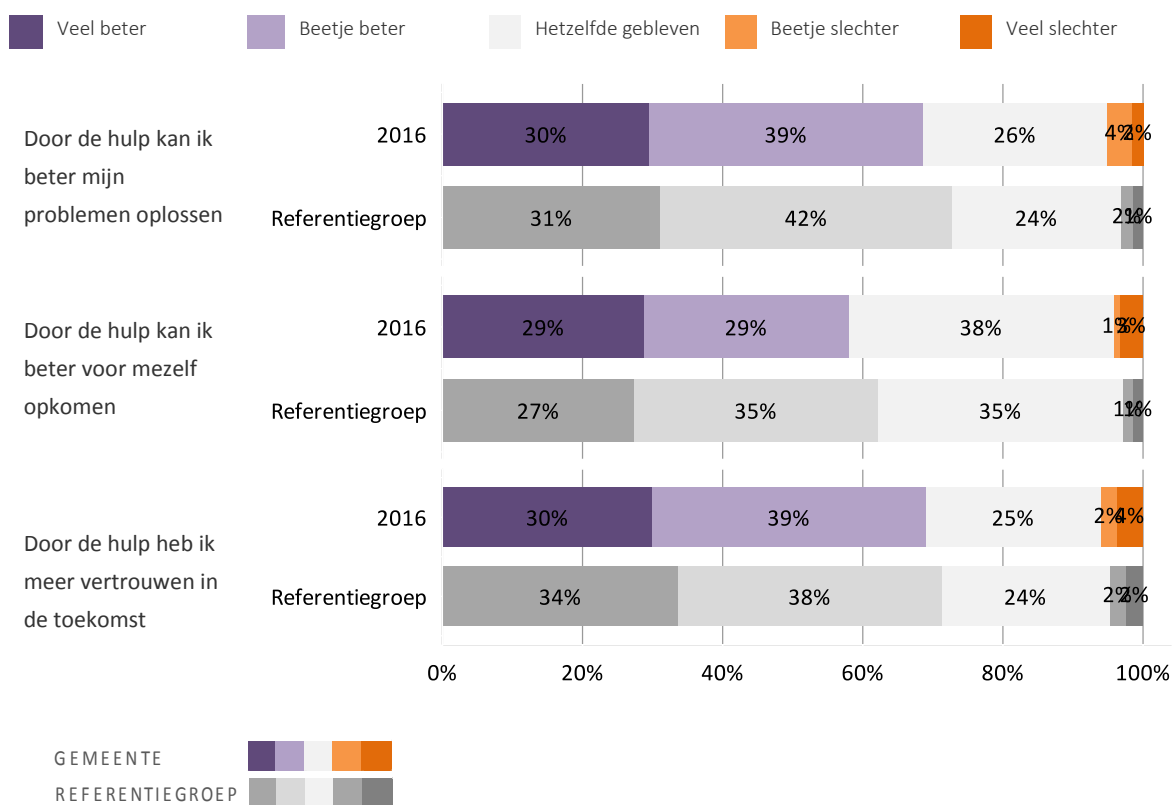


64% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. In de referentiegroep is dit aandeel iets hoger, namelijk 67%. Ook zegt 69% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 71% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

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 6 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 254, 240, 264)

