



's-Hertogenbosch

Cliëntervaringen jeugdhulp
Gemeente 's-Hertogenbosch

Meting 2019

Onderzoek & Statistiek
Februari 2020

Samenvatting

De gemeente 's-Hertogenbosch vindt het belangrijk om regelmatig onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met jeugdhulp. In dit rapport staan de resultaten van de tweede meting. Deze is uitgevoerd in het najaar van 2019. Voor dit onderzoek zijn 1.000 ouders van kinderen met jeugdhulp en 500 jongeren met jeugdhulp benaderd. Zij kregen een brief met het verzoek een vragenlijst in te vullen over hun ervaringen met de hulp. Zij konden de vragenlijst schriftelijk invullen of online. Van de ouders vulde 26% (263 ouders) de vragenlijst in, van de jongeren was dat 20% (98 jongeren).

Niet altijd duidelijk waar men moet zijn met hulpvraag

Bijna 3 op de 10 ouders geven aan dat het voor hen onvoldoende duidelijk was waar zij met hun hulpvraag terecht moesten. Dit is weinig veranderd vergeleken met de vorige meting in 2017.

Toegang tot hulp krijgt veelal ruime voldoende, snelheid kan beter

Ongeveer een derde van de ouders vindt dat zij niet snel werden geholpen bij het regelen van de hulp. Van de jongeren geeft ongeveer een kwart dat aan. Ouders geven de organisatie(s) waarmee zij contact hadden voor het regelen van de hulp veelal gemiddeld een ruime voldoende. De jeugdarts krijgt met gemiddeld een 7,9 het hoogste cijfer, de gemeente/het sociaal wijkteam met een 6,7 het laagste cijfer. Dit wijkt weinig af van 2017.

Snelheid waarmee hulp is opgestart krijgt een 6,2 van de ouders en 6,3 van de jongeren

De snelheid waarmee de hulp is gestart kan volgens veel ouders en jongeren nog verbeteren. Jongeren geven de snelheid waarmee de zorgaanbieder de hulp heeft opgestart gemiddeld een 6,3. Ouders geven hier een 6,2 voor. Ook bij de toelichtingen die jongeren en ouders geven worden de wachttijden en doorlooptijden vaak genoemd als verbeterpunt.

Jongeren en ouders vinden kwaliteit van de hulp veelal goed

Zo'n driekwart van de jongeren vindt de kwaliteit van de hulp goed. Dit is meer dan in 2017. 14 procent is niet tevreden over de kwaliteit. 8 op de 10 ouders vinden de kwaliteit van de hulp goed en vinden dat deze aansluit bij de hulpvraag. Jongeren geven gemiddeld een 7,6 voor de mate waarin zij de hulp nuttig vinden. Ouders geven hiervoor een 8,1.

Contact met hulpverlener veelal naar tevredenheid

De meeste jongeren en ouders zijn tevreden over het contact met de hulpverlener van de zorgaanbieder. Zij vinden de hulpverleners veelal deskundig en voelen zich serieus genomen. Meer jongeren dan in 2017 vinden dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen.

Aandachtspunten: samenwerking tussen hulpverleners en informatie over de hulp

Het belangrijkste aandachtspunt volgens zowel de ouders als de jongeren is de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners. En ook is een deel van de ouders niet tevreden over de mate waarin zij geïnformeerd worden over de hulp. Volgens de jongeren is er nog verbetering mogelijk in de mate waarin zij betrokken worden bij de keuzes die gemaakt worden over de hulp. Deze aandachtspunten kwamen ook in 2017 al naar voren.

Volgens meeste jongeren voldoet de hulp aan hun verwachtingen

Voor zo'n 7 op de 10 jongeren heeft de hulp ervoor gezorgd dat zij zich beter voelen. Ook de situatie thuis en hoe het gaat op school, werk of dagbesteding is voor relatief veel jongeren

verbeterd. Ruim de helft heeft door de hulp meer vertrouwen gekregen in de toekomst. Echter, voor acht procent is dit vertrouwen juist een beetje of veel slechter geworden. Volgens zo'n 6 op de 10 jongeren is de hulp wat zij ervan hadden verwacht. Voor 17 procent geldt dat niet.

Resultaten van de hulp volgens ouders

72 procent van de ouders merkt dat hun kind zich beter voelt door de hulp. Eenzelfde groep ervaart verbetering in de situatie op school of dagbesteding. 61 procent van de ouders geeft aan dat zij verbetering ervaren in het gedrag van hun kind. Volgens zes procent gaat dit juist slechter. De situatie thuis is volgens ruim de helft van de ouders verbeterd. Vijf procent vindt dat dit is verslechterd. Volgens zo'n twee derde van de ouders voldoet de hulp aan hun verwachtingen. Voor 15 procent is dit niet het geval.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Aanleiding en doel	5
1.2	Onderzoeksaanpak en respons	5
1.3	Achtergrondkenmerken	7
2.	Soort hulp	8
3.	Het regelen van de hulp	10
3.1	Jongeren	10
3.1.1	Contact voor het regelen van de hulp	10
3.1.2	Snelheid opstarten hulp	12
3.2	Ouders	12
3.2.1	Contact voor het regelen van de hulp	12
3.2.2	Snelheid opstarten hulp	14
4.	Uitvoering van de hulp	15
4.1	Jongeren	15
4.1.1	Kwaliteit van de hulp	15
4.1.2	Contact met hulpverleners	16
4.1.3	Hoe nuttig is de hulp?	17
4.2	Ouders	17
4.2.1	Kwaliteit van de hulp	17
4.2.2	Contact met hulpverleners	18
5.	Resultaten van de hulp	21
5.1	Jongeren	21
5.1.1	Is het resultaat volgens verwachting?	23
5.2	Ouders	23
5.2.1	Is het resultaat volgens verwachting?	26

1. Inleiding

De gemeente 's-Hertogenbosch vindt het belangrijk om regelmatig onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met jeugdhulp. In dit rapport staan de resultaten van de tweede meting. Deze is uitgevoerd in het najaar van 2019. In totaal zijn 1.000 ouders en 500 jongeren benaderd. Zij kregen een brief met het verzoek een vragenlijst in te vullen. Dat konden zij schriftelijk doen of online. Van de ouders vulde 26% (263 ouders) de vragenlijst in, van de jongeren was dat 20% (98 jongeren).

1.1 Aanleiding en doel

Volgens de Jeugdwet zijn gemeenten verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar de cliëntervaringen van cliënten die hulp / ondersteuning krijgen via de Jeugdwet. De vorm waarin gemeenten dit onderzoek uitvoeren is vrij. In 2017 heeft de gemeente 's-Hertogenbosch voor het eerst een dergelijk cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor de Jeugdwet. In 2018 zijn er regionaal een aantal kwalitatieve metingen gehouden. In het najaar van 2019 is er een tweede kwantitatieve meting uitgevoerd zoals in 2017.

Doel van het onderzoek was:

Inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten ten aanzien van 1.) de toegang tot hulp; 2.) de kwaliteit van de hulp en 3) het resultaat van de hulp en de ontwikkelingen in de cliëntervaringen ten opzichte van 2017.

In het onderzoek van 2017 zijn alleen cliënten benaderd waarvoor de gemeente toegang had verleend voor de hulp. Dit, omdat destijds de gemeente nog niet beschikte over de gegevens van cliënten die via andere wegen toegang hadden gekregen. Inmiddels is de gemeente aangesloten op het berichtenverkeer van het GGK. Dat betekent dat ook cliënten die bijvoorbeeld via de huisarts of een gecertificeerde instelling toegang hebben gekregen bekend zijn bij de gemeente. In 2019 is het onderzoek dan ook uitgevoerd onder de hele cliëntengroep. Zowel ouders van kinderen met jeugdhulp als jeugdigen met jeugdhulp zijn benaderd.

De hoofdvragen die met het onderzoek worden beantwoord, zijn:

- Hoe tevreden zijn cliënten over de toegang tot de hulp?
- Hoe tevreden zijn cliënten over het gesprek dat zij hadden voor het regelen van de hulp?
- Hoe tevreden zijn cliënten over de snelheid waarmee de hulp op gang kwam?
- Hoe tevreden zijn cliënten over de kwaliteit van de hulp?
- Welke effecten heeft de hulp voor de jeugdigen en de ouders?

1.2 Onderzoeksaanpak en respons

Het onderzoek heeft uitgestaan in de periode begin november tot begin december 2019.

Uitnodigingsbrief

De ouders¹ en jeugdigen hebben een uitnodigingsbrief ontvangen met daarbij een papieren vragenlijst en een antwoordenvolp waarin zij de ingevulde vragenlijst gratis konden

¹ In geval van pleegzorg is de brief gestuurd naar de pleegouder(s)

terugsturen. In de brief werd daarnaast de mogelijkheid geboden om de vragenlijst digitaal in te vullen met de inloggegevens in de brief. Ongeveer twee weken na het versturen van de uitnodigingsbrief is een tweede brief gestuurd. Hierbij is niet nogmaals de vragenlijst meegestuurd.

Onderzoekspopulatie

Voor het onderzoek zijn cliënten aangeschreven die op dat moment hulp ontvingen via de Jeugdwet (inclusief PGB) of waarvoor de hulp drie maanden voor de aanvang van het onderzoek was gestopt. Door ook cliënten in het onderzoek mee te nemen waarvoor de hulp al was gestopt, kunnen we een goed inzicht krijgen in de resultaten van de hulp.

Er is in het onderzoek onderscheid gemaakt in de volgende doelgroepen:

- ouders/verzorgers van kinderen in de leeftijd 0 t/m 15 jaar die hulp krijgen via de Jeugdwet;
- jeugdigen vanaf 13 jaar die hulp krijgen via de Jeugdwet.

