BMC

Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp

Gemeente Ridderkerk

Rapport
November 2017
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-1011-8863

Partners in verbetering

INHOUD

SAMENVATTING			1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING		3
	1.1	Aanleiding onderzoek	3
	1.2	Doelgroep	3
	1.3	Werkwijze en respons	3
	1.4	Vergelijking	4
	1.5	Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN		5
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP		7
	3.1	De kwaliteit van de zorg	7
	3.2	De kwaliteit van de hulpverleners	8
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP		10
	4.1	Opgroeien	10
	4.2	Zelfstandigheid	11
	4.3	Zelfredzaamheid	12
	4.4	Meedoen in de eigen omgeving	13
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?		14
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN		15

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het onderzoek Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp. Een onderzoek naar de ervaringen van deze doelgroep is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij gekozen voor de modelvragenlijst.

Deze vragenlijst gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan jongeren en ouders.

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

Werkwijze en respons

Het overgrote deel van gemeenten die het onderzoek door BMC hebben laten uitvoeren, heeft ervoor gekozen de vragenlijsten op te sturen naar alle jeugdcliënten, dus ook cliënten met gespecialiseerde jeugdhulp.

De gemeente Ridderkerk heeft ervoor gekozen om het onderzoek te beperken tot cliënten die door het wijkteam worden geholpen. Er is voor deze methode gekozen om te waarborgen dat bijvoorbeeld cliënten anoniem in zorg geen vragenlijst ontvangen.

De wijkteammedewerkers konden gedurende zes weken vragenlijsten uitdelen, wat later met nog zes weken is verlengd.

Er is een inschatting gemaakt van hoeveel cliënten er in de uitdeelperiode gezien zouden worden. Op basis daarvan is het aantal vragenlijsten bepaald dat gedrukt is. Er zijn handzame pakketjes gemaakt met een vragenlijst, een begeleidende brief en een antwoordenvelop waarmee de cliënten de vragenlijsten kosteloos konden opsturen naar het scanbureau.

Het wijkteam van Ridderkerk heeft niet geregistreerd hoeveel pakketjes er zijn uitgedeeld. Er zijn 23 ingevulde vragenlijsten naar het scanbureau gestuurd.

Door de keuze voor een andere aanpak van dit onderzoek zijn de resultaten niet goed vergelijkbaar met de referentiegroep. Ze geven alleen een indicatie en zijn daarom alleen in de figuren opgenomen, niet in de teksten.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 73% aan dat zij vaak/altijd weten waar zij terechtkunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 91% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn.

Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben, namelijk 78%.

Uitvoering van de zorg

Respondenten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Alle respondenten in dit onderzoek geven aan dat zij vaak/altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 95% dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden. Ook is goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties een belangrijke voorwaarde voor goede jeugdhulp. Van de respondenten geeft 68% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening. De kennis van medewerkers is goed (87% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (95%) en de behandeling is volgens alle respondenten respectvol (100%).

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden van opgroeien en zelfstandigheid. Door de hulp voelt de jongere zich beter.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van de Modellijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.[1]

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jeugd of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'.
We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van lokale jeugdhulp in uw gemeente.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Deze rapportage geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. De tabellenbijlage toont de resultaten voor jongeren en ouders apart. Hierbij worden resultaten alleen weergegeven bij meer dan tien respondenten en indien er geen sprake is van mogelijke herleidbaarheid.

1.3 Werkwijze en respons

De gemeente Ridderkerk heeft ervoor gekozen om de wijkteammedewerkers vragenlijsten te laten uitdelen. Voor deze methode is gekozen om te waarborgen dat bijvoorbeeld cliënten anoniem in zorg geen vragenlijst ontvangen. Er is een inschatting gemaakt van hoeveel cliënten er in de uitdeelperiode gezien zouden worden (ouders/jongeren). Op basis daarvan is het aantal vragenlijsten bepaald dat gedrukt is. Er zijn handzame pakketjes gemaakt met een vragenlijst, een begeleidende brief en een antwoordenvelop waarmee de cliënten de

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

vragenlijsten kosteloos konden opsturen naar het scanbureau. BMC leverde iedere week een responsoverzicht aan bij de gemeente zodat de respons gemonitord kon worden.

Er zijn in totaal voor de gemeente Ridderkerk 350 pakketjes gemaakt; 225 voor ouders en 125 voor jongeren. Het is niet bekend hoeveel pakketjes er zijn uitgedeeld, dat is niet geregistreerd door het wijkteam.

Er zijn 23 vragenlijsten retour gekomen (15 van ouders en 8 van jongeren). Aangezien niet bekend is hoeveel pakketjes er zijn uitgedeeld is het niet mogelijk het responspercentage te berekenen. Gezien het lage aantal vragenlijsten dat retour is gekomen, is wel te zeggen dat de resultaten van het onderzoek indicatief zijn.

1.4 Vergelijking

Er is in dit onderzoek gebruikgemaakt van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en Ouders (MCJO). Deze vragenlijst is door de VNG beschikbaar gesteld. Gemeenten door heel Nederland hebben deze vragenlijst het afgelopen jaar gebruikt, waardoor BMC beschikt over een referentiegroep van 41 gemeenten.

De resultaten van dit onderzoek zijn niet één-op-één vergelijkbaar met de referentiegroep. Dit komt doordat de methode verschilt; bij de MCJO zijn de vragenlijsten per post door gemeenten verstuurd, bij dit onderzoek zijn ze uitgedeeld door medewerkers van het wijkteam.

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en een ‘referentiegroep’. Hierbij moet dus wel in ogenschouw worden genomen dat de resultaten indicatief zijn gezien de lage respons en gezien de andere werkwijze.

1.5 Leeswijzer

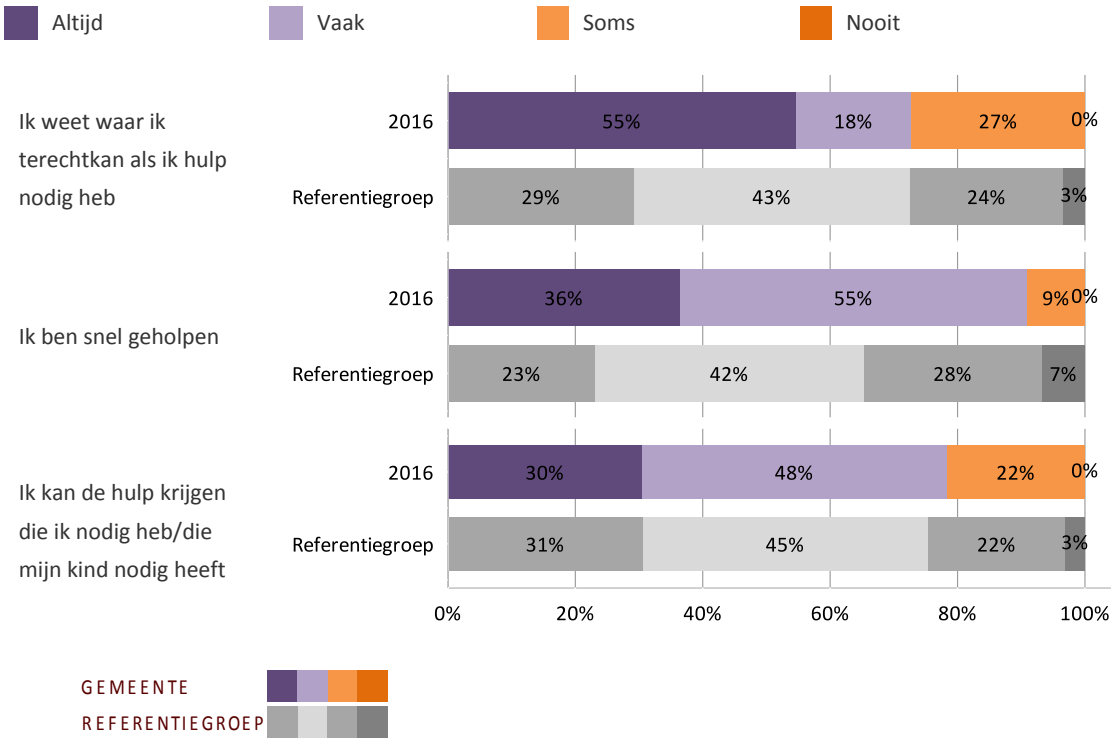
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 komen de goede punten en de verbeterpunten aan bod die door de respondenten zijn meegegeven.

Hoofdstuk 2
Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terechtkunnen, zijn ze snel geholpen en is passende hulp beschikbaar?

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, gecertificeerde instellingen en gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of een sociaal (wijk)team. Ook hebben maatschappelijke organisaties die ouders en kinderen kunnen verwijzen naar het juiste kanaal hier een belangrijke rol. Denk aan scholen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties en andere zorgprofessionals of aanbieders.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 22, 22, 23)



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

73% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is.

Snelheid van handelen is belangrijk. Door vroegsignalering kan ergere problematiek worden voorkomen. Daarnaast is van belang dat ouders en kinderen zich gehoord voelen en dat ze snel weten waar ze aan toe zijn. Daarom is er gevraagd naar de snelheid waarmee ze geholpen zijn, nadat de jongere of ouder zich met een vraag had gemeld. 91% van de kinderen is snel geholpen.

Tot slot geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren. 78% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft.

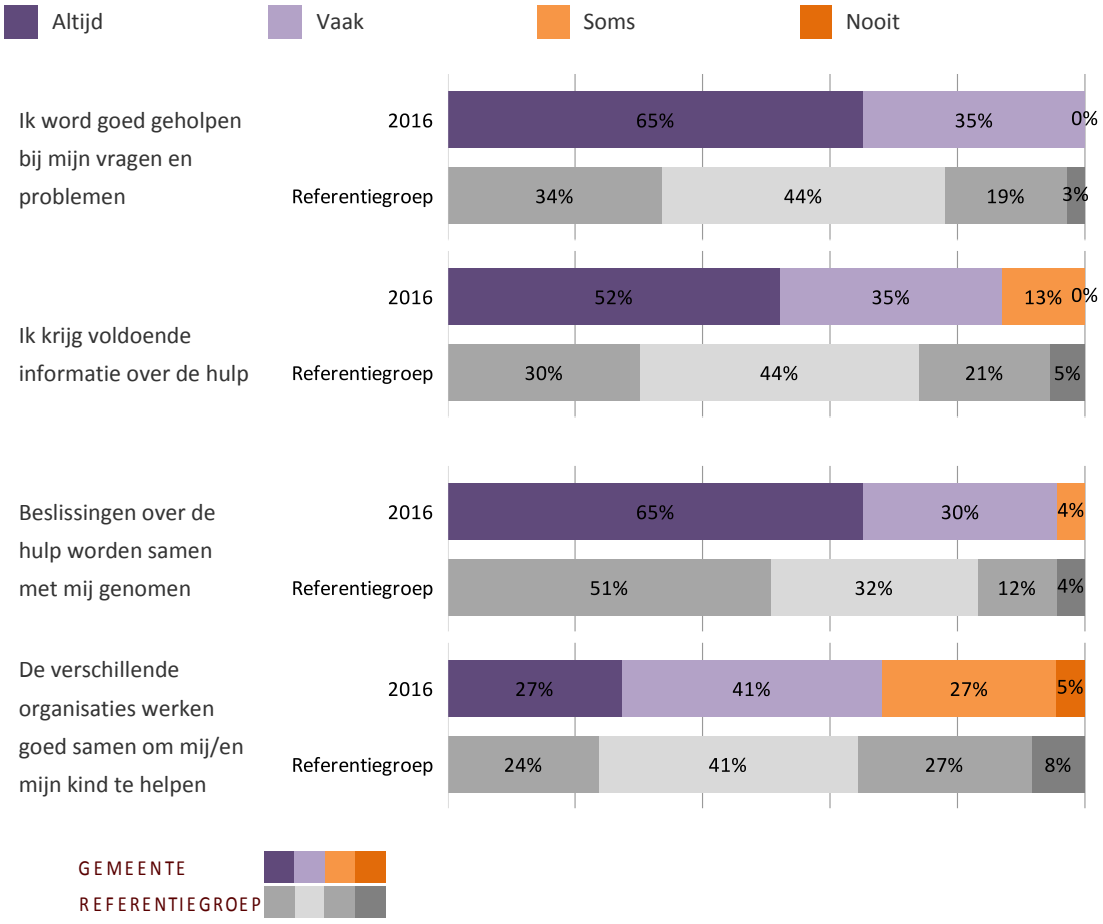
Hoofdstuk 3
Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden zij goed geholpen, krijgen ze voldoende informatie over de hulp, worden beslissingen over de hulp in gezamenlijkheid genomen, werken de verschillende organisaties goed samen en wat vinden respondenten van de kwaliteit van de hulpverleners?

3.1 De kwaliteit van de zorg

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over een goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg gaan.

Figuur 2 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 23, 23, 23, 22)



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

Alle respondenten in dit onderzoeken vinden dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 87% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 95% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen.

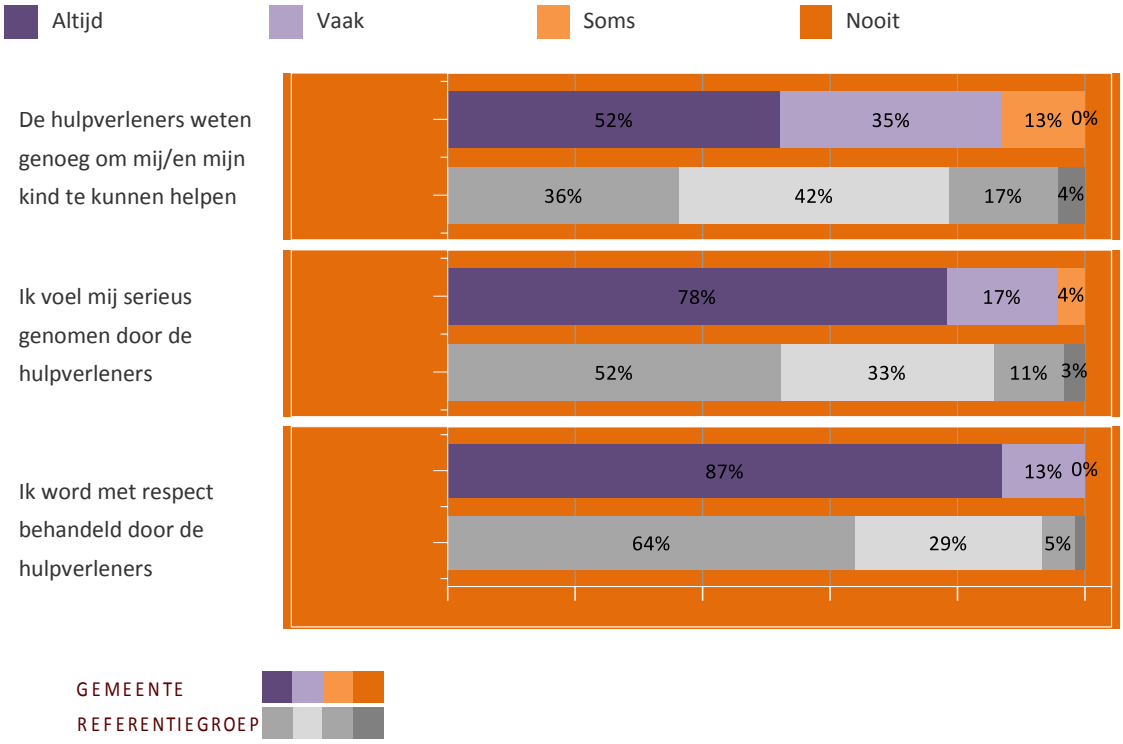
Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om hem of haar goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar van elkaar van op de hoogte waren. Dat heeft geleid tot onwenselijke situaties waarin niemand de regie had over de situatie. Hulpvragen werden daardoor niet integraal opgepakt, waardoor de effectiviteit soms te wensen overliet. Het doel is nu om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur.

68% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen.

3.2 De kwaliteit van de hulpverleners

De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

Figuur 3 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 23, 23, 23)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 87% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners.
95% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. Alle respondenten in dit onderzoek voelen zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners.

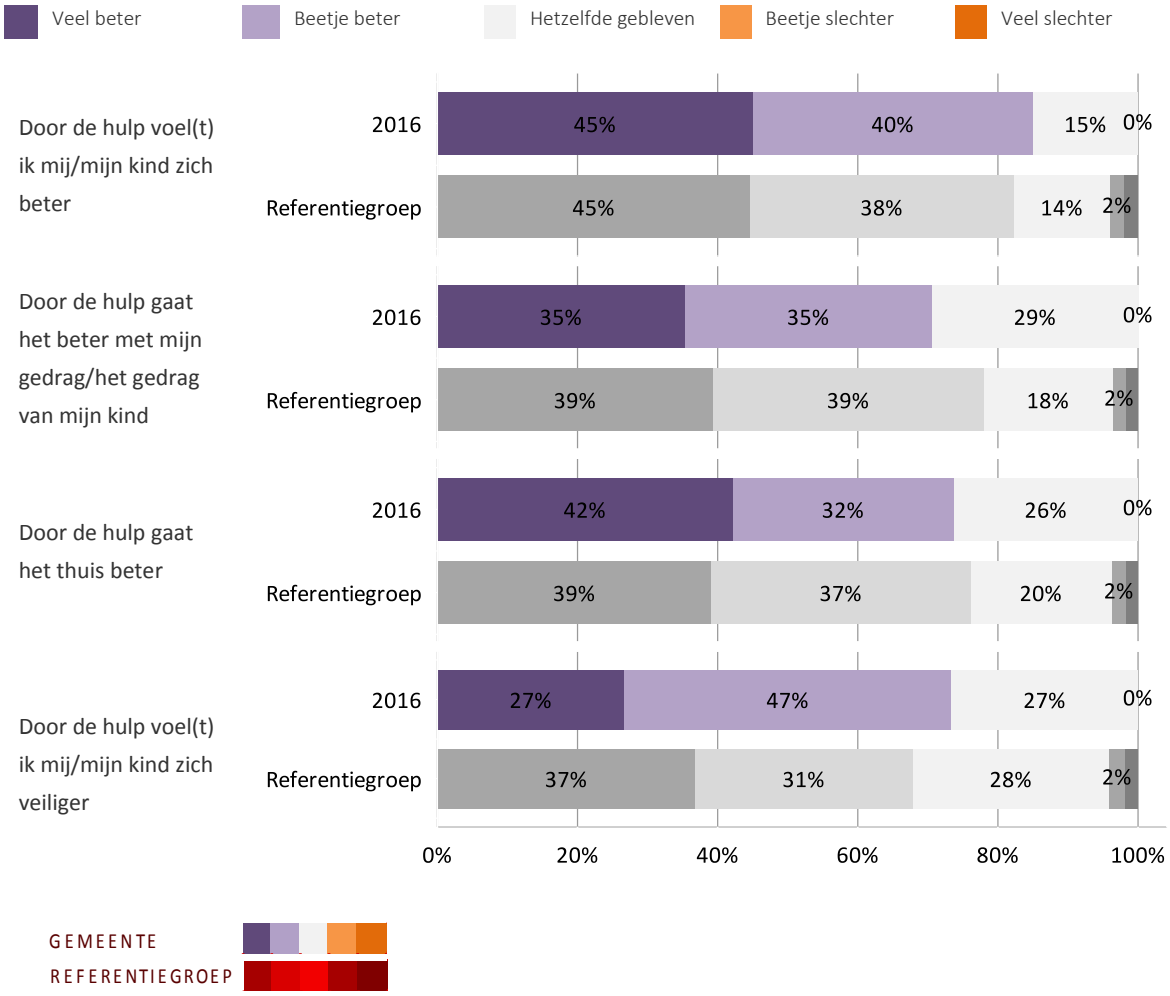
Hoofdstuk 4
Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp bij het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten bij de kinderen en jongeren bereikt?

4.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is bij het opgroeien. In de modellijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen. De volgende figuur toont in hoeverre respondenten het effect van de hulp ervaren bij het opgroeien.

Figuur 4 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 20, 17, 19, 15)

