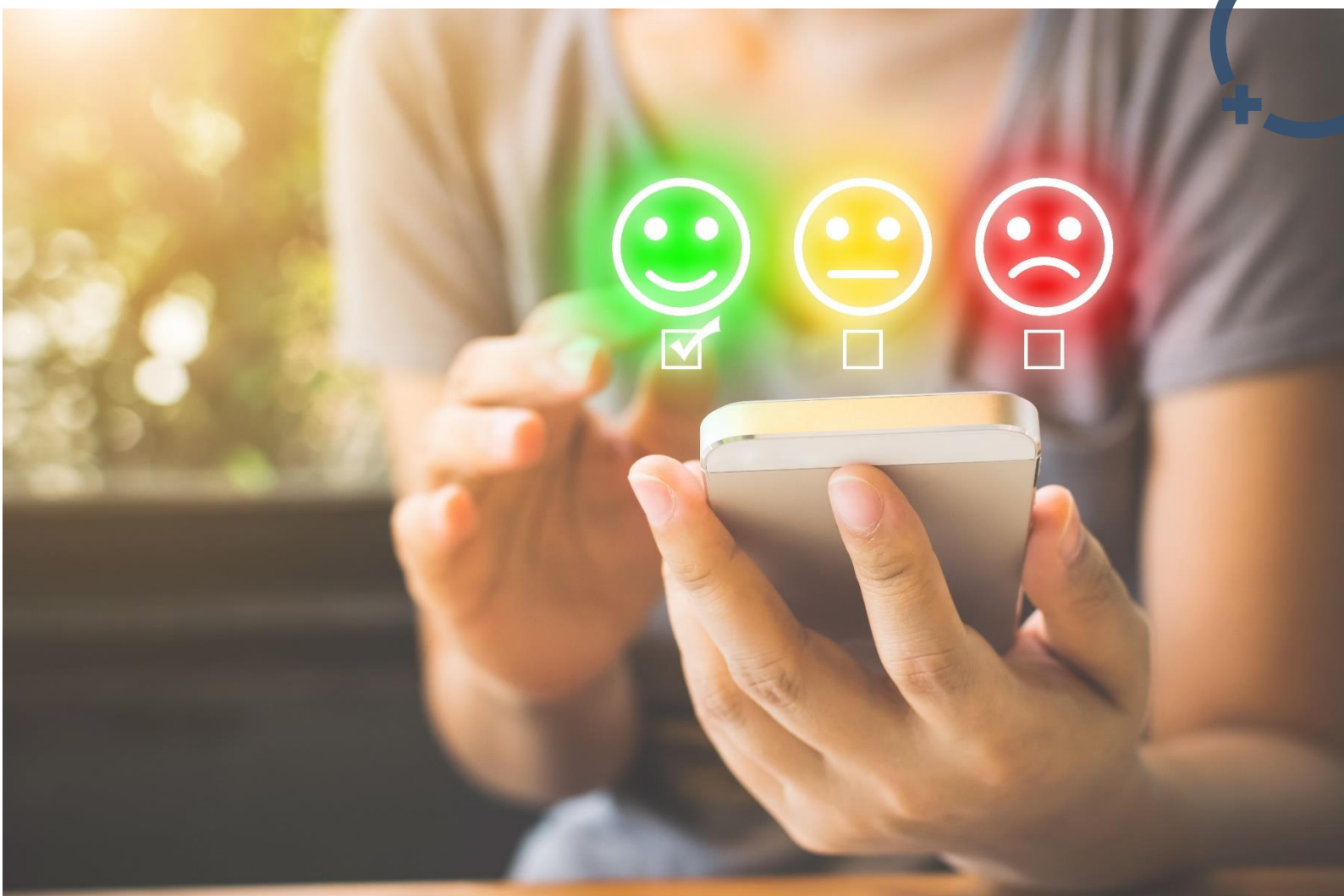


REGIORAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdhulp over 2021**

Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid



Serviceorganisatie Jeugd - Vrijwillig Kader

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2021. In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen cliënten uit het Vrijwillig Kader en het Gedwongen Kader. Deze factsheet bevat de resultaten van cliënten uit het Vrijwillig Kader. Jongeren tussen 12 en 17 jaar zijn uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen. Daarnaast zijn ook de ouders/verzorgers van jongeren tussen 0 en 15 jaar uitgenodigd. Iedereen kon de vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen.* Deze factsheet bevat de resultaten van de gehele regio over meetjaar 2021.** Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Deelnemers	
Uitgenodigd	6.530
Ingevuld	805
Ouders	637
Jongeren	168
Respons	12%

TEVREDENHEID



7,9

is het gemiddelde cijfer voor het contact met de jeugdprofessional



87%

is tevreden over het opgestelde actieplan



7,7

is het gemiddelde cijfer voor de hulp van de jeugdprofessional

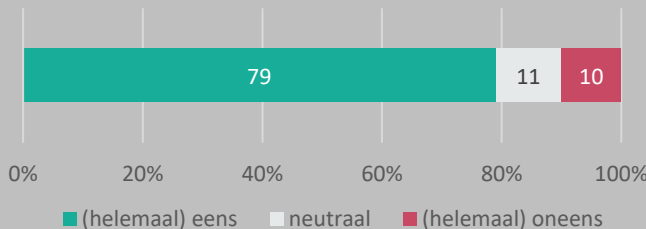


7,9

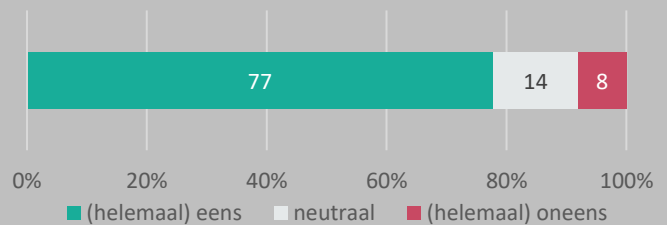
is het gemiddelde cijfer voor de hulp van de zorgaanbieder

JEUGDPROFESSIONAL JEUGD-OF WIJKTEAM

Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen

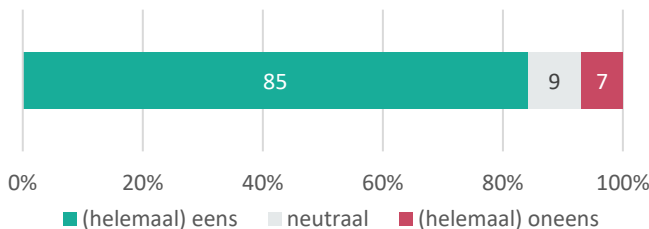


De jeugdprofessional weet genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen

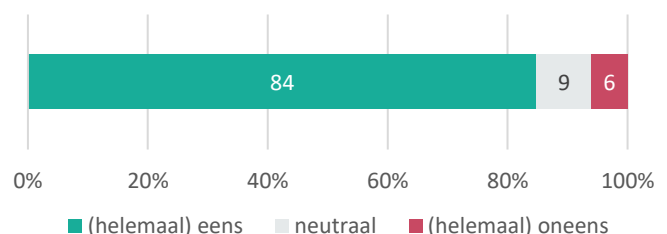


ZORGAANBIEDER

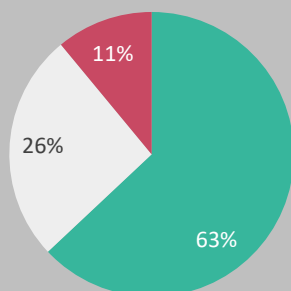
Ik wordt goed geholpen bij mijn vragen en problemen



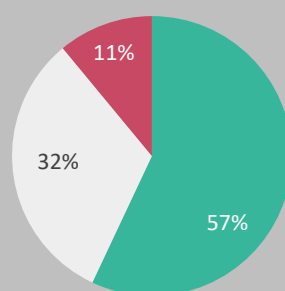
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen



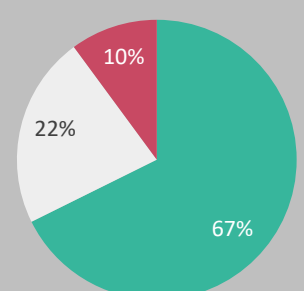
RESULTAAT VAN DE HULP



Door de hulp gaat het thuis beter



Door de hulp kan mijn kind zichzelf beter redden



Ik ben tevreden over het (tot nu toe) bereikte resultaat

* In de vragenlijst is per soort hulpverlener uitgelegd wat voor soort hulp de hulpverlener biedt. Het kan echter zijn dat deelnemers de termen alsnog verkeerd geïnterpreteerd hebben of door elkaar gehaald hebben. **Als de percentages niet optellen tot 100% is dit een gevolg van afrondingsverschillen.

Serviceorganisatie Jeugd - Gedwongen Kader

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2021. In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen cliënten uit het Vrijwillig Kader en het Gedwongen Kader. Deze factsheet bevat de resultaten van cliënten uit het Gedwongen Kader. Jongeren tussen 12 en 17 jaar werden uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen.* Daarnaast zijn ook de ouders/verzorgers van jongeren tussen 0 en 15 jaar uitgenodigd. Iedereen kon de vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Deze factsheet bevat de resultaten van de gehele regio over meetjaar 2021. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

Deelnemers

Uitgenodigd	606
Ingevuld	32
Ouders	26
Jongeren	6
Respons	5%

TEVREDENHEID



5,5

is het gemiddelde cijfer voor het contact met de jeugdprofessional



53%

is tevreden over het opgestelde actieplan



5,1

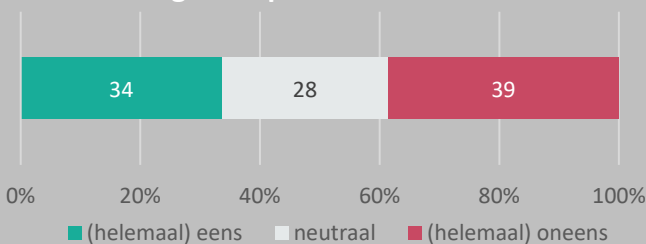
is het gemiddelde cijfer voor de jeugdzorgwerker



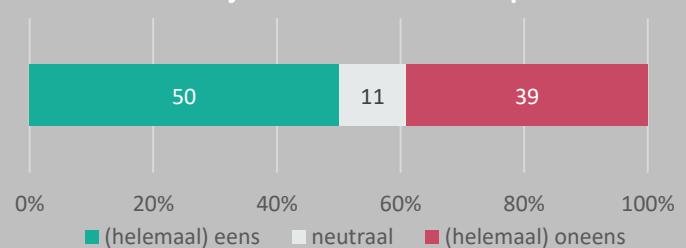
63%

heeft het idee dat ze direct de juiste hulp hebben gekregen voor de hulpvraag

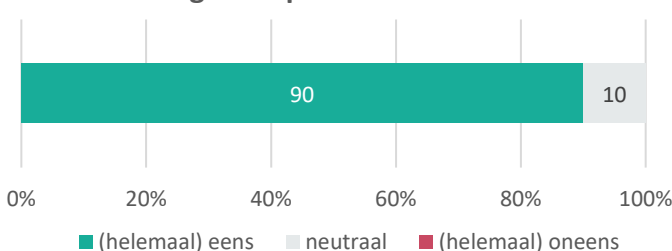
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



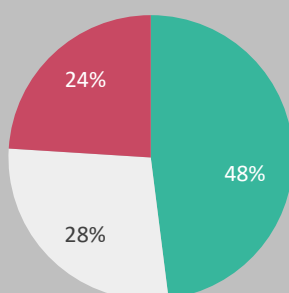
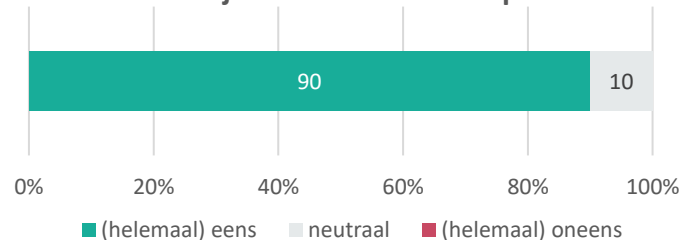
De jeugdzorgwerker weet genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen



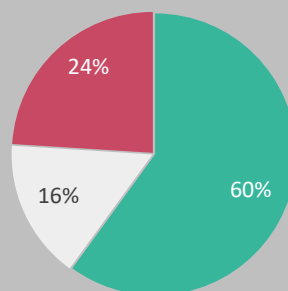
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



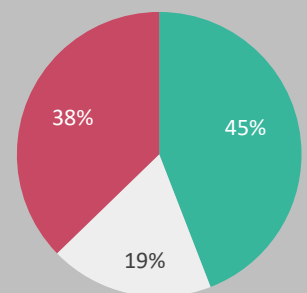
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen



Door de hulp gaat het thuis beter



Door de hulp kan mijn kind zichzelf beter redden



Ik ben tevreden over het (tot nu toe) bereikte resultaat

* In de vragenlijst is per soort hulpverlener uitgelegd wat voor soort hulp de hulpverlener biedt. Het kan echter zijn dat deelnemers de termen alsnog verkeerd geïnterpreteerd hebben of door elkaar gehaald hebben. **Als de percentages niet optellen tot 100% is dit een gevolg van afrondingsverschillen.