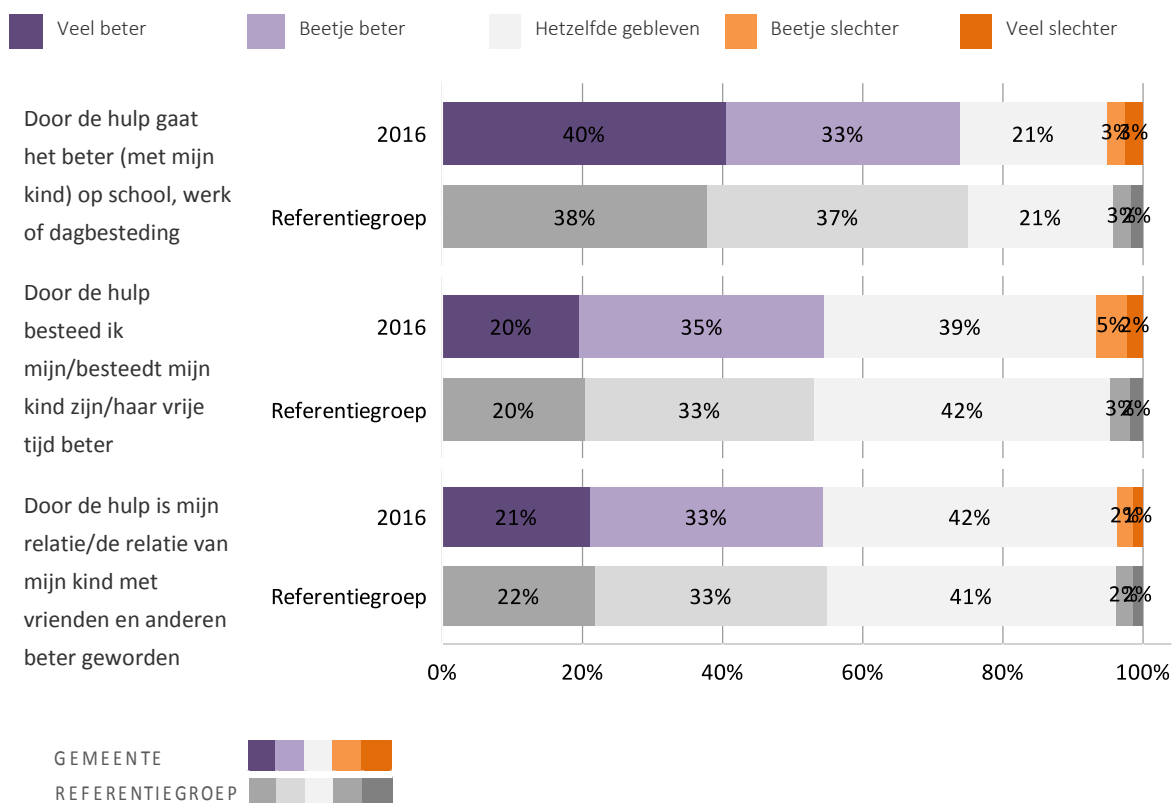


69% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen en 58% zegt door de hulp beter voor zichzelf op te kunnen komen. 69% van de jongeren uit Doetinchem heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp. Jeugdigen in Doetinchem scoren op alle bovengenoemde stellingen lager dan de referentiegroep.

4.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. In dit onderzoek is ook naar de effecten van de hulp hierop gevraagd. In onderstaande figuur staan de resultaten van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen meedoen weergegeven.

Figuur 7 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 309, 266, 271)



73% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 55% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. In de referentiegroep is dat 53%. Voor 54% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp. In de referentiegroep is dat een vergelijkbaar percentage, namelijk 56%.

Hoofdstuk 5

Wat gaat goed en wat kan beter?

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 kan beter?

	Opmerking
1	Snelheid tussen aanvraag en start (wachttijd)
2	Terugbellen, reageren en informatievoorziening
3	Samenwerking tussen instanties

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

- '7 maanden wachttijd bij GGNet om behandelplan te maken! Nu eindelijk bij Horizon.'*

'Lange wachttijden soms wel 3 maanden tot volgende afspraak.'

'De tijd dat ik op een wachtlijst heb gestaan voordat ik hulp kreeg.'

'Na de stap buurtcoaches stagneert de inzet van professionele zorg. Het was lang wachten op de intake >8 weken) en vervolgens weer op daadwerkelijke zorg.'
- 'Voor tieners moet het wat duidelijker worden waar en waarvoor je hulp krijgt. Bij welke instantie kun je terecht? Is voor velen onduidelijk!'*

'De communicatie met de gemeente verliep niet soepel, en er waren in eerste instantie telefonisch allerlei toezeggingen gedaan die later niet klopten.'
- 'Soms was het bij de hulpverlener en mij even onduidelijk wat ik had toegekend gekregen van de gemeente.'*

'Duurde (te) lang voordat de therapie gestart werd. Dit kwam door de duur waarop er een akkoord was vanuit de gemeente voor de therapie.'

Tabel 2 Wat gaat goed?

1	Aansluiting hulp op hulpvraag, maatwerk en oplossingsgericht werken
2	Algemene tevredenheid over begeleiding/hulp
3	Luisteren, serieus genomen worden en gehoord voelen

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. *'Er wordt goed gekeken naar de hele gezinssituatie en daarop wordt de begeleiding/hulp afgestemd.'*
'De ontlasting van de andere gezinsleden is fijn, omdat je dan de accu weer even kan opladen.'
2. *'Ze helpen je met de problemen die je hebt en daardoor voel je je een stuk beter.'*
'Zonder hulp was onze zoon uit huis geplaatst, dus dit is heel fijn dat niet meer hoeft. En dat we nu als gezin met een beetje ondersteuning lekker draaien.'
'Prettige samenwerking met hulpverlener, goede informatie-uitwisseling, hulpverlener kon onze dochter goed motiveren.'
3. *'Bij GGNet voel ik mij serieus genomen en erg gerespecteerd. Zo heb ik mij lang niet gevoeld.'*
'Dat er altijd naar mij geluisterd wordt en als ik iets wil weten altijd snel antwoorden.'