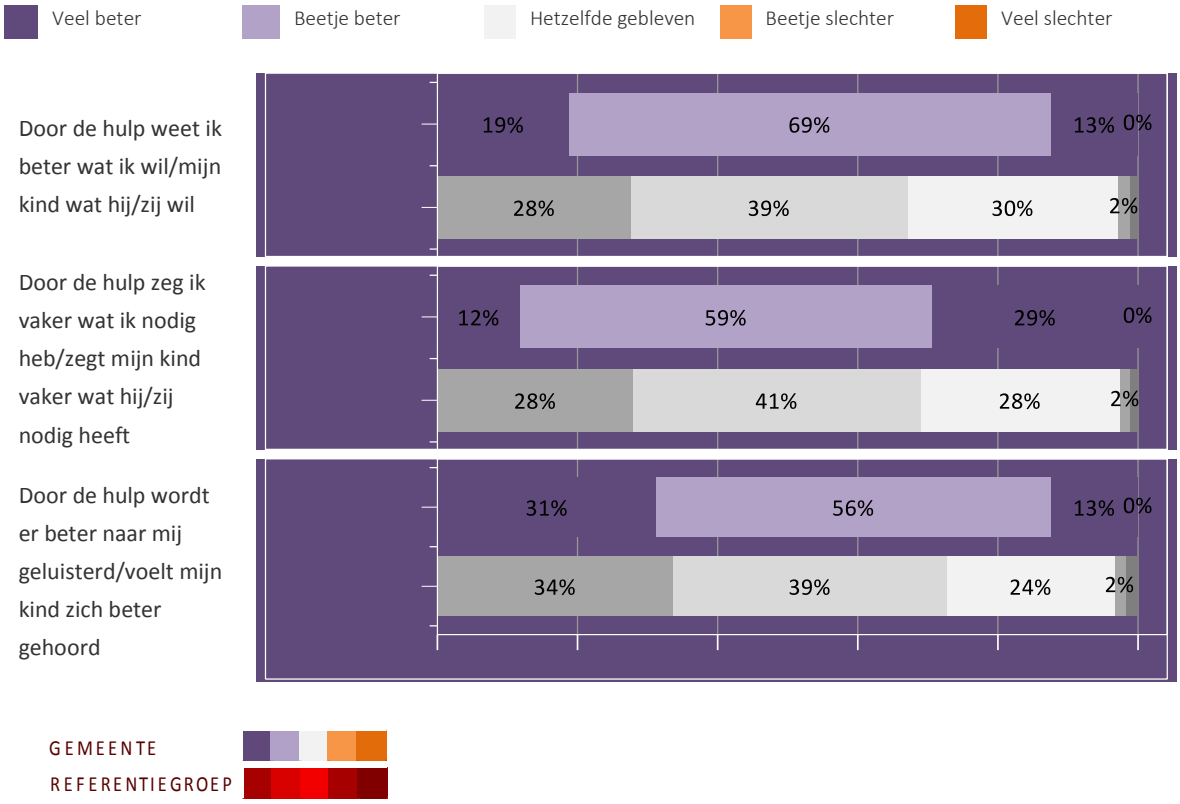


Het meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is dat het kind zich beter voelt door de hulp.

4.2 Zelfstandigheid

In hoeverre de hulp bijdraagt aan de zelfstandigheid van het kind komt in deze paragraaf aan de orde. De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 5 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 16, 17, 16)

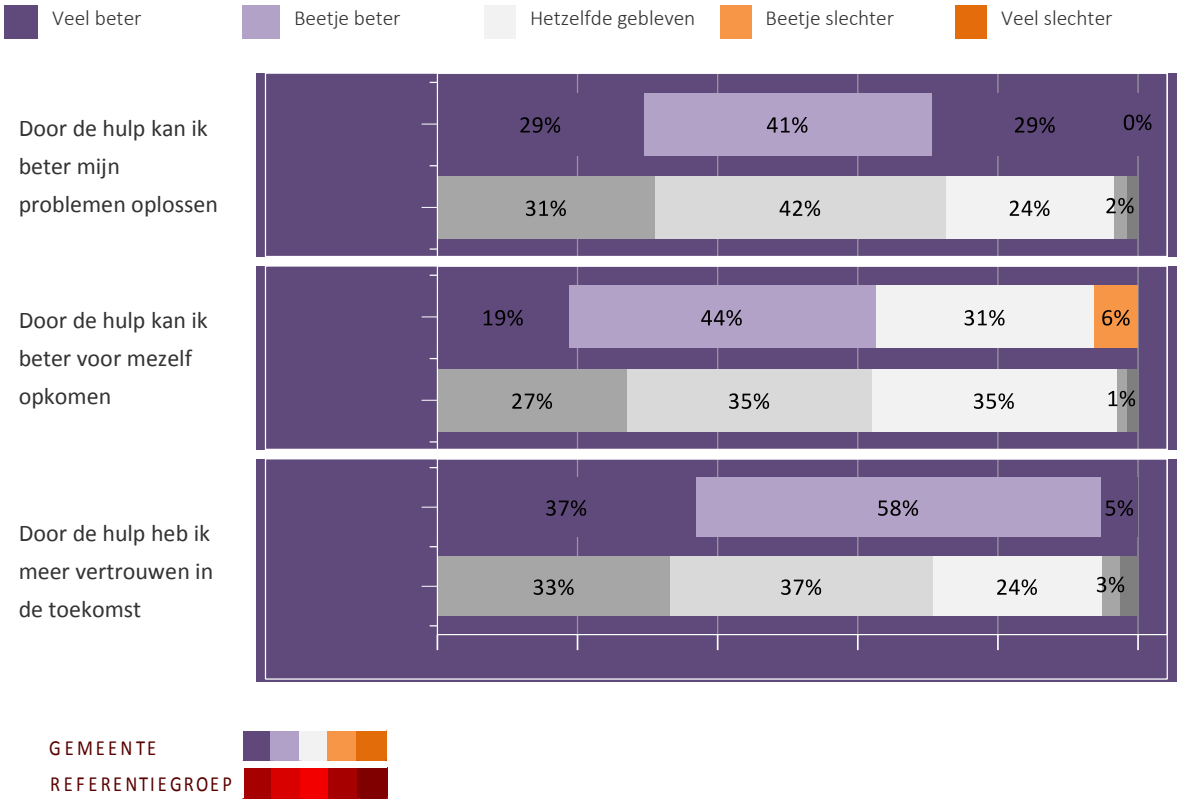


88% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 71% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 87% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

4.3 Zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid. De volgende figuur toont de ervaringen van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen zelfredzaamheid meten.

Figuur 6 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 17, 16, 19)

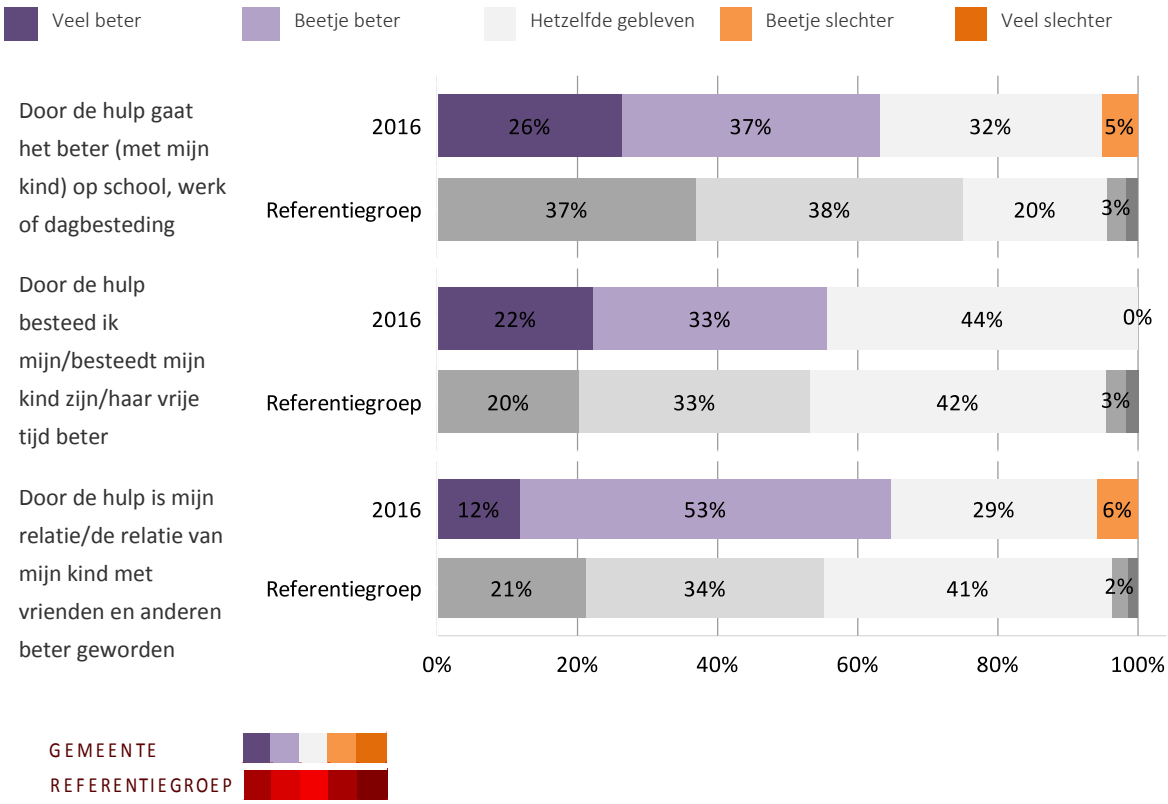


70% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 63% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 95% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

4.4 Meedoen in de eigen omgeving

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

Figuur 7 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 19, 18, 17)



63% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 55% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 65% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Hoofdstuk 5
Wat gaat goed en wat kan beter?

Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen, maar ook wat zij als minder goed ervaren.

Tabel 1 Wat kan beter?

1	Snelheid/duur aanvraag/wachttijd tot start
2	Bejegening/omgang en voortgang
3	Samenwerking instanties

Hieronder staan enkele citaten weergegeven.

'Dat instellingen bij een hulpvraag waar spoed is, er een half jaar tussen laten zitten.'

'De doorstroom naar intensievere hulp, de wachttijden.'

'Lastig is het soms als er andere hulpverleningsinstanties bij betrokken zijn en een wijkteam dan bepaalde dingen niet kan steunen zoals contacten met school.'

Tabel 2 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Luisteren/serieus genomen/gehoord voelen
2	Aansluiting hulp op hulpvraag, maatwerk/oplossingsgericht
3	Snelheid/bereikbaarheid/beschikbaarheid

Hieronder staan enkele citaten weergegeven.

'Vanaf het moment dat er contact is gezocht voor hulp zijn we serieus genomen en goed geholpen. De hulp was altijd te bereiken wanneer nodig en er werd vooruit gedacht.'

'Het stukje meer wat er geboden wordt en ook mee/nadenken over andere dingen.'

'De hulpverleners bewaken haar grenzen. We konden al snel terecht. Het wijkteam is heel belangrijk als je moet wachten op andere hulp.'

'Er werd direct gekeken naar de mogelijkheden en de beste opties om geholpen te kunnen worden, dat geeft een goede indruk.'

'Er werden dingen voor me geregeld en er werd serieus geluisterd.'

Bijlage 1
Tabellen met onderzoeksresultaten

In de zesde kolom staan de totalen van de uitkomsten van jongeren en ouders gezamenlijk. In de tweede kolom staan de uitkomsten van jongeren apart, gevolgd door de uitkomsten van ouders in de vierde kolom. In de een na laatste kolom is het gemiddelde over alle gemeenten die het onderzoek door BMC Onderzoek hebben laten uitvoeren, weergegeven.

In de tabellen zijn de stellingen zoals geformuleerd in de vragenlijst voor jongeren opgenomen. Voor ouders gaan deze stellingen over hun kind.

Bij minder dan tien respondenten en mogelijke herleidbaarheid op een vraag zijn de uitkomsten niet weergegeven.

Tabel 3 Achtergrondgegevens

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N (samen)	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
Geslacht												
Moeder			81%	16	81%	16			80%	3.747	80%	3.747
Vader			6%	16	6%	16			15%	3.747	15%	3.747
Anders			12%	16	12%	16			5%	3.747	5%	3.747
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			8%	13	8%	13			3%	3.783	3%	3.783
4 t/m 11 jaar			38%	13	38%	13			52%	3.783	52%	3.783
12 t/m 17 jaar			54%	13	54%	13			45%	3.783	45%	3.783
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden			6%	17	17%	23	10%	1.341	13%	3.685	12%	5.026
Tussen de 3 en 6 maanden			24%	17	22%	23	14%	1.341	16%	3.685	16%	5.026
Tussen de 6 en 12 maanden			29%	17	30%	23	20%	1.341	24%	3.685	23%	5.026
Langer dan een jaar			41%	17	30%	23	55%	1.341	47%	3.685	49%	5.026

Tabel 4 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb	67%	6	75%	16	73%	22	74%	1.340	72%	3.745	72%	5.085
Ik ben snel geholpen	83%	6	94%	16	91%	22	66%	1.295	65%	3.653	65%	4.948
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	83%	6	76%	17	78%	23	77%	1.317	75%	3.664	75%	4.981

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

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	100%	6	100%	17	100%	23	78%	1.339	78%	3.641	78%	4.980
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	60%	5	71%	17	68%	22	66%	1.071	64%	3.145	64%	4.216
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	83%	6	88%	17	87%	23	74%	1.310	74%	3.630	74%	4.940
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	83%	6	100%	17	96%	23	77%	1.320	85%	3.593	83%	4.913

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

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	83%	6	88%	17	87%	23	79%	1.332	79%	3.656	79%	4.988
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	100%	6	94%	17	96%	23	86%	1.338	86%	3.685	86%	5.023
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	100%	6	100%	17	100%	23	93%	1.345	93%	3.669	93%	5.014

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

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	83%	6	86%	14	85%	20	80%	1.303	83%	3.490	82%	4.793
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	75%	4	69%	13	71%	17	73%	1.188	80%	3.174	78%	4.362
Door de hulp gaat het thuis beter	60%	5	79%	14	74%	19	70%	1.141	78%	3.077	76%	4.218
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	80%	5	70%	10	73%	15	57%	1.075	72%	2.829	68%	3.904

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

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	100%	5	82%	11	88%	16	62%	1.186	69%	3.006	67%	4.192
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	67%	6	73%	11	71%	17	65%	1.194	71%	3.020	69%	4.214
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	100%	6	80%	10	88%	16	62%	1.180	77%	3.072	73%	4.252

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

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	50%	6	82%	11	71%	17	73%	1.252	73%	2.488	73%	3.740
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	40%	5	73%	11	62%	16	63%	1.179	61%	2.136	62%	3.315
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	100%	6	92%	13	95%	19	66%	1.222	73%	2.668	71%	3.890

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

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	67%	6	62%	13	63%	19	70%	1.265	77%	3.327	75%	4.592
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	60%	5	54%	13	56%	18	51%	1.147	54%	2.813	53%	3.960
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	40%	5	75%	12	65%	17	49%	1.146	58%	2.866	55%	4.012

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl