

Rapport

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGD

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

Juli 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2018/102

Datum

Juli 2018

Opdrachtgever

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

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.
Lisa Nannes, 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
2. Inleiding	8
3. Toegang en kwaliteit van ondersteuning	12
3.1 Toegang naar jeugdhulp	12
3.2 Kwaliteit van de jeugdhulp	14
3.3 Andere hulpvragen	17
4. Effecten van de ondersteuning	19
4.1 Effect	19
4.2 Ervaren nut	21
Bijlage 1. Effecten van de jeugdhulp uitgesplitst per gemeente	23



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

De gemeenten Tilburg, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk en Waalwijk voerden begin 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) de jeugdhulp onder cliënten binnen deze gemeenten. De gemeenten voldoen hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. In maart 2018 ontvingen 4.731 jeugdhulpcliënten of hun ouders in de negen gemeenten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 1.083 ouders en jongeren gereageerd, een responspercentage van 23 procent. Dit komt overeen met de respons van het onderzoek uit 2016 (25%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Cliënten weten hun weg te vinden naar Jeugdhulp

Net als het jaar ervoor vinden de meeste cliënten in 2017 dat zij de juiste hulp kunnen krijgen en weten waar ze terecht kunnen voor deze hulp. Ook werden de meesten van hen snel geholpen. Hoewel men in wat mindere mate aangeeft dat de hulpverlener zelf gekozen is, is hier bij ruim twee derde toch ruimte voor. Bij het vinden van de juiste hulp speelt de huisarts een belangrijke rol: de helft van de cliënten is doorverwezen door de huisarts naar de huidige hulpverlener. Dit aandeel verschilt tussen de gemeenten. In de regio kwam 42 procent via een andere organisatie terecht bij hulpverleners zoals het wijkteam, de GGD, school, MEE of de Toegang¹.

Ruime meerderheid is positief over de ontvangen ondersteuning

Net als in 2016 zijn de meeste cliënten goed te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning. Vooral de opstelling en de houding waardeert men: cliënten krijgen een respectvolle behandeling en voelen zich serieus genomen. Beslissingen over de hulp worden door hen samen met de cliënt genomen en de hulpverleners zijn goed in staat om de cliënt te helpen. Dit is in alle gemeenten het geval. De waardering is op hetzelfde niveau als een jaar geleden en op een aantal aspecten iets toegenomen. Het minst tevreden is men over de samenwerking tussen de verschillende organisaties en de focus van de hulp, al is bijna driekwart tevreden hierover.

Cliënten ervaren de jeugdhulp als nuttig

Ruim acht op de tien cliënten ervaren positieve effecten door de hulp. De jeugdhulp zorgt er voornamelijk voor dat cliënten zich beter voelen. Ook heeft een meerderheid van de cliënten meer vertrouwen in eigen kunnen, gaat het beter met het gedrag en op school, werk of dagbesteding. Sommige effecten zijn minder groot. Ongeveer een derde besteedt zijn of haar vrije tijd beter. Echter, als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning. Cliënten vinden de jeugdhulp dan ook nuttig, zij geven dit een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. In alle gemeenten is het gemiddelde rapportcijfer niet lager dan een 7,0 en ligt de waardering tussen de 7,9 (Oisterwijk) en 7,2 (Hilvarenbeek).

¹ De organisatie die doorverwijzing naar Jeugdhulp verzorgt, verschilt per gemeente.

Ouders van cliënten zijn positiever dan jongeren over jeugdhulp

De ouders van kinderen met jeugdhulp zijn beter te spreken over de ondersteuning dan jongeren. Op alle verschillende aspecten met betrekking tot de kwaliteit van de hulp zijn zij positiever dan jongeren. Zo geeft een op de vijf jongeren aan dat beslissingen over de hulp niet samen worden genomen en is een groter deel van mening dat de hulp niet gericht is op de dingen waar hij/zij goed in zijn, maar op de problemen. Ook over de effecten van jeugdhulp zijn jongeren minder positief; zij zien minder vaak een verbetering en geven voor het nut van hulp een iets lager rapportcijfer (7,2) dan ouders (7,6).



2


HOOFDSTUK

Inleiding




2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek

 De gemeente Tilburg en de regiogemeenten Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk en Waalwijk hebben behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en willen weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeenten een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoen de gemeenten met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Tilburg of een van de acht regiogemeenten een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp². Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn dyslexie, begeleiding, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.

 In maart 2018 ontvingen in totaal 4.731 jeugdhulpcliënten in de regiogemeenten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook 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/verzorgers. Zij vulden de vragenlijst namens hun kind in. Jongeren van dertien tot en met vijftien jaar kregen de brief op eigen naam. In totaal vulden 1.083 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 23 procent; vorig jaar was dit 25 procent. Zie tabel 2.1 voor de responsverdeling naar gemeente. In de landelijke referentiegroep was de respons 23 procent³.

- In totaal vulde 58 procent de vragenlijst schriftelijk in en 42 procent online.
- Dit zijn 250 jongeren en 833 ouders, respectievelijk 23 procent en 77 procent in de respons.

² Jeugdhulp is voor jongeren tot en met 23 jaar, maar voor dit onderzoek is alleen de groep tot en met 15 jaar (vanwege privacy- en veiligheidsredenen) benaderd.

³ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.

Tabel 2.1

Responsoverzicht

	AANTAL BENADERDE CLIËNTEN	RESPONS (AANTAL)	RESPONS (PERCENTAGE)
Tilburg	1.500 ⁴	374	25%
Dongen	301	80	27%
Gilze en Rijen	382	92	24%
Goirle	423	98	23%
Heusden	493	92	19%
Hilvarenbeek	229	49 ⁵	21%
Loon op zand	418	122	29%
Oisterwijk	222	46 ³	21%
Waalwijk	763	130	17%
TOTAAL	4.731	1.083	23%

Vragenlijst ceo Jeugd: gekozen voor modelvragenlijst

De negen gemeenten hebben ervoor gekozen om net als in 2017 als basis de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Stichting Alexander⁶ en brengt de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. De 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')

Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2016 en de negen gemeenten ten opzichte van de regio. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Naast dit rapport hebben alle gemeenten een factsheet ontvangen met de gemeentelijke uitkomsten.

⁴ 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.

⁵ Vanwege het lage aantal waarnemingen in Hilvarenbeek en Oisterwijk dienen de resultaten van deze gemeenten met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

⁶ 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.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Tilburg en de acht regiogemeenten worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Jeugd 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 35 gemeenten in 2016 (n=3.773 cliënten) en 55 gemeenten (n=9.691 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Tilburg en de acht regiogemeenten aangeboden aan het Ministerie van VWS en voldoen hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

3

HOOFDSTUK

Toegang en kwaliteit van ondersteuning



3. Toegang en kwaliteit van ondersteuning

3.1 Toegang naar jeugdhulp

Veel cliënten weten (de weg naar) jeugdhulp goed te vinden

De meeste cliënten in de regio zijn tevreden over de toegang tot de jeugdhulp. Van de cliënten geeft 84 procent aan de hulp te kunnen krijgen die zij nodig heeft. Ook weet een meerderheid waar zij terecht kunnen voor deze hulp en worden cliënten snel geholpen. In iets mindere mate geven cliënten aan de hulpverlener zelf gekozen te hebben. Evengoed is dit ruim twee derde.

In vergelijking met 2016 is de waardering voor de toegang tot jeugdhulp vrijwel onveranderd.

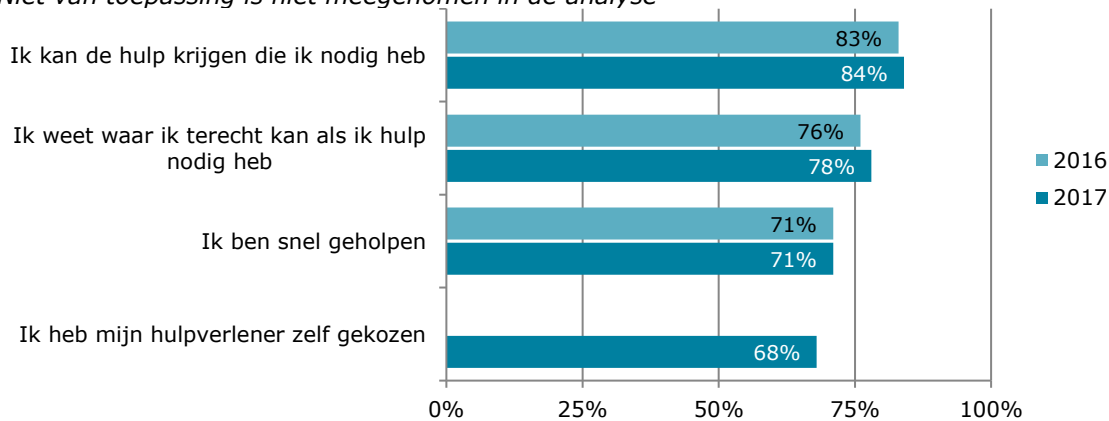
In de referentiegroep was in 2016 63 procent op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (60%).



Figuur 3.1

Toegang tot de jeugdhulp, regiotaal (% helemaal mee eens + % meer eens dan oneens)

Niet van toepassing is niet meegenomen in de analyse



In de referentiegroep geeft 70 procent aan snel te zijn geholpen. Dit is iets toegenomen ten opzichte van 2015 (67%).



Bovenstaande zien we ook terug als we inzoomen op de verschillende gemeenten (tabel 3.1). Echter, in Loon op Zand, Oisterwijk en Goirle hebben verhoudingsgewijs meer cliënten de hulpverlener zelf gekozen. Op gemeenteniveau zien we wel enkele positieve ontwikkelingen, zoals de snelheid van de hulp (Dongen, Gilze en Rijen en Hilvarenbeek) en weten waar men terecht kan voor de hulp (Tilburg, Dongen, Goirle en Heusden). Ook zijn er een aantal gemeenten waar de waardering voor de snelheid waarmee men is geholpen (iets) is afgenomen ten opzichte van 2016, zoals Waalwijk, Heusden en Goirle. In Oisterwijk is het aandeel dat de benodigde hulp kan krijgen het hoogst in de regio.

Tabel 3.1

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 WEET WAAR IK TERECHT KAN ALS IK HULP NODIG HEB	IK BEN SNEL GEHOLPEN	IK HEB MIJN HULPVERLENER ZELF GEKOZEN
Tilburg	2016	86%	77%	71%	64%
	2017	87%	80%	68%	
Dongen	2016	81%	65%	58%	66%
	2017	83%	77%	75%	
Gilze en Rijen	2016	82%	76%	67%	67%
	2017	80%	78%	72%	
Goirle	2016	88%	79%	84%	77%
	2017	87%	84%	80%	
Heusden	2016	81%	72%	70%	67%
	2017	78%	76%	66%	
Hilvarenbeek ⁷	2016	74%	79%	63%	56%
	2017	80%	79%	69%	
Loon op Zand	2016	82%	74%	69%	76%
	2017	82%	74%	71%	
Oisterwijk ⁸	2016	84%	78%	78%	78%
	2017	88%	73%	80%	
Waalwijk	2016	81%	77%	75%	65%
	2017	78%	79%	70%	
TOTAAL	2016	83%	76%	71%	68%
	2017	84%	78%	71%	



50%

van de cliënten is door de huisarts doorverwezen naar de hulpverlener. Vier op de tien zijn door een andere instelling doorverwezen en bij 8 procent is dit niet bekend.

Ondanks dat een meerderheid van de cliënten tevreden is over de snelheid waarmee zij zijn geholpen vinden sommigen het voortraject (te) lang duren, enkele opmerkingen:

- "Het heeft 10 maanden geduurd voordat wij de hulp kregen waar wij zo hard om aan het vragen waren."
- "Bij de gemeente zelf duurt het veel te lang als je iets aanvraagt."
- "Jammer dat de afspraak met de contactpersoon van de gemeente zolang op zich liet wachten, evenals het in gang zetten van de hulp."
- "Voordat er gestart kan worden zijn we 4 maanden verder. Dit duurt, gezien de urgentie van zorg, echt te lang."

Huisarts speelt belangrijke rol in meeste gemeenten

De helft van de cliënten in de regio is via de huisarts bij de zorgaanbieder terecht gekomen. In Dongen, Gilze en Rijen, Goirle en Loon op Zand ligt dit aandeel hoger. In Heusden, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Waalwijk krijgt men relatief vaker een doorverwijzing via een andere organisatie zoals Bijeen (Heusden), de GGD, Juvans maatschappelijk werk, MEE, school, de gemeente (Hilvarenbeek), de toegang (Oisterwijk), de GGD, IMW, MEE of Loket Z (Waalwijk).

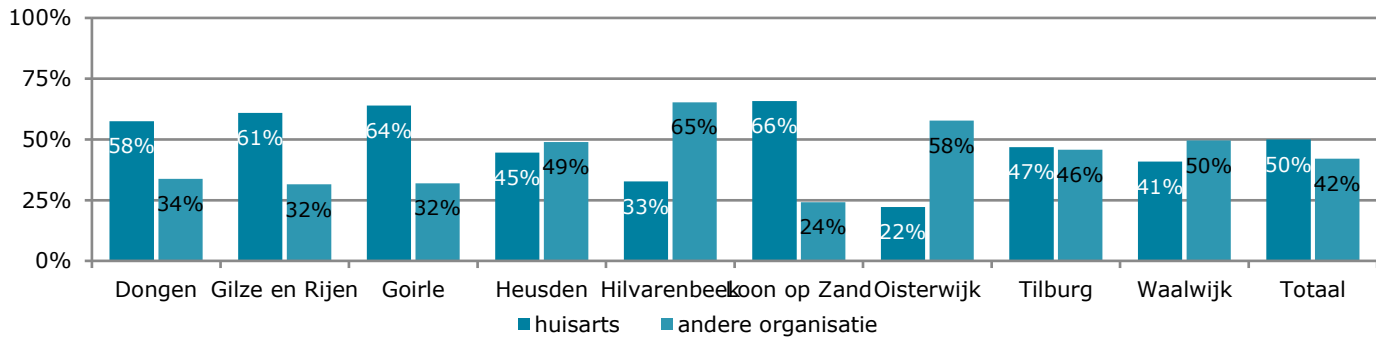
⁷ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek in 2016 en 2017 dienen deze resultaten vooral als indicatie.

⁸ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Oisterwijk in 2017 dienen deze resultaten vooral als indicatie.



Figuur 3.2

Doorverwijzing naar hulpverlener⁹



In de referentiegroep kwam in 2016 een op drie cliënten via de huisarts bij de zorgaanbieder terecht. Een vijfde (19%) kwam hier via de gemeente en 50 procent op een andere manier. Het aandeel dat via de gemeente bij de zorgaanbieder kwam lag iets hoger dan in 2015 (14%).



3.2 Kwaliteit van de jeugdhulp

Cliënten zijn vooral tevreden over de houding van de hulpverleners

Tevredenheid over de jeugdhulp lijkt vooral te komen door de houding en de opstelling van de hulpverleners. Bijna alle cliënten vinden dat zij met respect en serieus behandeld worden en zijn vaak betrokken bij beslissingen. Ook is de hulpverlener goed in staat om vragen te beantwoorden en te helpen. Men is het minst positief over de samenwerking van verschillende organisaties en de focus van de hulp. Toch is (nog steeds) bijna driekwart hierover te spreken. De waardering op de verschillende aspecten van de jeugdhulp ligt vrijwel op hetzelfde niveau als in 2016.



96%

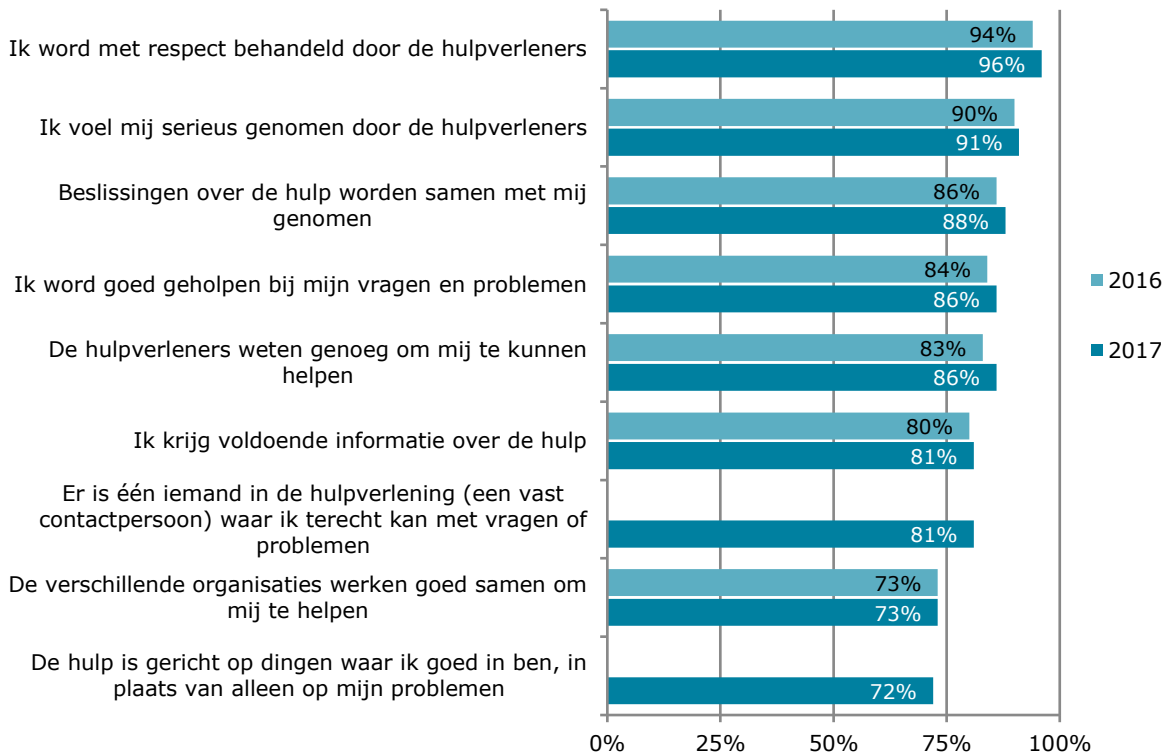
van de jeugdhulpcliënten voelt zich met respect behandeld door de hulpverleners.

⁹ In totaal heeft 8% van de cliënten uit de regio geen antwoord gegeven op deze vraag. Mogelijk verzorgde een andere organisatie de doorverwijzing, is er geen sprake van een doorverwijzing of weet de cliënt dit niet (meer).

Figuur 3.3

Kwaliteit van de jeugdhulp, regiototaal (% helemaal mee eens + % meer eens dan oneens)

Niet van toepassing is niet meegenomen in de analyse



In de referentiegroep krijgt 95 procent altijd of vaak een respectvolle behandeling door de hulpverlening en voelt 88 procent zich serieus genomen.



In alle gemeenten krijgt bejegening van hulpverleners de hoogste waardering

Tabel 3.2 en 3.3 geeft de beoordeling van de kwaliteit van de jeugdhulp per gemeente weer. In alle gemeenten zijn cliënten het meest te spreken over de bejegening van de hulpverleners van de jeugdhulp. In Oisterwijk zijn cliënten minder tevreden over de informatievoorziening dan in de andere regiogemeenten. Cliënten zijn hier wel weer bovengemiddeld tevreden over de focus van de hulp op dingen waar ze goed in zijn. Dit aspect beoordelen cliënten in andere gemeenten het minst goed.

Ten opzichte van 2016 zijn iets meer cliënten tevreden over de kennis die hulpverleners hebben om goed te kunnen helpen. De gemeente Dongen heeft in 2017 een grote verbetering gemaakt op alle kwaliteitsaspecten (bijvoorbeeld een respectvolle en serieuze behandeling, samen beslissingen nemen en de samenwerking tussen verschillende organisaties). Ook Oisterwijk valt in positieve zin op. In Heusden en Hilvarenbeek zijn cliënten iets minder tevreden dan een jaar geleden over verschillende kwaliteitsaspecten van de jeugdhulp.

Tabel 3.2

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 WORDEN SAMEN GENOMEN	DE HULPVERLENERS WETEN GENOEG	IK WORD GOED GEHOLPEN
Tilburg	2016	94%	91%	88%	84%	86%
	2017	96%	92%	89%	87%	90%
Dongen	2016	89%	85%	77%	76%	76%
	2017	97%	93%	91%	88%	88%
Gilze en Rijen	2016	91%	87%	85%	80%	82%
	2017	95%	88%	88%	89%	88%
Goirle	2016	94%	94%	89%	85%	92%
	2017	99%	95%	91%	92%	89%
Heusden	2016	97%	94%	85%	87%	80%
	2017	93%	89%	81%	84%	78%
Hilvarenbeek ¹⁰	2016	94%	87%	83%	78%	84%
	2017	92%	90%	83%	73%	79%
Loon op Zand	2016	97%	95%	83%	86%	88%
	2017	97%	90%	88%	88%	81%
Oisterwijk ¹¹	2016	95%	89%	86%	85%	88%
	2017	98%	93%	93%	84%	91%
Waalwijk	2016	92%	89%	82%	83%	83%
	2017	93%	89%	83%	85%	85%
TOTAAL	2016	94%	90%	86%	83%	84%
	2017	96%	91%	88%	86%	86%

Tabel 3.3

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

		IK KRIJG VOLDOENDE INFORMATIE	ER IS ÉÉN IEMAND WAAR IK TRECHT KAN	DE VERSCHILLENDE ORGANISATIES WERKEN GOED SAMEN	DE HULP IS GERICHT OP DINGEN WAAR IK GOED IN BEN
Tilburg	2016	81%		73%	
	2017	83%	82%	74%	73%
Dongen	2016	70%		61%	
	2017	89%	90%	80%	69%
Gilze en Rijen	2016	80%		75%	
	2017	79%	79%	70%	75%
Goirle	2016	92%		80%	
	2017	86%	78%	76%	72%
Heusden	2016	82%		69%	
	2017	76%	75%	68%	72%
Hilvarenbeek ¹²	2016	78%		65%	
	2017	72%	78%	61%	55%
Loon op Zand	2016	80%		74%	
	2017	84%	80%	73%	71%
Oisterwijk ¹³	2016	79%		79%	
	2017	66%	88%	70%	80%
Waalwijk	2016	78%		75%	
	2017	76%	78%	74%	73%
TOTAAL	2016	80%		73%	
	2017	81%	81%	73%	72%

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

¹¹ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Oisterwijk dienen deze resultaten vooral als indicatie.

¹² Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

¹³ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Oisterwijk dienen deze resultaten vooral als indicatie.

Ouders van cliënten zijn over alle aspecten beter te spreken dan jongeren. Een op de vijf jongeren geeft aan dat beslissingen niet in samenspraak worden genomen en 37 procent is van mening dat de hulp niet gericht is op de dingen waar hij/zij goed in is, maar op de problemen.

3.3 Andere hulpvragen

Sommige cliënten hebben nog andere hulpvragen

Van alle cliënten in de regio zegt 14 procent nog andere hulpvragen te hebben waar ze nog geen hulp voor krijgen. In Hilvarenbeek neemt het aandeel cliënten met andere hulpvragen in 2017 af. Andere hulpvragen die men bijvoorbeeld noemt zijn onder andere hulp voor dyslexie, begeleiding op school en thuis, psychische hulp, speltherapie, vervoer en hulp voor de ontwikkeling.

Tabel 3.4

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

		% JA
Tilburg	2016	14%
	2017	13%
Dongen	2016	15%
	2017	15%
Gilze en Rijen	2016	16%
	2017	13%
Goirle	2016	11%
	2017	15%
Heusden	2016	14%
	2017	13%
Hilvarenbeek ¹⁴	2016	21%
	2017	16%
Loon op Zand	2016	15%
	2017	14%
Oisterwijk ¹⁵	2016	14%
	2017	12%
Waalwijk	2016	16%
	2017	16%
TOTAAL	2016	15%
	2017	14%

Een greep uit de andere hulpvragen die cliënten hebben:

- "Zijn ontwikkeling en de pubertijd, we zijn hierover wel in gesprek met de gemeente."
- "Testen op dyslexie wordt nu ingang gezet."
- "Speltherapie."
- "Psychisch welbevinden vergroten, verwerken van een trauma."
- "Meer begeleiding voor mijn kind zijn ADD en ADHD."
- "Hulp met school. Ik kan de lesstof niet onthouden."
- "Het leren omgaan met andere leeftijdsgenoten."
- "Individueel vervoer naar school."

¹⁴ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

¹⁵ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Oisterwijk dienen deze resultaten vooral als indicatie.

4

HOOFDSTUK

Effecten van de ondersteuning

4. Effecten van de ondersteuning

4.1 Effect

De meeste cliënten voelen zich beter door de jeugdhulp

In totaal 87 procent van de cliënten ervaart een of meer effecten van de ontvangen jeugdhulp. Dit komt overeen met 2016 (86%). In Dongen, Hilvarenbeek, Loon op Zand en Oisterwijk zien meer cliënten een effect door de hulp dan in 2016. Niet iedereen slaagde erin om een effect aan te kunnen wijzen: grofweg tussen de 9 en 28 procent antwoordde 'niet van toepassing'. Net als vorig jaar is het grootste effect dat ze zich beter voelen: driekwart van de cliënten geeft dit aan. Dit aandeel ligt iets hoger dan in 2016. Ook heeft een meerderheid van de cliënten meer vertrouwen in eigen kunnen, gaat het beter met het gedrag en op school, werk of dagbesteding. Sommige effecten zijn minder groot. Ongeveer een derde besteedt zijn of haar vrije tijd beter. Echter, als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

Ten opzichte van 2016 geven meer cliënten aan dat ze hun problemen beter kunnen oplossen en meer voor zichzelf opkomen. In mindere mate geldt dit voor het deel van de cliënten dat door de hulp beter weten wat ze willen, vaker zeggen wat ze nodig hebben en zich veiliger voelen. Het aandeel cliënten dat door de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst is iets gedaald.

Ervaren van tenminste één effect:

- Dongen 86% (2016: 80%)
- Gilze en Rijen 84% (2016: 84%)
- Goirle 88% (2016: 91%)
- Heusden 87% (2016: 90%)
- Hilvarenbeek 84% (2016: 76%)
- Loon op Zand 90% (2016: 87%)
- Oisterwijk 91% (2016: 87%)
- Tilburg 88% (2016: 87%)
- Waalwijk 81% (2016: 82%)
- Totaal 87% (2016: 86%)

Figuur 4.1

Effecten van de jeugdhulp, regiototaal



In de referentiegroep merkte 85 procent van de cliënten in 2015 ten minste één effect als gevolg van de hulp en in 2016 was dit 83 procent.



Meerdere cliënten geven aan dat de hulp nog in de beginfase is en er daardoor nog niet altijd een effect zichtbaar is:

- "Hij is nog in het begin. Ik verwacht als we wat verder zijn het uiteindelijk beter zou gaan. Eerst gaat het uiteraard slechter voordat het beter wordt."
- "De hulp is er al een tijd maar ik vind dat er nog niet veel is gedaan."
- "We zitten nog maar net in traject dus sommige vragen over resultaat moeilijk in te vullen."
- "Pas net met hulp gestart. Hopelijk heeft onze zoon er nog meer profijt van gedurende de verdere behandeling."

In de bijlage staan de effecten uitgesplitst naar de jaargangen en de verschillende gemeenten. Ook op gemeenteniveau zien cliënten een verbetering op het gebied van 'problemen oplossen', 'voor jezelf opkomen' en 'zeggen wat er nodig is'. Deze effecten scoren in 2017 beter dan een jaar eerder. In de meeste gemeenten zien minder cliënten een verbetering op het 'vertrouwen hebben in de toekomst' ten opzichte van 2016. In Loon op Zand is men positiever over de ervaren effecten en in Hilvarenbeek zien cliënten minder vaak een verbetering vergeleken met de regio.

Jongeren zijn minder positief over het effect van de hulp dan ouders: op vrijwel alle effecten is het deel dat een verslechtering ervaart groter dan onder ouders. Ook is te zien dat ouders van cliënten relatief vaker een verbetering ervaren van de hulp dan jongeren.

4.2 Ervaren nut

Clënten vinden de hulp die zij ontvangen nuttig



7,5

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

Clënten beoordelen de hulp die zij ontvangen met een ruime voldoende: met een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. Een meerderheid van de cliënten geeft een 7 of een 8. In geen enkele gemeente is het gemiddelde rapportcijfer lager dan een 7. Clënten in Oisterwijk geven de hoogste beoordeling (7,9) en in Hilvarenbeek het laagst (7,2). De beoordeling is in 2017 vergelijkbaar met 2016. In zowel Oisterwijk als Dongen is de waardering gestegen en in Heusden gedaald.

Tabel 4.1

Rapportcijfer voor het nut van de jeugdhulp

		ONVOLDOENDE	6	7-8	9-10	GEMIDDELDE
Tilburg	2016	12%	9%	57%	22%	7,4
	2017	8%	8%	58%	27%	7,6
Dongen	2016	17%	7%	56%	20%	7,1
	2017	9%	12%	54%	25%	7,4
Gilze en Rijen	2016	13%	8%	57%	22%	7,3
	2017	9%	7%	58%	26%	7,5
Gorle	2016	9%	6%	62%	23%	7,6
	2017	10%	3%	53%	34%	7,8
Heusden	2016	7%	5%	62%	27%	7,7
	2017	13%	3%	57%	27%	7,4
Hilvarenbeek ¹⁶	2016	15%	0%	64%	21%	7,3
	2017	17%	6%	45%	32%	7,2
Loon op Zand	2016	14%	8%	51%	28%	7,3
	2017	11%	9%	55%	24%	7,4
Oisterwijk	2016	10%	6%	66%	18%	7,4
	2017	5%	9%	63%	23%	7,9
Waalwijk	2016	15%	5%	58%	22%	7,1
	2017	12%	7%	55%	26%	7,3
TOTAAL	2016	12%	7%	58%	22%	7,4
	2017	10%	7%	56%	27%	7,5

Ook over het nut van de jeugdhulp zijn ouders iets positiever gestemd dan jongeren; gemiddeld geven zij een 7,6 hiervoor en jongeren een 7,2; zij geven vaker een onvoldoende of een '6' voor het nut van de jeugdhulp.

¹⁶ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

1

BIJLAGE

Effecten van de jeugdhulp uitgesplitst per gemeente



Bijlage 1. Effecten van de jeugdhulp uitgesplitst per gemeente

Tabel 1.1

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

		DE CLIËNT VOELT ZICH BETER	HET GEDRAG VAN DE CLIËNT	THUISSITUATIE	VEILIG VOELEN
Tilburg	2016	73%	64%	61%	46%
	2017	76%	65%	60%	51%
Dongen	2016	64%	56%	53%	40%
	2017	73%	71%	57%	52%
Gilze en Rijen	2016	74%	65%	58%	49%
	2017	76%	65%	58%	51%
Goirle	2016	78%	59%	59%	52%
	2017	80%	70%	61%	52%
Heusden	2016	73%	61%	63%	52%
	2017	76%	67%	66%	53%
Hilvarenbeek ¹⁷	2016	76%	55%	58%	53%
	2017	65%	49%	50%	33%
Loon op Zand	2016	69%	63%	61%	42%
	2017	79%	68%	59%	47%
Oisterwijk ¹⁸	2016	77%	69%	63%	50%
	2017	86%	64%	68%	61%
Waalwijk	2016	69%	59%	56%	44%
	2017	71%	63%	60%	47%
TOTAAL	2016	72%	63%	60%	47%
	2017	76%	65%	60%	50%

Tabel 1.2

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

		DE CLIËNT VOELT ZICH GEHOORD	ZEGGEN WAT ER NODIG IS	WETEN WAT DE CLIËNT WIL
Tilburg	2016	60%	52%	49%
	2017	63%	58%	55%
Dongen	2016	54%	51%	43%
	2017	49%	54%	48%
Gilze en Rijen	2016	57%	55%	53%
	2017	62%	52%	55%
Goirle	2016	59%	46%	47%
	2017	59%	59%	52%
Heusden	2016	68%	54%	49%
	2017	67%	61%	48%
Hilvarenbeek ¹⁹	2016	58%	47%	50%
	2017	60%	40%	42%
Loon op Zand	2016	58%	49%	43%
	2017	61%	58%	55%
Oisterwijk ²⁰	2016	62%	52%	60%
	2017	73%	70%	59%
Waalwijk	2016	57%	53%	48%
	2017	60%	55%	52%
TOTAAL	2016	60%	52%	49%
	2017	62%	57%	53%

¹⁷ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

¹⁸ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Oisterwijk dienen deze resultaten vooral als indicatie.

¹⁹ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.

²⁰ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Oisterwijk dienen deze resultaten vooral als indicatie.

Tabel 1.3

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

		PROBLEMEN OPLOSSEN	VERTROUWEN IN DE TOEKOMST	VOOR JEZELF OPKOMEN
Tilburg	2016	53%	59%	39%
	2017	58%	52%	47%
Dongen	2016	45%	53%	36%
	2017	56%	57%	44%
Gilze en Rijen	2016	45%	58%	31%
	2017	56%	44%	39%
Goirle	2016	52%	57%	36%
	2017	68%	58%	57%
Heusden	2016	49%	57%	31%
	2017	66%	53%	53%
Hilvarenbeek ²¹	2016	50%	58%	32%
	2017	50%	44%	38%
Loon op Zand	2016	51%	67%	33%
	2017	68%	59%	53%
Oisterwijk ²²	2016	56%	60%	46%
	2017	80%	57%	68%
Waalwijk	2016	44%	55%	34%
	2017	56%	49%	49%
TOTAAL	2016	50%	59%	37%
	2017	61%	53%	49%

Tabel 1.4

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

		VERTROUWEN IN EIGEN KUNNEN	PRESTATIES OP WERK, SCHOOL EN/OF DAGBESTEDING	RELATIE MET FAMILIE EN VRIENDEN	VRIJETIJD SBESTEDING
Tilburg	2016		67%	41%	37%
	2017	62%	65%	39%	38%
Dongen	2016		64%	42%	29%
	2017	61%	60%	41%	32%
Gilze en Rijen	2016		62%	42%	33%
	2017	68%	64%	40%	35%
Goirle	2016		72%	41%	35%
	2017	70%	70%	42%	33%
Heusden	2016		65%	40%	34%
	2017	67%	63%	43%	38%
Hilvarenbeek ²³	2016		62%	42%	35%
	2017	58%	55%	27%	25%
Loon op Zand	2016		64%	40%	27%
	2017	66%	67%	50%	30%
Oisterwijk ²⁴	2016		66%	47%	45%
	2017	70%	68%	52%	36%
Waalwijk	2016		61%	37%	31%
	2017	63%	60%	42%	37%
TOTAAL	2016		65%	41%	35%
	2017	65%	64%	41%	35%

²¹ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.²² Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Oisterwijk dienen deze resultaten vooral als indicatie.²³ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Hilvarenbeek dienen deze resultaten vooral als indicatie.²⁴ Vanwege het kleine aantal waarnemingen in Oisterwijk dienen deze resultaten vooral als indicatie.