In totaal waren er begin november 2.366 cliënten die vielen binnen de onderzoekspopulatie. Van deze groep is een aselechte steekproef getrokken van 1000 ouders/verzorgers van 0 t/m 15 jarigen en 500 jeugdigen van 13 t/m 17 jaar. Voor de jeugdigen van 13, 14 en 15 jaar is zowel aan de ouders/verzorgers als de jeugdigen zelf gevraagd om een vragenlijst in te vullen. De uitnodigingsbrief voor deze groep is verstuurd aan de ouders/verzorgers. Voor de 16- en 17-jarigen is de brief gestuurd aan de jeugdige zelf. Ouders/verzorgers met meerdere kinderen met jeugdhulp hebben voor maximaal één kind een brief ontvangen. Aan hen is gevraagd de vragen te beantwoorden voor het kind dat bovenaan de brief stond vermeld. Als meerdere jongeren (ouder dan 12 jaar) op één adres gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp, krijgen deze jongeren wel allemaal een brief. Ook voor jongeren woonachtig op een instellingsadres zijn meerdere brieven per adres verstuurd.

Voor de cliëntgegevens is een query gedraaid uit het registratiesysteem CivSam.

Jeugdhulp met verblijf

Voor jongeren met jeugdhulp met verblijf is het woonplaatsbeginsel gehanteerd. Dat betekent dat deze jongeren zijn meegenomen in het onderzoek als de gezaghebbende ouder(s)/verzorger(s) in de gemeente 's-Hertogenbosch woont/wonen. Het kan zijn dat de jongere de hulp krijgt in een instelling buiten de gemeente.

Respons

In totaal hebben 263 ouders de vragenlijst ingevuld. Daarmee komt de respons voor de ouders op 26%. Ruim de helft vulde de vragenlijst schriftelijk in, de rest deed dat online. Ook van de jongeren vulde het merendeel de vragenlijst schriftelijk in. In totaal hebben 98 jongeren de vragenlijst ingevuld, dat is een respons van 20%. Dit is in lijn met de respons die we hadden verwacht te behalen. Uit ervaring met het vorige onderzoek en ervaringen van andere gemeenten blijkt dat het voor deze doelgroep lastig is om een hogere respons te behalen. Om de cliënten extra te motiveren om deel te nemen zijn cadeaubonnen verloot onder de respondenten.

Tabel 1 Respons

Groep	Aantal aangeschreven	Aantal respondenten	% respons	Aantal schriftelijk	Aantal online
Ouders van 0 t/m 15 jarigen	1.000	263	26%	142	121
Jongeren van 13 t/m 17 jaar	500	98	20%	55	43

Iets minder dan de helft van de jongeren heeft bij het invullen van de vragenlijst hulp gehad van iemand. Zij zijn met name geholpen door hun ouder(s)/verzorger(s).

1.3 Achtergrondkenmerken

Aan de respondenten is gevraagd waar zij de hulp ontvangen/ontvingen en waar zij (of hun kind) woonden toen ze hulp kregen. Deze resultaten zijn uitgewerkt in hoofdstuk 2. Daarnaast is gevraagd naar de leeftijd van de kinderen/jongeren. De leeftijdsverdeling is te zien in tabel 2. De verdeling van de kinderen waarvan de ouders een vragenlijst invulden komt nagenoeg overeen met de verdeling uit het totale cliëntenbestand. Voor de jongeren zien we dat verhoudingsgewijs iets meer jongeren van 16 en 17 jaar de vragenlijst hebben ingevuld als we dit vergelijken met de verhouding in het cliëntenbestand.


































Tabel 2 Leeftijdsverdeling - aantal kinderen / jongeren

	Kinderen van ouders die de vragenlijst invulden	Jongeren die de vragenlijst zelf invulden
0 t/m 4 jaar	11	
5 t/m 12 jaar	192	
13 t/m 15 jaar	59	47
16 en 17 jaar		50

2. Soort hulp

De meeste respondenten kregen op het moment dat de vragenlijst werd afgenomen nog jeugdhulp. Voor ongeveer 2 op de 10 was de hulp al afgerond. Zeven procent van de jeugdigen en acht procent van de ouders gaven aan dat de hulp nog niet was gestart toen zij de vragenlijst invulden. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij thuis woonden / hun kind thuis woonde ten tijde van de hulp. Een deel van de respondenten kreeg de hulp thuis. Ongeveer een even groot deel ging hiervoor naar een zorginstelling/tehuis. Van de jeugdigen krijgt/kreeg meer dan helft langer dan een jaar hulp. Van de ouders geven zo'n 4 op de 10 dat aan.

Tabel 3 Kenmerken van de hulp (N jongeren=98; 90; 85; 91 N ouders=263; 240; 240; 239)

Krijgt je / krijgt uw kind op dit moment nog jeugdhulp?		
	Vragenlijst jongeren	Vragenlijst ouders
Ja	 76%	 70%
Nee, niet meer	 17%	 22%
Nee, de hulp is nog niet gestart	 7%	 8%
Waar woon je / woont uw kind?		
Als de hulp is afgelopen: waar woonde je / uw kind toen je / hij / zij de hulp kreeg?		
	Vragenlijst jongeren	Vragenlijst ouders
Thuis	 81%	 91%
Thuis en een deel van de week ergens anders	-	 3%
Thuis en een gedeelte van de tijd in een zorginstelling / tehuis	 3%	 0%
In een zorginstelling / tehuis	 7%	 1%
In een pleeggezin	 2%	 2%
Anders	 7%	 3%
Waar ontvangt / ontving je / uw kind de hulp? - meerdere antwoorden mogelijk		
	Vragenlijst jongeren	Vragenlijst ouders
Thuis, de zorgverlener komt / kwam naar mij / mijn kind toe	 44%	 30%
Ik / mijn kind gaat / ging daarvoor naar een zorginstelling / tehuis	 45%	 36%
Anders	 22%	 43%
Hoe lang krijg je / krijgt uw kind nu hulp?		
Of als de hulp is afgelopen: hoe lang kreeg je / kreeg uw kind hulp?		
	Vragenlijst jongeren	Vragenlijst ouders
Korter dan 6 maanden	 18%	 32%
Tussen de 6 en 12 maanden	 24%	 30%
1 tot 2 jaar	 23%	 13%
Langer dan 2 jaar	 31%	 21%
Weet ik niet (meer)	 4%	 4%

Jongeren

Zo'n drie kwart van de jongeren kreeg nog jeugdhulp op het moment dat zij de vragenlijst invulden. Voor zeven procent was de jeugdhulp nog niet gestart ten tijde van het invullen van de vragenlijst. Voor 17 procent was de hulp al afgesloten. De jongeren kregen met name hulp zonder verblijf. Ruim 4 op de 10 jongeren kregen de hulp thuis. Een zorgverlener kwam naar hen toe. Ongeveer evenveel jongeren gaven aan dat zij naar een zorginstelling toe gingen voor de hulp. Bij 'Anders', namelijk noemen veel jongeren voorbeelden van zorginstellingen, zoals Buro3o en psychologenpraktijken. Ook geeft een aantal jongeren hier aan dat zij hulp krijgen /

kregen op school. Zo'n 3 op de 10 jongeren krijgen / kregen langer dan 2 jaar hulp; twee derde korter dan 2 jaar.

Ouders

7 op de 10 ouders gaven aan dat hun kind nog jeugdhulp kreeg op het moment dat zij de vragenlijst invulden. Acht procent gaf aan dat de jeugdhulp voor hun kind nog niet was gestart en 22 procent gaf aan dat de hulp al was afgesloten. De meeste kinderen (91%) van de responderende ouders ontvingen jeugdhulp zonder verblijf. 3 op de 10 kinderen kregen thuis de hulp. De zorgverlener kwam naar hen toe. In ruim een derde van de gevallen (36%) ging het kind hiervoor naar een zorginstelling of tehuis. Relatief veel ouders kozen voor de antwoordcategorie 'Anders'. Daarbij wordt vaak genoemd dat hun kind ondersteuning krijgt op school. Ook worden verschillende instellingen genoemd, zoals Buro3o, de Spil en Opdidakt. Zo'n 2 op de 10 ouders geven aan dat hun kind langer dan 2 jaar hulp krijgt/kreeg. Drie kwart ontvang/ontving minder dan 2 jaar jeugdhulp.

3. Het regelen van de hulp

Veel jongeren zochten samen met hun ouders hulp. Zij hadden vooral contact met de huisarts voor het regelen van de hulp. Ongeveer een kwart van de jongeren vindt dat zij niet snel zijn geholpen bij het regelen van de hulp. En zij geven de snelheid waarmee de zorgaanbieder de hulp heeft opgestart gemiddeld een 6,3.

Van de ouders vond 29% het niet duidelijk waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is weinig veranderd vergeleken met 2017. Een derde van de ouders vindt dat zij niet snel zijn geholpen. Ouders hadden vooral contact met school en de huisarts voor het regelen van de hulp. De jeugdarts krijgt van ouders gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor het regelen van de hulp (7,9), de gemeente/sociaal wijkteam het laagste (6,7). Ouders beoordelen de snelheid waarmee de zorgaanbieder de hulp heeft gestart met een 6,2.

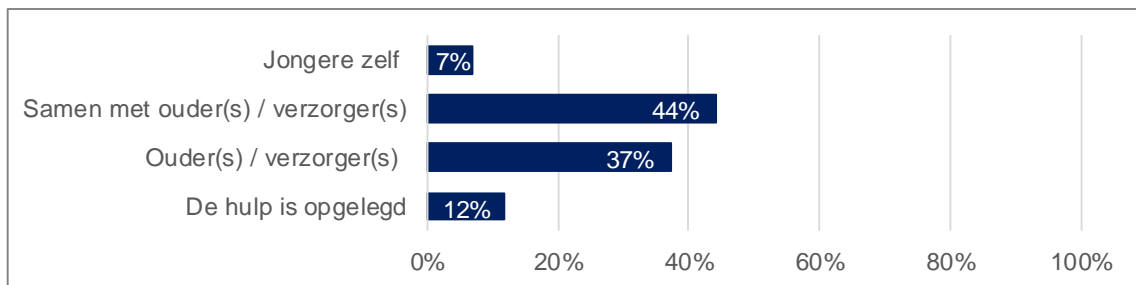
3.1 Jongeren

Voor 4 op de 10 jongeren die de vragenlijst invulden is de hulp binnen een jaar voorafgaand aan het onderzoek gestart. Aan deze jongeren zijn een aantal vragen gesteld over het regelen van de hulp.

44% heeft samen met hun ouder(s) / verzorger(s) hulp gezocht

Naar verhouding hebben de meeste jongeren (44%) samen met hun ouder(s) / verzorger(s) hulp gezocht. In ruim een derde van de gevallen hebben de ouder(s) / verzorger(s) van de jongere hulp gezocht. Een klein aandeel van zeven procent van de jongeren heeft zelf hulp gezocht. Twaalf procent gaf aan dat de hulp hen is opgelegd.

Figuur 1 Wie heeft de hulp gezocht? - jongeren (N=43)



3.1.1 Contact voor het regelen van de hulp

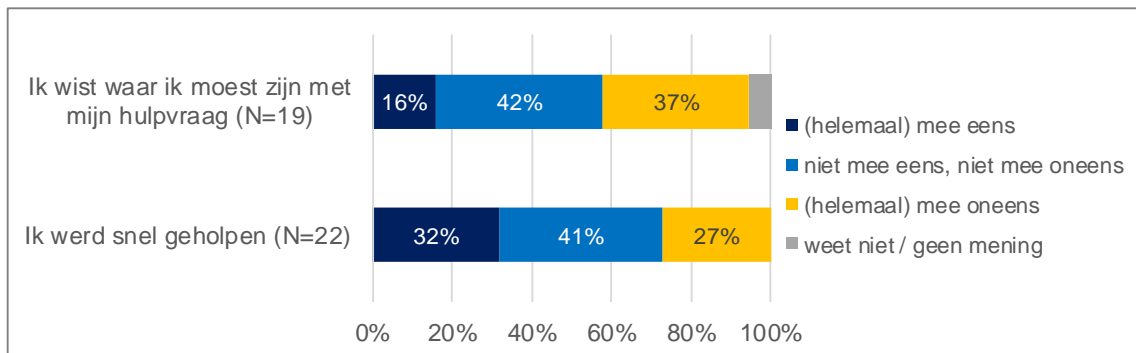
Aan de jongeren zijn vragen voorgelegd over het regelen van de hulp. Deze vragen zijn gesteld als de hulp minder dan een jaar geleden is gestart en als zij de hulp zelf (of samen met hun ouders) hebben geregeld.

Ongeveer een kwart van de jongeren vindt dat ze niet snel zijn geholpen

Voor 16 procent van de jongeren was het duidelijk waar ze met hun hulpvraag moesten zijn. Ruim een derde vond dit onvoldoende duidelijk. Daarnaast hebben relatief veel jongeren gekozen voor de midden categorie 'niet mee eens, niet mee oneens'. Zo'n een derde vindt dat ze snel zijn geholpen. Daarentegen, ongeveer een kwart vindt niet dat ze snel zijn geholpen.²

² Omdat de vragen zijn beantwoord door minder dan 25 respondenten, zijn de percentages eerder indicatief dan representatief

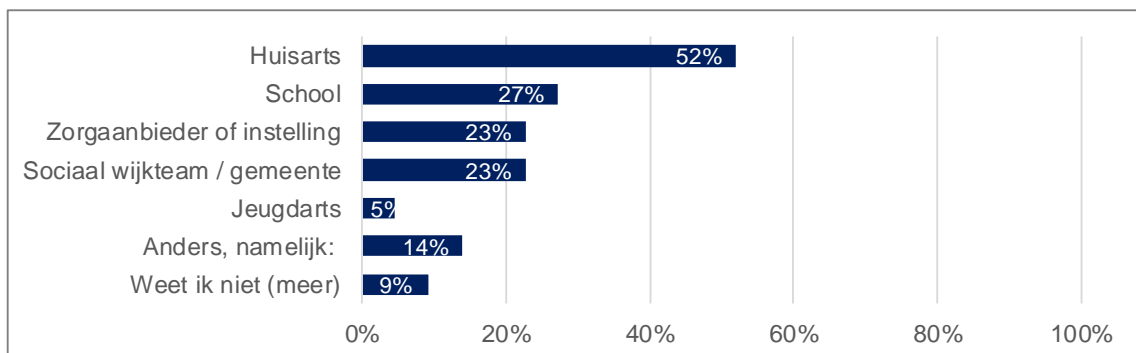
Figuur 2 In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het regelen van de hulp? - jongeren



Jongeren hebben vooral contact met de huisarts voor het regelen van de hulp

Aan de jongeren is gevraagd met wie zij contact hebben gehad voor het regelen van de hulp. Zij konden hier meerdere antwoorden geven. De meeste jongeren (50%) hebben contact gehad met de huisarts. Daarna volgt school (27%), de zorgaanbieder of instelling (23%) en het sociaal wijkteam of de gemeente (23%). Bij zorgaanbieder of instelling noemen jongeren: Oosterpoort (2x), Buro3o, Spil, Veilig Thuis en Youz. Negen procent weet niet (meer) met wie zij contact hebben gehad.

Figuur 3 Met wie heb je contact gehad voor het regelen van de hulp? – meer antwoorden mogelijk - jongeren (N=22)



Rapportcijfers over contact voor regelen van de hulp

In de vragenlijst is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de organisatie of persoon met wie er contact is geweest voor het regelen van de hulp. Het rapportcijfer is een algemeen oordeel over het contact voor het regelen van de hulp.

Zorgaanbieder / instelling krijgt gemiddeld hoogste cijfer voor contact over regelen hulp

De huisarts wordt door tien jongeren gemiddeld met een 6,0 beoordeeld. Vier jongeren geven de huisarts een onvoldoende voor het contact dat zij hadden voor het regelen van de hulp. Ook school en het sociaal wijkteam / de gemeente krijgen gemiddeld een 6,0 van respectievelijk 6 en 4 jongeren. Eén jongere beoordeelt het contact met school met een onvoldoende; het sociaal wijkteam/de gemeente krijgt van twee jongeren een onvoldoende. De zorgaanbieder/instelling wordt het hoogste beoordeeld voor het contact voor het regelen van de hulp, namelijk gemiddeld een 8,4 van 5 jongeren.³

³ Vanwege het lage aantal respondenten zijn de gemiddeldes eerder indicatief dan representatief

3.1.2 Snelheid opstarten hulp

Snelheid waarmee de hulp is gestart krijgt van jongeren gemiddeld een 6,3

Aan de jongeren is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de snelheid waarmee de zorgaanbieder of instelling de hulp heeft gestart. 34 jongeren geven hiervoor een rapportcijfer van gemiddeld 6,3. 7 jongeren geven hiervoor een onvoldoende.

In de vragenlijst is de mogelijkheid geboden om een onvoldoende rapportcijfer toe te lichten. Acht jongeren hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Zij noemen onder andere dat het lang duurde voordat de hulp was opgestart en dat de hulp niet passend was.

3.2 Ouders

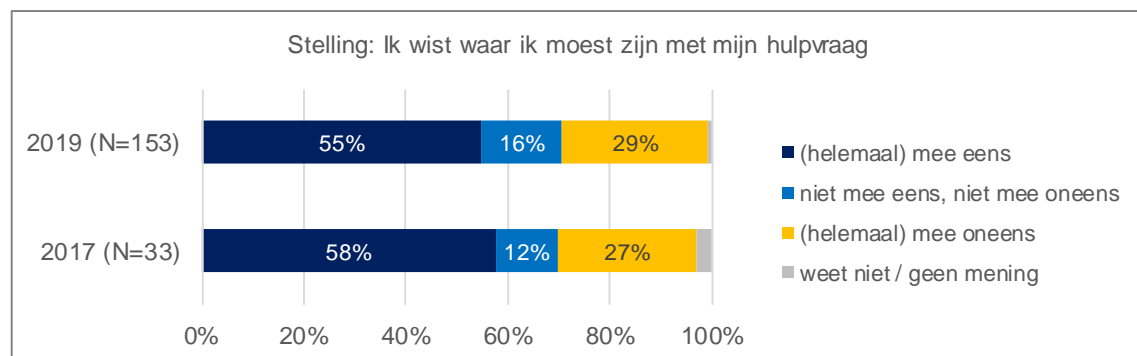
3.2.1 Contact voor het regelen van de hulp

6 op de 10 ouders die de vragenlijst invulden gaven aan dat de hulp binnen een jaar voorafgaand aan het onderzoek is gestart. Aan deze ouders zijn een aantal vragen gesteld over het regelen van de hulp.

Voor ruim de helft van de ouders was duidelijk waar ze met hun hulpvraag moesten zijn

55% van de ouders was het (helemaal) eens met de stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. 29% is het daar niet mee eens. Er zijn geen grote verschillen met de voorgaande meting in 2017.

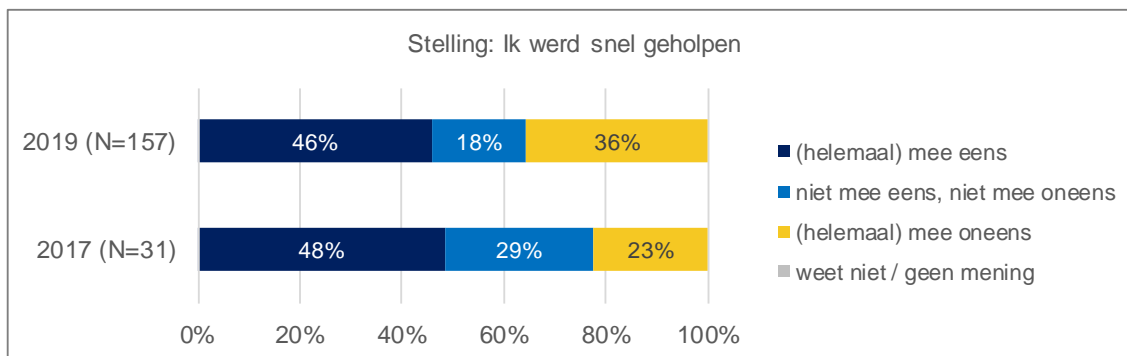
Figuur 4 Stelling: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag - ouders



Ruim een derde van de ouders vond dat zij niet snel werden geholpen

Iets minder dan de helft van de ouders (46%) vindt dat ze snel zijn geholpen met hun hulpvraag. Ruim een derde (36%) is het hier (helemaal) niet mee eens. De resultaten wijken niet beduidend af van de voorgaande meting in 2017. Het aandeel respondenten dat het oneens is met de stelling is in 2019 wel groter dan in 2017, maar door het lage aantal respondenten in 2017 is er geen sprake van een significante afwijking.

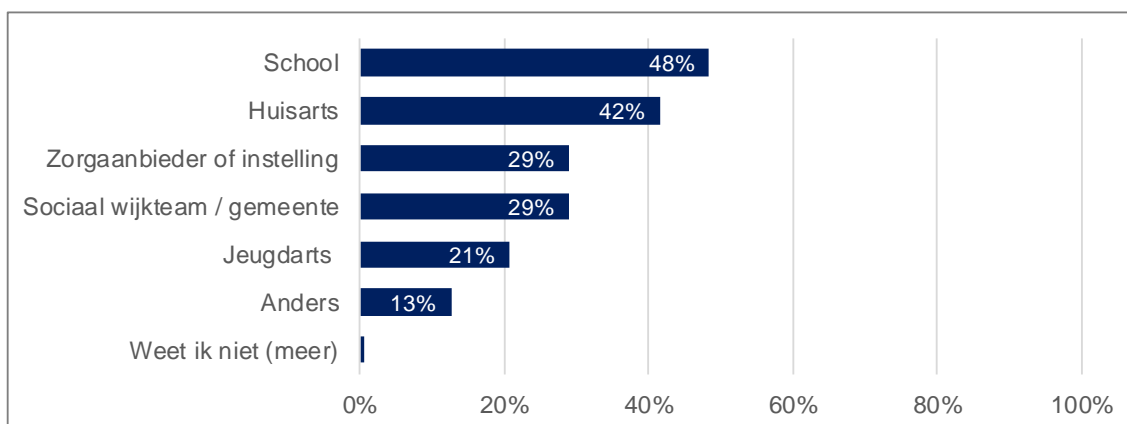
Figuur 5 Stelling: Ik werd snel geholpen - ouders



Ouders hebben vooral contact met school en de huisarts voor het regelen van de hulp

Uit onderstaande figuur is af te lezen dat ouders vooral contact hadden met school (48%) en de huisarts (42%) voor het regelen van de hulp. Iets minder vaak hebben ouders contact met een zorgaanbieder of instelling (29%) of een sociaal wijkteam / de gemeente (29%). Bij 'Anders' noemen ouders bijvoorbeeld MEE, het ziekenhuis, Farent of het samenwerkingsverband Meierij. Ouders konden bij deze vraag meerdere antwoorden geven. Er is geen goede vergelijking te maken met 2017, omdat in dat onderzoek alleen cliënten waren aangeschreven die waren doorverwezen door de gemeente/sociaal wijkteam.

Figuur 6 Met wie hebt u contact gehad voor het regelen van de hulp? – ouders (N=159)



Rapportcijfers over contact voor regelen van de hulp

Aan de ouders is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de organisatie of persoon met wie zij contact hadden voor het regelen van de hulp. Het rapportcijfer is een algemeen oordeel over het contact voor het regelen van de hulp. Tabel 2 geeft de gemiddelde rapportcijfers weer die ouders hebben gegeven.

Tabel 1 Welk rapportcijfer geeft u het contact voor het regelen van de hulp? - ouders

Organisatie of persoon	Gemiddeld rapportcijfer	N	Minimale waarde	Maximale waarde	Aantal onvoldoendes (<6)
School	7,7	77	1	10	3
Huisarts	7,6	65	1	10	9
Sociaal wijkteam / gemeente	6,7	45	3	10	11
Zorgaanbieder / instelling	7,7	46	1	10	4
Jeugdarts	7,9	32	3	10	2

Ouders in het algemeen positief over organisaties voor regelen van de hulp

Vooraf de jeugdarts wordt door ouders goed beoordeeld over het contact voor het regelen van de hulp. Gemiddeld geven zij hier een rapportcijfer 7,9 voor. Ook het contact met school (7,7), de zorgaanbieder/instelling (7,7) en de huisarts (7,6) worden gemiddeld met een ruime voldoende beoordeeld. Het contact met het sociaal wijkteam / de gemeente wordt het minst positief beoordeeld, namelijk met een gemiddeld rapportcijfer van 6,7. 11 van de 45 ouders geven het sociaal wijkteam / de gemeente een onvoldoende voor het regelen van de hulp. De rapportcijfers wijken weinig af van die van 2017. Alleen de school en zorgaanbieder/instelling worden in 2019 iets beter beoordeeld dan in 2017.

3.2.2 Snelheid opstarten hulp

Snelheid waarmee de hulp is gestart krijgt gemiddeld een 6,2

Aan de ouders is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de snelheid waarmee de zorgaanbieder/instelling de hulp heeft gestart. 154 ouders geven hiervoor een gemiddeld rapportcijfer 6,2. 49 ouders geven een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer is in 2019 iets lager dan in 2017. Toen gaven 35 ouders hiervoor gemiddeld een 6,6 en 9 ouders gaven een onvoldoende.

Toelichting onvoldoendes

Ouders konden een onvoldoende rapportcijfer over het regelen van de hulp en de snelheid van het opstarten van de hulp toelichten. 62 ouders hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Ouders maken vooral opmerkingen dat zij lang moesten wachten totdat de hulp daadwerkelijk was gestart. Soms noemen zij daarbij ook dat budgetten op waren. Ook geven een aantal ouders aan dat zij niet juist zijn doorverwezen of dat het lang duurde voordat hun kind op de juiste plek terecht kwam. En er zijn opmerkingen gemaakt over de slechte communicatie over het proces en de wachttijden.

Hulpverlener bespreekt veelal met ouders wat zij zelf kunnen doen naast de jeugdhulp

De gemeente vindt het belangrijk dat ouders hun hulpvragen zoveel als mogelijk zelf kunnen oplossen. Aan ouders is gevraagd of de hulpverlener met hen heeft besproken wat zij naast de jeugdhulp zelf kunnen doen voor het oplossen van de hulpvraag. 68% van de ouders geeft aan dat dit met hen is besproken. Volgens 16% is dit niet met hen besproken en 7% weet dit niet (meer).

4. Uitvoering van de hulp

Zo'n driekwart van de jongeren vindt de kwaliteit van de hulp goed. Dit is meer dan in 2017. Toch is nog steeds 14 procent niet tevreden over de kwaliteit. De meeste jongeren zijn tevreden over het contact met de hulpverlener. Meer jongeren dan in 2017 vinden dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen. De belangrijkste aandachtspunten zijn net als in 2017 de samenwerking tussen verschillende hulpverleners en de mate waarin de jongeren betrokken worden bij keuzes die gemaakt worden over de hulp. Jongeren geven gemiddeld een 7,6 voor de mate waarin zij de hulp nuttig vinden.

De meeste ouders vinden de kwaliteit van de hulp goed en vinden dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. Ook zijn zij veelal te spreken over het contact met de hulpverleners. Het belangrijkste aandachtspunt is volgens hen de samenwerking tussen de hulpverleners. En ook is een deel van de ouders niet tevreden over de mate waarin zij geïnformeerd worden over de hulp. Voor de mate waarin zij de hulp nuttig vinden geven de ouders gemiddeld een 8,1.

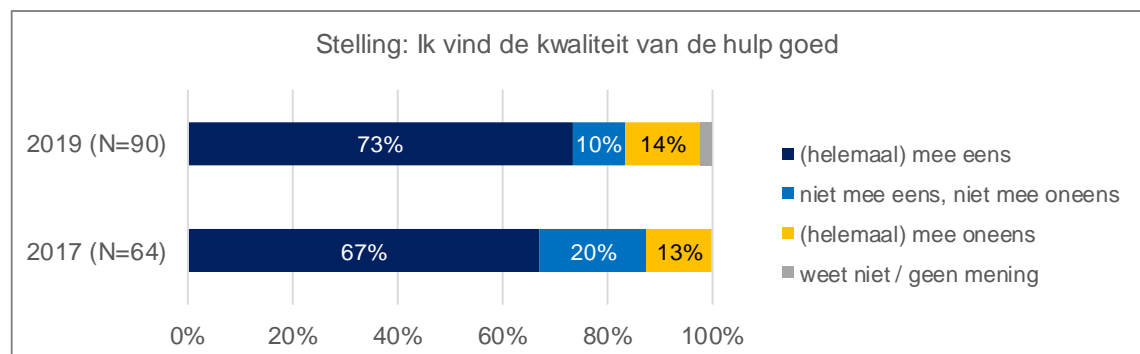
4.1 Jongeren

4.1.1 Kwaliteit van de hulp

Bijna drie kwart van de jongeren vindt de kwaliteit van de hulp goed

73% van de jongeren vindt de kwaliteit van de hulp goed. 14% is het hier (helemaal) niet mee eens. In 2017 waren iets minder jongeren (67%) tevreden over de kwaliteit van de hulp.

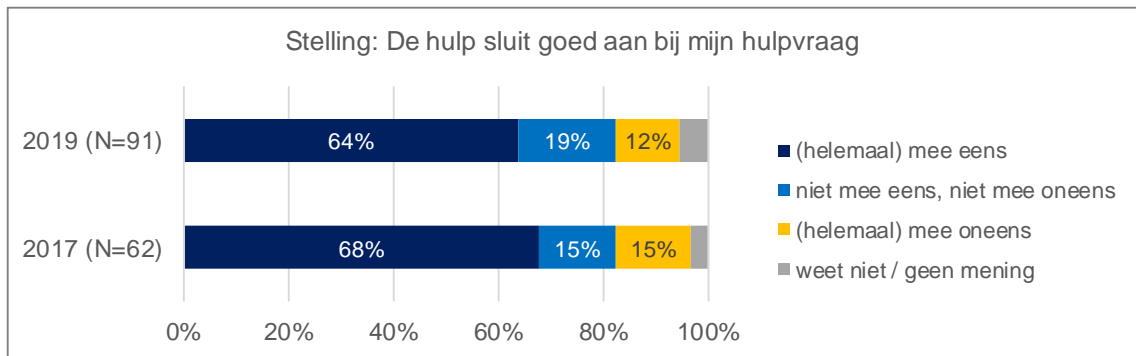
Figuur 7 Stelling: Ik vind de kwaliteit van de hulp goed - jongeren



Zo'n twee derde vindt dat de hulp goed aansluit bij de hulpvraag

Op de vraag of de hulp goed aansluit bij de hulpvraag antwoordt zo'n twee derde (64%) positief. Dit is vergelijkbaar met 2017 (68%). Overigens vindt 12% dat de hulp onvoldoende aansluit. Dit is nauwelijks veranderd met twee jaar geleden.

Figuur 8 Stelling: De hulp sluit goed aan bij mijn hulpvraag - jongeren



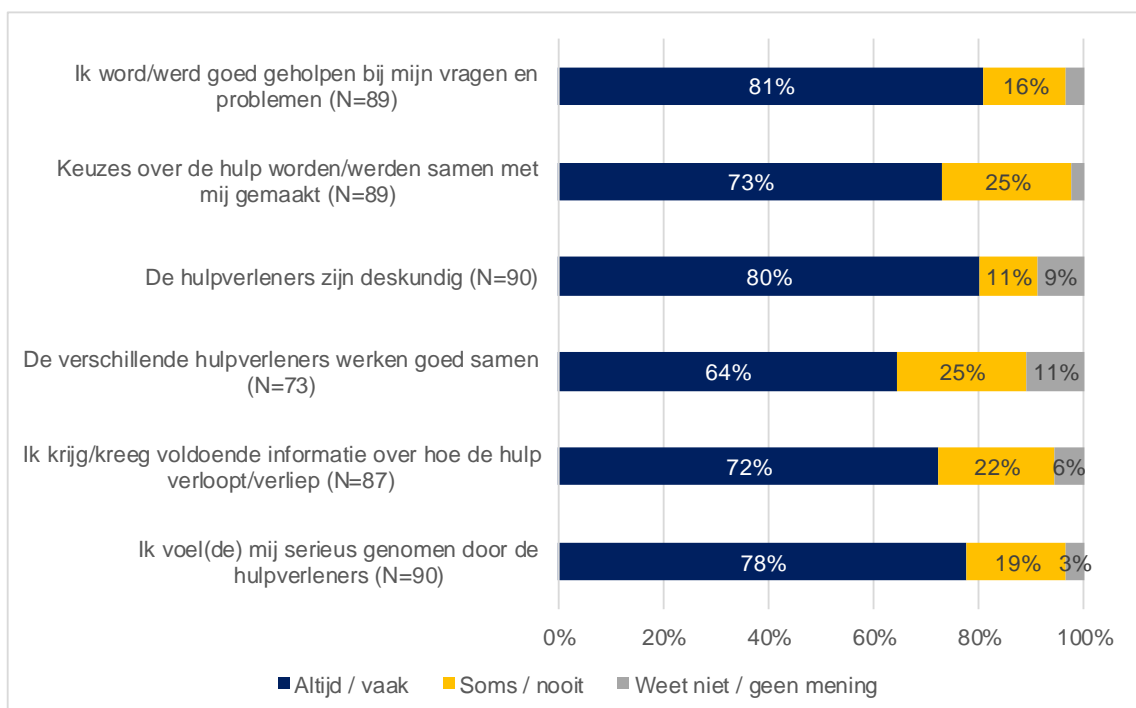
4.1.2 Contact met hulpverleners

Aan de jongeren is gevraagd hoe de hulp bij de zorgaanbieder of instelling verloopt / verliep.

8 op de 10 jongeren vinden dat ze goed zijn geholpen

De meeste jongeren (81%) vinden dat zij goed zijn geholpen bij hun vragen en problemen. Dit aandeel ligt iets hoger vergeleken met 2017 (73%). Verder vinden 8 op de 10 jongeren de hulpverleners deskundig.

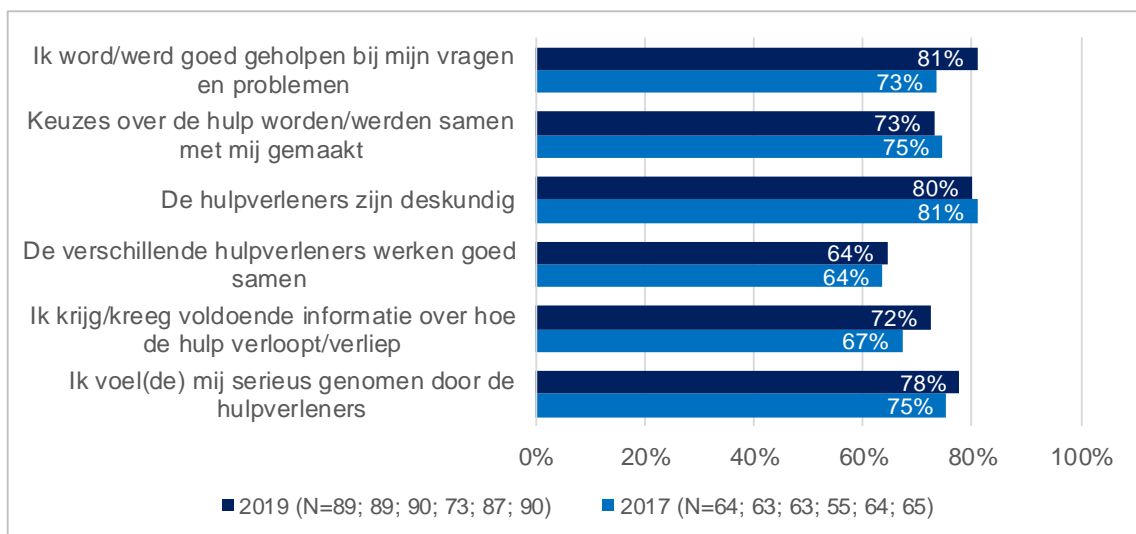
Figuur 9 Stellingen over de hulp bij / door de zorgaanbieder of instelling - jongeren



Ruim drie kwart jongeren voelt zich serieus genomen door de hulpverleners

Ruim drie kwart van de jongeren voelt zich altijd/vaak serieus genomen door de hulpverleners. Tegelijkertijd vinden zo'n 2 op de 10 jongeren dat dit soms of nooit het geval is. Ongeveer 7 op de 10 jongeren vinden dat zij voldoende informatie krijgen/kregen over hoe de hulp verloopt/verliep. 22% vindt deze informatie soms of nooit toereikend. Deze resultaten wijken nauwelijks af van 2017.

Figuur 10 Stellingen over de hulp bij / door de zorgaanbieder of instelling - % altijd / vaak - jongeren



Belangrijkste aandachtspunt volgens jongeren: samenwerking tussen organisaties

Een kwart van de jongeren vindt dat de verschillende hulpverleners waar zij mee te maken hebben soms of nooit goed samenwerken. Ongeveer twee derde (64%) vindt van wel. Een ander aandachtspunt is de mate waarin jongeren worden betrokken bij de keuzes die worden gemaakt over de hulp. Ook hierbij vindt een kwart van de jongeren dat dit soms of nooit samen met hen gebeurt. Er zijn nauwelijks verschillen met de vorige meting in 2017.

4.1.3 Hoe nuttig is de hulp?

Rapportcijfer 'hoe nuttig is de hulp' volgens jongeren: 7,6

Aan de jongeren is gevraagd of ze met een rapportcijfer kunnen aangeven hoe nuttig de hulp is of was. 85 jongeren geven hier gemiddeld een 7,6 voor. 10 jongeren geven hier een onvoldoende voor. Aan jongeren is de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven over de hulp of het regelen daarvan. 36 jongeren hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. 13 jongeren geven aan dat zij tevreden zijn over de hulp of het regelen daarvan. Volgens zeven jongeren kan de hulp beter. Zes jongeren geven aan dat er lange wachttijden zijn. Vijf jongeren geven tips over de hulp of het regelen daarvan. Bijvoorbeeld zonder vooroordelen naar de jongeren kijken en betere hulpverlening bij eetstoornissen.

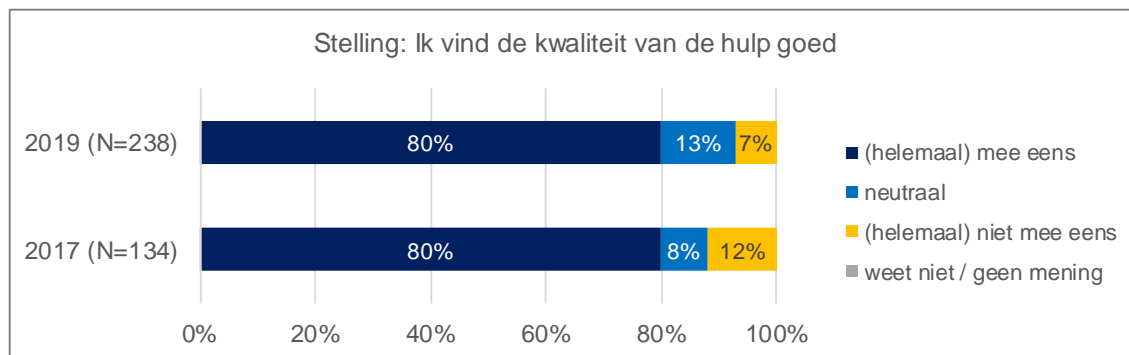
4.2 Ouders

4.2.1 Kwaliteit van de hulp

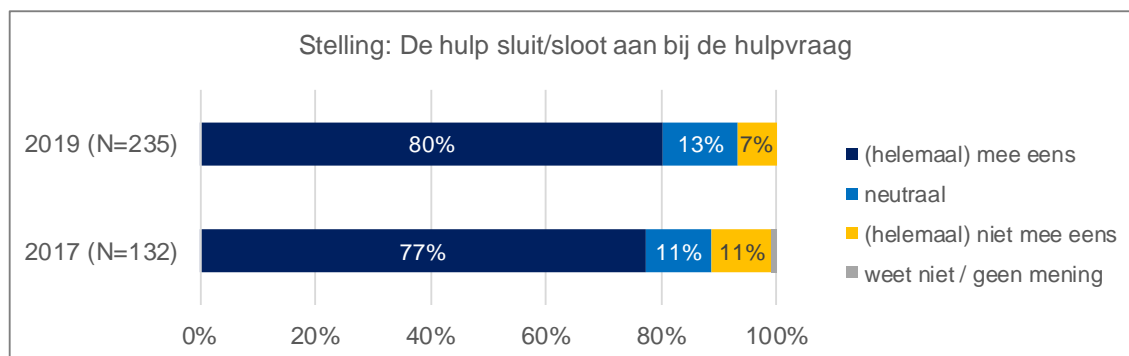
Merendeel ouders positief over de kwaliteit van de hulp en aansluiting op hulpvraag

Net als in 2017 vinden 8 op de 10 ouders de kwaliteit van de hulp goed. Een even groot aandeel (80%) vindt dat de hulp goed aansluit / aansloot bij de hulpvraag van hun kind. Voor beide stellingen is zeven procent van de ouders het (helemaal) niet eens. De resultaten wijken niet beduidend af van 2017.

Figuur 11 Stelling: Ik vind de kwaliteit van de hulp goed - ouders



Figuur 12 Stelling: De hulp sluit / sloot aan bij de hulpvraag - ouders



4.2.2 Contact met hulpverleners

Aan ouders is gevraagd hoe de hulp bij de zorgaanbieder of instelling verloopt / verliep.

Ouders vinden hulpverleners deskundig om hen te helpen

Het merendeel van de ouders (88%) vindt de hulpverleners deskundig genoeg om hen te helpen. 86% van de ouders voelt/voelde zich altijd/vaak serieus genomen door de hulpverleners. 13% voelt/voelde zich *soms of nooit* serieus genomen (13%).

Figuur 13 Stellingen over de hulp voor uw kind bij / door de zorgaanbieder of instelling - ouders



Zo'n 8 op de 10 ouders vinden dat keuzes over de hulp samen met hen worden gemaakt

83% van de ouders vindt dat keuzes over de hulp samen met hen worden gemaakt. Toch vindt 14% dat dit *soms of nooit* het geval is. 81% van de ouders vindt dat zij *altijd of vaak* goed worden / werden geholpen bij het oplossen van de hulpvraag. Echter, daar is 16% het niet mee eens. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2017.

Figuur 14 Stellingen over de hulp voor uw kind bij / door de zorgaanbieder of instelling - % altijd / vaak - ouders



Blijvend aandachtspunt: samenwerking tussen verschillende hulpverleners

Bijna twee derde van de ouders (65%) vindt dat verschillende hulpverleners *altijd of vaak* goed samenwerken. Daar staat tegenover dat 3 op de 10 ouders het hier niet mee eens zijn. Volgens hen werken verschillende hulpverleners *soms of nooit* goed samen. Dit blijft net als in 2017 een aandachtspunt voor verbetering. Tot slot zien we dat ongeveer drie kwart van de ouders (77%) vindt dat zij voldoende informatie krijgen / kregen over hoe de hulp verloopt / verliep. 21% vindt de informatievoorziening onvoldoende. Ook dit is een punt dat extra aandacht verdient.

Rapportcijfer 'hoe nuttig is de hulp' volgens ouders: 8,1

Aan ouders is gevraagd of ze met een rapportcijfer kunnen aangeven hoe nuttig zij de hulp vinden / vonden. 227 ouders geven hiervoor gemiddeld een 8,1. 18 ouders geven een onvoldoende.

Veel ouders tevreden over hulp, wachttijden belangrijkste kritiekpunt

Ouders konden een toelichting geven over de hulp of het regelen daarvan. 132 ouders hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. 26 ouders gaven aan dat zij tevreden/blij zijn met de hulp die hun kind krijgt. 21 ouders vinden dat zij lang hebben moeten wachten tot de hulp was opgestart of maken een opmerking over de lange doorlooptijd. Elf ouders geven aan dat het voor hen onduidelijk is/was waar en hoe zij de juiste hulp voor hun kind moe(s)ten regelen. Nog eens zeven ouders geven aan dat zij het regelen van de



hulp omslachtig of ingewikkeld vinden. Acht ouders geven juist aan dat de hulp snel en goed was geregeld. Vijf ouders maken een opmerking over de aanvraag voor dyslexiezorg. Zij vinden bijvoorbeeld dat de regels te streng zijn of niet passend. Tot slot zijn er nog opmerkingen gemaakt die door minder dan vijf ouders zijn genoemd. Ze merken bijvoorbeeld op dat de afstemming tussen zorgverleners beter kan, dat er beter naar ouders geluisterd moet worden, dat de hulp niet aansloot bij de hulpvraag en dat de continuïteit van de hulp beter kan.

5. Resultaten van de hulp

Voor zo'n 7 op de 10 jongeren heeft de hulp ervoor gezorgd dat zij zich beter voelen. Ook de situatie thuis en hoe het gaat op school, werk of dagbesteding is voor relatief veel jongeren verbeterd. Ruim de helft heeft door de hulp meer vertrouwen gekregen in de toekomst. Echter, voor acht procent is dit vertrouwen juist een beetje of veel slechter geworden. In 2019 ervaren iets meer jongeren (62%) dat door de hulp de situatie thuis is verbeterd vergeleken met 2017 (53%). Volgens zo'n 6 op de 10 jongeren is de hulp wat zij ervan hadden verwacht. Voor 17 procent geldt dat niet.

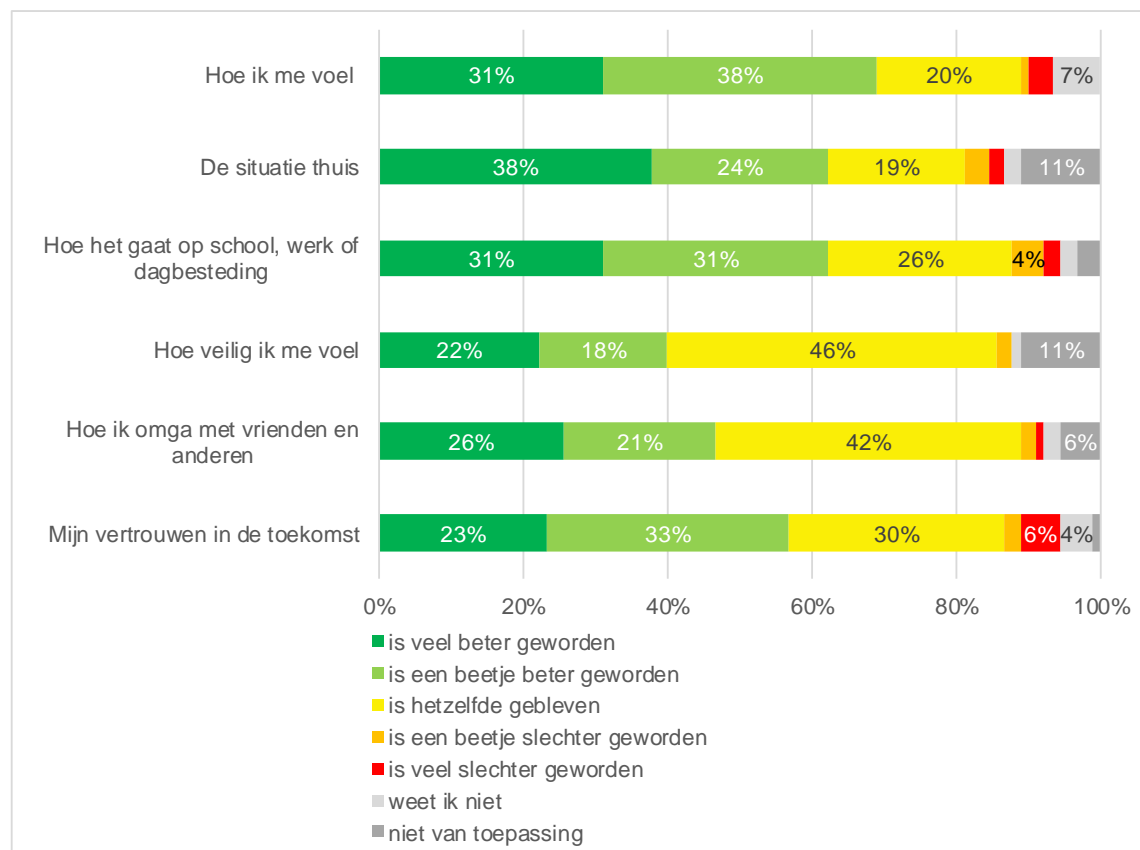
72% van de ouders merkt dat hun kind zich beter voelt door de hulp. Eenzelfde groep ervaart verbetering in de situatie op school of dagbesteding. 61 procent van de ouders geeft aan dat zij verbetering ervaren in het gedrag van hun kind. Volgens zes procent gaat dit juist slechter. De situatie thuis is volgens ruim de helft van de ouders verbeterd. Vijf procent vindt dat dit is verslechterd. Bij 72% van de ouders is het vertrouwen toegenomen dat hun kind een goede toekomst tegemoet gaat. Volgens zo'n twee derde van de ouders voldoet de hulp aan hun verwachtingen. Voor 15 procent is dit niet het geval.

5.1 Jongeren

Zo'n 7 op de 10 jongeren voelen zich beter door de hulp

69 procent van de jongeren geeft aan dat er door de hulp een verbetering is in hoe zij zich voelen. 3 op de 10 jongeren voelen zich zelfs *veel* beter. Ook de situatie thuis (62%) en hoe het gaat op school, werk of dagbesteding (62%) is voor relatief veel jongeren verbeterd.

Figuur 15 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor jou? – jongeren (N=90)



Ruim de helft heeft meer vertrouwen in de toekomst

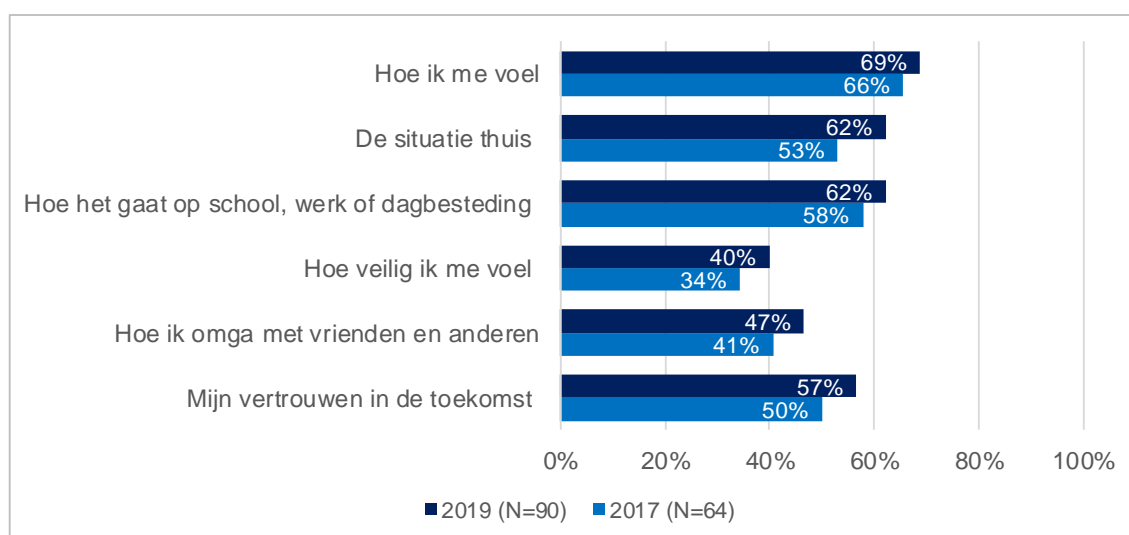
57 procent van de jongeren geeft aan dat het vertrouwen in de toekomst is verbeterd door de hulp die zij kregen. Echter, voor acht procent is dit vertrouwen juist een beetje of veel slechter geworden.

Minste verbetering in gevoel van veiligheid en omgang met vrienden en anderen

4 op de 10 jongeren geven aan dat zij zich door de hulp veiliger voelen en bij 47 procent is er een verbetering in hoe zij omgaan met vrienden en anderen. Op deze twee aspecten ervaren de jongeren de minste verbetering. Mogelijk was een verbetering op deze aspecten voor veel jongeren niet van toepassing.

- Jongeren waarvan de jeugdhulp bij het invullen van de vragenlijst al was afgerond geven vaker aan dat hun vertrouwen in de toekomst is verbeterd dan jongeren waarvan de hulp nog liep. Ook zijn zij positiever over de verbetering over hoe het gaat op school, werk of dagbesteding.

Figuur 16 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor jou? - % is veel / een beetje beter geworden - jongeren



Grootste verschil tussen 2017 en 2019: verbetering in de situatie thuis

In 2019 ervaren iets meer jongeren (62%) dat door de hulp de situatie thuis is verbeterd vergeleken met 2017 (53%). Voor de andere aspecten zien we nauwelijks verschil tussen 2017 en 2019.

Andere resultaten van de hulp

De jongeren konden in een open antwoord aangeven of er voor hen of de mensen om hun heen nog andere dingen zijn veranderd door de hulp. 56 hebben hier gebruik van gemaakt. De antwoorden die worden gegeven zijn divers. 22 jongeren geven aan dat er niets is veranderd. Daarnaast worden diverse positieve veranderingen genoemd. Antwoorden die vaker worden genoemd zijn bijvoorbeeld dat zij beter in hun vel zitten, gelukkiger zijn, meer zelfvertrouwen hebben, dat ze zich beter begrepen voelen en dat ze betere contacten hebben, bijvoorbeeld met hun ouders. Eén jongere geeft aan dat het slechter gaat met hem/haar, omdat hij/zij niet thuis woont.

5.1.1 Is het resultaat volgens verwachting?

Volgens zo'n 6 op de 10 jongeren is het resultaat van de hulp zoals verwacht

Aan jongeren is in 2019 voor het eerst gevraagd of het resultaat van de hulp is zoals zij hebben verwacht. Volgens 63 procent is dit het geval. Volgens 17 procent is dat niet het geval. Deze jongeren geven daarbij een toelichting. Drie jongeren benadrukken dat ze hadden verwacht dat de hulpverlening sneller zou opstarten. Drie andere jongeren hadden verbeteringen verwacht, maar dit is (nog) niet het geval. Eén jongere geeft hierbij aan dat het juist slechter gaat. Daarentegen is een andere jongere tegen de verwachting in erg tevreden. Hieronder staat een aantal toelichtingen die jongeren hebben genoemd:

- *Ik had ondersteuning bij mijn anorexia verwacht.*
- *Veel heb ik zelf moeten regelen, omdat de opstart van de hulp te laat kwam.*
- *Als er betere, gerichte en sneller hulp was geweest dan waren we nu al verder.*
- *Na een tijdje voel ik me nog steeds hetzelfde.*
- *Ik had verwacht dat ik vooruitgang zou zien na een tijd, maar dat is nauwelijks aan de orde.*
- *Wordt alleen maar erger.*
- *Ik wist niet echt wat mij te wachten stond. Kan altijd beter, maar ik klaag niet.*
- *Ik had niet gedacht dat ze me zo goed zouden helpen en dat ik echt weer de oude zou worden.*

5.2 Ouders

Ouders merken vooral verbetering in hoe hun kind zich voelt

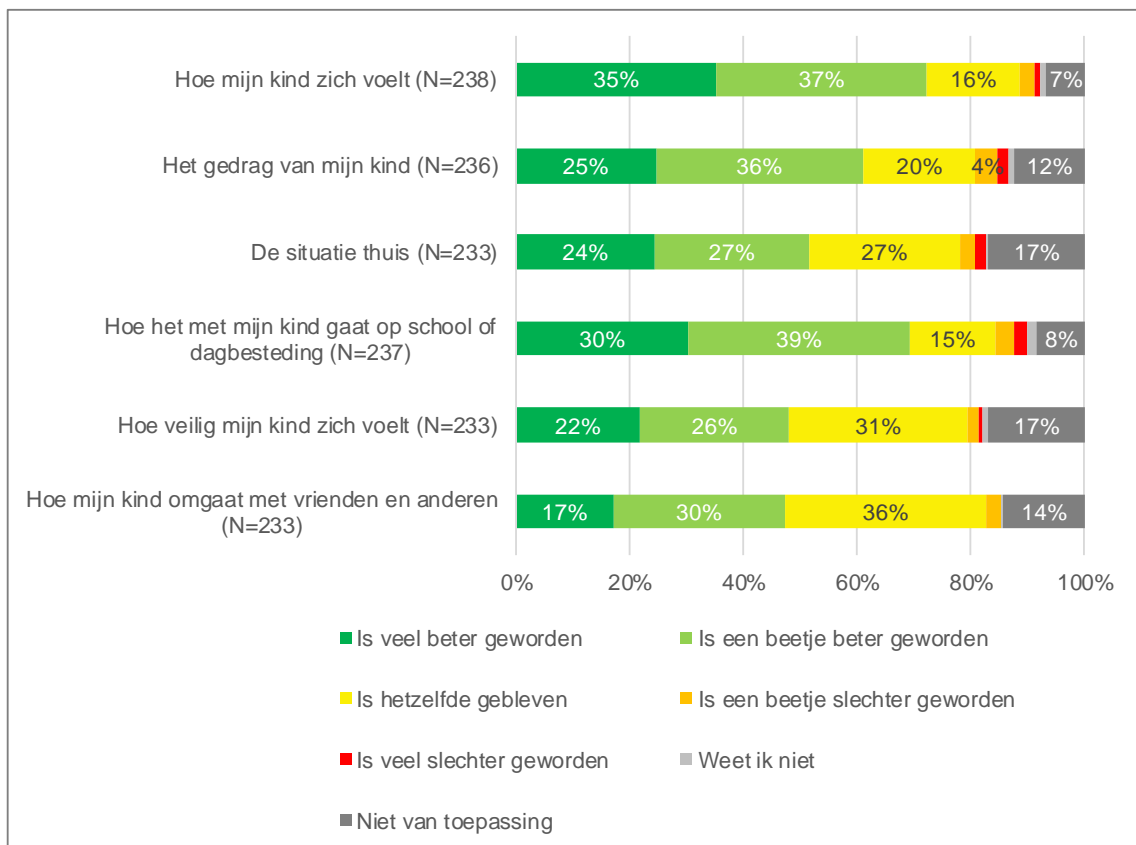
72 procent van de ouders merkt dat hun kind zich een beetje of veel beter voelt door de hulp. Een ander aspect waar zo'n 7 op de 10 ouders verbetering ervaren is de situatie op school of dagbesteding. 15 procent vindt dat de situatie voor hun kind op school of dagbesteding niet is veranderd. Volgens vijf procent is dit verslechterd.

Zo'n 6 op de 10 ouders ervaren verbetering in het gedrag van hun kind

61 procent van de ouders geeft aan dat zij sinds de start van de hulp verbetering ervaren in het gedrag van hun kind. Zes procent geeft aan dat het juist veel of een beetje slechter gaat met het gedrag van hun kind. De situatie thuis is volgens iets meer dan de helft van de ouders (52%) verbeterd. Volgens vijf procent is dit verslechterd. Relatief veel ouders (17%) geven aan dat een verbetering in de situatie thuis niet van toepassing is.

- Ouders waarvan de hulp voor hun kind was afgerond toen zij de vragenlijst invulden, zijn niet positiever over de resultaten dan ouders waarvan de hulp voor hun kind nog liep ten tijde van het invullen van de vragenlijst. Ouders die aangeven dat de hulp is afgerond geven bij een aantal resultaten juist minder vaak aan dat dit is verbeterd. Zoals het gedrag van het kind en de situatie thuis.

Figuur 17 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd in de situatie van uw kind? – ouders



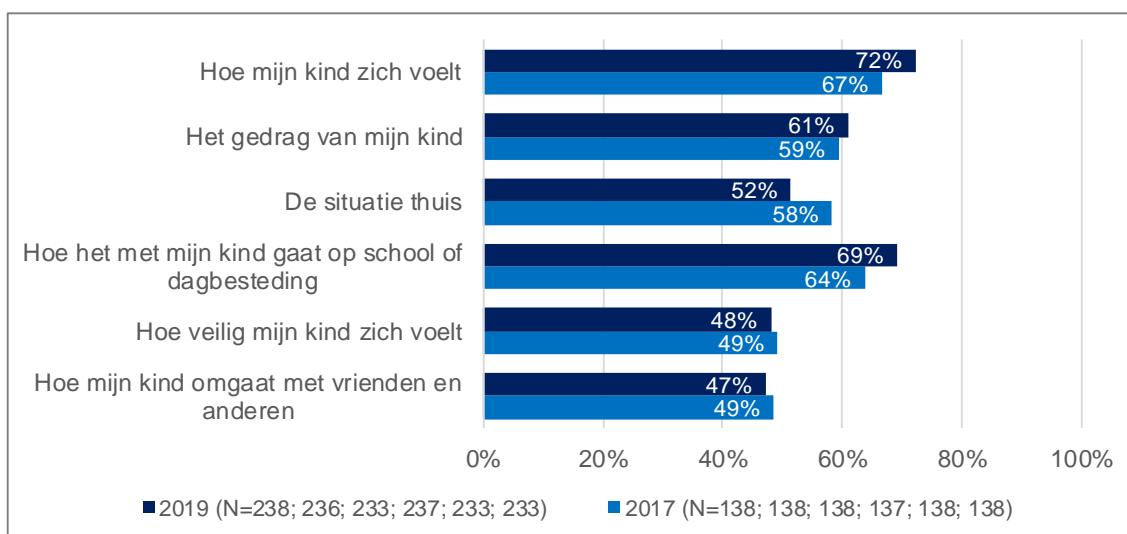
Minste verbetering wordt ervaren in de omgang met vrienden en anderen

47% van de ouders vindt dat sinds de start van de hulp hun kind beter omgaat met vrienden en anderen. 36% vindt dat deze situatie hetzelfde is gebleven. Ook is gevraagd of het veiligheidsgevoel van hun kind is verbeterd sinds de start van de hulp. Hierbij geeft bijna de helft van de ouders (48%) aan dat dit het geval is. 17 procent antwoordt 'niet van toepassing'.

Resultaten van de hulp verschillen weinig met 2017

In figuur 18 staan de cijfers van 2017 en 2019 voor de categorie 'is een beetje of veel beter geworden'. De resultaten van de hulp zijn in 2019 veelal vergelijkbaar met 2017. In 2019 zijn er iets minder ouders (52%) die aangeven dat de situatie thuis is verbeterd vergeleken met 2017 (58%). Voor hoe het met het kind gaat op school of dagbesteding zien we in 2019 vergeleken met 2017 minder ouders die vinden dat dit een beetje is verslechterd. Drie procent in 2019 tegenover acht procent in 2017.

Figuur 18 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd in de situatie van uw kind? – is veel / een beetje beter geworden - ouders



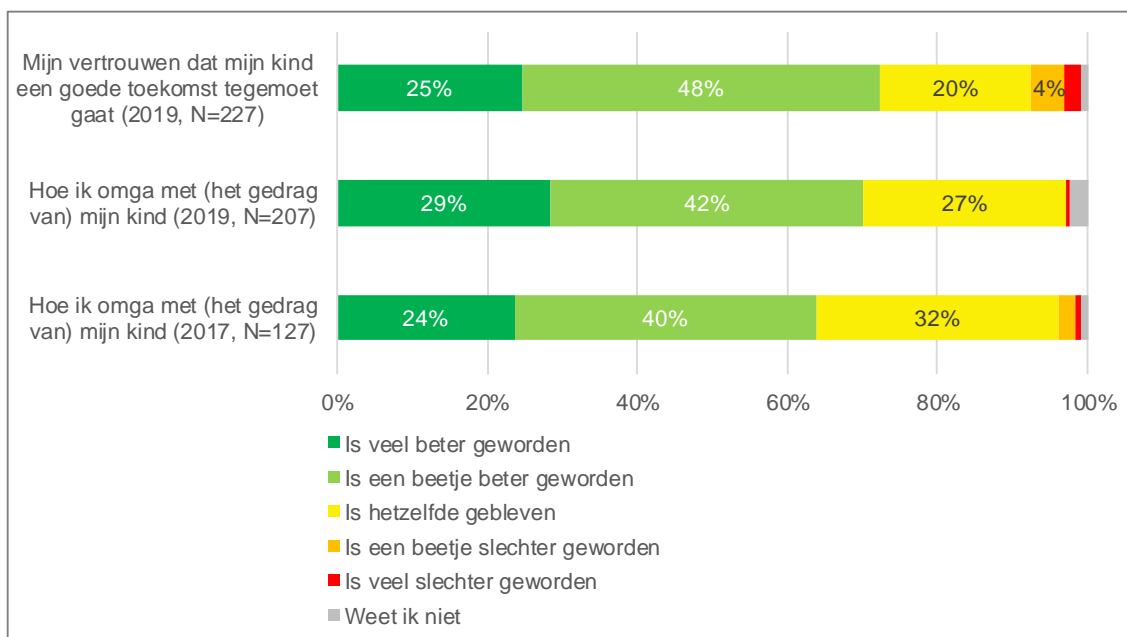
Zo'n 7 op de 10 ouders hebben meer vertrouwen in een goede toekomst voor hun kind

Er is ook gevraagd of er door de hulp voor de ouder zelf iets is veranderd. 72% van de ouders vindt dat vanaf de start van de hulp hun vertrouwen is toegenomen dat hun kind een goede toekomst tegemoet gaat. Door een andere vraagstelling is dit resultaat niet vergelijkbaar met 2017⁴.

7 op de 10 ouders vinden dat zij beter omgaan met (het gedrag van) hun kind

70% van de ouders vindt dat zij sinds de start van de hulp beter om kunnen gaan met (het gedrag van) hun kind. Dit aandeel is iets groter ten opzichte van 2017 (64%). In 2019 zijn er ten opzichte van 2017 minder ouders die aangeven dat er na de start van de hulp een verslechtering is in hoe zij omgaan met (het gedrag van) hun kind.

Figuur 19 Wat is er vanaf de start van de hulp voor u als ouder / verzorger veranderd - ouders



⁴ In 2017 is gevraagd 'Wat er door de hulp is veranderd voor u als ouder? Mijn vertrouwen in de toekomst'.

Andere resultaten van de hulp

Aan de ouders is gevraagd of er door de hulp nog andere dingen zijn veranderd voor hun kind of voor zichzelf. 108 ouders hebben hier een antwoord gegeven. 13 ouders geven aan dat hun kind door de hulp zelfverzekerder is geworden. Volgens twaalf ouders heeft de hulp hen meer inzicht en duidelijkheid gegeven in de problematiek van hun kind. Tien ouders geven aan dat



door de hulp de situatie op school is verbeterd, bijvoorbeeld omdat de leerkrachten beter weten hoe met het gedrag van het kind om te gaan of dat het kind weer met plezier naar school gaat. Tien ouders antwoordden dat de hulp pas net is gestart en dat het nog te vroeg is voor resultaten. Acht ouders geven aan dat de hulp heeft gezorgd voor meer rust en minder spanning thuis of in het gezin. Volgens vijf ouders is de hulp niet goed verlopen of is het vertrouwen in de jeugdzorg

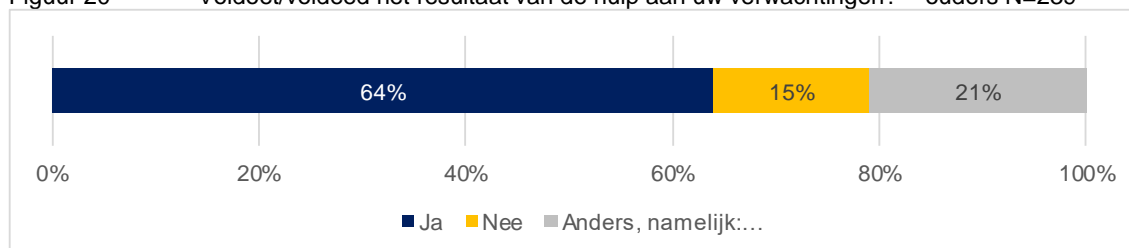
afgenomen. Daarnaast zijn er antwoorden die door minder dan vijf ouders zijn genoemd. Bijvoorbeeld dat zij zich door de hulp als ouders gesteund voelen, dat hun zelfvertrouwen is toegenomen, dat hun kind beter kan lezen/schrijven of dat het plannen/maken van huiswerk beter gaat.

5.2.1 Is het resultaat volgens verwachting?

Volgens vijftien procent is het resultaat niet volgens verwachting

Aan de ouders is gevraagd of het resultaat van de hulp voldeed aan hun verwachtingen. Ongeveer twee derde van de ouders (64%) geeft aan dat dit voor hen het geval is. Volgens 15 procent voldeed de hulp niet aan de verwachtingen. Zij vonden de hulp bijvoorbeeld niet toereikend of vonden dat de hulp niet goed aansloot bij de hulpvraag. Ook wordt vaker dan één keer genoemd dat de communicatie niet goed verliep, de situatie erger is geworden, hulpverleners niet deskundig zijn of dat de nazorg onvoldoende was.

Figuur 20 Voldoet/voldeed het resultaat van de hulp aan uw verwachtingen? – ouders N=239



51 ouders kozen voor de antwoordmogelijkheid 'Anders' en geven daarbij een toelichting. De meeste respondenten geven aan dat het nog te vroeg is om resultaten te melden, omdat de hulp pas sinds kort is gestart of nog niet is afgerond. Daarnaast wordt vaker dan één keer benoemd dat het resultaat deels is behaald, het resultaat boven verwachting is, ze lang moeten wachten of niet wisten wat ze konden verwachten.