

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2020 en 2021

Gemeente Leeuwarden



Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Leeuwarden heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2020 en 2021 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Leeuwarden cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Jeugdhulp uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels telefonische interviews. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit:

- Ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot 15 jaar
- Jongeren tussen van 15 jaar of ouder

Uiteindelijk hebben we alleen ouder(s)/verzorger(s) gesproken. Dit rapport bevat daarmee de resultaten voor **ouders/verzorgers**.

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van puntmeten. In dit geval betekent dit dat de er twee belrondes zijn geweest. De eerste belronde gericht was op jongeren of ouder(s)/verzorger(s) die in 2020 in de zorg zijn gekomen. De tweede interviewronde richtte zich op jongeren of ouder(s)/verzorger(s) die in 2021 in de zorg zijn gekomen.

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Jeugdhulp?

Deelnemers zijn in het algemeen redelijk tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 75% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 43% van de deelnemers geeft binnen 4 weken geholpen te zijn. Iets meer dan de helft (51%) geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee hij/zij geholpen is. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers goed naar hen luisterde (77%) en was het contact met de medewerkers prettig (70%). De toegang tot de hulp wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,3.

Hoe ervaren deelnemers de soort Jeugdhulp?

58% van de deelnemers mocht zelf meebeslissen over de soort Jeugdhulp dat ingezet zou worden. Deelnemers geven aan dat ze het fijn vinden dat er zelf keuzes gemaakt mogen worden of dat dit in overlegd gebeurt. Daarnaast zijn deelnemers in het algemeen te spreken over de kennis en kunde van de hulpverleners.

Hoe ervaren deelnemers (de kwaliteit) van de ondersteuning die ze ontvangen?

Voor 63% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter, zegt 17% dat de hulp niet goed aansluit. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. De meeste deelnemers geven aan goed te worden geholpen bij vragen en problemen (73%) en voldoende informatie te ontvangen (58%). De kwaliteit van de hulp wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,0.



Ervaren deelnemers een effect van de hulp op hun leven?

De meerderheid van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning. Zo voelt het kind zich beter (59%), gaat het beter met het gedrag (52%), gaat het beter met het kind op school, werk of dagbesteding (35%) en gaat het thuis beter (59%). 67% van de deelnemers is tevreden over het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp. Het effect van de hulp wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,8.

Wat voor invloed heeft corona op de hulp?

87% van de deelnemers heeft hulp ontvangen tijdens de coronacrisis. 44% van de deelnemers die hulp hebben ontvangen, geven aan dat de hulp is veranderd. Deelnemers geven voornamelijk aan dat afspraken gedurende corona online worden gedaan in plaats van fysiek en dat het contact minder werd. De meerderheid is tevreden over de hulp gedurende de coronacrisis; de hulp wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,1.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020 en 2021

Gemeente Leeuwarden

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020 en 2021 gezamenlijk. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten zijn benaderd om telefonische interviews af te nemen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	205
Volledig geïnterviewd	54
Respons	26,3%

TOEGANG



75%

wist waar zij moest zijn



43%

werd binnen 4 weken geholpen



70%

vond het contact met de medewerker prettig

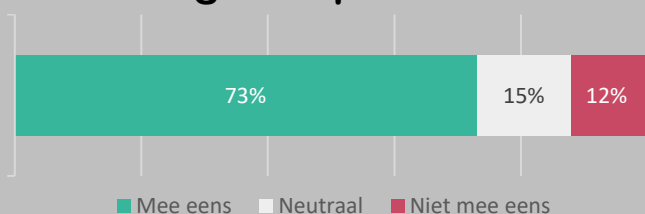


77%

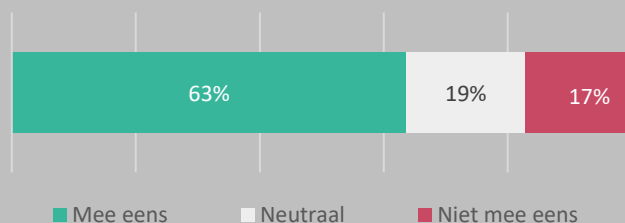
vond dat de medewerker goed luisterde

KWALITEIT

We worden goed geholpen bij vragen of problemen



De hulp past bij de hulpvraag



EFFECT



59%

geeft aan dat het kind zich beter voelt



59%

geeft aan dat het thuis beter gaat



35%

geeft aan het op school, werk of dagbesteding beter gaat



67%

is tevreden over het tot nu toe bereikte resultaat

CORONA



87%

heeft hulp ontvangen tijdens de coronacrisis



44%

geeft aan dat de hulp door de coronacrisis is veranderd



35%

geeft aan dat de sociale contacten het meest zijn gemist

POSITIEVE CITATEN

“Top! Fijne medewerker, goed traject.
Zeer tevreden!”

“We zijn gehoord, zeker gezien de beperkingen van corona. Hulp is gelijk ingezet, al paste dit niet volledig bij de hulpvraag. Dit hebben we aangegeven en nu is de hulp aangepast.”

RAPPORTCIJFER



6,3

is het gemiddelde cijfer voor de toegang tot de hulp



7,0

is het gemiddelde cijfer voor de kwaliteit van de hulp



6,8

is het gemiddelde cijfer voor het effect van de hulp



7,1

is het gemiddelde cijfer voor de hulp tijdens de coronacrisis

VERBETER PUNTEN

“De informatievoorziening op de website en de communicatie kan beter. Het moet duidelijk zijn wat de mogelijkheden zijn er waar je voor welke vraag dient te zijn.”

“De wachttijd was 2 maanden, dat had sneller gekund. Ze hebben goed hun best gedaan om te helpen, maar het duurde gewoon te lang.”

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Achtergrond	2
Uitvoering onderzoek	2
Beantwoording centrale vraagstelling	2
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding en doel	7
1.2 Aanpak onderzoek	7
1.2.1 Doelgroep en steekproef	7
1.2.2 Methode	7
1.2.3 Respons	8
1.3 Leeswijzer	9
2 Resultaten	10
2.1 Toegang tot de ondersteuning	10
2.2 Soort Jeugdhulp	14
2.3 Kwaliteit van de hulp	15
2.4 Effect van de hulp	18
2.5 Corona	21
2.6 Tot slot	24

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Leeuwarden is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Jeugdhulp zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp te verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om het CEO Jeugdhulp uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer cliënten een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Op basis daarvan bekijkt de gemeente welke hulp ingezet kan worden.
- 2) Soort Jeugdhulp. De gemeente is benieuwd naar de hulp die de cliënten hebben ontvangen en hoe dit is gegaan.
- 3) De kwaliteit van de Jeugdhulp. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 4) Het effect van de Jeugdhulp. Het doel van de jeugdhulp is om cliënten (en hun ouders) te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind en bij het gezond opgroeien. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het zo optimaal functioneren van cliënten (en hun ouders).
- 5) Corona. De gemeente wil graag weten hoe de hulp er gedurende de coronacrisis uitzag en hoe dit is ervaren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Leeuwarden die in 2020 of 2021 gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp.

De doelgroep bestaat uit:

- Ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot 15 jaar
- Jongeren tussen van 15 jaar of ouder

Niet alle cliënten zijn uitgenodigd. Er zijn over zowel 2020 als 2021 100 jongeren/ouder(s)/verzorger(s) benaderd om mee te werken aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben we alleen ouder(s)/verzorger(s) gesproken. Dit rapport bevat daarmee de resultaten voor **ouders/verzorgers**.

1.2.2 Methode

Als dataverzamelmethode heeft de gemeente Leeuwarden ervoor gekozen om telefonische interviews af te laten nemen. Hierbij is een groep cliënten (en/of hun ouder(s)/verzorger(s)) benaderd voor het afnemen van telefonische interviews. Twee weken voordat de telefonische interviews plaatsvonden, ontvingen cliënten of hun ouder(s)/verzorger(s) een vooraankondiging waarin ze werden geïnformeerd over het onderzoek. Op basis van

deze vooraankondiging konden cliënten en/of hun ouder(s) verzorger(s) zich afmelden bij de gemeente als ze niet mee wilden doen. De gemeente deelde uiteindelijk een belijst met 100 nummers met ZorgfocuZ die gebeld konden worden. In juni 2021 vond de eerste interviewronde plaats, die gericht was op jongeren of ouder(s)/verzorger(s) die in 2020 in de zorg zijn gekomen. De tweede interviewronde heeft plaatsgevonden in september 2021 en richtte zich op jongeren of ouder(s)/verzorger(s) die in 2021 in de zorg zijn gekomen. Van de jongeren die jonger waren dan 15 jaar, werd aan een ouder/verzorger gevraagd of zij bereid waren een telefonisch interview af te nemen. Jongeren ouder dan 15 jaar werden zelf gevraagd. Uiteindelijk waren er geen jongeren bereid om deel te nemen aan het interview. Daarom is alleen gesproken met ouder(s)/verzorger(s).

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakt interviewschema die is opgesteld in samenwerking tussen gemeente Leeuwarden en ZorgfocuZ. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Toegang tot de Jeugdhulp
- 2) Soort Jeugdhulp
- 3) Kwaliteit van de Jeugdhulp
- 4) Effect van de Jeugdhulp
- 5) Corona

Het gebruikte interviewschema is opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die het interview in het geheel hebben voltooid. In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers alsook de bijbehorende respons over het gehele onderzoek van de twee interviewrondes, de interviewronde over 2020 en de interviewronde over 2021.

Responstabel	Geheel	2021	2020
Aantal benaderde jongeren/ouder(s)/verzorger(s)	205	99	104
Netto respons	54 (26,3%)	22 (22,2%)	32 (30,8%)
Nauwkeurigheidsmarge	11,5%	18,5%	14,5%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Jeugdhulp-clieënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle ouder(s) van Jeugdhulp-clieënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoek-populatie maximaal 11,5% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 68,5% en 91,5% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt niet binnen deze grens. Resultaten dienen dus met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

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

1.3 Leeswijzer

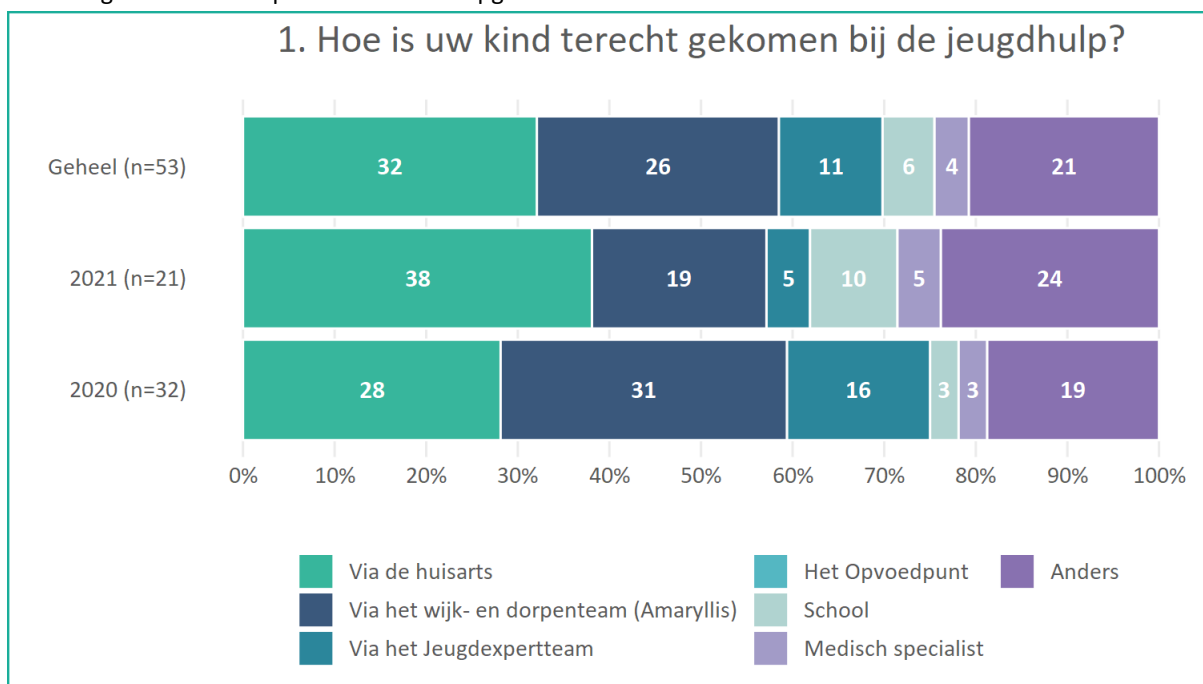
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Jeugdhulp, de kwaliteit van de hulp, het soort hulp, het effect van de hulp en de invloed van corona.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de meeste grafieken worden zowel de gezamenlijke resultaten van de twee interviewrondes als de afzonderlijke resultaten van 2020 en 2021 weergegeven. Bij de vragen waar deelnemers een rapportcijfer dienden te geven, staat een 1 voor zeer ontevreden en een 10 voor zeer tevreden. In deze grafieken worden de gezamenlijke resultaten weergegeven en staat het gemiddelde cijfer in de ster in de grafiek. De gemiddelde cijfers van 2020 en 2021 afzonderlijk, worden vermeld onder de grafiek. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien 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 alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De reacties op de open vragen zijn samengevat weergegeven. Hierbij zijn de resultaten van 2020 en 2021 samengenomen, waarbij opmerkelijke verschillen tussen de twee jaren worden vermeld. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

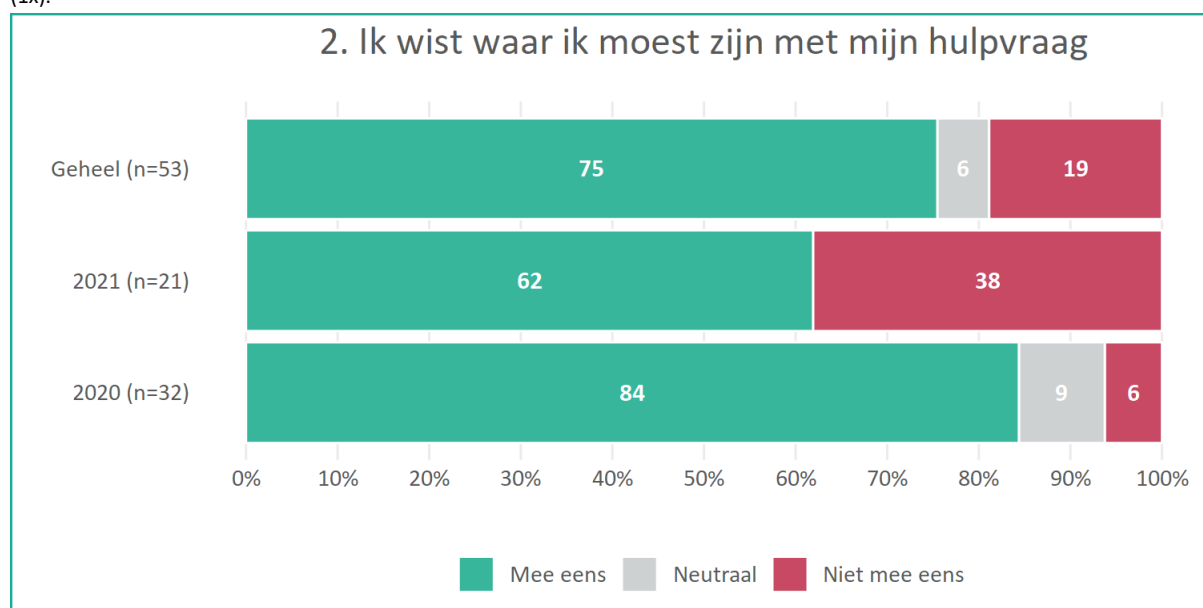
2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners via de gemeente een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen zij in contact met een jeugdconsulent. De consulent zorgt ervoor dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner(s). Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld.



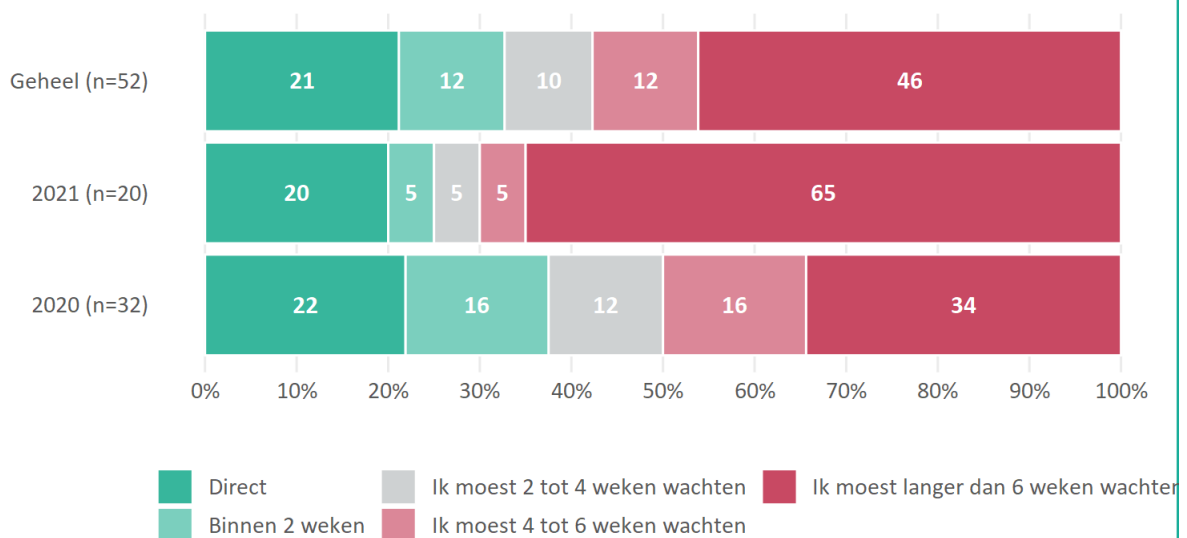
Antwoordoptie 'Het Opvoedpunt'²: n=0. Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichting: 'Crisisteam' (1x), 'Eigen verzoek' (1x), 'GGZ' (1x), 'Integrale Vroeghulp' (1x), Medisch Orthopedisch Dagverblijf' (1x), 'Veilig thuis' (1x).



Deelnemers uit 2020 geven onder andere aan dat ze wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag vanwege een eerdere ervaring (2x) of dat ze automatisch naar de gemeente werden doorverwezen (2x). Eén deelnemer uit 2020 noemt dat hij/zij niet wist waar hij/zij moest zijn en steeds ergens anders naar werd verwezen. Een paar deelnemers uit 2021 geven aan 'van het kastje naar de muur' worden gestuurd (2x). Een andere deelnemer uit 2021 benoemt daarentegen meteen via de huisarts geholpen te zijn.

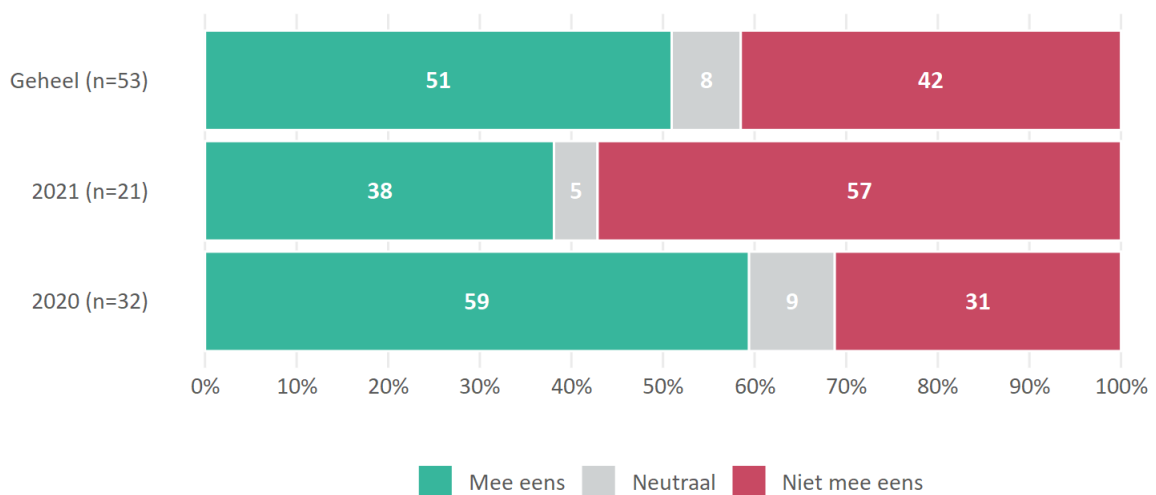
² Het Opvoedpunt is onderdeel van de GGD.

3. Hoe snel kon u verder in gesprek over de hulpvraag?

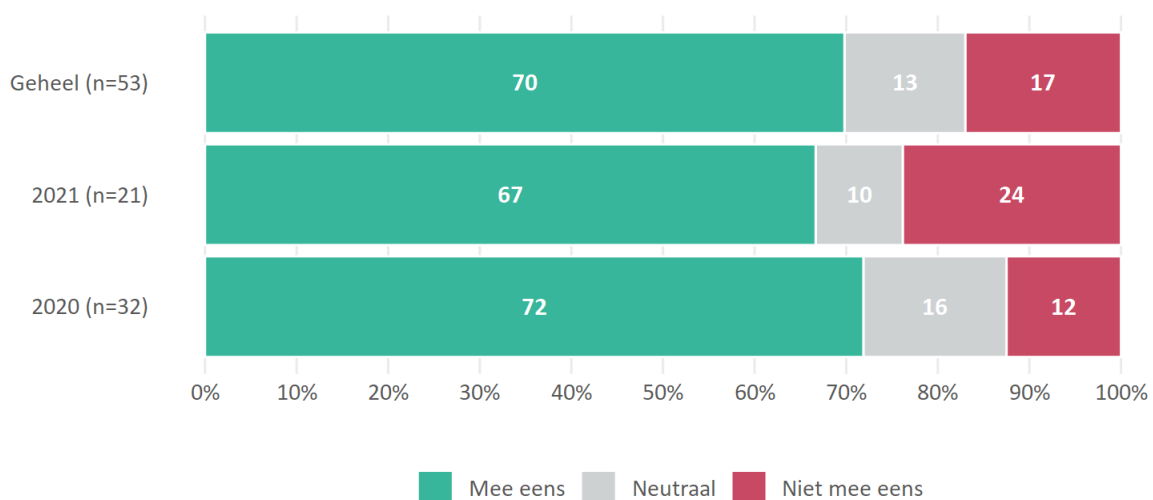


Een aantal deelnemers uit 2020 benoemen expliciet de lange wachttijd (8x). Hierbij gaat het voornamelijk om de wachttijd voordat er concrete stappen werden gezet met betrekking tot de hulp. Redenen die hiervoor worden aangedragen zijn onder andere uitgebreid onderzoek (1x), van het kastje naar de muur worden gestuurd (1x), onduidelijkheid waar je moet zijn (1x) en dat het bureaucratisch is (1x). Ook deelnemers uit 2021 spreken zich uit over de lange wachttijd voordat de hulp begint (8x). Deelnemers noemen hierbij onder andere dat het niet duidelijk is waar men terecht kan (1x), steeds weer ergens anders naar verwezen te worden (2x), er gebrek is aan korte lijnen (1x) en dat het lang duurt voordat er vervolgstappen worden gezet (1x). Tevens geeft één deelnemer aan dat Covid wellicht invloed heeft gehad op de lange wachttijd.

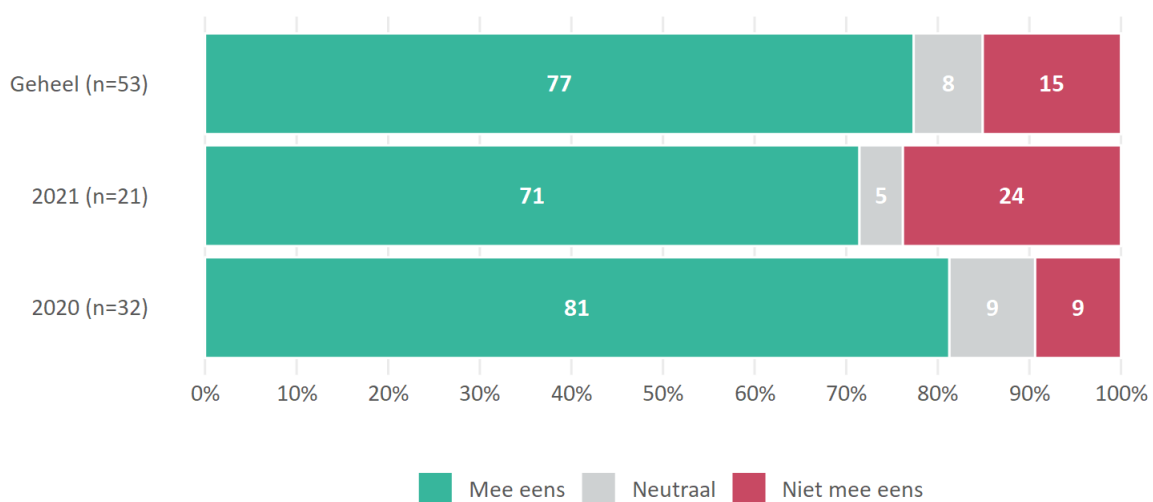
4. Ik ben tevreden over de snelheid waarmee mijn kind is geholpen

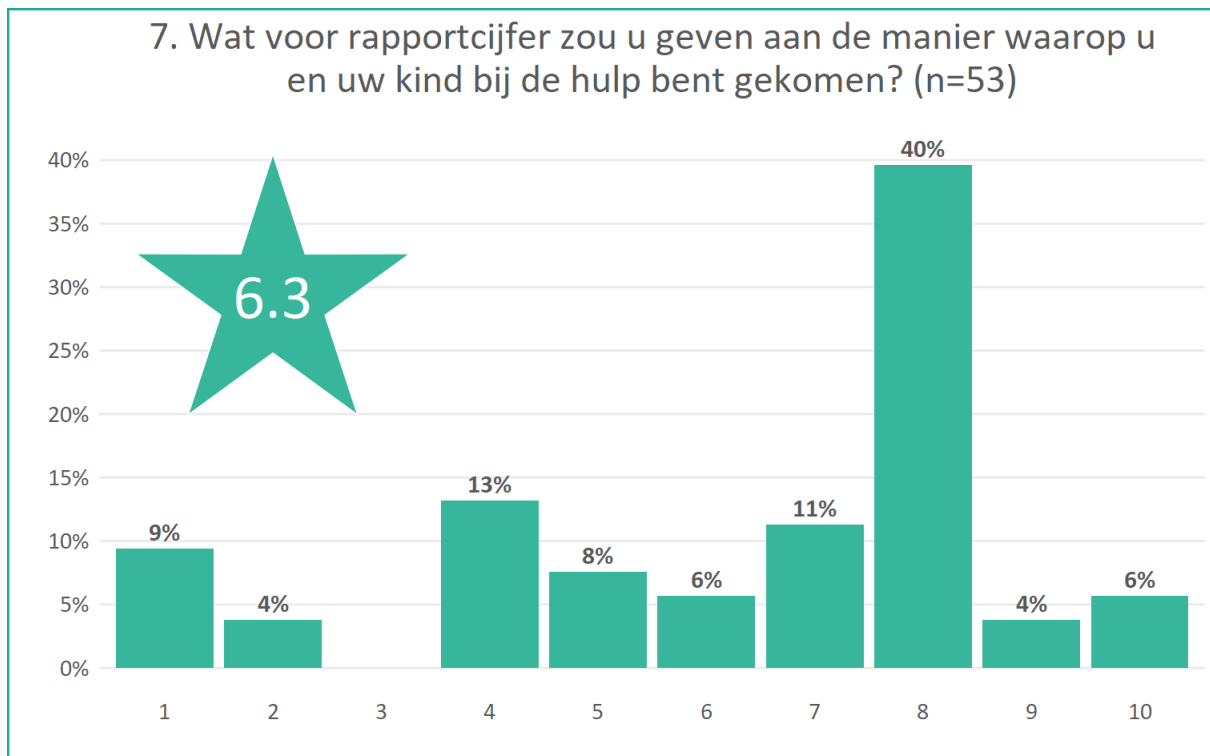


5. Het contact met de medewerker was prettig



6. De medewerker luisterde goed naar ons verhaal





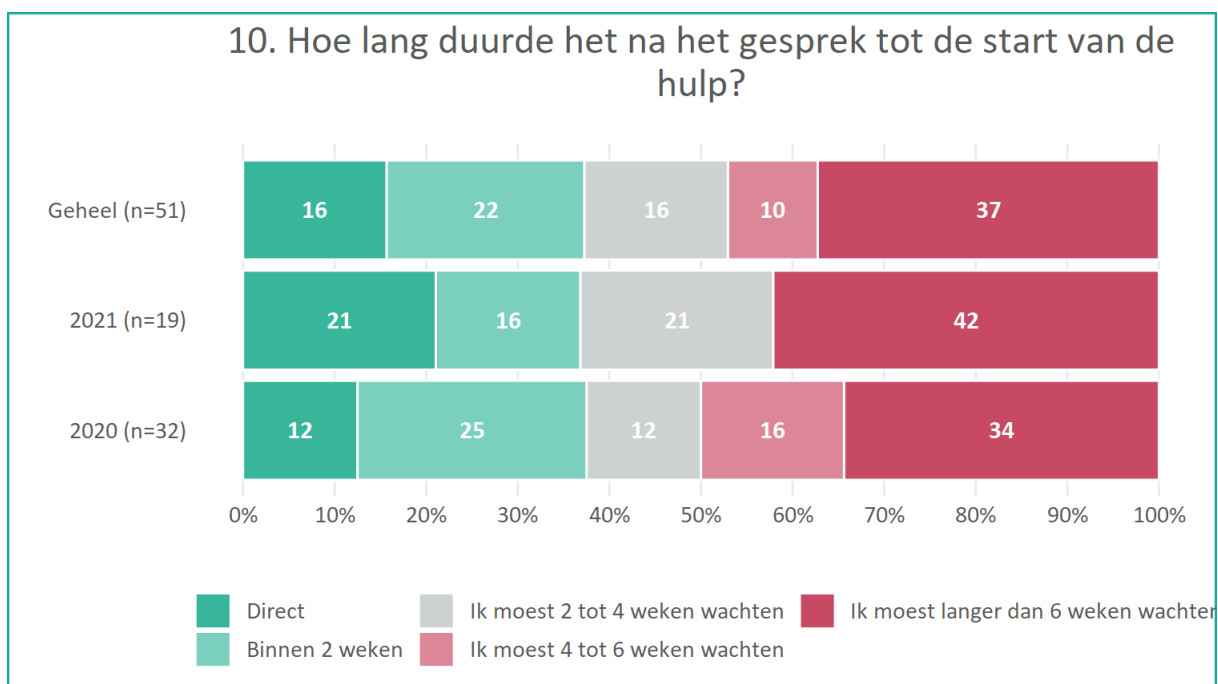
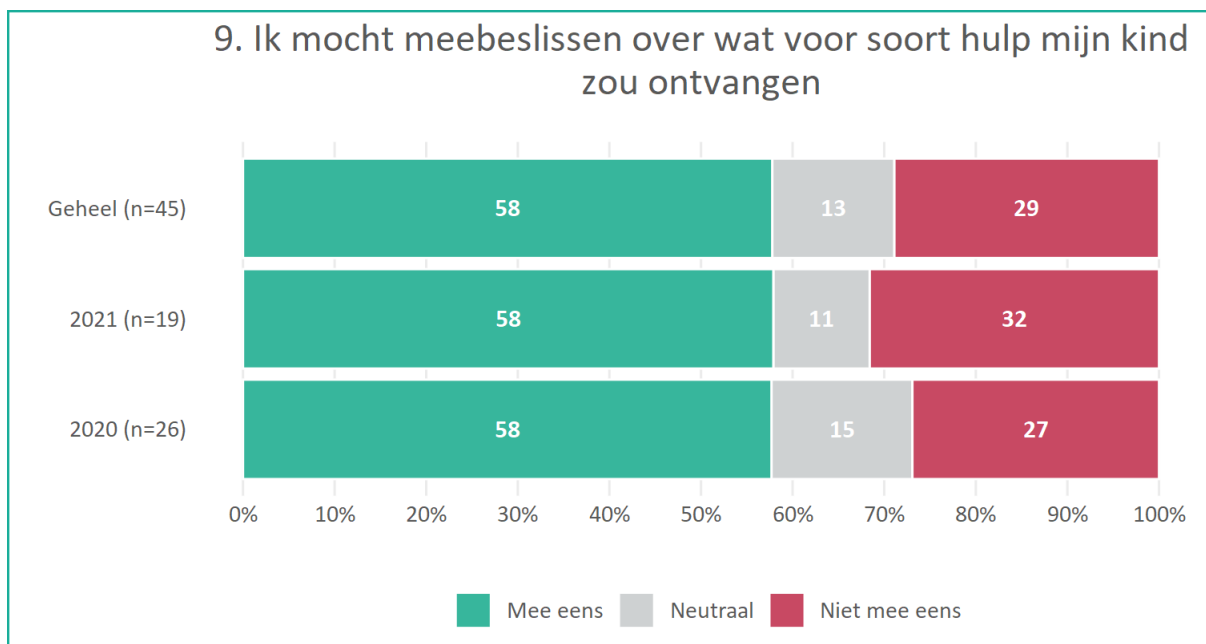
Gemiddelde cijfer 2021: 5,4. Gemiddelde cijfer 2020: 6,8.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 8 'Kunt u toelichten wat u in het algemeen vond/vind van de toegang tot de Jeugdhulp? Wat vind/vond u goed? Wat vind/vond u minder goed?' In totaal hebben 51 deelnemers een antwoord gegeven (uit 2020 31 deelnemers en uit 2021 20 deelnemers).

- Een aantal deelnemers geven aan het fijn te vinden dat de medewerkers altijd bereikbaar zijn. Deelnemers noemen dat ze buiten kantooruren kunnen bellen in acute situaties.
- De ervaringen met de wachttijd zijn wisselend. Er zijn een aantal deelnemers die aangeven dat de jeugdhulp redelijk snel in gang wordt gezet. Er zijn echter ook deelnemers die aangeven dat ze de wachttijd heel lang vinden. Zo duurt het bij een aantal deelnemers erg lang voordat daadwerkelijk hulp werd ingeschakeld. Daarnaast geven deelnemers aan dat er veel wordt gepraat, maar weinig daadwerkelijk gebeurt, waardoor het proces lang duurt.
- Ook zijn de meningen over de communicatie verdeeld. Door veel deelnemers wordt dit als zeer prettig ervaren. Ze geven aan dat ze de communicatie open, serieus, snel en eerlijk vinden. Daarnaast zijn de lijntjes kort en wordt naar de persoonlijke situatie gekeken, voordat een proces in gang wordt gezet. Ook zijn de medewerkers professioneel, hebben ze veel kennis en spreken ze met veel expertise. Verder vinden deelnemers het fijn dat de hulp bij hen thuis komt. Daarnaast hebben deelnemers het gevoel dat er serieus naar hen wordt geluisterd. Er zijn daarentegen ook deelnemers die aangeven de communicatie minder prettig te vinden. Zij geven aan dat ze zich niet begrepen voelen. Daarnaast werken medewerkers allemaal volgens een vast boekje waar niet van afgeweken kan worden. Bovendien wordt geen rekening gehouden met de persoonlijke ervaringen van deelnemers en wordt geen rekening gehouden met verzoeken. Verder geeft een deelnemer aan dat de hulpvraag eerst onbeantwoord bleef, waardoor de situatie erg is geworden. Ook geeft een deelnemer aan dat de kinderen niet worden gehoord, waardoor zij nergens terecht kunnen met vragen.
- Tot slot is een verbeterpunt dat er duidelijker aangegeven kan worden waar mensen met hun hulpvraag terecht kunnen. Dit kan bijvoorbeeld beter gecommuniceerd worden via de website. Het is niet duidelijk dat mensen bijvoorbeeld ook bij een wijkteam terecht kunnen. Daarnaast zijn er veel wisselingen van personeel die het proces ingewikkeld en rommelig maken. Deelnemers vinden het lastig bij wie ze terecht kunnen.

2.2 Soort Jeugdhulp

Hieronder wordt weergegeven wat deelnemers vinden van de soort Jeugdhulp dat is ingezet en hoe ze dit ervaren.

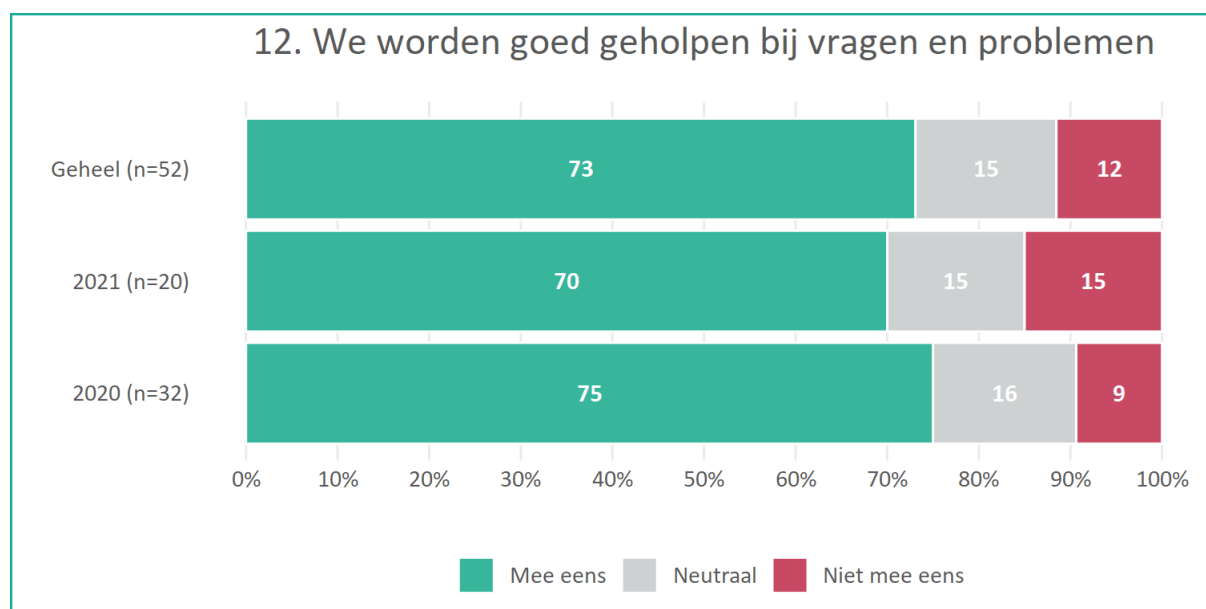


Hieronder volgt een samenvatting op vraag **11 'Wat vond u in het algemeen van wat voor hulp er is ingezet en het contact dat u hebt met de hulpverleners?'** In totaal hebben 47 deelnemers een antwoord gegeven (uit 2020 32 deelnemers en uit 2021 15 deelnemers).

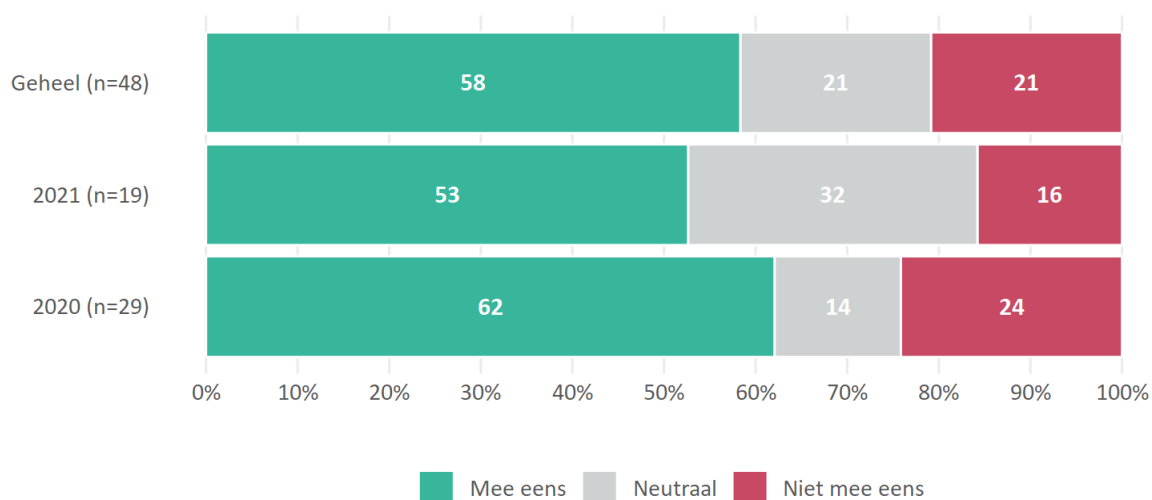
- De reacties van de deelnemers zijn overwegend positief, vooral met betrekking tot de kundigheid en professionaliteit van de hulpverleners. Deelnemers noemen dat de hulpverleners toegankelijk zijn, goed bereikbaar zijn en over veel kennis beschikken.
- Veel deelnemers vinden dat de hulpverleners goed naar hen en/of hun kinderen luisterden. Een deelnemer noemt het volgende: "Mijn kind voelde zich gehoord en ik als ouder zijnde ook."
- Daarnaast geven deelnemers aan veel steun te hebben gehad aan de hulpverleners. Een aantal deelnemers noemt dat ze het stukje ouderbegeleiding als heel prettig heeft ervaren.
- Er wordt regelmatig genoemd dat het fijn is dat er zelf keuzes gemaakt mogen worden of dat keuzes in goed overleg worden gemaakt.
- Er zijn relatief weinig negatieve ervaringen, maar er wordt wel een paar keer genoemd dat de informatievoorziening over het hele proces beter kan. Ook geven een paar deelnemers aan het niet fijn te vinden meerdere contactpersonen of aanspreekpunten te hebben.
- In 2021 wordt er relatief vaker gesproken over negatieve ervaringen met lange wachttijden tot er een oplossing wordt geboden en onduidelijke communicatie tussen alle verschillende instanties.

2.3 Kwaliteit van de hulp

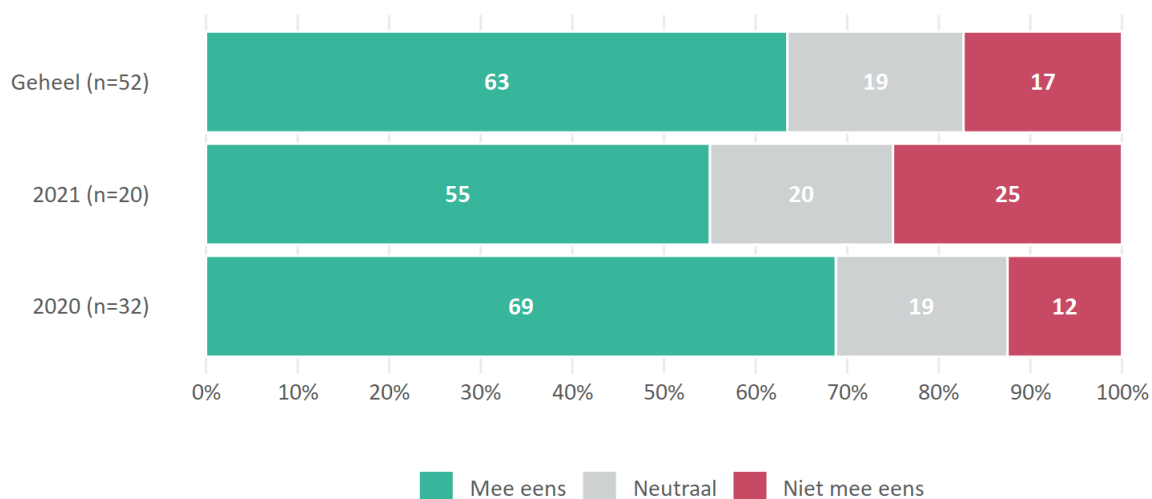
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Hieronder wordt weergegeven hoe cliënten de hulp van de geboden hulp beoordelen.

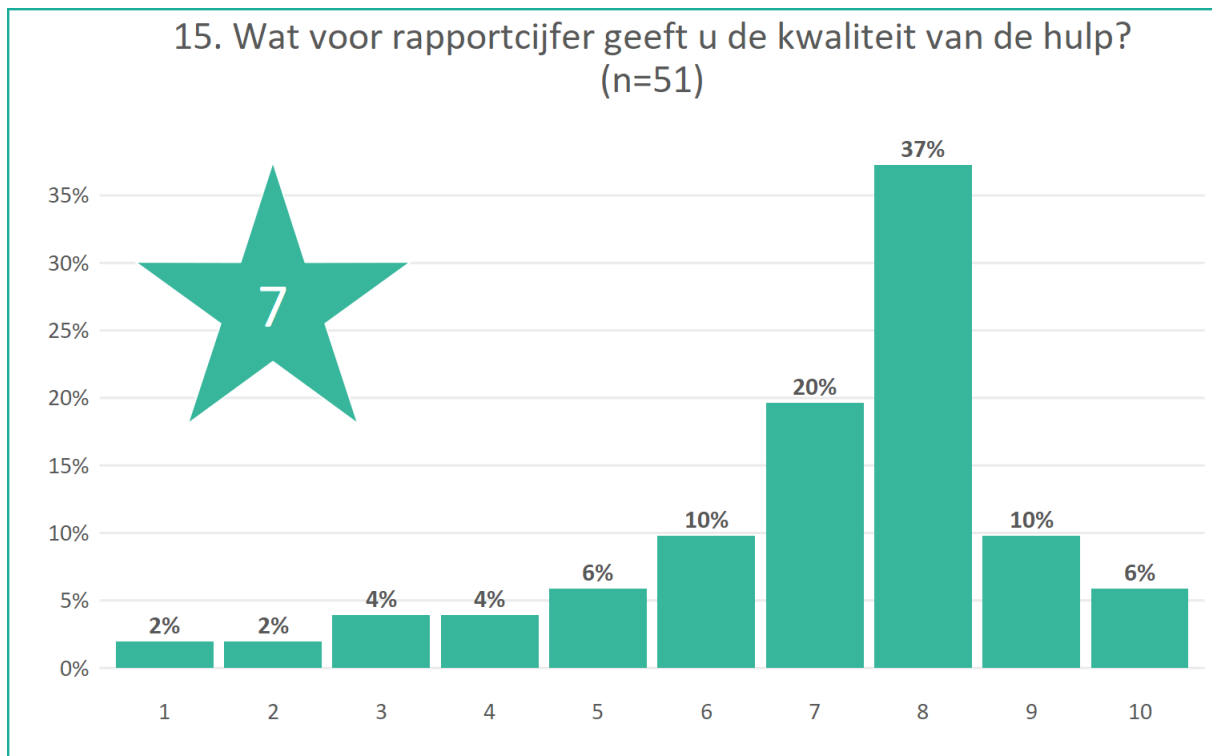


13. We krijgen voldoende informatie over de hulp



14. De hulp die mijn kind krijgt past bij de hulpvraag





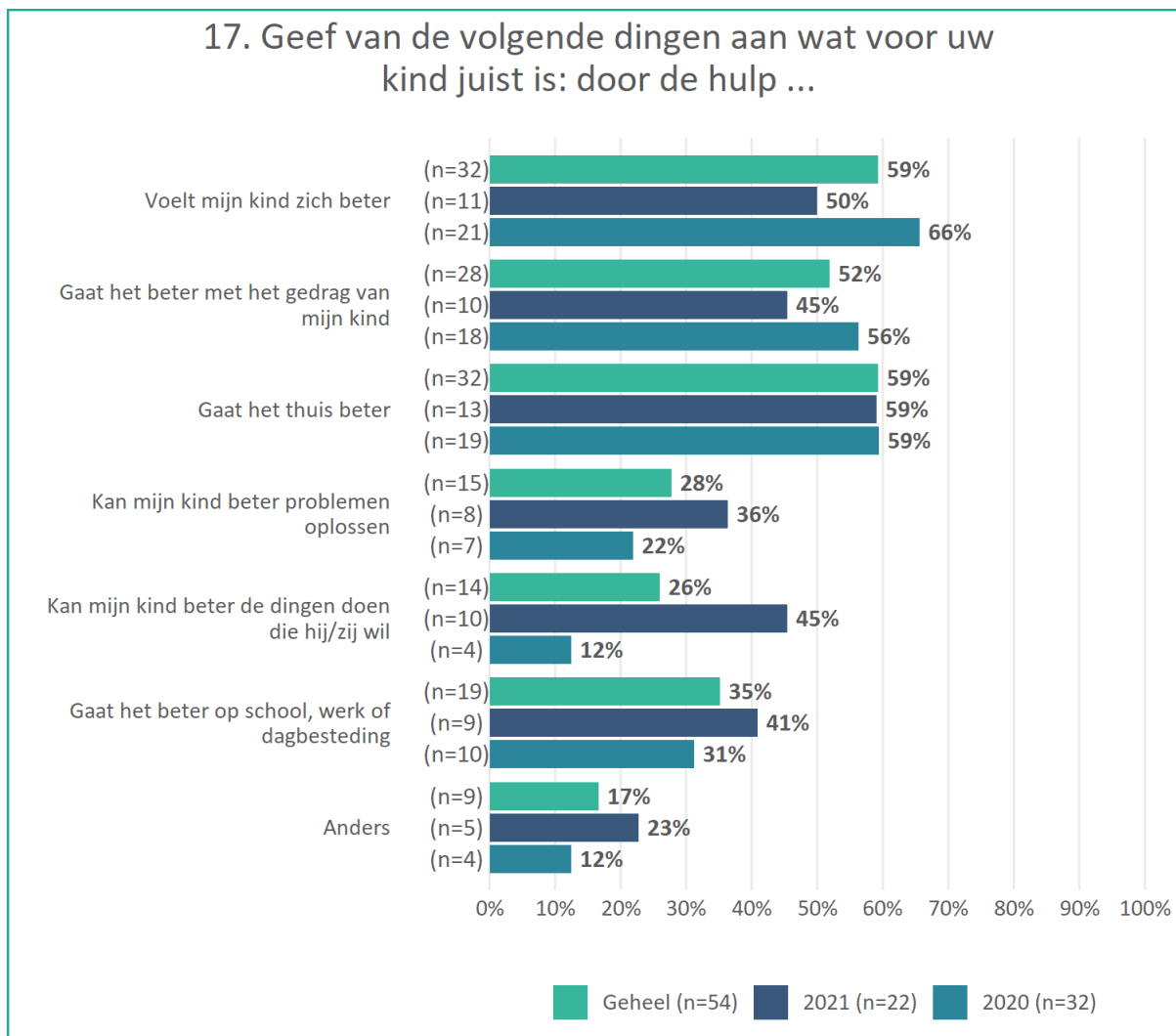
Gemiddelde cijfer 2021: 6,9. Gemiddelde cijfer 2020: 7,1.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 16 'Kunt u toelichten hoe u de hulp in het algemeen ervaart/hebt ervaren? Wat vindt/vond u fijn of goed? Wat vindt/vond u minder goed? Wat zijn verbeterpunten?' In totaal hebben 51 deelnemers een antwoord gegeven (uit 2020 31 deelnemers en uit 2021 20 deelnemers).

- De deelnemers zijn in het algemeen positief, vooral over de kwaliteit van de hulpverlening en de manier waarop de hulpverleners luisteren, dit maakt dat de ouders zich serieus genomen en gehoord voelen.
- Daarnaast geven een aantal deelnemers aan dat ze het fijn vinden dat de hulp duidelijkheid biedt, waardoor het kind weet wat hij of zij kan verwachten en weet waar hij of zij aan toe is.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat hun kind het contact met de hulpverlening fijn vindt, hierbij worden vooral de één-op-één gesprekken genoemd.
- Deelnemers laten zich positief uit over de goede bereikbaarheid en betrokkenheid van de hulpverleners.
- Een terugkerend punt van kritiek is de lange tijd tot de juiste hulp wordt gevonden. Daarnaast is het contact soms verwarrend door allerlei verschillende instanties en contactpersonen waar de deelnemers mee te maken hebben.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat het soms wat schort aan de communicatie. Een deelnemer geeft aan dat ze soms niet op de hoogte zijn van bepaalde ontwikkelingen van hulpinstanties. Deze deelnemer geeft als tip dat er misschien een nieuwsbrief verspreid kan worden zodat iedereen op de hoogte is van wat er gaande is.
- Tevens noemen een aantal deelnemers dat de hulp niet helemaal aansloot bij de hulpvraag. Eén deelnemer noemt zelfs dat er totaal niet werd ingegaan op de hulpvraag en de hulpverleners hun eigen plan trokken. Ook geven een aantal deelnemers aan niet altijd even goed geïnformeerd te zijn.

2.4 Effect van de hulp

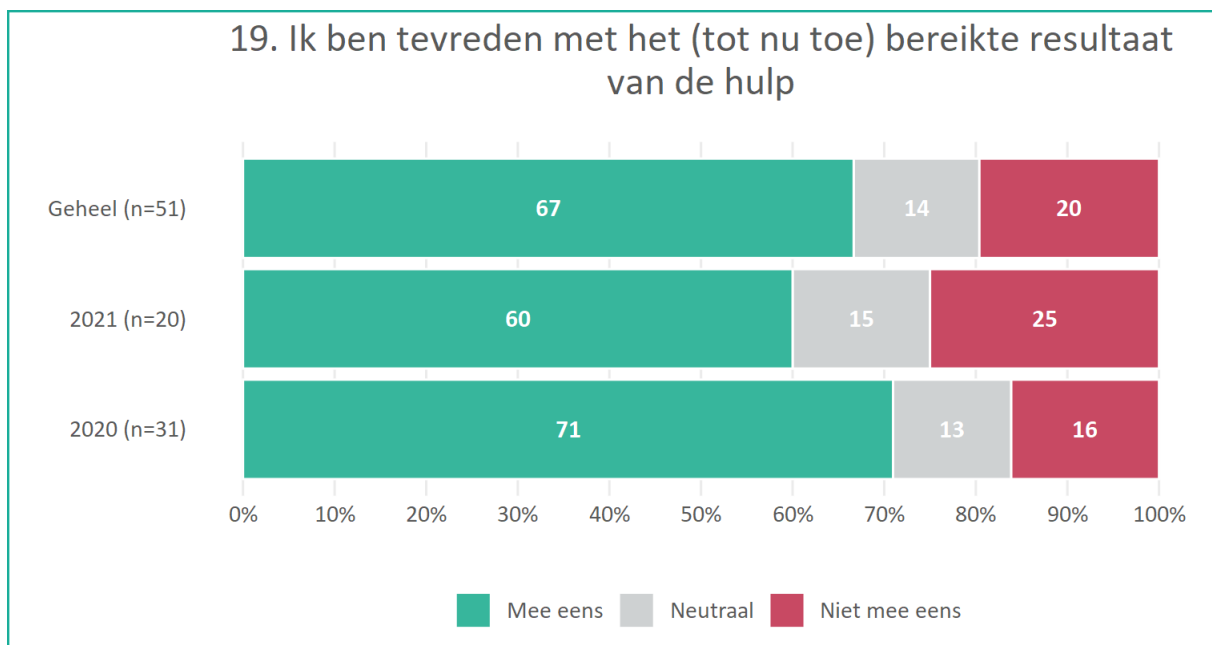
Hieronder wordt weergegeven in welke mate de geboden hulp het gewenste effect heeft. Hierbij valt te denken aan een verbetering in het gedrag van het kind of een verbetering in de prestaties of school, werk of dagbesteding.

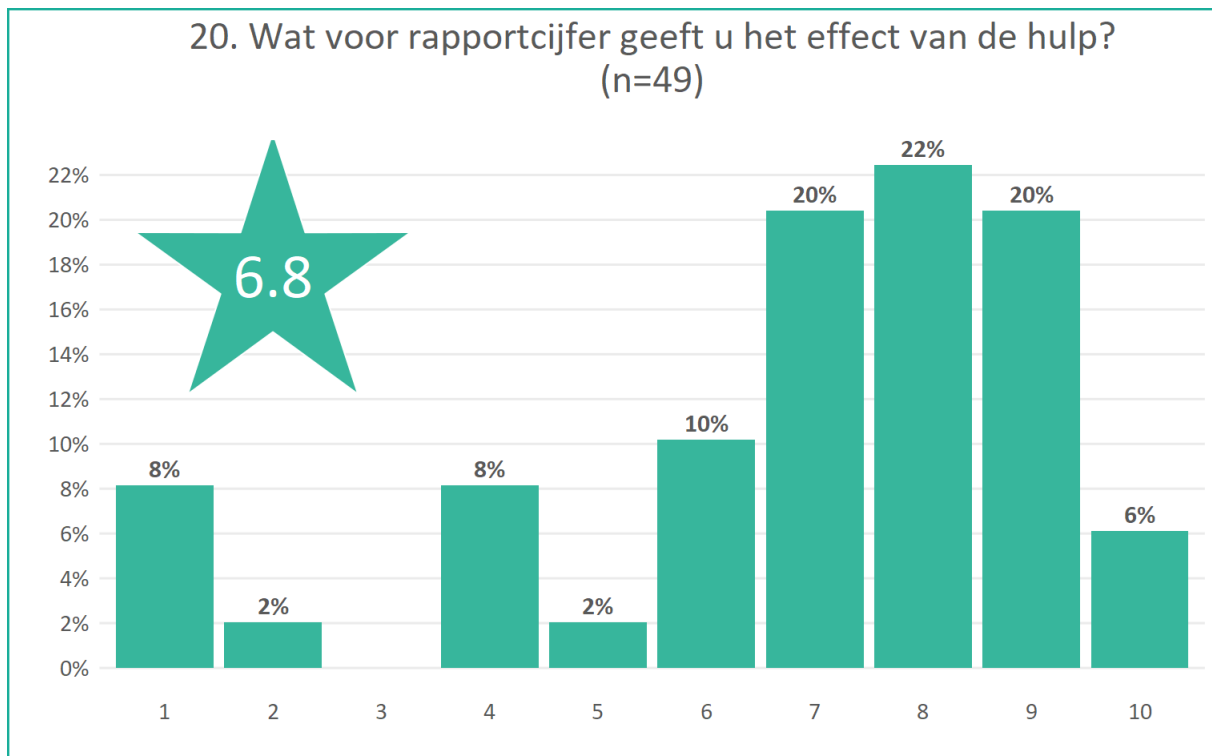


Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichtingen: 'Ging het slechter' (1x), 'Het is gewoon een heel ander kind (positief)' (1x), 'Inzicht gekregen dat iets niet goed zit' (1x), 'Zie nog weinig verbetering' (1x)

Hieronder volgt een samenvatting op vraag **18 'Kunt u toelichten wat er in het leven van uw kind is veranderd door de hulp die uw kind ontvangt/heeft ontvangen?'** In totaal hebben 50 deelnemers een antwoord gegeven (uit 2020 31 deelnemers en uit 2021 19 deelnemers).

- De veranderingen die worden genoemd door de deelnemer zijn voornamelijk positief. Vaak voorkomende veranderingen zijn de verbeterde zelfredzaamheid van het kind en een betere relatie tussen ouder en kind, een betere gezinssituatie en het beter kunnen focussen van het kind op schoolwerk. Ook wordt regelmatig genoemd dat er meer ruimte is voor sociale contacten.
- Er wordt regelmatig genoemd dat het kind nu meer structuur heeft, waardoor de stress is verminderd en er meer rust is gekomen.
- Ook geven een aantal deelnemers aan dat de hulp een positief effect heeft gehad op hen als ouder/verzorger. Zo geeft een deelnemer aan beter te weten hoe met hun kind om te gaan door de tips die hij/zij heeft gekregen. Ook geven een paar deelnemers aan zich als ouder ontlast te voelen door de hulp.
- Hoewel een ruime meerderheid van de deelnemers positief is, ervaart een klein deel nog steeds veel problemen met hun kind. Er wordt regelmatig genoemd dat de verbeteringen tijdelijk zijn en er sprake is van terugval in het oude (probleem)gedrag.





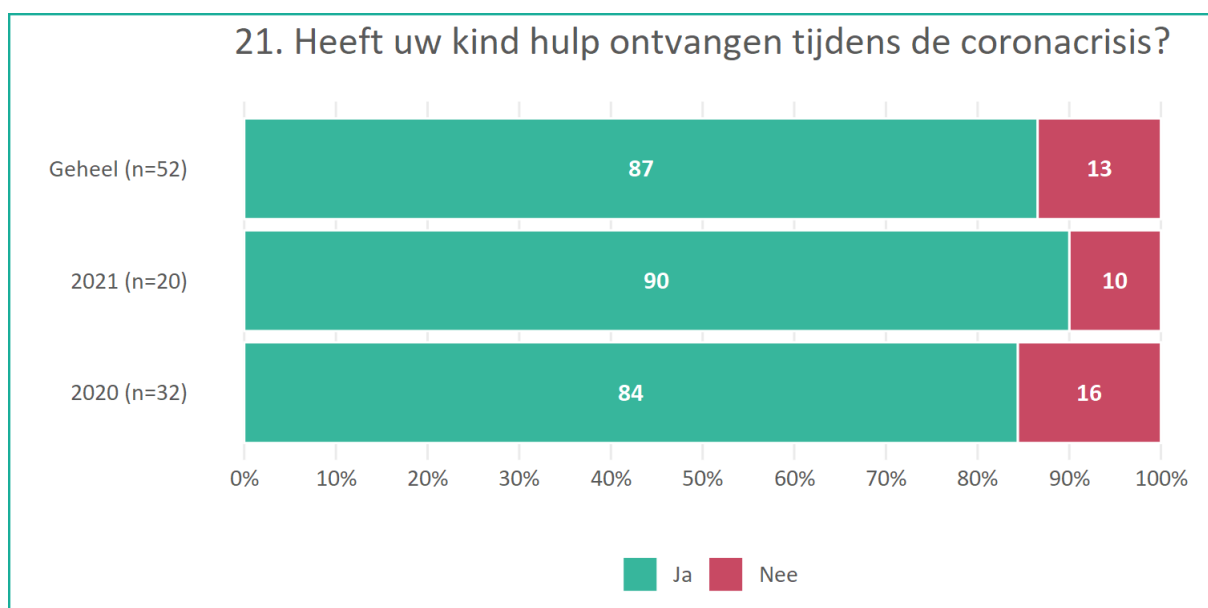
Gemiddelde 2021: 6,7. Gemiddelde 2020: 6.9.

Hieronder volgt een samenvatting van de toelichtingen die de deelnemers hebben gegeven bij vraag 20 over het rapportcijfer voor het effect van de hulp. In totaal hebben 37 deelnemers een antwoord gegeven (uit 2020 23 deelnemers en uit 2021 14 deelnemers).

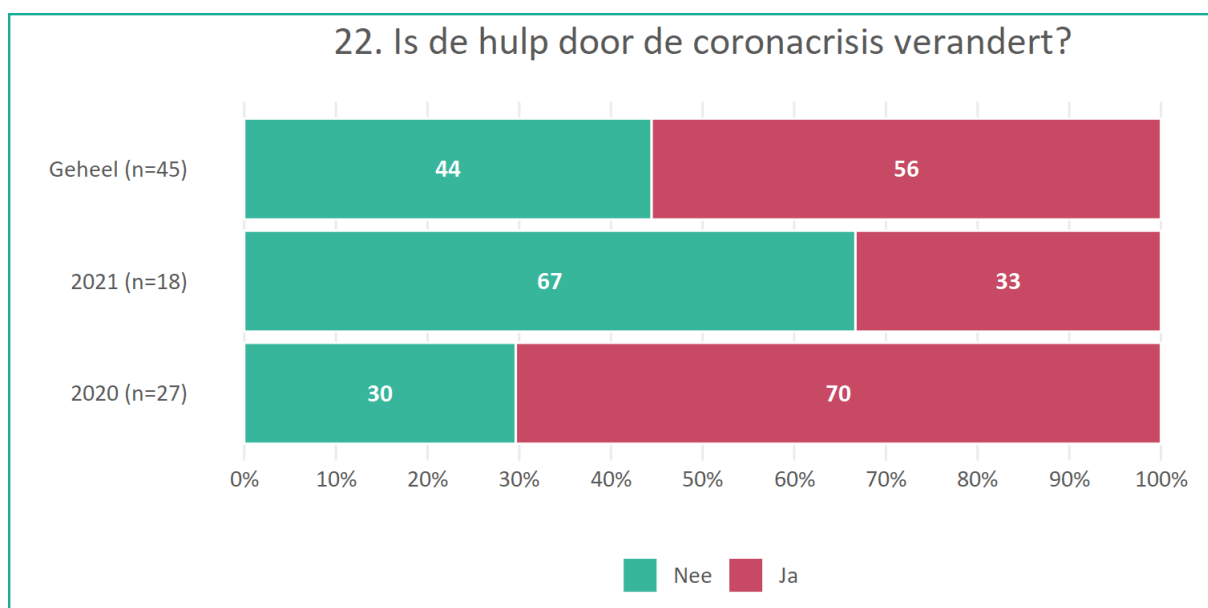
- Een deel van de deelnemers merkt op dat er wel effect is van de hulp, maar dat het resultaat nog niet is zoals gewenst en dat er nog veel moet gebeuren. Een aantal deelnemers merkt hier wel bij op dat het hulptraject nog niet zo lang bezig is. Ter illustratie: één deelnemer noemt de hulp een “continu proces en het is eigenlijk nooit ‘klaar’.”
- Meerdere deelnemers vinden het fijn dat de hulp er is en vinden het een prettige gedachte dat er op de hulp kan worden teruggevallen indien nodig.
- Er zijn een paar negatieve reacties, welke vooral aan specifieke instanties zijn gericht. Er is echter geen enkele instantie die door meerdere deelnemers wordt genoemd.

2.5 Corona

Hieronder wordt weergegeven of de coronacrisis invloed heeft gehad op de hulp en zo ja, op wat voor manier.

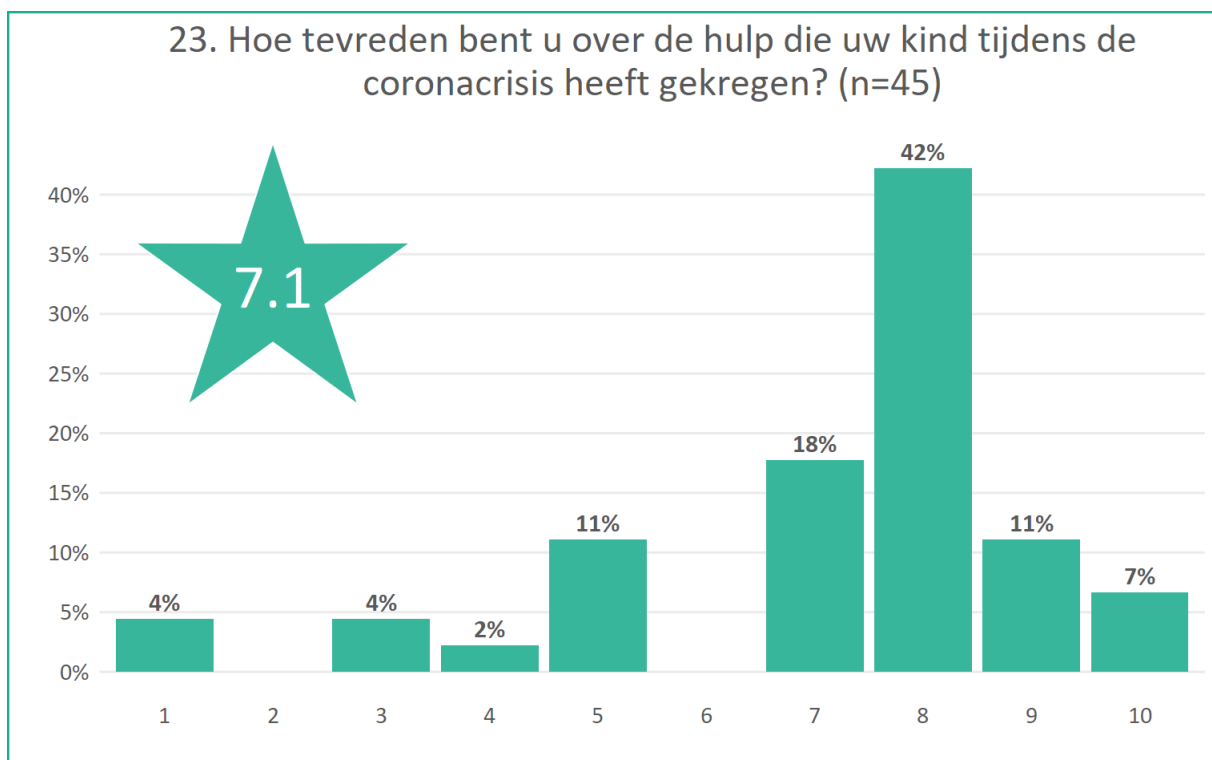


De vragen 22 tot en met 25 zijn alleen gesteld aan de deelnemers die hulp hebben ontvangen tijdens de coronacrisis.



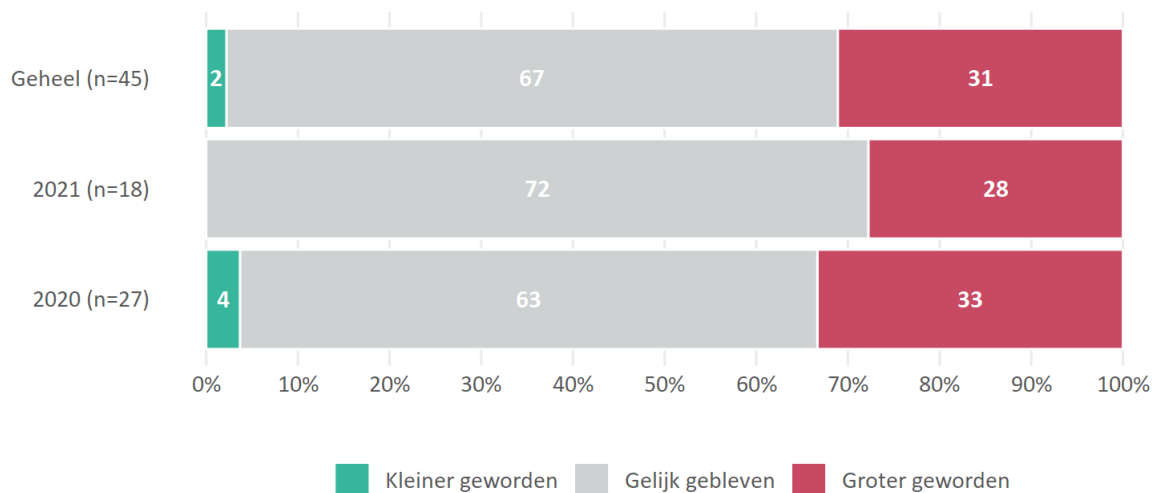
Hieronder volgt een samenvatting van de toelichtingen die de deelnemers hebben gegeven bij vraag 22 over wat er is veranderd aan de hulp tijdens de coronacrisis. In totaal hebben 25 deelnemers een antwoord gegeven (uit 2020 19 deelnemers en uit 2021 6 deelnemers).

- De meeste deelnemers geven aan dat de grootste verandering is dat de hulp omgezet werd naar digitale afspraken. Over het algemeen geven deelnemers aan dat ze de noodzaak van de situatie begrijpen maar dat fysieke afspraken absoluut de voorkeur krijgen boven telefoongesprekken of videobellen.
- De meeste deelnemers merken op hoe de afspraken minder frequent zijn. Hierbij geeft een aantal deelnemers aan dat dit nadelig is voor hun kind. Het maakt de hulp onpersoonlijker. Er wordt hierbij wel regelmatig toegegeven dat het niet anders kan.
- Er zijn ook positieve veranderingen opgemerkt. Zo geeft één deelnemer aan dat de hulp nu thuis wordt gegeven en dat de hulpverlener daardoor een beter beeld heeft van het dagelijks leven van het gezin.

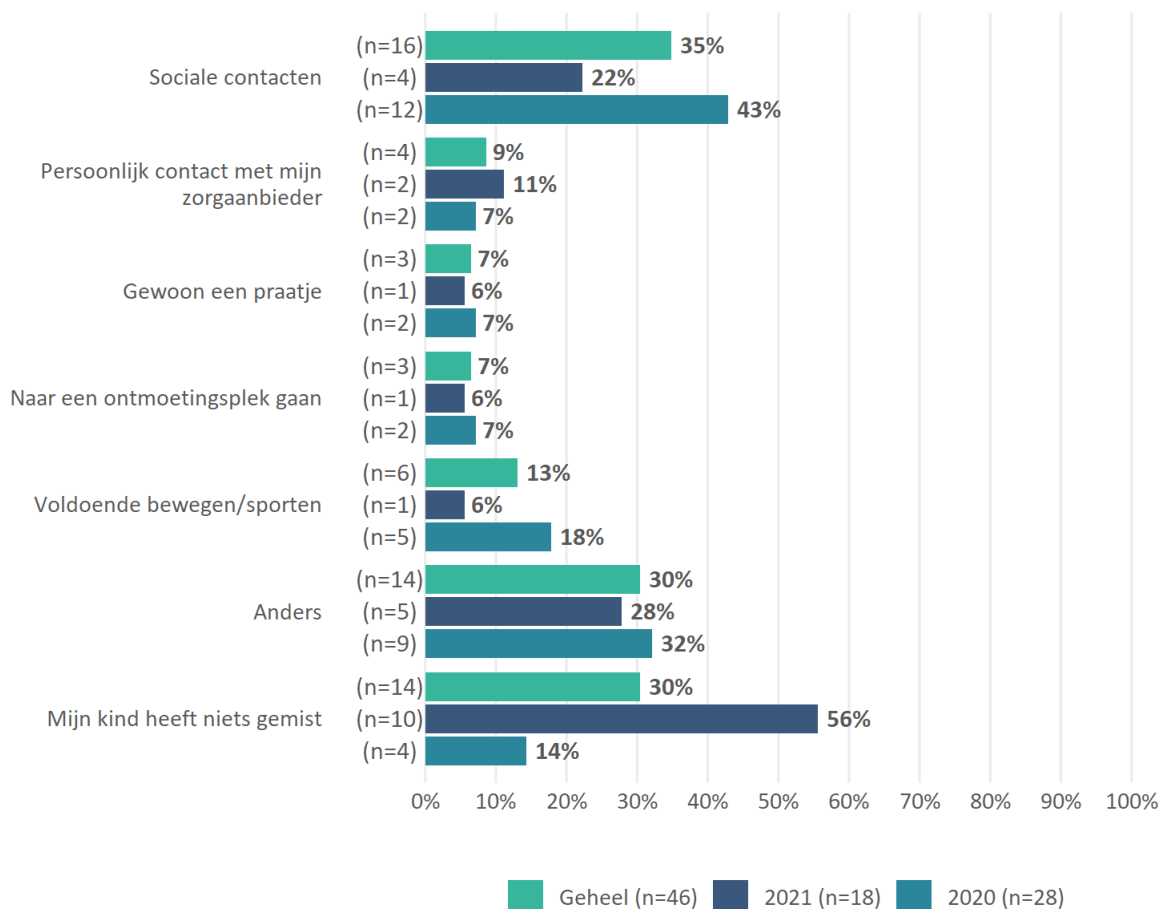


Gemiddelde 2021: 6,8. Gemiddelde 2020: 7,3.

24. Aan het begin van de coronacrisis is de behoefte aan hulp..



25. Wat heeft uw kind het meest gemist tijdens de coronacrisis?



Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: 'Contact met docenten' (n=1), 'doel voor de dag' (n=1), 'duidelijkheid' (n=1) 'face-to-face contact' (n=1), 'School' (n=4), 'Structuur' (n=5).

Hieronder volgt een samenvatting van de toelichtingen die de deelnemers hebben gegeven bij vraag 25 over wat het kind het meest heeft gemist tijdens de coronacrisis. In totaal hebben 26 deelnemers een antwoord gegeven (uit 2020 20 deelnemers en uit 2021 6 deelnemers).

- Verreweg het grootste deel van de deelnemers geeft aan dat het sociale contact erg werd gemist en dat de gesprekken 'via een beeldscherm' lang niet zo fijn aanvoelen als fysieke één-op-één gesprekken. Tevens noemen deelnemers meermaals dat het naar school gaan werd gemist.
- Meerdere deelnemers merken op dat de situatie thuis meer onder druk kwam te staan doordat het hele gezin thuis zat tijdens de coronacrisis. Een paar deelnemers geven aan dat dit de hulpvraag vergrootte. Hierbij noemen een paar deelnemers dat het wegvallen van de dagelijkse structuur een negatieve invloed heeft gehad.
- Een paar deelnemers geven aan dat hun kind het juist fijn vond om online onderwijs te volgen. Eén deelnemer geeft aan dat zijn/haar kind sociaal niet zo sterk is en daarom het thuisonderwijs fijn vond. Een ander benoemt dat zijn/haar kind met autisme minder prikkels krijgt door het thuis volgen van onderwijs, wat een goed effect had.
- Eén deelnemer geeft aan het gevoel te hebben dat er heel weinig contact is geweest tijdens de crisis en dat er weinig naar hem/haar is omgezien. Deze deelnemer voelt zich in de kou gezet.

2.6 Tot slot

Hieronder volgt een samenvatting op vraag **26 'Zijn er tot slot nog dingen die u kwijt wilt?'** In totaal hebben 32 deelnemers een antwoord gegeven (uit 2020 15 deelnemers en uit 2021 17 deelnemers).

- Een grote meerderheid van de gegeven antwoorden hebben betrekking op de lange wachttijden. Wat vooral wordt genoemd is de tijd die het duurt tot er een begin wordt gemaakt met het verlenen van hulp.
- Veel deelnemers benoemen de soms verwarrende communicatie. Veelgenoemde oorzaken van deze verwarring zijn de grote hoeveelheid instanties en contactpersonen waar de deelnemers mee te maken krijgen, en een ontoereikende informatievoorziening over het verloop van het hulpproces.
- Een aantal deelnemers benoemt dat ze heel blij zijn met de hulp zoals het gaat, en uiten hun dankbaarheid hiervoor.

Uw contactpersonen

Maartje Koops – m.koops@zorgfocuz.nl

Else van Dijk – e.vandijk@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.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