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak Onderzoek	4
1.2.1 Onderzoeksdoelgroep	4
1.2.2 Dataverzamelingsmethode	5
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	
2 Resultaten Vrijwillig Kader	8
2.1 Toegang tot de jeugdhulp	8
2.2 Het contact met de jeugdprofessional van het Sociaal wijkteam of Jeugdteam	9
2.3 De hulp van de zorgaanbieder	13
2.4 Het resultaat van de hulp	15
3 Resultaten Gedwongen Kader	16
3.1 Toegang tot de jeugdhulp	16
3.2 Het contact met de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam	17
3.3 Hulp van de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam	19
3.4 De hulp van de jeugdzorgwerker	20
3.5 De hulp van de zorgaanbieder	21
3.6 Het resultaat van de hulp	22
4 Uitkomsten Groepsgesprek	23
4.1 Toegang	23
4.2 Wachttijden	23
4.3 Ervaringen met jeugdhulp	23



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De Serviceorganisatie Jeugd (hierna: SOJ) voert voor de tien gemeenten in Zuid-Holland Zuid verschillende taken uit. Bijvoorbeeld het inkopen en het contracteren van de regionale zorgmarkt, het in de gaten houden van het budget en het geven van informatie (voor accountmanagement). Dit doet ze om jeugdhulp mogelijk te maken.

Vanaf 2016 zijn gemeenten volgens de Jeugdwet verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de hulp ervaren. De SOJ voert het cliëntervaringsonderzoek uit namens de tien gemeenten. Het is voor de gemeenten en de SOJ namelijk belangrijk om te weten hoe inwoners de jeugdhulp ervaren. SOJ voert het onderzoek vanaf 2018 samen met onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ uit. Het onderzoek gaat over drie onderwerpen:

- 1) De toegang tot de jeugdhulp. De SOJ en regiogemeenten zijn benieuwd via welke weg cliënten contact hebben gezocht voor hun hulpvraag.
- 2) Het contact met de jeugdprofessional. De SOJ en regiogemeenten willen inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met (het contact met) de jeugdprofessional. De jeugdprofessional voert het gesprek met de cliënt om de hulpvraag te onderzoeken en legt de informatie uit het onderzoek vast in het actieplan. Hierin staat de omschrijving van de hulpvraag, welke problemen er zijn, en aan welke doelen gewerkt gaat worden.
- 3) De hulp van de jeugdprofessional en de zorgaanbieder. De SOJ koopt de jeugdhulp in en sluit contracten af met zorgaanbieders. Deze zorgaanbieders bieden verschillende soorten zorg aan (zoals zorg voor licht verstandelijk beperkten, advies bij opvoedvragen, opvoedhulp, en jeugd-ggz). Deze zorg gaat van licht ambulante tot en met intensief en zeer gespecialiseerd, in een al dan niet gesloten setting. De SOJ en regiogemeenten willen weten hoe cliënten de hulp van hun jeugdprofessional of van hun zorgaanbieder ervaren.
- 4) Het resultaat van de hulp. Het doel van de jeugdhulp is om cliënten te helpen bij een gezonde groei en ontwikkeling. Onderzocht wordt of de hulp daar volgens de cliënten aan bijdraagt.

De SOJ werkt voor de tien samenwerkende gemeenten uit de regio Zuid-Holland Zuid:

- | | |
|--------------------------|------------------|
| + Alblasterdam | + Hoeksche Waard |
| + Dordrecht | + Molenlanden |
| + Gorinchem | + Papendrecht |
| + Hardinxveld-Giessendam | + Sliedrecht |
| + Hendrik-Ido-Ambacht | + Zwijndrecht |

1.2 Aanpak Onderzoek

Een werkgroep cliëntervaringsonderzoek is ingericht. Deze bestaat uit een vertegenwoordiging vanuit de tien betrokken gemeenten, cliëntvertegenwoordigers, Stichting Jeugdteams en SOJ.

1.2.1 Onderzoeksdoelgroep

Zowel cliënten die vrijwillig jeugdhulp ontvangen als cliënten die gedwongen jeugdhulp ontvangen zijn voor het cliëntervaringsonderzoek uitgenodigd. De ouders/verzorgers van jongeren tussen 0-15 jaar zijn aangeschreven. Daarnaast zijn jongeren tussen 12-17 jaar zelf aangeschreven. Het gaat om cliënten die een beschikking, en daarmee specialistische zorg, hebben ontvangen. De richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) schrijven voor dat het cliëntervaringsonderzoek zowel moet gaan over de 'toegang', als de 'kwaliteit' en



het 'effect'.¹ Cliënten zonder beschikking hebben geen ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp. Cliënten die wel een aanvraag voor jeugdhulp hebben gedaan, maar geen hulp kregen via een beschikking, zijn daarom niet aangeschreven. Deze groep cliënten is dus niet meegenomen voor dit cliëntervaringsonderzoek.

1.2.2 Dataverzamelmethode

Voor dit onderzoek is gekozen voor het continu-meten. Vanaf januari 2021 heeft iedere maand een verzending plaatsgevonden. Cliënten kregen een uitnodigingsbrief met een schriftelijke vragenlijst en antwoordenvolp van Zorgfocuz. Cliënten uit het Vrijwillig Kader kregen drie maanden na het ontvangen van een beschikking een uitnodiging. Cliënten uit het Gedwongen Kader kregen drie maanden na afronding van het jeugdhulptraject een uitnodiging.

Na twee weken hebben cliënten een herinneringsbrief ontvangen, als ze nog niet hadden deelgenomen en zich ook niet hadden afgemeld. In deze brief is verwezen naar de vragenlijst en antwoordenvolp die met de eerste uitnodiging was meegestuurd. Cliënten konden de vragenlijst schriftelijk of online via een link uit de brief of QR-code invullen. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Voor elke doelgroep (Vrijwillig Kader en Gedwongen Kader) is in overleg met de SOJ een maatwerkvragenlijst opgesteld. Er is een versie voor ouders/vertegenwoordigers en een voor jongeren opgesteld. Voorafgaand aan meetjaar 2021 zijn voor beide doelgroepen de vragenlijsten gewijzigd. In overleg met de werkgroep is hiervoor gekozen om zo meer specifieke informatie op te kunnen halen.

De vragenlijst over het Vrijwillig Kader gaat in op de volgende onderwerpen:

- + Toegang tot de jeugdhulp
- + Het contact met de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam
- + De hulp van de jeugdprofessionals of de zorgaanbieder
- + Het resultaat van de hulp

De vragenlijst over het Gedwongen Kader gaat in op de volgende onderwerpen:

- + Toegang tot de jeugdhulp
- + Het contact met de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam
- + De hulp van de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam
- + De hulp van de jeugdzorgwerker
- + De hulp van de zorgaanbieder
- + Het resultaat van de hulp

Om verhalen achter de cijfermatige resultaten van de vragenlijst op te halen, is een verdiepend gesprek gevoerd met ouders van cliënten. De vragenlijsten en de gespreksleidraad staan in het bijlagenrapport.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een cliënt de vragenlijst zowel digitaal als schriftelijk heeft ingevuld, is de reactie op één van beide vragenlijsten meegenomen).

In de tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers en de bijbehorende respons voor cliënten uit het Vrijwillig Kader. In 2018 lag de totaal respons op 12,5%, in 2019 was dat 11,5% en in 2020 was dat 13,0%.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Cliëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



Responstabel Vrijwillig Kader			
	Ouders/verzorgers	Jongeren	Totaal
Aantal verzonden vragenlijsten	4.669	1.861	6.530
Aantal meegenomen vragenlijsten	637	168	805
Nauwkeurigheidsmarge	3,6%	7,2%	3,2%
Respons	13,6%	9,0%	12,3%

De respons voor het Gedwongen Kader staat in de tabel hieronder. In 2020 lag de totale respons op 7,6%, toen is voor het eerst een rapport opgemaakt. In meetjaren 2018 en 2019 lag de respons lager en is besloten om geen rapport op te stellen. De reden hiervoor was om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van deelnemers te waarborgen.

Responstabel Gedwongen Kader			
	Ouders/verzorgers	Jongeren	Totaal
Aantal verzonden vragenlijsten	402	204	606
Aantal meegenomen vragenlijsten	26	6	32
Nauwkeurigheidsmarge	18,6%	39,5%	16,9%
Respons	6,5%	2,9%	5,3%

In bovenstaande tabellen staan de nauwkeurigheidsmarges van beide onderzoeken aangegeven. Niet alle uitgenodigde jongeren en ouders/verzorgers vullen de vragenlijst in. De resultaten van de onderzoeken zullen daarom afwijken van de werkelijke ervaringen. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie. Met andere woorden, de marge geeft aan hoeveel de resultaten afwijken van de resultaten die gevonden zouden worden wanneer alle jongeren en ouders/verzorgers de vragenlijst zouden invullen.

Voor het Vrijwillig Kader geldt dat de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,2% onder of boven de gepresenteerde resultaten zal liggen. Ter illustratie: uit het onderzoek blijkt dat 79% het (helemaal) eens is met de stelling 'Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen'. Stel dat alle jongeren en ouders/verzorgers deze vraag zouden hebben beantwoord, zou het resultaat tussen de 75,8% en 82,2% komen te liggen.

Kijkend naar het Gedwongen Kader ligt de nauwkeurigheidsmarge op 16,9%. Ter illustratie: uit het onderzoek blijkt dat 53% het (helemaal) eens is met de stelling 'Ik ben tevreden over het actieplan'. Stel dat alle jongeren en ouders/verzorgers deze vraag zouden hebben beantwoord, zou het resultaat tussen de 36,1% en 69,9% komen te liggen.

Voor deze onderzoeken is uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om resultaten te generaliseren naar de gehele populatie. Met andere woorden, als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een marge van 5,0%.² De marge voor het Vrijwillig Kader ligt binnen de grens. Resultaten kunnen als betrouwbaar worden beschouwd en gelden voor de gehele onderzoekspopulatie.

De marge voor het Gedwongen Kader ligt ruim boven deze grens. Dit komt mede doordat een klein aantal jongeren en ouders/verzorgers de vragenlijst heeft ingevuld. Resultaten zijn daarmee niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie en dienen zeer zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een globaal beeld van de ervaringen van cliënten die hulp hebben ontvangen vanuit het Gedwongen Kader.

² Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïentervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



1.3 Leeswijzer

Dit regionrapport betreft de resultaten van de ervaringen van cliënten en hun ouders/verzorgers uit het Vrijwillig Kader en het Gedwongen Kader. Resultaten betreffen een momentopname; cliënten hebben de vragenlijst maar één keer ingevuld en zijn niet gevolgd in de tijd. Resultaten gaan over de gehele regio tezamen. Voor het Vrijwillig Kader geldt dat voor elke gemeente een losse factsheet is gemaakt. Deze factsheet bevat de belangrijkste resultaten voor die betreffende gemeente. Gezien het lage aantal deelnemers zijn deze factsheets niet gemaakt voor het Gedwongen Kader.

Hoofdstuk 2 bevat de ervaringen van deelnemers uit het Vrijwillig Kader. Resultaten gaan over de toegang tot de jeugdhulp, de jeugdprofessional, de zorgaanbieder en het resultaat van de hulp. De resultaten van jongeren en ouders/verzorgers zijn samengevoegd. Voor het leesgemak is de vraagstelling uit de vragenlijst van ouders/verzorgers aangehouden. Overal waar u/uw kind staat mag ook je/jij/jouw gelezen worden. De resultaten van deelnemers uit het Gedwongen Kader staan in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 bevat een tekstuele weergave van het groepsgesprek met ouders/verzorgers.

De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Weet ik niet'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Als minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de deelnemers te waarborgen.

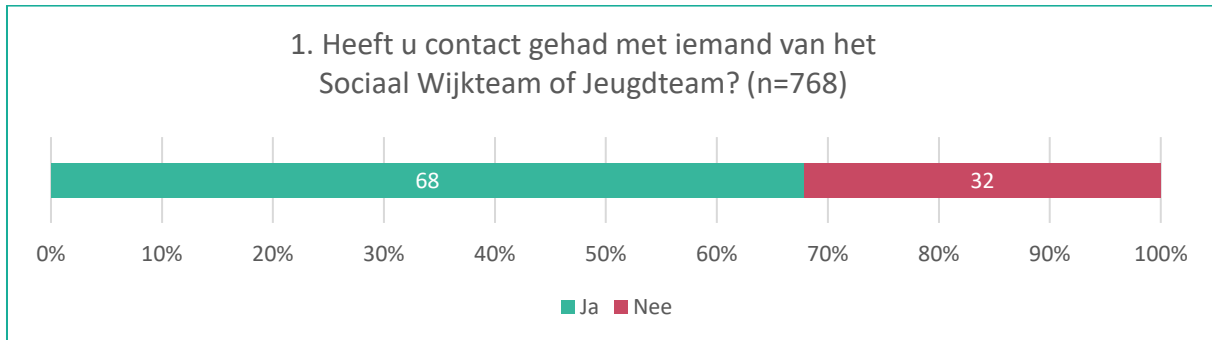
De toelichtingen bij de open vragen zijn in samengevatte vorm weergegeven. De samenvattingen betreffen de toelichtingen van jongeren en ouders/verzorgers tezamen en bevatten alleen de toelichtingen over meetjaar 2021. Bij elke samenvatting staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijke toelichting heeft gegeven (toelichtingen als 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking' zijn hierbij niet meegenomen). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Het verslag van het groepsgesprek is ook opgenomen in het bijlagenrapport.



2 | Resultaten Vrijwillig Kader

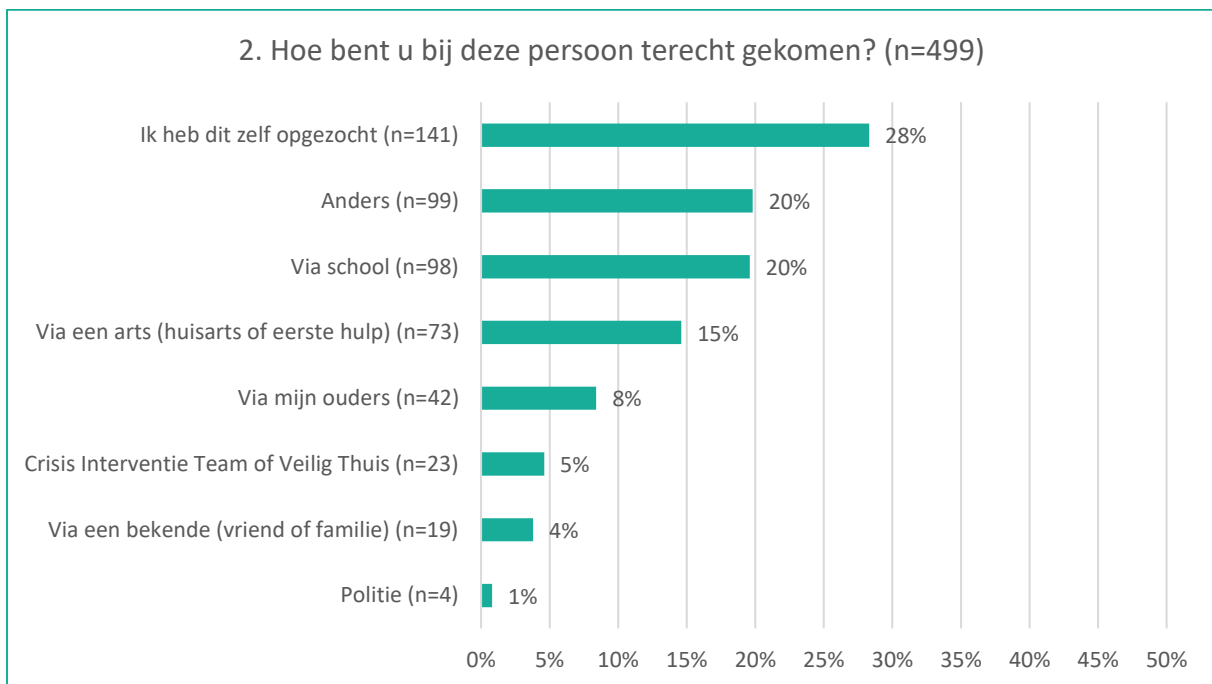
2.1 Toegang tot de jeugdhulp

Deze paragraaf laat zien of deelnemers contact hebben gehad met het Sociaal Wijkteam of het Jeugdteam en zo ja, hoe ze hier terecht zijn gekomen.



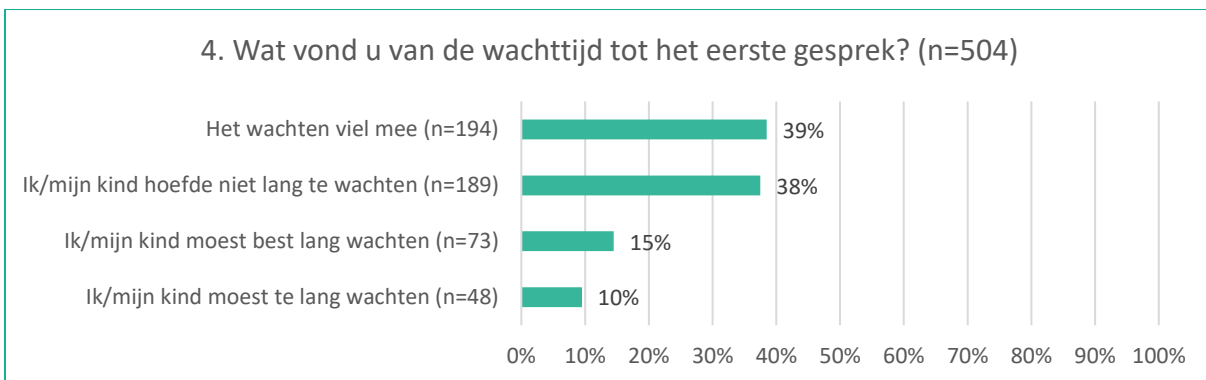
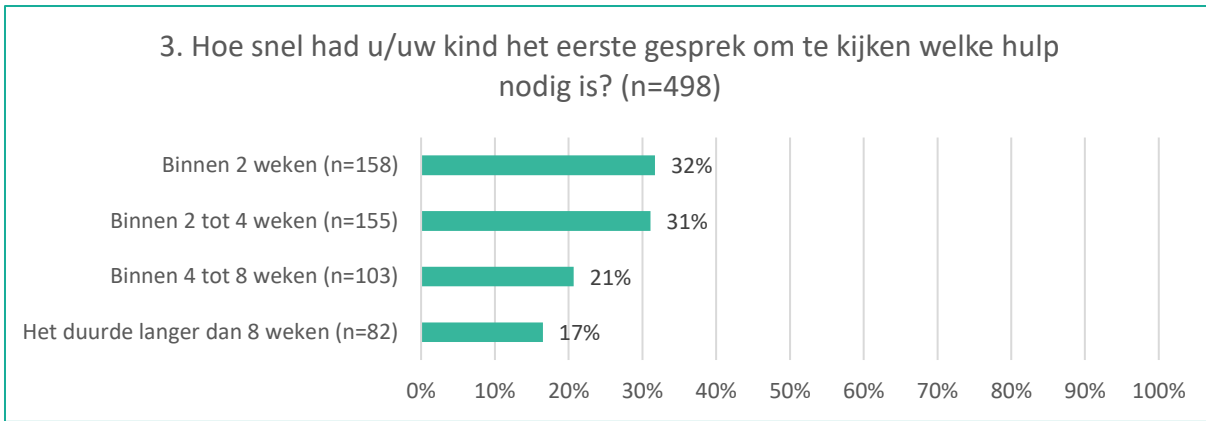
Antwoordoptie 'Weet ik niet': v1 (=37).

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 1 'Ja' hebben ingevuld. Deelnemers die 'Nee' hebben ingevuld, werden doorgeleid naar vraag 21.



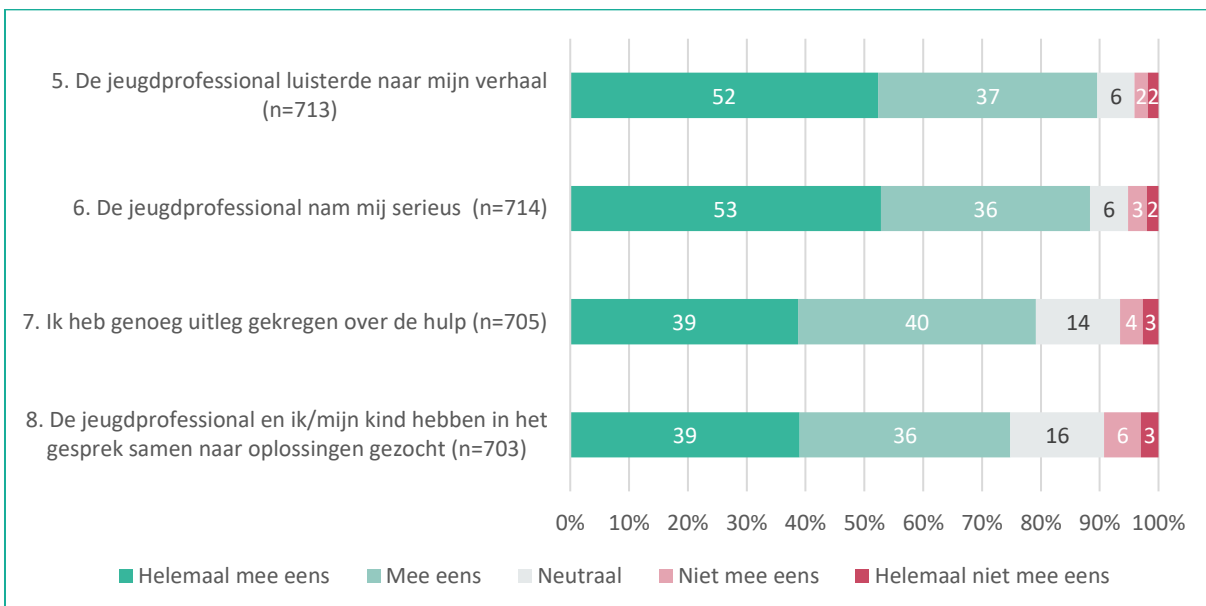
**In 2021 zijn antwoordopties anders geformuleerd en is de antwoordoptie 'Via mijn ouders' toegevoegd.*

Bij antwoordoptie 'Anders' worden onder andere de volgende toelichtingen gegeven: jeugdteam (11x), consultatiebureau (6x), school (5x), psycholoog (5x), kinderarts (4x), Enver (3x), gemeente (2x) Hoogstrate (2x), Sociaal Wijkteam (2x), Stichting MEE (2x), SWT (2x), via ander gezinslid (2x), maatschappelijk werker (1x), orthopedagoog (1x).

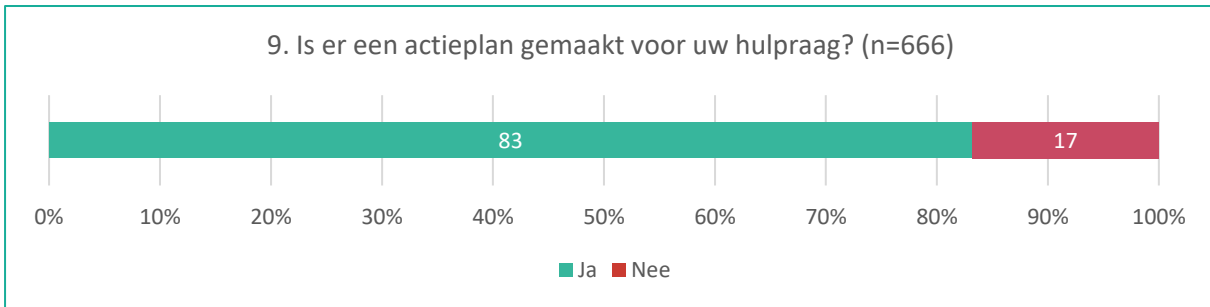


2.2 Het contact met de jeugdprofessional van het Sociaal wijkteam of Jeugdteam

Deze paragraaf toont de ervaringen van de deelnemers met de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam. De jeugdprofessional gaat met cliënten in gesprek om de hulpvraag te onderzoeken. Tijdens een gesprek bekijkt de jeugdprofessional wat de vraag of het probleem precies is, wat er mogelijk is om dat op te lossen, hoe de hulp geboden kan worden, en wie die hulp gaat bieden.

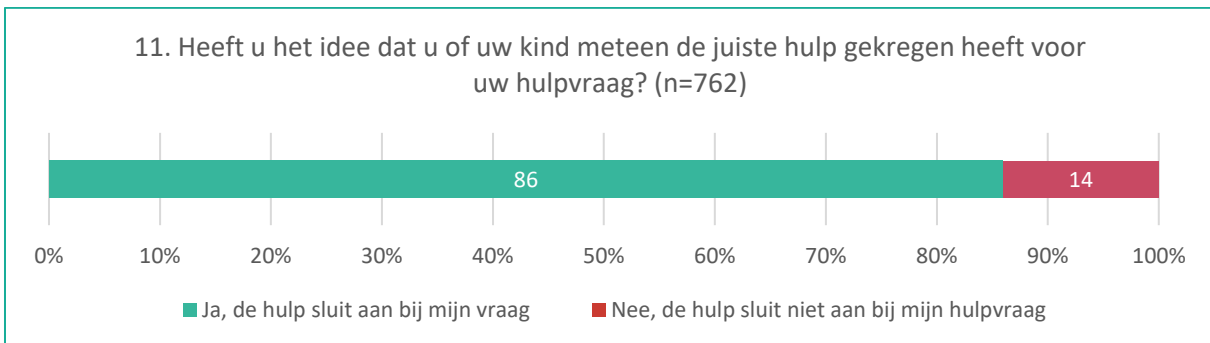
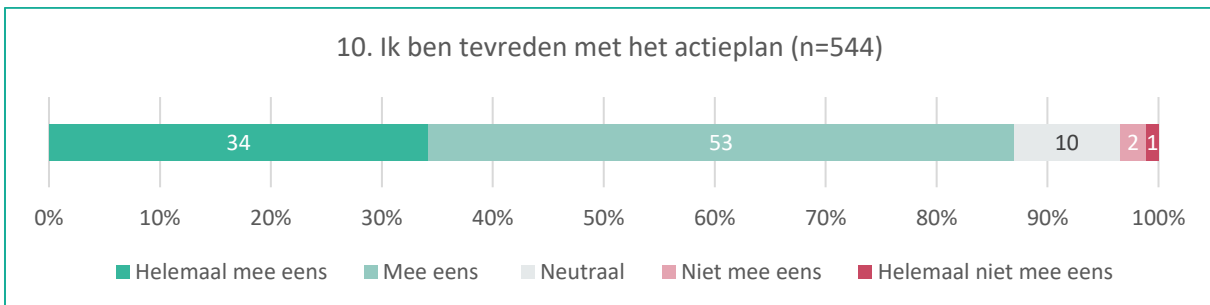


Antwoorδοptie 'Weet ik niet': v5 (n=61); v6 (n=58); v7 (n=60); v8 (n=65).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v9 (n=109).

De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 9 'Ja' hebben ingevuld. Deelnemers die 'Nee' of 'Weet ik niet' hebben ingevuld, werden doorgeleid naar vraag 11.



De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 11 'Nee, de hulp sluit niet aan bij mijn hulpvraag' hebben ingevuld. Deelnemers die 'Ja, de hulp sluit aan bij mijn vraag' hebben ingevuld, werden doorgeleid naar vraag 13.

Vraag 12

Hieronder volgt een samenvatting van vraag 12 'Kunt u vertellen waarom de hulp niet goed aansluit bij uw hulpvraag?'. In totaal hebben 93 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven.

- Ruim dertig deelnemers geven aan dat er niet (adequaat) op hun hulpvraag is ingegaan. Een aantal deelnemers ervaart dat zij niet serieus worden genomen en dat de hulp niet passend is. Andere deelnemers ervaren een gebrek aan expertise. Ook geven twee aan steeds minder hulp te ontvangen. Daarnaast geven twee aan dat de hulpvraag verkeerd is ingeschat.
- Bijna dertig deelnemers geven aan dat de hulp te laat opgestart is. Een aantal daarvan geeft aan dat het eerste gesprek nog niet heeft plaatsgevonden en dat ze nog steeds op de wachtlijst staan. Ook geeft een deelnemer aan dat er een diagnose was gesteld, maar dat ze nog steeds wachten op de eerste hulp.
- Als laatste uiten enkele deelnemers hun onvrede over de communicatie. Zo worden er geen terugkoppelingen geschreven en zit er te veel tijd tussen de gesprekken die nodig zijn.



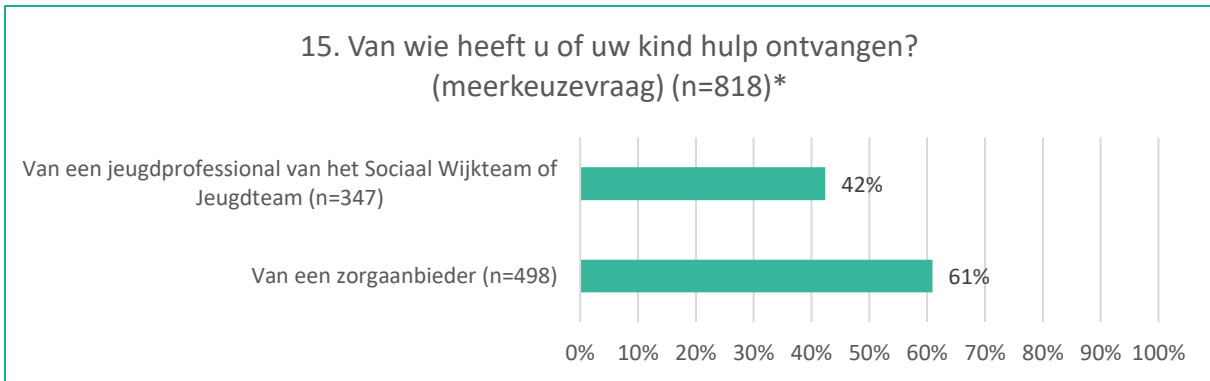
13. Hoe tevreden bent u over het contact met de jeugdprofessional? (n=706) (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden).		
	n	%
1	15	2,1
2	4	0,6
3	8	1,1
4	10	1,4
5	27	3,8
6	43	6,1
7	111	15,7
8	198	28,0
9	172	24,4
10	118	16,7
Gemiddelde:	7,9	

Antwoordoptie 'Weet ik niet': v13 (n=50).

Vraag 14

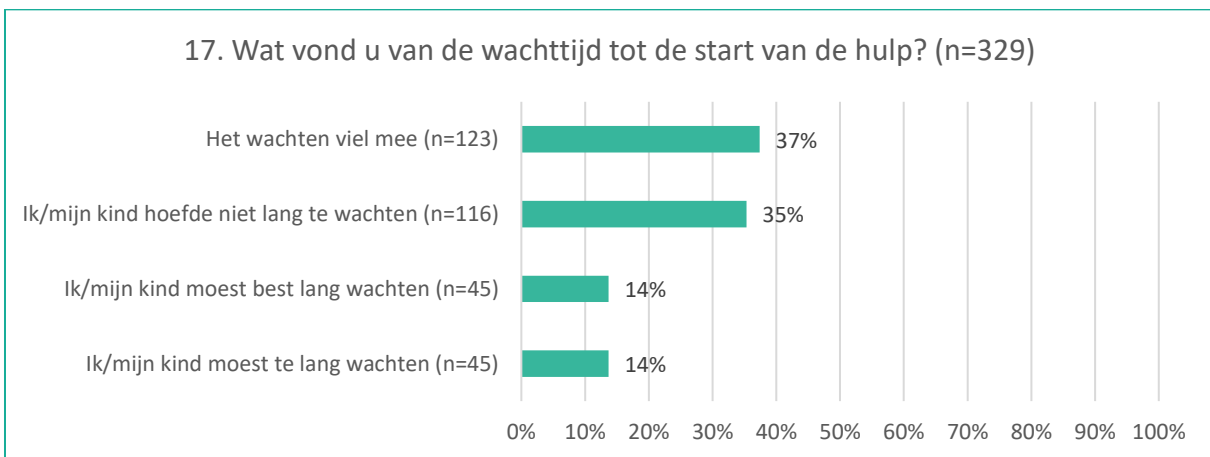
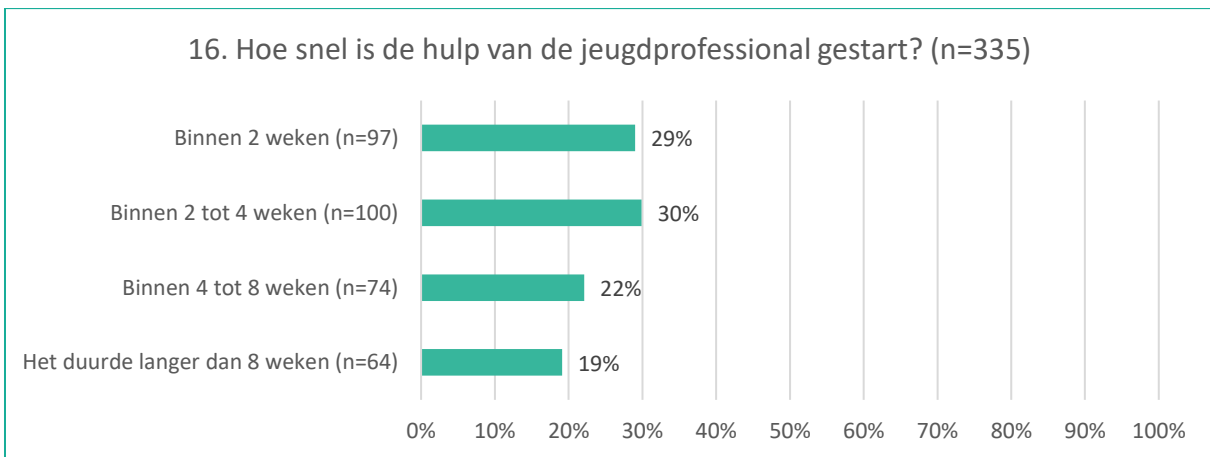
Hieronder volgt een samenvatting van vraag 14 'Heeft u nog tips om het contact met de jeugdprofessional te verbeteren?'. In totaal hebben 192 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven.

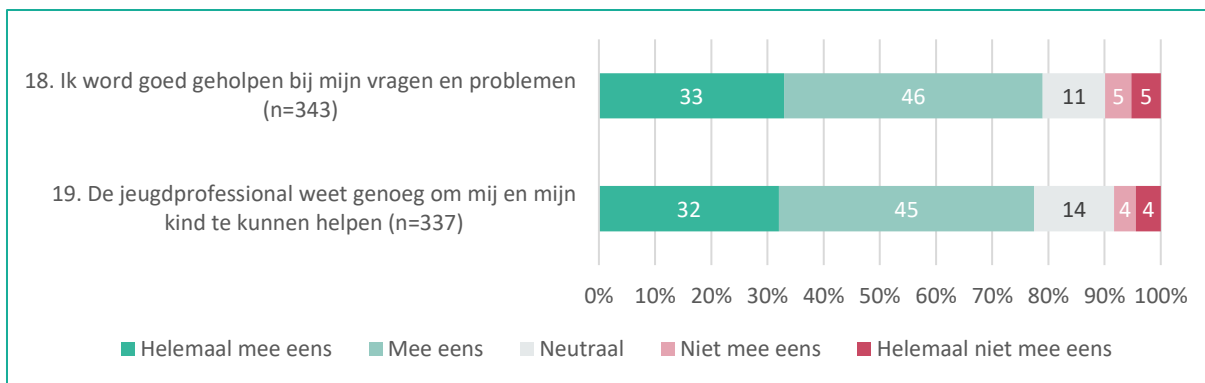
- 35 deelnemers geven aan dat verbetering mogelijk is in de communicatie. Dit geldt zowel voor de communicatie tussen de jeugdprofessionals onderling als tussen de jeugdprofessionals en de cliënten. Veertien hiervan geven aan steeds zelf actief contact te moeten zoeken met de jeugdprofessional in plaats van andersom. Verder geven vier aan dat ze vaker zouden moeten communiceren over het verloop van het traject.
- Bijna twintig deelnemers merken op dat jeugdprofessionals sneller zouden moeten handelen. De wachttijd duurt in de ogen van deze deelnemers te lang, waardoor dringende hulp uitblijft.
- Een andere wens is dat één contactpersoon wordt aangesteld. Veertien deelnemers geven aan het vervelend te vinden om vaker hetzelfde verhaal te vertellen. Vandaar geven zes deelnemers expliciet aan dat er minder wisselingen zouden moeten zijn binnen een traject.
- Verder ervaren ruim tien deelnemers dat ze onvoldoende serieus worden genomen. Van deze groep geven zes deelnemers aan dat de zorgverleners zich meer zouden moeten verdiepen in hun cliënten en de situatie.
- Daarnaast geven tien deelnemers aan dat de jeugdprofessionals met alle betrokkenen in gesprek zouden moeten gaan. Naast beide ouders is een apart gesprek met het kind belangrijk.
- Tot slot geven acht deelnemers aan dat de jeugdprofessionals beter bereikbaar moeten zijn. Vijf anderen ervaren dat de jeugdprofessionals te weinig expertise bezitten. Ze zouden graag zien dat jeugdprofessionals beter opgeleid zijn of worden.



**Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.*

Vragen 16 tot en met 20 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 15 ‘Van een jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam’ hebben ingevuld. Deelnemers die ‘Van een zorgaanbieder’ hebben ingevuld, werden doorgeleid naar vraag 21.





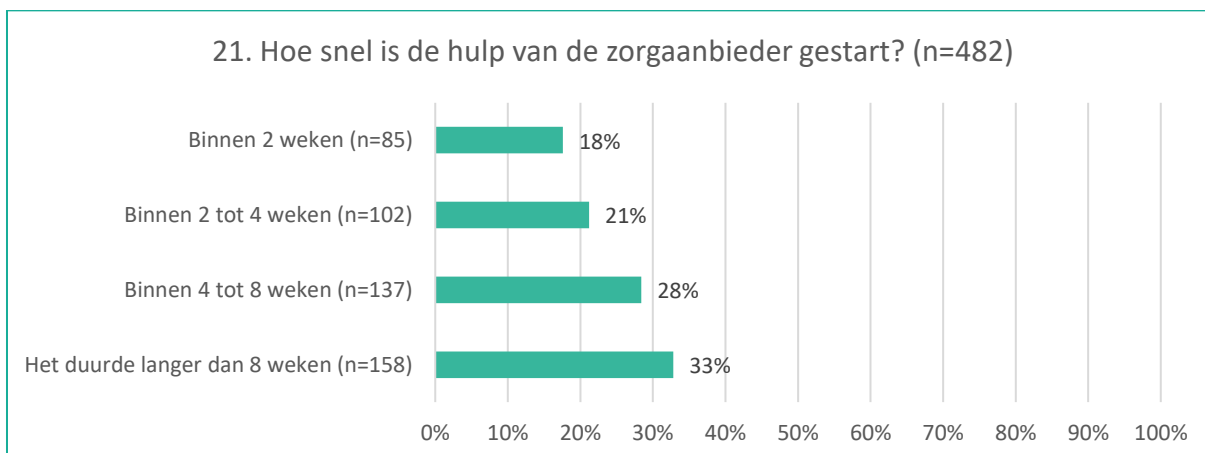
Antwoordoptie 'Weet ik niet': v18 (n=3); v19 (n=5).

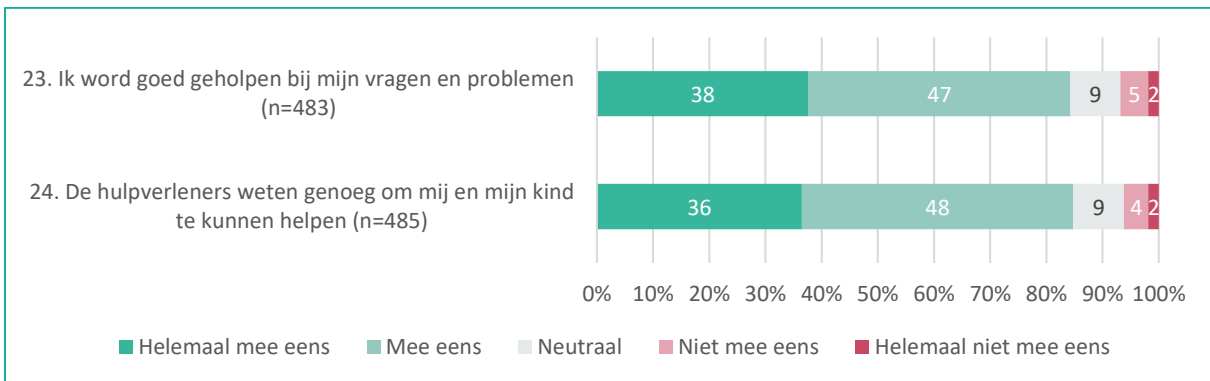
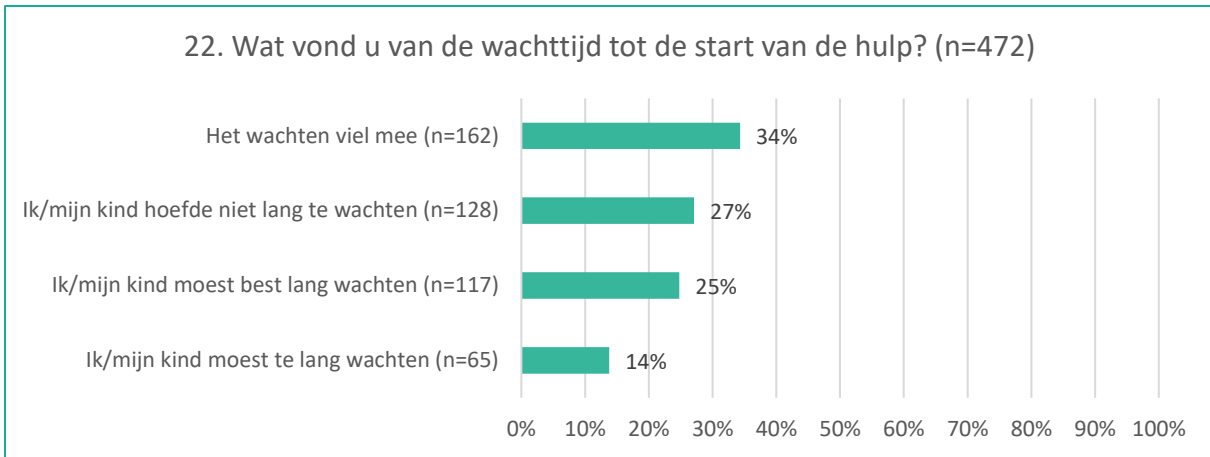
20. Hoe tevreden bent u over de hulp die u of uw kind krijgt? Geef een rapportcijfer: 1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden. (n=337)		
	n	%
1	9	2,7
2	4	1,2
3	6	1,8
4	7	2,1
5	16	4,7
6	16	4,7
7	50	14,8
8	110	32,6
9	60	17,8
10	59	17,5
Gemiddelde:	7,7	

Antwoordoptie 'Weet ik niet': v20 (n=5).

2.3 De hulp van de zorgaanbieder

Deze paragraaf toont wat deelnemers van de ontvangen hulp vinden die ze van de zorgaanbieder ontvangen. Voorbeelden van zorgaanbieders zijn Yulius, Horizon of ASVZ. Ze bieden hulp zoals coaching, begeleiding bij zelfstandigheid, hulp bij dyslexie, dagbesteding of verblijf.





Antwoordoptie 'Weet ik niet': v23 (n=12); v24 (n=10).

25. Hoe tevreden bent u over de hulp die u of uw kind krijgt van de zorgaanbieder? (n=472) (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)

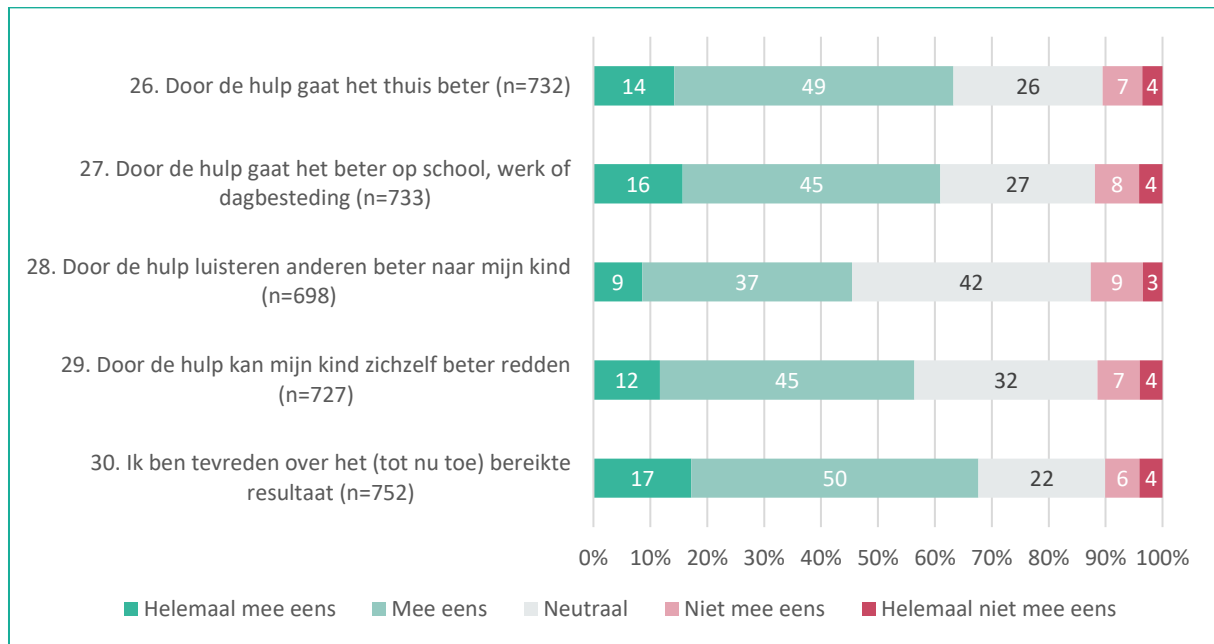
	n	%
1	12	2,5
2	1	0,2
3	4	0,8
4	8	1,7
5	12	2,5
6	20	4,2
7	67	14,2
8	163	34,5
9	115	24,4
10	70	14,8
Gemiddelde:	7,9	

Antwoordoptie 'Weet ik niet': v25 (n=15).



2.4 Het resultaat van de hulp

Het doel van de hulp is om kinderen en jongeren te helpen om zich (gezond) te ontwikkelen. Deze paragraaf toont of de hulp die de deelnemers ontvangen ook echt helpt.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v26 (n=42); v27 (n=44); v28 (n=71); v29 (n=46); v30 (n=28).

Vraag 31

Hieronder volgt een samenvatting van vraag 31 'Heeft u nog tips om de hulp te verbeteren of wilt u nog iets ander vertellen over uw ervaring?'. In totaal hebben 243 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven.

- Veel deelnemers geven aan dat ze nog midden in het traject zitten; ze vinden het lastig om iets over het resultaat van de hulp te zeggen. Veel anderen geven aan dat de hulp die ze ontvangen hebben, goed vinden.
- Bijna vijftig deelnemers geven aan dat jeugdprofessionals sneller actie moeten ondernemen en zien daarnaast graag dat de wachttijden tot de start van de hulp vanuit zorgaanbieders korter wordt.
- Zeventien deelnemers menen dat zorgverleners beter kunnen communiceren en beter kunnen luisteren naar de cliënten. Op basis daarvan zouden zorgaanbieders gericht kunnen kijken naar welke hulp nodig is. Verder kan de bereikbaarheid volgens enkele deelnemers beter.
- Tot slot zien vijf deelnemers graag dat er minder personeelwisselingen plaatsvinden. Twee van hen geven aan dat ze wel meer dan twintig verschillende personen hebben gesproken.