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 3 Achtergrondgegevens

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N (samen)	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
Geslacht												
Jongen	54%	112			54%	112	50%	1.186			50%	1.186
Meisje	46%	112			46%	112	50%	1.186			50%	1.186
Moeder			80%	234	80%	234			81%	2.975	81%	2.975
Vader			17%	234	17%	234			15%	2.975	15%	2.975
Anders			3%	234	3%	234			4%	2.975	4%	2.975
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	85%	113			85%	113	90%	1.185			90%	1.185
18 t/m 22 jaar	15%	113			15%	113	10%	1.185			10%	1.185
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			3%	238	3%	238			3%	3.021	3%	3.021
4 t/m 11 jaar			54%	238	54%	238			51%	3.021	51%	3.021
12 t/m 17 jaar			43%	238	43%	238			45%	3.021	45%	3.021
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	10%	109	14%	224	13%	333	10%	1.145	13%	2.928	12%	4.073
Tussen de 3 en 6 maanden	12%	109	10%	224	11%	333	15%	1.145	17%	2.928	16%	4.073
Tussen de 6 en 12 maanden	11%	109	25%	224	20%	333	20%	1.145	25%	2.928	23%	4.073
Langer dan een jaar	67%	109	51%	224	56%	333	54%	1.145	46%	2.928	48%	4.073

Tabel 4 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	68%	111	79%	224	75%	335	74%	1.137	73%	2.971	73%	4.108
Ik ben snel geholpen	62%	104	54%	225	57%	329	67%	1.104	66%	2.895	66%	3.999
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	73%	110	70%	223	71%	333	78%	1.124	76%	2.908	77%	4.032

Tabel 5 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	74%	111	73%	222	74%	333	79%	1.140	79%	2.892	79%	4.032
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn en mijn kind te helpen	55%	84	58%	182	57%	266	67%	911	65%	2.486	65%	3.397
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	62%	111	72%	218	69%	329	74%	1.113	75%	2.879	75%	3.992

Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	75%	110	82%	215	79%	325	77%	1.126	86%	2.854	83%	3.980
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-----	-------	-----	-------

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

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	73%	112	75%	220	74%	332	79%	1.136	79%	2.894	79%	4.030
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	80%	111	81%	220	81%	331	86%	1.136	86%	2.919	86%	4.055
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	87%	111	92%	224	90%	335	93%	1.144	93%	2.909	93%	4.053

Tabel 7 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	72%	108	82%	213	79%	321	79%	1.113	83%	2.773	82%	3.886
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	61%	93	79%	197	73%	290	73%	1.013	80%	2.515	78%	3.528
Door de hulp gaat het thuis beter	62%	91	78%	190	73%	281	70%	966	78%	2.430	76%	3.396
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	47%	86	73%	163	64%	249	58%	908	73%	2.238	68%	3.146

Tabel 8 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	54%	101	69%	180	64%	281	62%	1.009	69%	2.392	67%	3.401
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	62%	100	72%	185	68%	285	64%	1.016	71%	2.412	69%	3.428
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	53%	98	80%	182	70%	280	61%	1.003	78%	2.444	73%	3.447

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

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	67%	99	70%	155	69%	254	73%	1.068	73%	1.962	73%	3.030
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	55%	101	60%	139	58%	240	63%	1.005	61%	1.692	62%	2.697
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	62%	98	73%	166	69%	264	66%	1.042	74%	2.117	71%	3.159

Tabel 10 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren		Ouders		Jongeren en ouders		Referentiegroep jongeren		Referentiegroep ouders		Referentiegroep jongeren en ouders	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	68%	101	76%	208	74%	309	70%	1.088	77%	2.644	75%	3.732
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	49%	92	57%	174	55%	266	51%	970	54%	2.221	53%	3.191
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	44%	93	60%	178	54%	271	49%	971	58%	2.264	55%	3.235

Bijlage 2

Vergelijking met andere gemeenten in de Achterhoek

Het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd is in acht gemeenten in de Achterhoek uitgezet. Respondenten en hun ouders ontvingen dezelfde vragenlijsten, waardoor de gegevens uit de verschillende gemeenten goed met elkaar vergelijkbaar zijn. In de tabellen hieronder zijn de uitkomsten van de antwoorden te zien voor Berkelland, Oost Gelre, Winterswijk, Montferland, Oude IJsselstreek, Doetinchem, Bronckhorst en Aalten.

Tabel 11 Achtergrondgegevens

	Aalten	N	Berkelland	N	Bronckhorst	N	Doetinchem	N	Montferland	N	Oost Gelre	N	Oude IJsselstreek	N	Winterswijk	N
Geslacht																
Jongen	38%	32	54%	59	39%	44	54%	112	57%	44	47%	36	60%	75	50%	36
Meisje	62%	32	46%	59	61%	44	46%	112	43%	44	53%	36	40%	75	50%	36
Moeder	78%	118	75%	162	78%	143	80%	234	86%	139	83%	115	80%	166	84%	88
Vader	16%	118	20%	162	14%	143	17%	234	9%	139	17%	115	15%	166	15%	88
Anders	6%	118	4%	162	8%	143	3%	234	5%	139	0%	115	5%	166	1%	88
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)																
12 t/m 17 jaar	77%	31	98%	59	91%	45	85%	113	93%	43	92%	37	82%	76	89%	36
18 t/m 22 jaar	23%	31	2%	59	9%	45	15%	113	7%	43	8%	37	18%	76	11%	36
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)																
0 t/m 3 jaar	3%	117	3%	166	2%	147	3%	238	4%	140	3%	120	3%	177	3%	88
4 t/m 11 jaar	51%	117	60%	166	47%	147	54%	238	47%	140	56%	120	53%	177	55%	88
12 t/m 17 jaar	46%	117	37%	166	51%	147	43%	238	49%	140	41%	120	44%	177	42%	88

Duur hulp																
Korter dan 3 maanden	7%	150	12%	223	16%	184	13%	333	14%	183	18%	156	7%	236	8%	123
Tussen de 3 en 6 maanden	13%	150	24%	223	20%	184	11%	333	10%	183	17%	156	14%	236	15%	123
Tussen de 6 en 12 maanden	22%	150	22%	223	18%	184	20%	333	20%	183	23%	156	27%	236	25%	123
Langer dan een jaar	57%	150	42%	223	46%	184	56%	333	55%	183	42%	156	52%	236	52%	123

Tabel 12 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	77%	144	73%	223	74%	187	75%	335	76%	176	82%	153	77%	241	77%	119
Ik ben snel geholpen	62%	143	74%	220	73%	183	57%	329	71%	173	70%	149	73%	225	72%	119
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	71%	140	83%	222	78%	183	71%	333	80%	172	88%	152	79%	233	81%	121

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

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	83%	145	85%	218	82%	186	74%	333	82%	174	87%	152	84%	230	84%	122
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn en mijn kind te helpen	69%	112	75%	193	69%	149	57%	266	72%	160	68%	125	73%	199	71%	102
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	78%	144	76%	218	79%	183	69%	329	78%	174	83%	149	84%	226	80%	122
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	85%	142	85%	220	85%	181	79%	325	86%	173	87%	148	89%	224	87%	124

Tabel 14 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn en mijn kind te kunnen helpen	81%	143	84%	223	82%	181	74%	332	84%	177	84%	153	87%	224	84%	122
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	87%	146	91%	226	87%	186	81%	331	89%	177	89%	154	93%	229	90%	121
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	93%	145	96%	224	93%	183	90%	335	96%	176	95%	153	98%	230	97%	122

Tabel 15 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	83%	140	86%	221	84%	174	79%	321	80%	172	85%	144	84%	223	82%	114
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	76%	127	82%	195	81%	155	73%	290	74%	160	87%	141	81%	191	77%	108
Door de hulp gaat het thuis beter	79%	127	82%	193	80%	154	73%	281	73%	150	78%	134	78%	180	82%	109
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	74%	118	68%	176	78%	139	64%	249	66%	145	63%	115	77%	174	74%	97

Tabel 16 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	63%	131	71%	194	70%	149	64%	281	69%	147	66%	122	75%	187	73%	105
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	70%	129	69%	191	72%	149	68%	285	71%	146	71%	122	72%	195	76%	111
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	72%	134	76%	194	77%	150	70%	280	79%	153	84%	129	79%	195	81%	106

Tabel 17 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	67%	104	71%	164	73%	134	69%	254	77%	134	82%	116	77%	177	79%	101
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	50%	94	58%	147	66%	120	58%	240	65%	111	74%	96	72%	157	72%	89
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	68%	118	73%	182	72%	140	69%	264	76%	132	79%	117	78%	183	81%	103

Tabel 18 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Aalten		Berkelland		Bronckhorst		Doetinchem		Montferland		Oost Gelre		Oude IJsselstreek		Winterswijk	
		N		N		N		N		N		N		N		N
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	74%	132	75%	209	76%	164	74%	309	77%	163	80%	140	78%	215	75%	110
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	59%	128	50%	183	60%	134	55%	266	53%	134	52%	119	54%	178	59%	103
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	52%	130	54%	182	63%	140	54%	271	61%	143	54%	125	54%	178	60%	103

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl