

Rapport

CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK JEUGD

Gemeenten Tilburg, Dongen, Gilze en Rijen,
Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op
zand, Oisterwijk en Waalwijk

Juli 2017

COLOFON

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer
2017/concept

Datum
Juli 2017

Opdrachtgever
Gemeenten Tilburg, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op zand,
Oisterwijk en Waalwijk

Auteur(s)
Drs. Ankie Lempens
Femke van Schelven, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

Bestellingen
Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1.	Samenvatting	5
1.1	Belangrijkste resultaten	5
2.	Inleiding	7
3.	Toegang en kwaliteit van ondersteuning	11
3.1	Toegang naar jeugdhulp	11
3.2	Kwaliteit van de jeugdhulp	12
3.3	Andere hulpvragen.....	13
4.	Effecten van de ondersteuning	15
4.1	Effecten op opgroeien.....	15
4.2	Effecten op zelfstandigheid.....	16
4.3	Effecten op zelfredzaamheid	17
4.4	Effecten op meedoen.....	18
4.5	Ervaren nut	19
4.6	Opmerkingen van cliënten.....	19
Bijlage 1.	Achtergrondkenmerken	22



HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

De gemeenten Tilburg, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op zand, Oisterwijk en Waalwijk voerden begin 2017 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen deze gemeenten. De gemeenten voldoen hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

In maart 2017 ontvingen 4.026 jeugdhulpcliënten of hun ouders in de gemeenten Tilburg, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op zand, Oisterwijk en Waalwijk een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 1.040 ouders en jongeren gereageerd, wat het responspercentage op 26 procent brengt.

1.1 Belangrijkste resultaten

Toegang en kwaliteit van de ondersteuning

- Vier op de vijf cliënten geven aan de hulp te kunnen krijgen die zij nodig hebben. Verder weet drie kwart waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag en vinden zeven van de tien dat zij snel geholpen zijn.
- Cliënten zijn positief over de bejegening door de hulpverleners. Bijna iedereen voelt zich met respect behandeld (94 procent) en serieus genomen (90 procent). Ook nemen de hulpverleners de beslissingen meestal samen met de cliënten (86 procent).
- Vijftien procent van de cliënten heeft nog andere hulpvragen, waarvoor zij momenteel geen ondersteuning ontvangen.

Effecten van de jeugdhulp

- De meeste cliënten zien positieve effecten van de jeugdhulp op het opgroeien. Ruim zeven op de tien voelen zich beter, bijna twee derde gedraagt zich beter en drie vijfde merkt vooruitgang in de thuissituatie. Iets minder dan de helft voelt zich veiliger door de hulp.
- Ook zien cliënten vooruitgang in zelfstandigheid: 60 procent voelt zich beter gehoord, 52 procent zegt vaker wat hij of zij nodig heeft en 49 procent weet beter wat hij of zij wil.
- Positieve effecten van de jeugdhulp op zelfredzaamheid zien cliënten vooral terug in het vertrouwen in de toekomst: bij drie op de vijf is dit verbeterd. De helft kan beter zijn/haar problemen oplossen en ruim een derde kan door de hulp beter voor zichzelf opkomen.
- Op het gebied van meedoen zien cliënten de meeste positieve effecten op de prestaties op werk, school en/of dagbesteding: bij 65 procent gaat dit beter door de ondersteuning. Relaties met familie en vrienden gingen bij twee vijfde vooruit en ruim een derde procent besteedt de vrije tijd beter.
- Cliënten beoordelen het nut van de hulp met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding



De gemeente Tilburg en de regiogemeenten Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op zand, Oisterwijk en Waalwijk zijn benieuwd hoe cliënten die vallen onder de Jeugdwet de ondersteuning beoordelen die zij ontvangen en welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om hier inzicht in te krijgen voerden de gemeenten gezamenlijk een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit. De gemeente Tilburg en de acht regiogemeenten krijgen zo een beeld van de ervaringen van cliënten die jeugdhulp ontvangen op verschillende momenten in het proces van dienstverlening en ondersteuning. Dit biedt aanknopingspunten voor nadere verbetering van de dienstverlening op het gebied van de jeugdhulp. Daarnaast voldoen de gemeenten met de uitvoering en het aanleveren van de verplichte ceo aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Gemeenten zijn sinds 2016 vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te (laten) voeren onder cliënten die jeugdhulp ontvangen. In overeenstemming met artikel 2.10 van de Jeugdwet is de modelvragenlijst cliëntervaring Jeugd en hun ouders (MCJO¹) opgesteld. De doelgroep van dit onderzoek zijn alle jongeren van dertien, veertien en vijftien jaar en ouders met kinderen tot twaalf jaar die in het kader van de Jeugdwet hulp en zorg gebruiken in een gemeente.

De doelgroep jongeren van zestien jaar en ouder is niet benaderd om uit te sluiten dat er jongeren zouden worden benaderd die anoniem in zorg zijn.

Doel van het onderzoek



Het ceo Jeugd geeft inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die de gemeente haar burgers biedt in het kader van de Jeugdwet. Het ceo levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) hulp en ondersteuning ervaren binnen hun gemeente.

Werkwijze en respons



Doelgroep van het ceo zijn cliënten die (in 2016 in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Tilburg of een van de acht regiogemeenten een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.



In maart 2017 ontvingen in totaal 4.026 jeugdhulpcliënten in de gemeente Tilburg en de acht regiogemeenten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek (zie tabel 2.1). Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst. Ook kregen cliënten de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. De brief aan kinderen tot en met twaalf jaar is gericht aan de ouders. Zij vulden de vragenlijst namens hun kind in. Jongeren van dertien tot en met vijftien jaar kregen de brief op eigen naam.

Uitgenodigd: 4.026 cliënten

- Respons totaal: 1.040

Methode

- Schriftelijk (54%)
- Online (46%)





26%

van de benaderde jeugdhulpcliënten heeft deelgenomen aan het onderzoek.

Tabel 2.1

Responsoverzicht

	AANTAL BENADERDE CLIËNTEN	RESPONS (AANTAL)	RESPONS (PERCENTAGE)
Tilburg	1.500 ¹	405	27%
Dongen	303	91	30%
Gilze en Rijen	328	91	28%
Goirle	232	54	23%
Heusden	381	97	25%
Hilvarenbeek	228	34	15%
Loon op zand	231	67	29%
Oisterwijk	371	98	26%
Waalwijk	488	103	21%
TOTAAL	4.026	1.040	26%

Vragenlijst ceo Jeugd: gekozen voor (aangepaste) modelvragenlijst en extra vragen

De gemeenten kozen ervoor een aangepaste versie van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander² en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten.

Tilburg en de regiogemeenten pasten in deze modelvragenlijst een aantal antwoordcategorieën aan en schraptten open vragen over de ondersteuning. Daarnaast voegden zij extra vragen toe over het nut van de ondersteuning en over eventuele andere hulpvragen.

De uiteindelijke 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')
- het ervaren nut van de ondersteuning
- andere hulpvragen waarvoor geen ondersteuning is ontvangen

¹ Alleen in de gemeente Tilburg is een steekproef getrokken. Hier zijn 1.500 van de circa 2.500 jeugdhulpcliënten benaderd. In de overige gemeenten zijn alle jeugdhulpcliënten aangeschreven.

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



Analyse



- Cliënten hadden bij sommige vragen de mogelijkheid om te antwoorden met 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorie is, bij de meeste vragen, buiten de analyse gehouden. Dit staat aangegeven bij de figuren.
- Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Bij de titel van de betreffende tabel of grafiek staat tussen haakjes het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=). Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd.
- De vragenlijsten bestonden voornamelijk uit gesloten vragen. Aan het eind van de vragenlijst bestond de mogelijkheid om opmerkingen te geven. Sommige van deze opmerkingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.
- Alle paragrafen beginnen met een beschrijving van de resultaten voor de gemeente Tilburg en de regiogemeenten samen. Daarna volgt een uitsplitsing van de resultaten naar gemeente.

De resultaten worden door de gemeenten Tilburg, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op zand, Oisterwijk en Waalwijk aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.



3

HOOFDSTUK

Toegang en kwaliteit van ondersteuning



3. Toegang en kwaliteit van ondersteuning

3.1 Toegang naar jeugdhulp

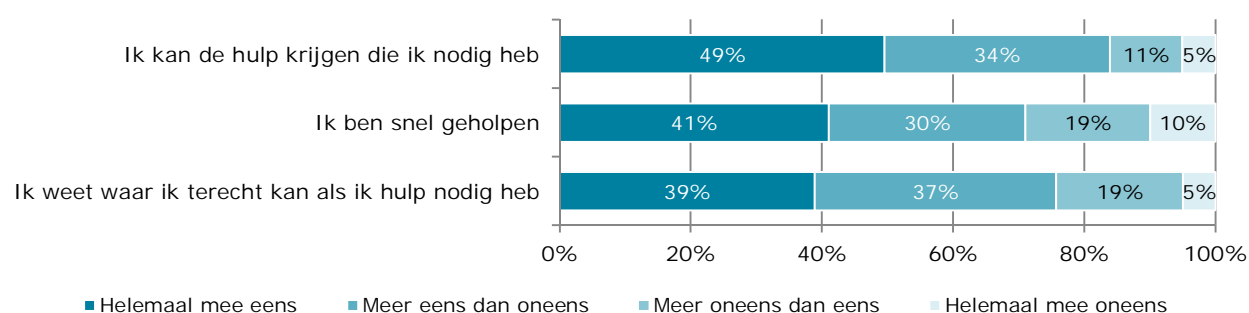
De meeste cliënten zijn tevreden over de toegang naar de jeugdhulp

Hoe ervaren de cliënten die zijn doorverwezen de toegang tot de jeugdhulp? De meesten van hen zijn hierover tevreden. De cliënten zijn vooral te spreken over de toegang tot de gewenste ondersteuning: ruim vier op de vijf cliënten geven aan dat zij de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Drie kwart weet waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag en zeven van de tien vinden dat zij snel geholpen zijn. Toch is niet iedereen te spreken over deze punten: 16 tot 29 procent is niet (helemaal) tevreden.

Figuur 3.1

Stellingen over toegang tot de jeugdhulp (nmin=1.001)

Niet van toepassing is niet meegenomen in de analyse



Tabel 3.1 toont de resultaten over de toegang naar de jeugdhulp per gemeente. Hieruit blijkt dat cliënten uit nagenoeg alle gemeenten (met uitzondering van Hilvarenbeek) het meest te spreken zijn over de toegang tot de gewenste ondersteuning. In Hilvarenbeek geven cliënten vooral aan dat zij goed weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Over het algemeen zijn cliënten het minst te spreken over de snelheid waarmee zij geholpen zijn. Alleen Goirle vormt hierop een uitzondering: hier zijn de cliënten het minst tevreden over het 'weten waar zij terecht kunnen'.

Tabel 3.1

Stellingen over toegang tot de jeugdhulp (% helemaal mee eens + % meer eens dan oneens)

Niet van toepassing is niet meegenomen in de analyse

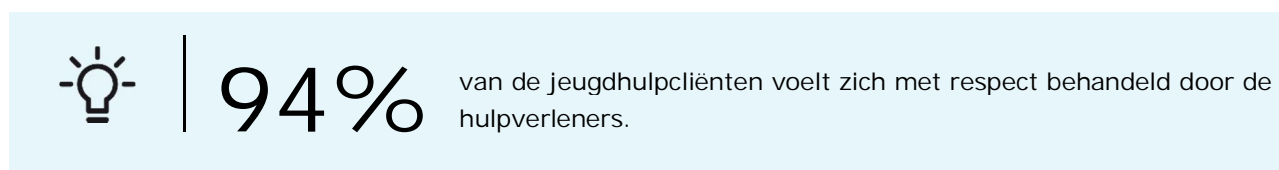
	IK KAN DE HULP KRIJGEN DIE IK NODIG HEB	IK BEN SNEL GEHOLPEN	IK WEET WAAR IK TERECHT KAN ALS IK HULP NODIG HEB
Tilburg (nmin=395)	86%	71%	77%
Dongen (nmin=83)	81%	58%	65%
Gilze en Rijen (nmin=88)	82%	67%	76%
Goirle (nmin=52)	88%	84%	79%
Heusden (nmin=93)	81%	70%	72%
Hilvarenbeek (nmin=31) ³	74%	63%	79%
Loon op zand (nmin=64)	82%	69%	74%
Oisterwijk (nmin=89)	84%	78%	78%
Waalwijk (nmin=98)	81%	75%	77%
TOTAAL (NMI N= 1.001)	83%	71%	76%

³ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

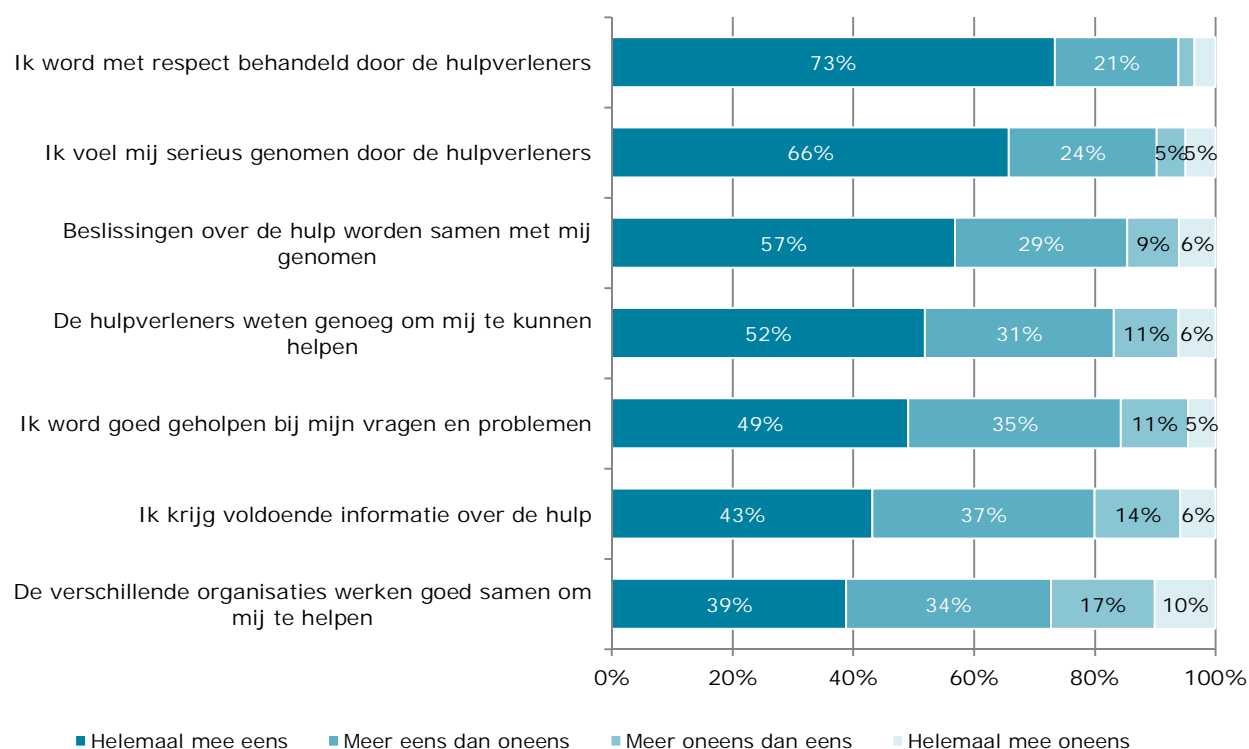
3.2 Kwaliteit van de jeugdhulp

Cliënten waarderen bejegening door hulpverleners het best

De meeste cliënten zijn tevreden over de uitvoering van de jeugdhulp. Zij oordelen vooral positief over stellingen die gaan over de bejegening door de hulpverleners. Cliënten voelen zich met respect behandeld (94 procent is het hier helemaal mee eens of meer mee eens dan oneens) en serieus genomen (90 procent). Ook nemen de hulpverleners de beslissingen meestal samen met de cliënten (86 procent). Het minst te spreken zijn de cliënten over de mate waarin organisaties samenwerken om hen te helpen, al geeft bijna drie kwart aan dat dit meestal wel gebeurt. Niet iedereen is tevreden over de uitvoering van de jeugdhulp: 7 tot 27 procent oordeelt hierover negatief.



Figuur 3.2
Stellingen over de kwaliteit van de jeugdhulp (nmin=905)
Niet van toepassing is niet meegenomen in de analyse



Tabel 3.2 geeft de beoordeling van de kwaliteit van de jeugdhulp per gemeente weer. In alle gemeenten zijn cliënten het meest positief over de bejegening door de hulpverleners. Verder is overal de samenwerking tussen verschillende organisaties het grootste verbeterpunt. In elke gemeente is het aandeel cliënten dat hierover tevreden is groter dan het aandeel cliënten dat hierover ontevreden is.

Tabel 3.2

Stellingen over de kwaliteit van de jeugdhulp (% helemaal mee eens + % meer eens dan oneens)
Niet van toepassing is niet meegenomen in de analyse

	IK WORD MET RESPECT BEHANDELD	IK VOEL MIJ SERIEUS GENOMEN	BESLISSINGEN OVER DE HULP WORDEN SAMEN GENOMEN	DE HULPVERLENERS WETEN GENOEG	IK WORD GOED GEHOLPEN BIJ VRAGEN EN PROBLEMEN	IK KRIJG VOLDOENDE INFORMATIE	DE VERSCHILLENDE ORGANISATIES WERKEN GOED SAMEN
Tilburg (nmin=355)	94%	91%	88%	84%	86%	81%	73%
Dongen (nmin=74)	89%	85%	77%	76%	76%	70%	61%
Gilze en Rijen (nmin=77)	91%	87%	85%	80%	82%	80%	75%
Goirle (nmin=50)	94%	94%	89%	85%	92%	92%	80%
Heusden (nmin=84)	97%	94%	85%	87%	80%	82%	69%
Hilvarenbeek (nmin=29) ⁴	94%	87%	83%	78%	84%	78%	65%
Loon op zand (nmin=61)	97%	95%	83%	86%	88%	80%	74%
Oisterwijk (nmin=82)	95%	89%	86%	85%	88%	79%	79%
Waalwijk (nmin=91)	92%	89%	82%	83%	83%	78%	75%
TOTAAL (NMI N=905)	94%	90%	86%	83%	84%	80%	73%

3.3 Andere hulpvragen

Sommige cliënten hebben nog andere hulpvragen

Aan cliënten is gevraagd of zij nog andere hulpvragen hebben, waarvoor zij momenteel geen ondersteuning ontvangen. Dit is bij 15 procent van de cliënten het geval. Tussen de verschillende gemeenten varieert dit aandeel tussen de 11 en 21 procent. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om hulpvragen over dyslexie, begeleiding op school, rouwverwerking en gedragsproblemen.

Tabel 3.3

Heb je nog een andere hulpvraag, waarvoor je geen hulp hebt gekregen?

	% JA
Tilburg (n=402)	14%
Dongen (n=89)	15%
Gilze en Rijen (n=88)	16%
Goirle (n=53)	11%
Heusden (n=96)	14%
Hilvarenbeek (n=33) ⁵	21%
Loon op zand (n=67)	15%
Oisterwijk (n=98)	14%
Waalwijk (n=100)	16%
TOTAAL (N=1.026)	15%

⁴ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

⁵ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

4

HOOFDSTUK

Effecten van de ondersteuning



4. Effecten van de ondersteuning

4.1 Effecten op opgroeien

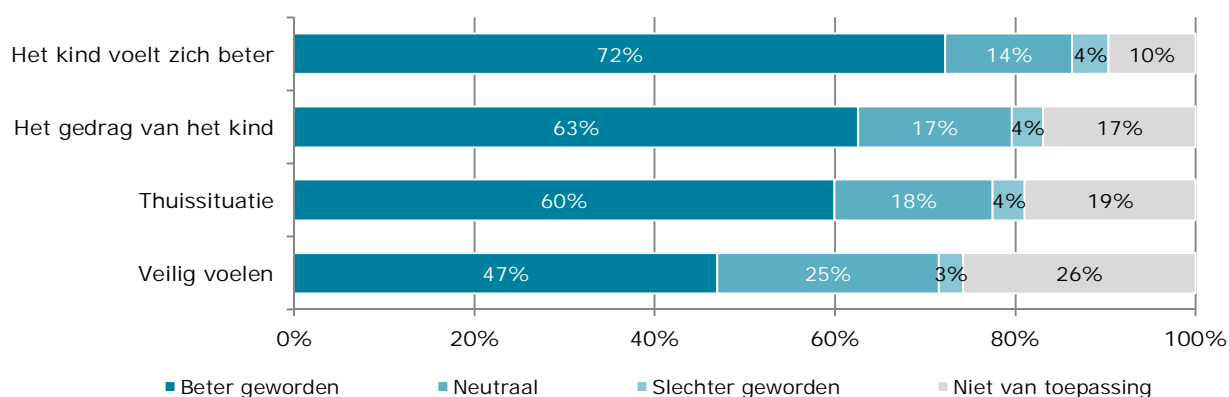
Meeste cliënten ervaren effecten van de jeugdhulp op het opgroeien

Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij effecten ervaren van de jeugdhulp. De meest effecten werden ervaren op het opgroeien. Niet iedereen kon een effect aanwijzen: tussen de 10 en 26 procent antwoordde 'niet van toepassing'. Met name het effect op veilig voelen (26 procent) wordt weinig ervaren.

De meeste cliënten ervaren positieve effecten van de jeugdhulp op het opgroeien: ze voelen zich beter (72 procent), gedragen zich beter (63 procent) en zien vooruitgang in de thuissituatie (60 procent). Iets minder dan de helft geeft aan dat zij zich veiliger voelen. Maximaal 4 procent ziet negatieve effecten van de jeugdhulp op het opgroeien.

Figuur 4.1

Stellingen over de effecten van de jeugdhulp op opgroeien (nmin=1.029)



Tabel 4.1 geeft de effecten van de jeugdhulp op het opgroeien per gemeente weer. In alle gemeenten zien cliënten de meeste vooruitgang in hoe zij zich voelen. De minste positieve effecten worden gevoeld op het gebied van veiligheid.

Tabel 4.1

Stellingen over de effecten van de jeugdhulp op opgroeien (% beter geworden)

	HET KIND VOELT ZICH BETER	HET GEDRAG VAN HET KIND	THUISSITUATIE	VEILIG VOELEN
Tilburg (nmin=401)	73%	64%	61%	46%
Dongen (nmin=88)	64%	56%	53%	40%
Gilze en Rijen (nmin=91)	74%	65%	58%	49%
Goirle (nmin=54)	78%	59%	59%	52%
Heusden (nmin=96)	73%	61%	63%	52%
Hilvarenbeek (nmin=33) ⁶	76%	55%	58%	53%
Loon op zand (nmin=67)	69%	63%	61%	42%
Oisterwijk (nmin=97)	77%	69%	63%	50%
Waalwijk (nmin=101)	69%	59%	56%	44%
TOTAAL (NMIN= 1029)	72%	63%	60%	47%

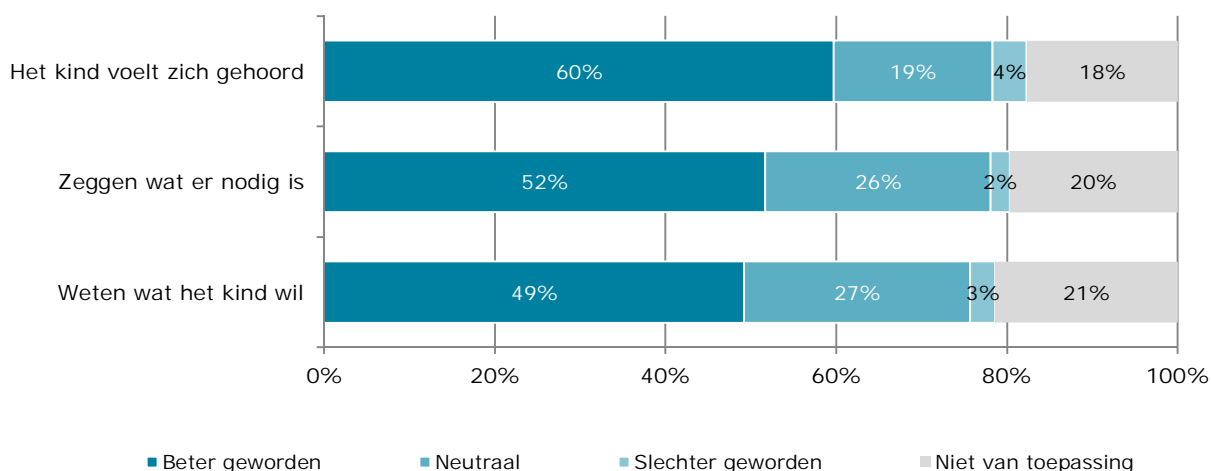
⁶ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

4.2 Effecten op zelfstandigheid

Meerderheid van de cliënten ziet effecten van de hulp op zelfstandigheid

Op het gebied van zelfstandigheid konden ongeveer acht op de tien cliënten effecten aanwijzen, de rest beantwoordde de stellingen met 'niet van toepassing'. De meeste positieve effecten zijn zichtbaar voor de mate waarin het kind zich gehoord voelt: drie vijfde geeft aan dat dit verbeterd is sinds de hulp. Ongeveer de helft van de cliënten geeft aan dat zij door de hulp vaker zeggen wat zij nodig hebben en beter weten wat ze willen.

Figuur 4.2
Stellingen over de effecten van de jeugdhulp op zelfstandigheid



Tabel 4.2 geeft de effecten van de jeugdhulp op zelfstandigheid per gemeente weer. In alle gemeenten ervaren cliënten de meeste positieve effecten op de mate waarin zij gehoord worden. De minste vooruitgang zien cliënten uit de verschillende gemeenten in 'weten wat het kind wil'. De gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk zijn hierop een uitzondering: hier is het 'zeggen wat er nodig' het minst vooruitgegaan.

Tabel 4.2
Stellingen over de effecten van de jeugdhulp op zelfstandigheid (% beter geworden)

	HET KIND VOELT ZICH GEHOORD	ZEGGEN WAT ER NODIG IS	WETEN WAT HET KIND WIL
Tilburg (<i>nmin</i> =403)	60%	52%	49%
Dongen (<i>nmin</i> =89)	54%	51%	43%
Gilze en Rijen (<i>nmin</i> =91)	57%	55%	53%
Goirle (<i>nmin</i> =53)	59%	46%	47%
Heusden (<i>nmin</i> =95)	68%	54%	49%
Hilvarenbeek (<i>nmin</i> =32) ⁷	58%	47%	50%
Loon op zand (<i>nmin</i> =67)	58%	49%	43%
Oisterwijk (<i>nmin</i> =98)	62%	52%	60%
Waalwijk (<i>nmin</i> =101)	57%	53%	48%
TOTAAL (<i>NMIN</i> =1030)	60%	52%	49%

⁷ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

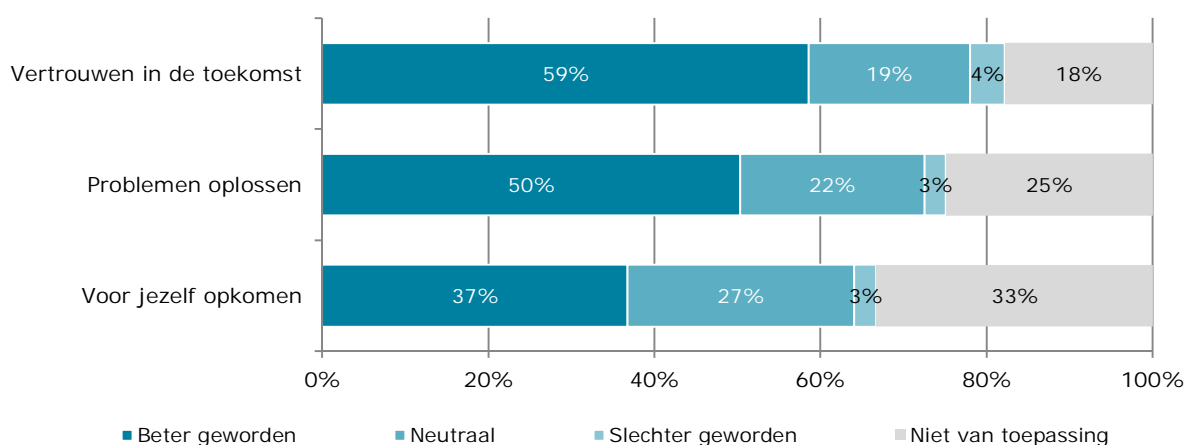
4.3 Effecten op zelfredzaamheid

Drie op de vijf cliënten heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst

Aan cliënten is ook gevraagd om de effecten van de jeugdhulp op de zelfredzaamheid te beoordelen. Niet iedereen kon dit goed aanwijzen: 18 tot 33 procent vulde 'niet van toepassing' in.

Positieve effecten van de jeugdhulp op zelfredzaamheid zien cliënten vooral terug in het vertrouwen in de toekomst: bij drie op de vijf van hen is dit vooruitgegaan. De helft kan beter zijn/haar problemen oplossen en ruim een derde kan door de hulp beter voor zichzelf opkomen. Maximaal 4 procent geeft aan dat deze aspecten verslechterd zijn sinds de jeugdhulp.

Figuur 4.3
Stellingen over de effecten van de jeugdhulp op zelfredzaamheid



In tabel 4.3 staan de effecten van de jeugdhulp op zelfredzaamheid per gemeente weergegeven. In alle gemeenten heeft de hulp op het gebied van zelfredzaamheid de meeste vooruitgang teweeg gebracht in het vertrouwen in de toekomst. De minste positieve effecten zien cliënten uit de verschillende gemeenten in het 'voor jezelf opkomen'.

Tabel 4.3
Stellingen over de effecten van de jeugdhulp op zelfredzaamheid (% beter geworden)

	VERTROUWEN IN DE TOEKOMST	PROBLEMEN OPLOSSEN	VOOR JEZELF OPKOMEN
Tilburg (<i>nmin=399</i>)	59%	53%	39%
Dongen (<i>nmin=88</i>)	53%	45%	36%
Gilze en Rijen (<i>nmin=90</i>)	58%	45%	31%
Goirle (<i>nmin=53</i>)	57%	52%	36%
Heusden (<i>nmin=96</i>)	57%	49%	31%
Hilvarenbeek (<i>nmin=33</i>) ⁸	58%	50%	32%
Loon op zand (<i>nmin=67</i>)	67%	51%	33%
Oisterwijk (<i>nmin=97</i>)	60%	56%	46%
Waalwijk (<i>nmin=101</i>)	55%	44%	34%
TOTAAL (<i>NMIN=1028</i>)	59%	50%	37%

⁸ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

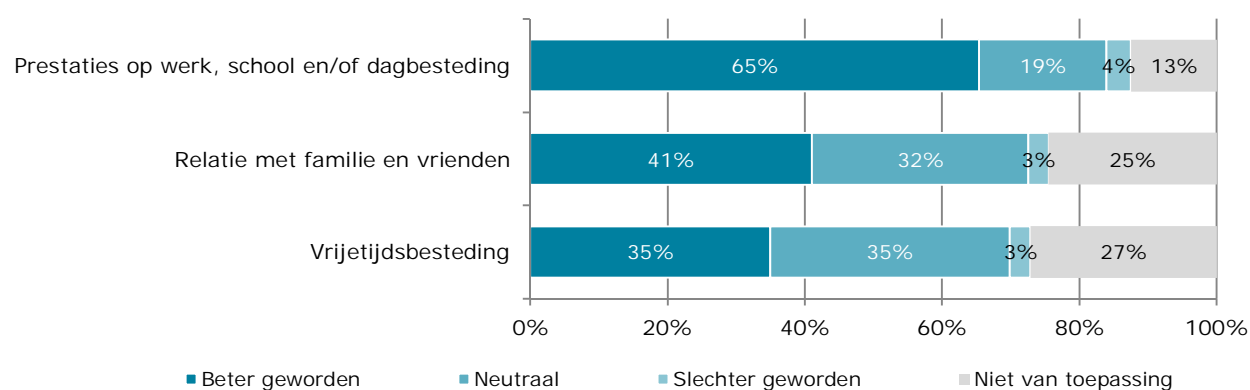
4.4 Effecten op meedoen

Twee derde ziet door hulp verbetering in prestaties op werk, school en/of dagbesteding

Ten slotte is de cliënten een aantal stellingen voorgelegd over effecten van de jeugdhulp op het meedoen in de samenleving. Niet iedereen kon hierover een oordeel geven: 13 tot 27 procent vulde 'niet van toepassing' in.

Op het gebied van participatie zien cliënten de meeste positieve effecten op de prestaties op werk, school en/of dagbesteding: bij ongeveer twee derde gaat dit beter sinds de hulp. Relaties met familie en vrienden verbeterden door de hulp bij 41 procent en 35 procent besteedt hun vrije tijd beter.

Figuur 4.4
Stellingen over de effecten van de jeugdhulp op meedoen



Tabel 4.4 toont de effecten van de jeugdhulp op het meedoen in de samenleving per gemeente. Overal zijn de meeste positieve effecten zichtbaar op prestaties op werk, school en/of dagbesteding. De cliënten zien de minste vooruitgang in de manier waarop zij hun vrije tijd besteden.

Tabel 4.4
Stellingen over de effecten van de jeugdhulp op meedoen (% beter geworden)

	PRESTATIES OP WERK, SCHOOL EN/OF DAGBESTEDING	RELATIE MET FAMILIE EN VRIENDEN	VRIJETIJSBESTEDING
Tilburg (nmin=399)	67%	41%	37%
Dongen (nmin=89)	64%	42%	29%
Gilze en Rijen (nmin=91)	62%	42%	33%
Goirle (nmin=54)	72%	41%	35%
Heusden (nmin=96)	65%	40%	34%
Hilvarenbeek (nmin=33) ⁹	62%	42%	35%
Loon op zand (nmin=67)	64%	40%	27%
Oisterwijk (nmin=98)	66%	47%	45%
Waalwijk (nmin=100)	61%	37%	31%
TOTAAL (NMI N=1028)	65%	41%	35%

⁹ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

4.5 Ervaren nut

Cliënten vinden de hulp over het algemeen nuttig



7,4

is het gemiddelde rapportcijfer waarmee de cliënten het nut van de jeugdhulp beoordelen.

Cliënten is gevraagd om in een rapportcijfer aan te geven hoe nuttig de jeugdhulp voor hen was. Zij geven hiervoor een ruime voldoende: het gemiddelde rapportcijfer is een 7,4. De meeste cliënten beoordelen het nut van de hulp met een 7 of een 8. Iets meer dan een tiende geeft een onvoldoende.

In de verschillende gemeenten varieert het gemiddelde oordeel tussen de 7,1 en 7,7. Het aantal cliënten dat de hulp onvoldoende beoordeelt, varieert tussen de 7 en 17 procent.

Tabel 4.4
Rapportcijfer voor het nut van de jeugdhulp

	ONVOLDOENDE	6	7-8	9-10	GEMIDDELDE
Tilburg (n=387)	12%	9%	57%	22%	7,4
Dongen (n=84)	17%	7%	56%	20%	7,1
Gilze en Rijen (n=85)	13%	8%	57%	22%	7,3
Goirle (n=53)	9%	6%	62%	23%	7,6
Heusden (n=89)	7%	5%	62%	27%	7,7
Hilvarenbeek (n=33) ¹⁰	15%	0%	64%	21%	7,3
Loon op zand (n=65)	14%	8%	51%	28%	7,3
Oisterwijk (n=96)	10%	6%	66%	18%	7,4
Waalwijk (n=95)	15%	5%	58%	22%	7,1
TOTAAL (N=987)	12%	7%	58%	22%	7,4

4.6 Opmerkingen van cliënten

Aan het slot van de vragenlijst konden de cliënten opmerkingen plaatsen. Meestal betrof dit een toelichting op een eerder gegeven kritisch oordeel over onder andere de wachttijd en de toegankelijkheid van de jeugdhulp. Vaak ook werd dit tekstblok gebruikt om een positief oordeel toe te lichten en een compliment uit te delen.

¹⁰ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

Opmerkingen van cliënten

- “Correspondentie en communicatie vanuit Toegang kan beter. Zelfs als hoger opgeleide moet ik een brief vaak meerdere keren lezen door gebruik vaktermen zonder toelichting (bijv. de zinsneden “toekennen individuele voorziening voor pervasief” en “dagactiviteit VG kind licht extramuraal”.)”
- “Aanvraag traject duurde erg lang, veel wachten met weinig communicatie, maar resultaat en uiteindelijke ondersteuning was erg goed, coaches en begeleiding uitstekend.”
- “Bij de toegankelijkheid van voorziening gaat het telefonisch nog al eens mis als je bij de gemeente iemand moet hebben. Loopt langs elkaar heen, of je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.”
- “De zorg/het traject dat mijn dochter heeft kunnen volgen, was uitstekend!”
- “Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen! De gemeente was ook heel aardig en hielp me toen er nergens plek was.”
- “Fijne tijd en goed geholpen, ook nog fijn te weten dat we altijd nog een telefoontje kunnen plegen bij vragen”
- “Gemeente zou beter met vaste aanspreekpunten moeten werken voor het gezin.”
- “We zijn nog steeds aan het wachten totdat de daadwerkelijke hulp gaat starten. Word je soms moedeloos van.”
- “We zijn zeer tevreden hoe de aanvraag opgepakt is en verlopen is.”

BIJLAGE

Achtergrondkenmerken

Bijlage 1. Achtergrondkenmerken

Tabel 1.1

Ouders: wie heeft de vragenlijst ingevuld?

	VADER	MOEDER	ANDERS
Tilburg	14%	79%	6%
Dongen	13%	83%	4%
Gilze en Rijen	19%	75%	6%
Goirle	18%	76%	6%
Heusden	17%	79%	5%
Hilvarenbeek	13%	79%	8%
Loon op zand	19%	78%	4%
Oisterwijk	12%	86%	3%
Waalwijk	9%	86%	6%
TOTAAL	14%	80%	5%

Tabel 1.2

Geslacht kind

	JONGEN	MEISJE
Tilburg	60%	40%
Dongen	59%	41%
Gilze en Rijen	58%	42%
Goirle	59%	41%
Heusden	64%	36%
Hilvarenbeek	71%	29%
Loon op zand	67%	33%
Oisterwijk	48%	52%
Waalwijk	61%	39%
TOTAAL	60%	40%

Tabel 1.3

Leeftijd kind

	12 OF JONGER	13 T/M 15 JAAR
Tilburg	72%	28%
Dongen	73%	27%
Gilze en Rijen	79%	21%
Goirle	63%	37%
Heusden	84%	16%
Hilvarenbeek	74%	27%
Loon op zand	82%	18%
Oisterwijk	72%	28%
Waalwijk	89%	11%
TOTAAL	76%	24%