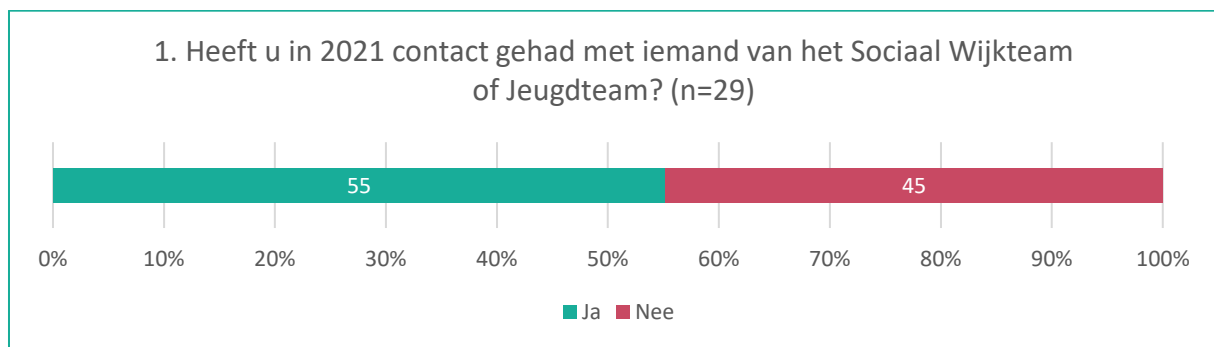
3 | Resultaten Gedwongen Kader

Deelnemers die hulp krijgen vanuit het Gedwongen Kader krijgen te maken met verschillende vormen van hulp. Verschillende professionals en/of organisaties bieden deze hulp aan (zie onderstaande tabel). Aan deelnemers is gevraagd om elke hulpvorm te beoordelen.

Vorm van hulp	Voorbeelden
Jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam	Zoals het CJG, Sterk Papendrecht of Vivera Zwijndrecht
Jeugdzorgwerker	Voor opname, voogdij, crisisinterventie of ondertoezichtstelling
Zorgaanbieder	Zoals ASVZ, Enver of Yulius

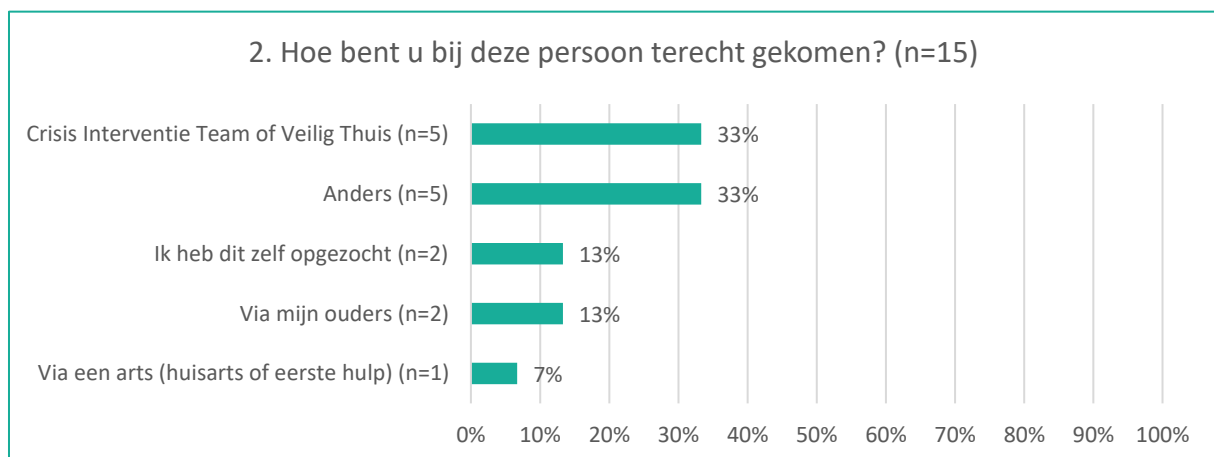
3.1 Toegang tot de jeugdhulp

Deze paragraaf laat zien of deelnemers contact hebben gehad met het Sociaal Wijkteam of het Jeugdteam en zo ja, hoe ze hier terecht zijn gekomen.

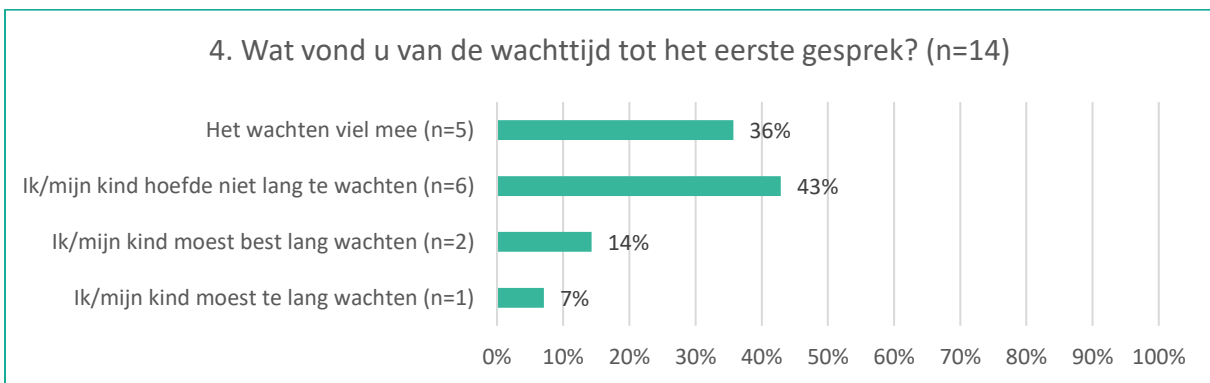
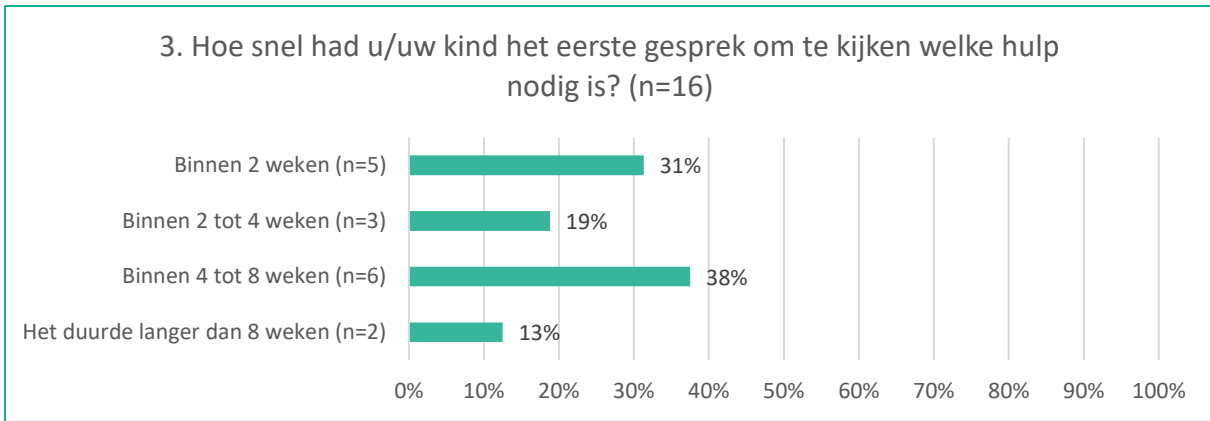


Antwoordoptie 'Weet ik niet': v1 (n=2).

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 1 'Ja' hebben ingevuld. Deelnemers die 'Nee' hebben ingevuld werden doorgeleid naar vraag 21.

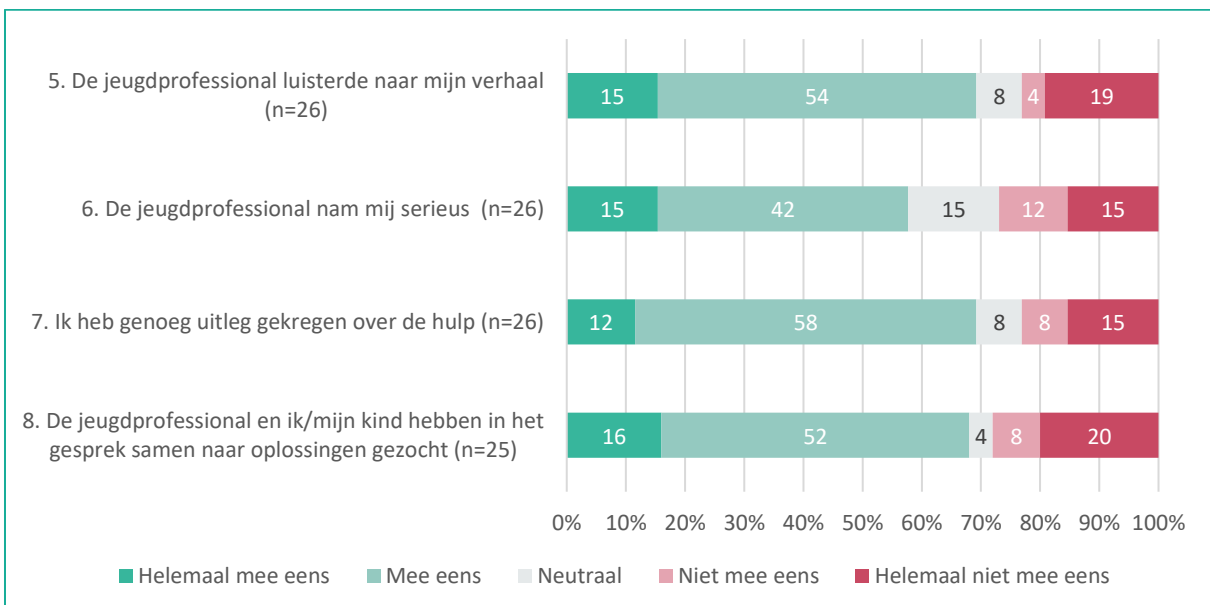


Antwoordoptie 'Via een bekende (vriend of familie)': v2 (n=0). Antwoordoptie 'Via school': n=0. Antwoordoptie 'Politie': n=0. Bij antwoordoptie 'Anders' worden onder andere de volgende toelichtingen gegeven: Einde OTS (2x), overgedragen aan Sociaal Team (2x); OTS-verlenging (1x); 'pleegzorg' (1x); 'voogd' (1x).

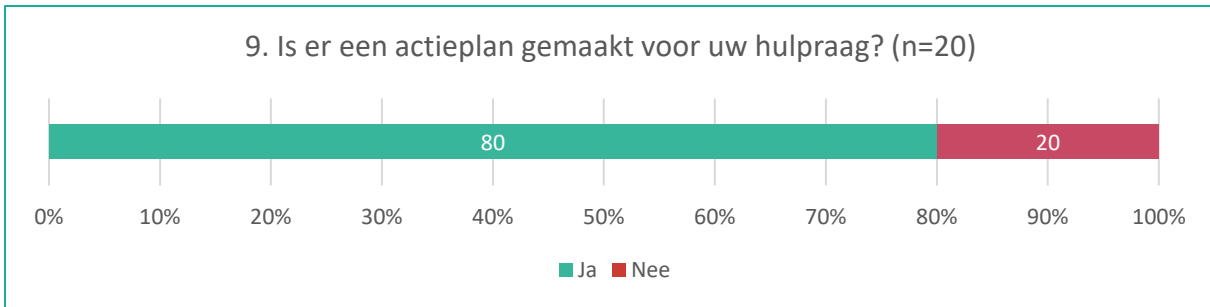


3.2 Het contact met de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam

Deze paragraaf toont de ervaringen van de deelnemers met de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam. De jeugdprofessional gaat met cliënten in gesprek om de hulpvraag te onderzoeken. Tijdens een gesprek bekijkt de jeugdprofessional wat de vraag of het probleem precies is, wat er mogelijk is om dat op te lossen, hoe de hulp geboden kan worden, en wie die hulp gaat bieden.

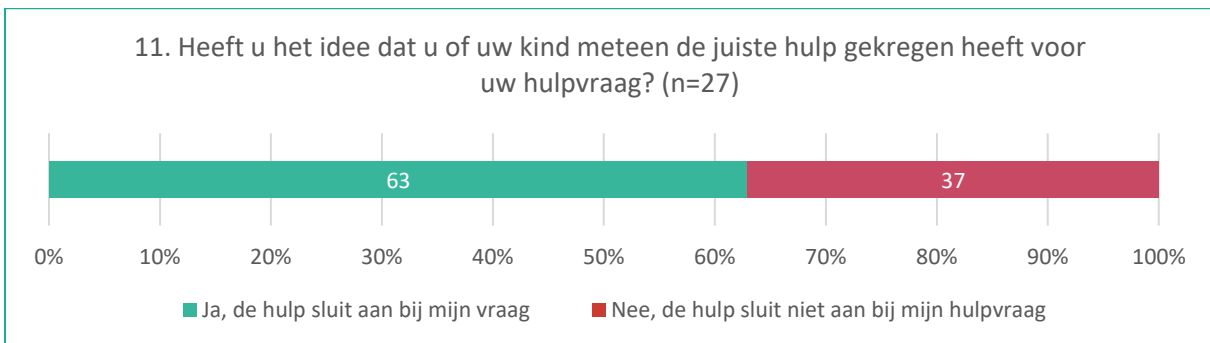
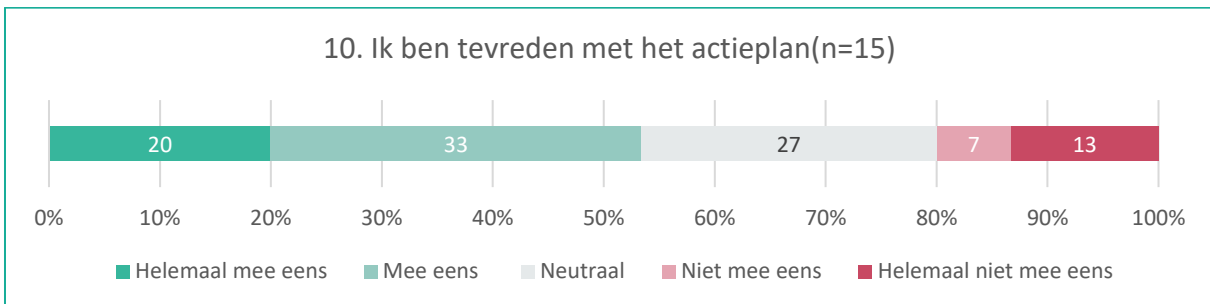


Antwoordoptie 'Weet ik niet': v5 (n=3); v6 (n=2); v7 (n=2); v8 (n=3).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v9 (n=8).

De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 9 'Ja' hebben ingevuld. Deelnemers die 'Nee' of 'Weet ik niet' hebben ingevuld werden doorgeleid naar vraag 11.



De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 11 'Nee, de hulp sluit niet aan bij mijn hulpvraag' hebben ingevuld. Deelnemers die 'Ja, de hulp sluit aan bij mijn vraag' hebben ingevuld werden doorgeleid naar vraag 13.

Vraag 12

Bij vraag 12 'Kunt u vertellen waarom de hulp niet goed aansluit bij uw hulpvraag?' geven acht deelnemers een toelichting. Deelnemers laten weten dat hulpverleners niet goed meedenken met welke hulp nodig is en hebben het gevoel dat niet goed geluisterd wordt naar hen als ouders.

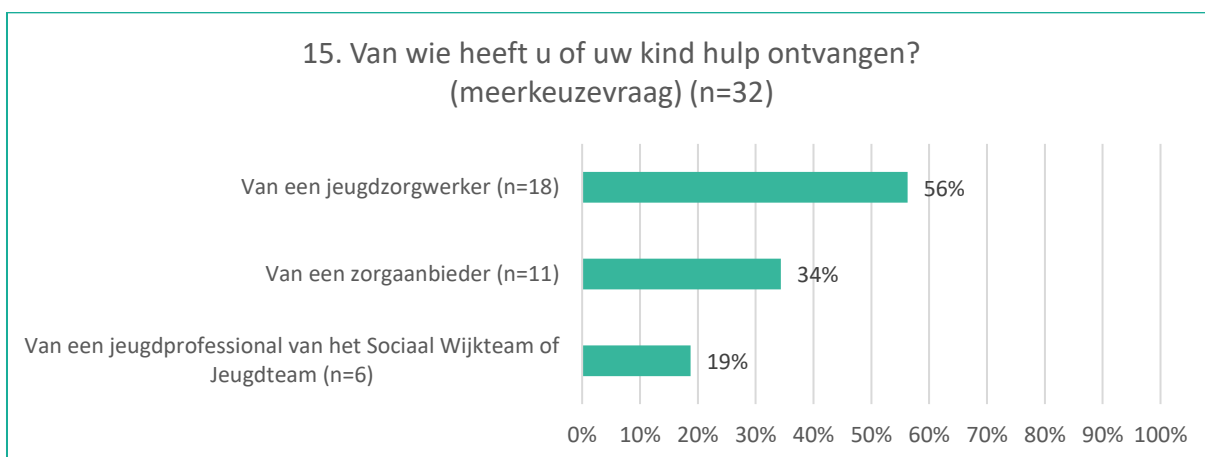


13. Hoe tevreden bent u over het contact met de jeugdprofessional? (n=24) (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden).		
	n	%
1	5	20,8
2	2	8,3
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	8,3
6	0	0,0
7	8	33,3
8	6	25,0
9	0	0,0
10	1	4,2
Gemiddelde:	5,5	

Antwoordoptie 'Weet ik niet': v13 (n=1).

Vraag 14

Bij vraag 14 'Heeft u nog tips om het contact met de jeugdprofessional te verbeteren?' laten negen deelnemers een reactie achter. Deelnemers geven aan dat beter naar hen geluisterd kan worden en dat hun verhaal serieus genomen moet worden. Ook zouden hulpverleners beter bereikbaar moeten zijn en meer kennis moeten hebben.



*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.

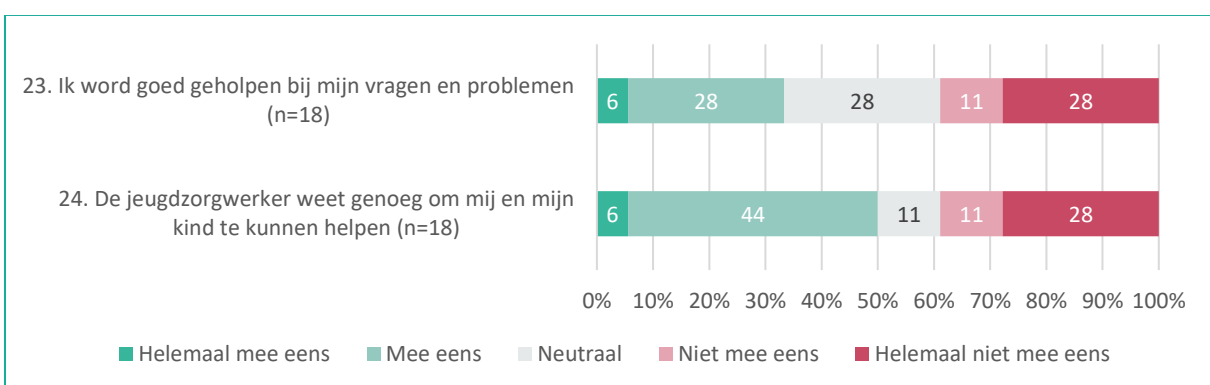
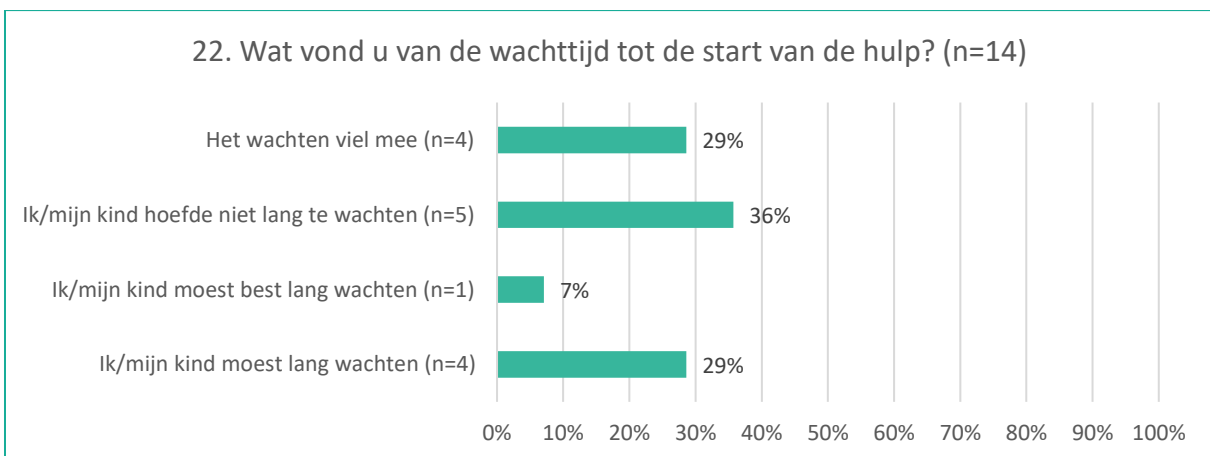
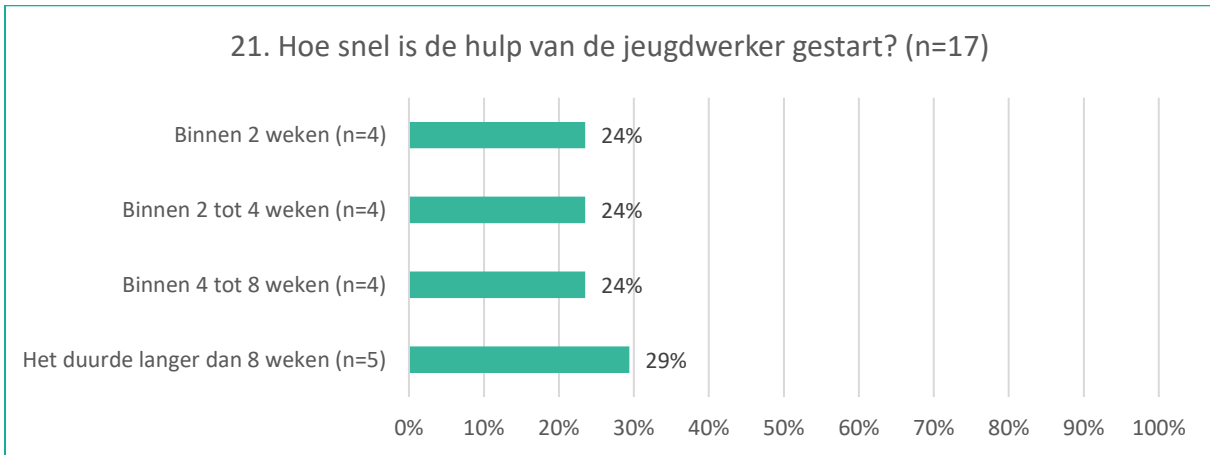
3.3 Hulp van de jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam

Minder dan tien deelnemers hebben aangegeven hulp te hebben gekregen van een jeugdprofessional van het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam (zoals CJG, Sterk Papendrecht of Vivera Zwijndrecht). Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de resultaten niet gepresenteerd.



3.4 De hulp van de jeugdzorgwerker

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de hulp van de jeugdzorgwerker. Voorbeelden van hulp zijn opname, voogdij, crisisinterventie of ondertoezichtstelling. De vragen in deze paragraaf zijn alleen beantwoord door deelnemers die hulp krijgen van de jeugdzorgwerker. Deelnemers die geen hulp krijgen van een jeugdzorgwerker werden doorgeleid naar het thema 'De hulp van de zorgaanbieder'.



Antwoorδοptie 'Weet ik niet': v23 (n=0); v24 (n=0).

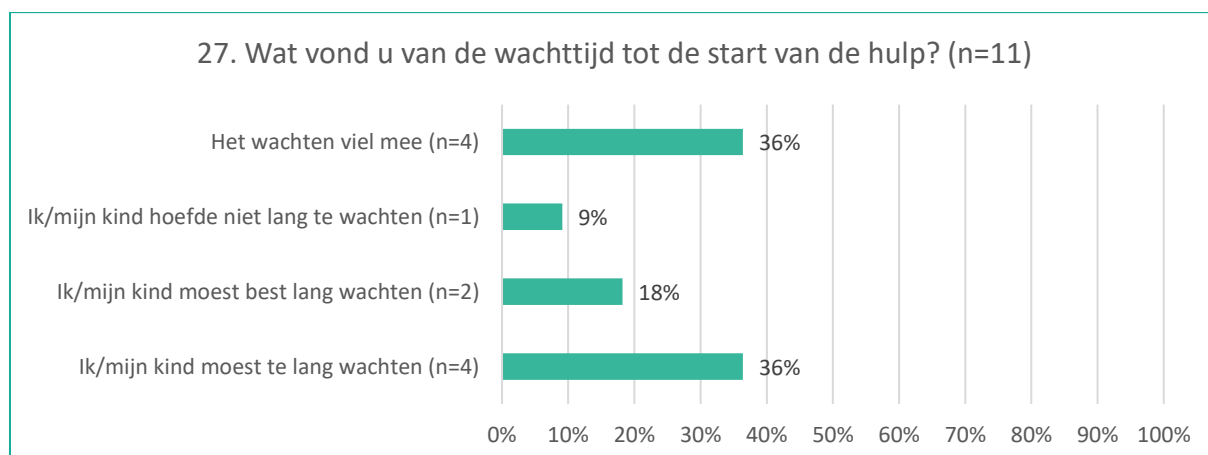
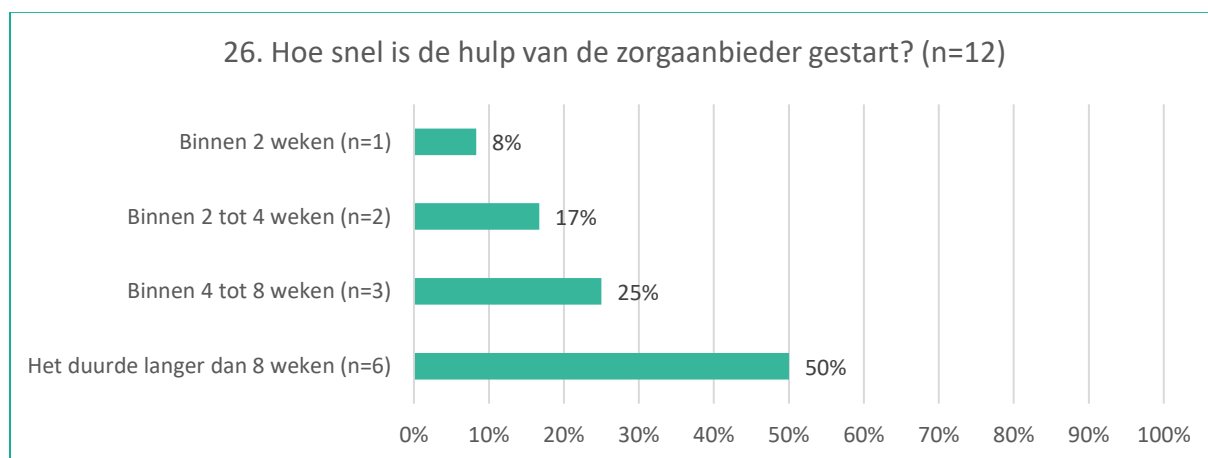


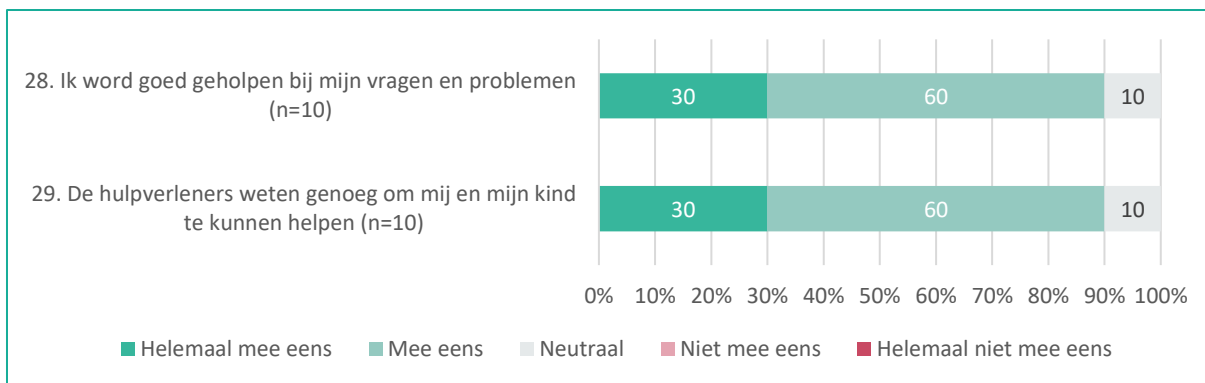
25. Hoe tevreden bent u over de hulp die u of uw kind krijgt van de jeugdzorgwerker? (n=18) (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	5	27,8
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	11,1
5	2	11,1
6	2	11,1
7	2	11,1
8	4	22,2
9	0	0,0
10	1	5,6
Gemiddelde:	5,1	

Antwoordoptie 'Weet ik niet': v25 (n=0).

3.5 De hulp van de zorgaanbieder

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de hulp van de zorgaanbieder. Voorbeelden van zorgaanbieders zijn Yulius, Horizon of ASVZ. Ze bieden hulp zoals coaching, begeleiding bij zelfstandigheid, hulp bij dyslexie, dagbesteding of verblijf. De vragen in deze paragraaf zijn alleen beantwoord door deelnemers die hulp krijgen van de zorgaanbieder. Deelnemers die geen hulp krijgen van een zorgaanbieder werden doorgeleid naar het thema 'Het resultaat van de hulp'.



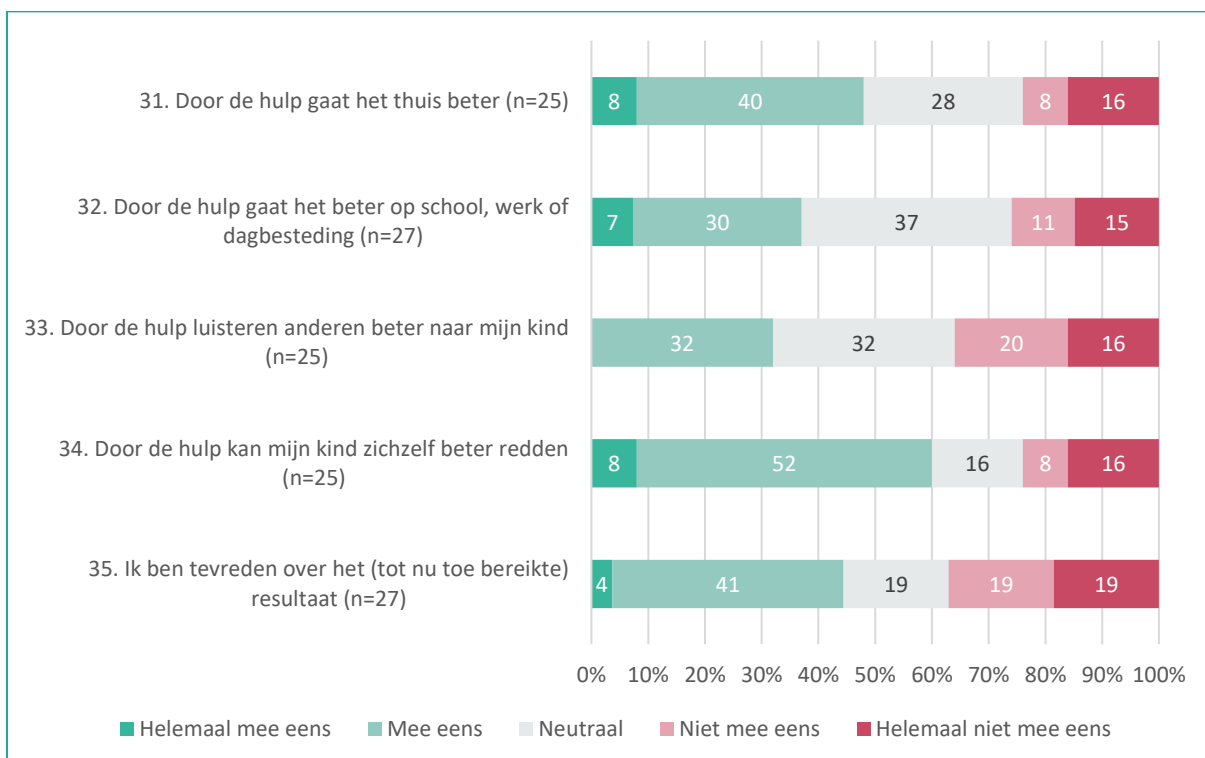


Antwoordoptie 'Weet ik niet': v28 (n=1); v29 (n=1).

Vraag 30 'Hoe tevreden bent u over de hulp die u/uw kind krijgt van de zorgaanbieder?' is door minder dan tien deelnemers beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de resultaten niet gepresenteerd.

3.6 Het resultaat van de hulp

Het doel van de hulp is om kinderen en jongeren te helpen om zich (gezond) te ontwikkelen. Deze paragraaf toont of de hulp die de deelnemers ontvangen ook echt helpt.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v31 (n=4); v32 (n=2); v33 (n=4); v34 (n=2); v35 (n=1).

Vraag 36

Bij vraag 36 'Heeft u nog tips om de hulp te verbeteren of wilt u nog iets ander vertellen over uw ervaring?' geven veertien deelnemers een toelichting. Het opstarten van de hulp zou sneller en efficiënter kunnen. Ook zouden instanties meer van succes-casussen kunnen leren. Sommigen laten weten dat ze weinig contact hebben gehad (wegens corona). Anderen merken op door te gaan met de hulp om een (nog) beter resultaat te behalen.



4 | Uitkomsten Groepsgesprek

Na afloop van het vragenlijstonderzoek heeft een verdiepend groepsgesprek plaatsgevonden. Bij dit gesprek waren aanwezig: vijf ouders/verzorgers, een cliëntvertegenwoordiger, een vertegenwoordiger van de SOJ, en twee onderzoekers vanuit Zorgfocuz. Dit hoofdstuk geeft op hoofdlijnen een beeld van hoe de (toegang tot de) jeugdhulp geregeld is. Het verslag betreft specifieke ervaringen en is niet representatief voor de ervaringen van alle ouders/verzorgers. Voor het leesgemak wordt hier gesproken over 'ouders'.

4.1 Toegang

Ouders zijn ervan op de hoogte dat ze in aanmerking komen voor jeugdhulp en weten de gemeente te vinden. Na het eerste contact zijn vervolgstappen echter onduidelijk, doordat hier onvoldoende over gecommuniceerd wordt. Ouders proberen daardoor zelf actief contact te zoeken met hun contactpersonen en/of gaan zelf op onderzoek uit via internet. Enkele ouders laten daarnaast weten een drempel te ervaren om hulp te zoeken, mede doordat ze het probleem niet (h)erkennen. Waar sommigen een signalerende rol zien weggelegd voor de school, zien anderen deze niet.

4.2 Wachtijden

Hoewel na de melding van de hulpvraag het eerste (oriëntatie)gesprek relatief snel plaatsvindt, laat de start van de hulp (te) lang op zich wachten. Ouders worden tijdens het wachten niet tussentijds geïnformeerd over de voortgang. Als tip geven ouders om tijdens het wachten bepaalde handvaten mee te geven (zoals een online cursus), zodat de periode zonder hulp beter overbrugd kan worden.

4.3 Ervaringen met jeugdhulp

Ouders zijn wisselend tevreden over het hulptraject. Ze voelen zich niet altijd begrepen en serieus genomen door hulpverleners. Daardoor komt de hulp langzaam op gang en dat leidt tot stress. De wisselingen in hulpverleners belemmeren daarnaast ook de voortgang van een hulptraject. Zo moet na een wisseling eerst opnieuw hetzelfde verhaal verteld worden. Daarnaast is het voor ouders onduidelijk bij wie ze terecht kunnen voor vragen. Een idee is om vanuit het Sociaal Wijkteam een vast contactpersoon aan te stellen, die gekoppeld is aan een gezin. Verder hebben ouders behoefte aan een specialist/professional die objectief naar de situatie kan kijken en die kan beoordelen welke hulp écht nodig is. De hulp dient daarbij niet alleen praktisch van aard te zijn; ruimte voor gevoelens en emoties is ook nodig. Immers, het feit dat hulp nodig is voor het kind, kan ook zwaar zijn voor het gehele gezin. Een aandachtspunt is tot slot het thema 'eigen regie'. Belangrijk is om te zoeken naar de balans tussen het behouden van eigen regie voor ouders en de rol/invloed van zorgverleners. Gezamenlijke besluitvorming is daarbij de kern volgens ouders. Verwachtingen uitspreken over wat ouders zelf kunnen en waar zorgverleners kunnen ondersteunen, helpt hierbij.

Uw contactpersonen

Zorgfocuz

Jet van der Meer

j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Serviceorganisatie Jeugd

Hanne Janssens

hj.janssens@jeugdzhz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl