

ClïentErvaringsMonitor Zorg voor Jeugd 2014 Amsterdam

CliëntErvaringsMonitor Zorg voor Jeugd 2014 Amsterdam

Jongeren en ouders/verzorgers
over de geboden zorg voor jeugd
in de gemeente Amsterdam



Auteurs

Adimka Uzozie

Lieske Carrière

Geeske Strating

Met medewerking van:

Leo Rutjes, Youssra Lotfi, Dorien Mangkoeredjo, Tara van Keulen & Fabian Handschin

In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam

Dr. Kitty Jurrius

Prof. dr. Geert Jan Stams

Publicatienummer 282 a

© **Stichting Alexander & Universiteit van Amsterdam**

Amsterdam, februari 2015

In opdracht van

Gemeente Amsterdam Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling



Inhoudsopgave

1	Inleiding	6
2	Werkwijze	7
2.1	De vragenlijsten	7
2.2	Afname van de vragenlijsten	7
2.3	Analyse	8
2.4	Representativiteit	8
3	Uitkomsten van de monitor	9
3.1	Ouders	9
3.1.1	Achtergrondgegevens	9
3.1.2	Antwoorden op de stellingen	14
3.2	Toelichtingen van ouders op verschillende thema's	19
3.2.1	Positieve punten	19
3.2.2	Verbeterpunten	21
3.3	Jongeren	24
3.3.1	Achtergrondgegevens	24
3.3.2	Stellingen	29
3.4	Toelichtingen van jongeren op verschillende thema's	34
4	Verschillen tussen groepen	38
4.1	Verschillen analyses ouders	38
4.1.1	Mannen - vrouwen	38
4.1.2	Ouders in het buitenland geboren	38
4.1.3	Hulp bij het invullen	38
4.1.4	Leeftijd	38
4.1.5	Stadsdelen	39
4.1.6	Aantal kinderen	39
4.1.7	Woonsituatie	40
4.1.8	Werk	40
4.1.9	Opleiding	40
4.1.10	Duur van de hulp	40
4.2	Verschillen analyses jongeren	41
4.2.1	Jongens - meisjes	41
4.2.2	Ouders in het buitenland geboren	41
4.2.3	Leeftijd	41
4.2.4	Stadsdeel	41
4.2.5	Opleiding	41
4.2.6	Duur van de hulp	41
4.2.7	Hulp bij het invullen	41
5	Samenvatting	42
5.1	Ouders	42



5.2	Jongeren	42
5.3	Aandachtspunten voor vervolgonderzoek.....	43
6	Bijlagen	44
6.1	Bijlage 1: Over Stichting Alexander.....	44
6.2	Bijlage 2: Deelnemende organisaties.....	45



Voorwoord

De gemeente Amsterdam heeft er voor gekozen om in 2014 een ClientErvaringsmonitor © - afgekort met CEM - te laten ontwikkelen, zodat er bij aanvang van de getransitioneerde hulp en zorg een beeld is van de cliëntervaringen, maar ook om vanaf 2015 te voldoen aan de Jeugdwet, om met de CEM cliëntervaringen op gemeenteniveau periodiek te onderzoeken. De cliënttevredenheidsonderzoeken van de organisaties zijn opgevraagd en beschikbaar. In de CEM is expliciet gevraagd naar de ervaringen met de jeugdzorgorganisaties op het niveau van de gemeente Amsterdam. In deze rapportage zijn de uitkomsten van de CEM opgenomen.

De CEM is nu in de basis gereed. Nader overleg met de gemeente Amsterdam zal duidelijk maken hoe en op welke wijze de CEM in 2015 zijn beslag krijgt; en op welke wijze er aansluiting gevonden kan worden bij andere activiteiten en ontwikkelingen in Amsterdam en in Nederland. De CEM is een autonoom project. Echter, de revenuen c.q. de verkregen inzichten wat betreft cliëntervaring zullen bijvoorbeeld het Jeugdplatform Amsterdam voeden (als één van de gepresenteerde werkzame elementen voor belangbehartiging). Hiertoe zal er samengewerkt worden met de andere partner van het consortium: Cliëntenbelang Amsterdam.

Er vinden in navolging van de Jeugdwet en de WMO landelijk diverse ontwikkelingen plaats. Er is bij de VNG ook interesse getoond voor de ontwikkeling van een CliëntErvaringsMonitor; hierover zijn gesprekken gaande tussen Stichting Alexander en de VNG. Ook is er sprake van een implementatie en een doorontwikkelingen van de Q4C Kwaliteitsstandaarden Zorg voor Jeugd. Hierover zijn ook gesprekken gaande met de VNG, en er vinden in Nederland verschillende pilots plaats. De pilots zijn er onder andere op gericht te komen tot een nieuwe set aan kwaliteitsstandaarden van/voor de jeugdteams (lees = hulp en lichte zorg). Stichting Alexander en Universiteit van Amsterdam nemen zich voor waar mogelijk deze parallelle landelijke ontwikkeltrajecten te laten aansluiten bij de ontwikkeling van de CliëntErvaringsMonitor in Amsterdam; ze zal dit doen in samenspraak met de gemeente Amsterdam.



1 Inleiding

Ik hoop dat mijn kind in de toekomst de juiste hulp blijft krijgen, zodat het goed met hem blijft gaan en hij zich goed kan ontwikkelen. (ouder)

Een luisterend oor kan alles zijn voor een adolescent. (jongere)

Vanaf 1 januari 2015 is de nieuwe Jeugdwet van kracht. Vanaf dat moment is de gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor alle professionele zorg voor jeugd. De gemeente wil graag weten wat Amsterdamse ouders en jongeren vinden van de hulp of zorg die ze krijgen. Met deze informatie kan de gemeente het aanbod van zorg voor de jeugd beter aan laten sluiten bij de wensen en behoeften van ouders en jongeren.

In de periode van juli 2014 tot eind januari 2015 voerde Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam - afdeling Pedagogiek - hiertoe een onderzoekstraject uit. Dit traject omvat de opzet en uitvoering van het onderzoek dat in overeenstemming is met Jeugdwet. De Jeugdwet expliciteert waar het onderzoek over moet gaan en maakt daarbij een verwijzing naar de WMO. Bij de ontwikkeling van de CliëntErvaringsMonitor is het voorschrift van de WMO als uitgangspunt genomen: de tekst van de Jeugdwet was nog niet voor handen. Inhoudelijk zijn er grote overeenkomsten. De CliëntErvaringsMonitor meet de ervaren kwaliteit van de geboden ondersteuning, het ervaren effect op participatie, zelfredzaamheid en handhaving.

Uitgangspunten

Voorafgaand aan het traject formuleerden Stichting Alexander en de gemeente Amsterdam een aantal uitgangspunten:

- De CliëntErvaringsMonitor gaat over de ervaringen van cliënten met het gemeentelijk Jeugdbeleid in zijn geheel.
- De CliëntErvaringsMonitor wordt vormgegeven in samenwerking met de door de gemeente Amsterdam gecontracteerde zorgorganisaties.
- De CliëntErvaringsMonitor moet flexibel aan te passen zijn aan ontwikkelingen in wet- en regelgeving.
- De inhoud van de CliëntErvaringsMonitor wordt opgesteld in samenspraak met cliënten en mede gebaseerd op de Q4C Kwaliteitsstandaarden Zorg voor Jeugd.

Aan de vooravond van de transitie (oktober-december 2014) gaven 286 ouders en 106 jongeren hun mening over de zorg voor jeugd in Amsterdam. In dit rapport leest u de resultaten. Over de ontwikkeling en evaluatie van de CliëntErvaringsMonitor als instrument is een aparte rapportage opgesteld.



2 Werkwijze

Om inzicht te krijgen in de perspectieven van jongeren en ouders ten aanzien van de zorg zijn twee digitale vragenlijsten ontwikkeld, één vragenlijst voor jongeren en één vragenlijst voor ouders. In dit onderzoek zijn cliënten meegenomen van jeugdzorgorganisaties die onder het inkoopbeleid van de gemeente Amsterdam vielen.

Een conceptvragenlijst is ontwikkeld aan de hand van literatuur en bestaande ervaringen met cliëntonderzoek van Stichting Alexander. De items zijn vervolgens in een digitale vorm voorgelegd aan zowel jongeren als aan ouders. Daarnaast is een workshop voor jeugdhulporganisaties georganiseerd waarin de vragenlijsten zijn voorgelegd. Op basis van deze feedbackrondes is de inhoud van de vragenlijst vastgesteld.

2.1 De vragenlijsten

Inhoudelijk is met de ontwikkeling van de vragenlijsten aangesloten bij het voorschrift van de Jeugdwet (met verwijzing naar de WMO), dat de ervaringsmonitor moet gaan over:

- De geboden ondersteuning
- Het effect op hun zelfredzaamheid dat cliënten hebben ervaren
- Het effect op hun participatie dat cliënten hebben ervaren
- Het effect op de wijze waarop cliënten zich kunnen handhaven in de samenleving

De begrippen ‘geboden ondersteuning’, ‘zelfredzaamheid’, ‘participatie’ en ‘handhaving’ zijn geoperationaliseerd in een aantal vragen en stellingen, die aan cliënten zijn voorgelegd. In de vragenlijsten wordt benadrukt dat ‘de geboden hulp’ het totale aanbod omvat aan jeugdhulp in Amsterdam, waarvan de respondent gebruik maakt.

De vragenlijsten bestaan uit een aantal stellingen, veel ruimte voor toelichting en persoonlijke aanvullingen en een set vragen naar achtergrondgegevens. Over de ontwikkeling en evaluatie van de vragenlijst is een separate rapportage geschreven.

2.2 Afname van de vragenlijsten

Omdat de gemeente Amsterdam geen inzage heeft in de persoonlijke gegevens van cliënten, is voor de verspreiding van de vragenlijst samengewerkt met jeugdhulporganisaties in de gemeente Amsterdam (die in aanmerking kwamen voor contractering voor 2015). Ook verschillende Ouder- en Kindteams hebben een bijdrage geleverd aan de verspreiding van de vragenlijst.

Namens de gemeente Amsterdam is een brief opgesteld voor ouders en jongeren waarin zij uitgenodigd worden om een digitale vragenlijst in te vullen. Jeugdhulporganisaties konden zelf beslissen of ze de brief via e-mail, post of persoonlijk wilden verspreiden. Tweederde van de brieven is via post verspreid, een derde via e-mail en slechts een enkele organisatie heeft cliënten de vragenlijst op papier via de hulpverlener doen toekomen.



Bij het uitzetten van de vragenlijsten is als richtlijn meegegeven dat organisaties met meer dan vijfhonderd cliënten, vijfhonderd cliënten zullen benaderen. Instellingen met minder dan vijfhonderd cliënten kregen de vraag om alle cliënten te benaderen. Wegens interne organisatiefactoren zijn bij een aantal organisaties niet alle uitnodigingen om de vragenlijst in te vullen verzonden.

Samen wisten de jeugdhulpaanbieders circa 7.500 uitnodigingen te verspreiden onder ouders en jongeren met daarin de oproep om een digitale vragenlijst in te vullen. Vijf procent van de aangeschreven groep reageerde op deze oproep. Een enkele organisatie heeft via de e-mail een reminder gestuurd: dit waren de organisaties die per e-mail hun cliënten hebben benaderd voor deelname aan het onderzoek. De ruime meerderheid heeft geen reminder verstuurd. Ervaringen met vragenlijsten in de jeugdzorg leren dat dit responspercentage in grote stadsregio's overeenkomt met verwachtingen van de respons.

2.3 Analyse

Via een link in de brief kon van half oktober tot eind december 2014 een digitale vragenlijst ingevuld worden in het online surveyprogramma Survey Monkey. De statistische berekeningen zijn met behulp van SPSS gedaan. Open antwoorden en opmerkingen bij de stellingen zijn geanalyseerd met een kwalitatief analyseprogramma.

2.4 Representativiteit

Onder ouders die hebben de vragenlijst hebben ingevuld zijn hoogopgeleide ouders oververtegenwoordigd in de respondentgroep. Het responsaantal bij ouders betekent dat met 91% betrouwbaarheid de resultaten gegeneraliseerd kunnen worden naar de rest van de populatie. Gebruikelijk is om een percentage van 95% te hanteren. Enige voorzichtigheid bij het generaliseren is daarom geboden.

De respons onder jongeren is te klein om deze naar de hele populatie te generaliseren. De uitkomsten leveren wel aanknopingspunten op voor vervolgonderzoek. Hiertoe worden enkele aanbevelingen gedaan in paragraaf 5.3.



3 Uitkomsten van de monitor

3.1 Ouders

In deze paragraaf worden de uitkomsten van de vragenlijst voor ouders en verzorgers weergegeven. Deze groep wordt hierna 'ouders' genoemd.

3.1.1 Achtergrondgegevens

In totaal hebben 286 respondenten de ouder vragenlijst ingevuld.

Aan ouders is gevraagd van welke instanties zij het afgelopen jaar hulp hebben ontvangen. Ouders hadden de mogelijkheid meerdere instanties aan te kruisen, indien hun kind hulp krijgt van verschillende organisaties. De percentages zijn berekend ten opzichte van het aantal respondenten (286). De Bascule, SIPI en UvA Minds zijn het meest vertegenwoordigd, vijftien procent of meer.

Jeugd en Opvoedhulp		
Organisatie	Aantal ouders	Percentage
Altra	30	10,5%
Combiwel	5	1,7%
De Hoenderloo Groep (onderdeel van Pluryl)	1	0,3%
HVO Querido	3	1,0%
Jeugdbescherming Regio Amsterdam (voorheen BJAA)	34	11,9%
Ouder en Kind Team/Ouder en Kind Adviseur	19	6,6%
SAG	0	0,0%
SIPI	68	23,8%
Spirit	26	9,1%
William Schrikker Groep	8	2,8%

Jeugd GGZ		
Organisatie	Aantal ouders	Percentage
Arkin	8	2,8%
De Bascule	47	16,4%
The Busy People	0	0,0%
Hersencentrum	1	0,3%
JeugdRiagg	6	2,1%
Opvoedpoli	35	12,2%
Parnassiagroep	0	0,0%
UvA Minds	65	22,7%



AWBZ		
Organisatie	Aantal ouders	Percentage
Axon Zorg	0	0,0%
CareHouse	37	12,9%
De Gelukkige Dolfijntjes	0	0,0%
's Heerenloo	0	0,0%
Intermetzo	0	0,0%
Lijn5	5	1,7%
OuderKindLijn	2	0,7%
O.C. Middelveld Leger des Heils	11	3,8%
Prinsenstichting	0	0,0%
Raeger Autismecentrum	5	1,7%
Stichting Kram	1	0,3%

De responsaantallen per instelling zijn te klein om de resultaten op instellingsniveau met elkaar te vergelijken. Deze vergelijking is daarom in deze meting niet gemaakt.

De volgende instellingen zijn twee of meer keer genoemd bij het invulveld 'anders namelijk'

Instelling	Aantal keer aangekruist
10 voor Toekomst Leger des Heils	9
Care Express	3
GGZ in Geest	3
Amsta Karaad	2
Cordaan	2

De volgende instellingen zijn één keer genoemd in het invulveld 'anders namelijk':

Leger des Heils Alkmaar	EKC (Eigen Kracht Conferentie)	Markant
Leger des Heils	ZSV zorg en woon	Okido
AUB	Hondsberg	Audioloog Centrum
BJJA op vrijwillige basis zelf hulp gezocht	Kindercoach	Logopedie
Kids at home	Lucertis	Plein 20
Bureau Jeugdzorg	Landzijde en JJJ Events	Schoolmaatschappelijk werk
Landzijde	Kentalis	Semmi
Dr. Leo Kannerhuis	MEE Amstel&Zaan	Sezo
GGD	Stichting MEE	Swazoom
Zigzag		



Met name moeders hebben de vragenlijst ingevuld (81,3%). Slechts vierenveertig vaders vulden de vragenlijst in.

Respondent	Aantal keer aangekruist	Percentage
Moeder	221	81,3%
Vader	44	16,2%
Vader en moeder samen	2	0,7%
Anders	5	1,8%
Totaal	272	100,0%
Niet ingevuld		14

De leeftijd van de respondenten varieerde van 16 tot 70 jaar. De gemiddelde leeftijd was 43,8 jaar.

De meeste ouders hebben twee kinderen.

Aantal kinderen	Aantal keer aangekruist	Percentage
1 kind	51	19,7%
2 kinderen	114	44,0%
3 kinderen	52	20,1%
4 kinderen	21	8,1%
5 of meer kinderen	21	8,1%
Totaal	259	100,0%
Niet ingevuld		27

Bijna twee derde van de ouders is gehuwd/samenwonend met inwonende kinderen. Ruim één derde is alleenstaand, met inwonende kinderen. In slechts elf gevallen hebben de ouders geen inwonende kinderen.

Gezinssamenstelling	Aantal keer aangekruist	Percentage
Gehuwd/samenwonend, met inwonende kinderen	168	61,5%
Gehuwd/samenwonend, zonder inwonende kinderen	2	0,7%
Alleenstaand, met inwonende kinderen	94	34,4%
Alleenstaand, zonder inwonende kinderen	9	3,3%
Totaal	273	100,0%
Niet ingevuld		13

Bijna eenderde van de respondenten heeft geen werk. Een nog grotere groep werkt echter meer dan 16 uur per week.

Werk	Aantal keer aangekruist	Percentage
Nee	89	32,8%
Ja, minder dan 8 uur per week	19	7,0%
Ja, tussen de 8 en 16 uur per week	45	16,6%
Ja, meer dan 16 uur per week	118	43,5%
Totaal	271	100,0%
Niet ingevuld		15



Ruim vijfenveertig procent van de deelnemende respondenten is hoger opgeleid (HBO of WO). Elf respondenten hebben aangegeven geen opleiding te hebben gehad.

Hoogst genoten opleiding	Aantal keer aangekruist	Percentage
Geen	11	4,1%
Basisonderwijs	38	14,1%
Voortgezet onderwijs	41	15,2%
Middelbaar beroepsonderwijs	57	21,2%
Hoger beroepsonderwijs	64	23,8%
Universitair onderwijs	58	21,6%
Totaal	269	100,0%
Niet ingevuld		17

Bijna vijftig procent van de respondenten krijgt al langer dan een jaar hulp of ondersteuning.

Duur van de ondersteuning	Aantal keer aangekruist	Percentage
Korter dan 3 maanden	18	6,3%
Tussen de 3 en 6 maanden	79	27,6%
Tussen de 6 en 12 maanden	44	15,4%
Langer dan een jaar	131	45,8%
Totaal	272	95,1%
Niet ingevuld		14

Bijna een kwart van de respondenten heeft hulp gekregen bij het invullen van de vragenlijst.

Hulp bij invullen	Aantal keer aangekruist	Percentage
Ja	62	21,7%
Nee	209	73,1%
Totaal	271	94,8%
Niet ingevuld		15

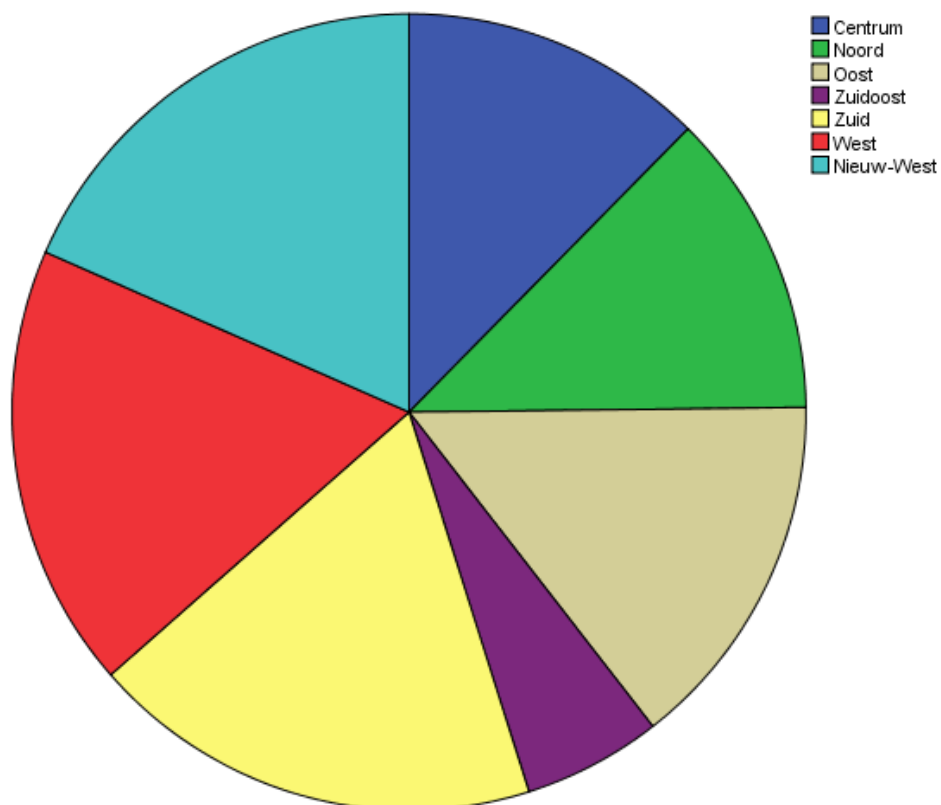
Er is een redelijk gelijke spreiding over de stadsdelen. Alleen Zuidoost is ondervertegenwoordigd.

Stadsdeel	Aantal keer aangekruist	Percentage
Centrum	33	12,4%
Noord	33	12,4%
Oost	39	14,7%
Zuidoost	15	5,6%
Zuid	49	18,4%
West	48	18,0%
Nieuw-West	49	18,4%
Totaal	266	100,0%
Niet ingevuld		20



Ook in onderstaand cirkeldiagram is de verdeling over de stadsdelen inzichtelijk gemaakt.

In welk stadsdeel woont u?



Respondenten is gevraagd of één van hun ouders in het buitenland is geboren en zo ja, in welk land. De opties 'Nee', 'Turkije', 'Marokko' en 'Suriname' konden aangekruist worden, de andere landen zijn ingevuld in het 'anders, namelijk'-veld.

Geboorteland ouder	Aantal	Geboorteland ouder	Aantal
Nederland	145	Ierland	1
Turkije	24	Indonesië	4
Marokko	40	Israël	1
Suriname	17	Italië	1
Afghanistan	1	Japan	1
Namibië	1	Joegoslavië	1
Australië	1	Guyana/Suriname	1
Bulgarije	2	Nigeria	1
Curaçao	1	Pakistan	1
Denemarken	1	Portugal	2
Dominicaanse Republiek	2	Somalië	5
Duitsland	4	Thailand	2
Egypte	4	Verenigd Koninkrijk	3
Guinee	1	Zuid-Amerika	1
Totaal			269



3.1.2

Antwoorden op de stellingen

Onderstaande stellingen gaan over de geboden zorg en/of hulp. De scores geven aan in welke mate ouders hierover tevreden zijn. De gemiddelde score is gebaseerd op de volgende scores:

- Nooit : 1
- Soms : 2
- Vaak : 3
- Altijd : 4

Geboden ondersteuning

<i>Wat vindt u van de geboden zorg en/ of hulp voor jeugd in de gemeente Amsterdam?</i>						
	Stelling	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	Gem.
	De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te kunnen helpen	26,2%	38,0%	25,5%	10,3%	2,80
	Als ik een vraag heb over de hulp dan weet ik bij wie ik terecht kan	32,4%	42,8%	21,6%	3,2%	3,04
	Ik ben goed geholpen bij mijn vragen en problemen	43,8%	35,2%	16,4%	4,6%	3,18
	Ik ben snel geholpen	37,2%	34,0%	22,1%	6,7%	3,02
	Ik krijg voldoende informatie over de hulp	44,3%	34,4%	16,0%	5,3%	3,18
	Ik voel mij serieus genomen door hulpverleners	58,8%	25,0%	11,6%	4,6%	3,38
	Ik kan dicht bij huis terecht voor hulp	41,4%	32,1%	17,9%	8,6%	3,06
	Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	61,8%	24,0%	8,5%	5,7%	3,42
	De hulp sluit aan bij hoe ik in het leven sta	45,2%	32,9%	15,5%	6,4%	3,17
	Hulpverleners weten voldoende om mij te kunnen helpen	45,4%	36,3%	13,4%	4,9%	3,22
	De organisaties gaan goed om met mijn privacy	60,6%	29,8%	5,3%	4,3%	3,47
	Hulpverleners luisteren naar mij	57,0%	28,9%	9,9%	4,2%	3,39

De meeste ouders zijn tevreden over de geboden zorg en/of hulp. Vooral stellingen over de omgang met ouders scoren hoog. Dat zijn stellingen over luisteren, serieus genomen voelen, meebeslissen en omgaan met privacy.

Stellingen over de organisatie van de hulp, snel geholpen worden, samenwerking tussen verschillende organisaties, hulp dicht bij huis en weten bij wie je terecht kan met vragen, lijken wat lager te scoren.



De volgende stellingen gaan over het ervaren effect van de zorg en/of hulp. De scores geven aan in welke mate ouders hierover tevreden zijn. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 5
- Een beetje verbeterd : 4
- Hetzelfde gebleven : 3
- Een beetje slechter : 2
- Nee : 1

Ervaren effect op zelfredzaamheid

<i>Door de hulp...</i>									
	Stelling	JA, het is veel verbeterd	Het is een beetje verbeterd	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	NEE, het is veel slechter geworden	N.v.t.	Gem.	
1	Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	39,3%	33,1%	9,8%	1,8%	2,5%	13,5%	4,21	
2	Door de hulp heb ik meer mensen in mijn omgeving die me helpen	20,3%	26,2%	25,1%	0,7%	2,2%	25,5%	3,83	
3	Door de hulp woont mijn kind op een goede plek	9,6%	6,3%	11,1%	1,1%	2,6%	69,3%	3,63	
4	Door de hulp gaat het beter tussen mij en mijn kind	38,5%	31,5%	9,5%	2,9%	2,9%	14,7%	4,17	
5	Door de hulp voelt mijn kind zich op zijn/haar gemak op de plek waar hij/zij woont	24,0%	13,5%	14,2%	1,8%	3,6%	42,9%	3,92	
6	Door de hulp voelt mijn kind zich veilig op de plek waar hij/zij woont	21,4%	10,9%	17,3%	1,5%	3,4%	45,5%	3,83	
7	Door de hulp kan mijn kind beter omgaan met zijn/haar gevoelens	36,6%	37,7%	14,6%	1,1%	3,7%	6,3%	4,09	
8	Door de hulp voelt mijn kind zich beter	45,2%	33,3%	11,5%	1,5%	3,7%	4,8%	4,21	



Sommige stellingen in de tabel hierboven gaan ervanuit dat het kind niet thuis woont (stellingen 3, 5 en 6). Daarom hebben veel ouders bij die stellingen 'niet van toepassing' aangegeven. Ouders die deze vragen wel beantwoord hebben, geven bij meerderheid aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een betere woonplek voor het kind. Ook bij de andere stellingen geven de meeste ouders aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een betere situatie. De score op stelling 6b is opvallend, omdat daar de ouders meer verdeeld lijken te zijn. Ruim een kwart van de ouders geeft aan dat de situatie hetzelfde is gebleven.

De volgende stellingen gaan over het ervaren effect op participatie. De scores geven aan in welke mate ouders hierover tevreden zijn. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 5
- Een beetje verbeterd : 4
- Hetzelfde gebleven : 3
- Een beetje slechter : 2
- Nee : 1

Ervaren effect op participatie

<i>Door de hulp...</i>								
	Stelling	JA, het is veel verbeterd	Het is een beetje verbeterd	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	NEE, het is veel slechter geworden	N.v.t.	Gem.
9	Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school	41,7%	26,4%	14,1%	2,2%	4,3%	11,2%	4,11
10	Door de hulp gaat het beter op het werk van mijn kind	11,9%	8,5%	4,8%	0,7%	1,5%	72,6%	4,04
11	Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	23,6%	24,0%	19,6%	2,9%	3,3%	26,5%	3,84
12	Door de hulp heeft mijn kind het gevoel dat er naar hem of haar geluisterd wordt	38,5%	30,2%	12,4%	1,1%	3,6%	14,2%	4,15
13	Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	28,7%	27,9%	22,3%	1,9%	3,0%	16,2%	3,92



Stelling 10 is alleen te beantwoorden indien het kind werk heeft. Bijna driekwart van de ouders heeft deze vraag met 'niet van toepassing' beantwoord. De ouders die deze vraag wel konden beantwoorden, gaven bij meerderheid aan dat de hulp heeft bijgedragen het werk van het kind. Slechts iets meer dan tien procent van de ouders beantwoordt de vraag over school, 9, met 'niet van toepassing'. Bij de meeste kinderen draagt de hulp bij aan betere situatie op school. Ook bij de andere stellingen geeft een meerderheid van de ouders aan dat de hulp bijdraagt aan een betere situatie. Bij vraag 11 valt op dat ruim een kwart van de ouders aangeeft dat de vraag over betere vrijetijdsbesteding door de hulp niet van toepassing is.

De volgende stellingen gaan over het ervaren effect op zich kunnen handhaven. De scores geven aan in welke mate ouders hierover tevreden zijn. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 5
- Een beetje verbeterd : 4
- Hetzelve gebleven : 3
- Een beetje slechter : 2
- Nee : 1

Ervaren effect op zich kunnen handhaven

<i>Door de hulp...</i>								
	Stelling	JA, het is veel verbeterd	Het is een beetje verbeterd	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	NEE, het is veel slechter geworden	N.v.t.	Gem.
14	Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	37,9%	39,8%	10,4%	1,5%	4,5%	5,9%	4,12
15	Door de hulp denk ik dat mijn kind op het rechte pad blijft	21,9%	15,8%	12,5%	0,8%	3,8%	45,3%	3,94
16	Door de hulp vindt mijn kind het makkelijker om zich aan de regels te houden	27,6%	32,5%	17,2%	1,5%	4,1%	17,2%	3,94
17	Door de hulp heb ik meer energie gekregen om door te gaan	42,9%	19,9%	14,3%	1,9%	5,3%	15,8%	4,11
18	Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	43,9%	26,0%	14,1%	2,6%	4,8%	8,6%	4,11
19	Door de hulp kan ik me beter staande houden	40,8%	20,6%	12,7%	3,0%	4,1%	18,7%	4,12



Bij stelling 15 geeft een grote groep ouders aan dat deze stelling over op het rechte pad blijven niet van toepassing is. De meerderheid van de ouders die deze vraag wel heeft kunnen beantwoorden, geeft aan dat de hulp heeft bijgedragen aan het op het rechte pad blijven van het kind. Ook bij de andere stellingen geeft een meerderheid aan dat de hulp bijdraagt aan een betere situatie.

In de vragenlijst waren twee vragen opgenomen die de algemene ervaring met het effect van de hulp betroffen. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 5
- Een beetje verbeterd : 4
- Hetzelve gebleven : 3
- Een beetje slechter : 2
- Nee : 1

<i>Heeft de hulp uw gezin geholpen?</i>						
	JA, het is veel verbeterd	Het is EEN BEETJE verbeterd	Het is HETZELFDE gebleven	Het is EEN BEETJE SLECHTER geworden	Nee, het is VEEL SLECHTER geworden	Gem.
Percentage	52,9%	33,6%	7,5%	2,5%	3,6%	4,30

Een grote groep ouders, ruim 86 procent, geeft aan dat de hulp het gezin heeft geholpen. Ook bij de vraag of er sprake is van verbetering in de situatie van de ouder en het kind geeft ruim 87 procent van de ouders aan dat de hulp hieraan heeft bijgedragen (zie onder).

<i>Zijn verbeteringen in de situatie van u en uw kind door de hulp gekomen?</i>					
	JA, de verbeteringen komen door de hulp	Een beetje, de hulp heeft een beetje bijgedragen	De situatie is hetzelfde gebleven	De situatie is verslechterd	NEE, de situatie is beter door andere oorzaken
Percentage	53,7%	34,2%	6,6%	2,9%	2,6%

Een grote meerderheid van de ouders geeft aan te weten waar in de toekomst terecht te kunnen voor hulp. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 3
- Een beetje : 2
- Nee : 1

<i>Als ik in de toekomst hulp nodig heb, dan weet ik waar ik die kan krijgen</i>				
Vraag 12	Ja	Een beetje	Nee	Gem.
Percentage	72,8%	18,8%	8,3%	2,64



3.2 Toelichtingen van ouders op verschillende thema's

De vragenlijst bood ruimte aan ouders om antwoorden op stellingen toe te lichten en/of meer algemene opmerkingen te maken over de geboden zorg. Veel ouders hebben hiervan gebruik gemaakt. De reacties zijn geanalyseerd waarna de belangrijke aandachtspunten, positieve punten en opmerkingen zijn uitgewerkt in onderstaand overzicht.

3.2.1 Positieve punten

De meest genoemde thema's bij de positieve reacties zijn:

Thema	Aantal keer genoemd
Het resultaat van de hulp	43
Contact hulp en bereikbaarheid	43
Kwaliteit van de hulp	38
Betrokkenheid	8

Resultaat van de hulp

Meerdere ouders zijn tevreden over het resultaat van de ontvangen hulp. Sommige van hen geven aan dat de hulp of zorg een positief effect heeft op henzelf en hun kind(eren). De hulp biedt deze ouders handvatten in de opvoeding en vergoot hun zelfverzekerdheid. Verder geven ouders enkele voorbeelden van wat de hulp specifiek voor hun kind heeft betekend, zoals het bereiken van een grotere mate van zelfstandigheid of dat hun kind beter kan omgaan met zijn of haar gevoelens.

Mijn zoon kan zich beter uiten, kan beter omgaan met boosheid en frustratie en kan zich beter concentreren en zelfstandig werken op school.

De cursus heeft me veel handvatten gegeven hoe om te gaan met het gedrag van mijn zoon en mij een beter beeld gegeven over mijn houding t.o.v. mijn kind.

[...] sluit perfect aan op de complexe zorg van puber met autisme en depressie. Mede dankzij hen is mij zoon weer 'in beweging'.

Kwaliteit van de hulp

De kwaliteit van de hulp wordt door ouders verschillend ingevuld. Sommige ouders duiden dit in termen van professionaliteit, andere ouders spreken meer van deskundigheid van de hulpverlener of hulpverlenende instantie. Voorbeelden die ouders noemen zijn onder andere dat hulpverleners er alles aan doen om een positief resultaat van de hulp teweeg te brengen. En dat het kind snel en adequaat wordt geholpen.

[...] fantastische plek voor zowel ouder als kind. Erg professioneel en toch bijzonder praktisch en prettig.

Moeder en kind team weet de wegen te bewandelen waar ik moet zijn voor mijn kind [...].

Onze dochter is prima geholpen. Snel en adequaat.



Contact met de hulpverlener

Meerdere ouders noemen het positieve contact met de hulpverlener. Hieronder valt enerzijds bijvoorbeeld de bereikbaarheid van de hulpverlener of hulpverlenende instantie. Goed contact en heldere communicatielijnen met een hulpverlenende instantie dragen volgens ouders bij aan de voortgang en stabiliteit van de ondersteuning.

De hulp van de kindadviseur heeft een heel flexibel model.

[...] Op werkdagen een vraag? Diezelfde dag nog een antwoord of afspraak gemaakt, een reactie per e-mail en als de bewuste hulpverlener er niet is, wordt dit teruggekoppeld dan wel opgepakt door een ander.

Anderzijds noemen ouders ook de gesprekken en adviezen die zij krijgen wanneer er contact is met de hulpverlener of hulpverlenende instantie.

Gesprekken en tips hielpen. [...]

[...] heeft ons erg veel praktische tips gegeven en begeleidt goed.

Betrokkenheid

Meerdere ouders zijn tevreden over de betrokkenheid van de hulpverlener. Daarmee doelen ze op de mate waarin ouders merken dat hulpverleners (zichtbaar) hun best doen om ouders en hun kinderen te helpen. Zo beschrijft een ouder dat een organisatie binnen Amsterdam ervoor heeft gezorgd dat het gezin terecht kon bij een passende organisatie buiten Amsterdam: dit omdat de hulp binnen Amsterdam niet aansloot bij deze ouder.

Heel veel oplossingen vond ik met hulp van mijn kindadviseur – ze komt ook op school om bij mijn zoon af en toe te kijken hoe het met hem gaat. We merken dan de ware situatie op en bespreken om verder te gaan – ze coördineert met de school en zit bij in de vergaderingen met de school; daar helpt ze ons echt als ondersteuning om duidelijkheid met de school te creëren.



3.2.2

Verbeterpunten

Ouders noemen ook verbeterpunten ten aanzien van de hulp. De meest genoemde thema's zijn:

Thema	Aantal keer genoemd
Informatievoorziening	22
Het resultaat van de hulp	12
Deskundigheid hulpverlener	10
Bejegening	5
Betrokkenheid	5

Informatie

De ouders zijn het meest ontevreden over de informatievoorziening. Ouders voelen zich hierin afhankelijk van de hulpverlener en ervaren zelf moeite met de toegang tot informatie. Ouders geven aan dat zij hier wel recht op hebben en daarom ook niet begrijpen waarom zij onvoldoende worden geïnformeerd over de hulp. Om alsnog aan informatie te komen gaan ouders met elkaar in gesprek.

Te weinig informatie waar ouders en kind recht op hebben.

Op dit moment zijn we erg gefocussed op [...] en [...]. Ik weet dat er meer mogelijkheden zijn, maar het is vaak onduidelijk om dingen uit te zoeken. De meeste dingen weet ik door 'horen zeggen'.

Er is ook ontevredenheid over de informatievoorziening omtrent de transitie die per 1 januari 2015 heeft plaatsgevonden. De gemeente en jeugdhulporganisaties worden door de ouders genoemd als verantwoordelijke partijen als het gaat om het verstrekken van informatie over de transitie en de wijzigingen die dit met zich meebrengt voor ouders en kinderen. Uit de opmerkingen van enkele ouders valt op te maken dat zij bepaalde verwachtingen hadden van de gemeente hierin, die niet zijn waargemaakt.

Gezien de verandering van de wetgeving per januari 2015, weet ik niet of hier drastische wijzigingen in plaats zullen vinden!

Er is nog veel onduidelijkheid over hoe het in januari verder gaat, ik heb nog niets gehoord van de gemeente.

Tot slot geeft een aantal ouders te kennen dat het voor hen onduidelijk is wat er gebeurt als hun kind 18 jaar wordt. Wordt hij of zij dan als een 'volwassene' behandeld? En wordt er dan überhaupt nog geïndiceerd door jeugdzorg?

[...] maar dit kind is bijna volwassen dus ik hou mijn hart vast als die 18 is en wat er dan gaat gebeuren.



Het resultaat van de hulp

Eerder in deze rapportage is beschreven dat meerdere ouders tevreden zijn over de hulp of zorg die zij hebben ontvangen. Er zijn echter ook ouders die hierover minder te spreken zijn. Enkele van hen geven aan dat dit onder andere komt doordat van ouders 'zelfredzaamheid' gevraagd wordt en gerefereerd wordt aan 'eigen kracht'. De ouders geven aan dat dit het gevoel geeft dat zij aan hun lot worden overgelaten. Ook wekt dat bij hen de indruk dat ouders teveel zelf moeten doen, terwijl in hun ogen de hulpverleners een grote rol hebben in de aanpak van hun problemen. Dit kan het proces van goede hulp krijgen belemmeren.

De drempel om hulp te vragen is al hoog; ik hoop dat beleidsmakers dat beseffen als zij mensen dan weer eerst in eigen netwerk oplossingen willen laten zoeken. Mijn ervaring is, dat dit bijna altijd al geprobeerd is en het onvoldoende is.

[...] Eigen kracht is er soms wel maar niet altijd effectief.

Verder geven enkele ouders aan dat het aanbod niet altijd goed aansluit op de vraag. Enkele ouders geven aan dat zij hebben meegemaakt dat de hulpverlener ook andere factoren in en rondom het gezin onderzoekt, breder dan het probleem waarmee de ouder of het kind aanvankelijk kwam. Daarmee ontstaat het gevoel dat deze ouders controle verliezen in hun eigen situatie, terwijl zij graag dingen in eigen hand willen houden. Enkele ouders wijzen op het gevaar van stigmatisering door het probleem groter te maken dan het is. En van dit stigma zouden zij moeilijk af komen.

De vraag om hulp was eerder preventief bedoeld. Echter door inmenging is het slechts erger geworden [...]. Gelukkig is het nu in orde, maar moet ik nog stappen ondernemen om de (oneigenlijke) zorgmelding van mijn nek te krijgen.

Het praten om het praten en "in kaart brengen en monitoren", daar heb ik niet om gevraagd.

Deskundigheid van de hulpverlener

Meerdere ouders geven aan dat hulpverleners niet altijd over de juiste kennis of vaardigheden beschikken om goede hulp of zorgen te bieden. Deze ouders geven aan dat hulpverleners zich 'professioneel dienen op te stellen', met de bedoeling om ook daadwerkelijk te helpen en niet om 'te praten om het praten'.

Soms ontbreekt de nodige kennis of ervaring in cruciale situaties. Bijv. bewindsvoering en budget-beheer en hoe dit voor de jongere goed op te lossen.

Bejegening

Verscheidene ouders geven aan dat zij de manier van bejegenen van de hulpverlener of hulpverlenende instantie niet fijn vinden of niet op prijs stellen. Het kan de hulp voor het kind in de weg staan. Volgens enkele ouders werken sommige hulpverleners op basis van persoonlijke aannames. Ouders ervaren dat als zeer onprofessioneel.

Waar we naar toe zouden kunnen stappen om daadwerkelijk de hulp te krijgen die de kinderen nodig hebben i.p.v. vingers wijzen naar de ouders.

Maar ik ben het zat dat mensen van [...] zeggen dat ik het niet kan vanwege mijn IQ omdat ik anders niet leerbaar ben maar niet alles lijkt wat het is.



Betrokkenheid

Enkele ouders die de vragenlijst hebben ingevuld zouden graag meer betrokkenheid van de hulpverlener zien. Zij noemen dat hulpverleners zich actiever kunnen opstellen en met een groter verantwoordelijkheidsgevoel hun taken kunnen verrichten in het belang van het welzijn van het kind of gezin.

Uiteindelijk hebben we middels eigen kracht conferenties, alles zelf gedaan wat de organisatie zou doen, waarvan ik zelf het leeuwendeel op mij heb genomen, ondanks ziekte.

[...] als ouder moet je teveel zelf doen terwijl er mensen ingehuurd worden door gemeente die dat niet doen.

Onder betrokkenheid van de hulpverlener of hulpverlenende instantie valt tevens de mate waarin ouders het gevoel hebben dat er naar hen wordt geluisterd en de mate waarin ouders het gevoel hebben dat zij serieus worden genomen.

Mijn kinderen uiten hun wensen en de hulp luistert daar niet naar.

Enkele ouders hebben het gevoel dat klachten over en/of suggesties voor de hulp worden genegeerd door enkele hulpverleners, waardoor zij weinig inspraak aangaande de hulp ervaren.

De hulp die wordt geboden is minimaal en sluit niet aan bij wat onze dochter nodig heeft. We hebben dit al 2 keer aangekaart maar er wordt niet naar ons geluisterd.



3.3 Jongeren

3.3.1 Achtergrondgegevens

In totaal hebben 108 respondenten de jongeren vragenlijst ingevuld.

Aan jongeren is gevraagd met welke instanties zij het afgelopen jaar te maken hebben gehad. Jongeren hadden de mogelijkheid meerdere instanties aan te kruisen, indien zij hulp krijgen van verschillende organisaties. De percentages zijn berekend ten opzichte van het aantal respondenten (108). Altra, De Bascule, Spirit en O.C. Middelveld Leger des Heils zijn het meest vertegenwoordigd namelijk vijftien procent of meer.

Jeugd en Opvoedhulp		
Organisatie	Aantal jongeren	Percentage
Altra	18	16,7 %
Combiwel	1	0,9 %
De Hoenderloo Groep (onderdeel van Pluryn)	4	3,7 %
HVO Querido	6	5,6 %
Jeugdbescherming Regio Amsterdam (voorheen BJAA)	12	11,1 %
Ouder en Kind Team/Ouder en Kind Adviseur	5	4,6 %
SAG	0	0,0 %
SIPI	0	0,0 %
Spirit	24	22,2 %
William Schrikker Groep	11	10,2 %

Jeugd GGZ		
Organisatie	Aantal jongeren	Percentage
Arkin	2	1,9 %
De Bascule	18	16,7 %
The Busy People	0	0,0 %
Hersencentrum	2	1,9 %
JeugdRiagg	4	3,7 %
Opvoedpoli	11	10,2 %
Parnasiagroep	0	0,0 %
UvA Minds	10	9,3 %



AWBZ		
Organisatie	Aantal jongeren	Percentage
Axon Zorg	0	0,0 %
CareHouse	10	9,3 %
De gelukkige Dolfijntjes	0	0,0 %
's Heerenloo	4	3,7 %
Intermetzo	0	0,0 %
Lijn5	4	3,7 %
OuderKindLijn	1	0,9 %
O.C. Middelveld Leger des Heils	20	18,5 %
Prinsenstichting	0	0,0 %
Raeger Autismecentrum	0	0,0 %
Stichting Kram	1	0,9 %

De volgende instellingen zijn twee of meer keer genoemd bij het invulveld 'anders, namelijk'.

Instelling	Aantal keer aangekruist
Care Express	3
Alleen Samen Leger des Heils	2
Stichting MEE	2
Punt P	2
De Klif Leger des Heils	2

De volgende instellingen zijn één keer genoemd in het invulveld 'anders, namelijk':

Atos	maatschappelijk werkers Brede Hoed team
Blijfgroep	maatschappelijk werkster
de Koppeling	Reade
Landzijde en JJJ Events	Reclassering
Leger des Heils Alkmaar	Stichting Sherpa

Iets meer jongens dan meisjes hebben de vragenlijst ingevuld (zie onder).

Respondent	Aantal keer aangekruist	Percentage
Jongen	57	55,9 %
Meisje	45	44,1 %
Totaal	102	
Niet ingevuld		6



De leeftijden van de jongeren varieerden van 12 tot 25 jaar. De gemiddelde leeftijd is 16,47 jaar. Bijna driekwart deel van de respondenten heeft geen werk. Het overige deel van de respondenten geeft aan een paar uur in de week te werken (zie onder).

Werk	Aantal keer aangekruist	Percentage
Nee	75	73,5 %
Ja, minder dan 8 uur per week	13	12,7 %
Ja, tussen de 8 en 16 uur per week	7	6,9 %
Ja, meer dan 16 uur per week	7	6,9 %
Totaal	102	100,0 %
Niet ingevuld		6

Vijftig procent van de deelnemende respondenten zit op het voortgezet onderwijs. Zeventien respondenten volgen op dit moment geen opleiding (zie onder).

Opleiding	Aantal keer aangekruist	Percentage
Geen	17	16,7 %
Basisonderwijs	3	2,9 %
Voortgezet onderwijs	51	50,0 %
Middelbaar beroepsonderwijs	27	26,5 %
Hoger beroepsonderwijs	2	2,0 %
Universitair onderwijs	2	2,0 %
Totaal	102	100,0 %
Niet ingevuld		6

Meer dan zestig procent van de respondenten ontvangt al langer dan één jaar hulp en/of zorg.

Duur van de ondersteuning	Aantal keer aangekruist	Percentage
Korter dan 3 maanden	6	5,6%
Tussen de 3 en 6 maanden	13	12,0%
Tussen de 6 en 12 maanden	16	14,8%
Langer dan een jaar	67	62,0%
Totaal	102	94,4%
Niet ingevuld		6

Bijna eenenveertig procent van de respondenten heeft hulp gekregen bij het invullen van de vragenlijst.

Hulp bij invullen	Aantal keer aangekruist	Percentage
Ja	37	34,3%
Nee	62	57,4%
Totaal	99	91,7%
Niet ingevuld		9

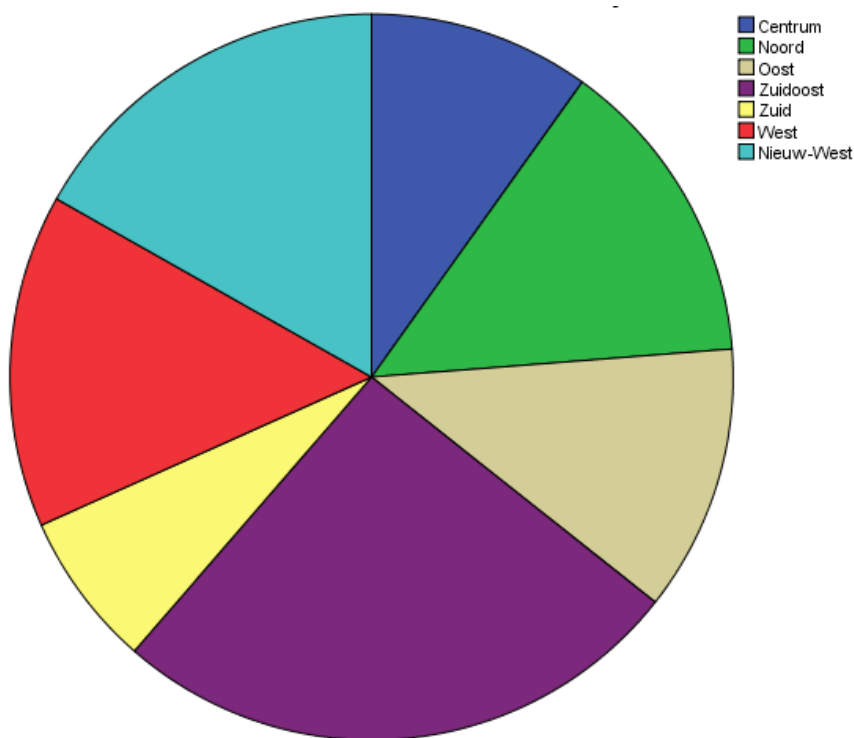


Opvallend is dat de grootste groep jongeren in Zuidoost woont, terwijl dit stadsdeel bij de ouders juist het minst vertegenwoordigd was. Stadsdeel Zuid is bij de jongeren het minst vertegenwoordigd.

Stadsdeel	Aantal keer aangekruist	Percentage
Centrum	10	9,9 %
Noord	14	13,9 %
Oost	12	11,9 %
Zuidoost	26	25,7 %
Zuid	7	6,9 %
West	15	14,9 %
Nieuw-West	17	16,8 %
Totaal	101	100,0 %
Niet ingevuld		7

Ook in onderstaand cirkeldiagram is de verdeling over de stadsdelen inzichtelijk gemaakt.

In welk stadsdeel woon je?



Respondenten is gevraagd of één van hun ouders in het buitenland is geboren en zo ja in welk land. 'Nee', 'Turkije', 'Marokko', 'Suriname' en 'Ghana' konden aangekruist worden, de andere landen zijn ingevuld in het 'anders-namelijk'-veld.

Geboorteland ouder	Aantal	Geboorteland ouder	Aantal
Nederland	43	Indonesië	1
Turkije	3	Irak	1
Marokko	10	Zweden	1
Suriname	13	Pakistan	2
Ghana	6	Portugal	2
Kameroen	2	Roemenië	1
Curaçao	5	Spanje	1
Denemarken	1	Verenigde Staten	1
Dominicaanse Republiek	1	Zuid-Afrika	1
Egypte	4	Colombia/Engeland	1
Frankrijk	1	Curaçao/Dominicaanse Republiek	1
Gambia	1	India/Engeland	1
Totaal			104



3.3.2

Stellingen

Onderstaande stellingen gaan over de geboden zorg en/of hulp. De scores geven aan in welke mate jongeren hierover tevreden zijn. De gemiddelde score is gebaseerd op de volgende scores:

- Nooit : 1
- Soms : 2
- Vaak : 3
- Altijd : 4

Geboden ondersteuning

<i>Wat vindt u van de geboden zorg en/ of hulp voor jeugd in de gemeente Amsterdam?</i>						
	Stelling	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	Gem.
	De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	22,6%	36,8%	26,4%	14,2%	2,68
	Als ik een vraag heb over de hulp dan weet ik bij wie ik terecht kan	43,4%	32,1%	15,1%	9,4%	3,09
	Ik ben goed geholpen bij mijn vragen en problemen	40,6%	34,0%	13,2%	12,3%	3,03
	Ik ben snel geholpen	32,4%	36,2%	20,0%	11,4%	2,90
	Ik krijg voldoende informatie over de hulp	43,4%	32,1%	15,1%	9,4%	3,09
	Ik voel mij serieus genomen door hulpverleners	47,2%	27,4%	16,0%	9,4%	3,12
	Ik kan dicht bij huis terecht voor hulp	38,1%	28,6%	21,0%	12,4%	2,92
	Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	47,1%	27,9%	17,3%	7,7%	3,14
	De hulp sluit aan bij hoe ik in het leven sta	30,8%	33,7%	22,1%	13,5%	2,82
	Hulpverleners weten voldoende om mij te kunnen helpen	39,4%	35,6%	17,3%	7,7%	3,07
	De organisaties gaan goed om met mijn privacy	52,4%	27,6%	11,4%	8,6%	3,24
	Hulpverleners luisteren naar mij	55,3%	23,3%	11,7%	9,7%	3,24

De meeste jongeren zijn tevreden over de geboden ondersteuning. Vooral stellingen over de omgang met jongeren scoren net als bij de ouders hoog. Dat zijn stellingen over luisteren, serieus genomen voelen, meebeslissen en omgaan met privacy.

Stellingen over de organisatie van de hulp, snel geholpen worden, samenwerking tussen verschillende organisaties, hulp dicht bij huis en weten bij wie je terecht kan met vragen, lijken wederom wat lager te scoren.



De volgende stellingen gaan over het ervaren effect van de zorg en/of hulp. De scores geven aan in welke mate jongeren hier tevreden over zijn. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 5
- Een beetje verbeterd : 4
- Hetzelfde gebleven : 3
- Een beetje slechter : 2
- Nee : 1

Ervaren effect op zelfredzaamheid

Door de hulp...		JA, het is veel verbeterd	Het is een beetje verbeterd	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	NEE, het is veel slechter geworden	N.v.t.	Gem.
1	Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	42,7%	29,1%	15,5%	1,0%	5,8%	5,8%	4,08
2	Door de hulp heb ik meer mensen in mijn omgeving die me helpen	32,0%	27,2%	25,2%	1,0%	4,9%	9,7%	3,89
3	Door de hulp woon ik op een goede plek	32,4%	13,7%	18,6%	1,0%	2,9%	31,4%	4,04
4	Door de hulp gaat het beter tussen mij en mijn ouders	25,7%	19,8%	25,7%	4,0%	8,9%	15,8%	3,59
5	Door de hulp voel ik mij op mijn gemak op de plek waar ik woon	32,4%	14,7%	19,6%	2,9%	3,9%	26,5%	3,93
6	Door de hulp voel ik me veilig op de plek waar ik woon	35,4%	7,1%	29,3%	2,0%	6,1%	20,2%	3,80
7	Door de hulp kan ik beter omgaan met mijn gevoelens	28,7%	31,7%	24,8%	1,0%	5,0%	8,9%	3,86
8	Door de hulp voel ik mij beter	47,0%	20,0%	19,0%	2,0 %	8,0%	4,0%	4,00

Sommige stellingen in de tabel hierboven gaan ervan uit dat een jongere niet thuis woont (stellingen 3, 5 en 6). Daarom hebben veel jongeren bij die stellingen 'niet van toepassing' aangegeven. Jongeren, die deze vragen wel beantwoord hebben, geven bij meerderheid aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een betere woonplek. Ook bij de andere stellingen geven de meeste jongeren aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een betere situatie. De score op stelling 2 is opvallend omdat daar de jongeren meer verdeeld lijken te zijn. Ruim een kwart van de jongeren geeft aan dat de situatie hetzelfde is gebleven. Dit is ook bij ouders het geval.



De volgende stellingen gaan over het ervaren effect op participatie. De scores geven aan in welke mate jongeren hierover tevreden zijn. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 5
- Een beetje verbeterd : 4
- Hetzelfde gebleven : 3
- Een beetje slechter : 2
- Nee : 1

Ervaren effect op participatie

Door de hulp...		JA, het is veel verbeterd	Het is een beetje verbeterd	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	NEE, het is veel slechter geworden	N.v.t.	Gem.
9	Door de hulp gaat het beter op school	29,1%	21,4%	19,4%	5,8%	5,8%	18,4%	3,76
10	Door de hulp gaat het beter op mijn werk	13,6%	8,7%	14,6%	0,0%	1,9%	61,2%	3,83
11	Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	30,4%	18,6%	23,5%	4,9%	5,9%	16,7%	3,75
12	Door de hulp heb ik het gevoel dat er naar mij geluisterd wordt	45,1%	18,6%	17,6%	2,9%	8,8%	6,9%	3,95
13	Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden	25,0%	18,0%	29,0%	4,0%	5,0%	19,0%	3,67

Stelling 10 is alleen te beantwoorden indien de jongere werk heeft. Meer dan de helft van de jongeren heeft deze vraag met 'niet van toepassing' beantwoord. De jongeren die deze vraag wel konden beantwoorden, gaven bij meerderheid aan dat de situatie is verbeterd, maar er is ook een groep die zegt dat de situatie hetzelfde is gebleven.

Bijna twintig procent van de jongeren beantwoordt de vraag over school, 9, met 'niet van toepassing'. Bij de meeste jongeren draagt de hulp bij aan betere situatie op school.

Ook bij de andere stellingen geeft een meerderheid van de jongeren aan dat de hulp bijdraagt aan een betere situatie. Bij vraag 13 valt op dat meer dan een kwart van de jongeren aangeeft dat de relatie met vrienden en anderen hetzelfde is gebleven.



De volgende stellingen gaan over het ervaren effect op zich kunnen handhaven. De scores geven aan in welke mate jongeren hierover tevreden zijn. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 5
- Een beetje verbeterd : 4
- Hetzelfde gebleven : 3
- Een beetje slechter : 2
- Nee : 1

Effect op zich kunnen handhaven

<i>Door de hulp...</i>								
	Stelling	JA, het is veel verbeterd	Het is een beetje verbeterd	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	NEE, het is veel slechter geworden	N.v.t.	Gem.
14	Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	34,7%	24,8%	23,8%	1,0%	4,0%	11,9%	3,97
15	Door de hulp denk ik dat ik op het rechte pad blijf	32,7%	18,8%	20,8%	3,0%	2,0%	22,8%	4,00
16	Door de hulp vind ik het makkelijker om me aan de regels te houden	23,0%	24,0%	29,0%	3,0%	5,0%	16,0%	3,68
17	Door de hulp heb ik meer energie gekregen om door te gaan	37,0%	15,0%	29,0%	0,0%	9,0%	10,0%	3,79
18	Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	39,6%	17,8%	21,8%	5,0%	7,9%	7,9%	3,83
19	Door de hulp kan ik me beter staande houden	37,4%	25,3%	18,2%	3,0%	6,1%	10,1%	3,94

Bij stelling 15 geeft een grote groep jongeren aan dat de hulp veel heeft bijgedragen aan het 'op het rechte pad blijven'. Opvallend is dat bij vraag 16 meer dan een kwart van de jongeren aangeeft dat de hulp geen verandering teweeg heeft gebracht in het 'vergemakkelijken van het aan de regels houden'. De jongeren geven bij deze stelling dus vooral aan dat de situatie hetzelfde is gebleven.

Bij de andere stellingen geeft een meerderheid aan dat de hulp bijdraagt aan een betere situatie.



In de vragenlijst waren twee vragen opgenomen die de algemene ervaring met het effect van de hulp betroffen. De gemiddelde score is berekend op basis van de volgende scores:

- Ja : 5
- Een beetje verbeterd : 4
- Hetzelfde gebleven : 3
- Een beetje slechter : 2
- Nee : 1

Ruim driekwart van de jongeren geeft aan dat de hulp heeft geholpen.

<i>Heeft de hulp jou geholpen?</i>						
	JA, het is veel verbeterd	Het is EEN BEETJE verbeterd	Het is HETZELFDE gebleven	Het is EEN BEETJE SLECHTER geworden	Nee, het is VEEL SLECHTER geworden	Gem.
Percentage	50,5%	27,6%	10,5%	1,9%	9,5	4,08

Ook bij de vraag of verbeteringen in de situatie door de hulp zijn gekomen, antwoordt driekwart van de jongeren positief. De percentuele verdeling over de antwoordcategorieën op de stellingen ‘de verbeteringen komen door de hulp’ en ‘de hulp heeft een beetje bijgedragen’ is echter verschillend.

<i>Zijn verbeteringen in je situatie door de hulp gekomen?</i>					
	JA, de verbeteringen komen door de hulp	Een beetje, de hulp heeft een beetje bijgedragen	De situatie is hetzelfde gebleven	De situatie is verslechterd	NEE, de situatie is beter door andere oorzaken
Percentage	40,6%	37,6%	7,9%	9,9%	4,0

Een ruime meerderheid van de jongeren geeft aan te weten waar in de toekomst terecht te kunnen voor hulp.

<i>Als ik in de toekomst hulp nodig heb, dan weet ik waar ik die kan krijgen</i>				
	Ja	Een beetje	Nee	Gem.
Percentage	61,8%	26,5%	11,8%	2,5



3.4 Toelichtingen van jongeren op verschillende thema's

Ook jongeren hadden de mogelijkheid om antwoorden op stellingen toe te lichten en/of meer algemene opmerkingen te maken over de geboden zorg. Meerdere jongeren hebben hiervan gebruik gemaakt.

De reacties zijn geanalyseerd waarna de belangrijke aandachtspunten, positieve punten en opmerkingen zijn uitgewerkt in onderstaand overzicht.

Jongeren zijn tevreden over	Aantal keer genoemd
Hulp	24
Professionaliteit	15
Inspraak	1

Hulp

Veel jongeren zijn tevreden over de hulp die wordt geboden en de hulpverlener. Ze hebben het gevoel dat ze daadwerkelijk geholpen worden bij problemen die voor hen persoonlijk belangrijk zijn.

Ik voel me hier op me plek, krijg hulp waar ik dat bij nodig heb en ben heel blij met de medewerkers van de instelling, omdat zij mij de hulp aanbieden die ik nodig heb.

Ik weet niet wat er was gebeurd als ik geen hulp kreeg, de stemmen in mijn hoofd werden steeds erger. Ik ben mijn psycholoog eeuwig dankbaar.

Professionaliteit

Meerdere jongeren zijn tevreden over de professionaliteit van hulpverleners. Het gaat hierbij met name om de bejegening van hulpverleners.

Ze gaan altijd goed met me om en ze proberen me altijd te helpen. Vaak regelen we dat ook meteen. Ze zijn altijd heel aardig en ik kan alles vertellen.

Anderen geven aan tevreden te zijn over het contact dat ze met hun hulpverlener hebben.

Met mijn huidige mentor heb ik een heel goed contact waardoor zij mij goed begrijpt en me goed kan helpen.

Andere jongeren vinden het fijn dat er naar hen geluisterd wordt en dat er tijd voor hen wordt gemaakt.

De mensen bij [...] hebben goed naar mij geluisterd en namen de tijd voor mij. Leuke gasten!

Er zijn ook een paar jongeren die tevreden zijn over de wijze waarop hulpverleners met hun privacy omgaan.

Ik vind het fijn dat ik alles tegen haar kan zeggen zonder dat iemand het ook maar te horen zal krijgen.

Ten slotte vinden jongeren het belangrijk dat ze gesteund worden door hulpverleners.

Ja, ik word gewoon goed gesteund in de manier van het werken aan me toekomst en m'n doelen die ik opstel met m'n mentor.



Inspraak

Eén jongere benoemt het feit dat er veel rekening gehouden wordt met hetgeen de jongere wil en niet wil.

Houd erg veel rekening met wat ik wel wil en wat ik niet wil.

Jongeren zijn ontevreden over	Aantal keer genoemd
Hulp	40
Professionaliteit	29
Inspraak	7
WachtlIJst	4
Wisselingen	4
Veiligheid	2

Hulp

Ondanks dat er jongeren zijn die tevreden zijn over de hulp, zijn er ook veel jongeren die niet tevreden zijn. Ze hebben niet het gevoel dat ze daadwerkelijk geholpen worden bij problemen die voor hen persoonlijk belangrijk zijn.

De gezinsmanager heeft mij laten opnemen in besloten behandelcentrum en daar komt de aangeboden hulp ook niet van de grond af waardoor ik nog meer gefrustreerd en boos ben op iedereen en alles. En om kalm te blijven ben ik aan de drank en softdrugs gaan gebruiken.

Ze komen om te helpen als je het niet nodig hebt, maar niet als je het wel nodig hebt.

Professionaliteit

Er is veel gezegd over de professionaliteit van hulpverleners. De meeste opmerkingen omtrent professionaliteit gaan over de bejegening van hulpverleners en het feit dat hulpverleners niet willen luisteren naar de jongeren.

Als we naar haar kantoor gaan bij [...] om een klacht of iets anders te zeggen, schreeuwt [...] tegen ons, stuurt ons eruit en maakt ons bang. Als [...] naar ons huis komt, bedreigt ze ons en schreeuwt tegen ons (ik en mijn tweelingzusje).

Er wordt vaak niet geluisterd naar wat wij willen. Vaak moet er meerdere keren om gevraagd worden.

Ook geven jongeren aan dat hulpverleners geen interesse tonen, niet betrokken zijn of slecht bereikbaar zijn.

Hulpverlener had geen interesse in mij, alles moest snel snel snel.

De gezinsmanager is heel moeilijk te bereiken, ze is niet bij mij betrokken, en als ik vragen aan haar heb dan krijg ik vaak van haar te horen: "ik ga het uitzoeken en laat het zo snel mogelijk aan je weten" en dan hoor ik niks meer van haar. En dat ervaar ik als iets naars, een teleurstelling, irritant en frustrerend.

Jongeren vinden het ook vervelend wanneer hulpverleners hun privacy schenden.

Ik heb ervaring bij de hulp instanties. [...]ging matig om met privacy. Ik was jong en er werd teveel aan mijn ouders verteld wat ik niet wilde.



Jongeren zijn ook ontevreden over het feit dat hulpverleners afspraken niet nakomen.

Afspraken werden telkens verzet of afgezegd. Wij zijn zeker 3 keer voor niets langs geweest, omdat zij de afspraak niet goed hadden genoteerd.

Een jongere geeft aan dat hulpverleners vaak dezelfde soort hulp bieden.

Mijn ervaring is dat hulpverleners veel op dezelfde manier werken en dan niet iets anders kunnen bieden ook niet als je vraagt wat je denkt zelf nodig te hebben. Ik hou me zelf staande.

Inspraak

Meerdere jongeren hebben niet het idee dat hun stem meetelt bij de behandeling.

Mijn mening telde maar voor een klein deel mee. Ouders en verzorgers hadden meer voor het zeggen dan ik.

Wachlijsten

Een aantal jongeren is ontevreden over de lange wachtlijst. Door de lange wachtlijst voelen ze zich aan hun lot overgelaten.

Omdat ik dus 5 maanden moet wachten, doe ik eigenlijk niks nu. Ik kan niet naar school, want dat lukt niet, dus zit ik altijd thuis samen met mijn vader, want ik mag ook niet alleen thuis zijn. Mijn vader is werkloos dus die kan vaak wel dingen doen met mij. Maar toch is het vervelend om in zo'n gat te vallen. Ik kan geen kant meer op.

Wisselingen

Sommige jongeren zijn ontevreden over het feit dat ze te vaak te maken krijgen met wisselingen van hulpverleners/voogden of dat jongeren zelf moeten verplaatsen.

Dat in het kader van hulp van ... niet elke keer een nieuwe gezinsvoogd krijgen. Dit is al de vierde voogd in 4 jaar tijd.

Maar de BJZ de gezinsmanager gingen mij verplaatsen van de ene gemeenten naar het ander en had ook geen vaste school en slaappleats.

Veiligheid

Enkele jongeren voelen zich niet veilig in de instelling waar ze hulp krijgen, zonder dit nader te verklaren.

Soms voel ik me niet veilig in de instelling waar ik woon.

Jongeren over zichzelf

Jongeren die naast het invullen van de vragenlijst nog iets op te merken hebben, zijn veelal positief. Zij hebben veel geleerd, zijn opgeknapt of voelen zich blij.

Ik word nu minder gepest, durf meer voor mezelf op te komen.

Ik ben ouder en wijzer geworden.

Ik kan in de toekomst hulp krijgen via de maatschappelijke werker/werkster en ik kan dan ook naar de politie gaan. Nu heb ik veel ervaring hoe ik hulp in de toekomst moet krijgen.



Jongeren die hun ervaringen hebben toegelicht, geven grotendeels aan dat hun situatie een beetje tot veel is verbeterd of zien vooruitgang.

Ja ik vind dat k nu meer kan doen dan dat ik vroeger deed.

Ik voel me veel beter dan voorheen.

Het is tussen VEEL en EEN BEETJE verbeterd. Niet heel veel maar ook niet weinig.

Ik heb meer vertrouwen in de toekomst gekregen.

Aangezien de hulp bij de vorige instantie waar ik bleef ook al was verbeterd is het nu veel verbeterd.

Andere jongeren geven aan dat ze nog niet helemaal tevreden zijn, maar zien de toekomst wel positief tegemoet.

Op dit moment zit ik nog in een fase waarin nog veel zaken geregeld moeten worden. Wanneer deze geregeld zijn, is mijn situatie pas echt goed verbeterd.

Ik ben nog steeds bezig en dat zal ook nog wel een tijdje zo blijven dus verbetering moet nog komen. Maar wat er niet is kan nog komen!



4 Verschillen tussen groepen

4.1 Verschillen analyses ouders

Voor verschillende achtergrondgegevens van de respondenten is met behulp van verschilanalyses in SPSS (t-toetsen, anova, kruskal wallis) gekeken of er significante verschillen zijn. Verschillen met een $p < 0,05$ zijn als significant aangemerkt. Er zijn steeds vierendertig vragen meegenomen in de analyse.

4.1.1 Mannen – vrouwen

Mannen zijn op zes van de vierendertig vragen positiever dan vrouwen. Andersom komt niet voor. Het gaat om de stellingen:

- Ik ben goed geholpen met mijn vragen en problemen
- Hulpverleners nemen mij serieus
- Hulpverleners luisteren naar mij
- De organisaties gaan goed om met mijn privacy
- Door de hulp besteed mijn kind zijn/haar vrije tijd beter
- Door de hulp denk ik dat mijn kind op het rechte pad blijft

4.1.2 Ouders in het buitenland geboren

Respondenten *zonder* ouders die in het buitenland geboren zijn, zijn op vrijwel alle (29 van de 34) stellingen negatiever dan respondenten *met* ouders die in het buitenland geboren zijn. Met andere woorden: de autochtone respondenten zijn op vrijwel alle stellingen kritischer op de hulpverlening.

4.1.3 Hulp bij het invullen

Respondenten die hulp kregen bij het invullen van de vragenlijst zijn op acht van de vierendertig vragen positiever dan respondenten die geen hulp kregen. Andersom komt niet voor. Het gaat om de volgende stellingen:

- De verschillende organisaties werken goed samen om mij te kunnen helpen
- Heeft de hulp geholpen
- Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen
- Door de hulp gaat het beter tussen mij en mijn kind
- Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst
- Door de hulp kan ik me beter staande houden
- Door de hulp voelt mijn kind zich beter
- Zijn de verbeteringen door de hulp gekomen?

4.1.4 Leeftijd

Er is geen samenhang tussen uitkomsten en leeftijd van de respondenten. Met andere woorden, de stellingen zijn door jonge en oudere ouders vergelijkbaar beantwoord.



4.1.5

Stadsdelen

Bij twintig van de vierendertig stellingen is er door ouders uit verschillende stadsdelen verschillend geantwoord. Opvallend hierbij is dat dit vooral de vragen zijn die betrekking hebben op 'effect' en minder op stellingen die betrekking hebben op de manier waarop de zorg is geboden.

Stellingen die gaan over geboden zorg:

- Op de stelling 'ik ben snel geholpen' zijn ouders in Noord het minst positief, in Nieuw West het meest positief.
- Op de stelling 'hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen' zijn ouders in het Centrum het meest negatief, in West het meest positief
- Op de stelling 'organisaties gaan goed om met mijn privacy' zijn ouders in Zuidoost het meest negatief, in Nieuw West het meest positief.
- Op de stelling 'de hulpverleners luisteren naar mij' zijn ouders in Zuidoost het meest negatief, in Zuid het meest positief.

Op verschillende stellingen die gaan over effect scoort Nieuw West het hoogst. Op de volgende stellingen is dit verschil significant:

- Door de hulp gaat het beter tussen mij en mijn kind
- Door de hulp voelt mijn kind zich op zijn/haar gemak op de plek waar hij/zij woont
- Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school
- Door de hulp gaat het beter op het werk van mijn kind

- Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter
- Door de hulp heeft mijn kind het gevoel dat er naar hem of haar geluisterd wordt
- Door de hulp voelt mijn kind zich veilig op de plek waar hij/zij woont
- Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden

- Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind
- Door de hulp kan mijn kind beter omgaan met zijn/haar gevoelens
- Door de hulp denk ik dat mijn kind op het rechte pad blijft
- Door de hulp vindt mijn kind het makkelijker om zich aan de regels te houden

- Door de hulp heb ik meer energie gekregen om door te gaan
- Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst
- Door de hulp kan ik me beter staande houden
- Door de hulp voelt mijn kind zich beter

In stadsdeel Centrum en Noord worden de minst positieve scores gegeven.

4.1.6

Aantal kinderen

Op veertien stellingen is een verband gevonden tussen het aantal kinderen en de uitkomsten. De uitkomsten laten zien dat ouders met meer kinderen negatiever zijn dan ouders met minder kinderen. De ouders met vier kinderen vormen een vreemde uitzondering: zij geven positievere scores in dit onderzoek. Een verklaring zou kunnen zijn dat het aantal ouders met vier kinderen niet groot is (19), en er toevallig een 'positieve' groep ouders met vier kinderen aan het onderzoek heeft meegedaan.



4.1.7

Woonsituatie

Alleenstaande ouders met inwonende kinderen zijn op vrijwel alle items (drie uitgezonderd) negatiever dan gehuwden/samenwonenden.

4.1.8

Werk

Bij zeven van de vierendertig items is er een samenhang tussen het aantal uren dat de ouder werkt en de score: hoe meer iemand werkt, hoe hoger de scores op de items. Het gaat om de volgende stellingen/vragen:

- Ik voel mij serieus genomen door hulpverleners
- Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen
- De hulp sluit aan bij hoe ik in het leven sta
- Hulpverleners luisteren naar mij
- Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen
- Door de hulp kan mijn kind beter omgaan met zijn/haar gevoelens
- Zijn verbeteringen door de hulp gekomen?

4.1.9

Opleiding

Bij vierentwintig van de vierendertig items is er een samenhang tussen de hoogstgenoten opleiding en de score: hoe hoger de opleiding, hoe lager de score.

4.1.10

Duur van de hulp

Op vrijwel alle items (één uitgezonderd) is er een verband tussen de duur van de hulp en de score: hoe langer iemand hulp krijgt, hoe lager de score.



4.2 Verschillen analyses jongeren

4.2.1 Jongens – meisjes

Meisjes geven een lagere score dan jongens. Bij tien stellingen gaat het om een significant verschil:

- De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen
- Ik ben snel geholpen
- Ik kan dicht bij huis terecht voor hulp
- Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen
- Door de hulp gaat het beter op school
- Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden
- Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag
- Door de hulp kan ik beter omgaan met mijn gevoelens
- Door de hulp vind ik het makkelijker om me aan de regels te houden
- Door de hulp heb ik meer energie gekregen om door te gaan

4.2.2 Ouders in het buitenland geboren

Autochtone jongeren zijn op verschillende stellingen negatiever dan allochtone jongeren. Bij drie stellingen gaat het om een significant verschil:

- Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter
- Door de hulp heb ik meer energie gekregen om door te gaan
- Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst

4.2.3 Leeftijd

Het maakt voor de stellingen bij de beantwoording niet uit hoe oud de respondent is. Een uitzondering is de stelling: 'Als ik een vraag heb over de hulp dan weet ik waar ik terecht kan': Jongeren van 12, 13 en 17 jaar en ouder zijn hierover positiever dan jongeren van 14, 15 en 16.

4.2.4 Stadsdeel

Op twee stellingen maakt het voor de antwoorden uit in welk stadsdeel de jongere woont. Dat zijn:

- Door de hulp voel ik me veilig op de plek waar ik woon: Jongeren in Noord zijn het minst positief, jongeren in Nieuw West het meest positief.
- Door de hulp denk ik dat ik op het rechte pad blijf: Jongeren in Oost zijn het minst positief, jongeren in West het meest positief.

4.2.5 Opleiding

Het maakt voor de stellingen bij de beantwoording niet uit welke opleiding de respondent op dit moment volgt.

4.2.6 Duur van de hulp

Het maakt voor de stellingen bij de beantwoording niet uit hoe lang de hulp duurt. Uitzondering hierop zijn twee stellingen:

- De hulpverleners gaan goed om met mijn privacy. Jongeren die langer hulp krijgen zijn negatiever.
- Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag. Jongeren die langer hulp krijgen zijn positiever.

4.2.7 Hulp bij het invullen

Jongeren die hulp hebben gekregen bij het invullen zijn bij verschillende stellingen positiever dan jongeren die geen hulp hebben gekregen bij het invullen. Bij twaalf van de vierendertig stellingen is dit verschil significant.



5 Samenvatting

In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten van ouders en jongeren afzonderlijk behandeld. Ter conclusie worden ze hieronder samengevat. Aan de hand hiervan worden vervolgens aandachtspunten vermeld, zowel vanuit ouder- als jongerenperspectief.

5.1 Ouders

De meeste ouders zijn tevreden over de geboden zorg en/of hulp. Ouders zijn met name tevreden over het luisteren, serieus genomen voelen, meebeslissen en omgaan met privacy. Meerdere ouders geven aan dat zij de hulpverleners deskundig en betrokken vinden. Stellingen over de organisatie van de hulp, snel geholpen worden, samenwerking tussen verschillende organisaties, hulp dicht bij huis en weten bij wie je terecht kan met vragen, lijken wat lager te scoren. Ouders geven aan dat zij niet altijd voldoende geïnformeerd worden en daardoor soms onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden. Ook ervaren sommige ouders (te) weinig inspraak.

Het merendeel van de ouders van wie het kind niet thuis woont, geeft aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een betere woonplek voor het kind. Ook bij de andere stellingen geven de meeste ouders aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een betere situatie. Indien van toepassing op het kind, geeft het merendeel van de ouders aan dat de hulp heeft bijgedragen aan het op het rechte pad blijven van het kind.

Een grote groep ouders, ruim zesentachtig procent, geeft aan dat de hulp het gezin heeft geholpen. Zij geven aan dat de hulp een positief effect heeft op hun gezin. Ook op de vraag of de verbeteringen in de situatie van het kind door de hulp zijn gekomen, antwoordde ruim zevenentachtig procent van de ouders positief. Toch zijn er ook enkele ouders die minder positief zijn over het resultaat van de hulp. Zij vinden onder andere dat er een te groot beroep gedaan wordt op zelfredzaamheid en eigen kracht van het gezin.

Een grote meerderheid van de ouders geeft aan te weten waar in te toekomst terecht te kunnen voor hulp.

5.2 Jongeren

De meeste jongeren zijn tevreden over de geboden ondersteuning. Vooral stellingen over de omgang met jongeren scoren, net als bij de ouders, hoog. Dat zijn stellingen over luisteren, serieus genomen voelen, meebeslissen en omgaan met privacy. Stellingen over de organisatie van de hulp, snel geholpen worden, samenwerking tussen verschillende organisaties, hulp dicht bij huis en weten bij wie je terecht kan met vragen, lijken wederom wat lager te scoren. Jongeren noemen de wachtlijsten en wisselingen van hulpverleners als belangrijke verbeterpunten.

De meerderheid van de jongeren die niet thuis woont, geeft aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een betere woonplek. Ook bij de andere stellingen geven de meeste jongeren aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een betere situatie.



Bij de meeste jongeren draagt de hulp bij aan betere situatie op school. Ook bij de andere stellingen geeft een meerderheid van de jongeren aan dat de hulp bijdraagt aan een betere situatie.

Hoewel een kwart van de jongeren aangeeft dat de hulp geen verandering teweeg heeft gebracht in het 'vergemakkelijken van het aan de regels houden', is een grote groep jongeren van mening dat de hulp veel heeft bijgedragen aan het 'op het rechte pad blijven'.

Tot slot geeft ruim drie kwart van de jongeren aan dat de hulp heeft geholpen. Een ruime meerderheid van de jongeren geeft aan te weten waar in te toekomst terecht te kunnen voor hulp.

5.3 Aandachtspunten voor vervolgonderzoek

De resultaten leiden tot enkele aandachtspunten voor vervolgonderzoek:

- Met name ouders hebben zich in dit onderzoek uitgelaten over de onzekerheid en onduidelijkheid die met de transitie gepaard gaan. Zij zouden hierin graag verbetering zien.
- Uit de uitkomsten blijkt dat meisjes minder positief zijn over de hulpverlening. Nader onderzoek zou zich kunnen richten op het vinden van verklaringen voor deze verschillen.
- Er zijn verschillen tussen de uitkomsten in verschillende stadsdelen. Er zou nader gekeken kunnen worden waardoor dit komt.
- Hogeropgeleiden zijn in de respondentgroep van ouders oververtegenwoordigd. Verdieping van de uitkomsten zou ook met lageropgeleiden plaats kunnen vinden.
- Met betrekking tot de geboden zorg zijn ouders en jongeren met name kritisch over de organisatieaspecten en minder over de wijze waarop met hen wordt omgegaan. Denk bijvoorbeeld aan informatie en samenwerking. Hier zijn verbeterlagen op mogelijk.
- Wat betreft de effecten valt bij jongeren op dat zij aangeven dat de hulp minder goed aansluit bij de manier waarop zij in het leven staan. Verdiepingsvragen voor jongeren zijn mogelijk: waardoor komt dit, wat is er nodig om dit wel te gaan realiseren?
- Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de grotere nadruk op eigen kracht en eigen netwerk bij ouders op weerstand stuit. Zij hebben andere verwachtingen van de hulp en zijn in hun ogen niet voor niets naar de professionele hulp gestapt. Aandacht moet in de komende tijd uitgaan naar de wijze waarop hierin goede evenwichten kunnen worden gevonden.
- In het onderzoek komen de eerste voorbeelden van korte lijnen en snelle samenwerking tussen Amsterdamse organisaties naar voren. Hoe kan dit in de komende tijd worden uitgebreid?
- Bij jongeren scoort de effectvraag 'door de hulp gaat het beter tussen mij en mijn ouders' het laagst. Dit is verklaarbaar, maar wel opvallend.
- Feedback van jongeren op de zorg heeft veelal betrekking op de daadwerkelijke plekken waar zij hulp ontvangen of de personen van wie zij hulp krijgen.



6 Bijlagen

6.1 Bijlage 1: Over Stichting Alexander

Stichting Alexander

Stichting Alexander is een niet-commercieel, landelijk instituut voor jeugdparticipatie en actiegericht jongerenonderzoek. Participatie en inbreng van de doelgroep bij onderzoek wordt op verschillende manieren en voor verschillende sectoren gerealiseerd. Met betrekking tot dit onderzoek heeft Stichting Alexander onder andere kunnen putten uit de ervaringen die zijn opgedaan met kwalitatief en participatief onderzoek in de jeugdzorg, en bij het ontwikkelen van cliënttevredenheidsinstrumenten in de jeugdzorg, in opdracht van de brancheorganisatie Jeugdzorg Nederland. Stichting Alexander kent de ideële doelstelling om de doelgroep bij onderzoek en beleid te betrekken, en heeft daarom geen winstoogmerk.

Voor meer informatie:

Stichting Alexander
Herenmarkt 93C
1013 EC Amsterdam

T 020 6263929
E info@st-alexander.nl
W www.st-alexander.nl



6.2 Bijlage 2: Deelnemende organisaties

Stichting Alexander is de volgende organisaties zeer erkentelijk voor hun bijdrage aan de ontwikkeling en uitrol van de CliëntErvaringsMonitor.

Organisatie

- Altra
- Arkin
- Axon Zorg
- De Bascule
- The Busy People
- CareHouse
- Combiwel
- De gelukkige Dolfijntjes
- 's Heerenloo
- Hersencentrum
- De Hoenderloo Groep (onderdeel van Plury)
- HVO Querido
- Intermetzo
- Jeugdbescherming Regio Amsterdam (voorheen BJAA)
- JeugdRiagg
- Lijn5
- Ouder en Kind Team/Ouder en Kind Adviseur
- OuderKindLijn
- O.C. Middelveld Leger des Heils
- Opvoedpoli
- Prinsentichting
- Parnassiagroep
- Raeger Autismecentrum
- SAG
- SIPI
- Spirit
- Stichting Kram
- UvA Minds
- William Schrikker Groep



CliëntErvaringsMonitor Zorg voor Jeugd 2014 Amsterdam

Jongeren en ouders/verzorgers over de geboden zorg voor jeugd
in de gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam heeft er voor gekozen om in 2014 een ClientErvaringsmonitor© - afgekort met CEM - te laten ontwikkelen, zodat er bij aanvang van de getransitioneerde hulp en zorg een beeld is van de cliëntervaringen, maar ook om vanaf 2015 te voldoen aan de Jeugdwet, om met de CEM cliëntervaringen op gemeenteniveau periodiek te onderzoeken. De cliënttevredenheidsonderzoeken van de organisaties zijn opgevraagd en beschikbaar. In de CEM is expliciet gevraagd naar de ervaringen met de jeugdzorgorganisaties op het niveau van de gemeente Amsterdam. In deze rapportage zijn de uitkomsten van de CEM opgenomen.

www.st-alexander.nl



Stichting Alexander

jongeren actief in
onderzoek en beleid

